

Helena Piirainen

TOIMEENTULOTUKIKANSION JALOSTAMINEN VERKKOTYÖKALUKSI  
KAINUUN MAAKUNTA -KUNTAYHTYMÄLLE

Opinnäyte

Kajaanin ammattikorkeakoulu

Tradenomikoulutus

Kevät 2006



**Kajaanin  
ammattikorkeakoulu**

## OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma
Tekijä(t) Helena Piirainen	
Työn nimi Toimeentulotukikansion jalostaminen verkkotyökaluksi Kainuun maakunta -kuntayhtymälle	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaaja(t) Hilkka Schroderus
	Toimeksiantaja Kainuun maakunta -kuntayhtymä / sosiaali- ja terveystoimi / perhepalvelut
Aika Kevät 2006	Sivumäärä ja liitteet 47 + 11
<p>Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Kainuun maakunta -kuntayhtymä / sosiaali- ja terveystoimi / perhepalvelut. Kehitystyön kohteena olivat heidän toimeentulotuen myöntämisen sisäiset soveltamisohjeensa eli toimeentulotukikansio. Kansion kokonaislaajuus on noin 110 sivua ja sitä on koottu noin 15 vuotta. Kansio oli tiettävästi ensimmäisiä Suomessa ja sille on ollut kysyntää myös muista kunnista.</p> <p>Työn tavoite oli saattaa sisällöltään valmis toimeentulotukikansio Kainuun maakunta -kuntayhtymän intranettiin. Keskeisimmät kehittämisen kohteet olivat, kuinka saadaan kansion muotoilu mahdollisimman selkeäksi ja kuinka kansioista saadaan toimiva verkkotyökalu.</p> <p>Kehittämismenetelmänä käytettiin kirjallisuudesta kerättyä teoretietoa ja sen soveltamista kansion jalostamiseen. Teoriaosuudessa käsiteltiin asiakirjoittamista rajaten se erityisesti asia- ja verkkotekstin ominaisuuksiin. Koska Kainuun maakunta -kuntayhtymä on organisaationa uusi ja kansion siirto verkkoon muuttaa henkilöstön työtapoja, kehitystyön tueksi käsiteltiin myös muutosten vaikutuksia työyhteisössä sekä muuttuvaa viestintää.</p> <p>Varsinainen työ sisälsi kansion ulkoasun muotoilun ja tekstien linkittämisen. Kansion siirto verkkoon jää toimeksiantajan toteutettavaksi. Kehitystyön tuloksena syntyi Kainuun maakunta-kuntayhtymän graafisen ohjeistuksen mukainen toimeentulotukikansio, joka on käytettävissä ja päivitettävissä myös verkossa.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	asiakirjoittaminen, verkkokirjoittaminen, muuttuvan työyhteisön viestintä
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun Kaktus-tietokanta <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Business	Degree Programme Business and Administration
Author(s) Helena Piirainen	
Title Developing the Living Allowance Guide into a Network Tool for the Kainuu Regional Authority	
Optional Professional Studies	Instructor(s) Hilkka Schroderus
	Commissioned by Kainuu Regional Authority, Social Welfare and Health Services, Family Services
Date Spring 2006	Total Number of Pages and Appendices 47 + 11
<p>This study was commissioned by the social welfare and health services of the Kainuu regional authority. The target of the development process was the internal collection of application directions of the family services for granting the living allowance ie. the living allowance guide. The guide consisted of approximately 110 pages and its contents were compiled within 15 years. The guide was one of the first in Finland and there has been some demand for it also in other municipalities.</p> <p>The aim of the study was to complete the guide to be transferred to the Kainuu regional authority intranet. The most important aims of the development process were to make the layout of the guide clear and to modify the guide into a useful network tool.</p> <p>The method of development was to collect information from literature and refine the guide on the basis of that information. In the theoretical part of the study the matter under consideration was expository writing, especially concentrating on the qualities of the expository writing and hypertext. The Kainuu regional authority is rather a new organization, and placing the guide on the intranet will change their working procedures. Thus the effects of the changes in the work community and changing communication were also considered in order to support the development process.</p> <p>The study included modifying the layout of the guide and building hyperlinks between the documents. The commissioner will take care of transferring the documents to the network. As a result of the development, the Kainuu regional authority now has a living allowance guide, which follows their graphical design guidelines and is both accessible and modifiable through their network.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	Expository writing, hypertext creation, communication in changing work
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Kaktus Database at Kajaanin ammattikorkeakoulu, University of Applied Sciences Library <input checked="" type="checkbox"/> Library of Kajaanin ammattikorkeakoulu, University of Applied Sciences

## SISÄLLYS

### TIIVISTELMÄ

### ABSTRACT

1	JOHDANTO	1
2	ASIAKIRJOITTAMINEN	3
2.1	Asiatekstin suunnittelu ja jäsentäminen	4
2.1.1	Kirjoittamisen suunnittelu	5
2.1.2	Jäsennys ja esittämisjärjestys	6
2.1.3	Kappaleet	7
2.2	Asiatekstin sisältö ja tyyli	8
2.2.1	Juoni	8
2.2.2	Otsikointi	9
2.2.3	Ymmärrettävyys	9
2.2.4	Havainnollistaminen	10
2.2.5	Kielellinen kohteliaisuus	11
2.3	Verkkotekstin vaatimuksia	11
2.3.1	Silmäiltävyys	13
2.3.2	Luettavuus	13
2.3.3	Käytettävyys	13

2.4	Verkkotekstin ominaispiirteitä	14
2.4.1	Suunnittelu	14
2.4.2	Sivut	15
2.4.3	Linkit	16
2.4.4	Rakenne	17
3	VIESTINTÄ MUUTTUVASSA TYÖYHTEISÖSSÄ	20
3.1	Muutosten vaikutus työyhteisössä	20
3.2	Työyhteisön viestintä	23
3.3	Muuttuva viestintä	27
4	TOIMEENTULOTUKIKANSION JALOSTAMINEN VERKKOTYÖKALUKSI	32
4.1	Kainuun maakunta -kuntayhtymä	33
4.1.1	Kainuun maakunnan viestintästrategia	34
4.1.2	Sosiaali- ja terveystoimi	34
4.1.3	Sosiaalityö ja toimeentulotuki	35
4.2	Lähtötilanne	36
4.3	Kansion muotoilu	36
4.4	Käyttöönotto	40
5	YHTEENVETO	41
	KIRJALLISUUS	44
	LIITTEET	47

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on toimeentulotukikansion jalostaminen verkkotyökaluksi. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Kainuun maakunta -kuntayhtymä / sosiaali- ja terveystoimi / perhepalvelut.

Tavoite oli saattaa sisällöltään valmiit toimeentulotuen myöntämisen sisäiset soveltamisohjeet Kainuun maakunta-kuntayhtymän intranettiin ”Kaimaan”, joka toimii kuntayhtymän laatualustana laadunhallinnan toimintakäsikirjalle. Kehittämisen kohteita olivat, kuinka saada olemassa olevan kansion muotoilu mahdollisimman selkeäksi ja kuinka kansiosta saadaan toimiva verkkotyökalu.

Toimeentulotuen myöntämisen sisäiset soveltamisohjeet -kansiota on koottu noin 15 vuotta. Kansio sisältää muun muassa toimeentulotukeen liittyviä soveltamis- ja laskentaohjeita sekä prosessikuvauksia, tiedotteita ja lomakkeita. Nykyisin kansion pääasiallinen tarkoitus on yhtenäistää Kainuun eri kuntien toimeentulotuen määrittely ja soveltaminen.

Opinnäytetyön ulkopuolelle jäivät tiedotteiden ja lomakkeiden ulkoasun muotoilu. Kansion tekstiosa oli yhtenä Word-dokumenttina ja sen kokonaispituus oli 86 sivua. Sisällysluettelo oli erillinen 4 sivun dokumentti. Kansion alkuperäiset muotoilut poistettiin ja tekstille luotiin yhtenäinen ulkoasu. Kansioon rakennettiin linkitys, joka mahdollistaa liikkumisen sekä dokumentin sisällä että ulkoisten yhteistyökumppaneiden sivustoille.

Kehittämismenetelmäksi valittiin opinnäytetyölle rakennettu teoreettinen viitekehys sekä toimeksiantajan ja opinnäytetyöntekijän olemassa olevan tietotaidon hyödyntäminen. Teoreettinen viitekehys koostuu kirjallisuuden pohjalta tarkasteltuna asiakirjoittamisesta

sekä työyhteisön ja viestinnän muutoksista. Asiakirjoittamisen luku sisältää yleisesti hyvän asiatekstin tuottamiseen liittyviä kysymyksiä sekä erityisesti verkkokirjoittamisen vaatimuksia ja ominaispiirteitä.

Työyhteisön muutosten vaikutuksia tarkasteltiin teoreettisesti, koska toimeksiantajan organisaatiossa on juuri tapahtunut suuria muutoksia. Työyhteisön viestintään perehdyttiin, koska toimeentulotuen myöntämisen sisäiset soveltamisohjeet -kansio on useammassa merkityksessä organisaation sisäistä viestintää. Koska kansio tulee nyt myös siirtymään sähköiseen muotoon, oli tarpeen tarkastella viestinnän muuttumista yleisesti.

Kehittämistyö eteni suunnitellusti ja työn tavoitteet saatiin toteutettua pientä poikkeusta lukuun ottamatta. Loppuvaiheessa päätettiin korjata kansion rakenne vastaamaan uuden lain mukanaan tuomia uudistuksia ja näin ollen kansion lopullinen siirto verkkoon ja sen testaaminen jouduttiin jättämään opinnäytetyön ulkopuolelle. Yhteenvedona voidaan kuitenkin todeta, että kehittämistyö onnistui odotusten mukaisesti hyvin.

## 2 ASIAKIRJOITTAMINEN

”Ennen vanhaan viisaan maineeseen pääsi kuulemma sillä, että puhui ja kirjoitti käsittämättömiä. Nykyisin tilanne on onneksi toinen. Enää ei ole asiantuntija eikä mikään, ellei osaa viestiä oman alansa asioita ymmärrettävästi ja kiinnostavasti myös ulkopuolisille.” (Alasilta 1999, 5.)

Kieli ja kirjoittamisen taitoihin liittyvät vaatimukset muuttuvat tapakulttuurin, sosiaalisten paineiden ja viestintävälineiden teknisen kehityksen mukaan. Suomessa on siirrytty 1990-luvun aikana virkakielen sävyttämästä ja ohjaamasta yhteiskunnasta tietoyhteiskuntaan ja tämä muutos asettaa toisenlaisia vaatimuksia ajattelulle ja kirjoittajille. Nykyiset viestintävälineet luovat uusia kielenkäyttötilanteita ja nyt kirjoitetaan usein tilanteissa, joissa aiemmin puhuttiin. Esimerkiksi sähköposti arkipäiväistää ja muuttaa kirjallista viestintää enemmän puhekielen omaiseksi. Toisaalta tietoyhteiskunnassa on nähtävissä myös erikoiskielen käytön lisääntyminen. (Luukkonen 2004, 47–48.)

Virkakieleksi nimitetään lain, hallinnon ja suunnittelun kieltä ja sitä käytetään julkisten tehtävien hoitamiseen. Virkakieli on virallissävyistä ja persoonatonta ja se pyrkii täsmällisyyteen sekä siihen, että kukin virke voidaan ymmärtää vain yhdellä tavalla. Virkakieli on poikennut yleiskielestä olemalla sekä sanastoltaan että virkerakenteeltaan monimutkaisempaa. Valtioneuvoston vuonna 1982 tekemän päätöksen mukaan viranomaisten oli ryhdyttävä kielensä selkeyttämiseen. Tähdennettäviä asioita olivat muun muassa virke- ja lauserakenteet sekä sanavalinnat. Viranomaisten suhtautuminen kieleen on muuttunut ja näin virkakielen ja yleiskielen ero on kaventunut. (Iisa & Piehl 1992, 11–12.)



Yleiskieli koostuu kielen vakiintuneista ilmauksista. Suurin osa sanoista on yleisesti tunnettuja ja muotoasultaan kirjakielen normien mukaisia. Yleiskielen virkerakenne on yksinkertaista, jossa yksi asia kerrotaan loppuun ennen kuin aloitetaan uutta. Yleiskieli on rakenteeltaan lähempänä puhekieltä kuin virkakieli. (Iisa & Piehl 1992, 15–16.)

Erikoiskielinä pidetään eri ammatti- ja muilla erikoisaloilla käytettävää kieltä. Niiden erikoisluonne syntyy lähinnä siitä, että niissä käytetään erikoissanoja ja ilmauksia eli termejä. Erikoiskielet poikkeavat yleiskielestä sanastoltaan tai virkerakenteeltaan. Esimerkiksi säädöskieli on erikoiskielistä sellainen, joka poikkeaa yleiskielestä sekä sanastoltaan että lauserakenteeltaan. (Iisa & Piehl 1992, 16–17.)

Asiakirja tarkoittaa julkisen hallinnon toimintaa säätelevän arkistolain mukaan kirjallista tai kuvallista esitystä tai sellaista sähköisesti tai muulla vastaavalla tavalla aikaansaatu esitystä, joka on luettavissa, kuunneltavissa tai muutoin ymmärrettävissä teknisissä apuvälinein. Asiakirja voi olla tallennettuna tekstinä, numeroina tai kuvallisessa muodossa. Tallennus voidaan tehdä paperille, muoville, filmille, ääninauhalle tai konekoodiseen muotoon magneetille tai optiselle tiedontallennusvälineelle. (Liikearkistoyhdistys ry 2000, 5.)

Asiakirjan rakenne ja sisältö eivät ole samantekeviä. Asiakirjan pitää olla helposti ja tehokkaasti laadittavissa sekä käytössä hyvin toimiva. Asiakirjan ulkoisiin seikkoihin, kuten laatuun ja ulkoasuun, on kiinnitettävä huomiota. Asialliset, virheettömät ja laadukkaat asiakirjat antavat ulkopuolisille positiivisen mielikuvan yhteisöstä. (Aalto, Peltomäki & Westermarck 2001, 113.)

## 2.1 Asiatekstin suunnittelu ja jäsentäminen

Kirjoitustaito on nykyaikaisessa työorganisaatiossa perustaito, jota jokaiselta on lupa vaatia, mutta jonka ylläpitämiseen olisi annettava myös välineitä ja tukea. Kirjoittaminen on yksi tapa toimittaa viestejä toisille ihmisille. Lisäksi se auttaa oppimaan ja kehittämään asioita sekä hahmottamaan ja ratkaisemaan ongelmia. Kirjoittamalla voidaan antaa selkeitä neuvoja ja ohjeita. Kirjoittaminen ei ole kuitenkaan pelkkää faktojen siirtoa ja

jäsentelyä. Sillä voidaan myös vaikuttaa toisten ihmisten ajatuksiin, tunteisiin, asenteisiin ja käyttäytymiseen. (Alasilta 1999, 21; Uimonen 2003, 10.)

Asiatekstien tarkoituksena on ensisijaisesti välittää tietoa ja mielipiteitä asioista, ei niinkään herättää tunteita. Asiateksteissä, kuten esimerkiksi tiedotteissa, käytetään asiatyylillä ja ilmaisussa pyritään yksiselitteisyyteen. Hyvä asiateksti on kirjoitettu yhteisellä neutraalilla yleiskielellä. Teksti on jaettu asiakokonaisuuksien mukaan kappaleisiin ja siinä on selkeät, lyhyet lauseet. Teksti on havainnollista, ymmärrettävää ja perusteltua. Asiateksti on sävyiltään myönteistä ja kohteliasta. (Kaloinen, Suntinen & Vallisaari 2004, 93; Uimonen 2003, 37.)

### 2.1.1 Kirjoittamisen suunnittelu

Kirjoitustyö aloitetaan määrittelemällä sen peruslähtökohdat. Kirjoittaminen on prosessi, joka koostuu suunnittelusta, luonnoksen kirjoittamisesta ja tekstin viimeistelystä. Olen-naista on kartoittaa, kenelle teksti on suunnattu, mikä on tekstin tavoite ja miten tavoite saavutetaan, mikä on tekstin ydinsisältö ja millainen sävy ja tyyli tekstillä pitäisi olla. Suunnitteluvaiheessa hahmotetaan tekstin sisältöä, hankitaan lisää tietoa ja tehdään jäsentelyä. Kun luonnostelu on tehty, viimeistellään tekstin sisältö, tyyli ja kieliasu sekä tarkastetaan oikeinkirjoitus. Tietoisesti suunniteltuna tekstistä tulee todennäköisemmin sellainen kuin kirjoittaja on halunnut. (Kaloinen, Suntinen & Vallisaari 2004, 87; Uimonen 2003, 9.)

Kirjoittamisen kaksi tärkeintä kysymystä ovat ”kenelle” ja ”miksi”. Jokaisella tekstillä on tavoitteena saada jotakin tapahtumaan vastaanottajassa eli lukijassa. Se, miten tavoite toteutuu, riippuu paljon tekstin suunnittelusta. Tietoinen pyrkimys asetettuun tavoitteeseen helpottaa ja tehostaa kirjoittamisprosessia. Tekstin tavoitteita voivat olla esimerkiksi tiedon antaminen, lukijan mielipiteisiin tai tunteisiin vaikuttaminen, jonkin asian pohdiskelu tai lukijan ohjaaminen toimimaan tietyllä tavalla. (Uimonen 2005, 209–210.)

Kaikki työelämän tekstit ovat tarkoitettu luettaviksi. Erilaisille lukijoille kirjoitetaan eri tavoin. Kirjoittajan ei kuitenkaan tarvitse välittää kaikista, jotka sattuvat hänen tekstinsä lukemaan. Tekstiä suunnitellessa pitää nimenomaan ottaa huomioon se, jolle teksti on

tarkoitettu. Mikäli kirjoittaja tietää, millaisia lukijat ovat ja mitkä ovat heidän odotuksensa tekstin suhteen, hän pystyy muotoilemaan tekstinsä sopivaksi. Kieleen ja tekstin rakenteeseen vaikuttavat omalta osaltaan myös lukijan lukutottumukset ja lukemiseen käytettävä aika. (Uimonen 2005, 212–213.)

Jos lukijan tietoja ja taitoja ei varmuudella tiedetä tai lukijoita on useampia, on parempi kirjoittaa liian selkeästi kuin kovin vaikeaselkoisesti. Tärkeintä tietenkin on, että lukijat ymmärtävät lukemansa. Yleiskieli sopii melkein kaikille lukijoille ja mikäli kirjoitetaan vain saman alan ihmisille, voidaan käyttää alan erikoiskieltä termeineen. Molemmissa tekstilajeissa lause- ja virkerakenteelle on samat selkeyden vaatimukset. (Luukkonen 2004, 150.)

### 2.1.2 Jäsennys ja esittämisjärjestys

Jäsentely on tekstin tärkeimpiä tekijöitä. Lukija odottaa johdonmukaista tekstiä. Jäsentely on yleensä myös hankalin toteuttaa, koska ajattelun ja kirjoittamisen rakenne on erilainen. Teksti etenee suoraviivaisesti asia kerrallaan alusta loppuun, kun taas ajattelu on moniulotteisempaa ja poukkoilevampaa. Suunnitteluvaiheessa jäsentelyä auttaa esimerkiksi ajatuskartta tai alustava sisällysluettelo, jonka avulla tekstiin tulevia asioita voi järjestellä. (Iisa, Piehl & Kankaanpää 1998, 24, 81.)

Jäsentelyvaihtoehdon valintaan vaikuttavat, kuka on tekstin lukija, mikä on tekstin tarkoitus, tekstilaji ja miten tekstiä on tarkoitus lukea. Vakuuttamistarkoituksessa kirjoitettu teksti on jäsentelyltään erilainen kuin toimintaohje. Eri tekstilajeilla on omat jäsentelyratkaisunsa. Muutamia tyypillisimpiä jäsentelyvaihtoehtoja ja esimerkkejä ovat Iisa, Piehl & Kankaanpään mukaan aika-, aihepiiri- ja ongelmanratkaisujärjestys sekä kärki-kolmiomalli.

**Aikajärjestyksessä** asiat kerrotaan todellisessa tapahtumajärjestyksessä. Asiatekstiin aikajärjestys sopii silloin, kun tekstin tarkoitus on selostaa tapahtumien kulku, kuten esimerkiksi kokouspöytäkirjoissa. Aikajärjestyttä käytetään myös eri prosessien kuvauksissa ja yksittäisissä toimintaohjeissa. Useampia ohjeita sisältävä toimintaohje on käytännöllisempää olla aihepiirijärjestyksessä. (Iisa, Piehl & Kankaanpää 1998, 85, 90.)

**Aihepiirijärjestys** sopii siis silloin, kun kuvataan laajempaa kokonaisuutta, jota voi tarkastella osissa. Työelämän teksteissä aihepiirijärjestys on tavallinen. Esimerkiksi laajat toimintaohjeet, käsikirjat, yrityksen vuosikertomukset, esitteet tai tuoteluettelot ovat usein aihepiirijärjestyksessä. (Iisa, Piehl & Kankaanpää 1998, 94, 101.)

