

Hyvän virkakielen toimintaohjelma

Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2014:2

Hyvän virkakielen toimintaohjelma

Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2014:2



Opetus- ja kulttuuriministeriö / Undervisnings- och kulturministeriet
Korkeakoulu- ja tiedepolitiikan osasto / Högskole- och forskningspolitiska avdelningen
PL / PB 29

00023 Valtioneuvosto / Statsrådet

www.minedu.fi/julkaisut

Taitto / Ombrytning: Teija Metsänperä

ISBN 978-952-263-251-7 (PDF)

ISSN-L 1799-0327

ISSN 1799-0335 (PDF)

Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä /
Undervisnings- och kulturministeriets arbetsgruppspromemorior och utredningar 2014:2

Kuvailulehti

Julkaisija
Opetus- ja kulttuuriministeriö

Julkaisun päivämäärä
30.1.2014

Tekijät (toimielimestä: toimielimen nimi, puheenjohtaja, sihteeri) Puheenjohtaja: johtaja Pirkko Nuolijärvi, Kotimaisten kielten keskus Sihteeri: erikoistutkija Aino Piehl ja tutkija Matti Räsänen, Kotimaisten kielten keskus		Julkaisun laji Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä Toimeksiantaja Opetus- ja kulttuuriministeriö	
		Toimielimen asettamispv 29.1.2013	Dnro 4/040/2013
Julkaisun nimi (myös ruotsinkielinen) Hyvän virkakielen toimintaohjelma (Klart myndighetsspråk – ett handlingsprogram)			
Julkaisun osat Muistio ja liitteet			
Tiivistelmä <p>Opetus- ja kulttuuriministeriö asetti 29.1.2013 työryhmän laatimaan toimintaohjelman ehdotuksineen menettelytavoista ja keinoista, joilla varmistetaan viranomaiskielen asiallisuus, selkeys ja ymmärrettävyys. Virkakielityöryhmä pyrki avoimeen vuorovaikutukseen ja järjesti julkisen kuulemistilaisuuden sekä teki virkakielen käytännöistä kyselyt kunnille ja valtion viranomaisille sekä kyselyn viranomaisten kielenkäytöstä kansalaisille.</p> <p>Virkakielityöryhmän ehdotusten punaisena lankana on se, että selkeä, ymmärrettävä ja asiallinen kielenkäyttö julkishallinnossa on demokraattisen yhteiskunnan olennainen osa. Tavoitteena on, että tämä hallintolain vaatimus toteutuu nykyistä paremmin. Kieli ei ole erillinen saareke, jonka hoidon voi jättää harvoille, vaan virkakielen laadusta ovat vastuussa julkishallinnon korkeimmat päättävät elimet, virastojen johto ja jokainen työntekijä. Tekstien selkeys edellyttää, että virastot arvioivat kielenkäyttöään itse viranomaistyön osana, mutta se edellyttää myös kielen asiantuntijoiden avun käyttämistä, kun tarve on. Selkeä, ymmärrettävä ja asiallinen kielenkäyttö säästää aikaa ja vaivaa, tehostaa viranomaistyötä ja vahvistaa asiakkaiden oikeusturvaa.</p> <p>Toimintaohjelma sisältää <i>eduskunnalle ja valtioneuvostolle kohdettuja toimenpide-ehdotuksia</i> siitä, miten toimintatapoja ja rakenteita luodaan sellaisiksi, että viranomaisilla on mahdollisimman hyvät lähtökohdat palvella asiakkaita hyvien tekstien avulla ja hyötyä yhteistyöstä. Ohjelmassa ehdotetaan, että viranomaisten yhteistyötä edistämään perustetaan virkakielivaltuutetun virka nykyresurssien turvin, kootaan hallinnon termipankki ja säädetään paikannimilaki.</p> <p>Lisäksi ohjelmassa annetaan <i>suosituksia koko julkishallinnon toimenpiteiksi</i>. Ohjelmassa suositellaan, että laaditaan yhteiset menettelyohjeet julkishallinnon nimien, virkanimikkeiden ja termien suunnittelusta sekä ohjeet niiden kieliasusta. Tekstejä vähennetään ja lyhennetään, kootaan julkishallinnon mallitekstien tietokanta sekä kehitetään viranomaisille yhteistä kirjoittamiskoulutusta ja virkakielen laadun arviointia. Lainvalmistelijoille olisi hyvä järjestää lisää kielenkäytön koulutusta ja havainnollistavia ohjeita.</p> <p>Kolmanneksi toimintaohjelmassa annetaan <i>suosituksia viraston omiksi toimenpiteiksi</i>: virastot nimeävät virkakielivastaavan ja virkakielen kehittämistiimin. Virastot sisällyttävät työprosessien kuvauksiin tekstien laatimista ja kääntämistä koskevat työvaiheet, julkaisevat virkakieliohjeet intranetissään ja selkiyttävät asiointiprosesseja asiakkaille. Lisäksi suositellaan, että virastot huolehtivat tekstintuotantoon tarkoitettujen tietojärjestelmien kyvystä palvella ymmärrettävän tekstin tekemistä ja asiakkaiden mahdollisuudesta henkilökohtaiseen asiointiin.</p> <p>Neljänneksi annetaan <i>suosituksia oppilaitoksille</i>. Kaikkiin peruskoulun jälkeisiin tutkintoihin olisi hyvä kuulua riittävästi suomen tai ruotsin opintoja, jotta opiskelija hallitsee oman alansa kielenkäytön ja osaa viestiä siitä yleistajuisesti. Lisäksi yliopistojen olisi tarpeen sisällyttää strategiaan dokumentteihinsa linjauksia siitä, miten suomen ja ruotsin kieltä käytetään muiden kielten rinnalla akateemisessa opetuksessa, tutkimuksessa ja hallinnossa. Muun kuin suomen- ja ruotsinkielisille opiskelijoille pitää järjestää kieliopintoja.</p> <p>Toimintaohjelman liitteenä on kuvaus virkakielityön historiasta ja nykytilasta, muiden maiden virkakielityöstä ja kansainvälisestä nimityshuollosta. Lisäksi ohjelma tarjoaa sekä virastolle että työntekijälle huoneentaulut avuksi virkakielen parantamiseen.</p>			
Avainsanat virkakieli, viranomaisviestintä, asioinnin kieli, nimityshuolto, säädöskieli, selkeys, ymmärrettävyys, asiallisuus			
Sarjan nimi ja numero Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2014:2		ISSN-L 1799-0327 1799-0335 (PDF)	ISBN 978-952-263-251-7 (PDF)
Kokonaissivumäärä 48	Kieli suomi	Hinta	Luottamuksellisuus julkinen
Jakaja -		Kustantaja Opetus- ja kulttuuriministeriö	

Presentationsblad

Utgivare
Undervisnings- och kulturministeriet

Utgivningsdatum
30.1.2014

Författare (uppgifter om organets namn, ordförande, sekreterare) Ordförande: direktör Pirkko Nuolijärvi, Institutet för de inhemska språken i Finland Sekreterar: specialforskare Aino Piehl och forskare Matti Räsänen, Institutet för de inhemska språken i Finland	Typ av publikation Undervisnings- och kulturministeriets arbetsgruppspromemorior och utredningar	
	Uppdragsgivare Undervisnings- och kulturministeriet	
	Datum för tillsättande 29.1.2013	Dnro 4/040/2013
Publikation (även den finska titeln) Klart myndighetsspråk – ett handlingsprogram (Hyvän virkakielen toimintaohjelma)		
Publikationens delar Promemoria + bilagor		
Sammandrag Den 29 januari 2013 tillsatte undervisnings- och kulturministeriet en arbetsgrupp med uppdraget att arbeta fram ett handlingsprogram och förslag till åtgärder som kan främja ett sakligt, klart och begripligt myndighetsspråk. Arbetsgruppen ville verka i en öppen anda och ordnade därför ett seminarium om temat och genomförde också enkäter både om de språkliga rutinerna inom statliga och kommunala myndigheter och om medborgarnas erfarenheter av myndighetsspråk. Den bärande tanken med förslagen i handlingsprogrammet är att ett sakligt, klart och begripligt myndighetsspråk är en grundläggande förutsättning för ett demokratiskt samhälle. Förvaltningslagens krav på språket bör omsättas i praktiken i högre utsträckning än tidigare. Språket är inte ett fristående element som kan lämnas åt några enskilda personer att ta hand om, utan språket berör alla inom den offentliga förvaltningen, allt från de högsta beslutande organen till ledningen för de olika myndigheterna och varje enskild medarbetare. För att klarspråksmålet ska nås måste varje myndighet ha som rutin att utvärdera sitt språk och att anlita språkexperter när behovet är påkallat. Det går att spara tid och möda genom att använda ett klart och begripligt språk. Dessutom effektiviserar ett klart språk myndigheternas verksamhet och stärker medborgarnas rättssäkerhet. Handlingsprogrammet innehåller för det första förslag till hur riksdagen, statsrådet och ministerierna kan skapa strukturer och arbetsformer som gynnar myndigheters strävan att använda ett gott språk i kontakten med medborgarna och att dra nytta av samarbete. Konkreta förslag är att det ska tillsättas en ombudsman för myndighetsspråket med uppgift att inom ramen för nuvarande resurser främja samarbete, att det ska skapas en termbank för förvaltningstermer och att det ska stiftas en ortnamnslag. För det andra ger handlingsprogrammet rekommendationer till insatser inom hela den offentliga förvaltningen. Ett av förslagen är att det ska utarbetas gemensamma direktiv för planeringen och den språkliga utformningen av namn, tjänstebeteckningar och termer inom den offentliga förvaltningen. Vidare rekommenderar programmet att det ska produceras färre och kortare texter, att det skapas en databas med goda modelltexter och att det ordnas gemensamma utbildningar kring skrivande och kvalitetsbedömning av texter. Lagberedare bör få mer utbildning i språkanvändning och också klara språkliga anvisningar. För det tredje innehåller handlingsprogrammet rekommendationer till de enskilda myndigheterna. Det föreslås att man inom varje myndighet ska utse en klarspråksansvarig och en grupp som arbetar för ett bättre språk och att man i myndighetens processbeskrivningar lägger in både produktion av text och översättning som arbetsfaser. Varje myndighet bör ha klarspråkshandledning på sitt intranät, och de som vänder sig till en myndighet måste få klara direktiv för vilken proceduren är kring olika ärenden. Vidare poängterar handlingsprogrammet hur viktigt det är att de datasystem som används för att producera texter verkligen resulterar i texter som är begripliga för mottagaren och att mottagaren alltid har möjlighet att personligen vända sig till myndigheten. För det fjärde ger handlingsprogrammet rekommendationer till läroanstalter. Det är viktigt att det på alla nivåer efter grundskolan ingår tillräckligt mycket undervisning i finska eller svenska för att de studerande ska lära sig behärska språket inom sitt fackområde och också kunna kommunicera begripligt om sitt område med icke-initierade. Universiteten bör skriva in riktlinjer i sina strategidokument om hur finska och svenska ska användas vid sidan av andra språk i den akademiska undervisningen, i forskningen och inom förvaltningen. Studenter med annat modersmål än finska eller svenska bör få undervisning i något av språken. I en bilaga till handlingsprogrammet beskrivs myndighetsspråkets historia och situationen i dag, klarspråksarbetet i andra länder och det internationella namnvårdssamarbetet. Dessutom ingår det klarspråkstips till myndigheter och enskilda anställda om vad de kan göra för ett bättre myndighetsspråk.		
Nyckelord myndighetsspråk, myndighetskommunikation, myndigheternas kommunikation med enskilda, namnvård, författningsspråk, klart språk, begriplighet, saklighet		
Seriens namn och nummer Undervisnings- och kulturministeriets arbetsgruppspromemorior och utredningar 2014:2	ISSN-L 1799-0327 1799-0335 (Online)	ISBN 978-952-263-251-7 (PDF)
Sidoantal 48	Språk finska	Pris
Distribution -		Sekretessgrad offentlig
Förlag Undervisnings- och kulturministeriet		

Description

Publisher Ministry of Education and Culture, Finland		Date of publication 30.1.2014	
Authors (If a committee: name of organ, chair, secretary) Chair: Ms Pirkko Nuolijärvi, Director, Institute for the Languages of Finland Secretaries: Ms Aino Piehl, Language Adviser and Mr Matti Räsänen, Researcher, Institute for the Languages of Finland		Type of publication Reports of the Ministry of Education and Culture, Finland	
		Contracted by Ministry of Education and Culture, Finland	
		Committee appointed on 29.1.2013	Dnro 4/040/2013
Name of publication Report of the Working Group for Clear Administrative Language (Hyvän virkakielen toimintaohjelma)			
Parts Report and Appendices			
Abstract <p>The Ministry of Education and Culture set up a working group on 29 January 2013 to draw up an action plan with proposals on ways to make sure administrative language is clear, appropriate and comprehensible. The working group wanted to ensure transparent interaction, so it organised an event open to the public, carried out a survey of the use of administrative language practices in central and local government, and a survey of people's views on administrative language.</p> <p>The basic idea in the working group's proposals is that clear administrative language is an essential element of any democratic society. The aim is to ensure that this legislative requirement is better met. Language is not an island that can be left in the hands of a few; instead, everyone bears responsibility for the quality of administrative language – from senior officials in government to each individual public employee. To achieve clear language, government agencies must supervise their use of language themselves but must also be prepared to resort to expert advice where necessary. Clear language saves time and effort, improves efficiency and safeguards the legal protection of customers.</p> <p>Firstly, this action plan proposes targeted measures for Parliament and government on how to create the best possible procedures and structures for offering customers good texts and how to make good use of cooperation. To promote collaboration between public authorities, the action plan includes a proposal to create a position for an ombudsman for clear administrative language using existing resources, and to build a term bank and to introduce an act on place names.</p> <p>Secondly, the action plan gives recommendations for the type of measures that should be adopted in all of public administration. The plan recommends that common rules of procedure be drawn up in public administration on the formulation of names, job titles and terminology and instruction of their language structure. There should be fewer texts and they should be shorter than at present; a database on model documents in public administration as well as common courses in writing and quality assessment of government texts should be created for public employees. More training in language use and instructions that are more illustrative should be provided for those who draft laws.</p> <p>Thirdly, this document gives recommendations on action for the government agencies: the agencies should appoint a coordinator for clear administrative language and appoint a clear language team. The agencies should include the stages of writing and translating government texts in their work process descriptions, produce guidelines for clear administrative language in their intranets and provide clear descriptions of service processes to the customers. It is also recommended that the agencies make sure their ICT systems are designed so that it is easy to produce clear documents and that customers can be given personal services.</p> <p>Fourthly, there are recommendations for educational institutions. All post-basic school level educational institutions should include an appropriate amount of studies in Finnish or Swedish, so that students can master the language used in their field of study and are able to communicate in a way that can be generally understood. Additionally, universities should incorporate in their strategic documents an approach to how Finnish and Swedish are to be used along with other languages used in academic instruction, research and administration. Language studies must be offered to students who are not native speakers of Finnish or Swedish.</p> <p>There is an annex to this action plan that describes the history and work in progress related to clear administrative language in Finland and in other countries and international work on the standardization of place names. The action plan also gives government agencies and employees a list of tips on how to produce clearer administrative language.</p>			
Name and number of series Reports of the Ministry of Education and Culture, Finland 2014:2		ISSN-L 1799-0327 1799-0335 (Online)	ISBN 978-952-263-251-7 (PDF)
Number of pages 48	Language Finnish	Price	Degree of confidentiality public
Distributed by -		Published by Ministry of Education and Culture, Finland	

Opetus- ja kulttuuriministeriölle

Lainsäädännön, viranomaisviestinnän ja asioinnin kielen kehittäminen sisältyy nykyiseen hallitusohjelmaan. Selkeää kieltä korostetaan myös avoimen hallinnon toimintasuunnitelmassa.

Opetus- ja kulttuuriministeriö asetti 29.1.2013 työryhmän, jonka tehtävänä oli ”laatia toimintaohjelma ehdotuksineen

- menettelytavoista, joita käyttämällä julkishallinnossa voidaan turvata viranomaiskielen asiallisuus, selkeys ja ymmärrettävyys ja joilla virkakielen ja siihen kuuluvan nimistön toimivuuden tarkastelusta tulee osa jokapäiväistä työtä
- keinoista, joilla lisätään viranomaisten vastuuta huolehtia työntekijöidensä viestintätaitojen kehittämisestä
- keinoista, joilla parannetaan korkeakoulujen ja ammatillisten oppilaitosten mahdollisuuksia huolehtia opiskelijoiden valmiudesta tuottaa ymmärrettävää kieltä, sekä
- toimintatavoista, joilla varmistetaan, että erilaisten muutosten ja kehittämistoimien kielelliset vaikutukset otetaan huomioon.¹

Työryhmän puheenjohtajaksi opetus- ja kulttuuriministeriö nimitti johtaja Pirkko Nuolijärven (Kotimaisten kielten keskus). Työryhmän jäseniksi nimitettiin apulaispäällikkö Mikael Ekholm (Valtioneuvoston kanslia, käännöstoimisto), vararehtori, professori Ulla-Maija Forsberg (Suomen yliopistot UNIFI ry / Helsingin yliopisto), erikoistutkija Salli Kankaanpää (Kotimaisten kielten keskus), vastaava kielenhuoltaja Kaino Laaksonen (Kansaneläkelaitos Kela), viestintäjohtaja Eeva Larjomaa (sosiaali- ja terveysministeriö), ylijohdaja Anita Lehikoinen (opetus- ja kulttuuriministeriö), vs. viestintäpäällikkö Aino Likitalo (Maahanmuuttovirasto), viestintäjohtaja Marjo Merivirta (opetus- ja kulttuuriministeriö), lainsäädäntöneuvos Sten Palmgren (oikeusministeriö), viestintäjohtaja Jari Seppälä (Suomen Kuntaliitto), hallitusneuvos Susanna Siitonen (työ- ja elinkeinoministeriö), lainsäädäntöneuvos Markus Siltanen (valtiovarainministeriö), projektipäällikkö Hannu Virtanen (Selkokeskus) ja yliopettaja Aino Vuorijärvi (Arene ry / Metropolia ammattikorkeakoulu).

¹ <http://www.minedu.fi/OPM/Tiedotteet/2013/02/virkakieli.html>

Työryhmän asiantuntijoina toimivat Kotimaisten kielten keskukselta erikoistutkija Sirkka Paikkala (nimistö), erikoistutkija Eivor Sommardahl (ruotsinkielinen virka- ja säädöskieli) ja tutkija Ulla Tiililä (asiointikieli).

Työryhmän sihteereinä toimivat erikoistutkija Aino Piehl ja tutkija Matti Räsänen Kotimaisten kielten keskukselta, ja ryhmän yhteyshenkilönä oli ylitarkastaja Anne Luoto-Halvari opetus- ja kulttuuriministeriöstä.

Työryhmä otti nimekseen virkakielyöryhmä. Työryhmän tuli saada tehtävänsä valmiiksi 31.10.2013 mennessä, ja se sai lisäaikaa 31.1.2014 saakka.

Virkakielyöryhmä on pyrkinyt toiminnassaan avoimeen vuorovaikutukseen, ja työn tukena on ollut kiinnostuneiden kansalaisten sekä valtion ja kuntien henkilöstön aktiivisuus. Työryhmä järjesti 7.6.2013 kuulemistilaisuuden², jossa eri viranomaisten edustajat kertoivat virkakieltä parantavista toimistaan ja esittelivät työhön liittyviä ongelmia. Lisäksi kuultiin Ruotsin kokemuksia sikälaisten viranomaisten pyrkimyksistä parantaa omaa kieltään. Virkakieltä tarkastelivat johtava sosiaalityöntekijä Kirsi Brummer (Helsingin sosiaali- ja terveysvirasto), ylitarkastaja Mia Leinonen (Verohallinto), johtava sovellusasiantuntija Teemu Leskinen (Maanmittauslaitos), virkakielenhuoltaja Eva Olovsson (Språkrådet, Ruotsi), dosentti Liisa Raevara (Helsingin yliopisto), palveluneuvoja Hamed Shafae (Helsingin kaupungin Virka-info) ja ylikielenkääntäjä Taru Virtanen (valtioneuvoston kanslia).

