



(<https://www.kieliverkosto.fi/fi>)

Kela viestii verkossa englanniksi: kieliperiaatteet ja vakiintuneet toimintatavat

Artikkeli perustuu FM Kirsi Ilmarannan Helsingin yliopistossa tehtyyn maisterintutkielmaan, jossa tutkittiin Kelan englanninkielistä verkkoviestintää. Tutkimuksessa tarkasteltiin Kelan nettisivujen kielisyyttä sekä haastateltiin Kelan viestintäasiantuntijoita ja englannin kielen kääntäjää englanninkielisen verkkomateriaalin tuottamisprosessista ja viestinnän kieliperiaatteista. Tulokset osoittavat ajanmukaisten kieliperiaatteiden tarpeellisuuden käytäntöjen ohjaajana.

Julkaistu: 7. marraskuuta 2024 | Kirjoittaneet: Kirsi Ilmaranta ja Niina Hynninen

Englanti monikielisen viestinnän osana

Englannin kielen lisääntynyt merkitys suomalaisessa yhteiskunnassa nousee säännöllisin väliajoin julkiseen keskusteluun.

Keskustelunavaukset usein joko kauhistelevat englannin kielen yleisyyttä (HS 2020) tai vaihtoehtoisesti ehdottavat sille entistä vahvempaa asemaa Suomessa (Bäckgren 2021). Aiheesta käyty keskustelu on siis varsin polarisoitunutta. Tutkimus on kuitenkin osoittanut, että suomalaisten suhtautuminen englannin kieleen on käytännönläheistä, eivätkä systemaattiset havainnot englannin kielen käytöstä Suomessa osoita merkittävää kotimaisten kielten käyttöalan kaventumista (Laitinen ym. 2023; Onikki-Rantajääskö 2024), toisin kuin julkisuudessa käyty keskustelu toisinaan antaa olettaa.

Englannin kielen käytön lisääntymistä voidaan pitää osoituksena monikielisyyden lisääntymisestä yhteiskunnassamme. Laitisen ym. (2023) *Englanti Suomen kansalliskielten rinnalla* -raportista käy esimerkiksi ilmi, että korkeakoulutuksen ja yritys-elämän konteksteissa työntekijät suhtautuvat varsin myönteisesti englannin kielen asemaan yhtenä työyhteisön kielenä. Julkishallinnossa taas englannin kielen tarve erityisesti ulkoisessa viestinnässä ja asiakaspalvelussa tunnustetaan (Laitinen ym. 2023), mutta tämä ei tarkoita kotimaisten kielten korvaamista, vaan englannin kielen käyttöä kotimaisten kielten rinnalla esimerkiksi organisaation verkkosivuilla.

Virallisten kielten ohella useiden suomalaisten organisaatioiden verkkosivuilta löytyykin tyypillisesti myös englanninkielinen verkkosivuversio, joskaan sen laajuus ei välttämättä ole yhtä kattava kuin suomen- ja ruotsinkielisen sivuston. Tällainen englannin kielen käyttö organisaatioiden viestinnässä herättää kysymyksiä siitä, millaisia kieliperiaatteita ja toimintatapoja organisaatioilla on, esimerkiksi juuri verkkosivujen tuottamiseen eri kielillä. Tässä artikkelissa tarkastelemme yhden julkishallinnollisen organisaation, Kelan, englanninkielisten verkkosivujen taustalla olevia toimintatapoja ja asenteita. Artikkelin perustuu Kirsi Ilmarannan maisterintutkielmaan, jossa hän tutki Kelan englanninkielisten verkkosivujen tuottamista: millainen sisällöntuotannon prosessi on, kuka tai mitkä tekijät vaikuttavat tehtyihin kielellisiin ja sisällöllisiin ratkaisuihin ja millaisia näkemyksiä Kelan viestinnän ja kääntämisen yksiköissä on englanninkielisistä verkkosivuista ja niiden tuottamisesta? Tutkielman aineisto koostuu vuoden 2022 keväällä tehdyistä Kelassa toimivien kahden viestinnän asiantuntijan ja englannin kielen kääntäjän henkilöhaastattelusta ja verkkosivujen kieliversioiden analyysistä.

Kielivalinnoista kielen laadun säätelyyn

Sekä yksittäisten ihmisten että organisaatioiden kielivalintoihin vaikuttavat monet eri asiat. Kielivalintoja voidaan säädellä esimerkiksi virallisilla linjauksilla, joista osa voi tulla myös organisaation ulkopuolelta. Suomessa esimerkiksi kielilait ohjaavat julkishallinnollisten toimijoiden kielivalintoja velvoittamalla organisaatiot tarjoamaan informaatiota ja palvelua sekä suomeksi että ruotsiksi. Organisaatioilla on usein myös omia sisäisiä kieliperiaatteita esimerkiksi työkielestä tai siitä, millä kielillä eri tilanteissa viestitään.

