

## BLOGI

# Yksinkertainen on kaunista virkakielessäkin

Viestintä | 09.04.2021 | Eija Puttonen

KIRJOITTAJA



Eija Puttonen  
Kielipalvelupäällikkö

Vastuullisuus on myös vastuuta kielestä, eli vastuuta sanoman perillemenosta. Vastuullinen kielenkäyttö ottaa huomioon lukijan ja kulloisenkin viestintätilanteen. Tekstin kohderyhmän ja tarkoituksen tulee olla kirkaana mielessä. On tärkeää muistaa, kenelle kirjoittaa ja mitä varten. Pitää arvioida, onko syytä selittää ammatti-termit, vai voiko lähteä siitä, että vastaanottaja on alaan perehtynyt ammattilainen. Täytyy myös harkita, mitä saa sanoa ja millä tavalla. Onko viestin tarkoituksena tiedottaa, vaikuttaa vai ohjeistaa?

Suomen Pankin ja Finanssivalvonnan asiantuntijoiden työssä kieli on tärkeä työkalu. Ei ole yhdentekevää, miten kieltä käytämme, kun kerromme uudistuksista ja tulkitsemme lainsäädäntöä tai kun laadimme tiedotteita ja kirjoitamme ohjeita ja määräyksiä. Puhumattakaan siitä, kun haluamme vaikuttaa yksilöön, yhteisöön tai yhteiskuntaan.

Kielellä on samaan aikaan monta tehtävää: Kerromme sillä asiamme ja välitämme asenteitamme. Vaikutamme ja vastustamme. Luomme ja ylläpidämme suhteita. Rakennamme yrityskuvaa. Sanoista ja virkkeistä rakentuu mielikuva pankista ja Fivasta viranomaisena, työnantajana ja työpaikkana.

Hallintolaissa säädetään, että viranomaisen – siis myös Suomen Pankin ja Finanssivalvonnan – on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Pykälä on yhden rivin mittainen, eikä itse laissa asiaa avata sen enempää, mutta lain perusteluissa puhutaan ilmausten yksiselitteisyyden ja riittävän tiedon välittämisen tärkeydestä sekä tekstin havainnollisuudesta ja viestin johdonmukaisuudesta. Asiallisuudella puolestaan tarkoitetaan mm. sitä, että virkakieli ei saa olla loukkaavaa tai liian tuttavallista.

Vaikka asiamme ovat monesti vaikeita ja tekstit täynnä yksityiskohtia, kielen ei tarvitse olla monimutkaista ja vaikeaselkoista. Yksinkertaisenkin ilmaisu voi olla täsmällinen. Selkeään kieleen

pyrkiminen vie enemmän aikaa, mutta se kannattaa, sillä selkeä kieli herättää yleensä suurempaa luottamusta ja on uskottavampaa kuin ns. kapulakieli, jolla on väistämättä lukijaa etäännyttävä vaikutus. Kirjoittaessa onkin tärkeää asettua vastaanottajan asemaan ja pohtia, onko viesti hänen tiedon tasoonsa ja taustansa nähden ymmärrettävä. Vastuuta viestin ymmärtämisestä ei saa siirtää lukijalle. Jos on epävarma tekstinsä ymmärrettävyydestä, sen voi vaikka luetuttaa jollakin toisella henkilöllä. Silloin kun teksti myös käännetään, kääntäjä on usein tällainen toinen henkilö.

## Englannin kielen ilmaukset näkyvät työssämme päivittäin

Toimiminen kansainvälisessä yhteisössä, jonka yhteinen kieli on englanti, tuo omat haasteensa kielenkäytöllemme. Sekä eurojärjestelmässä että EKP:n pankkivalvonnassa asioista keskustellaan ja päätetään englanniksi. Asiakirjatkin ovat englanniksi. Kuitenkin valtaosa puhuu äidinkielenään jotakin muuta kieltä kuin englantia. Jokainen käyttää englantia omasta äidinkielestään ja kulttuuristaan käsin. Kun ymmärtää henkilön äidinkieltä, ymmärtää myös paremmin hänen tuottamaansa englannin kieltä.

Käytämme päivittäisessä työssämme paljon englanninkielisiä ilmauksia, omaa sisäistä jargoniamme, joko sellaisenaan tai ”suomalaisittain”. Harvemmin näitä ilmauksia tosin meillä päätyy teksteihin. Englannin kielen vaikutus saattaa kuitenkin näkyä suomen kielen rakenteessa, esimerkiksi sanajärjestyksessä tai vieraalta kuulostavissa ilmauksissa ja sanavalinnoissa. Tälle ilmiölle on kielitieteessä nimikin: interferenssi. Sen esiintyminen lisääntyy sitä mukaa, kun englannin kieli valtaa alaa yhteiskunnassamme yliopistoja ja kuntia myöten. Tästä on kirjoittajan hyvä olla tietoinen ja tarkkailla omaa kirjoitustyyliään ja tekstin tuottamista myös tästä näkökulmasta.

