

<https://kielikello.fi/viranomaisviestintaa-sarjakuvan-keinoin/>

Virka- ja lakikieli

Viranomaisviestintää sarjakuvan keinoin

Yhteiskunnan tarjoamat palvelut on tarkoitettu kaikille niitä tarvitseville, mutta tietoa palveluista on saatavilla yleensä vain kirjallisesti. Kirjoitettu kieli ei kuitenkaan palvele kaikkia kielenkäyttäjiä. Sarjis-hankkeessa on selvitetty, voisiko viestinnässä hyödyntää myös sarjakuvaa.

Kirjoittajat



[Eliisa Pitkäsalo](#)

Kirjoittaja on filosofian tohtori ja dosentti, joka toimii monikielisen viestinnän ja käännöstieteen yliopistonlehtorina Tampereen yliopistossa.



[Vaula Haavisto](#)

Kirjoittaja on filosofian tohtori, joka työskentelee erikoistutkijana Turun yliopistossa.

julkaistu

14.11.2024



Monitieteinen Sarjis-tutkimusryhmä tarkastelee asiakirjojen saavutettavuutta ja sarjakuvamuotoisten asiakirjojen selkeyttä. Kuva: Eliisa Pitkäsalo.

Jokainen meistä voi jossain elämänsä vaiheessa olla tilanteessa, jossa yhteiskunnan tarjoamista palveluista olisi apua. Tietoa esimerkiksi sosiaalihuollon palveluista on kyllä saatavilla, yleensä kirjoitetussa muodossa, koska nyky-yhteiskunnan toiminta perustuu suurelta osin kirjoitettuun tekstiin. Käytännössä tietoa voi kuitenkin olla vaikea saada, varsinkin jos palveluita esittelevät tekstit on kirjoitettu kielellä, joka vilisee sellaisia termejä ja kielellisiä rakenteita, joita tietoa etsivä ei välttämättä ymmärrä.

Kenen tahansa voi olla vaikea löytää kirjoitetusta tekstistä sen keskeinen sisältö – esimerkiksi ohjeet siihen, miten jotain palvelua voi hakea – mutta erityisiä hankaluuksia se tuottaa niille, joiden kieli- tai lukutaito on puutteellinen tai joilla on jokin ymmärtämiseen vaikuttava kognitiivinen häiriö, esimerkiksi lukihäiriö tai muistisairaus. On kuitenkin tärkeää, että kaikilla yhteiskunnan jäsenillä on mahdollisuus ymmärtää, mistä kussakin palvelussa on kysymys, mitä oikeuksia ja velvollisuuksia sen käyttämiseen sisältyy ja miten sitä saa.

Tähän saavutettavuuden kannalta keskeiseen ongelmaan tarttui Sarjis-tutkimusryhmä ryhtyessään selvittämään, täytyykö viranomaistekstien olla aina kirjallisia vai voisivatko ne olla myös jossain muussa muodossa. Tutkimusryhmän aloittaessa työnsä vuonna 2018 viranomaistekstien selkokielistämistyö oli jo

käynnissä, mutta tutkijat halusivat astua vielä askeleen eteenpäin. Ryhmässä alettiin selvittää, voisiko viranomaistekstejä muuttaa visuaaliseen muotoon, olisiko siitä hyötyä tekstien ymmärtämisessä ja miten se tehtäisiin. Sarjis-tutkimusryhmään kuuluvat tämän artikkelin kirjoittajien Eliisa Pitkäsälön ja Vaula Haaviston lisäksi Kirsi Günther, Mira Kainulainen, Laura Kalliomaa-Puha ja Anne Ketola. Sarjakuvat on piirtänyt Jan Pitkäsalo.

Etelä-Afrikassa oikeudellisten tekstien muokkaaminen visuaaliseen muotoon oli aloitettu jo muutamia vuosia aiemmin. Ensimmäinen sarjakuvamuotoinen työsopimus oli otettu käyttöön vuonna 2016 hedelmäplantaasilla, jonka työntekijöistä moni ei pystynyt riittävästi lukemaan tai kirjoittamaan sitä kieltä, jolla tekstimuotoinen sopimus oli kirjoitettu. Aloitteen ”isä”, asianajaja Robert de Rooy kutsuu näitä sarjakuvamuotoisia työsopimuksia nimellä *comic contract*, sarjakuvasopimus. Tätä käytimme mallina omassa työssämme muokatessamme sosiaalihuollon asiakirjoja sarjakuvaksi.

