577.

TIEDOTUSMATERIAALIN KIELI YRITYSKUVAN MUOVAAJANA

Ilmarisen esitteiden ja kirjeiden ymmärrettävyys sekä niiden lukijoissa herättämät mielikuvat

Yhteisöviestinnän pro gradu -tutkielma
Jyväskylän yliopiston viestintätieteiden laitos
Kevät 1997

Taina Hämäläinen

Humanistinen tiedekunta Viestintätieteiden laitos

Taina Hämäläinen

Tiedotusmateriaalin kieli yrityskuvan muovaajana. Ilmarisen esitteiden ja kirjeiden ymmärrettävyys sekä niiden lukijoissa herättämät mielikuvat.

Yhteisöviestintä Pro gradu -tutkielma

Kevät 1997 136 sivua + liitteet

Tiivistelmä - Abstract

This study examines the comprehensibility of Pension Insurance Company Ilmarinen Ltd's brochure type pension information and customer letters as well as the company images these information materials create in the readers. In the theoretical part of the study the key concepts of the study, i.e., service, image, comprehensibility, and language of public administration (virkakieli) are overviewed. The empirical part of the study is based on a survey carried out in the spring of 1996, the results of which are presented and analysed in the study. Several methods were applied in the study. The study material was first examined by means of text analysis. Then, a questionnaire was composed on the basis of the results of the text analysis. Information from the questionnaire was completed with interviews. 64 people answered the questionnaire which analysed the comprehensibility of the text of the brochures and the images they created in respondents. 19 respondents answered the questionnaire about the images they received by reading the customer letters and 12 people were interviewed. A number of linguistic factors which hinder understanding the text were identified. Difficult concepts and terms were used. Information was presented with complicated expressions, and clumsy sentence structures were applied. The text was also very compact and hard-to-read. Conjunctions and metatext were hardly used. 58 % of the respondents considered the text in the brochures hard to understand. In the text comprehension test 37 % of the answers were incorrect. This result indicates that the readers also in practise had difficulties to understand the meaning of the texts. The texts gave a very negative image of the author and the company that produced the texts: they were seen as unfriendly, formal, old-fashioned, selfish, unwilling to help, rigid, gloomy and hard to get in contact with. The respondents attained, however, a very positive image of a revised page of the brochure. Revising the text to make it more comprehensible and more customer-oriented improved the service image of the company considerably. 41 % of the images created by the original text were positive, whereas 92 % of the images created by the revised text were positive. The present study implies that language of brochures and letters have an important role in shaping a company's image.

Asiasanat: service, image, comprehensibility, language of public administration, pension information
palvelu, imago, ymmärrettävyys, virkakieli, eläketiedotus

Säilytys: Tourulan kirjasto

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO 1

2 PALVELU 5

2.1 Palvelun ominaisuudet 5
2.2 Palvelun laatu 6
2.3 Laadun ulottuvuudet 8

3 IMAGO 12

3.1 Mielikuva, imago ja yrityskuva 12
3.2 Imagon tasot 14
3.3 Imagon merkitys 15
3.4 Imago ja identiteetti 17

4 YMMÄRRETTÄVYYS 18

4.1 Ymmärtäminen 18
4.2 Ymmärrettävyyden osatekijät 20
4.3 Luettavuus 22
4.4 Tekstin ymmärtämistä vaikeuttavat tekijät 23
4.5 Virkakieli 25

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS 30

5.1 Kohdeorganisaatio 30
5.2 Tutkimuskysymykset 30
5.3 Tutkimusmenetelmät ja aineiston analyysi 32
5.4 Reliabiliteetti ja validiteetti 32

6 ESITEANALYYSI 33

6.1 Esitemuotoinen työeläketiedotus 33
6.2 Huomioita ymmärtämistä vaikeuttavista seikoista 37
6.2.1 Sanasto 37
6.2.2 Moniselitteisyys 40
6.2.3 Tekstin sidosteisuus 41
6.2.4 Tekstin raskaus 42
6.2.5 Metateksti 44
6.2.6 Luettelot 45
6.3 Tekstin välittämät arvot ja asenteet 47
6.3.1 Arvoväritteiset ilmaukset 47
6.3.2 Taloudelliset arvot 48

7 KYSELYTUTKIMUS ESITTEISTÄ ... 50

7.1 Lomaketutkimuksen edut ja rajoitukset ... 50
7.2 Lomakkeen rakenne ... 51
7.3 Vastaajat ... 60

8 KYSELYLOMAKKEEN TULOKSET ... 61

8.1 Taustamuuttujat ... 61
8.2 Kiinnostus eläkkeisiin ja eläketietouden taso ... 63
8.3 Katkelmien ymmärtäminen ... 76
8.3.1 Arviot ymmärrettävyydestä ... 76
8.3.2 Todellinen ymmärtäminen ... 80
8.4 Tekstien synnyttämät mielikuvat ... 85
8.4.1 Tekstit kirjoittanut ihminen ... 85
8.4.2 Tekstit tuottanut yhteisö ... 89
8.5 Esimerkkisivujen vertailu ... 92

9 KESKUSTELUHETKET ... 100

9.1 Keskusteluhetkeen osallistuneet ja keskustelun kulku ... 100
9.2 Esille tulleet asiat ... 102

10 ASIAKASKIRJEIDEN ANALYYSI ... 105

10.1 Tarkasteltavat kirjeet ... 105
10.2 Huomioita kirjeistä ... 106
10.2.1 Sanasto ja selitykset ... 106
10.2.2 Perustelut ... 108
10.2.3 Toimintaohjeet ... 110
10.2.4 Ystävällisyys ... 111
10.2.5 Persoonamuodot ... 112

11 KYSELY KIRJEESTÄ ... 114

11.1 Esimerkkikirje ja kyselylomake ... 114
11.2 Tulokset ... 115
11.3 Arvioita esimerkkikirjeestä ... 116

12 LOPUKSI ... 120

12.1 Keskeiset tutkimustulokset ... 120
12.2 Tutkimustulosten arviointia ... 124
12.3 Tutkimuksen merkitys kohdeorganisaatiolle ... 128

LÄHTEET ... 130

LIITTEET

1 JOHDANTO

"Mitä hyötyä minusta on, veljet, jos tulen luoksenne ja vain puhun kielillä enkä välitä mitään ilmestystä tai anna teille tietoa, profetiaa tai opetusta? Samoinhan on elottomien soittimienkin laita, vaikkapa huilun tai lyyran. Miten huilulla tai lyyralla soitettu sävelmä voidaan tuntea, elleivät sävelet erotu toisistaan? Ja jos sotatorvesta lähtee epäselvä ääni, kuka valmistautuu taisteluun? Sama koskee teitäkin: ellette puhu selvää kieltä, kuinka teidän puhettanne voidaan ymmärtää? Sananne haihtuvat taivaan tuuliin. Niin paljon kuin maassa onkin kieliä, kaikki ne ovat ymmärrettävissä. Mutta ellen ymmärrä puheen merkitystä, olen puhujalle muukalainen, samoin hän minulle." (1 Kor. 14:6-11).

Monella vakuutusalan työntekijällä on kokemusta siitä, kuinka hänen sanansa haihtuvat taivaan tuuliin; kuulija ei ymmärrä hänen puheensa merkitystä, vaan he pysyvät toisilleen muukalaisina. Työeläkevakuutuksesta viestimiseen liittyy sama ongelma kuin muuhunkin vakuutusviestintään, eli vakuutusasioita pidetään yleisesti vaikeasti ymmärrettävinä. Itse tuotteiden sisältö ei kuitenkaan ole maallikollekaan ylivoimaisen vaikea tajuttavaksi, vaan ongelma piilee siinä, miten vakuutuksista puhutaan. Vakuutuskielessä on lakitekstin vaikutusta, se pyrkii aukottomaan täsmällisyyteen, ja käyttää mielellään lainauksia vakuutusehdoista ja lakipykälistä. Vakuutussanasto on myös hyvin käsitteellistä ja monet käytetyistä käsitteistä ja termeistä ovat ulkopuolisille vaikeita ja tuntemattomia.

Vakuutusasioista viestittäessä on muitakin viestinnän häiriötekijöitä kuin ammattikielestä johtuvia kielellisiä häiriöitä. Viestintää saattavat häiritä myös asiakkaan epäluulosta ja asenteista johtuvat psykologiset häiriöt. Useat vakuutukset ovat lain säätämiä ja pakollisia, lisäksi vakuutus otetaan useimmiten taloudellisten menetysten varalta. Se siis liittyy epämiellyttäviin ja pelottaviin asioihin. Tämä epämiellyttävyys saatetaan tiedostamatta liittää itse vakuutukseen. Vakuutuksiin liittyvät kielteiset asenteet taas saattavat vaikeuttaa asiakaspalvelua. Vakuutusyhtiöihin liitetään yleensä tietty byrokraattisuus. Siten vakuutusyhtiön sanoman vastaanottaja usein epäilee yhtiötä jo valmiiksi ja virittäytyy aiempien kokemustensa ja asenteittensa mukaisesti. Jos sitten esimerkiksi hänen saamansa kirje vilisee pykälänmerkkejä, tyhjiä passiivimuotoja ja konstikkaita lauserakenteita, vahvistuu lukijan kuva yhtiöstä byrokraattisena ja yksilöä huomioimattomana laitoksena.

Eläketiedon perillemenoon vaikuttavat sekä tiedon lähettäjä että sen vastaanottaja. Lähettäjä vaikuttaa tiedon tason kasvuun lähettämällä jatkuvasti informaatiota eläkkeistä. Lähettäjä voi vaikuttaa perillemenon tehokkuuteen myös sanoman sisällön, viestintävälineen ja lähestymistyylin valinnoillaan. Vastaanottajan puolella tiedon perillemenoon liittyvät hänen viestintäresurssinsa (koulutukseen, työkokemukseen ym. perustuvaa kykyä ymmärtää eläkeinformaatiossa käytettyä kieltä ja käsitteitä), kyky ottaa vastaan eläkeinformaatiota ja halu siihen. Eläkevakuutustiedon, samoin kuin muunkin yhteiskunnallisen tiedon perillemenon yleinen este on tiedottamisen lähettäjäkeskeinen näkökulma. Muuttamalla sitä enemmän vastaanottajaan päin voidaan vähentää viestintäresursseista johtuvia perillemenon esteitä. (Forss & Jääskeläinen 1986, 129-130, 142.) Vastaanottajakeskeinen viestintä ei lähde yrityksen tarpeista, vaan se huomioi asiakkaan tarpeet ja ominaisuudet, esittää tiedon vastaanottajan näkökulmasta käsin tai hänelle henkilökohtaisesti osoitettuna sekä tekee teksteistä kohderyhmälle sopivia.

Yhteiskunnassa meneillään oleva yksilöllistymisen prosessi aikaansaa sen, että asiakkaita täytyy käsitellä yksilöllisemmin. Jokainen kuluttaja on oma yksilönsä, jolla on omat toiveensa ja tarpeensa, eikä ihminen halua lukeutua massaan. Niinpä niissäkin tapauksissa, kun yritys käyttää massamarkkinointia, sen tulee kaikin mahdollisin keinoin pyrkiä puhuttelemaan ja kohtelemaan asiakastaan yksilöllisesti. Yrityksen menestys riippuu siitä, kuinka hyvin se onnistuu sopeuttamaan tuotteensa, mainontansa, myyntinsä ja palvelutoimintansa asiakkaan tarpeisiin.

Vakuutusasiat ovat ihmisille virastoasioita, jotka ovat olemassa ja joiden kanssa on elettävä. Ne eivät kuitenkaan ole konkreettinen osa elämää, ja ihmiset joutuvatkin vain harvoin välittömästi tekemisiin vakuutusyhtiön tai sen edustajan kanssa. Tästä syystä yhtiö pysyy heille tuntemattomana ja etäisenä sekä vailla inhimillisiä piirteitä olevana. Vakuutusyhtiöiden persoonattomuus aiheuttaa ongelmia asiakkaan ja yhtiön väliselle viestinnälle. Asiakkaan on vaikea asioida kasvottomana pysyvän tahon kanssa, samoin kuin on nöyryyttävää kertoa omista, usein intiimeistäkin asioista tuntemattomana pysyvälle persoonalle (Tiililä 1992, 130). Vakuutusyhtiön olisikin pyrittävä muodostamaan itsestään persoonallinen kuva, antamaan abstraktille todellisuudelle kasvot ja ilme. Persoonatonta lähestymistapaa inhimillistämällä yritys voi muuttaa koko tiedotustoimintansa ja saada mainontansa, tiedotteensa ja esitteensä ymmärrettäviksi, innostaviksi ja mielenkiintoisiksi. Mitä inhimilli-

semmän kuvan yritys itsestään antaa ja mitä paremmin se mieltää asiakkaan ihmiseksi, sitä enemmän se saavuttaa tiedottamisellaan.

Eläkevakuutus on palvelu, ja palveluyrityksille on luonteenomaista mm. markkinoitavan tuotteen aineettomuus; sitä on vaikeampi määritellä ja kuvailla kuin fyysisiä tuotteita. Potentiaaliselle asiakkaalle ei voida näyttää tuotetta, vaan tuotteen ja yrityksen ominaisuuksista viestitään mielikuvien kautta. Koska ainoa keino luoda mielikuvaa tuotteesta on tehdä se sanojen avulla, korostuu ymmärrettävän ja selkeän sekä mahdollisimman konkreettisen kielen merkitys.

Palveluyrityksissä yrityskuvasta eli imagosta muodostuu tuotteen aineettomuuden korvike, ja yrityskuvan vahvuus onkin yritysten välillä olennainen kilpailutekijä. Ostopäätöstä tehdessään asiakas vertailee mielessään mielikuvia, joita hänellä on kilpailevista palveluista, ja valitsee palvelun, joka hänen kuvitelmansa mukaan pystyy parhaiten vastaamaan hänen tarpeisiinsa tai täyttämään hänen odotuksensa. Eläkevakuutuksen kohdalla palvelutuote itsessään on hyvin samankaltainen palvelun tarjoajasta riippumatta. Kun tuote ei merkittävästi poikkea kilpailijoiden tuotteista, saattaa myönteinen kuva itse yrityksestä ratkaista ostopäätöksen. Meckelborgin mukaan tuotteiden abstraktisuuden kasvaessa ja tuotteiden samankaltaistuessa niiden myynti vaikeutuu ilman hyvää yrityskuvaa (Sahiluoma 1986, 58).

Työeläkkeet ovat lakisääteisiä, eivätkä tiukat säännökset anna eläkevakuutusyhtiöille juurikaan mahdollisuuksia kilpailla hinnoilla, kylkiäisillä tai muilla perinteisillä markkinointi- ja myynninedistämiskeinoilla. Koska kilpailuetua ei voi saavuttaa kustannusjohtajuudella, on ainoa vaihtoehto differointi. Differoinnilla tarkoitetaan yrityksen pyrkimyksiä erottua kilpailijoistaan sellaisten ominaisuuksien suhteen, joita yrityksen asiakkaat arvostavat (Kotler 1997, 282). Yksi konkreettinen keino luoda hyvää imagoa ja differoida palvelunsa muiden tarjoamista palveluista on esim. kaiken kirjallisen materiaalin muokkaaminen asiakasystävälliseksi ja helposti ymmärrettäväksi.

Koska yrityskuvan muodostumiseen vaikuttavat mm. asiakkaan kokemukset yrityksestä, on tuotteiden ja palvelujen laadulla suuri merkitys imagon synnyssä. Palvelun laatu on ai-

na kuluttajan subjektiivinen arvio eli asiakas määrittelee laadun omista henkilökohtaisista lähtökohdistaan. Yrityksissä ajatellaan usein, että hyvä laatu tarkoittaa hyvää palveluvalmiutta ja palvelutuotantoprosessin hyvää lopputulosta, toisin sanoen sitä mitä asiakkaan hyväksi voidaan tehdä. Asiakas sen sijaan ajattelee hyvään laatuun sisältyvän paljon muutakin. Asiakkaan kokemus palvelun laadusta perustuu kahteen seikkaan, siihen *mitä* hän saa (tekninen laatu) ja *miten* hän kokee sen prosessin, jonka tuloksena hän saa jotakin (toiminnallinen laatu). Osa palvelun toiminnallista laatua on se, millaiseksi asiakas kokee hänen ja palvelun tarjoajan välillä olevan vuorovaikutuksen. Tunteeko hän saavansa ystävällistä palvelua, otetaanko hänet huomioon henkilökohtaisesti, ovatko asiakaspalvelijat aidosti kiinnostuneita hänen tapauksestaan jne.? Toiminnalliseen laatuun kuuluvat myös mm. palvelun nopeus ja joustavuus sekä asiakirjojen ja muun materiaalin selkeys. (Grönroos 1987, 32.)

Tässä työssä selvitetään, kuinka ymmärrettävää ja asiakaskeskeistä eläkevakuutusosakeyhtiö Ilmarisen kirjallinen, asiakkaille suunnattu materiaali on. Lisäksi tarkastellaan sitä, kuinka kirjallisen materiaalin vastaanottajakeskeisyys ja ymmärrettävyys vaikuttavat lukijan odotuksiin organisaation ominaisuuksista ja sen palvelun laadusta. Eli millaisen yrityskuvan lukija muodostaa näiden seikkojen perusteella? Tutkimus selvittää myös, ovatko nämä toiminnalliseen laatuun vaikuttavat seikat asiakkaalle merkityksellisiä hänen valitessaan yritystä, jolta palvelun hankkii.

Tutkimus käynnistyi, kun Ilmarinen syksyllä 1995 lähestyi Jyväskylän yliopiston viestintätieteiden laitosta pyytäen tutkimusta Ilmarisen asiakasmateriaalin synnyttämistä mielikuvista. Vuosi 1996 oli Ilmarisessa nimetty viestinnän vuodeksi, ja tämä tutkimushanke oli yksi teemaan liittyvistä projekteista. Tutkimus toteutettiin alkuvuodesta 1996, ja loppukeväällä valmistui tutkimusraportti, joka toimitettiin Ilmariseen. Syksyn 1996 ja kevään 1997 aikana tutkimus laajeni yhteisöviestinnän opinnäytetyöksi.

2 PALVELU

2.1 Palvelun ominaisuudet

Vaikka olemmekin siirtymässä palveluyhteiskunnasta tietoyhteiskuntaan, ovat palvelut edelleen elinkeinoelämässä erittäin keskeisessä asemassa. Palvelujen tarjonta ja kysyntä kasvaa ja monipuolistuu jatkuvasti. Palveluelinkeinoihin kuuluvat liikenne, kauppa, pankki- ja vakuutustoiminta, yleinen hallinto ja maanpuolustus sekä muut palvelualat (mm. opetus- ja terveyspalvelut, majoitus- ja ravitsemuspalvelu sekä siivouspalvelut) (Kangas 1994, 7).

Lehtisen (1982, 21) mukaan palveluille ei ole olemassa yleisesti hyväksyttyä määritelmää. Määrittely-yrityksiä on kuitenkin tehty. Gummertson määrittelee palvelut näin: "Voi ostaa ja myydä, mutta ei voi pudottaa varpailleen". Meister taas on sanonut palveluista: "Tavarat kulutetaan, palvelut koetaan." (Sipilä 1996, 17.) Grönroosin (1990, 49) määritelmän mukaan palvelu on ainakin jossain määrin aineeton teko tai tekojen sarja, joka tapahtuu yleensä joskaan ei välttämättä asiakkaan, palveluhenkilökunnan ja/tai fyysisten resurssien tai tavaroiden ja/tai palvelujen tarjoajien järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa ja joka tarjoaa ratkaisun asiakkaan ongelmiin.

Palveluja onkin ehkä parempi tarkastella niiden ominaisuuksista käsin, ei määritelmien pohjalta. Useimmille palveluille voidaan Grönroosin (1990, 50) mukaan löytää neljä peruspiirrettä: palvelut ovat enemmän tai vähemmän aineettomia, palvelut ovat joko tekoja tai tekojen sarjoja eivätkä asioita, palvelut tuotetaan ja kulutetaan ainakin jossain määrin samanaikaisesti ja asiakas osallistuu tuotantoprosessiin ainakin jossain määrin. Näihin voisi lisätä vielä sen, että palvelu koetaan yleensä subjektiivisesti

Näiden Grönroosin (1990) esittämien ominaisuuksien lisäksi palveluille voidaan määritellä seuraavia ominaisuuksia: palvelua ei voida varastoida, myymätön palvelu on menetettyä myyntiä lopullisesti, toiminnan loppuessa myös palvelu loppuu, kullekin asiakkaalle tuotetaan oma palvelu, palvelu edellyttää erilaisia vuorovaikutussuhteita, palvelun ostaminen

tuo vain käyttöoikeuden ja palvelua ei voi myydä edelleen eikä kuljettaa (Lahtinen, Isoviita & Hytönen 1985, 111-115).

Palvelun ostaminen ja asiakkaaksi tuleminen on asiakkaan kannalta aktiivinen prosessi. Kun asiakas lähtee ostamaan palvelua, ei sitä ole vielä olemassa, eikä sitä voi etukäteen kokeilla tai nähdä. Asiakkaan tukena palvelua arvioitaessa ja ostopäätöstä tehtäessä ovat vain epätäydelliset johtolangat. Päättääkseen palvelun ostosta asiakas tukeutuu aiempiin kokemuksiinsa, tuttavien ja ystävien kertomaan sekä mielikuvaan, joka hänellä on yrityksestä. (Lampikoski, Suvanto & Vahvaselkä 1990, 228.) Palvelusta nähdään ikään kuin vain jäävuoren huippu, jonka perusteella muodostetaan päätöksenteon pohjaksi mielikuva koko jäävuoresta.

2.2 Palvelun laatu

Koska palvelut ovat aineettomia, ei niiden laatua voi arvioida samalla tavalla katsoen ja kokeillen kuin tavaroiden laatua. Tavaran ulkonäköä, kestävyyttä, mukavuutta jne. voidaan arvioida melko objektiivisesti. Sen sijaan palvelua on sen luonteesta ja perusominaisuuksista johtuen vaikea arvioida objektiivisesti. Abstraktia palvelua on vaikea arvioida yksiselitteisesti, ja lisäksi asiakkaan omilla arvostuksilla on suuri merkitys, samoin kuin hänen mielialoillaan ja toiveillaan. (Grönroos 1987, 36.) Palvelun laatu onkin aina kuluttajan subjektiivinen arvio, asiakas määrittelee laadun omista henkilökohtaisista lähtökohdistaan. Koska ihmiset ovat erilaisia, palvelun laatukin on aina suhteellista. Laatua arvioivan asiakkaan tausta ja koulutus vaikuttavat hänen tulkintaansa. Palvelun laatu on myös tilannekohtainen eli se määrittyy jokaisessa palvelutapahtumassa erikseen; sama ihminen saattaa arvostaa eri asioita eri tilanteissa ja eri aikoina. (Lehtinen & Storbacka 1986, 47; Puumalainen 1987, 42.)

Palvelun laatu on sellainen, joksi asiakas sen kokee, eikä asiakkaan laatuarviota voi todistaa vääräksi. Hän on ehkä painottanut seikkoja, jotka yrityksen mielestä eivät ole tärkeitä, mutta näin tehdessään hän on oikeammassa kuin yritys. (Lahtinen ym. 1989, 111.) Palvelussa epäonnistutaankin usein siksi, että palvelun laatu määritellään yrityksen omien, ei asiakkaiden kriteerien mukaisesti (Puumalainen 1987, 44-45).

Asiakas arvioi laatua yhtäältä kokonaisuuden kannalta ja toisaalta yksityiskohtien avulla (Lehtinen 1985, 17). Palvelun laatu muodostuu kaikista palvelupaketin ja palvelun tuotantoprosessin elementeistä (Lehtinen 1982, 62; Grönroos 1979, 213). Koska asiakas tulkitsee palvelun laatua usein pienten yksityiskohtien avulla, saattaa palvelun yhden osan heikko laatu siirtää tämän asiakkaan tulkinnan helposti koskemaan palvelua kokonaisuudessaan. Niinpä palvelun tarjoajan on pidettävä huoli, että asiakas kokee saavansa hyvää palvelua palveluprosessin jokaisessa osassa.

Asiakas on palvelutuotannossa keskeisessä asemassa; palvelua ei voi tuottaa, ellei asiakas ota osaa siihen. Asiakkaalla on palvelun tuottamisessa neljä roolia: hän toimii palveluiden markkinoinnin kohteena, palveluntuotannon resurssina, markkinointiresurssina ja laadun kontrolloijana. (Lehtinen 1987, 20.) Koska asiakas osallistuu palveluntuotantoprosessiin, on hänellä vaikutusta saamansa palvelun laatuun. Usein asiakkaan odotetaan täyttävän asiakirjoja, antavan tietoja, käyttävän automaatteja jne. Asiakkaan suoriutuminen näistä tehtävistä joko parantaa tai heikentää palvelua. (Grönroos 1990, 108.) Jotta asiakas selviytyisi omasta osuudestaan hyvin ja lisäisi näin omalta osaltaan palvelun laatua, on asiakkaan toimintaedellytykset tehtävä mahdollisimman suotuisiksi. Tähän kuuluu esim. lomakkeiden täyttöohjeiden selkeys. Kun kaikki asiakkaille suunnattu kirjallinen materiaali tehdään mahdollisimman helppotajuiseksi säästytään monilta turhilta yhteydenotoilta ja väärin täytetyiltä papereilta. Tällöin säästyy aikaa ja vaivaa sekä asiakkaalta että yritykseltä, ja palvelun laatu paranee.

Palvelun laatu-ulottuvuuksia on yritetty operationalisoida eli konkretisoida sitä, mitä asiakas tarkoittaa hyvällä laadulla. On myös yritetty tehdä laatumittareita, joilla palvelun laatua voitaisiin arvioida objektiivisesti. Tunnetuin laadun operationalisointi on Parasuramanin, Zeithamlin ja Berryn 1980-luvulla tekemä. He ovat listanneet kymmenen hyvän palvelun ominaisuutta, jotka ovat: luotettavuus, palveluhalukkuus, asiantuntemus, saavutettavuus, ystävällisyys, viestintäkyky, uskottavuus, varmuus/turvallisuus, ymmärtämys asiakasta kohtaan sekä aineelliset seikat. (Lehtinen & Storbacka 1986, 52-53; Grönroos 1987, 34-35).

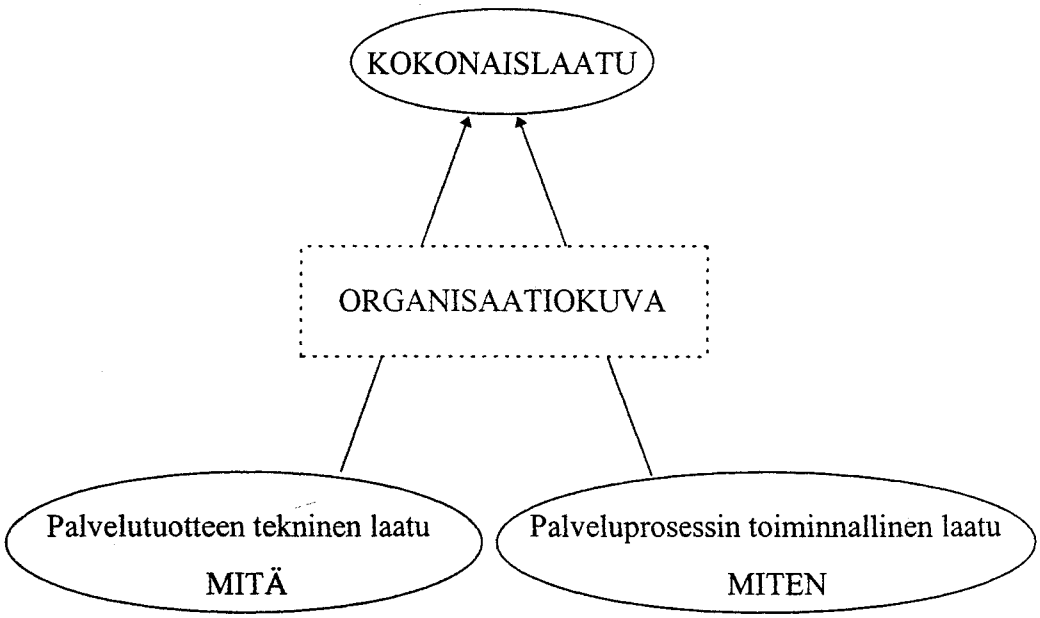
Usein palvelun laadun nostaminen koetaan kustannusten lisääjänä. Palvelun laatua ei kuitenkaan tarvitse nähdä kustannuksena, vaan sijoituksena asiakkaisiin, joka tuottaa enemmän asiakaskontakteja ja parempaa tulosta (Reichheld & Sasser 1990). Pitkällä tähtäimellä laadun parantaminen aikaansaa kustannussäästöjä, kun esim. asiakaskyselyt vähenevät, samoin valitukset ja korjattavat virheet. Puutteet laadussa sen sijaan aiheuttavat tarpeettomia lisäkustannuksia, jotka olisi voitu välttää, jos laatu olisi ollut parempi. Huonosta laadusta koituu asiakkaallekin tappiota, kun hän joutuu uhraamaan aikaa ja resursseja saadakseen lisäinformaatiota, korjauttaakseen virheet jne. Aluksi halvalta vaikuttanut palvelu saattaakin aikaa myöten osoittautua kalliiksi. (Grönroos 1996, 2-3)

2.3 Laadun ulottuvuudet

Suomessa palveluihin ja niiden laatuun liittyvistä asioista ovat kirjoittaneet erityisesti Grönroos ja Lehtinen. Lehtinen on tuonut esille näkemyksensä palvelun laadun kolmesta ulottuvuudesta, kun taas Grönroos määrittelee asiakkaiden kokemalle palvelun laadulle kaksi ulottuvuutta.

Lehtisen (1985, 17-19; 1986, 50) mukaan asiakas arvioi palvelun laatua kolmella ulottuvuudella. Institutionaalinen laatua kuvaa asiakkaiden laatuodotuksia palveluja tuottavasta yrityksestä; asiakkaalla on odotuksia palvelun laadusta jo ennen kuin on yrityksen asiakas. Fyysinen laatu on asiakkaan kokemien fyysisten resurssien laatu. Se koostuu neljästä osasta, jotka ovat: fyysisen ympäristön laatu, fyysisen välineistön laatu, palvelujen tuotantoprosessin aikana tai sen jälkeen kulutettujen tavaroiden laatu sekä palveluprosessin tuloksen laatu. Palvelujen vuorovaikutuslaatu muodostuu asiakkaan ja kontaktihenkilön tai muiden kontaktiresurssien vuorovaikutuksesta.

Grönroos näkee palvelun kokonaislaadun muodostuvan kolmesta osatekijästä: teknisestä laadusta, toiminnallisesta laadusta sekä organisaatiokuvasta (Grönroos 1987, 32).



KUVIO 1. Mistä tekijöistä laatu muodostuu (Grönroos 1987, 33)

Grönroos määrittelee asiakkaiden kokemalle palvelun laadulle kaksi ulottuvuutta: tekninen laatu ja toiminnallinen laatu. Tekninen laatu liittyy siihen, mitä asiakas saa palveluprosessin lopputuloksena (Grönroos 1987, 11). Se, mitä asiakkaat saavat vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa, on tärkeää heille ja heidän suorittamalleen laadun arvioinnille. Se ulottuvuus asiakkaalle jää, kun tuotantoprosessi ja ostajan ja myyjän vuorovaikutus on ohi. Asiakkaat pystyvät mittaamaan tätä laadun ulottuvuutta melko objektiivisesti, onhan kyseessä asiakkaalla olleen ongelman tai tarpeen tekninen ratkaisu. Usein lopputuloksen laatua pidetäänkin palvelun laatuna. Mutta se on vain yksi laadun ulottuvuus. (Grönroos 1990, 61-62.)

Asiakkaaseen vaikuttaa selvästi myös tapa, jolla tekninen laatu eli prosessin lopputulos hänelle välitetään (Grönroos 1990, 62). Asiakkaan toiveet palvelun laadusta eivät rajoitu vain palvelun asiantuntemukseen, sen tekniseen suoritukseen ja sen sujumiseen, vaan myös palvelun inhimilliseen miellyttävyyteen (Partanen & Sihvola 1987, 20). Palvelun toiminnallinen laatu kuvaakin sitä, miten yhteistyö palvelua tuottavan organisaation ja palvelun käyttäjän eli asiakkaan välillä sujuu. Palvelun toiminnalliseen laatuun vaikuttavat mm. palvelun nopeus ja joustavuus, henkilökunnan asenteet asiakkaita kohtaan, kyky ottaa huomioon asiakkaiden odotukset sekä palvelumotivaatio. Asiakkaiden kokemaan laatuun

vaikuttavat päällimmäisinä heidän kokemansa toiminnalliset laatutekijät. Tekniseltä laadultaan hyvä palvelu saatetaan kokea epämielekkäänä tai huonona, jos palvelun toiminnalliset laatutekijät eivät vastaa asiakkaan odotuksia. (Grönroos 1987, 11.) Toiminnallista laatua ei voi arvioida niin objektiivisesti kuin teknistä laatua (Grönroos 1990, 62).

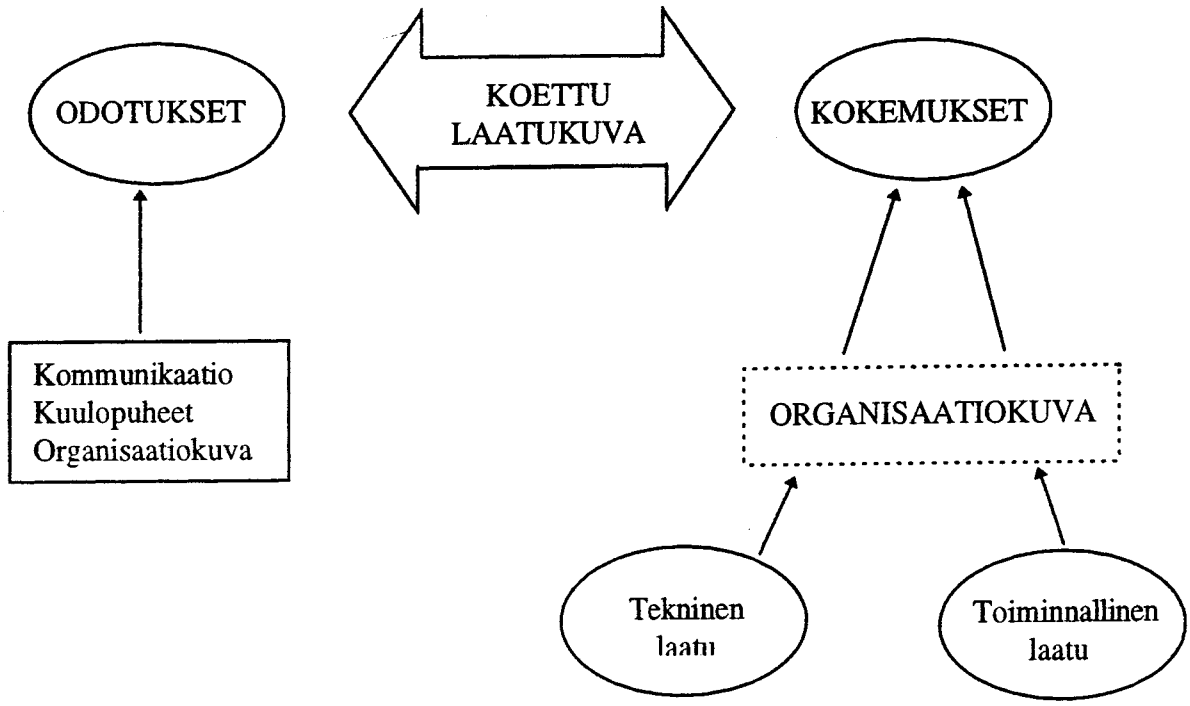
Kokonaislaatua lopullisesti arvioitaessa nämä laatu-ulottuvuudet koetaan aina kokonaisuutena, kokonaislaatukuvana. Tällöin toiminnallisesta laadusta saadut subjektiiviset kokemukset ovat usein vallitsevia. Hyvän kokonaislaatukuvan muodostumisen edellytyksenä on hyvä tekninen laatu. Sen jälkeen toiminnalliseen laatuun liittyvät tekijät ratkaisevat, onko asiakas tyytyväinen palveluun ja sen laatuun kokonaisuutena. Hyvä tekninen laatu ei riitä takaamaan hyvää kokonaislaatua, myös toiminnallisen laadun on oltava korkeatasoista. (Grönroos 1987, 36-37.) Esimerkiksi jos valitus käsitellään asiakasta tyydyttävin tuloksin, on valituksen käsittelyprosessin tulos teknisesti laadukas. Asiakas saattaa kuitenkin olla tyytymätön, jos käsittely on ollut mutkikasta ja vienyt paljon aikaa. Silloin prosessin toiminnallinen laatu on ollut alhainen, ja sen myötä myös koettu kokonaislaatu on alhaisempi kuin se muuten olisi ollut. (Grönroos 1990, 64.)

Organisaatiokuvalla eli imagolla ei sinänsä ole vaikutusta itse palveluun tai palvelutuotantoprosessiin. Yrityskuva toimii tavallaan suodattimena, jonka läpi asiakas tarkastelee laatua. Jos kuva on hyvä, asiakas suhtautuu myönteisemmin siihen, mitä hän saa ja miten prosessi sujuu. Jos palvelun tarjoajan imago taas on huono, asiakas kokee tekniseen ja toiminnalliseen laatuun liittyvät kielteiset seikat tavallista voimakkaampina. Tästä syystä on tärkeää, että asiakkaalla on yrityksestä hyvä kuva. Muussa tapauksessa pienet virheet ja kielteiset kokemukset voimistuvat ja asiakas kokee kokonaislaadun huonompana kuin muuten. (Grönroos 1987, 33.)

Laatu-ulottuvuuksista saadut kokemukset eivät yksinään määrää, pidetäänkö palvelua hyvänä, neutraalina vai huonona. Laatu on hyvä, kun koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia eli odotettua laatua. Odotukset ovat ennakoivia mielikuvia, jotka ovat syntyneet asiakkaan tarpeista, palveluyrityksen luomasta yrityskuvasta tai sen markkinaviestinnästä, tai joskus vain suusanallisesti kuultuna ystäviltä. Kun asiakkaan odotukset täyttyvät, tuntee hän saaneensa rahoilleen vastinetta eli hyvää palvelua. (Grönroos 1990, 65; Puumalainen 1987, 42.) Todellinen elämys syntyy palvelun ylittäessä odotukset (Fock 1986, 38). Mikäli asiak-

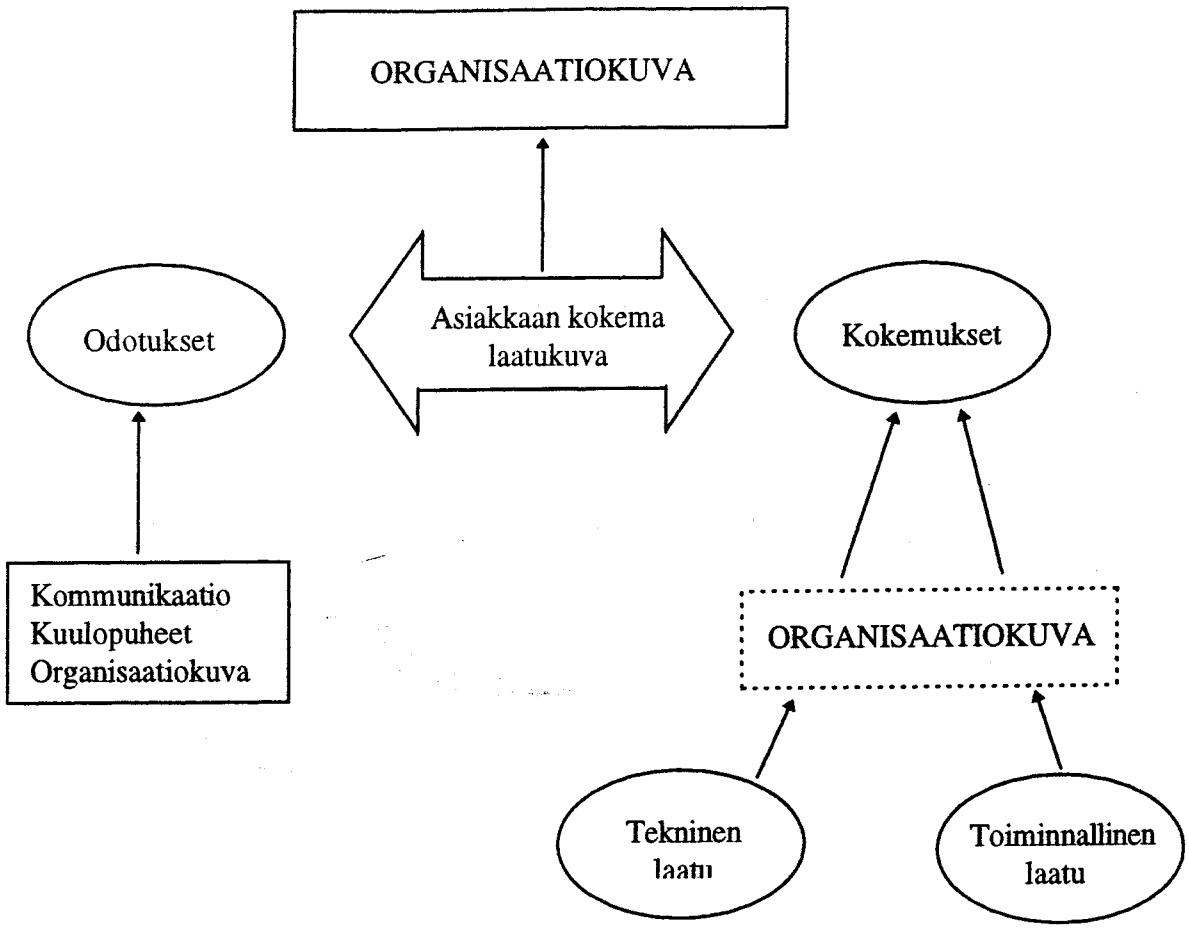
kaan odotukset ovat suuremmat kuin kokemukset, on seurauksena pettymys ja tyytymättömyys palvelun laatuun.

Asiakkaan kokema laatu on siis tulosta odotusten ja kokemusten arvioinnista organisaation imago huomioon ottaen. Hyvä imago synnyttää odotuksia hyvästä laadusta, kun taas huono imago saa todellisuuden helposti näyttämään huonommalta kuin se onkaan. (Grönroos 1990, 95.)



KUVIO 2. Kuinka palvelun laatu koetaan (Grönroos 1987, 37)

Asiakkaan kokema palvelun laatu vaikuttaa organisaatiokuvaan. Mitä enemmän myönteisiä kokemuksia asiakkaalla on organisaatiosta, sitä paremman kuvan hän siitä luonnollisesti saa.



KUVIO 3. Organisaatiokuva (Grönroos 1987, 82)

3 IMAGO

3.1 Mielikuva, imago ja yrityskuva

Imago on käsitteellisesti melko nuori: imago -käsite on tuotu yritysmaailmaan 1950-luvulla, psykologian tullessa mukaan kuluttajien käyttäytymisanalyysiin. Ensimmäinen yritysimagon ja yksilön persoonallisuuden eroja käsittelevä kirjailija oli Newman vuonna 1953. (Kotler 1975, 130; Wärri 1993, 142.) Imagon alkuperäinen merkitys on *todellisuuden kuvallinen esitys,* sittemmin imago on vakiintunut synonyymiksi mielikuva -käsitteelle (Bernstein 1986b, 34). Imagoa käytetään myös sanan *yrityskuva* vastineena.

Mielikuva on aistinvarainen kokemus, jokin, jota näemme sielumme silmin (Mether 1988, 12). Mielikuva kohteesta syntyy kokemusten, tietojen, asenteiden, tunteiden ja uskomusten pohjalta. Mielikuva -käsitteen sisällöstä merkittävä osa (asenteet, tunteet, uskomukset) on pelkkää mielikuvaa. Tosiasioihin perustuvat vain kokemukset, jotka nekin voivat olla ihmisen arvojen kautta värittyneitä sekä tiedot, jotka saattavat olla tosia tai epätosia. Mielikuva on siten aina subjektiivinen; kyse ei ole siitä miten asiat ovat, vaan siitä, miltä ne näyttävät. (Rope 1991, 16-17.)

Yrityskuva eli yrityksen imago voidaan määritellä lyhyesti mielikuvaksi yrityksestä (Rope 1991, 16). Yrityskuva on siis yksilön tai yhteisön yrityksestä luoma mielikuva, joka koostuu kokemuksista, tiedoista, päätelmistä, asenteista, arvoista, uskomuksista ja tunteista (Rope & Mether 1991, 78; Taponen 1970, 11). Yrityskuva perustuu yksilön tietoihin tai vaikutelmiin yrityksen tavasta toimia, vuorovaikutuksesta henkilöstön kanssa, tuotteista, ulkoasusta sekä viestinnän antamista tiedoista (Siukosaari 1989, 23). Imagon syntyyn vaikuttavat sekä yksilön omat kokemukset että muiden ihmisten mielipiteet (Lahtinen, Isoviita & Ihamäki 1985, 148).

Imagon ominaisuuksiin kuuluu, että sitä ei voi tehdä, se voidaan vain havaita (Bernstein 1986b, 35). Imagoa ei voida syöttää vastaanottajalle valmiina, vaan se syntyy aina havainnoijan päässä. Imagon luo yleisö, joka tietoisesti tai tiedostamattaan valitsee ne ajatukset ja vaikutelmat, joihin yrityskuva perustuu. Niinpä yritys ei voi synnyttää tiettyä imagoa, vaikka se haluaisikin. Se voi ainoastaan toimia siten, että sen haluaman imagon syntyminen on mahdollisimman todennäköistä.

Yrityksen imago ei ole sitä mitä se itse luulee olevansa, vaan sitä, mitä asiakas luulee ja miten hän mieltää yrityksen kokemuksensa ja havaintojensa perusteella (Bernstein 1986a, 78). Yleensä suuren yleisön, asiakkaiden, kilpailijoiden ym. vastaanottama ja ymmärtämä imago ei vastaa yrityksen lähettämää imagoa kuin osittain (Menestyksen merkit 1987, 26). Se mielikuva, joka henkilölle on muodostunut organisaatiosta on hänelle kuitenkin totta. Vaikka mielikuva ei vastaisikaan todellisuutta, se on "sosiaalista totuutta". (Normann 1991, 106.) Ihminen on luotu siinä määrin tietokonemaisesti, että hänen mielessään oleva mielikuva ja usko omaan totuuteen ohjaa hänen käyttäytymistään ja toimintaansa, olipa tuo

mielikuva sitten oikea tai väärä, myönteinen tai kielteinen (Vierimaa 1987, 52). Yksityisellä kuluttajalla ei ole aikaa eikä voimia analysoida, miten hän pääsee käsiksi tosiasioihin, joita hän tarvitsee arvioidakseen yritystä tai tuotetta. Hän on riippuvainen siitä, mikä voidaan nähdä, kuulla ja tuntea. Tämä kaikki kiteytyy yrityskuvaan. (Gulmann 1988, 122.)

Jos asiakkaalla on läheinen yhteys yritykseen, muodostaa hän imagon järkiperäisten seikkojen perusteella. Jos taas yritystä ei tunneta tarkemmin, muodostetaan imago tunneperäisten seikkojen perusteella. (Lampikoski ym. 1988, 256.) Jos asiakas ei ole aiemmin käyttänyt yrityksen palveluja, on perinteisillä markkinointikeinoilla sekä muiden ihmisten mielipiteillä ratkaiseva merkitys imagon muodostumisessa. Imago muodostuu lopullisesti, kun asiakas suhteuttaa ne omiin aiempiin kokemuksiinsa vastaavista palveluista. Jos asiakas sen sijaan on aiemmin käyttänyt tiettyä palvelua, imago vahvistuu tai muotoutuu uudelleen vuorovaikutussuhteiden laadun ja fyysisen laadun perusteella. (Lahtinen ym. 1985, 149.)

3.2 Imagon tasot

Imagoja voi olla monella tasolla. Suurella yrityksellä, kuten ravintolaketjulla, on koko yritystä koskeva imago. Sen lisäksi paikallisella organisaatiolla eli yksittäisellä ravintolalla, on oma imagonsa. Nämä eri tasojen imagot liittyvät toisiinsa, sillä koko yrityksen imago vaikuttaa paikallisesta organisaatiosta vallitsevaan käsitykseen. Samoin kokemukset paikallisravintolassa vaikuttavat asiakkaan käsityksiin koko ketjusta ja sen toiminnasta. Hyvin suuriin asiakkaisiin vaikuttaa yleensä enemmän koko yrityksen imago, kun taas pienemmät ja paikalliset asiakkaat ovat kiinnostuneempia paikallisesta imagosta. Paikalliselle yritykselle koko yrityksen imago ja paikallinen imago voivatkin olla lähes sama asia. (Grönroos 1990, 204.) Myös tuoteryhmä kokonaisuudessaan vaikuttaa tuotekuvaan. Esimerkiksi vakuutusyhtiön kuva määräytyy osittain vakuutusyhtiöiden ryhmäominaisuuksien mukaan. (Bernstein 1986a, 59.)

Imago ei muodostu kiteistä, vaan on synteesi, lukemattomien vaikutelmien summa (Bernstein 1986a, 175). Jokainen yrityksen toimenpide vaikuttaa siihen, millaisena mielikuva asiakkaan mielessä toteutuu. Yrityskuvan saattaa kääntää kielteiseksi jo yksikin kokemus (Pilve 1983, 31). Yksilöllä voi olla yrityksestä myös enemmän kuin yksi imago. Hänen

mielikuviensa mukaan yritys voi olla palvelun suhteen erinomainen, eli imago on myönteinen. Mutta hinnat ovat hänen mielestään liian kalliit, jolloin imago on myös kielteinen. (Walters 1978, 390.) Mitä enemmän havainnoija tietää yrityksestä, sitä todennäköisemmin hänellä on myös käsitys yrityksen erilaisista imagoista. Saadakseen monimutkaisen kuvan yksinkertaisemmaksi yksilö tasapainottaa mielessään negatiiviset ja positiiviset seikat ja muodostaa yhden kokonaisimagon. (Fombrun 1996, 396.)

3.3 Imagon merkitys

Kuva, joka yksilöllä on yrityksestä määrää sen, kuinka ihminen suhtautuu yritykseen. Yrityskuva vaikuttaa ihmisen asenteisiin ja hänen valmiuteensa ostaa yhtiön tuotteita, se ratkaisee uskooko ihminen siihen mitä yhtiö sanoo, hyväksyykö sen teot, ostaako sen osakkeita ja hakeeko sieltä töitä. (Bernstein 1986a, 20; Bernstein 1986b, 32.) Hyvä imago on arvokas kilpailuvaltti, sillä yrityskuva on yksi tärkeimpiä valintaan vaikuttavia tekijöitä, kun asiakas miettii, minkä yrityksen palvelua aikoo käyttää tai minkä tuotteen ostaa (Kangas 1994, 20).

Kun yritys tiedottaa tuotteistaan, kuluttajat arvioivat tuotetta yrityskuvaa vasten. Jos imago on edullinen, arvioidaan tuotteet myönteisesti. Etenkin ollessaan epävarmoja valinnoissa kuluttajat saattavat turvautua tunnettujen yritysten tuotteisiin (Lampikoski 1983, 34). Samoin imago on usein ratkaisevassa asemassa silloin, kun päätetään kokeilla tuotetta ensi kerran (Rossi 1993, 161). Asiakas voi myös jättää kokeilematta yrityksen palveluja siksi, että hänellä on väärä kuva yrityksen toiminnasta (Lehtinen 1987, 33).

Yritys, jolla on hyvä yrityskuva saa sanomansa paremmin läpi kuin yritys, jolla on huono imago. Myönteisen imagon vaikutuksesta yritys koetaan viestinnässä luotettavaksi lähteeksi ja sen positiivinen informaatio menee helpommin perille (Autio, Holopainen, Kanerva, Mannermaa, Rinne 1980, 163). Ihmiset suorastaan "hakevat" sellaisen yrityksen viestintää, josta heillä on myönteinen käsitys (Rope 1986, 130). Jos ihmisellä taas on negatiivinen asenne yrityksen toimintaa kohtaan, sen viestintä torjutaan (Rope & Mether 1991, 21).

Festingerin kognitiivisen dissonanssiteorian (1962) mukaan ihminen pyrkii hakemaan sellaista informaatiota, joka tukee hänen aikaisempia käsityksiään, ja hän myös tekee kaikkensa, ettei hänen tarvitsisi muuttaa käsityksiään asiasta, josta hän on muodostanut "perustellun" mielipiteen. Näin ollen negatiivinen mielikuva yrityksestä voi muodostua hyvänkin mainonnan esteeksi ihmisen valikoivan torjuntamekanismin vuoksi. Olemassa olevien positiivisten mielikuvien vahvistaminen sen sijaan onnistuu viestinnällä helposti, koska ihminen pyrkii hakemaan käsityksiään tukevaa sanomaa. Näin hyvä imago edesauttaa yrityksen viestinnän sisällön hyväksyttävyyttä ja läpisaamista jatkossakin. (Rope & Mether 1991, 21.)