**Ongelmanratkaisujärjestys** on tyypillinen tutkimusraporteille. Järjestyksessä analysoidaan ensin annettua aihetta tai ongelmaa ja päädytään jonkinlaiseen ratkaisuun. Järjestystä käytetään myös lehtiartikkeleissa ja opetusteksteissä. Ongelmanratkaisujärjestyksessä lukijan kannalta tärkein asia on usein lopussa. (Iisa, Piehl & Kankaanpää 1998, 102.)

**Kärkikolmiomalli** on moniin teksteihin sopiva vaihtoehto. Kärkikolmiomallissa aloitetaan tärkeimmistä asioista edeten vähiten tärkeisiin. Kärkikolmiomallia sovelletaan muun muassa uutisissa, tiedotteissa, ilmoituksissa, päätöksissä ja esityksissä. (Iisa, Piehl & Kankaanpää 1998, 106–107.)

Koko tekstin jäsentelyn lisäksi eri jäsentelymalleja käytetään lukujen ja kappaleiden jäsentelyyn. Esimerkiksi kärkikolmiomallin mukaan kirjoitetun tekstin kappaleet voivat olla ryhmitelty aikajärjestykseen tai ongelmanratkaisujärjestyksessä olevan tekstin alaluvut ovat usein aihepiirijärjestyksessä. (Iisa, Piehl & Kankaanpää 1998, 126.)

### 2.1.3 Kappaleet

Kappalejako auttaa lukijaa hahmottamaan näkökulman vaihtumisen. Yleisesti yhteen kappaleeseen sijoitetaan yksi asiakokonaisuus. Kappaleen pituus riippuu asiasta, mutta sekä hyvin lyhyet, että hyvin pitkät kappaleet hankaloittavat lukemista. Parhaimmillaan kappaleet ovat vaihtelevan pituisia. Asiakirjastandardi suosittelee kappaleen pituudeksi enintään 15 riviä palstanleveyden ollessa 13 cm. (Suomen standardisoimisliitto SFS 2000, 3; Iisa, Piehl & Kankaanpää 1998, 127, 130.)

Kappale rakennetaan niin sanotun ideavirkkeen ympärille. Ideavirke voi olla kappaleen alussa tai lopussa. Asiatekstissä ideavirke yleensä aloittaa kappaleen ja sitä seuraa tarvittava määrä asiaa täydentäviä tukivirkkeitä. Mikäli kirjoitetusta kappaleesta ei ideavirkettä löydy, kappale olisi hyvä liittää toiseen kappaleeseen. (Luukkonen 2004, 197.)

Kappaleiden tulisi luontevasti liittyä toisiinsa. Tarvittaessa kytkentäilmauksina edelliseen kappaleeseen voidaan käyttää esimerkiksi sanoja: kuitenkin, myös, nimittäin, siksi. Silta kappaleiden välille saadaan rakennettua myös päättämällä edellinen kappale kysymykseen, johon seuraavassa annetaan vastaus. Ainoastaan uutisteksteissä käytetään täysin itsenäisiä kappaleita, jolloin tekstiä muokattaessa ei tarvitse kiinnittää huomiota juonenkulkuun. (Iisa, Piehl & Kankaanpää 1998, 134, 136.)

## 2.2 Asiatekstin sisältö ja tyyli

Asiatekstin sisältö ja tyyli määritellään lopulliseen muotoonsa tekstin viimeistelyvaiheessa. Tässä vaiheessa kirjoittaja varmistaa muun muassa, että tekstissä on ymmärrettävät ja valitun tyylin mukaiset virkerakenteet ja sanamuodot. Tekstin otsikointi viimeistellään ja tekstin oikeakielisyys tarkastetaan. (Iisa, Piehl & Kankaanpää 1998, 29–30.)

### 2.2.1 Juoni

Tekstiä yhdessä pitävä voima on juoni. Juoni syntyy tapahtumista ja asioista sekä niiden välisistä suhteista. Juonta sitomaan käytetään esimerkiksi pronomineja, toistoa ja synonyymejä. Juoni voi olla myös työelämän teksteillä. Niissä juonen odotetaan olevan melko yksinkertainen ja selkeä, joka muodostaa yhtenäisen kokonaisuuden. (Iisa & Piehl 1992, 37.)

Myös kappaleet ja otsikot sekä tiedon rakentuminen ovat juonen kuljetuksen keinoja. Tiedon rakentuminen tutusta asiasta uuteen asiaan on lukijan kannalta helpoin teksti. Järjestys nopeuttaa lukemista ja parantaa tekstin muistamista. Myös juoni yhtenäistyy, kun edellisen lauseen, virkkeen tai kappaleen asia toistuu seuraavan alussa jo tutuna asiana. Rakennetta käytetään sekä lauseissa, virkkeissä että kappaleissa. Tiedottavissa asiateksteissä edullinen kappalerakenne on kuitenkin esitellä kappaleen uusi asia ensimmäisessä virkkeessä ja kuvata asiaa seuraavissa virkkeissä tarkemmin. Tietoisena tehokeinona voidaan käyttää täysin poikkeavaa järjestystä, jos halutaan esimerkiksi pysäyttää lukijan pohtimaan asiaa. (Iisa, Piehl & Kankaanpää 1998, 138–141, 145–147.)

### 2.2.2 Otsikointi

Otsikolla on monta tehtävää. Lukijalle hyvä pääotsikko kertoo aiheen lisäksi myös tekstin tarkoituksen ja näkökulman. Näkökulmana voi olla joko kirjoittajan tai lukijan näkökulma ja sen tulisi jatkua samana myös tekstissä. Kirjoittajaa otsikko auttaa rajaamaan tekstinsä sisältöä. Hyvä otsikko myös houkuttelee lukemaan. (Luukkonen 2004, 127, 196.)

Väliotsikoita kannattaa käyttää varsinkin pitkissä, yli yhden sivun mittaisissa teksteissä. Väliotsikon tehtävä on tiivistää luvun sisältö, jäsentää tekstiä ja opastaa lukijaa löytämään oikean kohdan. Väliotsikon on vastattava luvun sisältöä. Etenkin, kun ei ole tarkoitus lukea koko tekstiä, lukija löytää haluamansa kohdan väliotsikoinnin avulla. Väliotsikoinnin lisäksi voidaan käyttää marginaaliotsikoita, joita ei yleensä lisätä sisällysluetteloon. (Luukkonen 2004, 129; Iisa & Piehl 1992, 28.)

Otsikot voivat olla nimeäviä tai tiivistäviä. Nimeävä otsikko kertoo tekstin aiheen. Nimeävä otsikko sopii erityisen hyvin aihepiirijärjestysmalliseen tekstiin, josta lukija etsii tietoa. Muun muassa tiedotteissa, viranomaispäätöksissä ja hakuteoksissa ovat nimeävät otsikot tyypillisiä. Tiivistävä otsikko on väite tai käsky, joka tiivistää luvun olennaiset asiat. Tiivistävä otsikko sopii etenkin kärkikolmiomalliseen tekstiin, kuten uutisotsikoihin. Myös tiedottavissa teksteissä käytetään tiivistäviä otsikoita, koska ne kertovat enemmän kuin nimeävät otsikot. (Iisa, Piehl & Kankaanpää 1998, 251–252.)

Otsikko on houkuttelevampi, jos se on kielellisesti kaunis ja se myös koskettaa lukijaa. Otsikon sisältämä kysymys, kehotus, kärjistys tai jokin sanaleikki lisää sen houkuttelevuutta. Lyhyen otsikon hahmottaminen on helpompaa kuin pitkän, joten se ei saisi olla lausetta pitempi. Mikäli informaation kannalta on tähdellistä, voi käyttää lisäiviä, jossa täsmennetään otsikon asiaa. (Iisa, Piehl & Kankaanpää 1998, 255, 261.)

### 2.2.3 Ymmärrettävyys

Ymmärrettävyydessä on kysymys siitä, miten hyvin lukija pystyy toistamaan ja selittämään lukemastaan olennaisen sisällön. Tekstin ymmärrettävyyteen vaikuttavat monenlai-

set seikat. Useat näistä seikoista ovat sidoksissa lukijaan. Lukijan asenteet, näkemykset, historia ja elämäntilanne vaikuttavat siihen, miten hän tekstiä tulkitsee. Tekstin tulkinnan voidaan yleisesti ajatella syntyvän suhteessa muihin teksteihin. Lukija peilaa tekstiä aikaisemmin lukemiinsa saman tekstilajin, saman tavoitteen tai saman aiheen omaaviin teksteihin ja teksteihin, jotka esiintyvät samassa yhteydessä luettavan tekstin kanssa. (Iisa, Piehl & Kankaanpää 1998, 156–157; Alasilta 1999, 70.)

Vaikka kirjoittaja ei voi juurikaan vaikuttaa siihen, miten yksittäinen lukija tulkitsee hänen tekstiään, on seikkoja, joilla hän voi helpottaa tekstin ymmärrettävyyttä. Näitä seikkoja ovat muun muassa tekstin tavoitteen täsmentäminen, pää- ja sivuasioiden erottaminen ja asioiden suhteiden selventäminen. Myös tekstin käsitteiden siirto lukijan maailmaan niin, että lukijan on helppo samaistua tekstiin sekä tekstin sävy vaikuttavat ymmärrettävyyteen. (Iisa, Piehl & Kankaanpää 1998, 159.)

Ymmärrettävyyttä voidaan parantaa käyttämällä asiatyylisiä yleiskieltä eli muun muassa selkeää virke- ja lauserakennetta. Pääsääntönä voitaneen pitää, että yhdessä virkkeessä on yksi asia. Asian syy-seuraussuhteet saadaan tarvittaessa esille käyttämällä virkkeessä pää- ja sivulauseita. Pääasiat ilmaistaan päälauseessa ja sivuasiat sivulauseissa. Asiatyyliseen yleiskieleen kuuluvat myös kieliopillisesti oikeat muodot ja tutut sanat. Rungas verbien käyttö, tiiviit lauseet ja virkkeet, lyhyet kappaleet sekä havainnollistaminen lisäävät ymmärrettävyyttä. (Luukkonen 2004, 98; Alasilta 1999, 71.)

#### 2.2.4 Havainnollistaminen

Havainnollisen kielen muodostavat konkreettiset ja aktiivimuotoiset verbit, konkreettiset substantiivit ja adjektiivit sekä lauseiden subjekteina olevat ihmiset, eläimet ja esineet. Konkreettinen teksti on tyypillisintä kaunokirjallisuudessa ja yleisaikakauslehdissä. Työelämän tekstit ovat harvoin liian konkreettisiä, mutta sekä liian konkreettinen että liian abstrakti teksti voi olla vaikeaa lukijalle. (Iisa, Piehl & Kankaanpää 1998, 175.)

Teksti on havainnollisempaa käyttämällä verbejä substantiivien sijaan. Esimerkiksi lauserakennetta voi muuttaa niin, että sana *havainnollistaminen* on muodossa *havainnollistaa*. Havainnollisuus lisääntyy käyttämällä konkreettista selitystä abstraktin rinnalla tai antamalla esimerkkejä. Abstrakti asia havainnollistuu esittämällä asia konkreettisin kieli-

kuvin, kuten esimerkiksi *sähköisten palvelujen viidakko*. Mutkikasta asiaa voidaan yksinkertaistaa häivyttämällä epäolennaisuuksia ja nostamalla olennaisia kohtia liioittelun ja kärjistyksien avulla. Havainnollistuskeino valitaan tekstilajin mukaan, mutta esimerkit ja verbityyli sopivat lähes aina. (Iisa, Piehl & Kankaanpää 1998, 181–182, 209.)

### 2.2.5 Kielellinen kohteliaisuus

Teksteissä kohteliaisuus ilmenee lukijan hyväksymisenä ja hänen itsenäisyytensä kunnioittamisena. Riippuen lukijasta ja tilanteesta voi kielellistä kohteliaisuutta osoittaa eri tavoin. Toisinaan muodollinen tapa on kohteliaampi kuin tuttavallinen ja päinvastoin. Tavasta riippumatta kohteliaan vaikutelman antaa, kun lukijaan suhtautuu myötämielisesti ja arvostavasti. (Iisa, Piehl & Kankaanpää 1998, 271–273.)

Viestinnän sujuvuuteen kohteliaisuuden lisäksi vaikuttaa lukijan huomioon ottaminen. Lukijaa voidaan huomioida valitsemalla kirjoitustapa, joka on selkeä ja tilanteeseen sopiva sekä tarvittaessa antamalla riittävät toimintaohjeet ja neuvot. Lukija arvostaa myös sitä, että saa riittävästi totuudenmukaista tietoa, joka kuitenkin pysyy asiassa. (Iisa, Piehl & Kankaanpää 1998, 284.)

## 2.3 Verkkotekstin vaatimuksia

Tietoliikenneverkot ovat useimmille käyttäjille suurimmalta osin näkymättömiä vaikka ovatkin osittain fyysisiä verkkoja. Käyttäjälle puhelu näkyy puhelinkoneena, kirje paperina, faksi laitteena jne. Laitteiden välille tarvitaan verkkoja, palveluja ja niiden tuottajia, että viesti siirtyy paikasta toiseen ja laitteelta toiselle. Teletoiminnassa merkittävämpiä verkkoja ovat puhelinverkko, matkapuhelinpalveluverkot sekä dataverkot. Näiden lisäksi on lähiverkkoja, kiinteitä yhteyksiä ja laajakaistaverkkoja. Useimmat ovat yhteydessä toisiinsa, joten käyttäjä ei välttämättä tiedä, mitä kautta viesti kulkee. (Viherä 2000, 31.)

Tietoverkot, kuten esimerkiksi Internet, ovat arkipäivää jo monissa työyhteisöissä. Jotta menestyisi niin sanotussa tietotyössä, on osattava sekä hakea että tuottaa tietoa verkkoon. Verkkokirjoittaminen onkin uusi merkittävä taito organisaatioissa. Yhä useampi pääsee työssään osallistumaan tiedon tuottamiseen verkkoon. Verkkokirjoittamisessa yksi kes-



keinen menestystekijä on mielenkiintoisuus. Valtavan informaatiomäärän ja kiireen keskellä on keskeistä kyetä tuottamaan viesti, joka tavoittaa ja pysäyttää ne ihmiset, joille halutaan jotain viestiä. (Salminen 2001, 110.)

Verkkokirjoittaminen vaikuttaa vaativan monien tuttujen viestintämallien kyseenalaistamista ja asioiden ajattelemista uudelleen. Muutoksen kohteena ovat sekä yksilölliset että koko organisaation toimintatavat. Kun yksilön on opittava lukemaan, kirjoittamaan ja jopa ajattelemaan uudella tavalla, organisaatiokin alkaa elää toisin kuin ennen. (Alasilta 1998, 52; Juholin 2001, 142.)

Verkkosivustot ovat myös useille lukijoille uusi asia. Aina tarkoituksenmukainen liikkuminen ja halutun tiedon saaminen ei suju toivotulla tavalla. Tämä johtuu osin kirjoittajien ja suunnittelijoiden taitojen puutteesta ja osin vakiintuneiden käytäntöjen puutteesta. Perinteisestä tekstin tuottamisesta tutut yhteiset sopimukset ja vakiokäytännöt helpottavat verkkoteksteissä etenemistä niiltä osin, jotka perustuvat luonteviin ja totuttuihin tapoihin. Esimerkiksi kulttuureissa, joissa tekstit luetaan oikealta vasemmalle, lukijat silmäilevät myös verkkotekstin tästä lähtökohdasta. Näin ollen näytölläkin tärkeimmät asiat, esimerkiksi yhteisön nimi ja valikot, tulisi sijoittaa vasempaan yläkulmaan ja marginaaliin. (Luukkonen 2004, 40–41.)

Verkkotekstin lukeminen on hitaampaa kuin paperilla olevan tekstin lukeminen, koska sen ymmärtäminen, asiakokonaisuuden hahmottaminen ja yksityiskohtien uudelleen löytäminen on vaikeampaa ruudulta luettaessa. Siksi on erityisen tärkeää, että verkkoteksti on helposti silmäiltävää ja tekstin ulkoasu helpottaa lukemista. Verkkotekstiin ei voi tehdä alleviivauksia eikä muistiinpanoja, joten verkkotekstin muistaminen voi olla myös vähäisempää. (Kaloinen, Suntinen & Vallisaari 2004, 117; Uimonen 2003, 60.)

Teksti on sitä tehokkaampi, mitä varmemmin se saa lukijoissa aikaan sen vaikutuksen, jota kirjoittaja on tavoitellut. Tehokkaan verkkotekstin kolme laatuvaatimusta ovat silmäiltävyys, luettavuus sekä käytettävyys. Nämä vaatimukset pätevät myös perinteisessä kirjoittamisessa, mutta ennen kaikkea verkkokirjoittamisessa. (Alasilta 1998, 134.)

### 2.3.1 Silmäiltävyys

Silmäiltävyys on tekstin antama ensivaikutelma. Www-sivua ei yleensä lueta alusta loppuun, vaan sivua silmäillään. Silmäiltävyyteen vaikuttaa luontevan kokonaisuuden näkeminen kerralla ilman sivujen selaamista tai vierittämistä. Hyvin silmäiltävä verkkoteksti on kuin uutinen. Siinä on kuvaava ja mielenkiintoinen pääotsikko. Tärkeimmät tiedot ovat heti alussa, varsinkin pitkissä teksteissä. Seuraavat kappaleet syventävät tietoa ja verkossa kappaleiden tulisi olla lyhyitä. Väliotsikointi helpottaa lukemista. Mahdollisen valikon tulisi mahtua kerralla ruudulle ja valikossa olevien tekstien olisi hyvä olla kiinnostavia ja kertovia. Luettelo- ja taulukkorakenteet lisäävät havainnollisuutta. Myös kuva on tehokas katseenvangitsija, mutta sen käyttöä kannattaa harkita tarkkaan, sillä se voi viedä huomion varsinaiselta asialta. (Alasilta 1998, 136–139; Keränen, Lamberg, Penttinen 2003, 38.)

### 2.3.2 Luettavuus

Luettavuus syntyy siitä, miten nopeasti lukija pystyy lukemaan tekstin, miten hyvin hän ymmärtää lukemansa ja miten hän pystyy painamaan ja palauttamaan mieleensä tekstin sisällön. Luettavuus koostuu ulkoasusta, kielellisestä ymmärrettävyydestä ja lukijan motivaatiosta. Ulkoasu, kuten esimerkiksi otsikointi, vaikuttaa siis paitsi silmäiltävyyteen myös luettavuuteen. Luettavuutta lisää tuttu ulkoasu eli tavallisimmat kirjasintyypit, pienaakkoset ja normaali teksti. Suositeltava kirjasinkoko on 10–12 pistettä. Lihavoinnit, kursivoinnit ja muut tehokeinot lisäävät luettavuutta vain, mikäli niitä on käytetty sääste-  
liäästi. (Alasilta 1998, 140–142; Suomen standardisoimisliitto SFS 2000, 2, 3)

### 2.3.3 Käytettävyys

Käytettävyys korostuu etenkin työelämän verkkoteksteissä. Käytettävyys syntyy oikeista asiavalinnoista ja teknisestä toimivuudesta. Tekstin on oltava lukijan kannalta kiinnostavaa ja tarjottava hänelle tarvitsemaansa tietoa. Helppolukuisella tekstillä on myös kiinnostusta lisäävä vaikutus. Tiedon nopeassa löytymisessä auttavat hyvin jäsenneyt ja nimetyt valikot, tarkkaan harkitut linkit sekä etenemisen opastaminen. Käytettävyteen

vaikuttavia osatekijöitä ovat myös silmäiltävyys, luettavuus, lukijan motivaatio ja juonellisuus. (Alasilta 1998, 148–149; Luukkonen 2004, 99–100.)

Verkkokirjoittamista on syytetty tiedon pirstaloimisesta. Verkkotekstin ongelma on, miten hahmottaa lukijalle kokonaisuus ja asioiden väliset yhteydet, kun hän saa eteensä kerralla vain ruudullisen tietoa. Juonellisuuden vaatimus korostuu verkossa ja etenkin laajoissa teksteissä. Taitavat kirjoittajat pystyvät juonella motivoimaan lukijaa ja helpottamaan tiedon hyödyntämistä jopa arkisissa asiategsteissä. Tarinan kertomisen taito on ihmisille jotenkin myötäsyntyistä, kuten myös viehtymys kuulla ja lukea tarinoita. Tämän taidon hyödyntäminen myös verkkoteksteissä on haaste kirjoittajille. (Alasilta 1998, 149–150.)

Yksittäinen kirjoittaja voi vaikuttaa käytettävyyteen parhaiten pitämällä tekstiensä rakenteet kohtalaisen yksinkertaisina. Yksittäisten verkkotekstien opastus, kuten esimerkiksi painikkeiden ja kotisivujen havainnollisuus, linkityksen systematiikka ja todellisten käyttötartpeiden vastaavuus vaikuttavat olennaisesti käytettävyyteen. Koska käytettävyys on paitsi dokumenttien, myös koko verkon ominaisuus, siihen ei voi vaikuttaa yksinomaan tekstejä tehostamalla. Käytettävyyteen kokonaisuudessaan vaikuttavat myös verkon käyttöohjeet ja käyttökoulutus. (Alasilta 1998, 150–151.)

