



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

# ASIOINTI OMALLA KIELELLÄ

UUDEN KIELILAIN TÄYTÄNTÖÖNPANON TUKIHANKKEEN  
LOPPURAPORTTI

15a/2004



TYÖRYHMÄ-  
MUISTIOITA

# ASIOINTI OMALLA KIELELLÄ

*Uuden kielilain täytäntöönpanon tukihankkeen  
loppuraportti*

15a/2004

VALTIOVARAINMINISTERIÖ  
HALLINNON KEHITTÄMISOSASTO

TYÖRYHMÄ-  
MUISTIOITA

**VALTIOVARAINMINISTERIÖ**

Snellmaninkatu 1 A  
PL 28  
00023 VALTIONEUVOSTO

**Puhelin**

(09) 160 01

**Telefaksi**

(09) 160 33 229

**Internet**

[www.vm.fi](http://www.vm.fi)

**Julkaisun tilaukset**

Puh. (09) 160 33 287

ISSN 0788-6322

ISBN 951-804-470-8 (nid.)

ISBN 951-804-471-6 (pdf)

Edita Prima Oy  
HELSINKI 2004

# KUVAILULEHTI

<b>Julkaisija ja julkaisu-aika</b>	Valtiovarainministeriö, tammikuu 2005		
<b>Tekijät</b>	Uuden kielilain toimeenpanon tukihanke Marja Granlund, valtiovarainministeriö (pj) Minna Anttila, valtiovarainministeriö (sihteeri) Hannu Koivurinta, valtiovarainministeriö (sihteeri) Antti Nironen, valtiovarainministeriö (sihteeri)		
<b>Julkaisun nimi</b>	ASIOINTI OMALLA KIELELLÄ, Uuden kielilain toimeenpanon tukihankkeen loppuraportti		
<b>Julkaisun osat/ muut tuotetut versiot</b>	SERVICE PÅ EGET SPRÅK, Slutrapport för stödprojektet för verkställandet av den nya språklagen		
<b>Asiasanat</b>	kielilaki, omakielinen asiointi		
<b>Julkaisusarjan nimi ja numero</b>	TYÖRYHMÄMUISTIO, 15a /2004		
<b>Julkaisun tunnistetiedot</b>	<b>ISSN</b> 0788-6322	<b>ISBN</b> 951-804-470-8	
	<b>Sivuja</b> 52	<b>Kieli</b> Suomi	
<b>Julkaisun jakaja</b>	Valtiovarainministeriö		
<b>Julkaisun kustantaja</b>	Valtiovarainministeriö		
<b>Painopaikka ja -aika</b>	Edita Prima Oy, Helsinki 2004		
<b>Tiivistelmä</b>	<p>Työryhmän tehtävänä on ollut selvittää, miten uuden kielilain täytäntöönpanoa voidaan edistää mm. kehittämällä hallinnon ohjausjärjestelmiä sekä henkilöstöpoliittisin toimin että kehittämällä palkkausjärjestelmiä. Edelleen tehtävänä on ollut hyödyntää esimerkkejä ja käynnistää kokeiluja sekä levittää näiden perusteella todettuja hyviä käytäntöjä toimintojen järjestämiseksi niin, että palvelut voidaan tarjota joustavasti asiakkaan äidinkielellä.</p> <p>Seuraaviin tekijöihin olisi kiinnitettävä huomiota, kun kansalaisten asiointia omalla kielellään pyritään edistämään hallinnossa.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Kielinäkökulman on oltava osana toimintastrategiaa ja se on otettava huomioon tulossopimuksissa, johtamissopimuksissa sekä tulos- ja kehittämiskeskusteluissa. Laatu- ja asiakastyytyväisyyden mittaaminen ja jatkuva seuranta ovat keinoja tulostavoitteiden toteuttamiseksi.</li></ul>		

- 
- Toiminnot on organisoitava niin, että omakieliselle asiointille on luontevat edellytykset. Työnkulut ja työvuorot voidaan järjestää niin, että asiakaspalvelussa on tarpeellisen kielitaidon omaavia virkailijoita. Ruotsinkieliset toiminnot ja mm. puhelinpalvelu voidaan eriyttää ja keskittää omiin yksiköihinsä alueille, joilla ruotsin kielen asema on vahva asema. Palvelua voidaan tehostaa myös verkostotyöskentelyllä
  - Hallinnon on viestittävä kielitaidon merkityksestä koulutusjärjestelmälle. Koska peruskielitaito rakentuu koulutusjärjestelmän puitteissa, olisi hallinnon vahvistettava yhteistyötä oppilaitosten kanssa.
  - Kielitaito on otettava huomioon henkilöstöstrategiassa ja rekrytoinnissa sekä uusien palkkausjärjestelmien mukaisissa tehtävien vaatavuustason määrittelyssä ja henkilökohtaisen suoriutumisen arvioinnissa.

# DOCUMENTATION PAGE

<b>Publisher and publication date</b>	Ministry of Finance, January 2005		
<b>Authors</b>	Working Party for implementing the new Language Act (423/2003) Marja Granlund, Ministry of Finance (chair) Minna Anttila, Ministry of Finance (secretary) Hannu Koivurinta, Ministry of Finance (secretary) Antti Nironen, Ministry of Finance (secretary)		
<b>Name of publication</b>	PROVISION OF SERVICES ON CUSTOMER'S MOTHER TONGUE, Final report of the Working Party for implementing the new Language Act		
<b>Parts of publication/ other versions</b>	SERVICE PÅ EGET SPRÅK, Slutrapport för stödprojektet för verkställandet av den nya språklagen		
<b>Keywords</b>	Language Act, Provision of services		
<b>Serial name and number</b>	Working Group Papers 15a/2004		
<b>Publication identifier</b>	<b>ISSN</b> 0788-6322	<b>ISBN</b> 951-804-470-8 951-804-471-6 (pdf)	
	<b>Pages</b> 52	<b>Language</b> Finnish	
<b>Distributor</b>	Ministry of Finance		
<b>Publisher</b>	Ministry of Finance		
<b>Printer, place and date</b>	Edita Prima Ltd, Helsinki 2004		
<b>Abstract</b>	<p>The task of the working group was to determine how to promote the implementation of the new Language Act, for example, by developing an administration management system and human resources policy, and by developing pay systems. The task remains to learn from examples, to launch experiments and disseminate proven good practices based on them for organizing operations so that services can be provided flexibly in the customer's mother tongue.</p> <p>When trying to promote opportunities for the individual to conduct business in his/her own language, attention should be paid to the following factors.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• The language aspect has to be part of operating strategy and must be taken into account in performance agreements, management agreements and target and development discussions. Quality assessment, customer satisfaction surveys and continuous monitoring are ways of implementing the targets.</li></ul>		

- 
- Operations must be organized in such a way that the customers feel confident when conducting business in their own language. The work processes and shifts can be organised so that there are enough officials with the requisite language skills in customer services. Operations in Swedish and, for example, telephone services, can be separated and concentrated into units of their own in regions where Swedish has a strong presence. Services can also be made more effective by networking.
  - The administration must communicate the importance of language skills to the education system. As basic language skills are built up within the framework of the education system, the administration has to strengthen cooperation with educational structures.
  - Language skills must be taken into account in human resources strategy and recruitment, in defining the language skills required by different tasks in relation to new pay systems, and in assessing personal performance

# Sisällys

1	TYÖRYHMÄN TOIMEKSIANTO JA TYÖN TAUSTA .....	9
1.1	Tausta .....	9
1.2	Tavoitteet ja tehtävät .....	10
1.3	Hankkeen organisointi.....	10
2	TOIMEKSIANNON TOTEUTTAMINEN .....	13
2.1	Nykytilanteen kartoittaminen ja suhde muuhun käynnissä olevaan kehittämistyöhön .....	13
2.1.1	Oikeusministeriön seurantatyö.....	13
2.1.2	Valtiovarainministeriön hallinnonala .....	14
2.1.3	Työvoima- ja elinkeinokeskukset .....	15
2.1.4	Läänit .....	15
2.1.5	Kunnat.....	16
2.1.6	Ulkomaalaisvirasto esimerkkinä useammalla kielellä tarvittavasta palvelusta .....	17
2.2	Kansalaisten kuuleminen Otakantaa.fi-foorumilla.....	18
2.2.1	Keskustelun aiheet.....	18
2.2.2	Keskustelun kuluessa esitetyt parannusehdotukset .....	19
2.3	Asiantuntijakuulemiset.....	20
2.3.1	Kieliteknologia .....	20
2.3.2	Kieltenopetus ammatillisessa ja ammattikorkeakoulutuksessa... ..	23
2.4	Pilottihanke CAF-laatuarvioinnista.....	24
2.4.1	Pilottihankkeen toteuttaminen .....	24
2.4.2	Yhteenveto tuloksista .....	25
3	MAHDOLLISUUDET EDISTÄÄ ASIAKKAAN OMALLA KIELELLÄ TAPAHTUVAA PALVELUA JA ASIOINTIA .....	29
3.1	Strateginen suunnittelu .....	29
3.2	Johtajuus .....	29
3.3	Henkilöstöjohtaminen ja henkilöstöpolitiikka .....	30
3.4	Toiminnan järjestäminen.....	31
3.5	Käännöspalvelut ja kieliteknologian hyödyntäminen.....	32
3.6	Opastus ja verkkosivut.....	33
3.7	Tulosten arviointi ja seuranta.....	34
4	YHTEENVETO JA SUOSITUKSET .....	35



LIITTEET .....	37
Liite 1 Työryhmän kuulemat asiantuntijat .....	37
Liite 2 CAF-arviointikriteeristö .....	39
Liite 3 Yhteenveto pilottiorganisaatioiden CAF-laatukriteeristöön perustuvista itsearvioinneista.....	43

# 1 TYÖRYHMÄN TOIMEKSIANTO JA TYÖN TAUSTA

## 1.1 Tausta

Vuoden 2004 alussa tulivat voimaan sekä uusi hallintolaki että uusi kielilaki. Uuden hallintolain tarkoituksena on taata hyvän hallinnon ja oikeusturvan toteutuminen. Asiointi viranomaisessa on järjestettävä hallinnon asiakkaan kannalta mahdollisimman tehokkaalla ja tarkoituksenmukaisella tavalla. Viranomaisten on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Asiakkaalla on hallintolain mukaan oikeus käyttää omaa kieltään viranomaisessa asioidessaan sen mukaisesti, kuin tästä erikseen muussa lainsäädännössä säädetään tai kuten Suomea sitovista kansainvälisistä sopimuksista johtuu.

Uusi kielilaki korvaa vanhan vuodelta 1922 olevan kielilain ja se koskee perustuslain mukaisia kansalliskieliä suomea ja ruotsia. Lain tavoitteena on turvata kielellisten oikeuksien toteutuminen myös käytännössä. Viranomaisten on oma-aloitteisesti huolehdittava yksilön kielellisten oikeuksien toteutumisesta ilman että hänen tarvitsee erikseen vedota niihin.

Asioidessaan valtion viranomaisessa jokaisella on oikeus valintansa mukaan käyttää suomea tai ruotsia. Uusi laki antaa kuitenkin viranomaisille useita mahdollisuuksia järjestää asiointimahdollisuudet käytännössä parhaaksi koetulla tavalla. Erityislainsäädännössä on lisäksi useita säännöksiä kielellisistä oikeuksista koskien asiointia ja palvelua eri hallinnonaloilla. Saamen kielen käyttämisestä asiointikielenä on myös säädetty erikseen.

Uutta kielilakia on myös noudatettava valtion liikelaitoksissa sekä silloin kun yksityiset yhtiöt, järjestöt, säätiöt ja henkilöt viranomaisten toimeksiannosta hoitavat julkisia hallintotehtäviä tai tarjoavat julkisia palveluja.

Samanaikaisesti uuden kielilain kanssa tuli voimaan laki julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta. Viranomaisten edellytetään varmistautuvan siitä, että virkaan nimitettävillä ja palvelukseen otettavilla on kyseisen työtehtävän edellyttämä kieli-

taito. Myös kielitutkintoja uudistetaan siten, että niiden avulla voidaan nykyistä paremmin osoittaa todellinen kielitaito.

Valtioneuvoston on vaalikausittain annettava eduskunnalle kertomus kielilainsäädännön soveltamisesta. Suomen ja ruotsin kielen lisäksi kertomuksessa käsitellään ainakin saamen ja romanikieltä sekä viittomakieltä. Tämän kertomuksen valmistelee oikeusministeriö.

Suomen Kuntaliitto on käynnistänyt oman Kielipalvelusitoumus-hankeensa kielilain täytäntöönpanoksi lähinnä kunnissa ja kuntayhtymissä.

## 1.2 Tavoitteet ja tehtävät

Uuden kielilain täytäntöönpanon tukihankkeen tavoitteina on edistää uuden kielilain ja samalla myös uuden hallintolain tavoitteiden toteutumista käytännön asiointi- ja palvelutilanteissa.

Hankkeen tehtävänä oli

- selvittää, miten ohjausjärjestelmiä voidaan kehittää siten, että kansalaisten kielelliset oikeudet toteutuvat. Esimerkkeinä on mm. kielellisten oikeuksien toteutumisen huomioimattaminen tulossopimuksissa ja eri yhteyksissä käytetyissä palvelujen laatukriteereissä.
- selvittää, miten henkilöstöpoliittisin toimenpitein ja uutta palkkausjärjestelmää käyttöönotettaessa voidaan edistää kielilain toimeenpanoa ja turvata se, että kussakin tehtävässä toimivalla on kyseisen tehtävän edellyttämä kielitaito.
- esimerkkejä hyödyntämällä ja kokeiluja käynnistämällä sekä näistä tiedottamalla edistää viranomaisten toimintojen järjestämistä siten, että palvelut voidaan tarjota joustavasti asiakkaiden äidinkielellä.

## 1.3 Hankkeen organisointi

Hankkeen pääasiallinen toteuttamisvastuu on ollut valtiovarainministeriön hallinnon kehittämisosastolla. Valtiovarainministeriö asetti hankkeen toteuttamiseksi lokakuussa 2003 työryhmän, jonka puheenjohtajana on toiminut finanssineuvos Marja Granlund ja jäseninä finanssineuvos Asko Lindqvist valtiovarainministeriöstä, hallitusneuvos Markku Kuusela oikeusministeriöstä, neuvotteleva virkamies Edvard von Flittner sisäasiainministeriöstä, vanhempi hallitusneuvos Salla Kalsi opetusministeriöstä, johtaja Kari Huhtala verohallituksesta, apulaisjohtaja Eino Hämäläinen tullihallituksesta, viestintäpäällikkö Tarja-Riitta Nissinen ulkomaalaisvirastosta, vs. hallintopäällikkö Taina Vuorinen Varsinais-Suomen työvoima- ja elinkeinokeskuksesta ja folktingssekreterare Erik Mickwitz Svenska Fin-

lands folkting'istä. Työryhmän sihteerinä ovat toimineet ylitarkastaja Hannu Koivurinta, valtiovarainministeriöstä (31.8.2004 asti) ylitarkastaja Antti Nironen, valtiovarainministeriöstä sekä projektiavustaja Minna Anttila valtiovarainministeriöstä (1.9.2004 alkaen). Hankesihteerinä toimi toimistos sihteeri Irene Linnanvirta valtiovarainministeriöstä.



## 2 TOIMEKSIANNON TOTEUTTAMINEN

### 2.1 Nykytilanteen kartoittaminen ja suhde muuhun käynnissä olevaan kehittämistyöhön

#### 2.1.1 Oikeusministeriön seurantatyö

Kielilain valmistelu- ja seurantavastuu on oikeusministeriöllä. Valtioneuvoston asetus kielilain toimeenpanosta valmisteltiin oikeusministeriössä. Vuoden 2004 alussa voimaan astuneen lain valmistelu ja täytäntöönpanon seuranta edellytti oikeusministeriöltä kahden uuden viran perustamista. Uusina virkoina perustettiin hallitusneuvoksen ja ylitarkastajan virat. Lisäksi oikeusministeriössä toimii määrä-aikaisena kielilakiin keskittyvä tiedottaja.

Kielilain tehokas toimeenpano edellyttää sitä, että uuden kielilain sisältö ja tulkinnat ovat riittävän hyvin viranomaisten tiedossa. Oikeusministeriö onkin vuosien 2003-2004 aikana järjestänyt kielilakiin liittyvää koulutusta eri viranomaisissa. Vuoden 2003 aikana koulutettiin arviolta 2000 virkamiestä ja saman verran vuonna 2004.

Kielilaista tiedottamisen kannalta keskeistä on, että kielilaista on valmistunut erillispainokset sekä suomeksi että ruotsiksi. Erillispainoksiin on koottu kielilakiin liittyvä virallismateriaali sekä valtioneuvoston asetus suomen ja ruotsin kielen taidon osoittamisesta valtionhallinnossa (481/2003). Keskeinen osa kielilain tiedottamisesta hoidetaan oikeusministeriön avaamien kielilakiverkkosivujen kautta<sup>1</sup>. Verkkosivuilla käsitellään kielilakiin liittyviä kysymyksiä. Sivuilta on myös mahdollisuus tulostaa kielilakiin liittyvä verkkoesite. Tähän mennessä kertyneiden kokemusten mukaan kielilakiverkkosivut on otettu hyvin vastaan ja sivujen käyttö on ollut aktiivista.

Oikeusministeriö tukee kielilain täytäntöönpanoa antamalla ministeriöille ja virastoil-

<sup>1</sup> OM:n kielilakiverkkosivut osoitteessa [www.om.fi/7000.htm](http://www.om.fi/7000.htm) ja [www.om.fi/7100.htm](http://www.om.fi/7100.htm)

le apua ja neuvontaa näiden laatiessa virkamiesten kielitaitoon liittyviä kelpoisuusvaatimuksia. Toinen keskeinen oikeusministeriön tehtävä kielilain täytäntöönpanon osalta on tulkinta-avun antaminen viranomaisille kielilakiin liittyvissä kysymyksissä.