Asiakas katsoo asioita aina imagosilmälasien takaa. Hänelle muodostuu jo yleensä asiakassuhteen alkuvaiheessa käsitys organisaatiosta, ja tämän näkemyksen valossa hän tarkastelee kanssakäymistä. Käsitys muuttuu omien kokemusten myötä, mutta ennakkokäsitykset ja asiakassuhteen alkuvaiheessa muodostuneet käsitykset istuvat lujassa myöhemminkin. Jos organisaatiolla on hyvä imago, asiakas odottaa enemmän, mutta haluaa myös nähdä asiat positiivisesti (Sipilä 1996, 228). Myönteinen imago antaa anteeksi tilapäiset epäonnistumiset palvelussa. Sellainen yritys, jonka yrityskuva on kunnossa, kestää suuriakin vastoinkäymisiä ilman, että yrityskuva olennaisesti heikkenee (Sahiluoma 1986, 58). Åbergin sanojen mukaan myönteinen mielikuva luo yritykselle suojakilven kielteisiä viestejä vastaan (Trimago... 1986, 51). Kielteinen imago taas aiheuttaa sen, että asiakas seuraa asioita tarkemmin ja saattaa hakemalla hakea valituksen aiheita (Sipilä 1996, 228). Kun asiakas sitten havaitsee puutteita tai epäonnistumisia, vahvistuvat hänen ennakkokäsityksensä ja yrityksen huono imago vahvistuu.

Sipilä (1996, 326-327) on listannut hyvästä yrityskuvasta saatavia hyötyjä. Mitä tunnetumpi yritys on, sitä luotettavampi mielikuva siitä yleensä syntyy, ja sitä enemmän siihen otetaan yhteyttä. Luotettavasta yrityskuvasta seuraa se, että asiakas tekee vähemmän vertailuja muihin tarjoajiin ja siten sopimukseen pääsemiseen kuluu vähemmän aikaa. Vahva yrityskuva auttaa lisäksi saamaan korkeamman hinnan yrityksen tuottamista palveluista. Hyvä yrityskuva helpottaa asiakkaan saamista yhteistyöhön ja myös asiakkaan ohjaamista. Se myös saa asiakkaat suhtautumaan ymmärtäväisemmin yrityksen tekemiin virheisiin, ja saa asiakkaan kertomaan muille käyttävänsä yrityksen palveluja tehden näin yritystä tunnetuksi. Hyvä imago myös auttaa yrityksen tuotteita pääsemään esille suhteellisesti pienemmällä

informaatiopanoksella (Design management 1991, 11). Yrityksen ei tarvitse jatkuvasti mainonnalla tai hinnanalennuksilla houkutella asiakkaita tuotteidensa ostoon, vaan ihmiset ostavat luonnostaan siltä yritykseltä, jonka tuotteet he mieltävät hyviksi (Rope 1986, 130).

Hyvän imagon etuihin voidaan lisätä vielä, että selkeä yrityskuva auttaa erottamaan ja tunnistamaan yrityksen kaikista kilpailevista yrityksistä. Yrityskuvasta onkin tulossa yhä operationaalisempi työkalu, joka ei yhtä selvästi ole sidottu tuotteeseen. (Sahiluoma 1986, 56). Yksilöllinen imago on kilpailuetu, joka voi syntyä monin tavoin. Nykyään hintaa ja laatua tärkeämpiä differointikriteerejä ovat usein esim. ympäristöystävällisyys, tyyli, design, turvallisuus tai mukavuus. (Ranta & Törnroos 1993, 17.) Positiivinen imago on siitä hyvä kilpailuetu, että kilpailijoiden on vaikea jäljitellä sitä. Kilpailija voi kyllä kopioida itse tuotteen, mutta yrityksen kokonaisimagoa ei voi kopioida. (Fombrun 1996, 387.)

Yrityskuva vaikuttaa myös henkilöstön työmotivaatioon. Arvostetussa yrityksessä henkilöstökin kokee saavansa arvostusta. Hyvät työsuoritukset lisäävät myönteistä imagoa ja myönteinen imago lisää hyviä työsuorituksia. (Kangas 1994, 20.) Selkeä yrityskuva motivoi hyvää henkilöstöä pysymään yrityksessä ja tekemään paremman työpäivän. Yrityksen on myös helpompi saada uutta pätevää työvoimaa. (Siukosaari 1989, 22.)

3.4 Imago ja identiteetti

Yrityksellä tulee olemaan markkinoilla jokin imago joka tapauksessa. On parempi, että yritys itse ohjaa imagoaan kuin antaa sen muodostua sattumanvaraisesti. Vaikka yritys ei voikaan luoda haluamaansa imagoa, voi se auttaa ympäröivää maailmaa muodostamaan oikean mielikuvan. (Sipilä 1996, 329) Yritys voi pitää huolta, että sen toiminta edesauttaa halutunlaisen imagon muodostumista. Jos yritys haluaa synnyttää asiakasystävällisen kuvan, on sen toteutettava asiakasystävällisyyttä kaikessa toiminnassaan. Imagon luomisessa tärkeintä onkin pitkäjännitteisyys ja kaiken viestinnän yhtenäisyys (Sarvanto 1988, 21).

Usein imago sekoitetaan yrityksen identiteettiin. Identiteetti tarkoittaa kaikkia niitä keinoja, joita yritys käyttää tehdäkseen itsensä tunnetuksi, eli joilla se kertoo persoonallisuudestaan sidosryhmille. Identiteetti on näköhavaintoihin perustuvien viestien muodostama ko-

konaisuus, jonka perusteella yritys voidaan tunnistaa, erottaa muista yrityksistä ja jota voidaan käyttää esittämään tai symboloimaan yritystä. Yhteisön identiteetti koostuu sen nimestä, sen käyttämästä grafiikasta sekä kielestä. (Bernstein 1986a, 86, 89.) Yhteisön visuaalisella identiteetillä on suuri merkitys imagon muodostumisessa. Liikemerkki, logo, mainosten ja esitteiden ulkoasu jne. ovat laajalti näkyvissä olevia ja nopeasti havaittavia imagon muodostajia, jotka kertovat havainnoijalle paljon yhteisön persoonallisuudesta. Samoin mainoksissa ja esitteissä käytetty kieli antaa havainnoijalle viitteitä siitä, millainen mainosten ja esitteiden takana oleva yhteisö on.

Imago voidaan ainoastaan havaita, yrityksen identiteetti on se, jolle on mahdollista tehdä jotakin. Yritys voi luoda ne osatekijät, joista sen identiteetti koostuu. Jos yritys heijastaa viesteillään aina samanlaista identiteettiä, sen imago on selkeä. Jos jokainen viesti sen sijaan kertoo erilaisesta identiteetistä, tulee yrityksen imagosta epämääräinen. Yrityksen on huolehdittava siitä, että sen viestintä on kokonaisuudessaan sopusoinnussa sen persoonallisuuden kanssa ja että vastaanottajalle syntyy siitä vaikutelma, joka vahvistaa yrityksen perusimagoa. (Bernstein 1986a, 25, 175.) Vaikutelmien ohjailu on mahdollista vain silloin, kun imago on todellisuuden heijastuma eli kun yritys identiteetillään heijastaa todellista persoonallisuuttaan. (Bernstein 1986b, 308).

4 YMMÄRRETTÄVYYS

4.1 Ymmärtäminen

Viestinnässä on kaksi osapuolta, lähettäjä ja vastaanottaja. Lähettäjällä on jokin sanoma, jonka hän jotain kanavaa pitkin lähettää vastaanottajalle. Erilaisista häiriöistä johtuen sanoman perillemenoa ei voi kuitenkaan taata, ja vaikka sanoma saavuttaisikin vastaanottajan, saattaa sen merkitys muuttua. Viestinnässä lopullinen sanoma syntyykin aina vastaanottajassa, lähetetty sanoma on vain virike vastaanottajalle oman kielellisen merkitysko-

konaisuuden muodostamiseksi. Vastaanottaja rakentaa sanomansa niistä rakennusaineista, joita hänen aivoissaan on, ei lähettäjän tarvikkeista. (Wiio & Puska 1993, 62.)

Sanoilla on ainakin kahdenlainen merkitys: varsinainen merkitys ja sivumerkitys. Varsinainen merkitys on sanan "sanakirjamerkitys" eli esim. "äiti on nainen, jolla on lapsi(a)". Sanoilla on kuitenkin enemmän tai vähemmän sivumerkitystä eli äidin tapauksessa sitä tunneperäistä merkitystä, jota sana äiti herättää kunkin omien kokemusten pohjalta. Koska kahdella ihmisellä ei koskaan voi olla täsmälleen samanlaisia kokemuksia, ovat myös sanojen sisällöt eli merkitykset kaikilla ihmisillä ainakin hieman erilaisia. Sanat eivät siis ole passiivisia ilmaisuvälineitä, vaan jokainen ihminen luo sanalle omaan kokemusmaailmaansa pohjautuvan merkityksensä. Jos sitten erilaisia merkityksiä sisältävät sanat kootaan lauseiksi ja suuremmiksi kokonaisuuksiksi, syntyy hyvinkin suuria merkityseroja. (Wiio & Puska 1993, 62.)

Wiion (1992, 137) mukaan ymmärtämisellä tarkoitetaan sitä, että vastaanottaja pystyy toistamaan ja selittämään näkemänsä tai kuulemansa tai pystyy toimimaan sanoman edellyttämällä tavalla. Ymmärtäminen ei kuitenkaan välttämättä tarkoita ymmärtämistä sanoman lähettäjän tarkoittamalla tavalla. Pikemminkin ymmärtäminen voidaan määritellä tallentamiskelpoisen ajatuskokonaisuuden syntymiseksi pikamuistissa. (Wiio 1975, 93.) Ymmärtäminen voidaan määritellä myös lukijan kyvyksi saada asiaankuuluva tieto tekstistä ja soveltaa sitä tiettyyn ymmärtämistehtävään (Duffy & Kabance 1982, 733).

Floodin (1984, vii) mukaan kirjoitetun diskurssin ymmärtämisessä on kolme elementtiä: lukijan kognitiivinen taito, lukijan kielellinen taito sekä tekstin rakenteellinen järjestelmä. Flood siis painottaa lukijan osuutta ymmärtämisprosessissa. Hänen mukaansa ymmärtäminen on sekä konstruktiivista (tekstin rakenneosiin, kuten kirjaimiin, sanoihin ja lauseisiin liittyvää) että interaktiivista (tekstirakenteen analyysia ja muistin hyödyntämistä vaativaa) toimintaa.

Harste (1985) on esittänyt, millaisilla eri tavoilla tekstin ymmärtämistä on hahmotettu. Harsten mukaan tekstin ymmärtämisessä on havaittavissa ainakin kolme tulkintatapaa: informaationsiirto, interaktio ja transaktio. (Takala 1986, 242.)

1) Informaationsiirtonäkemyksen mukaan merkitys sisältyy tyhjentävästi tekstiin. Lukeminen on prosessi, jossa tekstissä oleva merkitys siirtyy lukijalle. (Takala 1986, 242.) Lauseiden ymmärtämistä pidetään kokonaan kielellisenä tapahtumana; tekstin rakenne on tekstin olennainen ja muuttumaton ominaisuus. Oletetaan myös kaikkien lukijoiden tulkitsevan tekstin samalla tavalla. (Arffman & Brunell 1989, 4.) Näkemyksen mukaan avainasemassa merkityksen siirtymisessä ovat lukutaidon eri osataidot; hyvien lukijoiden ero huonoihin verrattuna on se, että hyvät lukijat pystyvät siirtämään tekstistä enemmän informaatiota kuin huonot lukijat. Lukemisen menestyksen kriteerinä on siirretyn informaation määrä.

2) Interaktionäkemyksen mukaan merkitys on sekä tekstissä että lukijan aivoissa. Lukeminen on prosessi, jossa nämä kaksi merkitysjärjestelmää ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Avainasemassa tässä prosessissa ovat erilaiset lukutaidon osa-alueet ja tekstin rakennepiirteet. Hyvien ja huonojen lukijoiden vuorovaikutus tekstin kanssa on erilainen.

3) Transaktionäkemyksen mukaan merkitys on suhteellista: se vaihtelee jonkin verran lukijasta toiseen ja voi vaihdella samallakin lukijalla eri aikoina ja eri tilanteissa. Lukeminen on tulkintaprosessi, jossa yhteinen kulttuuritausta myötävaikuttaa tulkintaa yhdentävästi. Avainasemassa transaktiossa ovat kulttuuri, yhteiskunnallis-historiallinen konteksti, yksilön kokemustausta ja lukemishistoria. Näkemyksen mukaan lukijat käyttävät kirjoitettua tekstiä maailmansa tutkimiseen ja laajentamiseen. Lukemisen menestyksen kriteerinä on oppiminen. (Takala 1986, 242.)

4. 2 Ymmärrettävyyden osatekijät

Ymmärrettävyys on tekstin ominaisuus, johon voidaan nähdä vaikuttavan kaksi faktoria: sisällön monimutkaisuus ja tekstin monimutkaisuus. Sisällön monimutkaisuus tarkoittaa sitä, kuinka vaikea itse aihe on, eli kuinka vieras se on lukijalle. Tekstin monimutkaisuuteen vaikuttavat kirjoituksen ja esitystyylin ymmärrettävyys. (Martindale, Bruce & Karlinsky 1992, 383.)

Wiio on nimennyt neljä ymmärrettävyyden osatekijää: käsitteellisyyden aste, samastumisen mahdollisuus, sanoman kieliasu sekä sanoman kiinnostavuus.

1) Käsitteellisyyden asteella tarkoitetaan sitä, missä määrin sanomassa esitetyt asiat kytkeytyvät havaittavissa olevaan, eli missä määrin sanoma on nähtävissä, kuultavissa, kosketeltavissa tai yleensä aistittavissa? Mitä havainnollisempi sanoma on, sitä helpompi sitä on ymmärtää. Käsitteellisyydellä on sitä suurempi merkitys mitä vähemmän koulutusta sanoman vastaanottajalla on.

2) Samastumisen mahdollisuus käsittää vastaanottajan mahdollisuuden samastaa itsensä ja ympäristönsä sanomassa esitettyihin asioihin. Tuttujen käsitteiden käyttäminen helpottaa sanoman ymmärtämistä. Tutuista henkilöistä, ilmiöistä ja asioista kertovaa tekstiä on helppo ymmärtää.

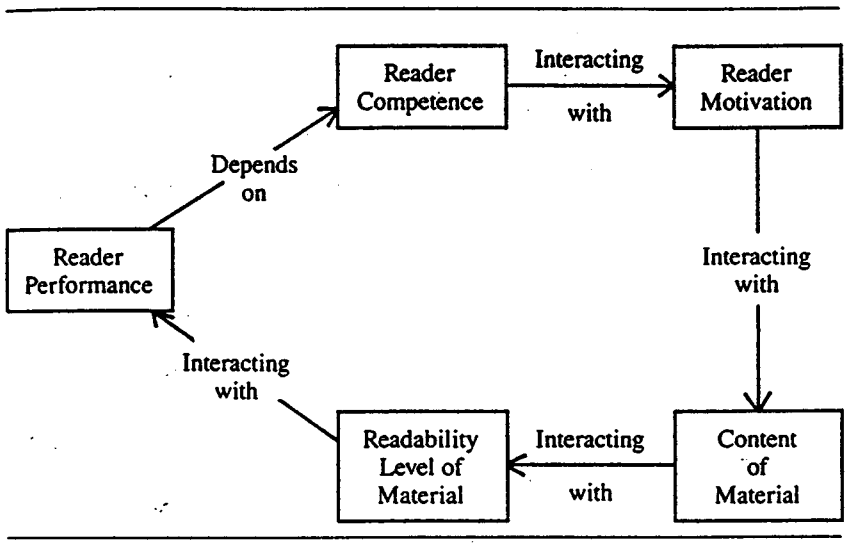
3) Kieliasun vaikutus tekstin ymmärrettävyyteen on usein ratkaiseva. Sama asia voidaan sanoa vaikeasti tai helposti. Kielellinen ymmärrettävyys riippuu lähinnä sanojen valinnasta ja rakenteen monimutkaisuudesta. Vaikeat, vierasperäiset ja oudot sanat vaikeuttavat tekstin ymmärtämistä, kun taas tuttuja, tavallisia ja lyhyitä sanoja sisältävää tekstiä on helppo ymmärtää. Monimutkaisilla sanoilla on "tartuntavaikutus", ne saavat koko tekstin tuntumaan vaikealta. Rakenteen monimutkaisuus liittyy lähinnä monimutkaisiin ja pitkiin lauseisiin, jotka vaikeuttavat ymmärtämistä.

4) Kiinnostavuus vaikuttaa ymmärrettävyyteen sen vuoksi, että kiinnostavan sanoman ymmärtämiseksi lukija on valmis näkemään paljonkin vaivaa. Jos teksti sen sijaan ei kiinnosta lukijaa, saattaa hän vaikeaan kohtaan törmätessään hypätä sen yli tai lopettaa lukemisen. (Wiio 1975, 89-91.)

Ymmärtämiseen vaikuttavat siis tekstin sisäisten tekijöiden lisäksi lukijan sisäiset tekijät. Lukijan sisäisiä tekijöitä ovat mm. aiempi tieto aiheesta sekä kiinnostus aihetta kohtaan. (Stahl 1989, 29-30.) Lukijan puolelta ymmärtämiseen vaikuttavat myös lukijan kielellinen ja yleinen kokemustausta sekä hänen lukukykynsä (Arffman & Brunell 1989, 1). Brunellin (1989, 259-260) mukaan tekstin ymmärtämisessä lukijan kokemukset ovat tärkeä tekijä. Lukija tuo lukuprosessiin joukon kielellisiä ja muita kokemuksia ja tietyn lukutaidon. Tekstin ymmärrettävyys tai merkitys riippuu siitä suhteesta, joka tekstin merkityssysteemin ja lukijan taustan välillä on. Kun nämä kaksi ovat lähellä toisiaan, lukijan on helppo ymmärtää tekstiä

Lukijan ja tekstin sisäiset tekijät toimivat interaktiivisesti siten, että toisen alueen puutteita voi kompensoida toisella alueella. Esim. jos teksti vilisee outoja ja vaikeita sanoja, mutta lukijalla on hyvä tietämys aiheesta, voi hän käyttää aiempaa tietoaan ymmärtääkseen tekstiä riittävästi. Toisaalta voidaan ajatella, että sanaston tuntemus ja aiempi tieto liittyvät toisiinsa, sillä jos tietää aiheesta yleensä, todennäköisesti myös tuntee siihen aiheeseen liittyviä erikoissanojakin. (Stahl, Jacobson, Davis & Robin 1989, 29-30.)

Lukuprosessin onnistumiseen vaikuttavat tekijät voidaan kuvata seuraavan kuvion muodossa.



KUVIO 4. A Model of Reader Performance (Klare 1988, 29)

4.3 Luettavuus

Luettavuus on läheistä sukua ymmärrettävyydelle, eikä käsitteiden käyttö ole tarkasti eriytynyt. Sanakirja (Harris & Hodges 1981, 262) määrittelee sanan *readability* seuraavasti:

1) Kirjoitustyylistä johtuva ymmärtämisen helppous. Monet tekstin tekijät vaikuttavat luettavuuteen, kuten typografia, sisältö, tyyli, sanaston vaikeus, lauseiden monimutkaisuus, ajatusten tiiviys ja koheesio. Myös monet lukijaan liittyvät tekijät, kuten motivaatio, kyvyt ja kiinnostus vaikuttavat luettavuuteen.

2) Objektiivisesti mitattu (yleensä luokkatasoina ilmoitettu) tekstin ymmärrettävyyden taso, joka pohjautuu tiettyihin tekstin muuttujiin, kuten sanaston ja lauseiden vaikeuteen.

Klare (1988, 15) liittää käsitteen luettava (readable) kolmeen erilaiseen yhteyteen: käsialaan ja typografiaan (legible), kirjoituksen kiinnostavuudesta johtuvaan lukemisen helppouteen (interesting) ja kirjoitustyylistä johtuvaan ymmärtämisen helppouteen (comprehensible). Kirjoitustyylistä johtuva ymmärtämisen helppous liitetään useimmiten luettavuuden käsitteeseen. Termejä luettavuus ja ymmärrettävyys käytetäänkin usein synonyymeina.

Dalen ja Challin (1949) mukaan laajimmassa merkityksessä luettavuus on summa niistä tekstikatkelman perusosista, jotka vaikuttavat lukijoiden onnistumiseen. Onnistumista on punnittava sen mukaan, miten hyvin lukijat ymmärtävät lukemaansa, millä nopeudella he tekstiä lukevat ja miten kiinnostavina he sitä pitävät. (Subramarian, Insley & Blackwell 1993, 150.)

Wiion (1968, 11-12) mukaan luettavuus on lukijan reagointiprosessi, ei sanoman ominaisuus. Ymmärtäminen ei synny tekstissä, vaan lukijan päässä. Luettavuus on enemmän kuin tekstin ominaisuus myös siksi, että luettavuuteen vaikuttaa koko kommunikaatioprosessi; siinä on oma osansa lähettäjällä, vastaanottajalla, viestin sisällöllä ja rakenteella, toisteella, kanavalla sekä prosessin sisäisillä ja ulkoisilla häiriötekijöillä. Luettavuus saattaa kärsiä, jos missä tahansa näistä tekijöistä on ongelmia.

4.4 Tekstin ymmärtämistä vaikeuttavat tekijät

Felker, Redish ja Peterson (1985, 53) ovat listanneet ominaisuuksia, joita informatiiviseksi tarkoitetun tekstin tulisi täyttää. Heidän mukaansa informatiivisten tekstien tulee olla lukijalähtöisiä sekä toimintakeskeisiä. Niiden tulee myös ennakoida kysymyksiä, joita lukijoilla voi olla, ja vastata niihin. Sen lisäksi niiden tulee auttaa lukijaa löytämään tietty tieto dokumentista sekä auttaa häntä ryhtymään tiettyihin toimiin. Heidän havaintojensa mu-

kaan suurin osa informatiivisista dokumenteista on kuitenkin kirjoittajalähtöisiä ja asiakeskeisiä. Ne ovat täynnä määritelmiä ja faktoja, ja toiminta niissä on epämääräistä - epäselväksi jää, kuka tekee mitä ja kenelle.

Duffyn ja Kabancen (1982, 733) mukaan tekstin käyttökelpoisuus voidaan määrittää neljän ulottuvuuden perusteella. Ensinnäkin lukijan täytyy kyetä löytämään oleellinen tieto. Lukijan paikallistaman tiedon on oltava tarkkaa, ja sen on oltava tuotu esille siten, että se vastaa lukijan tiedolle asettamia vaatimuksia ja hänen tietotasoaan. Vaikka nämä vaatimukset täyttyisivät, voi teksti olla käyttökelvotonta, jos se on kirjoitettu monimutkaisesti ja vaikeita ilmauksia käyttäen.

Duffy ja Kabance ovat tarkastelleet työelämässä käytettäviä tekstejä, ja huomanneet, että niitä kehitettäessä on kiinnitetty huomiota lähinnä tekstien asiasisällön tarkkuuteen ja siihen, että ne sisältävät kaiken tarpeellisen tiedon. Ymmärrettävyys on jäänyt vähemmälle huomiolle. Yhdeksi syyksi ymmärrettävyyden saamalle vähälle huomiolle he mainitsevat sen, että ymmärrettävyyttä on vaikea määritellä ja objektiivisesti mitata. (Duffy & Kabance 1982, 733.)

Tekstin ymmärtämisessä on vaikeuksia, jos käsiteltävä asiakin on vaikea tai jos kirjoittajan näkökulma ja kielellinen ilmaisutapa ovat epätavallisia (Puranen 1981, 9). Toisinaan ei ole väliä sillä, kuinka helppo tai vaikea tekstin sisältö on, sillä huonolla kirjoittamisella saadaan helppokin sisältö vähemmän ymmärrettäväksi (Martindale ym. 1992, 383). Helppojenkin asioiden ymmärtämistä voi hankaloittaa monimutkaisin kieli-ilmaisuin. Tekstiä tuottaessaan kirjoittaja valitsee ja järjestää tekstin ainekset ja syöttää ne edelleen kielioppiin. Tällöin voidaan päätyä sekä hankaliin että selkeisiin ratkaisuihin. Oikean strategian valitseminen perustuu kirjoittajan kykyyn arvioida, paljonko yhteistä tietoa kirjoittajalla ja lukijalla on. (Puranen 1981, 9.)

Brunell on tutkinut suomenruotsalaisille koululaisille tarkoitettuja tekstejä. Tekstien vaikeustason arvioinnissa käytettiin luettavuuskaavaa, jonka tulosten perusteella tekstit jaettiin helppoihin ja vaikeisiin. Brunell tarkasteli tekstejä, ja huomasi vaikeiden tekstien olevan vaikeasti ymmärrettäviä, koska ne sisältävät enemmän harvinaisia sanoja, joilla ei ole yhteyttä oppilaiden jokapäiväiseen elämään ja kokemuksiin. Lisäksi vaikeiden tekstien

lauserakenne on monimutkaisempi, niiden abstraktiotaso on korkeampi, ne eivät ole aiheeltaan niin yhtenäisiä sekä ne ovat teoreettisempia. Lisäksi ne ovat tiiviimpiä, eli ne siis sisältävät enemmän tietoa ja asettavat siten enemmän vaatimuksia lukijan muistille ja ajatustoiminnalle. (Brunell 1989, 260, 265.)

4.5 Virkakieli

Yhteiskunta toimii enimmäkseen yleiskielen varassa. Yleiskieli voidaan määritellä kieliyhteisön eri ikä- ja ammattiryhmille yhteiseksi kielimuodoksi, joka a) on muotoasultaan kirjakielen normien mukaista, b) käyttää yleisesti tunnetuksi tiedettyä sanastoa tai ainakin selittää käyttämänsä erikoistermit sekä c) on virkerakenteeltaan yksinkertainen. Yleiskielen sanoista ydinosa on sellaisia, että niiden merkitys on kielenpuhujien tiedossa sanojen jokapäiväisen käytön perusteella. (Iisa & Piehl 1992, 15; Koivusalo & Huovinen-Nyberg 1981, 12.)

Erikoiskieleksi kutsutaan jollakin ammatti- tai muulla erikoisalalla käytettävää kieltä. Erikoisalojen kielen tulee olla täsmällistä, yksiselitteistä, loogista sekä selkeää, ja viestinnän häiriöttömyyden takaamiseksi kaikkien saman alan asiantuntijoiden pitää käyttää alan sanastoa samalla tavalla. (Iisa & Piehl 1992, 16, 68.) Erikoiskieli käyttää oppi- ja erikoissanoja, joiden merkityksistä on sovittu alan asiantuntijoiden kesken tai jotka muuten ovat vakiintuneet alalla yleiseen käyttöön. Näitä erikoisalojen sanoja ja ilmauksia kutsutaan termeiksi. (Koivusalo & Huovinen-Nyberg 1981, 12.) Termejä on monenlaisia; ne voivat olla yhden sanan mittaisia (kuntoutus), yhdyssanoja (osatyökyvyttömyyseläke) tai useamman sanan sanaliittoja (harkinnanvarainen kuntoutusavustus). Termin osana voi olla teon nimitys (kuntoutusohjaus) tai termi voi olla verbi (yhteensovittaa). (Iisa & Piehl 1992, 29.) Useat termit ovat sellaisia, että niitä ei esiinny lainkaan yleiskielessä. Termein ilmaistaan usein myös asioita, joille olisi olemassa yleiskielinenkin nimitys. Samalla termillä voi olla eri aloilla eri merkitys, niinpä termejä onkin usein vaikea ymmärtää, jollei ole perillä niiden taustoista. (Iisa & Piehl 1992, 16-17, 68). Asiantuntijoiden viestiessä keskenään termien käyttö on paikallaan, mutta suurelle yleisölle viestittäessä termien käyttöä tulisi välttää. Jos niitä kuitenkin joudutaan käyttämään, pitää niiden merkitys selittää.

Viestinnässä termin tulisi olla kaikille osapuolille ymmärrettävä. Jos näin ei ole, termi voi olla vain vaikuttavan näköinen suojapuku asioille, joita ei haluta selittää tai joiden merkitystä ei ymmärretä. (Rovasalo 1994, 21.)

Lain, hallinnon ja suunnittelun kieltä voi yhteisesti nimittää virkakieleksi. Virkakieltä käytetään julkisten tehtävien hoitamiseen. Sen vuoksi virkakielen tulee olla virallissävyistä ja persoonatonta. Sen perusominaisuus on myös pyrkimys täsmällisyyteen ja siihen, että kukin virke voidaan ymmärtää vain yhdellä tavalla. (Iisa & Piehl 1992, 11; Koivusalo & Huovinen-Nyberg 1981, 1.) Tässä työssä virkakieleksi käsitetään myös eläkevakuutusyhtiöiden käyttämä kieli. Vaikka eläkevakuutusyhtiöt ovatkin yksityisiä laitoksia, eivätkä niissä työskentelevät ole virkamiehiä, käsitetään eläkevakuutukset kuitenkin yleisesti osaksi byrokratiaa. Siten eläkevakuutusasioissa käytetty kieli on osa byrokratian kieltä, virkakieltä.

Tavallisesta kielenkäyttäjästä virkakieli saattaa tuntua vaikealta ja mutkikkaalta, koska se eroaa siitä kielestä, jota arkielämässä on totuttu käyttämään. Eroja on etenkin sanastossa ja virkerakenteessa. (Iisa & Piehl 1992, 11.) Virkakielen sanat ovat usein sellaisia, joita ei arkikielessä käytetä. Koivusalon ja Huovinen-Nybergin (1981, 18) mukaan virkakieltä ei yleensä kuitenkaan tee vaikeaselkoiseksi se, että käytetään outoja termejä tai vierasperäisiä sanoja. Enemmän tekstin ymmärtämistä vaikeuttaa sen mutkikas rakenne: virkkeet ovat usein pitkiä ja lauserakenne monimutkainen. Myös koko tekstin rakenne saattaa olla lukijan kannalta epätarkoituksenmukainen.

Virkateksteissä asioiden esittämisjärjestys ei useinkaan ole lukijan kannalta paras mahdollinen (Oittinen 1992). Asiat olisi esitettävä tarkoituksenmukaisessa järjestyksessä, otettava huomioon mikä on lukijalle tärkein tieto ja sijoitettava se helposti löydettävään kohtaan. Perinteisesti virkakielessä on jäsennetty tiedottavatkin tekstit viranomaisen kannalta eli kertomalla asiat tapahtumajärjestyksessä. Esimerkiksi ensin kerrotaan asian vireille pano eli se mitä asiakas on hakenut, seuraavaksi tuodaan esille tapauksessa sovellettava lainkohta, sitten asian taustasta lainkohdan kannalta tarpeelliset tiedot ja viimeiseksi esitetään itse päätös. Kun pääasia esitetään vasta lopussa, päähuomion saa asian käsittely. Päätöksen saajaa kiinnostaa kuitenkin eniten asian ratkaisu, siis itse päätös. Siksi se olisikin paras

sijoittaa tekstin alkuun, jolloin lukija saatuaan ratkaisun selville voi tarkistaa asian taustan oikeellisuuden ja perustelujen pätevyyden. (Iisa & Piehl 1992, 24-26.)

Kaikkea tekstiä kirjoitettaessa on otettava huomioon se, ketkä ovat tarkoitettuja lukijoita, kuinka he käyttävät tekstiä ja mitä tietoa he tarvitsevat voidakseen käyttää tekstiä (Orna 1985, 26). Kirjoittajan täytyy miettiä, mitä vastaanottaja tietää asiasta ja millaiseen kieleen hän on tottunut. Se, mikä kirjoittajalle on tuttua ja itsestään selvää, onkin vastaanottajalle ehkä aivan uutta. Tai vaikka itse asia olisikin lukijalle tuttu, saattaa kirjoittaja käyttää siitä sellaista nimitystä, joka voi olla vastaanottajalle uusi.

Virkakielellä tuotetut tekstit on yleensä tarkoitettu suurelle vastaanottajajoukolle. Kirjoittaja ei henkilökohtaisesti tunne vastaanottajia, eikä hänellä useinkaan ole riittävästi tietoa potentiaalisen lukijakunnan ominaisuuksista ja tarpeista. Niinpä kun kirjoittaja valikoi tekstiin mukaan otettavia asioita, ei hänellä ole selkeää kuvaa siitä, mitä lukija jo tietää asiasta ja mitä tietoja hän vielä tarvitsee ymmärtääkseen viestin ja osatakseen toimia oikein. Tekstissä olisi oltava riittävästi tietoa; usein vain käy niin, että kirjoittaja on itse niin hyvin perehtynyt käsiteltävään asiaan, että ei huomaa ottaa mukaan kaikkea lukijalla tarpeellista. Jos kirjoittaja käsittelee tuttuna tietona asioita, joista vastaanottajalle ei olekaan tietoa, viestiä ei ymmärretä (Enkvist 1975, 43). Toisaalta voi käydä myös niin, että kirjoittaja antaa lukijan kannalta liikaa tietoa. Esim. jos kirjeessä toistetaan kokonainen lainkohta, jossa on paljon yksityiskohtaisia määräyksiä eri tapauksia varten, voi lukijan olla vaikea päätellä, mikä niistä koskee juuri häntä. (Iisa & Piehl 1992, 24.) Jos tekstin laatija taas selittää ja toistaa tuttua tietoa, muuttuu viesti ikävän pedanttiseksi ja menettää tehoaan (Enkvist 1975, 43).

Kasvokkain tapahtuvassa keskustelussa puhuja suunnittelee sanomaansa sen mukaan, kenen kanssa hän keskustelee. Hän sopeuttaa kielensä kuulijalle sopivaksi, ja jatkaa sopeuttamista koko vuorovaikutuksen ajan keskustelukumppanilta saamansa palautteen mukaan. Joukkotiedotuksessa tekstin tuottaja ei voi tietää, ketkä ovat vastaanottajia, eikä hän voi sopeuttaa kieltään palautteen mukaan. Tekstiä tuotettaessa täytyy kuitenkin olla mielessä jonkinlainen vastaanottaja. Koska kirjoittaja ei voi tietää, ketkä hänen tekstejään lukevat, kirjoittaa hän niitä jonkinlaiselle oletetulle vastaanottajajoukolle. Hän tekee oletuksia hei-

dän kiinnostuksestaan, kyvyistään ja aiemmista tiedoistaan. Todellisen yleisön täytyy sitten tulla toimeen näiden oletusyleisöä varten tehtyjen tekstien kanssa. (Fairclough 1989, 49.)

Perheen, ystävien tai kollegoiden keskustellessa monet asiat ovat itsestäänselvyyksiä, eikä kaikkea tarvitse sanoa, koska kokemukset ja tiedot ovat yhteisiä. Tämä viestintätyyli on tehokasta, sillä ei tarvitse kertoa sellaista, minkä kaikki jo tietävät. Tällainen kommunikointi on myös merkki "kuulumisesta", se erottaa ulkopuoliset niistä, jotka kuuluvat joukkoon. (Fairclough 1989, 84.) Jos viranomaiset eivät huomioi lukijan kokemuksia ja tietoja, tuntuu heidän käyttämänsä kieli lukijasta liian vaikealta. Se saa lukijan tuntemaan itsensä ulkopuoliseksi, etäännyttää kansalaisen hallinnosta ja saa tämän alistumaan, nolostumaan tai vihastumaan. Näin byrokraattinen kielenkäyttö ei aiheuta ainoastaan ymmärrettävyysongelmia, vaan sillä on myös sosiaalinen ja psykologinen vaikutuksensa (Tiililä 1992, 1.)

Viranomaisille tyypillisen muodollisen kielen käyttö vaatii erityisiä tietoja ja taitoja. Monilla ei niitä taitoja ole, ja siksi muodollista kieltä vaativat tilanteet ovat heille vaikeita; he saattavat pitää niitä pelottavina tai toisaalta naurettavina. Muodollinen kielenkäyttö voi myös kertoa, että puhuja tai kirjoittaja kokee puhuttelemansa olevan sosiaalisesti etäinen tai valtahierarkiassa itseään ylempänä. Muodollinen kohteliaisuus pitää yllä vallitsevaa sosiaalista etäisyyttä. (Fairclough 1989, 66-68.) Brownin ja Levinsonin mukaan sosiaalisen etäisyyden kasvaessa myös kohteliaisuus kielenkäytössä kasvaa, samoin statuksen ja valtaerojen kasvaessa kohteliaisuus kasvaa. (Cherry 1988, 65.)

Virkakielen oppaiden mukaan virkakielen tulee olla virallissävyistä ja persoonatonta. Persoonattomuus on hankala käsite, sillä sitä käytetään kahdessa keskenään vastakkaisessa yhteydessä. Virkakielelle asetetaan persoonattomuuden vaatimus, jolla tarkoitetaan, että virkakielen tulee olla tyyliltään neutraalia, se ei saa olla kantaa ottavaa tms. Yleensä persoonattomuudella tarkoitetaan kuitenkin tekijän häivyttämistä ja sitä pidetään virkakielen ongelmana. Virkakielessä käytetään runsaasti kolmatta persoonaa, joka luo tekstiin yleispätevän sävyn; instituution taustalla olevat ihmiset häivytetään, ja kirjoittajat samaistuvat edustamaansa instituutioon. (Tiililä 1993, 19-21.) Puhujapersoonien häivyttäminen aiheuttaa kuitenkin sen, ettei lukija tiedä, kenen kanssa asioi. Abstraktista, passiiveja ja kolmatta

persoonaa suosivasta tekstistä ei ilmene tekijöitä tai vastuunkantajia, ja häivyttäminen hämärryttää myös päätöksentekoprosessia (Rovasalo 1994, 20; Tiililä 1993, 20). Tämä on omiaan hämmentämään virkatekstin lukijaa.

Virkakielen persoonanvalintaan vaikuttaa viranomaistoiminnan luonne, johon kuuluu, että yksittäinen virkailija noudattaa sääntöjä eikä esimerkiksi hylkää hakemuksia henkilökohtaisen kaunan takia. Objektiivinen sävy pyritään luomaan esimerkiksi välttämällä minämuotoa. Tiililän mukaan yleispätevyys ja tasapuolisuus, joiden on tarkoitus suojella kansalaisia mielivallalta, saatetaan käytännössä kuitenkin tulkita juuri päinvastoin: "yleispätevän olion" kanssa asioiva kansalainen kokee joutuvansa kasvottoman mielivallan kohteeksi. (Tiililä 1993, 20-21.) Neutraalin persoonattomaan kieleen pyrkiessään instituutioiden edustajat päätyvät sellaiseen kieleen, joka yksityisestä kansalaisesta tuntuu töykeältä. Persoonattomuuteen pyrkivä teksti vaikuttaa nimittäin tunteettomalta. (Tiiliä 1992, 15.)

Virkakielessä asiakkaita puhutellaan kohteliaasti teitittelemällä. Yleensä ei kuitenkaan anneta sellaista kuvaa, että ihminen itse olisi vaikuttamassa asioihinsa, vaan puhuteltava häivytetään samalla lailla kuin viranomainenkin, vaikka puhuteltava usein onkin tärkeä asianosainen (Iisa & Piehl 1989, 38).

Kirjoittajan tulisi tarkastella käsiteltävää asiaa lukijan näkökulmasta. Tällaista lukijan huomioivaa kirjoitustyyliä kutsutaan sinä-asenteeksi. Sinä-asenteessa korostetaan sitä, mitä vastaanottaja tahtoo tietää, kunnioitetaan lukijan älyä ja suojellaan hänen omanarvontuntoaan. Sinä-asenne painottaa sanomien kehittämistä sellaisiksi, että ne ottavat huomioon vastaanottajan mielenkiinnon kohteet, tarpeet, ongelmat jne. - ei lähettäjän (Shelby & Reinsch 1995, 306; Wells & Spinsk 1990, 60). Lukijan näkökulman ymmärtäminen on erityisen tärkeää silloin, kun halutaan suostutella lukija tekemään jotain tai uskomaan johonkin (Mulhivill 1990, 57). Vastakohta sinä-asenteelle on kirjoitustapa, joka katsoo asioita kirjoittajan näkökulmasta. Sinä-asennetta voi lausetasolla toteuttaa puhuttelemalla lukijaa suoraan. Puhuttelun tarkoituksena on synnyttää haluttu yhteys kirjoittajalla olevan tiedon ja lukijan tarpeiden välillä. (Shelby 1995, 306.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Kohdeorganisaatio

Yksityisen sektorin työeläketurvan toteuttamista Suomessa koordinoi Eläketurvakeskus ja käytännön toteutuksesta vastaavat yksityiset eläkevakuutusyhtiöt. Ilmarinen on maan suurin eläkevakuutusyhtiö, joka on erikoistunut hoitamaan työntekijöiden ja yrittäjien lakisääteistä työeläketurvaa. Ilmarinen on perustettu vuonna 1961, samana vuonna jolloin syntyi Suomen työeläkejärjestelmä. Ilmarisen henkilöstön määrä on noin 470. Yhtiön päätoimipiste on Helsingissä, ja Ilmarisen palvelupisteinä toimivat lisäksi Pohjola-yhtiöiden, A-vakuutuksen ja Hämeen Vakuutus Pohjantähden paikalliset konttorit kautta maan.

Ilmarisen tiedotusosasto julkaisee vuosittain suuren määrän työeläkkeeseen liittyvää materiaalia, kuten erilaisia esitteitä ja oppaita. Monet julkaisuista uusitaan vuosittain eläketurvassa tapahtuvien muutosten takia. Tiedotusmateriaalia jaetaan henkilöstölle, asiakkaille, muille yhteistyökumppaneille sekä vakuutusyhtiöiden konttoreihin ns. suuren yleisön saataville.

5.2 Tutkimuskysymykset

Tässä tutkimuksessa selvitetään a) Ilmarisen tiedotusmateriaalin ymmärrettävyyttä sekä sitä, b) millaisia yritysmielikuvia esitteet ja kirjeet lukijassa herättävät.

Tutkimuksessa tarkastellaan Ilmarisen esitteiden ja kirjeiden kieltä ja sen ymmärrettävyyttä. Tutkimusmenetelminä käytetään tekstianalyysiä ja lukijatutkimusta. Tekstianalyysissä pureudutaan sekä esitteissä että kirjeissä esiintyviin mahdollisiin ongelmakohtiin, eli etsitään esimerkkejä sellaisista virkakielelle tyypillisistä piirteistä, jotka hankaloittavat tekstin ymmärtämistä. Tutkimuskysymys on:

1) Millaiset teksteissä esiintyvät sanastolliset ja rakenteelliset seikat mahdollisesti estävät lukijaa saamasta tekstistä kaikkea siinä olevaa informaatiota, eli vaikeuttavat ymmärtämistä?

Tekstianalyysin perusteella esitteistä valitaan katkelmia, joiden ymmärrettävyyttä testataan lukijatutkimuksella. Kyselylomakkeella halutaan selvittää sekä lukijoiden oma arvio tekstin ymmärrettävyydestä että heidän todellinen ymmärtämisensä. Tutkimuskysymyksiä ovat:

2) Kuinka helposti ymmärrettäviksi lukijat arvioivat tekstit?

3) Mitkä kielelliset seikat lukijan mielestä vaikeuttavat ymmärtämistä?

4) Kuinka hyvin lukijat todella ymmärtävät tekstin?

Tutkimus käsittelee myös Ilmarisen tuottamien tekstien synnyttämiä yrityskuvia, eli sitä millaisia ominaisuuksia lukijat liittävät Ilmariseen noiden tekstien perusteella. Sekä esitetekstien että esimerkkikirjeen avulla selvitetään lukijoiden käsityksiä tekstien kirjoittajasta. Tutkimuskysymys on:

5) Millainen imago tekstit tuottaneesta yhteisöstä syntyy tekstien perusteella?

Lukijat kertovat millaiseksi mielessään kuvittelevat tekstin kirjoittaneen ihmisen, sekä millaisia ominaisuuksia he liittävät itse organisaatioon.

Mielikuvien selvittämisen jälkeen halutaan tutkia, onko mielikuviin mahdollista vaikuttaa tekstin sisäisillä tekijöillä. Eli voidaanko tekstiä varioimalla muuttaa mahdollisesti kielteistä imagoa myönteisempään suuntaan? Tutkimuskysymys on:

6) Voidaanko kielellisiä/tyylillisiä keinoja käyttämällä vaikuttaa lukijoiden mielikuviin?

Tätä selvitetään vertailemalla kahden eri tyylillä kirjoitetun tekstin synnyttämiä mielikuvia.

Viimeinen tutkimuskysymys on:

7) Onko asiakkaille suunnattujen tekstien kielellisillä ja mielikuvallisilla seikoilla vaikutusta siihen, minkä organisaation asiakkaaksi ihminen hakeutuu?

Eli voidaanko kielellisten seikkojen ja niiden kautta syntyvien mielikuvien avulla saada organisaatio houkuttelevammaksi asiakkaan silmissä? Tämän selville saamiseksi lukijoita

pyydetään perustelemaan, kumman eri tyylisiä tekstejä tuottaneista yrityksistä he valitsisivat asiointikohteekseen.

5.3 Tutkimusmenetelmät ja aineiston analyysi

Esitettyihin tutkimuskysymyksiin pyritään saamaan vastauksia käyttämällä monia eri tutkimusmenetelmiä. Ensin käytetään tekstianalyysia, jossa tutkija tarkastelee tutkimuskohteena olevia esitteitä ja kirjeitä, etsien niistä mahdollisia ymmärtämistä vaikeuttavia tekijöitä. Tämä jälkeen laaditaan kyselylomake, johon otetaan mukaan esitteistä peräisin olevia tekstikatkelmia. Niiden avulla selvitetään lukijoiden kokemuksia esitetekstien ymmärrettävyydestä sekä niitä mielikuvia, joita tekstit lukijoissa herättävät. Myös asiakaskirjeistä tehdään pienimuotoinen syntyneitä mielikuvia selvittävä kyselylomake. Lisäksi osa vastaajista on mukana ryhmäkeskusteluissa, joissa halutaan saada selville jotain sellaista, jota ei ehkä kyselylomakkeissa tule esille.

Kyselylomakkeiden strukturoitujen kysymysten analyysissa käytetään Jyväskylän yliopiston laskentakeskuksen SPSS -ohjelmaa. Suorien jakaumien lisäksi analyysimenetelmänä käytetään ristiintaulukointia. Avoimiin kysymyksiin saatuja vastauksia käsitellään jakamalla ne sisältöjen perusteella erilaisiin luokkiin ja tarkastelemalla sitten saatuja erityyppisiä teemoja.

5.4 Reliabiliteetti ja validiteetti

Reliabiliteetilla tarkoitetaan menetelmän tai mittauksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Reliabiliteetti pyritään saamaan mahdollisimman korkeaksi poistamalla tekijöitä, jotka saattavat aiheuttaa mittaustuloksiin virhevariointia. Vääränlainen variointi tuloksissa voi johtua esim. vastaajaan liittyvistä henkilökohtaisista seikoista (mielentila, väsymys, terveydentila), mittaustilanteeseen liittyvistä seikoista (häiriöt esim. haastattelun aikana), mittausvälineeseen liittyvistä seikoista (epäselvyydet, puutteellisuudet ja epäyhtenäisyydet) tai mekaanisissa vaiheissa tehdyistä erehdyksistä (haastattelija kuulee vastauksen väärin, merkitsee sen väärään kohtaan jne.) Mittauksen luotettavuutta voidaan siten lisätä toi-

menpiteillä, jotka selventävät kysymyksiä ja ohjeita, yhtenäistävät mittaustilanteita ja vähentävät erehdysten vaaraa. Validiteetilla tarkoitetaan menetelmän tai mittarin kykyä mitata juuri sitä mitä on tarkoituskin mitata. (Eskola 1981, 77-80.)

Tässä tutkimuksessa kyselylomake on laadittu huolellisesti. Sen sisältöä suunniteltaessa on pidetty koko ajan mielessä tutkimuksen tarkoitus, ja lomakkeen alustava versio on hyväksytetty tutkimuksen tilaajalla, joka on lisännyt siihen omia toiveitaan. Lomakkeen kysymykset on muotoiltu siten, että niiden ymmärtäminen ja niihin vastaaminen olisi mahdollisimman helppoa. Vastaajille annetaan selkeät toimintaohjeet, ja osittain väärin täytettyjä lomakkeita onkin palautunut vain muutama kappale. Tutkimuksessa ei voida vaikuttaa vastaajien mielentilasta tai muista henkilökohtaisista seikoista mahdollisesti johtuvaan virhevariointiin. Ei myöskään voida selvittää sitä, täyttääkö vastaaja lomakkeen ilman muiden apua ja mielipiteitä, tai antaako hän koko lomakkeen jonkun muun täytettäväksi. Vastausten koodaus on tarkkaa, ja koodaus tarkistetaan ennen tilastollista analyysia.

6 ESITEANALYYSI

6.1 Esitemuotoinen työeläketiedotus

Tällä hetkellä ihmiset ovat varsin kiinnostuneita kaikesta sosiaaliturvaan liittyvästä ja enemmistö suuresta yleisöstä on kiinnostunut myös eläkeasioista (Karisalmi 1992, 17). Kansalaiset haluavat osallistua omien asioidensa hoitoon ja valvoa omia etujaan. Jotta kansalaiset voisivat valvoa oman sosiaaliturvansa toteutumista, on heille tarjottava selkeää ja ymmärrettävää tietoa sosiaaliturvaan liittyvistä asioista. Eläketietouden jakamisessa on eläkelaitoksilla keskeinen rooli. Niiden tulee tarjota eläkeasioista kiinnostuneille tietoa, joka vastaa ihmisten tarpeita ja toiveita. Jotta kansalainen voisi hyödyntää tarjottua tietoa, on tiedon oltava sellaista, että hän ymmärtää sen. Sosiaaliturvasta tietoa jaettaessa onkin

lähtökohdaksi otettava kansalainen, hänen tarpeensa ja kykynsä. Tässä on ymmärrettävällä kielellä tärkeä asema.

Vakuutusalalla asiakkaan tiedontarpeen tyydyttäminen on tärkeämpää kuin monella muulla alalla, sillä vakuutustuote on aineeton, sitä ei voi nähdä eikä koskettaa. Niinpä asiakas voi luoda mielikuvan tuotteen sisällöstä vain puhutun ja kirjoitetun viestin perusteella. (Miettinen, Nuotto & Suomi 1991, 13.) Vakuutuspalveluun sisältyy joitakin fyysisiä, käsin kosketeltavia ja aistein havaittavia osatekijöitä, joita ovat esimerkiksi toimitilat, vakuutusesitteet, vakuutusehdot ja maksukuitit. Nämä vakuutuspalvelun fyysiset osatekijät välittävät asiakkaalle viestiä vakuutusturvan sisällöstä ja toteutumisesta. (Linkola & Riittinen-Saarno 1993, 32.)

Eläkevakuutusyhtiöiden työeläkkeistä kertovalla tiedotustoiminnalla voidaan nähdä kolmenlaisia tavoitteita: tietotavoite, valmiustavoite sekä asennetavoite. Tietotavoite pitää sisällään ns. kansalaistiedon, sen, että vakuutettu tuntee työeläketurvansa perusteet. Hänen on myös saatava tietää, minkä työeläkelain piiriin hän itse kuuluu. Valmiustavoitteen merkitys on siinä, että vakuutettu pystyy huolehtimaan omista eduistaan. Hän tietää, että eläketurvaa on mahdollista itse valvoa, tuntee hakumenettelyn, tietää että päätöksestä voi valittaa ja tietää mistä voi saada lisätietoa ja tuntee palvelupisteen. Tiedotustoiminta pyrkii vaikuttamaan myös vakuutetun asenteisiin. Vakuutettujen halutaan pitävän työeläketurvaa tärkeänä, omana ja hallittavissa olevana asiana. Heidän toivotaan myös arvostavan työeläkettä hyvinvoinnin osatekijänä ja kokevan, että tavallinen ihminen voi hoitaa asioitaan eläkelaitoksessa ilman ns. asiantuntija-apua. (Forss & Jääskeläinen 1986, 14-15.)

Eläketietoa jaettaessa on muistettava, että eläkevakuutusyhtiöiden tiedotuksen vastaanottajille eläketieto on väline, ei itsetarkoitus. Tärkeintä asiakkaille on se, mihin tietoa voi käyttää. Erilaisista eläketiedoista vastaanottajalla on käyttöä asioilla, jotka kertovat paljonko, miten ja milloin eläkettä saadaan. Joitakin koulutetumpia ihmisiä saattavat myös kiinnostaa eläkepoliittiset aiheet osana yhteiskunnallista keskustelua. (Forss & Jääskeläinen 1986, 131.)

Eläketurvakeskuksen tutkimuksessa (Forss & Jääskeläinen 1986) tutkittiin esitetiedotuksen vaikutusta vastaanottajien työeläketietoihin. Tutkimus selvitti myös työeläketiedon tasoa ja

esitetiedotuksen perillemenoa selittäviä taustatekijöitä. Eläketiedon perillemenon kynnyskysymykseksi osoittautui motivaatio. Parhaiten tiedotus tehoaa aktiivi-ikäisiin henkilöihin, joilla on hyvä koulutus. Eläkeikää lähestyvillä tiedon perillemeno sen sijaan on hyvin vähäistä ja tätä selitettiin alhaisella koulutustasolla. Tutkijoiden mukaan kirjallista eläkeinformaatiota on realistisesti ottaen mahdoton muokata niin lähelle huonosti peruskoulutettujen vastaanottajien kieltä ja ajattelua, että siltä voitaisiin odottaa mainittavaa tehokkuutta. Selvitys päätyi ehdottamaan työeläketiedon perillemenon parantamiseksi tiedotuksen kehittämistä asiakaskeskeisempään suuntaan. Tiedotuksessa tulisi painottaa henkilökohtaista neuvontaa, kursseja ja muita tiedotustapoja, jotka lähentävät yksityistä ihmistä ja eläkelaitosta.

