

Helsinki 30.5.2024

Dnro 110/03/24

Viite: lausuntopyyntö 6.5.2024

Asia: julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden nimet

valtiovarainministeriö

projektiasiantuntija Tommi Hatinen

Lausunto julkisen hallinnon yhteisten palvelupisteiden nimistä

Valtiovarainministeriö on pyytänyt Kotimaisten kielten keskukselta lausuntoa julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden markkinointinimestä. Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla -hankkeessa eri virastojen käyntiasiointia kootaan yhteisiin palvelupisteisiin. Mukana hankkeessa ovat useat valtionhallinnon virastot kuten aluehallintovirastot, Digi- ja väestötietovirasto, Kansaneläkelaitos, Verohallinto, Maanmittauslaitos, Maahanmuuttovirasto, poliisin lupahallinto sekä työ- ja elinkeinotoimistot. Lisäksi asiakaspalvelupisteisiin on tulossa joitakin kuntien ja hyvinvointialueiden palveluja sekä yleistä palveluneuvontaa ja digitukea.

Pilottivaiheessa palvelupisteistä on käytetty nimitystä *yhteinen palvelupiste – gemensamt serviceställe*. Lausuntoa pyydetään suomenkielisistä nimiehdotuksista *Suomi-palvelupiste* ja *Suomi-piste* sekä ruotsinkielisistä nimiehdotuksista *Suomi-palvelupiste -serviceställen* ja *Suomi-piste -serviceställen*.

Suositus

1. Palveluiden nimet tulee muodostaa molemmilla kansalliskielillä

Kotimaisten kielten keskuksen näkemyksen mukaan ruotsinkieliset nimiehdotukset *Suomi-palvelupiste -serviceställen* ja *Suomi-piste -serviceställen* eivät täytä kieli- ja hallintolain vaatimuksia asiallisista, selkeistä ja ymmärrettävistä ruotsinkielisistä nimistä. Ehdotuksissa on sekoitettu suomen ja ruotsin kieltä, eivätkä ne noudata ruotsin kielen oikeinkirjoitus suosituksia. On hyvä huomioida, että nimestä ei tule ruotsinkielistä siten, että suomenkielisen nimen perään lisätään ruotsinkielinen nimen perusosa.

Kielilain (23. §) mukaan valtion viranomaisten sekä kaksikielisten kuntien ja hyvinvointialueiden viranomaisten tulee palvella suomeksi ja ruotsiksi. Viranomaisen tulee sekä palvelussaan että muussa toiminnassaan osoittaa käyttävänsä molempia kieliä.

2. Palvelun nimen tulee kertoa olennaista tietoa palvelun sisällöstä

Suomenkieliset nimiehdotukset *Suomi-palvelupiste* ja *Suomi-piste* ovat kielilainsäädännön kannalta ongelmattomia. Ne ovat kuitenkin merkitykseltään epämääräisiä. Asiakas ei voi niiden perusteella helposti päätellä, että palvelupisteissä voi hoitaa julkishallinnon virastojen vastuulle liittyviä asioita, kuten hakea ympäristölupia, oikeusapua tai tukea työnhakuun. *Suomi*-sanalla on haettu yhteyttä verkkopalvelun nimeen Suomi.fi, mutta kielitajussa paikannimi *Suomi* yhdistyy ensisijaisesti kotimaahan ja maantieteelliseen alueeseen, ei niinkään hallinnon palveluihin.

Lausuntopyynnön liitteenä toimitetun brändityön esiselvityksen mukaan asiakaspalvelupisteitä tulevat käyttämään ensisijaisesti ne asiakasryhmät, joille digitaalisten palveluiden käyttö tuottaa suuria vaikeuksia.

Kotimaisten kielten keskus suosittaakin, että palvelupisteille annetaan kaikkia niiden käyttäjiä palveleva nimi, joka on ymmärrettävä myös niille, jotka eivät tunne tai käytä Suomi.fi-verkkopalvelua.

3. Kotimaisten kielten keskuksen nimiehdotukset

Helppokäyttöisiä ja kohdettaan kuvaavia suomenkielisiä nimiä palvelupisteille olisivat *viranomaispalvelupiste* tai *viranomaispiste* ~ *Viranomaispiste*. Ruotsinkieliseksi nimeksi sopisi puolestaan *Myndighetsdisken* tai *Myndighetskontoret*. Suomen- ja ruotsinkielisten nimien on hyvä vastata toisiaan merkitykseltään, mutta niiden ei tarvitse olla toistensa suoria käännöksiä, koska eri kielissä erilaiset ilmaukset voivat olla luontevia. Nimiehdotukset poikkeavat toisistaan myös alkukirjaimen koon suhteen, koska suomen ja ruotsin kielen oikeinkirjoitussuositukset eroavat toisistaan. Nämä lyhyet nimivaihtoehdot olisivat molemmilla kielillä toimivia myös paikannimimääritteiden kanssa: *Tikkurilan viranomaispalvelupiste* ~ *Tikkurilan viranomaispiste* – *Myndighetsdisken i Dickursby*.