Valtioneuvoston kielilain täytäntöönpanoa koskevassa asetuksessa (433/2004) säädetään mm. Kieliasian neuvottelukunnan asettamisesta. Valtioneuvosto asetti oikeusministeriön yhteyteen kesällä 2004 Kieliasian neuvottelukunnan, joka koostuu eri ministeriöiden ja yhteiskunnan sektoreiden asiantuntijoista ja jonka tehtävänä on kielellisten oikeuksien edistäminen.

## 2.1.2 Valtiovarainministeriön hallinnonala

### *Tullihallinto*

Tullihallinnon toimialalla palvelua molemmilla kansalliskielillä on pyritty parantamaan muun muassa matkustajavalvonnan palvelusitoumuksen avulla. Peruslähdekohtana palvelusitoumuksessa on se, että asiakas etukäteen tietää minkälaista palvelua hän voi odottaa sekä kuinka asiakas itse voi vaikuttaa asioinnin sujuvuuteen. Palvelusitoumukseen liittyy olennaisena osana palautteen kerääminen asiakkaalta. Kertynyttä palautetta hyödynnetään palvelujen kehittämisessä.

Tullin toimialasta johtuen henkilöstöllä on oltava valmius palvella asiakkaita sekä molemmilla kansalliskielillä että tarpeen vaatiessa myös muilla kielillä. Tullihallinnon omassa kehittämistyössä henkilöstön kielitaitoa pidetään yhtenä keskeisesti palvelujen laatuun vaikuttavana tekijänä. Kielitaito huomioidaan rekrytoinnissa. Lisäksi henkilöstön kielitaitoa on kartoitettu. Työvuorot pyritään suunnittelemaan siten, että palvelu molemmilla kansalliskielillä on aina mahdollista.

Tullihallinnon TAIKA-työaikajärjestelmän avulla voidaan työvuorot suunnitella niin, että eri työvuorojen osaamisprofiileissa otetaan huomioon kansalliskielten hallinta. Tullin henkilöstön valmiuksia palvella molemmilla kansalliskielillä parannetaan sisäisen koulutuksen avulla. Myös henkilökierto ja ruotsin kielen kurssit edistävät henkilöstön kielellisten valmiuksien kehittämistä.

Henkilöstön kielitaito huomioidaan palkkauksessa. Tullissa on uuden palkkausjärjestelmän ohella käytössä kielilisiä, jota voidaan maksaa henkilöstölle kielellisiin valmiuksiin perustuen.

Tullilaitoksen tulossopimuksessa vuodelle 2004 on maininta uuden kielilain edellyttämistä kehittämistarpeista.

### *Verohallinto*

Verohallinnon palvelu- ja toimipisteverkosto kattaa koko Suomen. Toimipisteet jakaantuvat yksi- ja kaksikielisiin virastoihin. Eri virastoissa työskentelevien henkilöiden kie-

lellisiä valmiuksia on mahdollista hyödyntää valtakunnallisten palvelujen järjestämisessä. Henkilöstön kielitaito on vastikään kartoitettu.

Verohallinnon eräs keskeinen palvelukanava on koko verohallinnon kattava Internet-sivusto. Verkkopalvelussa on molemmilla kansalliskielillä noin 2600 sivua. Palvelu on järjestetty siten, että sama aineisto on aina luettavissa molemmilla kansalliskielillä. Jokaiselta suomenkieliseltä sivulta on mahdollisuus siirtyä suoraan vastaavalle ruotsinkieliselle sivulle ilman erillistä kieliversion vaihtamista etusivulla.

Puhelinpalvelujen järjestämisessä on hyödynnetty eri virastojen erilaisia kielellisiä valmiuksia. Esimerkiksi ruotsinkielisiin palvelunumeroihin soitetut puhelut ohjautuvat Länsi-Suomen verovirastoon, jossa ruotsinkielinen palvelu pystytään varmistamaan.

Kuten valtiovarainministeriön hallinnonalalla yleisestikin, verohallituksen tulossopimuksessa on otettu huomioon uuden kielilain edellyttämät toimenpiteet. Edelleen, verohallinnossa on Uudenmaan, Kaakkois-Suomen, Lounais-Suomen ja Länsi-Suomen verovirastojen sekä Konserniverokeskuksen tulossopimuksissa otettu huomioon ruotsinkielisten palvelujen tarve.

### 2.1.3 Työvoima- ja elinkeinokeskukset

Työvoima- ja elinkeinokeskuksissa (TE-keskuksissa) toteutettiin vuosina 1998-1999 Ruotsinkielinen asiakaspalvelu (Kundservice på svenska) -projekti. Hankkeen tehtävänä oli kartoittaa ruotsinkielisen asiakaspalvelun tarve ja kehittää ruotsinkielistä asiakaspalvelua kaksikielisissä TE-keskuksissa. Hankkeen loppuraportissa esitettiin toimenpiteitä, joilla ruotsinkielistä asiakaspalvelua voidaan parantaa.

Varsinais-Suomen TE-keskuksessa on toteutettu raportissa ehdotettuja toimenpiteitä. Asiakaspalvelun lähtökohdaksi on otettu se, että asiakasta palvelaan hänen valitsemallaan kielellä. TE-keskuksen eri osastoille on nimetty ruotsin kielellä palvelevat virkailija. Uudenmaan, Varsinais-Suomen ja Pohjanmaan TE-keskukset ovat palkanneet yhteisen kielenkääntäjän.

Puhelimitse ja Internet-sivujen välityksellä tapahtuvan neuvonnan osalta on kiinnitetty huomiota ruotsinkieliseen asiakaspalveluun. Tavoitteena on ollut, että vuoden 2004 alku-puolella kaikki asiakkaan kannalta keskeinen tieto on www-sivuilla myös ruotsiksi.

### 2.1.4 Läänit

Läänitasolla hoidetaan muun muassa pelastustointia ja lupahallintoa. Lääninhallitukset toimivat myös valvonta- ja valitusviranomaisina eräissä sosiaali- ja terveystoimen tehtävissä, joiden asiakkaina ovat yksityiset kansalaiset. Käsiteltävät asiat saattavat olla arkaluontoisia ja monimutkaisia. Asioinnissa käytetään pitkälle erikoistunutta ammattikieltä, jolloin oikeakielisyydellä on erityisen suuri merkitys. Lääninhallitukseen on palkattu yhteisiä kääntäjiä. Usein asioiden käsittelyssä kuitenkin tarvitaan kielitaidon lisäksi erityisasiantuntemusta myös sisällöllisissä kysymyksissä.



Etelä-Suomen lääninhallitus (ESLH) perusti vuonna 2001 ruotsinkielisten palvelujen yhteyshenkilöverkoston. Yhteyshenkilöt palvelevat ruotsiksi lääninhallituksen toimialaa koskeissa yleisissä kysymyksissä. He osallistuvat myös lääninhallituksen ruotsinkielisten palvelujen kehittämiseen sekä opastavat työtovereitaan ruotsin kieleen liittyvissä kysymyksissä. Lisäksi osastopäälliköiden nimeämät eri sektorien asiantuntijat palvelevat ruotsiksi omaan alaansa liittyvissä kysymyksissä. Lääninhallitus järjestää kielikoulutusta erityisesti kahdelle edellä mainitulle avainhenkilöryhmälle.

Kirjalliset kääntämistehtävät ohjataan ESLH:n kahdelle kielenkääntäjälle. Lääninhallituksen sisäisillä verkkosivuilla on ohjeet ruotsinkielisestä palvelusta ja tiedottamisesta. Ulkoisille Internet-sivuille on merkitty erikseen ruotsia puhuvat virkailijat.

## 2.1.5 Kunnat

Uusi kielilaki koskee Suomen manneraluetta. Alueella on yhteensä 47 kaksi- tai ruotsinkielistä kuntaa. Noin puolitoista miljoonaa suomalaista asuu kaksikielisissä kunnissa. Suomen Kuntaliitto toteutti Kielipalvelusitoumus hallinnossa -hankkeen 1.1.2003-31.8.2004 uuden kielilain toimeenpanon tukemiseksi. Kielipalvelusitoumus on palveluntuottajan lupaus tai julistus siitä, minkälaista palvelua asiakkaalla on oikeus odottaa suomen- ja ruotsin kielellä.

Hankkeeseen osallistui seitsemän kuntaa (Lohja, Tammisaari, Kokkola, Mustasaari, Lapinjärvi, Pernaja ja Espoo) sekä kaksi kuntayhtymää (Vaasan sairaanhoitopiiri ja Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri). Pilottikuntien kokemusten ja esimerkkien perusteella pyrittiin löytämään kuntalaisten kielelliset oikeudet ja tarpeet huomioivia malleja ja toimintatapoja palvelujen ja hallinnon järjestämiseksi.

Suomen Kuntaliiton ja Svenska Kulturfondetin rahoittama sekä Åbo Akademin toteuttama Kielibarometri-hanke liittyy läheisesti Kielipalvelusitoumus-projektiin. Kielibarometri kuvaa suomen- ja ruotsinkielisten vähemmistöjen näkemystä asioinnin ja palveluiden toimivuudesta. Barometrin kyselytutkimukseen saatiin 1900 vastausta. Tutkimuksessa oli mukana 11 kaupunkia. Viidessä kaupungissa kysely suunnattiin ruotsinkieliselle vähemmistölle ja neljässä kaupungissa suomenkieliselle vähemmistölle. Kahdessa kaupungissa kartoitettiin sekä suomen- että ruotsinkielisten näkemyksiä. Ensimmäistä kertaa vuonna 2004 toteutettu kysely on tarkoitus toistaa vaalikausittain, jolloin sitä voitaisiin hyödyntää myös kielilain toteutumisen seurannassa ja eduskunnalle laadittavissa selonteoissa.

Kielibarometrin aineiston perusteella suomenkielinen vähemmistö vaatii omakielistä palvelua useammin kuin ruotsinkielinen vähemmistö. Suomenkieliset ovat tyytyväisempiä saamaansa palveluun. Valtionhallinnon palveluista ruotsinkieliset esittivät eniten kritiikkiä oikeuslaitoksen, työvoimatoimistojen ja poliisin palveluita kohtaan.

## 2.1.6 Ulkomaalaisvirasto esimerkkinä useammalla kielellä tarvittavasta palvelusta

Työryhmässä selvitettiin kotimaisten kielten lisäksi tarvetta myös muiden kielten käyttöön viranomaisissa. Ulkomaalaisviraston (UVI) toimintaa tarkasteltiin esimerkkinä monikielisyuden asettamista vaatimuksista.

UVI:n peruskielivalikoimaan kuuluvat suomi, ruotsi ja englanti. Tämä on kirjattu viraston viestintästrategiaan. Kielivalikoimaa lisätään tilanteen mukaan resurssien puitteissa.

UVI:n verkkosivut on rakennettu niin, että jokaiselta sivulta voidaan vaihtaa suoraan kieliversiosta toiseen. Sivuston rakenne helpottaa tiedonhakua sekä asiakkaitten että asiakaspalvelijoiden kannalta. Internet-sivuilla on hallinnonalan sanastoa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Verkkosivujen kieliversioista on mahdollista antaa virastolle palautetta. UVI:n vuosikertomus julkaistaan suomeksi. Vuosikertomuksen tiivistelmät laaditaan myös ruotsiksi ja englanniksi.

Tiedotusaineistoa uudesta ulkomaalaislaista on tarkoitus kääntää muillekin kielille. Aikaisemman ulkomaalaislain aikana valikoimiin kuuluivat myös ranska ja venäjä, jotka ovat jatkossakin mukana. Resurssien mukaan valikoimaa täydennetään muilla kielillä.

Virasto antaa päätökset joko suomeksi tai ruotsiksi. Päätösten tiedoksiannon hoitaa poliisi. Turvapaikkapäätöksen tiedoksiantoa varten paikalle hankitaan yleensä omakielinen tulkki. Muiden asioiden tiedoksiannossa pärjätään suurelta osin englannilla.

Perhesidettä koskeviin päätöksiin ollaan lisäämässä tietyille kieliryhmille omakielinen tiivistelmä päätöksen sisällöstä (UlkL 20§). Päätöslyhennelmät ovat tarpeen, kun UVI:n kielteisiä päätöksiä annetaan Suomessa tiedoksi saantitodistusmenettelyllä. Lyhennelmät käännetään kymmenelle eri kielelle. Päätöslyhennelmiä on tarkoitus tehdä myös ainakin kielteisistä työntekijän oleskelulupapäätöksistä. Valitusositukset on tehty suomeksi, ruotsiksi, englanniksi, espanjaksi, ranskaksi, venäjäksi, somaliksi, turkiksi, albaniksi ja arabiaksi.

UVI:n toiminnan luonteesta johtuu, että työntekijöiden kielitaidolla on erityisen suuri merkitys. Virastossa valmistellaan osaamiskartoitusta, jonka yhteydessä määritellään myös eri tehtävissä tarvittava kielitaito. Rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota kielitaitoon. Viranhakuilmoituksiin kirjataan viran edellyttämät kielitaitovaatimukset. Ruotsin kieli on erityisesti tarpeen pohjoismaisessa yhteistyössä. Myös muusta kielitaidosta on hyötyä. Henkilöstön kielikoulutusta tuetaan ja kielilisiä on maksettu. Uudessa palkkausjärjestelmässä kielitaito huomioidaan henkilökohtaisessa palkanosassa.

Virastolla on oma kielenkääntäjä. Lisäksi käytetään käännöstoimistoja ja freelancekääntäjiä sekä tulkkeja. Yksityiset kääntäjät ja tulkit eivät välttämättä ole valantehneitä, mutta hallitsevat vaadittavan aihealueen. Kollegavirastojen kuten Ruotsin migrationsverketin eri kielillä tehtyjä käännöksiä käytetään tukena sekä käännöstyössä että päivittäisessä kielenkäytössä. UVI ja sisäasiainministeriön (SM) kielenkääntäjät tekevät paljon

yhteistyötä. SM on hiljattain koonnut hallinnonalan kääntäjistä koostuvan yhteistyöverkoston.

## 2.2 Kansalaisten kuuleminen Otakantaa.fi -foorumilla

Kansalaisilla oli mahdollisuus esittää ajatuksiaan uuden kielilain toimeenpanosta Otakantaa.fi -foorumissa 2.-29.2.2004, lukuun ottamatta viikonloppua (14.-15.2.), jolloin foorumi oli tilapäisesti suljettuna. Keskustelun otsikkona oli ”Omakielinen asiointi – Att sköta ärenden på sitt eget språk”. Viestejä keskusteluun tuli yhteensä noin 3400.

Ministeri Wideroos osallistui aiheesta käytyyn online-keskusteluun tunnin ajan torstaina 12.2.2004. Kyseiseen keskusteluun osallistui normaalia suurempi määrä keskustelijoita, mikä ajoittain hankaloitti ministerin vastaamista.

Keskustelun alkamisesta sekä ministeri Wideroosin osallistumisesta tiedotettiin valtiovarainministeriön tiedotteilla. Keskustelun toisella viikolla YLE:n ruotsinkielinen toimitus kiinnostui keskustelusta, mikä käynnisti uutisoinnin ruotsinkielisessä lehdistössä sekä Ruotsin suomalaisessa lehdistössä. Myös keskustelun katkeamisesta ja uudelleen käynnistymisestä uutisoitiin.

Keskustelu kielilain toimeenpanosta laajeni Otakantaa.fi -foorumissa ajoittain kiivaaksi yleiseksi kielipoliittiseksi keskusteluksi. Keskusteluun osallistui aluksi melko suppea kirjoittajajoukko. Uutisoinnin myötä osallistujajoukko laajeni ja monipuolistui. Osa alkuperäisistä kärjekkäitä puheenvuoroja käyttäneistä keskustelijoista jäi koko keskustelun ajaksi toistamaan jo alussa esittämiään väittämiä.

### 2.2.1 Keskustelun aiheet

Suurin kritiikin kohde oli kielilain valmistelu ja laista tiedottaminen. Keskustelijoiden mukaan kielilaista tiedotettiin ruotsinkielisille kansaneläkelaitoksen (KELA) toimittamalla esitteellä, jonka sisältöä ja kirjoitustapaa useat keskustelijat pitivät provosoivana suomenkielisiä kohtaan. Keskustelijat tarkoittivat ilmeisesti Svenska Finlands folktingetin tiedotetta, joka oli toimitettu KELA-sanomien mukana. Keskustelu osoitti selvästi, että uuden kielilain sisältöä ei yleisesti tunnettu eikä siitä vaivauduttu ottamaan selvää, vaikka keskustelusivulta oli linkki oikeusministeriön sivuille.

Kriittisiä kommentteja esitettiin siitä, että Otakantaa.fi -foorumissa avatusta keskustelusta uutisoitiin ainoastaan ruotsinkielisessä mediassa. Ruotsinkielisen median ja eräiden johtavien poliitikkojen lausunnoissa esitetyjä arvioita foorumilla käydyn keskustelun tasosta pidettiin loukkaavina.

Lain valmisteluun liittyvistä seikoista huomiota keräsi näkemys siitä, että valmistelussa ei oltu riittävästi arvioitu lain taloudellisia vaikutuksia. Asiaa koskevia sähköpostiviestejä lähetettiin suoraan virkamiehille ja ministeri Wideroosille.

Vilkasta keskustelua herättivät esim. ruotsin kielen opiskelun pakollisuus, yliopistojen kielikiintiöt, Ahvenanmaan tilanne sekä muiden vähemmistökielten asema. Muiden kielivähemmistöjen katsottiin kärsivän ruotsin kielen vahvasta asemasta ja ruotsia vaadittiinkin viralliseksi vähemmistökieleksi saamen tapaan. Myös suomen kielen asema Ruotsissa kirvoitti kommentteja.

