



**TURUN
YLIOPISTO**

Asiallisuuden ulottuvuudet virkakielessä

Viranomaisten käsityksiä *asiallinen*-adjektiivista ja asiallisesta kielestä

Pinja Henttonen

Pro gradu -tutkielma

Kieliasiantuntijuuden tutkinto-ohjelma, suomen kieli

Kieli- ja käännöstieteiden laitos

Humanistinen tiedekunta

Turun yliopisto

Huhtikuu 2024

Turun yliopiston laatu järjestelmän mukaisesti tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu

Turnitin OriginalityCheck -järjestelmällä.

Pro gradu -tutkielma

Kieliasiantuntijuuden tutkinto-ohjelma, suomen kieli

Pinja Henttonen

Asiallisuuden ulottuvuudet virkakielessä – Viranomaisten käsityksiä *asiallinen*-adjektiivista ja asiallisesta kielestä

Sivumäärät: 47 sivua, 2 liitesivua

Tämän tutkielman aiheena on asiallisuuden ulottuvuudet virkakielessä. Tutkielmassa selvitetään kyselytutkimuksen avulla, millaisia käsityksiä viranomaisilla on *asiallinen*-sanasta ja asiallisesta kielestä. Edellä mainittujen lisäksi selvitetään myös, miten he varmistavat käytännön työssään käyttävänsä asiallista kieltä. Tavoitteena on tarkastella, onko *asiallinen* tarpeeksi yksiselitteinen ja kuvaava adjektiivi määrittämään viranomaisten kielenkäyttöä.

Tutkimus perustuu hallintolain hyvän kielenkäytön vaatimukseen, jonka mukaan ”viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä” (Hallintolaki 2003, § 9). Tutkimus sijoittuu virkakielen tutkimuksen kentälle ja on luonteeltaan pääosin laadullista, mutta luokittelua on tehty hieman myös määrällisesti. Tutkimuksen aineisto on kerätty kyselytutkimuksella ja aineiston järjestely sekä analyysi on toteutettu sisällönanalyysin periaatteita noudattaen.

Tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että *asiallinen* on adjektiivina hyvinkin moninainen. Kyselyaineistosta muodostettiin yhdeksän luokkaa, jotka kuvaavat vastausten perusteella asiallisuuteen sisältyviä ilmiöitä: selkeys, yleiskielisyys, neutraalius, ymmärrettävyys, tilanteeseen sopivuus, asiassa pysyminen, kunnioittavuus, faktapohjaisuus ja normienmukaisuus. Asiallinen kieli pitää aineiston perusteella sisällään suuren määrän erilaisia ilmiöitä, jotka ovat itsessäänkin hyvin moniulotteisia. Erittäin kiinnostavana tutkimustuloksena voidaan pitää sitä, että monissa asiallisuutta määrittelevissä vastauksissa mainittiin hyvän kielenkäytön vaatimuksen muut adjektiivit *selkeä* ja *ymmärrettävä*. Monien vastaajien mielestä nämä ikään kuin sisältyvät jo asiallisuuteen.

Tutkimuksen tuloksista ei voida suoraan tehdä päätelmiä siitä, onko *asiallinen*-adjektiivi oikea tai väärä valinta määrittämään viranomaisten kielenkäyttöä. Tutkimuksen tulokset kuitenkin osaltaan vahvistivat hypoteeseja, joita tutkimukseen ryhdyttäessä oli. Tämä antaa suuntaa antavaa tietoa siitä, että *asiallinen* ei ole selkeä tai helposti hahmotettavissa oleva adjektiivi. Se tarkoittaa eri viranomaisille eri asioita, ja heidän antamissaan määritelmässä painottuivat hyvin erilaiset asiat. Jatkotutkimusten osalta olisikin kiinnostavaa tarkastella esimerkiksi asiallisuuden ilmenemistä käytännön viranomaiskielessä.

Avainsanat: asiallisuus, asiallinen, virkakieli, viranomainen, sisällönanalyysi, kyselytutkimus, hallintolaki

Sisällys

1	Johdanto	5
1.1	Tausta, tavoitteet ja tutkimuskysymykset	5
1.2	Olennaiset käsitteet ja aiempi tutkimus	6
1.3	Hallintolain hyvän kielenkäytön vaatimus	8
1.4	Tutkimusetiikka ja tutkielman rakenne	10
2	Tutkimuksen teoreettinen tausta ja menetelmät	12
2.1	Virkakielen tutkimus	12
2.2	Sisällönanalyysi tutkimusmenetelmänä	13
2.3	Kyselytutkimus ja kielitaju	14
2.4	<i>Asiallinen</i> -adjektiivin semantiikkaa	15
3	Kyselyaineiston kerääminen ja esittely	19
3.1	Kyselyn laatiminen ja vastausten kerääminen	19
3.2	Kyselyaineiston esittely	20
4	Asiallisuuden ilmeneminen aineistossa	24
4.1	Asiallisuuden ulottuvuudet viranomaisten vastauksissa	24
4.1.1	Selkeys ja ymmärrettävyys	24
4.1.2	Yleiskielisyys	26
4.1.3	Neutraalius	28
4.1.4	Tilanteeseen sopivuus ja normienmukaisuus	29
4.1.5	Kunnioittavuus	31
4.1.6	Faktapohjaisuus ja asiassa pysyminen	33
4.2	Asiallisuuden varmistaminen käytännössä	34
4.2.1	Ohjeiden ja linjausten noudattaminen	34
4.2.2	Luottaminen omaan kielitajuun ja kokemukseen	35
4.2.3	Kollegoiden apu ja oikolukeminen	36
4.2.4	Asettuminen lukijan asemaan	37
4.3	Muita olennaisia havaintoja tutkimuksen tuloksista	38
5	Lopuksi	41
	Lähteet	44

Liitteet	48
Liite 1. Kyselylomake	48

1 Johdanto

1.1 Tausta, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tämän tutkielman aiheena on *asiallinen*-sanank merkitys ja asiallisen kielen piirteet viranomaisten näkökulmasta. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää kyselytutkimuksen avulla, miten viranomaiset ymmärtävät sanan *asiallinen* ja miten he kuvailevat asiallista kieltä. Kyselytutkimuksessa kysyn kolmantena varsinaisena kysymyksenä myös, miten viranomaiset varmistavat käytännön työssään käyttävänsä asiallista kieltä. Näiden kysymysten avulla nostan asiallisuutta ilmiönä esille ja perehdyn siihen, mitä kaikkea *asiallinen*-adjektiivi pitää sisällään. Kun puhun tässä tutkimuksessa asiallisuudesta, en tarkoita sitä vain kielenaineeksena vaan viittaan yleisemmin *asiallinen*-sanaan sekä asialliseen kieleen ilmiönä.

Kiinnostuin tutkimukseni aiheesta ensimmäisen kerran toimiessani viestintäharjoittelijana Ruokavirastossa. Aihe nousi keskusteluun myös toisessa harjoittelussani Kotimaisten kielten keskuksessa (Kotus). Puhuimme kummassakin harjoittelussa viranomaisviestinnän ja virkakielen asiantuntijoiden kanssa siitä, kuinka asiallisuutta ei ole nostettu eksplisiittisesti juurikaan esille tutkimuksissa, vaikka ilmiöön kiinteästi liittyviä aiheita onkin tutkittu suhteellisen paljon. Ulla Tiirilä (2015) on kuvannut asiallisuuden ilmiötä Kielikellon artikkelissaan seuraavasti:

Itse laissa adjektiivien merkitystä ei avata, ja tavallisessa puheessa selkeys ja ymmärrettävyys monesti rinnastetaan. Asiallisuus taas usein unohdetaan kokonaan. Se on esimerkiksi jäänyt pois uudistetun kuntalain viestintäpykälästä (29. §).

Tiirilän lisäksi myös Aino Piehl (2018) on kirjoittanut asiallisuuden unohtumisesta, vaikka asiallisuudellakin on roolinsa hallintolaissa. Hallintolain hyvän kielenkäytön vaatimuksen mukaan “viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä” (Hallintolaki 2003, § 9). Laissa ei kuitenkaan määritellä adjektiiveja *asiallinen*, *selkeä* ja *ymmärrettävä*. Näistä kolmesta adjektiiveja *selkeä* ja *ymmärrettävä* on tutkittu jonkin verran, mutta adjektiivi *asiallinen* jää hyvin abstraktiksi ja unohtuu helposti.

Tutkimuskysymykseni ovat seuraavat:

1. Millaisia erilaisia merkityksiä viranomaiset antavat *asiallinen*-sanalle?
2. Miten viranomaiset kuvailevat asiallista kieltä?

3. Miten viranomaiset varmistavat, että he käyttävät asiallista kieltä käytännön työssään?

Kaiken kaikkiaan tutkimuksessa pyrin selvittämään, onko *asiallinen* tarpeeksi yksiselitteinen ja selkeä adjektiivi ohjaamaan julkishallinnon työntekijöiden kielenkäyttöä. On myös oleellista tuoda esille sen erilaisia määritelmiä ottamatta kantaa siihen, kuinka osuvia ne ovat tai eivät ole. Jos viranomaisella on mielessään vain jokin yksi asiallisuutta kuvaava määritelmä, kun hän esimerkiksi viestii asiakkaalle, voi monia osa-alueita jäädä kielenkäytössä täysin huomioimatta.

Tutkielman aihetta voidaan pitää yhteiskunnallisesti relevanttina, sillä hallintolaki määrittää ja ohjaa kaikkien julkishallinnon työntekijöiden kielenkäyttöä ja viestintää. On siis hyvin oleellista selvittää, ovatko hyvän kielenkäytön vaatimuksessa käytetyt adjektiivit tarpeeksi selviä ja kuvaavia täyttämään tarkoituksensa. Viranomaisten kielenkäyttöä ohjaavaa lainsäädäntöä on ylipäätään olemassa hyvin vähän, joten olemassa olevan lainsäädännön tulisi tästäkin syystä olla mahdollisimman käyttökelpoista. Toiveenani on, että tutkimukseni avaisi tieteellisen keskustelun tutkittavasta ilmiöstä ja poikisi jatkotutkimuksia aiheeseen liittyen.

Tutkimushypoteesini on, että viranomaisten vastauksissa nousevat esille monenlaiset eri määritelmät sekä *asiallinen*-sanalle että asialliselle kielelle. Uskon, että osassa vastauksia voivat olla mainittuna kattavasti useat eri määritelmät ja osassa suppeammin vain jokin tietty näkökulma. Uskon myös, että vastauksissa näkyy määrittelemisen vaikeus joko eksplisiittisesti mainittuna tai ainakin niin sanotusti rivien välistä luettuna. Nämä väljähköt hypoteesit pohjautuvat pääosin siihen, ettei asiallisuuteen ole tutkimusaiheenakaan tartuttu juuri mahdollisesti käsitteen epämääräisyyden ja moninaisuuden vuoksi.

1.2 Olennaiset käsitteet ja aiempi tutkimus

Tutkimuksen kannalta oleellisia käsitteitä ovat muun muassa virkakieli ja viranomainen. Kielitoimiston sanakirjan (KS) mukaan *virkakielellä* tarkoitetaan viranomaisten työssään käyttämää kieltä. Virkakieli ei ole kielimuotona yhtenäinen (Heikkinen–Hiidenmaa–Tiilikä 2000, 9). Sitä käytetään monissa eri kanavissa ja se on hyvin moninaista. Virkakieli on erityisessä roolissa erilaisissa asiointitilanteissa, ja sen piiriin kuuluvat myös viralliset nimet. Hyvän virkakielen on tarkoitus olla hyödyllistä kaikille, ja sen tulisi tehdä asioinnista sujuvampaa. (Kotus, Mitä on hyvä virkakieli?.) Virkakieli ei ole pelkästään viranomaisilta kansalaisille päin suunnattua kieltä, vaan suuri osa sitä on viranomaisten toistensa kanssa

käyttämä kieli (Valtioneuvoston kanslia 6/2016). Virkakielen käsitteen rinnalla käytetään myös käsitteitä *viranomaiskieli* ja *viranomaisten käyttämä kieli* (Hiidenmaa 2000, 29).