Kieliperiaatteet voivat olla kirjallisia ohjeita, mutta kielenkäyttöä ohjaavat epävirallisemmin myös esimerkiksi kieleen liittyvät toimintatavat, uskomukset ja asenteet.

Kielivalintojen säätelyn kannalta englannin kieli on erityisen kiinnostava, sillä Suomessa ei ole sitä koskevaa kansallista kielilakia. Tästä huolimatta englanti näyttää olevan – kansalliskielten ohella – julkishallinnollisille organisaatioille lähes itsestään selvä vaihtoehto ulkoiseen viestintään. Englanninkielisen sisällön tuottamiseen liittyy myös tekstien kielellisen laadun säätelyn kysymyksiä (Solin & Hynninen 2018): millaista englannin kieltä sisällöntuottajat ja käyttäjät pitävät sopivana, hyväksyttävänä ja toimivana vaikkapa Kelan nettisivuilla? Kun suunnitellaan monikielistä viestintää, on siis mietittävä ei vain kielivalintoja vaan myös sitä, kenelle ajatellaan viestittävän ja sitä kautta minkälainen englanti (tai suomi, ruotsi tai muu kieli) parhaiten palvelee kohdeyleisöä. Englannin kielen kohdalla tilannetta mutkistaa kielen asema kansainvälisenä lingua francana: sen sijaan, että kohdeyleisö koostuisi vain yhden kielialueen puhujista tai edes vain englantia äidinkielenään puhuvista asiakkaista, asiakkaat ovat oletettavasti monikielisiä ja heidän englannin kielen taitonsa vaihtelevaa. Ei siis ole itsestään selvää, minkälainen englanti palvelee asiakkaita parhaiten.

Englanninkielisten verkkosivujen tuottaminen Kelassa

Kela on hyvä esimerkki Suomessa toimivasta julkishallinnollisesta organisaatiosta, joka palvelee asiakkaitaan eri kielillä (suomeksi, ruotsiksi, englanniksi ja saameksi; tarvittaessa myös tulkin välityksellä). Organisaation verkkosivuilla on sisältöä suomen ja ruotsin lisäksi englanniksi, eri saamen kielillä, suomalaisella ja suomenruotsalaisella viittomakielellä, selkosuomella ja -ruotsilla sekä yksittäisiä muunkielisiä esitteitä. Englanninkieliset sivut ovat suomen- ja ruotsinkielisten sivujen jälkeen kattavimmat, mikä kieli englanninkielisen viestinnän oletetusta tärkeydestä. Ilmarannan tekemien Kelan viestinnän asiantuntijoiden ja englannin kääntäjän haastattelujen perusteella tavoite on, että resurssien puitteissa kaikki yksityisasiakkaille suunnatut sisällöt olisivat saatavilla myös englanniksi.

Ilmarannan maisterintutkielmasta käy kuitenkin ilmi, että Kelassa englanninkieliseen viestintään ei sen olemassaoloa ja laajuutta lukuun ottamatta ollut haastatteluvaiheessa (keväällä 2022) tarkempia organisaatiotason ohjeistuksia tai linjauksia. Sen sijaan

englanninkielisen materiaalin tuotanto perustui olemassa oleviin käytäntöihin, jotka olivat muodostuneet vuosien varrella. Haastatellut viestinnän asiantuntijat ja englannin kääntäjä kuvasivat prosessin eri vaiheita näin: ensin suomenkieliset tekstit kirjoitetaan ja niille tehdään kielenhuolto, minkä jälkeen valmis suomenkielinen teksti lähetetään englannin kääntäjälle, jonka tuotos puolestaan julkaistaan verkkosivuilla sellaisenaan. Tapa on julkishallinnossa yleinen, mutta vaihtoehtojakin löytyy. Esimerkiksi erään suomalaisen yliopiston kielipalveluja tutkivassa väitöskirjassaan Pienimäki (2021) kuvaa prosessin, jossa käännöstä työstää vaiheittain kaksi eri kääntäjää ja kielenhuoltaja.