Keskustelun puolivälissä laadittiin puheenvuoroissa esille tuoduista ehdotuksista yhteenveto Otakantaa.fi –foorumien sivuille keskustelijoiden nähtäväksi ja kommentoitavaksi. Palaute oli pääosin positiivista. Edelleen kritisoitiin sitä, että lakia valmisteltaessa ei oltu käyty kielipoliittista keskustelua.

## 2.2.2 Keskustelun kuluessa esitetyt parannusehdotukset

Keskustelun kuluessa esitettiin seuraavia parannusehdotuksia:

- Virastoihin tulisi palkata ruotsinkielisestä palvelusta vastaava henkilö. Virastojen olisi näin huolehdittava siitä, että paikalla on aina riittävästi ruotsinkielisiä taitavia virkailijoita. Esimerkkejä näin toimivista palveluista ovat mm. posti ja verotoimistot.
- Ruotsinkieliset palvelut tulisi keskittää tahoille, joilla ruotsinkielen osaamista jo on. Väli raportissa mainittu verohallinnon esimerkki voisi toimia mallina.
- Nykyteknikkaa voitaisiin hyödyntää esim. ohjaamalla puhelut henkilöille, joilla on valmius käyttää asiakkaan toivomaa kieltä. Videoneuvotteluteknikka mahdollistaa asiakkaan ja häntä palvelevan henkilön keskustelun siten, että keskustelijat näkevät toisensa. Tämä voisi olla eräs mahdollisuus esim. järjestettäessä erikoislääkärin palveluja asiakkaan toivomalla kielellä.
- Harvinaisempien kielten osalta asiointi voitaisiin järjestää niin, että harvinaisemmilla kielillä palvelemaan pystyvät virkamiehet kiertäisivät eri paikkakunnilla tiettyinä viikonpäivinä. Samanlainen menettely sopisi paikkakunnille, joissa suomen- tai ruotsinkielinen vähemmistö on pieni.
- Maakuntiin tai useammalle paikkakunnalle voitaisiin perustaa tulkkausyksiköitä.
- Virkamiesten kielikoulutusta pitäisi lisätä.
- Kahden kielen, suomen ja ruotsin käyttäminen rinnakkain samassa asiakirjassa tai verkkosivuilla aiheuttaa hämmennystä. Esimerkiksi Otakantaa.fi -foorumissa otsikko ”Omakielinen asiointi – Att sköta ärenden på sitt eget språk”, koettiin joissakin tapauksissa huonoksi kielenkäytöksi, joka tekee lukemisen ja tekstin ymmärtämisen hankalaksi molemmille kieliryhmille.
- Virkamiesten tuli si ottaa huomioon väestörekisterin merkinnät henkilön äidinkielenä. Asiakirjat lähetetään turhaan molemmilla kielillä, mikäli henkilö on selvästi yksikielinen. Ilmeisesti julkishallinnon palveluksessa toimiva henkilö huomautti, että asiakkaalla on oikeus valita asiointikielekseen joko suomi tai ruotsi. Näin ollen on usein käytännöllisempää toimittaa materiaali ja lomakkeet molemmilla kielillä. Myös virat tulisi määritellä yksi- tai kaksikielisiksi tarpeen mukaan.

## 2.3 Asiantuntijakuulemiset

Työryhmä on kuullut asiantuntijoita koskien erityisesti kieliteknologian soveltamista ja kielenopetusta ammattikorkeakoulutuksessa. Kaikki kuullut asiantuntijat on lueteltu liitteessä 1.

### 2.3.1 Kieliteknologia

#### *Esimerkkejä sovelluksista*

Asiantuntijana professori Lauri Carlson, Helsingin yliopisto

Puheteknologia yhtenä kieliteknologian sovellutusalueena pyrkii kehittämään sovellutuksia, joissa tietokoneita ja muita elektronisia laitteita pystytään ohjaamaan puheen avulla. Puheteknologian osa-alueita ovat puheentunnistus ja puhesynteesi eli puheen keinotekoinen tuottaminen. Puheohjauksella toimiva palvelu tunnistaa puheesta keskeiset sanat, etsii tarvittavan tiedon tietokannasta, tuottaa vastauksen ja muuntaa sen puheeksi.

Sovellutusalaan kuuluvat esim. puhelimella käytettävät automaattiset tietopalvelut. Puheohjauksella toimiviin automaatteihin voidaan tallentaa rajoitettu määrä sanoja. Yksinkertaisissa puhelinpalveluissa puheteknologian käyttö saattaa onnistua rajoitetusti.

Esimerkiksi Tampereen kaupungin liikennelaitoksella on koekäytössä puheohjauksella toimiva Pysäkkimies-aikataulupalvelu. Asiakas saa palvelusta puhelimitse pysäkkikohtaisia aikatauluja. Ohjelma ymmärtää puhetta ja tuottaa asiakkaalle vastaukset puheena. Kehitteillä on myös Bussimies-puheautomaatin avulla toteutettava linja-autoliikenteen aikatauluneuvonta.

Kirjoitetun kielen osalta kieliteknologian laajempi hyödyntäminen on mahdollista erityisesti kielenkääntämisessä. Kääntämisen tietokonepohjaisia apuvälineitä ovat esim. sanakirjat, termipankit, oikolukuohjelmat ja käännösmuistit. Oikolukuohjelmat, sähköiset sanakirjat ja termipankit ovat jo laajalti käytössä. Käännösmuisteja hyödyntävät etenkin ammattikielenkääntäjät.

Käännösmuisti on tietokanta, johon tallennetaan lauseita yhdessä käännettyjen vastineidensa kanssa. Tietokannasta voi hakea aiemmin käännettyjä lauseita, lauseiden osia tai yksittäisiä sanoja. Alkuperäinen lause ja käännetty vastine muodostavat lauseparin. Joissakin käännösmuisteissa voidaan lauseparin yhteyteen tallentaa tiedot esim. luomisajankohdasta ja tekijästä. Käännösmuisti vertaa käännettävää lausetta muistissa jo oleviin lauseisiin ja ehdottaa vertailun perusteella eri käännösvaihtoehtoja. Nykyisin käytössä olevat käännösmuistit tunnistavat yksittäisiä lauseita. Lauserakenteita tunnistavat käännösmuistit ovat kehitteillä. Esimerkiksi käännösmuisti ja termipankki voidaan sisällyttää kääntäjäapuohjelmaan. Käännösmuistiin ja termipankkiin voidaan rakentaa useita tietokantoja hankkeittain tai aihealueittain.

## *Kansallinen kielipankki*

Asiantuntijoina kehityspäällikkö Manne Miettinen ja sovellusasiantuntija Mickel Grönroos, Tieteen tietotekniikan keskus CSC

Kansallinen kielipankki toimii opetusministeriön hallinnoiman tieteen tietotekniikan keskuksen (CSC) alaisuudessa. CSC:ssä sijaitsee Suomen laajin tieteellisten ohjelmistojen ja tietokantojen valikoima. Arkistopalvelimen tallennuskapasiteetti vastaa 23 miljardin kirjansivun tietomäärää. Kielipankki on sijoitettu CSC:n alaisuuteen, jolloin se pystyy tasapuolisesti palvelemaan eri korkeakouluja, yliopistoja ja tutkimuslaitoksia.

Kielipankin tietokannat koostuvat sähköisistä teksteistä ja puhetallenteista. Käytetyimmät tietokannat ovat suomen-, suomenruotsin ja ruotsiruotsin tekstikokoelmat, jotka kattavat yhteensä yli 230 miljoonaa sanaa enimmäkseen sanomalehtitekstiä 1990–2000-luvuilta. Kielipankin aineistoja käyttävät kielitieteen sekä kieli- ja puheteknologian tutkijat.

Valtionhallinnon yksikielisten tekstien sekä käännösten kokoaminen tietokannaksi Kielipankkiin on periaatteessa mahdollista, mutta ongelmaksi muodostuu koko hallintoa hyödyttävien tekstien ja käännösten valikoiminen ja käännösten laadun tarkkailu. Tekstit tulisi muuttaa XML-muotoon, jotta ne voidaan säilöä Kielipankkiin. Tietokannan saaminen viranomaisten käyttöön vaatisi myös uuden ohjelmiston rakentamista. Kielipankin aineistojen perusteella voidaan kielestä tehdä havaintoja sellaisena kuin sitä käytetään. Kielipankkiin kootut hallinnon tekstit voisivat palvella tietyn aikakauden hallintokielen tutkimusta, mutta ovat hankalammin sovellettavissa päivittäiseen valtionhallinnon asiakirjojen valmisteluun.

## *Valtioneuvoston käännöstoimisto ja kielipalvelu*

Asiantuntijoina valtioneuvoston käännöstoimiston päällikkö Lars Granlund ja apulaispäällikkö Katarina Petrell

Valtioneuvoston käännöstoimisto (VNKT) kääntää molemmille kotimaisille kielille säädöstekstit ja hallituksen esitysten perustelut, talousarvion sekä lisätalousarviot, eduskunnalle annettavat kertomukset ja selonteot sekä eduskuntakysymyksiin annettavat vastaukset. Käännöstoimisto huolehtii pääministerin ja tasavallan presidentin tarvitsemista valtioneuvoston toimintaa koskevista suomen ja ruotsin kielen käännöspalveluista.

Eri ministeriöistä tulevat hallituksen esitykset käännetään VNKT:ssa tai ohjataan käännöstoimiston vakiintuneelle freelanceverkostolle. Ministeriöillä on myös omat kielenkääntäjänsä, jotka pääosin huolehtivat ministeriönsä tarvitsemista käännöksistä. Valtioneuvoston ruotsin kielen lautakunta järjestää kerran tai kahdesti vuodessa koulutustilaisuuksia ministeriöiden säädöstekstien kääntäjille.

Valtioneuvoston kielipalvelu toimii VNKT:n alaisuudessa. Kielipalvelu pyrkii yhenäistämään Suomen valtionhallinnon käsitteitä ja niistä käytettyjä vieraskielisiä vastineita. Kielipalvelun terminologit kokoavat hallinnon käsitteiden käännöksiä. Tiedon lähteinä

ovat eri tahoilla laaditut sanastot ja käännökset sekä kääntäjät, tiedottajat ja muut virkamiehet. Termit tallennetaan termipankkiin ja tiedot pidetään ajan tasalla.

Kielipalvelu ei varsinaisesti käänne Suomen valtionhallinnon käsitteitä vaan auttaa termien selventämisessä ja termivastaineiden löytämisessä. Kielipalvelun neuvontapuheelin vastaa muita kuin kotimaisia kieliä koskeviin kyselyihin. Ruotsinkieltä koskevat kyselyt ohjataan VNKT:n informaattikolle. Pääasiallisia käyttäjäryhmiä ovat poliittiset päätöksentekijät, virkamiehet, toimittajat, tutkijat ja kääntäjät.

VNKT otti käyttöön Trados-kääntäjäapuohjelman vuonna 2003. Trados on yksi markkinoilla olevista ohjelmista. Kääntäjäapuohjelma nopeuttaa erityisesti pitkien asiakirjojen kääntämistä. Osa VNKT:n käänöksistä teetetään ostopalveluna.

Trados-ohjelman käännösmuistiin tallennetaan toisiaan vastaavia lausepareja suomeksi ja ruotsiksi. Järjestelmä vertaa lausepareja toisiinsa ja etsii tietokannasta vastaavat käännökset. Käännösten osumatarkkuuden voi määrittellä prosenteissa, jolloin esim. 35 prosentin vastaavuudella saadaan runsaasti vaihtoehtoja. Tietokanta on jaettu kokonaisuuksiin muun muassa ministeriöittäin, aihealueittain ja hankkeittain. Lisäksi tietokantaan on liitetty käännoistoimiston termipankki. Näin ollen lausetta käännettäessä ohjelma etsii vastaavuudet paitsi muistiin tallennetuista käänöksistä myös termipankista. Useat kielenkääntäjät voivat käyttää samaa tietokantaa ja tallentaa kantaan uusia käännöksiä.

Valtioneuvoston kanslian käännoistoimiston ja kielipalvelun yhteydessä tuotetaan myös käännoistyötä ja viranomaistyötä yleisemminkin hyödyttäviä käsikirjoja ja sanastoja.

Valtioneuvoston ruotsin kielen lautakunnan tehtävänä on edistää laki- ja hallintoruotsin selkeyttä ja ymmärrettävyyttä. Lautakunnan keskeisimpiä työmenetelmiä ovat valtionhallinnon säädöstekstien kääntäjille suunnattujen koulutustilaisuuksien järjestämisen lisäksi käsikirjojen ja ohjeiden julkaiseminen. Lautakunnan julkaisema *Svenskt lagspråk i Finland* –käsikirja (2004) on suunnattu paitsi lainlaatijoille myös muille virkamiehille ja kääntäjille. Teos sisältää ohjeita lakien ja säädösten kääntämiseen suomesta ruotsiksi. Suomi-ruotsi –sanalista mahdollistaa kirjan käytön myös hakuteoksena.

Valtioneuvoston kielipalvelu kokoaa eri hallinnonalojen sanastoja tarkoin rajattuina hankkeina. Työryhmät koostuvat alan asiantuntijoista, kohdekielten kääntäjistä ja äidinkielenään kohdekieliä puhuvista henkilöistä. Kielipalvelun edustaja voi toimia terminologisena asiantuntijana. Kielipalvelun julkaisusarjassa ovat ilmestyneet esim. vero-, tuomioistuini- ja maataloussanastot. Viimeksi ilmestynyt teos on Valtioneuvoston sanaston (1992) uusittu laitos (2004). Sanasto kattaa ministereiden ja keskeisten virkamiesten nimikkeet, valtioneuvoston elinten, valtioneuvoston ja eduskunnan vuorovaikutuksen ja lainsäädännön käsitteet sekä niihin liittyvät historialliset termit ja käsitteet. Sanaston kielet ovat suomi, ruotsi, englanti, tanska, saksa, kreikka, espanja, viro, ranska, italia, hollanti, portugalila ja venäjä.

## 2.3.2 Kieltenopetus ammatillisessa ja ammattikorkeakoulutuksessa

### *Valtion järjestämä ammatillinen koulutus (Työryhmän keräämiä tietoja)*

Valtion järjestämässä ammatillisessa koulutuksessa on pyritty ottamaan huomioon ruotsin kielen taidon tarve. Näin on esimerkiksi poliisien perustutkinnon toteutusohjelmassa, jossa ruotsin kielen opetusta on yhteensä 68 tuntia. Ruotsia opiskellaan jokaisen opintojakson yhteydessä, ja näin pyritään takaamaan se, että poliiseilla olisi perusvalmiudet hoitaa tehtävänsä myös ruotsin kielellä.

Poliisien kielitaitoa koskevien uusien asetusten (toukokuu 2004) astuttua voimaan poliisikoulusta valmistuvia ei voida ilman erillistä kielitaitotodistusta nimittää virkoihin. Ongelmaksi on muodostunut se, että valtionhallinnon kielikokeet eivät vastaa poliisihallinnon erityistarpeita. Ongelmaan etsitään ratkaisumalleja yhteistyössä sisäasiainministeriön, Poliisikoulun ja opetushallinnon kanssa.

Tullitoiminnassa puolestaan korostuu monikansallinen yhteistyö, mikä edellyttää kielitaitoista henkilöstöä. Tulli tukee henkilöstönsä kielten opiskelua mm. maksamalla kurssimaksuja ja oppikirjoja. Tullikoulussa järjestetään myös laitoksen omaa kielikoulutusta.

Ruotsin kieltä opetetaan myös Pelastusopistossa osana hätäkeskuspäivystäjien (2 opintoviikkoa) ja palopäällystön (4 opintoviikkoa) koulutusta. Palopäällystön koulutusohjelman opiskelijat suorittavat myös ns. virkamiesruotsin. Ajankohtaisena hankkeena tutkintokoulutuksessa on ruotsinkielisen pelastajakoulutuksen järjestäminen. Pelastusopistossa on myös ruotsinkielistä täydennyskoulutustarjontaa, samoin ns. varautumiskoulutusta järjestetään osittain ruotsiksi.

Puolustusvoimien upseerikoulutukseen kuuluu puolestaan yksi opintoviikko kummankin kansalliskielen opetusta, ja tavoitteena on, että suomea äidinkielenään puhuva pystyisi suorittamaan ns. alemman virkamiesruotsikokeen. Samoin vankeinhoidon perustutkintoon kuuluu yhden opintoviikon verran ruotsin kielen opetusta.

### *Kieltenopetus ammattikorkeakouluissa*

Asiantuntijana vieraiden kielten yliopettaja Marjatta Huhta, Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia

Ammattikorkeakouluissa yleisesti kieltenopiskelun päämääränä on antaa opiskelijalle kullakin alalla tarvittava ammatillinen kielitaito. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvoston asettama työryhmä kartoitti kieltenopetuksen käytäntöjä ammattikorkeakouluissa. Työryhmän raportin pohjalta julkaistiin 2004 suosituksen, joiden tarkoituksena on edistää kielten opetuksen yhdenmukaisuutta ja valtakunnallista vertailtavuutta ammattikorkeakoulujen kieltenopetuksessa.



Suosituksset käsittelevät todistusmerkintöjä, kieltenopetuksen ja -opiskelun strategiaa, lähtötasokokeita, opintoviikkomääriä sekä opintojen hyväksilukemista. Kieltenopetusta koskeville suosituksille haetaan ammattikorkeakoulujen hyväksyntä ja arvioidaan kuinka suositukset on otettu vastaan. Suosituksia päivitetään tarpeen mukaan.