Työryhmä lähestyi viranomaisia ja kaikkia kiinnostuneita Kotimaisten kielten keskuksessa laaditun kolmen kyselyn avulla: kaikille suomalaisille osoitettiin kysely virkakieltä koskevista hyvistä ja huonoista kokemuksista (240 vastausta), kunnille kysely niiden kielenhuoltotilanteesta (158 vastausta) ja valtion virastoille kysely nimien, virkanimikkeiden ja termien muodostamisesta valtionhallinnossa (209 vastausta). Näiden kyselyjen vastauksia työryhmä on käyttänyt hyväkseen ehdotuksia laatiessaan. Lainauksia vastaajien puheenvuoroista on mukana myös toimintaohjelman sivuilla.

Lisäksi työryhmälle ovat toimittaneet aineistoa seuraavat henkilöt: vastaava kielenhuoltaja Kaino Laaksonen (Kansaneläkelaitos Kela), johtaja Hannu Virtanen (Selkokeskus), yliopettaja Aino Vuorijärvi (Arene ry / Metropolia ammattikorkeakoulu), yliopettaja Pasi Lankinen (Metropolia ammattikorkeakoulu), lehtori Tarja Ahopelto (Jyväskylän ammattikorkeakoulu), vararehtori, professori Ulla-Maija Forsberg (Helsingin yliopisto) ja äidinkielen lehtori Elise Tarkoma (Vantaan ammattopisto Varia). Kotimaisten kielten keskukselta toimintaohjelman valmisteluun ovat osallistuneet myös osastonjohtaja Nina Martola sekä tutkijat Leila Mattfolk, Raija Moilanen, Pia Westerberg, Annastiina Viertiö ja Monica Äikäs sekä ma. tutkijat Kati Karvinen ja Marianne Laaksonen. Kotimaisten kielten keskuksen edustajat ovat pitäneet yhteyttä myös Avoin hallinto -hankkeen ja Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman (SADE-ohjelma) edustajiin.

Virkakielyryhmän ehdotusten punaisena lankana on se, että selkeä, ymmärrettävä ja asiallinen kielenkäyttö on demokraattisen yhteiskunnan olennainen osa. Kieli ei ole erillinen saareke, jonka hoidon voi jättää harvojen harteille, vaan hyvän virkakielen toteutumisesta ovat vastuussa julkishallinnon korkeimmat päättävät elimet, virastojen johto ja jokainen työntekijä.

² Ks. <http://www.kotus.fi/?s=4716>

Työryhmä luovuttaa toimintaohjelman kunnioittavasti opetus- ja kulttuuriministeriölle.

Helsingissä 30. päivänä tammikuuta 2014

Pirkko Nuolijärvi
Pirkko Nuolijärvi

Ulla-Maija Forsberg
Ulla-Maija Forsberg

Salli Kankaanpää
Salli Kankaanpää

Eeva Larjomaa
Eeva Larjomaa

Aino Likitalo
Aino Likitalo

Sten Palmgren
Sten Palmgren

Susanna Siitonen
Susanna Siitonen

Hannu Virtanen
Hannu Virtanen

Aino Piehl
Aino Piehl

Mikael Ekholm
Mikael Ekholm

Kaino Laaksonen
Kaino Laaksonen

Anita Lehikoinen
Anita Lehikoinen

Marjo Merivirta
Marjo Merivirta

Jari Seppälä
Jari Seppälä

Markus Siltanen
Markus Siltanen

Aino Vuorijärvi
Aino Vuorijärvi

Matti Räsänen
Matti Räsänen

Sisältö

1	<u>Virkakielen toimintaohjelman tavoitteet ja luonne</u>	10
2	<u>Toimintatavat ja rakenteet virkakielen parantamiseksi</u>	13
	2.1 Ehdotukset valtioneuvoston toimenpiteiksi	13
	2.2 Suositukset julkishallinnon yhteisiksi toimiksi	16
	2.3 Suositukset virastojen omiksi toimiksi	19
3	<u>Yliopistot, ammattikorkeakoulut ja ammattioppilaitokset hyvän kielenkäytön opettajina</u>	24
	3.1 Suositukset yliopistoille, ammattikorkeakouluille ja ammattioppilaitoksille	25
	<u>Lähteet</u>	28
	<u>Liitteet</u>	29
	Liite 1. Katsaus virkakielen taustaan ja nykytilanteeseen	29
	Liite 2. Toimintaohjelman keskeiset käsitteet	38
	Liite 3. Toimenpiteet ja suositukset vaikutusaloittain	41
	Liite 4. Viraston huoneentaulu virkakielen parantamiseksi	43
	Liite 5. Virkamiehen huoneentaulu virkakielen parantamiseksi	43
	Liite 6. Kyselylainaukset suomeksi ja ruotsiksi	44

1 Virkakielen toimintaohjelman tavoitteet ja luonne

Kieli on kaiken viranomaistyön elimellinen osa. Hallintolaki³ edellyttää, että viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Hyvä virkakieli edistää demokration toteutumista, hallinnon avoimuutta ja palvelujen saavutettavuutta. Siksi on tärkeää, että viranomaiset viestivät ymmärrettävällä kielellä ja välittävät siitä, millaisia tekstejä laativat. Hyvin toimiva, tarkoituksenmukainen kielenkäyttö myös tekee viranomaisen työstä tehokkaampaa.

Tavoitteena on, että hallintolain vaatimus asiallisesta, selkeästä ja ymmärrettävästä virkakielestä otetaan vakavasti ja että se toteutuu nykyistä paremmin.

Toimintaohjelma koskee kaikkia julkishallinnon organisaatioita, sekä valtiota että kuntia.

1. "Kieli tuntuu pieneltä asialta, mutta oikeastaan se on kaiken lähtökohta ja todella iso juttu. Ja tähän uudistukseen ei tietojärjestelmiin verrattavia miljoonahankintoja edes tarvitse tehdä." *Kansalaiskysely*

Virkakielen parantaminen yhteiseksi tehtäväksi

Toimintaohjelmassa lähdetään siitä, että jo nykyisin on paljon hyviä käytäntöjä ja toimia virkakielen parantamiseksi, mutta kaikkea osaamista ei ole hyödynnetty eikä tehty laajemmin tunnetuksi. Ohjelma muistuttaa, että viranomaistyö on pääosin tekstien tuottamista, niiden lukemista ja niistä keskustelua. Yhteistyö viraston sisällä ja hallinnonalojen rajojen yli parantaa tekstien laatua ja säästää aikaa. Ohjelmassa korostetaan myös sitä, että valtionhallinnossa ja kaksikielisissä kunnissa on tärkeää tarkastella suomen- ja ruotsinkielisiä tekstejä rinnan.⁴

³ Hallintolain perustelujen mukaan (HE 72/2002 vp) ”- asiallisen, selkeän ja ymmärrettävän kielenkäytön vaatimuksiin kuuluisi sellainen ilmaisutapa, jonka perusteella hallinnon asiakkaan voidaan olettaa yksiselitteisesti ymmärtävän asian sisällön ja saavan siitä asian laatuun nähden riittävästi tietoa. Kielenkäytön asiallisuus merkitsisi myös sitä, ettei asiakkaaseen kohdisteta loukkaavia tai väheksyviä sanontoja. Vaatimus hyvästä kielenkäytöstä koskisi sekä kirjallista että suullista ilmaisutapaa.”

⁴ http://vnk.fi/julkaisukansio/2012/j04-kansalliskielistrategia-nationalsspraksstrategi-j07-strategy/PDF/J0412_Kansalliskielistrategia_net.pdf

Toimintaohjelma sisältää

- 1 *eduskunnalle ja valtioneuvostolle kohdistettuja*, koko viranomaistoimintaa koskevia *toimenpide-ehdotuksia* siitä, miten toimintatapoja ja rakenteita luodaan sellaisiksi, että viranomaisilla on mahdollisimman hyvät lähtökohdat palvella asiakkaita hyvien tekstien avulla ja tehdä tässä yhteistyötä
- 2 *suosituksia koko julkishallinnon toimenpiteiksi*
- 3 *suosituksia viraston omiksi toimenpiteiksi* siitä, miten selkeiden tekstien avulla voidaan parantaa sekä palvelun laatua että tehokkuutta
- 4 *oppilaitoksille suosituksia*, joissa kiinnitetään huomiota siihen, että selkeään ja ymmärrettävään kieleen oppiminen ja tekstitietoisuuteen kasvaminen alkaa varhain ja läpäisee koko koulutuksen.

Hyvä yleiskielen taito on välttämätön pohja sille, että viranomaiset pystyvät tuottamaan selkeää hallinnon kieltä ja tarjoamaan ymmärrettäviä tekstejä myös alan ulkopuolisille.

Ohjelmassa korostetaan sitä, että tekstien selkeys edellyttää kielenkäytön jatkuvaa ja tietoista tarkastelua osana päivittäistä työtä. Samoin painotetaan sitä, että virkatekstien selkeys ja ymmärrettävyys eivät ole vain harvojen kieliasiantuntijoiden vaan johdon ja koko työyhteisön vastuulla. Valtion ja kuntien työpaikoilla tekstit on nähtävä osana toimintaa, ja tarpeellisten tekstien laatimiseen on varattava riittävästi aikaa. Niin ikään korostetaan virastojen välisen yhteistyön merkitystä. Tarkoitus on, että kukin virasto voi löytää suosituksista ne kohdat, joita kipeimmin kaivataan avuksi oman viraston työhön.

Eri kielenkäyttötilanteilla on omat vaatimuksensa. Sähköinen asiointi on muuttanut kommunikoinnin ja asioinnin tapoja ja sosiaalinen media tarjonnut uusia mahdollisuuksia vuorovaikutukseen. Nämä seikat lisäävät tarvetta kielenkäytölle, joka on lähellä yleiskieltä.

Viranomaiset tuottavat valtavat määrät suunnittelu- ja raportointitekstejä. Myös kirjallisten etuuspäätösten runsaus on nyky-yhteiskunnalle tunnusomaista. Siksi julkishallinnon työpaikoilla on entistä tärkeämpää miettiä,

- miksi jokin teksti tehdään
- kenelle se on tarkoitettu
- mitä siihen on syytä sisällyttää
- mitä tekstistä voi jättää pois
- millaisia tekstejä ei tarvita.

2. "Tunnistakaa kuntien arkielämä: kiireiset asiantuntijat suoltavat tekstiä kaikilta toimialoilta, kaikista palveluista ja samalla tekstiä usein oletetaan tuottavan ja valvovan viestintäihmisten, joita ei pienissä ja keskisuurissa kunnissa ole kuin muutama."
Kuntakysely

Termipankkien ja kunnollisten tekstipohjien laatimiseen käytetty aika koituu sekä viranomaisen että asiakkaan hyödyksi. Sähköistä asiointia kehitettäessä on otettava huomioon, että asiakas on yksin lomakkeiden ääressä, jolloin kielen selkeyden merkitys korostuu entisestään. Suullista asiointia tarvitaan edelleen. Joissakin tilanteissa selkeä kieli ei riitä, vaan tarvitaan selkokieltä. Muutuva tekstimaailma ja suullinen vuorovaikutus vaativat yhä enemmän tutkimusta.

Virkakielen parantamisesta koituu monia hyötyjä:

- Mitä huolellisemmin sanottavaa mietitään, mitä paremmin otetaan huomioon viestin vastaanottajan näkökulma ja tarpeet, sitä vähemmän on tarvetta selvittää asiaa jälkikäteen.

Asiakkailta ei mene aikaa tekstin sisällön miettimiseen, viranomaisen ei tarvitse enää palata samaan asiaan, ja hallinnollinen taakka vähenee.

- Muutoksenhakulautakuntien, tuomioistuinten, oikeuskanslerin ja eduskunnan oikeusasiamiehen työ vähenee.
- Päivittäinen viranomaistyö tehostuu.
- Asiakkaiden vaivaa säästyy.
- Viranomaispäätösten selkeys vahvistaa asiakkaiden oikeusturvaa.
- Virkakielen selkeyttämisellä ja tekstien lyhentämisellä on myönteisiä taloudellisia vaikutuksia. Henkilöstöresursseja voidaan hyödyntää aikaisempaa tuottavammin, kun parempaa virkakieltä käyttämällä asiat hoidetaan nopeammin. Jos jokainen valtion virkamies pystyisi selkeämmän virkakielen ja lyhyempien tekstien ansiosta käyttämään päivittäin 10 minuuttia ajastaan aikaisempaa tehokkaammin, voitaisiin koko valtionhallinnossa kohdentaa resursseja uudelleen lähes 70 miljoonan euron arvosta vuodessa.⁵
- Toimintaohjelmassa esitettyjen toimenpiteiden mahdolliset lisäkustannukset arvioidaan erikseen. Suurin osa ehdotuksista koskee toimintatapojen muutoksia, jotka eivät aiheuta lisäkustannuksia.

3. "Vanligare språk, var så goda!"
Kansalaiskysely

Toimintaohjelman käynnistyttyä sen vaikuttavuutta seurataan kaikilla julkisen hallinnon tasoilla.

Virkakielityön historiaa ja nykytilaa, muiden maiden virkakielityötä ja kansainvälistä nimistönhuoltoa kuvataan liitteessä 1. Toimintaohjelman keskeiset käsitteet selitetään liitteessä 2. Toimintaohjelman liitteenä on myös huoneentaulut virkakielen parantamiseksi sekä virastolle että yksittäiselle virkamiehelle.

4. "Pitäisi olla joku forum, jossa olisi sanakirjasana ja virkakielissä käytetty sana ja virkamiehet voisivat itse katsoa sana sanalta, miten jonkin käsitteen suomalaistuminen tapahtuu, jotta ilmaisua voitaisiin täsmentää."
Kansalaiskysely

⁵ Tehokkuuden paraneminen perustuu seuraavaan laskelmaan: Keskipalkka n. 3 600 euroa kk; palvelussuhteessa noin 83 000 henkeä, tehokkaita työpäiviä (pois lukien lomat ja sairauspäivät) 200 päivää/v, työtunnit/kk n. 145 t
= 4,14 euroa x 200 päivää = 828 euroa/vuosi/työntekijä
= 828 x 83 000 = 68 724 000 euroa/vuosi.

2 Toimintatavat ja rakenteet virkakielen parantamiseksi

Johdanto

Virastojen ja kuntien pitää asettaa virkakielen kehittämisen tavoitteet samoin menettelyin, joita muussakin toiminnassa käytetään, ja niitä pitää myös seurata samalla tavoin. Näin ne saavat myös johdon tuen. Muuten kielenkäyttö hahmottuu varsinaisesta toiminnasta erilliseksi asiaksi, joka ei vaikuta ydintehtävissä onnistumiseen ja jota ei myöskään kehitetä osana toimintaa. Viranomaisten on myös syytä hyödyntää sitä, mikä työssä on yhteistä ja samankaltaista. Monia apuvälineitä ja käytäntöjä kannattaa luoda ja kehittää yhteisesti eikä kukin viranomaisen tahollaan.

Viranomaistyössä tuotetaan ja luetaan tekstejä, joista osa on lakisäätteisiä, ja tekstien suuri määrä vaikuttaa niiden laatuun. On tähdättävä tekstien vähentämiseen, sillä näin vapautuu aikaa yhtäältä parempaan kirjoittamiseen ja toisaalta muuhun toimintaan.

Tekstien määrän kasvu on luonut tarpeen tehdä tekstejä massatuotannossa ja automatisoidusti. Kun näin tuotettuja tekstejä parannetaan, on kiinnitettävä huomiota pikemminkin teknisiin järjestelmiin kuin yksilöiden kirjoitustaitoihin. Toisaalta hyviksi havaittuja mallitekstipohjia voi käyttää hyödyksi esimerkiksi yli kunta- tai organisaatorajojen.

Hallinnon asiakkaiden näkökulmasta tekstivaltainen viranomaistyö voi näyttäytyä tekstiviidakkona, jossa on vaikea edetä ja hoitaa asioitaan. Jotta viranomaisia olisi helpompi lähestyä, on asioinnin kulkuja eri keinoin selkeytettävä. Viranomaisten kieltä ja viestinnän tapoja parannettaessa on syytä hyödyntää sekä asiakaspalautteita että asiakastyössä toimivien kokemuksia. Viranomaisten käyttämää kieltä ja termistöä voidaan tehdä tutuksi sanastojen avulla.

Viranomaiskielen ja -viestinnän kehittämisessä on kuitenkin syytä muistaa, että myös suullinen vuorovaikutus on usein tehokas ja toimiva tapa hoitaa asioita. Suullisissa asioinneissa hoidetaan myös tehtäviä, joiden hoitamiseen kirjallinen viestintä ja verkkoasiointi eivät anna mahdollisuuksia.

2.1 Ehdotukset valtioneuvoston toimenpiteiksi

Tämä jakso sisältää toimenpide-ehdotuksia, joiden toteuttamiseen tarvitaan valtioneuvoston päätös. Näillä yleisillä, koko julkishallintoa koskevilla toimenpiteillä voidaan vaikuttaa olosuhteisiin niin, että hyvää virkakieltä on helpompi tuottaa. Yhteistyön lisäämisellä halutaan myös vaikuttaa siihen, että julkishallinnolle koituu hyötyä viranomaistyön samankaltaisuuksista.

1. *Ministeriöt sopivat hallinnonalansa virastojen kanssa virkakielen laadun tavoitteista ja toimenpiteistä virkakielen kehittämiseksi. Nelivuotiskausittain laaditaan kertomus virkakielen ja virkakielen kuulumuksen nimistön tilanteesta eduskunnalle osana kiellainsäädännön seurantakertomusta.*

5. "Det finns varken tid eller pengar om vi ser på språkvård som en skild verksamhet bland andra och då prioriteras språkvården bort." *Kuntakysely*

Virkakielityö tulee ministeriöissä ja virastoissa näkyväksi, jos siihen kiinnitetään huomiota ministeriöiden ohjauksessa. Keskeisimmistä tavoitteista ja niiden mittaamisesta sovitaan oman hallinnonalan ministeriön kanssa. Lisäksi virastot voivat tehdä erillisen virkakielisuunnitelman, jonka avulla toimenpiteitä voidaan tarkastella kokonaisuutena. (Virkakielisuunnitelman sisällöstä ks. luvun 2.3 suosituksia.)

Kertomus virkakielen tilanteesta antaa mahdollisuuden seurata kielen laadun kehittämistä ja toimintaohjelman tavoitteiden toteutumista. Kertomuksen tekisi luontevimmin virkakielivaltuutettu (ks. seuraavaa toimenpidettä 2), mutta ellei valtuutettua ole, se voidaan yhdistää kielilain seurantakertomukseen.

2. *Hyvää virkakieltä edistämään perustetaan virkakielivaltuutetun virka.*

Julkishallinnon virkakielityö on tehokkaampaa ja suunnitelmallisempaa, jos sille on nimetty vastuuhenkilö, jolla on valtuudet viedä työtä eteenpäin sekä käsitys kokonaistilanteesta ja näkemys siitä, millaisia yhteisiä toimia ja yhteistä koulutusta tarvitaan. Valtuutetun virka pyritään perustamaan pääosin nykyisiä resursseja järjestelemällä. Valtuutettu olisi maailman ensimmäinen.

