

Viranomaisviestintää kahdella kielellä

Ruotsin- ja suomenkieliset eläketekstit Suomessa ja Ruotsissa
systemis-funktionaalista näkökulmasta

EVELIINA TOLVANEN

Väitöksenalkajaisitelmä Turun yliopistossa 9. joulukuuta 2016¹

Elämme yhteiskunnassa, jossa joudumme eri elämänvaiheissa tekemisiin eri viranomaisten kanssa, tahdostamme riippumatta. Koska viranomaiset edustavat julkista valtaa, on tärkeää, että kansalaisina ymmärrämme sen tiedon, jonka saamme heiltä. Viranomaisten velvollisuus käyttää selkeää kieltä on kirjattu myös lakiin sekä Suomessa että Ruotsissa (*Hallintolaki* 6.6.2003/434; *Språklag* 2009: 600). Onkin tärkeää tutkia, millaisia viranomaisten tekstit todellisuudessa ovat. Tämä on tavoitteena väitöskirjassani, jossa keskityn Suomen ja Ruotsin viranomaisten tiedottaviin eläketeksteihin.

Tekstit, joita tutkin väitöskirjassani, on suunnattu kahdelle kieliryhmälle, ruotsin- ja suomenkielisille, sekä Suomessa että Ruotsissa. Väitöskirjassa käsitellään siis kahta kieltä, ruotsia ja suomea, joita voidaan pitää plurisentrisinä. Plurisentrisillä kielillä on useampi normikeskus ja siten useampia varieteetteja (Clyne 1992: 1). Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että suomenruotsia ei ainoastaan nähdä Ruotsissa puhuttavasta ruotsista poikkeavana kielimuotona vaan omana varieteettinaan, jolla on oma normikeskus Suomessa. Tutkin siis kahta ruotsin kielen varieteettia, suomenruotsia ja ruotsinruotsia, sekä kahta suomen kielen varieteettia, suomensuomea ja ruotsinsuomea. Tekstejä, jotka on kirjoitettu näillä neljällä varieteetilla, ei ole aiemmin systemaattisesti vertailtu keskenään. On siis perusteltua tutkia, mitä yhtäläisyyksiä ja eroja tekstien välillä on, ja pohtia, mistä ne voivat johtua.

1. *Virittäjässä* julkaistava teksti on käännös ruotsinkielisestä alkuperäistekstistä, joka julkaistaan lehdessä *Folkmålsstudier* 55.

Tutkimuksen aineisto koostuu tiedottavista eläkeasioihin keskittyvistä teksteistä. Tekstit on julkaissut Suomen Kansaneläkelaitos eli Kela ja Ruotsin Eläkevirasto (*Pensionsmyndigheten*). Aineisto on kerätty vuonna 2012. Tutkitut tekstit on julkaistu verkossa, joka on nykyisin viranomaisten keskeinen viestintäkanava. Teksteillä on tiedottava ja ohjaava tehtävä. Ne on suunnattu yksityishenkilöille, jotka jo saavat eläkettä, jotka aikovat hakea eläkettä tai jotka aikovat tehdä tulevaan eläkkeeseen vaikuttavia päätöksiä. Kela tiedottaa eläkeasioista rinnakkaisilla sivustoilla ruotsiksi ja suomeksi. Ruotsin Eläkevirasto tarjoaa runsaasti tietoa ruotsiksi ja vain muutamia lyhyitä tekstejä suomeksi. Erot liittyvät siihen, että sekä ruotsilla että suomella on asema Suomen kansalliskielinä. Ruotsissa ruotsi on kielilain mukaan maan pääkieli ja suomi on yksi Ruotsin viidestä kansallisesta vähemmistökielestä. Kielten virallinen asema vaikuttaa siis siihen, miten viranomaisten viestintä on näillä järjestetty.

