

# Kielen rooli hallinnossa

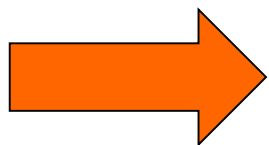
Avoimen hallinnon virkamiesverkoston  
tapaaminen Kotuksessa 18.5.2018

Ulla Tiililä

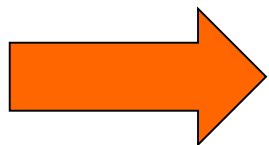


”Hallintotoimeen sisältyvän julkisen vallan käytön ulkoisena muotona on tavallisesti kirjallinen hallintopäätös, joka sisältää ratkaisun hallintoasiassa.”

(Mäenpää 2000: 151)



Julkinen valta konkretisoituu pitkälti tekstien ja kielen avulla.



### **Virkakieli on**

julkisen vallan toimeenpanon kieltä kieltä, jota viranomaiset ja julkisten palvelujen tarjoajat käyttävät työtehtävissään.



# Kielimuodosta tekstilajeihin

## Vakiintuneita tekstilajeja

- päätökset, selvitykset, sopimukset, lausunnot, suunnitelmat, ohjelmat, visiot, strategiat, ehdot, ohjeet, tiedotteet, esitteet, tiivistelmät, yhteenvedot, katsaukset, kertomukset, raportit, esitykset, listat, muistiot, pöytäkirjat...

## Tekstejä nämäkin

- tiekartat, palvelusetelit, asiakasprofiilit, arvot, laatukriteerit, palvelulupaukset...

## Teonnimiä – käytännössä ehkä useiden tekstien ketjuja

- tarveharkinta, alkuarviointi, tarkastaminen, perusteleminen, kuvaus, seuranta...



# Virkakieltä säädellään

---

## Hallintolaki 9. §

Hyvän kielenkäytön vaatimus

Viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.



# Kielen moniulotteisuus

## **Asiallisuus: sävy, suhdetoiminta, tunteet, asenteet**

- ottaa puhekeskustelun huomioon; ei loukkaa eikä uhkaa, ei vähättele eikä tyrmää
- korostuu ohjeissa ja käskyissä, ikävien uutisten kertomisessa
- henkilöihin viittaaminen, nimeäminen

## **Selkeys: visuaalinen puoli, myös äänen laatu**

- muodostuu helposti hahmotettavista sanoista, lauseista ja virkkeistä
- auttaa lukijaa löytämään olennaiset asiat tekstikokonaisuudessa
- liittyy tilanteeseen, ei puhu ohi

## **Ymmärrettävyys: mielen ja oivaltamisen maailma**

- kertoo lukijalle tutusta maailmasta tai johdattaa uuteen
- ilmaisee kirjoittajan ajatusketjut, syyt, seuraukset ja päättelyn
- on tapauskohtaista ja tarjoaa lukijalle mahdollisuuden samastua

# Hallintolaki = läpeensä pykälää kielestä ja kommunikaatiosta

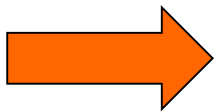


## Hyvän kielenkäytön vaatimus (9. §) sekä

- palveluperiaate (7. §)
- neuvontavelvollisuus (8. §)

## Kieltä ja kommunikaatiota, tekstikäytänteitä myös esim.

- hallintoasian vireille tulo ja käsittely
- asian ratkaiseminen ja perustelemine
- asianosaisen kuuleminen ja osallisuus.



**Hyvä hallinto on kielestä kiinni!**



# Suurin osa työajasta tekstien parissa

## Tekstityöhön kuluu

- n. 70 %:ssa valtion virastoja yli puolet työajasta (2011)
- $\frac{1}{4}$  valtion virastossa enemmän kuin 75 % työajasta (2011)
- $\frac{1}{4}$  päiväkotien työntekijöistä päivä tai enemmän viikossa (2010)

(Kotuksen kyselyt: Kielikello 1/2010, 4/2011)



# Kirjoittamisen, tekstien ja kielen rooli virastossa

## Tekstit

- ovat keskeinen osa prosesseja ja organisoitumista
- pysyvät, vaikka työntekijät vaihtuvat
- toimivat perehdyttämisen välineinä
- syntyvät vanhan pohjalta, kollektiivisesti ja hierarkkisesti.

## Kielen piirteet

- harvoin yksittäisen työntekijän vapaassa valinnassa
- sosiaalisesti hyvin sitovia tekstilajipiirteitä, siis opittua ammattikieltä
- seurausta kirjoittamisen teknisistä puitteista kuten tietojärjestelmien ominaisuuksista ja rajoituksista.







# Virkakielen parantaminen maksaa itsensä takaisin

## Maahanmuuttovirasto: tiedotuskokonaisuus opiskelijoille

- Puheluiden määrä vuodessa ennen uudistusta: 4 820
- Puheluiden määrä vuodessa uudistuksen jälkeen: 1 027

## Norjan tiehallinto: vakiokirjeiden uudistus

- 40 % vähemmän yhteydenottoja
- paperi- ja postikuluissa on säästetty 1,2 milj. kruunua.

## Yhdysvallat: Arizonan veroviranomaiset selkeyttivät 3 vakiokirjettä:

	Puheluja kirjeistä	Hakemusten käsittelyaika	Yrittäjistä vastasi viranomaisen kirjeisiin
Ennen uudistusta	23 000	49 päivää	15 prosenttia
Uudistuksen jälkeen	5 000	21 päivää	85 prosenttia



# Lähteitä ja lisälukemista

**Nykänen, Eeva & Kovasin, Merja & Liukko, Eeva & Blomqvist, Pia & Krohn, Minerva & Ahola, Sanna & Nurmi-Koikkalainen, Päivi & Jonsson, Pia Maria 2017:** Vaikuttava valvonta osana sosiaali- ja terveydenhuollon uudistusta.

Valtioneuvoston selvitysja tutkimustoiminnan julkaisusarja 29/2017

**Pyhäniemi, Saija 2010:** Päiväkotien kirjoitustyöt: mitä, miten, milloin? Kielikello 1/2010.

**Pyhäniemi, Saija 2017:** Lastenhoitoa vai kirjaamista. Kyselytutkimus kirjaamisesta päiväkodeissa. – Teoksessa Ulla Tiililä & Kati Karvinen (toim.) Elämän ja kuoleman tekstit. Kirjoittaminen sosiaali- ja hoitotyössä. Kotimaisten kielten keskuksen verkkojulkaisuja 50.

**Tiililä, Ulla 2015:** Mitä on asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä virkakieli? Kielikello 3/2015.

**Tiililä, Ulla 2014:** Kielikäsitykset hyvän virkakielen esteenä. Kielikello 3/2014.

**Tiililä, Ulla 2011:** Hyvä hallinto – kielenkäytön kysymys. Kielikello 1/2011.

**Viertiö, Annastiina 2011:** Hallinnossa kaivataan koulutusta ja laatua viestintään. Kielikello 4/2011.