Virkakielivaltuutettu seuraa hallintolain hyvän kielen vaatimuksen toteutumista, edistää viranomaisten välistä yhteistyötä virkakielen kehittämiseksi, kehittää yhteisiä apuvälineitä, kerää ja tuottaa tietoa virkakielen tilanteesta sekä laatii sen yhteisistä kehittämistoimista suunnitelman ja kertomuksen valtioneuvostolle (vrt. edeltävään toimenpiteeseen 1). Virkakielivaltuutetun apuna toimii virkakieliverkosto, jossa ovat edustettuna viranomaiset sekä kielen asiantuntijat ja muut tarpeelliset asiantuntijat. Valtuutettu toimii tiiviissä yhteistyössä Kotimaisten kielten keskuksen ja Selkokeskuksen kanssa.

6. "Olisi hyvä olla auktorisoitu kielenhuollon yksikkö, joka voi kohdentaa ohjeita koko valtionhallintoon tai johonkin sen toimialaan." *Nimikysely*

3. *Perustetaan Kansalliskielistrategian mukainen kansallinen hallinnon termipankki, valtion ja kuntien yhteinen julkinen tietokanta, jossa esitetään hallinnossa ja lainsäädännössä käytetyt termit, nimet sekä virkanimikkeet määriteltäen ja lyhenteineen ainakin kansalliskielillä.*

Yhteinen termien, nimien ja virkanimikkeiden tietokanta eli termipankki helpottaa viranomaisten työtä ja auttaa kansalaisia ymmärtämään viranomaistekstejä. Helposti löytyvät termit, nimet ja nimikkeet sekä niiden määritelmät ja lyhenteet auttavat viranomaistekstien laatimista ja lainsäädäntötyötä. Ne myös vähentävät erillisten sanastojen tarvetta. Tietokannan olemassaolo tukee erikielisten termien, nimien, nimikkeiden ja lyhenteiden suunnittelua.

7. "Missään ei vaikuta olevan tietopankkia, josta kävisi ilmi, että mitä mikäkin tarkoittaa." *Nimikysely*

Työ tietokannan kokoamiseksi voidaan tehdä asteittain hyödyntämällä nykyisiä sanastokokoelmia ja yhtenäistämällä eri ministeriöiden ja virastojen sanastotyötä. Sanastotyön, kielen, nimistön ja sisältöalojen asiantuntijat laativat aluksi suunnitelman, jonka mukaan virastot jatkavat omaa sanastotyötään, muokkaavat nykyisiä sanastojaan ja tekevät yhteistyötä muiden virastojen kanssa päällekkäisen työn välttämiseksi. Suunnittelussa ja toteutuksessa otetaan huomioon myös tietojärjestelmien yhteentoimivuutta edistävä julkisen hallinnon sanastotyö (ns. JHS-sanastotyö). Vähitellen tietokantaan kootaan ministeriöiden, virastojen tai kuntien laatimat sanastot. Sitä päivitetään jatkuvasti.

8. "Nimet, virkanimikkeet ja termit tulisi olla koko valtionhallinnossa yhteneväiset." *Nimikysely*

4. Säädetään paikannimilaki perinteisen paikannimistön käytön ja uuden nimistön suunnittelun selkeyttämiseksi.

Viranomaiset tarvitsevat toimissaan perinteistä paikannimistöä puhuessaan paikoista ja silloin, kun suunnitellaan hallinnollisten alueiden, kansallispuistojen, luonnonsuojelualueiden, liikennepaikkojen sekä kaava- ja haja-asutusalueiden nimistöä. Luotettavalla, tarkistetulla perinteisellä nimistöllä, uuden nimistön asianmukaisella suunnittelulla ja nimien täsmällisellä käytöllä on yhteiskunnan toiminnassa paitsi kulttuurinen merkitys myös huomattava käytännön vaikutus esimerkiksi pelastustoimeen.

9. "Myös kuntaliitokset luovat sekamelskaa. Miksi pitäisi sanoa Kouvolan Anjalankoskella kun kaikki tietävät paikannimen Anjalankoski yksinäänkin. Hyviä, hyvälaatuisia nimiä ovat "Vallilan ammattikoulu", "Oulun lääni", "Lääkintöhallitus", "Tampereen poliisilaitos" : *Nimikysely*

Perinteisen paikannimistön oikean käytön sekä uuden nimistön asianmukaisen suunnittelun ja kielellisen laadun takaamiseksi tulee perustaa YK:n vuoden 1967 päätöslauselman mukainen virallinen paikannimielin ja säättää tarvittavat lait. Lainsäädännössä on määriteltävä, mitä nimiä laki koskee, kenellä on oikeus vahvistaa mitkään nimet, mitä seikkoja on sitä ennen otettava huomioon, milaista asiantuntija-apua on käytettävä, miten vahvistetut nimet on rekisteröitävä, kuka siitä vastaa ja mitä nimiä käytetään virallisissa yhteyksissä. Suomi on Pohjoismaista ainoa, josta elin puuttuu, ja Euroopassakin harvojen joukossa.

5. Hallitus käynnistää virkakielikampanjan tehdäkseen toimintaohjelman tunnetuksi.

Virkakielen toimintaohjelma ei toteudu itsestään. Virkakielikampanjalla tehdään hallintolain hyvän kielen vaatimus ja toimintaohjelman toimenpiteet tunnetuiksi ennen kaikkea virastojen ja kuntien johdolle. Kukin ministeriö järjestää hallinnonalansa virastojen johdolle tilaisuuden, jossa kerrotaan, miksi toimiva kielenkäyttö lisää viranomaisten toiminnan avoimuutta ja tehokkuutta ja parantaa vaikutelmaa siitä kansalaisten silmissä. Kuntaliitto järjestää vastaavan tilaisuuden kunnille. Kotimaisten kielten keskus ja muut kielen asiantuntijatahot antavat apua tilaisuuksien suunnittelussa.

10. "Toimenkuvaani työssä on kuulunut tekstin kielellisen sujuvuuden tarkistaminen, mutta vaikeutena on ollut esimiehen jääräpäinen pysyminen kapulakielessä." *Kansalaiskysely*

Kampanjalla myös kootaan pilottivirastoja ja -kuntia toteuttamaan ensimmäisinä sellaisia virkakielen toimintaohjelman suosituksia, jotka sopivat erityisesti niiden toimintaan. Pilottien kokemusten perusteella on mahdollista laatia toimivat ohjeet muita virastoja ja

kuntia varten. Kampanjaa varten voidaan tehdä apuvälineitä tekstien itsearviointia varten sekä tarkistuslistoja virkakielitilanteen kartoitusta ja kehittämistoi-
mien suunnittelua varten. Viranomaiset voivat haastaa toisiaan kielen kehittämishankkeisiin, ja erityisen hyvin onnistuneet viranomaiset ja kunnat voidaan palkita (esimerkiksi viranomaisena, joka on vähentänyt eniten tekstin selventämistarpeesta johtuvia yhteydenottoja).

11. "Tarpeettoman pitkät organisaationimet ovat myös ongelma monenlaisille viestijöille."
Kansalaiskysely

2.2 Suositukset julkishallinnon yhteisiksi toimiksi

Tässä jaksossa esitetään suosituksia yhteisten ohjeiden ja arviointivälineiden laatimiseksi sekä koulutuksen järjestämiseksi valtion viranomaisille. Useimpia näistä toimita voidaan soveltaa myös kunnissa.

Yleiset suositukset

1. Valtioneuvosto teettää yhteiset menettelyohjeet julkishallinnon nimien, virkanimikkeiden ja termien suunnittelusta sekä ohjeet niiden kieliasusta. Viranomaisille järjestetään systemaattista koulutusta nimistön ja termien suunnittelusta.

Viranomaisille laaditaan muistilista siitä, mitä työvaiheita kuuluu julkishallinnon nimien, virkanimikkeiden ja termien suunnitteluun. Näin pyritään varmistamaan, että molemmat kansalliskielet ja muut tarpeelliset kielet otetaan huomioon riittävän ajoissa ja että asiantuntija-apua ja palautetta käytetään tarvittaessa. Etenkin laajaan julkiseen käyttöön tulevista nimistä, termeistä ja virkanimikkeistä tulee kuulla kielenhuollon ja termityön ammattilaisia.

Ohjeet laaditaan myös siitä, millaisia kielellisiä vaatimuksia nimien, virkanimikkeiden ja termien pitää täyttää. Alan koulutus kasvattaa tietoisuutta laadukkaasta nimistöstä ja termistöstä ja tarkoituksenmukaisista menettelytavoista, esimerkiksi asiantuntija-avun käytöstä.

2. Ministeriöt ja kunnat kannustavat virastoja vähentämään työssään tekstien määrää ja kirjoittamaan lyhyempiä tekstejä. Osana säädösehdotusten vaikutusten arviointia kiinnitetään nykyistä vahvemmin huomiota teksteihin ja tekstitöihin.

Valtion ja kuntien virastoissa sekä niiden yksittäisissä toimipisteissä kartoitetaan, mitä tekstejä ja dokumentoimista työssä voitaisiin vähentää informaation saannin kärsimättä. Tekstien karsimisesta kuullaan työntekijöitä viraston eri tasoilta. Pohditaan tapauskoh-

12. "Kaiken kaikkiaan voisi sanoa, että nimihulluttelu ja organisaatiouudistushulluttelu ovat naimisissa keskenään. Nimiä värkkääviltä virkamiehiltä myös puuttuu ymmärrys siitä, kuinka pitkän prosessin kautta nimi ja nimen takana oleva toiminta, yhteydensaanti siihen ylipäänsä voi vakiintua kansan keskuudessa käyttökelpoiseksi. Vakiintuneiden nimien muutteluun ja uudelleen muotoiluun ei pitäisi ryhtyä ilman painavaa syytä."
Nimikysely

13. "Esimerkiksi tarkastajia ja ylitarkastajia alkaa olla joka virastossa ja hyvinkin erilaisissa tehtävissä. Kaikki eivät suinkaan edes tarkasta. Hyvä sentään jos ylitarkastajat eivät ylitarkasta!"
Nimikysely

taisesti, milloin esimerkiksi sisäisessä viestinnässä on tarpeen toimia kirjallisesti, milloin dokumentointia ei tarvita. Selvitetään, mitkä asiakirjat ovat mahdollisesti yhdistettävissä. Tekstejä pyritään myös lyhentämään. Tämä koskee verkkosivujenkin tekstejä.

Suuri osa viranomaisten ja julkisten palvelujen teksteistä on lakisääteisiä. On tiedostettava selvemmin, johtaako lakiehdotus tekstien ja kirjoitustyön lisäyksiin. Aihepiiristä voidaan järjestää koulutusta ja säädösehdotusten arvioinnin ohjeita voidaan täsmentää tältä osin. On myös tarpeen saada lisää tutkimustietoa esimerkiksi siitä, kuinka toimivia käytännön työn kannalta ovat erilaiset julkisilla palvelualoilla yleistyneet tekstit (mm. erilaiset asiakassuunnitelmat).

3. Selvitetään julkishallinnon yhteisen mallitekstien tietokannan kokoamista. Tekstipankki aloitetaan hankkeilla, joissa selkeytetään sekä asiakastekstejä että hallinnon sisäisiä ohjeita, sääntöjä ja määräyksiä.

Selvitetään, onko mahdollista luoda yksi yhteinen tekstipankki tai erilliset pankit valtion virastojen ja kuntien yhteiseen käyttöön. Aluksi kartoitetaan monien viranomaisten toiminnassa toistuvat samantyyppiset tekstit. Tavoitteena on tehdä niistä selkeät ja ymmärrettävät mallit, jotka viedään yhteiseen tekstipankkiin. Selvityshankkeessa hyödynnetään virastojen kielivastaavien verkostoja sekä virastojen omia ja ulkopuolisia kielen asiantuntijoita.

Selkeytettäväksi valitaan toistuvantyyppisiä tekstejä, jotka leviävät laajalti asiakkaille, viraston sisällä tai koko hallinnossa, kuten ns. pysyväisohjeet. Kun tällaiset tekstit ovat selkeitä ja tarkoituksenmukaisia, ei tarvitse tehdä niitä selittäviä ja tarkentavia tekstejä. Tekstipankin avulla voidaan myös seurata säädöstekstin vaikutusta muihin teksteihin.

14. "Kuntalaisten yhdenvertaisuuden toteutumiseksi olisi todella tärkeää yhtenäistää kuntien käytänteitä ja järjestää yhteiskoulutuksia." *Kuntakysely*

15. "Att bygga upp en textbank med goda mallar, skulle vara en mycket positiv sak som alla skulle ha nytta av. Mallarna bör även i vissa fall vara juridiskt granskade, för börjar man tveka kring mallarnas kvalitet så kommer de inte att användas." *Kuntakysely*

4. Valtioneuvosto huolehtii, että virkakielikoulutukseen laaditaan viranomaisten yhteisen koulutusohjelma ja että virkakielen laadun arviointiin kehitetään yhteisiä välineitä.

Viranomaisten yhteiset puhe-, kirjoittamis-, terminologia- ja nimistö-koulutuksen sekä säädöskielen ja selkokielen peruskurssit säästävät työtä, kun jokaisen viranomaisen ei tarvitse erikseen suunnitella ja kilpailuttaa niitä. Näin voidaan varmistaa perustiedot kaikille tarvitseville ja uusien työntekijöiden perehdytys. Lisäksi tarjolla voi olla räätälöityjä koulutuksia erikoiskysymyksistä. Koulutusohjelma kannattaa laatia julkisen tahon koulutusorganisaatioiden ja kielen asiantuntijoiden yhteistyönä. Valtiolle ja kunnille tehdään kummallekin oma ohjelmansa.

Virkakielen laadunarviointivälineiden avulla viranomaiset voivat seurata panostuksensa vaikuttavuutta ja toiminnan tehostumista. Mitattavia tekijöitä voivat olla esimerkiksi teksteistä hankitun tai saadun asiakaspalautteen määrä ja tyytyväisyys viraston toimintaan, muutok-

16. "Jokaiselle joka joutuu tavalla tai toisella työssään kirjoittamisen kanssa tekemisiin, tulisi olla mahdollisuus vaikkapa parin vuoden välein käydä esim. itseopiskeluna tai verkkokurssina kielenhuollon ja tiedottamisen päivitystä." *Kuntakysely*

senhaun määrä ja henkilöstökoulutuksen määrä. Lisäksi selvitetään, voidaanko laatia tekstin ymmärrettävyyden tarkistamiseen helppokäyttöinen väline, jota käyttämällä yksittäinen kirjoittaja voisi parantaa tekstiään mutta jonka tulosten avulla myös virasto voisi seurata tekstiensä laadun kehitystä.

Suositukset lainsäädännön kielen kehittämiseksi

5. Kotimaisten kielten keskus laatii lainsäädäntöhankkeen esivalmisteluvaihetta varten kieltä koskevista toimenpiteistä havainnollistetut ohjeet, jotka linkitetään lainvalmistelun prosessikuvaukseen. Ministeriöt seuraavat virkakielen kertomusta varten, kuinka paljon ja millaisia kielenkäyttöön liittyviä toimia lainsäädäntöhankkeisiin on sisällytynyt.

Lainvalmistelun prosessioppaassa kehoitetaan lainsäädäntöhankkeen esivalmistelussa kartoittamaan tarpeet lain kielen selkeyttämiseen sekä termien ja nimistön suunnitteluun ja esittämään hankesuunnitelmassa, mihin toimenpiteisiin on aihetta. Jotta prosessiopas toimisi tarkoitettulla tavalla, on tarpeen esittää havainnollistavia esimerkkejä siitä, millaiset kielelliset piirteet uudistettavissa laeissa edellyttävät kielen laadun parantamista tai missä tilanteissa nimi- ja termityö ovat tarpeen.

Panostuksia säädöskielen laadun kehittämiseksi on mahdollista seurata säädöshankkeiden hankesuunnitelmien perusteella, ja niistä voidaan raportoida kohdassa 2.1 mainituksa kertomuksessa virkakielen tilanteesta (ks. toimenpiteitä 1 ja 2).

6. Valtioneuvosto teettää ohjeet siitä, millaisin toimenpitein vaikutetaan EU-säädösten ymmärrettävyyteen.

Valtioneuvostolle laaditaan kieli- ja muiden asiantuntijoiden avulla ohjeet siitä, millaisin toimenpitein vaikutetaan EU-säädösten ymmärrettävyyteen. Toimivien suomenkielisten EU-säädösten laatimisessa tarvitaan myös valmisteluun osallistuvien virkamiesten panosta. He voivat välittää EU:n toimielinten kääntäjille tietoa siitä, mitä säädösten sisällöstä on sovittu, ja vaikuttaa käännettävän alkupe-
räistekstin selkeyteen.

Ohjeissa otetaan huomioon myös se, miten varmistetaan kansallisissa säädöksissä, että EU-lähtöiset termit ovat sisällötään samat suomeksi ja ruotsiksi. Samaan yhteyteen voidaan laatia ohjeet siitä, miten vaikutetaan kansainvälisten sopimusten kansallisten käännösten selkeyteen. Suomalaisen lainvalmistelun ja hallinnon etu on, että EU-säädöksen merkitys ilmenee mahdollisimman selkeästi suomenkielisestä tekstistä.

7. Kotimaisten kielten keskus kokoaa verkkosivuilleen säädöstekstien esimerkkejä, jotka täydentävät Lainkirjoittajan opasta ja havainnollistavat sen ohjetta yleisesti ymmärrettävän säädöskielen kirjoittamisesta.

Oikeusministeriö on julkaissut syksyllä 2013 lainvalmistelijoille tarkoitetun Lainkirjoittajan oppaan. Siinä käsitellään myös säädöskielen laadulle asetettuja vaatimuksia, joihin kuuluvat yleiskielisyys sekä hallintolain edellyttämät asiallisuus, selkeys ja ymmärrettävyys. Vaatimuksien täyttämisessä on avuksi, että niitä havainnollistetaan runsain esimerkein.

17. "Liian usein asiakkaille myös tarjotaan vastaukseksi suoraan lakitekstiä, joka on yleensä täysin käsittämätöntä peruskansalaiselle (miksi näin muuten on?)" *Kansalaiskysely*

Lainkirjoittajan oppaan täydennykseksi Kotimaisten kielten keskus koostaa verkkosivuilleen esimerkkejä niistä säädöskielen seikoista, jotka vaikuttavat säädöstekstien yleiseen ymmärrettävyyteen, selkeyteen ja asiallisuuteen. Esimerkeissä otetaan huomioon myös lainvalmistelun vaatima oikeamuotoisuus ja täsmällisyys, ja niihin viitataan valtioneuvoston lainvalmistelua käsitteleviltä sisäisiltä ohjesivuilta.

8. Valtioneuvosto huolehtii siitä, että lainvalmistelijat saavat koulutusta yleisesti ymmärrettävän tekstin ominaisuuksista.

Säädöstekstille on jo kauan asetettu yleiskielisyyden vaatimus, mutta myös säädöskielen oikeellisuuden, täsmällisyyden ja yksiselitteisyyden vaatimukset on täytettävä. Jotta lainvalmistelijat pystyisivät löytämään sopivan ratkaisun molempien tavoitteiden toteuttamiseksi, he tarvitsevat riittävät tiedot siitä, millaiset tekstin piirteet vaikuttavat säädöstekstin yleiseen ymmärrettävyyteen.

18. "Olen itse töissä käräjäoikeudessa, ja silti on joskus hankala ymmärtää lakikieltä. Sitä pitäisi yksinkertaistaa." *Kansalaiskysely*

2.3 Suositukset virastojen omiksi toimiksi

Tässä jaksossa esitetään suosituksia yksittäisille viranomaisille ja kunnille. Viranomaiset voivat harkintansa mukaan aloittaa virkakielityönsä niistä toimista, jotka ovat omassa työssä keskeisiä. Virkakielikampanja kokoaa pilottivirastoja ja -kuntia, joiden kokemusten perusteella muille virastoille laaditaan toimintamalli.

