

Katre Ratassepp

Tallinna ülikooli
keeletoimetamise eriala magister



Madalad ootused teevad leplikuks. Ametiasutuste kirjade arusaadavusest

Mida üldse öelda saab, saab öelda selgelt,
ja millest ei saa rääkida, sellest tuleb vaikida.

Ludwig Wittgenstein

Kui ametiasutused meile kirjutavad, pole enamasti mõistlik neid kirju ignoreerida. Ent kui selge ja meie vajadustele vastav on selline suhtlus ning millised on meie eelhoiakud ja ootused suhetes ametiasutustega?¹ Selgub, et ametiasutuste² kirjad on umbes sama raskesti loetavad nagu gümnaasiumi keemiaõpik. Kirja saanud inimesed ei ole aga kuigi kriitilised. Keerulisust tajutakse paratamatusena ja valitseb suhtumine, et loetu mõistmiseks peabki ise vaeva nägema.

Fookuses kasutajakogemus

Seni on seoses arusaadavusega Eestis uuritud peamiselt tekstide keelelisi parameetreid, nende vastavust kirjakeele normile ja muutumist (nt Kerge 2003 ja 2010, Pullerits 2005, Rätsep 2006, Tomiste 2012, Juss 2015). Valdav

¹ Artikli aluseks olev magistritöö kandis pealkirja „Inimeste kogemus suhtlusest ametiasutustega kirjade arusaadavuse näitel” ning see kaitsti Tallinna ülikoolis 2016. aasta kevadsemestril.

² Avaliku teenistuse seaduse järgi (§ 6) on ametiasutus riigi või kohaliku omavalitsuse üksuse eelarvest finantseeritav asutus, kelle ülesanne on avaliku võimu teostamine. Riigi ametiasutused on näiteks ministeeriumid, kaitsevägi, ametid ja inspeksioonid (maksu- ja tolliamet, politsei- ja piirivalveamet, statistikaamet jne), kohus. Kohaliku omavalitsuse üksuse ametiasutus on näiteks valla- ja linnavalitsus koos struktuuriüksustega.

on teadmine, et eesti keelt, eriti ametlikke tekste, kimbutavad nimisõnatoibi, lausete liigne pikkus, kantseliit ja stampväljendid. Kasutajakogemust ehk seda, kuidas vastuvõtja tekste tajub, on uuritud vähem. Seetõttu otsisin vastuseid küsimustele, millised on inimeste ootused ja hoiakud ametiasutustega suhtlemisel; mis muudab kirjaliku teksti selgeks ja arusaadavaks ning mis häirib või põhjustab enim arusaamatust.

Uurimisküsimustele vastuse leidmiseks palusin kuuel inimesel loovutada oma aastane kirjavahetus ametiasutustega. Kirjade loetavust mõõtsin Lix-indeksi³ ehk jälgimishõlpsuse näitaja abil, kasutajakogemust uurisin intervjuude kvalitatiivse sisuanalüüsi abil. Analüüsitavaid e-kirju või kirjakiimpe kogunes 43, nende saatjaks oli 16 ametiasutust. Kirjakimbu moodustas samal teemal peetud kirjavahetus inimese ja ametiasutuse esindaja vahel, üks kirjakiimpe võis koosneda kuni 11 kirjast.

Enamasti oli suhtluse algatajaks ametiasutus (84%), harvem valimisse kuulunud inimene (16%). Suurem osa kirjadest oli standardiseeritud, st sõnastusest võib eeldada, et samasugune kiri on saadetud laiemale ringile ja personaalne on, kui üldse, vaid osa kirjast. Seega oleks loogiline eeldada, et enne kirja korduvkasutusse laskmist mõeldakse selle eesmärk ja sõnastus hästi läbi, lihvitakse õigekeelt ning ehk isegi kontrollitakse arusaadavust mõne valimisse kuuluva inimese peal. Näib, et pigem seda siiski ei tehta.

Pikkade sõnade lembus

Uuritud kirjade keskmine loetavusindeks oli 67, mis on omane väga raskele tekstile⁴. Tuginedes olemasolevale Eesti võrdlusandmestikule, liigituvad ametiasutuste kirjad raskusastme poolest e-riigi ametlike teadaannete ja gümnaasiumi keemiaõpiku järele ning nendes kasutatav keel on keerulisem kui 2011. aasta päevalehtedes ja 1980ndate teadustekstides (vt kõrvalolev tabel). Sealjuures osutusid 43 uuritud kirjast või kirjakiimbust väga raskeks 42 ning vaid üks „kõigest” raskeks.