Eläkkeistä kertovien esitteiden tarkoituksena on havainnollistaa eläkejärjestelmää eläkevakuutetuille (Pakarinen, 1987, 20). Jotta työeläkkeestä kertova esite voisi saavuttaa tavoitteensa, on sen täytettävä joitakin edellytyksiä. Ensinnäkin sitä on oltava saatavilla, niin että halutessaan asiakas voi saada sen käsiinsä. Tämän lisäksi sen on oltava lukijan mielestä niin mielenkiintoinen, että hän alkaa tutustua siihen. Sen on myös oltava kirjoitettu sellaisella kielellä, että lukija ymmärtää mitä siinä kerrotaan.

Työeläkevakuutusyhtiön esitteet on siis tehty asiakasta varten. Niiden tarkoituksena on tyydyttää asiakkaan tiedontarve kertomalla asiakkaalle hänen eläketurvastaan. Mutta niiden tarkoituksena on myös myydä yritystä, joka on esitteet tuottanut. Esitteiden avulla halutaan luoda lukijalle kuva asiantuntevasta ja hyvää palvelua tarjoavasta yrityksestä eli tavoitteena on saada asiakas suhtautumaan myönteisesti yritystä ja sen toimintaa kohtaan. Näin ollen esitteen tulee vedota niihin piirteisiin, joita asiakas arvostaa.

Suurelle yleisölle suunnattua kirjallista materiaalia suunniteltaessa on muistettava, että esite tms. voi olla jollekin vastaanottajalle ensikontakti esitteen tuottaneeseen yritykseen. Jos esite on ensimmäinen asia, minkä ihminen yrityksestä näkee, on sillä myös ratkaiseva rooli siinä, minkälaisen mielikuvan vastaanottaja yrityksestä muodostaa. Selkeän ja ymmärrettävän esitteen käsiinsä saadessaan vastaanottaja on taipuvainen ajattelemaan itse yrityksestäkin positiivisesti. Hyvä esite luo selkeän, luottamusta herättävän kuvan ja johtaa jatkoneu-

votteluihin (Sipilä 1995, 98). Luotaantyöntävä ja vaikeatajuinen esite sen sijaan saattaa karkottaa potentiaalisen asiakkaan.

Esitteen luonne poikkeaa oppikirjasta: esitettä ei ole tarkoitus lukea opettelemalla asioita yksityiskohtaisesti, vaan esitteiden avulla hankitaan tietoa jostakin rajatusta asiasta pikaisesti lukemalla, usein vain silmäillen. (Pakarinen 1987, 21.) Harva lähtee lukemaan esitettä alusta alkaen, edeten järjestelmällisesti kannesta kanteen. Yleensä esitteestä halutaan etsiä nopeasti itseä juuri sillä hetkellä kiinnostava tieto, ja niinpä sisällysluettelon avulla tai esitettä selaillen etsitään kohta, jossa kyseisestä asiasta kerrotaan. Esitteen tuleekin tarjota tieto siten, että sen löytää helposti, ja että sen ymmärtäminen käy nopeasti. Tietoa ei pitäisi esittää tavalla, joka edellyttää, että lukija on omaksunut esitteessä aiemmin kerrotun asian.

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan sitä, onnistuvatko Ilmarisen esitteet saavuttamaan esitteille asetetut tavoitteet. Löytääkö asiakas esitteestä tarvitsemansa tiedon, ymmärtääkö hän sen, ja herättääkö se hänessä positiivisia mielikuvia yrityksestä? Tutkimusmenetelminä käytetään tutkijan omaa analyysia, lukijatutkimusta sekä haastattelua.

Tutkijan omassa analyysissa tarkastelun kohteena on neljä Ilmarisen tiedotusosaston julkaisemaa esitettä, jotka käsittelevät työeläkkeisiin liittyviä asioita. Esitteet ovat ilmestyneet vuoden 1996 alkupuoliskolla. Tarkasteltavat esitteet ovat:

Työntekijä ja TEL-eläke
Perhe-eläke
Työttömyysajan toimeentulo
Säilytä työkykysi, ajoissa ammatilliseen kuntoutukseen.

Kyseiset esitteet on tarkoitettu suurelle yleisölle eli niitä on saatavissa kaikissa Ilmarisen palvelupisteissä. Esitteitä jaetaan myös koulutustilaisuuksien yhteydessä. Esitteistä tehdään vuosittain uusi, ajantasaistettu versio.

Esitteitä tarkasteltaessa kiinnitetään erityisesti huomiota ongelmakohtiin, eli niihin seikkoihin, jotka mahdollisesti vaikeuttavat esitteessä kerrotun asian ymmärtämistä. Huomiota kiinnitetään mm. sanastoon, tekstin sidosteisuuteen ja yksiselitteisyyteen sekä lauseiden pituuteen ja tiiviyteen. Esitteistä etsitään myös kohtia, jotka kertovat jotain Ilmarisen persoonallisuudesta, arvoista, asenteista jne.

Ongelmakohtien käsittelyn yhteydessä on esimerkkeinä katkelmia esitteistä. Katkelman jälkeen suluissa kerrotaan, mistä esitteestä ja miltä sivulta se on peräisin. Suluissa käytetyt lyhenteet ja niiden tarkoittamat esitteet ovat: *tel= Työntekijä ja TEL-eläke, perhe= Perhe-eläke, tyött= Työttömyysajan toimeentulo ja kunt= Säilytä työkykysi, ajoissa ammatilliseen kuntoutukseen.*

6.2 Huomioita ymmärtämistä vaikeuttavista seikoista

6.2.1 Sanasto

Sanastolla on suuri vaikutus tekstin ymmärtämiseen. Tekstin voi toki ymmärtää, vaikka ei kaikkia sanoja tunnistaisikaan, mutta pitkiä ja outoja sanoja vilisevän tekstin lukeminen on raskasta ja ymmärtäminen saattaa jäädä puutteelliseksi. Lukijan törmätessä pitkään tai hänelle outoon sanaan hänen huomionsa kiinnittyy yksittäiseen sanaan, ja meneillään olleen ajatuskokonaisuuden muodostuminen keskeytyy. Vaikeat (pitkät, harvinaiset, vierasperäiset) sanat katkaisevat ymmärtämisprosessin ja estävät mielekkään ajatuskokonaisuuden muodostumisen. Tämän lisäksi vaikeilla sanoilla on eräänlainen "tartuntavaikutus"; ne saavat koko tekstin tuntumaan vaikealta. (Wiio 1974, 172).

Työeläketeksteissä esiintyy paljon käsitteitä ja sanontoja, joita ei arkisessa kielenkäytössä juuri tapaa. Osa sanoista on sellaisia, että niiden sisällön voi päätellä asiayhteydestä, osa taas on sellaisia, joiden tarkoittamaa asiaa on vaikea päätellä, jollei sitä tiedä. Osa käytetyistä käsitteistä selitetään niiden esiintyessä tekstissä ensimmäistä kertaa

> *"**Työeläkelakien tarkoittama ansio on** veron ennakonpidätyksen alainen palkka lukuun ottamatta työsuhteen päättyessä maksettavaa lomakorvausta."*
> *"Työkyvyttömyys-, työttömyys- ja perhe-eläkkeeseen sekä yksilölliseen varhaiseläkkeeseen oikeuttavaksi ajaksi lasketaan yleensä työsuhdeajan lisäksi **eläkeikään jäljellä oleva aika, ns. tuleva aika.**" (tel, 17)*
> *"Perhe-eläke maksetaan **kuolleen henkilön, edunjättäjän** työeläkkeen perusteella."(tel, 23)*

Myöhemmin sitten oletetaan että lukija jo tietää käsitteen sisällön. Mutta kaikki eivät toki lue esitettä alusta loppuun, vaan ainoastaan sieltä täältä itseään kiinnostavia kohtia. Näin ollen heiltä saattaa jäädä näkemättä käsitteen selitys.

Esimerkiksi työttömyyspäivärahasta kerrotaan näin:

> *"Työttömyyspäivärahaa saa Suomessa asuva 17 vuotta täyttänyt työttömäksi joutunut työkykyinen henkilö, joka on ilmoittautunut työnhakijaksi työvoimatoimistoon. Työntekijän pitää lisäksi täyttää* ***työssäoloehto, jolla tarkoitetaan*** *vähintään kuuden kuukauden työssäoloa viimeisen 24 kuukauden aikana." (tel, 12)*

Tässä katkelmassa selitetään, mitä työssäoloehdolla tarkoitetaan. Sen sijaan toisessa esitteessä työmarkkinatukea selostettaessa sanotaan:

> *"Työmarkkinatukea maksetaan työttömälle henkilölle, joka ei täytä työttömyyspäivärahaan vaadittavaa* ***työssäoloehtoa*** *tai on saanut perus- tai ansiopäivärahaa* ***enimmäismäärän****." (tyött, 12)*

Tässä ei kerrota, mitä työssäoloehdolla tarkoitetaan, eikä myöskään sitä, mikä on perus- tai ansiopäivärahan enimmäismäärä. Jos lukija ei tiedä näitä tai ei ole törmännyt selityksiin aiemmin esitettä lukiessaan, jää hänelle hyvin epäselväksi, kuka oikeastaan saa työmarkkinatukea.

Myös seuraavissa lauseissa on osia, joita ei ole selitetty, ja joiden kohdalla lukija ehkä jää kyselemään, mitä käsitteillä oikein tarkoitettiin.

> ***"Työvoimapoliittisten toimenpiteiden*** *aikana tuki maksetaan kuitenkin täysimääräisenä." (tyött, 13)*
> ***"Kassapäivärahan*** *ylittäessä tämän tulorajan..." (tyött, 13)*
> *"Jos leski ei ole vielä eläkkeellä puolison kuollessa, eläkesovitus tehdään hänen* ***laskennallisen eläkkeensä*** *perusteella." (perhe, 5)*

Osa käytetyistä sanoista on peräisin lakikielestä, tai on muuta erikoisalojen kieltä, ja kuulostaa sen vuoksi asioihin perehtymättömän korvissa vaikealta.

> *"Oikeus päivärahaan alkaa välittömästi, jos yritystoiminta on* ***todisteellisesti*** *lopetettu, yritys on esimerkiksi myyty." (tyött, 11)*
> *"Jos joku* ***osakkaista*** *vaatii tai jos joku* ***pesän osakkaista*** *on* ***vajaavaltainen****, pesä on jaettava* ***pesänjakajan*** *suorittamana* ***virallisjakona****." (perhe, 21)*
> *"Jos* ***kuolinpesää*** *ei jaeta, sitä verotetaan* ***erillisenä verovelvollisena. Liiketoimintaa harjoittavaa kuolinpesää*** *verotetaan* ***erillisenä verovelvollisena*** *kolmelta* ***perittävän*** *kuolinvuotta seuraavalta vuodelta ja sen jälkeen* ***yhtymänä****." (perhe, 21)*

Tarkastelussa olleille teksteille on melko tyypillistä, että ne käyttävät turhan monimutkaisia sanakäänteitä, ja tämä saa tekstin kuulostamaan jäykältä ja viralliselta. Alla olevassa

katkelmassa on runsaasti ilmaisuja, jotka ovat hyvin muodollisia ja osin jopa koomisen hienostelevia ja vanhanaikaisen kuuloisia.

> *"Työnhakija **voidaan velvoittaa** myös oman työssäkäyntialueen ulkopuolelle **pysyväisluonteiseen ja toimeentulon turvaavaan kokopäivätyöhön**. Muualta tarjottua työtä ei kuitenkaan tarvitse ottaa vastaan, jos **paikkakunnalla on omasta takaa tarjolla paikallista työvoimaa. Hyväksyttävänä esteenä** voivat olla myös **muiden perheenjäsenten työ- ja huoltovelvoitteet. Myös kustannus- ja laatutasoltaan entisen veroinen asunto tulisi olla saatavana**". (tyött, 3)*

Asioiden esitystapaa yksinkertaistamalla saadaan tekstistä helppolukuisempaa ja vähemmän muodollista. Työssäoloehtoa selostettaessa on *sanojen palkallinen palvelussuhdeaika* korvaaminen sanoilla *työssäolo* tehnyt asiasta huomattavasti kansantajuisemman.

> *"Työssäoloehtoon vaaditaan **26 viikkoa palkallista palvelussuhdeaikaa** 24 kuukauden ajalta ennen työttömyyttä". (tyött, 4)*
> *"Työntekijän pitää lisäksi täyttää työssäoloehto, jolla tarkoitetaan vähintään **kuuden kuukauden työssäoloa** viimeisen 24 kuukauden aikana." (tel, 12)*

Esiteteksteissä käytetty termistö on osittain "pakollista", koska termit ovat eläkkeiden lainmukaisia nimityksiä. Pakollisen termistön joukossa on kuitenkin myös termejä ja käsitteitä, jotka tuntuvat hieman turhilta tai tekemällä tehdyiltä. Esimerkkinä on kuntoutus-esitteestä kerätty kaikki ilmaisut, joissa on mukana sana "*kuntoutus*". Osa ilmaisuista on useamman sanan sanaliittoja:

ammatillinen kuntoutus
lääkinnällinen kuntoutus
sosiaalinen kuntoutus
vaikeavammaisten kuntoutus
työeläkekuntoutus
työeläkelaitoksen kuntoutus
työeläkelaitoksen tukema kuntoutus
työeläkejärjestelmän tukema kuntoutus
tapaturmavakuutuksen ja liikennevakuutuksen kuntoutus
kuntoutuksen tarve
kuntoutuksen hylkääminen
kuntoutuksen alkaminen
kuntoutukseen pääsy

Joukossa on myös paljon yhdyssanoja, joiden alkuosana on sana "*kuntoutus*":

> *kuntoutustuki, kuntoutusraha, kuntoutuslupaus, kuntoutuskorotus, kuntoutusavustus, kuntoutussuunnitelma, kuntoutusohjaus, kuntoutustarve, kuntoutustoimet, kuntoutusetuus, kuntoutusmahdollisuudet, kuntoutushakemus, kun-*

toutustukihakemus, kuntoutustutkimus, kuntoutusjakso, kuntoutuspäätös, kuntoutusasia, kuntoutuskustannukset.

Tässä kuntoutusviidakossa lukija menee helposti sekaisin. Myös eläketyyppien nimitykset ovat melkoinen viidakkotaival lukijalle, joka ei ole eläkeasioihin kovin syvällisesti perehtynyt. Monen lienee vaikea selittää vanhuuseläkkeen, varhennetun vanhuuseläkkeen, lykätyn vanhuuseläkkeen, osa-aikaeläkkeen, täyden työkyvyttömyyseläkkeen, osatyökyvyttömyyseläkkeen, yksilöllisen varhaiseläkkeen ja määräaikaisen kuntoutustuen sisältöjä ja eroja. Nimitykset menevät helposti sekaisin, eikä eläkkeen nimestä aina pysty loogisesti päättelemään sen sisältöä. Tässäkin voisi auttaa esitteiden lopussa oleva sanasto, jossa on lyhyesti määritelty kukin eläketyyppi.

6.2.2 Moniselitteisyys

Virkakielen tulee olla täsmällistä ja yksiselitteistä. Asiat on esitettävä selkeästi, moniselitteisiä ilmauksia välttäen. Pyrkimyksenä on, että kukin virke voidaan ymmärtää vain yhdellä tavalla (Koivusalo & Huovinen-Nyberg 1985, 1). Toisaalta virkakielessä on myös lakikielelle tyypillisiä piirteitä; lakikielessä asioihin sisältyy tapauskohtainen tulkintamahdollisuus. Lakikielessä käytetäänkin sanoja, jotka eivät aseta selkeitä rajoja, vaan jättävät tilaa tulkinnalle. Tällaisten sanojen sisältö on hyvin epämääräinen ja abstrakti.

Tutkimusmateriaalissa on jonkin verran käytetty sanoja ja sanontoja, joiden sisältö on epämääräinen. Kukin voi tulkita sanaa oman halunsa mukaan, jolloin lukija ei tiedä, mitä sana käytännössä tarkoittaa. Lukijassa tällaiset sanat saattavat herättää ärtymystä. Monilla on kokemusta vakuutusyhtiöistä, jotka eivät myönnä korvauksia vedoten siihen, että tässä tapauksessa tämä ehdon sana "kohtuullinen" ei täyttynyt jne. Epämääräiset sanat jättävät vakuutusyhtiölle vallan viime kädessä päättää, kuinka he sanaa tulkitsevat.

*"**Vähäiset ansiot** ja **tilapäinen työskentely** eivät vaikuta työkyvyttömyyseläkkeen jatkumiseen". (tel, 30)*
*" ... joiden työkyky ja varallisuus ovat **niin vähäiset**, että heidän elatuksensa on ollut **huomattavasti** riippuvainen vakuutetusta." (perhe, 15)*
*"Hautausavustuksena maksetaan **kohtuulliset** hautauskulut. (perhe, 17)*
*"**Pitkään** työelämässä syrjässä olleet henkilöt eivät voi saada työeläkejärjestelmän tukemaa kuntoutusta." (kunt, 7)*

Samanlaisia tarkemmin määrittelemättömiä asioita pitävät sisällään seuraavissa esimerkeissä sanat "*olosuhteet*" sekä "*eräät sosiaalietuudet*".

> *"Leskelle maksetaan perhe-eläkettä koko hänen loppuelämänsä ajan, ellei hänen **olosuhteissaan** tapahdu muutoksia." (perhe, 7)*
> *"Tuloiksi ei kuitenkaan lueta **eräitä sosiaalietuuksia**." (tyött, 13)*

Teksteissä on hyvä pyrkiä sellaiseen täsmällisyyteen, että lukija tietää mitä asia konkreettisesti tarkoittaa. Epämääräisyys ja abstraktius saattaa aiheuttaa lukijassa ajatuksen, että kirjoittajalla ei ole riittäviä perusteita sanomiselleen, jolloin kirjoittajan on turvauduttava ympäripyöreään epämääräisyyteen.

6.2.3 Tekstin sidosteisuus

Teksti voidaan määritellä yhdestä tai useammasta virkkeestä muodostuneeksi kokonaisuudeksi, jota pitää koossa viittaussuhteiden verkosto (Enkvist 1975, 9). Teksti on siis kokonaisuus, jossa lauseiden välittämät asiat liittyvät jollain lailla yhteen. Ymmärtääkseen tekstin kokonaisuutena, eikä irrallisina lauseina, täytyy lukijan kyetä muodostamaan siitä mielessään juoneltaan yhtenäinen kokonaisuus. Palapelin palat, lauseet, on liitettävä yhteen siten, että paloista muodostuu mielekäs kuva.

Tekstissä asioiden yhteen kuulumista ilmaistaan eri keinoin; otsikot ja väliotsikot erottelevat yhteen kuuluvia kokonaisuuksia, kappalejaon avulla osoitetaan mitkä tekstin osat kuuluvat yhteen ja virkkeessä kerrotut asiat liittyvät samaan aiheeseen. Tekstin osien yhteen liittämiseksi käytetään näiden typografisten keinojen lisäksi myös kielellisiä keinoja. Yhtenäinen teksti syntyy, kun jokaisessa virkkeessä on ainakin yksi sellainen jäsen, joka on sidoksissa johonkin edellisen virkkeen jäseneen. Sidoskeinoina käytetään esim. pronomineja, toistoa, synonyymeja ja merkitykseltään läheisiä sanoja. Tekstiä sitomaan käytetään sidossanoja, jotka kuvaavat asioiden yhteyksiä, syitä ja seurauksia. Näitä sanoja ovat esim. *koska, sillä, kuitenkin, kuitenkaan, myös, sen sijaan, lisäksi, tästä syystä, -han, -kään.*

Tekstin koossa pitävä yhtenäinen juoni syntyy, kun tekstissä edellisen jakson - lauseen, virkkeen tai kappaleen - uusi asia esitetään seuraavan jakson tuttuna asiana eli sen puheen-

aiheena. Tuttu asia tuodaan esille yleensä jakson alussa, jonka jälkeen uusi tieto liitetään siihen. Siten lukija voi liittää uuden tiedon muistissaan olevaan tuttuun tietoon, ja tekstistä muodostuu yhtenäinen kokonaisuus.

Osassa esitetekstejä tuodaan asioiden yhteydet selvästi esille.

> *"Työttömyyspäivärahaa aletaan maksaa vasta omavastuuajan jälkeen. Omavastuuaika on viisi työtöntä työpäivää, joiden ei* ***kuitenkaan*** *tarvitse olla peräkkäin, riittää kunhan ne sijoittuvat enintään kahdeksan perättäisen kalenteriviikon ajalle. ... Omavastuuaika on voimassa aina kunkin kalenterivuoden loppuun, mutta sitä ei* ***kuitenkaan*** *lasketa uudelleen, jos työttömyys jatkuu yhdenjaksoisesti vuodenvaihteen yli.* ***Sen sijaan*** *yli 13 päivää kestävä työssäolo ja matka katkaisevat työttömyyden, jolloin omavastuuaika lasketaan uudelleen". (tyött, 2)*
> *"Jos yli 50-vuotias leski solmii uuden avioliiton, perhe-eläke jatkuu ennallaan. Uuden puolison jälkeen ei* ***kuitenkaan*** *leskeneläkettä enää makseta, vaikka uudesta avioliitosta olisi yhteisiä lapsia.* ***Tilanne on sama silloinkin****, kun eläke uuden puolison jälkeen olisi suurempi kuin edellisen avioliiton perusteella maksettava tai kun leskeneläkettä ei eläkesovituksen takia makseta lainkaan." (perhe, 9)*

Suuresta osasta tekstejä sen sijaan puuttuvat asioiden yhteyksiä kuvaavat pikkusanat. Sidossanojen puute tekee tekstistä töksähtelevän tuntuista.

> *"Jos leski solmii uuden avioliiton alle 50-vuotiaana, leskeneläke lakkaa ja leskelle maksetaan kolmen vuoden leskeneläke kertasuorituksena. Jos uusi avioliitto purkautuu viiden vuoden kuluessa, eikä leskellä ole perhe-eläkeoikeutta uuden avioliiton myötä, hän saa takaisin lakkautetun leskeneläkkeensä. 50 vuotta täyttänyt leski voi mennä uuteen avioliittoon eikä se vaikuta leskeneläkkeeseen. Uuden puolison jälkeen hän ei saa perhe-eläkettä." (tel, 15)*
> *"Eläkesovituksen vaikutus leskeneläkkeeseen riippuu edunjättäjän ja lesken omien eläkkeiden keskinäisestä suuruussuhteesta. Eläkesovitus ei pienennä leskeneläkettä, jos lesken omat tulot ovat vähäiset. Eläkesovitusperuste on edunjättäjän eläkkeen perusteella määritelty raja, johon lesken omaa eläkettä verrataan. Jos lesken oma työeläke on pienempi kuin eläkesovitusperuste, eläkesovitus ei vähennä leskeneläkettä. Jos lesken oma eläke ylittää eläkesovitusperusteen, puolet ylitteestä vähennetään leskeneläkkeestä." (perhe, 6)*

6.2.4 Tekstin raskaus

Eräs ymmärrettävyyteen vaikuttava tekijä on ideatiheys eli se, kuinka paljon uusia asioita lauseessa tai virkkeessä tulee esille. Mitä enemmän uusia asioita lause tai virke sisältää, sitä vaikeampi sitä on ymmärtää. Koska ihmisen tietojenkäsittelykyky on rajallinen, tarvitsemme tietyn ajan voidaksemme aivoissamme liittää uudet asiat entisiin ja etsiäksemme

tarpeelliset liittymät. Siksi hyvin asiapitoista, tiiviisti kirjoitettua tekstiä on usein vaikea ymmärtää. (Wiio & Puska 1993, 66.)

Tietoa jakavissa esitteissä pyritään yleensä tuomaan esille keskeiset ja tärkeimmät seikat asiasta. Esitteen ei ole tarkoitus olla kaikenkattava, siinä ei voida tuoda esille kaikkia yksityiskohtia ja poikkeuksia. Esitteiden kirjoittajilla on kuitenkin halu kertoa asiastaan mahdollisimman paljon, ja koska tila on rajoitettu, yrittää hän usein saada lauseeseen mahtumaan mahdollisimman paljon asiaa. Tämä tekee tekstistä tiiviin sekä raskaan lukea ja vaikeasti ymmärrettävän.

Tarkastelussa olleissa esitteissä on tekstin raskautta vältetty mm. sillä, että teksti rakentuu lyhyistä kappaleista. Näin saadaan aikaan vaikutelma helposti pureksittavasta tekstistä. Myös lauseet ja virkkeet on onnistuttu pitämään melko lyhyinä. Lyhyiden lauseiden vaarana on kuitenkin sidosteisuuden puute ja töksähtelevän vaikutelman syntyminen. Joskus yksi pitkä lause voi olla helpompi ymmärtää kuin kaksi lyhyttä, juuri pitkän lauseen sidosteisuuden ansiosta.

Paikoitellen esitteissä on hyvinkin raskasta tekstiä. Lauseisiin on sisällytetty liikaa informaatiota, jolloin virkkeen loppuun päästessään lukija ei enää pysty pitämään mielessään, mitä virkkeen alussa on sanottu. Tämä on ongelma varsinkin silloin kun esillä oleva asia on monimutkainen ja lauseet sisältävät paljon vaikeita sanoja. Yleensä tavoitteena olisi pidettävä, että yhdessä virkkeessä/lauseessa on aina yksi asia. Jos päälause sitten on kovin raskas tai virkkeessä on monia sivulauseita, saattavat jotkut asiat jäädä liian vähälle huomiolle.

> *"Työvoimaviranomaisten osoittama koulutus rinnastetaan tarjolla olevaan työhön. Soveltuvan työvoimakoulutuksen aikana maksetaan työttömyyspäivärahan suuruista perus- tai ansiotukea sekä täysimääräisen koulutustuen saajille verotonta ylläpitokorvausta ja majoituskorvausta työssäkäyntialueen ulkopuolella järjestettävässä koulutuksessa." (tyött, 3)*
> *"Vuonna 1995 kokoaikaisesti vähintään kalenteriviikoksi tai kalenteriviikolla yhdenjaksoisesti ainakin viideksi päiväksi lomautettu ansiopäivärahaan oikeutettu työntekijä saa omavastuuajan jälkeen 15 päivältä lomautuspäivärahaa. Lomautuspäiväraha on 70 prosenttia henkilön ansiopäivärahasta eikä siihen makseta lapsikorotuksia. Lomautuspäivärahana maksettavia päiviä ei lasketa ansiopäivärahan 500 päivän enimmäiskestoon. Ansiopäivärahaa kokoaikai-*

sesti lomautettu saa sen jälkeen, kun hän on saanut lomautuspäivärahaa yhteensä 15 päivältä." (tyött, 10)

Kirjoitetussa kielessä sijoitetaan usein sanan eteen pitkiä määritejaksoja. Ne tekevät lauseesta raskaan, koska lukijan on selvitettävä kaikkien sanojen sisältö, ennen kuin hän voi täysin ymmärtää sen sanan, johon määreet liittyvät. Seuraavissa esitteistä poimituissa esimerkeissä yhtä sanaa (ennakonpidätys, lapset) edeltää melkoinen sanaa määrittävä ketju.

*"**Maksuvuotta edeltävää joulukuuta vanhemmalta työttömyysajalta saadun päivärahan ennakonpidätys** tehdään takautuvien maksujen prosenttitaulukon mukaan." (tyött, 13)*
*"Myös **puolisoiden yhteisessä kodissa asuneet lesken aikaisemmasta avioliitosta tai avioliiton ulkopuolella syntyneet lapset** saavat perhe-eläkkeen isä- tai äitipuolensa jälkeen." (perhe, 2)*

Samoin seuraavissa katkelmissa peräkkäiset määreet tekevät asiasta vaikeasti ymmärrettävän ja raskaan.

*"Tel-työsuhteen viimeiseen työnantajaan on pitänyt jatkua **yhdenjaksoisesti työpaikan menettämistä välittömästi edeltäneet viisi vuotta** tai työntekijän on pitänyt olla **kahdessa peräkkäisessä työsuhteessa yhteensä kahdeksan vuotta välittömästi ennen työttömyyttä** ja molempien päättyä taloudellisista tai tuotannollisista syistä." (työt, 17)*
*"Kolmansien maiden kansalaisia **kolmen kuukauden työnhakuoikeus työttömyysturvalla Pohjoismaiden välillä** ei koske." (tyött, 15)*

6.2.5 Metateksti

Tekstissä voi olla kappaleita, virkkeitä, lauseita tai sanoja, jotka eivät tuo tekstiin varsinaisesti mitään uutta tietoa, vaan jotka sen sijaan selventävät lukijalla tekstin sisäistä rakennetta. Tällaisia tekstin osia kutsutaan metatekstiksi. (Enkvist 1975, 115.) Metateksti ei anna tietoa tekstin käsittelemästä aiheesta, sen sijaan se antaa tietoa aiheen käsittelytavasta ja tekstin jäsentelystä. Metatekstiä ovat esim. seuraavat ilmaukset: *Tämän jälkeen kerromme..., Sitten haluan muistuttaa..., Seuraavassa tuodaan esille kolme eri tapaa järjestää asia...* Metatekstinä toimivat myös mm. otsikot, kappalejako, alleviivaus, fontin muutokset ja kaksoispiste. Kaikki ne strukturoivat tekstiä ja ohjaavat lukijaa. (Rantalainen 1988, 92.)

Tekstin varsinaisen informaation kannalta metateksti voi olla tarpeetonta. Metateksti voidaankin nähdä vain ylimääräisenä tilan viejänä, ja ehkä sitä sen takia vältetäänkin pelkästään informaation jakoon tarkoitetuissa teksteissä, joissa tilaa on rajallisesti. Metatekstillä

on kuitenkin tärkeä tehtävä, sillä se auttaa lukijaa jäsentämään tekstiä ja sen etenemistä. Metatekstin avulla lukija pystyy ennakoimaan mitä on tulossa ja siten hänen ajattelunsa ohjautuu ottamaan vastaan tulevan tekstin. Metateksti myös keventää tekstiä; se tuo tiiviin asiapitoisuuden väliin helpompia kohtia, joissa lukija voi hetken levähtää. Siten hänen omaksumiskykynsä ei rasitu liikaa. Etenkin monimutkaisemmista asioista kerrottaessa metateksti on paikallaan.

Tarkastelluissa esiteteksteissä ei metatekstiä juurikaan käytetä. Muutamassa paikassa tosin on ilmauksia, jotka voidaan katsoa metatekstiksi.

> *"Tarkemmat ehdot ovat **seuraavat**:..."(tyött, 17)*
> *"TEL-hakijan erorahan ansiolisä määräytyy **seuraavan taulukon mukaan**:" (tyött, 18)*
> *"Työttömyyseläkkeen laskemisesta **kerrotaan seuraavassa** lähinnä työntekijäin eläkelain ja yrittäjien eläkelain kannalta." (tyött, 20)*
> *"**Tässä esitteessä kerrotaan** työntekijäin eläkelain mukaisista eläke-eduista ja eläkkeen laskemisesta." (tel, 1)*

Kun lukija tietää, mitä tekstissä on tulossa, hän pystyy "virittäytymään oikealle taajuudelle". Hänen on helpompi ymmärtää tekstiä, jos hän tietää mistä siinä kerrotaan. Metatekstiä lisäämällä voidaan siis auttaa lukijaa seuraamaan tekstin kulkua ja helpottaa hänen ymmärtämisprosessiaan.

6.2.6 Luettelot

Eläkkeitä ja muita etuuksia saadakseen on täytettävä monenlaisia ehtoja, joista on kerrottu esitteissä. Saamisehdoista kerrottaessa ne yleensä luetellaan alekkain, siten että jokaisen ehdon edessä on pallo. Tämä onkin havainnollisempi tapa kuin ehtojen luetteleminen peräkkäin tekstissä, pilkulla toisistaan eroteltuna.

Luetteloiden esitystapa on kuitenkin hyvin kirjava. Seuraavassa on muutamia esimerkkejä luetteloista, joissa on erilaisia tapoja käyttää välimerkkejä ja sidossanoja.

> *1. Aikuiskoulutuslisää maksetaan työpaikkansa taloudellisista tai tuotannollisista syistä menettäneelle hakijalle, jos*
> ** hakija työpaikan menettäessään oli 30-64-vuotias*
> ** viimeinen työsuhde jatkui yhdenjaksoisesti ennen työpaikan menettämistä yhden vuoden ajan*

** koulutus ylläpitää tai lisää hakijan ammattipätevyyttä ja parantaa hänen työllistymismahdollisuuksiaan ja alkaa kahden vuoden kuluessa työsuhteen päättymisestä*
** koulutus on kokopäiväistä ja kestää ainakin kuukauden*
** muut koulutusaikana saadut edut eivät estä aikuiskoulutuslisän maksamista.*
(tyött, 19)

2. Työttömyyspäivärahaa voi saada työttömäksi joutunut
** 17-64 vuotias*
** työnhakijaksi työvoimatoimistoon ilmoittautunut* ***ja***
** työkykyinen sekä työmarkkinoiden käytettävissä oleva henkilö, jolle ei ole voitu osoittaa työtä eikä koulutusta.*
(tyött, 1)

3. Työttömyyseläkkeen saamiseksi edellytetään lisäksi, että
** hakija on saanut enimmäismäärän ansiopäivärahaa tai peruspäivärahaa,*
** hakija on ollut ansiotyössä 5 vuoden ajan viimeisen 15 vuoden aikana,*
** eläkkeeseen voidaan laskea eläkeikään jäljellä oleva aika, niin sanottu tuleva aika* ***ja***
** hakijalla on työvoimaviranomaisen todistus siitä, että hänelle ei voida osoittaa työtä.*
(tyött, 21)

4. Jos lasta ei ole, leskeneläke myönnetään, jos
** leski on 50-64-vuotias* ***ja***
** avioliitto oli solmittu ennen kuin edunjättäjä oli täyttänyt 65 vuotta ja leski 50 vuotta* ***ja***
** avioliitto oli kestänyt vähintään 5 vuotta.*
(perhe, 11)

5. Jos yhteisiä lapsia ei ole, leskeneläke myönnetään, jos
** avioliitto oli solmittu ennen kuolleen puolison 65 vuoden ikää ja ennen lesken 50 vuoden ikää* ***sekä***
** avioliitto oli jatkunut vähintään 5 vuotta* ***ja***
** kuolintapauksen sattuessa leski oli täyttänyt 50 vuotta tai saanut kansaneläkelain mukaista työkyvyttömyyseläkettä vähintään kolme vuotta.*
(perhe, 13)

Luetteloiden esittämistapa on hyvin epäyhtenäinen. Edellisistä esimerkeistä ensimmäisessä ei ehtojen välissä ole mitään osoittamassa että kaikki ehdot on täytettävä. Toisessa esimerkissä ennen viimeistä ehtoa on "*ja*"-sana. Kolmannessa esimerkissä on käytössä pilkut sekä "*ja*" ja neljännessä kaikkien ehtojen välissä on "*ja*". Viidennessä esimerkissä käytettiin ensin sanaa "*sekä*" ja sitten sanaa "*ja*". Kaikkien listojen lopussa on pisteet, vaikkei muita sidoksia ehtojen välillä olisikaan.

Luetteloita tulkitessaan lukija ei aina tiedä, pitääkö ehdoista täyttää kaikki luetellut, vai riittääkö eläkkeen tai muun tuen saamiseen yhden ehdon täyttäminen. Lueteltujen ehtojen välissä olevat "*ja*"-sanat auttavat ymmärtämään, että kaikki ehdot on täytettävä.

6.3 Tekstin välittämät arvot ja asenteet

6.3.1 Arvoväritteiset ilmaukset

Virkakielen tulee olla objektiivista, ja välttää kaikenlaista kannanottoa ja emotionaalisuutta. Tämä näkyy esiteteksteissä mm. laatusanojen vähyytenä. Faktat tuodaan esille niitä kaunistelematta tai suurentelematta, kuten asiaan kuuluukin. Tekstit eivät halua ottaa kantaa mihinkään suuntaan, vaan ne yrittävät olla kaikinpuolin mahdollisimman neutraaleja.

Ainoat paikat, joissa laatusanoja esiintyy kantaa ottavassa merkityksessä ja tekstiä arvottaen, ovat esitteiden "johdantotekstit". Kuntoutus-esitteen ensimmäisellä sivulla sanotaan esimerkiksi:

> *"Nyt **vain joka kymmenes** jaksaa työelämässä 65 vuoden eläkeikään saakka."*
> *"Nykyistä useamman **pitäisi työskennellä** lähemmäs eläkeikää."*
> *"Työeläkkeistä tulee **liian kalliita** niin työnantajille kuin työntekijöillekin."*
> *"**Tarpeettoman aikaista** varhaiseläkkeelle hakeutumista yritetään **hillitä** mm. tehostamalla työeläkekuntoutusta."*
> *"Työelämän **suuri haaste** on, että työntekijät säilyvät terveenä ja toimintakykyisinä."*

Selvästi kantaa ottava tekstin tarkoituksena on saada lukija vakuuttuneeksi siitä, että eläkkeelle siirtymistä kannattaa viivyttää mahdollisimman pitkään, ja että kuntoutus tarjoaa hyvän mahdollisuuden työkyvyn säilyttämiseen. Johdantoteksti luo tavallaan oikeutuksen koko esitteelle ja siinä kerrotuille asioille.

Osittain sama toistuu perhe-eläkkeistä kertovassa esitteessä. Sen johdannossa sanotaan:

> *"Lähiomaisen kuolema on **henkisesti raskas menetys**, samalla kun perheenhuoltajan kuolema voi **järkyttää myös perheen taloutta vakavasti**."*

Tämän jälkeen kerrotaan, kuinka perhe-eläke auttaa turvaamaan perheen toimeentuloa huoltajan kuoltua, ja sen jälkeen siirrytään neutraalilla tyylillä kertomaan käytännön fakto-

ja. Johdantoteksti saa aikaan vaikutelman, että Ilmarinen haluaa pitää huolta leskistä ja orvoista tukemalla heitä taloudellisesti.

Työttömyysajan toimeentulosta kertovassa esitteessä ei vastaavaa myönteisen alkuvaikutelman luomista ole. Johdantoteksti on asiapitoinen:

> *"Työttömäksi joutuneen henkilön toimeentulon turvaamiseksi on Suomessa useita erilaisia tukimuotoja. Tässä esitteessä kerromme sosiaalivakuutuksen piiriin kuuluvista eduista.*
> *Työttömyyspäivärahaa ja työmarkkinatukea maksetaan 17-64 vuotiaalle työttömäksi joutuneelle henkilölle. Työttömyyseläke voidaan maksaa 60 vuotta täyttäneelle..."*

Tekstistä puuttuu kokonaan työttömiä kohtaan osoitettu myötätunto. Tosin sanavalinta työttömäksi joutunut kertoo siitä, että työttömyys ei yleensä ole henkilön oma valinta. Myöhemmin työttömyysajan toimeentulosta kertovassa esitteessä käytetään sen sijaan melko arvolatautunuttakin kieltä. Karenssiajoista kerrottaessa (s.3) käytetään mm. seuraavia ilmauksia:

- *ei ota vastaan tarjottua työtä*
- *ei ole työmarkkinoiden käytettävissä*
- *vasta karenssin kuluttua*
- *eroaminen työstä ilman pätevää syytä*
- *itse aiheutettu työsuhteen päättyminen*
- *kieltäytynyt hänelle sopivasta työstä*
- *itse aiheuttanut sen, ettei työsopimusta synny*
- *ilman hyväksyttävää syytä*
- *toistuvasti kieltäytynyt*
- *ilman pätevää syytä kieltäytyy*
- *toistuva työstä tai koulutuksesta kieltäytyminen*
- *työhaluttomuus*

Näillä ilmauksilla on selvästi kielteinen sävy, ja koko tekstistä syntyykin helposti jyrkkä ja moralisoiva vaikutelma.

6.3.2 Taloudelliset arvot

Säilytä työkykysi -esitteessä kerrotaan alussa lukijalle kuntoutuksen merkityksestä ja sen tarpeellisuudesta. Teksti kertoo, miksi kuntoutus on tärkeä ja hyvä asia, sekä miksi on tärkeää saada ennenaikainen eläköityminen pysähtymään ja ihmiset säilymään työssä nykyistä pitempään. Kuntoutusta ja sen kautta saatavaa pitempää työuraa perustellaan seuraavilla seikoilla:

*"Työeläkkeistä tulee **liian kalliita** niin työnantajille kuin työntekijöillekin."*
*"Työnteon jatkaminen on lakimuutoksin **tehty taloudellisesti aina kannattavammaksi** kuin ennenaikainen eläkkeelle siirtyminen."*
*"Työssä eläkeikään jatkava saa **suuremman eläkkeen** kuin ennen aikojaan eläkkeellä jäävä".*
*"Työterveyden ylläpito ja kuntoutuksen oikea-aikainen järjestäminen on eläkevakuutusyhtiölle ja asiakasyrityksille **kannattavaa** toimintaa, josta hyötyvät myös työntekijät sekä taloudellisesti, että hyvänä työterveytenä ja "eläkekykynä"."*
*"Tuloksellisen työkykyä ylläpitävän toiminnan avulla työntekijöiden ja työyhteisöjen toimintakyky sekä samalla yritysten **tuottavuus ja kilpailukyky paranevat."***
*"Toiminnan jatkuessa varhennetuille eläkkeille siirtymishalukkuus vähenee ja yritysten **eläkemenot saadaan merkittävästi alentumaan."***
*"Työeläkejärjestelmä kannustaa työntekijää säilyttämään työkykyään kuntoutuksen avulla myös sillä, että ammatillisen kuntoutuksen **ajalta korvaus on eläkettä suurempi."***
*"Työnantajalle **kuntoutuksen kustannukset tulevat edullisemmiksi** kuin työntekijän siirtäminen työkyvyttömyyseläkkeelle."*
*"Työnantajalle kuntoutus sekä työkyvyn ylläpitäminen on **kannattavaa** toimintaa. **Säästöjä syntyy**, kun sairauspoissaolot vähenevät. Samoin jokainen vuosi, jolla eläke lykkääntyy, **säästää myös työnantajan eläkekuluja** joko suoraan tai heijastumalla työnantajien ja työntekijöiden maksamaan yleiseen työeläkemaksun tasoon."*

Tekstistä tulee vaikutelma, että ainoa perustelu työeläkekuntoutukselle ja sen johdosta syntyvälle pitempään työelämässä pysymiselle ovat taloudelliset seikat. Työelämässä on oltava pitempään, jotta työnantaja ja eläkevakuutusyhtiö voisivat toimia pienemmin kustannuksin. Toki työntekijäkin hyötyy siitä, että pysyy pitempään töissä, saahan hän siten enemmän rahaa. Taloudelliset arvot ovatkin toki nykyään hyvin vallitsevia ja kaikkialla läsnä olevia. Raha ratkaisee usein, muttei kuitenkaan aina. Teksteissä voisikin tuoda ilmi myös joitain inhimillisempiä arvoja.

7 KYSELYTUTKIMUS ESITTEISTÄ

7.1 Lomaketutkimuksen edut ja rajoitukset

Tutkijan oman analyysin jälkeen halutaan saada selville esitteiden todellisen kohderyhmän eli työeläkelakien alaisten palkansaajien mielipiteet ja kokemukset esitteiden ymmärrettävyydestä sekä niiden herättämistä mielikuvista. Tutkimusmenetelmäksi on valittu lomaketutkimus. Sen lisäksi osaa vastaajista on haastateltu.

Kyselylomakkeen avulla suoritettuun tutkimukseen liittyy monia etuja, mutta myös rajoitteita. Lomake on halpa tutkimusmenetelmä, ja sen avulla on mahdollista saada laaja vastaajajoukko. Vastausten keräys ei vie tutkijalta niin paljon aikaa kuin esim. haastattelututkimuksessa. Vastaajakaan ei ole sidottu tiettyyn vastaamisaikaan tai -paikkaan, vaan hän voi täyttää lomakkeen silloin, kun hänelle parhaiten sopii. Lomake takaa vastaajalle suuremman anonymiteetin kuin haastattelu, ja siten on mahdollista saada arkaluontoistakin tietoa, joista vastaajien olisi ehkä vaikea puhua haastattelijan läsnäollessa. (Bourque & Fielder 1995, 9-13.)

Lomakkeen rajoituksia taas ovat usein alhaiseksi jäävä vastausprosentti, sekä se, ettei tällaisessa menetelmässä ole mahdollista kontrolloida, kuka lomakkeen todellisuudessa täyttää. Saattaa käydä myös niin, että vastaaja on ymmärtänyt kysymyksen väärin, eikä tutkijalla tällöin ole samanlaista mahdollisuutta selittää kysymystä kuin esim. haastattelussa. Tutkija ei myöskään voi pyytää tarkennusta vastauksiin. Suuri rajoitus on se, että lomake mittaa aina vain niitä asioita, jotka ovat mukana lomakkeessa. (Bourque & Fielder 1995, 14-19.)

Tässä tutkimuksessa on valittu tutkimusmenetelmäksi lomaketutkimus, koska sen edut koettiin rajoitteita suuremmiksi.

7.2 Lomakkeen rakenne

Taustat, kiinnostus, aiemmat tiedot

Kyselylomake (LIITE 1) jakautuu viiteen osaan. Ensimmäiseksi vastaajilta kysytään taustatietoina sukupuolta, ikää, koulutusta sekä ammattia (kysymykset 1 - 4). Ikää sekä ammattia käytetään myöhemmin taustamuuttujina tuloksia analysoitaessa.

Seuraavassa osiossa (kysymykset 5 - 11) selvitetään vastaajien kiinnostusta eläkeasioita kohtaan, heidän tarvettaan saada lisää tietoa eläkkeistä sekä sitä, kuinka aktiivisesti he seuraavat eläkkeiden ympärillä käytävää keskustelua. Karisalmen tutkimuksen (1992, 18) mukaan kiinnostus eläkeasioita kohtaan kasvaa iän mukana systemaattisesti laskeakseen jonkin verran vanhuuseläkeiän saavuttaneiden ikäluokassa. Ammattiryhmistä kiinnostuneimpia ovat eläkeläiset, sen jälkeen yrittäjät, työntekijät ja toimihenkilöt.

Kolmas osio muodostuu kysymyksistä 12 - 17, joilla testataan vastaajien aiempia tietoja eläkeasioista. Heidän tulee selvittää muutamien eläkkeisiin liittyvien käsitteiden merkityksiä sekä vastata työeläkkeitä koskeviin monivalintatehtäviin. Heitä pyydetään myös nimeämään tietämänsä eläkevakuutusyhtiöt /eläkelaitokset. Karisalmen tutkimuksessa (1992, 21) selvisi, että iällä ja eläketietouden tasolla ei juurikaan ole yhteyttä. Sosiaaliryhmä sen sijaan vaikuttaa jo enemmän. Eniten hyvätietoisia on toimihenkilöissä, seuraavaksi parhaat tiedot on yrittäjillä ja eläkeläisillä.

Tekstikatkelmien ymmärrettävyys

Kyselylomakkeen neljänteen osuuteen on valittu kolme tekstikatkelmaa Ilmarisen yleisölle suunnatuista esitteistä. Katkelma nro 1 on esitteestä Säilytä työkykysi (s.12), katkelma nro 2 esitteestä Työttömyysajan toimeentulo (s. 25-26) ja katkelma numero 3 esitteestä Työntekijä ja TEL-eläke (s.15).

Lomakkeeseen on pyritty valitsemaan "ongelmallisia" katkelmia, eli sellaisia, joissa on ymmärtämisvaikeuksia tai väärinymmärryksiä mahdollisesti aiheuttavia tekijöitä. Katkel-

mia valittaessa on kiinnitetty huomiota siihen, että siinä kerrottu asia on mahdollista ymmärtää ilman edellä ollutta tai jäljempänä seuraavaa tekstiäkin. Eli valitut katkelmat voi irrottaa kontekstistaan ymmärrettävyyden siitä huomattavasti kärsimättä. Katkelmat eivät saa myöskään olla liian pitkiä, jottei kyselyn täyttämisestä tulisi liian raskasta ja aikaavievää.

Tekstien ymmärrettävyyttä selvitettäessä hyödynnetään luettavuustutkimuksen metodeja. Luettavuustutkimus pyrkii selvittämään vaikean kielen ominaisuuksia ja kehittämään kielen vaikeutta kuvaavia mittareita. Tutkimuksen päämääränä on sovittaa yhteen teksti ja lukija (Dreyer 1984, 334). Luettavuustutkijoiden mukaan kullekin tekstille on määriteltävissä oikea kohderyhmä, eli millaiset ihmiset pystyvät kyseistä tekstiä sujuvasti lukemaan ja ymmärtämään.

Luettavuustutkimuksesta

Luettavuustutkimus syntyi 1920-luvulla Yhdysvalloissa käytännön tarpeista. Kouluissa käytettävien oppikirjojen huomattiin olevan liian vaikeita, ja niitä lähdettiin kehittämään kohderyhmälle paremmin sopiviksi. Alussa tutkimus keskittyi lähinnä sanaston tutkimiseen: teksteistä etsittiin sanoja, jotka eivät olleet yleisesti käytössä eli olivat harvinaisia ja siten vaikeita. (Chall 1988, 3-8.) Vähitellen luettavuuden faktoreiksi vakiintui kaksi ominaisuutta: lauseiden pituus ja sanaston vaikeus. Luettavuuden testaamiseksi on kehitetty kaavoja, joissa lasketaan tietyn pituisesta tekstikatkelmasta siinä olevat pitkät sanat sekä lauseiden pituudet. Näistä saadaan sitten tekstin luettavuusarvo. Jokainen kaava käyttää hieman erilaista systeemiä luettavuuspisteiden laskussa ja tulos ilmoitetaan yleensä luokka-asteissa. (Stevens, Stevens & Stevens 1992, 368.)

Suomessa on ollut käytössä O. A. Wiion kehittämä luettavuuskaava (1968) sekä hänen myöhemmin tietokoneelle kehittämänsä TEKSTUT -luettavuusmittari (Wiio & Puska 1993, 67). Wiion mukaan suomenkielisen tekstin ymmärrettävyyttä määritettäessä neljä merkitsevintä tekijää ovat: 1) pitkien, yli nelitavuisten sanojen määrä, 2) yleisimpien sanojen määrä, 3) määräsuhde eli adjektiivien ja adverbien määrän suhde substantiivien ja verbien määrään sekä 4) virkkeiden pituus (Wiio 1975, 96).

Luettavuuskaavoja kohtaan on esitetty runsaasti kritiikkiä. Luettavuuskaavat eivät esim. ota huomioon luetun ymmärtämisen interaktiivista luonnetta. Luetun ymmärtämisessä eivät ratkaise ainoastaan tekstin ominaisuudet, sillä lukijan aiemmilla tiedoilla, kielikyvyllä ja lukemisen motivaatiolla on ratkaiseva merkitys ymmärtämisprosessissa. (Stevens ym. 1992, 370.)

Luettavuuskaavojen arvostelijat syyttävät kaavoja mekaanisiksi. Kaavat olettavat, että pitempi lause on vaikeampi ymmärtää kuin lyhyempi lause. Kuitenkaan aina ei ole näin, sillä pitkät lauseet eivät välttämättä ole rakenteellisesti monimutkaisempia. Joskus yksi pitkä lause on helpompi ymmärtää kuin kaksi lyhyempää lausetta. Myöskään käytettyjen sanojen yleisyys normaalissa kielenkäytössä ei takaa tekstin todellista ymmärrettävyyttä. Joillakin sanoilla on useampia merkityksiä, jolloin tutulta näyttävä sana saattaakin todellisuudessa tarkoittaa ihan muuta. Lyhyet sanat eivät myöskään ole välttämättä helpommin ymmärrettävissä kuin pitkät sanat. (Stevens ym. 1992, 368-370.) Huonot lukijat pitävät vaikeita sanoja suurena esteenä lukemiselle, kun taas keskivertolukijoilla ja hyvillä lukijoilla ei ole vaikeuksia ymmärtää tekstiä sellaisten sanojen takia. Pikemminkin he pitävät epätavallisia, ilmaisevia ja värikkäitä sanoja hauskoina ja mielenkiintoisina. (Davison & Green 1988, 38.)

Dreyerin (1984, 335-336) mukaan kaavat eivät määrää tekstin luettavuutta. Kaavat mittaavat tekijöitä, jotka voivat korreloida tekstin vaikeuden kanssa, mutta ne eivät paljasta kaikkia tekijöitä, jotka vaikuttavat ymmärrettävyyteen. Kaavat eivät huomioi esim. tekstin lauserakennetta, lauseiden monimutkaisuutta, sivulauseiden määrää, ideatiheyttä, abstraktiotasoa, tekstin järjestystä, koherenssia, uusien sanojen määrää eivätkä graafisia ominaisuuksia.

Kritisoijien mielestä luettavuuskaavat ovat johtaneet huonoon kirjoittamisen laatuun. Kirjoittajat käyttävät kaavoja mekaanisesti, korvaavat vaikeita sanoja helpoilla ja pitkiä lauseita lyhyillä saavuttaakseen paremmat luettavuuspisteet. (Chall 1988, 11.) Jos valmista tekstiä lähdetään muokkaamaan luettavammaksi kaavan mukaan, on tuloksena usein vähemmän ymmärrettävä teksti. Joskus alkuperäiset kappaleet tehdään kokonaan uudelleen, mutta useimmiten muokkaus tapahtuu hyvin mekaanisesti, ottamatta huomioon suurempia

linjoja. Tämän muokkauksen jälkeen tekstistä tulee helposti vähemmän tarkkaa ja sidosteista. Ja kun pitempi, vähemmän yleinen sana korvataan lyhyellä, yleisellä sanalla, on se lähes varmasti vähemmän tarkka kuin kirjoittajan valitsema sana, eikä välitä tiettyä merkitysvivahdetta, jota hän tarkoitti. (Green & Olsen 1988, 118.)