Mahdollisia olisivat myös palvelupisteiden käyttötarkoitusta täsmällisemmin kuvaavat suomenkieliset nimet *hallinnon palvelupiste* tai *viranomaisten palvelupiste*. Ruotsinkieliseksi nimeksi sopisi vastaavasti *Myndigheternas servicepunkt* tai *Myndigheternas servicekontor*. Edellä mainitut suomenkieliset nimet voivat kuitenkin tuottaa hankaluuksia yksittäisten toimipisteiden nimiä muodostettaessa. Yksittäisen palvelupisteen nimenä esimerkiksi *Tikkurilan hallinnon palvelupiste* olisi pitkä ja lisäksi kaksitulkintainen (tarkoitetaanko *Tikkurilan hallintoa* vai *palvelupistettä Tikkurilassa*?).

Perustelemme suositusta seuraavasti:

Julkishallinnossa ei ole tarkoituksenmukaista pyrkiä muodostamaan erillisiä markkinointinimiä

Lausuntoa pyydetään julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden markkinointinimestä. Haluamme korostaa, että julkishallinnon palveluille ei yleensä ole syytä pyrkiä muodostamaan erillistä markkinointinimeä. Nimiä suunniteltaessa lähtökohtana tulee ensisijaisesti olla sekä kielilain että hallintolain vaatimukset täyttävä, kohdettaan kuvaava nimi. Jos brändin rakentamista tukevat nimet tai nimen ominaisuudet ovat ristiriidassa lakien vaatimusten kanssa, on brändäämistä tehtävä muilla tavoin.

Julkishallinnossa brändin tavoitteena on yleensä luoda kuvaa muun muassa luotettavuudesta, asiantuntemuksesta ja asioinnin helppoudesta. Tällaista brändiä on luontevaa tavoitella yksinkertaisilla kuvaavilla nimillä, jotka ovat asiallisia, selkeitä ja kaikille ymmärrettäviä.

Kielilaki on huomioitava nimien suunnittelussa

Hyvän hallinnon näkökulmasta on huolestuttavaa, että nyt muodostettavien asiakaspalvelupisteiden nimet halutaan yhdistää sellaisen verkkopalvelun nimeen, joka ei ole lainsäädännön näkökulmasta onnistunut. Vaikka oikeusasiamies on ratkaisussaan [Språklig jämlikhet i Suomi.fi-tjänsten](#) katsonut, että verkkotunnus [www.suomi.fi](#) ei ole ruotsinkielisissä konteksteissa lainvastainen, hän on myös painottanut, että suomenkieliseen nimeen pohjautuvat suomenkieliset verkkotunnukset ja ruotsinkieliseen nimeen pohjautuvat ruotsinkieliset verkkotunnukset ovat omiaan edistämään hyvää hallintoa. Ratkaisussa [Förkortningen ELY-central för närings-, trafik- och miljöcentralerna strider mot språklagen och förvaltningslagen](#) oikeusasiamies painottaa lisäksi, että julkisen vallan tulee myös nimistökysymyksissä vaalia kielilain mukaisesti maan kielellistä kulttuuriperintöä ja edistää omatoimisesti molempien kansalliskielten käyttämistä. Molempien kansalliskielten käyttöä on korostettu myös vuonna 2021 julkaistussa kansalliskielistrategiassa.

Koska konkreettisissa palvelupisteissä ei ole kyse verkkotunnuksista vaan viranomaisen palvelusta, kielilaki velvoittaa niitä nähdäksemme eri tavalla. Näin ollen suomen kieltä sisältävät, ruotsinkieliset nimet *Suomi-*

palvelupiste -serviceställen ja *Suomi-piste -serviceställen* eivät mielestämme täytä kielilain vaatimuksia. Todennäköisesti ruotsinkieliset asiakkaat eivät myöskään ymmärtäisi nimen yhteyttä verkkopalveluun vaan tulkitisivat nimet ensisijaisesti puutteellisesti käännetyiksi. Tämä voisi aiheuttaa mainehaittaa palvelulle.

