

Tiivistelmät ja kirjoittajatiedot

Ari Páll Kristinsson

Ari Páll Kristinsson on väitellyt islannin kielestä. Hänellä on pitkä kokemus kielenhuollosta, mm. Islannin valtion yleisradioyhtiöstä. Hän toimi Islannin kielen instituutin johtajana 1996–2006. Nykyään hän työskentelee tutkimusprofessorina ja kielenhuolto-osaston johtajana Árni Magnússon -instituutissa.

Kielen selkeys tutkimuskohteena Islannissa

Artikkelissa käsitellään kielen selkeyttä tutkimuskohteena Islannissa ja päädytään siihen, että tutkijat ovat vasta hiljattain ryhtyneet pitämään tätä aihetta tutkimuksen arvoisena. Kirjoittaja selittää mielenkiinnon puutetta sillä, että selkeyden ihanne jo sisältyy Islannissa vallitsevaan purismin periaatteeseen sanaston kehittämisessä sekä kunnioitukseen saagoille tyypillistä tiivistä tyyliä, perinteistä kielioppia ja vanhoja sanontoja kohtaan. Näin ollen ei ole tunnettu erityistä tarvetta selkeyttämiseen. Uusi kielilainsäädäntö vuodelta 2011 kyseenalaistaa tämän perinteisen asennoitumisen, sillä laissa säädetään, että valtion- ja kunnallishallinnon käyttämän kielen on oltava hyvää, ymmärrettävää ja selkeää (artikla 10). Lainsäädäntö voi herättää tutkijoissa mielenkiintoa kielen selkeyttä kohtaan. Kirjoittaja pitää myös tärkeänä tehdä tutkimusta siitä, kuinka selkeästä kielestä puhutaan.

Anja Flebbe

Anja Flebbe on opiskellut Aarhusin yliopiston kauppakorkeakoulussa organisaatioviestintää ja erikoistunut online-viestintään. Vuodesta 2011 hän on työskennellyt Horsensin kunnassa hankkeissa, joilla on edistetty sähköistä asiointia sekä kehitetty sen käytettävyyttä ja asiakastukea. Hän on myös kehittänyt kansalaisten yhteiskunnallista osallistumista sosiaalisen median kautta.

Horsensin kunta sai erityispalkinnon (*Bedst på Nettet*) sähköisten viestintäkanavien käytöstä viranomaisten välisessä kilpailussa 2012.

Kun kuntalainen ja kunta kohtaavat sähköisesti

Kansalaiset odottavat sähköisen asioinnin viranomaisten kanssa olevan yhtä sujuvaa kuin yritysten kanssa. Ei kuitenkaan ole yhtään yksinkertaisempaa hakea etuuksia ja palveluja vain siksi, että se tehdään sähköisesti. Kunnille ja muulle hallinnolle tulee kalliiksi, että kansalaiset soittavat tai tulevat palvelutiskille sen sijaan, että hoitaisivat asiat sähköisesti. Samaan aikaan kuntien ja viranomaisten määrärahoja leikataan, koska sähköisen asioinnin odotetaan tuovan säästöjä toimintamenoissa.

Horsensin kunta on onnistunut sähköisen asioinnin kehittämisessä, koska se on verkkokaupan innostamana nähnyt sähköisen asioinnin tuotteena, jota pitää markkinoida. Tämä lähtökohta muuttaa kielenkäyttöä ja lähestymistapaa viranomaisen ja kansalaisen välisessä viestinnässä ja painottaa sähköisen asioinnin kokonaistarkastelua. Eri kohderyhmät asettavat erilaisia haasteita: vanhempi väki voi kokea sähköisen muodon vaikeana, kun taas nuoremmille saattaa olla vaikeaa ymmärtää tiettyjä keskeisiä käsitteitä kuntien ja viranomaisten käyttämässä kielessä.

Iris Furu

Iris Alice Vigerust Furu on suorittanut maisterin tutkinnon pääaineinaan retoriikka ja viestintä. Hän työskentelee kieliasiantuntijana Norjan tietokirjailijoiden ja kääntäjien liitossa NFF:ssä. Hän kirjoittaa myös kolumneja ja toimii freelance-kielikonsulttina.

Tekstimuuri

Iris Furu esittelee artikkelissaan maisterintutkielmaansa, jonka aiheena on NAV:n (Norjan työ- ja hyvinvointihallinnon) tiedotteiden ja ohjeiden kieli.

Vanhemmat voivat odotusaikana hakea vanhempainetuuksia NAV:lta käyttäen erityistä lomaketta. Miksi lomakkeen teksti on sellaista kuin on, ja osaavatko tulevat vanhemmat täyttää sen?