Viranomainen on Kielitoimiston sanakirjan mukaan 'valtion tm. julkisyhteisön määrätehtäviä hoitava virkamies t. virasto' (KS, *viranomainen*). Toisaalta Tieteen termipankin mukaan *viranomainen* on 'valtion ja kuntien hallintokoneistoon kuuluva elin sekä eurooppalaiseen hallintoon kuuluva toimielin' (TT, *viranomainen*). *Viranomaisella* voidaan siis tarkoittaa sekä erilaisia hallintoelimiä että viranhaltijoita eli henkilöitä, jotka toimivat näissä elimissä. Kun tässä tutkielmassa puhun kyselyyn vastanneista ihmisistä viranomaisina, puhun nimenomaan henkilöistä, jotka työskentelevät valtion tai kunnan palveluksessa virassa tai jossakin luottamustehtävässä.

Kuten aiemmin olen maininnut, sitä, mitä tarkoittaa virkakielen asiallisuus, ei ole suoranaisesti tutkittu aiemmin. Tällä tarkoitan sitä, että asiallisuutta ei ole eksplisiittisesti mainittu tutkielmien nimissä tai asiasanoissa. Vain harvoin sitä on mainittu tutkielman sisälläkään. On kuitenkin tehty paljon virkakielen tutkimusta ja muuta tutkimusta, joka liittyy aiheiltaan kiinteästi asiallisuuteen. Näkökulma näissä tutkimuksissa on ollut tarkemmin rajattu koskemaan jotakin tiettyä osa-aluetta tai piirrettä. Esittelen seuraavaksi tämän tutkimuksen kannalta oleellista aiempaa tutkimusta.

Ulla Tiililä on tutkinut pro gradu -tutkielmassaan (1992) virkakielen ongelmia vuorovaikutuksen näkökulmasta. Hänen väitöskirjansa (2007) etuuspäätösten kielestä ja konteksteista sijoittuu myös vahvasti virkakielen tutkimuksen kentälle. Näiden tutkimusten lisäksi Tiililä on kirjoittanut lukuisia artikkeleja Kielikelloon sekä Kotuksen verkkosivuille virkakieliaiheista. Riitta Suominen (2019) on tutkinut väitöskirjassaan sitä, miten kunnan esityslistoja ja pöytäkirjoja voitaisiin saada käytettävyydeltään paremmiksi. Salli Kankaanpää (2006) on puolestaan tutkinut väitöskirjassaan lehdistötiedotteiden ohjailukeinoja sekä sitä, miten tiedotteet ovat muuttuneet kahdenkymmenen vuoden aikana 1970-luvun lopusta 1990-luvun loppuun. Nämä tutkimukset antavat kokonaiskuvaa siitä, millaisista näkökulmista virkakieltä voidaan tutkia.

Krista Takkinen (2020) on puolestaan käsitellyt pro gradu -tutkielmassaan sosiaali- ja terveysministeriön diaesitysten virkakieltä hallintolain näkökulmasta. *Asiallinen*-sanan osalta Takkinen tarkastelee tutkimuksessaan aineistonsa modaalisia piirteitä. (Takkinen 2020, 55). Takkinen toteaa tutkimuksensa aineiston kielen olevan kauttaaltaan asiallista (Takkinen 2020,

59). Tämä Takkisen tutkimus on ainoa löytämäni tutkimus, johon on selkeästi ja eksplisiittisesti sisällytetty myös asiallisuuden tutkiminen.

Rauni-Sisko Peltola (2011) on puolestaan tutkinut pro gradussaan sitä, miten Kela lähestyy asiakkaitaan. Tutkimus sijoittuu virkakielen tutkimuksen kentälle. Tutkimuskohteena ovat viranomaistekstit, joissa erilaisia rooleja tarkastellaan laadullisesti ja ensisijaisesti rekisterianalyysin valossa. Mikko Juvonen (2017) on puolestaan tehnyt pro gradussaan vertailevaa tekstianalyysiä Liikenteen turvallisuusviraston (Trafi) asiakaskirjeistä osana kirjeiden uudistamisprosessia. Näissä tutkimuksissa ei kuitenkaan varsinaisesti tarkastella ilmiötä hyvän kielenkäytön vaatimuksen valossa.

Kuten on tullut ilmi, viranomaisten kieltä itsessään on tutkittu eri näkökulmista, mutta asiallisuutta ei ole useinkaan ole eksplisiittisesti mainittu, eikä siihen ole etenkin merkityksen osalta keskitytty. Tutkimuksia on tehty kuitenkin esimerkiksi kohteliaisuuden, äänensävyyn ja puhuttelun näkökulmista. Viranomaisen käyttämä kieli korostuu erityisesti tilanteissa, joissa esimerkiksi puhutellaan, torjutaan, käsketään tai viitataan henkilöön. Näissä tilanteissa asiallisuuden rooli erityisesti korostuu. (Tiililä 2015, 3/2015.)

Kati Karvinen on Hyvää virkakieltä -palstan kolumnissaan (2014) tarkastellut asiallisuutta affektiivisuuden näkökulmasta. Affektiivinen kielenkäyttö on vahvasti asiallisuuteen liittyvä ilmiö, jolla tarkoitetaan esimerkiksi tunnepitoista tai asenteellista ilmaisutapaa. Affektiivinen kielenkäyttö nousee esille erinäisissä yhteyksissä tutkimukseni aineistossa, ja sitä käsitellään hieman tulososiossa. Kohteliaisuuden osalta asiallisuuden ilmiötä on tutkittu suomen kielessä lähinnä Brownin ja Levinsonin (1978, 1987) kohteliaisuusteorioiden valossa. Näin ovat tehneet ainakin Matti Larjavaara (1999) ja Ella Airaksinen (2019) omissa puhuttelua käsittelevissä tutkimuksissaan. Myös Katariina Iisa on käsitellyt puhuttelua Kielikello-artikkelissaan (1999). Puhuttelu tulee myös esille tutkimukseni aineistossa, ja sitä käsitellään hieman tulososiossa.

1.3 Hallintolain hyvän kielenkäytön vaatimus

Hallintolaki on ollut voimassa vuoden 2004 alusta alkaen (Oikeusministeriö, Hallintolaki). Se korvasi hallintomenettelylain, asiakirjain lähettämistä annetun lain ja tiedoksiannosta hallintoasioissa annetun lain (Hallintolain perustelut 2002).

Hallintolaissa säädetään hyvän hallinnon perusteista ja hallintoasiassa noudatettavasta menettelystä (Oikeusministeriö, Hallintolaki).

Hallintolain tarkoituksena on ”toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa” sekä ”edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta” (Hallintolaki § 1). Hallintolakiin sisältyviin hyvän hallinnon perusteisiin kuuluu olennaisena osana hyvän kielenkäytön vaatimus (§ 9). Tämän tutkimuksen kannalta on olennaista keskittyä lähemmin ainoastaan tähän osaan hallintolaista sekä hallintolain perusteluista.

Hyvän kielenkäytön vaatimuksen mukaan ”viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä” (Hallintolaki § 9). Hallintolaissa ei itsessään määritellä adjektiiveja *asiallinen*, *selkeä* ja *ymmärrettävä* tai anneta suoria toimintaohjeita tai raameja vaaditun kielenkäytön toteutumiseksi. Hyvän kielenkäytön vaatimusta avataan kuitenkin hieman hallintolain perusteluissa. Tässä tutkimuksessa kutsun hallintolain perusteluiksi esitystä, jonka hallitus on antanut eduskunnalle hallintolain säätämiseksi.

Hallintolain perusteluissa painotetaan yksiselitteistä ilmaisutapaa ja tiedon riittävyttä. Oleellista on kielellinen selkeys ja sisällön ymmärrettävyys. Asiallisuutta avataan juurikin yksiselitteisyytenä ja tiedon riittävytenä. Perusteluissa nostetaan myös esille, että asiakkaaseen ei tule kohdistaa ”loukkaavia tai väheksyviä sanontoja”. Vaatimuksen kerrotaan koskevan niin suullista kuin kirjallista kielenkäyttöä. (Hallintolain perustelut 2002.)

Hallintolain hyvän kielenkäytön vaatimukseen on vedottu erinäisissä kanteluasioissa. Eduskunnan oikeusasiamiehelle on kanneltu esimerkiksi sinuttelusta Kelan vakiokirjeissä vuonna 2014. Oikeusasiamies Jussi Pajujoja on todennut, että asiakkaan sinuttelu ei ole lain vastaista. Tätä päätöstä tehdessä on nojattu nimenomaan hallintolakiin. (Oikeusasiamiehen ratkaisu 4505/4/13.) Kotus on myös antanut lausunnon aiheesta:

Kotus toteaa, että sinuttelu tai teitittely ei yksin tee tekstistä kohteliasta, vaan kyse on usein muista kielellisistä valinnoista. Viranomaisen käyttämä kieli on asiallista, kun se on kohteliasta ja tasapuolista. Kohteliasta on myös ennakoida, miten vastaanottaja toivoo itseään kohdeltavan kielellisesti. (Oikeusasiamiehen ratkaisu 4505/4/13.)

Myös esimerkiksi puhekielimäisestä ilmauksesta on kanneltu Valtioneuvoston oikeuskanslerille vuonna 2006. Tapauksessa oikeuskansleri on katsonut, että kyseistä ilmausta ei voida pitää asiallisena. Tässäkin päätöksessä nojattiin nimenomaan hallintolain hyvän kielenkäytön vaatimukseen. (Apulaisoikeuskansleri 2006, 428/1/05.)

1.4 Tutkimusetiikka ja tutkielman rakenne

Tutkielmani eettisyyden kannalta on oleellista kiinnittää huomiota erityisesti siihen, millaisista lähtökohdista tutkimusta on alettu tekemään. Minulla oli tutkimusaiheestani suhteellisen paljonkin ennakkokäsityksiä, sillä aihe syntyi nimenomaan työskennellessäni harjoittelupaikoissani, joissa keskustelimme virkakielen asiantuntijoiden kanssa asiallisuudesta virkakielessä. Nämä keskustelut vaikuttivat ennen kaikkea tutkimushypoteeseihini mutta jonkin verran myös menetelmän ja aineiston valintaan sekä sitä kautta tutkimuskysymyksiin. Perustelen aineiston valintaa ja sen sisältöä tarkemmin luvussa 4.

Kyselytutkimus ja nimenomaan avokysymykset valikoituivat menetelmäksi siksi, että kyseistä aihetta ei ole aiemmin tutkittu. Koin, että tarkoituksenmukaisinta on lähteä niin sanotusti alusta liikkeelle ja ottaa selvää, mitä näkemyksiä julkishallinnossa työskentelevillä itsellään on tutkittavasta ilmiöstä. Olin saanut jo julkishallintoon sijoittuvissa harjoittelupaikoissani kuulla sieltä täältä, että *asiallinen* on sanana monitulkintainen ja siihen ei ole samalla tavalla yksiselitteistä tarttua kuin esimerkiksi sanoihin *selkeä* ja *ymmärrettävä*. Tämän lähtöoletuksen sekä aiempaan tutkimukseen perehtymisen kautta päätin, että tutkimusaiheesta on tarpeellista pyrkiä avaamaan tieteellistä keskustelua.

Tutkimuseettisiä kysymyksiä liittyy tietenkin myös laatimaani kyselytutkimukseen. En tarvinnut erillistä lupaa aineiston käyttämiseen, sillä olen hankkinut sen itse. Aineistoni muodostuu itse laatimani kyselyn vastauksista. Jokainen vastaaja on täysi-ikäinen ja vastatessaan antanut luvan käyttää vastauksiaan tutkielmani aineistona. Kyselyyn vastaaminen on ollut jokaiselle täysin vapaaehtoista ja kaikille vastaajille on myös tarjottu mahdollisuus kysyä tutkielmaan liittyvistä asioista. Kyselyä on levitetty saatesanojen kera, joissa on kerrottu, mitä varten tutkimusta tehdään sekä tutkielman tekijän yhteystiedot. Koen, että luotettavuutta on lisännyt myös se, että kyselyä ovat levittäneet viralliset tahot, jotka ovat täten myös osaltaan kokeneet tutkimuksen aiheen tärkeäksi ja tarpeelliseksi.