## 2.4 Verkkotekstin ominaispiirteitä

Verkkoteksti ja sen tekeminen poikkeaa perinteisestä tekstistä. Eroavaisuuksia on muun muassa suunnittelussa, sivun määrittelyssä, linkityksen mahdollisuudessa ja dokumenttien rakenteessa.

### 2.4.1 Suunnittelu

Verkkokirjoittamisessa suunnittelu on vähintäänkin yhtä tärkeää kuin perinteisessä kirjoittamisessa. Sisällön ja sivuston rakenteen suunnittelusta on apua myös sivujen toteutuksessa. Suunnittelu aloitetaan sisällön ja sivujen ulkoasun suunnittelulla. Sisältöön vaikuttavat kohderyhmä ja käyttäjien tarpeet. Ulkoasuun vaikuttavat esimerkiksi yrityksille heidän muissa julkaisuissa käyttämänsä värit. Kun sivut ovat valmiit, ne kannattaa testata

ennen julkaisemista. Näin voidaan varmistaa sivujen tekninen toimivuus. (Keränen, Lamberg, Penttinen 2003, 14.)

Paperitekstit voi suunnitella esimerkiksi alustavan sisällysluettelon avulla. Verkkotekstin suunnitteluvälineenä sisältökartta on moninainen. Sisältökartassa rakenne suunnitellaan piirtämällä. Jokainen verkkotekstin sivu kuvataan tekstin määrästä riippuen erikoisilla suorakaiteilla. Sivujen väliset linkitykset, kuvataan viivoin. Pääpiirteistä sisältökarttaa täydennetään yksityiskohtaisemmin vaiheittain työn edetessä. Kullekin sivulle määritellään sille tulevaa sisältöä, kuvia ja linkkejä tarpeen mukaan. Sisältökarttaan voidaan merkitä myös linkit muihin tarpeellisiin dokumentteihin. (Alasilta 1998, 89.)

#### 2.4.2 Sivut

Verkkokirjoittamisessa muuttuu myös käsitys sivusta. Se ei ole enää yksi tasakokoinen A4-arkki, vaan sen koko voi vaihdella huomattavastikin. Verkossa sivu tarkoittaa sitä dokumentin osaa, jonka saa palvelimelta kerralla katseltavakseen. Sivun voi lukea alusta loppuun vierityspalkin avulla. Sivulta toiselle voi siirtyä vain linkkien tai www-osoitteiden avulla. Sivun pituuden määrittely jää kirjoittajan oman harkinnan varaan. Valintaan vaikuttavat muun muassa tekstin kokonaispituus, linkitys sekä mahdollisuus pilkkoa asiasisältöä pienempiin osiin kokonaisuuden siitä kärsimättä. Yleisenä ohjeena pidetään, että yksi sivu olisi noin 1–2 näytöllistä. (Alasilta 1998, 117–120.)

Jokaisessa useammista sivuista koostuvissa verkkodokumenteissa on aloitussivu. Se koostuu useimmiten perussanomasta ja päävalikosta. Perussanomaksi voidaan kutsua aloituskappaletta pääotsikoineen, joissa on lyhyesti kerrottu sivujen sisältö. Päävalikko esittelee ainakin keskeisimmät vaihtoehdot, joita sivuilta on löydettävissä. Päävalikko ei välttämättä ole valikkotyypinen. Se voi olla esimerkiksi sisällysluettelotyypinen tai muutama alleviivattu linkki. (Alasilta 2000, 171.)

### 2.4.3 Linkit

Linkit ovat tärkeä osa verkkosivua. Tekstiä, joka sisältää linkityksiä, kutsutaan hypertekstiksi. Linkki on tekstiin, kuvaan, tai symboliin sisällytetty yhteys, jonka valitsemalla lukija siirtyy uuteen kohtaan. Linkit merkitään tekstissä yleensä alleviivaamalla ja sinisellä värillä. Linkki voidaan muodostaa esimerkiksi toiseen kohtaan samalla sivulla, saman dokumentin jollekin toiselle sivulle tai kokonaan toiseen www-sivustoon. Käytetyimpiä linkkejä ovat seuraavat:

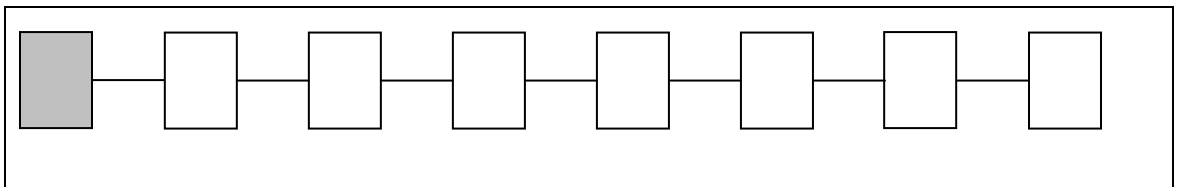
- Ohituslinkki avaa yhteyden uuteen tietoon usein hierarkkisten kerrosten yli tai kokonaan uuteen dokumenttiin.
- Selityslinkin takana on lyhyt teksti, joka avaa lukijalle vierasta tai vaikeaa käsitettä. Selitteestä palataan aina alkuperäiseen tekstiin.
- Suosituslinkki ohjaa lukijan suositeltaviin valintoihin, esimerkiksi tietyn asiakokonaisuuden tulostamiseen.
- Seuraava-linkki saattaa olla tarpeen, kun teksti halutaan luettavaksi tietyssä järjestyksessä eli lineaarisesti. (Alasilta 1998, 112, 115–117; Keränen, Lamberg, Penttinen 2003, 54.)

Verkkotekstin ominaispiirteeseen kuuluu, että kukin asia kirjoitetaan vain kerran. Sähköinen hyperteksti mahdollistaa rakenteen, joka jäljittelee ajatusten rakennetta. Kirjoittaja ei yksin pääätä lukemisjärjestyttä, vaan lukija voi vapaasti linkkien avulla siirtyä paikasta toiseen haluamassaan järjestyksessä. Verkkotekstin keskeinen idea on myös se, että erilaisille lukijoille ja erilaisiin tilanteisiin ja tarpeisiin löytyy erilaisia vaihtoehtoja. (Alasilta 1998, 94; Iisa, Piehl & Kankaanpää 1998, 81.)

#### 2.4.4 Rakenne

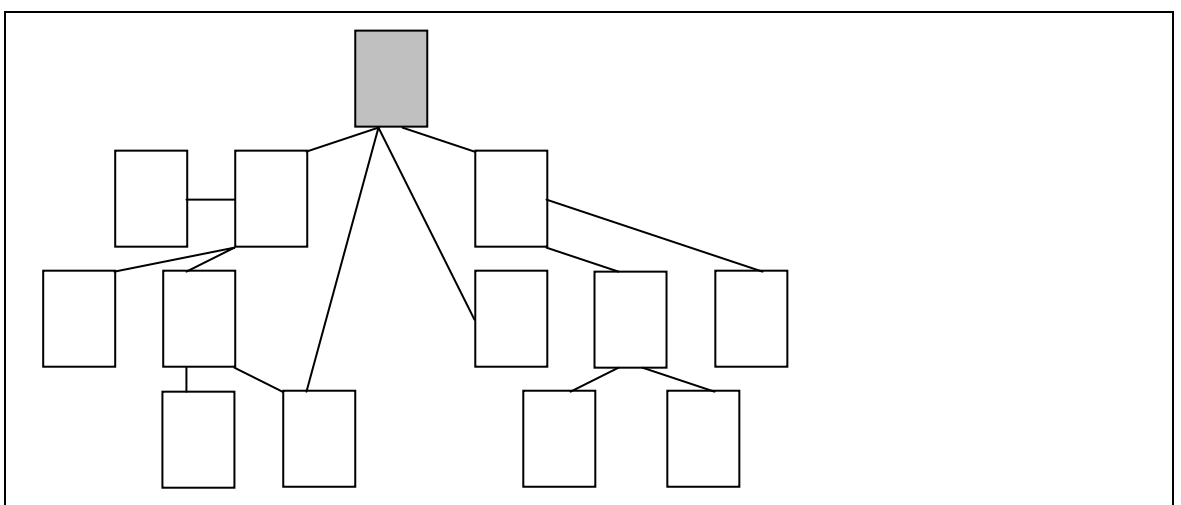
Dokumenttien kokonaisrakenteelle löytyy kirjallisuudesta vaihtelevasti rakennemalleja. Nimeämiskäytäntö on vielä hyvin kirjavaa. Perusmalleiksi Alasillan mukaan voitaneen luokitella lineaarinen, hierarkkinen, matriisi- ja amebamalli.

Lineaarinen malli on lähimpänä perinteistä asiakirjaa, siinä edetään alusta loppuun ennalta suunnitellussa järjestyksessä. Pitempien tekstien alussa on hyvä olla linkittämätön sisällysluettelo. Lineaarinen malli sopii hyvin esimerkiksi laajoihin työ-, asennus- ja käyttöohjeisiin sekä silloin, jos teksti on tärkeää saada tulostetuksi. (Alasilta 1998, 126–127.)



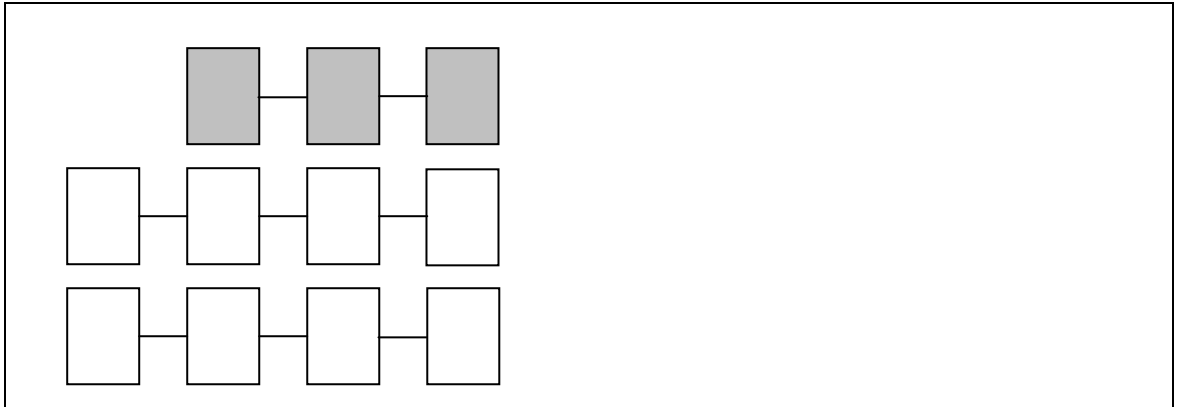
Kuvio 1. Lineaarinen malli

Hierarkkinen malli jakaa asian kerroksiin. Ensin tulevat pääluokat tai -periaatteet taikka kaikille yhteiset tiedot, minkä jälkeen sisältö haaroittuu ja etenee yhä syvempiin yksityiskohtiin palvellakseen eri käyttötarpeita. Hierarkkisen mallin alkuvalikoksi sopii aina linkitetty sisällysluettelo, varsinkin jos kyseessä on useamman sivun hierarkiamalli. (Alasilta 1998, 127–128.)



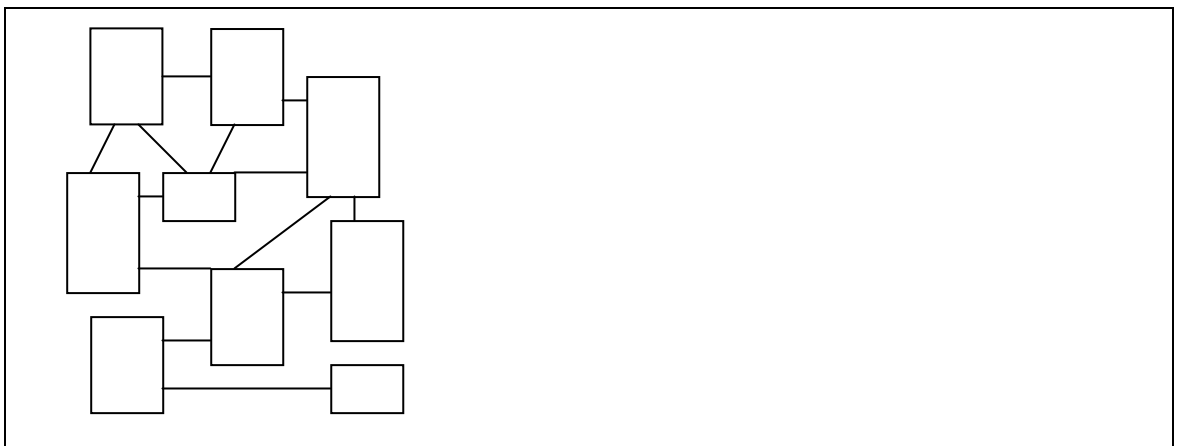
Kuvio 2. Hierarkkinen malli

Matriisimalli on erityisen lukijaystävällinen, josta voi luoda mitä erilaisimpia versioita. Matriisirakennetta voidaan kuvata myös taulukkomallina, jossa keskeistä on juuri alkuvälikko, joka näkyy taulukon tapaan. Siitä voi valita joko yhden esiteltävän asian kokonaan taikka yksittäisen sisältökohdan. Teknisesti matriisimallin toteuttaminen voi olla työlästä. (Alasilta 1998, 129.)



Kuvio 3. Matriisimalli

Amebamalli, jota toisinaan kutsutaan myös molekyylimalliksi, ei ole täsmällinen jäsentelymalli. Verkkotekstillä ei ole pysyvää muotoa, vaan lukija voi vaellella sivuilla mielivaltaisessa järjestyksessä. Jos tietosisältö koostuu pelkästään amebarakenteista, käyttäjän on vaikea löytää etsimäänsä. (Alasilta 1998, 130–132.)



Kuvio 4. Amebamalli

Perinteisessä kirjoittamisessa lopputuloksesta saattaa tulla kirjava ja hajanainen, mikäli tekstin tekijöitä on useampi. Verkossa tämä asia on toinen. Tiimityöskentely sopii hyvin verkkokirjoittamiseen. Kun lukija siirtyy linkkien avulla sivulta toiselle, ei sivujen erityy-  
lisuus häiritse lukijaa. Yhteistyöstä on etua suunnittelussa ja määrittelyssä ja välttämätön-

tä se on viimeistelyssä. On hyvin tavallista, että perinteisesti kirjoitetusta tekstistä pyydetään kommentteja asiaa tuntevalta, mutta verkkoteksti on sen lisäksi testattava verkossa ennen varsinaista käyttöön ottoa. Testaamisesta saadaan luotettavampi tulos, mikäli testaajia on useampia ja heillä on erilaiset tiedot ja taidot. Tulosten pohjalta aloitetaan verkkotekstin viimeistely. (Alasilta 1998, 94–95.)



### 3 VIESTINTÄ MUUTTUVASSA TYÖYHTEISÖSSÄ

Käsitys siitä, miten työyhteisö on yhdessä, miten työyhteisöstä tulee ”me”, on viime vuosien aikana jatkuvasti muuttunut. Vielä vuosikymmen sitten oli kutakuinkin itsestään selvää, että sananmukaisesti tultiin työpaikalle, joka merkitsi kahta asiaa. Kyse oli toisaalta yhteisestä tilasta, joka jaettiin, ja toisaalta siitä työyhteisöstä, joka työntekijää ympäröi. Tämä selkeä ja sellaisenaan turvallinen ajattelumalli on viime vuosina kyseenalaistunut nopeasti. Uuden viestintäteknologian tulo on mahdollistanut myös uudenlaisia työn tekemisen ja työn organisoinnin muotoja. Sekä työpaikka että työyhteisö ovat toki edelleen olemassa, mutta niiden hahmottaminen sellaisenaan kuin vielä 1990-luvun alussa totuttiin ajattelemaan, on muuttunut. (Kallio 1999, 150; Puro 2004, 25.)

#### 3.1 Muutosten vaikutus työyhteisössä

On sanottu, että nykyisessä yhteiskunnassa ei ole mitään muuta varmaa ja pysyvää kuin jatkuva muutos. Muutosta on toki ollut kaikkina aikoina, mutta nykyään ei ole enää tarkkaa tietoa siitä, mihin nämä muutokset johtavat. Vaikuttaa siltä, että ihmiset kokevat maailman epävakammaksi kuin ennen ja jatkuvat muutosprosessit ahdistavat ihmisiä. Siitä ollaan kuitenkin suhteellisen yksimielisiä, että nykyään voidaan puhua informaatioyhteiskunnasta, missä tietoa tulvii jatkuvasti joka puolelta ja että tiedon hankkiminen, muokkaaminen ja lähettäminen on suhteellisen vaivatonta ja nopeaa. Tämän hetken muutosvaiheen keskeiseksi asiaksi onkin noussut uusi informaatioteknologia ja sen työyhteisöltä edellyttämä ja toisaalta mahdollistama jatkuva ja uudenlainen oppiminen. (Sallila & Tuomisto 2000, 12; Salminen 2001, 30.)

Muutos on aina siirtymistä jostakin entisestä johonkin uuteen tai erilaiseen. Kysymyksessä voi olla yhtä hyvin siirtyminen jostakin entisestä organisaatiomallista uuteen tai siirtyminen vanhasta ajattelu- ja työtavasta uuteen ajattelu- ja työmalliin. Muutos vaatii kuitenkin aina paitsi uutta tietoa, myös halukkuutta sen omaksumiseen ja käyttämiseen eli uuden tiedon oppimista ja soveltamista. Muutokseen sopeutuminen riippuu paljolti siitä, miten se toteutetaan ja minkälaiset ovat ihmisten muutosresurssit. (Sallila & Tuomisto 2000, 15.)

Muutoksilla yritykset ja yhteisöt hakevat yleensä parempaa kilpailukykyä, tehokkuutta ja tuottavuutta. Työyhteisöjen jäsenet näyttävät reagoivan muutoksiin pitkälle samankaltaisesti. Enemmistö vastustaa muutoksia. Pienetkin muutokset voidaan kokea häiriötekijöiksi, jotka rikkovat rutiinit ja aiheuttavat stressiä. Organisaatiolle muutos voi olla suuri mahdollisuus löytää jotain sellaista, mitä rauhallisissa ja tasaisissa olosuhteissa ei syntyisi. Muutoksista viestimisessä on kuitenkin otettava huomioon, että vaikka muutos voi olla mahdollisuus, joillekin ihmisille se voi olla myös uhka. (Juholin 2001, 243; Koskinen 2003, 19.)

Kehittämisen ei tulisi tapahtua organisaatiossa vain muutoksen vuoksi. Joka kerta tulisi erikseen pohtia, onko tehtävistä muutoksista riittävää hyötyä. Muutosprosessin huolellinen suunnittelu ja toteutus ovat sen onnistumisen edellytys. Jos kehittäminen on mielekästä ja kannattavaa, se on syytä toteuttaa vastarinnasta huolimatta. Olennaista olisi ottaa huomioon ja ymmärtää muutosvastarinnan motiivit. Muutoksista ja niihin liittyvästä vastustuksesta olisi hyvä tulla tietoiseksi niin organisaatio- kuin yksilötasollakin. Käytännössä tämä tarkoittaisi keskustelun mahdollistamista vaikeissakin asioissa. (Koskinen 2003, 25; Salminen 2001, 35.)

Varsinkin syvässä ja nopeassa muutostilanteessa on tyypillistä, että muutosprosessi on tilannekytkentäistä, jolloin muutoksen aikatauluttaminen ja selkeän muutosohjelman luominen on vaikeaa. Tällöin muutoksen etenemisestä ja lopullisesta tavoitteesta sekä ajoituksesta ei voida antaa henkilöstölle tarkkaa ja vaiheistettua kuvaa. Tietämättömyys lisää epävarmuutta ja vastarintaa. (Sallila & Tuomisto 2000, 33.)

Kaikenlaisille organisaatioille on yhteistä se, että ne toimivat ihmisten avulla. Sekä julkisen sektorin, että yritysmaailman organisaatioiden menestyminen riippuu siitä, miten

hyvin ihmiset tekevät työnsä. Voitaneenkin sanoa, että ihminen on organisaationsa tärkein resurssi ja pääoma. Ihminen kaipaa turvallisuutta. Nopeat muutokset murtavat ihmisen perusturvallisuuden tunnetta. Muutoskykyisen organisaation yksi edellytys on, että se kykenee ylläpitämään henkilöstönsä perusturvallisuuden tunteen. Tämä taas edellyttää taitavaa johtamista ja viestintää muutostilanteissa. Jos ihminen voi luottaa tulevaisuuteensa ja omiin selviämisen mahdollisuuksiinsa, hänen on helpompi vastaanottaa uutta informaatiota ja muuttaa ajatteluaan ja toimintaansa toimintaympäristön edellyttämään suuntaan. (Mäkipeska & Niemelä 1999, 50; Salminen 2001, 32.)