Toimintatapoja on siis erilaisia. Tärkeää olisi miettiä, missä määrin vakiintuneet toimintatavat vastaavat nykyhetken tarpeita. Ilmarannan tutkielmasta käy esimerkiksi ilmi, että Kelassa jopa vuosikymmenien aikana muokkaantuneet kääntämisen työtavat sisälsivät haastatteluhetkellä jäänteitä niin yksittäisten työntekijöiden kuin entisaikojen kieliasteista ja -uskomuksista. Käännösten varieteetiksi oli esimerkiksi määrittynyt brittienglanti luultavasti sen takia, että se oli Suomessa vielä 1900-luvun lopullakin ajan normi, eikä toimintatapoja silloin rakentaneilla työntekijöillä välttämättä ollut tarvettakaan huomioida englannin kielen moninaisuutta samalla tavalla kuin mitä työntekijät nykyään joutuvat miettimään. Vaikuttaakin siltä, että erityisesti käännösprosesseissa yhteneväisyyden ylläpitämiseksi entisten työntekijöiden aloittamat toimintatavat voivat muodostua käytänteiksi, jotka kerrostuvat vuosien varrella.

Vanhoihin normeihin perustuvien toimintatapojen lisäksi ongelmia voivat aiheuttaa englanninkieliselle materiaalille asetetut tehtävät. Ilmarannan tutkimustulosten perusteella Kelassa englanninkielisen verkkosivuston odotettiin epävirallisesti toteuttavan kaksi risteävää tavoitetta: toimia tiedonlähteenä ulkomaisille tahoille, jotka etsivät tietoa Suomesta, ja toimia vieraskieliselle väestölle viestimisen väylänä. Työntekijöiden mielestä haastattelujen aikainen englanninkielinen viestintä ei välttämättä kuitenkaan huomionnut riittävästi eri tasoilla englantia puhuvaa vieraskielistä väestöä. Esimerkiksi toinen haastatelluista viestintäasiantuntijoista totesi, että Kelan englanninkieliset tekstit voivat olla vaikeasti ymmärrettäviä englantia vieraana kielenä puhuville. Tämä oli myös kirjoittanut joitakin linjauksia verkkoviestintään. Viestintäasiantuntijan mukaan brittienglannista voidaan poiketa ja ”sanoa [asiat] vähän yksinkertaisemmin”.

Haastattelujen perusteella vaikuttaa siltä, että tällaisten ristiriitojen tunnistaminen aiheutti työntekijöissä epämukavuutta. Haastatelluista normatiivisten prosessien kyseenalaistaminen ja muutosten ehdottaminen tuntui kuitenkin vaikealta, koska he kokivat, että englanninkielinen viestintä ja sen tavoitteellisuus ei ollut erityisesti kenenkään vastuulla. Virallista kielilinjausta ei haastattelujen aikaan vielä ollut ja esimerkiksi tavoite vieraskieliselle väestölle viestimisestä perustui paljolti työntekijöiden omaan mututuntumaan. Englanninkielisten tekstien tuottamisprosessin takia muutosten ehdottamisessa oli myös riski organisaation sisäisille ristiriidoille käännösyksikön ja viestintäyksikön välillä. Suomenkieliset alkuperäistekstit kirjoitettiin Suomessa kasvaneelle yleisölle, jolla on erilaiset taustatiedot suomalaisesta yhteiskunnasta kuin englanninkielisten käännösten lukijoilla. Jos viestintä olisi toivonut käännöksiltä mukauttamista englantia lingua francana puhuville, olisi se voinut vaatia suurempia muutoksia teksteihin käännösvaiheessa ja jopa tekstien tuottamisprosessien muuttamista alusta asti. Symmetrisiin kieliversioihin oli kuitenkin aikanaan päädytty juuri verkkosivujen ylläpidon selkeyden takia. Tämän takia muutosten käynnistäminen olisi edellyttänyt laajempaa organisaatiotason keskustelua ja mahdollisesti yläpuolelta tulevaa mandaattia.

Kieliperiaatteista tukea toimintatapojen päivittämiseen

Tutkimuksen perusteella vaikuttaa siltä, että organisaatioiden kieliperiaatteet, esimerkiksi organisaation sisäiset, viralliset kielilinjaukset englanninkielisestä viestinnästä, ovat tarpeellisia ja että ne tukisivat organisaatioissa tehtäviä viestintäratkaisuja. Sittemmin Kelassa onkin päivitetty yleisiä viestinnän linjauksia (Kela 2023) ja esimerkiksi keväällä 2024 Kela selvitti asiakaskyselyn avulla englanninkielisten palveluiden käyttäjien tarpeita (Kela 2024). Kieliperiaatteiden olemassaolo ei tietenkään automaattisesti tarkoita, että käytännöt muuttuvat, mutta ne voivat antaa tukea työntekijöiden pohdinnalle ja muutosten ehdottamiselle. Parhaimmillaan kieliperiaatteet syntyvät yhteistyössä eri toimijoiden kanssa, käytännön tarpeista käsin. Tärkeintä olisi, että englanninkielisen viestinnän prosesseja ylipäättään tarkasteltaisiin ja päivitetäisiin välillä vastaamaan viestinnän tämänhetkisiä tarpeita ja tavoitteita. Emme voi