Yleiset suositukset

1. Virastot nimeävät virkakielivastaavan ja virkakielen kehittämistiimin, jonka jäsenistä ainakin yksi on johtoryhmässä tai voi muuten viedä kieliasiat johtoryhmään.

Yhteiset tavoitteet ja toimenpiteet tarvitsevat tuekseen pysyviä rakenteita. Olisi hyvä, jos virastossa tai kunnassa jollakulla olisi tehtävänä luoda kokonaiskuva kieli asioiden tilanteesta (esimerkiksi kehittämistyöstä, palautteen viestimistä seikoista, koulutuksen määrästä ja jakautumisesta) sekä vastata virkakielisuunnitelman tekemisestä. Tiimityö jakaa työmäärää ja antaa mahdollisuuden monien näkemysten, virastossa olevan asiantuntemuksen (mm. kääntäjät, tiedottajat) ja ideoiden sekä verkostojen hyödyntämiseen. Tiimi voi vastata monista tässä jaksossa suositelluista toimista.

Vastuuhenkilö tai joku toinen tiimin jäsenistä on viranomaisten välisen virkakieliverkoston yhdyshenkilö (ks. kohdan 2.1 toimenpide-ehdotusta 2), joka voi olla sama kuin Kansalliskielistrategian toteutumista seuraava tai Avoin hallinto -hankkeen yhdyshenkilö.

Virkakielen kehittämistiimille on tarpeen määritellä tarvittavat valtuudet kielenhuoltoon, ja kielenhuoltoa varten tulee varata aikaa tekstien tuottamisessa.

2. Virastot sisällyttävät työprosessien kuvauksiin myös tekstien laatimiseen liittyvät sekä kääntämistä koskevat työvaiheet. Lisäksi laaditaan prosessikuvaukset keskeisten tekstien kirjoittamisesta ja tuottamisesta.

Työtä nopeuttaa ja yksinkertaistaa, jos toimintaprosessien kuvauksista näkyy, vaatiiko tuloksena oleva teksti nimistön suunnittelua, sanastotyötä, palautteen hankkimista, kieli-

konsultointia tai kääntämistä, ja mihin prosessin kohtaan nämä vaiheet kuuluvat. Näin ne voidaan ottaa aikataulun ja resurssien suunnittelussa huomioon.

Kunkin viraston on hyvä tunnistaa toiminnassaan keskeiset tekstilajit. Niiden laatimiseen osallistuu yleensä eri vaiheissa useita toimijoita ja asiantuntijoita. Jotta tällaisia tekstejä voi parantaa, niiden koko tuotantoprosessi on tunnettava. Näin voidaan suunnata kehitystyö oikeisiin kohtiin ja vaiheisiin ja tilata esimerkiksi kielikoulutusta oikeille kohderyhmille. Voi olla tarpeen kouluttaa esimerkiksi vakiotekstipankkeihin syötettävien tekstien kirjoittajia eikä etuuskäsitteittä, jotka tekstikatkelmia käyttävät.

19. "I dagens läge kommer först en finsk version och senare en översättning till svenska – om det alls kommer någon översättning." *Kuntakysely*

3. Virkakieliyön ohjeet ovat näkyvästi esillä intranetissä tai muussa työyhteisön viestintäkanavassa.

Intranetiin tai muuhun työyhteisön käyttämään viestintäkanavaan laaditaan ohjeet tekstien laatimisesta, hyvien tekstien ominaisuuksista sekä termien, nimien ja virkanimikkeiden suunnittelusta. Intranetiin lisätään myös tiedot apuvälineistä (sanakirjat, linkit hyödyllisille sivustoille) ja asiantuntija-avun mahdollisuudesta. Henkilöstölehdessä tai intranetissä on kieliaiheinen palsta, joka voi olla tyypiltään myös chatti tai blogi.

20. "Eivät substanssivirkamiehet eksy kielitiedon lähteisiin (esim. Kotuksen virkakielisivustolle), ellei heidän oma työpaikansa aktiivisesti ohjaa heitä niihin." *Kansalaisyksely*

On tärkeää, että johto osoittaa pitävänsä kieliohjeita tärkeänä työvälineenä. Virastossa nimitään, keiden puoleen voi tarvittaessa kääntyä kielikysymyksissä (esimerkiksi virkakielivastaavan ja -tiimin, ks. suositusta 1). Jos ohjeet julkaistaan myös viraston ulkoisessa verkkopalvelussa, niitä voivat hyödyntää muutkin virastot.

4. Virastot asettavat termikokoelmansa helposti käytettäviksi intranetiin ja ulkoisille sivuille. Termistöä täydennetään suunnitelmallisesti ja tietoja ryhdytään muokkaamaan valtionhallinnolle yhteisesti hyväksytyin mallin mukaisesti.

Sisällöltään selvät sekä kielellisesti tarkoituksenmukaiset ja korrekrit termit, nimet ja virkanimikkeet ovat suureksi avuksi sekä viraston asiakkaille tekstien ymmärtämisessä että viraston työssä yhtenäisyyden ja vakiintuneisuuden vuoksi. Virastoissa on olemassa termikokoelmia, ja esimerkiksi monien julkaisujen liitteenä on sanastoja, joita nyt on hankala löytää. Työskentelyn helpottamiseksi termikokoelmien ja sanastojen esitystapa ja kokoomisperiaatteet yhtenäistetään. Lopullisena tavoitteena on termien, nimien ja virkanimikkeiden yhdistäminen kansalliseen termipankkiin (ks. jakson 2.1 toimenpidettä 3).

5. Kirjoittamis- ja muun kielenkäyttökoulutuksen tarve arvioidaan osana organisaation kehittämisen kokonaisuutta. Virastot järjestävät myös omin voimin koulutusta henkilöstölleen.

Viraston suunnitelmissa arvioidaan, millaista tarvetta virkakielikoulutukseen on, keihin tai mihin organisaatiossa se kohdistuu ja milloin sisäinen koulutus on taroituksenmukaista, milloin taas tarvitaan ulkopuolisia

21. "Virkamiesten kirjoittamiskoulutusta voisi olla enemmän. Siinä painotettaisiin yksinkertaisesti sitä, että tekstin on oltava ymmärrettävää. Virkamiesteissä voisi puhua kieliasioista enemmän." *Kansalaisyksely*

asiantuntijoita. Myös koulutuksen kattavuudesta pitää huolehtia, samoin kuin siitä, että uusien työntekijöiden perehdytykseen sisältyy tutustuminen viraston kieliohjeisiin ja kirjoittamiskoulutukseen. Samantyyppisistä kielenkäytön lajeista (esimerkiksi verkkotekstit, lupapäätökset) kannattaa järjestää yhteistä koulutusta, koska näin voidaan hyödyntää työtoverien kokemuksia ja näkökulmia.

Virastot voivat myös omin voimin kehittää henkilöstön kirjoittamis- ja kielenkäyttötaitoja. Keinoja tähän ovat esimerkiksi palauteparit, opintopiirit ja tekstiklinikat sekä itseopiskelumateriaalin tarjoaminen intranetissä. Virkakielivastaaville ja muille kiinnostuneille järjestetään koulutusta, niin että he voivat auttaa työtovereitaan ylläpitämään ja kehittämään omia taitojaan. Taitojen lisäämisestä palkitaan normaalien arviointijärjestelmien kautta. Verkkokursseja ja muuta tukea omatoimiseen koulutukseen voi tilata myös ostopalveluna.

Suosituksat asiain ja viranomaisviestinnän kielen kehittämiseksi

6. Virastot huolehtivat siitä, että tietoa on saatavana myös selkokielellä, kun viranomaistiedotus suuntautuu niille henkilöille, joilla on vaikeuksia yleiskielisen tekstin ymmärtämisessä. Varmistetaan, että selkokielen ohjeet ovat virastossa helposti saatavilla.

Virastot antavat intranetissä tai muussa yhteisön käyttämässä kanavassa suuntaviivat sille, milloin selkokieltä tarvitaan, ja linkin Selkokeskuksen verkkosivulle, jossa ohjeet selkokielen kirjoittamisesta ovat kaikkien saatavilla. Selkokeskus kehittää ohjeita yhteistyössä Kotimaisten kielten keskuksen ja yliopistojen kanssa. Selkokielisessä viestinnässä noudatetaan myös ohjeita selkojulkaisujen ulkoasusta, selkopuheesta, verkkosivujen ulkoasusta sekä erilaisiin uuden teknologian sovelluksiin, videoihin ja vastaaviin välineisiin liittyviä ohjeita.

Tiedotuksessa tulee käyttää hyväksi myös uutta teknologiaa, esim. liikkuvaa kuvaa ja interaktiivisuutta. Selkokieltä on tarpeen käyttää myös kasvokkain asioitaessa, jos asiakkaalla on selviä vaikeuksia asian ymmärtämisessä.

7. Virastoissa käytetään järjestelmällisesti hyväksi palautetta teksteistä ja muusta kielenkäytöstä. Kielenkäyttöä koskevaan moitteeseen tai valitukseen vastataan.

Palautetta kielestä on syytä hyödyntää ainakin silloin, kun muokataan toiminnassa keskeisiä tai vakiomuotoisia tekstejä, kuten hakemuslomakkeita ja niiden täyttöohjeita, muita ohjeita ja päätöksiä. Myös julkiseen käyttöön tarkoitetuista nimistä tai termeistä voi pyytää palautetta. Kielipalautteen käsittelylle on tarpeen nimetä vastuutaho, joka ohjaa sen oikealle vastaanottajalle tai ehdottaa sen perusteella muutoksia teksteihin tai menettelyihin.

22. "Jag påpekade att de använde [tjänstemännens om eftermiddagsvården] andra namn för grupperna [i eftermiddagsvården] än vad skolan gör, och att de åtminstone borde förklara inom parentes vad gruppen kallas i skolan. Tjänstemannens förstod inte alls detta argument, utan sade ungefär 'detta är det officiella namnet, punkt slut!'"
Kansalaiskysely

23. "Kelaan soitin muutama vuosi sitten ja tarjouduin jonkun ex-kollegani kanssa Kelan lähettämien kirjeiden koelukijaksi (kahvipalkalla). Ehdotan, että virallisten tahojen yhteyteen todellakin kootaan koelukijaryhmä." *Kansalaiskysely*

Käytettävyydestä ja asiakkaiden haastattelut ovat tärkeitä varmistettaessa keskeisten tekstien ymmärrettävyyttä. Palautetta teksteistä kannattaa hankkia myös pienimuotoisesti toiminnan ohessa, esimerkiksi lisäämällä asiakasteksteihin palautekanavan osoite, hankkimalla vapaaehtoisia kommentoijia verkossa tai panemalla tekstejä sinne kommentoitavaksi. Palautelomakkeen pitää ohjata riittävän yksityiskohtaiseen palautteeseen siitä, mikä kielenkäytössä tuottaa ongelmia.

Virastot varmistavat, että asiakastekstejä (esim. tiedotteet ja kutsut) laativat ja asiakaspalvelussa toimivat työntekijät ovat riittävästi yhteydessä keskenään. Palautetta teksteistä on tärkeää pyytää myös kääntäjiltä ja tiedottajilta sekä toisilta viranomaisilta ja kielen asiantuntijoilta.

8. Virastot ja julkisten palvelujen tarjoajat tiedottavat nykyistä enemmän asiakkaille siitä, millainen on asiointin kulku. Asiointiprosesseja pyritään myös yksinkertaistamaan.

Viranomaisten ja julkisten palvelujen tarjoajien on välttämätöntä selvittää esimerkiksi etuuksien hakemisen prosesseja. Asiakkaat eivät aina tiedä sitä, mitä viestinnän kanavaa (esim. puhelinsoitto, sähköinen asiointi) tai tapaa (esim. hakemus, aloite) pitäisi käyttää. Niistä on tarpeen kertoa suullisessa asiointissa, ja tähän avuksi laaditaan esitteisiin ja verkkosivuille visualisoituja kuvauksia siitä, miten asiointi kulloinkin käytännössä etenee. Tämän ohella pyritään lisäämään ns. yhden luokun palveluja.

24. "Mistä tiedän, mikä vanhukseni toimintakyky on, entä mitä elämänhallinta voisi olla? Mahdollisuus saada sauna- jne. palveluita, mutta saako? Missä tapauksessa ja kuka saa, millä perusteella, mistä haetaan tietoa, mistä palveluja?" *Kansalaiskysely*

9. Virastot varmistavat, että viranomaisten ja julkisten palvelujen asiakkailta on mahdollisuus myös henkilökohtaiseen asiointiin. Suullisen ja kasvokkaisen asiakaspalvelun työntekijöille järjestetään koulutusta.

Sopiva viestinnän ja asiointin kanava on tarpeen harkita tapauskohtaisesti ja asiakasryhmittäin. Silloin voidaan hyödyntää esimerkiksi tietoja selkokielen tarpeesta. Osana hyvää palvelua asiakasteksteissä ilmoitetaan sen tahon tai henkilön yhteystiedot, jolta asiakas saa tarvittaessa lisätietoa. Yhteystiedoista on syytä ilmetä selvästi, jos yhteystiedot ohjaavat esimerkiksi valtakunnalliseen puhelinpalveluun tai viraston vaihteeseen. Asiointin helpottamisessa voidaan tarvittaessa käyttää palveluohjaajia.

Asiakastyön koulutuksissa hyödynnetään suullisesta asiakaspalvelusta saatua tutkimustietoa. Tutkimus tarjoaa tietoa sekä hyvistä käytännöistä että vuorovaikutuksen ongelmakohdista ja keinoista hoitaa ongelmallisia tilanteita.

10. Virastot huolehtivat, että tekstintuotantoon tarkoitetut tietojärjestelmät palvelevat asiallisen, selkeän ja ymmärrettävän tekstin tekemistä. Järjestelmiä hankittaessa tai uudistettaessa varmistetaan, että yksittäiset tekstien muotoiluun liittyvät muutokset on mahdollista toteuttaa joustavasti ja edullisesti. Järjestelmien vakiotekstit tehdään yhteistyössä kielen asiantuntijan kanssa.

Tekstejä tuottavat tietojärjestelmät rakennetaan tietojärjestelmien kehittäjien, vakiotekstien laatijoiden ja järjestelmän käyttäjien yhteistyönä sellaisiksi, että niissä on esimerkiksi

esikatselu- ja oikolukumahdollisuus. Vakiotekstejä pitää voida muokata asiakkaan tilanteen mukaan. Nimiä täytyy pystyä taivuttamaan tekstiyhteyden vaatimalla tavalla. Tätä varten on järjestelmiä kehitettäessä hyödynnettävä tietoteknisen osaamisen lisäksi myös kieliteknologista ja kielitieteellistä tietoa.

Tietojärjestelmien hankinnan suunnittelussa otetaan huomioon, että resursseja eli aikaa, rahaa ja työvoimaa on varattava myös vakiotekstien muuttamiseen eikä pelkästään sovelluksen ylläpitoon. Tietojärjestelmien hankinnasta vastaavien on tunnettava järjestelmien vaikutukset kirjoittamiseen ja teksteihin. Tätä varten hyödynnetään erilaisia prosessikuvauksia (ks. tämän jakson suositusta 2). Varmistetaan, että tietojärjestelmiin syötettävät vakiotekstit ovat ymmärrettäviä ja kielellisesti moitteettomia.

25. "Sairaudet, jopa samat sairaudet, eivät ole samanlaisia muun muassa työkyvyttömyyden näkökulmasta. Tästä johtuen kielteisissä päätöksissä käytettyjä yleisiä fraaseja ei voi käyttää kaikille saman tai melkein saman sisältöisinä, kuten niitä nyt käytetään."
Kansalaiskysely

3 Yliopistot, ammattikorkeakoulut ja ammattioppilaitokset hyvän kielenkäytön opettajina

Johdanto

Kirjoittamisen opetus on peruskoulun ja lukion keskeinen tehtävä. Näissä oppilaitoksissa luodaan pohjaa kirjoittamisen perustaidoille. Peruskoulun jälkeisessä toisen asteen ammatillisessa koulutuksessa valmistautetaan työelämän kirjallisiin ja suullisiin vuorovaikutustilanteisiin. Yliopistoissa ja ammattikorkeakouluissa keskitytään puolestaan tieteellisen kielen ja kullakin alalla tarvittavan erikoiskielen omaksumiseen ja käyttämiseen.

Valtioneuvoston asetuksessa ammattikorkeakouluista (352/2003, 7 §) todetaan ammattikorkeakoulututkintoon johtavien opintojen yhdeksi tavoitteeksi antaa opiskelijalle *riittävä viestintä- ja kielitaito* (7 §).

Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon osalta todetaan vastaavasti *työelämässä vaadittava hyvä viestintä- ja kielitaito* (7a §).

Yliopisto-opinnoissa tavoitteet ovat samansuuntaiset. Valtioneuvoston asetuksessa yliopistojen tutkinnoista annetun asetuksen muuttamisesta (1039/2013) tavoitteena on, että alemman korkeakoulututkinnon suorittaneella on riittävä viestintä- ja kielitaito oman alansa tehtäviin sekä kansainväliseen toimintaan ja yhteistyöhön (7 §) ja ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneella on hyvä viestintä- ja kielitaito oman alansa tehtäviin sekä kansainväliseen toimintaan ja yhteistyöhön (12 §). Sekä alemman että ylemmän korkeakoulututkinnon rakenteesta todetaan, että opintoihin voi kuulua myös kieli- ja viestintäopintoja (9 § ja 15 §).

Tavoitteena on vahvistaa yliopistojen autonomiaa siirtymällä oppiaine- ja koulutusohjelmakohtaisesta koulutusvastuusta kohti joustavampaa koulutusvastuun määrittelyä, jonka sisällä yliopistot päättäisivät itse oppiaineistaan ja koulutusohjelmistaan.

26. "Mietin joskus myös, millaisilla papereilla näihin kyseisiin virkoihin päästään. Mitä vaatimuksia asetetaan äidinkielen kirjalliselle ja suulliselle tuottamiselle? Myöskään ylempien asteiden koulutuksessa ei kielenhuoltoon panosteta tarpeeksi. Tulokset ovat selvästi näkyvillä, valitettavasti." *Kansalaiskysely*

Lähes kaikki yliopistot ovat laatineet kielistrategiansa, kielilinjauksensa tai kieliperiaatteensa.⁶ Kaikkiin sisältyy ainakin periaatteessa rinnakkaiskielisyyden⁷ ajatus: englannin käytön lisääntyessä niin tutkimuksessa kuin opetuksessakin on pidettävä huolta siitä, että myös suomen ja ruotsin kielet kehittyvät tieteen kielinä ja että opiskelijat saavat tulevissa ammateissaan kunnollisen perustan toimia Suomessa näillä kielillä.

Tämä edellyttää sitä, että suomen ja ruotsin kielellä on riittävästi kunkin alan opetusta ja tutkimusta, että näiden kielten opetus on elimellisessä yhteydessä alan asiasisällön opetukseen ja että oman alan asioista opitaan kirjoittamaan myös yleistajuisesti.

Tärkeää on kiinnittää huomiota myös siihen, että huomattava osa yliopistojen, ammattikorkeakoulujen ja oppilaitosten opiskelijoista valmistuu julkishallinnon tai julkisia palveluita tarjoavan yrityksen palvelukseen. Siksi myös opetukseen tulisi sisällyttää tietoa kielestä ja kielenhuollosta valmennuksena oman alan työhön.