Ammattikorkeakouluissa on laadittu kielitaitoa koskevia alakohtaisia määritelmiä Euroopan neuvoston viitekehykseen perustuen, mutta ongelmana ovat yhteisen päätöksentekomekanismin puute sekä koulutusohjelmien vaihtelevat käytännöt kieltenopetuksessa ja opintoviikkomäärissä.

Opetussuunnitelmissa kielet ovat marginaalisessa asemassa muihin aineisiin nähden. Toisen kotimaisen kielen opintoja suoritetaan yleensä vähimmäismäärä eli kahden opintoviikon verran. Opiskelijoiden kielitaidon lähtötaso vaihtelee huomattavasti. Kaikissa ammattikorkeakouluissa ei pystytä järjestämään kielten tukikursseja, mikä vaikeuttaa vaadittavan kielitaidon saavuttamista. Ammattikorkeakoulujen kieltenopettajat saavat saman koulutuksen kuin peruskoulun ja lukion opettajat. Koulutus ei erikseen huomioi ammatillisessa kieltenopetuksessa vaadittavia valmiuksia.

Ammattikorkeakouluissa kieltenopetuksen taso vaihtelee aloittain. Liiketalousalan kieltenopetus on hyvin järjestetty. Teknisillä alalla taso vaihtelee suuresti paikkakunnittain. Kulttuuri- ja palveluala on uusi ja järjestelyt ovat vielä kesken. Sosiaali- ja terveysalalla kieltenopetuksen asema on heikoin.

Uuden lain julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta tultua voimaan on opetushallitus uudistanut valtionhallinnon kielitutkintojen sisältöä 1.1.2004 lukien. Tutkinnossa on luovuttu alakohtaisuudesta, mutta säilytetty valtionhallinnollinen painotus. Alakohtaiset erot tulisi huomioida kielten opetuksessa. Sen sijaan valtionhallinnon kielitutkintojen rinnalle kullekin alalle soveltuvien kielikokeiden kehittäminen vaatisi huomattavia lisäresursseja.

Oman strategia- ja kehittämistyönsä tueksi ammattikorkeakoulut kaipaavat kieltenopetuksen aseman vahvistamiseksi ja yhtenäistämiseksi lisäresursseja alakohtaisten kieltenopetuksen viitekehysten laatimiseksi sekä ammattikorkeakoulun kieltenopettajien koulutuksen uudistamiseksi. Opetusministeriön puolesta valtakunnallisia ohjeita ei olla laatimassa vaan pyritään tukemaan ammattikorkeakoulujen asiaan liittyviä hankkeita. Kieltenopetuksen tila otetaan esille ammattikorkeakoulujen tavoiteneuvotteluissa.

## 2.4 Pilottihanke CAF-laaturvioinnista

### 2.4.1 Pilottihankkeen toteuttaminen

Kielinäkökulma voidaan kytkeä erilaisiin laadunarviointijärjestelmiin ja mittaristoihin. Erityisesti julkisen sektorin tarpeisiin on kehitetty EU-maiden yhteistyönä ns. yhteinen arviointimalli (CAF, Common Assessment Framework). Mallia voidaan käyttää kehittä-

mistyössä niin itsearviointin välineenä kuin etsittäessä parhaita käytäntöjä kansallisella ja kansainvälisellä tasolla.

Työryhmä laati omakielistä asiointia koskevan liitteen ( liite 2) yhteiseen arviointimalli CAF:iin. Liitettä voidaan käyttää kun halutaan arvioida sitä, miten hyvin toiminnot ja asiointi on järjestetty ajatellen asiakkaan mahdollisuutta asioida omalla kielellään.

Omakielistä asiointia kartoittavaa laatukriteeristöä kokeiltiin pilottihankkeessa 2004. Julkisen hallinnon virastoille ja julkisen hallinnon toimintoja hoitaville liikelaitoksille, yhtiöille ja yhteisöille tarjottiin mahdollisuus soveltaa kriteeristöä oman toimintansa kehittämiseen. Omakielisen asiointin CAF-pilottihankkeeseen osallistui yhdeksän organisaatiota:

- Itä-Uudenmaan verotoimisto
- Turun tulli
- Pohjanmaan verotoimisto
- Turunmaan sairaala
- Turun yliopistollinen keskussairaala, lastenkliniikka
- Kuluttajavirasto
- Museovirasto
- Etelä-Suomen lääninhallitus
- Pietarsaaren kihlakunnan poliisilaitos.

Pilottihankkeen tavoitteena oli kokeilla CAF-kriteeristön toimivuutta, tukea osallistuvia virastoja asiakkaiden omalla kielellä tapahtuvan palvelun kehittämisessä sekä tuottaa hyviä esimerkkejä ja käytäntöjä muun hallinnon hyödynnettäviksi. Aikaa arviointityöhön oli toukokuun puolesta välistä syyskuun alkuun. Arvioinnin toteuttamistapa osallistuneissa virastoissa näyttää vaihdelleen. Joissakin osallistuneissa organisaatioissa henkilöstö osallistui arviointiin varsin laajasti, joissakin virastoissa työ tehtiin pienemmän kehittämisryhmän keskuudessa.

Osallistuville organisaatioille järjestettiin aloitusseminaari kesäkuun 2004 alussa. Itsearviointiraportit valmistuivat syyskuun alussa. Yhteenvetoseminaari pidettiin 5.10.2004. Tilaisuuteen oli valittu esiteltäviksi Turun tullin, kuluttajaviraston ja Pohjanmaan verotoimiston laatuarviointit.

CAF:issa on yhteensä yhdeksän arviointialuetta. Viidessä ensimmäisessä kohdassa tarkastellaan organisaation toimintatapoja ja neljässä viimeisessä kohdassa saavutettuja tuloksia. Pilottihankkeeseen osallistuneissa organisaatioissa painottuivat toimintatapoja koskevat arviot. Varsinaisia tuloksia esiteltiin vielä varsin vähäisessä määrin ja niiden mittaamista ei juurikaan ollut pohdittu. CAF:in laatukriteeristöä pidettiin toimivana menetelmänä arvioida omakielisen asiointin toimivuutta.

## 2.4.2 Yhteenvedo tuloksista

Seuraavassa on arviointialueittain esitetty joitakin huomioita osallistuneiden organisaatioiden itsearviointin tuloksista. Laajempi yhteenvedo eri organisaatioiden raportoimista hyvistä käytännöistä on liitteenä 3.

## *Johtajuus*

Pilottihankkeeseen osallistuneissa organisaatioissa johto tiedosti yleisesti kielitaidon, kaksikielisyyden ja monikulttuurisuuden organisaation sisäisenä arvona ja käytäntönä ja edisti omalla esimerkillään kaksikielisyyden toteutumista. Muutamissa organisaatioissa kielinäkökulma oli huomioitu tulossopimuksissa sekä tulos- ja kehityskeskusteluissa.

## *Strategiat ja toiminnan suunnittelu*

Joissakin organisaatioissa vaatimus järjestää palvelu molemmilla kansalliskielillä on kirjattu organisaation strategiaan ja suunnitteluasiakirjoihin. Muutama viranomaislainen oli määritellyt kielitaidon kriittiseksi menestystekijäksi. Monikielistä palvelua on pyritty turvaamaan esim. keskittämällä ja eriyttämällä ruotsinkielistä palvelua, kuten esim. verohallinnon puhelin- ja Internet-neuvontaa kaksikielisten alueiden verotoimistoille. Useat hankkeeseen osallistuneet organisaatiot totesivat, että uusi kielilaki on tuonut järjestelmällisyyttä kielinäkökulman huomioimiseen organisaation suunnittelussa ja toiminnassa.

## *Henkilöstöjohtaminen*

Pilottiorganisaatioissa kielitaito otetaan huomioon uutta henkilöstöä rekrytoitaessa. Joissakin organisaatioissa työhaastattelut tehdään kaksikielisesti viranhakijan kielitaidon toteutukseksi. Henkilökunnan kielitaitoa arvioidaan testeillä tai osana kehityskeskusteluita. Tuloksia käytetään esim. osaamismatriisien laatimiseen sekä työvuorosuunnittelun apuna. Kehityskeskusteluista saatavat tiedot pohjustavat seuraavan vuoden suunnittelua. Joissakin organisaatioissa sisäinen kommunikaatio on kaksikielistä, jolloin kukin henkilökuntaan kuuluva voi valita käyttämänsä kielen. Useissa pilottihankkeeseen osallistuneissa organisaatioissa maksetaan kieli- ja kielitaitolisiä. Uusiin palkkausjärjestelmiin siirryttäessä kielitaito voidaan ottaa huomioon osana henkilökohtaisen suoriutumisen arviointia.

## *Kumppanuudet ja resurssit*

Hallinnonalan sisäisiä kumppanuuksia voi hyödyntää siten, että yksi virasto toimii muun hallinnon tukena. Tukivirasto vastaa esim. hallinnonalan ruotsinkielisestä koulutuksesta, kääntää ja tarkastaa muun hallinnon tekemiä ohjeita tai huolehtii hallinnon alan ruotsinkielisestä puhelin- ja Internet-neuvonnasta. Henkilökierto ja virkamiesvaihto kotimaassa tai ulkomailta edistää kielten oppimista. Ruotsinkieliset asiantuntija- ja vastuuhenkilöverkostot helpottavat ruotsinkielisen palvelun järjestämistä. Termipankit ja verkkosanakirjat auttavat henkilökuntaa päivittäisessä kielenkäytössä. Viralliset käännökset teetetään ammattikielenkääntäjillä. Usein hallinnonalan organisaatioilla on yhteinen alueellinen kielenkääntäjä. Lisäksi osa käännöksistä ostetaan organisaation ulkopuolisilta käännöstoimistoilta.

## *Prosessit ja muutosjohtaminen*

Monet viranomaiset tunnistavat asiakkaan äidinkielen väestörekisteristä. Asiakkaan kielien tunnistaminen etukäteen ei ole aina mahdollista, joten asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus ilmaista millä kielellä hän haluaa asioida. Asiakkaille ja henkilökunnalle suunnattuja tarvekartoituksia ei pilottiorganisaatioissa juurikaan ole tehty.

## *Asiakas- ja kansalaistulokset*

Asiakaskyselyissä usein mitataan yleistä tyytyväisyyttä organisaation palveluun. Kielinäkökulmaa ei huomioida omana kohtanaan. Palautetta ja valituksia seurataan johtoryhmissä. Asiakaskyselyissä ja palautelomakkeissa voisi olla kielellinen palvelu omana kohtanaan runsaamman palautteen kirvoittamiseksi.

## *Henkilöstötulokset*

Pilottiorganisaatiot tarjoavat henkilöstölle mahdollisuuksia kehittää kielitaitoa työssään. Useat organisaatiot tukevat henkilökunnan osallistumista ulkopuolisten palveluntarjoajien järjestämille kursseille. Organisaatiot järjestävät myös omalle henkilökunnalle suunnattuja kursseja. Kielitaitoa arvostetaan ja sen koetaan usein parantavan yksittäisten työntekijöiden sekä organisaation imagoa.

## *Yhteiskunnalliset tulokset*

Henkilökunnan kielitaito edistää asiainn sujuvuutta ja yleisön myönteistä suhtautumista organisaatioon. Panostus kielelliseen palveluun on herättänyt esim. aluelehdistön kiinnostusta ja siten auttanut luomaan positiivista kuvaa organisaatiosta sekä levittämään tietoa kielellisestä palvelusta.

## *Keskeiset suorituskykytulokset*

Käytännössä kaksikielisyys lisää palvelun laatua, mutta vaatii lisäpanostuksia. Erikoistaidoista kuten esim. viittomakielestä on apua asiakaspalvelutilanteiden selvittämisessä.

Pilottihanke osoitti, että CAF-laatuarvointikriteeristö soveltuu hyvin kielinäkökulman arviointiin julkisen sektorin organisaatioissa. CAF-malli huomioi monipuolisesti johdon, henkilöstön sekä asiakas- ja sidosryhmien näkökulmat organisaation kehittämisessä.



## 3 MITEN ASIAKKAAN OMALLA KIELELLÄ TAPAHTUVAA PALVELUA JA ASIOINTIA VOIDAAN EDISTÄÄ HALLINNOSSA

### 3.1 Strateginen suunnittelu

Valtion keskushallinnon sekä kaksikielisten viranomaisten on kyettävä varmistamaan palvelunsa ja asiointimahdollisuuksien toimivuus kummallakin kansalliskielellä. Viranomaisten on usein myös toiminnan luonteen vuoksi tarjottava asiointimahdollisuuksia myös muilla kielillä kuin suomeksi tai ruotsiksi. Tarvittavilla kielillä toimivan palvelun varmistamisen edellytyksenä on, että kielinäkökulma otetaan huomioon jo koko toimintaa ohjaavassa strategisessa suunnittelussa ja sen pohjana olevien arvojen määrittelyssä. Sujuva vuorovaikutus kansalaisten ja sidosryhmien kanssa on osa organisaation palvelukykyä ja vaikuttaa myönteisesti myös kustannustehokkuuteen.

Asiakkaan kielellä tapahtuvaa palvelua arvona ja strategisena tavoitteena voidaan välittää edelleen sisällyttämällä tavoite ministeriöiden ja hallinnonalojen välisiin sekä hallinnonalojen sisällä tehtäviin tulossopimuksiin ja seuraamalla tavoitteen toteutumista. Mm. valtiovarainministeriön omalla hallinnonalalla tehtäviin tulossopimuksiin on sisällytetty molemmilla kansalliskielillä toimivan palvelun tavoite.

### 3.2 Johtajuus

Työryhmän työn yhteydessä tehdyissä kartoituksissa on käynyt selväksi johtamissignaalien ja johtajan henkilökohtaisen esimerkin merkitys haluttaessa lisätä ymmärtämystä asiakkaiden kielellä tapahtuvan palvelun ja yleensä monikulttuurisuuden ymmärtämiseen ja näkemiseen rikkautena ja voimavarana. Kielitaitoa organisaation yhteisenä voimavarana voidaan hyödyntää ja kasvattaa mm. rohkaisemalla virkailijoita puhumaan omaa kieltään ainakin sisäisissä kokouksissa sekä kehitys- ja tuloskeskusteluissa esimiestensä kanssa. Esimiesten halu ja kyky itse käyttää toimialueen vähemmistökieltä toimii myös omalta osaltaan hyvänä esimerkkinä ja signaalina. Useissa organisaatioissa on myös esimiesten tuella tai johdolla käynnistetty vähemmistökieltä, yleensä ruotsia, puhuvien verkostoja

tai ryhmiä, mikä omalta osaltaan edistää organisaation valmiuksia asioiden käsittelyyn ja kommunikointiin kyseisellä kielellä.

### 3.3 Henkilöstöjohtaminen ja henkilöstöpolitiikka

Kielilain säädösten toteutumisen ja toisaalta myös yleisesti eri asiointikielillä annettavan palvelun tarpeen tulisi näkyä viraston strategisten tavoitteiden pohjalta johdettavassa henkilöstöstrategiassa. Kuten muidenkin työssä tarvittavien taitojen osalta myös kielitaidon osalta voidaan tehdä strategiisiin tavoitteisiin tukeutuvat **tarveanalyysit ja osaamiskartoitukset**.

**Henkilöstön rekrytoinnin** tulisi tukeutua edellä mainittuihin tarvekartoituksiin ja näiden pohjalta tehtäviin arvioihin eri tehtävissä tarvittavaan kielitaitoon osana tehtävien vaativuustasomäärittelyä. Julistettaessa tehtäviä avoimiksi, voidaan myös nykyistä tarkemmin pohtia sitä, minkälaista kielitaitoa tehtävään valittavalta todellisuudessa edellytetään. Rekrytoitaessa henkilökuntaa tehtäviin, joissa ei edellytetä korkeakoulututkintoa voidaan ilmaista kielitaitovaatimukset todellista tarvetta kuvaavasti (esim. sujuva kielitaito, kuten tullilaitoksen työpaikkailmoituksissa). Korkeakoulututkintoa edellyttävissä tehtävissä tulisi etukäteen selvittää tarpeet ja mahdollisuudet poiketa niistä kielitaitovaatimuksista, joita laki julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta edellyttää.

Todellisen tehtävissä tarvittavan kielitaidon todentaminen osana rekrytointia on myös ensiarvoista. Uudet todellista kielitaitoa paremmin mittaavat kielitutkinnot antanevat tähän vähitellen apua. Sen lisäksi tehtävän vaatimaa kielitaitoa on syytä arvioida haastatelluin ja mahdollisesti testein myös rekrytointitilanteissa.

**Osaamisen kehittäminen;** peruskielitaidon antaminen on yleisen koulutusjärjestelmän tehtävä. Kuitenkin on käynyt ilmi, että yleinen koulutusjärjestelmä ei nykyisellään useinkaan kykene riittävässä määrin antamaan ammatissa tarvittavaa kielitaitoa sen enempää toisen asteen, ammattikorkeakoulu- kuin yliopistotasoisessakaan opetuksessa, vaan erityisterminologia opitaan yleensä työssä.

Työelämän ja oppilaitosten välistä yhteydenpitoa olisikin lisättävä koulutustarpeiden ja -mahdollisuuksien kartoittamiseksi. Useimmite kielitaidon kehittäminen nimenomaan ammattiterminologian osalta jää työntekijän ja työnantajan yhteiselle vastuulle. Vuosittaisissa tulos- ja kehittämiskeskusteluissa voidaan selvittää tehtävien edellyttämä kielitaito ja mahdollisuudet kehittää sitä työssä ja koulutuksen avulla.