Charrow (1988, 94) on tullut siihen tulokseen, että tekstin muokkaaminen ymmärrettävämmäksi pelkästään luettavuuskaavaa silmällä pitäen ei tuota riittäviä tuloksia. Hän toteutti tutkimuksen, jossa kirje muokattiin luettavuuskaavan ehdottamalla tavalla, eli lauseita lyhentämällä ja vaihtamalla pitkät sanat lyhyempiin. Muutosten jälkeen lukijoiden ymmärtäminen ei kuitenkaan parantunut. Kirjeestä tehtiin myös toinen versio, jossa kirjettä muokatessa kiinnitettiin huomiota kontekstiin (alussa kerrottiin, mitä kirje käsittelee), tiedon loogiseen järjestykseen sekä informatiivisiin otsikoihin. Persoonattomia ja kieliopillisesti vaikeita rakenteita vältettiin, samoin kuin substantiivijonoja. Myös teknisiä, epämääräisiä tai tuntemattomia termejä vältettiin, tai ne selitettiin ja tarpeettomat sanat jätettiin pois. Huomiota kiinnitettiin myös kirjeen layoutiin (otsikot, tila, laatikot, alleviivaus, isot kirjaimet). Luettavuuskaavan mukaan kummankin muokatun version olisi pitänyt olla yhtä helppo. Kuitenkin kirje, jossa oli huomioitu järjestys, layout, konteksti ja lauserakenne, oli helpompi ymmärtää. Tekstin muokkaamisessa luettavammaksi on siis otettava huomioon moni muukin seikka kuin vain sanojen ja lauseiden pituus. Kaavoja ei olekaan tarkoitettu kirjoittamisen oppaiksi tai metodiksi sovittaa teksti lukijalle. Ne ovat vain keino arvioida tekstin suhteellista vaikeutta. (Duffy 1989, 436.)

Puutteistaan huolimatta luettavuuskaavoja on käytetty erityisesti Yhdysvalloissa paljon, ja käytetään edelleen, sillä niille ei ole olemassa mitään muutakaan sopivaa vaihtoehtoa. (Davison & Green 1988, 36.) Kaavoilla on ollut suuri vaikutus erityisesti oppikirjoihin. Joissakin osavaltioissa on voimassa laki, jonka mukaan kaikkien kuluttajasopimusten, kuten vuokra- ja vakuutussopimusten, täytyy olla luettavuuskaavojen mukaan helposti ymmärrettäviä. (Fry 1988, 77-78.)

Luettavuuskaavojen lisäksi on olemassa muitakin luettavuuden testausmenetelmiä. Ne eivät anna tulokseksi objektiivisia, numeerisia arvioita tekstin vaikeustasosta, kuten kaavat tekevät. Sen sijaan niissä vaikuttaa tekstin ja lukijan vuorovaikutus, niin että tekstin luettavuuden arviointiin vaikuttaa myös lukijan panos ja hänen ominaisuutensa. Vaikeustason

määrittelyn tärkeimpänä kriteerinä tulisikin pitää sitä, kuinka hyvin teksti ja sen lukija sopivat yhteen (Arffman & Brunell 1989, 4).

Tekstin luettavuustason arvioinnissa voidaan käyttää lukunopeuden mittausta. Koehenkilöillä on sama lukuaika, ja sen päätyttyä koehenkilöt merkitsevät tekstikohdan, johon asti ovat ehtineet lukea. Testi voidaan toteuttaa myös yksilöllisesti ääneenlukuna, jolloin testin luotettavuus paranee. Lukunopeustestitulokset ilmoitetaan joko tekstin lukemiseen käytettynä aikamääränä tai tietyssä ajassa luettujen saneiden määränä. Mittaustulosten luotettavuutta kontrolloidaan tavallisesti joillakin ymmärtämistä selventävillä tehtävillä. (Puranen 1981, 16.)

Luettavuuden mittaamiseen voidaan käyttää erilaisia luetunymmärtämistehtäviä. Yksi luetunymmärtämisen mittaustapa on täydennysmenetelmä (cloze procedure). Täydennysmenetelmän avulla pyritään selvittämään tekstin ymmärrettävyyttä kielen rakenteellisista lähtökohdista käsin (Puranen 1981, 18). Siinä tekstistä jätetään tietyin välein yksi sana pois (esim. joka viides sana). Lukijan tehtävä on sitten täyttää aukot oikeilla sanoilla. Täydennysmenetelmässä luettavuuden ja ymmärrettävyyden katsotaan liittyvän tekstin sanoman ennustettavuuteen: teksti on sitä ymmärrettävämpää, mitä helpommin siitä poistetut sanat pystyy arvaamaan. Koehenkilöiden oikein arvaamien täydennyssanojen lukumäärien keskiarvo antaa luettavuuden kriteerinä pidettävän ns. täydennysarvon. (Puranen 1981, 18-19.) Cloze -tekniikasta on tullut suosittu, koska se on pistelaskussaan objektiivinen ja sitä on helppo käyttää ja analysoida. (Klare 1988, 23-24.)

Cloze -tekniikkaan pätevät samat rajoitukset kuin muihinkin luettavuuden testausmenetelmiin, jotka eivät käytä kaavoja: niiden avulla saatujen tulokset heijastavat sekä materiaalin vaikeutta että lukijan kykyjä (Klare 1988, 23-24). Täydentäjän suoritukseen vaikuttavat monet tekijät kuten tekstin aiheen ja sen sanaston tuntemus, yleinen kielikyky, oppimiskyky, tarkkaavaisuus, motivaatio jne. (Taylor 1957, 19). Täydennystehtävän onkin todettu korreloivan paitsi luetun ymmärtämisen siis myös henkilön verbaalisten kykyjen kanssa (Enkvist & Kohonen 1978, 196).

Finnin (1995, 242) mukaan cloze -menetelmä ei ole luettavuuskaava, ei tekstin ymmärrettävyyden mitta eikä lukijan lingvistisen kompetenssin mitta. Koska cloze -tekniikassa häiritään signaalin kulkua kirjoittajalta lukijalle, näkee hän sen metodologiana tutkia kirjoitetun kommunikaation prosessia.

Muita luetunymmärtämistä mittaavia tekniikoita ovat ymmärtämistä mittaavat kysymys- ja sanavarastotestit. Testeissä pyydetään esim. lukijaa määrittelemään kontekstissa esiintyvän sanan tai sanonnan merkitys, vastaamaan kysymyksiin, joihin ratkaisut ovat löydettävissä tekstistä tai tekemään päätelmiä sisällön perusteella. Testeissä paljastuu myös lukijan kyky seurata tekstin juonta ja sen sisältämiä ennusteita ja viitteitä sekä hänen kykynsä määritellä kirjoittajan tarkoitus ja näkökulma. (Puranen 1981, 17.)

Tekstin luettavuuden arvioinnissa voidaan käyttää myös lukijan omaa arviointia tekstin vaikeudesta. Se, kuinka vaikeaksi lukija tekstin kokee, riippuu paljon myös hänen maustaan ja mieltymyksistään. Niinpä lukijan arviointi on hyvin subjektiivisiin arvioihin perustuva tapa, jonka luotettavuus kuitenkin kasvaa, jos arvioijia on paljon. (Puranen 1981, 22.)

Tässä käytetyt menetelmät

Tässä tutkimuksessa käytettiin kahta viimeksi mainittua tekniikkaa. Lukijoiden oma arvio tekstin vaikeudesta yhdistettynä luetun ymmärtämistä testaaviin kysymyksiin antaa kuvan siitä, onko tekstin vaikeustaso kohderyhmälle sopiva. Eli sopivatko teksti ja lukija yhteen siten, että lukijan kyvyt vastaavat tekstin asettamiin vaatimuksiin?

Vastaajaa pyydetään lukemaan aina yksi katkelma kerrallaan ja sen jälkeen arvioimaan sen ymmärrettävyyttä. Vastaaja kertoo, onko tekstiä hänen mielestään erittäin helppo, melko helppo, melko vaikea vai erittäin vaikea ymmärtää (kysymykset 18, 23 ja 28). Nämä tehtävät tutkivat sitä kuvaa, joka vastaajalle syntyy tekstien ymmärrettävyydestä. Vastaukset perustuvat siis vastaajan omaan arvioon siitä, kuinka hyvin hän tekstit ymmärtää.

Arvioituaan tekstien ymmärrettävyyden vastaaja kertoo, mitkä seikat hänen mielestään vaikeuttavat tekstin ymmärtämistä. Kunkin katkelman jälkeen luetellaan seitsemän sellaista tekijää, jotka aiempien tutkimusten mukaan (ks. Brunell 1989, Wiio 1992) vaikeuttavat tekstin ymmärtämistä. Vastaaja valitsee näistä tekijöistä ne, jotka kyseisessä katkelmassa

hänen mielestään hankaloittavat tekstin sanoman selville saamista. Vastaaja voi myös lisätä sellaisen piirteen, jota ei valmiiksi annetuissa vaihtoehdoissa ole mainittu. (Kysymykset 19, 24 ja 29). Tällä pyritään selvittämään mitkä seikat merkittävimmin nostavat tekstin vaikeustasoa.

Usein lukija uskoo ymmärtävänsä mitä tekstissä sanotaan, mutta todellisuudessa ymmärtäminen voi olla hyvin näennäistä. Lukija on ehkä ymmärtänyt kaikki sanat, mutta ei sanojen muodostamaa ajatuskokonaisuutta. Tai lukija on voinut ymmärtää asian, mutta onkin ymmärtänyt sen toisella tavalla kuin kirjoittaja oli tarkoittanut sen ymmärrettäväksi. Tässä tutkimuksessa halutaan selvittää myös lukijoiden todellinen ymmärtäminen, eli se, ymmärtävätkö he asian siten kuin kirjoittaja on halunnut.

Ymmärtämisen mittatikkuna käytetään tässä sitä, kuinka hyvin lukija pystyy hyödyntämään tekstiä ratkaistessaan tiettyä ongelmaa. Eli löytääkö hän tekstistä tiedon, jonka avulla kykenee vastaamaan tekstin pohjalta laadittuun kysymykseen? Ja onko teksti kirjoitettu sellaisella kielellä, että lukija ymmärtää mitä tekstissä sanotaan ja mitä se tarkoittaa?

Lukijoiden todellisen ymmärtämisen selvittämistä varten on laadittu luetunymmärtämistehtäviä. Kunkin katkelman jälkeen esitetään kolme väitelausetta, joiden todenmukaisuus lukijan on arvioitava tekstin perusteella. Eli vastaaja kertoo, onko esitetty väite totta sen perusteella, mitä hän tekstistä tulkitsee. Väittämät on laadittu liittyen tekstin kohtiin, jotka saattavat aiheuttaa vääriä tulkintoja. Osa väittämistä on lähes "kompakysymyksiä", osa taas on helpompia (kysymykset 20-22, 25-27, 30-32). Kolmannen katkelman jälkeen on hieman erityyppinenkin ymmärtämistä testaava kysymys, jossa pitää valita tekstissä mainitulle termille oikea merkitys neljästä valmiiksi annetusta vaihtoehdosta (kysymys 33).

Näiden kolmen katkelman ja niihin liittyvien tehtävien jälkeen vastaajan tulee vielä kertoa, mistä lähteestä hän arvelee edellä olleiden kolmen tekstikatkelman olevan peräisin. Valittavana on viisi vaihtoehtoa (kysymys 34).

Katkelmien herättämät mielikuvat

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa voidaan käyttää erilaisia ilmaisua helpottavia ja projektiivisia tekniikoita. Ne nostavat esiin asioita vastaajan alitajunnasta ja auttavat häntä tuomaan esille sellaisia ajatuksia tai tunteita, joiden ilmaisu muuten olisi vaikeaa. Yksi tällainen tekniikka on pyytää vastaajia kuvaamaan, millainen tuote tai yritys olisi ihmisenä. (Lannon & Thompson 1986; Leppänen & Soininen 1987.) Tässä tutkimuksessa käytetään projektiivista tekniikkaa, jossa pyydetään vastaajaa kuvittelemaan millainen tekstit kirjoittanut ihminen on; hänen toivotaan kertovan kirjoittajan iästä, sukupuolesta, ammatista, luonteesta, harrastuksista jne. (kysymys 35)

Ihmisillä on tarve muodostaa mielikuva viestin lähettäjästä. Asiakkaat inhimillistävät yrityksen, halusipa yritys sitä tai ei. Yritys saattaa ehkä pitää itseään abstraktina yksikkönä, joka on liian monimutkainen yksilöitäväksi. Asiakkaat sen sijaan pyrkivät yksinkertaistamaan abstraktion ja tekemään sen käsin kosketeltavaksi. Asiakas asioi ihmisten kanssa, vaikkei kenties koskaan näkisi heitä. (Bernstein 1986a, 78.) Vaikka yritys pyrkisi viestinnässään mahdollisimman suureen persoonattomuuteen, kaivaa asiakas kirjeenvaihdon koukeroista ihmisen (Tiililä 1993, 21).

Tässä pyritään saamaan selville minkälaisen ihmisen lukijat löytävät tekstien takaa; millaiseksi he kokevat edellä olleiden tekstien kirjoittajan, ja sitä kautta myös sen organisaation, josta tekstit ovat lähtöisin. Vastausten perusteella piirretään kuva "Herra Ilmarisesta". Tämä hahmo kuvastaa sitä, minkä tyyppiseksi persoonaksi asiakkaat kokevat yritys Ilmarisen. Samoin sen voi ajatella kertovan siitä, millaisia vastaajat kuvittelevat Ilmarisen työntekijöiden olevan.

Viimeisessä kolmeen tekstikatkelmaan liittyvässä kysymyksessä (36) vastaajan tehtävä on arvioida, millainen edellä olleet tekstit tuottanut yhteisö hänen mielestään on. Yhteisön arviointia varten on laadittu 13 sanaparia, joissa on aina toisilleen vastakkaiset ominaisuudet. Vastakkaisten ominaisuuksien välissä on neliportainen asteikko, ja vastaaja laittaa rastin lähemmäs sitä ominaisuutta, joka hänen mielikuvansa mukaan paremmin sopii kuvaamaan yhteisöä. Mukana olleet ominaisuudet testaavat yhteisön palvelukuvaa. Tehtävä selvittää sitä, kuinka kokemukset tekstin ymmärrettävyydestä sekä tekstin synnyttämät mieli-

kuvat vaikuttavat niihin mielikuviin, joita lukijalle syntyy tekstit tuottaneesta yhteisöstä. Eli minkälaisen palvelukuvan lukijat muodostavat siitä yhteisöstä, josta tekstit ovat lähtöisin?

Tekstisivujen vertailu

Kyselylomakkeen viimeisessä osiossa tutkitaan sitä, miten tekstin kieliasuun, tyyliin ja rakenteeseen tehdyt muutokset vaikuttavat siihen mielikuvaan, jonka lukija synnyttää tekstit tuottaneesta yhteisöstä. Perhe-eläkkeestä kertovasta esitteestä on otettu sivulta 2 tekstikatkelma, jossa kerrotaan ensin lyhyesti perhe-eläkkeestä ja sen jälkeen useammassa kappaleessa leskeneläkkeestä. Katkelman alkuun on liitetty esitteen edellisellä sivulla oleva määritelmä perhe-eläkkeestä.

Kyselyssä pyydetään vastaajia lukemaan ensin tämä alkuperäinen, esitteestä peräisin oleva sivu. Ohjeessa kerrotaan, että tällä kertaa ei tarvitse keskittyä tekstin sisältöön, vaan riittää kun lukija saa siitä yleiskuvan. Tämän jälkeen vastaajaa pyydetään arvioimaan sivun tuottanutta yhteisöä samojen palvelukuvaan liittyvien ominaisuuksien suhteen kuin aiemmin kolmen tekstikatkelman kohdalla (kysymys 37).

Heidän tulee myös arvioida, mistä lähteestä sivu on peräisin (kysymys 38). Vaihtoehtoina ovat samat viisi lähdettä kuin aiempien katkelmien kohdalla.

Tämän jälkeen vastaajat lukevat toisen sivun, jonka teksti on muokattu alkuperäisestä esitteen tekstistä. Muokatussa versiossa pääotsikko on samassa muodossa kuin alkuperäisessä tekstissäkin, mutta itse teksti on jaettu väliotsikoin useampaan jaksoon. Kaikki väliotsikot ovat kysymyksen muodossa. Myös asioiden esitysjärjestystä on muutettu hieman, siten että kokonaisuudesta tulee mahdollisimman loogisesti etenevä. Myös lauserakennetta on pyritty yksinkertaistamaan.

Tekstiä muokatessa on kiinnitetty huomiota sanavalintaan, ja pois on jätetty oudot, vaikeat ja kankean kuuloiset sanat ja sanonnat *(edunjättäjä, edunjättäjän jälkeen, velvoitettu, sol-*

mia avioliitto). Tilalle on otettu kansankielisempiä ilmauksia *(kuollut puoliso, henkilön kuoltua, mennä naimisiin*).

Suuri muutos alkuperäiseen tekstiin on muutetussa versiossa lukijan puhuttelu. Alkuperäisen esitteen teksti puhuu koko ajan kolmannesta persoonasta (*leski saa, leskellä ei ole oikeutta*). Muutetussa versiossa on otettu oletukseksi, että tekstin lukija on leskeksi jäänyt henkilö, ja häntä puhutellaan suoraan, käyttäen sinuttelua (*jos teillä ei puolisosi kanssa, jos sinulla on, saat leskeneläkettä*).

Sanaston, rakenteen ja tyylin muutoksilla on pyritty saamaan aikaan persoonallisempi ja asiakaskeskeisempi vaikutelma. Kirjoittaja pyrkii asettumaan lukijan asemaan ja lähestymään häntä henkilökohtaisella tasolla. Lukijan huomioon ottamista on korostettu myös korvaamalla harvinaiset ja vaikeat ilmaisut tutummilla. Näin pyritään saaman aikaan vaikutelma, että tekstin kirjoittaja ottaa huomioon lukijan tarpeet ja toiveet, hänen tietonsa ja kielen, jota lukija on tottunut käyttämään.

Vastaajien luettua esimerkkisivun nro 2, he arvioivat sivun tuottaneen yhteisön palvelukuvaa jälleen samojen ominaisuuksien suhteen (kysymys 39).

Vastaajilta kysytään myös kumpaa esimerkkisivuista on miellyttävämpi lukea. Valinnalle pyydetään perustelut (kysymys 40). Tämä kysymys selvittää sitä, millaisia tekstin ominaisuuksia lukijat arvostavat ja millaista tekstiä he haluavat lukea. Viimeisenä tehtävänä on kertoa, kumman tekstin kirjoittajan puoleen vastaaja kääntyisi halutessaan eläkkeisiin liittyvää tietoa. Tämäkin vastaus pitää perustella (kysymys 41). Kysymyksen tarkoituksena on selvittää, millaisia ominaisuuksia vastaajat arvostavat asiakaspalvelussa ja herättääkö jompikumpi teksteistä heissä mielikuvia, jotka täsmäävät noihin ominaisuuksiin.

7.3 Vastaajat

Kyselylomakkeiden jakelu ja palautus tapahtui huhti - toukokuussa 1996. Lomakkeita jaettiin yhteensä 78 kappaletta, joista 67 palautettiin. Lomakkeista palautettiin siis 86 %. Kolme lomakkeista hylättiin, koska vastaaminen oli jäänyt niissä kesken siten, että vain alku-

pään kysymyksiin oli vastattu. Tarkastelussa on mukana siis 64 lomaketta. Kyselylomakkeita jaettiin Keski-Suomessa ja pääkaupunkiseudulla, siten että Keski-Suomesta saatiin tarkasteluun 41 lomaketta ja pääkaupunkiseudulta 23 lomaketta.

Kyselylomakkeen vastaajiksi haluttiin saada eri ikäisiä ja erilaisissa työtehtävissä toimivia palkansaajia, jotka kuuluvat Työntekijäin eläkelain (TEL) piiriin. Niinpä kysely nähtiin parhaaksi toteuttaa yritysten ja järjestöjen kautta. Keski-Suomessa kohdeorganisaatioksi valittiin yksi yritys, ja pääkaupunkiseudulla lomakkeiden jakelu kohdistui kahdeksaan organisaatioon.

Organisaatioiden esimiehiä lähestyttiin pyynnöllä saada jakaa kyselylomakkeita organisaation työntekijöille. Kun lupa oli saatu, esimies tai työnjohtaja valitsi alaiset, joille jakoi lomakkeet. Häntä kehotettiin huolehtimaan siitä, että lomakkeita jaetaan eri ikäryhmiin kuuluville ja eri asemissa oleville henkilöille. Osassa tapauksista esimies myös huolehti lomakkeiden palautuksesta keräten täytetyt lomakkeet ja palauttaen ne tutkijalle. Osa lomakkeista jaettiin palautuskuoren kanssa, jolla lomakkeen sai palauttaa suoraan tutkijalle. Esimiesten välityksellä tapahtuva kyselylomakkeiden jakelu todennäköisesti vaikutti kohtuullisen suuren palautusprosentin saavuttamiseen.

8 KYSELYLOMAKKEEN TULOKSET

8.1 Taustamuuttujat

Vastaajista 53 % on miehiä ja 47 % naisia. Eri ikäryhmiin vastaajat jakautuvat seuraavasti (% vastaajista):

20 - 30 -vuotiaat	16 %	(10 vastaajaa)
30 - 40 -vuotiaat	13 %	(8 vastaajaa)
40 - 50 -vuotiaat	43 %	(27 vastaajaa)

50 - 60 -vuotiaat	24 %	(15 vastaajaa)
yli 60 -vuotiaat	5 %	(3 vastaajaa)

Yli 60 -vuotiaiden ryhmä jäi pieneksi, mihin lienee osittain syynä se, että eläkkeelle siirtymisen aikaistuttua työpaikoilla on enää hyvin vähän yli 60 -vuotiaita työntekijöitä.

13 %:lla vastaajista ylin koulutus on peruskoulu/kansakoulu, 6 %:lla lukio/oppikoulu, 67 %:lla opisto/ammattikoulu/ammatillinen kurssi ja 14 %:lla korkeakoulu. Koulutuksen kohdalla vastaajien jakautuminen eri ryhmiin on epätasaista. Yksi ryhmä on huomattavan paljon suurempi kuin muut, yksi taas hyvin pieni. Pienessä vastaajajoukossa piilee vaara, että yhden poikkeavasti vastanneen vastaus saa liian suuren painoarvon ja koko joukon vastaukset vääristyvät. Niinpä koulutusta ei ole käytetty taustamuuttujana, eikä sillä ole pyritty selittämään vastaajien kesken löydettyjä eroja.

Sama ongelma tulee eteen myös ikäryhmien kohdalla, sillä yli 60 -vuotiaiden joukko on paljon pienempi kuin muiden vastaajien. Tätä vanhinta vastaajajoukkoa ei kuitenkaan ole haluttu jättää pois tarkastelusta, eikä myöskään yhdistää 50 - 60 -vuotiaiden ryhmään. Niinpä iän toimiessa taustamuuttujana on hyvä pitää mielessä, että yli 60- vuotiaita on vastaajista todellakin vain muutama, joten heidän vastauksiensa yleistämisessä koskemaan koko ikäryhmää tulee olla varovainen.

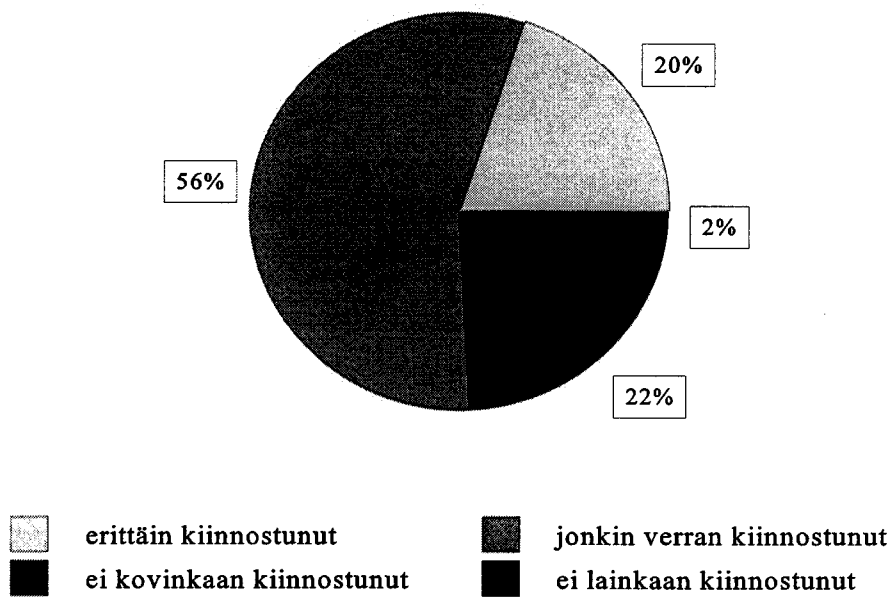
Kyselylomakkeessa pyydetään vastaajia kertomaan ammattinsa, ja vastaukseksi on saatu 43 eri ammattinimikettä. Vastaukset siinä muodossa ovat kuitenkin hyödyttömiä tilastollisten tutkimusmenetelmien kannalta, joten ammattinimikkeet on muutettu vastaamaan seuraavia ryhmiä: työntekijät, alemmat toimihenkilöt, ylemmät toimihenkilöt. Ammattien luokittelu kolmeen ryhmään mahdollistaa sen, että vastaajan asemaa organisaatiossa voidaan käyttää taustamuuttujana muuttujia keskenään vertailtaessa. Tällä tavalla ryhmiteltynä vastaajat jakautuvat asemansa mukaan seuraavasti (% vastaajista):

työntekijät	34 %
alemmat toimihenkilöt	34 %
ylemmät toimihenkilöt	31 %

8.2 Kiinnostus eläkkeisiin ja eläketietouden taso

Kiinnostus

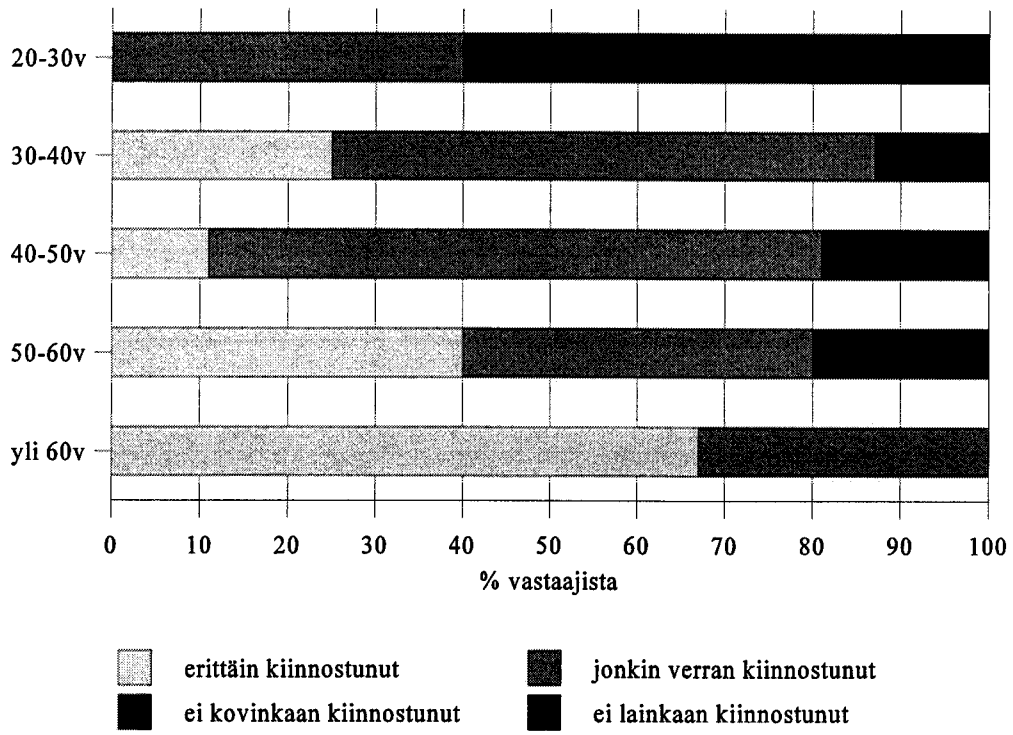
Suurin osa vastaajista on joko erittäin kiinnostunut (20 %) tai jonkin verran kiinnostunut (56 %) eläkeasioista. Ainoastaan yksi vastaaja ilmoittaa ettei ole lainkaan kiinnostunut eläkeasioista. Kiinnostus eläkeasioita kohtaan jakautuu seuraavan kuvion osoittamalla tavalla.



KUVIO 5. Kiinnostus eläkeasioita kohtaan (% vastaajista)

Naiset ovat jonkin verran kiinnostuneempia eläkeasioista kuin miehet. Naisista 83 % on erittäin kiinnostuneita tai jonkin verran kiinnostuneita, kun miehillä vastaava luku on 71%.

Kiinnostus eläkeasioita kohtaan kasvaa iän myötä. Nuorimmasta ikäryhmästä alle puolet (40 %) on kiinnostunut eläkeasioista, kun muissa ryhmissä luku on huomattavan paljon suurempi (81 % - 100 %). Odotusten vastaisesti myös kyselyyn vastanneet 30 - 40 -vuotiaat ovat hyvin kiinnostuneita eläkeasioista, vaikka eläkeikä on heidän kohdallaan vielä kaukana.



KUVIO 6. Eläkeasioista kiinnostuneiden osuudet ikäryhmittäin

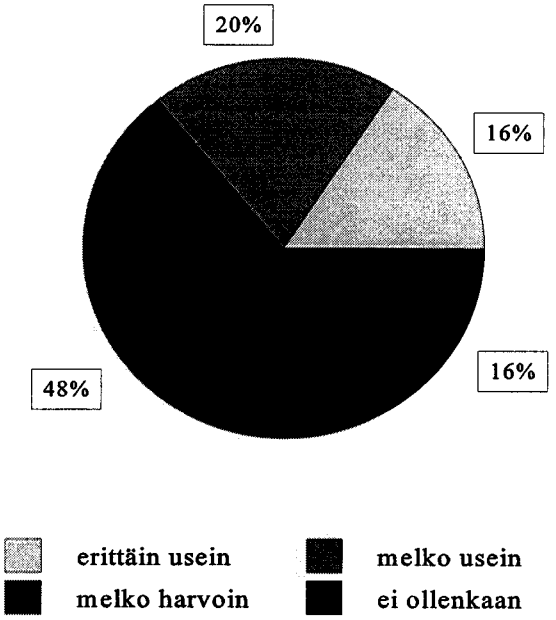
Tarkasteltaessa ammatin ja kiinnostuksen välistä suhdetta saadaan erittäin tai melko kiinnostuneiden osuuksiksi seuraavat luvut (% ammattiryhmän edustajista):

työntekijät	67 %
alemmat toimihenkilöt	91 %
ylemmät toimihenkilöt	79 %

Alemmat toimihenkilöt ovat siis kaikkein kiinnostuneimpia eläkeasioista. Tosin erittäin kiinnostuneiden osuus on suurin ylemmillä toimihenkilöillä (32 %). Ylemmät toimihenkilöt joutuvat ehkä työnsä puolesta olemaan tekemisissä eläkeasioiden kanssa, ja ovat siksi niistä kiinnostuneita.

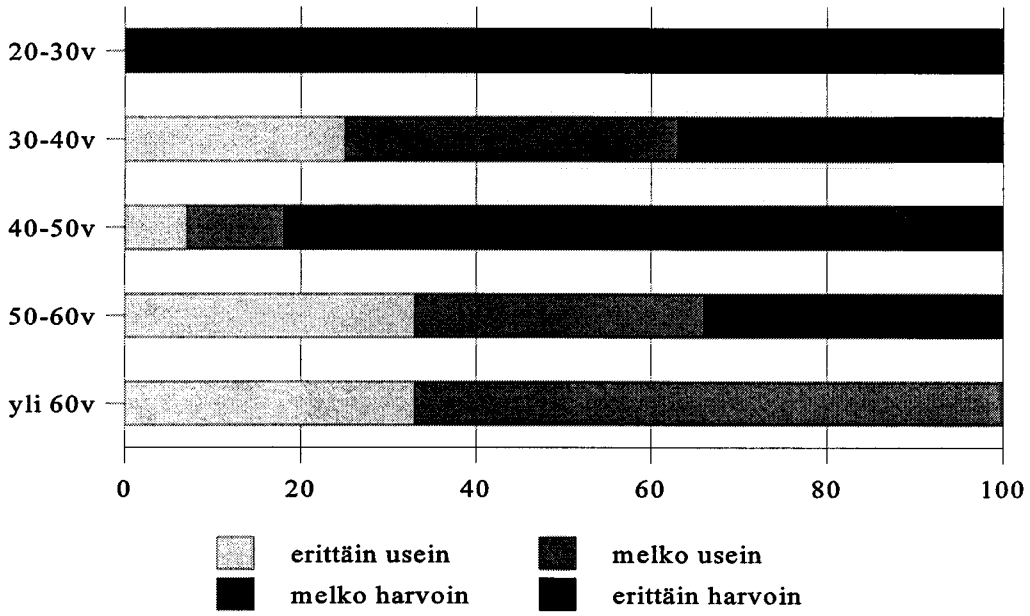
Eläkeasioiden mietiskely

Eläkeasiat eivät pyöri aktiivisesti vastaajien ajatuksissa, sillä 64 % vastaajista ilmoittaa, ettei ole viimeisen puolen vuoden aikana miettinyt eläkeasioita ollenkaan, tai on miettinyt niitä melko harvoin. Vastausten osuudet jakautuvat seuraavasti:



KUVIO 7. Eläkeasioiden mietiskelyn yleisyys (% vastaajista)

Iän lisääntyessä eläkeasiat alkavat pyöriä mielessä yhä useammin. Ikäryhmittäin jaoteltuna eläkeasioita mietiskelleiden osuudet jakautuvat seuraavan kuvion mukaan.

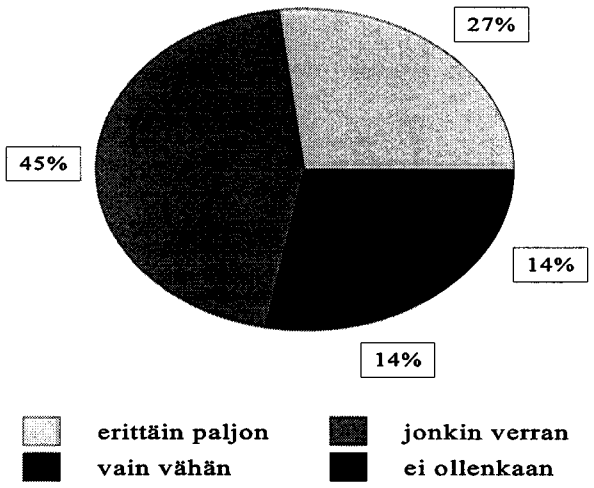


KUVIO 8. Eläkeasioiden mietiskelyn yleisyys ikäryhmittäin

Vastaajilta kysyttiin myös, miksi he ovat miettineet tai eivät ole miettineet eläkeasioita viime aikoina. Yleisin syy sille, miksi eläkeasiat eivät ole olleet ajatuksissa, on eläkkeen kaukaisuus. 18 vastaajaa ilmoitti, etteivät eläkkeet ole ajankohtaisia heidän kohdallaan. Seitsemän taas kertoi eläkkeiden ajankohtaistuvan pian, ja olevan siksi mielessä. Osan terveydentila on saanut heidät ajattelemaan eläkkeitä, osalla taas on tuttavapiirissä tai työpaikalla jäänyt ihmisiä eläkkeelle. Muutama koki olleensa työelämässä mukana jo niin pitkään, että on valmis siirtymään eläkkeelle. Jotakuta huoletti nopeassa tempossa muuttuva työelämä, ja vanhenevan työläisen pysyminen mukana muutoksissa. Myös eläketurvan tulevaisuus mietitytti, ja muutama on pohtinut vapaaehtoisen eläkevakuutuksen ottamista. Muutamalle eläkeasiat liittyivät työhön, ja joku on kohdannut asian vaihtaessaan työpaikkaa. Jollakin ei ole aikaa mietiskellä eläkeasioita, ja toiselle eivät eläkeasiat ole vaan tulleet mieleen.

Lisätiedon tarve

Vastaajista tuntuu, etteivät he tiedä eläkkeistä niin paljon kuin haluaisivat. Suurin osa vastaajista kertoo tarvitsevansa erittäin paljon (27 %) tai jonkin verran (45 %) lisää tietoa eläkkeistä. 14 % vastaajista on täysin tyytyväinen eläketietoutensa tasoon eikä tarvitse lisää tietoa aiheesta, ja samoin 14 % tarvitsee vain vähän lisätietoja. Lisätiedon tarvitsemisen osuudet on esitetty alla olevassa kuviossa.



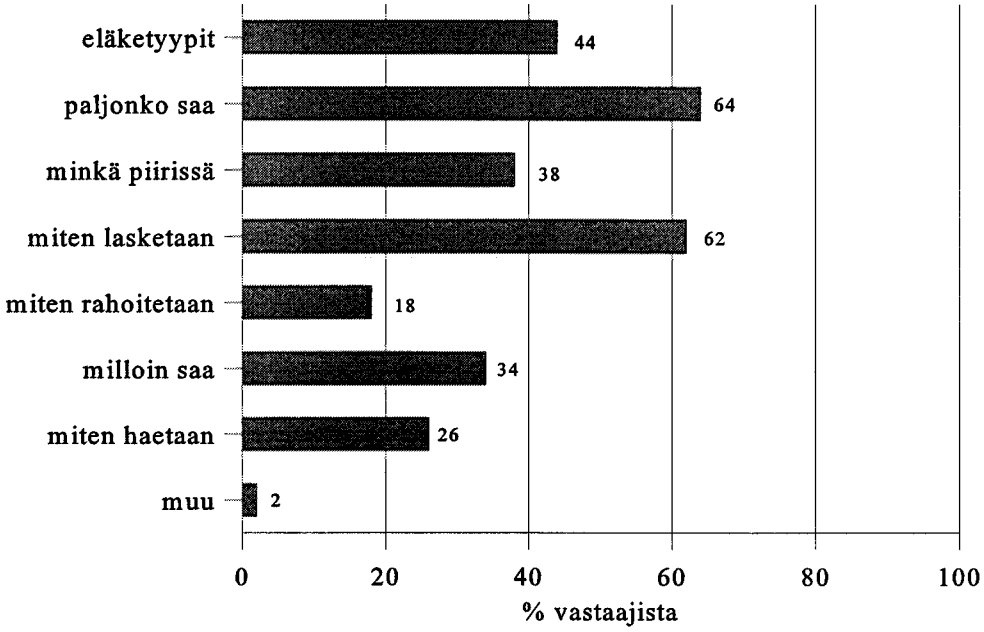
KUVIO 9. Eläkkeistä lisää tietoa tarvitsevien prosenttiosuudet

Eläketiedon tarve kasvaa eläkkeiden tullessa ajankohtaisemmiksi eli iän lisääntyessä. Eläkeiän lähestyessä ihmiset alkavat mietiskellä eläkeasioita ja huomaavat, että heillä on eläkkeitä koskevissa tiedoissaan paljon aukkoja. Ikäryhmittäin tarkastellen erittäin paljon tai jonkin verran lisää tietoa eläkkeistä ilmoittaa kaipaavansa (% ikäryhmän edustajista):

20 - 30 -vuotiaat	40 %
30 - 40 -vuotiaat	62 %
40 - 50 -vuotiaat	70 %
50 - 60 -vuotiaat	93 %
yli 60 -vuotiaat	100 %

Mistä halutaan lisää tietoa

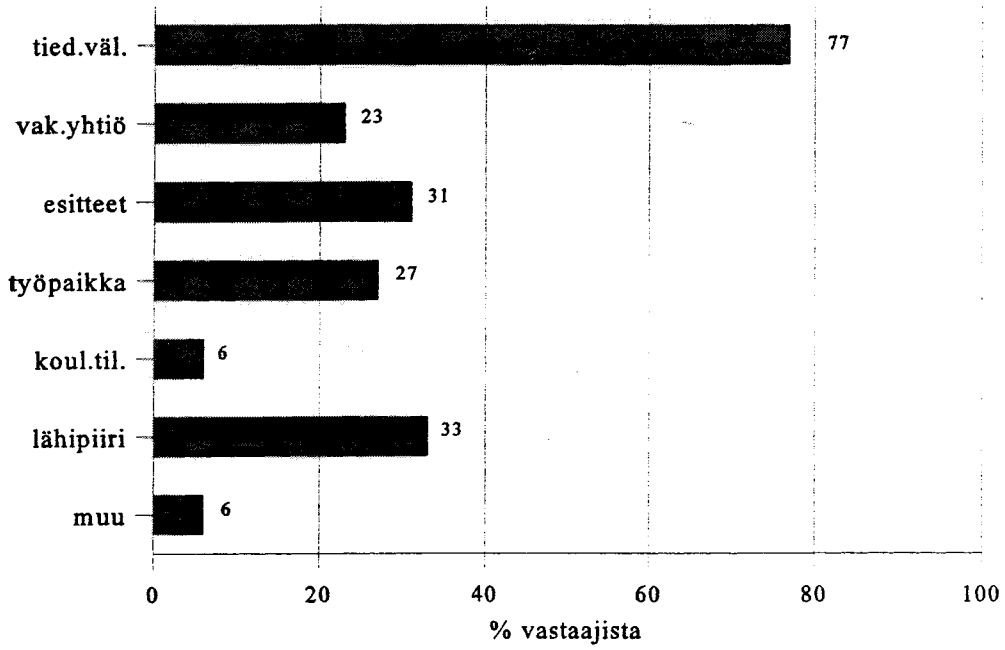
Eniten kaivataan tietoa siitä, paljonko eläkettä saa ja kuinka eläkkeet lasketaan. Yli puolet vastaajista ilmoittaa haluavansa tietoa näistä asioista (64 % ja 62 %). Seuraavaksi eniten kiinnostavat eri eläketyypit (44 % vastaajista) ja se, minkä eläkkeen piiriin vastaaja kuuluu (38 %). Eläkkeen saamisajankohta kiinnostaa 34 %:a vastaajista ja eläkkeen hakumenettely 26 %:a. Vähiten kiinnostavat eläkkeiden rahoitukseen liittyvät kysymykset (18 %).



KUVIO 10. Eri asioista lisätietoja haluavien prosenttiosuudet

Mistä eläketietoja on saatu

Ylivoimaisesti tärkein tietolähde eläkeasioissa ovat joukkotiedotusvälineet. 77 % vastaajista on saanut tietoja eläkkeisiin liittyvistä asioista lehdistä, radiosta ja televisiosta. Seuraavaksi eniten eläketietoja välittävät perheenjäsenet, ystävät tai tuttavat, joita on informaationlähteenä käyttänyt 33 %. Eläkelaitosten esitteistä tietoa saaneita on 31 % vastaajista. Työpaikalta tietoja on saanut 27 % vastaajista, ja vakuutusyhtiöstä 23 %. Eläkkeisiin liittyvissä koulutustilaisuuksissa on ollut 6 % vastaajista. Muiksi tietolähteiksi mainitaan messut, kansaneläkelaitoksen kirjaset sekä ay-liike. Näistä tietoja on saanut 6 % vastaajista.



KUVIO 11. Eri lähteiden käyttö eläketietouden saannissa

Verrattaessa tietolähteiden käyttöä vastaajan ammattiasemaan saadaan seuraava taulukko.

TAULUKKO 1. Eri lähteiden käyttö ammattiryhmittäin

	tied.väl.	vak.yhtiö	esitteet	työpaikka	koul.til.	perhe jne.	muu
työntek.	86	5	29	19	5	24	10
al. toimih.	86	24	33	24	10	38	0
yl. toimih.	58	47	32	32	5	37	11

Selvä ero ammattiaseman ja tietolähteiden käytön suhteen näkyy siinä, kuinka moni on saanut eläketietoja vakuutusyhtiöstä. Työntekijöistä ainoastaan 5 % on saanut eläketietoja tätä kautta, kun taas ylemmistä toimihenkilöistä lähes puolet (47 %) on saanut tietoja vakuutusyhtiöstä. Toinen selvä ero työntekijöiden ja ylempien toimihenkilöiden välillä on joukkotiedotusvälineiden käytössä. Työntekijöistä 86 % saa eläketietonsa lehdistä, radiosta ja televisiosta, kun ylemmillä toimihenkilöillä vastaava osuus on 58 %. Muiden tietolähteiden kohdalla erot eivät ole näin huomattavia. Tasaisinta eri ammattiryhmien kesken on eläkelaitosten esitteiden käyttö, josta tietoja on saanut n. 30 % kaikkien ryhmien vastaajista.

Viimeisin eläkeuutinen

45 vastaajaa kertoo jonkin eläkkeitä koskevan uutisen tai uuden asian, jonka ovat viimeksi kuulleet. Yhdeksän vastaajan mielessä on päällimmäisenä uutinen eläketurvan heikkenemisestä ja eläkkeiden laskusta. Kuusi on kuullut eläkkeelle pääsyn vaikeutuvan mm. varhaiseläkkeen ikärajan noustessa. Eläkkeen laskentaperusteiden muutoksista muistaa kuulleensa useampi, samoin kuin työttömyyseläkkeessä tapahtuvista muutoksista. Mieleen on jäänyt myös tiedotusvälineissä esitetty huoli siitä, kuka maksaa suurten ikäluokkien eläkkeet, puheet eläkeläisten tuloloukusta sekä eläkevarojen sijoittamisesta yhtiöiden osakkeisiin. Monelle viimeisin kosketus eläkkeisiin on tapahtunut mainoksen kautta; mieleen ovat jääneet esitteet ja mainokset vapaaehtoisista eläkevakuutuksista.

Kovinkaan moni vastaaja ei kerro täsmällistä tietoa tai uutista, vaan vastaukset ovat hyvin yleisiä.

"Eläkkeelle aikaisemmin."
"Eläketurva heikkenee."
"Lain muutos siitä, miten eläke lasketaan."
"Eläkkeiden kertyminen eri ikäkausina."
"Varhaiseläkemahdollisuus."
"Osa-aikaeläke."

Tämä kertonee siitä, että eläkeuutiset menevät helposti toisesta korvasta sisään ja toisesta ulos. Mieleen jää ehkä, että on kuullut uutisissa jotain eläkkeisiin liittyvää, mutta kun asian yrittää palauttaa mieleen, huomaa että ei pystykään kertomaan tarkasti asiaa. Eläkkeiden

tiimoilla on tapahtunut niin paljon muutoksia, että monien on vaikea pysyä perässä ja liittää uusi tieto entiseen. Jos eläkkeisiin liittyvät perusasiat eivät ole selvillä, on vaikea seurata niiden ympärillä käytävää keskustelua. Uutisissa vilisee myös paljon eläkkeisiin liittyviä käsitteitä, jotka saattavat olla monille outoja (kuten tehtävän 12 vastaukset osoittavat).

Omatoimisuus tietojen hankkimisessa

Omatoimisesti tietoja eläkkeistä on hankkinut 28 % vastaajista. 14 vastaajaa on kääntynyt vakuutusyhtiön tai jonkin eläkelaitoksen puoleen. Kaksi vastaajaa on kysellyt tietoja työpaikalta ja yksi on saanut pankista tietoja eläkesäästämisestä.

Käsitteiden selittäminen

Vastaajien tulee selvittää neljän työeläkkeisiin liittyvän käsitteen merkityksiä. Käsitteet ovat: *kuntoutuslupaus*, *yksilöllinen varhaiseläke, eläkkeiden yhteensovitus* sekä *eläkkeiden indeksitarkistus*. Vastaajaa pyydetään kirjoittamaan lyhyesti käsitteen merkitys ja kertomaan mitä siitä tietää. Jos käsite on vastaajalle outo, häntä kehotetaan kertomaan, mitä arvelee sen tarkoittavan tai mitä hänelle tulee sanasta mieleen.

Seitsemän vastaajaa ei ole vastannut kysymykseen, eli on jättänyt kaikki neljä kohtaa tyhjäksi. Suurin osa vastaajista on kirjoittanut jotain kaikkiin neljään kohtaan. Osa taas on jättänyt yhden tai useamman kohdan tyhjäksi. Eniten vastauksia on tuottanut käsite *eläkkeiden indeksitarkistus;* sen merkitystä on selittänyt 52 vastaajaa. Oudoin käsite on *eläkkeiden yhteensovitus*, jonka kohdalla 36 vastaajaa esittää arvauksensa tai tietonsa käsitteen merkityksestä. *Kuntoutuslupauksen* merkitystä selvittää 41 vastaajaa, ja *yksilöllisestä varhaiseläkkeestä* osaa kertoa 49 vastaajaa.

Vaikka vastauksia onkin tullut paljon, on niistä selvästi havaittavissa, että tietoa käsitteiden sisällöstä ei kuitenkaan kaikilla vastaajilla ole. Osa vastauksista on pelkkiä arvauksia. Osasta taas ilmenee, että vastaaja on kyllä oikeilla jäljillä, mutta käsitteissä on paljon epäselvyyttä ja niihin sekoitetaan vääriä piirteitä. Kaikin puolin oikeaa tietoa käsitteiden sisällöstä on melko harvalla.

Kuntoutuslupaus

Kuntoutuslupauksen valinta selitettäväksi käsitteeksi on tuottanut hieman hankaluuksia, sillä sanasta ei käy ilmi, että kyse on nimenomaan työeläkejärjestelmän tarjoamasta kuntoutuksesta. Kuntoutuslupaushan merkitsee, että hakijalle voidaan maksaa kuntoutuksen ajalta kuntoutusrahaa. Ainostaan yksi vastaaja tuo esille sen, että kuntoutuslupaus liittyy nimenomaan ammatilliseen kuntoutukseen. Pari muutakin vastaajaa on oikeilla jäljillä, sillä he arvelevat käsitteen liittyvän johonkin tilapäiseen eläkkeeseen. Yksi vastaaja tietää määräaikaisen työkyvyttömyyseläkkeen poistuneen ja tilalle tulleen työntekijän kuntoutusohjelman.

Suurin osa vastaajista liittää sanan "perinteiseen" kuntoutukseen, ja kuntoutuksesta tuleekin vastaajille heti mieleen henkilön fyysiseen puoleen liittyvä kuntoutus.

> *"Eläkelaitos kuntouttaa (maksaa) työperäisiä vammoja (esim. hierontaa, kuntojumppaa hoitolaitoksessa)."*
> *"Tapaturman tai muun sellaisen jälkitilanne."*

Suuri osa vastaajista arvelee käsitteen tarkoittavan, että eläkelaitos lupaa kuntoutusta. Osa täsmentää kuntoutuksen tavoitteeksi työkyvyn palauttamisen.

> *"Kuntoutus eläkelaitoksen turvin".*
> *"Tieto pääsystä Kelan kuntoutukseen."*
> *"Henkilö voi saada korvausta työkykyä palauttavasta toiminnasta."*
> *"Lupaus kuntoutukseen eläkkeen siitä laskematta sekä mahdollinen paluu työelämään."*

Osa arvelee kuntoutuksen viittaavaan kuntoiluun, jota eläkkeensaaja lupaa harjoittaa.

> *"Lupaus, jonka eläkkeelle jäävä antaa vakuutusyhtiölle. Eläkkeen saaja lupaa urheilla ja kuntoilla paljon, ettei vakuutusyhtiölle tulisi lisäkustannuksia."*
> *"Hyvässä kunnossa eläkkeelle, siis kuntoilemaan."*

Yksilöllinen varhaiseläke

Yksilöllisen varhaiseläkkeen voi saada ikääntynyt työntekijä, jonka työkyky on pysyvästi heikentynyt niin, ettei ansiotyön jatkaminen ole enää kohtuullista. Yksilöllinen varhaiseläke on käsite, josta suurella osalla tuntuu olevan omasta mielestään varma tieto. Yleisin

käsitteeseen liitetty ominaisuus on se, että ko. eläkettä voi saada ennen varsinaista eläkeikää; yhteensä 30 vastaajaa määrittelee yksilöllisen varhaiseläkkeen eläkkeeksi, jonka voi saada normaalia aiemmin. Osa mainitsee iän, josta alkaen yksilöllistä varhaiseläkettä voi saada; viisi tietää oikeuden alkavan 58 vuoden iässä, neljä luulee rajan olevan 60 vuotta, kaksi vastaajaa arvelee 55 vuoden ja yksi 53 vuoden riittävän eläkkeen saamiseksi. Käsitteen alkuosa saa monet kirjoittamaan siitä, kuinka eläke räätälöidään kullekin henkilökohtaisen tarpeen mukaan.

> *"Henkilö voi anoa eläkkeelle pääsyä ennen varsinaista eläkeikää."*
> *"Lasketaan henkilölle yksilöllisesti. Henkilö voi jäädä normaalia aiemmin eläkkeelle, mutta eläkkeen määrä pienenee vastaavasti (=pienempi summa kuukaudessa pitemmältä ajalta)."*
> *"Hakijan elämäntilanteen mukaisesti tarpeeseen myönnetty varhaiseläke."*

Suurelle osalle vastaajista ei ilmeisesti ole selvillä yksilöllisen varhaiseläkkeen ja varhennetun vanhuuseläkkeen erot. He todennäköisesti sekoittavat käsitteitä keskenään, tai eivät ole edes tietoisia, että ne ovat eri eläkelajeja. Näin voidaan päätellä siitä, että suurimmassa osassa vastauksista ei puhuta mitään työkyvyn heikkenemisestä, joka kuitenkin on peruste yksilöllisen varhaiseläkkeen myöntämiselle. Ainoastaan 10 vastaajaa tuo esille sairauteen ja työkyvyn heikkenemiseen liittyvät tekijät.