Aineistossani (kyselytutkimuksen taustakysymyksenä) esiintyy vain yksi henkilötiedoksi luokiteltava epäsuora tunniste: vastaajan ammattinimike. Tämän pelkän yhden tunnisteen perusteella ketään ei pystytä tunnistamaan. Vastaukset ovat kuitenkin kirjallisia avovastauksia, joten vastauksista on poistettu mahdolliset henkilötiedot ja muut tunnisteet. Valitsin taustakysymykseksi ammattinimikkeen, sillä en halunnut kerätä tietoja esimerkiksi virastoista ja muista toimielimistä, joissa vastaajat työskentelevät. Tutkielman kannalta ei olisi

ollut relevanttia muodostaa tällaista vertailua eikä muitakaan henkilötietoja ollut tutkimusaiheen kannalta tarpeellista kerätä. Kyselyn levittämisen prosessi tarjosi vastaajille kaksinkertaisen anonymiteetin, sillä olen lähettänyt kyselyn levitettäväksi muutamalle entiselle kollegalleni Kotimaisten kielten keskuksessa ja Ruokavirastossa. He ovat puolestaan välittäneet kyselyä eteenpäin verkostoissaan (virkakieliverkosto ja JAT), joissa voi olla jäseniä kaikista julkishallinnon tahoista. Näiden verkostojen jäseniä on vielä kehoitettu lähettämään kyselyä eteenpäin omiin organisaatioihinsa.

Tutkielma rakentuu johdannosta, teoria- ja menetelmäluvusta, aineiston esittelystä, tulosluvusta ja päätäntöluvusta. Tässä johdantoluvussa olen esitellyt tutkimuksen taustaa, aihetta, tavoitteita, oleellisia käsitteitä ja tutkimuskysymyksiä sekä aiempaa tutkimusta. Toisessa eli teoria- ja menetelmäluvussa esittelen tutkimuksen kannalta oleellista teoriapohjaa. Kolmannessa eli aineistoluvussa esittelen tutkimuksen aineistoa sekä kuvaan prosessia, jolla aineistoa on kerätty, käsitelty ja ryhmitelty. Tulosluvussa esitellään tutkimuksen tulokset. Päätäntöluvussa vedetään yhteen tutkielman tuloksia, pohditaan jatkotutkimusmahdollisuuksia ja tarkastellaan tutkimusta kriittisesti.

2 Tutkimuksen teoreettinen tausta ja menetelmät

Tutkimukseni sijoittuu virkakielen tutkimuksen kentälle. Se on luonteeltaan aineistolähtöistä ja pääosin laadullista. Laadullinen analyysi on selkeässä pääosassa, mutta esittelen aineistoa hieman myös määrällisesti. Tutkimuksessa on myös osittain tarkastelua semanttisesta näkökulmasta, sillä *asiallinen*-sanan erilaiset merkitykset ovat yksi tarkastelun kohde. Tässä pääluvussa 2 esittelen olennaista teoreettista taustaa sekä tutkimuksessa käyttämäni menetelmät.

2.1 Virkakielen tutkimus

Virkakieltä on alettu systemaattisemmin tarkastella 1970-luvulla. Heti tästä lähtien selkeys ja ymmärrettävyys ovat olleet keskeisessä asemassa. Olennaisessa roolissa virkakielen huollossa ovat kielen erilaiset variaatiot ja se, mitä muotoa ja missä kontekstissa mitäkin on kannattavinta käyttää. (Hiidenmaa 2000, 29.) Viranomaiskieli ei ole kielimuotona yhtenäinen, vaan siitä on löydettävissä erilaisia rekisterejä (Kankaanpää 2006, 29). Virkakielestä puhutaan usein vaikeaselkoisena. Tämän on arvioitu johtuvan siitä, että arkielämässä käytetty kieli on sanastoltaan ja rakenteeltaan hyvin erilaista virkakieleen verrattuna. (Iisa–Piehl 1992, 11.) Tämän käsityksen taustalla vaikuttaa Hiidenmaan (2000, 31) mukaan ”käsitys kielestä viestinnän välineenä”. Kieltä voidaan tehdä ymmärrettävämmäksi korvaamalla ilmauksia toisilla.

Ymmärrettävyyden ja luettavuuden tutkimuksessa on mitattu lauseita, määritteitä ja erinäisiä muita tekstin pintarakenteesta määritettäviä ja tunnistettavia ominaisuuksia (Hiidenmaa 2000, 31).

Kotimaisten kielten keskus (Kotus) on tehnyt paljon töitä virkakielen huollon parissa jo pitkään. Kotuksessa toimii virkakielitiimi, joka vastaa virkakielenhuoltoon liittyvistä asioista, kuten esimerkiksi kouluttamisesta ja virkakielineuvonnasta (Kotus, Virkakieli). Vaikka hallintolaissa (2004) tai hallintolain perusteluissa ei ole asetettu suoraan muotovaatimuksia tai muita varsinaisia ohjeita kielenkäytölle, on perusteluissa kuitenkin mainittu Kotuksen keskeinen rooli virkakielenhuollossa (Hallintolain perustelut 2002). Tämä rooli korostuu erityisesti esimerkiksi erilaisten koulutusten kautta.

Tammikuussa vuonna 2014 julkistettiin opetus- ja kulttuuriministeriön Hyvän virkakielen toimintaohjelma, joka sisältää toimenpidesuosituksia, joilla viranomaisten kielenkäyttöä voidaan kehittää. Tämä toimintaohjelma laadittiin, jotta hallintolain hyvän kielenkäytön

vaatimuksia voitaisiin noudattaa paremmin käytännössä. Kotimaisten kielten keskus oli mukana tämän toimintaohjelman laatimisessa opetus- ja kulttuuriministeriön asettamassa työryhmässä. (Kotus, Hyvän virkakielen toimintaohjelma.)

2.2 Sisällönanalyysi tutkimusmenetelmänä

Sisällönanalyysi on laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä ja väljä teoreettinen kehys. Sisällönanalyysi kuuluu laadullisen tutkimuksen kahtiajaossa siihen ryhmään, jossa analyysia ei lähtökohtaisesti ohjaa jokin teoria tai epistemologia. Näihin analyysihin voidaan kuitenkin soveltaa erilaisia teoreettisia lähtökohtia. (Tuomi–Sarajärvi, luku 4.) Tässä tutkimuksessa sisällönanalyysia käytetään erityisesti menetelmänä, jonka avulla aineisto järjestetään ja ryhmitellään.

Sisällönanalyysissa tutkittavasta ilmiöstä pyritään luomaan selkeä ja tiivis kuvaus siten, ettei prosessin aikana kadoteta aineiston sisältämää informaatiota. Aineisto on usein hajanainen, joten tavoitteena on lisätä sen informaatioarvoa. (Tuomi–Sarajärvi, luku 4.4.1.)

Sisällönanalyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn, jossa edetään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi–Sarajärvi, luku 4.4.3).

Sisällönanalyysissa aineistoa kutsutaan dokumentiksi. Dokumentti käsitetään hyvin väljästi melkein millaiseksi tahansa kirjalliseen muotoon saatetuksi materiaaliksi. Aineisto voi olla jopa hyvin strukturoimatonkin. (Tuomi–Sarajärvi, luku 4.4.) Sisällönanalyysia on kritisoitu siitä, että sen avulla ei tehdä vielä johtopäätöksiä vaan ainoastaan järjestetään aineisto (Grönfors–Vilka 2011). Oleellista siis on, että järjestetyn aineiston lisäksi esitettäisiin myös tuloksiksi laskettavia johtopäätöksiä (Tuomi–Sarajärvi, luku 4.4). Tässä tutkimuksessa dokumenttina toimii kyselytutkimuksen kirjalliset vastaukset, mutta käytän näistä teksteistä pääosin sanaa *aineisto*.

Tässä tutkielmassa sisällönanalyysi on luonteeltaan aineistolähtöistä. Aineistolähtöisessä analyysissä on olennaista, että aineistosta valitut analyysiyksiköt edustavat tutkimuksen tarkoitusta ja tehtävänasettelua. Analyysiyksikkönä voi toimia sana, lause, lausuma tai ajatuskokonaisuus. (Tuomi–Sarajärvi, luku 4.4.3.) Analyysiyksiköt eivät saisi olla etukäteen harkittuja, ja analyysiyksikkö tulee määrittää ennen analyysin aloittamista. (Tuomi–Sarajärvi, luvut 4.4 ja 4.4.3)

Aineistolähtöisessä laadullisessa analyysissä on karkeasti jaotellen kolme vaihetta. Ensin aineisto pelkistetään, sitten ryhmitellään ja lopuksi käsitteellistetään. Pelkistämässä alkuperäisilmauksista poimitaan tutkimustehtävää kuvaavia ilmaisuja ja listataan niitä pelkistetyiksi ilmaisuiksi. Ryhmittelyssä etsitään samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia ja aloitetaan alaluokkien muodostaminen. Alaluokista muodostuu vähitellen yläluokkia niitä yhdistelemällä ja yläluokista puolestaan pääluokkia niitä yhdistelemällä. Käsitteellistämässä muodostetaan teoreettisia käsitteitä erottamalla tieto, joka on tutkimuksen kannalta olennaista. Vaikka aineistoa järjestellään uudelleen läpi analyysin, tarkoitus on huomioida yhteys alkuperäisdataan läpi tutkimuksen. (Tuomi–Sarajärvi, luku 4.4.3 ks. myös kuvio 15.)

Tässä tutkielmassa hyödynnetään laadullisten menetelmien lisäksi myös aineiston kvantifiointia. Tämä tarkoittaa sitä, että aineistosta lasketaan usein esiintyvien asioiden määriä ja esitetään ne esimerkiksi taulukkomuodossa (Tuomi–Sarajärvi, luku 4.7). Kvantifioinnin tarkoitus tässä tutkimuksessa on havainnollistaa toistuvien teemojen välisiä määrällisiä suhteita ja auttaa lukijaa hahmottamaan ilmiötä paremmin.

Tässä tutkimuksessa käsittelen kyselytutkimuksen vastauksista muodostettua aineistoa sisällönanalyysin menetelmin erityisesti järjestelemällä ja ryhmittelemällä. Aineiston keräämisestä ja analyysitavasta kerron konkreettisemmin lisää tutkielman luvussa 3.

2.3 Kyselytutkimus ja kielitaju

Tämän tutkimuksen aineisto on kerätty kyselytutkimuksen avulla. Tätä prosessia kuvaan tarkemmin aineiston esittelyn yhteydessä luvussa 3. Tässä alaluvussa esittelen kuitenkin lyhyesti kyselytutkimusta yleisemmin sekä kyseisen aineistonkeruumenetelmän suhdetta tutkijan omaan kielitajuun.

Kyselyn avulla tutkitaan muun muassa sitä, mitä ihmiset ajattelevat jostakin tietystä aiheesta. Tietoa kerätään kyselylomakkeella. Tavallisimmin kyselytutkimusta hyödynnetään kvantitatiivisessa tutkimuksessa ja kerätyn aineiston analyysi tapahtuu tilastollisin menetelmin. (Vanhatalo–Vehkalahti 2020, 240.) Kuitenkin myös sanallisten vastausten kerääminen on mahdollista, jolloin analyysiinkin hyödynnetään kvalitatiivisia menetelmiä (Vanhatalo–Vehkalahti 2020, 241). Tässä tutkimuksessa kyselylomakkeella kerättyä aineistoa analysoidaan laadullisin menetelmin, joita on esitelty edeltävässä alaluvussa 2.2. En siis käytä tutkimuksessani tilastollisia menetelmiä. Lasken kuitenkin joitakin esiintyvyyksiä esimerkiksi aineiston esittelyä varten.