## Digitalisaatio edellyttää saavutettavuutta

Digitalisaatio asettaa viranomaisten kielenkäytölle aivan omanlaisensa haasteet. Kun palvelut siirtyvät verkkoon ja kansalaisia ohjataan asioimaan viranomaisten kanssa ensisijaisesti verkossa, on palveluiden käytettävyyden ja sujuvuuden kannalta välttämätöntä, että verkkoasioinnin ohjeet ovat selkeät ja helppotajuiset.

Mutta tämä ei yksin riitä. Digitaalisten palveluiden tulee jatkossa olla myös saavutettavia, eli viranomaisten on huolehdittava siitä, että palvelut ovat kaikkien ulottuvilla. Suunnittelussa on siis otettava huomioon eri käyttäjäryhmien erityistarpeet.

Saavutettavuus tarkoittaa eri asioita eri kohderyhmille. Sokeilla on erilaiset tarpeet kuin näkövammaisilla, liikuntarajoitteisilla ja lukihäiriöisillä puolestaan omansa. Monenlaisiin asioihin on siksi kiinnitettävä huomiota verkkopalveluja suunniteltaessa. Niistä tehdään selkoa

Verkkosisällön saavutettavuusohjeissa, eli WCAG-ohjeistuksessa (*Web Content Accessibility Guidelines*) ja siinä määritellyissä saavutettavuuskriteereissä. Niitä ovat mm. tekstin visuaalisuus, hahmotus ja fontti, värien käyttö, mahdollisuus konelukuun sekä näppäimistön käyttöön hiiren rinnalla. Videoissa tulee olla tekstitys kuulovammaisia varten.

Teknisen saavutettavuuden lisäksi on taattava kielellinen saavutettavuus. Palveluiden sisältöä tulee olla helppo ymmärtää ja lukea ja kielen tulee olla tuttua, havainnollista ja helppotajuista sekä edetä loogisesti. Saavutettavuuden näkökulmasta selkeä virkakieli ei aina riitä, vaan on käytettävä selkokieltä, eli yleiskieltä yksinkertaisempaa kieltä. Se merkitsee helppoja ja lyhyitä sanoja, lauseita ja kappaleita, konkreettisia verbejä abstraktien substantiivien sijaan ja selkeää otsikointia. Tekstin ymmärtämistä voidaan edistää myös visuaalisin keinoin.

Saavutettavuussäätely perustuu vuonna 2016 voimaan tulleeseen EU:n saavutettavuusdirektiiviin, jonka tehtävänä on edistää kansalaisten välistä yhdenvertaisuutta. Direktiivin tavoitteena on, että jokainen pystyy hoitamaan asiansa verkossa ja toimimaan täysivertaisena yhteiskunnan jäsenenä. Direktiivi on saatettu osaksi Suomen lainsäädäntöä digitaalisten palvelujen tarjoamista koskevalla lailla, joka on tullut voimaan huhtikuun alusta 2019. Meillä tämä koskee sekä julkisia verkkosivuja<sup>1</sup> että intranet-sivustoa.

Saavutettavuusvaatimusten täyttäminen on erityisen suuri haaste viranomaisille, joiden palveluiden kirjo ja käyttäjäkunta on laajaa. Esimerkkinä mainittakoon voimallisesti toimeen ryhtynyt Kela, johon on palkattu 3 suomen kielen huoltajaa lisää kapulakielen vastaiseen työhön. Näin se vastaa asiakkaiden esittämään kritiikkiin, joka koskee ennen kaikkea tekstien ymmärrettävyyttä: monet eivät ymmärrä heitä itseään koskevia päätöksiä ja niiden perusteluja. Tarkoituksena on nyt selkeyttää ja helppotajuistaa asiakasviestintää.

Tekstin kohderyhmästä ja käyttötarkoituksesta riippuu, miten paljon vapauksia voimme kirjoittajina ottaa. Aina on hyvä pitää mielessä, että yksinkertainen on kaunista virkakielessäkin. Neuvoja ja vinkkejä hyvän tekstin laatimiseen löytyy Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen (Kotus) sivulta osoitteessa [www.kotus.fi](http://www.kotus.fi). Sen julkaisemissa blogeissa ja artikkeleissa käsitellään selkeää virkakieltä, selkokieltä ja saavutettavuutta eri näkökulmista.

## Asiasanat

saavutettavuus, selkokieli, vastuullisuus, virkakieli