> *"Ikääntyneelle työntekijälle, jonka työkyky on pysyvästi alentunut."*
> *"Lääkäri, työnantaja, työntekijä keskenään neuvottelee eläkkeestä työtehon heikkenemisen perusteella."*

Kuusi vastaajaa arvelee yksilöllisen varhaiseläkkeen liittyvän vapaaehtoisiin lisäeläkkeisiin ja kolme vastauksista on hyvin mitäänsanomattomia tyyliin: *"Jotakin hyvää"*.

Eläkkeiden yhteensovitus

Eläkkeiden yhteensovitus aikaansaa sen, että jos eri eläkkeiden yhteismäärä on korkeampi kuin 60 % palkasta, pienennetään työeläkettä rajan sisällä säilymiseksi. 22 vastaajalla on jonkinlainen käsitys siitä, että eläkkeiden yhteensovituksella tarkoitetaan eri eläketyyppien tai eri lähteistä tulevien eläkkeiden sovittamista yhteen siten, että kokonaiseläke säilyy tiettyjen rajojen sisällä.

> *"Eri tahoilta tulevat eläkkeet sovitetaan yhteen saman kattotason alle. Esim. oma työeläke pienentää mahdollista perhe-eläkettä."*
> *"Jos useita eläkkeitä, sovitetaan yhteen ettei eläke nouse liian suureksi."*

"Vaikka eläke maksetaan yhdestä paikasta, se on monien tekijöiden summa; useampi eläke on sovitettava yhteen tiettyjen sääntöjen mukaisesti."

Kaksi vastaajaa arvelee yhteensovituksen viittaavan tilanteeseen, jossa puolisot jotenkin yhdistävät eläkkeensä. Loput vastauksista ovat hyvin hajanaisia ja epämääräisiä.

"Eri eläkejärjestöjen kimppamaksut."
"Eräänlainen eläkkeen alennus."
"Olisiko jonkinlaisen yhtenäisen käytännön luomista."
"Etuuden voi saada kertaalleen."
"Kun noita TELlia, LELlia ja muita on niin paljon, niin olisi jo todella aika sovittaa ne yhteen."

Eläkkeiden indeksitarkistus

Eläkkeiden indeksitarkistus tuntuu olevan käsitteistä tutuin. Ja yleisesti ottaen tiedot ovat oikeita, eli suurin osa todella tietää, että indeksitarkistuksella tarkoitetaan vuosittain tapahtuvaa eläkkeiden tarkistusta, jossa otetaan huomioon maan yleinen palkka- ja hintatason kehitys.

19 vastaajaa kertoo palkka- ja hintatason tai elinkustannusten muutosten vaikuttavan eläkkeiden suuruuteen.

"Eläkkeiden suuruuteen vaikuttaa yleinen elinkustannustaso. Sen muutokset huomioidaan eläkkeitä määriteltäessä."
"Eläkkeiden markkamäärä muuttuu, kun indeksi, johon ne on sidottu, muuttuu. Perustana esim. kuluttajahintaindeksi."
"Elintasoon liittyvät tarkistukset."
"Seuraa yleistä kustannuskehitystä."

Kolme vastaajaa liittää eläkeindeksin rahan arvon muutoksiin.

"Inflaatiotarkistus."
"Rahan arvon muutoksen vaikutus eläkerahamäärään."

20 vastaajaa tuo esille eläkkeiden ja indeksin yhteyden, mutta ei tarkenna, mistä indeksissä on kyse. Osa tietää kertoa vain sen liittyvän jotenkin eläkkeiden korotukseen.

"Eläkkeen sitominen indeksiin."
"Indeksiin perustuva eläkkeen määrän tarkistus."
"Erillisen indeksin mukaan muuttuvat eläkkeet."

Kuusi vastaajaa kertoo indeksitarkistuksen olevan vuosittain tapahtuva eläkkeiden tarkistus. He eivät kuitenkaan kerro, mihin tarkistus perustuu.

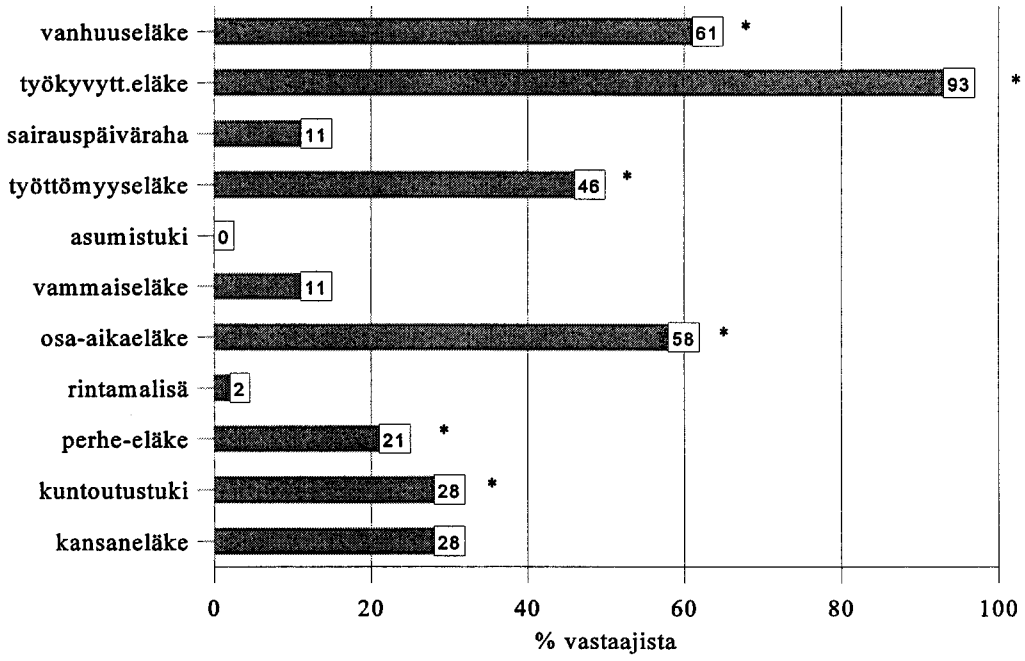
"Vuosikorotus eläkkeessä."
"Vuosittainen eläkkeitten tarkistus."

Neljä vastaajaa tuo esille indeksitarkistukseen tulossa olevat muutokset tai sen poistumisen.

TEL:n etujen tunnistaminen

Vastaajien tietojen testausta jatketaan kysymällä, mitä luetelluista eläkkeistä voi saada TEL:n perusteella. Kysymyksen asettelu on hieman ontuva, sillä olisi ollut tarkoituksenmukaisempaa kysyä etuuksien eikä eläkkeiden saamisesta; TEL:n perusteella saatavaa kuntoutustukea kun ei ehkä helposti käsitetä eläkkeeksi ainakaan tuen nimen perusteella.

Seuraavassa on esitetty kunkin vaihtoehdon kohdalla prosenttimäärä vastaajista, joiden mielestä kyseinen etu kuuluu TEL:n piiriin. Kuviossa on merkitty tähdellä ne etuudet, jotka oikeasti myös kuuluvat TEL:n piiriin.



KUVIO 12. Eri etuuksien tunnistaminen TEL:in kuuluviksi

Parhaiten mukana olleista TEL:n etuuksista tunnetaan työkyvyttömyyseläke, jonka tunnistaa TEL:in kuuluvaksi 93 % vastaajista. Vanhuuseläkkeen tunnistaa 61 % ja osa-aikaeläkkeen 58 % vastaajista. Alle puolet (46 %) tietää, että työttömyyseläkettäkin voi saada TEL:n perusteella, ja vielä pienemmät ovat kuntoutustuen ja perhe-eläkkeen tietävien osuudet (28 % ja 21 %). Kansaneläkkeen ja työeläkkeen ero on monelle epäselvä, sillä 28 % vastaajista luulee kansaneläkettä saatavan TEL:n perusteella. Kukaan ei sentään haksahda arvelemaan, että TEL tarjoaa myös asumistukea, ja vain pieni joukko luulee voivansa saada TEL:n kautta sairauspäivärahaa (11 %), vammaiseläkettä (11 %) tai rintamalisää (2 %).

Perhe-eläkkeen huonoa tietämistä selittänee se, että perhe-eläkkeestä käytetään yleisesti nimitystä leskeneläke. Viralliseen termiin lienee harva törmännyt. Työkyvyttömyyseläke sen sijaan tunnistetaan hyvin, vaikka sitä yleisesti kutsutaankin arkikielessä sairaseläkkeeksi.

Muu eläketuntemus

Esitettäessä vaihtoehtoja työeläkkeen määrästä, 92 % vastaajista tietää sen voivan olla enintään 60 % palkasta. Kolme vastaajaa arvelee sen olevan 55 % ja kaksi vastaajaa kuvittelee voivansa saada eläkettä, joka on 75 % palkasta. Niinikään 92 % tietää työeläkkeen määrän riippuvan sekä palkasta että työssäolovuosista. Viisi vastaajaa luulee ainoastaan palkan vaikuttavan eläkkeen määrään. Hyvin tiedetään myös yleinen vanhuuseläkeikä; 86 % vastaajista tietää sen oikein. Neljä vastaajaa arvelee vanhuuseläkeiäksi 63 vuotta, ja samoin neljä veikkaa 60 vuotta. Yksi vastaaja on sitä mieltä, että 58 -vuotiaana voi siirtyä vanhuuseläkkeelle. Kaiken kaikkiaan nämä työeläkkeen perusasiat tiedetään siis varsin hyvin.

Vastaajat ovat nimenneet keskimäärin kaksi eläkevakuutusyhtiötä/eläkelaitosta. Seuraavassa eläkeyhtiöt on mainittu siinä muodossa kuin vastaajat ovat ne nimenneet. Useamman maininnan saivat (nimeämistä/yhtiö tai laitos):

Eläke-Varma	26
Varma	7
Ilmarinen	26

Eläke-Sampo	19
Sampo	15
Kansaneläkelaitos	15
Tapiola	6
Turva	3
Pohjola	5
Kansa	2
Kunnallinen työeläkelaitos	2
LEL-työeläkekassa	2

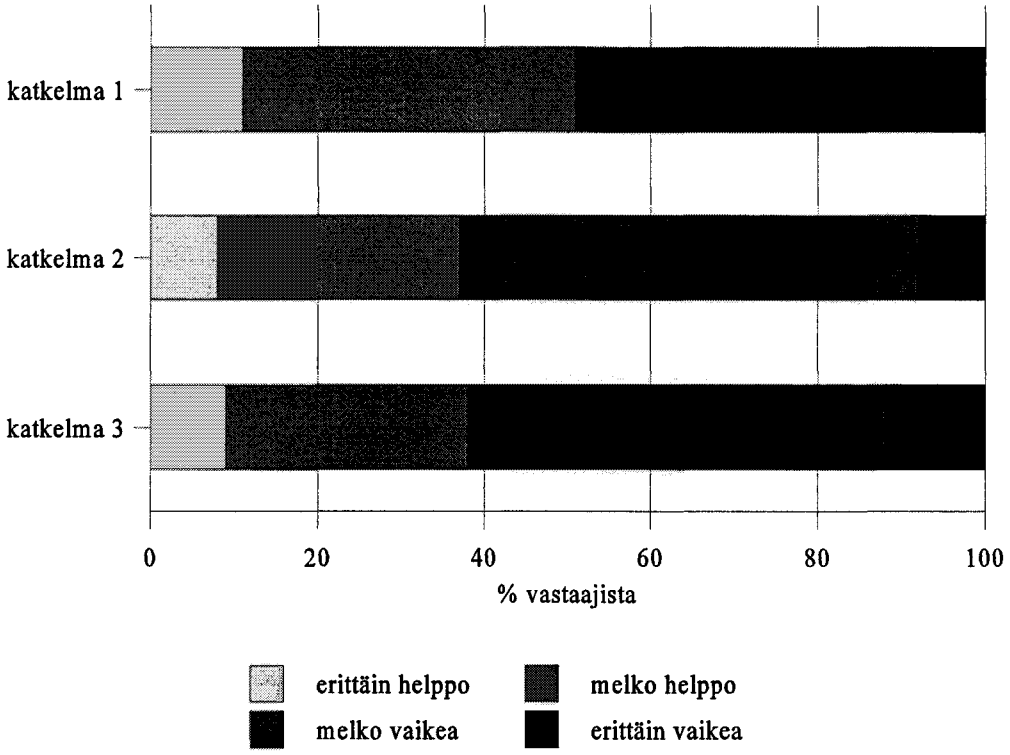
Yhden maininnan saivat seuraavat yhtiöt tai laitokset: *Eläke-Ilmarinen, Eläke-Tapiola, Eläke-Turva, Yrittäjäin Fennia, Verdandi, Suomisalama, Valtionkonttori, seurakuntien eläkelaitokset, kaikki vakuutusyhtiöt* sekä *MELA*.

Kun asiakas valitsee yrityksen, jonka kanssa ryhtyy yhteistyöhön, tekee hän valintansa tuntemiensa yritysten joukosta. Jos yritys ei ole esillä tunnettujen vaihtoehtojen joukossa, ei se pääse edes harkintaan. (Sipilä 1996, 51.) Tämän tutkimuksen perusteella Ilmarisella on varsin hyvä tunnettuus, eli sen ei tarvitse ainakaan pelätä jäävänsä ilman asiakkaita sen vuoksi, ettei sen nimeä tunnettaisi.

8.3 Katkelmien ymmärtäminen

8.3.1 Arviot ymmärrettävyydestä

Jokaisen katkelman jälkeen vastaajat arvioivat tekstin ymmärrettävyyttä. Ensimmäistä katkelmaa pidetään kolmesta katkelmasta helpoimpana; 51 % vastaajan mielestä katkelma on erittäin helposti tai melko helposti ymmärrettävä. Toisen katkelman ymmärtää erittäin helposti tai melko helposti 37 % vastaajista. Kolmannen katkelman ymmärtäminen on lähes samoissa lukemissa kuin toisen katkelman ymmärtäminen; 38 % pitää sitä erittäin helppona tai melko helppona.



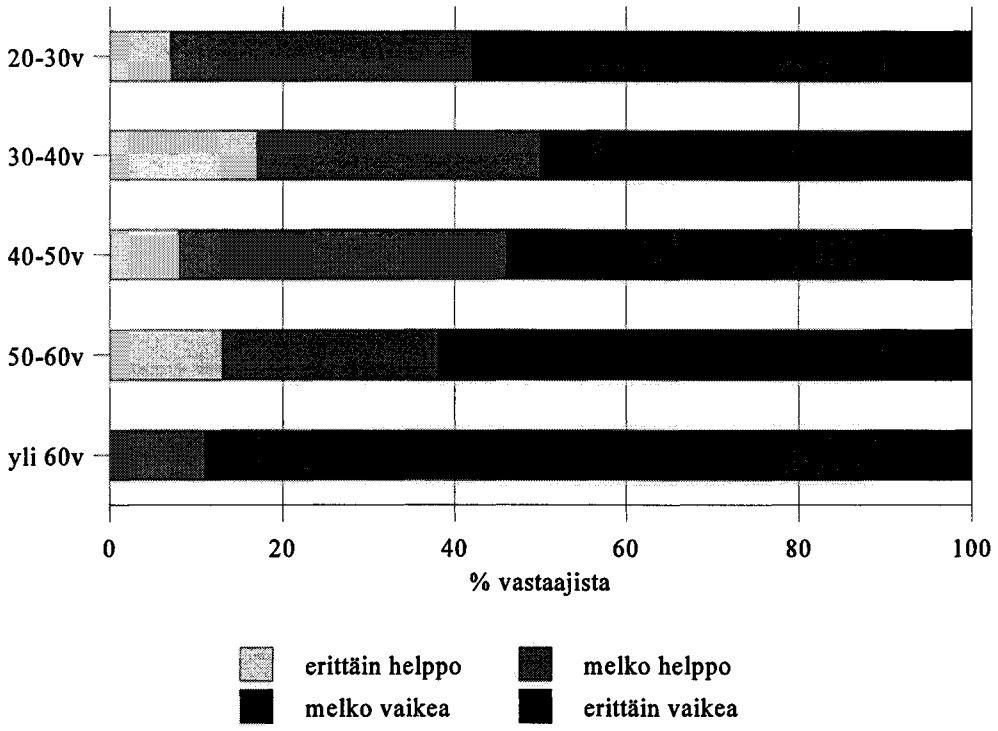
KUVIO 13. Kolmen katkelman ymmärrettävyyden arvioinnit

Eli kolmen katkelman yhdistetyt arviot ovat seuraavat (% vastaajista):

erittäin helppo	9 %
melko helppo	33 %
melko vaikea	49 %
erittäin vaikea	9 %

Vastaajista siis yli puolet (58 %) arvioi tekstit vaikeasti ymmärrettäviksi.

Ikäryhmien välillä on eroja siinä, kuinka helpoksi tekstien ymmärtäminen koetaan. Seuraava kuvio osoittaa, että nuoremmat ikäryhmät pitävät tekstejä helpommin ymmärrettävinä kuin vanhemmat ikäryhmät.



KUVIO 14. Ymmärrettävyyden arvioinnit ikäryhmittäin

Ikäryhmittäin tekstejä pidetään erittäin vaikeina tai melko vaikeina siis seuraavasti (% ikäryhmän vastaajista):

20 - 30 -vuotiaat	58 %
30 - 40 -vuotiaat	50 %
40 - 50 -vuotiaat	54 %
50 - 60 -vuotiaat	62 %
yli 60 -vuotiaat	89 %

Tekstien kokeminen vaikeaksi lisääntyy iän myötä. Poikkeuksena on nuorin ikäryhmä, jolla on keski-ikäisiä suurempia vaikeuksia ymmärtää tekstejä. Tähän saattaa olla syynä se, että käsiteltävät asiat eivät vielä kuulu nuorten kokemuspiiriin ja asioiden outous saa ne tuntumaan vaikeilta. Aiempien vastausten perusteella eläkeasiat kiinnostivat vähiten nuorinta ikäryhmää - niinpä se ei ole valmis ponnistelemaankaan eläkkeistä kertovien tekstien merkityksen selvittämiseksi.

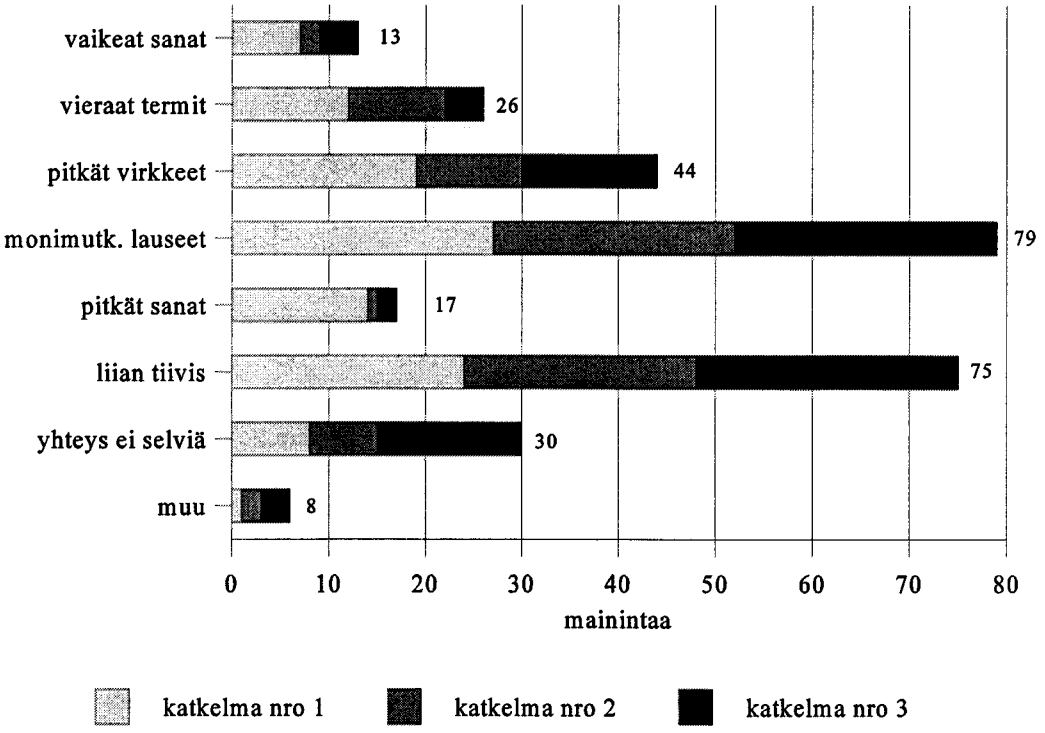
Ammattiryhmittäin tekstit koetaan erittäin vaikeiksi tai melko vaikeiksi seuraavasti:

työntekijät	66 %
alemmat toimihenkilöt	60 %
ylemmät toimihenkilöt	44 %

Työntekijöistä kaksi kolmasosaa pitää tekstejä vaikeina, kun ylemmistä toimihenkilöistä tätä mieltä on alle puolet. Suurimmat vaikeudet tekstien ymmärtämisessä on siis työntekijöillä. Tämä johtunee heidän vähäisemmästä koulutuksestaan ja siitä seuraavasta tottumattomuudesta lukea tämäntyyppisiä tekstejä.

Ymmärtämistä vaikeuttavat seikat

Kunkin tekstikatkelman jälkeen vastaaja saa kertoa, mitkä seikat vaikeuttavat tekstin ymmärtämistä. Seuraavassa kuviossa esitetään, kuinka moni vastaajista valitsee kunkin katkelman jälkeen minkäkin ymmärtämistä vaikeuttavan tekijän.

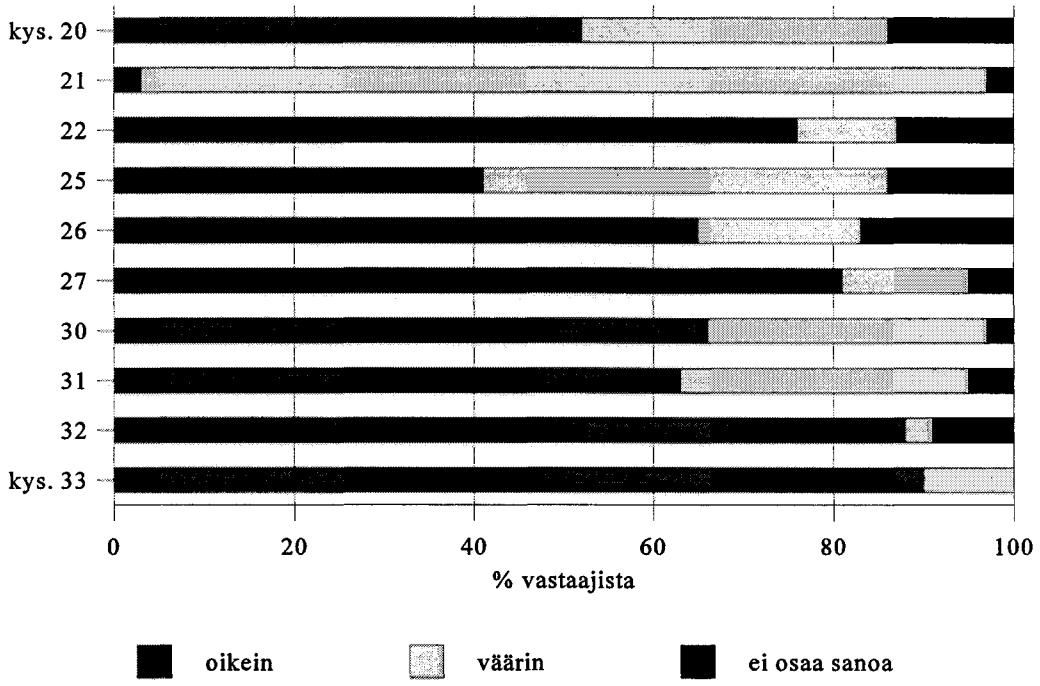


KUVIO 15. Kunkin katkelman jälkeen valitut vaikeuttavat tekijät

Suurimmaksi ymmärtämistä vaikeuttavaksi tekijäksi koetaan monimutkaisten lauseiden käyttö (yhteensä 79 mainintaa). Lähes yhtä paljon mainintoja (75) saa se, että katkelmassa on ahdettu paljon asiaa pieneen tilaan. Muut ymmärtämistä vaikeuttavat tekijät ovat mainintojen määrän mukaan järjestettynä: pitkät virkkeet (44), asioiden yhteys ei selviä (30), vieraat termit (26), pitkät sanat (17) ja vaikeat sanat (13). Muiksi syiksi mainitaan epäselvät viittaukset ja rinnastukset, liika selittely, viittaaminen edellisen lauseen sisältöön, asioiden huono jäsentely, sanojen merkitys ei valkene ja se, ettei asia kiinnosta (yhteensä 8 mainintaa).

8.3.2 Todellinen ymmärtäminen

Vastaajien todellista ymmärtämistä testaavissa kysymyksissä on katkelman jälkeen esitetty väittämiä, joihin vastaajan tulee ottaa kantaa tekstin perusteella. Vastauksista on laskettu, kuinka monta prosenttia vastaajista on valinnut väittämään oikean vastauksen, kuinka moni on päätynyt valitsemaan kirjoittajan kannalta väärän vaihtoehdon, ja kuinka moni ei oleosannut sanoa mikä on oikea ratkaisu. Oikeiden, väärien ja ei osaa sanoa -vastausten prosenttiosuudet on koottu seuraavaan kuvioon.



KUVIO 16. Väittämiin annettujen oikeiden, väärien ja ei osaa sanoa -vastausten osuudet

Mihinkään väittämään ei siis ole tullut pelkästään oikeita vastauksia. Väärien vastausten prosenttiosuudet vaihtelevat 10 % ja 94 %:n välillä. Seuraavaksi pohditaan, mistä katkelmien tuottamat väärät tai ei osaa sanoa -vastaukset saattavat johtua. Pohdiskelun seuraamisen helpottamiseksi katkelmat ja niihin liittyvät väittämät toistetaan tässä. Jokaisen väittämän (paitsi kysymys 33) jälkeen vastaaja siis valitsee joko: a) On totta, b) Ei ole totta tai c) En osaa sanoa. Oikeat vastaukset väittämiin ovat: 20: ei ole totta, 21: ei ole totta, 22: on totta, 25: ei ole totta, 26: ei ole totta, 27: on totta, 30: ei ole totta, 31: on totta, 32: on totta, 33: c.

Katkelma nro 1

"Hakijalla on mahdollisuus saada ennakkopäätös oikeudesta osatyökyvyttömyyseläkkeeseen yksilöllisen varhaiseläkkeen tapaan. Näin ollen vielä kokopäivätyössäkin oleva henkilö voi saada ennakkotiedon siitä, olisiko hänellä alentuneen työkyvyn perusteella oikeus osatyökyvyttömyyseläkkeeseen."

20. Tuomioistuimen ennakkopäätöksellä voi saada osatyökyvyttömyyseläkkeen.
21. Hakija voi tiedustella, onko hänellä oikeus yksilöllisen varhaiseläkkeen tapaiseen osatyökyvyttömyyseläkkeeseen.
22. Kuka tahansa voi tiedustella olisiko hänen mahdollista saada työkyvyttömyyseläkettä, vaikkei sitä sitten hakisikaan.

Katkelma nro 2

"Työeläkkeet on sidottu TEL-indeksiin, jonka sosiaali- ja terveysministeriö vahvistaa. Vuoden 1996 alusta lukien on käytössä kaksi TEL-indeksiä. Työikäisen indeksiin vaikuttavat yhtä paljon sekä hinnoissa että palkoissa tapahtuvat muutokset. Tätä indeksiä käytetään eläkepalkkojen ja eläkkeiden tarkistamiseen sen vuoden loppuun, jona henkilö täyttää 65 vuotta. Eläkeikäisen indeksissä otetaan huomioon hintojen muutokset suuremmalla painolla kuin palkkojen muutokset. Tätä indeksiä käytetään eläkkeiden tarkistamiseen sen vuoden jälkeen, kun henkilö on täyttänyt 65 vuotta. Kansaneläkkeen määrät ja tulorajat on sidottu elinkustannusindeksiin."

25. Sosiaali- ja terveysministeriö vahvistaa sen, kuinka monta prosenttia palkasta työeläkemaksut ovat.
26. Työkyvyttömyyseläkkeellä olevan 63-vuotiaan kohdalla indeksiin vaikuttavat enemmän hintojen kuin palkkojen muutokset.
27. Yli 65-vuotiaiden eläkkeiden nostamiseen vaikuttavat enemmän hintojen muutokset kuin palkkojen muutokset.

Katkelma nro 3

"Eläke on enintään 60% eläkkeen perusteena olevasta palkasta.

Työssäoloaika ennen 23 vuoden ikää ei kartuta eläkettä. Jos kuitenkin työkyvyttömyys on alkanut ennen 23 vuoden ikää, eläkkeeseen oikeuttava aika lasketaan työkyvyttömyyden alkamisesta lukien.

Työkyvyttömyys-, työttömyys- ja perhe-eläkkeeseen lasketaan yleensä työsuhdeajan lisäksi myös eläkeikään jäljellä oleva aika, ns. tuleva aika. Tämä aika luetaan hyväksi, jos työntekijä tulee työkyvyttömäksi, joutuu työttömäksi tai kuolee työsuhteessa ollessaan tai vuoden kuluessa työsuhteen päättymisestä. Tätä vuoden määräaikaa pidentävät sairaus- ja työttömyysajalta saatu päiväraha, opintovapaat sekä kuntoutusraha-aika sekä pienten lasten hoitoaika."

30. Eläkkeen suuruus on enintään 60% maan keskimääräisestä palkasta.
31. 20-vuotiaana tehdyn työn perusteella ei saa eläkettä.
32. Työkyvyttömyyseläkettä voi saada vaikkei olisi vielä täyttänyt 23 vuotta.
33. Mitä mielestäsi tarkoittaa edellä olleen tekstin perusteella *"tuleva aika"?*
    a) Jäljellä olevia elinvuosia
    b) Kuinka monen vuoden ajan vielä saa eläkettä
    c) Kuinka monta vuotta on aikaa siihen että täyttää 65 vuotta
    d) Etukäteispäätöstä eläkkeen suuruudesta

Suurin yksimielisyys oikeasta vastauksesta on kysymyksen nro 21 kohdalla. Peräti 94 % vastaajista on valinnut siinä saman vaihtoehdon, eli on sitä mieltä että väitelause on totta. Tämä vastaus on kuitenkin väärä, eli suurin osa vastaajista tulkitsee katkelmaa väärin. Kysymyksenasetteluun on tarkoituksella asetettu ansa, johon suurin osa vastaajista lankeaakin. Katkelman väärä tulkinta johtuu harhaanjohtavasti rakennetusta ensimmäisestä lauseesta, jossa sanotaan: *Hakijalla on mahdollisuus saada ennakkopäätös oikeudesta osatyökyvyttömyyseläkkeeseen yksilöllisen varhaiseläkkeen tapaan.* Lauseen voi tulkita tarkoittavan joko:

a) Hakija voi saada ennakkopäätöksen siitä, onko hänellä oikeus osatyökyvyttömyyseläkkeeseen. Ennakkopäätöksen saaminen tapahtuu samalla tavalla kuin ennakkopäätöksen saaminen yksilöllisestä varhaiseläkkeestä. TAI

b) Hakija voi saada ennakkopäätöksen siitä, onko hänellä oikeus yksilöllisen varhaiseläkkeen tapaiseen osatyökyvyttömyyseläkkeeseen.

Koska lauseen voi ymmärtää kummallakin tavalla, eivät väärän vaihtoehdon valinneet oikeastaan ole väärässä. He vain valitsevat tekstin kirjoittajan kannalta väärän tulkinnan. Kirjoittaja on tarkoittanut lauseella asiaa a), mutta kielellisestä ilmauksesta lukija ei voi tietää, tarkoitetaanko sillä asiaa a) vai b). Niinpä hänellä on tavallaan oikeus tulkita asia kummalla tavalla tahansa. Suurin osa vastaajista ei todennäköisesti ole edes tullut ajatelleeksi lauseen merkityksen toista tulkintamahdollisuutta, sillä annettu väite lienee ohjannut heidän ajatteluaan. Tähän viittaa myös se, että ainoastaan kaksi vastaajaa on valinnut en

osaa sanoa -vaihtoehdon. Jos vastaajat olisivat epäröineet kahden vaihtoehtoisen tulkinnan välillä, olisi luonnollinen valinta ollut tämä kolmas vastausvaihtoehto.

Myös seuraavaan kysymykseen (nro 21) on sisällytetty kielellinen "kompa". Väärinymmärrykseen johdatteleva väitelause on rakennettu samasta katkelman aloituslauseesta. Tällä kertaa väärät tulkinnat johtuvat sanasta *oikeus*; tekstikatkelman huolimattomasti lukevat saattavat tulkita *oikeuden* tarkoittavan tuomioistuinta. Ja koska väitelause on: *Tuomioistuimen ennakkopäätöksella voi saada osatyökyvyttömyyseläkkeen*, erehtyy moni (34 %) luulemaan väitettä todeksi.

Kielellisten moniselitteisyyksien lisäksi paljon vääriä vastauksia tuottavat kohdat, joissa tekstissä on joku termi tai käsite, jonka merkitys ei ole vastaajille ehkä selvä. Tällaisia on kysymyksissä 25, 26, 30 ja 31. Näissä oikeiden vastausten määrä vaihtelee 41 % ja 65 %:n välillä.

Kysymyksen 25 kohdalla vastausvaikeudet (41 % oikeita vastauksia) johtuvat ehkä siitä, että vastaajalle ei ole tietoa käsitteen *TEL-indeksi* sisällöstä. Niinpä he hyväksyvät väitteessä annetun käsitteen merkityksen, eli sen, että TEL-indeksi määrää työeläkemaksujen suuruuden.

Myös kysymyksessä 26 on huomattavan paljon väärän vaihtoehdon (18 %) tai en osaa sanoa -vaihtoehdon (17 %) valinneita. Harhaanjohtavana tekijänä saattaa johtua se, että tekstissä käytetään indeksiin vaikuttavista tekijöistä puhuttaessa käsitettä *työikäinen*. Vastaajat eivät ehkä ole käsittäneet, että tämä tarkoittaa kaikkia alle 65 -vuotaita, siis myös niitä jotka ovat jo eläkkeellä.

Kysymyksessä 30 vastaajista 66 % on päätynyt oikeaan vastaukseen. Väärän vastauksen valinneet eivät ehkä ole tienneet, mitä tarkoitetaan käsitteellä *eläkkeen perusteena oleva palkka*, ja ovat siksi hyväksyneet väittämässä sille annetun merkityksen.

Kysymyksen 30 kohdalla 65 % vastaajista on valinnut oikean vaihtoehdon. Monelle tekstin tulkintaa saattaa vaikeuttaa käytetty käsite *eläkkeen karttuminen*.

Eniten oikeita vastauksia on tullut kysymyksiin 22, 27, 33 ja 33 (76 - 90 %). Näissä väittämissä oikean vastauksen löytäminen vaatii lähinnä tarkkuutta ja huolellisuutta tekstin lukemisessa. Ne perustuvat tekstin kohtiin, joissa ei ole käytetty "hämäräperäisiä" käsitteitä tai moniselitteisiä ilmauksia.

Keskimääräinen oikeiden vastausten osuus kaikista vastauksista on 63 %. Eli huomattavassa osassa tapauksista (37 %) vastaaja päätyy kirjoittajan kannalta väärään tulkintaan tai ei pysty selvittämään sanoman merkitystä. Eniten vääriä vastauksia aiheutuu teksteissä olevista epäselvistä ja harhaanjohtavista kielellisistä ilmauksista. Vääriä tulkintoja syntyy myös kohdissa, joissa on vastaajalle outo termi tai käsite. Jos vastaaja ei tiedä ilmauksen merkitystä, on hän valmis hyväksymään annetun väärän tulkinnan.

Vaikka työntekijät kokevat tekstit vaikeammiksi kuin toimihenkilöt, ei ammattiryhmillä ole huomattavia eroja tekstien todellisessa ymmärtämisessä. Oikeiden vastausten osuus kaikista vastauksista jakautuu ammattiryhmittäin seuraavasti:

työntekijät	57 %
alemmat toimihenkilöt	66 %
ylemmät toimihenkilöt	66 %

Ikäryhmittäin oikeiden vastausten osuus kaikista vastauksista jakautuu seuraavasti:

20 - 30 -vuotiaat	62 %
30 - 40 -vuotiaat	74 %
40 - 50 -vuotiaat	61 %
50 - 60 -vuotiaat	63 %
yli 60 -vuotiaat	57 %

Ikään pätee sama huomio kuin ammattiinkin, eli vaikka vanhemmat kokevat tekstit vaikeammiksi, ei heidän todellinen ymmärtämisensä kuitenkaan juurikaan poikkea muiden ryhmien ymmärtämisestä.

Mistä tekstit peräisin

Katkelmien jälkeen vastaajilta kysytään, mistä he arvelevat edellä olleiden kolmen tekstikatkelman olevan peräisin. Suurin osa (62 %) arvaa tekstien olevan eläkelaitoksen esittees-

tä. Viidennes arvelee lähteeksi keskusviraston eläkelaitoksille tekemää ohjekirjasta, ja 12 % pitää lakikirjaa todennäköisimpänä tekstin alkuperänä. Muutama (5 %) on sitä mieltä, että edellä olleiden katkelmien kaltaista tekstiä löytää eläketurvakeskuksen kansliatoimikunnan mietinnöstä, ja yksi vastaaja arvelee löytävänsä tekstin lukion oppikirjasta.

8.4 Tekstien synnyttämät mielikuvat

8.4.1 Tekstit kirjoittanut ihminen

Tekstin ymmärtämistä testaavan osion jälkeen lomakkeessa siirrytään tarkastelemaan tekstin synnyttämiä mielikuvia. Koska tarkoitus on tutkia mielikuvia, joita nimenomaan pelkkä teksti synnyttää, on edellytyksenä, että vastaajilla ei ole valmiina mielessään mielikuvia tekstin tuottaneesta organisaatiosta. Niinpä heille ei kerrota, mistä yhteisöstä tekstit ovat peräisin. Näin varmistetaan se, että vastaajien aiemmat mielikuvat Ilmarisesta eivät vaikuta heidän vastauksiinsa. Koska viisi vastaajista kuitenkin tiesi, että tutkimus on Ilmarisen teettämä, on heidän vastauksensa jätetty pois laskuista mielikuviin liittyvien tehtävien kohdalla. Eli tehtävissä 35, 36, 37 ja 39 ei huomioida näiden viiden vastaajan vastauksia.

Vastaajia pyydetään kuvittelemaan millainen tekstikatkelmat kirjoittanut ihminen on. Heidän toivotaan kertovan käsityksensä kirjoittajan iästä, sukupuolesta, ammatista, luonteesta, harrastuksista jne. Lomakkeen täyttäneistä 13 on jättänyt vastaamatta tähän kysymykseen. 50 vastaajaa mainitsee joitain ominaisuuksia, joita he liittävät tekstien kirjoittajaan. Osa mainitsee vain yhden ominaisuuden, useimmiten ammatin. Osa vastaajista on päästänyt mielikuvituksensa valloilleen ja rakentanut mielessään yksityiskohtaisen kuvan tekstit kirjoittaneen henkilön työstä, ulkonäöstä ja persoonallisuudesta.

> *"Ikä 35-50 vuotta, sukupuoli kumpi tahansa, toimii jossain virastossa tai laitoksessa ja kokoaa tietopaketteja tarvittavasta aiheesta, esim. eläkkeistä. Luonteeltaan asiallinen ja täsmällinen, tuskin kovin luova tai värikäs. Harrastaa ulkoilua ja vanhoja rahoja, ehkä kerää hyönteisiä."*
> *"Miespuolinen lakimies, joka on parinkymmenen vuoden ajan palvellut ministeriötä lainlaatijana. Ei-seurallinen, pikkutarkka. Kerää perhosia tai postimerkkejä. Inhoaa small-talkia."*
> *"Valtion virassa, vähän naivi, huono mielikuvitus. Ikä noin 40 vuotta, mies. Harrastaa lähinnä metsästystä. Maalta (Itä-Suomesta) kotoisin."*

Ikä ja ammatti

Arviot kirjoittajan iästä vaihtelevat välillä 30 - 55 vuotta. Yleisimmin mainitut iät sijoittuvat ikävuosien 35 - 50 väliin. Kirjoittajan sukupuolella ei monien mielestä ole merkitystä, mutta yli puolet vastaajista valitsee kuitenkin jomman kumman sukupuolen. Kirjoittaja mainitaan useammin mieheksi (23) kuin naiseksi (12).

Ehdotukset kirjoittajan ammatista ovat melko yhdensuuntaisia. Eniten kannatusta saavat byrokratiaan ja viranomaistoimintaan liittyvät ammatit (*byrokraatti, valtion/ eläkelaitoksen virkamies/nainen, KELAn virkailija, verovirkailija, kanslisti valtion virassa* jne). Yhteensä 20 vastaajaa arvelee kirjoittajan työskentelevän tämän tyyppisissä tehtävissä. Toinen suuri ryhmä ovat laki-alaan liittyvät ammatit (*lakimies, juristi* ja *tuomari*). Ne saavat yhteensä 15 mainintaa. *Sihteeri* saa kaksi mainintaa ja yksittäisiä mainintoja saavat *kirjanpitäjä, merkonomi, insinööri, opettaja* ja *ministeri.*

Luonne

Kirjoittajan luonteestakin piirtyy vastausten perusteella melko yhdenmukainen kuva. Hänet koetaan pikkutarkaksi *(pikkutarkka 'kikkailija', pilkuntarkka, tykkää väännellä pikkutarkkoja lakiasioita paperille, byrokraattinen pykälänikkari*), kuivan asialliseksi (*tunnontarkka ja kuiva, käytökseltään ja luonteeltaan jäykähkö, kuivakas tyyppi, asiallinen ja täsmällinen, tuskin kovin luova ja värikäs, huono mielikuvitus, kuiva toimistotyyppi*), huumorintajuttomaksi *(huumoria vailla oleva, suoraviivainen ja huumorintajuton, tiukkapipoinen*) ja asioihin syvällisesti perehtyväksi *(pohdiskeleva, asioita tutkiva ja selvittävä, määrätietoinen*). Hän on *ei-seurallinen, inhoaa small-talkia* ja *viihtyy hyvin kotona.*

Harrastukset

Osa on sitä mieltä, että kirjoittajalla ei ole byrokratian ohella juurikaan harrastuksia. Suurin osa liittää kirjoittajan persoonaan harrastuksia, joita kaikkia yhdistää se, että ne eivät ole "vauhtia ja vaarallisia tilanteita" tarjoavia harrastuksia. Eniten mainintoja (7) saa *lukeminen*, osa tarkentaa lukemisen lajiksi kaunokirjallisuuden. Erilaiset liikuntamuodot ovat harrastuslistalla, ja useampia kuin yhden maininnan saavat *ulkoilu* ja *golf.* Muita kirjoitta-

jaan yhdistettyjä liikuntalajeja ovat *pyöräily, tennis, hölkkä, aerobic* ja *koirien kävelyttäminen*. Musiikkiin liittyvät harrastukset *(ooppera, sinfoniaorkestereiden konsertit, kuorolaulu)* sekä *kulttuuri yleensä* saavat myös maininnat kirjoittajan harrastuksina.

Kärsivällisyyttä, pikkutarkkuutta ja keskittymistä vaativat harrastukset ovat myös suosittuja ehdotuksia. Useamman maininnan saavat *postimerkkeily* sekä *perhosten keräily ja tutkiminen*. Perhosten lisäksi kirjoittajan kuvitellaan *keräilevän muitakin hyönteisiä* sekä *kasveja*, samoin kuin *vanhoja rahoja*. Jotain kirjoittajan luonteesta kertoo se, että harrastuksiksi mainitaan myös *sanaristikot, shakki* ja *kuivat vitsit*. Eräs näkee kirjoittajan viihtyvän *Lions-klubin* toiminnassa.

Muuta

Moni mainitsee kirjoittajan oppineisuuden ja korkean koulutuksen. Hän on perehtynyt lakialaan hyvin, ja suorastaan "elää" lakiasioiden keskellä. Hänen sanotaankin olevan etäällä todellisesta elämästä ja arjesta.

> *"Mies, joka istuu jossain toimistossa ja miettii miten saa paljon tekstiä ja asiaa yksinkertaisistakin asioista, jotta vaikuttaisi 'nerolta'. Ei harrastuksia."*
> *"Vanhahko mies. Istunut konttorissaan koko ikänsä ja tykkää väännellä pikkutarkkoja lakiasioita paperille."*

Harrastusten ja muiden mainittujen ominaisuuksien perusteella voi sanoa, että osa vastaajista näkee kirjoittajan edustavan keskiluokkaista tyyppiä, jonka elämänpiiri on melko rajoittunut ja joka tyytyy vaatimattomaan elämään.

> *"Mies, joka tykkää pyöritellä papereita. Kulkee kuluneessa harmaassa puvussa kulunut salkku kädessä. Harrastaa kasvien ja perhosten keräilyä ja tutkimista. Pyöräilee sinisissä Suomi-verkkareissa."*
> *"Jos mies: 40 vuotta, silmälasit, alkaa kaljuuntua, vaimo ja kaksi lasta, harrastaa jotain simppeliä, kotona viihtyvä tyyppi. Jos nainen: tukka nutturalla, näyttää ikäistään vanhemmalta, on 45-vuotias, ei ole naimisissa, harrastaa jotain kaunista ja viatonta."*

Osan mielestä taas kirjoittaja haluaa harrastustensa ja elämäntyylinsä perusteella kuulua pikemminkin eliittiin kuin keskiluokkaan. Hienoja harrastuksia suosivasta tai kauniissa

asunnossa asuvasta kirjoittajasta piirtyy kuitenkin melko kuivakka ja yksinäisyyteen vetäytyvä kuva.

> *"Nutturapäinen, noin 50-vuotias nainen. Töissä Kansaneläkelaitoksella. Tiukkapipoinen, ammattinsa osaava (omasta mielestään). Harrastaa oopperaa ja sinfoniaorkestereiden konsertteja. Asuu yksin rokokoo-huonekaluin sisustetussa kaksiossa."*
> *"45-vuotias mies, juristi, pikkutarkka 'kikkailija', harrastaa golfia ja kuivia vitsejä, juo merkkikonjakkia tai kallista viiniä."*
> *"Alle 40-vuotias mies tai nainen. Todellisesta elämästä etäällä, varmaankin opiskellut suurimman osan ikäänsä. Ei osaa asettua lukijan asemaan. Tiukkapipoinen ja harrastaa muodissa olevaa, varsinaisesti heittäytymättä harrastukseen."*

Yleisesti ottaen lukijat löytävät tekstin takaa ihmisen, joka ei ole kaikkein puoleensavetävintä tyyppiä. Suorasanaisimmat arviot kirjoittajasta tulevat kahdelta yli 50-vuotiaalta mieheltä, joiden analyysit ovat seuraavat:

> *"Byrokraatti, ei muita harrastuksia - sika!"*
> *"Mies, ammatti tuomari. Luonne pilkunviilaaja. Täysin tunteeton byrokraatti. Harrastaa kärpästen keräilyä elävänä. Valtion laitokset täynnä ko. henkilöitä".*

Vastaajien joukossa on pari lukijaa, jotka näkevät kirjoittajassa myös jotain selvästi myönteisiä ominaisuuksia.

> *"37-vuotias virkanainen eläkelaitoksessa. Ei aivan 'kuiva juristi', vaan mukana hiukkanen inhimillisyyttä. Harrastaa ulkoilua ja kirjallisuutta."*
> *"Eläkkeiden ammattilainen, ei kuitenkaan lakimies, 30-35-vuotias mies tai 40-vuotias nainen. Sympaattinen henkilö."*

Lyhyin vastaus tähän kysymykseen sisältää vain yhden sanan, joka on: *byrokraatti*. Sana on lyhykäisyydessään kuitenkin hyvin kuvaava ja siihen sanaan tiivistyy paljon tunteita, asenteita, kokemuksia ja uskomuksia.

Vastaajien kuvaukset ja kommentit on annettu taiteilijalle, joka on niihin perustuen toteuttanut näkemyksensä siitä, millaisena vastaajat näkevät tekstien kirjoittajan. Vastaajien mielestä herra Ilmarinen voisi olla siis seuraavalla sivulla esitetyn hahmon kaltainen ilmestys.

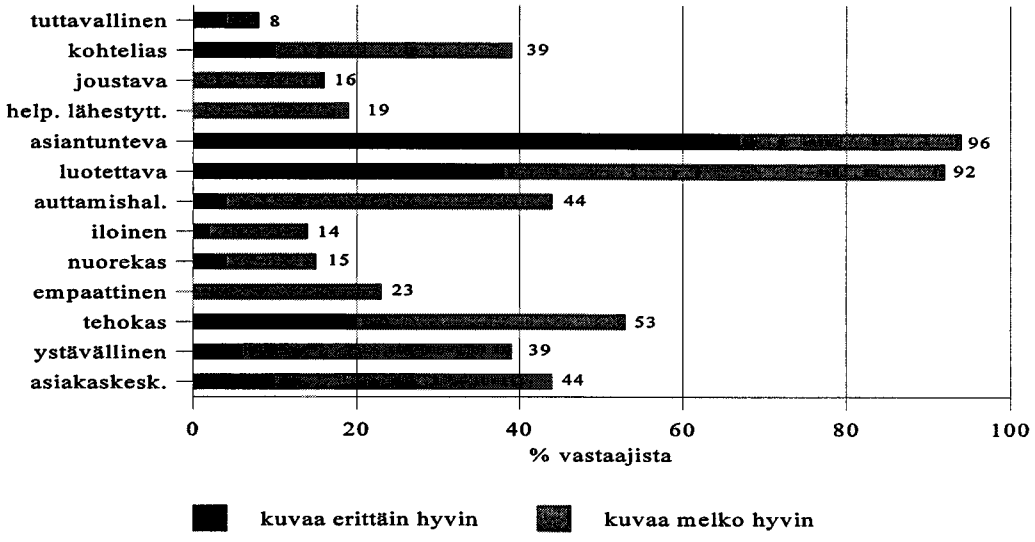
8.4.2 Tekstit tuottanut yhteisö

Tehtävässä 36 vastaajat arvioivat, millainen on se yhteisö joka on tuottanut edellä olleet kolme tekstikatkelmaa. Vastaajan tulee kunkin adjektiiviparin kohdalla miettiä, kumpi ominaisuuksista sopii paremmin kuvaamaan yhteisöä. Osa vastaajista on kuitenkin valinnut vain yhden tai muutaman adjektiivin. Tälläiset vastaukset on jätetty tarkastelun ulkopuolella. Muutama vastaaja on jättänyt kokonaan vastaamatta tehtävään. Ja koska tarkastelun ulkopuolelle on jätetty myös ne viisi vastaajaa, jotka ovat tienneet kyseessä olevan Ilmarisen tuottamat tekstit, on jäljelle jäänyt yhteensä 52 vastaajan mielipiteet.

Tutkijan tulkinnan mukaan lomakkeissa mukana olleista ominaisuuksista organisaation kannalta myönteisiä ovat seuraavat: tuttavallinen, kohtelias, joustava, helposti lähestyttävä, asiantunteva, luotettava, auttamishaluinen, iloinen, nuorekas, empaattinen, tehokas, ystävällinen sekä asiakaskeskeinen. Jatkossa näitä ominaisuuksia kutsutaan siis myönteisiksi/ positiivisiksi. Organisaatiolle kielteisiksi ominaisuuksiksi tulkitaan seuraavat: muodollinen, tyly, kankea, vaikeasti lähetyttävä, puutteellinen asiantuntemus, epäluotettava, haluton auttamaan, apea, vanhahtava, tunteeton, tehoton, epäystävällinen sekä itsekeskeinen. Jatkossa näitä ominaisuuksia nimitetään kielteisiksi/ negatiivisiksi.

Ominaisuuksien jaottelu tällä lailla selkeästi myönteisiin ja kielteisiin voidaan osittain kyseenalaistaa. Kaikki edellä olleet ominaisuudet kun eivät ole niin musta-valkoisia eli pelkästään myönteisiä tai kielteisiä. Esimerkiksi tehokkuus on ominaisuus, jossa voidaan nähdä myös kielteisiä piirteitä, sillä tehokkuuden vaatimus saattaa vähentää asiakkaalle varattua aikaa ja yksilöllisyyden huomioimista. Samoin tuttavallisuus on ominaisuus, jonka ei kaikkien mielestä tarvitse kuulua viranomaistoimintaan ja sen luonteisiin palveluihin. Mutta selkeiden ja vertailukelpoisten tulosten saamiseksi on tässä tutkimuksessa päädytty edellä esitetyn kaltaiseen jaotteluun.