Haastatteleamalla sekä NAV:n työntekijöitä että kansalaisia Furu muodostaa lähikuvan viestinnästä Norjan valtion ja kansalaisten kesken. Lähettäjän ja vastaanottajan näkemykset tarjoavat mahdollisuuden tarkastella järjestelmän ja sen käyttäjän välisen kommunikoinnin onnistumisia – ja epäonnistumisia.

Kaj Hoffrén

Kaj Hoffrén työskentelee ylitarkastajana Verohallinnon henkilöverotuksen ohjaus- ja kehittämisyksikössä. Hän on ollut Verohallinnon palveluksessa vuodesta 1989. Nyky-

ään hänen tehtävänsä liittyvät ennakonperintään, ja hän on ollut mukana kehittämässä *Verokortti verkossa*-palvelua sen käyttöönotosta lähtien 2006. Tämä oli Verohallinnon ensimmäinen interaktiivinen verkkopalvelu, joka on tarkoitettu henkilöasiakkaille.

Verokortti verkossa – esimerkki Verohallinnon sähköisten palvelujen kehittämisestä

Verokortti verkossa on Verohallinnon asiakkaille tarjoama sähköinen palvelu, jolla asiakas voi muuttaa verokorttiaan vuoden aikana. Jo ennen kuin palvelu otettiin käyttöön, siitä teetettiin käytettävyydestä internetsovelluksiin erikoistuneella yrityksellä. Lisäksi käytettävyyttä testattiin ryhmällä asiakkaita, jotka saivat kokeilla ja kommentoida palvelua.

Palvelun kieli ja palvelussa käytetyt ohjeet on yritetty pitää yksinkertaisina, jotta käyttöä ei koettaisi liian vaikeaksi. Palvelun tekstejä laadittaessa käytetään apuna Verohallinnon kielenhuoltajia. Käännökset ruotsiksi ja englanniksi teetetään ammattikäytäjäillä.

Palvelun kehittämisessä tärkeä osa on asiakaspalautteilla. Palvelusta voi antaa palautetta verkkolomakkeella. Asiakaspalautetta seurataan myös käyttäjien tekemien tukipyyntöjen perusteella. Palveluun tehdään käytettävyystudkimuksia noin kahden vuoden välein, ja niiden avulla selvitetään mm. palvelun käyttäjien ikää, sen tunnettua ja ongelmia, joita käyttäjät ovat kohdanneet.

Anne Kjærgaard

Anne Kjærgaard työskentelee tutkijana Dansk Sprognævniissä (Tanskan kielilautakunta). 1.1.2012 alkaen hän on toiminut myös postdoc-tutkijana. Tutkijana häntä kiinnostavat kirjallinen viestintä viranomaisten ja kansalaisten välillä, organisaatioiden kielipolitiikka, julkishallinnon kielenhuollon edellytykset sekä viranomaisten ja kansalaisten viestintää säätelevät normit.

Ymmärtävätkö kansalaiset verokarhun viestiä? Tanskan verohallinnon kirjeiden vastaanoton analysointia

Tanskan virkakielityö perustuu muutamiin perinteisiin oletuksiin siitä, mikä tekee julkishallinnon teksteistä ymmärrettävämpiä ja vastaanottajan huomioon ottavia. Nämä oletukset esiintyvät usein hyvin konkreettisissa tekstinlaadinnan ohjeissa (esimerkiksi ”käytä vähemmän passiivia”, ”vältä verbaalisubstantiiveja” ja ”esitä päätös tekstin alussa”). Ohjeiden tueksi on kuitenkin olemassa vähän empiirisen tutkimuksen tuloksia, siis siitä, millainen vaikutus tekstien muokkaamisella ohjeiden mukaan on lukijoiden kannalta.

Esitelmässä kerron meneillään olevasta post doc -tutkimuksestani, joka valaisee tekstien muokkauksen seurauksia. Tanskan verohallinto on useiden vuosien ajan kehittänyt tekstejään ja on mm. saanut työelämän kielipalkinnon *Erhvervsprogrisen* yhden kirjeensä perusteella. Tutkimuksen lähtökohtana on kolme erilaista versiota samasta kirjeestä. Kaikki versiot ovat verohallinnon työntekijöiden kirjoittamia. Tavoitteena on selvittää, ymmärtävätkö vertailukelpoiset lukijaryhmät kirjeiden versiot eri lailla ja mitä eroja ymmärtämisessä ilmenee.