³ Lix-indeksi töötas välja rootslane Carl Hugo Björnsson. Eestis on sellega mõõdetud eelkõige õpikutekste, aga ka ametlikke teadaandeid, teadus- ja ajakirjanduskeelt, õpilaskirjutisi ja täiskasvanute esseekorpust (täpsemad allikaviited on esitatud tabelis lk 25).

⁴ Teksti raskusastme tõlgendamisel Lix-indeksi järgi lähtutakse skaalast: Lix kuni 20 – väga lihtne, 21–30 – lihtne, 31–40 – keskmise raskusastmega, 41–50 – raske ja Lix üle 60 – väga raske tekst.

Tekstitüüpide võrdlus loetavusindeksi Lix alusel (sulgudes on esitatud analüüsijad)

Tekstitüüp	Lix
E-riigi ametlikud teadaanded (Juss 2015)	75
Gümnaasiumiastme keemiaõpik (Lepajõe jt 2013)	70
Ametiasutuste kirjad inimestele (Ratassepp 2016)	67
Täiskasvanud mittefiloloogidest haritlaste loovkirjutised (Kerge jt 2014)	64
Põhikooli geograafiaõpik (Lepajõe 2013)	63
1980. aastate teadustekstid (Puksand, Kerge 2012)	62
7. klassi muusikaõpik (Puksand, Kerge 2012)	62
5. klassi ajalooõpik (Puksand, Kerge 2012)	60
11. klassi loovkirjutised (Kerge jt 2014)	56
2011. aasta päevalehed (Puksand, Kerge 2012)	56
6. klassi ajalooõpik (Puksand, Kerge 2012)	56

Lix-indeksi määramisel võetakse arvesse lausete pikkust (mitu sõna) ning lausetes kasutatud sõnade pikkust (mitu tähte). Ametiasutuste kirjade keskmine lause koosnes 15 sõnast, mis on Lixi järgi lihtne tekst⁵. Ametiasutuse kirjad muudab seega raskesti jälgitavaks hoopis pikkade sõnade osakaal lauses. Pikaks loetakse sõna, millest on seitse ja enam tähte. Kui selliseid sõnu on 38% ning enam, liigitub tekst väga raskeks. Eesti ametiasutuste kirjades oli pikki sõnu 52%, vaadeldud 43 kirjast ei jäänud pikkade sõnade osakaal lauses ühelgi juhul alla 38%. Näiteks: *Spordiorganisatsioonil on kohustus esitada oma andmed spordiorganisatsioonide alamandmekogusse kandmiseks 6 kuu jooksul alates organisatsiooni registreerimisest äriregistris või spordiregistrist kustutatud spordiorganisatsiooni uuesti tegutsema hakkamisest. Juhul, kui organisatsioon on mõne spordiregistrisse kantud spordialaliidu, spordiühenduse või maakonna spordiliidu liige, tuleb tal esitada andmed spordiregistrisse kandmiseks 30 päeva jooksul alates vastava liikmelisuse tekkimisest ka siis, kui organisatsioon ei ole spordiorganisatsioon.*

Allpool on esitatud stiilinäide kirjast, milles põllumajanduse registrite ja informatsiooni amet (PRIA) teavitab toetuse taotlejat püsirohuma

⁵ Eesti kirjaliku tekstilause keskmiseks pikkuseks on Krista Kerge (Kerge 2002: 42) nimetanud 14,1 sõna, seega jääb ametikirjade keskmine lausepikkus üsna selle lähedale.

suhtarvu vähenemisest. Laused on pikad ning kirjutatu tähendus ei ole teate saaja jaoks lihtsalt mõistetav.

Lugupeetud taotleja

2016. aasta pindalatoetuste ja maksetaotluste andmete alusel on Eesti riigi tasandil püsirohuma suhtarv vähenenud võrreldes 2015. aastal kehtestatud võrdlussuhtarvuga üle 5%.