Tutkijan omaa kielitajua hyödynnetään usein kyselytutkimuksen tekemisessä. (Vanhatalo–Vehkalahti 2020, 244). Hyödynnän aineiston ryhmittelyssä ja analyysissä hyvin paljon omaa kielitajuani. Hamunen ja Huumo (2020, 199) määrittelevät kielitajun käsitteen seuraavalla tavalla:

Kielitaju on kokoava nimitys erilaisille metakielellisille taidoille ja tiedoille. Sillä tarkoitetaan ennen kaikkea äidinkielen puhujan ymmärrystä omasta kielestään. Se koskee muun muassa kielenmukaisten ja kielenvastaisten ilmausten tunnistamista.

Kielitaju on välttämätön edellytys ja työkalu, jota kielentutkija käyttää tutkimuksensa eri vaiheissa. Esimerkiksi merkityserojen pohtimisessa kielitaju on tärkeä työkalu. (Hamunen & Huumo 2020, 201–202.) Tutkimuksessani hyödynnän omaa kielitajuani juuri erilaisten merkityserojen ja vivahteiden pohtimiseen sekä tulkintoihini siitä, mitä kyselyn vastaajat ovat vastauksillaan tarkoittaneet. Luokittelussa olen tehnyt itse kielitajuni perusteella rajanvetoja siitä, kuuluuko jokin ilmiö osuvimmin mihinkin luokkaan. Olen myös laskenut esimerkiksi tiettyjen sanojen esiintyvyyksiä, mutta tässäkin olen tehnyt tulkintoja sen suhteen, mitä vastaaja on todellisuudessa pyrkinyt tarkoittamaan. Usein nämä olivat suhteellisen selkeitä tapauksia, mutta välillä rajanveto oli haastavampaa.

2.4 *Asiallinen*-adjektiivin semantiikkaa

Tässä tutkimuksessa käsitellään *asiallinen*-sanaa nimenomaan kielenaineiksena, sillä sitä käytetään juuri tässä adjektiivimuodossa hallintolain hyvän kielenkäytön vaatimuksessa. Tämän lisäksi tarkastelun kohteena ovat asiallisen kielen piirteet ja niin sanottu asiallisuuden toteutuminen. Nämä näkökulmat muodostuvat suhteellisen luontevasti asiallisuuden käsitteeksi. Tarkasteluni kohdistuu siis kielenaineiksen *asiallinen* lisäksi myös asiallisuuden käsitteeseen laajemmassa mielessä.

Asiallinen on substantiivista *asia* ja nomininjohtimesta *-llinen* muodostettu adjektiivi. Johdin liitetään kantasanan genetiivivartaloon (VISK, § 276). Hakanen (1973, 100) on kuitenkin kirjoittanut, että sekundaarisen johtimen *-llinen* on katsottu muodostuvan adessiivin päätteestä ja *-inen*-johtimesta.

VISK kertoo *-llinen*-johdoksesta seuraavaa:

Kun *llinen*-adjektiivijohdos ilmaisee kantasansa tarkoitetta väljemmin koskevaa tai sen alaan kuuluvaa, kantasana on yleensä abstraktistarkoitteinen (jaollinen tai jaoton) ja nimeää sen alan, lajin tai ympäristön, johon adjektiivilla

luonnehdittavan substantiivin tarkoite sijoittuu tai jota koskevaksi se rajataan (VISK, § 277).

Asiallinen on VISK:n (§ 277) mukaan merkitykseltään erikoistunut, mutta merkityksperustaltaan edellä esitetyn kaltainen. Adjektiivit voidaan jakaa merkityksperustaltaan suhteellisiin ja absoluuttisiin adjektiiveihin (VISK, § 604). *Asiallinen* ilmaisee suhteellista ominaisuutta, sillä se komparoituu. Esimerkiksi jonkin kielellisen ilmauksen voidaan todeta olevan toista *asiallisempi*. Toisaalta tietyissä konteksteissa *asiallinen* voi monien muiden adjektiivien tapaan ilmaista myös absoluuttisempaakin ominaisuutta, sillä kaikissa käyttöyhteyksissä komparaatiota ei välttämättä ole luontevaa tehdä. Kiinnostavaa tämän tutkimuksen näkökulmasta onkin, onko olemassa kriteerejä, joiden perusteella kieli on tai ei ole asiallista, vai onko aina suhteellista, mikä koetaan toista asiallisemmaksi tavaksi käyttää kieltä.

Semanttisten ominaisuuksien osalta lienee tarpeellista mainita, että adjektiiveilla ei yleensä ole tarkoitetta, vaikka niillä onkin merkitys (Alho–Kauppinen 2008, 55). Hakanen (1973, 103) jakaa adjektiivit merkityspiirteiltään neljään ryhmään. *Asiallinen* sisältyy osuvimmin ryhmään, jota Hakanen (1973, 103) kuvailee seuraavasti:

Erittäin suuren *-llinen*-johdosten ryhmän muodostavat merkitykseltään abstraktit adjektiivit, joiden merkityskentät ovat sekä laajoja että sokkeloisia.

Tästä ryhmästä ovat esimerkkejä muun muassa *aineellinen*, *säädyllinen*, *täydellinen* ja *virallinen*. Ryhmä on semanttisesti heterogeeninen ja monet ryhmän johdokset voivat saada negatiivastakohdan tai affirmatiivisen yleisvastakohdan. (Hakanen 1973, 104.)

Asiallinen-sanaa ei ole kovin yksinkertaista määritellä. Adjektiivisen käytön lisäksi sitä on aiemmin käytetty myös merkityksessä 'asianomainen', mutta Kielitoimiston sanakirja ei kuitenkaan anna sille enää tätä substantiivista määritelmää. Sen sijaan Kielitoimiston sanakirja antaa sille kolme toisistaan eroavaa ja useita kuvailevia adjektiiveja sisältävää määritelmää:

1. asiassa, olennaisessa pysyvä, sivuseikkoihin takertumaton, tasapuolinen, objektiivinen.
2. asian t. tilanteen vaatima, asianmukainen, oikea, säällinen.

Ark. hyvä, mukava, sopivin, OK.

3. asiaa, sisällystä koskeva, tosiasiallinen, todellinen. (KS, *asiallinen*.)

Niin ikään Kotimaisten kielten keskuksen kokoama Suomen murteiden sanakirja (SMS) antaa *asiallinen*-sanalle seuraavanlaiset määritelmät:

1. asiassa pysyvä, järkevä, täsmällinen, vakava, tärkeä, kunnollinen.
2. asianosainen, asianomistaja.
3. velkainen. (SMS, *asiallinen*.)

Nämä määritelmät ovat tietysti osin murteellisia ja siksi eivät välttämättä täysin yleiskielisiä. Kuitenkin etenkin listauksen ensimmäisen kohdan määritelmät tuovat lisää selittäviä sanoja Kielitoimiston sanakirjan määritelmiin verrattuna. Tämä selittävien sanojen moninaisuus ja runsaus kertoo paljon *asiallinen*-sanan luonteesta.

Nykysuomen sanakirja (NS) määrittelee *asiallinen*-sanan seuraavasti:

Asiassa, asian olennaisissa puolissa johdonmukaisesti pysyvä, sivu-, turhiin seikkoihin puuttumaton, järkevä, täsmällinen, vakava; hyvin perusteltu, oikeudenmukainen, objektiivinen; joskus sivumerk.: karu, kuiva, puiseva, virallinen (NS, *asiallinen*).

Kuten Suomen murteiden sanakirjakin, Nykysuomen sanakirja antaa *asialliselle* myös henkilöä koskevan määritelmän: 'asianosainen; henkilö, joka kääntyy viranomaisen puoleen'. Nämä määritelmät eivät kuitenkaan ole kovinkaan oleellisia tämän tutkielman näkökulmasta, sillä sana esiintyy hallintolain hyvän kielenkäytön vaatimuksessa nimenomaan adjektiivina. Lisäksi Nykysuomen sanakirjassa esiintyvät *asiallisen* sivumerkitykset 'karu, kuiva, puiseva, virallinen', jotka on jätetty kuitenkin uudemmassa KS:n määritelmästä pois.

Asiallinen-adjektiiville on nimettävissä kaksi selkeää vastakohtaa: *epäasiallinen* ja *asiatton*.

KS antaa *epäasialliselle* ja *asiattomalle* seuraavanlaiset määritelmät:

asiaan kuulumaton, asiaton, epäolennainen, aiheeton; hyvän tavan vastainen, sopimaton, häiritsevä. (KS, *epäasiallinen*.)

asiaan kuulumaton, väärä, aiheeton, perusteeton, epäasiallinen, epäolennainen, turha. (KS, *asiatton*.)

Näissä määritelmissä on yhteneviä sanoja, mutta myös hieman eroa toisiinsa. Yhtenevinä määrittelevinä ilmaisuina huomataan 'asiaan kuulumaton', 'epäolennainen' ja 'aiheeton'. Lisäksi nämä *epäasiallinen* ja *asiatton* ovat selkeästi ainakin osittain toistensa synonyymeja,

sillä ne esiintyvät toistensa määritelmässä. Näiden yhtenevien seikkojen lisäksi *epäasiallisen* määritelmässä mainitaan 'hyvän tavan vastainen', 'sopimaton' ja 'häiritsevä'. *Asiattoman* määritelmässä puolestaan esiintyy lisäksi luonnehdinnat 'väärä', 'perusteeton' ja 'turha'.

Hakanen (1973, 165) on kirjoittanut, että ”*epä*-komposiumi edustaa perusosansa lievää kontraarista vastakohtaa”. Tämän lisäksi on usein olemassa ainakin yksi vielä jyrkempi vastakohta. Se voi olla esimerkiksi *-ton*-johdoksinen, kuten *asiallisen* tapauksessa adjektiivin *asiaton*. Tällaista *asiallinen*-adjektiivin ”kolmen jäsenen vastakohtasarjaa” käytetäänkin juuri esimerkkinä Hakasen (1973, 165) tekstissä.

Ulla Tiirilän (2015) mukaan *asiallinen*-sanalla on monia merkityksiä ja se on tästä syystä mielenkiintoinen adjektiivin. Kielitoimiston sanakirjankin määritelmät sisältävät 'asiaan liittymisen' merkityksen. Tällöin sisältö on se, joka korostuu. Kuitenkin merkitykset kuten olennaisessa pysyminen, tasapuolisuus ja objektiivisuus edustavat erityisesti sävyä. Tiirilän mukaan asiallisuus nousee erityisesti esille tilanteissa, joissa asiakkaalle joudutaan viestimään kielteisistä asioista. Myös erityisesti henkilöiden puhuttelu on yksi tärkeä sävyyn vaikuttava tekijä. (Tiirilä 2015.)

Oleellista tämän tutkimuksen kannalta on, että *asiallinen*-sanankin kaikki määritelmät eivät suinkaan ole synonyymisia toistensa kanssa. On eri asia, puhutaanko asiallisesta kielestä ikään kuin epäasiallisen kielen vastakohtana siten, että tarkoitetaan tasapuolista ja objektiivista tapaa käyttää kieltä, vai tarkoitetaanko sillä puhtaasti asiassa pysyvää ja tarkoitustaan palvelevaa kielenkäyttötapaa. Lisäksi asiallinen kieli voi olla ikään kuin tyyliään asiallista, eli kieltä, johon ei sisälly alatyylisiä tai arkisia ilmauksia.

Etenkin tällaisten abstraktien ja moninaisten sanojen määrittelyssä on riskinä muodostua kehämääritelmiä. Kehämääritelmä on Tieteen termipankin mukaan ”muotoilultaan puutteellinen määritelmä, joka sisältää sisäisen kehän tai muodostaa ulkoisen kehän toisen määritelmän kanssa”. Määritelmiä tehdessä on havaittavissa kaksi eri kieltä: se kieli, jonka merkityksiä kuvailemme eli kohdekieli (*object language*) sekä se kieli, jota käytämme tähän kuvailemiseen eli metakieli (*metalinguage*). Metakieltä käyttäessämme tulemme väistämättä käyttäneeksi yhdenlaisia merkityksiä toisenlaisten merkitysten määrittelemiseksi. Tämä luo kehämääritelmiä, jolloin sivuutetaan sen selittäminen, mikä merkitys oikeasti on. (Riemer 2010, 22–23.)