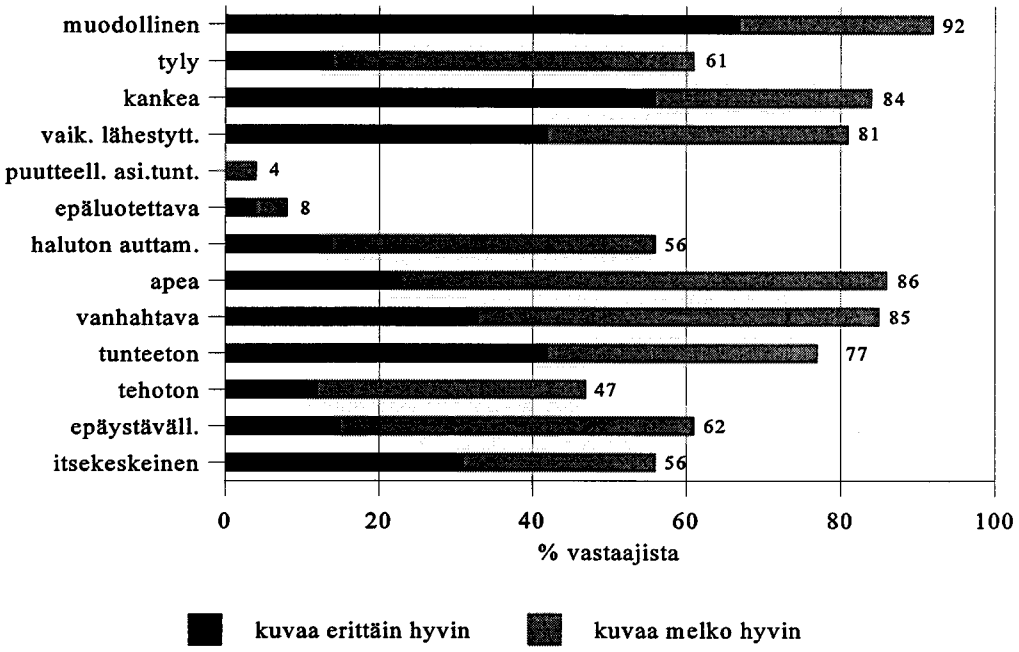
Seuraavassa kuviossa esitetään, kuinka monta prosenttia vastaajista arvioi myönteisten ominaisuuksien kuvaavan yhteisöä erittäin hyvin tai melko hyvin.



KUVIO 17. Myönteisten ominaisuuksien sopivuus yhteisöä kuvaamaan

Asiantuntevuus (94 %), luotettavuus (92 %) sekä tehokkuus (53 %) ovat ainoat myönteiset ominaisuudet, joita yli puolet vastaajista liittää tekstit tuottaneeseen yhteisöön. Tuttavalliseksi yhteisön arvioi 8 % vastaajista, ja iloisuutta yhteisössä näkee 14 % vastaajista. Muita positiivisia ominaisuuksia vastaajat liittävät yhteisöön seuraavasti: nuorekas 15 %, joustava 16 %, helposti lähestyttävä 19 %, empaattinen 23 %, ystävällinen 39 %, kohtelias 39 %, asiakaskeskeinen 44 %, auttamishaluinen 44 %.

Seuraavassa kuviossa on esitetty prosenttiosuudet vastaajista, jotka ovat valinneet kielteisen ominaisuuden kuvaamaan yhteisöä erittäin hyvin tai melko hyvin.



KUVIO 18. Kielteisten ominaisuuksien sopivuus yhteisöä kuvaamaan

Suurin osa kielteisistä ominaisuuksista on siis sellaisia, että vastaajat katsovat niiden kuvaavan tekstit tuottanutta yhteisöä erittäin hyvin tai melko hyvin. Suurin yksimielisyys on muodollisuuden kohdalla; 92 % vastaajista pitää yhteisöä muodollisena. Muiden negatiivisten ominaisuuksien prosenttiosuudet ovat: apea 86 %, vanhahtava 85 %, kankea 84 %, vaikeasti lähestyttävä 81 %, tunteeton 77 %, tyly 61 %, epäystävällinen 62 %, haluton auttamaan 56 %, itsekeskeinen 56 %, tehoton 47 %, epäluotettava 8 %, puutteellinen asiantuntemus 4 %.

Vaikka tekstikatkelmat ovat suhteellisen lyhyitä, on niiden pohjalta kuitenkin melko helppo muodostaa mielikuva yhteisöstä, jossa ne on tuotettu. Tästä kertoo se, että vastaajille muodostuneet mielikuvat ovat hyvin yhdenmukaisia, eli suurin osa vastaajista on samaa mieltä annettujen ominaisuuksien sopivuudesta yhteisön kuvaamiseen.

Vastaukset antavat Ilmarisen palvelukuvasta melko negatiivisen vaikutelman. Vastaajat kokevat, että yhteisö on kylläkin toiminnaltaan tehokas sekä luotettava, ja sieltä saa asiantuntevaa palvelua. Mutta palvelun muut laatu-ulottuvuudet eivät ole asiakkaan kannalta kohdallaan. Lukijat uskovat saavansa organisaatiosta epäystävällistä ja tylyä palvelua, ja heidän olisi vaikea lähestyä yhteisöä. Yhteisö on toimintatavoiltaan vanhahtava ja muodollinen, eikä se pysty joustaviin ratkaisuihin. Tunnelma yhteisössä on apea, eikä siellä ole tilaa inhimillisille tunteille. Yhteisö ei ota asiakasta huomioon eikä saa aikaan palveluhaluista vaikutelmaa.

Tällaisia mielikuvia vastaajille siis syntyy heidän lukiessaan Ilmarisen esitteistä poimittuja tekstikatkelmia. Seuraavien kysymysten tarkoituksena on selvittää sitä, onko kielellisten keinojen avulla mahdollista saada lukijoille syntymään myönteisempiä mielikuvia.

8.5 Esimerkkisivujen vertailu

Sivujen herättämät mielikuvat

Vastaajat lukevat ensin perhe-eläkkeestä kertovan esimerkkisivun nro 1, jonka jälkeen he arvioivat sivun tuottanutta yhteisöä adjektiiviparien avulla. Tämän jälkeen he kertovat, mistä arvelevat sivun olevan peräisin. 42 % vastaajista arvelee sivun olevan keskusviraston eläkelaitoksille tekemästä ohjekirjasta. Samoin 42 % on sitä mieltä, että sivu on eläkelaitoksen asiakkaille tarkoitetusta esitteestä. 8 % arvelee sen olevan suoraan lakikirjasta, ja 6 % lukion oppikirjasta. Yksi vastaaja on liittänyt sivun kuuluvaksi Eläketurvakeskuksen kansliatoimikunnan mietintöön.

Sitten vastaajat lukevat toisen esimerkkisivun, joka on siis muokattu alkuperäisestä esitetekstistä. Siinä käsitellään samaa asiaa kuin ensimmäisessäkin, mutta kielellisesti eri tyylil-

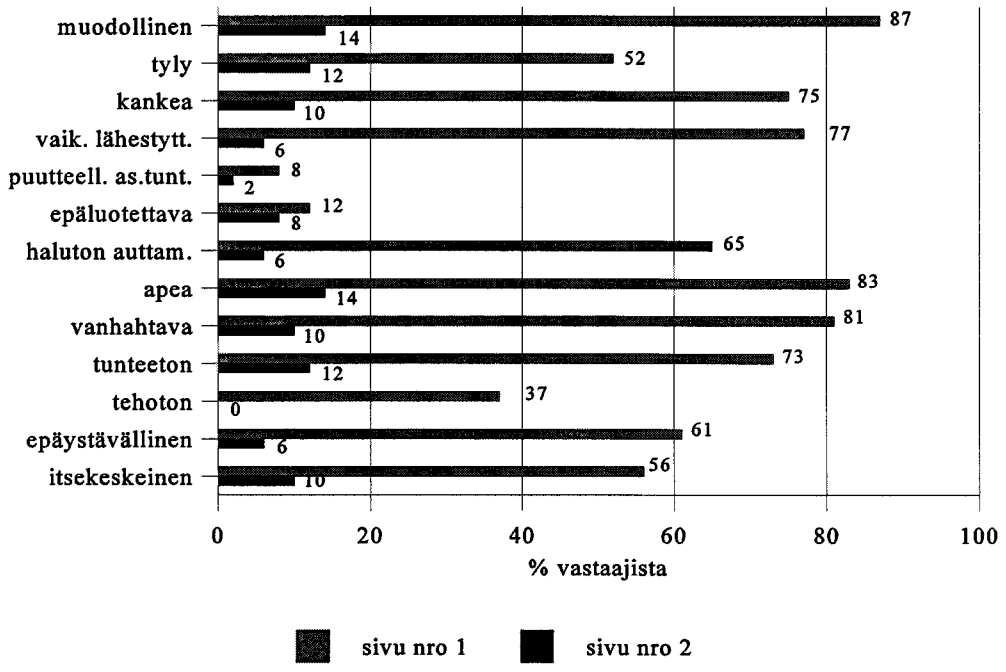
lä. Tämänkin sivun luettuaan he arvioivat sivun tuottaneen yhteisön jälleen samoilla ominaisuuksilla.

Näidenkin tehtävien tuloksia tarkasteltaessa on otettu huomioon 52 vastaajan vastaukset, samoin perustein kuin tehtävän 36 tuloksia raportoitaessa kerrottiin. Vastauksia analysoitaessa on kunkin adjektiiviparin kohdalla yhdistetty positiiviset arviot sekä negatiiviset arviot. Esimerkiksi esimerkkisivun nro 1 kirjoittajaa arvioidaan välillä muodollinen - tuttavallinen seuraavasti:

erittäin muodollinen	40 % vastaajista
melko muodollinen	46 % vastaajista
melko tuttavallinen	10 % vastaajista
erittäin tuttavallinen	4 % vastaajista

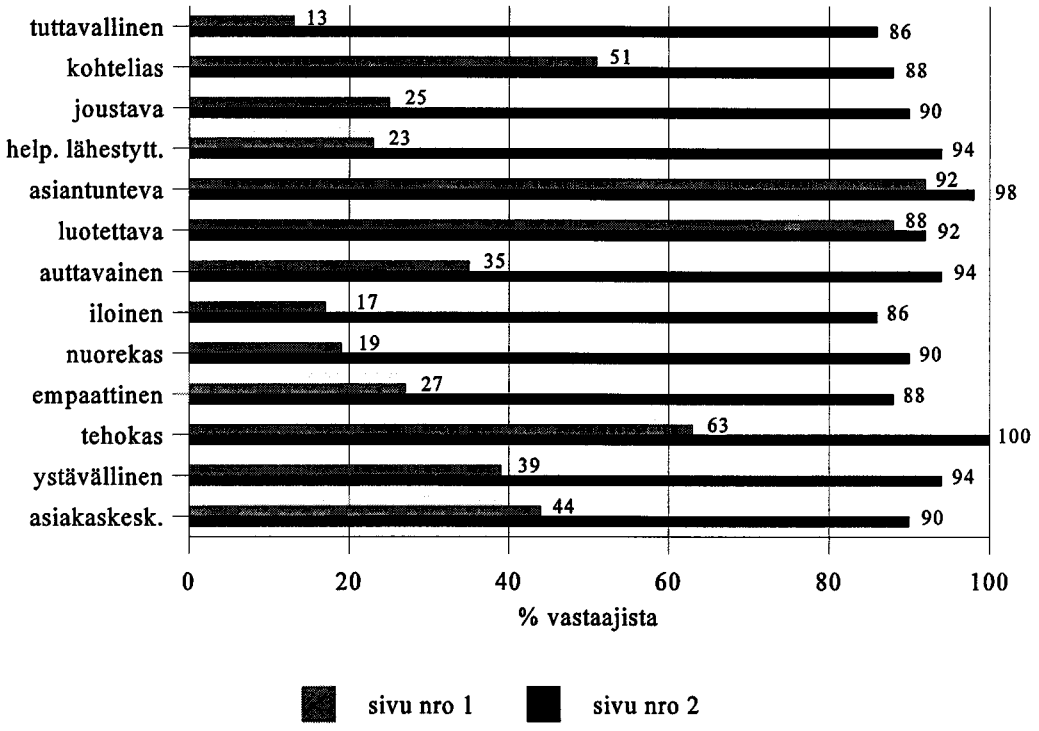
Tästä yhdistetään 40 % + 46 % = 86 % eli 86 % vastaajista arvioi yhteisön muodolliseksi ja 10 % + 4 % = 14 % arvioi yhteisön tuttavalliseksi.

Seuraavassa on esitetty kummankin sivun jälkeen annetut arviot. Kuviossa esitetään kuinka monta prosenttia vastaajista arvioi adjektiiviparin negatiivisen ominaisuuden kuvaavan yhteisöä paremmin kuin positiivisen.



KUVIO 19. Esimerkkisivujen herättämät negatiiviset mielikuvat

Kuviosta havaitaan, että jälkimmäinen sivu synnyttää lukijoissa negatiivisia mielikuvia paljon harvemmin kuin ensimmäinen sivu. Esimerkiksi ainoastaan 6 % kokee sivun nro 2 tuottaneen yhteisön olevan vaikeasti lähestyttävä, kun ensimmäisen sivun yhteisöä on 77 %:n mielestä vaikea lähestyä. Ja muodolliseksi kokee toisen sivun kirjoittajan 14 % vastaajista, kun ensimmäisen sivun kohdalla näin kokee 85 % vastaajista. Seuraavassa kuviossa sama asia esitetään toisin päin, eli miten yhteisöjä arvioidaan positiivisten ominaisuuksien suhteen.

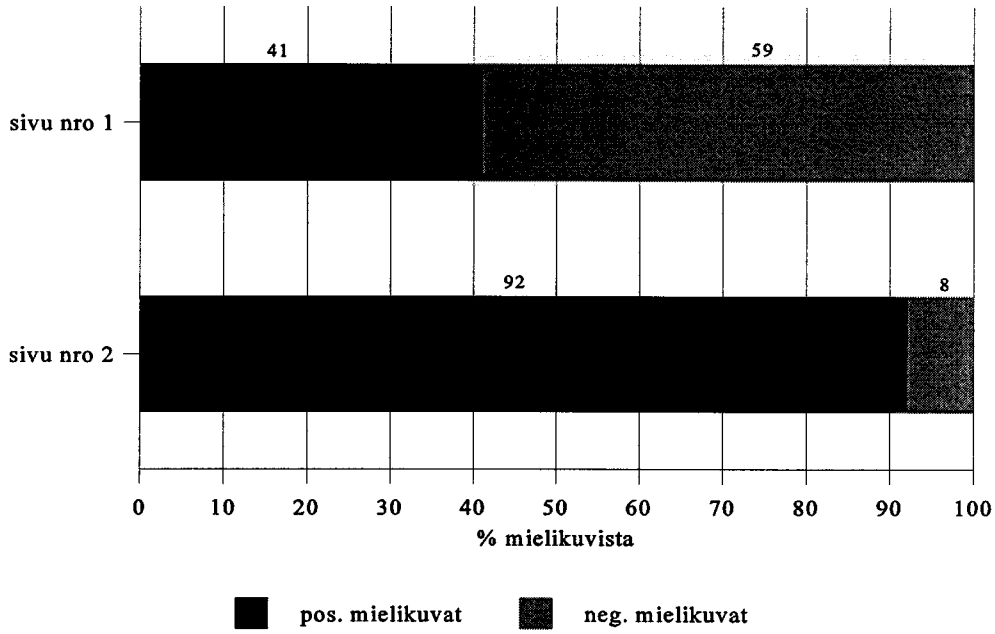


KUVIO 20. Esimerkkisivujen herättämät positiiviset mielikuvat

Esimerkkisivu nro 2 herättää lukijoissa huomattavasti positiivisempia mielikuvia kuin esimerkkisivu nro 1. Siirryttäessä ensimmäisestä sivusta toiseen esimerkiksi yhteisön kokeminen nuorekkaaksi kohoaa 19 %:sta 90 %:in ja yhteisön kokeminen joustavaksi kohoaa 25 %:sta 90 %:in. Vastaajat arvioivat sivun nro 2 kirjoittajaa positiivisemmin kuin sivun nro 1 kirjoittajaa kaikkien ominaisuuksien kohdalla. Jälkimmäisen sivun kohdalla lisääntyivät jopa asiantuntevuuden, luotettavuuden ja tehokkuuden arviot, jotka olivat hyvin korkeat jo alkuperäisen sivun kohdalla. Tämä osoittaa, että tekstin muuttaminen yksinkertaisemmaksi ja kansantajuisemmaksi ei vähennä asiantuntevuuden vaikutelmaa. Useinhan

ajatellaan, että asioiden esittäminen mahdollisimman monimutkaisesti ja hienoja ilmauksia käyttäen saa aikaan vaikutelman pätevästä ja asiansa osaavasta kirjoittajasta. Mutta asiat voi siis ilmaista selkeästi ja ymmärrettävästikin, ja silti vaikuttaa asiantuntevalta.

Vastaajille syntyy muokatun sivun perusteella siis erittäin myönteinen mielikuva yhteisöstä, joka sivun on tuottanut. Seuraavassa kuviossa on yhdistetty kaikkiin ominaisuuksiin annetut arviot. Ensimmäisen, alkuperäisen esitesivun synnyttämistä mielikuvista 41 % on yhteisön kannalta myönteisiä ja 59 % kielteisiä. Muokatun version luettuaan vastaajille syntyy kirjoittajasta mielikuvia, joista 92 % on myönteisiä ja 8 % kielteisiä.

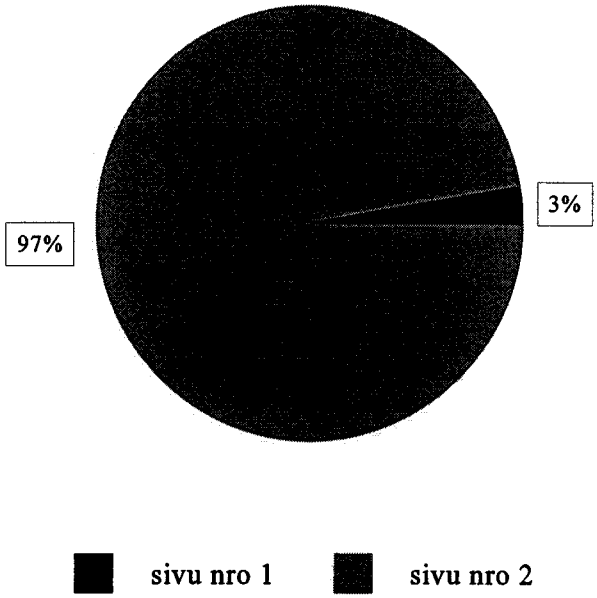


KUVIO 21. Esimerkkisivujen synnyttämät mielikuvat

Kumpaa miellyttävämpi lukea

Kummankin sivun tuottaneet yhteisöt arvioituaan vastaajat saavat kertoa, kumpaa esimerkkisivuista heidän mielestään on miellyttävämpi lukea ja miksi. Yksi vastaajista on jättänyt kokonaan vastaamatta tähän kysymykseen, ja neljä vastaajaa ei ole esittänyt mitään perusteluja valinnalleen. Kysymykseen vastanneista 97 % ilmoittaa, että heidän mielestään jäl-

kimmäistä esimerkkisivua (nro 2) on miellyttävämpi lukea. Ensimmäisen sivun valitsee kaksi vastaajaa.



KUVIO 22. Kumpaa sivuista miellyttävämpi lukea

Ensimmäisen sivun miellyttävämmäksi valinneet eivät kuitenkaan esitä mitään perusteluja vastaukselleen. Sivun nro 2 valinneet esittävät perusteluiksi valinnalleen tekstin ominaisuuksia, jotka voidaan jakaa seuraaviin ryhmiin: tekstin asetteluun liittyvät tekijät, väliotsikoiden kysymysmuoto, tekstissä käytetystä sanastosta johtuva ymmärrettävyys sekä tekstin sävy ja sen synnyttämät tuntemukset. Nämä seikat siis tekevät sivusta miellyttävän lukea.

Esimerkkisivulla nro 2 käytetään enemmän väliotsikoita ja kappaleet ovat keskimäärin lyhyempiä kuin vertailukohteena olevalla sivulla. Tämä tekee sivusta kevyemmän tuntuisen, ja myös helpottaa tekstin eri osien ja kokonaisuuden hahmottamista. 24 vastaajaa mainitseekin tekstin asetteluun liittyvät tekijät syynä sivun miellyttävyyteen. Kiitosta saavat hyvä ryhmittely ja asioiden jäsentely sekä kappaleiden lyhyys. Nämä tekijät auttavat löytämään etsittävän tiedon helposti

> *"Jokainen käsiteltävä asia on oman otsikon alla."*
> *"Asia oli jäsennelty hyvin. Jos haluaa selvittää oman tilanteen ei tarvitse lukea läpi koko tekstiä."*

Kysymyksen muotoiset väliotsikot saavat positiivista huomiota. Seitsemän vastaajaa mainitsee kysymysotsikoiden helpottavan oleellisten asioiden löytämistä tai saavan aikaan dialogimaisen vaikutelman.

"Keskustelumuotoon kirjoitettu kysymys-vastaus".
"Kysymyksen muotoon asetetut otsikot helpottavat saamaan vastauksia juuri niihin kysymyksiin mihin haluan."
"Teksti vastaa kysymyksiin, joten oleellinen sisältö selviää helposti."

Esimerkkisivu nro 2 saa myönteisen vastaanoton johtuen myös tekijöistä, jotka liittyvät siinä käytettävään kieleen. 23 vastaajaa esittää, että tekstiä on helpompi ymmärtää kuin ensimmäisen sivun tekstiä.

"Esim. 2 on helppolukuisempi ja helpompi ymmärtää."

Syinä tekstin helppouteen mainitaan sen yksinkertaisuus ja kansankielisyys. Käytetty kieli koetaan puhekielisemmäksi, ei niin "kapulakieliseksi", kuin ensimmäisen sivun teksti.

"Asia oli esitetty yksinkertaisemmin."
"Teksti on lähes tavallista puhekieltä ja siksi helppotajuista."
"En ole lakimies, enkä kovin tottunut lakikieleen. Toimittajien teksti on toimitettu ja tutumpaakin."
"Maalaisjärjellä ymmärrettävä."
"Lyhyet ja normaalikielen mukaiset lauseet."

Yhteensä 16 vastaajaa tuo perusteluissaan esille tekstin asiakaskeskeisyyteen ja ystävällisyyteen viittaavia ominaisuuksia. Tekstin koetaan olevan lähempänä asiakasta ja lähtevän liikkeelle asiakkaan tarpeista käsin.

"Se paneutui asiaan oikein, siis ongelman/asiakkaan kannalta eikä pykälien kannalta."
"Teksti opastavaa, ihmistä huomioon ottavaa."
"Se oli eräänlainen luettava dialogi. Eli tulee helposti mielikuva, että minulle halutaan antaa vastauksia kysymyksiini."
"Antaa tilaa lukijalle, konkreettisempi, lähestyy asiaa luontevasti."

Tekstin sävy koetaan ystävälliseksi ja ihmisläheiseksi, "pehmoiseksi". Lukijoille tulee tunne, että he ovat tekemisissä ihmisen kanssa, eivät kasvottoman laitoksen kanssa. Sinuttelun käyttö miellyttää vastaajia, se saa tekstin tuntumaan lukijaa lähestyvältä.

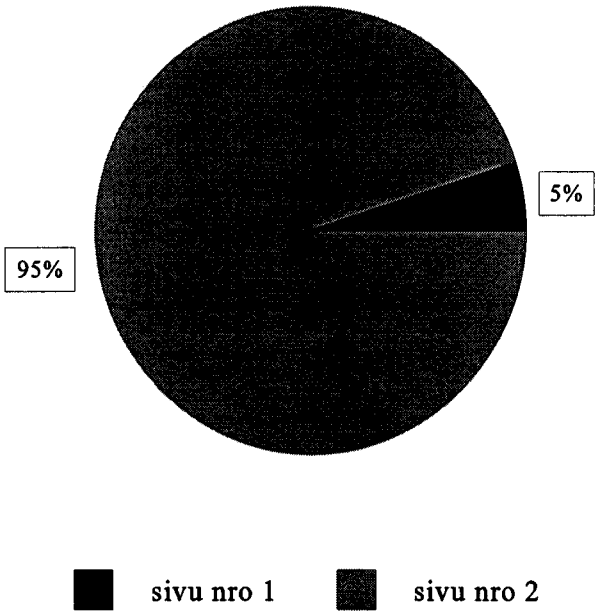
"Ihmisläheinen, teksti kohtaa lukijan. Sinuttelu tehoaa ja toistaa ja selittää. Kuiva teksti saatu lämpöiseksi!"

"Lähestymistapa sinä-keskeinen. Ei niin kasvoton."
"Ystävällistä juttelua."
"Inhimillisempi, halu auttaa."

Alkuperäinen esiteteksti siis muuttuu helpommin ymmärrettävämmäksi ja lukijaa miellyttävämmäksi, kun sen rakennetta ja asettelua muutetaan, lisätään kysymysmuotoisia väliotsikoita, vaihdetaan vaikeita ilmaisuja "kansantajuisempiin" ilmaisuihin sekä sinutellaan lukijaa. Näillä rakenteellisilla ja tyylillisillä muutoksilla synnytetään lukijassa tunne siitä, että teksti on tarkoitettu juuri hänelle, ja mahdollistetaan se, että hän ymmärtää esillä olevat asiat ja osaa soveltaa niitä itseensä. Muutokset aikaansaavat myös tunteen siitä, että tekstin kirjoittaja on mukava ihminen, joka haluaa auttaa lukijaa ja on hänen puolellaan. Teksti siis herättelee lukijoissa positiivisia mielikuvia tekstin kirjoittajasta.

Kumman puoleen kääntyisi

Vastaajat miettivät myös kumman sivun kirjoittajan puoleen he kääntyisivät kaivatessaan tietoa eläkkeisiin liittyvistä asioista. 95 % vastaajista valitseeisivun nro 2 kirjoittajan. Kolme vastaajaa (5 %) kääntyisi mieluummin ensimmäisen sivun kirjoittajan puoleen.



KUVIO 23. Kumman sivun kirjoittajan puoleen kääntyisi eläketietoja kaivatessaan

Vastaukselle pyydettiin myös perustelu, jonka neljä vastaajaa on jättänyt antamatta. Jälkimmäisen sivun valinneiden perustelut ovat hyvin monenlaisia, mutta niistä voi kuitenkin muodostaa ryhmiä. Osa vastaajista viittaa tekstin helppouteen ja selkeyteen. Osa taas uskoo jälkimmäisen tekstin kirjoittajan kanssa asioimisen sujuvan joustavasti ja kumpaakin osapuolta tyydyttävästi. Kirjoittajasta välittyy hyvin asiakaskeskeinen, inhimillinen, ystävällinen ja helposti lähestyttävä kuva.

Osa vastaajista (5) lähestyisi mieluummin sivun nro 2 kirjoittajaa, koska hänen kirjoittamansa teksti on ymmärrettävää ja helppolukuista. Kuusi vastaajaa pitää kirjoittajan selkeästä ilmaisutyylistä ja taidosta eritellä asioita.

"Teksti on helposti ymmärrettävää, miellyttävää."
"Ko. kirjoittajan teksti oli helpompi lukea."
"Asia tulee selkeämmin esille."
"Kokonaisuutena paremmin esitetty."

Tekstin helppotajuisuus ja sivun selkeä rakenne herättävät lukijoissa ajatuksen siitä, että kirjoittaja varmasti itse on sisäistänyt asian, josta kertoo. Siten hän osaa selittää asian niin, että muutkin sen ymmärtävät. Vastaajat uskovat saavansa tältä kirjoittajalta ymmärrettäviä vastauksia, ja asiointi hänen kanssaan olisi kaikin puolin joustavaa ja helppoa. Yhteensä 17 vastaajaa esittää tämän tapaisia perusteluja valinnalleen.

"Hän ymmärtää varmasti asian, koska osaa kirjoittaa."
"Hän osaisi varmasti selittää asiat siten, että siitä jotain ymmärtäisikin."
"Voisi puhua enemmän kansan kieltä, ei kapulakieltä."
"Uskon saavani selvemmän vastauksen kysymykseeni."
"Hän ymmärtäisi jos en heti ymmärtäisi."
"Uskoisin olevan helpompi asioida hänen kanssaan."

16 vastaajan perusteluissa korostuu kirjoittajasta heijastuva asiakaskeskeisyys ja auttamishalu. Tähän liitetään myös kirjoittajan halu henkilökohtaiseen lähestymiseen, jossa voi vapautua byrokratian painolastista. Näistä seikoista johtuen kirjoittajaa on helppo lähestyä.

"Ajattelee kenties asiaa enemmän asiakkaan kannalta - parempi palvelu."
"Kuvittelisin hänen osaavan huomioida muita ihmisiä, jolloin hän on ilman muuta vertailun perusteella halukkaampi auttamaan."
"Olettaisin hänellä riittävän aikaa ja kärsivällisyyttä selvittää asiat valmiiksi asti."
"Hän todennäköisesti osaa keskustella ja kuunnella, ei vain yksipuolisesti esitelmöidä."

"Oletan, että hän ei ole suostunut byrokraattisiin kiemuroihin, vaan että kysymys on ihmisistä, heidän tarpeistaan."
"Tunsin että minua kohdellaan ihmisenä eikä tapauksena."
"Kirjoittaja ei vaikuta liian muodolliselta, helpompi lähestyä."

Jälkimmäisen sivun teksti synnyttää lukijoissa mielikuvan, jonka mukaan tekstin kirjoittaja on inhimillinen ja ystävällinen, ja hänellä on kyky myötäelää asiakkaan tilanteessa. Hänen kanssaan on miellyttävä asioida, koska asiakas tuntee olevansa tekemisissä inhimillisen ja tuntevan olennon kanssa. Tällaisista ominaisuuksista kertoo 11 vastaajaa.

"Tunne, että asioisi ihmisen kanssa."
"Saattaisi olla lasisilmässä inhimillinen pilkahdus."
"Perhe-eläke on 'arempi' asia kuin esim. vanhuuseläke, ja ystävällisyys sekä empaattisuus olivat valintakriteerini."
"Hän on sisäistänyt asiat sydämessään, siksi on empaattinen."
"Hän on ilmeisesti nuorekkaampi ja mukavampi."

Saatujen vastausten perusteella voidaan todeta, että eläkeneuvoja kaivatessaan asiakas kääntyy mielellään sen tahon puoleen, joka tarjoaa neuvojaan kansanomaisella, ymmärrettävällä kielellä. Jos palvelun tarjoaja onnistuu aikaansaamaan itsestään palveluhaluisen, epämuodollisen ja joustavan kuva, on asiakkaan helppo lähestyä häntä. Yhteistyötä helpottaa myös se, että asiakaspalvelija on selvästi inhimillinen ja kohtelee asiakasta yksilönä. Tällaisia ominaisuuksia asiakas siis arvostaa.

9 KESKUSTELUHETKET

9.1 Keskusteluhetkeen osallistuneet ja keskustelun kulku

Osa kyselylomakkeen täyttäneistä kutsutaan keskusteluhetkeen, jossa pyritään saamaan selville jotain sellaista tutkimukseen liittyvää, joka ei lomakkeessa tule esille. Kaikki keskusteluun tulevat ovat täyttäneet lomakkeen etukäteen, ja palauttavat sen keskustelun yhteydessä. Keskustelutilanteita on viisi, ja ihmisiä niihin osallistuu yhteensä 12. Kahdessa

keskustelussa on vain yksi vastaaja, yhdessä on kaksi, yhdessä kolme ja yhdessä viisi vastaajaa. Aikaa näihin keskusteluihin kuluu 10-30 min.

Keskusteluissa mukana olleista vastaajista neljä kuuluu ikäryhmään 20 - 30 vuotta, kaksi ryhmään 30 - 40 vuotta, kolme ryhmään 40 - 50 vuotta ja kolme ryhmään 50 - 60 vuotta. Mukana on neljä miestä ja kahdeksan naista. Ylempiä toimihenkilöitä on kuusi, alempia toimihenkilöitä kolme ja työntekijöitä kolme.

Keskusteluhetkeä varten on laadittu lista keskustelun kohteeksi otettavista asioista, mutta lista on vain suuntaa antava, ja sallii keskusteluiden muodostuvan vapaamuotoisiksi. Käytännössä kaikki keskustelut etenevät hyvin eri lailla ja esillä olevat asiat vaihtelevat keskustelijoiden omista huomioista ja kiinnostuksesta riippuen.

Vastaajilta kysytään millaista on lukea vaikeatajuista tekstiä, mitä tunteita ja ajatuksia se herättää. Heiltä tiedustellaan myös minkä he arvelevat olevan syynä siihen, että teksteistä tehdään vaikeaselkoisia. Myöskin kysytään vastaajien mielipiteitä muokatusta esimerkkisivusta ja sen synnyttämistä ajatuksista. Jossain vaiheessa vastaajille paljastetaan, että tekstikatkelmat ovat Ilmarisen työeläkkeistä kertovista esitteistä, ja kyseiset esitteet näytetään heille. Heitä pyydetään silmäilemään esitteitä, ja kertomaan yleisvaikutelmia niistä. Heiltä kysytään myös ohjeita ja parannusehdotuksia esitteiden tekijöille.

Keskustelussa mukana olleiden vastaajien määrä on melko pieni, ja kaikissa keskusteluissa tulee esille hieman eri asioita, jolloin vastauksetkin ovat hyvin hajanaisia. Näistä syistä johtuen keskusteluista poimittuja huomioita ei voi yleistää. Ne antavat kuitenkin jonkinlaista viitettä siitä, miten lukijat suhtautuvat Ilmarisen esitteisiin. Keskusteluhetkien tuloksia esitellessä tuodaan esille niissä ilmenneitä kommentteja ja mielipiteitä. Ilmi ei kuitenkaan tuoda sitä, minkälainen ihminen (ikä, ammatti, sukupuoli) kommentin esitti eikä eritellä sitä, onko jokin huomio vain yhden vaiko useamman ihmisen mielipide. Näin ollen kaikki huomiot saavat samanlaisen painoarvon riippumatta siitä, ovatko ne todellisuudessa enemmistön tai yhden muista poikkeavasti ajattelevan henkilön esittämiä.

9.2 Esille tulleet asiat

Esitetekstien vaikeus

Kyselylomakkeessa mukana olleita tekstikatkelmia pidetään tyypillisenä viranomaiskielenä ja suurin osa keskusteluissa olleista piti katkelmia melko vaikeaselkoisina. Ymmärtääkseen esillä olevan asian pitää teksteihin tosissaan paneutua. Kun asiaa ei heti ymmärrä, lukija turhautuu ja hänen tekee mieli lopettaa lukeminen. Hän ajattelee, ettei asia taida häntä koskeakaan. Jos esillä olevan asian selville saaminen ei ole "elintärkeää", lukija mielellään siirtääkin tekstin sivuun.

Tekstien kielen nähdään olevan kaukana arkikielestä. Niissä on paljon outoja termejä, ja asioita yritetään sanoa "*liian hienosti*". Tuntuu myös, että "*samaa asiaa kieputetaan hienosti monen mutkan kautta*", ja itse asia hukkuu turhiin koukeroihin. Vaikka lukija luuleekin ymmärtävänsä asian, alkaessaan miettiä jonkin sanan merkitystä hän huomaakin, ettei tiedä sitä. Jonkun mielestä on käytävä kurssi, jotta tekstiä oppii lukemaan.

Tekstejä verrataan sähköturvallisuusmääräyksiin tai lakitekstiin - vaikka lukeekin tekstit, on asian ymmärtämiseksi otettava yhteys asiantuntijaan, joka tulkitsee tekstit. Joku taas vertaa tekstejä KELAn kaavakkeiden teksteihin; niitäkään ei ymmärrä, joten kaavakkeet tulee täytettyä arvaten mitä niissä kysytään ja halutaan tietää. Vielä esitetekstien kieltä verrataan verotoimistoon, jossa asioidessaan saa neuvotella kauan, ennen kuin kumpikin osapuoli ymmärtää toisen tarkoituksen.

Esiteteksteissä havaitaan vakuutusteksteille tyypillisiä piirteitä; *"Tekstissä sanotaan näin ja näin, ja sitten jos hakee korvausta, ei sitä kuitenkaan saa, koska vakuutusyhtiö tulkitsee tekstit itselleen edullisesti"*. Joku kertoo tehneensä vakuutusyhtiölle "tavallisella kielellä" korvausanomuksen, joka oli hylätty. Hän ajattelee hylkäämisen johtuneen siitä, että yhtiö ei ollut ymmärtänyt mitä hän tarkoitti, koska hän ei osannut käyttää "oikeita" sanoja.

Osa vastaajista on sitä mieltä, että esitetekstit kirjoittaneen yhtiön palvelutiskilläkin kieli on todennäköisesti samanlaista kuin esitteissä käytetty, osa taas arvelee, että henkilökohtaisessa asiakaspalvelussa käytetään varmaan paljon ymmärrettävämpää kieltä.

Syitä tekstin vaikeuteen

Vastaajat ovat sitä mieltä, että esitteiden tekijät yliarvioivat lukijaa, kirjoittajat olettavat lukijoiden ymmärtävän tekstejä paremmin ja tietävän eläkeasioista enemmän kuin nämä todellisuudessa ymmärtävät ja tietävät. Syynä vaikeaan tekstiin voi olla kirjoittajan liika asiantuntemus, ja se, että "*hän on koko ikänsä ollut tekemisissä pykälien kanssa*". Asiat ovat hänelle niin itsestäänselviä, ettei hän edes tajua, että muut eivät tiedä asioista yhtä paljon kuin hän. Joku vertaa kirjoittajan tilannetta omaan tilanteeseensa; jos hän kirjoittaisi työstään ja käyttäisi oman alansa sanoja, eiväthän sitä ymmärtäisi kuin saman alan ihmiset. Toisaalta asiantuntijuudessa nähdään myös selkeyden ja ymmärrettävyyden lähde: mitä paremmin kirjoittaja on asian itse sisäistänyt, sitä helpompi hänen on selvittää asia muille omin sanoin ja ymmärrettävästi.

Vaikean kielen syynä voi olla myös kirjoittajan halu snobbailla, hän on halunnut saada aikaan älykkään imagon. Vaikealla tekstillä on voitu tavoitella myös vakuuttavuutta ja vaikutelmaa asiantuntijuudesta. Esitteen syntyhistoria voi olla myös sellainen, että kirjoittajalle on annettu määräys tehdä esitevihkonen, ja hän on huomannut että helpointa ja nopeinta on kopioida teksti suoraan lakikirjasta.

Kirjoittajan puolustukseksi myönnetään, että on vaikea tehdä lakitekstiin nojautuvaa tekstiä kansankieliseksi, koska lakitekstin yksiselitteisyys on säilytettävä. Tekstistä on myös vaikea tehdä kaikkia miellyttävää, sillä toisia loukkaa liian rento tyyli, kun taas toisia loukkaa virallinen ja persoonaton kielenkäyttö. Esille tulee myös ajatus, että esitteiden päätehtävä on asian perille saaminen, niitä ei ole tehty yrityksen markkinointimielessä. Tällöin lukijan miellyttämistä ei ole nähty niin tärkeäksi.

Esitteiden yleisilme

Kun vastaajat olivat silmäilleet esitteitä, he olivat sitä mieltä, että ne eivät houkuttele lukemaan. Värilliset otsikot hieman piristävät yleisvaikutelmaa, mutta muuten esitteet näyttävät melko latteilta. Kaavioita ja esimerkkejä pidetään asiaa selventävinä. Esitetekstien ja varsinkin sisällysluettelojen pieni kirjasinkoko saa vastaajat miettimään, miten huo-

nonäköiset vanhukset pystyvät esitteitä lukemaan. Joku on sitä mieltä, etteivät vanhukset esitteitä kuitenkaan lue, vaan esimerkiksi heidän lapsensa selvittävät asioita vanhusten puolesta.

Toiset ovat sitä mieltä, että esitteistä olisi melko helppo löytää tarvitsemansa tieto. Asiat on jäsennelty ja otsikoitu selkeästi. Toiset taas eivät usko että löytäisivät kaipaamaansa tietoa kovinkaan helposti; he kääntyisivät mieluummin heti virkailijan tai asiantuntijan puoleen eläketietoa kaivatessaan. Osa on sitä mieltä, että esitteet ovat hyvin tarpeellisia. Asioiden selvittely puhelimitse tai paikan päällä virastossa vie liikaa aikaa, vaivaa ja rahaa. On parempi lukea ensin esite saadakseen kokonaiskuvan asiasta; jos ei ole asiasta yhtään selvillä, eihän edes tiedä mitä pitää kysyä.

Arvioita esimerkkisivusta nro 2

Alkuperäisen esitteen sivusta muokattua sivua vastaajat pitävät hyvänä. Sitä lukee ilolla, ja kirjoitustyyli saa lukijan kiinnostumaan asiasta. Tekstin jaottelu lyhyiksi kappaleiksi miellyttää, samoin kuin kysymys-vastaus -tekniikka. Sivulta on helppo poimia itseä kiinnostavat asiat. Aktiivimuodossa olevat verbit saavat tekstin tuntumaan elävämmältä kuin ensimmäisen esimerkkisivun passiivimuodossa oleva teksti. Esimerkkisivun keskustelumainen tyyli saa lukijan kokemaan, että teksti on osoitettu juuri hänelle. Tekstissä kerrottuja asioita on helppo soveltaa itseen, lukija kyselee koko ajan mielessään, *"sopiiko tämä ja tuo minuun"*. Lukijan sinuttelua ei pidetty liian tungettelevana, vaan sen koetaan tekevän tekstistä mukavan persoonallisen.

Ohjeita esitteiden tekijöille

Ohjeina esitteiden tekijöille vastaajat esittävät, että asiat on tuotava esille selkeästi ja yksinkertaisesti. Asiaan on mentävä suoraan ja vältettävä turhia taustojen selittelyjä. Asioista on kerrottava lyhyesti ja vain pääasiat. Perustiedot on annettava nopeasti esim. kaavion muodossa, jolloin lukija näkisi heti, mistä asioista hänen täytyy etsiä lisää tietoja. Yksityiskohtien selvittely voi olla sitten myöhemmin.

Esitteiden visualisointiin toivotaan kiinnitettävän huomiota; kuvia ja värejä halutaan lisää. Kaavioista ollaan kahta mieltä; osa pitää niitä hyvin asiaa selkeyttävinä, toiset taas sanovat kaavioiden tulkinnan olevan monille outoa ja vaikeaa.

Vastaajat ymmärtävät, että esitetekstit pohjautuvat lakiteksteihin, joten lakitekstillä on olennainen sija esitteidenkin teksteissä. Mutta jos asiat kerran on mahdollista sanoa selväkielelläkin, niin miksi sitä ei tehdä? Katekismustekniikka nähdään hyvänä ratkaisuna; ensin on lakiteksti ja sitten sen selitys kansankielellä. Eläketermeistä ja niiden selityksistä ehdotetaan tehtäväksi erillistä liitettä, tai termien selityksiä voisi liittää sivujen marginaaleihin.

10 ASIAKASKIRJEIDEN ANALYYSI

10.1 Tarkasteltavat kirjeet

Eläkevakuutusyhtiöt lähestyvät asiakkaitaan monenlaisilla kirjeillä. Niissä tuodaan esille jokin asiakkaan eläketurvaa koskeva asia, joka voi olla päätös, täydennyspyyntö, maksukehotus, vastaus tiedusteluun jne. Asiakaskirjeellä on aina kaksi tehtävää. Sen tulee paitsi välittää tarkoitettu sanoma tehokkaasti, myös synnyttää ja ylläpitää myönteistä kuvaa kirjeen lähettäjästä eli saada aikaan lähettäjän kannalta suotuisa imago. (Timm 1986, 274.) Yrityskuvatavoitteiden tulee näkyä kaikessa kirjallisessa liikeviestinnässä; jos yritys haluaa esiintyä palveluhaluisena, eivät kirjeetkään saa henkiä tylyä byrokratiaa (Miettinen ym. 1991, 28).

Hyvä liikekirje on sävyltään persoonallinen, se on lähettäjän viesti vastaanottajalle. Sen tulee olla myös tahdikas, siten että se ei loukkaa ketään, vaikka asia olisikin ikävä tai kiusallinen. Te-henkinen kirje tarkastelee asiaa vastaanottajan, ei lähettäjän kannalta. Lisäksi liikekirjeen tulisi esittää asiat myönteiseltä kannalta ja korvata kielteiset ilmaukset myön-

teisillä, missä voi. Liikekirjeen on täytettävä myös asiatyylin vaatimukset, joita ovat selkeys, asiallisuus, tiiviys ja havainnollisuus. (Miettinen ym. 1991, 36-40.)

Ilmarisessa on laadittu tavallisimmille kirjetyypeille mallipohjat, joihin tehdään kunkin tapauksen kohdalla tarvittavat muutokset. Mallikirjeiden etuina on ajan ja sitä kautta kustannusten säästö sekä yrityksestä lähtevän kirjeenvaihdon yhtenäisyys (Asiakaspalvelu yrityksen profiilina 1987, 65). Mallikirjeiden pohjalta laaditut kirjeet ovat kuitenkin usein persoonattoman tuntuisia, eivätkä ota tarpeeksi huomioon kunkin yksittäistapauksen erityispiirteitä. Asiakas lukee mieluummin sitä, minkä joku on nimenomaan hänelle kirjoittanut, kuin sitä, minkä joku on yleisesti ihmisille kirjoittanut. Henkilökohtaisesti hänelle laaditun kirjeen saadessaan asiakas tuntee saavansa erityiskohtelua ja tuntee olevansa yritykselle tärkeä, ei vain yksi tapaus monien samanlaisten joukossa.

Tarkastelussa on mukana jäljennökset 30 asiakaskirjeestä, jotka on lähetetty vuonna 1995. Kirjeet ovat peräisin Ilmarisen eri osastoilta: perintäosastolta, eläkeosastolta sekä vakuutusosastolta. Osa kirjeistä on suunnattu työnantaja-asiakkaille, osa yrittäjille ja osa palkansaajille. Kirjeitä on monentyyppisiä: ilmoituksia eläkehakemuksen hylkäämisestä tai hyväksymisestä, vastauksia tiedusteluihin, maksukehotuksia, ilmoituksia muutoksista vakuutusolosuhteissa jne.

10.2 Huomioita kirjeistä

10.2.1 Sanasto ja selitykset

Kirjeissä käytetään jonkin verran eläkesanastoon kuuluvia sanoja ja käsitteitä, joiden merkityksiä ei selitetä.

> *"Osaeläkkeen rinnalla tehtävästä työstä voitte ansaita enintään kolme viidesosaa **eläkepalkastanne**. **Ansioraja** on ilmoitettu **eläkelaskelmalla**. Ansiorajaa tarkistetaan vuosittain samalla kuin osaeläkettäkin."*
> *"Maksamme eläkkeenne 31.3.1996 saakka **alkueläkkeenä**, minkä jälkeen leskeneläkkeeseen tehdään **eläkesovitus**. Tästä annamme erillisen päätöksen."*

Erästä kirjettä on edeltänyt asiakkaan tiedustelu, kuka voi saada työttömyyseläkkeen. Tiedusteluun vastataan:

> *"Eläkkeen voi saada 60 vuotta täyttänyt pitkäaikaikaisesti työtön henkilö. Lisäksi edellytetään, että*
> *- hän on saanut **enimmäismäärän ansiopäivärahaa tai peruspäivärahaa***
> *- hänen **eläkkeeseensä voidaan liittää aika eläketapahtumasta vanhuuseläkeiän täyttämiseen** eli ns. tuleva aika*
> *- hän on ollut ansiotyössä eläketapahtumaa edeltävän 15 vuoden aikana vähintään 5 vuotta*
> *- työvoimatoimisto ei voi osoittaa hänelle työtä."*

Lukijalle ei ehkä ole itsestäänselvää, mikä *enimmäismäärä päivärahaa* on ja mitä tarkoittaa että *eläkkeeseen voidaan liittää tuleva aika*. Vaikka kirjeessä selitetäänkin mitä tulevalla ajalla tarkoitetaan, niin ilmi ei kuitenkaan käy se, mitä tulevan ajan liittäminen eläkkeeseen tarkoittaa.

Jotkut asiat ilmaistaan niin vaikeasti, että asian selville saamiseksi joutuu kohdan lukemaan useampaan kertaan. Ja välttämättä asia ei selviä sittenkään.

> *"Työttömyyseläkkeen eläketapahtumana pidetään sitä päivää, jolta henkilö on saanut ensimmäisen kerran työttömyyspäivärahaa työttömyystodistuksen kirjoittamista edeltäneen 60 viikon aikana."*
> *"Eläkettä maksetaan takautuvasti eläkkeen hakemista seuraavaa kuukautta edeltäneen vuoden ajalta."*

Paikoitellen asiat tuodaan esille turhan monimutkaisesti ja hienoin sanakääntein. Asiat on mahdollista esittää kansantajuisemminkin, kuten seuraava esimerkki osoittaa.

Eräässä kirjeessä esiintyy ilmaus:

> *"Yrittäjän työtuloksi vahvistetaan se palkka, joka kohtuudella olisi maksettava, jos hänen YEL:n alaista työtään suorittamaan olisi palkattava vastaavan ammattitaidon omaava henkilö."*

Toisessa kirjeessä sama ajatus on ilmaistu sanoin:

> *"Yrittäjän työtulo määritellään sen suuruiseksi, mitä vieraalle olisi maksettava, jos hänet palkattaisiin tekemään yrittäjän työ".*

Jälkimmäinen tapa on huomattavasti selkeämpi eikä niin jäykän ja virallisen kuuloinen kuin ensimmäinen.

Myös seuraava katkelma kuulostaa melkoisen byrokraattiselta.

> *"Tämän vuoksi ja laissa tarkoitetut muut tekijät huomioon ottaen tekemämme kokonaisarvion mukaan..."*

Seuraavassa esimerkissä pitkä työkyvyn heikkenemistä täsmentävä jakso erottaa yhteen kuuluvat sanat *"työkykyisyys"* ja *"on pysyvästi siinä määrin alentunut"* kauaksi toisistaan.

> *"... jos hänen **työkykynsä**, huomioon ottaen sairaus, vika tai vamma, ikääntymiseen liittyvät tekijät, ammatissaolon pitkäaikaisuus, työstä aiheutunut rasittuneisuus ja kuluneisuus sekä työolosuhteet, **on pysyvästi siinä määrin alentunut, ettei**..."*

Jotta lukijan on helpompi ymmärtää asia, olisi hyvä kirjoittaa omaksi virkkeekseen ne seikat, joiden perusteella työkyvyn huonontuminen arvioidaan. Paremmin asia selviäisi siis ilmaisusta:

> *" ... jos hänen työkykynsä on pysyvästi alentunut siinä määrin, ettei hänen kohtuudella voida edellyttää jatkavan ansiotyötään. Kun työkykyisyyttä arvioidaan, otetaan huomioon sairaus, vika tai vamma, ikääntymiseen..."*

Paikoitellen kirjeissä on ahdettu liian paljon asiaa pieneen tilaan. Seuraavassa virkkeessä on hyvin paljon asiaa ja paljon erilaisia lukuja. Se tekee virkkeestä tiiviin ja vaikeasti hahmotettavan, ja virkkeen pääasia hukkuu muiden asioiden joukkoon.

> *"Ilmarinen on 7.11.95 antamallaan ja 10.11.95 postittamallaan päätöksellä vahvistanut hakemuksenne mukaisesti yrittäjien eläkelain mukaan vakuutuksenne vuotuiseksi työtuloksi 60.000,00 mk 1.5.93 alkaen tel-indeksin ollessa 1712 (v.1995)."*

10.2.2 Perustelut

Kirjeet liittyvät usein tilanteeseen, jossa asiakas on pyytänyt Ilmarista tekemään jonkin muutoksen vakuutusolosuhteisiinsa tai kysynyt onko hänellä oikeus johonkin etuuteen. Ilmarisen lähettämissä kirjeissä ei asiakkaan pyyntöjen hylkäämisen sekä toimenpiteiden ja päätösten perusteluja aina kerrota kyllin selvästi.

> *"Teillä on mahdollisuus siirtyä YEL-toimintanne perusteella varhennetulle vanhuuseläkkeelle aikaisintaan 1.7.96 lukien. YEL-perusturvan mukaisen eläkkeenne määrä olisi tuolloin..."*

Kirjeestä puuttuu kuitenkin perustelu sille, miksi YEL-eläke voisi alkaa aikaisintaan mainittuna ajankohtana.

Toisessa kirjeessä vastataan asiakkaan pyyntöön saada vapautus YEL-vakuutusmaksusta armeijassaolon ajaksi. Ilmarisen kirjeessä kerrotaan, ettei tämä ole mahdollista, mutta asiaa ei perustella millään tavoin, eikä kerrota mihin lakiin asia perustuu.