3.1 Suositukset yliopistoille, ammattikorkeakouluille ja ammattioppilaitoksille

Sujuvan viestinnän ja ymmärrettävän kielen merkitys korostuu luonnollisesti monilla muillakin elämänaloilla, ei vain viranomaisviestinnässä. Siksi työryhmä esittää suosituksia myös yliopistoille ja ammattikorkeakouluille, vaikka ne autonomiansa mukaisesti tekevät omat päätöksensä.

1. Yliopistoissa, ammattikorkeakouluissa ja ammatillisissa oppilaitoksissa tutkintoihin pitää kuulua riittävästi suomen tai ruotsin opintoja, jotta opiskelija hallitsee oman alansa kielenkäytön ja osaa viestiä siitä yleistajuisesti. Opinnot on suunniteltava kunkin alan opettajien sekä suomen ja ruotsin opettajien yhteistyönä, ja ne on integroitava oman aineen tai ammattialan opintoihin.

Kieli- ja viestintätaidot on ymmärrettävä laajasti kyvyksi toimia tehokkaasti ja menestyksekkäästi niissä tehtävissä ja tilanteissa, joita ammattitehtäviin kuuluu. Tällaisia taitoja pystytään tuottamaan vain, jos ammatillinen koulutus tekee tiivistä yhteistyötä työelämän kanssa koulutuksen suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Jotta työelämässä tarvittavia kieli- ja viestintätaitoja opittaisiin mahdollisimman monipuolisesti, opintojen suunnittelussa ja toteutuksessa tarvitaan lisäksi opettajien tiivistä tiimityötä, jossa suomen tai ruotsin kielen ja viestinnän asiantuntijat ovat säännöllisesti mukana.

Kieli- ja viestintäopinnot on tarpeen integroida yliopistoissa muihin opintoihin ja ammattikorkeakouluissa ammattiopintoihin ja työelämälähtöiseen opinäytetyöhön sekä projektiopintoihin. Opetuksen tulisi tähdätä myös siihen, että ammatissaan toimiva osaa kommunikoida asiallisesti ja riittävän yleistajuisesti asiakkaiden ja muiden alojen asiantuntijoiden kanssa. Näin luodaan pohjaa hyvän virkakielen taidoille.

27. "Kouluttajien ja opettajien pitäisi oivaltaa opiskelijan ammatti-identiteettiä kehittäessään, että olennaista ei ole oman ammatin sisäisen slangin oppiminen vaan tehokkaan, yksiympärteisen kommunikatiiväläisen kehittäminen ja siitä huolehtiminen virkavuosien karttuessakin." *Kansalaiskysely*

⁶ Yliopistojen kielistrategiat tai kieliperiaatteet ovat luettavissa kunkin yliopiston verkkopalvelussa.

⁷ Ks. Suomen kielen tulevaisuus (2009, <http://scripta.kotus.fi/www/verkkojulkaisut/julk7/>) ja Pohjoismaiden kielipoliittinen julistus (2006, http://www.kotus.fi/files/971/Deklaration_om_nordisk_sprakpolitik.pdf).

Niillä aloilla, joilla asiakkaisiin kuuluu selkokielestä hyötyviä, on tarpeen tarjota myös asi-
antuntevaa selkokielisen viestinnän opetusta.

Ammatillisessa äidinkielen opetuksessa pääpaino on työelämässä omalla alalla tarvit-
tavissa kielenkäyttötaidoissa.⁸ Siksi on tärkeää, että äidinkielen opinnot etenevät ammat-
tiopintojen tahtiin ja ne integroidaan ammattiopintoihin. Opiskelijan työssäoppimisen
jaksoilla saamia kokemuksia työelämän kielenkäyttötilanteista kannattaa hyödyntää
opetuksessa. Niillä aloilla, joilla työllistytään julkisiin palveluihin, on syytä opettaa julkis-
hallinnon tehtävissä tarvittavaa suullista ja kirjallista kielenkäyttöä.⁹ Lisäksi opinnoissa
vahvistetaan kirjoittamisen ja suullisen viestinnän perustaitoja.

*2. Yliopistoissa, ammattikorkeakouluissa ja ammatillisissa oppilaitoksissa muun
kuin suomen- tai ruotsinkielisille opiskelijoille pitää järjestää kieliopintoja, jotka
tukevat heidän pääsyään työelämään.*

Työllistymisen ehtona on hyvä kielen hallinta. Siksi muunkielisille opiskelijoille tulee jär-
jestää kielenopetusta, joka valmistaa heidän tietään suomalaiseen työelämään ja tulevien
asiakkaiden kohtaamiseen. On tarpeen varmistaa jo opintoihin hakeuduttaessa tai heti nii-
den alkaessa, että heidän kielitaitonsa on tutkinnon suorittamisen vaatimalla tasolla. Näin
opiskelijoille voidaan järjestää riittäviä tukitoimia ja helpottaa tällä tavoin sekä opintojen
sujumista että tulevaa työllistymistä ja työtehtävissä selviämistä.

Suomi toisena kielenä -opiskelijoiden virkakielen opetusta koskevat lisäksi samat haas-
teet kuin äidinkieleltään suomen- ja ruotsinkielistenkin. Kielen ja tekstilajien lisäksi kiin-
nitetään huomiota myös kulttuurieroihin, jotka vaikuttavat toimintatapoihin.

*3. Yliopistot sisällyttävät strategiaan dokumentteihinsa linjauksia siitä, miten suo-
men ja ruotsin kieltä käytetään englannin rinnalla kaikkien alojen akateemisessa
opetuksessa, tutkimuksessa ja hallinnossa.*

Yliopisto-opintojen tavoitteena on tarjota opiskelijoille vahva tieteellinen pohja, mikä
tarkoittaa tieteellisen kielen omaksumista myös suomeksi ja ruotsiksi. Siten kaikilla aloilla
tulee huolehtia siitä, että näiden kielten osuus opintokokonaisuuksista on riittävän suuri.
Vain näin voidaan luoda perustaa myös erikoisaloilla tarvittavalle asialliselle, selkeälle ja
ymmärrettävälle kielelle ja siinä käytettävälle sanastolle. Kielen asiantuntijoiden ja alan
edustajien yhteistyö vahvistaa sekä alan kielen että substanssin opetusta.

*4. Kaikilla ammattikorkeakoulujen koulutusaloilla kieli- ja viestintäopintojen
osuus tutkinnossa on vähintään 5 opintopistettä,
mieluummin enemmän.*

Kieli- ja viestintäopintojen osuus vaihtelee ammatti-
korkeakoulujen eri koulutusaloilla, eikä näitä opin-
toja tarjota millään alalla liikaa. Oman kielen ja vies-
tinnän opintoja tulee lisätä, jotta voidaan luoda hyvä
pohja eri ammateissa tarvittavalle kielelle, esimerkiksi

28. "Kyseessä oli pieni
kirurginen toimenpide. Lääkäri
sai kaiken kuulostamaan latinan
kielellä vähintään parantumat-
tomalta taudilta. Olen itse alan
ammattilainen ja näihin ammat-
tikielisiin jorinoihin kollegoissa
törmää." *Kansalaiskysely*

⁸ Äidinkieli 2008.

⁹ Suomen kielen tulevaisuus 2009.

julkisissa palveluissa tarvittavalle kielelle. Monipuolisen kielenkäytön opetus vaatii pohjaiseen tutkimusta.

5. Julkisissa palveluissa käytettävä kieli pitäisi ottaa selkeämmin esiin seuraavassa ammatillisen äidinkielen opetussuunnitelmassa niillä aloilla, joilta työllistytään julkisiin palveluihin.

Hyvän asiointi- ja virkakielen opiskelu olisi tarpeen kirjata äidinkielen opintosuunnitelmaan, jotta opiskelijoille taattaisiin välineet virkakielen tuottamiseen ja analysointiin. Julkishallintoon työllistyvän opiskelijan on helpompi toimia oman ammattialansa vakiintuneissa kielenkäyttötilanteissa, jos hän on jo opiskeluaikanaan tutustunut alan kielenkäyttötapoihin kielen asiantuntijan eli äidinkielenopettajan kanssa. Tekstilajeihin ja kielenkäytön piirteisiin tutustuessaan opiskelijat oppivat kiinnittämään huomiota myös hyvän asiointi- ja virkakielen ominaisuuksiin.

29. "Sama asia ehkäisyneuvolan kanssa. Pitää osata etsiä keinotekoisella nimellä seksuaaliterveys tai perhesuunnittelu. Kauheita sanoja."
Kansaliskysely

Lähteet

Kansalliskielistrategia – Nationalspråksstrategi 2012. Valtioneuvoston periaatepäätös / Principbeslut av statsrådet. Valtioneuvoston kanslian julkaisuja / Statsrådets kanslis publikationsserie 4/2012, Helsinki / Helsingfors. Saatavilla osoitteesta <http://vnk.fi/julkaisukansio/2012/j04-kansalliskielistrategia-nationalsspraksstrategi-j07-strategy/PDF/J0412>

Suomen kielen tulevaisuus. Kielipoliittinen toimintaohjelma 2009. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 155, Helsinki. Saatavilla osoitteesta <http://scripta.kotus.fi/www/verkkojulkaisut/julk7/>

Äidinkieli 2008. Ammatillisen koulutuksen opetussuunnitelman perusteet. Opetushallitus, Helsinki.

Katsaus virkakielen taustaan ja nykytilanteeseen

1 Virkakielen kehittämisen historiaa

Suomen kieli sai aseman virkakoneiston kielenä ruotsin kielen rinnalla keisarillisella asetuksella 1863. Kuitenkin siihen, että viranomaisten käyttämän kielen pitäisi olla myös tavallisten kansalaisten kannalta ymmärrettävää, ryhdyttiin kiinnittämään vakavammin huomiota vasta 1970-luvulla. Asiaa oli jo 1950- ja 1960-luvulla sivuttu esimerkiksi lainvalmistelun uudelleenjärjestelyn yhteydessä, ja 1960 perustettiin myös valtioneuvoston ruotsin kielen lautakunta.

1970-luvulla ryhdyttiin ensin käytännön toimiin säädös- ja virkakielen selkeyttämiseksi. Oikeusministeriön lainsäädäntöosasto julkaisi 1974 lyhyet kieliohjeet säädösten valmistelijoille ja muille viranomaisille. Viranomaisille alettiin myös järjestää kursseja, joiden perusteella Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen kielitoimistossa tehtiin alan ensimmäinen opas nimeltä Selkeä virkakieli (1980). Siinä kuvattiin ymmärtämistä vaikeuttavia kielen piirteitä ja esitettiin selkeämpiä vaihtoehtoja niiden tilalle.

Virkakieltä parannettiin komiteassa

Virkakielen selkeys oli alettu käsittää demokratian ja oikeusturvan kysymykseksi. Vuosikymmenen lopulla, 1979, asetettiin virkakielen ja säädöskielen ymmärrettävyyttä parantamaan komitea, jossa oli 14 julkishallinnon, oikeudenkäytön, kielenkäytön, koulutuksen tai viestinnän asiantuntijaa. Komitea jätti mietintönsä keväällä 1981.

Mietinnössään komitea kuvasi erityyppisiä hallinnon tekstejä: säädöksiä, tuomioistuinten ja hallinnon päätöksiä, yhteiskunnallisen suunnittelun kieltä sekä kielenkäytön opetusta. Kustakin alasta esitettiin toimenpidesuositukset. Tuoreen peruskoulu-uudistuksen innoittamana tavoitteeksi asetettiin, että viranomaiset kirjoittaisivat tekstejä, joita peruskoulun käynyt kansalainen voi ymmärtää.

Komitea katsoi, että vastuu hyvästä kielestä kuuluu virastolle itselleen. Viranomaisten tuli järjestää koulutusta henkilöstölleen ja tarkkailla säännöllisesti tekstiensä laatua. Lisäksi piti raportoida valtioneuvoston kanslialle, mihin toimiin virastossa oli ryhdytty. Komitea halusi jotenkin varmistaa, että komitean toimenpidesuosituksia noudatettaisiin, ja ehdotti siksi, että valtioneuvosto antaisi virkakielen laadusta säädöksen.

Valtioneuvoston virkakielipäätös

Valtioneuvosto antoi päätöksen toimenpiteistä viranomaisten kielenkäytön parantamiseksi 23.6.1982. Sen mukaan ”valtion viranomaisten tulee valvoa asiakirjojensa kielen laatua ja huolehtia henkilökuntansa taidoista kirjoittaa ja puhua selkeää kieltä”. Säädös oli Suo-

messa ensimmäinen laatuaan, ja myös ensimmäisiä maailmassa. Päätös koski vain valtion viranomaisia; tuomioistuinten oli määrä itse huolehtia kielestään, ja kuntien viranomaisten kielenkäytöstä vastasivat kunnanvaltuustot.

Virkakielipäätöksen mukaisesti valtiovarainministeriö pyysi ministeriöiltä selvitystä 1.9.1984 mennessä siitä, mihin toimiin eri hallinnonaloilla oli ryhdytty. Valtiovarainministeriö oli jo 1982 antanut kirjeellään ohjeita siitä, millaisia nämä toimenpiteet voisivat olla. Ministeriöiden raportit kertovat, että tavallisin virastojen käyttämä selkeyttämiskeino oli ollut koulutuksen ja opaskirjojen hankkiminen henkilöstölle. Sen sijaan asiakirjamalleja ei ollut juuri uusittu eikä sanastotyöhönkään ryhdytty.

Kaikki ministeriöt eivät olleet toimittaneet raporttia lainkaan. Valtiovarainministeriö kehotti ministeriöitä huolehtimaan päätös- ja asiakirjamallien kieliasusta ja varmistamaan, että henkilöstöllä on käytettävissään opastavaa materiaalia.

Virkakielikomitean mietinnön jälkeen valtioneuvoston ruotsin kielen lautakunta julkaisi 1990 opaskirjan *Svenskt lagspråk i Finland*.¹ Myös oikeusministeriö laati 1996 uuden Lainlaatijan oppaan, jossa annettiin runsaasti ohjeita siitä, kuinka tekstiä muotoillaan ymmärrettävämmäksi.

Varhaista nimistöhuoltoa

Myös viranomaisten käyttämässä paikannimistössä ja uusien nimien suunnittelussa oli havaittu puutteita, ja niiden poistamiseksi esitettiin ensimmäisen kerran vuoden 1956 valtiopäivillä paikannimilakia. Tuloksena oli eduskunnan toivomus siitä, että hallinnon nimien suunnittelu ja hyväksyminen järjestettäisiin. Sen jälkeen kansanedustajat, tieteelliset seurat ja viranomaiset ovat ehdottaneet paikannimilakia tai -lautakuntaa vuosina 1962, 1969 ja 1978. Kotimaisten kielten keskus ja sen edeltäjät ovat myös tehneet tämän ehdotuksen vuosina 1997 ja 2011 (selvitys paikannimilain tarpeesta Paikkala ym. 1997). Useimmissa YK:n jäsenmaissa on jo olemassa virallinen paikannimiä käsittelevä elin.

Kotimaisten kielten keskus ja sen edeltäjät ovat tehneet säännöllistä viranomaisyhteistyötä 1960-luvulta Maanmittauslaitoksen kanssa peruskarttanimistön huollossa. Kuntien kanssa yhteistyötä on tehty pyydettyä lähinnä tiennimistön tarkistamisessa. Kunnilla on lakisääteinen velvollisuus pyytää kielen asiantuntijan lausuntoa vain uusista kunnanimistä.² Nimistösuunnittelua varten on Suomen Kuntaliitolle laadittu vuonna 1999 Kotimaisten kielten keskuksessa opas *Yhteinen nimiympäristömme*.

2 Hallintolain hyvän kielen vaatimus ja sen jälkeinen kehitys

Virkakielipäätös kumottiin vuonna 2000, koska moni päätöksessä mainittu organisaatio oli valtion organisaatiouudistusten jälkeen hävinnyt. Velvoite ymmärrettävään kielenkäyttöön otettiin kuitenkin Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen ja opetusministeriön esityksestä vuoden 2003 hallintolakiin (434/2003), koska viranomaisten tehtävien moninaistuminen ja monikielisyyden lisääntyminen tekisivät selkeän ilmaisun yhä tärkeämmäksi: ”Viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.” Hallintolaki tuli voimaan vuoden 2004 alusta, ja se koskee muitakin kuin valtion viranomaisia.

Hallintolain antamisen jälkeen keskustelu sekä yleisesti virkakielen että erityisesti säädösten ymmärrettävyydestä on jatkunut. Myös ylimmät lainvalvojat ovat puuttuneet

¹ <http://vnk.fi/julkaisut/listaus/julkaisu/sv.jsp?oid=296071>.

² Kuntajakolaki 1196/1997, 28 §.

säädös- ja viranomaiskielen aiheuttamiin ongelmiin. 2000-luvulla on säädösten ymmärrettävyyden tärkeyttä korostettu useassa lainvalmistelun kehittämishankkeessa, ja 2009 Kotimaisten kielten tutkimuskeskus julkaisi toimintaohjelman *Suomen kielen tulevaisuus*³, johon sisältyy myös arvio virkakielen ja säädöskielen tilanteesta ja niitä koskevat toimenpide-ehdotukset. Seuraavana vuonna se aloitti Selkokeskuksen kanssa kampanjan, jonka tavoitteena oli kiinnittää huomio hallintolain hyvän kielen vaatimuksen toteutumiseen.

Nykyinen hallitus kirjasi 2011 ohjelmaansa säädöskielen, viranomaisviestinnän ja asioinnin kielen kehittämisen. Oikeusministeriö julkaisi uuden *Lainkirjoittajan oppaan* 2013. Uusin kehittämishanke on syntynyt Suomen liittymisestä kansainväliseen Avoin hallinto -hankkeeseen, jolla pyritään lisäämään hallinnon läpinäkyvyyttä ja kansalaisten osallistumismahdollisuuksia. Suomen kansalliseen toimintaohjelmaan on yhdeksi kehittämistavoitteeksi valittu 2013 virkakielen selkeyttäminen.⁴

Nimistön tilanne 2000-luvulla

2000-luvulla nimiongelmat ovat ilmenneet erityisesti julkisten palveluiden ja hallinnollisten alueiden nimissä. Ne liittyvät nimien muutoksiin (läänién poistaminen, kuntaliitokset), uusien organisaatioiden nimiin ja lyhenteisiin (*avi, ely*), nimien ruotsinkielisiin muotoihin tai niiden puuttumiseen. Ongelmia on myös siinä, mitä kieltä nimi edustaa (*Trafi, Cert.fi*) tai paikantaako nimi kohteen oikein (esim. *Pohjois-Suomen aluehallintoviraston* toimialue). Nykytilanteessa nimiasioiden ratkaisijana on joutunut toimimaan eduskunnan oikeusasiamies⁵, joka on saanut ottaa vastaan kanteluita julkisten palvelujen englannin- tai sekakielisistä nimistä.

Viranomaisten suunnittelemaan nimistöön ja julkisten palvelujen nimiin on pyritty vaikuttamaan suosituksin.⁶ Vuonna 2009 suomen ja ruotsin kielten lautakunnat esittivät yhteisessä kannanotossaan erityisen nimistöasiantuntijaelimen perustamista, julkista nimistöä koskevan säännösten laatimista sekä yhtä yhteistä helppokäyttöistä rekisteriä, johon valtionhallinnon aluejakojen kartat, nimet ja muutostiedot keskitettäisiin julkisesti saataville.⁷ Vuonna 2011 Kotimaisten kielten keskus ja Maanmittauslaitos esittivät yhdessä opetus- ja kulttuuriministeriölle ja maa- ja metsätalousministeriölle paikannimilain valmistelun käynnistämistä.

