

Asiakaspalvelun ymmärrettävyys

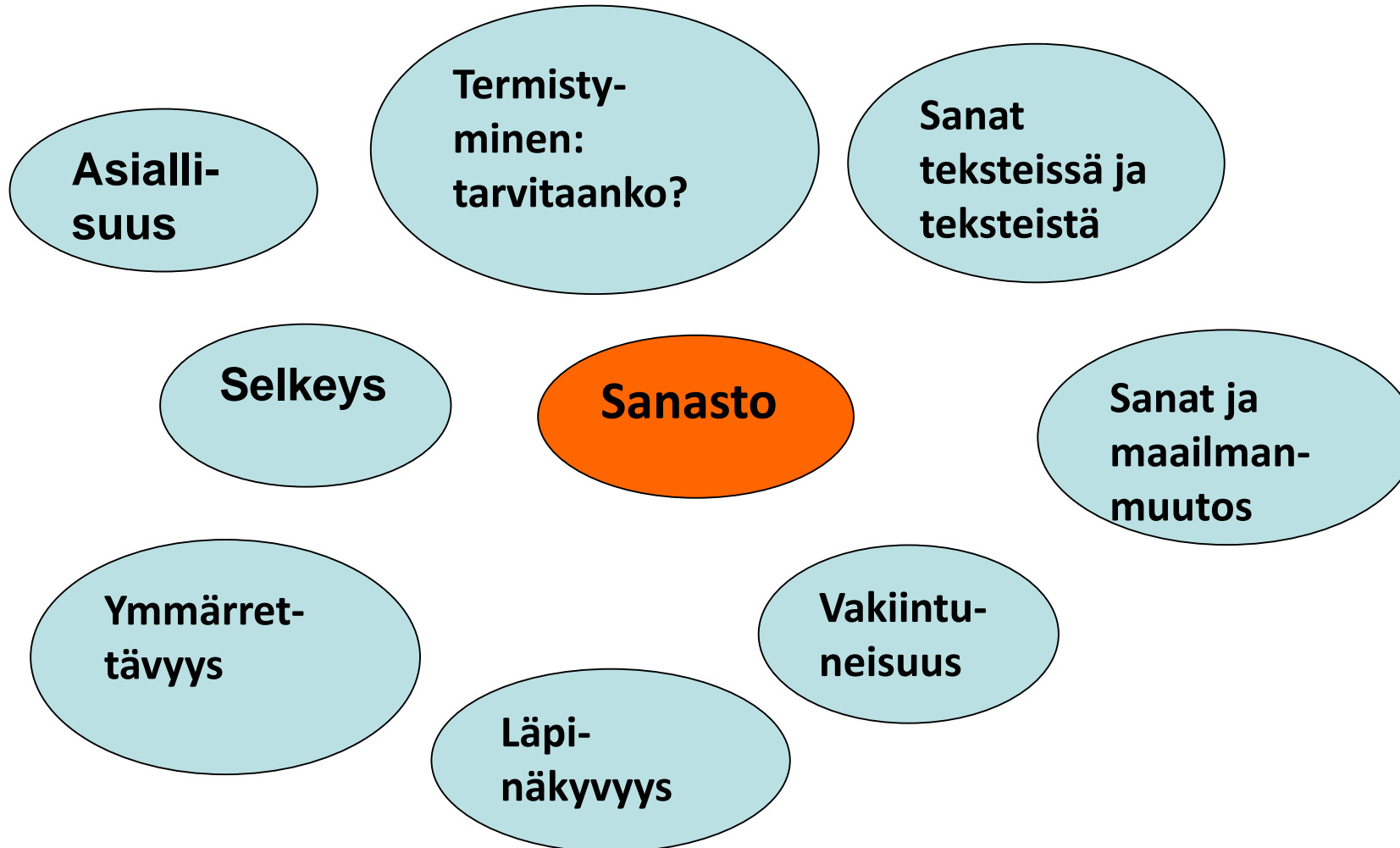
Sanasto ja kieli julkisissa palveluissa

12.3.2019

Ulla Tiililä



Näkökulmia sanastoon





Tunnista teksteihin viittaavat sanat!