*Kuna vastavalt Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määruse (EL) nr 1307/2013 artikkel 45 lõikele 2 ei tohi riiklikul tasandil määratav aastane suhtarv väheneda rohkem kui 5% siis on püsirohuma(de) edasine ülesharimine lubatud ainult juhtudel, kui taotlejal on võimalik taotluse esitamise aastal (2017) vähemalt sama pindala ulatuses asendada üles küntud püsirohuma muu rohumaaga, s.t. 2016. aasta lühiajalise rohumaaga, mis Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) nr 1307/2013 artikli 4 lõike 1 punktis h tähenduses on 2017. aastal käsitatav püsirohumaana. Palume arvestada sellega oma põllumajanduslike tööde planeerimisel ja teostamisel. /.../*⁶

Tavainimese ja ametiasutuse keele erinevust ilmestasid hästi valimisse kuulunud kirjakeele, kus asutus ja inimene vahetasid omavahel mitu kirja. Tavainimese kirja keskmine Lix oli tunduvalt madalam ametiasutuse omast (37:59, 45:66, 58:79). Keelelise empaatia ilminguid ehk oma keelekasutuse kohendamist suhtluspartnerist lähtuvalt ei tulnud ette isegi siis, kui ametiasutus ja inimene vahetasid omavahel 11 kirja. Kui ikka väljend *tööturuteenusel või aktiivses meetmes viibimine* on ametnikul n-ö käe sees, siis need ka kirjast kirja korduvad, olgu teise poole arusaamatus kui tahes suur.

Siinkohal tasub meelde tuletada selge keele ekspert Janice Redishi väidet, et kirjutamine ei ole alati infoedastus, vaid see võib vahel olla nagu tühjusesse hüüdmine. Infoedastuseks muutub kirjutis juhul, kui keegi teine saab selle kätte, tahab sellega tegeleda, suudab sellega tegeleda ja leiab vajaliku info, mõistab seda ja toimib selle järgi. Keeruline keelekasutus ei aita teksti mõistmisele kaasa. (Redish 2015: 42)

⁶ See kiri on minu viimane leid ametiasutuste pikkade lausete lembusest. Magistritöö valimis seda kirja polnud.

Keeruline küll, aga ...

Intervjuudest selgus, et inimeste ootused ametiasutustele on üllatavalt madalad ning seetõttu ollakse leplikud ka kasutatava keele suhtes. Ametiasutustega suhtlemist tajutakse *bürookraatliku värgina*⁷, millele on paratamatult omane kantseliitlikkus, paindumatus, institutsioonikesksus. Normiks peetakse, et kirjade mõistmise nimel tuleb ise vaeva näha ning et ametiasutustega suhtlemine pole võrreldav näiteks eraettevõttega suhtlemisega: *See ei ole selline klienditeenindus nagu kommertsettevõttes, et piisab sul vaid kohale minna ja ... piisab vastutulelikkusest, et sebitakse. Mulle tundub, et siin on nagu mingid teised mängureeglid ikkagi. Et see on nagu omaette kunst, kuidas ametiasutustega suhelda.*

Intervjuude alguses hinnati oma senist kokkupuudet ametiasutustega neutraalseks või positiivseks, ent positiivsust defineeriti negatiivsuse puudumise kaudu või väikeste ootuste kontekstis. Öeldi näiteks, et *Üldiselt on kogemus positiivne, ei ole väga häda*. Kriitilisemad märkused tulid esile intervjuu hilisemas faasis, kirju ükshaaval üle vaadates. Kuid ka siis tajuti tekkinud nõutust või pahameelt justkui paratamatusena – „inimene tänavalt” ei peagi kõigest aru saama. Näiteks öeldi: *See peab ikka haige psüühikaga inimene ka olema, kes ootab riigiasutuselt mingit kummardavat kirja*.

Seega on halb stiil tekitanud valed ootused ja nihkes hoiakud. Nimetan seda suhtumist *asi-on-minus*-fenomeniks. Sellisel juhul peetakse teksti mittemõistmise põhjuseks enese ebapiisavat funktsionaalset lugemisoskust, ebapiisavat kodutööd või lihtsalt laiskust. Keerulisust, mis ametiasutustega suhtlemisega kaasas käib, tajutakse nii mõnigi kord ka hoopis laiemana hinnanguna kui vaid hinnanguna kirjavahetuse keelele: *Kirja osas ei ole probleemi. Aga see, et sa saad aru, millest siin jutt käib, ei sõltu sellest kirjast. Seda ei olegi, ma arvan, võimalik kirja panna*. Tundlikuma loomuga inimesi paneb suhtlemine ametiasutustega kahtlema ka oma keelelistes valikutes ja esitama küsimuse, kas peaks ka ise kasutama *mingisugust erilist kantseliiti*. Nii tekib nõiarang: kui tekivad väärad ootused ja viga nähakse endas, siis on see soodus pinnas, et kantseliit leviks kui loomulik ametisuhtluse keel. Kui sellega aga harjutakse, siis levib see ka igapäevasuhtlusesse ja argikeelde.