Tähänastiset säädös- ja virkakielen ja virallisen nimistön parantamishankkeet kertovat, että muutosta ei synny pelkästään ohjelmatekstin perusteella eikä edes yleisluontoisen säädöksen velvoituksella. Myöskään tieto hyvien tekstien ominaisuuksista ei vielä riitä käytäntöjen muuttamiseen. Monia jo ehdotettuja hyviä keinoja on vielä kokeilematta. Muutokseen tarvitaan yhteinen tahto, politiikkojen ja virastojen johdon selvä sitoutuminen, pysyvät menettelyrakenteet sekä riittävästi työaikaa uusien käytäntöjen oppimiseen ja soveltamiseen.

3 <http://scripta.kotus.fi/www/verkkojulkaisut/julk7/>.

4 http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/Avoin_hallinto_toimintasuunnitelma.pdf.

5 <http://www.oikeusasiamies.fi/Resource.phx/ea/ratkaisut/index.htm>. Esim. eoak 4032/2008 ”Vain englanninkielinen viranomaisen toimintayksikön nimi ei ole kielilain ja hyvän hallinnon mukainen”; eoae 2745/2010 ”Viranomaisen on esiinnyttävä oikealla nimellään”; ”Beslut med anledning av klagomål angående förkortningen ELY-central. 1.11.2013”. Ks. myös Paikkala 2010.

6 Esim. suomen kielen lautakunnan suositukset Yritysnimien kirjoitusasu <http://www.kotus.fi/index.phtml?s=562> ja Yhdistyvien kuntien nimet <http://www.kotus.fi/index.phtml?s=2643> 2006. Ks. myös Kunnallisten liikelaitosten nimet <http://www.kotus.fi/index.phtml?s=3478>.

7 Kielikello 4/2009.

3 Kansainvälinen virkakielityö ja nimistönhuolto

Suomi ei ole yksin virkakielen asialla. Ruotsissa arvioitiin jo 1960-luvun lopulla, että selkeyttämistyö on aloitettava säädöskielestä, koska se on viranomaistyön perusta. Nykyisin Ruotsin oikeusministeriössä kaikki lait tarkastaa juristin ja kielenhuoltajan muodostama työpari, ja ministeriössä on neljä kielenhuoltajaa. Kielen asiantuntijat ovat tarkastaneet lakeja Saksassa 1960-luvulta ja Sveitsissä 1970-luvulta lähtien yleisen ymmärrettävyyden kannalta. Sveitsissä maan kansanäänestyskäytäntö korostaa tämän näkökulman tärkeyttä. Molemmista maista tarkastusyksikkö toimii lainvalmistelun yhteydessä.⁸

Myös anglosaksisissa maissa on 1970-luvulta lähtien pyritty parantamaan säädöskielen ja virkakielen ymmärrettävyyttä. Britanniassa, Kanadassa, ja Yhdysvalloissa kansalaisjärjestöt ja kansalaisoikeuksista kiinnostuneet juristit ovat pyrkineet muokkaamaan lakien, oikeudenkäytön ja sopimusten kielenkäyttöä lähemmäs kansalaisille tuttua yleiskieltä. Yhdysvalloissa säädettiin New Jerseyssä 1979 ensimmäinen laki, joka velvoittaa viranomaisia ymmärrettävään kielenkäyttöön. Vuodesta 2010 tällainen laki koskee liittovaltion viranomaisia.⁹ Ruotsissa velvoitus sisältyy kielilakiin.¹⁰

Virkakielellä on luontainen taipumus kääntyä sisäänpäin hallinnon erikoiskieleksi, ja se on lainannut monia ominaisuuksiaan lain ja oikeudenkäytön kielestä. Tämän vuoksi ongelmat virkakielen ymmärtämisessä ovat yleismaailmallisia ja kielestä riippumattomia. Myös virkakielen kehittämiseksi työskentelevät ovat huomanneet tämän ja ryhtyneet yhteistyöhön. Kansainväliset järjestöt Clarity ja Plain Language Association välittävät jäsenilleen kokemuksia ja hyviä käytäntöjä.¹¹

Vaikka kielet ovat erilaisia, voi eri maiden hyviä käytäntöjä, kuten Etelä-Korean lakien uudistushankkeen toimintatapoja tai Ruotsin selkeän kielen asiantuntijoiden yliopistokoulutusta, soveltaa muuallakin. Erityisesti Ruotsissa voidaan myös nähdä, miten määrätietoinen ja pitkäaikainen valtiovallan panostus on muokannut paitsi kielenkäyttöä myös asenteita niin, että viranomaisten kielenkäytön parantamiseksi syntyy hankkeita aina uusilla tahoilla.¹²

Kansainvälinen nimistönhuolto

Nimistönhuollossa on tehty kansainvälistä yhteistyötä säännöllisesti vuodesta 1967, jolloin pidettiin YK:n ensimmäinen paikannimien standardointikonferenssi. YK:n talous- ja sosiaalineuvoston ECOSOCin alaisena toimiva paikannimiasiantuntijaryhmä UNGEGN¹³ on yksi YK:n pysyvistä asiantuntijaelimistä. Konferenssien ensimmäiset päätöslauselmat koskivat muun muassa nimistönhuollon lakisäätteistä organisoimista maittain. Naapurimaistamme Ruotsissa perustettiin lakisäateinen nimistönhuoltoelin vuonna 2000, Norjassa 1991, Tanskassa 1984, Virossa 1996, Venäjällä 1994. Islannissa on ollut paikannimilaki paikannimikomiteoineen vuodesta 1953.

8 Ks. Piehl & Sommardahl 2010, <http://www.bk.admin.ch/org/>.

9 Ks. Kimble 2012.

10 http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Spraklag-2009600_sfs-2009-600/. Ennen kielilakia viranomaisia velvoittava säännös oli hallintolaissa (1986: 223).

11 Kansainvälisestä selkeän kielen edistämistyöstä ks. <http://www.kotus.fi/index.phtml?s=4552>.

12 Ks. esim. Hedlund 2013.

13 <http://unstats.un.org/unsd/geoinfo/ungegn/>.

4 Miltä näyttää virkakieli nyt?

Miksi virkakieli herättää edelleen huolta, vaikka työtä on tehty vuosikymmenet ja hallintolaki ohjaa viranomaisia käyttämään hyvää kieltä? Hallintolain seuranta tutkimuksessa¹⁴ selvitettiin hallintolain toimeenpanoa ja vaikutuksia kyselytutkimuksella ja haastattelulla, jotka suunnattiin muun muassa valtion ja kunnan viranomaisille. Myös asiakkaiden kokemuksia selvitettiin.

Tutkimuksessa tehdyn kyselyn mukaan 153 viranomaisvastaajasta lähes kaksi kolmasosaa arvioi, että hallintolain voimaantulolla ei ole ollut vaikutusta viranomaisten kielenkäytön selkeyteen tai selkeytymiseen. Joka kolmas vastaajista arvioi vaikutusta olleen jonkin verran. Vain yhdeksän vastaajaa arvioi vaikutusta olleen paljon. Kyselytutkimus tehtiin kuitenkin vain vuosi hallintolain voimaantulon jälkeen, joten muutosten toteuttamiseen ei juuri ollut aikaa.

Hallintolain kielipykälään pohjautuvia kysymyksiä esitettiin myös hallinnon eettisyyttä selvittelevässä kyselytutkimuksessa.¹⁵ Kyselyn lähes 2 000 vastaajasta vain pari prosenttia oli sitä mieltä, että virkakielen asiallisuus-, selkeys- ja ymmärrettävyyksivaatimukset toteutuvat ”erittäin hyvin”. Vastaajista vajaa viidennes koki, että vaatimukset toteutuvat ”melko hyvin”, ja vajaan kolmanneksen mielestä ne toteutuvat ”jonkin verran”. Noin puolet vastaajista koki, että virkakielen laatuvaatimukset toteutuvat joko ”melko huonosti” tai ”eivät lainkaan”. Vaikeaa virkakieltä on pidetty yhtenä viranomaistoiminnan eettisenä ongelmana.¹⁶

Selvityksiä virkakielen laadusta

Yksi eri tutkimuksista sekä virkakielityöryhmän kansalaiskyselystä esille nouseva juonne on laatuero, joka koetaan suullisen ja kirjallisen vuorovaikutuksen välillä. Asiakkaat ovat monesti tyytyväisiä suulliseen tai kasvokkaiseen palveluun, mutta he kritisoivat kirjallista asiointia. Suullisessa palvelussa, tyypillisesti puhelinpalvelussa, toisaalta käsitellään usein kirjallisen asioinnin herättämiä kysymyksiä.

Esimerkiksi Kelan puhelinpalvelussa vastataan kuukaudessa enimmillään 200 000 soittoon. Näistä joka kymmenes (12–14 %) koskee asiakkaan saamaa tekstiä ja yli 60 prosentissa kysytyä asiaa oli tekstissä mainittu. Verohallinnon asiakkaista taas suurin osa on saanut asiansa selväksi yhdellä yhteydenotolla, kun yhteys on ollut henkilökohtainen tai suullinen.¹⁷ Myös sähköinen asiointi saa kiitosta silloin, kun se toimii hyvin. Huomattavaa kuitenkin on, että osa kansalaisista jää tämän kanavan ulkopuolelle. Vuoden 2012 lopussa Suomessa oli enemmän kuin miljoona yli 65-vuotiasta ja ”eläkeikäisistä” noin 40 prosenttia oli vailla internetyhteyttä.¹⁸

Laadullisten kielentutkimusten perusteella voi yleistäen esittää, että tiedottavien tekstien laatuun panostetaan keskimäärin enemmän kuin esimerkiksi massoittain tuotettuihin päätösteksteihin, joita tehdään usein mallipohjille tai koostetaan valmiista vakiotekstien katkelmista. Tuottamistavasta seuraa epäyhtenäisyyttä, joka haittaa ymmärrettävyyttä ja johtaa epäasialliseenkin kieleen. Tekstien koostaminen vakioteksteistä on tavallista esimer-

¹⁴ Miettinen ja Vääänen 2006, s. 65.

¹⁵ Salminen ja Ikola-Norrbacka 2009, s. 188, ks. myös s. 127.

¹⁶ Virkamiesetiikka 2000, s. 45.

¹⁷ Suullinen tiedonanto Kelasta 2013. Ks. myös esim. Raevaara, Sorjonen ja Lappalainen 2013, Hellsten 2004, esim. 13. Verohallinnon palveluista ks. Verohallinto 2013.

¹⁸ Väestömäärästä Tilastokeskus 2012, internetyhteyksistä ks. Viestintäpalvelujen kuluttajatutkimus 2012; sähköisestä asioinnista ks. myös Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa 2011.

kiksi kunnissa, eläke- ja vakuutuslaitoksissa. Pääosin vakioteksteistä koostettuna tehdään esimerkiksi Kelassa vuosittain noin 10 miljoonaa etuuspäätöstä.¹⁹

EU:n säädösvalmistelusta tiedetään, että suomalaiset virkamiehet pitävät EU:n suomenkielisiä tekstejä vaikeammin ymmärrettävinä kuin vastaavia suomalaisia tekstejä. Säädöstekstien kehittämisessä puolestaan on selvinnyt sellainen seikka, että virke- ja lauserakenteen muutokset ovat helpommin toteutettavissa kuin tiedon järjestämiseen liittyvät. Esimerkiksi verolomakkeita ja niiden täyttöohjeita taas rasittaa muun muassa pitkien sanojen paljous. Niissä näkyy myös käsitteellistymistä: virkakielen muuttumisesta yhä käsitteellisempään suuntaan on muitakin havaintoja.²⁰

Selvityksiä virkakielen tekemisestä

Virkakielen nykytilanteeseen tuovat valaistusta myös selvitykset ja tutkimukset virkakielen käytön edellytyksistä ja oloista. Kotimaisten kielten keskuksessa tehdyn kyselyn mukaan²¹ reilussa viidenneksessä valtion virastoista ei ollut viiden viimeisen vuoden aikana lainkaan kielenhuollon ja kirjoittamisen koulutusta. Vastaajista n. 75 prosenttia koki, että koulutusta on liian vähän, eikä sitä kenestäkään ollut liikaa.

Sama kysely valaisee myös kirjoittamisen olosuhteita, joista yksi keskeinen seikka on kirjoittamisen määrä: ”joka neljännessä virastossa teksteihin käytetään enemmän kuin 75 prosenttia työajasta”. Myös julkisten palvelujen piirissä kirjoittamiseen menee runsaasti aikaa: päiväkoteihin suunnatussa kyselyssä neljännes lähes 1 300 vastaajasta ilmoitti kirjoitustoihin kuluvan aikaa työpäivän verran viikossa tai enemmän.²²

Myös kielikoulutuksen oppien hyödyntämistä työpaikan arjessa on selvitetty. Tutkimus osoitti, että koulutuksissa esille tuotuja asioita pikemminkin sovelletaan kuin jätetään soveltamatta. Hyviksikin koettuja ohjeita jätetään kuitenkin hyödyntämättä yhtäältä kiireen vuoksi tai toisaalta siksi, että käytössä on vakiotekstejä tai muita tekstimalleja, joita ei voi muuttaa. Kiire ja valmiit tekstimallit ovat siis hyvän kielen esteitä.²³

Nimistönsuunnittelun tilanteesta on kyselypohjaisia tietoja muun muassa siitä, että kunnissa on tarvetta esimerkiksi nimitoimikunnille, menettelyohjeille ja alaan liittyvälle koulutukselle. Tiedetään myös, että suurin osa nimistä sekä valtionhallinnossa että kunnissa syntyy työnimistä, jotka jäävät pysyviksi. Etenkin valtionhallinnon ja julkisten palvelujen nimet suunnitellaan ensin suomeksi ja suomenkielisistä nimistä muodostetut lyhenteet siirretään usein sellaisinaan ruotsinkielisiin nimiin. Kyselyjen mukaan valtion työntekijöillä on selvästi tietoa siitä, millaisia kriteereitä hyvän nimen tai termin tulisi täyttää, mutta nimien suunnittelun kerrottiin tapahtuvan yleensä vain valmisteluryhmässä ja johtotasolla kuulematta kieli-asiiantuntijoita tai hallinnonalan henkilöstöä.²⁴

19 Tiedottavista teksteistä esim. Kankaanpää 2006; vakioteksteistä koostetuista teksteistä Tiililä 2007 ja 2011, esim. s. 178–179.

20 EU-teksteistä Piehl 2008, säädösteksteistä Kankaanpää ym. 2012, veroteksteistä Heikkinen 2005, kielen käsitteellistymisestä Lehtinen 2008.

21 Viertiö 2011.

22 Päiväkotien tilanteesta Pyhäniemi 2010.

23 Tiililä ja Viertiö 2008; myös muissa kyselyissä samansuuntaiset tulokset.

24 Paikkala 2000, virkakielityöryhmän nimikysely 2013.

Virkakieli hallinnon toimivuuden tutkimuksissa

Virkakielityöryhmän toimeksiannon piiriin kuuluvista seikoista saa tietoa myös tutkimuksista, joissa selvitetään hallinnon toimivuutta ja julkisten palvelujen laatua. Tällaisia tutkimuksia on vuosikymmenten varrella tehty suhteellisen runsaasti, ja niitä tehdään edelleen säännöllisesti.²⁵ Näissä tutkimuksissa kieli saatetaan nähdä joko erillisenä toiminnan osana tai sitä ei mainita lainkaan. Sen sijaan selvitetään esimerkiksi asiakaslähtöisyyttä sekä asiakkaitten kokemuksia vaikkapa neuvonnasta, ohjeistuksesta ja tiedonsaannista: nämä ovat kuitenkin juuri kielenkäytön ja kommunikoinnin kysymyksiä.

Esimerkiksi hallinnon eettisyyttä käsitelleessä tutkimuksessa selvitettiin muun muassa kokemuksia siitä, käyttäytyvätkö viranomaiset asiallisesti, ovatko päätökset helposti ymmärrettäviä, saadaanko niille perustelut ja ovatko hakulomakkeet selkeät.²⁶ Näistä seikoista parhaimmaksi arvioidun koki hyväksi vain vajaa puolet vastaajista: he olivat sitä mieltä, että väite ”viranomaiset käyttäytyvät asiallisesti” pitää paikkansa ”melko” tai ”erittäin hyvin”.

Hallintoon ja julkisiin palveluihin kohdistuvissa tutkimuksissa on jo 1980-luvulta lähtien raportoitu erityyppisistä tiedonsaantiin, kommunikointiin ja kohteluun liittyvistä ongelmista.²⁷ Viranomaistyön suurimpina ongelmina on mainittu asiakkaan kohteluun liittyviä seikkoja: epäystävällisyys, rutiininomaisuus ja eriarvoisuus samoin kuin työntekijöiden epäluuloinen tai välinpitämätön suhtautuminen ihmisten ongelmiin. Onkin toivottu asioiden käsittelyn yksinkertaistamista ja nopeuttamista, palvelujen lisäämistä ja niiden saatavuuden parantamista sekä palveluhenkisyyden ja palvelualttiuden lisäämistä.²⁸

Tutkimukset 2000-luvulta kertovat monen ongelman pysyneen ennallaan. Esimerkiksi köyhyyttä koskeva tutkimus²⁹ kertoo, että vanhuksat, yksin asuvat miehet ja yksinhuoltajanaiset kokevat, että julkisten palvelujen piiriin on vaikea päästä eikä palveluista tiedottaminen toimi kunnolla. Niin ikään koetaan, että asiointi on eri syistä turhauttavaa ja vastenmielistä. Koetaan myös, että kieli kumpuaa järjestelmästä eikä yhteistä kieltä aina helposti löydy.

Esilletulostaan huolimatta ongelmat näyttävät pysyneen suunnilleen samanlaisina vuosikymmenestä toiseen. Yhtenä syynä on mahdollisesti se, että ilmiöitä ei ole pidetty kielenkäyttöön ja vuorovaikutukseen liittyvinä. Siksi myös kehittämistoimet on saatettu suunnata muihin suuntiin.

25 Esim. Valtiovarainministeriön julkisten palvelujen laatubarometri 2003–2010, alueelliset tutkimukset, aiemmin lääneittäin, sittemmin aluehallintovirastoittain (esim. Peruspalvelut 2011), Kuntapuntarit 2009 asti, Kela-barometri ja Sosiaalibarometri.