Perusturvallisuudesta huolehtiminen on myös yksilön itsensä vastuulla. Jokaisen työntekijän tulisi varmistaa, että oma ammattitaito pysyy sellaisena, että sille on kysyntää. Omasta osaamisesta kumpuava itseluottamus mahdollistaa myös myönteisen suhtautumisen uudistuksiin ja lisää epävarmuuden sietokykyä. Keskeinen osaamisalue on taito toimia tehokkaasti maailmassa, jossa informaatiotulva ja jatkuva muutos ovat jokapäiväistä todellisuutta. (Salminen 2001, 33.)

Suomalaisessa työyhteisöissä työssä koettu arvostus näyttäisi olevan erityisen voimakkaasti vaikuttava motivaatiotekijä. Organisaation toimivuutta ja ilmapiiriä koskevissa selvityksissä on käynyt ilmi, että yleisin työtä haittaava ongelma on ihmisen kokemaa arvostuksen puute. Vaikka ihmiset arvostavat omaa työtään, he eivät koe saavansa arvostusta muilta työyhteisön jäseniltä. Tämä ilmiö näyttää korostuvan erityisesti suurissa organisaatioissa. Organisaation pirstoutuminen sektoreiksi ja hierarkioiksi saa aikaan sen, että yksittäinen ihminen etäännyy toiminnan perimmäisestä tarkoituksesta ja kokonaisuus hämärtyy. (Mäkipeska & Niemelä 1999, 59; Viherä 2000, 133.)

Oman työn merkityksen ymmärtäminen organisaatiossa kokonaisuutena antaa työlle mielekkyyttä ja iloa. Merkitystä luovat toimintakulttuuri, päämäärät ja tavoitteet. Ymmärtäminen luo perustan yksilön sitoutumiselle organisaation toimintaan ja tavoitteiden asettamiselle omaan työhön. Se on myös oppimisen perusta, jonka varassa työtään voi kehittää. (Mäkipeska & Niemelä 1999, 59.)

Organisaation menestystekijöiksi ovat nousemassa keskeisesti muutoksen ymmärtäminen ja sen tietoinen hallinta. Muutoksen johtamisessa olennaista on tunnistaa, mikä ihmisiä kiinnostaa, mikä ihmisiä vetää puoleensa ja minkä asian varaan he rakentavat omaa tule-

vaisuuttaan. Menestymisen avaimia ovat joustavuus, jatkuva oppiminen sekä mielikuvien ja hiljaisen tiedon hyödyntäminen. Muutostilanteissa kaaosta ja epäjatkuvuutta olisi opittava hyödyntämään. Kaaoksestakin voi syntyä uusia innovaatioita. (Koskinen 2003, 30.)

Usein rankimpina muutoksina työyhteisöissä koetaan omistusjärjestelyt ja organisaatio-uudistukset, mutta myös tietotekniikan muutokset. Tietotekniikka itsessään ei ehkä varsinaisesti aiheuta suurinta stressiä, vaan se, miten henkilöstöä muutostilanteissa ohjataan ja tuetaan. (Alasilta 2000, 212–213.)

Ihmisiin kohdistuvat muutosprosessit tuntuvat epäonnistuvan usein. Ilmiölle näyttäisi olevan useita yksittäisiä syitä. Teknisiin investointeihin verrattuna ihmiskeskeisiin uudistuksiin liittyy usein puutteellinen suunnittelu, hajanainen tavoiteasettelu, heikko toteutus ja seuranta. Eräs merkittävä syy saattaa olla, että muutoksen teknisiä osa-alueita korostetaan liikaa inhimillisyyden kustannuksella. On kuitenkin perusteltua arvioida, että tärkein syy epäonnistumisille on huono viestintä. Koska epäonnistunut viestintä aiheuttaa sen, että organisaation jäsenet eivät tiedä mitä heiltä odotetaan ja mihin muutoksella tosiasiasa pyritään, onnistumiset jäävät sattumanvaraisiksi. (Salminen 2001, 40.)

### 3.2 Työyhteisön viestintä

Erilaisissa organisaatioissa törmätään hyvin usein toteamukseen, että ”tieto ei kulje”. Asia ei kuitenkaan ole mitenkään ihmeellinen, sillä tietoon ei sisälly mitään sellaisia elementtejä, jotka liikuttaisivat sitä itsestään ilman, että ihmiset huolehtivat tiedon välittämisestä eli viestinnästä. (Salminen 2001, 61.)

Suomalaisen työyhteisön perusongelmana pidetäänkin tiedonkulun tehottomuutta. Tiedonkulun ongelma on kaksitahoinen. Tiedon hallussapitäjät eivät jaa tietoa syystä tai toisesta eteenpäin tai toisaalta yhteisössä luullaan olevan sellaista tietoa, mitä todellisuudessa ei ole. Jälkimmäinen ongelma näyttäisi olevan yleisempi. Ympäristö, jossa on vähäisesti kommunikointia, on altis huhuille ja väärinkäsityksille. Todellinen tiedonkulun este voi johtua joko tahattomasta tai tahallisesta tiedon panttaamisesta. Tahatonta panttaamista tapahtuu useimmiten silloin, kun yhteisössä on kovin eriytyneet toimenkuvat. Henkilön on vaikea hahmottaa kokonaisuutta, johon yksittäinen tieto liittyy. Tahallista

panntaaminen voi olla silloin, kun tieto ymmärretään omaksi omaisuudeksi tai sillä pönkitetään omaa valta-asemaa. (Mäkipeska & Niemelä 1999, 86.)

Viestintä – kommunikaatio – on sanomien siirtoa lähettäjän ja vastaanottajan välillä. Viestien siirtämiseen ja vaihtamiseen tarvitaan kanava, jonka avulla viestiä välitetään. Kanava voi olla esimerkiksi kirja, sähköposti, www-sivu tai puhelin. Sama viesti voidaan ilmaista muun muassa lauseella, kuvalla, ilmeellä tai eleellä. Viestintä voi olla sanallista tai sanatonta. Sanallinen viestintä käsittää sekä puhutun että kirjoitetun kielen, kun taas sanattomaan viestintään kuuluvat muun muassa kuvat, eleet, äänensävyt ja liikkeet. Laajassa mielessä viestintä on kaikkea merkityksellistä informaation vaihtoa ihmisten, eläinten ja teknisten laitteiden välillä eli viestien välityksellä tapahtuvaa sosiaalista vuorovaikutusta, joka toimii koodien ja merkkien varassa. Viestintää pidetään aina tulkinnanvaraisena ja kaksisuuntaisena. (Kaloinen, Suntinen & Vallisaari 2004, 10; Karhu 1997, 13.)

Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan organisaation henkilöstölle suunnattua viestintää. Se on tärkeä osa esimiestyötä, taitoa viestiä yhteisön suunnitelmista ja tavoitteista sekä ottaa vastaan palautetta ja aloitteita. Sisäisen viestinnän toteuttamiskeinoja ja välineitä ovat muun muassa tiedotustilaisuudet, palaverit, juhlat, raportit, ohjeet, tiedotteet sekä intranet. (Kaloinen, Suntinen & Vallisaari 2004, 143; Karhu 1997, 18.)

Sisäisellä viestinnällä yleensä pyritään nopeaan ja avoimeen tiedonkulkuun, motivointiin, työ- ja toimintaohjeiden antamiseen sekä yhteishengen luomiseen. Varsinkin muutostilanteissa sisäisen viestinnän avoimuus ja rehellisyys korostuvat. Sisäisestä viestinnästä puhuttaessa viestinnän arviointi kiertyy usein käsitteeseen ”viestintätyytyväisyys”. Sillä tarkoitetaan yleistä tyytyväisyyttä saatuun tietoon ja mahdollisuuksiin tulla kuulluksi ja vaikuttaa omassa yhteisössä. Viestintätyytyväisyyttä pidetään yhtenä mittareista, joilla mitataan viestinnän onnistumista yhteisössä yleisellä tasolla. (Kaloinen, Suntinen & Vallisaari 2004, 143; Juholin 2001, 113.)

Ulkoisella viestinnällä tarkoitetaan organisaation ulkoisille sidosryhmille, kuten asiakkaille ja yhteistyökumppaneille suuntautuvaa viestintää. Ulkoinen viestintä voi olla uutisten välittämistä yhteisöstä ja sen tuotteista ja palveluista eri kohderyhmille. Se voi olla sidosryhmäsuhteiden hoitamista tai markkinoinnin tukemista. Yritysten www-sivuista on tullut tärkeä ulkoisen viestinnän kanava perinteisten kanavien, kuten esimerkiksi lehden,

television, vuosikertomusten ja postin joukkoon. (Kaloinen, Suntinen & Vallisaari 2004, 152.)

Yhteisöviestintä tarkoittaa kaikkea sitä tiedonvaihtoa, vuorovaikutusta ja kulttuuria, joka syntyy organisaatioiden sisällä ja toisaalta organisaation viestintää ja vuorovaikutusta ympäristönsä kanssa. Yhteisöllä on erilaisia yhteistyö- ja kohderyhmiä, joiden kanssa ollaan vuorovaikutuksessa eri tavoin. Yhteisöllä on tarve *kertoa* itsestään ympäristölleen. Toisaalta sillä on tarve *kuunnella*, mitä ympäristö viestii ja lisäksi yhteisöllä voi olla tarve *keskustella* ja olla *vuorovaikutuksessa* ympäristönsä kanssa. Yhteistyökumppaneilla voi olla tarvetta *vaikuttaa* yhteisön asioihin ja vastaavasti yhteisö haluaa vaikuttaa ympäristöönsä. (Juholin 2001, 18, 29.)

Yhteisöviestinnässä kanavat jaetaan yleensä kolmen peruseriaatteen mukaan. Kasvokaisviestinnän mahdollisuuksia ovat palaverit, kokoukset, keskustelut ja muut tilaisuudet, jossa ihmiset voivat vaihtaa näkemyksiään kasvotusten. Painetun viestinnän keinoja ovat esimerkiksi lehdet ja tiedotteet. Sähköisen viestinnän keinoja ja kanavia muun muassa intranet, ekstranet ja internet. (Juholin 2001, 77.)

Yhteisössä tarvitaan viestintää muun muassa silloin, kun perehdytetään henkilöä työhönsä ja työyhteisöönsä. On jokaisen edun mukaista, että tulokas oppii yhteisön pelisäännöt ja toimii niiden mukaisesti. Perehdyttämisen piiriin kuuluvat myös jo kauemmin työssä olleet silloin, kun työtehtävien sisältö tai työtavat muuttuvat. (Åberg 2000, 203.)

Viestintävalmiudet koostuvat sähköistä viestintää tarkasteltaessa mahdollisuudesta päästä verkkoon, osaamisesta ja motivaatiosta viestiä. Kaikki nämä ovat tärkeitä, välttämättömiä ja toisistaan riippuvia, mutta motivaatio on ehkä perustavin. Jollei ihmisellä ole motiivia osallistua, toimia ja ottaa selvää asioista, eivät siihen auta hyvät laitteet, eivätkä niiden käytön osaaminenkaan. Motiivia ei myöskään voi opettaa eikä jakaa, mutta hyvä viestintäilmapiiri ja hyvät järjestelmät luovat kasvupohjaa myös motivaatiolle. (Viherä 2000, 14.)

Yhteiskunnallisesta näkökulmasta motivaatio syntyy tarpeesta toimia yhteisön hyväksi. Viestinnän motiivina on asioiden hoitaminen, tietoisuus ja itse toiminta. Viestinnän motiivi voi olla myös vuorovaikutus toisten kanssa. Vuorovaikutuksessa tapahtuneet asiat

jäsentyvät ihmisille ja se auttaa ihmisiä ymmärtämään asioita. Tietämisen kautta syntyy ymmärtäminen, tahto vaikuttaa ja olla olemassa. (Viherä 2000, 128.)

Viestintäytyytyväisyyteen näyttäisi vaikuttavan muun muassa johdon viestintä koko organisaatiota koskevissa asioissa, henkilöstön keskinäinen vuorovaikutus, vaikuttamismahdollisuudet omaan työhön, uraan ja kehittymiseen sekä viestintäjärjestelmien rakentaminen ja ylläpitäminen. Puutteellisimpana viestintä koetaan muutostilanteissa, kuten esimerkiksi organisaation, työtapojen, työllisyyden tai palkkauksen muuttuessa. (Juholin 2001, 115.)

Viestintäytyytyväisyys vaikuttaa merkittävästi myös henkilöstön motivaatioon. Henkilöstön tietoisuus siitä, mitä viestinnältä työyhteisössä voidaan odottaa, syvenee ja paranee jatkuvasti. Yhtenä syynä voitaneen pitää viestinnän koulutuksen lisääntymistä. Samalla kuitenkin odotukset viestinnän kehittämistä kohtaan kovenevat edelleen. Viestintää olisi-kin kehitettävä jatkuvasti, koska osaavien ihmisten sietokynnys toimimattoman viestinnän suhteen näyttäisi olevan tulevaisuudessa alhaisempi kuin nykyään. (Puro 2004, 97; Viherä 2000, 28.)

Muutostilanteissa tiedontarve on jatkuvaa ja ilmapiiri yhteisössä sekä sen ulkopuolella voi olla epävarmaa tai jopa kriittisesti latautunutta. Silloin viestintään tarvitaan uudenlaista otetta. Viestinnältä vaaditaan erilaisia ominaisuuksia kuin normaalitilanteissa. Tyypillisesti viestintä muutostilanteissa on ollut jo tapahtuneiden asioiden kommentointia ja selittämistä jälkikäteen muodollisesti ja kirjallisesti. Ennakoivalla viestinnällä voidaan tilanteisiin varautua jo ennakolta ja käyttää viestintää muutoksen hallinnan välineenä. Näin viestinnällä voidaan saavuttaa organisaatiossa yhteisymmärrys siitä, mitä on muutoksen taustalla ja mitä yhteisö pyrkii sillä saavuttamaan. Ennakoivan viestinnän tarkoituksena on luoda ja ylläpitää keskustelua ja antaa jokaiselle mahdollisuus ymmärtää oma roolinsa muutoksen läpiviemisessä. Se on tarkoitus olla vuorovaikutteista, sillä muutostilanteessa ihmiset haluavat olla tekijöitä sen sijaan, että olisivat vain viestinnän kohteita. (Juholin 2001, 247.)

Koska useimmiten osa henkilöstöstä on muutoksia vastaan ja osa kannattaa niitä, on viestinnän kehittäminen tässä mielessä samalla viivalla oikeastaan minkä tahansa henkilöstön kehittämiseen tähtäävän järjestelmän kanssa. Kehittäminen edellyttää kuuntelemista ja

vuorovaikutteisuutta, mutta myös kykyä pitää tarpeen tullen jämäkästi kiinni valitusta suunnasta. Yleinen havainto on, että teknologian ja käytäntöjen muuttuessa lopulta se vaikein kynnyks liittyy ajattelutapoihin ja henkiseen muutokseen. (Puro 2004, 109.)

Näkemyks siitä, että viestinnällä voidaan tavoitella kilpailuetua ja tehokkuutta, on kaksipuolinen. Toisaalta kyse on siitä, miten työyhteisöä, sen käytäntöjä ja olemassa olevaa teknologiaa viedään eteenpäin. Toinen osa-alue on kuitenkin vähintään yhtä tärkeä. Viestinnän onnistumisessa on kyse siitä, millaisia työyhteisön jäsenet ovat henkilökohtaisilta viestintävalmiuksiltaan. Viestinnän taitoja ja niiden kehittämistä tarkasteltaessa perinteisestä ja edelleen hyvin painavasta näkökulmasta, lähdetään liikkeelle viestien lähettämisen ja vastaanottamisen taidoista eli siitä, miten työntekijä osaa puhua ja kirjoittaa ja toisaalta kuunnella ja lukea. (Puro 2004, 111.)

Nykyään työyhteisössä tarvitaan jo perustaitoina kykyä tuottaa erilaisille viestinnän kanaville sisällöllisesti tiivistä ja olennaista tekstiä, jonka tulkitseminen on helppoa sekä toisaalta kykyä ymmärtää ja tulkita tavoitteiltaan ja sisällöltään vaihtelevia tekstejä. Puhutussa viestinnässä vaatimuksena on kyky sanoa asiansa tarkoituksenmukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla sekä kyky eritellä, analysoida ja tulkita kuulemaansa hyvin erilaisissa viestintätilanteissa. Näitä taitoja voidaan kouluttaa ja yleensä kouluttamisella saadaan aikaiseksi hyviä tuloksia. Henkilökohtaisten viestintätaitojen ja viestintäteknologian välinen suhde käytännössä on hyvin selkeä. Teknologia luo vain kanavat, sisältöjen välittyminen riippuu teknologian käyttäjistä. (Puro 2004, 112.)

### 3.3 Muuttuva viestintä

Viestinnän muodoissa sinällään ei ole viime aikoina tapahtunut mitään erityisen mullistavaa. Perusmuodot eli kasvokkais-, painettu- ja sähköinen viestintä ovat edelleen samat, mutta niiden sisällä ja erityisesti niiden välille on kehitetty viestinnän muotoja, joita voidaan pitää uusina ja käytänteitä muuttavana. Varsinkin sähköisen viestinnän puolella ovat muutokset olleet suuria. Voitaneenkin sanoa, että yksi ihmisen nopeimmin teknistyivistä elämän osa-alueista on viestintä. (Åberg 2000, 20.)



Kaikessa viestinnän kehittämisessä on liiketaloudellisesti ajateltaessa kyse toiminnan tehostamisesta ja tätä kautta tuottavuuden parantamisesta sekä kilpailukyvyyn lisäämisestä. Julkisella sektorilla käsitteistö muuttaa muotoaan, mutta perusajatus säilyy. Mitä kehittyneempää viestintä on, sitä paremmin selvittää määrätellyistä tehtävistä niin ajan, resurssien kuin taloudellisuudenkin suhteen. Tämän perusteella viestinnän kehittämiseksi voidaan asettaa kaksi selkeää kulmakiveä: viestinnän kehittämisen tulisi lähteä liikkeelle organisaation perustehtävien toteuttamisesta ja toiseksi viestinnän kehittämisen tavoitteena tulisi olla, että se parantaa kilpailukykyä tai tehostaa toimintaa. Viestinnän kehittämisen suurimpia kompastuskiviä on nimittäin viime vuosina ollut, että on hukattu käsitys siitä, mihin kehittämistoiminnassa lopulta pyritään. (Puro 2004, 105.)

Viestinnän kehittäminen on kolmentasoisien muutosten hallintaa; teknologisen, käytäntöjen sekä ajattelutapojen muutoksen. Teknologinen muutos pitää sisällään sen, miten tekniikka tiettyjen organisaatiokulttuuristen käytänteiden kautta kehittyi teknologiaksi. Lopullisen muotonsa teknologia saa vasta käytön kautta. Esimerkiksi siihen, miten sähköposti hyödyttää työyhteisön toimintaa, ei niinkään vaikuta sähköpostin tekniset ominaisuudet kuin se, miten sähköpostin ominaisuuksia osataan ja halutaan työyhteisössä käyttää. Se, että taloon on hankittu viestintäteknologiaa, on vasta kovin pieni askel siihen suuntaan, että viestinnän käytännöt todella muuttuvat. Henkilöstön kouluttaminen niin, että kaikki osaavat käyttää hyväksi käytössä olevia mahdollisuuksia, on huomattavasti työläämpää ja vaativampaa kuin itse tekniikan uudistaminen. Teknologisessa muutoksessa itseohjautuvuutta on harvoin. Ihmiset käyttävät mieluummin jo toimivaksi saatettua, vaikkakin vähän hitaampaa ja epäturvallisempaa kuin nopeampaa ja turvallisempaa, mutta uutta oppimista edellyttävää järjestelmää. (Puro 2004, 106; Kallio 1999, 150.)

Viestintäteknologian rooli työyhteisössä on toimia kanavana yksilöiden välillä. Viestintävälineiden tehtävänä on kuljettaa paitsi tehtävien kannalta riittävä määrä informaatiota myös mahdollistaa vuorovaikutteista ajatustenvaihtoa niin, että informaatioon liittyvästä merkityksestä voi tulla työyhteisön yhteisesti ymmärrettävää tietoa. (Kallio 1999, 155.)

Suomi on uuden median suhteen mielenkiintoinen maa. Se on teknologisoitunut hämmästyttävän nopeasti kulttuuritaustaansa nähden. Tie maa- ja metsätalousvaltaisesta yhteiskunnasta nykyiseen informaatioyhteiskuntaan on ollut nopeaa. Kansakunnat, joilla on pidempi tekninen kulttuurihistoria, kuten esimerkiksi britit ja ranskalaiset kokevat uuden

teknologian vielä usein tunkeutujaksi. Suomalaiset ovat ottaneet uuden teknologian käyttöön varsin sulavasti ja monipuolisesti. Varsinaisen teknologiavastustuksen ollessa vähäistä melkein mikä tahansa uusi viestinnän tekninen innovaatio otetaan Suomessa hyvin vastaan. Yleisesti ottaen Suomi on viestintäteknologian suhteen myönteinen maa. (Puro 2004, 43–44.)