> *"Vakuutuksen voimassaollessa maksuvapautusta ei armeijassaolon vuoksi voida myöntää."*

Saadessaan kirjeen, jossa ilmoitetaan hakijan eläkehakemuksen hylkäämisestä, haluaa hakija luonnollisesti tietää perustelut hakemuksen hylkäämiselle. Esimerkkikirjeissä tarjotaan seuraavanlaisia perusteluja päätöksille:

> *"Yhtenä yksilöllisen varhaiseläkkeen saamisedellytyksenä on TEL e 4§:n 1 momentin mukaan se, että eläkettä määrättäessä voidaan eläkkeeseen oikeuttavana ottaa huomioon myös eläkeiän saavuttamiseen jäljellä oleva aika tai sitä vastaava ansio. Koska työsuhteenne päättymisestä on kulunut niin pitkä aika, että eläkkeenne määrää laskettaessa ei voida ottaa huomioon eläkeiän saavuttamiseen jäljellä olevaa aikaa tai sitä vastaavaa ansiota, Teillä ei ole oikeutta yksilölliseen varhaiseläkkeeseen."*
> *"Työkykynne voidaan katsoa alentuneen, mutta ei TEL 4 §:n 3 momentin mukaisesti vähintään kahta viidesosaa. Tästä syystä Teitä ei voida pitää työeläkelakien tarkoittamalla tavalla työkyvyttömänä."*
> *"Koska työkyvyssänne ei ole työssäoloaikananne tai sen jälkeen tapahtunut laissa tarkoitettua muutosta, Teillä ei ole oikeutta työkyvyttömyyseläkkeeseen."*
> *"Yrittäjien eläkelain 12 §:n 4 momentin mukaan oikeus eläkkeeseen vuosilta 1971 - 1989 on vanhentunut. Tämän vuoksi yrittäjäeläkettä koskeva hakemuksenne on hylätty."*

Perustelut eivät anna riittävän konkreettisia selityksiä sille, miksi Ilmarinen on päätynyt hakijan kannalta negatiiviseen tulokseen. Varsinkin seuraavissa ilmauksissa syntyy kuva Ilmarisesta melkoista mielivaltaa harjoittavana tahona, joka tietää parhaiten, mikä hakijan terveydentila on.

> *"**Kokonaisarviomme mukaan** työkykynne ei ole alentunut niin paljon, että se oikeuttaisi eläkkeeseen, kun otetaan huomioon terveydentilanne ja muut laissa tarkoitetut tekijät. **Mielestämme** Teidän voidaan kohtuudella edellyttää jatkavan ansiotyötä, joten yksilöllistä varhaiseläkettä koskeva hekemuksenne on hylätty."*
> *"**Kokonaisarviomme mukaan** terveydentilanne ei estä entisen työnne tekemistä. Tästä syystä Teitä ei voida pitää työeläkelakien tarkoittamalla tavalla työkyvyttömänä."*
> *"**Käsityksemme mukaan** sairauksienne aiheuttama haitta ei ole niin suuri, että Teitä voitaisiin pitää työeläkelakien tarkoittamalla tavalla työkyvyttömänä."*

Hyvin epämääräisiä ilmaisuja pitää sisällään myös seuraava perustelu. Mitä ovat työtuloon vaikuttavat seikat, mistä puheena olevat selvitykset on saatu, mitä YEL edellyttää jne.?

> *"**Työtuloonne vaikuttavat** seikat eivät ole saatujen selvitysten mukaan muuttuneet **yrittäjien eläkelaissa edellytetyllä tavalla siinä määrin**, että ne tukisivat **esittämäänne muutosta**. Tästä syystä emme ole voineet muuttaa työtuloanne **pyytämänne suuruiseksi.**"*

10.2.3 Toimintaohjeet

Joidenkin kirjeiden tarkoituksena on saada asiakas toimimaan Ilmarisen haluamalla tavalla. Asiakkaan tulee täydentää jokin puuttuva tieto tms. Tällöin on tärkeää, että asiakkaalle ilmaistaan kyllin selvästi, mitä häneltä odotetaan.

Toisissa kirjeissä onkin hyvin selkeä toimintaohje.

> *"Vakuutuksenne lakkauttamista varten ja eläkehakemuksen käsittelyä varten, pyydämme Teitä oheisella lomakkeella ilmoittamaan yrittäjätoimintanne päättymisestä 15.12.1995 mennessä."*
> *"Kehotamme Teitä maksamaan 30.10.1995 mennessä edellämainitut vakuutusmaksut korkoineen yhteensä 6850 mk tai ottamaan yhteyttä maksujärjestelyjä varten."*

Toisissa taas toimintakehotus on hyvin epäsuora.

> *"Työtulonne mahdollista muuttamista varten lähetämme oheisena muutosilmoituslomakkeen."*

Tässä kirjeessä vihjataan, että asiakkaan ilmoittama työtulo saattaa olla liian pieni ja korostettiin sitä, että on tärkeää pitää työtulo oikealla tasolla. Asiakasta ei kuitenkaan suoraan pyydetä korottamaan työtuloaan, vaan siihen mahdollisuuteen viitataan lauseella *Työtulonne mahdollista muuttamista varten....* Lauseesta tekee hyvin vapaaehtoisen kuuloisen se, että siitä puuttuu verbi.

Eräs kirje päättyy sanoihin:

> *"Mikäli haluatte lakkautuksen hylkäämisestä valituskelpoisen päätöksen, lähetämme sen Teille pyynnön saatuamme."*

Tässäkin tuodaan epäsuorasti esiin se, että asiakkaan täytyy toimia jotenkin saadakseen valituskelpoisen päätöksen. Asiakasta ei kuitenkaan kehoteta lähettämään pyyntöä, vaan todetaan vain, mitä tapahtuu kun pyyntö on Ilmariseen saapunut.

Kirjeessä, jossa vastataan asiakkaan pyyntöön ottaa armeijassaoloaika huomioon YEL-vakuutusmaksuja määrättäessä, kerrotaan että armeijan vuoksi ei maksuvapautusta voida myöntää ja selostetaan sitten vakuutuksen lakkauttamisen seurauksia. Kirje päättyy sanoihin:

"Odotamme vastaustanne 16.1.1995 mennessä."

Kirjeessä ei kuitenkaan ole asetettu vastaanottajalle mitään kysymystä, joten mihin hänen pitäisi vastata? Ilmeisesti kirjoittaja haluaa saada tietää miten asiakas päättää menetellä asian suhteen. Tässä tapauksessa olisi hyvä ilmoittaa selvästi eri vaihtoehdot ja kehottaa sitten asiakasta ilmoittamaan minkä vaihtoehdon hän valitsee.

10.2.4 Ystävällisyys

Yleisesti ottaen kirjeet ovat persoonattomia ja muodollisia. Asiat tuodaan esille ilman sen enempää pehmennystä tai inhimillisyyttä. Muutamassa tapauksessa asiakasta kuitenkin lähestytään hieman ystävällisemmin.

*"**Pyydämme Teitä ystävällisesti** ilmoittamaan Ilmariseen **eläkehakemuksenne käsittelijälle N.N.:lle** minkä edellä mainituista vaihtoehdoista valitsette.*
***Pahoittelemme**, että eläkkeenne ennakkoneuvontavaiheessa ei ollut käytettävissä vielä tietoja YEL-lisäeläkkeeseen liittyvästä lainmuutoksesta.*
***Ystävällisin terveisin**."*

Yksikön ensimmäinen persoona tuo kirjoittajan lähemmäksi lukijaa. Pyyntöä tehostetaan vielä *ystävällisesti* -sanalla. Epäselväksi tosin jää, viittaako ystävällisyys siihen, että Ilmarinen pyytää ystävällisesti, vai siihen, että asiakkaan toivotaan ilmoittavan ystävällisesti (ei siis vihamielisesti) sopivasta vaihtoehdosta.

Vaikutelman yksilön huomioonottamisesta synnyttää myös eläkehakemuksen käsittelijän mainitseminen nimeltä. Lukijalle tulee tunne, että käsittelijä on töissä nimen omaan hänen hakemustaan varten.

Useimmissa kirjeissä on lopussa mainittu puhelinnumero, josta asiakas voi tiedustella lisätietoa. Tyyli, jolla tästä ilmoitetaan, vaihtelee. Tylyin vaihtoehto on: *"Mahdollisiin lisäkysymyksiin Ilmarisessa vastaa N.N."*. Tässä ei tuoda esiin vastaanottajan persoonaa. Vaihtoehto: *"Lisäkysymyksii**nne** vastaa Ilmarisessa N.N."*, ilmaisee että lukija saa vas-

tauksia nimenomaan omiin kysymyksiinsä. Ystävällisimmässä loppulauseessa sanotaan: "*Mielellämme vastaamme eläkeasiaanne koskeviin tiedusteluihin*". Tästä tulee vaikutelma, että Ilmarinen todella haluaa vastata asiakkaan kaikkiin kysymyksiin.

10.2.5 Persoonamuodot

Kirjeet on kirjoitettu sellaiseen sävyyn, että ne jäävät melko kauaksi lukijasta. Kirjeissä on pyritty persoonattomuuteen, ja sitä kautta saavutettavaan objektiivisuuteen. Persoonattomuus ja muodollinen virallisuus saattavat kuitenkin lukijassa herättää tunteen epäinhimillisyydestä ja jäykkyydestä.

Kirjeet, joissa ilmoitetaan päätös eläkehakemuksen kohtalosta, alkavat sanoilla: "*Eläkevakuutusyhtiö Ilmarinen on tutkinut hakemuksenne*". Tämä kuulostaa kovin juhlavalta ja hienolta. Eläkevakuutusyhtiö on sanana pitkä ja vaikea, joten eikö pelkkä Ilmarinen riittäisi? Persoonallisemman otteen alkulausahdukseen saisi muuttamalla persoonamuodon passiivista aktiiviksi, eli "*Olemme tutkineet hakemuksenne*".

Passiivia käytetään kirjeissä yleensä yhteyksissä, jotka ovat jollain lailla ikäviä. Hylkäävä päätös esitetään sanoilla: "*Tästä syystä Teitä ei voida pitää työeläkelakien tarkoittamalla tavalla työkyvyttömänä, vaan eläkehakemuksenne on hylätty*". "*Ei voida*" saa aikaan vaikutelman, että asia on ikään kuin pakon sanelema, tilannetta ohjaavat ulkoiset voimat. Ehkä lukija voisi jopa ajatella, että Ilmarinen olisi kyllä mielellään myöntänyt eläkkeen, mutta ulkoisten voimien, lakien takia, siihen ei kerta kaikkiaan ollut mahdollisuutta.

Hylkäämispäätöksen esittäminen passiivissa pyrkii siihen, että lukija ei kohdista negatiivisia tunteita hakemuksen käsittelijöihin. Kirjeen kirjoittaja pakenee persoonattomuuteen, vaikka nimenomaan Ilmarinen, ja siellä joku ihminen on päätöksen tehnyt. Toisaalta ei tässä voisi käyttää muotoa "*Olemme päättäneet hylätä hakemuksenne*". Eihän eläkkeen myöntämisestä päättävä henkilö/henkilöt tee päätöstä oman halunsa mukaan, vaan kaikki päätökset perustuvat lakeihin, asetuksiin, määräyksiin ja muihin sääntöihin (Huovinen-Nyberg 1992, 26).

Kirjeissä käytetään Ilmarisen tekemisistä kerrottaessa passiivin lisäksi myös monikon ensimmäistä persoonaa, me-muotoa. Kirjoittajan käyttäessä monikkoa hän tavallaan etäännyttää itsensä tekstistä ja saa sen kuulostamaan koko organisaation, ei vain itsensä tuottamalta. Käyttämällä yksikön sijasta monikkoa kirjeen kirjoittanut henkilö saa tekemisilleen oman viiteryhmänsä auktoriteetin. (Tiililä 1993,19).

Monikon ensimmäinen persoona on lähinnä tekemisissä konkreettisten asioiden kanssa. Hän hoitaa kirjeenvaihtoon liittyvät tehtävät (*odotamme vastaustanne, oheistamme muutosilmoituslomakkeen, lähetämme uuden maksulomakkeen*), huolehtii maksujen maksamisesta ja vastaanottamisesta (*jatkamme eläkkeen maksamista, olemme kirjanneet, kehotamme maksamaan, jatkamme perintätoimia, palautamme liikaa maksamanne vakuutusmaksut*). Muutaman kerran monikon ensimmäinen persoona esiintyy myös päätösten yhteydessä *(olemme myöntäneet teille perhe-eläkkeen, olemme jatkaneet työkyvyttömyyseläkettänne*). Näille tapauksille yhteistä on se, että päätökset ovat vastaanottajan kannalta myönteisiä. Jos päätös olisi ollut kielteinen, olisi persoonakin luultavasti vaihtunut (*ei voida myöntää perhe-eläkettä, työkyvyttömyyseläkettänne ei voida jatkaa*).

Vastaanottajasta käytetään kohteliasta Te-muotoa. Kirjeen osoittaminen suoraan lukijalle jatkuu niin kauan, kunnes asia muuttuu vastaanottajan kannalta epämiellyttäväksi. Esimerkissä Ilmarinen on pyytänyt asiakasta täydentämään ja palauttamaan muutosilmoituslomakkeen. Asiakas ei kuitenkaan ollut tehnyt tätä ajoissa. Kirjoittaja ei kuitenkaan halua syyllistää asiakasta sanomalla: *"Ette ole palauttanut ilmoitusta"*, vaan hän käyttää muotoa *"Emme ole saaneet edellä mainittua ilmoitusta"*. Näin lauseessa vältetään asiakasta syyttävä sävy, ja jätetään avoimeksi mahdollisuus, että kyseinen lomake on esim. hukkunut postissa.

11 KYSELY KIRJEESTÄ

11.1 Esimerkkikirje ja kyselylomake

Yksi tutkimuksen tavoite on selvittää sitä, millaisia mielikuvia Ilmarisen asiakaskirjeet lukijoissa herättävät. Tätä varten on laadittu esimerkkikirje (LIITE 2) ja siihen liittyvä kyselylomake (LIITE 3).

Esimerkkikirjeessä ilmoitetaan hakijalle varhaiseläkehakemuksen hylkäämisestä. Kirjettä ei ole otettu suoraan Ilmarisen lähettämien kirjeiden joukosta, vaan se on koottu useamman kirjeen osista. Kokonaisuutena se on samanlainen kuin Ilmarisen kirjeet todellisuudessa ovat. Myös kirjeen asettelu sekä käytetty kirjasintyyppi ja -koko ovat täysin samanlaiset kuin Ilmarisen asiakaskirjeissä. Kirjeen vasemmassa yläkulmassa oleva Ilmarisen logo on korvattu keksityllä eläkevakuutusyhtiön nimellä. Näin kyselyyn vastanneet eivät ole tienneet mistä yhtiöstä todellisuudessa on kyse. Tällä varmistetaan se, että vastaajien aikaisemmat mielikuvat Ilmarisesta eivät vaikuta vastauksiin.

Kyselyssä vastaajilta kysytään ensin taustatietoina sukupuoli, ikä ja koulutus. Heitä pyydetään lukemaan eläkevakuutusyhtiön asiakkaalle lähettämä kirje, ja sen jälkeen kertomaan minkälaisia mielikuvia kirje heissä herätti. Mielikuvia tutkitaan samalla tehtävällä kuin esitetekstejä tutkivassa lomakkeessa. Eli vastaajien tulee arvioida, kuinka hyvin adjektiiviparien ominaisuudet sopivat kuvaamaan kirjeen lähettänyttä yhtiötä.

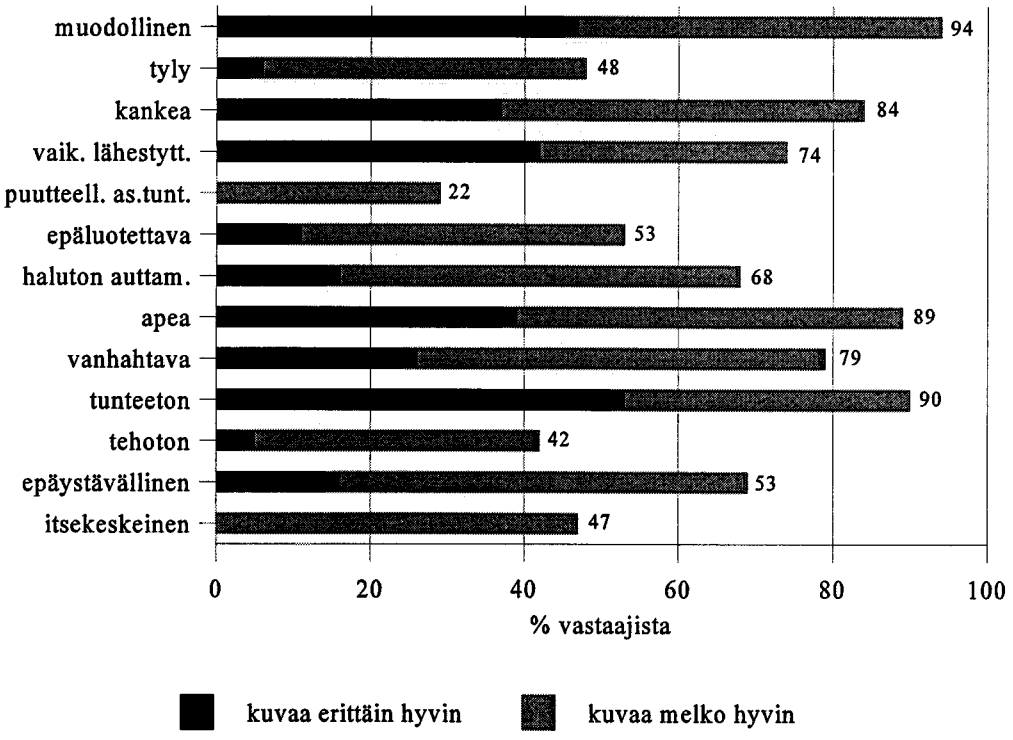
Tähän kyselyyn vastanneiden määrä on suppea, 19 henkilöä. Kyselyä jaettaessa ei ole kiinnitetty huomiota vastaajien ikä- ja koulutusjakaumaan, niinpä vastaajajoukko on melko homogeeninen. Kyselyä on jaettu yhdessä keskisuomalaisessa yrityksessä sekä Jyväskylän yliopistolla.

11.2 Tulokset

Vastaajista seitsemän on miehiä ja 12 naisia. Hieman yli puolet (10 vastaajaa) kuuluu ikäryhmään 20 - 30 vuotta. Muissa ikäryhmissä on 1 - 3 vastaajaa kussakin. Koulutusta vastaajat ovat saaneet seuraavasti:

peruskoulu/kansakoulu	4 vastaajaa
lukio/oppikoulu	3
opisto/amm.k./muu keskiaste	7
korkeakoulu	5

Seuraavassa kuviossa esitetään vastaajien mielikuvat kirjeen kirjoittaneesta yhtiöstä. Vastaukset on tuotu esille negatiivisten ominaisuuksien kannalta, eli kuinka monta prosenttia vastaajista on sitä mieltä, että kyseinen kielteinen ominaisuus kuvaa yhtiötä erittäin hyvin tai melko hyvin.



KUVIO 24. Kirjeen herättämät negatiiviset mielikuvat

Seuraavassa on kunkin ominaisuuden kohdalla laskettu yhteen niiden vastaajien prosenttiosuudet, jotka ovat arvioineet kyseisen ominaisuuden kuvaavan kirjeen kirjoittanutta yhtiötä erittäin hyvin tai melko hyvin.

tuttavallinen	6 %	muodollinen	94%
kohtelias	52 %	tyly	48%
joustava	12 %	kankea	84%
helposti lähestyttävä	26 %	vaikeasti lähestyttävä	74 %
asiantunteva	78 %	puutteell. asiantunt.	22 %
luotettava	47 %	epäluotettava	53 %
auttamishaluinen	32 %	haluton auttamaan	68 %
iloinen	11 %	apea	89 %
nuorekas	21 %	vanhahtava	79 %
empaattinen	10 %	tunteeton	90 %
tehokas	58 %	tehoton	42 %
ystävällinen	47 %	epäystävällinen	53 %
asiakaskeskeinen	53 %	itsekeskeinen	47 %

Suurimmassa osassa tapauksista siis adjektiiviparin ominaisuuksista negatiivisempi valitaan kuvaamaan yhtiötä. Asiantuntevuus, tehokkuus ja asiakaskeskeisyys sekä kohteliaisuus ovat ainoat positiiviset ominaisuudet, jotka vastaajien mielestä sopivat kuvaamaan yhtiötä. Vahvimmin yhtiöön yhdistetään muodollisuus, tunteettomuus ja apeus.

11.3 Arvioita esimerkkikirjeestä

Kirjeen lukemisen seurauksena vastaajille syntyy sen kirjoittaneesta yhtiöstä siis melko kielteinen mielikuva. Osaltaan tähän saattaa vaikuttaa se, että kirje käsittelee varsin negatiivista asiaa. Tieto eläkehakemuksen hylkäämisestä on tiedon saajalle varmasti negatiivinen kokemus. Tiedon saaja on pettynyt ja ehkä vihainen eläkevakuutusyhtiölle, koska hän tuntee kärsineensä vääryyttä. Hänen on vaikea suhtautua kirjeeseen myönteisesti, vaikka se olisi kirjoitettu kuinka myönteiseen sävyyn tahansa. Osa vastaajista saattaakin asettua kirjeen saajan asemaan, jolloin heissä syntyy kielteisiä tuntemuksia asiaa ja kirjeen kirjoittajaa kohtaan. Mutta kirjeessä kerrottu kielteinen asia ei varmaankaan vaikuta kaikkien vas-

taajille muodostuneiden negatiivisten mielikuvien syntyyn. Myös kirjeen tyyli, sävy, rakenne, sanavalinnat jne. vaikuttanevat siihen, millaisia mielikuvia lukija mielessään muodostaa.

Kirje synnyttää vastaajissa mielikuvan varsin asiantuntevasta ja tehokkaasta organisaatiosta. Varmaankin lakipykälän mukanaolo osaltaan vaikuttaa siihen, että vastaajille syntyy mielikuva asiat osaavasta yrityksestä. Mutta lakipykälä lienee osasyyllinen myös siihen, että kirje ja sen kirjoittanut yritys koetaan muodollisena, jäykkänä ja vanhahtavana. Lakipykälä ja muutenkin virallisen kuuloinen kieli aiheuttavat sen, että lukija kokee yrityksen etäiseksi ja vaikeasti lähestyttäväksi.

Kirjeestä puuttuu inhimillinen lämpö ja empaattisuuden osoittaminen. Kirjeen kirjoittaja haluaa tuoda lukijan tietoisuuteen sen, että hänen hakemuksensa on hylätty ja tämä tuleekin kirjeestä tehokkaasti esille. Kirjoittaja täyttää vastaanottajan tiedon tarpeen, mutta hän ei ota huomioon, että lukijalla on myös muita tarpeita. Vastaanottajan psykologiset ja sosiaaliset tarpeet jätetään kirjeessä huomiotta. Kirjeestä välittyy saajalle kuva, että hän on vain yksi tapaus tapausten joukossa; häneen on sovellettu samaa lakipykälää kuin muihinkin vastaavassa tilanteessa oleviin, mutta hänen tapauksessaan eläkkeen saantiehdot eivät ole täyttyneet. Joten hänen hakemuksensa on hylätty. Ja se siitä. Kirjeessä ei ole minkäänlaisia myötätunnon merkkejä tai yritystä pehmentää ikävän asian aiheuttamaa mielipahaa.

Seuraavassa kuvitellaan tilanne, jossa asiakas saa Ilmariselta kyseisen, hylkäävästä päätöksestä kertovan kirjeen. Mitä lukijan mielessä mahdollisesti liikkuu, kuinka hyvin hän kokee saaneensa kirjeestä sen informaation jota hän tarvitsee, ja miten kirje täyttää hänen muut tarpeensa?

Kirje lähtee liikkeelle persoonattomasta ilmoituksesta, jossa todetaan eläkevakuutusyhtiö Ilmarisen tutkineen hakemuksen. Sen jälkeen toistetaan hakijan eläkehakemuksessaan kertomat työnkuvaan ja heikentyneeseen terveydentilaan liittyvät asiat.

> *"Eläkehakemuksessanne kerrotte työskentelevänne putkiasentajana. Joudutte usein työskentelemään polvillaan tai kädet kohoasennossa sekä kantamaan raskaita tavaroita. Kertomanne mukaan väsymys, masentuneisuus ja tuki- ja liikuntaelimistön oireet ovat hankaloittaneet työstä suoriutumistanne."*

Tämän tarkoituksena lienee osoittaa hakijalle, että hänen näkökulmansa on tullut huomioiduksi, ja hänen tapauksensa on käsitelty yksilöllisesti.

Tämän jälkeen hakijan terveydentila raportoidaan tarkemmin, lääketieteellisiä termejä käyttäen.

> *"Terveydentilastanne saamamme selvityksen mukaan Teillä on artroskopiassa todettu polvilumpion rustovika sekä reisiluun molemmissa nivelnastoissa pientä rustorikkoutumaa. Liikelaajuudet ovat täydet, nesteilyä ei ole ja röntgenlöydös on ollut normaali. Lisäksi Teillä on ollut masennusta."*

Tämä kuulostaa kyllä oikein pätevältä, mutta tuskin hakijaa kiinnostaa kuulla omat sairautensa taas kerran. Ja mistä on saatu se selvitys, johon edellä viitataan?

Seuraavaksi kirjeessä on lakipykälä, johon päätös perustuu.

> *"Työntekijäin eläkelain 4 e §:n 1 momentin mukaan työntekijällä, joka on täyttänyt 58 vuotta tai työntekijällä, joka on syntynyt vuonna 1939 tai sitä ennen ja täyttänyt 55 vuotta, on oikeus yksilölliseen varhaiseläkkeeseen, jos hänen työkykynsä, huomioon ottaen sairaus, vika tai vamma, ikääntymiseen liittyvät tekijät, ammatissaolon pitkäaikaisuus, työstä aiheutunut rasittuneisuus ja kuluneisuus sekä työolosuhteet, on pysyvästi siinä määrin alentunut, ettei hänen kohtuudella voida enää edellyttää jatkavan ansiotyötään".*

Lakipykälä on melko hengästyttävä; se on pitkä, ja asioiden toisiinsa liittymisen selvittäminen vaatii ponnisteluja.

Tuskin hakija kuitenkaan keskittyy lakipykälään, sillä häntä kiinnostaa enemmän selvittää, mikä hänen hakemuksensa kohtalo on. Niinpä hän jättää pykälän lukemisen väliin ja etsii kirjeen lopusta kohdan, joka on hänelle tärkein. (Luultavasti hän on kyllä heti kirjeen saatuaan silmäillyt sen läpi ja huomannut tärkeimmän olevan lopussa ja siirtynyt suoraan sinne.)

> *"Kokonaisarviomme mukaan työkykynne ei ole alentunut niin paljon, että se oikeuttaisi eläkkeeseen, kun otetaan huomioon terveydentilanne ja muut laissa tarkoitetut tekijät. Mielestämme teidän voidaan kohtuudella edellyttää jatkavan ansiotyötä, joten yksilöllistä varhaiseläkettä koskeva hakemuksenne on hylätty."*

Tämän luettuaan hakija on pettynyt, ehkä vihainenkin. Hän kokee kärsineensä vääryyttä ja haluaa tietää miksi hänen hakemuksensa hylättiin. Hän palaa tekstissä hieman taaksepäin ja löytää perusteluksi sen, että Ilmarisen arvion mukaan hänen työkykynsä ei ole alentunut

eläkkeeseen oikeuttavassa määrin. Ilmarinenko hänen terveytensä tuntee paremmin kuin hän itse? Hyvähän heidän on siellä työpöytiensä äärellä arvioida mihin työhön hän pystyy ja mihin ei. Ja milloin yksilöllinen varhaiseläke sitten myönnettäisiin? Lain mukaan silloin, kun työkyky on pysyvästi alentunut siinä määrin, ettei hakijan kohtuudella voida enää edellyttää jatkavan ansiotyötään. Mutta mitä se kohtuudella tarkoittaa? Senhän voi kukin tulkita niin kuin haluaa, toiselle kohtuus on olut kerran viikossa, toiselle kolme päivässä. Lakipykälästä hakija ei saa vastausta siihen, miksi juuri hänen hakemuksensa on hylätty. Kaikissa yksilöllisen varhaiseläkkeen päätöksissä on sama lakipykälä, joka ei kuitenkaan riitä perusteluksi hakijan yksilölliseen tilanteeseen.

Hylätä on erittäin negatiivissävytteinen sana, ja sen käyttämistä olisi hyvä välttää. Tässäkin hieman pehmeämpiä ilmauksia olisivat: *Teille ei voida myöntää yksilöllistä varhaiseläkettä/ Teillä ei ole oikeutta yksilölliseen varhaiseläkkeeseen.* Ja *valitettavasti* -sana ei olisi tässä yhteydessä pahitteeksi.

Kirje päättyy mainintaan siitä, kenelle voi osoittaa mahdolliset kysymykset, sekä ilmoitukseen oheistetusta muutoksenhakuohjeesta.

> *"Mahdollisiin kysymyksiinne vastaa Tauno Moilanen, puh. xxxxxx. Muutoksenhakuohje on oheisena."*

Ja sitten pari allekirjoitusta.

Kirje loppuu melko tylysti. Loppuun olisi voinut lisätä jonkin loppupehmennyksen, joka osoittaa lukijalle, että Ilmarinen välittää edelleen hänestä ja haluaa yhteistyön jatkuvan. Allekirjoituksista ei käy selville, kenen ne ovat. Nimiä ei ole selvennetty, eikä allekirjoittaneiden asemaa tai toimenkuvaa kerrottu. Tällä haluttaneen estää päätöksen henkilöityminen kehenkään tiettyyn ihmiseen. Mutta lukijasta voisi tuntua paremmalta tietää, että hänen asiaansa ovat käsitelleet ihmiset, ei vain jokin kasvoton laitos. Ja että nuo ihmiset uskaltavat vastata päätöksistään.

12 LOPUKSI

Tässä tutkimuksessa tarkasteltiin eläkevakuutusosakeyhtiö Ilmarisen suurelle yleisölle suunnattujen esitteiden ja asiakaskirjeiden ymmärrettävyyttä ja asiakaskeskeisyyttä sekä sitä, millaisia yritysmielikuvia tekstit lukijoissa synnyttivät. Tutkimusmenetelminä käytettiin tekstianalyysia, kyselylomaketta sekä ryhmäkeskustelua.

12.1 Keskeiset tutkimustulokset

Ilmarisen esitteiden ja kirjeiden tekstejä tarkasteltiin kiinnittäen huomiota tekijöihin, jotka tutkimusten mukaan vaikeuttavat tekstin ymmärtämistä. Esitteistä löytyi joukko kielellisiä tekijöitä, jotka vaikeuttavat niissä kerrottujen asioiden ymmärtämistä ja omaksumista. Teksteissä käytetään suurelle yleisölle vieraita käsitteitä ja termejä, asioita esitetään monimutkaisin ilmaisuin sekä hankalia lauserakenteita käyttäen. Osa käytetyistä ilmauksista on moniselitteisiä, eivätkä ne kerro asioista kyllin konkreettisesti. Paikoitellen teksti on hyvin tiivistä ja raskaslukuista. Lukijan ymmärtämisprosessia helpottavia sidossanoja ja metatekstiä ei juurikaan käytetä. Esitetekstien sävy on hyvin objektiivinen, ja sen myötä myös virallinen ja persoonaton.

Asiakaskirjeistä löytyi samoja ongelmakohtia kuin esitteistäkin. Lisäksi kirjeissä on tekijöitä, jotka aiheuttavat sen, että kirjeen vastaanottajan kirjeelle asettamat tavoitteet eivät aina täyty. Kirjeen saaja ei ehkä ymmärrä mitä Ilmarinen häneltä haluaa kirjeen lähettäessään. Tai asiakas saattaa kyllä ymmärtää kirjeessä kerrotun asian, mutta hänelle jää tunne, että hänen yksilöllisiä tarpeitaan ei ole otettu huomioon. Kirjeiden persoonattomuuden ja tylyyden, päätösten perustelujen yleisyyden ja tapauskohtaisten tekijöiden huomiotta jättämisen seurauksena kirjeen saaja tuntee olevansa vain rutiinitapaus, yksi monien joukossa.

Lomakkeen muodossa toteutettu lukijakysely osoitti, että ihmiset ovat kiinnostuneita eläkeasioista ja tuntevat tarvetta lisätä eläketietouttaan. Työeläkkeiden perusasiat tunnetaan varsin hyvin. Sen sijaan eri eläketyypit ja eläkkeisiin liittyvät termit ja käsitteet eivät ole niin tuttuja. Eläketietoutta jaettaessa on selvitettävä ja pidettävä mielessä kohderyhmän

aiempi tietämys aiheesta. Monet eläkealalla työskenteleville itsestäänselvät käsitteet ovat suurelle osalle kansasta tuntemattomia, ja yhteinen tietopohja on muutenkin melko heikko. Esitteiden tekijät tuntuvat yliarvioivan lukijan tietoja ja taitoja, ja sen takia moni tekstin asia jää lukijalle epäselväksi.

Yli puolet (58%) vastaajista piti esitteistä peräisin olevia tekstejä vaikeasti ymmärrettävinä. Tekstejä vaikeuttaviksi tekijöiksi he mainitsivat mm. lauseiden monimutkaisuuden, liian suuren asiamäärän sijoittamisen pieneen tilaan sekä virkkeiden pituuden. Eniten vaikeuksia tekstien ymmärtämisessä oli yli 50-vuotiailla sekä työntekijöillä. Enemmän koulutusta saaneina ja työtehtäviensä takia nuoret ja toimihenkilöt ovat tottuneempia lukemaan vaikeitakin tekstejä. Eniten esitteissä tarjottu tieto kiinnostaa kuitenkin eläkeikää lähestyviä, joten tämän varsinaisen kohderyhmän tottumattomuus tämäntyyppisten tekstien lukemiseen olisi otettava huomioon.

Tekstien todellista ymmärtämistä testattiin luetunymmärtämistehtävällä, joissa vastaajan tuli selvittää väitelauseen todenmukaisuus tekstikatkelman perusteella. Oikeiden vastausten osuus oli 63%, eli esiteteksteissä oli paljon sellaisia tekijöitä, jotka aiheuttivat ymmärtämisvaikeuksia ja väärinymmärryksiä. Eniten vaikeuksia tuottivat tekstin kohdat, joissa oli moniselitteisiä ilmauksia tai vaikeita käsitteitä. Tekstejä ei siis pelkästään pidetty vaikeina, vaan ne myös olivat monelle liian vaikeita. Kirjoittajan tavoitteena lienee kirjoittaa tekstiä, jonka kaikki ymmärtävät oikein eli kirjoittajan tarkoittamalla tavalla. Näiden tekstien kohdalla 37% tapauksista oli sellaisia, ettei lukija saanut selville kirjoittajan tarkoitusta, tai tulkitsi sen väärin. Sanoma ei siis saavuta vastaanottajaa siten kuin lähettäjä haluaisi.

Vaikka tutkimuksessa vanhemmat ikäryhmät sekä vähemmän koulutusta saaneet arvioivat tekstit muita ryhmiä useammin vaikeasti ymmärrettäviksi, niin todellisessa ymmärtämisessä ei ikä- ja ammattiryhmien välillä ollut niin suurta eroa. Tässä tulee esille kiinnostuksen eli motivaation merkitys. Koska vanhimmat ikäryhmät ovat kiinnostuneempia eläkkeistä kuin muut ryhmät, he myös näkevät enemmän vaivaa ymmärtääkseen, ja siten myös saavat tekstin merkityksen selville.

Vastaajia pyydettiin kuvittelemaan, millainen tekstit kirjoittanut ihminen on. Vastauksista piirtyi melko negatiivinen kuva: kirjoittaja nähtiin jäykkänä tiukkapipona, huumorintajuttomana, seuraa kaihtavana pilkunviilaaja-pykälänikkarina, jonka harrastukset ovat yhtä kuivia kuin hän itsekin. Tällaisen tyypin lukijat siis kaivoivat rivien välistä esiin. Lukija yleistää helposti kuvan koskemaan kaikkia Ilmarisen työntekijöitä, vaikka todellisuudessa kaikki Ilmarisen työntekijät eivät liene edellä esitetyn kaltaisia. Mutta tuollainen on se kuva, joka tekstien perusteella syntyy. On aina pidettävä mielessä, että esite saattaa olla jollekin ensikontakti Ilmariseen, ja sen perusteella hän rakentaa käsityksensä yrityksestä. Jos esitteestä välittyy noin kielteinen kuva Ilmarisen työntekijöistä, näinköhän lukija koskaan lähtee ottamaan selvää, millaisia työntekijät todellisuudessa ovat?

Vastaajat arvioivat myös, millainen on tekstit tuottanut yhteisö, eli millaisen yritysimagon tekstit synnyttävät. Vastaajat kokivat, että yhteisö on toiminnaltaan tehokas ja luotettava ja sieltä saa asiantuntevaa palvelua. Mutta palvelun muita laatu-ulottuvuuksia ei koettu yhteisön kannalta yhtä positiivisina. Yhteisöstä uskottiin saatavan epäystävällistä ja tylyä palvelua, ja sitä olisi vaikea lähestyä. Yhteisö on toimintatavoiltaan vanhahtava ja muodollinen, eikä se pysty joustaviin ratkaisuihin. Tunnelma siellä on apea, eikä yhteisössä ole tilaa inhimillisille tunteille. Se ei ota asiakasta huomioon eikä saa aikaan palveluhaluista vaikutelmaa.

Vastaajat eivät tienneet kyseessä olevan Ilmarisen tekstin, ja siten vastaajilla Ilmarisesta aiemmin ollut imago ei vaikuttanut heidän nyt syntyneisiin mielikuviinsa. Koska edellä esitellyt mielikuvat syntyivät puhtaasti kielellisten seikkojen perusteella, haluttiin selvittää, voiko tekstejä muokkaamalla vaikuttaa mielikuviin ja parantaa imagoa. Vastaajat lukivat esitteestä otetun sivun sekä alkuperäisestä sivusta muokatun version ja arvioivat tekstit tuottaneita yhteisöjä annettujen ominaisuuksien mukaan. Uudessa versiossa tekstiä oli muokattu loogisemmin eteneväksi, teksti oli jaettu useampaan kappaleeseen ja lisätty väliotsikoita, lauserakennetta oli yksinkertaistettu, vaikeita ilmaisuja korvattu helpommilla, ja puhuttelu vaihdettu kolmannesta persoonasta toiseen persoonaan.

Muokattu versio herätti lukijoissa huomattavasti positiivisempia mielikuvia kuin alkuperäinen teksti. Alkuperäisen tekstin synnyttämistä mielikuvista 41% oli myönteisiä, kun taas muokatun version synnyttämistä mielikuvista 92% oli myönteisiä. Jälkimmäinen sivu

koettiin myönteisempänä kaikkien ominaisuuksien kohdalla. Muokatun sivun tuottanut yhteisö koettiin jopa asiantuntevampana, luotettavampana sekä tehokkaampana kuin ensimmäinen yhteisö. Useinhan ajatellaan, että vaikea ja hienolta kalskahtava teksti saa aikaan asiantuntevan ja luotettavan vaikutelman. Mutta ei tekstin kansanomaistaminen ja yksinkertaistaminen vähennä asiantuntevuuden ja luotettavuuden vaikutelmaa, päinvastoin.

Valtaosa vastaajista piti muokatun sivun tuottanutta yhteisöä tuttavallisena, kohteliaana, joustavana, helposti lähestyttävänä, asiantuntevana, luotettavana, auttavaisena, iloisena, nuorekkaana, empaattisena, tehokkaana, ystävällisenä sekä asiakaskeskeisenä. Alkuperäisen tekstin tuottaneeseen yhteisöön verrattuna arviot olivat erittäin myönteisiä. Nämä muutokset mielikuvissa saatiin aikaan siis tekstin kielellistä muotoa muuttamalla. Eli suhteellisen yksinkertaisilla muutoksilla voidaan imagoa parantaa huomattavasti.

Vastaajista 97% piti jälkimmäistä sivua miellyttävämpänä lukea. Syinä tähän mainittiin tekstin asetteluun liittyvät tekijät (lyhyet kappaleet, hyvä ryhmittely). Nämä tekijät sekä väliotsikot auttavat lukijaa löytämään itseä kiinnostavan tiedon. Kysymysmuotoiset väliotsikot saivat aikaan dialogimaisen, henkilökohtaisen vaikutelman. Kansankielinen, "maalaisjärjellä ymmärrettävä" kieli koettiin helpoksi ymmärtää. Tekstin koettiin myös olevan lähempänä asiakasta ja lähtevän liikkeelle tämän tarpeista käsin. Tekstiä lukiessa tuli tunne, että on tekemisissä ihmisen, ei kasvottoman laitoksen kanssa. Sinuttelun käyttö miellytti vastaajia ja sai tekstin tuntumaan lukijaa lähestyvältä.

95% vastaajista kääntyisi eläketietoja kaivatessaan mieluummin jälkimmäisen sivun kirjoittajan puoleen. Tekstin helppotajuisuus ja sivun selkeä rakenne saavat lukijat ajattelemaan, että kirjoittaja on itse sisäistänyt hyvin asian, josta kirjoittaa. Siten hän osaa selittää asiat niin selvästi ja perusteellisesti, että muutkin sen ymmärtävät. Tämän kirjoittajan kanssa asiointi olisi kaikinpuolin joustavaa ja helppoa. Kirjoittajasta heijastuu asiakaskeskeisyys ja auttamishalu. Kirjoittajalla koetaan olevan halu lähestyä asiakasta henkilökohtaisesti, byrokratian painolastista vapautuen. Kirjoittaja on myös inhimillinen ja ystävällinen, ja hänellä on kyky myötäelää asiakkaan tilanteessa.

Eläkeneuvoja kaivatessaan asiakas kääntyy siis mieluummin sen puoleen, joka tarjoaa neuvoja kansantajuisella kielellä ja inhimillisellä lämmöllä terästettynä, kuin sen puoleen, jonka neuvot kuulostavat kyllä asiantuntevilta ja päteviltä, mutta joka henkii byrokraattisuutta ja tunteettomuutta. Ihminen haluaa asioida toisen ihmisen, persoonan kanssa. Palvelun tarjoajan tulee ymmärtää asiakkaan tarpeet ja tarjota ratkaisu sellaisella kielellä, jota asiakas ymmärtää. Alkuperäisestä esitetekstistä muokattu versio onnistui herättämään lukijassa myönteisiä mielikuvia. Kun asiakas lukee tällaista tekstiä, muodostaa hän mielessään kuvan sympaattisesta ja auttamishaluisesta asiakaspalvelijasta, jonka kanssa on helppo ja joustava asioida. Mielikuvansa perusteella hän sitten asennoituu palvelutapahtumaan ja kaikkeen yritykseen liittyvään toimintaan myönteisesti, tietäen saavansa hyvää kohtelua.

Ilmarisen kirjeistä koostettu esimerkkikirje synnytti vastaajissa samantyyppisiä, negatiivisia mielikuvia kuin esitetekstitkin. Suurimmassa osassa adjektiivipareista ominaisuuksista negatiivisempi valittiin kuvaamaan kirjeen kirjoittanutta yritystä. Vahvimmin yritykseen yhdistettiin muodollisuus, tunteettomuus sekä apeus. Asiantuntevuus, tehokkuus, asiakaskeskeisyys sekä kohteliaisuus olivat ainoat myönteiset ominaisuudet, jotka vastaajien mielestä sopivat kuvaamaan yritystä.

Esimerkkikirje on hyvin persoonaton, kuten virallisten kirjeiden tuleekin olla. Koska kirjeen tulee edustaa yhtiötä eikä yksittäistä kirjoittajaa, eivät kirjoittajan oma persoona ja henkilökohtaiset tunteet ja asenteet saa tulla kirjeestä esille. Mutta persoonattomuuden ei tarvitse olla sama asia kuin tunteettomuuden tai tylyyden. Kirje voi olla kirjoitettu kirjoittajan persoonaa korostamatta, mutta silti ystävällisesti ja inhimillisyyttä osoittaen. Kirjeen saaja ei varmaankaan panisi pahakseen sitä, että hän saisi tuntea asioivansa yhtiön kanssa, joka ei ole vain kasvoton päätöksiä suoltava "kone", vaan jossa työskentelee tuntevia ja asiakkaasta välittäviä ihmisiä.

12.2 Tutkimustulosten arviointia

Ilmarisen tekstit synnyttävät melko negatiivisia mielikuvia. Tämä ei kuitenkaan ole Ilmarisen tavoite. Mistä sitten johtuu, ettei Ilmarinen onnistu herättämään lukijoissa haluamiaan, positiivisia mielikuvia? Miksi lukijat kokevat Ilmarisen persoonattomana pykälänikkarina,

vaikka se itse haluaisi olla empaattinen asiakaspalvelija? Itse asiathan eivät ole sellaisia, että ne herättävät vain negatiivisia tuntemuksia ja mielikuvia. Tästä on todisteena tutkimuksen osa, jossa samat asiat oli tuotu esille kahdella eri tavalla. Ratkaisevaa on siis tapa, jolla asioista puhutaan. Viestinnässä on aina kaksi osapuolta, ja kumpikin tulkitsee viestintätapahtumaa ja lähetettyjä sanomia omien edellytystensä ja lähtökohtiensa pohjalta. Ilmarinen saattaa tarkoittaa viestinsä asialliseksi ja kohteliaaksi, mutta lukija kokeekin sen tunteettomaksi ja tylyksi. Tekstin "kapulakielisyys" johdattaa vastaajien ajatukset heti byrokratiaan, johon liitetään usein voimakkaitakin kielteisiä mielikuvia.

Vaikeaselkoisuus etäännyttää lukijaa kirjoittajasta, se saatetaan kokea kirjoittajan haluksi eristäytyä. Lukijalle saattaa syntyä ajatus, että vaikeasti ymmärrettävän tekstin kirjoittaja ehkä haluaakin pitää asiat omina tietoinaan, ja että kirjoittaja toivoo ettei kukaan tulisi mitään kysymäänkään. Moni kansalainen tuntee, ettei hänellä ole riittävästi tietoa eläkeasioista. Tämä vaikeuttaa hänen yhteydenottoaan eläkeyhtiöön; ei oikein edes tiedä mitä pitäisi kysyä, eikä usko kuitenkaan ymmärtävänsä mitä saa vastaukseksi. Kun käytetään asiakkaalle tuttua kieltä, on hänen helpompi lähestyä eläkeyhtiötä ja tehdä tyhmiäkin kysymyksiä.

Esiteteksteissä sekä asiakaskirjeissä on virkakielelle tyypillinen pyrkimys neutraaliin, persoonattomaan kieleen. Tällainen kieli tuntuu lukijasta kuitenkin kylmältä ja muodolliselta. Muodollisuus on sosiaalisen etäisyyden osoittaja. Se saa aikaan vaikutelman, että viestinnän osapuolet kuuluvat jollain lailla eri ryhmään, ja siksi heidän liika läheisyytensä on estettävä muodollisen kielen avulla. Kaikilla ei ole muodolliseen keskusteluun tarvittavia tietoja ja taitoja, ja siksi he saattavat pitää muodollisia tilanteita joko pelottavina tai naurettavina. Muodolliseen kieleen tottumaton lukija saattaa Ilmarisen esitettä lukiessaan kokea monenlaisia tunteita: hän saattaa tuntea pelonsekaista kunnioitusta esitettä ja Ilmarista kohtaan, hän saattaa kokea olevansa tietämätön ja tyhmä, hän saattaa pitää Ilmarista naurettavana hienostelijana jne.

Ihminen ei halua olla vain rutiinitapaus tapausten joukossa. Vaikka eläkeyhtiölle asiakas onkin vain tapaus monien joukossa, on asiakkaan tapaus hänelle itselleen ainutlaatuinen. Hän haluaa tulla kohdelluksi yksilönä, ei harmaana massana. Asiakasta tulee puhutella per-

soonallisesti ja esittää asiat hänen näkökulmastaan, painottaen hänelle tärkeitä asioita. Tämä tulee tehdä asiakkaalle sopivalla kielellä. Liikaa persoonattomuutta tulee välttää, sillä asiakas haluaa olla tekemisissä ihmisen, ei inhimillisyyttä vailla olevan laitoksen kanssa.

Tutkimus osoittaa, että ymmärrettävyyden ja suotuisan imagon takaamiseksi tiedotusmateriaalia on muutettava asiakasystävällisempään suuntaan. Tekstejä laadittaessa on pidettävä mielessä tärkeimpänä asiana vastaanottaja eli ketä varten esite, kirje tai muu kirjallinen materiaali laaditaan. Koko ajan on mietittävä, mitä vastaanottaja tietää asiasta, mitä hän haluaa tietää ja millaiseen kieleen hän on tottunut. Jos tiedotusmateriaali halutaan saada sellaiseksi, että kuka tahansa pystyy sitä hyödyntämään, on se toteutettava mahdollisimman helpolla ja tavallisella kielellä. Eläke on asia, jota ei voi näyttää, eikä muutenkaan aistia. Ainoa keino kertoa siitä on sanojen avulla. Niinpä eläkkeistä kerrottaessa on käytettävä sellaista kieltä, jolla asiakas saa selkeän, mahdollisimman konkreettisen kuvan tuotteesta. Tutkimuksen perusteella Ilmarinen ei onnistu antamaan tuotteestaan täysin yksiselitteistä kuvaa, sillä luetunymmärtämistehtävissä huomattava osa vastaajista ymmärsi Ilmarisen sanoman väärin.

Ymmärtämiseen vaikuttavat sekä tekstin että lukijan ominaisuudet. Sanoman perillemenoon vaikuttaa vastaanottajan puolella ensinnäkin halu eli motivaatio informaation vastaanottoon. Tässä tapauksessa työeläketietouden perillemenon kynnyksenä on kiinnostus työeläkkeitä kohtaan. Kun kynnys on ylitetty, eli vastaanottaja on valmis ottamaan sanoman vastaan, astuvat mukaan vastaanottajan viestintäresurssit. Nämä ovat koulutukseen, työkokemukseen ym. perustuvaa kykyä ymmärtää eläkeinformaatiossa käytettyä kieltä ja käsitteitä. Nämä resurssit vaikuttavat siihen, kuinka suuren osan sanomasta vastaanottaja pystyy hyödyntämään eli kuinka hyvin hän sen ymmärtää. Lukijan ominaisuuksiin eli motivaatioon ja viestintäresursseihin ei Ilmarinen tekstejä tuottaessaan voi vaikuttaa. Mutta se voi tehdä teksteistä lukemaan houkuttelevia ja motivoivia. Viestintäresursseista johtuvia perillemenon esteitä voidaan vähentää vastaanottajakeskeisellä viestinnällä. Käyttämällä kieltä, jota kuka tahansa pystyy ymmärtämään iästä ja koulutuksesta riippumatta, voidaan viestin perillemenolle taata hyvät edellytykset.

Esitteiden ja kirjeiden ymmärrettävyys ja asiakaskeskeisyys on osa palvelun toiminnallista laatua; sitä miten asiakas kokee palveluprosessin ja sen yleisen sujuvuuden ja vuorovaiku-

tuksen. Toiminnallinen laatu vaikuttaa osaltaan asiakkaan kokemukseen koko palvelun laadusta. Koska asiakas arvioi palvelun laatua sekä yksityiskohtien että kokonaisuuden kannalta, saattaa hän yleistää palveluprosessin jonkin osan huonon laadun koskemaan koko palvelua. Ilmarisen asiakastekstit ovat osa palveluprosessia, ja tutkimuksen perusteella niitä pidettiin vaikeina eikä niitä koettu asiakaskeskeisiksi eikä muutenkaan hyvän palvelun ominaisuuksia täyttäviksi. Tältä osin palvelu koettiin siis huonoksi, ja tekstien perusteella syntynyt huono palvelukuva yleistettiin koskemaan koko yhteisöä.

Muuttamalla kieltä kansantajuisemmaksi ja helppolukuisemmaksi taataan paitsi sanoman todennäköisempi perillemeno, myös se, että lukija saa yrityksestä myönteisemmän kuvan. Kun kielen byrokraattisuutta vähennetään, myös yrityksen imago muuttuu vähemmän byrokraattiseksi. Yhteisön käyttämä kieli on osa sen identiteettiä, ja identiteetin avulla yhteisö viestii omasta persoonallisuudestaan. Jos yritys haluaa olla asiakaskeskeinen ja palveluhaluinen, nuorekas ja joustava, on sen tuotava nämä piirteet esille kaikessa viestinnässään. Vain sitä kautta asiakaskin voi havaita nämä myönteiset ominaisuudet ja muodostaa yrityksestä suotuisan imagon.

Tutkimus osoittaa, että asiakkaille suunnattu kirjallinen materiaali voi vaikuttaa suuresti yrityksestä syntyvään imagoon. Kun jo esitetekstit synnyttävät positiivisen imagon, on asiakas taipuvainen kokemaan muunkin yrityksen toiminnan myönteisesti. Muodostunut imago vaikuttaa sitten asiakkaan käyttäytymiseen, eli asiakas asioi mielellään yrityksen kanssa, jonka palvelusta ja koko yrityksestä hänellä on hyvä imago. Asiakkaille suunnatut tekstit ja niistä syntyvät imagot voivat omalta osaltaan auttaa saavuttamaan konkreettista kilpailuetua. Kahdesta eläkevakuutusyhtiöstä asiakas valitsee sen, joka antaa itsestään myönteisemmän kuvan.

Selkeä ja ymmärrettävä kirjallinen materiaali voi auttaa yritystä myös differoimaan toimintansa kilpailijoista. Koska itse tuote, työeläkevakuutus, on kaikilla samanlainen, voi Ilmarinen erottautua muista sen tavan suhteen, jolla tuotetta tarjotaan. Yksi keino on kertoa tuotteesta kilpailijoita selkeämmin ja asiakaskeskeisemmin.

