

Tekstit tukemaan tavoitteitanne

Hallinto toimii teksteillä, ja monen työpäivä koostuu kirjoittamisesta ja lukemisesta. Tekstien määrä lisääntyy jatkuvasti, mutta lukijoiden keskittymiskyky heikkenee, samoin lukutaito. On entistä tärkeämpää panostaa tekstien laatuun, jotta ne tukevat hyvän hallinnon tavoitteita, kuten demokratiaa, osallisuutta ja tehokasta päätöksentekoa.

Kotimaisten kielten keskus suosittelee, että virastot selkeyttävät tekstejään ja tekevät sitä yhteistyössä keskenään. Yhteistyötä tarvitaan, koska virastojen tekstit vaikuttavat toisiinsa.

Tekstien selkeyttämisessä avainasemassa on johdon ja esimiesten tietoisuus siitä, millä keinoin tekstityötä kannattaa kehittää. Mukaan tarvitaan kaikki henkilöstöryhmät, jotka vaikuttavat tekstin muotoutumiseen. Huomiota on kiinnitettävä varsinkin säädösten selkeyteen, ja kaikessa uudistamistyössä tulee alusta alkaen olla mukana kielen ja viestinnän asiantuntijoita.

Parempia tekstejä monipuolisella kehittämistyöllä

Tekstien heikkoudet voivat johtua puutteista kirjoittajan tiedoissa ja taidoissa, mutta usein korjattavaa on tekstintekotavoissa, vastuissa ja ehkä asenteissakin. Nämä muuttuvat hitaasti ja vaativat oikein kohdistettuja toimia ja määrätietoista työtä.

Laatu paranee vain, kun virastot ovat valmiita uudistamaan tekstintekon rutiineja – myös organisaation rakenteita ja työprosesseja: Tukevatko tekstipohjat, sisäiset ohjeet ja tietojärjestelmät hyvän tekstin tekemistä? Tiedostavatko kaikki oman roolinsa tekstin synnyssä?

Viraston on hyvä selvittää, mitä mieltä asiakkaat ja muut kohderyhmät ovat tekstien toimivuudesta. Ovatko kaikki tekstit tarpeellisia? Miten hyvin ohjeet ja verkkosivut auttavat löytämään tietoa oikea-aikaisesti? Myös hallinnon nimiin on syytä kiinnittää huomiota, koska ne ovat asiakkaan ensimmäinen kontakti organisaatioon tai palveluun.

Hyvästä virkakielestä tutkitusti hyötyä

Tekstien kehittäminen kannattaa, koska se tuottaa säästöä ja lisää työhyvinvointia. Samalla se parantaa asiakastytyväisyyttä ja lisää luottamusta. Ympäristökin kiittää, kun ei kirjoiteta turhia tai ylipitkiä tekstejä.

Kun asiakas osaa toimia toivotulla tavalla, on vähemmän tarvetta tiedusteluihin, täydennyspyyntöihin ja muutoksenhakuun. Palaute on kannustavaa, ja tekstinteko tuottaa onnistumisen iloa. Työ tuntuu mielekkäältä, kun tarvittava tieto löytyy helposti, prosessit sujuvat ja voidaan keskittyä olennaiseen.

Lisätietoa ja esimerkkejä verkkosivuillamme: www.kotus.fi/virkakieli