3 Kyselyaineiston kerääminen ja esittely

3.1 Kyselyn laatiminen ja vastausten kerääminen

Tutkimukseni aineisto muodostuu laatimani kyselytutkimuksen vastauksista. Kyselytutkimus valikoitui aineistonkeruumenetelmäksi pääasiassa siitä syystä, että aiheesta ei ole aiemmin tehty tutkimusta. Tutkimusaineistoksi olisi voinut valikoitua myös esimerkiksi jokin tekstiaineisto, jolloin menetelmäkin olisi ollut hyvin erilainen. Pohdin paljon, millaisia tekstejä olisi kiinnostavinta tutkia, mutta minusta tuntui, että kaikki keksimäni vaihtoehdot tarjoaisivat turhan suppean näkökulman tarkasteltavaan ilmiöön. Teksteistä olisi voinut tarkastella esimerkiksi *asiallinen*-sanan esiintymiä tai asiallisen kielen piirteitä. Halusin kuitenkin selvittää näitä piirteitä nimenomaan viranomaisten omasta näkökulmasta. Halusin myös, että tutkielmani nojaa nimenomaan hallintolakiin, joka ohjaa viranomaisten kielenkäyttöä. Näistä syistä valitsin kyselytutkimuksen aineistonkeruumenetelmäkseni.

Kyselytutkimus luotiin Webropol-työkalun avulla. Ennen kyselyn jakamista sain kyselyrunkoon kommentteja kahdelta Kotimaisten kielten keskuksen asiantuntijalta, yhdeltä julkishallinnossa toimivalta viestintäasiantuntijalta ja graduni ohjaajalta. Pilotoin kyselyä myös ennen virallisen version lähettämistä muutamalla tutullani. Näin sain varmuuden erityisesti siitä, että tekninen puoli toimi moitteettomasti.

Kyselyä jaettiin Kotimaisten kielten keskuksen asiantuntijoiden kautta virkakieliverkostossa, joka on ”matalan kynnyksen vertaisryhmä julkishallinnon virkakielityötä tekeville sekä virkakielen opettajille ja tutkijoille” (Voutilainen 2021, Mikä virkakieliverkosto?). Lisäksi kyselyä välitettiin eteenpäin Julkisen alan viestijät ry:n kautta ainakin JAT:n uutiskirjeessä. Molempien näiden levitysalustojen jäseniä on pyydetty jakamaan kyselyä eteenpäin omiin organisaatioihinsa. Tällä tavoin vastaajia on pyritty saamaan mahdollisimman laajasti eri paikoista.

Kysely muodostuu kolmesta varsinaisesta kysymyksestä, ja lisäksi siinä on yksi taustakysymys. Kyselyn varsinaiset kysymykset ovat samat kuin johdannossa esitellyt tutkimuskysymykset: 1. Miten määrittelisit sanan asiallinen? 2. Millaista on mielestäsi asiallinen kieli? 3. Miten varmistat käytännön työssäsi, että käytät asiallista kieltä? Taustakysymyksessä kysyttiin vastaajan ammattinimikettä. Tutkimuksen tavoitteen kannalta en katsonut oleelliseksi kysyä vastaajilta muita taustakysymyksiä, vaan kyselyssä keskityttiin

varsinaisiin tutkimuskysymyksiin. Kyselyrunko on kokonaisuudessaan tutkimuksen liitteenä (LIITE 1).

Kysymykset valikoituivat sen perusteella, miten saataisiin mahdollisimman kattava kuva moniulotteisesta tutkittavasta ilmiöstä. Arvioin myös, että saisin mahdollisimman monipuolisia vastauksia kysymällä samasta aiheesta usean eri näkökulman kautta. Valitsin että kerään nimenomaan sanallisia avovastauksia, sillä koin sen tarkoituksenmukaisimmiksi tavaksi tutkimuksen tavoitteita ajatellen. Tällä tavoin vastaajat pääsevät omin sanoin kuvailemaan tarkastelussa olevaa, ainakin hypoteesien perusteella moniulotteista ilmiötä. Koska kysymykset ovat kirjallisia avokysymyksiä, niitä ei kannattanut olla liian montaa, jotta vastaaminen ei muodostu liian työlääksi tai aikaa vieväksi. Tästä syystä päädyin kolmeen varsinaiseen kysymykseen.

3.2 Kyselyaineiston esittely

Tutkimuksen perusaineisto muodostuu kaiken kaikkiaan 43 sanallisesta vastauksesta. Varsinaisia kysymyksiä on kyselyssä kolme, joten kokonaisuudessaan analysoitavia yksittäisiä avovastauksia kertyi 129 kappaletta. Vastaukset ovat vaihtelevan pituisia. Pituuksia on havainnollistettu taulukossa 1. Pituudet vaihtelevat yhden sanan vastauksista jopa yli sadan sanan vastauksiin.

Taulukko 1. Vastausten pituudet kysymyksittäin.

Kysymys	Vastausten keskipituus (sanaa)	Pisin vastaus (sanaa)	Lyhyin vastaus (sanaa)
1. Miten määrittelisit sanan <i>asiallinen</i> ?	11,2	35	1
2. Millaista mielestäsi on asiallinen kieli?	21,2	75	1
3. Miten varmistat käytännön työssäsi, että käytät asiallista kieltä?	25,7	117	3

Kuten aiemmin mainitsin, kyselyn vastaajia on kaiken kaikkiaan 43. Vastaajat vastasivat kyselyyn kaikilla muilla tavoin anonyymisti, mutta heidän ammattinimikettään kysyttiin tutkimuksen taustakysymyksenä. Vastaajat työskentelevät julkishallinnossa monissa erilaisissa tehtävissä. Vastaajista suurin osa on juristeja, viestijöitä tai muita asiantuntijoita. Taulukossa 2 on havainnollistettu sitä, kuinka monta minkäkin ammattinimikkeen edustajaa vastaajissa esiintyy. Viestintäasiantuntijoiden suureen osuuteen vastaajista näen vaikuttaneen

erityisesti kanavat, joita käytettiin kyselyn levittämisessä (JAT ja virkakieliverkosto). Vastauksia ei varsinaisesti tarkastella ammattinimikkeiden valossa, mutta se on pidetty mielessä analyysia tehdessä. Mielestäni on oleellista havainnollistaa tällä tavoin, millainen vastaajajoukko tutkimukselle kertyi.

Taulukko 2. Vastaajien ammattinimikkeet ja määrät.

Ammattinimike	Määrä
juristi	12
viestintäasiantuntija/viestintäpäällikkö	9
asiantuntija/erityisasiantuntija	8
tarkastaja/ylitarkastaja	3
assistentti	2
erikoistutkija/tutkija	2
suunnittelija	2
insinööri	2
kielenhuoltaja	1
hankekoordinaattori	1
valvontapäällikkö	1

Kyselytutkimuksen vastaukset tuli ensin järjestää, jotta niitä voitiin sen jälkeen analysoida tarkemmin. Aloitin järjestelemisen lataamalla vastaukset Webropol-alustalta taulukko-ohjelmaan. Tämän jälkeen kävin vastaukset kysymys kerrallaan läpi sisällönanalyysin keinoin. Sisällönanalyysia olen esitellyt menetelmänä tarkemmin luvussa 2.2. Aloitin alkuperäisten vastausten pelkistämällä ja jatkoin tämän jälkeen ryhmittelyyn. Ryhmittelin vastauksia useaan kertaan niin, että niistä alkoi muotoutua ala- ja yläluokkien kautta pääluokkia. Käytännössä luin rivi kerrallaan vastauksia ja kirjoitin viereiseen sarakkeeseen ylös vastauksessa esiintyviä piirteitä. Toistin tämän useaan kertaan, jolloin esiin alkoi nousta paljon usein toistuvia piirteitä eli niin sanottuja pääluokkia. Valitsin esiteltäviksi pääluokiksi ne, jotka esiintyivät aineistossa useimmin. Pääluokkia muodostui yhteensä yhdeksän ja niiden esiintyminen aineistossa on kuvattu alempana olevassa taulukossa 3. En ole tehnyt kyselytutkimuksen vastauksista siis niinkään kielellistä analyysia, vaan pääluokat olen muodostanut nimenomaan sisällöllisesti ja luokkien nimet sen perusteella, mikä kuvaa osuvimmin mitäkin luokkaa. Tämän alaluvun lopussa avaan tarkemmin, millä kriteerein olen

muodostanut luokkia. Luokkien sisältöjä ja aineistosta esille nousseita tuloksia käsittelen kuitenkin tarkemmin vasta seuraavassa luvussa 4.

Alla olevan taulukon 3 ensimmäisessä sarakkeessa on kuvattuna kaikki aineistosta muodostamani luokat. Luokat on muodostettu kaikkien kolmen kysymyksen pohjalta. Kysymyksien 1 ja 2 vastauksissa painottuvat luonnollisesti asiallisuuden määritelmät, mutta luokkiin laskettavia esiintymiä on paljon myös kysymyksen 3 vastauksissa, joten se tuottaa osaltaan hyödyllistä tietoa ilmiöstä ja on siksi otettu mukaan luokitteluun. Taulukon 3 toiseen sarakkeeseen on kirjattu kaikkien niiden vastausten määrä, jossa olen tulkinnut kuvailtavan kyseistä luokkaa joko eksplisiittisesti kyseisellä termillä tai muita sanoja käyttämällä. Olen käyttänyt omaa kielitajuani luokkien muodostamiseen, sillä osa vastauksista on vaatinut tulkintaa, ja luokat limittyvät osittain vahvastikin toisiinsa.

Taulukko 3. Luokat ja niiden esiintymät aineistossa.

Luokka	Esiintymät
selkeys	41
yleiskielisyys	27
neutraalius	27
kunnioittavuus	27
ymmärrettävyys	26
asiassa pysyminen	22
tilanteeseen sopivuus	17
faktapohjaisuus	10
normienmukaisuus	10

Neutraalius-luokan esiintymät (27) sisältävät jokainen joko sanan *neutraali* tai johdoksen *neutraalius*. **Yleiskielisyys**-luokkaan (27) laskin mukaan sanan *yleiskielinen* käyttämisen lisäksi myös esiintymät, joissa oli käytetty sanoja *kirjakieli* ja *oikeakielinen* tai oli kuvailtu, kuinka puhekieli ei kuulu asialliseen kielenkäyttöön. **Normienmukaisuus**-luokkaan (10) laskin esiintymät, joissa oli käytetty *normi*-sanaa tai ilmaisuja *hyväksyttävä*, *hyväksyttävyys* tai *hyväksytty*. **Tilanteeseen sopivuus** -luokkaan (17) olen sisällyttänyt esiintymät, joissa on mainittu kyseinen ilmaus tai vaihtoehtoisesti jokin muu ilmaisu, jossa puhutaan tilannekohtaisuudesta ja tilanteen vaikuttamisesta asiallisuuden määritelmään. **Asiassa**

pysyminen -luokkaan (22) olen laskenut ilmaukset, joissa on kuvattu asiassa pysymistä, asiaan keskittymistä, asiaan liittymistä tai asiassa pitäytymistä. Näihin esiintymiin on laskettu selkeyden vuoksi pelkästään nimenomaan ilmaukset, joihin sisältyy myös *asia*-substantiivi. **Selkeys**-luokkaan (41) olen laskenut kaikki esiintymät, joissa on käytetty eksplisiittisesti sanoja *selkeys* tai *selkeä*. **Ymmärrettävyys**-luokkaan (26) olen laskenut kaikki esiintymät, joissa mainitaan eksplisiittisesti sana *ymmärrettävä*. **Faktapohjaisuus**-luokkaan (10) olen sisällyttänyt kaikki esiintymät, joissa puhutaan faktoihin tai tietoon pohjautumisesta tai perustumisesta. **Kunnioittavuus**-luokkaan (27) olen laskenut mukaan kaikki esiintymät, joissa *kunnioittava* mainitaan eksplisiittisesti tai vaihtoehtoisesti on käytetty ilmauksia *kunnioittaa*, *ei loukkaa ketään* tai *ei-loukkaava*.