Ymmärrettävyyden ongelmien lisäksi ruotsinkieliset nimiehdotukset ovat kirjoitusasultaan puutteellisia. Esimerkiksi välilyönti ennen jälkimmäistä yhdysmerkkiä noudattaa suomen eikä ruotsin oikeinkirjoitussääntöjä. Lisäksi on huomattava, että sana *serviceställe* on nimiehdotuksessa monikkomuodossa *serviceställen*, vaikka suomenkieliset ehdotukset on esitetty yksikkömuodossa. Pituutensa ja sisältämänsä kahden eri kielen vuoksi nimet olisivat hyvin hankalia käytössä.

Nimen tulee kertoa olennaista tietoa kohteestaan

Suomi-piste ja *Suomi-palvelupiste* olisivat suomenkielisenä palvelupisteen nimenä mahdollisia. Ehdotusten ongelmana on kuitenkin, että *Suomi* tarkoittaa ensisijaisesti maantieteellistä paikkaa. Nimellä voidaan toki viitata Suomen valtioon yhteiskuntana ja palveluiden järjestäjänä, mutta nimet *Suomi-piste* ja *Suomi-palvelupiste* eivät suoraan kerro, mitä palveluja pisteestä saa, ja ne yhdistynevät kielitajussa helposti esimerkiksi matkailuneuvontaan. Jälkiosista sana *palvelupiste* ohjaa alkuosan *Suomi* rinnalla paremmin tulkitsemaan, että kyse voisi olla julkishallinnon palveluista.

Ilman verkkotunnuksen loppuosaa *.fi* nimiehdotusten yhteys verkkopalveluun Suomi.fi jää hataraksi. On kuitenkin selvää, että konkreettisten asiointipisteiden nimissä loppuosa *.fi* olisi epätarkoituksenmukainen ja hankaloittaisi tarpeettomasti nimien käyttöä. Sitä ei siis ole syytä ottaa mukaan asiakaspalvelupisteiden nimiin.

Suomenkieliset ehdotukset olisivat toteuttamiskelpoisia kuitenkin vain, jos niille voitaisiin muodostaa toimivat ruotsinkieliset vastineet. Voi herätä kysymys, olisiko mahdollista muodostaa nimelle *Suomi-palvelupiste* ruotsinkielinen vastine, jossa käytettäisiin ruotsinkielistä maannimeä *Finland*. Tällaisella ruotsinkielisellä nimellä olisi kuitenkin samat ymmärrettävyyden ongelmat kuin ehdotuksella *Suomi-palvelupiste*. Lisäksi maannimen *Finland* sisältävällä nimellä ei olisi edes hataraa yhteyttä verkkopalveluun *Suomi.fi*, jolloin nimi voisi tuntua erityisen irralliselta valtionhallinnon palveluihin nähden. Se asettaisi myös kansalliskieliset nimet epätasa-arvoiseen asemaan, kun toisella olisi yhteys verkkopalvelun nimeen, mutta toisella ei.

Edellä mainittujen nimiehdotusten ongelmien takia palvelupisteiden nimet tulisi muodostaa muulta pohjalta kuin yrittäen hyödyntää yksikielistä verkkopalvelun nimeä *Suomi.fi*. Nimistönsuunnittelun periaatteita noudattavia, sekä valtionhallinnon että kuntien ja hyvinvointialueiden palvelut kattavia suomenkielisiä nimiä olisivat esimerkiksi *hallinnon palvelupiste* tai *viranomaisten palvelupiste*. Niiden perusteella voi kuitenkin syntyä tulkinta, että palvelupiste olisi tarkoitettu hallinnolle tai viranomaisille, vaikka tavoitteena on ilmaista, että palvelun tarjoajana ovat viranomaiset.

Koska nimien eteen tulee todennäköisesti käytössä paikannimimääritteitä, näitä kaksiosaisia ilmauksia voisi lisäksi olla hankala käyttää yksittäisten palvelupisteiden nimissä. Esimerkiksi nimi *Tikkurilan hallinnon palvelupiste* ei ole kovin ymmärrettävä ja selkeä (onko kyse Tikkurilan hallinnosta vai palvelupisteestä Tikkurilassa?). Sen sijaan mahdollinen olisi ilmaus *hallinnon palvelupiste Tikkurilassa*. Yhtenä vaihtoehtona olisi käyttää johdonmukaisesti nimitystä *hallinnon palvelupiste* tai *viranomaisten palvelupiste*, mutta käyttää yksittäisistä toimipisteistä nimimuotoa *Tikkurilan palvelupiste*, *Kemijärven palvelupiste* ja niin edelleen. Tämä voisi kuitenkin olla viestinnällisesti vaikea ratkaisu.