Kielikoulutuksen lisäksi voidaan kielitaitoa harjaannuttaa mm. henkilö- ja tehtäväkierrolla oman organisaation piirissä, tehtäväjärjestelyillä, ”kielikylvyillä” ja virkamiesvaihdolla suomenkielisten alueiden ja sellaisten alueiden kesken, joilla ruotsinkielellä on vahva asema. Myös pohjoismainen virkamiesvaihto tarjoaa mahdollisuuden kehittää sekä kielitaitoa että kokemusta julkishallinnon toiminnasta muissa Pohjoismaissa. Erilaiset mahdollisuuden kielitaidon parantamiseksi olisi luontevaa ottaa huomioon laadittaessa vuosittaisia henkilöstön kehittämissuunnitelmia.

**Palkitseminen;** Haluttaessa rekrytoida kielitaitoista henkilökuntaa ja pitää heidät julkisten organisaatioiden palveluksessa on kielitaito otettava huomioon myös palkkauksessa. Vanhoista kielillisistä luovutaan järjestelmällisistä syistä siirryttäessä uusiin palkkausjärjestelmiin. Uusiin palkkausjärjestelmiin siirryttäessä tulisi eri tehtävien edellyttämä kielitaito sisällyttää tehtävien vaatimustason arviointiin sekä ottaa näitä tehtäviä hoitavan henkilöstön kielitaito huomioon henkilökohtaisen suorituksen arvioinnissa ja tähän perustuvan henkilökohtaisen palkanosan määräytymisessä. Eräät hallinnonalat ja virastot ovat päätyneet uusiin palkkausjärjestelmiin siirtymisen lisäksi säilyttämään kielillisjärjestelmän. Näin on esimerkiksi tullilaitoksessa, jossa kielitaidolla on keskeinen merkitys ydin-tehtävien joustavan ja tehokkaan suorittamisen kannalta.

**Seuranta;** Vuosittaisten tulos- ja kehittämiskeskustelujen yhteydessä todetaan työtehtävien edellyttämät kielitaitoon liittyvät valmiudet ja kehittämistavoitteet. Tavoitteiden toteutumisen seurannan tulisi perustua mitattavissa olevaan tietoon saavutetuista tuloksista ja erityisesti asiakkaiden ja sidosryhmien kokemuksista.

### 3.4 Toiminnan järjestäminen

Organisatorisilla järjestelyillä voidaan edistää merkittävästi eri kieliryhmien palvelutarpeiden turvaamista. Nykyiset aluehallinnon yksiköiden erikoistumiseen ja keskushallinnon tehtävien alueellistamiseen ja alueelliseen keskittämiseen liittyvät tavoitteet ovat samansuuntaisia kuin erityisesti ruotsinkieliselle väestöosalle suunnattujen palveluiden osittainen keskittäminen niille alueille, joilla ruotsin kielellä on vahva asema.

Sisäasiainministeriö on syksyllä 2004 käynnistänyt erityisen hankkeen selvittämään mahdollisuuksia poikkihallinnollisen **ruotsinkielisen palvelukeskukseen perustamiseksi**. Hankkeen tehtäväksi on annettu kartoittaa volyymiltaan suuret ruotsinkielellä hoidettavat hallintopalvelut ja niihin liittyvät hallinnon toiminnot, kuten lupa- ja valvonta-asiat, käännöspalvelut, kielenhuoltopalvelut, tilastointi-, informaatio-, selvitys- ja arviointitehtävät sekä yleensä atk-intensiiviset tehtävät. Edelleen työryhmän on tehtävä ehdotus sellaisista ruotsinkielellä hoidettavista hallintopalveluista ja toiminnoista, jotka voidaan alueellistaa yhdelle tai useammalle paikkakunnalle, joilla on edellytykset näiden toimintojen hoitamiseksi ruotsinkielellä.

Mahdollisesta erityisestä ruotsinkielisestä palvelukeskuksesta riippumatta **eri hallinnonaloilla on esimerkkejä eräiden ruotsinkielisten toimintojen keskittämisestä omiin palveluyksiköihin** alueille, joissa ruotsin kielen asema on vahva. Esimerkiksi verohallinnon piirissä on ruotsinkielisiä puhelin- ja neuvontapalveluja keskitetty Länsi-Suomen verotoimistoon. Edelleen mm. hallinnonalan sisäisestä ruotsinkieliseen koulutukseen on erikoistunut Itä-Uudenmaan verovirasto. Myös työhallinnossa on tapahtunut vastaavaa alueellista keskittämistä siten, että Mikkelin työvoimatoimistossa asiakasneuvonta tapahtuu kahdella kielellä.

Myös muulla **työn ja työnkulkujen järjestämisellä** voidaan edistää asiakkaan mah-



dollisuuksia asioida omalla kielellään. Etulinjan palvelutehtäviin voidaan sijoittaa riittävä määrä tarpeellisia kieliä osaavia virkailijoita. Työvuorot voidaan järjestää siten, että paikalla on aina tarpeellisen kielitaidon omaavia henkilöitä. Esimerkkinä tästä on tullilaitoksen työvuorosunnittelu.

### 3.5 Käännöspalvelut ja kieliteknologian hyödyntäminen

Valtionhallinnossa on varsin laaja **kääntäjien verkko**. Presidentin kanslian ja valtioneuvoston kanslian käännöstehtävistä huolehtii valtioneuvoston kanslian käännöstoimisto. Ministeriöillä on omat kääntäjänsä ja virastoihin ja aluehallintoon on uuden kielilain tultua voimaan palkattu enenevässä määrin kääntäjiä. Osa käännöksistä tehdään virkatyönä ja osa ohjataan ulkopuolisten käännöstoimistojen ja freelance-kääntäjien tehtäväksi.

Valtioneuvoston käännöstoimistolla ja kielipalvelulla on jo nykyään konsultoiva ja muuta hallintoa palvelevaa toimintaa. Tätä konsultointi- ja palvelutehtävää voisi vahvistaa ja samalla myöskin edistää hallinnonalojen välisiä ja sisäisiä kääntäjäverkostoja. Mm. ministeriöiden kielenkääntäjillä on jo nykyisellään oma verkostonsa. Tämä verkosto laajentuneena voisi olla arvokkaana apuna alueellisten viranomaisten kielenkääntäjille, jota saattavat joutua tekemään monimutkaisiakin ja runsaasti erikoisterminologiaa sisältäviä käännöksiä olosuhteissa, joissa toisen kotimaisen kielen hallintosanastoa osaavia kääntäjiä tai virkamiehiä ei juuri ole.

Työryhmä on pyrkinyt selvittämään mahdollisuuksia hyödyntää ns. **kieliteknologian** välineitä käännöstyön, asiantuntijatyön ja neuvontapalvelujen tukena.

Käännöstyön tueksi on kehitteillä erilaisia käännösmuisti- sekä käännös- ja termipankkiohjelmaa. Valtioneuvoston kanslia on vuodesta 2003 alkaen käyttänyt Trados-ohjelmaa, jolle on tallennettu pääasiassa suomi-ruotsi käännöksiä mutta myös jonkin verran ruotsi-suomi-käännöspareja eri hallinnonaloilta. Tietokanta olisi hyödyllinen myös muiden hallinnonalojen kääntäjille ja mahdollisuudet hyödyntää ja yhteiskäyttää ohjelman avulla luotua tietokantaa tähän halukkaiden ministeriöiden hallinnonaloilla tulisi selvittää.

Edellä kuvatusta tietokannasta saattaa olla hyötyä myös asiantuntijatyössä. Tämän lisäksi oikolukuohjelmat ja sähköiset sanakirjat ovat luonnollisesti hyödyksi, erityisesti kun asianomainen haluaa työskennellä itselleen heikommalla kansalliskielellä.

Myös yksinkertaisissa ja neuvontapalveluissa on mahdollista käyttää kieliteknologian sovellutuksia. Mm. eräissä kaupungeissa on järjestetty liikennevälineiden aikataulu-neuvonta puhelimitse niin, että asiakkaat voivat yksinkertaisia valintapolkuja hyödyntäen saada tarvitsemansa aikataulu- ja reittitiedot puhelimitse.

### 3.6. Opastus ja verkkosivut

Eri yhteyksissä on käynyt ilmi, että paikkakunnan vähemmistökieltä puhuvien on vaikea luottaa siihen, että he todella voivat lähestyä viranomaisia omalla kielellään. Luontevaa omakielistä asiointia voidaan edistää tiedottamisella ja opastein. Toimintaa ja palveluja koskevan tiedon julkistaminen johdonmukaisesti paikkakunnan suomen- ja ruotsinkielisessä mediassa sekä tiedotusaineistojen ja lomakkeiden julkaiseminen molemmilla kielillä ja toiminnan luonteen niin vaatiessa myös muilla kielillä ovat kaksikielisen viranomaisen itsestään selviä velvollisuuksia.

Erikseen olisi harkittava, onko tarkoituksenmukaisinta jakaa **suomen- ja ruotsinkielinen aineisto yhdessä vai erikseen** eri kieliryhmille. Mm. työryhmän järjestämässä keskustelussa Ota-kantaa – foorumilla eräät ruotsinkielen käyttöön erittäin kriittisesti suhtautuneet keskustelijat pitivät häiritsevinä lomakkeita ja muita aineistoja, joissa suomen- ja ruotsinkieltä käytettiin rinnakkain. Toisaalta, laadittaessa erikseen suomen- ja ruotsinkieliset versiot ei aina edes kohdistamalla jakelu väestörekisteritietojen mukaisesti voida olla varmoja siitä, että vastaanottaja saa toivomansa kieliversion.

Asiakkaat voidaan ohjata tehokkaasti heidän kieltään puhuvan virkailijan luo, mm. suunnitteleamalla **kilvet ja opasteet** siten, että niissä ilmoitetaan palvelun saatavuus eri kielillä. Suorassa asiakaspalvelussa on syytä järjestää ns. front-office – palvelu ja liikkuminen niin, että vähemmistökielellä asioivalle on **oma palvelulinjansa**, jolla palvelut on järjestetty toimimaan hänen kielellään. Yksilön hengen, terveyden ja turvallisuuden sekä omaisuuden ja ympäristön kannalta olennainen tieto ja palvelut on aina järjestettävä siten, että kansalaisen on helppo löytää ne riippumatta paikkakunnan enemmistökielestä tai viranomaisen kielellisestä asemasta.

Yksittäisen virkailijan kielitaidon tulisi ilmetä puhelinluettelosta ja muista mahdollisista hakemistoista sekä esim. nimikyltistä. Edelleen on osoittautunut hyödylliseksi sijoittaa viraston intranettiin ohjeet palvelusta ja tiedottamisesta kansalliskielillä ja muilla tarvittavilla kielillä sekä sisäiset puhelinluettelot ja muut **hakemistot merkintöineen virkailijoiden kielitaidosta**.

Yleisölle tarjottavan **verkkopalvelujen laadulle** on määritelty laatukriteerit VM:n julkaisussa ”Julkisten verkkopalvelujen laatukriteerit, VM:n työryhmämuistio 8/2004. Näiden kriteerien mukaan kaksikielisen viranomaisen on huolehdittava siitä, että mm. palvelun sisältö, käyttöliittymä, haut ja vuorotvaikutukselliset osiot toimivat suomeksi ja ruotsiksi. Edelleen verkkopalvelun osoite, viranomaisen nimi ja yhteystiedot ovat suomeksi ja ruotsiksi. Verkkopalvelujen kielivaihtoehtojen tulisi olla näkyvästi samalla paikalla joka sivulla sekä helposti ymmärrettävissä käyttäjälle. Omakielistä asiointia helpottaa myös se, että eri kieliversioissa voi jokaiselta sivulta siirtyä eri kieliversioon ilman että täytyy palata aloitussivulle.

## 3.7 Tulosten arviointi ja seuranta

Omakielisen asioinnin toimivuus voidaan ottaa esille ministeriöiden ja hallinnonalojen keskeisissä ja edelleen keskushallinnon ja sen ohjauksessa olevien hallintoyksiköiden välisissä **tulosneuvotteluissa**. Eräillä hallinnonaloilla uuden kielilain täytäntöönpano onkin kirjattu tulossopimukseen. Näin on esimerkiksi valtiovarainministeriön ja sen alaisen hallinnon keskeisissä tulossopimuksissa. Kuntaliiton kielipalvelusitoumus-hankkeen mukaiset palvelusitoumukset ovat myös yksi apuväline tulosten määrittämiseen ja arviointiin.

Edelleen kielinäkökulma voidaan ottaa esille **tulos- ja kehityskeskusteluissa** eri hallinnontasoilla, jolloin työn organisointiin ja kehittämiseen sekä mahdollisiin koulutustarpeisiin voidaan puuttua konkreettisemmin.

Työryhmä toteutti kokeilun CAF-laatuksiteristön käyttämisestä arvioitaessa omakielisen asioinnin toimivuutta yhdeksässä julkisessa organisaatiossa. Tällöin kävi selvästi ilmi se, että asiakkaiden näkemyksiä palvelun toimivuudesta ei juurikaan oltu kartoitettu. Todennettua seurantatietoa siitä, olivatko asiakkaat tyytyväisiä vai tyytymättömiä palvelun toimivuuteen omalla kielellään, ei oltu kerätty järjestelmällisesti yhdessäkään pilottihankkeeseen osallistuneessa organisaatiossa. Käsitykset mm. siitä, missä määrin paikkakunnan tai viranomaisen toiminta-alueen kielivähemmistöön kuuluvat haluaisivat käyttää omaa kieltään, perustuivat pelkästään viranomaisten omiin näkemyksiin. Ensimmäisiä askelia asiakastyytyväisyyden arviointiin edustaa Åbo Akademin tekemä kielibarometri-selvitys. Sekään ei kuitenkaan vielä anna tarvittavaa tietoa yksittäisten virastojen kehittämistyön pohjaksi.

Toimiva omakielinen asiointi edellyttäisi **jatkuvaa asiakastyytyväisyyden kartoitusta**. Tältäkin osin olisi tärkeä priorisoida tarjontaa kysynnän pohjalta. Mahdollisuudella asioida omalla kielellä saattaa suhteessa muihin laatutekijöihin olla asiakkaan kannalta erilainen painoarvo eri elämän- ja asiointitilanteissa. Joissakin tilanteissa virkailijoilta edellytetään huomattavasti monipuolisempaa kielitaitoa kuin mitä lainsäädännössä edellytetään. Joissakin muissa tilanteissa asiakas ehkä valitsee palveluja muiden kriteerien kuin kielellisten oikeuksiensa pohjalta.

## 4 YHTEENVETO JA SUOSITUKSET

Työryhmän tehtävänä on ollut selvittää, miten uuden kielilain täytäntöönpanoa voidaan edistää mm. kehittämällä hallinnon ohjausjärjestelmiä sekä henkilöstöpoliittisin toimin ja kehittämällä palkkausjärjestelmiä. Edelleen tehtävänä on ollut hyödyntää esmerkkejä ja käynnistää kokeiluja sekä levittää näiden perusteella todettuja hyviä käytäntöjä toimintojen järjestämiseksi niin, että palvelut voidaan tarjota joustavasti asiakkaan äidinkielellä.

Hankkeen aikana on selvitetty nykyisiä ja kehitteillä olevia käytäntöjä eräillä hallinnonaloilla, kuultu asiantuntijoita sekä järjestetty pilottihanke CAF-laatuksiteeristön soveltamisesta palvelujen toimivuuden arvioimiseksi asiakkaiden omakielisen asioinnin näkökulmasta.

Hankkeessa tehtyjen selvitysten ja kokeilujen pohjalta työryhmä katsoo, että seuraaviin tekijöihin olisi kiinnitettävä erityistä huomiota kun kansalaisten asiointia omalla kielellään pyritään parantamaan hallinnossa yleisesti ja virastoissa ja laitoksissa erikseen.

- **Kielinäkökulma osana toimintastrategiaa;** asioinnin ja palvelun toimivuus asiakkaan kielellä on sisällyttävä eri tasoilla asetettaviin tulostavoitteisiin. Kielinäkökulma on näin otettava huomioon ministeriöiden ja virastojen välisissä sekä hallinnonalojen sisäisissä tulossopimuksissa, johtamissopimuksissa sekä johdon ja henkilöstön välisissä tulos- ja kehittämiskeskusteluissa. Laatu työ, asiakastytyväisyyden mittaaminen ja jatkuva seuranta ovat keinoja tulostavoitteiden toteuttamiseksi.
- **Toiminnan organisointi;** työ ja työnkulut sekä opastus voidaan yleensä varsin helposti järjestää niin, että omakieliselle asiointille on luontevat edellytykset. Etulinjan palvelutehtävät ja työvuorot on järjestettävä niin, että paikalla on tarpeellisen kielitaidon omaavia henkilöitä. Erityisesti maantieteellisesti kattavilla, suurilla asiakaspalveluvolyymeillä omaavilla hallinnonaloilla voidaan ruotsin kielellä hoidettavia toimintoja ja puhelinpalveluja eriyttää ja keskittää paikkakunnille, joilla ruotsin kielellä on vahva asema. Ruotsin kielellä ja muilla tarpeellisilla kielillä annettavaa palvelua voidaan tehostaa myös verkostotyöskentelyllä.
- **Hallinnon on viestittävä kielitaidon merkityksestä koulutusjärjestelmälle;** julki-

nen hallinto voi jossain määrin kehittää henkilöstönsä kielitaitoa koulutuksen ja työssä oppimisen kautta. Perusvalmiudet kehittyvät kuitenkin koulutusjärjestelmän puitteissa. Hallinnon tulisikin erilaisten foorumien kautta vahvistaa yhteistyötä oppilaitosten kanssa käytännön kielitaidon tarpeen viestimiseksi koulutusjärjestelmän eri tasoille.