Olen seuraavassa tulosluvussa havainnollistanut esittelemiäni seikkoja useilla aineistosta poimituilla esimerkeillä. Esimerkit ovat suoria lainauksia aineistosta, mutta olen voinut tehdä niihin joitain teknisiä merkintöjä. Jos vastaus ei ole kokonaisuudessaan esimerkkinä, olen merkinnyt poistettua kohtaa merkinnällä – –. Poistetut kohdat ovat sellaisia, jotka eivät ole kyseisen esimerkin osalta oleellisia tai sisältävät jonkin tunnustetiedon, joka voisi vaarantaa vastaajan anonymiteettia.

4 Asiallisuuden ilmeneminen aineistossa

Tässä tulosluvussa esittelen aineistosta esille nousseita tuloksia. Aineistosta olen pyrkinyt nostamaan esille sellaiset tulokset, jotka vastaavat tutkimuskysymyksiin. Olen tukeutunut analyysissani vahvasti KS:n antamiin määritelmiin sekä *asialliselle* että muille adjektiiveille, joita vastaajat käyttävät vastauksissaan.

Luvun ensimmäisessä alaluvussa käsittelen aineistosta esille nousseita luokkia kaikki kolme tutkimuskysymystä huomioon ottaen. Osassa alaluvuista esittelen kaksi luokkaa yhdessä, sillä luokat limittyvät osittain toistensa kanssa. Toisessa alaluvussa 4.2 käsittelen vielä erikseen kyselylomakkeen kolmannen kysymyksen vastauksia nimenomaan käytännön toimien näkökulmasta. Alaluvussa 4.3 teen yhteenvetoa ja kokoavia havaintoja tutkimuksen tuloksista.

4.1 Asiallisuuden ulottuvuudet viranomaisten vastauksissa

4.1.1 Selkeys ja ymmärrettävyys

Luokat selkeys ja ymmärrettävyys ovat tämän tutkimuksen aiheen kannalta hyvin mielenkiintoiset erityisesti hallintolain näkökulmasta. Selkeys mainitaan vastauksissa 41 kertaa ja ymmärrettävyys 26 kertaa. On erittäin kiinnostavaa, että hallintolain hyvän kielen käytön vaatimuksessa mainitut kaksi adjektiivia *selkeä* ja *ymmärrettävä* yhdistetään selvästi liittyväksi jollain tapaa myös siinä mainittuun kolmanteen adjektiiviin *asiallinen*.

Etenkin asialliseen kieleen ja käytännön työhön liittyvissä vastauksissa mainittiin erityisen usein selkeys ja ymmärrettävyys. Myös *asiallinen*-sanaa määrittelevissä vastauksissa esiintyi muutamia viittauksia selkeyteen ja ymmärrettävyyteen. Ensimmäisen kysymyksen vastauksissa selkeys toistui 4 kertaa ja ymmärrettävyys 3 kertaa. Toisen kysymyksen vastauksissa selkeyteen viitattiin jopa 25 kertaa ja ymmärrettävyyteen 14 kertaa. Kolmannessa kysymyksessä, joka koski asiantuntijoiden käytännön työtä, selkeys mainittiin 16 kertaa ja ymmärrettävyys 9 kertaa.

- (1) Asiallinen kieli on selkeää, ymmärrettävää ja informatiivista. – –
- (2) – – Esimerkiksi niin, että kieli on selkeää ja ymmärrettävää lukijalle tai kuulijalle.

Hyvin useissa vastauksissa *selkeä* ja *ymmärrettävä* rinnastettiin eli ne esiintyivät yhdessä samassa vastauksessa. Niiden voidaan katsoa muodostavan niin sanotun paratagman, eli rakenteen, jossa rinnasteisilla ja samanarvoisilla sanoilla on sama suhde johonkin kolmanteen sanaan. (Penttilä 1957, 564). Tässä tapauksessa sanaliittoa *selkeä ja ymmärrettävä* voidaan pitää suhteellisen vakiintuneenakin paratagmana. Adjektiivien järjestykseen puolestaan voivat vaikuttaa rytmiin liittyvät seikat, sillä ensimmäisessä sanassa on vähemmän tavuja kuin toisessa. Tätä havainnollistavat esimerkit (1), (2) ja (3). Tällaisia *selkeän ja ymmärrettävän* rinnastavia vastauksia oli kaikki kolme kysymystä huomioon ottaen yhteensä 12 kappaletta. Tämä vahvistaa ennakoajatusta siitä, että *selkeä ja ymmärrettävä* rinnastetaan usein ja ne voivat jäädä mieleen helpommin kuin *asiallinen*.

Vaikuttaa siltä, että etenkin selkeys assosioituu virkakielen ominaisuudeksi todella vahvasti. Ilmausta *selkeä virkakieli* onkin kuvattu aiemmin ”brändimäiseksi sanaliitoksi”. Samankaltaisia ilmauksia on löydettävissä muistakin kielistä. (Tiililä 2015.) Tämä toistuvasti yhdessä esiintyvien sanojen sanaliitto muodostaa vahvan kollokaation. Voi olla, että sen merkitys on laajentunut konkreettisesti arkikielessä koskemaan monenlaisia virkakieleen liittyviä asioita ja senkin tarkkarajainen määrittäminen on haastavaa.

Yhdessä vastauksessa, jota havainnollistaa esimerkki (3), *ymmärrettävä* on rinnastettu *selkeän* sijasta adjektiiviin *selkokielineen*. Voi tietenkin olla, että vastaaja on tarkoittanutkin juuri selkokieltä, mutta tulkitsen todennäköisemmäksi, että hän puhuu sen sijaan selkeästä kielestä. Päättelen näin siitä, että *selkeä kieli* ja *selkokieli* ovat keskenään eri asioita, jotka saattavat usein arkipuheessa sekoittua keskenään. Selkokieli on luettavammaksi mukautettua kieltä, josta hyötyvät erityisesti ihmiset, joille yleiskieli on vaikeasti ymmärrettävää. Tällaisia ihmisiä voivat olla esimerkiksi maahanmuuttajat, vanhukset tai vammaisryhmät. (Pyhälähti 2016.)

- (3) Ymmärrettävää ja selkokielistä tekstiä lukijalle, mutta ei niin sanottua ”lakitekstiä”, joka menee monesti vähän kapulakieliseksi.

Aineiston perusteella vaikuttaa siis siltä, suuri osa vastaajista kokee, että *asiallinen* pitää jo itsessään sisällään vaatimuksen selkeydestä ja ymmärrettävyydestä. *Asiallinen* toimii tässä kontekstissa ikään kuin *selkeän ja ymmärrettävän* hyperonyymina. Kielitoimiston sanakirjassa *asiallinen*-sanana määritelmiin ei kuitenkaan sisälly kuvauksia *selkeä* tai *ymmärrettävä*. Tämä on kuitenkin luonnollista siinä mielessä, että *asiallinen*-adjektiivilla kuvailaan paljon muitakin asioita kuin vain asiallista kieltä.

4.1.2 Yleiskielisyys

Yleiskielisyys on selkein suoraan kielenkäyttöön ja kielellisiin valintoihin liittyvä seikka, joka aineistosta nousee vahvasti esille. Yleiskielisyys tuli aineistossa esille yhteensä 27 kertaa.

Vastaajat pitivät laajasti asialliseen kieleen kuten myös *asiallinen*-sanana merkitykseen liittyvänä piirteenä yleiskielisyyttä. Tämän he ilmaisivat suoraan mainitsemalla yleiskielisyyden, kirjakielisyyden tai oikeakielisyyden. Lisäksi useassa vastauksessa on ilmaistu, että asiallinen kieli ei ole puhekielistä tai esimerkiksi murteellista kieltä.

Kielitoimiston sanakirja ei suoraan määrittele *asiallinen*-adjektiivia yleiskielisyyden kautta, mutta tämä johtunee todennäköisesti vain siitä, että yleiskielisyys on nimenomaan kieleen liittyvä piirre ja *asiallinen* voi adjektiivina kuvailla laajemmin muitakin asioita kuin kielenkäyttöä. *Asiallinen* saa siis tällaisen merkityksen ainoastaan silloin, kun se kuvaa kieltä. Yleiskielisyyden voidaan kuitenkin katsoa olevan hyvin vakiintunut asiallisuuden määritelmä, vaikka tässä tapauksessa merkitys nouseekin erityisesti kontekstista.

Oleellisina yleiskielen piirteinä kuvataan vastauksissa muun muassa seuraavia seikkoja: kokonaisten virkkeiden käyttäminen, kielioppisääntöjen noudattaminen ja yksitulkintaiset sanavalinnat. Aineiston perusteella vaikuttaa siltä, että yleiskielisyydestäkin on hyvin monenlaisia näkemyksiä. Osittain vastauksissa näkyy juuri erilaiset yleiskielen säännöt ja oikeakielisuus, mutta osittain myös yleiskieliseen sanastoon liittyvät seikat ja se millaisia piirteitä yleiskieleen yleisemmin katsotaan kuuluvaksi.

Kuten esimerkit (4) ja (5) havainnollistavat, piirteitä, joita asiallisuuden toteutumiseksi tulisi välttää, ovat aineiston vastausten perusteella muun muassa lyhenteet, alatyyliset ilmaukset ja voimasanat, rasistiset tai muuten syrjivät ilmaukset, murteelliset tai vain pienen kohderyhmän tuntemat ilmaukset (esim. ammattislangi), vahvat tunneilmaukset ja erilaiset piilomerkitykset. Näistä monet menevät hieman limittäin myös muiden luokkien kanssa, mutta olen pyrkinyt käsittelemään seikkoja parhaani mukaan niissä yhteyksissä, joissa ne tulevat viranomaisten vastauksissa esille.

- (4) Asiallisessa kielessä käytetään yleiskielen sanastoa, ei esimerkiksi murre-, slangitai tai vain pienen kohderyhmän käyttämää kieltä. Asiallisessa kielessä noudatetaan yleiskielen normistoa ja suomen tai ruotsin kielen kielioppia, sanavalinnoissa vältetään monitulkintaisuutta ja tunneilmauksia.
- (5) Asiallinen kieli on sitä, että viestintä hoidetaan kirjakiielellä ja vältetään puhekielille tyypillisiä ilmauksia. – –

Useassa vastauksessa mainitaan, että puhekielisyys ei kuulu asialliseen virkakieleen, kun taas joidenkin vastaajien mukaan puhekieliset ilmaukset ovat joissakin tilanteissa hyväksyttäviä. Tällaiseksi tilanteeksi kuvataan esimerkiksi kollegoiden keskinäistä viestintää. Tätä havainnollistaa esimerkki (6). Kiinnostavan seikasta tekee se, että virkakielen on todettu olevan myös viranomaisten keskinäistä kielenkäyttöä (Valtioneuvoston kanslia 6/2016). Voi siis olla hyvinkin vaikea tehdä yksiselitteistä eroa sen välillä, millaisissa tilanteissa voi kommunikoida puhekielisesti ja missä tilanteissa tulee pysyä yleiskielen normien rajoissa.

- (6) Asiallinen kieli tukeutuu tilanteen mukaan valittuun tapaan viestiä, usein viranomaistyössä asiallista kieltä voisi kuvailla viralliseksi ja kirjakielimäiseksi. Toisaalta esimerkiksi kollegoiden kanssa viestiessä, esimerkiksi sähköpostitse, asiallinen kieli voidaan määritellä väljemmin kuin esimerkiksi lausuntoteksteissä ja asiallisena voidaan pitää myös puhekielisiä ilmauksia.