Väitöskirjani on artikkeliväitöskirja, joka koostuu yhteenveto-osasta ja viidestä artikkelista. Artikkeleissa perehdytään tarkemmin variaatioon, jota esiintyy toisaalta samassa maassa kahdella eri kielellä ja toisaalta samalla kielellä kahdessa eri maassa julkaistujen tekstien välillä. Artikkeleista yhdessä (Tolvanen 2013) tarkastellaan tekstien rakennetta ja ulkoasua, muun muassa sitä, miltä tekstit näyttävät ja millaisia interaktiivisia elementtejä niissä on. Artikkelin tulokset osoittavat, että Kelan ruotsin- ja suomenkieliset tekstit ovat ulkoasultaan samanlaisia. Tekstejä voi kuvailla perinteisenä tekstikeskeisenä viranomais-tietona, joka näyttää viralliselta. Kelan ruotsinkieliset verkkosivut ovat ruotsinkielisiä kokonaisuudessaan: muun muassa valikot ja viranomaisen logo on käännetty ruotsiksi. Ruotsinruotsalaiset tekstit sisältävät tekstin lisäksi muun muassa kuvia nykyisistä ja tulevasta eläkeläisistä. Tekstit ovat visuaalisesti houkuttelevia ja kuvat luovat osaltaan myönteistä kuvaa eläkkeestä. Ruotsinsuomalaiset tekstit ovat puolestaan ulkoasultaan hyvin yksinkertaisia. Tekstit ovat myös monikielisiä, koska osa elementeistä, muun muassa viranomaisen logo, sisältää ruotsinkielistä tekstiä. Suomenkielisen tekstin alla annetaan lisäksi sama teksti ruotsiksi.

Muissa neljässä artikkelissa (Tolvanen 2014a, 2014b, 2016a, 2016b) menetelmänä on lingvistinen tekstianalyysi, joka pohjautuu systeemis-funktionaaliseen lingvistiikkaan (ks. Halliday & Matthiessen 2004; ruotsiksi mm. Holmberg & Karlsson 2006; suomeksi mm. Shore 2012). Kielitieteellisenä teoriana systeemis-funktionaalinen lingvistiikka perustuu siihen, että kieli on merkitysjärjestelmä, joka on kehittynyt vastaamaan vuorovaikutuksen tarpeisiin. Kielelliset kategoriat pohjautuvat merkitykseen, kielen kykyyn luoda ja välittää merkityksiä. Kielenkäyttäjä tekee merkityksellisen teon valitessaan yhden kielellisen ilmaisutavan toisten sijasta. Täysin samaa merkitystä ei voi luoda muilla kielellisillä ilmauksilla. Kieltä voidaankin kuvata mahdollisten valintojen verkkona ja tekstiä tai puhetta toteutuneiden valintojen kokoelmana.

Systeemis-funktionaalaisessa kielitieteessä kielenkäyttö toteuttaa sitä kontekstia, jossa kieltä käytetään. Kielelliset yhtäläisyydet ja eroavaisuudet kertovat siis kontekstien välisistä yhtäläisyyksistä ja eroista. Konteksti voidaan jakaa kulttuurikontekstiin, tilannetyyppiin ja tilannekontekstiin. Kulttuurikonteksti koostuu erilaisista olemisen ja tekemisen tavoista kyseisessä kulttuurissa, toisin sanoen siitä, miten kulttuurissa on tapana puhua ja toimia. Se toteutuu mahdollisina kielellisinä valintoina, eli kielijärjestelmänä. Suomessa ja Ruotsissa kulttuurikonteksti toteutuu siis sekä ruotsiksi että

suomeksi – ja muillakin kielillä. Tilannetyyppi kuvaa puolestaan tyypillisiä käyttäytymisen ja ilmaisemisen tapoja tietyssä tilanteessa, esimerkiksi viranomaisten viestinnässä asiakkailleen. Tilannetyyppi toteutuu todennäköisinä kielellisinä valintoina eli rekisterinä, joka tässä tapauksessa voidaan nimetä viranomaiskieleksi. Tilannekonteksti kuvaa sitä yksittäistä tilannetta, jossa kieltä käytetään, tässä tapauksessa viranomaisten eläkeasioita koskevaa viestintää. Se toteutuu puolestaan konkreettisinä viranomaisteksteinä eläkeasioista. Samaan aikaan kontekstia myös luodaan kielen avulla. Suhde kielen ja kontekstin välillä on siis kaksisuuntainen.

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että tutkittujen tekstien välillä on sekä yhtäläisyyksiä että eroja. Tekstien väliset yhtäläisyydet ovat sidoksissa tilannekontekstien samankaltaisuuteen. Tilannekonteksteja leimaa se, että viranomaisen ja lukijan välinen suhde on institutionaalinen. Tekstien alana on eläkkeistä tiedottaminen ja ilmenemismuotona kirjoitettu verkkoteksti. Tekstien välisiä eroja voidaan selittää sillä, että tilannekontekstit eivät kuitenkaan ole keskenään täysin identtisiä. Ne ovat sidoksissa kahteen kulttuurikontekstiin, Suomeen ja Ruotsiin, joilla on osaksi yhteinen historia, mutta oma yhteiskunnallinen kehityksensä.