Asiakkaan on tehtävä suoran valinnan palveluntuottajan sekä käyttämänsä sosiaali- ja terveyskeskuksen ja suunhoidon yksikön valinnastaan **ilmoitus** 77 §:n 1 momentissa tarkoitettua tiedonhallintapalvelua käyttäen tai muutoin kirjallisesti sille maakunnalle, jonka asukas hän on. Asiakas voi tehdä ilmoituksen myös valitsemaalleen suoran valinnan palveluntuottajalle.

--

Asiakas saa tehdä uuden suoran valinnan palveluntuottajaa sekä käyttämänsä sosiaali- ja terveyskeskusta ja suunhoidon yksikköä koskevan valinnan aikaisintaan kuuden kuukauden kuluttua edellisestä valinnasta. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus vaihtaa suoran valinnan palveluntuottajaa sekä käyttämänsä sosiaali- ja terveyskeskusta ja suunhoidon yksikköä määräajasta riippumatta muuttaessaan asuinpaikkaansa. Lisäksi maakunta voi **asiakkaan hakemuksesta antaa oikeuden** vaihtaa suoran valinnan palveluntuottajaa sekä asiakkaan käyttämää sosiaali- ja terveyskeskusta tai suunhoidon yksikköä muusta **perustellusta** syystä.

(Valinnanvapauslain luonnos, 20. §)



Tekstit lakisääteisiä ja kieltäkin säädellään, kuten

Hallintolaki 9. §

Hyvän kielenkäytön vaatimus

Viranomaisen on käytettävä **asiallista**, **selkeää** ja **ymmärrettävää** kieltä.

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 6. §

Asiakirjoissa käytettävä kieli

Asiakasasiakirjoissa käytettävän kielen on oltava **selkeää** ja **ymmärrettävää**, ja niissä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä.

EU:n tietosuoja-asetus

7. artikla: suostumuspyyntö helposti **ymmärrettävässä**, **selkeällä** ja **yksinkertaisella** kielellä; 12. artikla: **läpinäkyvä** informointi ja viestintä (myös 34. artikla); huomio erityisesti lapsille suunnatun kielen laadussa.



Kielen moniulotteisuus ja monifunktioisuus

Asiallisuus: sävy, suhdetoiminta, tunteet, asenteet

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

Selkeys: visuaalinen puoli, myös äänen laatu

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

Ymmärrettävyys: mielen ja oivaltamisen maailma

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



”Vammaispalvelu on sosiaalityön ja perhepalveluiden palvelualue.”

Apua kielen abstraktisuuden arviointiin!

- 1) Konkreettiset, fyysiset oliot, havaittavissa ajassa ja paikassa, ovat olemassa (*virasto, toimisto*)
- 2) Teot, tapahtumat, prosessit, asiantilat, jotka tapahtuvat ja esiintyvät (*valvonta?*)
- 3) Tilat ja suhteet, henkisen toiminnan tulokset, ajan ja paikan ulkopuolella, ei havaittavia (*tulosalue, palvelualue?*)

(John Lyons 1977)



Kieli maailmaa muuttamassa

- Kieli rakentaa todellisuutta, ei vain heijasta sitä
- Kääntäen: muutetaan kieltä maailman parantamiseksi
 - Anomus > hakemus
 - Lakimies > juristi
 - Isä ja äiti > vanhemmat
- Tällä on rajansa
 - Sopii ja on välttämätöntä esim. ihmisryhmien nimityksissä
 - Yleisemmissä ilmauksissa hankalampaa: voi syntyä vieraannuttavaa kieltä (esim. *oppija koululaisen ja oppilaan sijaan*)

https://www.consilium.europa.eu/media/35449/fi_brochure-inclusive-communication-in-the-gsc.pdf

https://tane.fi/documents/1429808/1854322/TANE_Miehia_ja_naisihmisiä_verkko_valmis.pdf/d7b558dc-74ed-4981-0b06-f890ff2973d5/TANE_Miehia_ja_naisihmisiä_verkko_valmis.pdf.pdf