Monitieteinen lähestymistapa sarjakuva-asiakirjoihin

Sarjis-tutkimusryhmä tarkastelee asiakirjojen saavutettavuutta ja sarjakuvamuotoisten asiakirjojen selkeyttä. Monitieteisen tutkimusryhmän näkökulmat ovat moninaiset: lähestymme aihetta oikeustieteen, kasvatustieteen, sosiaalityön sekä sarjakuvatutkimuksen, soveltavan kielitieteen ja käännöstieteen näkökulmasta.

Oikeustieteellisesti tutkimme sitä, miten tiedon visualisointi edistää asiakirjan käyttäjien oikeuksiin pääsyä eli sitä, että he ymmärtävät omat oikeutensa ja että ne toteutuvat. Kasvatustieteen ja sosiaalityön näkökulmasta taas keskitymme siihen, miten visuaalisuus lisää asiakkaiden toimijuutta ja osallisuutta. Sarjakuvatutkimus puolestaan valottaa sitä, miten sarjakuvalle tyypilliset ominaisuudet, kuten kerronnallisuus sekä värit, symbolit ja muut visuaaliset keinot, vaikuttavat asiakirjan sisältöjen ymmärtämiseen.

Käännöstieteellistä tutkimuksestamme tekee se, että tarkastelemme sarjakuva-asiakirjojen laatimista käännösprosessina: toisaalta intersemioottisena, toisaalta kielensisäisenä kääntämisenä. Intersemioottinen kääntäminen on nimensä mukaisesti merkkijärjestelmien välistä kääntämistä ja tarkoittaa kielitieteilijä Roman Jakobsonin mukaan sitä, että verbaalinen teksti käännetään esimerkiksi musiikiksi, elokuvaksi tai kuvaksi. Sarjakuvalla on ominaista, että siinä on sekä kuvia että sanoja. Kun kirjallisessa muodossa oleva asiakirja käännetään sarjakuvaksi, siihen jää myös kirjoitettua tekstiä, joka muokataan yksinkertaisemmaksi. Tällöin puhutaan kielensisäisestä kääntämisestä.

Soveltavan kielitieteen alueella liikutaan puolestaan silloin, kun käännetään vaikeaselkoista kieltä selkeäksi kieleksi ja kuvaksi. Tutkimuksemme mukaan kuvan ja yksinkertaistetun kielen yhteisvaikutus tekee alkuperäisten asiakirjojen vaikeaselkoisesta kielestä helpomman ymmärtää – ja siten saavutettavamman.

Sosiaalihuollon asiakirjoja sarjakuvina

Sarjis-tutkimusryhmän hankkeissa on tehty yhteensä neljä sarjakuvamuotoista asiakirjaa. Koneen Säätiön rahoittamassa Sanasta kuvaksi -hankkeessa (2020–2024) tutkimusryhmä teki yhteistyössä Ensi- ja turvakotien liiton (ETKL) kanssa kaksi sarjakuva-asiakirjaa, Valvotun vaihdon säännöt ja Valvotun tapaamisen säännöt. Valvottu tapaaminen ja valvottu vaihto ovat palveluja, joita ETKL:n jäsenyhdistysten ylläpitämät tapaamispaikat järjestävät. Valvottua tapaamista tarvitaan silloin, jos vanhempi voi tavata lastaan vain valvotusti, koska hän ei syystä tai toisesta kykene turvaamaan lapsen hyvinvointia tai turvallisuutta. Valvotussa vaihdossa puolestaan lapsi vaihtaa toisen vanhemman luota toisen vanhemman luokse tapaamispaikan ohjaajan valvomana, eikä vanhempien tarvitse tavata toisiaan.

Tutkimusryhmän hankkeissa on tehty yhteensä neljä sarjakuvamuotoista asiakirjaa.

Sarjakuvat ovat paitsi tapaamispaikan toimintakäytännöistä kertovia ohjeita myös sitoumuksia, jotka allekirjoittamalla asiakas sitoutuu tapaamispaikan sääntöihin. Molemmat asiakirjat ovat värillisiä 10-sivuisia, A4-kokoisia vihkosia. Niiden tekstit ovat suomeksi, mutta Valvotun tapaamisen säännöistä on tehty myös englanninkielinen versio. Nämä sarjakuva-asiakirjat on tarkoitettu käytettäväksi tilanteessa, jossa vanhempi tulee ensimmäistä kertaa tutustumaan tapaamispaikkaan.