Uusi media eli uusi viestintäteknologia poikkeaa perinteisestä mediasta eli joukkoviestimistä eteenkin sen vuorovaikutteisuuden vuoksi. Sillä tarkoitetaan lähinnä digitaaliseen eli tietokonepohjaiseen informaationkäsittelyyn perustuvaa viestintäsisältöjen tallennusta, siirtoa sekä siihen liittyvää tekniikkaa. Uutta mediaa voidaan kuvata tilana, jossa liikutaan ja vietetään aikaa. Esimerkiksi lehteä luetaan ja televisiota katsotaan, mutta tietoverkossa käydään ja ollaan. (Nieminen 1999, 18; Hintikka 1996, 2–4.)

Viestintä on aina ollut sidoksissa kolmeen kulmakiveen: paikkaan, tilaan ja aikaan. Uusi viestintäteknikka tarjoaa hienot mahdollisuudet ajasta ja paikasta riippumattomaan tiedonvälitykseen sekä todelliseen vuorovaikutukseen. Ihmisten tietoja ja taitoja on tosin vielä hiottava uuden viestintäteknikan käyttäjinä. Tekniikasta saatava hyöty jää vähäiseksi, jos ihmiset tyytyvät vain jäljittelemään vanhoja toimintatapoja. Täyden hyödyn saaminen edellyttää, että jokainen osallistuu aktiivisesti tiedon tuottamiseen, jakamiseen ja esillepanoon. Kun jokainen antaa ja saa tietoa, tiedon palaset yhdistyvät ja syntyy uutta ja kokonaisvaltaista tietoa. Tietoyhteiskunnassa tiedon tuottamisen vastuu, velvollisuus ja mahdollisuus on kaikilla. (Luukkonen 2004, 29.)

Kun viestinnän kehitystä hahmotellaan 5–10 vuoden päähän, näyttäisi, että langattomat yhteydet ja niitä hyödyntävät päätelaitteet ovat tulleet laajaan käyttöön sekä langattomien yhteyksien sovellukset on saatu toimimaan kitkattomasti. Matkapuhelimissa ja kannettavissa tietokoneissa alkaa olla toistensa ominaisuuksia yleisesti. Sähköpostissa ei todennäköisesti ole tapahtunut teknologian suhteen suuria muutoksia, mutta on todennäköistä, että intranetin käyttö on syventynyt ja laajentunut. (Puro 2004, 88.)

Langaton viestintä tuo kanavana uusia mahdollisuuksia. Mitä paremmin viestinnän kanava kykenee ylittämään paikan, tilan ja ajan rajoitukset, sitä vallankumouksellisempi se on. Esimerkiksi kirjapainotaidon suuri vallankumous voidaan suurelta osin ymmärtää tätä ajattelua vasten. Kirjapainotaito vapautti ihmiset lukemaan silloin, kun he halusivat, siel-

lä missä he halusivat. Toisaalta painettu teksti vaati, ja vaatii edelleen, jonkin paikan, josta teksti haetaan ja jonne se toimitetaan. Lisäksi painettu teksti on sananmukaisesti painavaa ja laajan materiaalin mukana kantaminen on työlästä. (Puro 2004, 93.)

Langattoman viestinnän vallankumous on siinä, että se periaatteessa kykenee ylittämään nämä perustavimman kaltaiset viestinnän rajoitteet. Tähän liittyy selkeitä mahdollisuuksia, mutta myös kääntöpuoli. Viestintäteknologian pitäisi ajan käytön suhteen helpottaa työtä ja vähentää kiirettä, mutta se voi vetää ihmistä yhä tiukemmin ympärivuorokautiseen kiireiseen työelämään. (Puro 2004, 94.)

Työyhteisön menestymistä tai onnistumista ei kuitenkaan lopulta mitata sillä, mitä teknologiassa tapahtuu. Riippumatta siitä, millaiset skenaariot eli hahmotelmat ovat lähimpänä tulevaisuuden maailmaa, kilpailukyky ja tehokkuus ovat kilpailijoita parempia vain, jos yhteisön henkilöstö pystyy elämään tuossa maailmassa. Olisi pohdittava, mitä työyhteisöjen jäsenissä on tapahtumassa ja mihin suuntaan ajattelu on suuntautumassa. Työmarkkinoilla tapahtuva sukupolvenvaihdos näyttäisi johtavan joka tapauksessa siihen, että työyhteisöt ovat kokonaisuudessaan entistä kyvykkäämpiä käyttämään viestinnän ja viestintäteknologian mahdollisuuksia hyväksi. (Puro 2004, 95.)

Asenteiden muokkaus uutta tekniikkaa kohtaan on tärkeää, mikäli halutaan tekniikan käytön lisääntyvän ja leviävän. Käsitukset ja asenteet tiettyä tekniikkaa kohtaan muodostuvat henkilön siihen liittyvistä kokemuksista, käyttötaidoista ja yhteisöllisistä tekijöistä. Esimerkiksi yhden käyttäjän myönteiset kokemukset ohjaavat muitakin käyttämään sitä ja päinvastoin. Onnistuneet kokemukset toimivat rohkaisijana. (Viherä 2000, 29.)

Työyhteisö ja teknologia ovat joka tapauksessa vastavuoroisia. Työyhteisö määrittelee teknologian käyttöä ja toisaalta se, miten teknologiaa käytetään, ei voi olla vaikuttamatta työyhteisöön, sen toimintatapoihin ja kulttuuriin. Teknologian käytön seurauksilla on luonnollisesti vaikutusta myös siihen, miten tulevaisuudessa teknologiaa tullaan yhteisössä käyttämään. (Kallio 1999, 160.)

Viestinnän kehittämisessä pitäisi toisaalta kuunnella tarkasti, millaisia toiveita, käsityksiä ja odotuksia henkilöstöllä on viestinnän suhteen. Jos henkilöstö on todella yhtenäisesti sitä mieltä, että uusi viestintäjärjestelmä ei ole tarkoituksenmukainen, lienee turhaa muut-

taa toimivaa käytäntöä huonommaksi. Toisaalta on hyvä muistaa, että jokaisesta työyhteisöstä löytynee niitä, jotka kokevat teknologian etenemisen riskiksi. Tässä mielessä tarpeen tullen pitää kyetä pitämään tiukasti kiinni siitä, että jos uusi järjestelmä otetaan käyttöön, siinä ovat kaikki mukana. (Puro 2004, 108.)

Sähköinen toimintaympäristö antaa organisaatiossa uudenlaisia mahdollisuuksia avoimuuden hallintaan. Avoimuus, joka on yksi tavallisimmista suomalaisten yhteisöjen ja yritysten strategisista arvoista, voidaan todella saattaa toteen uuden viestintäteknologian myötä niin nopeuden, viestinnän sisältöjen kuin ihmisten tavoitettavuuden suhteen. Tuoreet tiedot leviävät nopeasti koko organisaatioon ja periaatteessa kaikki se tieto, joka halutaan avoimeksi, voidaan sähköisen toimintaympäristön kautta helposti avata kaikille. (Puro 2004, 131.)

Mahdollisuus avoimuuteen ei kuitenkaan välttämättä tarkoita sitä, että avoimuus toteutuisi. Esteenä avoimuuden toteutumiselle sähköisessä ympäristössä voi olla, että tieto hukkua valtavan tietomäärän keskelle, jota varsinkin julkisyhteisössä on paljon. Toinen riskitekijä on eriarvoisuus päästä tietoihin käsiksi. Osa tiedoista voi olla käyttöoikeuksin rajatussa paikassa tai joillakin voi olla paremmat mahdollisuudet olla sähköisten viestimien äärellä. (Puro 2004, 132.)

Sähköisten ja perinteisten viestintäkanavien välille pitääkin löytää avoimuuden yhteydessä selkeä roolijako. Peruseriaatteen tulisi olla, että kun on kyse keskeisestä ja saavutettavuuden kannalta välttämättömästä tiedosta käytetään yleisempiä ja tätä kautta tasapuolisempia kanavia. Sähköisten kanavien käyttäminen on perustellumpaa silloin kun on kyse yksityiskohtaisemmista ja laajemmista asiakokonaisuuksista. Avoimuuden toteuttamisessa olisi hyvä pysähtyä pohtimaan, miten erilaisia kanavia kuunnellaan ja millainen suhde niillä on ihmisiin. Sähköiset ja perinteiset kanavat voivat tässä hyvin tukea toisiaan. (Puro 2004, 133.)

#### 4 TOIMEENTULOTUKIKANSION JALOSTAMINEN VERKKOTYÖKALUKSI

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli saattaa toimeentulotuen myöntämisen sisäiset soveltamisohjeet sähköiseen muotoon Kainuun maakunta-kuntayhtymän ”Kaima” intranet-sivustolle. Kaima toimii kuntayhtymän laatualustana laadunhallinnan käsikirjalle. Kehittämisen kohteita olivat, kuinka saada olemassa olevan kansion muotoilu mahdollisimman selkeäksi ja kuinka kansiota saadaan toimiva verkkotyökalu. Käytännössä työ oli sisällöltään valmiin kansion muotoilua vastaamaan myös verkkotekstin vaatimuksiin. Tekstissä jäljempänä toimeentulotukiohjeistuskansiota käytetään nimitystä kansio.

Toimeentulotukikansiota on valmisteltu ryhmätyönä noin 15 vuotta. Kansioprojekti sai alkunsa Kajaanin kaupungin toimeentulotukiryhmän aloitteesta. Kirjallisten toimeentulotukihakemusten käsittelijöinä toimi kajaanilaisia toimistoalan ihmisiä, joiden tueksi kansiota alun perin alettiin tehdä. Myös muissa Kainuun kunnissa oli omia ohjeistuksia, jotka sitten kuntayhtymän myötä on koottu ja yhtenäistetty yhdeksi koko Kainuun maakunta -kuntayhtymää koskevaksi kansioksi. Ryhmässä työskentelee sosiaali- ja toimistotyöntekijöitä muun muassa Kajaanista, Sotkamosta, Kuhmosta ja Ylä-Kainuusta.

Nykyään kansion pääasiallinen tehtävä on yhtenäistää kuntien toimeentulotuen myöntämisperusteita. Lisäksi kansio toimii sosiaali- ja terveysministeriön laatiman ohjeistuksen pikahakemistona ja lisätyökaluna noin sadalle henkilölle, jotka toimeentulotuen kanssa työskentelevät. Kansiota voidaan jatkossa käyttää myös ”perehdyttämiskansiona” uusille työntekijöille. Kansio on osa kuntayhtymän laatujärjestelmää. Syksyllä 2005 perhepalveluiden päällikkö hyväksyi nykyisen kansion sisällön.

Tässä luvussa esitellään projektin toimeksiantaja ja lähtötilanne sekä kansion muotoilu ja käyttöönotto.

#### 4.1 Kainuun maakunta -kuntayhtymä

Toimeksiantajana tälle opinnäytetyölle on Kainuun maakunta -kuntayhtymä / Sosiaali- ja terveystoimi / perhepalvelut.

Kainuun hallintokokeilu sai alkunsa pääministeri Paavo Lipposen aloitteesta syksyllä 2001. Aloitteen perusteella Kainuun liitto, Kainuun työvoima- ja elinkeinokeskus ja Kajaanin kaupunki tekivät 28.2.2002 aiesopimuksen hallintokokeilun toteuttamisesta. Vuosina 2002 - 2004 valmistelutyöhön Kainuussa osallistui yli 600 kainuulaista useissa eri työryhmissä. Kainuun maakunta-kuntayhtymän toiminnan ja rahoittamisen periaatteet sisältävä perussopimus hyväksyttiin 30.4.2004. Käytännössä kokeilu toteutetaan vuosina 2005 – 2012.

Kainuun maakunta -kuntayhtymässä ovat mukana Kainuun kunnista Hyrynsalmi, Kajaani, Kuhmo, Paltamo, Puolanka, Ristijärvi, Sotkamo, Suomussalmi ja Vuolijoki. Vaalan kunta ei kuulu varsinaisesti hallintokokeiluun, mutta Vaalan kunta kuitenkin nimeää maakuntavaltuustoon kaksi edustajaa. Hallintokokeilunpiiriin kuuluvien kuntien asukasmäärä on yhteensä 84 500.

Kainuun maakunta -kuntayhtymän tehtävänä on huolehtia hallintokokeilulaissa määritellyistä maakunnan suunnittelusta, alueiden kehittämisestä, terveydenhuollosta, sosiaali- huollosta ja koulutuksesta sekä niiden rahoituksesta. Kuntayhtymä huolehtii myös maakunnan yleisestä elinkeinopolitiikasta ja markkinoinnista.

Kainuun maakunta -kuntayhtymän organisaatiossa (Liite 1.) ylimpänä päättävänä toimielimenä toimii maakuntavaltuusto. Maakuntavaltuuston alaisuudessa toimii maakuntahallitus. Hallitus valvoo muun muassa maakunnan etua, edustaa maakuntaa ja tekee sen puolesta sopimukset. Maakunta -kuntayhtymässä on valtuuston valitsema maakuntajohtaja, joka toimii myös hallituksen puheenjohtajana. Lisäksi Kainuun koulutus- ja Kainuun sosiaali- ja terveystoimen toimialoilla on maakuntahallituksen alaisena toimiva lautakun-

ta. Työntekijöitä Kainuun maakunta -kuntayhtymällä on yli 3 700 henkilöä, joista vakituisia noin 2 500 henkilöä. (Kainuu 2004 a; Kainuu 2005.)

#### 4.1.1 Kainuun maakunnan viestintästrategia

Kainuun maakunta on viestintästrategiassaan vuosille 2006–2008 määritellyt viestinnän yleisiä tavoitteita ja henkilöstöviestinnän tavoitteita ja keinoja.

Kainuun maakunnan viestintä toimii johtamisen tukena edistään kainuulaisten ihmisten hyvinvointia. Viestintä kuuluu osana kaikkien toimialojen toimintaan. Kainuun maakunnan viestintä on aloitteellista, aktiivista ja avointa. Se kannustaa ihmisiä vuorovaikutteiseen toimintaan, jossa maakunta käsittelee ja vastaa saatuun palautteeseen ripeästi. Kainuun maakunnan viestinnälle määritellään yksityiskohtaiset tulosmittarit vuosittain.

Sisäisen viestinnän tavoitteena on toimiva, nopea tiedonkulku maakunnan viranhaltijajohtoon, henkilöstön ja luottamushenkilöiden välillä. Maakuntajohtajalla, toimialajohtajilla, viestintäpäälliköllä sekä yksiköiden esimiehillä on vastuu sisäisestä viestinnästä.

Henkilöstöviestinnän ensisijaisia keinoja ovat sähköinen viestintä, työpaikka- ja henkilöstökokoukset sekä johdon neljännesvuosikatsaukset. Sähköinen viestintä Intranetin kautta on päivittäistä, työpaikka- ja henkilöstökokouksia pidetään tarvittaessa kuukausittain ja johto julkaisee neljännesvuosittain toiminnan ajankohtaiskatsauksen. Intranetin jatkuvaan päivitykseen ja sen käyttökoulutukseen varataan tarvittava henkilöstöresurssi. Henkilöstöpalvelut seuraavat henkilöstön työtyytyväisyyden ja työhyvinvoinnin kehitystä erityisesti sisäisen viestinnän onnistumisen näkökulmasta. (Kainuu 2006.)

#### 4.1.2 Sosiaali- ja terveystoimi

Sosiaali- ja terveystoimen toimiala vastaa sosiaali- ja terveystoimen johtosäännön mukaan maakunnan sosiaali- ja terveyshuollosta lasten päivähoitoa lukuun ottamatta. Lisäksi se vastaa kuluttajaneuvonnasta, talous- ja velkaneuvonnasta sekä holhoustoimessa tarvittavista edunvalvontapalveluista.

Toimiala jakaantuu seuraaviin tulosalueisiin: ympäristöterveydenhuolto, terveyden- ja sairaudenhoitopalvelut, perhepalvelut, vanhuspalvelut, sairaanhoidolliset palvelut ja sosiaali- ja terveydenhuollon yhteiset palvelut.

Perhepalvelujen tulosalue vastaa vammaispalveluista, sosiaalityöstä, perheneuvolasta, perhetyöstä, äitiys- ja lastenneuvolasta, perhesuunnittelusta, koulu- ja opiskelijaterveydenhuollosta, naistentaudeista, äitiyshuollosta ja synnytystoiminnasta, lasten ja nuorten somaattisesta erikoissairaanhoidosta sekä lasten ja nuorten psykiatrisesta erikoissairaanhoidosta. (Kainuu 2004 b.)

#### 4.1.3 Sosiaalityö ja toimeentulotuki

Sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön suorittamaa ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä sekä muita tukitoimia, jotka ylläpitävät ja edistävät yksilöiden ja perheen turvallisuutta ja suoriutumista sekä yhteisöjen toimivuutta.

Kaikilla suomalaisilla on lakisääteinen oikeus tarpeen mukaiseen sosiaalihuoltoon. Sosiaalihuoltoon kuuluvat sosiaalipalvelut ja -etuudet sekä viimesijainen toimeentuloturva eli toimeentulotuki. Kaikkien väestöryhmien tarpeet pyritään kattamaan riittävässä ja korkeatasoisilla palveluilla. Kunnat vastaavat sosiaalipalvelujen järjestämisestä ja toimeentulotuen myöntämisestä. Palveluja ovat muun muassa lasten päivähoito, pienten lasten hoidon tuki, lastensuojelu, vammaispalvelut, vanhuspalvelut ja päihdehuolto. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006 a.)

Toimeentulotuki on viimesijainen toimeentuloturvan muoto tilanteissa, joissa henkilön tai perheen tulot ja varat eivät riitä välttämättömiin jokapäiväisiin menoihin. Tuen maksaminen perustuu toimeentulotuesta annettuun lakiin (1412/1997). Toimeentulotuen myöntäminen on laissa määrätty kuntien tehtäväksi. Vuoden 2006 alusta alkaen toimeentulotuki muodostuu perustoimeentulotuesta ja täydentävästä toimeentulotuesta. Lisäksi voidaan myöntää ehkäisevää toimeentulotukea. Toimeentulotuki myönnetään hakemuksesta ja se määrätään lain mukaan yleensä kuukaudeksi kerrallaan. Tukea maksetaan se



määrä, jolla asiakkaan tukeen oikeuttavat menot ylittävät hänen tulonsa ja varansa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006 b.)

## 4.2 Lähtötilanne

Työstettävä kansio on käsikirjatyypinen ohjeistusasiakirja ja se on päivittäisessä käytössä oleva työkalu. Laajuudeltaan kansio oli 86 sivua, johon sisältyi tiedotteet ja sopimukset. Omina tiedostoinaan olivat lomakkeet sekä kansion kansi ja sisällysluettelo. Projektiryhmä on kansiota tehdessään suunnitellut tavoitteen, kohderyhmän, ydinsisällön, asiakirjan tyylin ja sävyn. Sisältö on suunniteltu täydentämään ja tarkentamaan sosiaali- ja terveysministeriön ohjeistusta toimeentulotuen määrittelyä varten.

Kansio oli luonnosteltu sisällöltään valmiiksi ja asiat oli jäsenelty aihepiireittäin aakkosjärjestykseen. Tekstinkäsittelyyn oli käytetty Microsoftin Word-ohjelmaa. Sisällysluettelo oli tehty asiakokonaisuuksittain aakkosjärjestykseen manuaalisesti. Tästä johtuen tekstiosassa oli välissä tyhjiä sivuja, jotka oli varattu tuleville päivityksille tai niistä oli asia poistettu. Kappaleet olivat vaihtelevan pituisia ja suuri osa kappaleista oli erityyppisiä luetteloita. Otsikointina oli käytetty nimeäviä pää- ja väliotsikoita. Ymmärrettävyyteen oli vaikutettu käyttämällä suurimmaksi osaksi yleiskieltä ja ammattisanojen merkityksiä oli osin selitetty. Havainnollisuuden parantamiseksi oli käytetty runsaasti esimerkkejä. Kansio oli kirjoitettu passiivissa ja tyyliään se on neutraalin opastava. Muotoilultaan kansio oli vaihteleva, koska sillä on vuosien saatossa ollut useampia eri kirjoittajia.

## 4.3 Kansion muotoilu

Varsinainen työ alkoi tavoitteiden määrittelyllä ja olemassa olevien resurssien kartoittamisella. Toimeksiantajan tavoitteita olivat kansion päivitettävyyden, linkityksen mahdollisuus ja kansion selkeä ulkoasu. Työ aloitettiin käymällä kansio läpi toimeksiantajan kanssa. Kansion tekstiosaan tuli tehtäväksi muutamia sisällöllisiä muutoksia. Kansiolle mietittiin vaihtoehtoinen jäsentelymalli, koska toimeentulotukilakiin oli tullut muutos 1.1.2006 alkaen. Muutos koski toimeentulotuen rakennetta, tosin tässä vaiheessa toimeksiantajalla ei ollut vielä tarkempaa mallia siitä, miten asiat ryhmittäisivät uuden lain mu-

kaan. Jäsentelyä suunniteltiin sisällysluettelon pohjalta listaamalla pääasioita paperille. Toimeksiantaja lähetti kansiorryhmän jäsenille valmiit vaihtoehdot mietittäväksi sähköpostilla. Samassa palaverissa toimeksiantajalle esiteltiin suunniteltu linkityksen rakenne, joka todettiin toimivaksi. Palaverissa selvitettiin myös verkkoon siirtämiseen liittyvät asiat. Siinä vaiheessa tarkoitus oli tehdä linkitys Adobe Acrobat -ohjelmalla ja siirtää kansio verkkoon pdf-muotoisena dokumenttina. Kansion ulkoisen asun suunnittelu ja toteutus jäi opinnäytetyön tekijän tehtäväksi.