12.3 Tutkimuksen merkitys kohdeorganisaatiolle

Yhteisöillä on aina oma persoonallisuutensa, joka erottaa sen muista yhteisöistä. Jokainen organisaatio luo ainutlaatuisen sosiaalisen ja kieliympäristön, jolla on omat kirjoitetut ja kirjoittamattomat sääntönsä. Näitä sääntöjä noudattamalla yhteisön jäsenet tuntevat kuuluvansa joukkoon. Nämä säännöt myös vaikuttavat siihen, miten ihmiset organisaatiossa kommunikoivat. (Suchan & Dulek 1988, 40. Sanomien sisältö ja tyyli peilaavat yhteisön käsitystä itsestään ja sen suhdetta asiakkaisiin. Kirjoittajiin vaikuttaa imago, jota he haluavat välittää sekä myös kirjoittajan status ja kokemus organisaatiossa. Mitä pitempään yksilö on työskennellyt organisaatiossa, sitä enemmän hänen kirjoittamiseensa vaikuttaa imago, jota yhteisö haluaa välittää. (Suchan 1995, 9.)

Vuosikymmenien aikana Ilmarisessakin on kehittynyt oma kielensä, tapa puhua asioista. Organisaation jäsenet omaksuvat Ilmarisessa käytetyn kielen, ja siitä tulee heille itsestäänselvyys. Työntekijät eivät itse enää edes huomaa, kuinka suuri vaikutus heidän kielenkäyttöönsä on sillä, että "ainahan näin on tehty ja sanottu". Kun uusi ihminen tulee taloon, hän saattaa havaita yhteisön oman kielen, ja tajuta, että olisi muitakin tapoja puhua asioista. Mutta tulokkaan on vaikea mennä ehdottamaan muutoksia vanhoihin perinteisiin. Pian yhteisön perinteet ovat sitten hänellekin itsestäänselvyyksiä.

Omalle tekstille ja oman yhteisön perinteiselle tavalle tuottaa tekstiä on itse melko sokea. Kun on aina tottunut kirjoittamaan samalla tavalla, ja kun asiat ovat itselle niin itsestäänselviä, on vaikea havaita mahdollisia ongelmakohtia lukijan kannalta. Ulkopuolisen on paljon helpompi havaita tekstissä olevat "Ilmarisen kielelle" tyypilliset piirteet sekä vaikeat ja itselle vieraat kohdat. Tässä tutkimuksessa käytettiin Ilmarisen ulkopuolisen tarkkailijan silmiä, joiden huomio kiinnittyi kehittämistä vaativiin seikkoihin. Ulkopuolisen avulla oli mahdollista avata myös Ilmarisen omat silmät, ja saada yritys huomaamaan, että tekstejä olisi mahdollista kehittää.

Tutkimuksella saavutettiin melko konkreettisia tuloksia, joita on mahdollista hyödyntää käytännössä. Ilmarinen onkin tutkimukseen tyytyväinen, ja on ryhtynyt tulosten innoittamana kehittämään tekstejään. Eli Ilmarisessa käynnistyi prosessi, jonka tarkoituksena on muuttaa yrityksen kirjallinen materiaali ymmärrettävämpään ja sen myötä asiakasystävälli-

sempään suuntaan. Henkilökunta on aktiivisesti osallistunut kursseille, joilla käydään läpi kunkin tuottamia tekstejä ja yhdessä mietitään, miten niitä voisi kehittää. Nähtäväksi jää, onnistuuko Ilmarinen selkeillä ja asiakasläheisillä teksteillään differoimaan tuotteensa ja saavuttamaan entistä myönteisemmän imagon ja paremman kilpailuaseman.

Jatkossa olisi hyvä selvittää, ovatko Ilmarisen uudistamat asiakaskirjeet ja esitteet todella muuttuneet lukijan mielestä helpommin ymmärrettäviksi ja synnyttävätkö ne heissä myönteisempää imagoa. Tässä tutkimuksessa selvitettiin lukijoissa syntyneitä mielikuvia ottamatta tarkastelussa huomioon vastaajien taustamuuttujia. Olisi mielenkiintoista tutkia sitä, miten erityyppiset kohderyhmät suhtautuvat käytettyyn kieleen ja tyyliin. Arvostavaako vanhempi ikäpolvi muodollisempaa kieltä? Haluavatko nuoret heitä sinuteltavan? Karsastavatko korkeasti koulutetut liian yksinkertaistettua kieltä? Tällaisen tutkimuksen avulla voitaisiin muokata tiedotusmateriaalia entistä paremmin juuri tietylle kohderyhmälle sopivaksi.

LÄHTEET

Arffman, I. & Brunell, V. 1989. Tekstin ymmärtäminen ja ymmärrettävyys peruskoulussa. Jyväskylän yliopiston kasvatustieteiden tutkimuslaitoksen julkaisusarja A. Tutkimuksia 25.

Asiakaspalvelu yrityksen profiilina - tavoite ja keinot. 1987. Suomentaja A. S. Sipilä. Alexander Hamilton Institute Inc.

Autio, A., Holopainen, V-P., Kanerva, R., Mannermaa, K. & Rinne, P. 1980. Markkinoinnin perustieto. 9. p. Markkinointi-instituutin kirjasarja no 14.

Bernstein, D. 1986a. Yrityksen imago ja todellisuus. Suomentaja Juha Rämö. Jyväskylä: Rastor.

Bernstein, D. 1986b. Imago, identiteetti ja muita epätäsmällisyyksiä. Yritystalous 44 (4), 32 - 25.

Bourque, L. B. & Fielder, E. P. 1995. How to conduct self-administered and mail surveys. Thousand Oaks: Sage Publications.

Brunell, V. 1989. What Makes a Text Easy or Difficult to Understand? Scandinavian Journal of Educational Research 33 (4), 259 - 267.

Chall, J. S. 1988. The Beginning Years. Teoksessa B. L. Zakaluk & S. J. Samuels (toim.) Readability, Its Past, Present, and Future. Newark: International Reading Association, 2 - 13.

Charrow, V. 1988. Readability Vs. Comprehensibility: A Case Study in Improving a Real Document. Teoksessa A. Davison & G. M. Green (toim.) Linguistic Complexity and Text Comprehension: Readability Issues Reconsidered. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates, 85 - 114.

Cherry, R. D. 1988. Politeness in written communication. Journal of Pragmatics 12 (1), 63 - 81.

Davison, A. & Green, G. M. (toim.) 1988. Linguistic Complexity and Text Comprehension. Readability Issues Reconsidered. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.

Design Management käsikirja: näin luodaan hallittu yrityskuva. 1991. Kuopio: Kehitysaluerahasto.

Dreyer, C. G. 1984. Readability and Responsibility. Journal of Reading 27 (4), 334 - 338.

Duffy, T. M. 1989. Models for the design of instructional text. Reading Research Quarterly 24 (4), 434 - 457.

Duffy, T. M. & Kabance, P. 1982. Testing a Readable Writing Approach to Text Revision. Journal of Educational Psychology 74 (5), 733 - 748.

Enkvist, N. E. 1975. Tekstilingvistiikan peruskäsitteitä. Helsinki: Gaudeamus.

Enkvist, N. E. & Kohonen, V. 1978. Cloze testing: some theoretical and practical aspects. Teoksessa V. Kohonen & N.E. Enkvist (toim.) Text Linguistics, cognitive learning and language teaching. Turku: Suomen sovelletun kielitieteen yhdistyksen (AFinLA) julkaisuja nr 22, 181 - 206.

Eskola, A. 1981. Sosiologian tutkimusmenetelmät 1. Neljännen painoksen toinen muuttamaton lisäpainos. Juva: WSOY.

Fairclough, N. 1989. Language and power. London: Longman.

Felker, D. B., Redish, J. C. & Peterson, J. 1985. Training Authors of Informative Documents. Teoksessa T. M. Duffy & R. Waller (toim.) Designing Usable Texts. Orlando: Academic Press, 43 - 61.

Festinger, L 1962. A theory of cognitive dissonance. Stanford.

Finn, S. 1995. Measuring effective writing. Cloze procedure and anaphric "This". Written Communication 12 (2), 240 - 266.

Flood, J. (toim.). 1984. Understanding Reading Comprehension: Cognition, language and the Structure of Prose. Newark: International Reading Association.

Fock, H. 1986. Palvelulla menestykseen. Suomentaja Lasse Alho. Porvoo: WSOY.

Fombrun, C. J. 1996. Reputation. Realizing Value from the Corporate Image. Boston: Harvard Business School Press.

Forss, S. & Jääskeläinen, P. 1986. Viesti, väline ja vuorovaikutus. Tutkimus esitemuotoisen työeläketiedotuksen perillemenosta ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Eläketurvakeskuksen tutkimuksia 1986:3.

Fry, E. B. 1988. Writeability: The Principles of Writing for Increased Comprehension. Teoksessa B. L. Zakaluk & S. J. Samuels (toim.) Readability. Its Past, Present, and Future. Newark: International Reading Association, 77 - 95.

Green, G. M. & Olsen, M. S. 1988. Preferences for and Comprehension of Original and Readability Adapted Materials. Teoksessa A. Davison & G. M. Green (toim.) Linguistic Complexity and Text Comprehension: Readability Issues Reconsidered. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates, 115 - 140.

Grönroos, C. 1979. Marknadsföring av tjänster. En studie av marknadsföringsfunktioner i tjänsteföretag. Akademilitteratur. Marknadsteknisket Centrum MTC - Svenska Handelshögskolan.

Grönroos, C. 1987. Palveluyrityksen markkinointi. Teoksessa L. Jaakkola & E. Lustig (toim.) Menestyvä yrittäjä 2. Yrittäminen eri aloilla. Espoo: Amer-yhtymä Oy Weilin + Göösin kirjapaino, 27 - 39.

Grönroos, C. 1990. Nyt kilpaillaan palveluilla. Suomentaja Maarit Tillman. Jyväskylä: Weilin + Göös.

Grönroos, C. 1996. Lönar sig service och får man betalt för den? En teori om relationskostnader. Meddelanden från Svenska handelhögskolan. Working papers (314).

Gulmann, S. 1988. Yrityskuvan johtaminen. Teoksessa Design Forum ja Muoto-lehti (toim.) Design Management. Hallittu yrityskuva, 122 - 127.

Harris, T. L. & Hodges, R. E. (toim.) 1981. A Dictionary of Reading and Related Terms. Newark: International Reading Association.

Huovinen-Nyberg, L. 1992. Tekijät ja asioiden suhteet virkakielessä. Kielikello (3), 26-28.

Iisa, K. & Piehl, A. 1992. Virkakielestä kaikkien kieleen. Helsinki: VAPK-kustannus.

Kangas, P. 1994. Tavoitteena tyytyväinen asiakas. 5.p. Helsinki: Painatuskeskus.

Karisalmi, S. 1992. Kansalaiset, sosiaaliturva ja työeläke. Eläketurvakeskus: Tutkimuksia 1992:2.

Klare, G. R. 1988. The Formative Years. Teoksessa B. L. Zakaluk & S. J. Samuels (toim.) Readability. Its Past, Present, and Future. Newark: International Reading Association, 14 - 34.

Koivusalo, E. & Huovinen-Nyberg, L. 1981. Selkeä virkakieli. 3. p. Julkaisusarja A no 1. Helsinki: Valtion koulutuskeskus.

Kotler, P. 1975. Marketing for Nonprofit Organizations. Englewood Cliffs: Prentice Hall.

Kotler, P. 1997. Marketing Management. Analysis, Planning, Implementation, and Control. 9. p. Upper Saddle River: Prentice-Hall.

Lahtinen, J., Isoviita, A. & Hytönen, K. 1989. Asiakassuuntainen markkinointi. Mänttä: Avaintulos Oy.

Lahtinen, J., Isoviita, A. & Ihamäki, M. 1985. Palvelujen tuottaminen ja markkinointi. Tampere: Yritysanalyysi.

Lampikoski, K. 1983. Kuluttajakäyttäytymisen perusteet. Porvoo: WSOY.

Lampikoski, K. Suvanto, P. & Vahvaselkä, I. 1990. Menestyvä markkinoija 1. Asiakaskeskeinen markkinointi. 5. uud. p. Espoo: Amer -yhtymä Oy Weilin + Göösin kirjapaino.

Lannon, J & Thompson, J. W. 1986. New techniques for understanding consumer reactions to advertising. Journal of Adversiting Research 26 (4).

Lehtinen, J. R. 1985. Palveluyritys on erilainen. Talouselämä 48 (7), 17 - 19.

Lehtinen, J. R. 1982. Asiakasohjautuva palveluyritys. Ekonomia -sarja 84. Espoo: Suomen Ekonomiliitto ja Weilin + Göös.

Lehtinen, J. R. 1987. Palvelujen tuottaminen. Teoksessa L. Jaakkola & E. Lustig (toim.) Menestyvä yrittäjä 2. Yrittäminen eri aloilla. Espoo: Amer-yhtymä Oy Weilin + Göös, 20 - 22.

Lehtinen, J. R. & Storbacka, K. 1986. Palvelujohtaminen. Teoriaa ja käytännön esimerkkejä. Hämeenlinna: Karisto.

Leppänen, A. & Soininen, T. 1987. Luovat tutkimusmenetelmät luovuuden tukena. Mark (4), 50 - 52.

Linkola, P. & Riittinen-Saarno, E. 1993. Vakuutuspalvelujen markkinointi. Tampere: Suomen vakuutusalan koulutus ja kustannus.

Martindale, B. C., Bruce, S. K. & Karlinsky, S. S. 1992. Tax Law Complexity: The Impact of Style. Journal of Business Communication 29 (4), 383 - 400.

Menestyksen merkit. Yritys ei voi näkyä erilaisena kuin se pohjimmiltaan on. 1987. Mark (2), 24 - 26.

Mether, J. 1988. "Niin on, jos siltä näyttää". Mielikuvamme mainonnan ristitulessa. Yritystalous 46 (1), 12 - 15.

Miettinen, I., Nuotto, O. & Suomi, A. 1991. Vakuutusalan liikeviestintä. Jyväskylä: Suomen vakuutusalan koulutus ja kustannus Oy.

Mulhivill, P. 1990. So That's Who You Are: An Exercise That Moves Students From "I" to "You" in Persuasive Writing. The Bulletin of the Association fot Business Communication LIII (3), 57 - 59.

Normann, R. 1991. Service Management: Strategy and leadership in service business. 2nd ed. Chichester: John Wiley & Sons.

Oittinen, H. 1992. Asioiden esittämisjärjestys hallintopäätöksessä. Kielikello (3), 23 - 25.

Orna, E. 1985. The Author: Help or Stumbling Block on the Road to Designing Usable Texts? Teoksessa T.M. Duffy & R. Waller (toim.) Designing Usable Texts. Orlando: Acedemic Press, 19 - 41.

Pakarinen, A. 1987. Kognitiivinen oppimisprosessi ja työeläketiedotus. Kokeilu kognitiivisen oppimisnäkemyksen periaatteiden hyödyntämisestä esitemuotoisen työeläketiedotuksen kehittämisessä. Eläketurvakeskuksen tutkimuksia 1987:4.

Partanen, U. & Sihvola, M. 1987. Asiakaspalvelu. Vakuutusalan kustannus Oy.

Pilve, P. 1983. Yrityskuva ei ole oljenkorsi, yrityskuva on himmeli. Helsinki: Mainostoimisto Creator.

Puranen, U. 1981. Luettavuus lastenkirjallisuuden ominaispiirteenä. Empiirinen tutkimus lasten- ja aikuistenkirjallisuuden luettavuudesta kolmen luettavuuskriteerin pohjalta. Oulun yliopiston kasvatustieteiden tiedekunnan tutkimuksia 5/1981.

Puumalainen, A. 1987. Palvelun laadusta. Yritystalous 45 (8), 42 - 45.

Ranta, T. & Törnroos, J-Å. 1993. Foundations of image research. Helsingin Kauppakorkeakoulu. Working Papers W-42.

Rantalainen, P. 1988. Erittäin luettavaa oppikirjan selkokieltä. Teoksessa L. Laurinen & A. Kauppinen (toim.) Kielen käyttämisen ja ymmärtämisen ongelmia. AFinLA:n vuosikirja 1988. Helsinki: Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen (AFinLA) julkaisuja no. 46, 87 - 92.

Reichheld & Sasser. 1990. Quality comes to service. Harward business review (oct.-nov.), 105 - 111.

Rope, T. 1986. Asiakaskeskeinen markkinointi - näkemyksiä ja sovelluksia. 2. p. Espoo: Amer-yhtymä Oy Weilin + Göösin kirjapaino.

Rope, T. & Mether, J. 1991. Mielikuvamarkkinointi. Espoo: Amer-yhtymä Oy Weilin + Göösin kirjapaino.

Rossi, I. 1993. Palveluhyödykkeen esittelyviestintä. Teoksessa N. Home (toim.) Puheenvuoroja markkinointiviestinnästä. Helsingin kauppakorkeakoulun julkaisuja D175, 157 - 175.

Rovasalo, M-E. 1994. Komiteanmietintöjen välittämät mielikuvat - kurkistus virkakielen kääntöpuolelle. Kielikello (2), 20 - 23.

Sahiluoma, V. 1986. Yrityskuva muuttuu markoiksi. Fakta 6 (6-7), 56 - 58.

Sarvanto, M. 1988. Yrityksen imago on todellisuutta. Yritystalous 46 (8), 20 - 23.

Shelby, A. N. & Reinsch, N. L. 1995. Positive Emphasis and You-Attitude: An Empirical Study. Journal of Business Communication 32 (4), 303 - 327.

Sipilä, J. 1995. Asiantuntijapalvelujen tuotteistaminen. Porvoo: Suomen Ekonomiliitto ja WSOY.

Sipilä, J. 1996. Asiantuntijapalvelujen markkinointi. 2. p. Porvoo: Weilin + Göös.

Siukosaari, A. 1989. Yritysviestinnän opas. Yrityksen tiedotustoiminta ja yhteydenpito. 3.p. Mänttä: Tietosanoma Oy.

Stahl, S. A, Jacobson, M. G., Davis, C. E. & Robin, D. C. 1989. Prior Knowledge and Difficult Vocabulary in the Comprehension of Unfamiliar Text. Reading Research Quarterly 24 (1), 27 - 43.

Stevens, K. T, Stevens, K. C. & Stevens, W. P. 1992. Measuring the Readability of Business Writing: The Cloze Procedure Versus Readability Formulas. Journal of Business Communication 29 (4), 367 - 382.

Subramanian, R., Insley R. G. & Blackwell, R. D. 1993. Performance and Readability: A Comparison of Annual Reports of Profitable and Unprofitable Corporations. Journal of Business Communication 30 (1), 49 - 61.

Suchan, J. 1995. The Influence of Organizational Metaphors on Writer's Communication Roles and Stylistic Choices. Journal of Business Communication 32 (1), 7 - 29.

Suchan, J. & Dulek, R. 1988. Toward a Better Understanding of Reader Analysis. Journal of Business Communication 25 (2), 29 - 45.

Takala, S. 1986. Lukemisen tutkimuksen ja opetuksen viimeaikaisia suuntaviivoja. Kasvatus 17 (4), 241 - 149.

Taponen, A. 1970. Yrityskuva. Helsinki: Tilgmannin kirjapaino.

Taylor, W. L. 1957. "Cloze" readability scores as indices of individual differences in comprehension and aptitude. Journal of applied psychology 41 (1), 19 - 26.

Tiililä, U. 1992. Hallinto- ja korvauspäätökset dialogissa: analyysiä viranomaisten ja kansalaisten kirjeenvaihdosta. Helsingin yliopisto. Suomen kielen pro gradu -työ.

Tiililä, U. 1993. Virkakielikö persoonatonta? Virkakirje on monen kokin soppa. Kielikello (2), 18 - 21.

Timm, P. R. 1986. Managerial Communication. A Finger on the Pulse. 2. p. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.

Trimago antaa valmiuksia yrityskuvan ja viestinnän kehittämiseen. 1986. Mark (2), 51.

Vierimaa, E. 1987. Myy mielikuvalla. Mark (1), 52.

Walters. C. G. 1978. Consumer Bahavior. Theory and Practice. 3. p. Homewood: Richard D. Irwin.

Wells, B. & Spinsk, N. 1990. "You Attitude" and "Naturalness". Theory and Practice. The Bulletin of the Association for Business Communication LIII (3), 60 - 62.

Wiio, O. A. 1968. Readability, Comprehension and Readership. Acta Universitatis Tamperensis A 22.

Wiio, O. A. 1974. Ymmärretäänkö sanomasi? 6. p. Tapiola: Oy Weilin + Göösin kirjapaino.

Wiio, O. A. 1975. Viestinnän opas. Helsinki: Weilin + Göös.

Wiio, O. A. 1992. Viestinnän tutkimussuuntia. Viestintätutkimuksen Seuran julkaisusarja n:o 12. Helsinki: Yliopistopaino.

Wiio, O. A. & Puska, P. 1993. Terveysviestinnän opas. Keuruu: Otava

Wärri, M. 1993. Yrityskuvan kehittäminen: yrityksen identiteetti differointistrategian perustana. Teoksessa N. Home (toim.) Puheenvuoroja markkinointiviestinnästä. Helsingin kauppakorkeakoulun julkaisuja D175, 139 - 156.

Keväinen tervehdys Sinulle!

Toivon että Sinulla olisi hetki aikaa, jonka voisit käyttää auttaaksesi minua edistymään opinnoissani..

Opiskelen Jyväskylän yliopistossa viestintää. Opinnäytteenäni tutkin erilaisten tekstien helppolukuisuutta sekä sitä, minkälaisia mielikuvia erityyppiset tekstit herättävät lukijoissa. Olet ehkä virallisten tahojen kanssa asioidessasi huomannut, että joskus on vaikea ymmärtää, mitä heidän papereissaan ja ohjeissaan sanotaan.. Teksti voi olla monimutkaista ja siinä saattaa olla paljon vaikeita sanoja. Osallistumalla tutkimukseeni voit olla vaikuttamassa siihen, että tulevaisuudessa esim. viranomaiset voivat tehdä selkeämpiä ja lukijansa paremmin huomioivia tekstejä. Sellaisia tekstejä Sinunkin on entistä helpompi ja miellyttävämpi lukea.

Tässä kyselylomakkeessa käsitellään eläkkeistä kertovia tekstejä. Vaikka eläkeasiat eivät Sinulle olisikaan ajankohtaisia, niin toivon että voisit silti hetkeksi sukeltaa eläkkeiden maailmaan. On tärkeää saada monenlaisten ihmisten mielipiteitä; Sinun, jolle eläke on ehkä vielä kaukainen asia, sekä myös Sinun, jonka kohdalla eläkeasiat ovat jo ajankohtaisia. Ei ole väliä sillä, mitä eläkkeistä tiedät tai kuinka paljon ne sinua kiinnostavat, tärkeintä on se, että haluat uhrata hetken aikaasi ja vaivaasi tämän lomakkeen huolelliseen täyttämiseen.

Aikaa lomakkeen täyttäminen vie n. 15-20 minuuttia. Jos joku kohta tuntuu hankalalta, älä jää liian pitkäksi aikaa miettimään, vaan siirry seuraavaan kohtaan.

Kiitos vaivannäöstäsi ja oikein mukavaa ja aurinkoista kevään jatkoa!

Taina Neuvonen

1. **Oletko mies vai nainen?** Rengasta sopiva vaihtoehto.

a) Olen mies b) Olen nainen

2. **Minkä ikäinen olet?** Rengasta sopiva vaihtoehto.

a) Olen 20-30 -vuotias
b) Olen 30-40 -vuotias
c) Olen 40-50 -vuotias
d) Olen 50-60 -vuotias
e) Olen yli 60 -vuotias

3. **Mikä on koulutuksesi?** Rengasta vaihtoehto, joka vastaa **ylintä** koulutusastettasi.

a) peruskoulu/kansakoulu
b) lukio/oppikoulu
c) opisto/ammattikoulu/ammatillinen kurssi
d) korkeakoulu
e) muu, mikä _____

4. **Mikä on ammattisi?** _____

5. **Oletko kiinnostunut eläkeasioista?** Rengasta sopivin vaihtoehto.

a) Olen erittäin kiinnostunut eläkeasioista.
b) Olen jonkin verran kiinnostunut eläkeasioista.
c) En ole kovinkaan kiinnostunut eläkeasioista.
d) En ole lainkaan kiinnostunut eläkeasioista.

6. **Oletko viimeisen puolen vuoden sisällä miettinyt eläkeasioita?** Rengasta sopivin vaihtoehto.

a) Olen miettinyt eläkeasioita erittäin usein.
b) Olen miettinyt eläkeasioita melko usein.
c) Olen miettinyt eläkeasioita melko harvoin.
d) En ole miettinyt eläkeasioita ollenkaan.

Kerro miksi olet miettinyt/et ole miettinyt eläkeasioita viime aikoina?

_____
_____
_____

7. **Tarvitsetko lisää tietoa eläkkeistä?** Rengasta sopivin vaihtoehto.

a) Tarvitsen erittäin paljon lisää tietoa eläkkeistä.
b) Tarvitsen jonkin verran lisää tietoa eläkkeistä.
c) Tarvitsen vain vähän lisää tietoa eläkkeistä.
d) En tarvitse ollenkaan lisää tietoa eläkkeistä. (siirry kohtaan 9)

8. **Mistä seuraavista eläkkeisiin liittyvistä asioista haluaisit lisää tietoa?** Voit rengastaa useampia kohtia.

a) Millaisia eri eläketyyppejä on olemassa
b) Paljonko eläkettä saa
c) Minkä eläkkeen piiriin itse kuulun
d) Miten eläkkeen määrä lasketaan
e) Miten eläkkeet rahoitetaan
f) Milloin eläkettä voi saada
g) Miten eläkettä haetaan
h) Muu, mikä _____

_____

9. **Mistä olet saanut tietoja eläkkeisiin liittyvistä asioista?** Voit rengastaa useampia kohtia.

a) lehdistä, radiosta, televisiosta
b) vakuutusyhtiöstä
c) eläkelaitosten esitteistä
d) työpaikalta
e) koulutustilaisuuksista
f) perheenjäseniltä, ystäviltä tai tuttavilta
g) muualta, mistä _____

10. **Mikä on viimeisin eläkkeitä koskeva uutinen tai sinulle uusi eläkkeisiin liittyvä asia, jonka olet kuullut/nähnyt?** _____

_____

_____

_____

11. **Oletko omatoimisesti hankkinut tietoja eläkkeistä?** Rengasta sopiva vaihtoehto. Jos valitset vaihtoehdon b), kerro keneltä tai mistä olet tietoja hankkinut.

a) En
b) Kyllä. Keneltä/mistä olet tietoja hankkinut? _____

_____

Käännä sivua

Seuraavassa kysellään tietojasi muutamasta eläkkeisiin liittyvästä asiasta. Kyseessä ei ole tietokilpailu tai älykkyystesti, vaan tarkoituksena on selvittää, mitä eläkkeistä yleensä tiedetään. Vastaa kysymyksiin siis siltä pohjalta, mitä eläkeasioista tiedät.

12. **Seuraavassa luetellaan muutamia työeläkkeisiin liittyviä käsitteitä. Kirjoita lyhyesti käsitteen merkitys ja kerro mitä siihen liittyvää tiedät. Jos käsitteet ovat sinulle aivan outoja, niin kirjoita mitä luulisit niiden tarkoittavan tai mitä sinulle tulee sanoista mieleen.**

Kuntoutuslupaus _____

_____

_____

_____

Yksilöllinen varhaiseläke _____

_____

_____

_____

Eläkkeiden yhteensovitus _____

_____

_____

_____

Eläkkeiden indeksitarkistus _____

_____

_____

_____

13. **Mitä seuraavista eläkkeistä voi saada työntekijän eläkelain (TEL) perusteella?** Rengasta mielestäsi oikeat vaihtoehdot.

a) vanhuuseläke
b) työkyvyttömyyseläke
c) sairauspäiväraha
d) työttömyyseläke
e) asumistuki
f) vammaiseläke
g) osa-aikaeläke
h) rintamalisä
i) perhe-eläke
j) kuntoutustuki
k) kansaneläke

14. **Kuinka paljon työeläke voi enintään olla?** Rengasta mielestäsi oikea vaihtoehto.

a) 40% palkasta
b) 55% palkasta
c) 60% palkasta
d) 75% palkasta
f) ylärajaa ei ole

15. **Mihin perustuu työeläkkeen määrä?** Rengasta mielestäsi oikea vaihtoehto.

a) Työeläkkeen määrä riippuu palkasta.
b) Työeläkkeen määrä riippuu työssäolovuosista.
c) Työeläkkeen määrä riippuu sekä palkasta että työssäolovuosista
d) Työeläke on kaikilla saman suuruinen.

16. **Mikä on yleinen vanhuuseläkeikä?** Rengasta mielestäsi oikea vaihtoehto.

a) 58 vuotta
b) 60 vuotta
c) 63 vuotta
d) 65 vuotta

17. **Mitä eläkevakuutusyhtiöitä/eläkelaitoksia tiedät nimeltä?** Luettele tietämiesi eläkevakuutusyhtiöiden/eläkelaitosten nimet.

_____

_____

_____

Käännä sivua

Seuraavassa osiossa on kolme katkelmaa, jotka on otettu pidemmistä teksteistä. Katkelmat kertovat työeläkkeisiin liittyvistä asioista. Lue katkelma ja sen jälkeen vastaa sitä koskeviin kysymyksiin. Arvioi ensin kuinka ymmärrettävää ja helppolukuista teksti on. Sen jälkeen kerro, ovatko esitetyt väitelauseet mielestäsi totta sen perusteella, mitä tekstikatkelmassa sanotaan.

Katkelma nro 1
"Hakijalla on mahdollisuus saada ennakkopäätös oikeudesta osatyökyvyttömyyseläkkeeseen yksilöllisen varhaiseläkkeen tapaan. Näin ollen vielä kokopäivätyössäkin oleva henkilö voi saada ennakkotiedon siitä, olisiko hänellä alentuneen työkyvyn perusteella oikeus osatyökyvyttömyyseläkkeeseen."

18. **Oliko teksti helppo ymmärtää?** Rengasta sopivin vaihtoehto.

a) erittäin helppo
b) melko helppo
c) melko vaikea
d) erittäin vaikea

19. **Mitkä seikat vaikeuttivat tekstin ymmärtämistä?** Rengasta sopivat vaihtoehdot.

a) vaikeat sanat
b) vieraat termit
c) pitkät virkkeet
d) monimutkaiset lauseet
e) pitkät sanat
f) paljon asiaa pienessä tilassa
g) asioiden yhteys ei selvinnyt
h) muu, mikä _____

_____

Arvioi edellä olleen tekstin perusteella, ovatko seuraavat lauseet totta. Jos lause on tekstin perusteella totta, valitse vaihtoehto a). Jos lauseessa esitetty asia ei tekstin perusteella ole totta, valitse vaihtoehto b). Jos et tekstin perusteella osaa arvioida, onko lause totta vai ei, valitse vaihtoehto c).

20. **Tuomioistuimen ennakkopäätöksellä voi saada osatyökyvyttömyyseläkkeen.**

a) On totta b) Ei ole totta c) En osaa sanoa

21. **Hakija voi tiedustella, onko hänellä oikeus yksilöllisen varhaiseläkkeen tapaiseen osatyökyvyttömyyseläkkeeseen.**

a) On totta b) Ei ole totta c) En osaa sanoa

22. **Kuka tahansa voi tiedustella olisiko hänen mahdollista saada työkyvyttömyyseläkettä, vaikkei sitä sitten hakisikaan.**

a) On totta b) Ei ole totta c) En osaa sanoa

Lue katkelma nro 2. Arvioi sen jälkeen tekstin ymmärrettävyys sekä kerro, ovatko esitetyt väitelauseet tekstin perusteella totta.

Katkelma nro 2
"Työeläkkeet on sidottu TEL-indeksiin, jonka sosiaali- ja terveysministeriö vahvistaa. Vuoden 1996 alusta lukien on käytössä kaksi TEL-indeksiä. Työikäisen indeksiin vaikuttavat yhtä paljon sekä hinnoissa että palkoissa tapahtuneet muutokset. Tätä indeksiä käytetään eläkepalkkojen ja eläkkeiden tarkistamiseen sen vuoden loppuun, jona henkilö täyttää 65 vuotta. Eläkeikäisen indeksissä otetaan huomioon hintojen muutokset suuremmalla painolla kuin palkkojen muutokset. Tätä indeksiä käytetään eläkkeiden tarkistamiseen sen vuoden jälkeen, kun henkilö on täyttänyt 65 vuotta. Kansaneläkkeen määrät ja tulorajat on sidottu elinkustannusindeksiin."

23. **Oliko teksti helppo ymmärtää?** Rengasta sopivin vaihtoehto.

a) erittäin helppo
b) melko helppo
c) melko vaikea
d) erittäin vaikea

24. **Mitkä seikat vaikeuttivat tekstin ymmärtämistä?** Rengasta sopivat vaihtoehdot.

a) vaikeat sanat
b) vieraat termit
c) pitkät virkkeet
d) monimutkaiset lauseet
e) pitkät sanat
f) paljon asiaa pienessä tilassa
g) asioiden yhteys ei selvinnyt
h) muu, mikä _____

Arvioi edellä olleen tekstin perusteella, ovatko seuraavat lauseet totta. Jos lause on tekstin perusteella totta, valitse vaihtoehto a). Jos lauseessa esitetty asia ei tekstin perusteella ole totta, valitse vaihtoehto b). Jos et tekstin perusteella osaa arvioida, onko lause totta vai ei, valitse vaihtoehto c).

25. **Sosiaali- ja terveysministeriö vahvistaa sen, kuinka monta prosenttia palkasta työeläkemaksut ovat.**

a) On totta b) Ei ole totta c) En osaa sanoa

26. **Työkyvyttömyyseläkkeellä olevan 63-vuotiaan kohdalla indeksiin vaikuttavat enemmän hintojen kuin palkkojen muutokset.**

a) On totta b) Ei ole totta c) En osaa sanoa

27. **Yli 65-vuotiaiden eläkkeiden nostamiseen vaikuttavat enemmän hintojen muutokset kuin palkkojen muutokset.**

a) On totta b) Ei ole totta c) En osaa sanoa

Lue katkelma nro 3. Arvioi sen jälkeen tekstin ymmärrettävyys sekä kerro, ovatko esitetyt väitelauseet tekstin perusteella totta.

Katkelma nro 3
"Eläke on enintään 60% eläkkeen perusteena olevasta palkasta.
Työssäoloaika ennen 23 vuoden iän täyttämistä ei kartuta eläkettä. Jos kuitenkin työkyvyttömyys on alkanut ennen 23 vuoden ikää, eläkkeeseen oikeuttava aika lasketaan työkyvyttömyyden alkamisesta lukien.
Työkyvyttömyys-, työttömyys- ja perhe-eläkkeeseen sekä yksilölliseen varhaiseläkkeeseen oikeuttavaksi ajaksi lasketaan yleensä työsuhdeajan lisäksi myös eläkeikään jäljellä oleva aika, ns. tuleva aika. Tämä aika luetaan hyväksi, jos työntekijä tulee työkyvyttömäksi, joutuu työttömäksi tai kuolee työsuhteessa ollessaan tai vuoden kuluessa työsuhteen päättymisestä. Tätä vuoden määräaikaa pidentävät sairaus- ja työttömyysajalta saatu päiväraha, opintovapaat sekä kuntoutusraha-aika sekä pienten lasten hoitoaika."

28. **Oliko teksti helppo ymmärtää?** Rengasta sopivin vaihtoehto.
a) erittäin helppo
b) melko helppo
c) melko vaikea
d) erittäin vaikea

29. **Mitkä seikat vaikeuttivat tekstin ymmärtämistä?** Rengasta sopivat vaihtoehdot.
a) vaikeat sanat
b) vieraat termit
c) pitkät virkkeet
d) monimutkaiset lauseet
e) pitkät sanat
f) paljon asiaa pienessä tilassa
g) asioiden yhteys ei selvinnyt
h) muu, mikä _____
_____

Arvioi edellä olleen tekstin perusteella, ovatko seuraavat lauseet totta. Jos lause on tekstin perusteella totta, valitse vaihtoehto a). Jos lauseessa esitetty asia ei tekstin perusteella ole totta, valitse vaihtoehto b). Jos et tekstin perusteella osaa arvioida, onko lause totta vai ei, valitse vaihtoehto c).

30. **Eläkkeen suuruus on enintään 60% maan keskimääräisestä palkasta.**
a) On totta
b) Ei ole totta
c) En osaa sanoa

31. **20-vuotiaana tehdyn työn perusteella ei saa eläkettä.**
a) On totta
b) Ei ole totta
c) En osaa sanoa

32. **Työkyvyttömyyseläkettä voi saada vaikkei olisi vielä täyttänyt 23 vuotta.**

a) On totta b) Ei ole totta c) En osaa sanoa

33. **Mitä mielestäsi tarkoittaa edellä olleen tekstin perusteella "tuleva aika".**

a) Jäljellä olevia elinvuosia
b) Kuinka monen vuoden ajan vielä saa eläkettä
c) Kuinka monta vuotta on aikaa siihen että täyttää 65 vuotta
d) Etukäteispäätöstä eläkkeen suuruudesta

34. **Mistä luulet edellä olleiden kolmen tekstikatkelman olevan peräisin?**
Rengasta sopiva vaihtoehto.

a) Lakikirjasta
b) Eläketurvakeskuksen kansliatoimikunnan mietinnöstä
c) Ohjekirjasta, jonka keskusvirasto on tehnyt eläkelaitoksille
d) Eläkelaitoksen asiakkaille tarkoitetusta esitteestä
e) Lukion oppikirjasta

Käännä sivua

Seuraavaksi voit kertoa, millaisia mielikuvia tekstit sinussa herättivät.

35. **Kuvittele millainen nämä tekstit kirjoittanut ihminen on? Minkä ikäinen hän on, onko hän mies vai nainen, missä ammatissa hän toimii, millainen luonne hänellä on, mitä hän harrastaa jne?**

_____

_____

_____

_____

_____

36. **Millainen mielestäsi on se yhteisö (laitos, yritys, virasto tms.), joka on tuottanut edellä olleet tekstit. Laita jokaisen sanaparin kohdalla rasti lähemmäs sitä ominaisuutta, joka paremmin sopii kuvaamaan yhteisöä, jossa tekstit on kirjoitettu.**
Esim. ensimmäisen sanaparin kohdalla numero 1 tarkoittaa erittäin muodollista, 2 melko muodollista, 3 melko tuttavallista ja 4 erittäin tuttavallista. Jos yhteisö on mielestäsi vaikkapa melko tuttavallinen, laita rasti numeron 3 kohdalle.

	1 2 3 4	
muodollinen	___ ___ ___ ___	tuttavallinen
kohtelias	___ ___ ___ ___	tyly
kankea	___ ___ ___ ___	joustava
vaikeasti lähestyttävä	___ ___ ___ ___	helposti lähestyttävä
asiantunteva	___ ___ ___ ___	puutteellinen asiantuntemus
luotettava	___ ___ ___ ___	epäluotettava
auttavainen	___ ___ ___ ___	haluton auttamaan
apea	___ ___ ___ ___	iloinen
nuorekas	___ ___ ___ ___	vanhahtava
tunteeton	___ ___ ___ ___	empaattinen
tehoton	___ ___ ___ ___	tehokas
ystävällinen	___ ___ ___ ___	epäystävällinen
asiakaskeskeinen	___ ___ ___ ___	itsekeskeinen

Seuraavaksi saat luettavaksesi kaksi sivua, joissa kerrotaan perhe-eläkkeestä. Molemmilla sivuilla on sama asiasisältö, mutta asiat on esitetty hieman eri tavoin. Lukaise sivut ja vastaa sitten kysymyksiin. Sinun ei siis tarvitse keskittyä tekstin sisältöön, riittää kun saat siitä yleiskuvan.

Esimerkkisivut ovat liitteenä lomakkeen välissä. Ota liite esille ja lue nopeasti läpi esimerkkisivu nro 1. Sen jälkeen vastaa kysymyksiin 37 ja 38.

37.**Millainen mielestäsi on se yhteisö (laitos, yritys, virasto tms), jonka materiaalista esimerkkisivu nro 1 on peräisin? Laita jokaisen sanaparin kohdalla rasti lähemmäs sitä ominaisuutta, joka paremmin sopii kuvaamaan yhteisöä, jossa tekstit on kirjoitettu.**
Esim. ensimmäisen sanaparin kohdalla numero 1 tarkoittaa erittäin muodollista, 2 melko muodollista, 3 melko tuttavallista ja 4 erittäin tuttavallista. Jos yhteisö on mielestäsi vaikkapa melko tuttavallinen, laita rasti numeron 3 kohdalle.

	1	2	3	4	
muodollinen	__	__	__	__	tuttavallinen
kohtelias	__	__	__	__	tyly
kankea	__	__	__	__	joustava
vaikeasti lähestyttävä	__	__	__	__	helposti lähestyttävä
asiantunteva	__	__	__	__	puutteellinen asiantuntemus
luotettava	__	__	__	__	epäluotettava
auttavainen	__	__	__	__	haluton auttamaan
apea	__	__	__	__	iloinen
nuorekas	__	__	__	__	vanhahtava
tunteeton	__	__	__	__	empaattinen
tehoton	__	__	__	__	tehokas
ystävällinen	__	__	__	__	epäystävällinen
asiakaskeskeinen	__	__	__	__	itsekeskeinen

38. **Mistä luulet esimerkkisivun nro 1 olevan peräisin?** Rengasta sopiva vaihtoehto.

a) Lakikirjasta
b) Eläketurvakeskuksen kansliatoimikunnan mietinnöstä
c) Ohjekirjasta, jonka keskusvirasto on tehnyt eläkelaitoksille
d) Eläkelaitoksen asiakkaille tarkoitetusta esitteestä
e) Lukion oppikirjasta

Käännä sivua

Seuraavaksi saat luettavaksesi kaksi sivua, joissa kerrotaan perhe-eläkkeestä. Molemmilla sivuilla on sama asiasisältö, mutta asiat on esitetty hieman eri tavoin. Lukaise sivut ja vastaa sitten kysymyksiin. Sinun ei siis tarvitse keskittyä tekstin sisältöön, riittää kun saat siitä yleiskuvan.

Esimerkkisivut ovat liitteenä lomakkeen välissä. Ota liite esille ja lue nopeasti läpi esimerkkisivu nro 1. Sen jälkeen vastaa kysymyksiin 37 ja 38.

37.**Millainen mielestäsi on se yhteisö (laitos, yritys, virasto tms), jonka materiaalista esimerkkisivu nro 1 on peräisin? Laita jokaisen sanaparin kohdalla rasti lähemmäs sitä ominaisuutta, joka paremmin sopii kuvaamaan yhteisöä, jossa tekstit on kirjoitettu.**
Esim. ensimmäisen sanaparin kohdalla numero 1 tarkoittaa erittäin muodollista, 2 melko muodollista, 3 melko tuttavallista ja 4 erittäin tuttavallista. Jos yhteisö on mielestäsi vaikkapa melko tuttavallinen, laita rasti numeron 3 kohdalle.

	1 2 3 4	
muodollinen	___	tuttavallinen
kohtelias	___	tyly
kankea	___	joustava
vaikeasti lähestyttävä	___	helposti lähestyttävä
asiantunteva	___	puutteellinen asiantuntemus
luotettava	___	epäluotettava
auttavainen	___	haluton auttamaan
apea	___	iloinen
nuorekas	___	vanhahtava
tunteeton	___	empaattinen
tehoton	___	tehokas
ystävällinen	___	epäystävällinen
asiakaskeskeinen	___	itsekeskeinen

38. **Mistä luulet esimerkkisivun nro 1 olevan peräisin?** Rengasta sopiva vaihtoehto.

a) Lakikirjasta
b) Eläketurvakeskuksen kansliatoimikunnan mietinnöstä
c) Ohjekirjasta, jonka keskusvirasto on tehnyt eläkelaitoksille
d) Eläkelaitoksen asiakkaille tarkoitetusta esitteestä
e) Lukion oppikirjasta

Käännä sivua

LIITE

Esimerkkisivu nro 1

Perhe-eläke lapsille ja leskelle

Työeläkelakien piiriin kuuluneen edunjättäjän, työntekijän ja yrittäjän jälkeen perhe-eläkettä voivat saada leski ja lapset. Perhe-eläkkeeseen on oikeus lapsilla sekä nais- ja miesleskillä. Myös entinen puoliso voi saada perhe-eläkettä, jos edunjättäjä oli avioerossa velvoitettu maksamaan hänelle elatusapua.

Leskeneläke

Leskeneläkkeen voivat saada sekä mies- että naislesket, joiden avioliitto oli solmittu ennen kuin edunjättäjä oli täyttänyt 65 vuotta. Asumusero ei estä leskeneläkkeen saamista. Avopuolison jälkeen ei perhe-eläkeoikeutta ole.

Jos puolisoilla on tai on ollut yhteinen lapsi - oma tai ottolapsi -, leskellä on oikeus perhe-eläkkeeseen. Tällöin lesken iällä tai avioliiton kestolla ei ole merkitystä. Leskellä on oikeus eläkkeeseen, vaikka lapsi olisi edunjättäjän kuollessa jo täyttänyt 18 vuotta tai kuollut ennen edunjättäjää. Jos lapsi on annettu ottolapseksi ennen edunjättäjän kuolemaa, leskellä ei ole oikeutta leskeneläkkeeseen tämän lapsen perusteella.

Lapseton leski saa perhe-eläkkeen, jos

* avioliitto oli solmittu ennen kuin puoliso oli täyttänyt 65 vuotta ja leski 50 vuotta,
* avioliitto oli jatkunut vähintään viisi vuotta ja
* leski oli puolison kuollessa täyttänyt 50 vuotta tai hän oli saanut kansaneläkelain mukaista työkyvyttömyyseläkettä yhdenjaksoisesti vähintään kolme vuotta ennen puolison kuolemaa.

Leskellä ei ole oikeutta leskeneläkkeeseen puolison aikaisemmasta avioliitosta olevien tai avioliiton ulkopuolella syntyneiden lasten perusteella, vaikka hän olisikin huolehtinut heidän kasvatuksestaan puolisonsa kanssa heidän yhteisessä kodissaan. Lapset sen sijaan saavat näissäkin tapauksissa lapseneläkkeen.

KÄÄNNÄ

Perhe-eläke lapsille ja leskelle

Työeläkelain piiriin kuuluneen henkilön kuoltua hänen lapsensa sekä puolisonsa voivat saada perhe-eläkettä. Perhe-eläkkeen muotoja ovat lapseneläke sekä leskeneläke.

Kuka saa leskeneläkkeen?

Leskeneläkkeen voivat saada sekä miehet että naiset. Leskeneläkkeen saamisen perusteet ovat hieman erilaiset riippuen siitä, onko teillä puolisosi kanssa yhteisiä lapsia vai oletko lapseton.

Mitä jos puolisoilla ei ole yhteistä lasta?

Jos teillä ei puolisosi kanssa ole yhteistä lasta, saat leskeneläkkeen mikäli kaikki seuraavat kohdat täyttyvät:

* naimisiin mennessänne puolisosi oli alle 65-vuotias ja sinä olit alle 50-vuotias,
* puolisosi kuollessa olitte olleet naimisissa vähintään viisi vuotta sekä
* puolisosi kuollessa olet vähintään 50-vuotias tai olet saanut kansaneläkelain mukaista työkyvyttömyyseläkettä vähintään kolme vuotta.

Entä jos puolisoilla on yhteinen lapsi?

Jos sinulla on puolisosi kanssa yhteinen lapsi (oma tai ottolapsi), saat leskeneläkkeen lievemmin perustein kuin lapseton leski. Jos teillä on lapsi, ainoa ehto eläkkeen saamiselle on, että naimisiin mennessänne puolisosi oli alle 65-vuotias.

Mikäli teillä on yhteinen lapsi, ei siis ole merkitystä sillä, kuinka vanha olet puolisosi kuollessa tai kuinka kauan ehditte olla naimisissa.

Saat leskeneläkettä, vaikka lapsi olisi jo täyttänyt 18 vuotta tai olisi kuollut. Sen sijaan jos lapsi on annettu ottolapseksi ennen puolisosi kuolemaa, et saa leskeneläkettä tämän lapsen perusteella. Eli siinä tapauksessa sinut määritellään lapsettomaksi leskeksi.

Voiko eronnut saada leskeneläkkeen?

Jos olet eronnut puolisostasi, voit saada leskeneläkkeen mikäli entinen puolisosi maksoi sinulle jatkuvaa elatusapua. Jos sen sijaan olette asumuserossa, saat leskeneläkkeen samoilla ehdoilla kuin jos olisitte edelleen asuneet yhdessä.

Voiko avoliitossa ollut saada leskeneläkkeen?

Leskeneläkkeen saa vain avioliiton perusteella. Siis jos olet avoliitossa, et saa leskeneläkettä asuinkumppanisi kuoltua.

ELÄKEYKKÖNEN PÄÄTÖS

Putkiasentaja
Aatos Sipilä
Kierrekuja 2 A 34
00100 Helsinki

henkilötunnus	hakemus vireille	päätös annettu	päätös postitettu
120336-1234	28.6.1995	24.8.1995	24.8.1995

Eläkevakuutusyhtiö Eläkeykkönen on tutkinut hakemuksenne.

Eläkehakemuksessanne kerrotte työskentelevänne putkiasentajana. Joudutte usein työskentelemään polvillaan tai kädet kohoasennossa sekä kantamaan raskaita tavaroita. Kertomanne mukaan väsymys, masentuneisuus ja tuki- ja liikuntaelimistön oireet ovat hankaloittaneet työstä suoriutumistanne.

Terveydentilastanne saamamme selvityksen mukaan Teillä on artroskopiassa todettu polvilumpion rustovika sekä reisiluun molemmissa nivelnastoissa pientä rustorikkoutumaa. Liikelaajuudet ovat täydet, nesteilyä ei ole ja röntgenlöydös on ollut normaali. Lisäksi Teillä on ollut masennusta.

Työntekijäin eläkelain 4 e §:n 1 momentin mukaan työntekijällä, joka on täyttänyt 58 vuotta tai työntekijällä, joka on syntynyt vuonna 1939 tai sitä ennen ja täyttänyt 55 vuotta, on oikeus yksilölliseen varhaiseläkkeeseen, jos hänen työkykynsä, huomioon ottaen sairaus, vika tai vamma, ikääntymiseen liittyvät tekijät, ammatissaolon pitkäaikaisuus, työstä aiheutunut rasittuneisuus ja kuluneisuus sekä työolosuhteet, on pysyvästi siinä määrin alentunut, ettei hänen kohtuudella voida enää edellyttää jatkavan ansiotyötään.

Kokonaisarviomme mukaan työkykynne ei ole alentunut niin paljon, että se oikeuttaisi eläkkeeseen, kun otetaan huomioon terveydentilanne ja muut laissa tarkoitetut tekijät. Mielestämme teidän voidaan kohtuudella edellyttää jatkavan ansiotyötä, joten yksilöllistä varhaiseläkettä koskeva hakemuksenne on hylätty.

Mahdollisiin kysymyksiinne vastaa Eläkeykkösessä Tauno Moilanen, puh 90-123456.

Muutoksenhakuohje on oheisena.

Eläkevakuutusyhtiö
Eläkeykkönen
Pensionförsäkringsaktiebolaget

Saat luettavaksesi kirjeen, jonka eläkevakuutusyhtiö on lähettänyt asiakkaalleen. Kirjeen asiasisältö on todellinen, mutta siinä mainittu yhtiö sekä henkilöiden nimet ovat keksittyjä. Tehtäväsi on miettiä, millainen kuva sinulle syntyy kirjeen kirjoittaneesta yhtiöstä.
Vastaa ensin muutamaan taustakysymykseen.

1. **Oletko mies vai nainen?** Rengasta sopiva vaihtoehto.
   a) Olen mies b) Olen nainen

2. **Minkä ikäinen olet?** Rengasta sopiva vaihtoehto.
   a) alle 20 -vuotias
   b) 20-30 -vuotias
   c) 30-40 -vuotias
   d) 40-50 -vuotias
   e) 50-60 -vuotias
   f) yli 60 -vuotias

3. **Mikä on koulutuksesi?** Rengasta vaihtoehto, joka vastaa **ylintä** koulutustasi.
   a) peruskoulu/kansakoulu
   b) lukio/oppikoulu
   c) opisto/ammattikoulu/muu keskiasteen oppilaitos/ammatillinen kurssi
   d) korkeakoulu
   e) muu, mikä _____

Lue kirje ja vastaa sen jälkeen seuraavaan kysymykseen.

4. **Arvioi miten seuraavat ominaisuudet sopivat kuvaamaan yhtiötä, joka on kirjoittanut tämän kirjeen. Laita <u>jokaisen sanaparin</u> kohdalla rasti lähemmäs sitä ominaisuutta, joka paremmin sopii kuvaamaan kirjeen kirjoittanutta yhtiötä.**
Esimerkiksi ensimmäisen sanaparin kohdalla numero 1 tarkoittaa erittäin muodollista, 2 melko muodollista, 3 melko tuttavallista ja 4 erittäin tuttavallista. Jos yhtiö on mielestäsi vaikkapa melko tuttavallinen, laita rasti numeron 3 kohdalle.

	1	2	3	4	
muodollinen	__	__	__	__	tuttavallinen
kohtelias	__	__	__	__	tyly
kankea	__	__	__	__	joustava
vaikeasti lähestyttävä	__	__	__	__	helposti lähestyttävä
asiantunteva	__	__	__	__	puutteellinen asiantuntemus
luotettava	__	__	__	__	epäluotettava
auttavainen	__	__	__	__	haluton auttamaan
apea	__	__	__	__	iloinen
nuorekas	__	__	__	__	vanhahtava
tunteeton	__	__	__	__	empaattinen
tehoton	__	__	__	__	tehokas
ystävällinen	__	__	__	__	epäystävällinen
asiakaskeskeinen	__	__	__	__	itsekeskeinen

KIITOS VASTAUKSISTASI!