Ruotsiksi *hallinnon palvelupistettä* tai *viranomaisten palvelupistettä* vastaisivat nimet *Myndigheternas servicepunkt* tai *Myndigheternas servicekontor*. Niistä olisi luontevaa muodostaa toimipisteiden nimiä prepositiorakenteella: *Myndigheternas servicepunkt i Dickursby* ~ *Myndigheternas servicekontor i Dickursby*.

Suomen kielessä yksiosainen palvelupisteen nimi olisi käytännöllisempi nimen eteen lisättävän paikannimimääritteen (esimerkiksi *Tikkurilan*, *Kemijärven*) kanssa. Näin ollen suomenkieliseksi nimeksi voisi sopia parhaiten joko *viranomaispalvelupiste* tai *viranomaispiste*. Nimen jälkiosa *piste* on *palvelupistettä* epämääräisempi, mutta hahmottuu kuitenkin sanan *viranomainen* kanssa riittävällä tavalla julkishallinnon palvelun nimeksi. Yhdyssana *viranomaispalvelupiste* olisi selkeämpi ja ymmärrettävämpi, mutta pitkänä yhdyssanana hankalampi käytössä. Molempien ruotsinkieliseksi vastineeksi sopii *Myndighetsdisken* tai *Myndighetskontoret*. Nimistä olisi helppo muodostaa toimipisteiden nimiä, kuten *Tikkurilan viranomaispalvelupiste* ~ *Tikkurilan viranomaispiste* – *Myndighetsdisken i Dickursby* ~ *Myndighetskontoret i Dickursby*.

Ruotsin kielessä suositamme prepositiorakennetta *Myndighetsdisken i Dickursby*, joka on genetiivirakennetta *Dickursby myndighetsdisk* luontevampi. Prepositiorakenteen alussa oleva *Myndighetsdisken* on siitä kätevä, että se toimii palvelupisteen nimenä myös ilman paikannimimääritettä. Nimen *Dickursby myndighetsdisk* jälkiosa ei toimi samalla tavalla itsenäisesti, koska genetiivin jäljessä sana *myndighetsdisk* kirjoitetaan pienellä alkukirjaimella ja epämääräisessä muodossa.

Koska *viranomaispalvelupiste* ja *viranomaispiste* kuvaavat kohdettaan ja sisältävät kohteeseensa viittaavan perusosan – jälkimmäisessä vertauskuvaallinen *piste* –, ne voidaan suomen kielessä kirjoittaa pienellä alkukirjaimella. Pieni alkukirjain on luontevampi paikannimimääritteen jäljessä, kuten edellä mainitussa esimerkinimessä *Tikkurilan viranomaispalvelupiste*. Erityisesti *viranomaispalvelupiste* hahmottuu yleiskieliseksi yhdyssanaksi. Sen sijaan ilmaus *Viranomaispiste* on mahdollista hahmottaa myös palvelupisteen erisnimeksi ja kirjoittaa isolla alkukirjaimella. Ruotsin kielessä *Myndighetsdisken* ja *Myndighetskontoret* on luontevaa kirjoittaa vain isolla alkukirjaimella, joten ison alkukirjaimen käyttö suomen kielessä olisi linjassa ruotsinkielisen nimen kanssa.

Työnimenä käytetty *yhteinen palvelupiste* – *gemensamt serviceställe* kuvaa sekin kohtuullisen hyvin palvelun sisältöä. Se ei kuitenkaan kerro edellä esitettyjen vaihtoehtojen tavoin, että palvelupisteissä on tarjolla nimenomaan julkishallinnon viranomaisten palveluja.

Suomi.fi-verkkopalvelun voisi pyrkiä sitomaan palvelupisteiden nimiin

Lopuksi vielä muutama huomio nimettävien palvelupisteiden toiminnan sitomisesta Suomi.fi-verkkopalveluun ja brändiin. Kehotamme pohtimaan, voitaisiinko toimia niin päin, että Suomi.fi-verkkopalvelua pyrittäisiin sitomaan uusien palvelupisteiden nimiin. Lainmukainen palvelupisteiden nimi voisi näkyä keskeisesti Suomi.fi-sivustolla. Harkita voisi esimerkiksi jonkinlaista palvelupisteiden nimiin yhdistyvää iskulausemaista tekstiä verkkosivuston suomen- ja ruotsinkieliselle etusivulle Suomi.fi-logon alle.

Ulla Onkamo

Ulla Onkamo
suomen kielen nimistönhuoltaja

Maria Vidberg

Maria Vidberg
ruotsin kielen nimistönhuoltaja

Salli Kankaanpää

Salli Kankaanpää
kielenhuolto-osaston johtaja

Anna Maria Gustafsson

Anna Maria Gustafsson
johtava ruotsin kielenhuoltaja