- **Henkilöstösuunnittelu ja palkitseminen;** henkilöstön tarvitsema kielitaito on otettava huomioon toimintastrategiasta johdetussa henkilöstöstrategiassa ja edelleen rekrytointien suunnittelussa. Tarvittavan kielitaidon omaavan henkilöstön rekrytoimiseksi ja pitämiseksi palveluksessa kielitaito on sisällytettävä osatekijäksi uusien palkkausjärjestelmien mukaisissa tehtävien vaativuustason määrittelyssä ja henkilökohtaisen suoriutumisen arvioinnissa.

Vaikka työryhmä on ensisijaisesti tarkastellut budjettitalouden piirissä olevia julkisia organisaatioita voidaan työntulosten ja suositusten katsoa soveltuvan hyödynnettävissä myös liikelaitoksissa ja silloin kun julkisen hallinnon tehtäviä on ulkoistettu yksityisille palvelujen tarjoajille.

## LIITE 1: TYÖRYHMÄN KUULEMAT ASiantuntijat

Projektipäällikkö Ulf Lindholm, Suomen Kuntaliitto  
Tarkastaja Anna-Maija Liesto, valtion työmarkkinalaitos  
Professori Lauri Carlson, Helsingin yliopisto  
Vieraiden kielten yliopettaja Marjatta Huhta, Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia  
Kehityspäällikkö Manne Miettinen, Tieteen tietotekniikan keskus CSC  
Sovellusasiantuntija Mickel Grönroos, Tieteen tietotekniikan keskus CSC  
Valtioneuvoston käännöstoimiston päällikkö Lars Granlund  
Valtioneuvoston käännöstoimiston apulaispäällikkö Katarina Petrell



## LIITE 2: CAF-ARVIOINTIKRITEERISTÖ

### CAF-arviointiliite/asiakaspalvelu asiakkaan omalla kielellä

Vuoden 2004 alusta astui voimaan uusi kielilaki. Sen mukaan viranomaisten on oma-aloitteisesti huolehdittava yksilön kielellisten oikeuksien toteutumisesta ilman että hänen tarvitsee erikseen vedota niihin. Asioidessaan valtion tai kunnan viranomaisessa jokaisella on oikeus käyttää valintansa mukaan jompaa kumpaa kansalliskieltä - suomea tai ruotsia. Saamen kielen käyttämisestä asiointikielenä on omat säädöksensä. Uutta kielilakia on noudatettava myös valtion ja kuntien liikelaitoksissa sekä silloin kun yksityiset, yhtiöt, järjestöt, säätiöt ja henkilöt viranomaisten toimeksiannosta hoitavat hallintotehtäviä tai tarjoavat palveluja.

Organisaation edellytetään oma-aloitteisesti huolehtivan siitä, että asiakkaat voivat asioidessaan käyttää omaa kieltään, suomea tai ruotsia. Monien viranomaisten on toiminnan luonteesta johtuen hyödyllistä voida tarjota palveluja myös muissa maissa puhuttavilla kielillä tai esimerkiksi romanin tai kuurojen kielellä.

Tämä organisaatioiden toiminnan kannalta keskeisimmiksi todetut osa-alueet käsittelevästä CAF-mallista sovellettu arviointiasteikko sisältää yhdeksän aihealuetta. Sitä voidaan käyttää organisaation itsearvioinnin apuvälineenä haluttaessa selvittää, miten hyvin uuden kielilain vaatimukset ja muut asiakkaan kielellä tapahtuvan vuorovaikutuksen edellytykset täyttyvät.

### ARVIOINTIALUEET

#### *Arviointialue 1: Johtajuus*

Miten asiakkaan kohtaaminen tämän omalla kielellä heijastuu arvona johtamisen apuvälineinä toimivissa suunnitteluasiakirjoissa?



Miten kielitaitoa ja sen tarvetta käsitellään ja seurataan johtoryhmätyöskentelyssä ja tuloskeskusteluissa?

Miten johto ilmentää organisaation valmiutta vuorovaikutukseen asiakkaiden ja sidosryhmien käyttämällä kielillä?

### *Arviointialue 2: Strategiat ja toiminnan suunnittelu*

Miten tarvetta järjestää palveluja ja asiointimahdollisuuksia eri kieliryhmille on arvioitu, onko kerätty palautetta asiakkailta ja sidosryhmiltä?

Otetaanko kielikysymykset huomioon toimintastrategiassa ja -suunnitelmissa? Onko toimenpiteet resursoitu ja aikataulutettu, onko seuranta järjestetty?

Miten strategiasta viestitään?

### *Arviointialue 3: Henkilöstöjohtaminen*

Onko tehty kielitaitokartoituksia ajatellen eri tehtävissä tai organisaatioyksiköissä tarvittavaa kielitaitoa? Miten kartoitukset on toteutettu ja minkälaisia tuloksia niistä on saatu?

Miten henkilöstön rekrytoinnissa ja koulutuksessa otetaan huomioon kielitaitovaatimukset?

Miten henkilöstövoimavaroja on kohdennettu ja organisaatiota kehitetty lähtien eri tehtävien edellyttämästä kielitaidosta?

Mitä sisäisiä tukipalveluja (esim. käännöspalvelut, konsultointi) ja apuvälineitä (terminankit, käännösohjelmat, oikolukuohjelmat ym.) henkilöstöllä on käytössään monikielisuuden tukemiseksi?

### *Arviointialue 4: Kumppanuudet ja resurssit*

Miten tunnistetaan eri tahojen ja yhteistyökumppanien tarpeet eri kielten käytölle?

Minkälaista yhteistyötä eri kieliä käyttävien ryhmien kanssa tehdään niin että tiedotus, asiointi ja palvelu toimivat tehokkaasti ja joustavasti?

Miten ulkopuolisia kumppanuuksia hyödynnetään kielitaidon parantamiseksi (kielikylvyt, henkilökierto, virkamiesvaihto muiden maiden kanssa)?

Miten toimitilojen suunnittelussa ja opastuksessa on helpotettu eri kielillä tapahtuvan asioinnin vaivattomuutta?

Miten sähköisessä asiointissa on mahdollisuuksia eri kielillä tapahtuvaan palveluun (muun kuin enemmistökielen verkkoversio ja verkkotunnus, navigointirakenne, hakutunnus jne.). Miten puhelinasiointi on järjestetty, entä mahdolliset palvelunumerot?

### *Arviointialue 5: Prosessit ja muutosjohtaminen*

Miten tunnistetaan ne tilanteet ja dokumentit, joissa monikielisyydellä on merkitystä?

Miten uusi kielilaki tai muut kielitaitovaatimukset vaikuttavat prosesseihin? Miten tätä seurataan ja arvioidaanko ja uudistetaanko prosesseja?

Miten sidosryhmät ja asiakkaat osallistuvat eri tilanteiden vaatimien kielitaitotarpeiden arviointiin ja miten heidän näkemyksensä otetaan huomioon?

### *Arviointialue 6: Asiakas- ja kansalaistulokset*

Tietääkö asiakas, että hän voi asioida omalla kielellään ja tuntee ko hän voivansa luottaa siihen, että häntä palvellaan hänen omalla kielellään? Käyttävätkö asiakkaat omaa kieltään kääntyessään viranomaisen puoleen?

Koetaanko asiakastilanteet sujuviksi ja onko viranomaisten kielenkäyttö selkeätä ja oikeellista ja ystävällistä.

Miten eri kieliryhmiä edustavien asiakkaiden tyytyväisyyttä mitataan? Seurataanko mahdollisia valituksia ja virheitä? Onko julkaistu kielinäkökulman huomioonottavia palvelusitoumuksia ja miten niiden toteutumista seurataan?

### *Arviointialue 7: Henkilöstötulokset*

Kokeeko henkilöstö organisaation kielipolitiikan hyväksyttävänä ja onko se sitoutunut siihen?

Millaisina henkilöstö pitää mahdollisuuksiaan kehittää ja käyttää työssään kielitaitoaan?

Miten kielitaidon arvioidaan parantavan suorituskykyä ja tuottavuutta ja miten tästä palkitaan?

### *Arviointialue 8: Yhteiskunnalliset tulokset*

Mitä vaikutuksia organisaation kielipolitiikalla on ollut ympäröivään yhteiskuntaan, erityisesti paikkakunnan yhteisöllisyyteen?

Miten organisaation kielipolitiikka on muuttanut keskusteluilmastoa tai asenteita koko yhteiskunnan tasolla tai omalla paikkakunnalla?

Miten mediajulkisuus on kehittynyt sävyiltään, laajuudeltaan ja koskien mediahuomion kohdealueita?

### *Arviointialue 9: Keskeiset suorituskykytulokset*

Miten uutta kielilakia ja lakia julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta on pystytty toteuttamaan?

Miten muita kuin kansalliskieliä edustavien ryhmien palvelua ja integroitumista yhteiskuntaan on pystytty edistämään?

Miten organisaation kustannustehokkuus on kehittynyt?



## LIITE 3: YHTEENVETO PILOTTIORGANISAATIOIDEN CAF-LAATUKRITEERISTÖÖN PERUSTUVISTA ITSEARVIOINNEISTA

### 1. Johtajuus

Palvelualttius on valittu **Itä-Uudenmaan verotoimiston** arvoksi vuonna 2000 johdon suunnitteluseminaarissa ja henkilöstön kehittämispäivillä. Verotoimiston ja alueverojohdajan välisessä tulosopimuksessa todetaan, että uusien työntekijöiden rekrytoinnissa on huomioitava palveluntarve molemmilla kansallisilla kielillä. Verotoimiston strategiset osaamisalueet ja -tavoitteet on määritelty viiden vuoden aikavälillä. Tavoitteiden määrittely perustuu johdon arvioon eri asiakasryhmien tarpeista. Kielitaito on huomioitu osatekijänä tavoitteita laadittaessa. Johto osallistuu asiakasryhmille ja yhteistyökumppaneille suunnattuihin tilaisuuksiin, joissa tiedotetaan ajankohtaisista asioista. Tilaisuudet pidetään asiakkaiden omalla kielellä ja puheenvuorot käännetään tarvittaessa.

**Pohjanmaan verotoimiston** periaatteena on palvella asiakasta hänen omalla kielellään ruotsiksi tai suomeksi. Palveluntarve myös muilla kielillä huomioidaan. Tulosopimuksessa ei kaksikielisyttä mainita erikseen. Määrärahat jaetaan samoin perustein niin yksi- kuin kaksikielisillekin verotoimistoille. Kaksikielisissä verotoimistoissa resursseja varataan käännöskuluihin. Tulos- ja kehityskeskustelut henkilökunnan kanssa käydään kunkin äidinkielellä. Henkilöstön osaaminen kartoitetaan keskustelujen perusteella. Saatuihin tietoihin pohjautuen laaditaan kehityssuunnitelma ja määritellään kielikoulutuksen tarve. Asiakas- ja sidosryhmätilaisuuksissa johto esiintyy molemmilla kansallisilla kielillä. Tiedotus hoidetaan sekä ruotsiksi että suomeksi. Tiedotusvälineissä esiinnyttään ko. välineen kielellä.

**Turun tulli** kuuluu Läntisen tullipiiriin. Tullihallituksen ja Läntisen tullipiirin tulosopimuksessa mainitaan, että tullipiiriin tulee varmistaa asiakaspalvelun toiminta huomioiden uuden kielilain vaatimukset ja alueelliset erityispiirteet. Turun tullin eri yksiköiden tulostavoitteissa kielikysymystä ei kuitenkaan mainita. Työpaikkailmoituksissa kerrotaan, onko kielitaito edellytys vai etu virkaa täytettäessä. Kielitaito testataan haastattelussa. Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan kielikoulutukseen. Kouluttautumista omalla ajalla tuetaan mahdollisuuksien mukaan. Joissakin tullihallinnon työryhmissä kommuni-

koidaan ruotsiksi. Ahvenanmaan ja manner-Suomen välinen verorajatoiminta on pääasiassa ruotsinkielistä.

**Pietarsaaren kihlakunnan poliisilaitoksen** suunnitteluasiakirjoissa todetaan, että asiakkaiden tulee saada palvelua omalla kielellään. Henkilöstön kielitaito huomioidaan kehityskeskusteluissa. Poliisilaitoksen henkilökunnalla on kohtuullinen suomen- ja ruotsinkielen taito. Työtehtävissä tarvitaan lisäksi englannin tai jonkin muun paljon puhutun kielen taitoa.

**Turun yliopistollinen keskussairaala (TYKS)** kuuluu Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiriin. Ruotsinkielistä palvelua annetaan sairaanhoitopiirin sairaaloista TYKS:issä sekä Turunmaan- ja Salon seudun sairaaloissa. Sairaanhoitopiirin päättävässä poliittisessa elimessä kaksikielisten kuntien edustus määräytyy asukasluvun perusteella. Erikoissairaanhoitolain vaatimusten mukaisesti sairaanhoitopiirissä toimii vähemmistökielen lautakunta. Lautakunnan tehtävänä on kehittää ja koordinoida alueen ruotsinkielisiä erikoissairaanhoitoa palveluja ja sairaanhoitohenkilökunnan koulutusta.

**Turunmaan sairaala** on asettanut omakielisen ja muutenkin korkealaatuisen palvelun toiminnan ensisijaiseksi tavoitteeksi. Sairaala on erikoistunut antamaan hoitoa potilaan äidinkielellä. Erikoistuminen toimii myös selviytymisstrategiana, sillä sairaala on maan pienin piirisairaala ja sijaitsee maantieteellisesti lähellä alueen keskussairaala.

**Kuluttajaviraston** suunnitteluasiakirjoissa ja viestinnässä huomioidaan asiakkaan kohtaaminen hänen omalla kielellään. Sähköisen asioinnin, verkkopalvelujen ja verkko-oppimateriaalien tuottaminen ja kehittäminen on määritelty kriittiseksi menestystekijäksi.

Museoviraston alaisuudessa toimivassa **Suomen kansallismuseossa** kaksikielisyyden katsotaan olevan organisaation sisäinen arvo, jonka mukaan museon toiminnot on suunniteltu. Kaksikielisyyttä ei kuitenkaan ole kirjattu toimintasuunnitelmiin. Yleisötoiminnassa vuorovaikutus tapahtuu asiakkaiden ja sidosryhmien kielellä. Esimerkiksi näyttelytekstit ovat suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Kielitaito- ja koulutusasioita käsitellään johtoryhmässä sekä tulos- ja kahdenkeskeisissä keskusteluissa. Virkojen tehtäväkuvauksissa määritellään kielitaitovaatimukset. Rekrytoinnissa kielitaitoa pidetään etuna.

**Etelä-Suomen lääninhallituksen (ESLH)** johtoryhmä perusti vuonna 2000 ruotsinkielisten palvelujen yhdyshenkilöverkoston. Verkosto toimii samalla kehittämisryhmänä. Yhdyshenkilöverkosto tiedottaa toiminnastaan johtoryhmälle. Ruotsinkielisten palvelujen kehittäminen on lääninhallituksen pidemmän tähtäimen strategiassa määritelty yhdeksi kriittisistä menestystekijöistä. Kielinäkökulmaa ei toistaiseksi ole huomioitu sisäasiainministeriön ja lääninhallituksen välisessä tulossopimuksessa. Henkilöstön ruotsinkielen osaamista kehitetään lääninhallituksen kehittämishankkeessa. Hankkeen yhteydessä käydyt osaamiskeskustelut ovat osa lääninhallituksen tulos- ja kehityskeskustelujärjestelmää.

## 2. Strategiat ja toiminnan suunnittelu

**Itä-Uudenmaan verotoimiston** periaatteena on asiakaspalvelun järjestäminen molemmilla kotimaisilla kielillä sekä lisäksi englanniksi. Suunnitteluseminaarissa keväällä 2004 Uudenmaan verotoimiston johtoryhmä määritteli verohallinnon arvoihin ja strategiaan perustuen alueen verotoimistojen kriittiset menestystekijät. Yhdeksi menestystekijäksi arvioitiin ammattitaitoinen henkilöstö. Kielitaidon katsottiin olevan ammattitaidon oleellinen osatekijä. Lyhyen- ja pitkántähtäimen suunnitelmat käydään läpi koko henkilöstölle suunnatuissa kokouksissa. Verotusryhmien toimintasuunnitelmat laaditaan verohallituksen toimintalinjojen ja keskeisten tavoitteiden sekä tulossopimuksen mukaisesti. Suunnitelmien toteutumista ja suorituskyvyn kehittymistä arvioidaan vuosittain sekä verotusryhmissä että koko henkilökunnan kesken.

Verohallinnossa asiakaspalautetta kerätään yhteisesti kolmen vuoden välein. **Pohjanmaan verotoimisto** kerää lisäksi kirjallista ja suullista asiakaspalautetta jatkuvasti. Toimitiloissa on saatavilla palautelomakkeita sekä ruotsiksi että suomeksi. Johtoryhmä käsittelee palautteet säännöllisesti. Palautetta antaneet ovat olleet pääosin tyytyväisiä saamaansa ruotsin- ja suomenkieliseen palveluun. Sidosryhmiltä ei ole erikseen kerätty palautetta. Sidosryhmien kanssa asioidaan yhteydenottokielellä. Verotoimistossa on tarpeeksi kaksikielistä henkilökuntaa, joten ruotsin- ja suomenkielisen palvelun järjestäminen on sujunut ongelmitta. Toimistossa asioivat, puhelinasiakkaat sekä Internet-sivuilla käyvät saavat palvelua omalla kielellään. Asiakastilaisuudet järjestetään molemmilla kansallisilla kielillä.