laskea sen varaan, että 30 vuotta vanhat toimintatavat automaattisesti saavuttavat englanninkielisille materiaaleille asetetut ajanmukaiset tavoitteet.

FM Kirsi Ilmaranta on Helsingin yliopiston englannin kielen oppiaineesta vuonna 2024 valmistunut viestinnän asiantuntija ja englannin opettaja.

FT Niina Hynninen on englannin kielen yliopistonlehtori Helsingin yliopiston Kielten osastolla.

Kirsi Ilmarannan maisterintutkielma ”English in the public sector: Employee perceptions of language policy behind the webpages of the Social Insurance Institution of Finland” on luettavissa verkossa osoitteessa <http://urn.fi/URN:NBN:fi:hulib-202403191516> (<http://urn.fi/URN:NBN:fi:hulib-202403191516>).

Lähteet

Bäckgren, Noona. 2021. Pormestari Vartiainen väläyttää uutta keinoa kansainvälisten huippuosaajien houkutteluun: Pakkoruotsi pois työhakemuksista. *Helsingin sanomat*, 28.8.2021.

<https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000008220692.html>

(<https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000008220692.html>)

HS 2020 = Helsingin sanomat. 2020. Suomalaisten kielitaito rapautuu, kun englanti jyrää muut kielet. Pääkirjoitus. *Helsingin Sanomat*,

5.9.2020. <https://www.hs.fi/paakirjoitukset/art-2000006624940.html>

(<https://www.hs.fi/paakirjoitukset/art-2000006624940.html>)

Kela. 2023. Kelan viestinnän linjaukset. Viitattu 28.10.2024.

<https://www.kela.fi/viestinta> (<https://www.kela.fi/viestinta>)

Kela. 2024. Kela selvittää englanninkielisten palveluiden käyttäjien tarpeita asiakaskyselyn avulla. Tiedote. 23.2.2024. Viitattu 28.10.2024.

<https://www.kela.fi/ajankohtaista> (<https://www.kela.fi/ajankohtaista>)

Laitinen, Mikko, Sirpa Leppänen, Paula Rautionaho & Sara Backman.

2023. *Englanti Suomen kansalliskielten rinnalla. Kohti joustavaa*

monikielisyttä. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan

julkaisusarja 2023:59. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-055-4>

(<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-055-4>)

Onikki-Rantajääskö, Tiina. 2024. *Suomi osallisuuden kielenä: Selvitys suomen kielen tilasta Suomessa 2020-luvun puolimaissa*.

Oikeusministeriön julkaisuja, Selvityksiä ja ohjeita 2024:20.

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/165782>

(<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/165782>)

Pienimäki, Hanna-Mari. 2021. *Language professionals as regulators of academic discourse*. Väitöskirja. Helsingin yliopisto.

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-7620-2> (<http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-7620-2>)

Solin, Anna & Niina Hynninen. 2018. Regulating the language of research writing: Disciplinary and institutional mechanisms. *Language and Education*, 32 (6), 494–510. Erikoisnumero aiheesta ”Regimes of Academic Writing”, toim. Niina Hynninen.

<https://doi.org/10.1080/09500782.2018.1511727>

(<https://doi.org/10.1080/09500782.2018.1511727>)

Artikkeliin viittaaminen

Ilmaranta, K. & Hynninen, N. (2024). Kela viestii verkossa englanniksi: kieliperiaatteet ja vakiintuneet toimintatavat. *Kieli, koulutus ja yhteiskunta*, 15(6). Saatavilla: <https://www.kieliverkosto.fi/fi/journals/kieli-koulutus-ja-yhteiskunta-marraskuu-2024/kela-viestii-verkossa-englanniksi-kieliperiaatteet-ja-vakiintuneet-toimintatavat> (<https://www.kieliverkosto.fi/fi/journals/kieli-koulutus-ja-yhteiskunta-marraskuu-2024/kela-viestii-verkossa-englanniksi-kieliperiaatteet-ja-vakiintuneet-toimintatavat>)