Kansion muotoilu alkoi siis suunnittelulla ja yksi merkittävä lähtökohta oli, että kansion oli oltava luettava niin ruudulta kuin paperiltakin eli sen oltava myös tulostettavissa. Muotoilussa käytettiin teoreettisen viitekehyksen mukaista tietoa. Tekstissä jäljempänä asiayhteydessään viitataan viitekehyksen kohtiin ilmoittamalla luvun numero suluissa. Kainuun maakunta -kuntayhtymällä on käytössään asiakirjoille valmiit pohjat. Kansion tekstiosa siirrettiin työhjepohjalle, jossa on ylätunnisteessa kuntayhtymän logo, asiakirjan nimi, päivämäärä ja muut tunnistetiedot. Pohjan sivuasettelussa reunukset ovat määriteltä seuraavasti: oikea 2 cm, vasen 2 cm, yläreunus 1,5 cm ja alareunus 1 cm. Riviväli on 1. Kuntayhtymän kirjasintyyppi on Arial. Tarvittaviin kohtiin lisättiin vakiosarjainasettelu 2,3 cm välein.

Silmäiltävyys on tekstin antama ensivaikutelma (2.3.1). Silmäiltävyyttä pyrittiin parantamaan näkyvällä otsikoinnilla ja nimeävällä valikolla. Koska kansioista yleensä etsitään jotain tiettyä kohtaa asian tarkistamiseksi, kansion nimeävät otsikoinnit vahvistettiin muotoilulla. Asiakokonaisuuksien pääotsikot muotoiltiin Wordin Otsikko 1 -tyyliksi ja ne muotoiltiin lihavoiduiksi suuraakkosiksi. Kirjasinkokona käytettiin 14 pistettä. Muiden otsikkotyylien kirjasinkokona käytettiin 12 pistettä. Ensimmäisen tason väliotsikoissa käytettiin lihavoituja suuraakkosia ja ne muotoiltiin Otsikko 2 -tyylisiksi. Toisen tason väliotsikoissa käytettiin lihavoituja pienaakkosia ja ne merkittiin Otsikko 3 -tyyliksi. Luettelot, joista tarvittiin otsikot sisällysluetteloon, merkittiin Otsikko 5 -tyylillä. Tyyli muotoiltiin muuten samoin kuin Otsikko 3, paitsi siihen lisättiin luettelo-ominaisuus.

Koska myös luettelo- ja taulukkorakenteet lisäävät havainnollisuutta, niiden käyttöä korostettiin. Kaikki taulukot muotoiltiin yhtenäisesti. Kirjasintyyppiä taulukon sisällä oleville otsikoille valittiin Arial Narrow 12 pistettä ja normaalitekstilille Arial Narrow 11 pistettä. Taulukoissa käytettiin kolmen levyisiä reunaviivoja havainnollisuuden paranta-

miseksi. Taulukoiden ulomman reunaviivan leveys on 1½ pistettä, taulukon sisällä käytettiin sekä 1 pisteen ja 0,5 pisteen leveyksiä sisällöstä riippuen. Kansiossa oli muutamia prosessikuvioita. Asiakirjaa muokattaessa kuvat eivät pysyneet alkuperäisessä mallissaan, joten ne aseteltiin taulukkoon, jonka reunaviivat hävytettiin. Kuvioissa olevat nuolet tehtiin piirtotyökalulla, jonka jälkeen ne ryhmiteltiin yhdeksi ryhmäksi.

Kansion luetteloihin valittiin Wordin vakioluetelomerkit, jotta niiden käyttö jatkossa olisi sujuvaa. Luetteloissa käytettiin merkkejä: • ja –, numeroinnissa järjestysnumerointia: 1. ja aakkosluetteloissa kaarisulku: a). Luetteloiden asiakohtien väliin jätettiin tyhjä rivi, jos luettelon asiakohdista suurin osa oli useamman rivin pituisia.

Luettavuuteen vaikuttaa muun muassa tekstin ulkoasun muotoilu (2.3.2). Kansiossa käytettävät kirjasintyyppi ja koko, Arial 12 pistettä, ovat tavanomaiset ja selkeät. Suuraakkosia käytettiin vain otsikoinnissa. Teksti on pääsääntöisesti luettavaa normaalitekstiä, lihavoitua käytettiin yksittäisten sanojen tai lauseiden korostamiseen pitkissä kappaleissa. Kursivointia käytettiin korostuksena silloin, kun tekstissä oli otteita toisesta tekstistä tai esimerkiksi päätösmalleja. Alleviivausta ei tekstissä käytetty tehokeinona, jottei se sekoittuisi tulostetussa tekstissä linkkien kanssa. Kielelliseen ymmärrettävyyteen ei voitu enää tässä vaiheessa juurikaan vaikuttaa ja lukijan motivointi, muun muassa ohjeistamalla kansion käyttöön, jää toimeksiantajan tehtäväksi.

Käytettävyys on kansion tärkeimpiä ominaisuuksia (2.3.3). Käytettävyyteen vaikuttavat silmäiltävyys ja luettavuus sekä tekninen toimivuus. Myös asiavalinnat, jotka ovat kiinnostavia, helppolukuisia ja oikeaa tietoa antavia lisäävät käytettävyyttä. Muotoilun loppuvaiheessa päädyttiinkin juuri käytettävyyden näkökulmasta tekemään kansion tekstiosan rakenne uudelleen. Samalla toimeksiantaja hyväksyi muotoillun ulkoasun. Uusi rakenne helpottaisi myös kansion käyttäjää omaksumaan lakiin tulleet muutokset. Myös kansiorhyhmältä oli tullut palautetta, että uusi jäsentelymalli olisi toimivampi. Toimeksiantaja tarkasti lyhyellä aikataululla asioiden hierarkian, jonka pohjalta uusi rakenne toteutettiin. Jatkossa tärkeä käytettävyyteen vaikuttava tekijä on kansion ajantasaisuus eli kansion päivittäminen. Silmäiltävyyteen ja luettavuuteen pyrittiin vaikuttamaan kaikissa muotoiluvalinnoissa.

Samalla kun päädyttiin uuteen rakenteeseen, päädyttiin myös säilyttämään kansio Word-muotoisena. Kansio siirretään verkkoon suojattuna Word-tiedostona, koska mikäli se olisi muutettu pdf -muotoiseksi tiedostoksi, olisi sen linkitys jouduttu rakentamaan joka päivituksen yhteydessä uudelleen. Otsikoinnissa käytettiin Wordin valmiita otsikkotyylejä, koska hyperlinkkitoiminto kerää niillä muotoillut otsikot valmiiksi listaksi, joiden pohjalta linkkien luominen on helpompaa. Myös päivituksen kannalta Word-muoto on vielä käyttökelpoisempi, koska Adobe Acrobat -ohjelman osajia on vielä harvassa. Wordin työkalurivin Web -työkaluissa on edellinen – seuraava -nuolipainikkeet, joilla siirtyminen esimerkiksi linkistä takaisin alkuperäiseen paikkaan on kätevää.

Kansioon siis tehtiin linkitys oikean tiedon saamisen helpottamiseksi. Linkitys on rakennettu siten, että ohituslinkkien avulla voi siirtyä samassa tiedostossa olevaan esimerkiksi samaa asiaa käsittelevään aiheeseen. Ohituslinkkejä rakennettiin noin 60 kappaletta. Koska tiedotteet ja lomakkeet tallennettiin omaan alikansioon, tehtiin niihin suosituslinkit. Suosituslinkkejä käytettiin myös sidosryhmien sivuille. Yhteensä suosituslinkkejä tuli noin 100 kappaletta. Tärkeimmistä suosituslinkeistä koottiin kansion loppuun oma linkkiluettelo. Linkkeihin valittiin merkitsemistavaksi yleisesti tunnettu tapa eli alleviivaus ja sininen väri (2.4.3).

Kansion sisällysluettelo toimii verkossa myös linkitettynä valikkona. Jäsennetyt ja nimetyt valikot auttavat tiedon nopeampaan löytymiseen, joka vastaavasti lisää tekstin käytettävyyttä. Sisällysluettelo tehtiin Wordin automaattisella toiminnolla, jotta luettelon päivittäminen olisi jatkossa mahdollisimman helppoa. Jotta sisällysluettelon informaatioarvo olisi riittävä, sisällysluettelo tehtiin asiakirjan kaikista neljästä otsikkotasosta.

Vaikka kyse ei ole varsinaisesta www-sivustosta, kansion kokonaisuudessaan voidaan sanoa olevan rakenteeltaan hierarkkinen (2.4.4). Kukin yksittäinen asiakirja, kuten esimerkiksi varsinainen tekstiosa, tiedotteet ja lomakkeet ovat lineaarisia, koska ne siirretään verkkoon Word-dokumenttina. Lineaarinen malli sopii hyvin juuri pitkiin ohjeistuksiin, koska se myös mahdollistaa asiakirjan tulostuksen yhdellä kertaa.

Tulostettavuus oli tärkeä ominaisuus, koska paperilta lukeminen on helpompaa kuin näyttöltä ja toisaalta paperiversioon pystyy tekemään omia muistiinpanoja (2.3). Tiedotteet ja lomakkeet siirrettiin omaan alikansioon, jotta niitä ei tarvitse tulostaa samanaikaisesti

tekstiosan kanssa. Toisaalta myös yksittäisen tiedotteen tulostaminen on helpompaa, kun se on oma tiedostonsa. Sivun pituus on Word-muotoisessa kansiossa normaali A4, jolloin asettelu pystyttiin ottamaan huomioon myös tulostusta silmällä pitäen. Tekstiosaan lisättiin vielä kansilehti, kun se aikaisemmin oli erillisenä. Kansion testiosan laajuudeksi tuli 86 sivua, josta sisällysluettelon osuus on 3 sivua. Tiedotteita, lomakkeita sekä muita sopimuksia ja täyttöohjeita on yhteensä 25 kappaletta. Näytteitä kansion alkuperäisistä ja muotoilluista sivuista on liitteissä.

#### 4.4 Käyttöönotto

Kansion siirron Kainuun maakunta -kuntayhtymän intranet-sivustolle toteuttaa toimeksiantaja. Koska kansion rakenne päädyttiin muokkaamaan uudelleen, ei kansiota ehditty siirtämään verkkoon ennen tämän työn päättymistä. Näin ollen ei myöskään pystytty tekemään suunniteltua teknistä testausta. Tarkoitus on siirtää kansio verkkoon suojattuna Word -tiedostona. Tietotekniikan ja verkon käyttökoulutus on myös osa käytettävyyttä. Tähän opinnäytetyöhön ei sisältynyt käyttöohjeistusta eikä koulutusta, joten henkilöstön opastaminen kansion käyttöön verkossa jää toimeksiantajan vastuulle.

## 5 YHTEENVETO

Tämän opinnäytteenä tehdyn kehitystyön tavoite oli saattaa sisällöltään valmiit toimeentulotuen myöntämisen sisäiset soveltamisohjeet Kainuun maakunta -kuntayhtymän intranettiin ”Kaimaan”. Kehittämisen kohteita olivat, kuinka saada olemassa olevan kansion muotoilu mahdollisimman selkeäksi ja kuinka kansioista saadaan toimiva verkkotyökalu.

Kehitystyön tuloksena syntyi Kainuun maakunta -kuntayhtymän graafisen ohjeistuksen mukainen soveltamisohje, joka tavoitteiden mukaisesti on helposti päivitettävissä ja joka sisältää linkitykset.

Kehittämistyön suurimpana rajoitteena koettiin aikataulutus. Koska toimeentulotukilakiin oli tullut suuri muutos vuoden alusta, ei toimeksiantajakaan ollut ehtinyt käydä kansion sisällöllisiä muutoksia läpi ennen työn loppuvaihetta. Koska kansion sisällön muuttaminen ajanmukaiseksi koettiin kuitenkin tärkeimmäksi, päädyttiin tässä vaiheessa jättämään kansion siirto ja kansion testaaminen verkossa tekemättä. Muutoin opinnäytetyö eteni suunnitellusti. Teknisen toimivuuden varmistamiseksi olisi kansio kuitenkin hyvä testata ennen varsinaista käyttöön ottoa. Koska kansio on joka tapauksessa aika ajoin päivitettävä työkalu, voidaan mahdollisia pieniä korjauksia tai lisäyksiä kansioon tehdä myös käyttöön oton jälkeen.

Verkkoon siirtoa ja testausta lukuun ottamatta kehitystyössä onnistuttiin hyvin. Yhteistyö toimeksiantajan kanssa sujui erinomaisesti, joka olikin erityisen tärkeää työn onnistumisen kannalta. Toimeksiantajalta saatiin tarvittava aineisto, tallennusvälineet ja ennen kaikkea riittävää ohjeistusta. Tekijän mielestä tällä kehitystyöllä saatiin kansiolle lisäarvoa, koska kansion työstäminen täytti sille asetetut tavoitteet. Onnistumisen mittaamiseksi-

si laajemmin olisi erittäin tärkeää kartoittaa nimenomaan käyttäjien kokemuksia ja mielipiteitä paperisen ja verkkomuotoisen kansion toimivuudesta, koska loppujen lopuksi kansion käytettävyys ja ulkoasun selkeys määrittyy käyttäjien kokemusten kautta. Toimeksiantajan kanssa on sovittu, että se kartoittaa käyttäjien ensikokemuksia kansiesta ja antaa palautetta myös tekijälle, vaikka tämä opinnäytetyö on jo päättynyt.

Toimeksiantajalla on valmistumassa vastaavanlainen kansio koskien opiskelijoiden toimeentulotuen soveltamista. Tämän opinnäytetyön kehitystyön tulokset ovat hyödynnettävissä myös opiskelijakansion muotoilussa ja sen verkkoon siirtämisessä. Tämä työstetty kansio oli alkujaan ensimmäisiä laatujaan Suomessa ja sitä kohtaan on ollut erityistä kiinnostusta myös muilla Suomen kunnilla. Joillekin kunnille onkin viime aikoina valmistunut vastaavanlaisia ohjeistuksia. Esimerkiksi Oululla on noin 20 -sivuinen kansalaisten käyttöön tarkoitettu toimeentulotukiohjeistus. Myös Kainuun maakunta -kuntayhtymä suunnittelee verkossa julkaistavaa julkista toimeentulotukiohjeistusta, jonka pohjana tätä työstettyä kansiota käytetään.

Teoreettisen viitekehyksen kannalta mietittynä tämä kehitystyö on hyvin ajankohtainen. Kuten luvussa 3 todettiin, nyky-yhteiskunta on muuttumassa hyvin informaatio- ja teknologiapainotteiseksi. Sähköiset viestimet valtaavat alaa jatkuvasti ja se vaatii myös henkilöstön osaamisen päivittämistä. Sähköinen viestintä on kuitenkin vielä laajemmin katsottuna suhteellisen nuorta ja on Kainuun maakunta -kuntayhtymän sosiaali- ja terveystoimessakin hakemassa vielä sijaansa. Kehitystyö tehtiin ottaen nämä seikat huomioon. Kansiesta saatava hyöty suurenee huomattavasti, kun kansio siirretään myös verkkoon, mutta vain siinä tapauksessa, että käyttäjät haluaavat ja osaavat käyttää sitä verkossa.

Kehitystyössä haluttavuuteen vaikutettiin kansion selkeällä muotoilulla ja päivitettävyyden helppoudella. Kynnys kansion käyttämiseksi verkossa pyrittiin tekemään mahdollisimman alhaiseksi käyttämällä suurelle osalle tuttua Word-muotoa. Tulostettavuus oli yksi tärkeä seikka, joka pystyttiin ottamaan huomioon. Tarvittaessa kansiota voi hyvin käyttää myös paperiversiona.

Henkilöstön osaamisen parantamiseksi on Kainuun maakunta -kuntayhtymällä menossa Sosiaalihuollon teknologian kehittäminen Kainuussa -hanke. Hankkeen tavoitteena on muun muassa sosiaalihuollon henkilöstön tietotekniikan osaamisen kehittäminen, työpro-

sessien kehittäminen vastaamaan Kainuun hallintokokeilun ja uusien tietojärjestelmien kautta tulevia muutoksia sekä selvittää asiakkaan ja työntekijän sähköisten palveluiden kehittämisen tarvetta. Hankkeessa kartoitetaan kyselyllä henkilöstön tietotekniikan osaamista. Tulokset analysoidaan ja niiden perusteella aloitetaan, mahdollisesti jo syksyllä, ensimmäiset tietotekniikan koulutukset.

Tulevaisuudessa kansiota päivitetään ja kehitetään edelleen. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on olla toimeksiantajalle yhtenä työkaluna tehdyn kansion ja muiden vastaavien asiakirjojen laatimisessa sekä muuttuvien työtapojen organisoinnissa. Kansion kehittämiseksi ohjeistuksen ymmärrettävyyttä voitaisiin parantaa. Ymmärrettävyys paranisi, mikäli kieleen ja varsinkin sen lauserakenteisiin kiinnitettäisiin enemmän huomiota sisältöä tuottaessa. On selvää, että kansion sähköisen version käyttöön ottaminen laajemmin vie oman aikansa. Kun on kyse näinkin suuresta työtavan muutoksesta, vaatii se totuttelua ja harjaantumista uuteen tapaan toimia. Käyttöön ottamista voidaan helpottaa henkilöstön riittäväällä opastamisella ja ohjeistamisella. Kansion kehittämiseen jatkossa tarvitaan tietoa myös sen käyttäjiltä. Kansion käytettävyyden laajempi tutkiminen tulevaisuudessa olisi opinnäytetyön aiheena erittäin mielenkiintoinen.

Tätä kansioprojektia on tehty pitkään ja sillä on suuri merkitys Kainuun maakuntakuntayhtymässä toimeentulotuen kanssa työskenteleville. Kansioprojektilla voi tulla olemaan myös merkitystä valtakunnallisesti, mikäli tämä kansio luovutetaan muiden kuntien käytettäväksi. Tämä opinnäytetyö on ajallisesti pieni osa koko tätä projektia, mutta toivottavasti se on vienyt sitä pitkästi eteenpäin. Tekijälle on ollut erittäin antoisaa olla osa tätä projektia. Tämä työ on antanut hyvän kuvan viestinnän muutoksesta muuttuvassa työyhteisössä. Perehtyminen viestintään ja asiakirjoittamiseen on herättänyt tekijässä myös suuren halun syventää osaamistaan erityisesti kirjallisessa viestinnässä.



## KIRJALLISUUS

- Aalto, L., Peltomäki, S. & Westermarck, I. 2001. Palveleva toimisto. Helsinki: WSOY.
- Alasilta, A. 1999. Näin kirjoitat tehokkaasti: Viestintäopas työelämän kirjoittajalle. Helsinki: Inforviestintä.
- Alasilta, A. 1998. Näin kirjoitat tietoverkkoon: Viestintäopas paperin maailmasta verkkojen aikaan. 2. painos. Helsinki: Inforviestintä.
- Alasilta, A. 2000. Verkkoajan viestintä: tulkinta, ilmaisu, vuorovaikutus. Helsinki: Kauppakaari.
- Hintikka, K. 1996. (toim.) Tarkka, M., Hintikka, K. & Mäkelä, A. Johdatus uuteen mediaan. Helsinki: Oy Edita Ab
- Iisa, K., Piehl, A. & Kankaanpää, S. 1998. Tekstintekijän käsikirja. 3. painos. Helsinki: Yrityskirjat
- Iisa, K. & Piehl, A. 1992. Virkakielestä kaikkien kieleen. Helsinki: VAPK-kustannus/Valtion painatuskeskus.
- Juholin, E. 2001. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Helsinki: Inforviestintä.
- Kallio, K. 1999. (toim.) Nieminen, H., Saarikoski, P. & Suominen, J. Uusi media ja arkielämä. Turku: Turun yliopisto.
- Kaloinen, M., Suntinen, R. & Vallisaari, M. 2004. Viesti ja vaikuta. Helsinki: WSOY
- Karhu, M. 1997. Viesti vakuuttavasti: esiintymisen ja henkilökohtaisen vaikuttamisen käsikirja. Helsinki: Inforviestintä.
- Keränen, V., Lamberg, N. & Penttinen, J. 2003. Verkojulkaisun hallinta. Jyväskylä: Docendo Finland Oy
- Koskinen, J. 2003. Kokonaisviestintä muutoksessa. Helsinki: Finn Lectura.