Hallintolain perusteluissa (2002) todetaan, että hyvän kielenkäytön vaatimus koskee sekä puhuttua että kirjoitettua kieltä. Viranomaisten tulisi siis käyttää myös puheessaan asiallista kieltä. On hyvin epätodennäköistä, että ihmiset puhuisivat täysin samalla tavalla kuin kirjoittavat, joten nämä kielimuodot voivat erota toisistaan paljon. Monista kyselyn vastauksista tuli sellainen vaikutelma, että vastaajat ovat pohtineet vastauksissaan lähinnä kirjoitettua kieltä. Suoraan puhutun kielen asiallisuuteen ei otettu erikseen kantaa kuin vain muutamassa vastauksessa. Toki puhutun kielen näkökulma voi monissa vastauksissa sisältyä siihen, kun kielestä puhutaan yleisesti, vaikka sitä ei olisi erikseen mainittu. Olisikin kiinnostavaa tietää, millaisia rajoja viranomaiset vetäisivät puhuttuun kieleen, kun pohditaan asiallisuutta. Tämä näkökulma ei oikeastaan tule tutkimuksen aineistosta näitä edellä esitettyjä seikkoja enempää esille.

Asialliseen kieleen liitetään joissakin vastauksissa esimerkiksi virheettömyys ja korrektius. Tämä painottuu erityisesti asiakkaiden kanssa kommunikoitaessa. Seuraavissa esimerkeissä (7) ja (8) havainnollistan tätä. Kielitoimiston sanakirjan *asiallisen* määritelmässä esiintyy ’oikea’ ja ’säälinen; sovelias korrekti’, jotka katson olevan tämän ulottuvuuden osalta osuvimmat asiallisuuden luonnehdinnat.

- (7) Oikeakielinen, korrekti – –
 (8) – – Asiallinen kieli on sujuvaa ja virheetöntä – –

Viranomaisena toimimiseen saattaa assosioitua tietynlainen virheiden välttäminen ja oikealla tavalla toimiminen. Asiallinen kieli, tässä yhteydessä oikeanlainen kieli, ei vaikuta olevan

poikkeus tästä. Virheettömyydellä voidaan tarkoittaa monenlaisia eri asioita, mutta tässä yhteydessä olen käsittänyt sen ennen kaikkea kielioppivirheiden välttämiseksi. *Oikeakielisyys* puolestaan määritellään KS:n mukaan seuraavasti: 'yleiskielen normeihin mukainen kielenkäyttö' (KS, *oikeakielisyys*). *Korrekti* on yksi virheettömyyden synonyymeista, mutta sille annetaan lisäksi myös määritelmät 'nuhteeton' ja 'moitteeton' (KS, *korrekti*). Nämä jälkimmäisenä mainitut luonnehdinnat sopivat sävyiltään osittain myös normienmukaisuusluokkaan.

4.1.3 Neutraalius

Neutraali tai *neutraalius* toistuu sanatasolla koko aineiston vastauksissa yhteensä 27 kertaa. Tämän lisäksi vastauksissa on voitu kuvata neutraaliutta ilmiönä muita sanoja käyttäen. Usein nämä muut luonnehdinnat ovat olleet samassa vastauksessa, jossa *neutraali* on mainittu, kun vastaaja on kuvaillut, mitä neutraalius hänen mielestään tarkoittaa.

KS määrittelee adjektiivin *neutraali* seuraavin merkityksen kuvauksin: 'vastakohtien välillä oleva', 'kiistoista erillään pysyttelevä', 'tasapuolinen', 'puolueeton; huomaamaton', '(ketään) ärsyttämätön; sävytön'. *Neutraalinkin* voidaan havaita olevan määritelmältään laaja ja rajoiltaan hyvin epämääräinen. Tämä luo kiinnostavan asetelman, jossa *asiallista* määritellään erilaisilla adjektiiveilla, jotka tulee osaltaan myös määritellä, jotta voitaisiin ymmärtää, mitä vastauksella on oikeastaan tarkoitettu. Näin ollen voi syntyä pitkiäkin määriteketjuja ja sitä kautta todennäköisyys kehämääritelmille kasvaa.

- (9) Asiallinen kieli on neutraalia yleiskieltä, jonka avulla kerrotaan mahdollisimman selkeästi ja ymmärrettävästi kysymyksessä olevan asian kannalta olennaiset seikat niin, etteivät siinä käytetyt sanavalinnat sisällä loukkaavia tai muuten epämääräisiä tai negatiivisesti latautuneita ilmaisuja.

Neutraalius-luokka limittyy vahvasti yhteen muiden luokkien kanssa. Olen kuitenkin laskenut sen omaksi luokakseen, sillä se toistuu sanatasolla niin useassa vastauksessa. Osa vastauksista rakentuu niin, että *neutraali* rinnastetaan muiden adjektiivien kanssa, kun taas osassa sen sisälle lasketaan kuuluvaksi tietyt piirteet. Esimerkeissä (9) ja (10) esitetään *neutraali*-sana ja sen yhteydessä avataan piirteitä, jotka vastaajan mielestä lukeutuvat sen sisälle. Esimerkissä (11) ei puolestaan ole selitetty *neutraali*-sanaa auki millään lailla vaan sitä on käytetty sellaisenaan luettelossa kahden muun piirteen rinnalla.

- (10) Neutraalilla tarkoitan sitä, että vaikka asia olisi esim. yksityishenkilön kannalta ikävä – – niin teksti ei ole esim. syyttelevän sävyistä, vaan pysytään asioissa ja asiallisena. Tuodaan ilmi faktat, mutta ei sävytetä tekstiä mitenkään.
- (11) Sävyltään neutraalia, asiassa pitäytyvää ja selkeää.

Kielitoimiston sanakirja ei mainitse *asiallisen* määritelmässään *neutraalia*. *Neutraalia* ja *asiallista* on kuitenkin luonnehdittu KS:n määritelmässä yhdellä samalla adjektiivilla: *tasapuolinen*. Myös *asiallisen* määritelmässä esiintyvää sanaa *objektiivinen* ja *neutraalin* määritelmässä olevaa sanaa *puolueeton* voidaan pitää ainakin osittain toistensa synonyymeina. Niin KS:n määritelmässä kuin tämän tutkielman aineistossakin *neutraali*-sana katsotaan liittyväksi sävyn käsitteeseen. Myös tämä seikka näkyy suoraan sanatasolla esimerkeissä (10) ja (11).

Näen, että neutraalius liittyy aineistossa vahvasti myös affektiivisuuteen. Affektiivisella tarkoitetaan tunnepitoista ja mielialaan liittyvää (KS, *affektiivinen*). Affektiivisuus ei tule sanatasolla aineiston vastauksista esille, mutta piirteisiin, joita affektiivisuuteen tavallisesti liitetään, viitataan aineistossa useaan otteeseen. Olen liittänyt nämä affektiivisuuteen viittaavat piirteet neutraalius-luokkaan. Alla olevissa esimerkeissä (12) – (14) mainitaan eksplisiittisesti tunteet, mutta näiden lisäksi myös aiemmissa esimerkeissä (10) ja (11) viitataan epäsuorasti affektiivisuuteen, kun selitetään auki sitä, mitä vastaaja tarkoittaa neutraalilla kielellä.

- (12) – – ei herätä suuria tunteita (ei positiivisia eikä negatiivisia).
- (13) – – esim. hyvää, hillittyä ja tunteista vapaata käytöstä/muuta tekemistä.
- (14) Asiapitoinen, neutraali (ei mielipiteeseen tai tunteisiin pohjautuvaa, ei ilmaise ennakoasenteita tms.)

Aineiston vastausten perusteella asiallisen kielen tulisi olla sellaista, ettei siitä välity kirjoittajan tunnetiloja eikä teksti toisaalta herätä vastaanottajassakaan suuria tunnetiloja. Näin ollen asiallisuuden voidaan katsoa viittaavan toimintaan, joka on vapaata erilaisista tunnetiloista ja -reaktioista.

4.1.4 Tilanteeseen sopivuus ja normienmukaisuus

Aineistosta nousee esille, että eri tilanteissa ja konteksteissa asiallisuudella voi olla erilaisia piirteitä ja esiintymismuotoja, ikään kuin eri tasoja. Asiallisuus on vastaajien mukaan

tilanteeseen perustuen valittu tapa toimia. Valitun tavan tulisi usean vastaajan mielestä perustua sisältöön ja kohderyhmään. Tämän tavan valinta perustuu siis siihen, keiden välillä ja millaisessa tilanteessa viestintä tapahtuu. Tilanteeseen sopivuus nousee aineistossa esille yhteensä 17 kertaa. Tämä luokka on linjassa myös ainakin kahden Kielitoimiston sanakirjan *asiallinen*-sanalle antaman määritelmän kanssa, joissa *asiallista* kuvataan ilmauksilla 'asian t. tilanteen vaatima' ja 'asianmukainen'.

Kontekstin osalta aineistosta nousee esille muun muassa esimerkki (15) suomen ja englannin välisestä erosta. Erään vastaajan mukaan suomeksi on hyväksyttävää käyttää joitain ilmauksia, joita englanniksi ei olisi. Esimerkit (16) ja (17) havainnollistavat erilaisia tapoja, joilla aineistossa on ilmaistu tilanteeseen sopivuutta. Esimerkissä (17) mainitaan kiinnostavasti se, että esimerkiksi vastautapa voi olla rennompikin tietyissä tilanteissa, kunhan asia tulee ikään kuin hoidettua ja selväksi siitä huolimatta.

- (15) Esim. suomeksi on ok kieltää tai ilmaista käskymuotoisia ohjeita, englanniksi tarvitaan mielestäni usein *please* tai konditionaalimuoto.
- (16) – – tilanteen tai asian mukaan valittua tapaa tehdä jokin asia.
- (17) Tilanteet ja vastaanottaja huomioiden käytettävä sopivaa kieltä. Ei puhekieltä, mutta tietyissä tilanteissa vastaus voi olla rennompikin, kunhan vastataan kysytyyn kysymykseen. – –

Osittain tilanteeseen sopivuutta tunnutaan kuvaavan ikään kuin etukäteen päätettynä tapana valmistautua niin, että pärjää tilanteessa kuin tilanteessa, mutta osassa vastauksia kielenkäyttötapa valitaan ennemminkin tapauskohtaisesti tilanne tai vastaanottaja huomioon ottaen. Tästä jälkimmäisestä syntyy enemmän vaikutelma tilannetajun hyödyntämisestä. Esimerkissä (18) vastaaja puhuu tähän samaan ilmiöön liittyen myös tilanne- ja tunneälystä.

- (18) Tilanne ja tunneäly on oltava, koska on tekemisissä eri ikäisten, eri taustoista olevien ihmisten kanssa.

Tilanteeseen sopivuuteen liittyy vahvasti tässä tutkimuksessa omaksi luokakseen muodostettu normienmukaisuus, joka nousee aineistossa esille 10 kertaa. Tähän luokkaan sisältyy käsitys tietynlaisesta yleisesti hyväksyttävästä tavasta käyttää kieltä missäkin tilanteessa. Monissa vastauksissa toistuvat ilmaukset kuten *yleisesti hyväksyttävä*, *hyvän maun mukainen* ja *hyvätapainen*. Lisäksi muutamassa vastauksessa nostettiin muilla tavoin esille esimerkiksi hyvät käytöstavat tai sivistyneisyys.

KS:n antamissa *asiallisen* määritelmässä näkyy tähän luokkaan liittyen vahvimmin sopivana luonnehdinta 'säällinen; sovelias korrekti'. Aineiston perusteella myös vastaajat kokivat näiden luonnehdintojen kuvaavan asiallisuutta ainakin osittain. *Korrektin* määritelmää on avattu hieman tarkemmin alaluvussa 4.1.2 yleiskielisyyden osalta esiteltyjen piirteiden yhteydessä. Etenkin *sovelias* viittaa juurikin tähän aineistossa esille nousseeseen yleiseen hyväksyttävyyteen, sillä KS on luonnehtinut sitä muun muassa määritelmällä 'hyvien tapojen, yleisen mielipiteen tms. kannalta hyväksyttävä'.

- (19) Vastaa kielenkäytölle kyseisessä asiayhteydessä asetettuja perusteltuja vaatimuksia muodon ja sisällön osalta.
- (20) Asiallinen on kohteliasta, selkeää ja tasapuolista viestintää tai käytöstapaa, joka on tasapuolista ja korrektia kaikkia kohtaan - ns. yleisesti hyväksyttyä ja "normit" täyttävää.