Suomen Akatemian rahoittamassa hankkeessa Oikeutta sarjakuvan keinoin (Graphic Justice, 2020–2024) yhteistyökumppanina oli Pirkanmaan hyvinvointialue. Hankkeessa valmistui kaksi sarjakuvamuotoista palvelukuvausta: Turvapalvelu ja Ateriapalvelu. Nämä palvelut ovat kotihoidon tukipalveluja asiakkaille, jotka tarvitsevat tukea kotona asumiseen. Monilla heistä on muistisairaus. Asiakirjat ovat värillisiä, yhden A4-kokoisen arkin mittaisia sarjakuvia. Ne on tarkoitettu asiakasohjaajan työvälineeksi tilanteessa, jossa hän kotikäynnillä kartoittaa asiakkaan palvelutarvetta ja kertoo saatavilla olevista tukipalveluista.

Miten käännetään sarjakuvaksi?

Asiakirjan kääntäminen sarjakuvaksi vaatii tekijöiltään monien erilaisten valintojen tekemistä. Ensinnäkin on arvioitava, mitkä sisällöt asiakirjassa ovat keskeisiä eli mitä asioita otetaan mukaan sarjakuva-asiakirjaan. Toiseksi on mietittävä, mitkä kohdat asiakirjassa ovat sellaisia, jotka on mahdollista visualisoida, ja mitkä täytyy ilmaista sanoin. Tästä muodostuu sarjakuvakäsikirjoituksen runko. Sen jälkeen on päätettävä esimerkiksi se, mitä tyyliä sarjakuvan piirtämisessä käytetään, millaisia hahmoja sarjakuvan päähenkilöiksi valitaan, miltä hahmot näyttävät (sovitaan esimerkiksi hahmojen sukupuoli, ihonväri ja vaatetus) sekä millaiselta sarjakuvan maailma näyttää (ympäristö, rakennukset jne.).

Saavutettavuuden näkökulmasta on tärkeää, että sarjakuvassa käytetään selkeitä värejä ja että ruutuihin ei lisätä turhia yksityiskohtia, joihin lukijan huomio kiinnittyy pääasian sijaan. Sarjakuvia piirrettäessä on otettava huomioon myös värien, symbolien ja eleiden kulttuurisidonnaisuus, eli jo suunnitteluvaiheessa on hyvä tietää, ketkä sarjakuva-asiakirjoja tulevat lukemaan. Jos kohderyhmään kuuluvien lukijoiden kulttuuritaustat ovat erilaisia, on hyvä selvittää, välittävätkö valitut värit, symbolit ja eleet näissä kulttuureissa saman viestin kuin sarjakuvan tekijöiden kulttuur(e)issa.

Tietoa ja tunteita

Kun tekstimuotoinen asiakirja käännetään sarjakuvaksi, moni alkuperäisessä tekstissä lausumaton asia tulee kuvassa näkyväksi. Tekstin lukija voi itse rakentaa mielessään kuvan siitä, miltä tilanteet ja ympäristöt näyttävät, mutta sarjakuvassa piirtäjä tekee ratkaisut hänen puolestaan. Esimerkiksi asiakkaan henkilökohtaisiin ominaisuuksiin tai käyttäytymiseen asiakastilanteissa ei oteta kantaa tekstimuotoisessa asiakirjassa, mutta kuvissa tällaiset asiat näkyvät.

Lukijan on tarkoitus samaistua sarjakuva-asiakirjassa esitettyyn henkilöön, mutta joskus se voi olla hankalaa, varsinkin jos asiakas ei tunnista kuvissa esitetyistä tilanteista ja hahmoista omaa tilannettaan tai toimintatapaansa (ks. kuva 1).



Kuva 1. Sarjakuvan hahmon käyttäytyminen eri tilanteissa. Valvotun tapaamisen säännöt. © Sarjis-tutkimusryhmä ja Jan Pitkäsalo.

Kuvassa 1 on kaksi ruutua, jotka voivat herättää vahvojakin tunteita – erityisesti ruutu, jossa päähenkilö esitetään uhkaavana. On myös hyvin mahdollista, että vaikka vasemmanpuoleinen ruutu esittää isän positiivisessa valossa iloisena ja leikkivänä, asiakirjaa lukeva ei tunnista itseään tästäkään roolista. Tällaisia ruutuja ei voi silti jättää sääntöasiakirjasta poiskaan, koska säännöissä on mainittava myös sellaiset yksityiskohdat, jotka eivät koske henkilökohtaisesti kaikkia asiakkaita.