⁷ Siin ja edaspidi on kursiivis väljavõtted intervjuudest.

Selge keele ekspert Josiah Fisk (2015) on toonud kasutusse mõiste „dokumendid, mida keegi ei armasta”. Fisk väidab, et meie kergelt skeptiline ja pigem negatiivne eelhoiak ning madalad ootused sellistele tekstidele (nt seadused, instruktsioonid) mõjutavad viisi, kuidas me neid loeme. Me otsime alateadlikult oma eelhäälestusele pigem kinnitust ning seetõttu võime kergesti kaotada huvi ja viitsimise edasi lugeda. Et meie ootused on keskkond, kuhu sõnum maandub, siis on igasuguse kommunikatsiooni eeltingimus selle keskkonna mõistmine. Negatiivsetele ootustele mittevastamine on olulisem kui nende ületamine, väidab Fisk.

Kõige selle juures tasub mainida, et inimesed, kes oma kirjad uurimiseks loovutasid ning minuga oma kasutajakogemust jagasid, olid keskealised, kõrgharitud ja tegevad eri elualadel. Nende seas ei olnud keeleteimetajaid või eesti filolooge, mehi ja naisi oli valimis võrdselt ning nad kõik puutusid oma igapäevatöös tekstidega palju kokku – olid harjunud neid koostama, lugema ja tõlgendama. Julgen arvata, et madalama haridusega ja tagasihoidlikuma teksti töötlemise kogemusega inimeste leplikkus võib olla veelgi suurem ja arusaamine tekstist väiksem.

Rohkem empaatiat ja tervet talupojamõistust

Kirjade puhul häirisid vastanuid enim teksti kui kommunikatsiooniakti tunnused: teksti eesmärgi ja ülesehituse ebaselgus, info liiasus, institutsioonikesksus⁸. Keeruliste sõnade asendamine lihtsamatega, lausete lühendamine, keeruliste lausete ärajätmine ja isikulise tegumoe kasutamine on baastase, millega tegelemine on vajalik ja kus ametiasutustel on omajagu arenguruumi. Sellest tähtsam on aga teksti kui terviku tasand, mis rõhub üksikute sõnade ja lausete asemel pigem lõikude ülesehitusele, teksti loogikale, terviklikkusele ja sidususele. Teksti kui terviku oskuslik koostamine eeldab vastuvõtukonteksti mõistmise püüet, vastuvõtja huvide ja situatsiooni oludega arvestamist.

Esitav info olgu lühike, lakooniline ja võimalikult konkreetne. Kirja eesmärk ja põhisõnum peab selguma kiirelt ja üheselt, vajaduse korral tuleb seda põhjendada veenvalt, mitte vaid paragrahvidele toetudes. Kirja ülesehitus lähtugu lugeja huvidest, mitte ärgu olgu kirja saatja sisemiste

⁸ Seda teemat on politseisse tunnistajaks palutud inimesele saadetud kirja põhjal ilmekalt käsitletud ka Reet Kasik (2007).



tööprotsesside ümberjutustus või põhjendus, mis venitab kirja tarbetult pikaks.

Ei maksa siiski arvata, et kirja saaja teeb teksti arusaadavusest kirja saatja kohta põhjanevaid järeldusi. Inimese mulje ühest või teisest ametiasutusest kujuneb väga mitme teguri koosmõjus ning vähemalt vastanud ise väitsid, et suuri järeldusi nad saadetud kirjade põhjal ei tee. Usun, et see on seotud madalate ootustega. Ometigi võivad kirjad viia konkreetsete tagajärgedeni. Ainuüksi kuuest intervjuust selgusid mitmed delikaatsed olukorrad, mis olid otseselt seotud ametiasutuse keelekasutuse, suhtlusstiili ja esitatud info ülesehitusega. Näiteks lõpetas oma töötustaatus inimene, kes tajus oma võimetust „masinaga suhelda”, kui taotles

paindlikku lähenemist (näost näkku kohtumise asemel videokõne), ent põrkas kokku ametniku jäikusega. Või ei esitanud inimene projektitaotlust, sest ei saanud oma päringule sisulist vastust. Või loobus inimene, kes puutub vastu kõige enam kokku ametlike kirjade kirjutamisega ja tunneb end selles žanris koduselt, vanemahüvitiseks määratud summa õigsuse üle kontrollimisest, sest tema arvates pole võimalik sellest valemist aru saada jne.