26 Salminen ja Ikola-Norrbacka 2009.

27 Esim. Konttinen 1982, Setälä 1988, Vuorela 1988, Asikainen 1998.

28 Setälä 1988.

29 Roivainen ym. 2011.

Lähteet

- Asikainen, Timo 1998: Julkisen palvelun kuvan muuttuminen 1987–1996. Tutkimukset ja selvitykset 3/98, valtiovarainministeriö, Helsinki.
- Hedlund, Anneli 2013: Klarspråk lönar sig. Handbok för ett effektivt klarspråksarbete. Språkrådet och Norstedts Juridik AB/Fritzes, Stockholm.
- Heikkinen, Vesa 2005: Ymmällään verokielestä – ja sen ymmärtää. Kielikello 3/2005.
- Hellsten, Katri 2004: Mitä mieltä kansalaiset ja yhteistyökumppanit ovat Kelasta ja sen toiminnasta? Sosiaali- ja terveysturvan selosteita 32/2004, Kela, Helsinki.
- Kankaanpää, Salli 2006: Hallinnon lehdistötiedotteiden kieli. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.
- Kankaanpää, Salli & Piehl, Aino & Räsänen, Matti 2012: Kuinka tutkia lakitekstin syntyä ja tekstilajin rajoja? Tekstianalyysia, muutosehdotuksia ja osallistuvaa havainnointia. Teoksessa Genreanalyysi – tekstilajitutkimuksen käytäntöä. Toim. Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiililä & Mikko Lounela. Kotimaisten kielten keskuksen verkkojulkaisuja 29. Saatavilla osoitteesta <http://scripta.kotus.fi/www/verkkojulkaisut/julk29/>
- Kimble, Joseph 2012: Writing for dollars, writing to please. Carolina Academic Press, Durham, North Carolina.
- Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa. Toimenpideohjelma 2011–2015. Ohjelmia ja strategioita 1/2011, liikenne- ja viestintäministeriö.
- Konttinen, Esa 1982: Asiointipulmat hallinnossa. Tutkimus kansalaisten kokemista ongelmista ja kitkatekijöistä. Joensuun korkeakoulu ja valtiovarainministeriön järjestelyosasto, Helsinki.
- Lainkirjoittajan opas 2013. Selvityksiä ja ohjeita / Utredningar och anvisningar 37, oikeusministeriö, Helsinki. Saatavilla osoitteesta <http://oikeusministerio.fi/fi/index/julkaisut/julkaisuarkisto/1378370560107.html>.
- Lainlaatijan opas 1996. Oikeusministeriö, Helsinki.
- Lehtinen, Essi 2008: Kertomuksia lapsista ja lasten määristä. Virastojen toimintakertomusten muutoksia. Kielikello 4/2008.
- Luukka, Minna-Riitta & Paikkala, Sirkka & Palmgren, Sten 2009: Julkishallinnon erisnimet ja niiden suunnittelu. Suomen ja ruotsin kielen lautakuntien kannanotto. Kielikello 4/2009.
- Miettinen, Tarmo & Väättänen, Ulla 2006: Hallintolaki hallintotoiminnassa. Hallintolain seuranta-tutkimuksen osaraportti I. Oikeusministeriön julkaisuja 2006:9, Helsinki.
- Paikkala, Sirkka 2000 (toim.): Kaavanimien hätäkaste. Nimistönsuunnittelu kunnissa 1999. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 113, Helsinki.
- Paikkala, Sirkka 2010: Fimeasta Stroke Unitiin – julkisten palvelujen nimet. Kielikello 3/2010.
- Paikkala, Sirkka & Pitkänen, Ritva Liisa & Slotte, Peter 1997: Paikannimet – yhteinen omaisuutemme. Tarvitaanko Suomessa paikannimilakia? Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 99, Helsinki.
- Piehl, Aino 2008: Virkamiehet EU:n säädösvalmistelussa: tasapainoilua oman kielen ja työkielten välissä. Teoksessa Kielen ja oikeuden kohtaamisia: Heikki Mattilan juhla-kirja. Toim. Richard Foley & Tarja Salmi-Tolonen & Iiris Tukiainen & Birgitta Vehmas). Talentum, Helsinki.
- Piehl, Aino & Sommardahl, Eivor 2010: Työtä viranomaiskielen selkeyttämiseksi Saksassa. Kielikello 4/2010.
- Pohjoismaiden kielipoliittinen julistus 2006 = Deklaration om nordisk språkpolitik. ANP 2007: 746. Nordiska ministerrådet, Köpenhamn. Saatavilla osoitteesta http://www.norden.org/fi/julkaisut/julkaisut/2007-746/at_download/publicationfile.

- Pyhäniemi, Saija 2010: Päiväkotien kirjoitustyöt: mitä, miten, milloin? Kielikello 1/2010.
- Raevaara, Liisa & Sorjonen, Marja-Leena & Lappalainen, Hanna 2013: Vuorovaikutus Kelan puhelinpalvelussa. Työpapereita 46, Kela. Saatavilla osoitteesta <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/39251/Tyopapereita46.pdf?sequence=1>.
- Roivainen, Irene & Heinonen, Jari & Ylinen Satu 2011: Köyhä byrokatian rattaissa. Kunnallisan kehittämissäätiön tutkimusjulkaisut nro 4.
- Salminen, Ari & Ikola-Norrbacka, Rinna 2009: Kuullaanko meitä? Eettinen hallinto ja kansalaiset. Vaasan yliopiston julkaisuja. Tutkimuksia 288. Hallintotiede 37. Vaasan yliopisto, Vaasa.
- Setälä, Maija-Leena 1988: Julkisen palvelun kuva. Valtionhallinnon kehittämiskeskus, Suomen kaupunkiliitto, Kunnallissäätiö. Valtion painatuskeskus, Helsinki.
- Svenskt lagspråk i Finland. Slaf. Ruotsinkielinen lakikieli. 2010. Föreskrifter, anvisningar och rekommendationer från statsrådets kansli / Valtioneuvoston kanslian määräykset, ohjeet ja suositukset 1/ 2010. Universitetstryckeriet, Helsingfors / Yliopistopaino, Helsinki. Saatavilla osoitteesta <http://vnk.fi/julkaisukansio/2010/m0110-svenskt-lagsprak-i-finland/pdf/sv.pdf>.
- Tiililä, Ulla 2007: Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.
- Tiililä, Ulla 2011: Sanoilla lavastettu virasto. Tietoyhteiskunnan arkea sosiaali- ja hoiva-aloilla. Teoksessa Kieli työssä. Asiantuntijatyön kielelliset käytännöt. Toim. Marjut Johansson & Pirkko Nuolijärvi & Riitta Pyykkö. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.
- Tiililä, Ulla & Vieriö, Annastiina 2008: Kirjoittajien koulutus kannattaa. Kielikello 2/2008.
- Tilastokeskus 2012 = Suomi lukuina. Väestö. http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html.
- Verohallinto 2013 = Verohallinnon maine ja asiakastyytyväisyys 2013. TNS Gallup.
- UNGEGN, United Nations Group of Experts on Geographical Names 2013: Summary world map of Authorities as of September 2013. <http://unstats.un.org/unsd/geoinfo/UNGEGN/na.html>.
- Vieriö, Annastiina 2011: Hallinnossa kaivataan koulutusta ja laatua viestintään. Kielikello 4/2011. Viestintäpalvelujen kuluttajatutkimus 2012. TNS Gallup, Viestintävirasto.
- Virkamiesetiikka 2000 = Virkamiesetiikka. Selvitys virkamiesetiikan perustasta, nykytilasta ja kehittämisalueista. Valtiovarainministeriön työryhmämuistioita 8/2000. Helsinki.
- Vuorela, Terho 1988: Asiakaspalaute palvelujen laadun arvioinnissa. Valtionhallinnon kehittämiskeskus, Valtion painatuskeskus.
- Yhteinen nimiympäristömme. Nimistönsuunnittelun opas. 1999. Toim. Sirkka Paikkala & Ritva Liisa Pitkänen & Peter Slotte. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 110. Suomen Kuntaliitto, Helsinki.

Toimintaohjelman keskeiset käsitteet

Toimintaohjelmassa käytetään kieleen liittyvää sanastoa, josta osa on suhteellisen vakiintunutta, osa vähemmän vakiintunutta. Työryhmän toimeksiannossa puhutaan yleisesti *viranomaiskielestä* ja *virvakielestä* sekä *siihen kuuluvasta nimistöstä*. Tämän lisäksi puhutaan hallitusohjelman kirjausta lainaten *lainsäädännön*, *viranomaisviestinnän* ja *asioinnin kielestä*. Nämä käsitteet ovat keskeisiä, sillä ne määrittävät myös työryhmän toimeksiannon alat ja laajuuden. Seuraavassa avataan sekä näitä että muita ohjelman keskeisiä käsitteitä.

Asioinnin kielellä toimintaohjelmassa viitataan sekä puhuttuun että kirjoitettuun kieleen, jota käytetään tyypillisesti yhden tietyn asiakkaan asioiden hoitamisessa tai asiakaspalvelussa. Kirjoitettuja *asiakastekstejä* ovat esimerkiksi etuus- ja tukipäätökset, sopimukset ja kirjeet sekä erilaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat, -raportit ja -kertomukset. *Suullista asiointia* taas edustavat puhelinkeskustelut ja vastaanotot, asiakasneuvottelut ja asiointi ”luukulla”: olennaista on, että keskustelun yhtenä osapuolena on asiakas tai potilas, toisena yksi tai useampi viranomainen tai julkisen palvelun työntekijä.

Erikoiskielellä tarkoitetaan tietyllä erikoisalalla käytettävää kieltä. Käsite on osittain päällekkäinen ammattikielen kanssa. Eroa on siinä, että *erikoiskielellä* on tyypillisesti enemmän kytköksiä tieteen kieleen (esim. matematiikan ja lääketieteen erikoiskielet), ammattikieli taas on yleisesti ammatissa käytetty kieli (esim. myös kampaamoalan tai rakennusalan kieli).

Julkishallinnolla tarkoitetaan toimintaohjelmassa valtiota, kuntia ja muita julkisyhteisöjä, kuten kuntaliittoja.

Kirjaaminen ja dokumentointi esiintyvät ohjelmassa *kirjoittamisen* rinnalla. Näillä teonnimillä on merkityserot: Kirjoittaminen voi viitata hyvinkin luovaan prosessiin, *kirjaamisessa* taas tyypillisesti merkitään asioita lyhyesti muistiin, esimerkiksi erilaisiin rekistereihin. *Dokumentointi* tuo kirjaamiseen ja kirjoittamiseen tallentamisen ja todistusvoimaisuudenkin merkitystä. Eri aloilla saatetaan vakiintuneesti käyttää jotakin näistä viittaamassa tekstin kirjoittamisen kaltaiseen prosessiin.

Lainsäädännön kieli tarkoittaa ohjelmassa ensisijaisesti *säädöskieltä*, jota on esimerkiksi laeissa, asetuksissa ja direktiiveissä. Lainsäädännön kielellä viitataan myös hallituksen esityksiin ja lakien perusteluihin, jotka taas eivät ole säädöskieltä.

Selkeä kieli on tavanomaiset selkeyden tunnusmerkit täyttävää kieltä: esimerkiksi hyvä virkakieli on selkeää yleiskieltä.

Selkokielellä tarkoitetaan suomen kielen muotoa, joka on mukautettu sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä helpommin luettavaksi ja ymmärrettäväksi. Se on suunnattu ihmisille, joilla on vaikeuksia lukea tai ymmärtää yleiskieltä. *Selkokielen* kehittä-

tämisestä ja määrittelystä vastaa Suomessa Selkokeskus ja ruotsinkielisestä toiminnasta LL-center (LL=lättiläst).

Tekstillä toimintaohjelmassa tarkoitetaan kirjoitettua merkityskokonaisuutta.

Tekstitietoisuus on ymmärrystä siitä, miten erilaiset tekstit ja tekstilajit toimivat tietyissä ympäristöissä ja yhteisöissä.

Vakiotekstit ovat tietojärjestelmiin tallennettuja eripituisia tekstijaksoja (virkeitä, kappaleita), joita tyypillisesti käytetään päätöksiä tuottaessa. Kirjoittajat valitsevat satojenkin vakiotekstien valikoimasta (niin sanotuista fraasipankeista) kuhunkin tapaukseen sopivat vakiotekstit lyhyitä koodeja käyttämällä. Vakiotekstejä ei yleensä muokata, vaan ne tuodaan tekstiin sellaisenaan.

Viranomaisviestinnällä toimintaohjelmassa tarkoitetaan sekä sisäistä että ulkoista hallinnon viestintää. Sisäisessä viestinnässä esimerkiksi ohjataan tai kuvataan hallinnon toimintaa. Ulkoisella viranomaisviestinnällä viitataan sellaiseen tiedottamiseen ja muuhun vuorovaikutukseen, joka suuntautuu ryhmille, ei yksittäiselle ihmiselle. Monet sisäisen viestinnän tekstit ovat yleisesti saatavilla, joten ne ovat samalla myös ulkoista viestintää, kuten strategiat ja toimintakertomukset. Vrt. Asiain kieli.

Virasto viittaa toimintaohjelmassa sekä valtion että kunnan organisaatioon: laitokseen tai yksikköön.

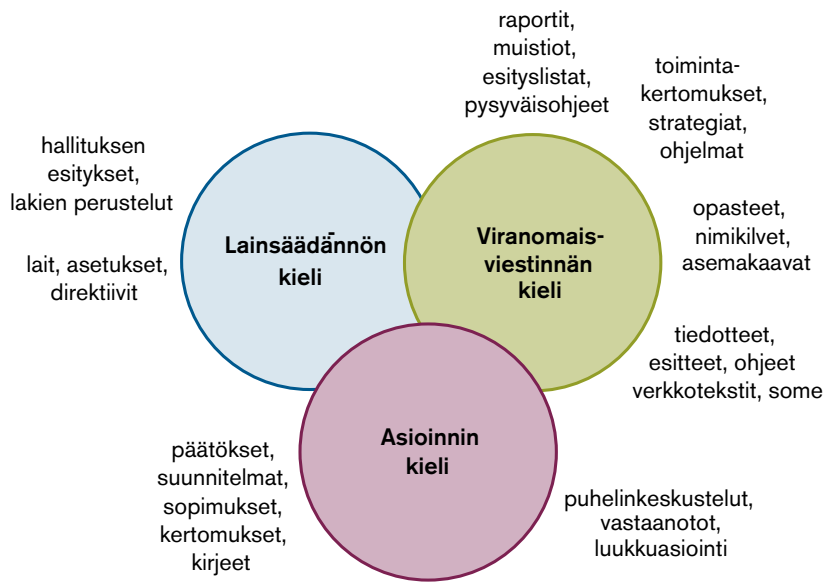
Viranomainen on kunnan tai valtion julkista hallinto- tai palvelutehtävää hoitava taho.

Virkakieleen kuuluvalla nimistöllä viitataan sekä viranomaistoiminnassa käytettyihin nimiin että viranomaisten itsensä suunnittelemiin nimiin. Niitä ovat esimerkiksi hallinnollisten alueiden, organisaatioiden ja julkisten palveluiden nimet, hankkeiden ja www-portaalien nimet sekä kaava- ja haja-asutusalueiden nimet. Viranomaiset käyttävät työssään myös perinteistä paikannimistöä sekä sellaisenaan että suunniteltujen nimien osana (esim. *Lapin aluehallintovirasto*). Osaan näistä nimistä liittyy lakisääteinen nimipäätös, mutta niitä ei välttämättä ole kielellisesti tarkistettu tai normitettu.

Virkakieli, viranomaiskieli ja hallinnon kieli tarkoittavat toimintaohjelmassa samaa kielimuotoa. Niillä viitataan kieleen, jota valtion ja kuntien viranomaiset sekä julkisten palvelujen tarjoajat käyttävät työtehtävissään. *Virkakielellä* ja sen synonyymeillä on usein kielteinen kaiku, mutta virkakielestä on moneksi: sitä on yhtä hyvin päiväkodin tiedotteessa kuin valtiovarainministeriön ohjeessa, niin sairaanhoitopiirin strategiassa kuin hovi-oikeuden päätöksessä tai kotihoidon asiakkaan palvelusuunnitelmassa.

Virkakielityöllä toimintaohjelmassa viitataan siihen työhön, joka tähtää virkakielen parantamiseen (vrt. ruotsin, norjan ja tanskan *klarspråksarbete*, englannin *plain language work*).

Yleiskieli on normien mukaista, yleisesti ymmärrettävää, yhteistä kieltä.

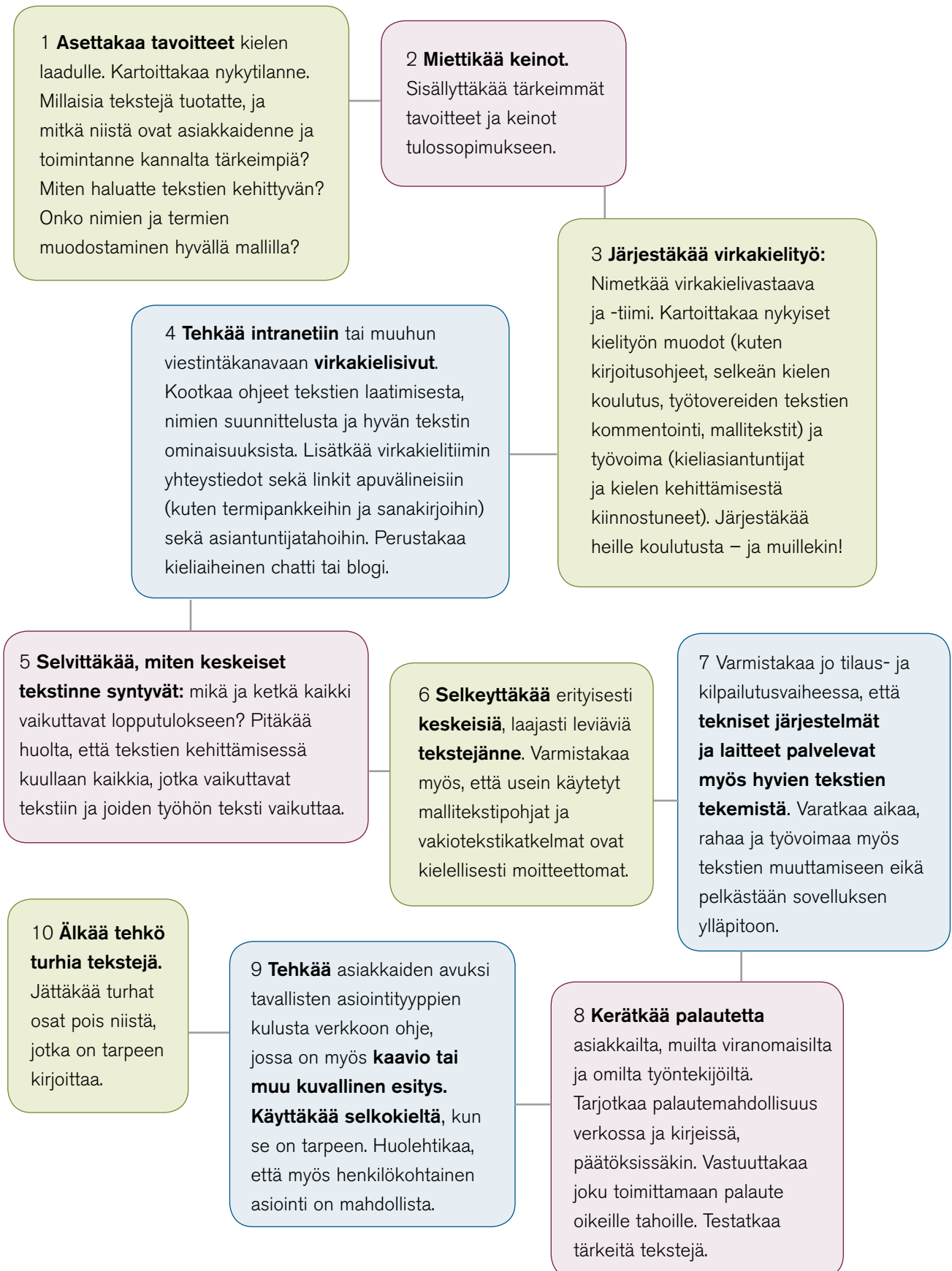


Kuvio 1. Toimeksiannon kielimuodot

Toimenpiteet ja suositukset vaikutusaloittain

Ehdotuksen tai suosituksen numero	Vaikutusala				Koulutukseen liittyvä
	Laajasti kohdistuva	Lain-säädän-nön kieli	Asioinnin kieli	Viran-omais-viestinnän kieli	
2.1 Ehdotukset valtioneuvoston toimenpiteiksi					
1. Virkakieli tulossopimukseen	x				
2. Termipankki	x				
3. Paikannimilaki	x				
4. Virkakielivaltuutettu	x				
5. Virkakielikampanja	x				
2.2 Suositukset julkishallinnon yhteisiksi toimiksi					
1. Ohjeet ja koulutusta nimien, virkanimikkeiden ja termien suunnittelusta sekä kieliasusta	x	x	x	x	x
2. Ohjeet kielitoimenpiteistä lainvalmistelun prosessikuvauksen avuksi		x			
3. Säädosesimerkit Lainkirjoittajan oppaan tueksi		x			
4. Ohjeet vaikuttamisesta EU-säädösten ymmärrettävyyteen		x			
5. Koulutusta lainvalmistelijoille		x			x
6. Tekstien määrään vaikuttaminen	x	x			
7. Tekstipankki	x	x	x	x	
8. Yhteinen koulutusohjelma	x	x	x	x	x
2.3 Suositukset virastojen omiksi toimiksi					
1. Virkakielityön järjestäminen	x				
2. Kieli prosessikuvauksiin	x		x	(x)	
3. Ohjeet esille	x				
4. Selkokieli			x	x	x
5. Tekstintuotantojärjestelmien tekstinlaadusta huolehtiminen			x	x	
6. Palaute		(x)	x	x	
7. Tiedottaminen asioinnin kulusta			x	x	
8. Henkilökohtainen asiointi			x	x	(x)
9. Termityö		(x)	x	x	(x)
10. Kielikoulutuksen suunnitelmallisuus		(x)	(x)	(x)	x
3.1 Suositukset yliopistoille, ammattikorkeakouluille ja ammattioppilaitoksille					
1. Riittävät ja integroidut kieliopinnot					x
2. Muiden kuin suomen- tai ruotsinkielisten kielitaidon tukeminen					x
3. Yliopistoihin strategisia linjauksia kansallis- ja muiden kielten suhteesta opinnoissa					x
4. Ammattikorkeakoulujen kieliopintojen määrä					x
5. Julkishallinnossa tarvittava kielitaito ammatillisen äidinkielen opetussuunnitelmaan					x

Viraston huoneentaulu virkakielen parantamiseksi



Virkamiehen huoneentaulu virkakielen parantamiseksi

Miksi tämä teksti tehdään?