**Turun tullin** henkilöstöosaston edustajat ovat osallistuneet uutta kielilakia koskevaan koulutukseen. Henkilöstöosasto on vuorostaan järjestänyt kielilakikoulutuksen Turun tullin muille osastoille. Tullin asiakaspisteissä voi täyttää yleisen asiakaspalautelomakkeen. Toistaiseksi omakielistä palvelua koskevaa palautetta ei olla saatu. Periaatteena on, että kaikkien työntekijöiden kielitaidon ei tarvitse olla samalla tasolla, mutta asiakkaalle on taattava hyvä palvelu. Läntisen tullipiirin asiantuntijakeskuksista (Tampere, Turku, Vaasa) Vaasa on erikoistunut ruotsinkielisen palveluun.

Kaksikielisyys on olennainen osa **Pietarsaaren kihlakunnan poliisilaitoksen** toimintaa alueen kielijaon vuoksi. Strategioissa ja suunnitelmissa on huomioitu kielinäkökulma. Johdon antamat tiedotteet ovat aina kaksikielisiä. Kielinäkökulmaa huomioivaa asiakaskyselyä ei ole tehty. Poliisilaitoksen palvelua yleisesti tarkastelevan tutkimuksen yhteydessä ei noussut esiin kieltä koskevia valituksia.

Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin strategiassa vuosille 2002–2010 todetaan velvoittavasti, että ruotsinkielisten potilaiden tulee saada hoitoa omalla äidinkielellään. Strategian toteuttamiseksi on TYKS:iin perustettu ruotsinkielisen palvelun yhdyshenkilöverkosto. Jokaiselle osastolle ja poliklinikalle on nimetty yhdyshenkilö, joka on yleensä sairaanhoitaja. Yhdyshenkilön tehtävänä on huolehtia siitä, että yksiköstä potilaille jaettava materiaali ja ilmoitustaulujen tiedotteet ovat ruotsiksi. Mahdollisuuksien mukaan yhdyshenkilö vastaanottaa ruotsinkieliset potilaat sekä toimii omahoitajana ja tulkkina. Yhdyshenkilö

pitää yhteyttä TYKS:in ruotsinkieliseen sosiaalityöntekijään. Yhdyshenkilöverkosto on näkyvästi esillä terveystieteille sekä muille yhteistyötahoille suunnatuissa esitteissä. Vähemmistökielenlautakunnan ja ylihoitajien sekä yhdyshenkilöiden tapaamisissa käsitellään ruotsinkielisen palvelun järjestämistä.

Turunmaan sairaanhoitoalueen johto laati 1990-luvun lopussa **Turunmaan sairaalaa** ja Turunmaan mielenterveyskeskusta koskevan strategian. Asiakirjassa mainitaan, että hoidon saaminen maan kahdella kielellä tulee taata. Turunmaan kunnat hyväksyivät strategian 1997. Hyväksymisen yhteydessä strategia nostettiin esiin lehdistössä.

**Kuluttajaviraston** toimintaa ohjaavia arvoja ovat avoimuus, joustavuus, tuloksellisuus ja vastuullisuus. Arvoja selittävät määritelmät sisältävät kannanottoja asiakaspalvelun laatuun ja näin ollen myös palvelun kieleen. Uusi kielilaki edellyttää kuluttajainformaation ja asiakaspalvelun resurssien lisäämistä. Omakielisen asioinnin kysyntä kasvaa jatkuvasti. Rajat ylittävä kaupankäynti ja maahanmuutto lisäävät myös muiden kielten tarvetta. Palvelua tarjotaan kotimaisten kielten lisäksi englanniksi. Asiakaspalautetta eri kieliryhmille suunnatusta palvelusta ei kerätä järjestelmällisesti.

**Suomen kansallismuseon** johto käsittelee viikoittain asiakkailta saadut vapaamuotoiset palautteet. Asiakkaat ovat pääosin olleet tyytyväisiä omakieliseen palveluun. Varsinaista palvelustrategiaa ei ole laadittu. Kevään 2004 henkilöstöstrategia edellyttää asiakaspalvelussa ja viranomaistehtävissä toimivilta kielitaitoa. Henkilöstöllä tulee olla kielelliset valmiudet palvella asiakkaita ja eri sidosryhmiä kuten esim. kansainvälisiä kollegamuseoita. Kielikysymys on huomioitu koulutusohjelmissä sekä museon eri vastuualueiden tulossopimuksissa.

**Etä-Suomen lääninhallituksen** ruotsinkielisten palvelujen yhdyshenkilöverkosto on kartoittanut lääninhallituksen tehtävät uuden kielilainsäädännön mukaan. Kartointus sekä sen perusteella laaditut ohjeet ruotsinkielisen palvelun hoitamisesta ovat lääninhallituksen Intranetissä. Henkilökunnalle tiedotetaan jatkuvasti ruotsinkielisen verkoston toiminnasta. Muiden kuin kansalliskielten käyttöä ei ole kartoitettu. Asiakkailta ja sidosryhmiltä ei ole kerätty palautetta. Lääninhallituksen ruotsinkielisille sidosryhmille suunnattua verkostoa koskeva esite on suunnitteilla. Kielilakikoulutusta on järjestetty lääninhallituksen kolmessa toimipisteessä.

### 3. Henkilöstöjohtaminen

**Itä-Uudenmaan verotoimiston** henkilöstöstä lähes puolet puhuu ruotsia äidinkielenään. Työntekijöistä hieman yli 80 prosenttia pystyy palvelemaan asiakkaita sekä suomeksi että ruotsiksi. Työvuorot järjestetään niin, että asiakaspalvelussa on aina sekä ruotsin- että suomenkielentaitoisia henkilöitä. Vuosittaisissa kehityskeskusteluissa verrataan henkilöstön osaamista johdon asettamiin tavoitteisiin. Keskustelujen perusteella laaditaan henkilökohtaiset kehityssuunnitelmat. Kielikoulutusta järjestetään halukkaille. Henkilökunta on myös parantanut kielitaitoaan omalla ajallaan. Henkilöstön laaja kaksikielisyys mahdollistaa kielitaidon kehittämisen päivittäisessä työssä.

**Pohjanmaan verotoimiston** henkilöstöstä 80 prosentilla on kielitaitotodistukset. Jokaisessa toimipaikassa ja tehtävässä edellytetään molempien kansalliskielten hallintaa. Joissakin tehtävissä tarvitaan lisäksi englannin kielen taitoa. Henkilöstöä rekrytoitaessa ruotsin ja suomen kielen taito testataan kaksikielisessä työhaastattelussa. Verohallinnossa ollaan laatimassa rekrytointisuunnitelmaa, jossa kielikysymys huomioidaan omana kohtanaan. Henkilöstölle suunnattua koulutusta järjestetään molemmilla kotimaisilla kielillä. Länsi-Suomen verovirasto ja Pohjanmaan verotoimisto järjestävät koulutusta sekä suomeksi että ruotsiksi. Verotoimisto tukee henkilökunnan osallistumista kielikursseille. Kursseihin saa käyttää työaika tai toimisto voi osallistua kustannuksiin. Verotoimiston sisäisessä vuorovaikutuksessa kukin saa valita käyttämänsä kielen. Verotoimiston kehittämisen painopistealueeksi on valittu kaksikielisten contact center -toimintojen hoitaminen. Henkilökunnan laaja kaksikielisyys mahdollisti valinnan.

**Turun tullin** työvuorot suunnitellaan niin, että aamu- ja iltavuoroissa on ruotsin taitajia. Puhelinpalvelu on järjestetty sekä ruotsiksi että suomeksi. Lisäksi Turun tullin länsisataman konttiryhmän tullirikostorjunnassa vaadituista taidoista on tehty kartoitus, jossa kielitaito huomioidaan omana kohtanaan. Kartoitukseen perustuen on laadittu osaamismatriisi, jota käytetään työvuorosuunnittelussa. Näin ollen kuhunkin työvuoroon saadaan tarvittava kielitaito. Tullihallinnon käsikirjat, tiedotteet, säädöstekstit ja lomakkeet painetaan molemmilla kotimaisilla kielillä. Asiakasstrategiaa ja muita keskeisiä asiakirjoja ollaan kääntämässä ruotsiksi. Intranetissä on sähköinen sanakirja ja tullisanasto. Tullihallituksen kielenkääntäjä on myös käytettävissä. Kielilisää maksetaan hakemuksen perusteella harkinnan mukaan ruotsin tai suomen kielistä. Muista kielistä voi saada kielitaitolisää. Omatoimista opiskelua tuetaan. Kehityskohteena on viikoittain kokoontuvien kieliryhmien perustaminen Turun tullin työntekijöille. Joitakin tullihallituksen vastuulla olevia tullihallinnon peruskursseja järjestetään ruotsiksi.

**Pietarsaaren kihlakunnan poliisilaitos** edellyttää, että kaikki työntekijät selviävät tehtävistään sekä ruotsiksi että suomeksi. Kaksikielisyys huomioidaan rekrytoinnissa ja henkilöstön koulutuksessa. Henkilökunnan kielitaitoa ei ole kartoitettu. Viralliset käännökset annetaan ammattikäytäntöjen käännettäväksi.

Henkilöstön rekrytoinnissa **TYKS:iin** ovat muut taidot ja tiedot usein tärkeämpiä kuin kielitaito. Ruotsinkielen taitoa käytetään kriteerinä rekrytoinnissa mahdollisuuksien mukaan. Klinikoiden johto myöntää kielilisiä määrärahojen puitteissa. Yhdyshenkilöverkoston jäsenet ja sairaanhoitopiirin kielenkääntäjä tukevat henkilökuntaa ruotsinkielisessä viestinnässä. Henkilöstön käytettävissä on myös atk-pohjainen potilasohjesovellus.

**Turunmaan sairaala** edellyttää henkilökunnaltaan hyvää kielitaitoa niin suomen- kuin ruotsinkin kielessä. Kummankin kansallisen kielen hallinta kuuluu normaaleihin kelpoisuusvaatimuksiin.

**Kuluttajaviraston** ruotsin kielen osaajat kartoitettiin syksyllä 2003 kyselyin ja testein. Tuloksia hyödynnettiin kielikoulutuksen hankinnassa. Henkilökunnasta 60 prosentilla on hyvä ruotsin kielen taito. Parhailtaan kartoitetaan myös muiden kuin kotimaisten kielten osaamista. Virasto tukee tehtävien edellyttämän kielitaidon ylläpitoa ja hankki-



mista molemmissa kotimaisissa kielissä sekä englannissa ja tanskassa. Virasto tarjoaa koulutusta sekä käyttökielen vetreyttämisessä että vaativan asiantuntijakielen hallinnassa. Kielitaitovaatimukset huomioidaan rekrytoinnissa. Tekstinkäsittelyohjelman oikolu-kua, sähköistä sanakirjaa, viraston kielenkääntäjää sekä ulkopuolisia käännöspalveluita käytetään työnteon apuna.

Henkilöstöä **Suomen kansallismuseoon** rekrytoitaessa kiinnitetään erityistä huomiota kielitaitoon. Eri tehtävissä vaadittava asiantuntemus ja kielitaito on määritelty aloittain. Henkilökunnan kielitaito ja koulutustarpeet arvioidaan tuloskeskusteluissa. Henkilöstölle järjestetään ruotsin kielen kursseja. Kokoelma- ja tutkimusyksikössä on tehty kielitaito-kartoitus. Koko museon kattavaa kartoitusta ei vielä ole tehty. Henkilöstön käytettävissä on erilaisia käännösohjelmia. Lisäksi museovirastolla on oma käännöspalvelu.

**Etelä-Suomen lääninhallituksen** ruotsinkielistä yhdyshenkilöverkostoa on laajennettu eri alojen asiantuntijoilla. Laajennetun verkoston suomenkielisille asiantuntijoille valittiin kielikouluttaja ja verkostolle räätälöity kielikoulutus aloitettiin keväällä 2004. Kielikouluttaja arvioi laajennettuun verkostoon kuuluvien osaamista sekä koulutuksen tarvetta. Tavoitteena oli, että verkostoon kuuluvien puhetaito ja puheenymmärtäminen olisivat lokakuussa 2004 opetushallituksen yleisen kielikokeen tasolla 4 tai 5 (hyvä taito). Kouluttaja antaa myös ehdotuksia kielikoulutuksen jatkotyölle. Uuden kielilain voimaantulon jälkeen on rekrytoinnissa kielitaitovaatimuksiin kiinnitetty erityistä huomiota. Henkilöstön käytettävissä on Intranetin suomi-ruotsi-suomi –sanakirja sekä käännöspalveluja puolentoista henkilötyövuoden verran. Lääninhallituksen tavoitteena on oman termipankin luominen.

## 4. Kumppanuudet ja resurssit

**Itä-Uudenmaan verotoimisto** toimii verohallinnon ruotsinkielisenä kouluttajana mm. Ahvenanmaan ja Länsi-Suomen koulutustilaisuuksissa. Verotoimistossa käännetään ruotsiksi ja tarkistetaan verohallituksen sekä Uudenmaan veroviraston asiakasohjeita ja lomakkeita. Verohallinnon sisäistä henkilökiertoa käytetään mahdollisuuksien mukaan. Verotoimiston opasteet sekä Internet-sivut ovat suomeksi ja ruotsiksi. Puhelinpalveluun soittava asiakas yhdistetään kielitaitoiselle neuvojalle.

**Pohjanmaan verotoimiston** järjestämissä tilaisuuksissa ja asiakaspalvelussa käytetään asiakkaan kieltä. Henkilöstö osallistuu ulkopuolisten tahojen järjestämille kielikursseille ja muuhun koulutukseen. Verotoimisto on edustettuna kansainvälisissä työryhmissä ja mukana Euroopan unionin Fiscalis-vaihdossa. Opasteet asiakaspalvelutiloissa ovat sekä suomeksi että ruotsiksi. Internet-sivut ovat molemmilla kansallisilla kielillä sekä englanniksi. Länsi-Suomen verovirasto hoitaa yritysverotuksen contact centerinä verohallinnon valtakunnallisia palvelunumeroita. Pohjanmaan verotoimisto huolehtii valtakunnallisesta ruotsinkielisestä puhelinneuvonnasta Ahvenanmaata lukuun ottamatta sekä suurelta osin suomenkielisestä palvelusta. Verotoimisto vastaa kaikkiin ruotsinkielisiin ja osaksi suomenkielisiin Internetin kautta lähetettyihin yritysverokyselyihin.

**Turun tulli** tekee tiivistä yhteistyötä Ahvenanmaan ja Tukholman tullien kanssa. Virkamiesvaihtoa on toteutettu 1-4 viikon pituisissa jaksoissa. Yhteistyössä ammatillinen osaaminen menee kuitenkin kielitaidon edelle. Tullin sisäistä henkilökiertoa ei ole käytetty. Toimitiloissa opasteet ovat vähintään suomeksi ja ruotsiksi sekä englanniksi ja venäjäksi tarpeen mukaan. Asiakaspalvelussa on aina ruotsia osaava henkilö. Puhelinpalvelu on järjestetty sekä ruotsiksi että suomeksi. Veropäätökset voidaan tulostaa sekä suomeksi että ruotsiksi. Kehityskohteenä on kielivalikoiman laajentaminen.

**Pietarsaaren kihlakunnan poliisilaitoksella** hakemusten käsittely ja asiakaspalvelu hoidetaan asiakkaan valitsemalla kielellä. Kaikki opasteet ovat kaksikielisiä. Puhelinneuvontaa annetaan ruotsiksi ja suomeksi. Verkkosivuja kehitetään jatkuvasti ja sivuille on tulossa ruotsin- ja suomenkielisen aineiston lisäksi myös englanninkielistä materiaalia.

**TYKS:in** tärkeimmät kumppanit potilashoidossa ovat muut terveydenhuollon organisaatiot eli terveyskeskukset, muut sairaalat, yksityislääkärit ja sosiaalitoimen yksiköt. Yhteistyötahoille on tiedotettu sairaalan ruotsinkielisestä palvelusta. Potilaille suunnattu materiaali sekä toimitilojen opasteet on käännetty ruotsiksi. Potilaille jaettava materiaali on myös Internetissä.

**Turunmaan sairaalan** asiakaspalvelupalvelu ja yhteydet sidosryhmiin hoidetaan asiakkaan valitsemalla kielellä. Potilas saa hoitoa rekisteröinnin yhteydessä annetulla kielellä. Kaikki sairaalan opasteet ovat kummallakin kotimaisella kielellä. Sairaalassa puhutaan päivittäin ruotsia ja suomea rinnakkain. Monet Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin työntekijät työskentelevät henkilökierron kautta Turunmaan sairaalassa kielitaitoaan parantaakseen.

**Kuluttajavirasto** palvelee ruotsin ja suomen lisäksi myös englanniksi. Myös venäjänkieliselle palvelulle on kysyntää. Viraston Euro-kampanjassa kuluttajatietaa jaettiin kotimaisten kielten lisäksi yhdellätoista muulla kielellä. Näkövammaisille suunnattu Kuluttaja-lehti on saatavissa äänikasettina. Virallinen viestintä hoidetaan kunkin kunnan asukkaiden enemmistön kielellä. Virkamiesvaihtoa on kokeiltu yksittäisten virkamiesten kohdalla. Osa lomakkeista on ruotsin ja suomen lisäksi myös englanniksi. Ruotsinkielen osaajat on ilmoitettu puhelinvaihteelle toiminnoittain. Osa Internet-sivuilla olevasta tiedosta on englanniksi, viroksi, venäjäksi ja viittomakielellä.

**Suomen kansallismuseon** ja muun valtionhallinnon yhteistyöstä esimerkkinä on maastavientilupien käsittely tullin kanssa. EU-hankeyhteistyön kieli on yleensä Englanti tai muu kummankin osapuolen hallitsema kieli. Kotimaisten koulujen ja museoiden kanssa asioidaan suomeksi tai ruotsiksi. Museossa työskentelee ulkomaisia harjoittelijoita. Toimintasuunnitelman mukaista virkamiesvaihtoa on harjoitettu harkitusti. Kansainvälinen näyttely-yhteistyö on osa museon toimintaa. Toimitilojen kyltit ovat ruotsiksi ja suomeksi. Näyttelytekstit sekä verkkosivut ovat suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

**Etelä-Suomen lääninhallituksen** kaikkien kolmen toimipaikan opasteiden kieliasu on tarkistettu. Intranet-sivuja on kehitetty huomioiden sekä ruotsin- että suomenkielisten tarpeet. Laajennetun ruotsinkielisen palveluverkoston ensisijaisena tehtävänä on lääninhallituksen asiakkaiden ruotsinkielinen palvelu.