Kõik need näited on inimvaenulikud ja kinnitavad, et asjad on halvasti. Tekst on alati osa elulisest toimingust – inimene ja ametiasutus ajavad omavahel mingit asja, mille juures kiri peab abistama ja kasutatav keel olema sisu teenistuses. Hästi arusaadav ja kirjakeele norme järgiv tekst lihtsustab selle mõistmist, sest me ei pea oma tähelepanu jagama sisu ja vormi vahel. Tekstist arusaamine omakorda suurendab tõenäosust, et vastuvõtja tegutseb soovitud viisil ning aitab kokku hoida suhtlejate aega, mis muidu kuluks täpsustamisele, lisainfo otsimisele, sanktsioonide rakendamisele jms. Lisaks aitab hea ja selge avalik keelekasutus võidelda ühiskonna kihistumise vastu ja hoiab au sees põhimõtet, et õigus öeldust aru saada on meie kõigi põhiõigus.

Viidatud kirjandus

- Fisk, Josiah 2015. What were they expecting? – Ettekanne konverentsilt „Clearer language, greater efficiency and effectiveness”. 17.–20.09.2015, Dublin. <https://www.youtube.com/watch?v=LyoYzEXflN8> (27.03.2016)
- Juss, Katri 2015. E-riigi ametlikud teadaanded ja nende keel. Bakalaureusetöö Tallinna ülikoolis.
- Kasik, Reet 2007. Võimu keel: asutus suhtleb kodanikuga. – Eesti Rakenduslingvistika Ühingu aastaraamat. Toimetajad: Helle Metslang, Margit Langemets, Maria-Maren Sepper. Tallinn: Eesti Keele Sihtasutus, 167–176.
- Kerge, Krista 2002. Kirjakeele kasutusvaldkondade süntaktiline keerukus. – Tekstid ja taustad. Toimetaja Reet Kasik. Tartu Ülikooli eesti keele õppetooli toimetised 23, 29–46.
- Kerge, Krista 2003. Keele variatiivsus ja *mine*-tuletus allkeelte süntaktilise keerukuse tegurina. Doktoritöö. Tallinna Pedagoogikaülikool. Tallinn: Tallinna Pedagoogikaülikooli Kirjastus.
- Kerge, Krista 2010. Kirjažanrite keeleparameetrid mitme tekstiliigi taustal. – Emakeele Seltsi aastaraamat 55, 32–62.

- Kerge, Krista; Anne Uusen; Halliki Põlda; Helin Puksand 2014. Loovkirjutiste süntaksimuutujate areng teismeeas. – Emakeele Seltsi aastaraamat 59, 46–76.
- Lepajõe, Kersti; Kärt Talsi; Liisa Tepp 2013. Loodusteaduste õpikute keelest. – Emakeele Seltsi aastaraamat 58, 126–147.
- Puksand, Helin; Krista Kerge 2012. Õpiteksti analüüs kirjaoskuse omandamise kontekstis. – Emakeele Seltsi aastaraamat 57, 162–217.
- Pullerits, Egle 2005. Ametikiri kui tekst: struktuur ja keelekasutus. Bakalaureuse-töö. Juhendaja Reet Kasik. Eesti keele õppetool. Tartu Ülikool.
- Redish, Janice 2015. Tulemuslik infoedastus: planeerimine ja hindamine. – Selge kommunikatsioon. Artiklite kogumik. Tallinn: Eesti Keele Sihtasutus, 41–51.
- Rätsep, Siret 2006. Ametikirja vorm ja keel ühe riigiasutuse näitel. Magistritöö. Juhendaja Krista Kerge. Eesti filoloogia osakond. Tallinna Ülikool.
- Tomiste, Sirje 2012. Ametikirjade keeleparameetrid. Magistritöö. Juhendaja Krista Kerge. Eesti keele ja kultuuri instituut. Tallinna Ülikool.

OK