- Liikearkistoyhdistys ry 2000. Pureeko ajan hammas: Arkistointi ja asiakirjojen säilytysajat. Helsinki: Liikearkistoyhdistys.
- Luukkonen, M. 2004. Tekstiä tekemään! Kirjoittajan opas. Helsinki: WSOY.
- Mäkipeska, M. & Niemelä T. 1999. Hengittävä työyhteisö – johtamista muutosvirrassa. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Nieminen, H. 1999 (toim.) Nieminen, H., Saarikoski, P. & Suominen, J. Uusi media ja arkielämä. Turku: Turun yliopisto.
- Puro, J-P. 2004. Onnistu viestinnässä. Helsinki: WSOY.
- Sallila, P. & Tuomisto, J. (toim.) 2000. Työn muutos ja oppiminen. 6. painos. Helsinki: Kirjastopalvelu.
- Salminen, J. 2001. Johtamisviestintä – mekanistinen maailmankuva murroksessa. Helsinki: Kauppakaari.
- Suomen standardisoimisliitto SFS 2000, Standardi: Asiakirjan tekstin asettelu SFS 2487. 7. painos. Helsinki: Suomen standardoimisliitto SFS.
- Uimonen, T. 2003. Taitoa tekijälle – tehoa teksteihin. Helsinki: Inforviestintä.
- Uimonen, T., Karhu, M., Salo-Lee, L., Sipilä, J., Selänne, M., Söderlund, L. & Yli-Kokko, P. 2005. Asiantuntija viestii – ajatuksesta vaikutukseen. Helsinki: Inforviestintä Oy
- Viherä, M. 2000. Digitaalisen arjen viestintä: Miksi, millä ja miten. Helsinki: Painatuskeskus.
- Åberg, L. 2000. Viestinnän johtaminen. 2. painos. Helsinki : Inforviestintä.

## Sähköiset lähteet

Kainuu 2004 a. Kainuun maakunnan perussopimus 30.4.2004. Web-dokumentti. Saatavilla: [http://www.kainuu.fi/fi\\_tied04/MH\\_Kainuun\\_maakunnan\\_perussopimusteksti.pdf](http://www.kainuu.fi/fi_tied04/MH_Kainuun_maakunnan_perussopimusteksti.pdf) (Luettu 6.4.2006.)

Kainuu 2004 b. Sosiaali- ja terveystoimen johtosääntö 15.11.2004. Web-dokumentti. Saatavilla: [http://www.kainuu.fi/fi\\_tied04/MH\\_Liite\\_6\\_Sote\\_toimen\\_johtosaanto.pdf](http://www.kainuu.fi/fi_tied04/MH_Liite_6_Sote_toimen_johtosaanto.pdf) (Luettu 6.4.2006)

Kainuu 2005. Sisäasiainministeriö/ Tampereen yliopisto / Yhdyskuntatieteiden laitos. Seurantaryhmän ensimmäinen arviointiraportti 2.12.2005. Web-dokumentti. Saatavilla: [http://www.kainuu.fi/fi\\_tied04/RAPO\\_Sanoista\\_tekoihin\\_02122005.pdf](http://www.kainuu.fi/fi_tied04/RAPO_Sanoista_tekoihin_02122005.pdf) (Luettu 6.4.2006.)

Kainuu 2006. Kainuun maakunnan viestintästrategia 2006–2008 30.1.2006. Web-dokumentti. Saatavilla: [http://www.kainuu.fi/UserFiles/viestinta/File/VIESTINTA\\_STRATEGIA.pdf](http://www.kainuu.fi/UserFiles/viestinta/File/VIESTINTA_STRATEGIA.pdf) (Luettu 6.4.2006)

Sosiaali- ja terveysministeriö 2006 a.

<http://www.stm.fi/Resource.phx/vastt/sospa/shpal/index.htx> (Luettu 6.4.2006)

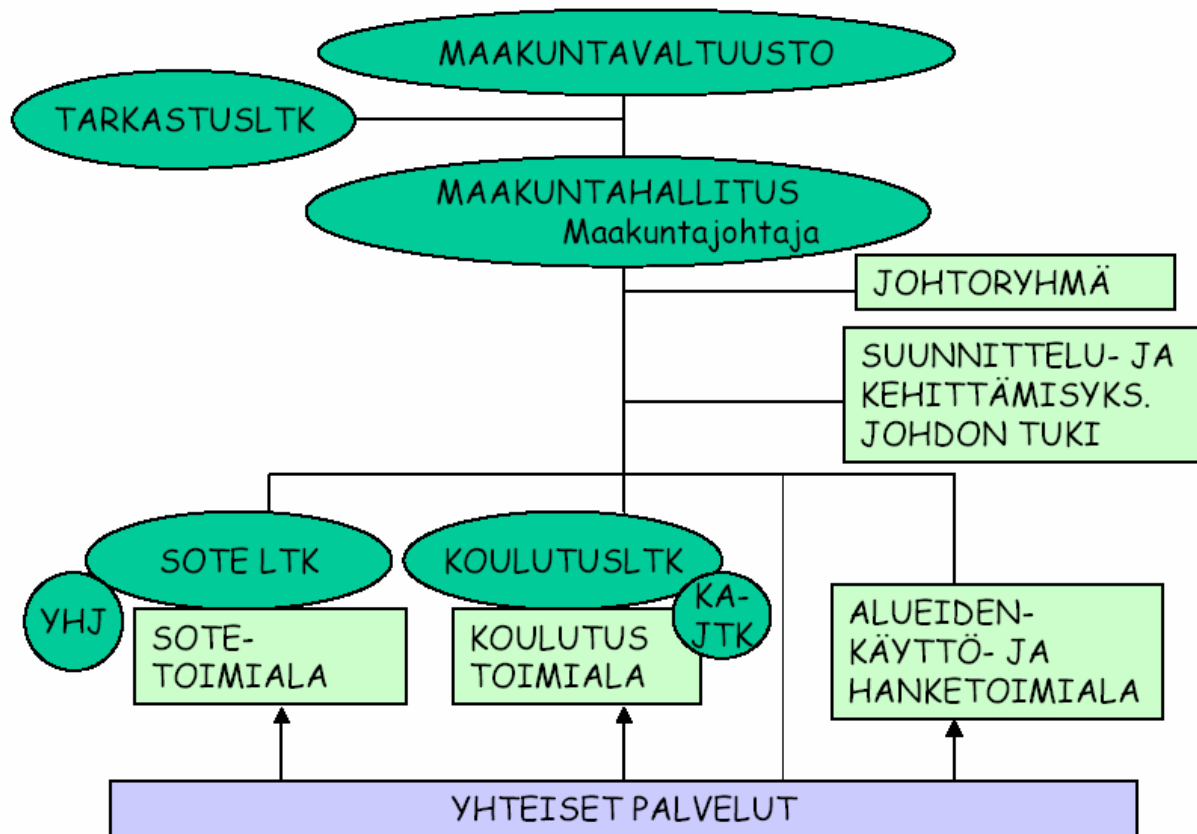
Sosiaali- ja terveysministeriö 2006 b.

<http://www.stm.fi/Resource.phx/vastt/sospa/shtoi/index.htx> (Luettu 6.4.2006)

## LIITTEET

- Liite 1. Kainuun maakunta -kuntayhtymän organisaatiokaavio
- Liite 2. Alkuperäinen sisällysluettelo sivu 1 (4)
- Liite 3. Muotoiltu sisällysluettelo
- Liite 4. Alkuperäinen teksti -mallisivu 1.
- Liite 5. Muotoiltu teksti -mallisivu 1.
- Liite 6. Alkuperäinen teksti -mallisivu 2.
- Liite 7. Muotoiltu teksti -mallisivu 2.
- Liite 8. Alkuperäinen kuvio -mallisivu 3.
- Liite 9. Muotoiltu kuvio -mallisivu 3.
- Liite 10. Alkuperäinen taulukko -mallisivu 4.
- Liite 11. Muotoiltu taulukko -mallisivu 4.

# KAINUUN MAAKUNTA –KUNTAYHTYMÄN ORGANISAATIO



Maakuntavaltuuston  
15.11.2004 hyväksymä

**SISÄLTÖ**

AMMATILLINEN KÄSITTELYTAPA TOIMEENTULOTUESSA	31
AMMATTIJÄRJESTÖJEN JÄSENMAKSUT	1
ASUMISMENOT	1
Asunnoton	1
Asuntolainan korot	1
Asumismenojen kohtuullistaminen	1
Laskelmaan merkitseminen	2
Kotivakuutus	3
Remonttikustannukset	3
Lapsen asumiskustannukset	3
Lämmitys- ja sähkökustannukset	3
Toiselta paikkakunnalta syntyneet menot	4
Toiselle paikkakunnalle muuttaneen laskut	4
Vakuusraha, takuuvuokra, välityspalkkio, panttaussitoumus, vuokraennakko	
Erytistilanteita	5
Tiedote vakuusmaksun huomioon ottamisesta toimeentulotukea määritettäessä	6
EDUNVALVONTA JA TOIMEENTULOTUKI	7
EHKÄISEVÄ TOIMEENTULOTUKI	
ELATUSAVUT, ELATUSTUET = LAPSEN ELATUSTURVA	8
Yleistä	8
Elatussopimuksesta/oikeudenpäätöksestä	8
Elatussopimuksesta/oikeudenpäätöksestä, lähihuoltajan kannalta	8
Elatussopimuksesta/oikeudenpäätöksestä, elatusvelvollisen kannalta	9
Elatustuesta	10
Elatusapusaatavat, elatustuen nostajalle	11
Merkitseminen toimeentulotukilaskelmaan ja tarvittavat asiakirjat	11
Erytistilanteet	11
Asioiden selvittelypolku lapsen elatus ja huoltoasioissa	13
Tiedote: tiedoksi elatussopimuksen osapuolille (lastenvalvojan tiedote)	15
Tiedote: elatusturvan ja lapsen huollon ja tapaamisen huomioon ottamisesta toimeentulotukea määritettäessä	17
ELATUSVELVOLLISUUDEN JA -KYKYISYYDEN SELVITTÄMINEN	18
Yleinen elatusvelvollisuus	18
Elatusvelvollisuus, -vastuu, yhteenvetotaulukko	19
EROTILANTEEN OSOITTAMINEN JA TOIMENPITEET TOIMEENTULOTUKEA HAETTAESSA	20



**Kainuun maakunta -kuntayhtymä**

Sosiaali- ja terveystoimi  
Sosiaali- ja perhetyö

**SOVELTAMISOHJE**

2 (86)

Laatimispäivä:  
00.00.0000

Laatija(t):  
Sukunimi, Etunimi  
Sukunimi, Etunimi

## Sisällys

<b>SÄÄNNÖKSET</b> .....	<b>5</b>
<b>TOIMEENTULOTUKILAIN MUUTOKSET 1.1.2006</b> .....	<b>5</b>
<b>AMMATILLINEN KÄSITTELYTAPA TOIMEENTULOTUESSA</b> .....	<b>6</b>
<b>YLEISTÄ</b> .....	<b>6</b>
1. Ratkaisuvälillä .....	6
2. Kirjallinen toimeentulotukihakemusten käsittely .....	6
3. Päivystyskäsittely .....	6
4. Neuvonta Kajaanissa .....	7
5. Sosiaalityö .....	7
6. TOTU -kansio .....	7
7. Keskeiset työskentelytavat .....	7
8. Keskeiset toimintalinjat .....	7
Käsittelytapa .....	8
<b>KÄSITEMÄÄRITTELYJÄ</b> .....	<b>12</b>
<b>MUUTOKSENHAKU</b> .....	<b>14</b>
Asiakkaan neuvonta muutoksen haussa .....	14
Itseoikaisu .....	14
Sosiaali- ja terveystoimikunnan yksilöhuoltojaosto .....	14
Oulun hallinto-oikeus .....	15
Korkein hallinto-oikeus = KHO .....	16
Muutoksista tiedottaminen henkilökunnalle ja kansion päivitys .....	17
<b>PÄÄTÖKSEN TARKISTAMINEN</b> .....	<b>18</b>
Muutos olosuhteissa .....	18
Asiavirhe .....	18
Kirjoitusvirhe .....	18
<b>TULOJEN JA VAROJEN HUOMIOON OTTAMINEN</b> .....	<b>20</b>
1. Yleistä .....	21
2. Vanhempien kanssa asuvan alle 18-vuotiaan ansiotulot ja kotouttamistuki .....	23
3. Etuoikeutettu tulo .....	23
4. Hakija on tuloton hakemuskuukauden alusta alkaen .....	23
5. Työttömyysturva maksetaan säännöllisesti .....	23
6. Työssä käyvän tulot .....	24
7. Lopputilitalanne .....	25
8. Muu katkostilanne .....	25
9. Työllisyyskoulutus, työkokeilu, työharjoittelu ja koulutustuki .....	26
10. Takaisinperinnät tulojen vähennyksenä .....	26
11. Takautuvasti tehtävä päätös, kun hakemus on jätetty oikea-aikaisesti .....	27
12. Takautuvien etuuksien huomioon ottamisesta poikkeustilanteissa .....	27
13. Lämpö-, vesi- ja sähkömaksupalautuksen huomioon ottaminen .....	28
14. Opiskelijoiden tulojen huomioon ottaminen .....	28
15. Kertaluonteisten tulojen ja varojen huomioon ottaminen .....	28
16. Säästöt .....	29
17. Sijoitetun lapsen itsenäistymisvarat .....	30
18. Yrittäjätulo .....	30
19. Provisiopalkka .....	30
20. Muut .....	31
21. Tiedote tulojen ja varojen huomioon ottamisesta toimeentulotukilaskelmassa .....	31
22. Yhteensovitussääntöjä useamman perusteen ollessa voimassa .....	31
<b>PERUSTOIMEENTULOTUEN MENOT</b> .....	<b>32</b>



<b>PERUSOSA</b> .....	<b>32</b>
Yleistä.....	32
Itsenäisesti, yksin asuvan perusosa.....	32
Yhteistaloudessa asuvan perusosa.....	32
Vanhempien luona asuvan perusosa.....	32
Ulkomailla oleskelleen perusosa, ilmoitettu työvoimatoimistoon.....	33
Ulkomaalainen, jonka oleskeluasiat eivät ole vielä kunnossa.....	33
Suomalainen naimisissa ulkomaalaisen kanssa.....	33
Alennettu perusosa.....	33
Muut poikkeukset perusosaan.....	34
<b>ASUMISMENOT</b> .....	<b>34</b>
Asuntolainan korot (hankintaan tai remontointiin).....	34
Asumismenojen kohtuullistaminen 1.9.2005 alkaen.....	34
Laskelmaan merkitseminen.....	36
Kotivakuutus.....	36
Remonttikustannukset (T).....	37
Lapsen asumiskustannukset.....	37
Lämmitys- ja sähkökustannukset.....	37
Toiselta paikkakunnalta syntyneet menot.....	38
Toiselle paikkakunnalle muuttaneen laskut.....	38
Vakuusmaksu, takuuvuokra, välityspalkkio, panttaussitoumus, vuokraennakko (T).....	38
Hakijan muuttaessa paikkakuntaa.....	40
Erityistilanteita.....	40
<b>TERVEYDENHUOLTOMENOT</b> .....	<b>41</b>
1. Julkiset terveyspalvelut ovat ensisijaisia.....	41
2. Lääkärin määräämät lääkkeet ja hoitotarvikkeet.....	42
3. Terveyskeskusmaksu, hoitopäivämaksu ja kiireellisen kotisairaanhoidon maksu.....	42
4. Käsikaappilääkkeet ja hoitotarvikkeet.....	42
5. Luontaishoito.....	42
6. Lapsettomuushoito.....	42
7. Fysikaalinen hoito.....	42
8. Lääkinnällisenä kuntoutuksena myönnettävät hoidot ja välineet.....	43
9. Hammashoito.....	43
10. Lääkärintodistuspalkkiot.....	43
11. Konsultointi epäselvissä tilanteissa.....	43
12. Hoitokäynnin laiminlyöminen ja viivästyskorot ja -maksut.....	44
13. Hoitotuki.....	44
14. Sv-korvaukset.....	44
15. Päivittäinen menettely terveydenhuoltokustannuksia myönnettäessä.....	44
16. Erityiskysymyksiä.....	45
17. Läheisesti terveydenhuoltomeneihin liittyviä kohtia.....	45
18. Tiedote terveydenhuoltomenojen huomioon ottamisesta toimeentulotukea määriteltäessä.....	46
19. Silmäläskustannusten huomioon ottaminen toimeentulotukea määriteltäessä.....	46
20. Opiskelijoiden terveydenhuolto.....	46
<b>TÄYDENTÄVÄN TOIMEENTULOTUEN MENOT</b> .....	<b>47</b>
<b>AMMATTIJÄRJESTÖJEN JÄSENMAKSUT</b> .....	<b>47</b>
<b>ASUMISMENOT</b> .....	<b>47</b>
Laskelmaan merkitseminen.....	47
Remonttikustannukset.....	47
Vakuusmaksu, takuuvuokra, välityspalkkio, panttaussitoumus, vuokraennakko.....	48
Hakijan muuttaessa paikkakuntaa.....	49
Erityistilanteita.....	50
<b>ELATUSAVUT, ELATUSTUET = LAPSEN ELATUSTURVA</b> .....	<b>51</b>
Yleistä.....	51
Elatussopimuksesta/oikeudenpäätyksestä.....	51
Elatustuesta.....	53
Elatusapusaavat elatustuen nostajalle.....	54
Merkitseminen toimeentulotukilaskelmaan ja tarvittavat asiakirjat.....	55
Erityistilanteet.....	55





**Kainuun maakunta -kuntayhtymä**

Sosiaali- ja terveystoimi  
Sosiaali- ja perhetyö

**SOVELTAMISOHJE**

4 (86)

Laatimispäivä:  
00.00.0000

Laatija(t):  
Sukunimi, Etunimi  
Sukunimi, Etunimi

<b>ELATUSVELVOLLISUUDEN JA -KYKYISYYDEN SELVITTÄMINEN .....</b>	<b>57</b>
<b>ETUOIKEUTETTU TULO .....</b>	<b>58</b>
<b>HAUTAUSAVUSTUS .....</b>	<b>58</b>
Menettely .....	58
Päätösmallit .....	61
Hautausavustuksen saaminen muilta tahoilta .....	62
<b>KODIN IRTAIMISTO .....</b>	<b>64</b>
Ensikodin kalustaminen .....	64
Irtaimiston tuhoutuminen (esim. tulipalo) .....	64
Jääkaappi ja liesi .....	65
Pyykkikone .....	65
Pitkäaikaisen ttt:n saajalle (yli 3 v.) .....	65
Vuode- ja liinavaatteiden uusiminen .....	65
<b>LAPSEN ERITYISMENOT .....</b>	<b>66</b>
Vauvan varusteet (ensimmäiselle lapselle) .....	66
Muiden lasten varusteet .....	66
Harrastusmenot jatkuvan toimeentulotuen saajalle (jatkuva on 6 kk) .....	66
Lapsen tapaamisesta ja luonapidosta aiheutuvat menot .....	67
<b>MATKAKUSTANNUKSET .....</b>	<b>68</b>
Työmatkat ja niihin rinnastettavat tilanteet .....	68
Asiointimatkat .....	68
Erityistilanteet .....	68
<b>OPINTOLAINOJEN KOROT .....</b>	<b>69</b>
<b>PÄIVÄHOITOMAKSU .....</b>	<b>69</b>
<b>ROMANIVAATETUS .....</b>	<b>70</b>
<b>EHKÄISEVÄ TOIMEENTULOTUKI .....</b>	<b>70</b>
<b>EDUNVALVONTA JA TOIMEENTULOTUKI .....</b>	<b>71</b>
Yleistä .....	71
Menettely toimeentulotukea käsiteltäessä .....	71
<b>NUORTEN AVUSTAMINEN (AMMATTITAIIDOTTOMAT 18–25 V.) .....</b>	<b>72</b>
1. Nuori joka on hoitanut kaikki veloitteet .....	72
2. Tuloton nuori .....	72
3. Nuorten alle 25 v. ammattitaidottomien ja tulottomien siirto totusta työvoimanpalvelukeskukseen .....	73
4. Nuori keskeyttää työn/työharjoittelun .....	74
5. Nuori, joka on käyttänyt hara-aikaa 1 vuoden .....	74
6. Muuta .....	75
PÄÄTÖSMALLI 1 (kehotus harapaikkaan) .....	75
PÄÄTÖSMALLI 2 (perusosan alennus) .....	76
PÄÄTÖSMALLI 3 (ei ole tullut varatulle ajalle) .....	76
PÄÄTÖSMALLI 4 .....	76
<b>PERHEPALVELUJOHTAJAN PÄÄTÖS TARKENNETUISTA SOVELTAMISOHJEISTA TOIMEENTULOTUEN MYÖNTÄMISESSÄ .....</b>	<b>77</b>
<b>MUUT OHJEET .....</b>	<b>78</b>
ASIOIDEN SELVITTELYN POLKU LAPSEN ELATUS- JA HUOLTOASIOISSA .....	78
VANHEMPIEN ELATUSVELVOLLISUUS JA VASTUU, YHTEENVETOTAUUKKO .....	81
AVIOEROTILANNE .....	82
SOSIAALITOIMEN TYÖLLISTÄMINEN .....	84
<b>TIEDOTTEET .....</b>	<b>85</b>
<b>LOMAKKEET .....</b>	<b>85</b>
<b>LINKKEJÄ .....</b>	<b>86</b>

## EHKÄISEVÄ TOIMEENTULOTUKI

On tilanteita, joihin sopii ehkäisevä toimeentulotuen käyttö. Se on aina harkinnanvaraista, jolloin myöntäjä on sosiaalityöntekijä. Tuen myöntämisellä pyritään saamaan suurehko muutos asiakkaan/perheen tilanteeseen ja myönnettävä summa on suuri. Se perustuu yleensä esim. kuntouttamissuunnitelmaan. Akuutissa pienessä hädässä käytetään normaalia toimeentulotukea (ohjelman menokohta) ja päätökseen kirjataan harkinnanvaraisuuden peruste.