- Mieti, onko teksti tarpeen vai olisiko esimerkiksi puhelu tehokkaampi tapa hoitaa asia.
- Mieti, onko tekstin tarkoitus antaa tietoa jostakin asiasta (esimerkiksi päätöksestä), saada lukija vakuuttumaan vai saada lukija toimimaan haluamallasi tavalla.
- Mieti, mikä tarkoituksista on tärkein, ja korosta siihen liittyviä asioita tekstissä.

Kenelle teksti on tarkoitettu?

- Mieti, kirjoitatko asian hyvin tunteville (työtovereille, oman alan asiantuntijoille) vai lukijoille, jotka eivät ole perehtyneet tekstin aiheeseen. Valitse sanasto ja muu tekstin rakenne lukijan mukaan.
- Mieti tekstin sävyä ja sitä, miltä ilmaisusi tuntuvat lukijasta. Esimerkiksi sinulle neutraalit ehdottomat väitteet tai lakitekstin sanonnat voivat tuntua lukijasta tylyiltä, jopa uhkailevilta.

Mitä tekstiin on syytä sisällyttää ja mitä jättää pois?

- Mieti, onko tekstissäsi riittävästi taustatietoja ja asioiden välisiä kytkentöjä, jotta lukija voi ymmärtää tekstin olennaisen asian. Harkitse, auttaisiko lukijaa lisätieto (linkki, esite, yhteystieto).
- Huolehdi, ettei tekstissä ole asioita, joilla on merkitystä vain esimiehillesi tai työtovereillesi. Jos ne eivät tuo olennaista tietoa lukijalle, ne voivat haitata keskittymistä tekstin pääasiaan.

Onko teksti tarkoituksenmukaisesti rakennettu?

- Aloita pääasiasta, ellei ole erityistä syytä olla tekemättä niin. Käytä väliotsikoita ilmaisemaan, mistä kohdasta tekstiä asiat löytyvät.
- Käytä lukijan tuntemaa sanastoa ja selitä ammattitermit, jos niitä ei voi välttää.
- Käytä hahmottamisen apuna luetteloja, kuvioita ja kaavioita, kun voit. Käytä myös värejä.
- Mieti, voiko teksti olla lyhyempi.

Miten varmistetaan hyvät nimet, virkanimikkeet ja termit?

- Mieti, onko nimi, nimike tai termi ymmärrettävä ja helppokäyttöinen niille, jotka sitä tarvitsevat esimerkiksi asiakkaina. Muista, että nimien ja lyhenteiden pitää olla luontevia suomeksi ja ruotsiksi sekä saameksi. Esimerkiksi englanninkielinen tai muuten läpinäkymätön nimi on monille vaikea muistaa ja käyttää.
- Jos käyttöön tarvitaan vieraskielisiä nimiä, ne käännetään erikseen. Vieraskielisiä nimiä käytetään vain silloin kun muutenkin viestitään nimen kielellä.
- Mieti, keitä nimien ja termien muodostamisessa tarvitaan. Varaa aikaa siihen, että muodostamisessa kuullaan oman työpaikan asiantuntijoita ja tarvittaessa myös ulkopuolisia kieli- ja muita asiantuntijoita. Harkitse myös, onko syytä kysyä laajemmin asiakkailta tai sidosryhmiltä.

Kyselylainaukset suomeksi ja ruotsiksi

- 1 Kieli tuntuu pieneltä asialta, mutta oikeastaan se on kaiken lähtökohta ja todella iso juttu. Ja tähän uudistukseen ei tietojärjestelmiin verrattavia miljoonahankintoja edes tarvitse tehdä. Kansalaiskysely

Språket kan kanske kännas som en petitess, men i själva verket är det a och o. Och de föreslagna åtgärderna kostar en bråkdel av det som läggs ner på nya datasystem. Medborgarenkäten

- 2 Tunnistakaa kuntien arkielämä: kiireiset asiantuntijat suoltavat tekstiä kaikilta toimialoilta, kaikista palveluista ja samalla tekstiä usein oletetaan tuottavan ja valvovan viestintäihmistien, joita ei pienissä ja keskisuurissa kunnissa ole kuin muutama. Kuntakysely

Vardagen i kommunerna är krass: samma stressade experter spottar ur sig texter för alla sektorer och om all service. Vi tror kanske att texterna författats av professionella skribenter, men kommunikationsexperterna är lätt räknade i de små och medelstora kommunerna. Kommunenkäten

- 3 *Vanligare språk, var så goda! Medborgarenkäten*

Tavallisempaa kieltä, kiitos! Kansalaiskysely

- 4 Pitäisi olla joku forum, jossa olisi sanakirjasana ja virkakielessä käytetty sana ja virkamiehet voisivat itse katsoa sana sanalta, miten jonkin käsitteen suomalaistuminen tapahtuu, jotta ilmaisua voitaisiin täsmentää. Kansalaiskysely

Det borde finnas ett forum där man hittar både ordboksord och ord som används i myndighetsspråket och där tjänstemännen själva kan kolla hur ett begrepp har kommit in i språket och hur man kan precisera uttrycket. Medborgarenkäten

- 5 *Det finns varken tid eller pengar om vi ser på språkvård som en skild verksamhet bland andra och då prioriteras språkvården bort. Kommunenkäten*

Kielenhuoltoon ei löydy aikaa eikä rahaa, jos sitä pidetään muusta erillisenä toimintona, ja silloin se karsitaan pois vähemmän tärkeänä tehtävänä. Kuntakysely

- 6 Olisi hyvä olla auktorisoitu kielenhuollon yksikkö, joka voi kohdentaa ohjeita koko valtioonhallintoon tai johonkin sen toimialaan. Nimikysely

Vi behöver en auktoriserad språkvårdsenhet som kan ge anvisningar för hela statsförvaltningen eller någon sektor inom den. Namnenkäten

- 7 Missään ei vaikuta olevan tietopankkia, josta kävisi ilmi, että mitä mikäkin tarkoittaa. Nimikysely

Det tycks inte finnas någon databank någonstans där man kan kolla vad en viss term egentligen betyder. Namnenkäten

- 8 Nimet, virkanimikkeet ja termit tulisi olla koko valtionhallinnossa yhteneväiset. Nimikysely
Namn, tjänstebeteckningar och termer borde vara enhetliga inom hela statsförvaltningen. Namnenkäten
- 9 Myös kuntaliitokset luovat sekamelskaa. Miksi pitäisi sanoa Kouvolan Anjalankoskella kun kaikki tietävät paikannimen Anjalankoski yksinäänkin. Hyviä, hyvälaatuisia nimiä ovat "Vallilan ammattikoulu", "Oulun lääni", "Lääkintöhallitus", "Tampereen poliisilaitos". Nimikysely
Också kommunsammanslagningarna skapar oreda. Varför ska man säga Anjalankoski i Kouvola, när alla känner till ortnamnet Anjalankoski också utan precisering. Bra, högkvalitativa namn är "Vallgårds yrkesskola", "Uleåborgs län", "Medicinalstyrelsen", "Tammerfors polisinsättning". Namnenkäten
- 10 Toimenkuvaani työssä on kuulunut tekstin kielellisen sujuvuuden tarkistaminen, mutta vaikeutena on ollut esimiehen jääräpäinen pysyminen kapulakielessä. Kansalaiskysely
Till mina arbetsuppgifter har hört att kontrollera att språket i texterna är smidigt. Problemet är att min chef envisas med att skriva kanslispråk. Medborgarenkäten
- 11 Tarpeettoman pitkät organisaationimet ovat myös ongelma monenlaisille viestijöille. Kansalaiskysely
De onödigt långa namnen på organisationerna är också ett problem för alla som behöver kommunicera om dem. Medborgarenkäten
- 12 Kaiken kaikkiaan voisi sanoa, että nimihulluttelu ja organisaatiouudistushulluttelu ovat naimisissa keskenään. Nimiä värkkääviltä virkamiehiltä myös puuttuu ymmärrys siitä, kuinka pitkän prosessin kautta nimi ja nimen takana oleva toiminta, yhteydensaanti siihen ylipäänsä voi vakiintua kansan keskuudessa käyttökelpoiseksi. Vakiintuneiden nimien muutteluun ja uudelleen muotoiluun ei pitäisi ryhtyä ilman painavaa syytä. Nimikysely
I det stora hela kunde man säga att namnidiotin och organisationsreformidiotin går hand i hand. De tjänstemän som knåpar ihop namnen har inte heller någon som helst uppfattning om hur lång tid det de facto tar innan namnet, den verksamhet som ligger bakom namnet eller överlag sambandet med namnet etableras på ett vettigt sätt hos medborgarna. Det ska finnas vägande skäl innan man börjar ändra och skriva om etablerade namn. Namnenkäten
- 13 Esimerkiksi tarkastajia ja ylitarkastajia alkaa olla joka virastossa ja hyvinkin erilaisissa tehtävissä. Kaikki eivät suinkaan edes tarkasta. Hyvä sentään jos ylitarkastajat eivät ylitarkasta! Nimikysely
Numera finns det t.ex. inspektörer och överinspektörer på alla myndigheter, och ofta i väldigt olika uppgifter. I många fall omfattar arbetsuppgifterna ingen inspektion alls. Man får väl ändå vara glad att inte överinspektörerna överinspekterar... Namnenkäten
- 14 Kuntalaisten yhdenvertaisuuden toteutumiseksi olisi todella tärkeää yhtenäistää kuntien käytänteitä ja järjestää yhteiskoulutuksia. Kuntakysely
För att kommuninvånarnas lika rättigheter ska tillgodoses i praktiken är det verkligen viktigt att man förenhetligar kommunernas praxis och ordnar gemensam utbildning. Kommunenkäten
- 15 Att bygga upp en textbank med goda mallar, skulle vara en mycket positiv sak som alla skulle ha nytta av. Mallarna bör även i vissa fall vara juridiskt granskade, för börjar man tveka kring mallarnas kvalitet så kommer de inte att användas. Kuntakysely
Olisi oikein hyvä koota tekstipankki hyvistä malliteksteistä, ja siitä hyötyisivät kaikki.

- Tietyt mallit pitäisi tarkistuttaa juridiselta kannalta, koska jos niiden pätevyyttä ruvetaan epäilemään, ei niitä oteta käyttöön. Kommunenkäten
- 16 Jokaiselle joka joutuu tavalla tai toisella työssään kirjoittamisen kanssa tekemisiin, tulisi olla mahdollisuus vaikkapa parin vuoden välein käydä esim. itseopiskeluna tai verkkokurssina kielenhuollon ja tiedottamisen päivitystä. Kuntakysely
- Var och en som på ett eller annat sätt arbetar med texter borde ha möjlighet att förslagsvis vartannat år uppdatera sina kunskaper i språkvård och kommunikation, exempelvis i form av självstudier eller webbkurser. Kommunenkäten*
- 17 Liian usein asiakkaille myös tarjotaan vastaukseksi suoraan lakitekstiä, joka on yleensä täysin käsittämätöntä peruskansalaiselle (miksi näin muuten on?). Kansalaiskysely
- Alltför ofta besvaras kunderna med direkta citat ur lagtext, som i allmänhet är helt obegripliga för gemene man (man frågar sig varför det är så?). Medborgarenkäten*
- 18 Olen itse töissä käräjäoikeudessa, ja silti on joskus hankala ymmärtää lakikieltä. Sitä pitäisi yksinkertaistaa. Kansalaiskysely
- Jag arbetar själv vid en tingsrätt, men också jag har ibland svårt att förstå lagspråk. Lagspråket borde förenklas. Medborgarenkäten*
- 19 *I dagens läge kommer först en finsk version och senare en översättning till svenska om det alls kommer någon översättning. Kommunenkäten*
- Nykytilanne on se, että ensin tulee suomenkielinen versio ja käänös ruotsiksi myöhemmin – jos ollenkaan. Kuntakysely
- 20 Eivät substanssivirkamiehet eksi kielitiedon lähteisiin (esim. Kotuksen virkakielisivustolle), ellei heidän oma työpaikkansa aktiivisesti ohjaa heitä niihin. Kansalaiskysely
- Inte förirrar sig substansjänsstemännen till källorna för språkinformation (t.ex. Språkinstitutets webbsidor om myndighetsspråket), om inte deras egen arbetsplats aktivt hänvisar dem dit. Medborgarenkäten*
- 21 Virkamiesten kirjoittamiskoulutusta voisi olla enemmän. Siinä painotettaisiin yksinkertaisesti sitä, että tekstin on oltava ymmärrettävää. Virkamiestiimeissä voisi puhua kieliasioista enemmän. Kansalaiskysely
- Det kunde gärna ordnas mer skrivutbildning för tjänstemän. I utbildningen borde man helt enkelt betona hur viktigt det är att texten är begriplig. I tjänstemannateamen kunde man oftare ta upp språkfrågor. Medborgarenkäten*
- 22 *Jag påpekade att de använde andra namn för grupperna [i eftermiddagsvården] än vad skolan gör, och att de åtminstone borde förklara inom parentes vad gruppen kallas i skolan. Tjänstemannen förstod inte alls detta argument, utan sade ungefär "detta är det officiella namnet, punkt slut". Medborgarenkäten*
- Huomautin, että [iltapäivähoidon] ryhmistä käytettiin eri nimityksiä kuin koulu käyttää ja että pitäisi kertoa ainakin sulkeissa, miten niitä koulussa nimitetään. Virkamies ei ollenkaan ymmärtänyt tätä argumenttia, vaan sanoi suunnilleen "tämä on virallinen nimitys, ja sillä siisti". Kansalaiskysely
- 23 Kelaan soitin muutama vuosi sitten ja tarjouduin jonkun ex-kollegani kanssa Kelan lähettämien kirjeiden koelukijaksi (kahvipalkalla). Ehdotan, että virallisten tahojen yhteyteen todellakin kootaan koelukijaryhmä. Kansalaiskysely
- För ett antal år sedan ringde jag till FPA och erbjöd mig att tillsammans med en tidigare*

kollega bli provläsare för FPA:s brev (med kaffelön). Jag föreslår på allvar att det bildas en provläsargrupp för den offentliga sektorn. Medborgarenkäten

- 24 Mistä tiedän, mikä vanhukseni toimitus on, entä mitä elämäntilannetta voisi olla? Mahdollisuus saada sauna- jne palveluita, mutta saako? Missä tapauksessa, ja kuka saa, millä perusteella, mistä haetaan tietoa, mistä palveluja? Kansalaiskysely
- Hur vet jag vilken funktionsförmåga min äldre anhöriga har, hur vet jag vilken livskompetens han eller hon kunde ha? Det talas om möjligheter att få bastutjänster och andra tjänster, men får man sådana i praktiken? I vilka situationer får man service, vem är berättigad och på vilka grunder, var får man information, vem tillhandahåller tjänsterna? Medborgarenkäten*
- 25 Sairaudet, jopa samat sairaudet, eivät ole samanlaisia muun muassa työkyvyttömyyden näkökulmasta. Tästä johtuen kielteisissä päätöksissä käytettyjä yleisiä fraaseja ei voi käyttää kaikille saman tai melkein saman sisältöisinä, kuten niitä nyt käytetään. Kansalaiskysely
- Sjukdomar är inte likadana, inte ens en och samma sjukdom, bl.a. när det gäller invaliditetsfrågor. Därför kan de standardfraser som används i beslut om avslag inte användas med samma eller nästan samma formulering för alla kunder, så som man gör idag. Medborgarenkäten*
- 26 Mietin joskus myös, millaisilla papereilla näihin kyseisiin virkoihin päästään. Mitä vaatimuksia asetetaan äidinkielen kirjalliselle ja suulliselle tuottamiselle? Myöskään ylempien asteiden koulutuksessa ei kielenhuoltoon panosteta tarpeeksi. Tulokset ovat selvästi näkyvillä, valitettavasti. Kansalaiskysely
- Ibland undrar jag också med vilka betyg någon tjänsteman egentligen har fått sitt jobb. Vilka krav ställs det på skriftlig och muntlig framställning på modersmålet? Inte heller inom den högre utbildningen satsas det tillräckligt på språkvård. Resultaten är tyvärr alltför synliga. Medborgarenkäten*
- 27 Kouluttajien ja opettajien pitäisi oivaltaa opiskelijan ammatti-identiteettiä kehittäessään, että olennaista ei ole oman ammatin sisäisen slangin oppiminen vaan tehokkaan, yksiyymmärteisen kommunikointivälineen kehittäminen ja siitä huolehtiminen virkavuosien karttuessakin. Kansalaiskysely
- När utbildare och lärare utvecklar de studerandes yrkesidentitet borde de inse att det väsentliga inte är att studerandena lär sig den yrkesslang som används inom det egna fackområdet utan att de utvecklar ett effektivt och entydigt verktyg för kommunikation och att de värnar om det ännu efter flera år i tjänst. Medborgarenkäten*
- 28 Kyseessä oli pieni kirurginen toimenpide. Lääkäri sai kaiken kuulostamaan latinan kielellä vähintään parantumattomalta taudilta. Olen itse alan ammattilainen ja näihin ammattikielisiin jorinoihin kollegoissa törmää. Kansalaiskysely
- Det rörde sig om ett obetydligt kirurgiskt ingrepp. Genom att använda latinska termer fick läkaren det att låta som en nära nog obotlig sjukdom. Jag arbetar själv i branschen och stöter ofta på liknande jargong hos kolleger. Medborgarenkäten*
- 29 Sama asia ehkäisyneuvolan kanssa. Pitää osata etsiä keinotekoisella nimellä seksuaaliterveys tai perhesuunnittelu. Kauheita sanoja. Kansalaiskysely
- Detsamma gäller preventivrådgivningen. Man ska veta att uppslagsordet är den konstgjorda termen sexualhälsa eller familjeplanering. Vilka gräsliga ord. Medborgarenkäten*



Opetus- ja kulttuuriministeriö

Undervisnings- och kulturministeriet

Ministry of Education and Culture

Ministère de l'Éducation et de la culture

ISBN 978-952-263-251-7 (PDF)

ISSN-L 1799-0327

ISSN 1799-0335 (PDF)