Sarjakuva-asiakirjan piirtämiseen sisältyvä ”näkyväksi tekeminen” on yhteistyöprosessi, jossa tarvitaan piirtäjän ja viestinnän ammattilaisten lisäksi myös niitä, jotka tuntevat parhaiten sarjakuvan esittämän palvelun. Sarjakuva-asiakirjan valmistuminen vaatii aina myös useamman palautekierroksen ennen kuin kuvitus on toimiva.

Esimerkiksi ateriapalvelun sarjakuvaa laatiessamme pyysimme ensimmäiseen versioon kommentteja suunnittelutyöpajaan kokoontuneilta asiakasohjaajilta, jotka tekevät asiakkaille palvelutarpeen kartoituksia. Siinä yhteydessä he kertovat asiakkaille, mistä esimerkiksi juuri ateriapalvelussa on kyse. Jo sarjakuvan ensimmäisen ruudun ensimmäisestä versiosta (kuvassa 2 vasemmalla) saimme täsmentävää tietoa asioista, joita emme olleet osanneet ottaa huomioon.



Kuva 2. Ateriapalvelu-sarjakuvan ensimmäisen ruudun versiot 1 ja 2. © Sarjis-tutkimusryhmä ja Jan Pitkäsalo.

Asiakasohjaajat kertoivat, että aterioita ei kuljeteta muovikasseissa vaan kylmäkuljetuksen turvaavissa kuljetuslaatikoissa. Samoin he toivoivat, että ruudussa näkyvä auto muutettaisiin vastaamaan paremmin todellista tilannetta: kuljettajat eivät liiku henkilöautolla vaan ateriapalvelun pakettiautolla. Asiakasohjaajat antoivat palautetta myös sarjakuvan värimaailmasta, sillä he epäilivät sen olevan liian tumma heidän asiakkailleen, joista monilla on jo iän tai muistisairauksien mukanaan tuomia näkökyvyn ja hahmottamisen ongelmia. Kuviin toivottiin myös voimakkaammat kontrastit näkemisen helpottamiseksi.

Korjauksilla pyrittiin siihen, että kuva vastaisi mahdollisimman pitkälle todellisuutta. Tämä onkin tärkeää, koska sarjakuva-asiakirjan on annettava sisällöltään oikeaa ja todenmukaista tietoa palvelusta. Tietosisällön lisäksi kuva välittää kuitenkin aina myös mielikuvia, tunnelmia ja tunnesisältöjä – oli kuvan piirtäjä niistä tietoinen tai ei.

Ateriapalvelu-sarjakuvan ensimmäisessä ruudussa asiakasohjaajat kiinnittivät huomiota ateriakuljettajan juoksuaskeliin ja vauhdikkaaseen kehonkieleen. He pohtivat, että kuva saattaa synnyttää lukijalle mielikuvan siitä, että kuljettajalla on kova kiire. Mielikuva kiireisestä ja hätäisestä palvelusta ei varmastikaan herätä luottamusta, vaan voisi saada asiakkaat tuntemaan olonsa vaivautuneiksi tai epäröimään palvelun hankkimista. Mietimme myös, onko ateriakuljettajan repliikki ”Terve” liian tuttavallinen iäkkäälle asiakkaalle, ja muutimme tervehdyksen kohteliaampaan muotoon ”Päivää”. Tehdyt muutokset näkyvät kuvan 2 oikeanpuoleisessa ruudussa.

Yksi kuva kertoo enemmän kuin tuhat sanaa

Vaikuttaa siltä, että sarjakuva-asiakirjoihin sisältyy mahdollisuuksia ilmaista myös sellaisia asioita, joita pelkällä tekstillä on vaikeampi välittää. Koska sarjakuvissa kuvataan yleensä tapahtumia ja toimintaa, asiakas voidaan esittää aktiivisena ja itsenäisenä toimijana. Esimerkiksi Valvotun tapaamisen säännöt -asiakirjassa ihmiset leikkivät, syöivät ruokaa, ottavat valokuvia, siivoavat jälkiään, koskettavat, vilkuttavat ja halaavat. Myös läheissuhteiden ja niihin sisältyvien tunteiden kuvaaminen tulee mahdolliseksi (ks. kuva 3).