Konferenssiesitelmän tiivistelmä.

Lena Lind Palicki

Lena Lind Palickin työpaikka on Språkrådet i Sverige (Ruotsin kielineuvosto), jossa hän toimii kielenhuoltajana. Hänellä on sekä kielikonsultin että filosofian tohtorin tutkinto, ja hän on tutkinut virkakieltä ja sukupuolten tasa-arvoon liittyviä kielenkäytön kysymyksiä. Hänen väitöskirjansa aiheena vuonna 2010 oli kielenkäyttö teksteissä, joita Försäkringskassan (Kelaa vastaava viranomaisena) kohdisti pienten lasten vanhemmille. Hänen nykyisiin tehtäviinsä kielineuvostossa kuuluvat kielenhuolto ja tutkimus selkeästä kielestä periaatekysymyksenä ja käytännön ilmiönä.

Selkeä kieli periaatteen ja käytännön kysymyksenä – mitä tiedämme ja mitä meidän pitäisi tietää selkeästä kielestä?

Ruotsin virkakielityö on luonteeltaan poliittinen kielenohjailuhanke. Virkakielen selkeyttämiseksi tehty työ on nykisin vakiintunut toimintamuoto, jonka juuret ovat 1950-luvulla ja jonka käytännöt perustuvat kokemukseen. Silti tuntuu toisinaan vaikealta hahmottaa, mitä selkeällä kielellä tarkoitetaan. Mitä sisältyy selkeän kielen käsitteeseen poliittisella tasolla, ja miten se ilmenee käytännön työssä? Usein selkeän kielen tavoitetta perustellaan demokratian, oikeusvarmuuden ja tehokkuuden kaltaisilla sanoilla. Mutta mitä tapahtuu, kun tavoitetta aletaan toteuttaa? Kun on otettava huomioon käytännön olosuhteet, tavoitteet ja motiivit? Selkeään kieleen pyritään eri tavoin ja monella eri tasolla. Esitelmässä tarkastelen osittain periaatetekstejä ja osittain käytäntöä: erästä selkeän kirjoittamisen kurssia ja erään kielenhuoltoyrityksen tekstejä selkeästä kielestä.

Sissel C. Motzfeldt

Sissel Motzfeldt työskentelee erityisasiantuntijana Difissä (Direktoratet for forvaltning og IKT eli Norjan hallinto- ja informaatioteknologiahallitus), jonka tehtävänä on tukea hallituksen työtä julkisen sektorin uudistamisessa. Vuosina 2009–2011 hän johti

Klart språk i staten -hanketta ja johtaa nyt *Klart lovspråk* -hanketta (Selkeä lakikieli), jonka tavoitteena on parantaa säädösten kieltä. Hänellä on 35 vuoden kokemus Norjan keskushallinnosta, ja hän on osallistunut keskeisesti valtion viestintäpolitiikan kehittämiseen. Hänen työtehtäviinsä ovat kuuluneet käyttäjäkokemusten hyödyntäminen sekä strategiatyö viranomaisviestinnän alalla.

Kuinka parantaa säädösten kieltä? Mitkä ovat haasteet?

Aloitimme selkeän lakikielen hankkeen keräämällä pohjatietoa kahden kyselytutkimuksen kautta. Toinen niistä oli osoitettu kansalaisille ja toinen ministeriöiden ja virastojen henkilöstölle. Tulokset osoittivat, että 54 prosenttia kansalaisista sanoi lukeensa edellisen vuoden aikana jonkin työelämää, terveydenhuoltoa, sosiaaliturvaa, asumista tai taloutta koskevan säädöksen. Näin ollen lainsäädännön selkeys on myös kansalaisille tärkeää. Viranomaisille osoitettu kysely kertoi, että kieliasiantuntijoita käytetään harvoin apuna lainsäädännössä ja että säädösehdotuksia ei juuri koskaan testata käyttäjillä. Keräämämme tietopohja on osoittautunut hyvin hyödynnettäväksi ja näyttänyt, miten meidän on tarpeen edetä kehitystyössä. Olemme päässeet alkuun, mutta työtä riittää pitkäksi aikaa. Säädösten kielen parantamisessa on loppumaton työmaa!

Catharina Nyström Höög

Catharina Nyström Höög on Högskolan Dalarnan ruotsin kielen professori ja vierailuva professori Uppsalan yliopistossa. Hän teki 2001 valtiolle selvityksen virkatekstien ymmärrettävyydestä, ja sittemmin tästä aiheesta sekä viranomaisten kielenkäytön kysymyksistä on tullut hänen keskeinen tutkimusalaansa. Vuonna 2012 hän julkaisi kirjan *Myndigheterna har ordet* yhdessä Hedda Söderlundhin ja Marie Sörlinin kanssa.