Viranomaisen ja sen asiakkaiden välistä suhdetta luodaan osin eri tavoin Suomessa ja Ruotsissa julkaistuissa teksteissä. Suomessa julkaistuissa teksteissä viranomaisen ja lukijan välistä valtasuhdetta tuodaan esiin selvemmin kuin Ruotsissa julkaistuissa teksteissä. Viranomaisen on usein se, joka myöntää tai maksaa eläkkeitä, ja lukija saa eläkettä haettuaan sitä. Ruotsissa julkaistuissa teksteissä viranomaisen pikemminkin auttaa lukijaa laskemalla eläkkeitä. Lukija ei ole yhtä usein passiivinen vastaanottaja tai etuuden hakija kuin Suomessa julkaistuissa teksteissä. Ruotsissa julkaistut tekstit eivät sisällä yhtä eksplisiittisiä viranomaisen auktoriteetin merkkejä, vaan auktoriteetti on pikemminkin taustalla. Tulokset liittyvät siihen, että Ruotsin julkinen kielenkäyttö on muuttunut epämuodollisemmaksi voimakkaammin kuin viranomaiskieli Suomessa. Taipumus epämuodolliseen kielenkäyttöön on nähtävissä myös suhteellisen rajallisessa ruotsinsuomalaisessa aineistossani. Samoin suomenruotsalaiset ja suomensuomalaiset tekstit muistuttavat toisiaan siinä, millaiseksi viranomaisen ja asiakkaiden välistä suhdetta rakennetaan.

Lukijan sinuttelua yksikön toisella persoonalla pidetään keskeisenä Ruotsin klarspråk- eli virkakielityössä, jolla pyritään selkeään virkakieleen (*Klarspråk lönar sig* 2006: 7–8). Myös Suomen Kela on 2000-luvulla tietoisesti ottanut käyttöön sinuttelun sekä ruotsin- että suomenkielisissä teksteissä (ks. Lassus 2010: 105; Laaksonen 2011), mikä on osaltaan johtamassa viranomaisviestinnän epämuodollistumiseen myös Suomessa. Epämuodolliseen tyyliin kuuluu kuitenkin paljon muutakin kuin sinuttelu. Vaikka lukijan sinuttelua käytetään johdonmukaisesti suomenruotsalaisissa ja suomensuomalaisissa teksteissä, tekstit eivät ole muuttuneet epämuodollisiksi yhtä paljon muiden piirteiden osalta. Lisäksi sinuttelun käyttöä on myös kritisoitu. Esimerkiksi ruotsalainen tutkija Lena Lind Palicki (2010: 80–81) on huomauttanut, että sinuttelu voi osaltaan luoda epäaitoa läheisyyttä viranomaisten teksteihin. Viranomaiskielen epämuodollistumista voidaankin pitää kaksijakoisena: se voi lisätä yhteiskunnan demokratiaa tai luoda synteettistä demokratiaa, jossa valtasuhteet tulevat näkymättömiksi, mutta eivät katoa.

Viranomaistekstit ovat monitahoinen tutkimusaihe, joka on sidoksissa sekä kieli-
politiikkaan että kielenhuoltoon. Samalla tekstit heijastavat sitä kulttuuria ja yhteis-
kuntaa, jossa elämme. Kielellisiä oikeuksia ja ymmärrettävyyttä ajatellen suomen-
ruotsalaiset ja ruotsinsuomalaiset tekstit tarvitsevat erityishuomiota. Samalla kun teks-
tien tulisi seurata kielen kehitystä naapurimaassa (ks. esim. Kuusela & Meski 2004:
40; af Hällström-Reijonen 2012: 69), pitää niiden myös täyttää tehtävänsä siinä yhteis-
kunnassa, jossa niitä käytetään. Hyvien ja toimivien tekstien kirjoittamiseksi tarvitaan
siis tietoa molemmista kielistä sekä tilanne- ja kulttuurikonteksteista kummassakin
maassa. Virkakielenhuolto on siis erityisen tärkeää näille teksteille. Väitöstutkimukseni
lisää osaltaan ymmärrystä kielen ja kulttuurin välisestä monimutkaisesta suhteesta. Sa-
malla kielellä kirjoitetut tekstit voivat edustaa kahta (tai useampaa) kulttuuria, joiden
välillä on sekä yhtäläisyyksiä että eroavaisuuksia, jolloin ei voi olettaa, että tekstit olisi-
vat täysin samankaltaisia.