## 5. Prosessit ja muutosjohtaminen

**Itä-Uudenmaan verotoimiston** suurimman ja monikielisyden kannalta merkittävimmän asiakasryhmän muodostavat veronmaksajat. Asiakkaiden käyttämä asiointikieli tunnustetaan verohallinnon tietokannasta. Paikallislehtiin toimitetaan säännöllisesti tiedotteet sekä ruotsiksi että suomeksi. Verotoimisto tekee vuosittain palvelun tasoa koskevan asiakaskyselyn. Kyselyssä on mahdollista ottaa kantaa myös kieliasioihin. Tuloksia arvioidaan sekä johtoryhmässä että koko henkilöstön kesken. Palautteet huomioidaan seuraavan vuoden työsuunnitelmassa.

**Pohjanmaan verotoimiston** työohjeet, kokouspöytäkirjat ja muu materiaali käännetään molemmille kansallisille kielille. Alueen laajasta kaksikielisyydestä johtuen sekä ruotsin- että suomenkielinen palvelu on luontevaa. Asiakaspalautteet käsitellään johtoryhmässä sekä huomioidaan palvelun ja toiminnan kehittämisessä.

**Turun tullin** asiakaspalvelussa varmistetaan, että asiakas saa palvelua omalla kielellään. Ruotsinkielisen palvelun lisätarvetta ei ole kartoitettu.

**Pietarsaaren kihlakunnan poliisilaitoksen** tärkeät lomakkeet ja asiakirjat ovat saatavissa sekä ruotsin- että suomenkielisinä. Asiakkaiden ja sidosryhmien antama palaute huomioidaan. Poliisikuulusteluissa kiinnitetään erityistä huomiota siihen, millä kielellä asiakas haluaa tulla kuulluksi.

**TYKS:in** sairaanhoitopalveluita tuottavissa yksiköissä tiedostetaan potilaan tarve käyttää omaa kieltään terveyttä koskevista asioista keskusteltaessa. Äidinkielen käyttö korostuu lasten, vanhusten, vakavasti sairaiden ja psyykkisistä ongelmista kärsivien hoidossa. Ruotsinkielisten osuus henkilökunnasta pieni. Ruotsinkielisten palvelujen tarve on kuitenkin ympärivuorokautinen.

**Turunmaan sairaalassa** omakielisen hoidon katsotaan olevan korkealaatuisen toiminnan edellytys. Vuosittaisessa kyselyssä potilailla on mahdollisuus ilmaista hoidon laatua koskeva mielipiteensä. Palautetta voi kyselyn lisäksi antaa vuoden ympäri. Sairaala on saanut kiitosta erityisesti kielellisestä palvelusta.

**Kuluttajaviraston** tehtävä vaatii laajaa monikielisyyttä ja erityisryhmien huomiointia. Uusi kielilaki edellyttää kielitaidon aktivoimista kielikoulutuksen avulla. Ruotsin ja suomen kielen yhdenvertaisuus on huomioitu viraston prosesseissa. Kielitaitoon tai käsittelykieleen vaikuttavia prosesseja ei toistaiseksi seurata. Kieleen liittyvää palautetta saadaan etenkin elinkeinonharjoittajilta, jotka haluavat vaihtaa asiointikielen suomesta ruotsiin.

**Suomen kansallismuseon** asiakaspalvelu on pääsääntöisesti omakielistä. Uuden kielilain myötä mahdollisimman monen työntekijän kielitaito pyritään saamaan vaaditulle tasolle. Henkilöstön kielitaitoa ei ole toistaiseksi arvioitu. Tutkimusjulkaisut ilmestyvät yleensä suomeksi ja mukana on englanninkielinen tiivistelmä. Määrärahoista ja vähäisestä kysynnästä johtuen julkaisuja ei paineta ruotsiksi.

**Etelä-Suomen lääninhallituksen** tehtävät on kartoitettu uuden kielilain näkökulmasta. Kehittämiskohteena ovat ydinprosessien tunnistaminen, kaksikielisten kuntien ja toi-

mielinten tietojen päivittäminen osoiterekisteriin sekä osastojen eri asiakas- ja sidosryhmien tarpeiden kartoitus.

## 6. Asiakas- ja kansalaistulokset

**Pohjanmaan verotoimiston** saaman asiakaspalautteen perusteella palvelu koetaan asian- tuntevaksi, ystävälliseksi ja sujuvaksi. Palautetta ei ole kerätty kieliryhmittäin. Kielinäkö- kulmaan huomioivia palvelusitoumuksia ei ole tehty.

**Turun tullissa** asiakaspalautetta seurataan ja virheet korjataan mikäli esim. jokin asia- kirja on toimitettu väärällä kielellä. Asiakaskyselyissä ei ole erikseen huomioitu kielinä- kökulmaa.

**Pietarsaaren kihlakunnan poliisilaitoksen** asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa kie- llliseen palveluun. Asiakkaat tietävät voivansa käyttää omaa kieltään asioinnissa. Mah- dollisia valituksia seurataan.

**TYKS:iin** saapuvien potilaiden kieli saadaan tietää väestörekisteristä kutsukirjettä laa- dittaessa. Kutsukirjeen mukana lähetetään tietoa ruotsinkielisestä yhdyshenkilöverkostos- ta ja mahdollisuudesta ruotsinkieliseen palveluun. Potilaan pyynnöstä tiivistelmä potilas- kertomuksesta toimitetaan ruotsiksi. Erityisesti ruotsinkieliseen palveluun kohdistettua kyselyä ei ole toteutettu.

**Turunmaan sairaala** painottaa eri yhteyksissä, että hoitoa annetaan sekä ruotsiksi et- tä suomeksi. Esimerkiksi vuosittaisen potilaille suunnatun lomaketutkimuksen avulla kar- toitetaan kielellinen palvelu toimivuutta. Epäkohtia havaittaessa otetaan yhteyttä suoraan potilaaseen tai tiedotetaan asiasta tiedotusvälineiden kautta. Johtoryhmä seuraa kielelli- sen palvelun toteutumista. Potilaalle toimitettava tiivistelmä potilaskertomuksesta laadi- taan asiakkaan omalla kielellä.

**Kuluttajaviraston** asiakkaat lähestyvät virastoa omalla kielellään. Asiakastilanteiden sujuvuuden varmistamiseksi on nimetty kielivastaavat toiminnoittain. Oikeakielisyyttä, sujuvuutta ja ystävällisyyttä on mitattu puhutussa ja kirjoitetussa kielessä ulkopuoliselta palveluntarjoajalta tilatussa tutkimuksessa. Palvelusitoumuksissa ei vielä ole huomioitu kielinäkökulmaa. Tilanne päivitetään strategiatyön edetessä.

**Suomen kansallismuseon** näyttelyt ja avoinnapito -vastuualueella seurataan asiak- kailta saatua palautetta. Ruotsinkieliset toimittajat ottavat yhteyttä museoon poikkeukset- ta ruotsiksi. Yksiköiden henkilökunta on valittu niin, että ruotsinkielinen palvelu on aina mahdollista. Verkkosivuille lisätään aineistoa kysynnän mukaan. Pyrkimyksenä on ruot- sin- ja suomenkielisten Internet-sivujen identtisyys.

## 7. Henkilöstötulokset

**Pohjanmaan verotoimiston** henkilöstö hyväksyy verotoimiston kielipolitiikan. Käsitte- lijöille tulee sekä suomen- että ruotsinkielisiä tapauksia äidinkielestä riippumatta. Henki-

löstöllä on mahdollisuus ja velvollisuus käyttää työssään sekä ruotsia että suomea. Hyvä suorituskyky ja tuottavuus edellyttävät riittävää suomen ja ruotsin kielen taitoa. Kielillisät ovat käytössä. Kielitaito saattaa vaikuttaa positiivisesti urakehitykseen.

Koko tullihallinnon kattava työtyytyväisyyskysely tehdään myös Turun tullissa joka toinen vuosi. Kysely ei erikseen huomioi kielinäkökulmaa. Kielillisää maksetaan ruotsin ja suomen kielistä. Kielitaitolisää on mahdollista saada muista kielistä. Kielitaito voi vaikuttaa henkilökohtaiseen palkanosaan.

**Pietarsaaren kihlakunnan poliisilaitoksen** henkilökunta hyväksyy viraston kielipolitiikan. Kaksikielisyys on myötävaikuttanut tulosten nopeaan saavuttamiseen ja tuottavuuteen. Henkilökunnan kielitaito kohentuu kummankin kielen päivittäisessä käytössä. Kielitaito huomioidaan kielilisin.

**TYKS:in** henkilöstö toivoo, että kielilisiin käytettävä määräraha olisi suurempi. Kielitaidon vaikutuksia henkilöstön suorituskykyyn ei ole mitattu. Ruotsinkielisen palveluverkoston yhdyshenkilöitä koulutetaan säännöllisesti pidettävissä seminaareissa ja tutustumismatkoilla. TYKS:issä järjestetään ruotsinkielen kursseja, jotka painottuvat sairaalamaailmassa tarvittavaan kielitaitoon. Kurssit ovat olleet suosittuja. Lastenklinalla kielitaito on erityisen tärkeä, sillä hoitajaksot ovat aiempaa lyhyempiä.

**Turunmaan sairaalan** henkilökunta on sitoutunut sairaalan kielipolitiikkaan. Kielipolitiikka otetaan esiin jo työhaastattelussa. Heikomman kotimaisen kielen taitoa parannetaan päivittäin ruotsia ja suomea käyttämällä. Kielikursseja ei ole järjestetty, sillä sairaalan palvelukseen palkatuilla on jo valmiiksi hyvä kielitaito kummassakin kotimaisessa kielessä. Osalle henkilökuntaa maksetaan kielillisää.

**Kuluttajaviraston** henkilöstö on sitoutunut viraston kielipolitiikkaan. Viraston tarjoama kielikoulutus on laadukasta ja omaehtoista opiskelua tuetaan. Henkilöstön motivaatio kielten opiskeluun on korkea. Kielten osaamista ei erikseen palkita, mutta kielitaito voi olla eduksi vaativampiin tehtäviin siirryttäessä. Suunnitteilla oleva palkkausjärjestelmä huomioi kielitaidon osana henkilökohtaisen suoriutumisen arviointia.

Johdon mielestä henkilöstö on sitoutunut **Suomen kansallismuseon** kielipolitiikkaan ja arvostaa omaa kielitaitoaan. Suurimmalla osalla henkilöstöstä on mahdollisuus käyttää kielitaitoaan omassa työssään. Tiettyä kieltä osaavalle pyritään ohjaamaan ko. kieleen liittyviä töitä. Kielikurssit ovat apuna puheen ja epävirallisen kirjoittamisen parantamisessa. Virallisissa käännöksissä käytetään käännöspalveluita. Kielitaitoa arvostetaan ja sen katsotaan parantavan yksittäisen työntekijän sekä yksiköiden imagoa. Tuloskeskusteluissa ruotsinkielen taito palkitaan lisäpisteillä.

## 8. Yhteiskunnalliset tulokset

**Pohjanmaan verotoimiston** viestinnässä on pyritty kaksikielisyyteen, mikä on huomioitu mediassa myönteisesti.

**Turun tullissa** erityisesti Ahvenanmaan ja Manner-Suomen verorajalla työskentele-

vän henkilöstön hyvä ruotsin kielen taito on oleellinen, sillä asiakkaat kokevat usein veroilmoitusten teon byrokraattisena. Kielitaito edistää asioinnin sujuvuutta. Tulliin suhtautaan positiivisesti. Tulli ei ole ollut mediassa merkittävästi esillä.

**Pietarsaaren kihlakunnan poliisilaitoksen** suhteet ympäröivään yhteiskuntaan ovat hyvät. Poliisilaitos on myötävaikuttanut kieliryhmien luontevaan yhteiselo.

Varsinaissuomen sairaanhoitopiirin johto arvostaa **Turunmaan sairaalan** työtä kaksikielisen hoitoympäristön ylläpitämisessä. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö on myöntänyt määrärahan sairaalan uuden toimintamallin kehittämistä varten. Tavoitteena on, että sairaala voisi myös jatkossa antaa hoitoa sekä ruotsiksi että suomeksi. Alueen suurin suomenkielinen sanomalehti on useissa yhteyksissä nostanut Turunmaan sairaalan esiin yksikkönä, jossa potilaat saavat hyvää hoitoa. Sairaalan henkilöstö suhtautuu myönteisesti siihen, että sairaalan hallintokieli on ruotsi.

**Suomen kansallismuseo** lähestyy mediaa ruotsiksi ja suomeksi. Ruotsinkielisessä lehdistössä museo on perinteisesti huomioitu laajalti. Ruotsinkielisen radion kiinnostus museota kohtaan on kasvanut. Museon näkyvyyttä eri medioissa seurataan.

## 9. Keskeiset suorituskykytulokset

**Pohjanmaan verotoimistoon** rekrytoitavilta edellytetään molempien kansalliskielten hyvää hallintaa. Veroneuvontaa annetaan suomen ja ruotsin lisäksi myös englanniksi. Maahanmuuttajille järjestetään koulutusta veroasioissa. Kielikysymystä ei verohallinnon kustannustehokkuuden seurannassa huomioida erikseen. Käytännössä kaksikielisyys vaatii lisäresursseja.

Sähköinen tullaus on **Turun tullissa** lisännyt kustannustehokkuutta. Muita kuin kansalliskieliä edustavien ryhmien integroimista yhteiskuntaan on edistetty ottamalla tullen palvelukseen myös maahanmuuttajataustaisia henkilöitä.

**Pietarsaaren kihlakunnan poliisilaitos** palvelee ruotsiksi, suomeksi ja englanniksi. Poliisilaitos on hyötynyt monimutkaisten tapausten selvittämisessä erikoistaidoista kuten esim. viittomakielestä. Kääntäminen ja tulkkaukset aiheuttavat lisäkustannuksia.

**Turunmaan sairaalassa** hoidetaan paljon maahanmuuttajia. Henkilökunnasta suuri osa puhuu englannin kielen lisäksi saksaa. Tulkkipalveluja käytetään tarvittaessa. Henkilökunta on tottunut palvelemaan ruotsiksi ja suomeksi, jolloin myös palvelun muilla kielillä koetaan olevan helpompaa. Stakesin vuosittaisen tutkimuksen mukaan sairaala toimii kustannustehokkaasti.

**Kuluttajavirastossa** kustannustehokkuus näkyy tuotoksen määrällisenä ja laadullisena kehittymisenä resurssien pysyessä ennallaan. Uusi kielilaki on vahvistanut kotimaisten kielten yhdenvertaisuutta viraston toiminnassa.

**Suomen kansallismuseo** kannustaa eri kieliryhmien edustajia hakeutumaan töihin museoon. Rekrytoinnissa huomioidaan eri kielten kuten viron ja venäjän taitajat. Suvaitsevaisuus on osa toimintapolitiikkaa. Hyvän kielitaidon on todettu edistävän työtehtävien

hoitamista. Opastuksia järjestetään mm. englanniksi, ranskaksi, italiaksi sekä viittomakielellä. Kaksi- ja monikielisyys lisää kustannuksia, mutta edistää hyvää palvelua. Omakielisen palvelun koetaan toimivan käytännössä, mutta toimivuutta ei ole mitattu.

## *Vuoden 2004 aikana aiemmin sarjassa ilmestyneet julkaisut*

---

1/2004	Uusille urille Linjaukset ja toimenpidesuositukset
2/2004	Uuden kielilain toimeenpanon tukihanke
3/2004	Stödprojekt för genomförande av den nya språklagen
4/2004	Asiakirjaliikenteen risteysasemalla Selvitys ministeriöiden kirjaamiskäytännöistä 2003
5/2004	Naisjohtajat – Uralla eteenpäin Naisten sijoittuminen valtionhallinnon johtotehtäviin
6/2004	Arvot arkeen Pilottivirastojen kokemukset ja työryhmän johtopäätökset
7/2004	Julkishallinnon XML-strategian toteuttaminen XML-pohjaiset verkkopalvelutekniikat
8/2004	Julkisten verkkopalvelujen laatukriteeristö
9/2004	JHTT-lain tarkastamistyöryhmä
10/2004	Markkinoiden väärinkäyttödirektiivin täytäntöönpano
11/2004	Hallinnon sisäisten tietoluovutusten maksukäytäntöjä selvittäneen työryhmän muistio
12/2004	Luottolaitosten ja sijoituspalveluyritysten vakavaraisuusuudistus Arvioita taloudellisista vaikutuksista (vain PDF-versio)
13/2004	Tulospalkkiojärjestelmät valtiolla
14/2004	Kiinteistörahastotyöryhmän väliraportti



# TYÖRYHMÄ- MUISTIOITA



VALTIOVARAINMINISTERIÖ  
Snellmaninkatu 1 A  
PL 28, 00023 VALTIONEUVOSTO  
Puhelin: (09) 160 01  
Telefaksi: (09) 160 33123  
[www.vm.fi](http://www.vm.fi)

15a/2004  
ASIOINTI OMALLA KIELELLÄ  
UUDEN KIELILAIN TÄYTÄNTÖÖNPANON  
TUKIHANKKEEN LOPPURAPORTTI

ISSN 0788-6322  
ISBN 951-804-470-8 (nid.)