Kokonaisuuden hallinta hukkuu tekstien tulvaan. Viranomaisten tehtävästä, uudesta julkisjohtamisesta ja strategia-asiakirjoista

Uusi julkisjohtaminen (New Public Management) on muuttanut julkisen hallinnon tekstikirjoa. Viranomaiset tuottavat nykyään runsaasti erilaisia politiikka- ja suunnitelmatekstejä, kuten viestintästrategioita ja työpaikkojen pelisääntöjä. Pelkästään näiden sisäisiksi tarkoitettujen tekstien olemassaolo kyseenalaistaa ymmärrettävyyden ja selkeyden roolin viranomaisen kielenkäytössä. Kannattaako tällaisille teksteille laatia selkeysohjeita, vai vaativatko ne toisenlaisia toimenpiteitä? Onko virkakielenhuoltajilla velvollisuus tehdä kielilain mukaisesti näistäkin teksteistä ”huollettuja, yksinkertaisia ja ymmärrettäviä”? Tässä artikkelissa pohdin, miksi virkakielenhuollossa saattaisi olla tärkeämpää pohtia virkatekstien määrää ja sitä, mihin tekstejä tarvitaan. Tekstien tulva voi olla itsessään selkeysongelma; metsää ei enää näe puilta.

Aino Piehl

Aino Piehl on työskennellyt vuodesta 1998 Kotimaisten kielten keskuksessa EU-kielenhuoltajana. Sitä ennen hän toimi keskuksen koulutusyksikössä. Hän on ollut laatimassa useita kielenkäytön ja kirjoittamisen opaskirjoja, mm. Tekstintekijän käsikirjaa ja Kielitoimiston oikeinkirjoitusopasta. Hän on myös tehnyt tutkimusta EU-kielestä. Hän oli opetus- ja kulttuuriministeriön virkakielityöryhmän sihteeri.

Miten hallituksen toimintaohjelma edistää viranomaisten kielenkäytön ymmärrettävyyttä?

Suomen opetus- ja kulttuuriministeriö asetti 2013 työryhmän laatimaan toimintaohjelmaa virkakielen kehittämiseksi. Tehtäväkseen ryhmä sai ehdottaa menettelytapoja ja keinoja, joilla varmistetaan viranomaiskielen asiallisuus, selkeys ja ymmärrettävyys. Tavoitteena on, että tämä hallintolain vaatimus toteutuu nykyistä paremmin. Virkakielityöryhmän ehdotusten punaisena lankana on se, että selkeä, ymmärrettävä ja asiallinen kielenkäyttö julkishallinnossa on demokraattisen yhteiskunnan olennainen osa. Ohjelmaa varten kerättiin tietoa kuulemalla viranomaisten, kääntäjien, kielenhuoltajien ja kansalaisten kokemuksia.

Valmis *Hyvän virkakielen toimintaohjelma* luovutettiin opetusministerille 2014. Ohjelma pyrkii siirtämään huomion yksittäisten tekstien ja ilmausten muotoilusta kirjoittamisen edellytyksiin ja olosuhteisiin. On tärkeää, että viranomaiset tiedostavat, kuinka suuri osa virkatyöstä on kielenkäyttöä: tekstien laatimista tai niiden käsittelyä. Virkakielen laadusta ovat vastuussa julkishallinnon korkeimmat päättävät elimet, virastojen johto ja jokainen työntekijä, ja siksi ohjelma sisältää toimenpiteitä kaikille näille tasoille. Ohjelman valmistumisen jälkeen on myös välttämätöntä markkinoida ohjelman suosituksia ja kertoa niiden hyödystä viranomaisten työlle.

Marte Spets

Marte Spets työskentelee viestintäasiantuntijana Statens vegvesenissä (Norjan tielaitos). Hänen vetämänsä tekstien kehittämishanke voitti Norjan valtion jakaman selkeän kielen palkinnon 2012. Hän vastaa selkeän kielen edistämisestä ja on myös ollut muokkaamassa tekstejä, joista Vegvesenet palkittiin. Marte on ollut Vegvesenissä vuodesta 2009, ja aiemmin hän on työskennellyt Aker Solutions -yhtiössä sekä avustusjärjestö Planissa.

Selkeä kieli toimii! Statens vegvesen todistaa sen tilastoin.