Kuva 3. Kuva voi kertoa toiminnasta ja tunnelmista. Valvotun tapaamisen säännöt. © Sarjis-tutkimusryhmä ja Jan Pitkäsalo.

Toisin kuin tekstimuotoisessa asiakirjassa, sarjakuvalla asiakkaalle pystytään viestimään muutakin kuin muodollisia sääntöjä. Kuva 3 korostaa, että lapsen ja vanhemman suhteessa on monia asioita, jotka säilyvät valvotussakin tapaamistilanteessa samanlaisina kuin totutussa arjessa. Tämä voi olla asiakkaalle tärkeä ja rauhoittava viesti.

Viestinnän keinot monipuolistuvat

Maahanmuuttajien ja vanhusväestön määrä kasvaa tulevaisuudessa, mikä lisää ymmärrettävän kommunikoinnin ja selkokielen tarvetta. Sarjakuvan muodossa esitettävät asiakirjat ovatkin yksi keino parantaa näiden tekstien ymmärrettävyyttä ja saavutettavuutta. Näin voidaan turvata yhteiskunnan jäsenten osallisuutta ja oikeuksiin pääsyä.

On hyvin todennäköistä, että entistä monipuolisemmat viestinnän keinot lisääntyvät tulevaisuudessa paitsi sosiaalihuollon palveluissa myös työelämässä ylipäätään. Kun yhä useamman äidinkieli on muu kuin suomi, kuva voi olla se yhteinen tартtumapinta, jolla kielimuurejakin voi ylittää. Hyötyä on myös selkoilmaisesta eli tekstistä, jossa on yhdistetty selkeä kuva ja selkeä kieli. Ylipäätään selkeä, helposti läpikäytävä teksti, jossa oleelliset asiat on jäsenneilty havainnollisesti, auttaa ketä hyvänsä lukijaa.

Kuvallinen ja esimerkiksi tekstiä, kuvia, ääntä ja muita viestinnän tapoja yhdistävä multimodaalinen tiedottaminen ja ohjeistaminen voivat tulevaisuudessa korvata teksteihin perustuvaa viestintää monissa eri työtehtävissä. Viestinnän monimuotoistuminen vaatii palvelujen tuottajilta uudenlaista osaamista mutta tarjoaa heille myös uusia vuorovaikutuksen työvälineitä.

Sarjakuvilla voidaan kenties myös uudistaa viranomaisviestintää sisällöllisesti: Viranomaisen ohjeen tai tiedotteen sisällön ilmaiseminen visuaalisesti auttaa miettimään tarkemmin, mitä halutaan viestiä. Tällöin viestinnässä voidaan myös ennakoida ja ottaa huomioon niitä asioita, joita palvelun käyttäjien on mahdollisesti erityisen vaikea ymmärtää. Lisäksi sarjakuvan välittämät mielikuvat ja sarjakuvan tapa puhutella lukijaa ovat keino vaikuttaa paitsi asiakirjan ymmärrettävyyteen myös siihen, että asiakas sitoutuu palveluun.

Tiedon visualisointia ja sarjakuvien käyttöä erilaisissa organisaatioissa ja palveluissa tarkastellaan laajemmin Sarjis-tutkimusryhmän myöhemmin ilmestyvässä kirjassa.

Lähteet

Kalliomaa-Puha, Laura – Ketola, Anne – Pitkäsalo, Eliisa 2023: Sarjakuva, sosiaalihuolto ja saavutettavuus. – Jenny Paananen, Meri Lindeman, Camilla Lindholm & Milla Luodonpää-Manni (toim.), *Kieli, hyvinvointi ja haavoittuvuus. Kohti kielellistä osallisuutta*. Helsinki: Gaudeamus.

Pitkäsalo, Eliisa – Kalliomaa-Puha, Laura 2020: Sarjakuviasopimukset. Esimerkki oikeudellisen asiakirjan visualisoinnista. – Maija Hirvonen & Tuija Kinnunen (toim.), *Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*. Helsinki: Gaudeamus.

Rooy, Robert de 2022: [Sarjakuviasopimukset. Ihmisarvoa vaalimassa \(The Clarity Journal 84; pdf\)\(avautuu uuteen ikkunaan, siirryt toiseen palveluun\)](#)