Lähteet

- CLYNE, MICHAEL 1992: Pluricentric languages. Introduction. – Michael Clyne (toim.), *Plu-
ricentric languages. Differing norms in different nations* s. 1–9. Berlin: Mouton de Gruyter.
- HALLIDAY, M. A. K. – MATTHIESSEN, CHRISTIAN M. I. M. 2004: *An introduction to func-
tional grammar*. 3. painos. London: Arnold.
- Hallintolaki 6.6.2003/434.
- HOLMBERG, PER – KARLSSON, ANNA-MALIN 2006: *Grammatik med betydelse. En introduk-
tion till funktionell grammatik*. Ord och Stil. Språkvårdssamfundets skrifter 37. Uppsala:
Hallgren & Fallgren.
- AF HÄLLSTRÖM-REIJONEN, CHARLOTTA 2012: *Finlandismer och språkvård från 1800-talet till
i dag*. Nordica Helsingiensia 28. Helsingfors: Helsingfors universitet.
- Klarspråk lönar sig. Klarspråksarbete i kommuner, landsting och statliga myndigheter. Departementsserien 2006: 10. Stockholm: Regeringskansliet, Justitiedepartementet 2006.
- KUUSELA, IRMELI – MESKI, ARJA 2004: *Ruotsin viranomaisten julkaiseman suomenkielisen
tiedotuksen määrä ja laatu*. Ruotsinsuomalainen kielilautakunta.
- LAAKSONEN, KAINO 2011: Ymmärrettävämpiä tekstejä Kelasta. – *Kielikello* 4/2011. <http://www.kielikello.fi/index.php?mid=2&pid=11&aid=2439> (29.1.2015).
- LASSUS, JANNIKA 2010: *Betydelser i barnfamiljsbroschyrer. Systemisk-funktionell analys av den
tänkta läsaren och institutionen*. Helsingfors: Helsingfors universitet.
- LIND PALICKI, LENA 2010: *Normaliserade föräldrar. En undersökning av Försäkringskassans
broschyrer 1974–2007*. Örebro Studies i svenska språket. Örebro: Örebro universitet.
- SHORE, SUSANNA 2012: Kieli, kielenkäyttö ja kielenkäytön lajit systeemis-funktionaalisessa
teoriassa. – Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiilikä & Mikko Lou-
nela (toim.), *Genreanalyysi. Tekstilajitutkimuksen käsikirja* s. 131–157. Kotimaisten kielten
keskuksen julkaisuja 169. Helsinki: Gaudeamus.
- Språklag* 2009: 600.
- TOLVANEN, EVELIINA 2013: Informerande myndighetstexter på webben i ett kontrastivt
perspektiv. – Maria Eronen & Marinella Rodi-Risberg (toim.), *Haasteena näkökulma.
Perspektivet som utmaning. Point of view as challenge. Perspektivität als Herausforderung.*
VAKKI-symposiumi XXXIII 7.–8.2.2013 s. 362–373. VAKKI Publications 2. Vaasa: Vaasan

yliopisto.

- 2014a: Auktoritet i finlandssvenska och sverigesvenska myndighetstexter. En studie av lexikogrammatiska val och ergativa roller. – *Språk och stil. Tidskrift för svensk språkforskning* 24 s. 169–199.
- 2014b: Komplexa nominalfraser i finlandssvenska myndighetstexter. – *Folkmålsstudier* 52 s. 214–226.
- 2016a: Lukijan suora puhuttelu suomalaisissa ja ruotsinsuomalaisissa viranomaisteksteissä. – *Virittäjä* 120 s. 5–29.
- 2016b: Någon särskild ansökan behöver inte göras. Opersonliga konstruktioner i myndighetstexter på svenska och finska i Finland och Sverige. – *Folkmålsstudier* 54 s. 115–141.

Eveliina Tolvanen: *Myndighetskommunikation på två språk. Pensionstexter på svenska och finska i Finland och Sverige i ett systemisk-funktionellt perspektiv.* Annales Universitatis Turkuensis B Humaniora 425. Turku: Turun yliopisto 2016. Artikkelimuotoisen väitöskirjan johdanto on luettavissa osoitteessa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-6663-9>.

Kirjoittajan yhteystiedot:
etunimi.sukunimi@utu.fi.