Statens vegvesen (Norjan tielaitos) on seurannut, millainen vaikutus kirjeiden selkeyttämisellä ja työntekijöiden kouluttamisella on ollut viraston toimintaan, ja dokumentoinut sen.

Joka vuosi Statens vegvesen lähettää miljoonia kirjeitä norjalaisille. Totesimme, että moni vastaanottajista ei kerta kaikkiaan ymmärtänyt sisältöä tai osannut toimia lähettämiemme tietojen perusteella. Selvitäkseen tilanteesta he myös ottivat yhteyttä meihin. Saimme monia sellaisia kysymyksiä, joihin olisi pitänyt löytyä vastaus kirjeestämme.

Mitä tapahtui, kun olimme muokanneet uusiksi kymmenen vakiokirjettä ja kouluttaneet henkilökuntaamme? Ja mitä tapahtui 6 500 työntekijän asenteissa selkeytys-hankkeen kuluessa? Statens vegvesen on tehnyt viisi arviointitutkimusta, jotka osoittavat että selkeän kielen käyttö kannattaa.

Marie Sörlin

Marie Sörlin on Uumajan yliopiston pohjoismaisten kielten lehtori, ja hän kouluttaa tulevia kielikonsultteja. Hänen tämänhetkisenä tutkimuskohteenaan on viranomaisviestintä, erityisesti viranomaisten ja kansalaisten vuorovaikutus sosiaalisessa mediasa. Hän on yksi *Myndigheterna har ordet* -teoksen kirjoittajista. Aiemmin hän on tutkinut tuomioiden ymmärrettävyyttä Ruotsin valtion tutkimuksessa, jossa selvitettiin kansalaisten luottamusta tuomioistuihin (SOU 2008:106, *Ökat förtroende för domstolarna – strategier och förslag*).

Asianajajat ja heidän asiakkaansa keskustelevat tuomiosta. Ymmärrettävyyden tutkimisen menetelmiä lukijan kokemusta selvittävästä haastatteluista vuorovaikutuksen kautta oppimiseen.

Asianajajat näkevät työssään, kuinka heidän asiakkaansa ymmärtävät tuomion ja reagoivat siihen, ja näitä näkemyksiä voitaisiin hyödyntää tuomioiden selkeytys-hankkeissa. Konferenssiesityksessäni kerroin ensin tuloksia pienehköstä haastattelututkimuksesta, jonka tein ns. *Förtroendeutredning*-selvityksen tarpeisiin (kyseessä on valtion teettämä selvitys kansalaisten luottamuksesta oikeuslaitosta kohtaan). Sen jälkeen pohdin haastattelumenetelmän etuja ja ongelmia ja hahmottelin, millaisen jatkotutkimuksen tulosteni pohjalta voisi tehdä. Artikkelissani syvennyn enemmän mahdollisen jatkotutkimuksen sisältöön. Kuinka tuomioiden ymmärrettävyyttä voisi tutkia tarkastelemalla asianajajien ja asiakkaiden keskustelua vuorovaikutteisen oppimisen näkökulmasta?

Marjukka Turunen

Marjukka Turunen työskentelee hankejohtajana Kelan *Arkki*-hankkeessa, jossa uudistetaan Kelan etuustietojärjestelmien kokonaisrakenne, etuustietojärjestelmät ja niihin liittyvät tukijärjestelmät sekä asiakkaille tarjottavat verkkoasiointipalvelut. Turusella on pitkä kokemus Kelan palvelujen kehittämisestä.

Kelan verkkoasioinnin kehittäminen – kohti parasta palvelua

Arkki-hankkeessa uudistetaan kaikki Kelan operatiiviset järjestelmät, tukijärjestelmät sekä verkkoasiointipalvelut saman hankkeen alla kymmenen vuoden aikana. Hanke toteuttaa Kelan strategiaa. Sen alkuvaiheessa uudistetaan verkkoasiointia koskevat palvelut. Kela rakentaa kaikki palvelunsa asiakkaiden tarpeista lähtien. Asiakkaat osallistuvat itse palveluiden kehittämiseen erilaisin tavoin. Kela panostaa palvelukanavistaan erityisesti verkkoasiointipalveluun, jonka suosio onkin ollut voimakkaassa kasvussa. Verkkoasioinnissa asiakas voi esimerkiksi katsella omia tietojaan, hakea kattavasti eri etuuksia, tehdä muutosilmoituksia, toimittaa liitteitä sekä laskea etuuksien määriä. Eniten Kelan verkkoasioinnin palveluita käyttävät opiskelijat, lapsiperheet ja työttömät. Asiakkaat antavat Kelan verkkoasiointipalveluille hyvän arvosanan.