## EDUNVALVONTA JA TOIMEENTULOTUKI

### Yleistä:

- Yleisen edunvalvojan asiakas on PÄÄMIES.
- Holhousviranomainen on MAISTRAATTI ja se on oikeusministeriön alainen
- Edunvalvojan määrää maistraatti tai kärjäoikeus. Yleisten edunvalvojien esimies on sosiaali- ja terveysjohtaja.
- Henkilö voi hakea itselleen edunvalvojaa kirjallisella hakemuksella maistraatista: lomake "hakemus edunvalvojan määräämiseksi", myös lautakunta voi tehdä "ilmoituksen edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä" (lomakkeita saa edunvalvojilta). Jos henkilö haluaa jonkun tietyn muun henkilön kuin yleisen edunvalvojan edunvalvojakseen, hänet ohjataan maistraattiin.
- Myös läheinen henkilö (isä, äiti, aviopuoliso, lapsi tai muu läheinen) voi tehdä hakemuksen kärjäoikeudelle.
- Maistraatti pitää holhousasioiden rekisteriä ja sieltä voi saada tiedon, kuka on tietyn henkilön edunvalvoja.

### Menettely toimeentulotukea käsiteltäessä:

- Jos havaitaan, ettei toimeentulotuen hakija toistuvasti kykene hoitamaan asioitaan sosiaalityöntekijä selvittää asian (lähinnä silloin, jos hakija on suostuvainen itse hakemaan edunvalvojaa), muussa tapauksessa ja silloin jos 1-3 kerran tapaamisilla asiaa ei saada selväksi, siirto aikuissosiaalityöhön.
- Tärkeää muistaa laittaa myönnettävä summa edunvalvojan tilille, ei päämiehelle.
- **Kun edunvalvonnan piirissä olevalle haetaan maistraatin tilintarkastuspalkkiota tai edunvalvonnan määräyspäätöksen palkkiota, tehdään toimeentulotukilaskelma ja ohjataan hakemaan maksuvapautusta maistraatilta, mikäli palkkio aiheuttaa toimeentulotukioikeuden.** Palkkiot otetaan huomioon laskelmassa erääntymiskuukautena.
- Edunvalvonnan piirissä oleva saattaa hakea myös itse toimeentulotukea ja myös valittaa päätöksestä. Pyydetään edunvalvonnan lausunto.
- Edunvalvojan toimittavat itse toimeentulotukihakemukset Kainuun kuntiin.
- Jos päämiehen kuoleman jälkeen jää maksuja kauppoihin, joihin edunvalvoja on antanut maksusitoumuksen, eikä varoja niiden maksamiseen ole, voidaan näihin maksuihin myöntää harkinnanvaraisesti toimeentulotukea (etteivät kaupat kieltäydy asioimasta edunvalvojan kanssa).

**Kainuun maakunta -kuntayhtymä**Sosiaali- ja terveystoimi  
Sosiaali- ja perhetyö

SOVELTAMISOHJE

71 (86)

Laatimispäivä:  
00.00.0000Laatija(t):  
Sukunimi, Etunimi  
Sukunimi, Etunimi

## EDUNVALVONTA JA TOIMEENTULOTUKI

### Yleistä

- Yleisen edunvalvojan asiakas on PÄÄMIES.
- Holhousviranomainen on [MAISTRAATTI](#) ja se on oikeusministeriön alainen
- Edunvalvojan määrää maistraatti tai kärjäoikeus. Yleisten edunvalvojen esimies on sosiaali- ja terveysjohtaja.
- Henkilö voi hakea itselleen edunvalvojaa kirjallisella hakemuksella maistraatista: lomake "hakemus edunvalvojan määräämiseksi", myös lautakunta voi tehdä "ilmoituksen edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä" (lomakkeita saa edunvalvojilta). Jos henkilö haluaa jonkun tietyn muun henkilön kuin yleisen edunvalvojan edunvalvojakseen, hänet ohjataan maistraattiin.
- Myös läheinen henkilö (isä, äiti, aviopuoliso, lapsi tai muu läheinen) voi tehdä hakemuksen kärjäoikeudelle.
- Maistraatti pitää holhousasioiden rekisteriä ja sieltä voi saada tiedon, kuka on tietyn henkilön edunvalvoja.

### Menettely toimeentulotukea käsiteltäessä

- Jos havaitaan, ettei toimeentulotuen hakija toistuvasti kykene hoitamaan asioitaan, sosiaalityöntekijä selvittää asian (lähinnä silloin, jos hakija on suostuvainen itse hakemaan edunvalvojaa). Muussa tapauksessa ja silloin jos 1–3 kerran tapaamisilla asiaa ei saada selväksi, siirto aikuissosiaalityöhön.
- Tärkeää muistaa laittaa myönnettävä summa edunvalvojan tilille, ei päämiehelle.
- **Kun edunvalvonnan piirissä olevalle haetaan maistraatin tilintarkastuspalkkiota tai edunvalvonnan määräyspäätöksen palkkiota, tehdään toimeentulotukilaskelma ja ohjataan hakemaan maksuvapautusta maistraatilta, mikäli palkkio aiheuttaa toimeentulotukioikeuden.** Palkkiot otetaan huomioon laskelmassa erääntymiskuukautena.
- Edunvalvonnan piirissä oleva saattaa hakea myös itse toimeentulotukea ja myös valittaa päätöksestä. Pyydetään edunvalvonnan lausunto.
- Edunvalvojan toimittavat itse toimeentulotukihakemukset Kainuun kuntiin.
- Jos päämiehen kuoleman jälkeen jää maksuja kauppoihin, joihin edunvalvoja on antanut maksusitoumuksen, eikä varoja niiden maksamiseen ole, voidaan näihin maksuihin myöntää harkinnanvaraisesti toimeentulotukea (etteivät kaupat kieltäydy asiomasta edunvalvojan kanssa).

[Sis.luetteloon](#)

## ELATUSVELVOLLISUUDEN JA -KYKYISYYDEN SELVITTÄMINEN

### Yleinen elatusvelvollisuus:

Jokaisella on velvollisuus huolehtia omasta, puolisonsa ja alaikäisen lapsensa ja ottolapsensa elatuksesta. Vanhemmat vastaavat lapsen koulutuksesta aiheutuvista kustannuksista myös yli 18-vuotiaiden osalta. TOTUL 2 §. Ks. kohta erotilanteen osoittaminen ja toimenpiteet (s. 20)

Perhe käsitellään siihen saakka kokonaisena kunnes ero on osoitettu. Järjestelyaikaa annetaan yleensä kuukausi.

Jos avioliitto on voimassa ja asutaan erillään:

Vaaditaan toisen puolison tulo- ja menotositteet. Puoliso voi nostaa elatuskanteen elatusvastuista puolisoa vastaan. Tuomioistuin voi velvoittaa toisen puolison maksamaan elatusapua tai asiasta voidaan tehdä sopimus. Ohjataan asiakas oikeusaputoimistoon. Puolisot voivat myös solmia keskinäisen elatussopimuksen, joka tulee lainvoimaiseksi yksilöhuoltojaoston vahvistuksella tai käräjäoikeuden päätöksellä.

Asian valmistelee yksilöhuoltojaostolle sosiaali- ja terveydenhuollon talouspäällikön alainen työntekijä. Jaosto tutkii ennen vahvistamista sopimuksen kohtuullisuuden.

### Vanhempien elatusvelvollisuutta/ -kykyisyyttä ei selvitetä nuorilta, jotka

- elävät /ovat eläneet avioliitossa iästä riippumatta
- yksinhuoltajilta 18-vuotiaasta lähtien
- avioliitossa, jossa molemmat tai jompikumpi on opiskelija ja molemmat yli 18-vuotiaita, ja joilla on yhteinen tai jommankumman lapsi.
- opiskelijoista tarkemmin Osa II sivu 8 ja taulukot sivut 10-32.

Nuori yli 18-vuotias saattaa olla välillä esim. työharjoittelurahalla jolloin elatusvastuuta ei katsota olevan. Jos aloittaa opiskelun ja alle. 20-v. elatusvastuu tutkitaan.



## ELATUSVELVOLLISUUDEN JA -KYKYISYYDEN SELVITTÄMINEN

Yleinen elatusvelvollisuus:

Jokaisella on velvollisuus huolehtia omasta, puolisonsa ja alaikäisen lapsensa ja ottolapsensa elatuksesta. Vanhemmat vastaavat lapsen koulutuksesta aiheutuvista kustannuksista myös yli 18-vuotiaiden osalta. [TOTUL 2 §](#).

[Ks. Erotilanteen osoittaminen ja toimenpiteet](#)

Perhe käsitellään siihen saakka kokonaisena kunnes ero on osoitettu. Järjestelyaikaa annetaan yleensä kuukausi.

Jos avioliitto on voimassa ja asutaan erillään:

Vaaditaan toisen puolison tulo- ja menotositteet. Puoliso voi nostaa elatuskanteen elatusvastuista puolisoa vastaan. Tuomioistuin voi velvoittaa toisen puolison maksamaan elatusapua tai asiasta voidaan tehdä sopimus. Puolisot voivat myös solmia puolisoitten välisen elatussopimuksen, joka tulee lainvoimaiseksi yksilöhuoltojaoston vahvistuksella tai käräjäoikeuden päätöksellä. Ohjataan asiakas oikeusaputoimistoon.

Asian valmistelee yksilöhuoltojaostolle sosiaali- ja terveydenhuollon talouspäällikön alainen työntekijä. Jaosto tutkii ennen vahvistamista sopimuksen kohtuullisuuden.

### **Vanhempien elatusvelvollisuutta / -kykyisyyttä ei selvitetä nuorilta, jotka**

- elävät /ovat eläneet avioliitossa iästä riippumatta
- yksinhuoltajilta 18-vuotiaasta lähtien
- avoliitossa, jossa molemmat tai jompikumpi on opiskelija ja molemmat yli 18-vuotiaita, ja joilla on yhteinen tai jommankumman lapsi.
- opiskelijoista tarkemmin

Nuori yli 18-vuotias saattaa olla välillä esim. työharjoittelurahalla, jolloin elatusvastuuta ei katsota olevan. Jos aloittaa opiskelun ja alle 20-v. elatusvastuu tutkitaan.

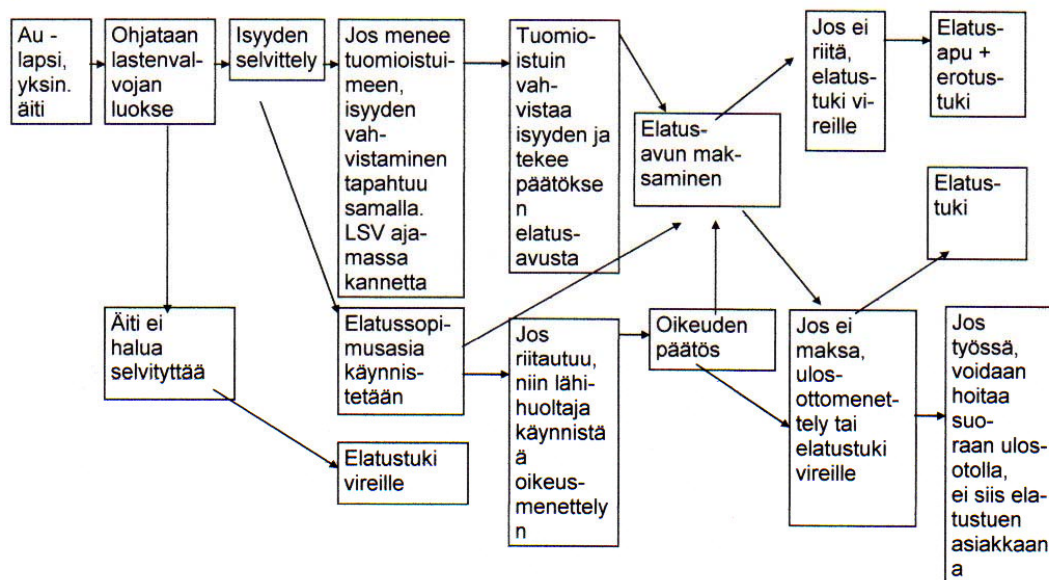
- [Tiedote toimeentulotukea hakevan alle 20-vuotiaan opiskelijan vanhemmalle / vanhemmille elatusvastuusta ja elatuskykyisyyden selvittämisestä](#)
- [Lomake toimeentulotukea hakevan alle 20-vuotiaan opiskelijan vanhemmalle / vanhemmille elatusvastuusta ja elatuskykyisyyden selvittämisestä](#)

– [Täyttöohje lomakkeeseen](#)

[Sis.luetteloon](#)

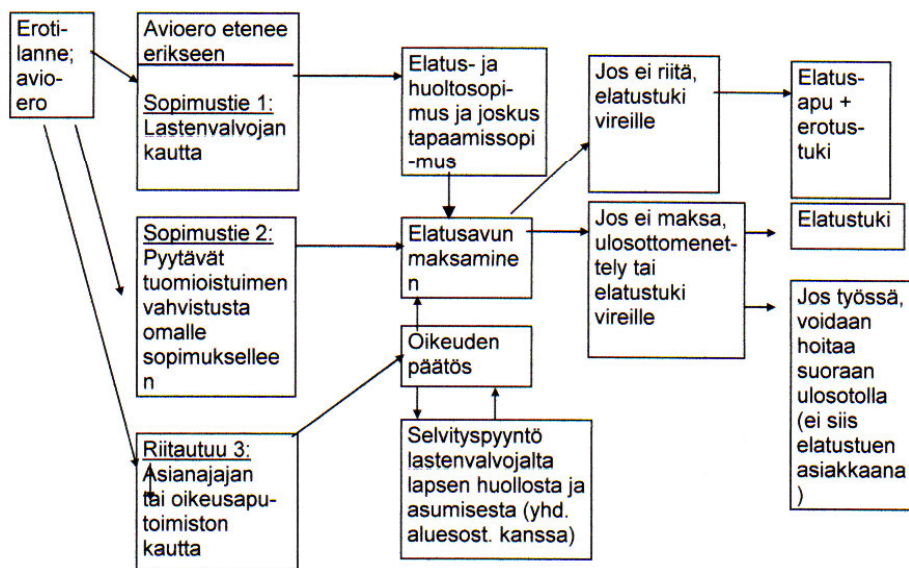
**ASIOIDEN SELVITTELYN POLKU LAPSEN ELATUS- JA HUOLTOASIOISSA**

**A.**



Toimeentulotuki myönnetään (jos oikeus), kunnes elatuspäätös on valmis. Elatustukea ei myönnetä takautuvasti. Esim. perintää ei tehdä muulloin kuin silloin, jos maksatus muuten viivästyy.

**B.**

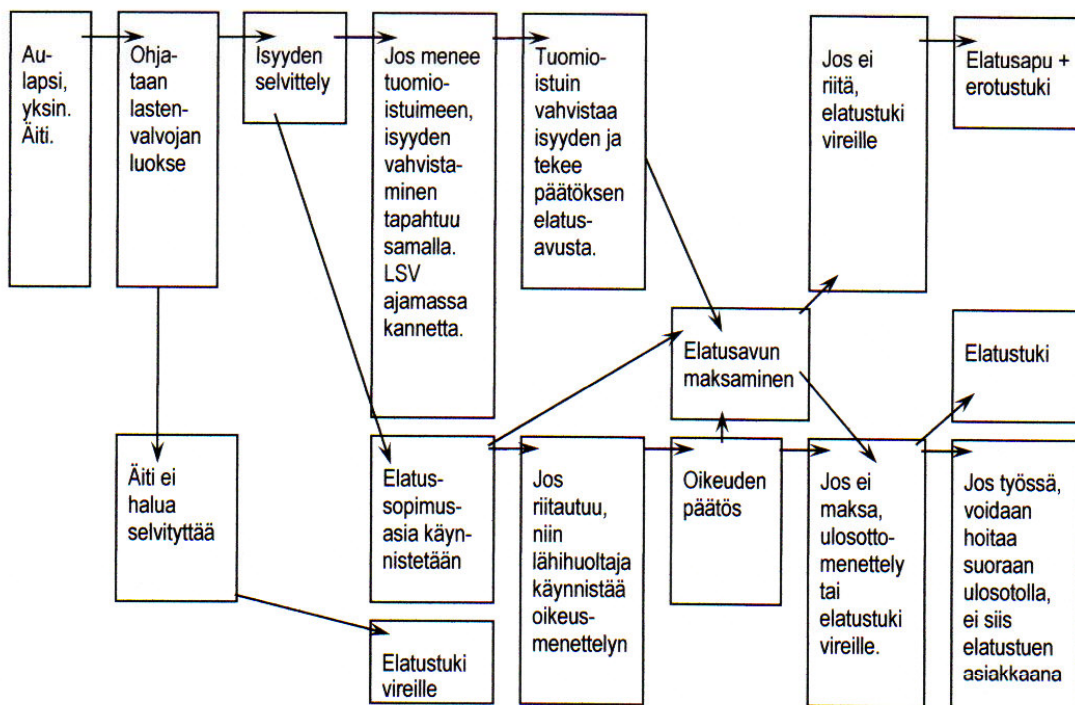




**MUUT OHJEET**

**ASIOIDEN SELVITTELYN POLKU LAPSEN ELATUS- JA HUOLTOASIOISSA**

**A.**



Toimeentulotuki myönnetään (jos oikeus), kunnes elatuspäätös on valmis. Elatustukea ei myönnetä takautuvasti. Esim. perintää ei tehdä muulloin kuin silloin, jos maksatus muuten viivästyy.

Vanhempien elatusvelvollisuus ja vastuu, yhteenvetotaulukko

– Perhesuhde/ Asumismuoto	Alle 18 v.		Opiskelija 18 - 19- v	
	Kyllä	Ei	Kyllä	Ei
Naimaton, yhdessä ydinperheen kanssa	x		x	
Naimaton, itsenäisesti (yksin tai kimpassa) oma tai vieraspaikkakuntalainen	X		x	
Avoliitossa elävä/elänyt riippumatta onko lapsia tai ei		X		x
Avoliitossa, jossa molemmat tai toinen alle 18-vuotias	x		x	
Avoliitossa, jossa <u>yhteinen lapsi</u> ja jossa molemmat alle 18-vuotiaita tai opiskeleva alle 18 v. ja puoliso 18 v.	X			
Avoliitossa, jossa alle 18 v. opiskelija, puoliso yli 18 v. <u>hänellä lapsi</u>	X			
Avoliitossa, jossa alle 18 v. opiskelija, jolla <u>oma lapsi</u> , puoliso alle 18 v.	X			
Yksinhuoltaja	X			x
Avoliitossa, jossa molemmat tai toinen 18-19 v. toinen yli 20 v.			x	
Avoliitossa, jossa molemmat tai jompikumpi on opiskelija (yli 18v.) joilla yhteinen tai jommankumman lapsi.				x

**Huom:** Alaikäisen vanhemmilla ei velvollisuutta elättää lastenlasta.





**Kainuun maakunta -kuntayhtymä**  
Sosiaali- ja terveystoimi  
Sosiaali- ja perhetyö

SOVELTAMISOHJE

81 (86)

Laatimispäivä:  
00.00.0000

Laatija(t):  
Sukunimi, Etunimi  
Sukunimi, Etunimi

### VANHEMPIEN ELATUSVELVOLLISUUS JA VASTUU, YHTEENVETOTAULUKKO

Perhesuhde / Asumismuoto	Alle 18 -vuotias		Opiskelija 18–19 -vuotias	
	Kyllä	Ei	Kyllä	Ei
Naimaton, yhdessä ydinperheen kanssa	X		X	
Naimaton, itsenäisesti (yksin tai kimpassa) oma tai vieraspaikkakuntalainen	X		X	
Avoliitossa elävä/elänyt riippumatta onko lapsia tai ei		X		X
Avoliitossa, jossa molemmat tai toinen alle 18-vuotias	X		X	
Avoliitossa, jossa yhteinen lapsi ja jossa molemmat alle 18-vuotiaita tai opiskeleva alle 18 v. ja puoliso 18 v.	X			
Avoliitossa, jossa alle 18 v. opiskelija, puoliso yli 18 v. <u>hänellä lapsi</u>	X			
Avoliitossa, jossa alle 18 v. opiskelija, jolla <u>oma lapsi</u> , puoliso alle 18 v.	X			
Yksinhuoltaja				X
Avoliitossa, jossa molemmat tai toinen 18–19 v. toinen yli 20 v.			X	
Avoliitossa, jossa molemmat tai jompikumpi on opiskelija (yli 18 v.) joilla yhteinen tai jommankumman lapsi.				X

**Huom: Alaikäisen vanhemmilla ei velvollisuutta elättää lastenlasta.**

[Sis.luetteloon](#)