Nämä yleisesti hyväksyttävät vaatimukset ja tavat toimia eivät ole kovinkaan tarkkarajaisia. On siis hyvin paljon ihmisestä itsestään kiinni, minkä kokee missäkin tilanteessa sopivaksi tavaksi toimia tai puhua. Esimerkissä (19) on ilmaistu, että nimenomaan tiettyä tilannetta varten perustellut vaatimukset on täytettävä. Tämä on hyvinkin käyttökelpoinen määritelmä siinä tapauksessa, jos tällaiset vaatimukset on laadittu ja ne ovat kaikkien tiedossa esimerkiksi erilaisina ohjeina ja linjauksina. Kuitenkin kuten esimerkissä (20) on kuvattu, monet vastaajista kuvailivat asiallisuutta yleisenä hyväksyttävyytenä. Varmasti suurimmalla osalla ihmisistä on jonkinlainen käsitys siitä, mitä tällaisella kielenkäytöllä voitaisiin tarkoittaa, mutta mikään ilmauksessa ei konkreettisesti kerro, mitkä nämä normit ovat ja mitä merkityksiä ne puolestaan pitävät sisällään.

4.1.5 Kunnioittavuus

Tämä luokka kuvaa aineistosta esille nousutta seikkaa, jonka mukaan kieli on asiallista silloin, kun se ei loukkaa ketään. Kunnioittavuuteen liittyviä esiintymiä on aineistossa yhteensä 27. Olen nimennyt luokan sanalla *kunnioittavuus*, sillä siihen voidaan sisällyttää erilaiset tavat, joilla toisia ihmisiä tulisi asiallisuuden nimissä kohdella. Tätä piirrettä kuvattiin aineistossa *asiallinen*-sanon määrittelyä koskevassa kysymyksessä muun muassa tavoilla, joita on havainnollistettu esimerkeissä (21) – (23).

- (21) -- ei loukkaa ketään, hyvätapainen.
- (22) -- ei arvostella keskustelu/viestittelykumppania (olemusta, persoona), koska sillä ei ole mitään tekemistä asian hoitamisen kanssa

(23) Ei ketään loukkaava, toisia kunnioittava – –

Kielitoimiston sanakirja ei anna *asialliselle* määritelmäksi kunnioittavuuteen tai loukkaamattomuuteen liittyviä ilmauksia. KS luonnehtii *asiallista* kuitenkin muun muassa määritelmällä 'säällinen; sovelias korrekki'. Näiden adjektiivien voidaan tulkita tarkoittavan jotakin toisia kunnioittavaan toimintaan viittaavaa, mutta yhtä lailla ne viittaavat esimerkiksi normienmukaisuuteen, joka on omana luokkana tässä tutkimuksessa. Kunnioittavuuden osalta nämä adjektiivit viittaavat varmaankin vahvimmin nimenomaan kohteliaisuuteen ja sen toteutumiseen.

Myös asiallisen kielen kuvailemista koskevaan kysymykseen vastattiin kunnioittavuuden osalta samankaltaisilla ilmauksilla kuin ensimmäiseenkin tutkimuskysymykseen, kuten esimerkeistä (24) – (26) voi havaita. Kuitenkin osassa esimerkeistä korostuu kiinnostavalla tavalla se, ettei toisesta tai toiselle puhuta epäasiallisesti esimerkiksi arvostelemalla. Asialliseen kuuluu siis vastaajien mukaan yleinen kohteliaisuus, mutta osa on korostanut erikseen sitä, ettei ketään tule vahingossakaan loukata.

(24) – – kohteliasta ja asiakaspalvelutilanteessa asiakasta kunnioittavaa.

(25) Asiallista kieltä käyttävä henkilö ei mene henkilöön. – –

(26) Asiallinen kieli kunnioittaa tekstin kohdetta ja sen lukijaa. – –

Esimerkissä (26) on eritelty kiinnostavalla tavalla sekä tekstin kohteen että lukijan kunnioittaminen. Tämä on erityisen mielenkiintoinen huomio, sillä nämä eivät useinkaan ole sama asia. Tekstissä voi olla kohteena esimerkiksi jokin tietty ihmisryhmä tai muulla tavoin tietynlaiset henkilöt, joista teksti kertoo. Toisaalta tekstin kohde voi olla ihan vain jokin käsiteltävänä oleva asia. Tekstin lukija voi taas olla ihan kuka tahansa henkilö. Usein erilaisissa päätösteksteissä tekstin kohde ja lukija voivat olla myös sama asia, sillä tekstillä voidaan esimerkiksi tiedottaa lukijan omista oikeuksista tai vastuista.

Osittain tämä luokka limittyä aiemmin esiteltyyn neutraaliuden kanssa sävyn käsitteen osalta. Voidaan ajatella, että lähtökohtaisesti viranomaisteksteissä ei yritetä tietenkään loukata tai arvostella ketään. On kuitenkin hyvin paljon tekstin sävystä kiinni, miten se on tulkittavissa. Tällaisiin seikkoihin voidaan vaikuttaa esimerkiksi sillä, miten vastaanottajaa puhutellaan ja millaisia oletuksia mahdollisesti tehdään tai vaihtoehtoisesti jätetään tekemättä.

4.1.6 Faktapohjaisuus ja asiassa pysyminen

Aineistosta käy ilmi, että monen vastaajan mielestä *asiallinen*-sana ja *asiallinen* kieli viittaavat siihen, että kerrottu pohjautuu johonkin niin sanottuun oikeaan tietoon. Tämä tuli esille aineistossa yhteensä 10 kertaa, ja vastaajat ilmaisivat tämän usein käyttämällä joko *fakta*- tai *tieto*-sanoja tai vaihtoehtoisesti puhumalla totuudenmukaisuudesta tai tiedon oikeudesta. Kielitoimiston sanakirja antaa *asiallinen*-sanana määritelmäksi muun muassa ilmaukset 'oikea', 'todellinen' ja 'tosiasiallinen'. Nämä ovat osittain linjassa tämän luokan kanssa, vaikka KS ei määrittelekään *asiallista* suoraan tieto- tai faktapohjaisuuden kautta. Esimerkissä (27) kiteytyy osuvasti tämän käsiteltävänä olevan luokan sisältö. Useassa vastauksessa, kuten esimerkiksi (28) tulee ilmi, puhutaan esimerkiksi sisällöllisestä totuudenmukaisuudesta, faktoissa pysymisestä ja siitä, että tieto esitetään ilman, että tekstiin lisätään ylimääräisiä vivahteita.

- (27) Asiassa pysyvä, asiaan tai tietoon pohjautuva. --
- (28) Jos tekstissä otetaan esim. kantaa johonkin, niin pysytään faktoissa, eikä lähdetä värittämään tekstiä esim. omilla oletuksilla.

Tämä ylimääräisten ominaisuuksien ja muun karsiminen linkittyykin mielestäni olennaisesti toiseen aineistosta muodostettuun luokkaan, asiassa pysymiseen. Asiassa pysymisen luokkaan olen laskenut mukaan vastaukset, joissa viitataan asiassa pysymiseen tai keskittymiseen tai asiaan liittymiseen. Tällaisia esiintymiä on aineistossa yhteensä 22. KS:n *asialliselle* antamista määritelmistä asiassa pysymisen luokan kanssa ovat selvästi linjassa luonnehdinnat 'asiassa, olennaisessa pysyvä', 'sivuseikkoihin takertumaton' ja 'asiaa, sisällystä koskeva'. Todella useassa vastauksessa korostettiin juurikin näitä asioita. Monessa vastauksessa tuodaan ilmi, että sellaisten asioiden esille tuominen, jotka eivät ole välttämättömiä tai tarpeellisia tiedon välittämiseksi, voi tehdä kielestä epäasiallista.

- (29) Tekstin tai puheen sisällön on oleellisesti oltava käsiteltävää asiaa. Asiaan liittymättömien seikkojen esiin tuominen voi olla harhaanjohtavaa ja siten asiatonta. --
- (30) Asiallinen on sellainen, että pääasia tulee ilmi ilman ylimääräisiä kiemuroita tai tehosteita.

Edeltävistä esimerkeistä (29) ja (30) nousee selkeästi esiin, että asiallisuuden liitetään ylimääräisen poistaminen ja nimenomaan käsiteltävään asiaan keskittyminen. Tämän lisäksi piirteinä, jotka eivät sovi asialliseen kieleen, mainitaan esimerkiksi jaarittelu, mainitaan esimerkiksi jaarittelu,

rönsyilevät ilmaukset, asian vierestä puhuminen ja ylimalkaisuus. Mielestäni seuraavana esiteltävä esimerkki (31) kiteyttää tätä luokkaa oikein hyvin. Tämä kiteytys sopii mielestäni kuvaamaan virkakielen asiallisuutta laajemminkin, sillä tietyillä kielellisillä valinnoilla voidaan vaikuttaa siihen, miten hyvin tekstin ydinsisältö tulee ilmi.

- (31) Kun kieli on asiallista, siihen ei kiinnitä huomiota vaan voi keskittyä sen välittämään sisältöön.
- (32) Asiallinen kieli ja viestintä saattaa sisältää myös huumoria jossain muodossa, mutta ei millään tavalla loukkaavaa huumoria tai marginaalihuumoriantai muuta vastaavaa.

On tietenkin aina hyvin tilannekohtaista, mitkä asiat kukin kokee välttämättömiksi ja mitkä taas tarpeettomiksi. Tämä asiassa pysymisen piirre, kuten muutkaan esiteltävistä luokista, eivät siis ole millään tavalla yksiselitteisiä tai yksinkertaisesti hahmotettavia. Esimerkissä (32) tulee esille huumorin rooli asiallisuudessa. Esimerkki sopii myös osaltaan kunnioittavuuden luokkaan, sillä siinä pohditaan lisäksi myös loukkaavaa huumoria, mutta esittelen tätä ilmiötä tämän asiassa pysymisen luokan yhteydessä. Asiassa pysymiseen liitetään monissa vastauksissa ylimääräisten elementtien poistaminen. Yhdeksi tällaisiksi elementiksi voidaan ajatella humoristiset elementit. Huumorista oltiin pääasiassa sitä mieltä, että sitä saa esiintyä asiallisessa kielessä maltillisesti, mutta se ei saa haitata tiedon välittymistä eikä sitä saa olla liikaa.

4.2 Asiallisuuden varmistaminen käytännössä

Kyselytutkimukseni kolmannessa varinaisessa kysymyksessä pyydettiin vastauksia, joissa viranomaiset kuvaavat tapoja, joilla he pyrkivät varmistamaan käytännön työssään asiallisuuden toteutumisen. Tällä kysymyksellä pyrin saamaan mukaan myös konkreettisuutta ilmiöön, joka on hyvin moniulotteinen ja abstrakti. Vastauksissa nousivat esille monenlaiset yksilölliset tavat toimia. Tässä alaluvussa esittelen esimerkein seikkoja, joita tämän kolmannen kysymyksen vastauksista nousi esille.

4.2.1 Ohjeiden ja linjausten noudattaminen

Ensimmäisenä käytännön keinona asiallisuuden toteutumiseen esittelen vastauksia, joissa viitattiin erilaisiin ohjeisiin ja linjauksiin. Vain muutamissa vastauksissa, joita havainnollistavat esimerkit (33) ja (34), mainittiin yhteisten linjausten noudattaminen tai esimerkiksi Kotuksen ohjeiden hyödyntäminen tekstin tarkistamisessa. Suurimmassa osassa

vastauksista korostui jokaisen viranomaisen omat yksilölliset tavat toimia. Tavat erosivat pääosin toisistaan jonkin verran, mutta muutamia usein esiintyviä seikkoja oli aineistosta havaittavissa.

- (33) Meillä on töissä onneksi hyviä apuvälineitä selkeään ja asialliseen viestintään, kuten kielenhuolto, äänensävy- ja brändilinjaukset ym.
- (34) – – Toisinaan googlaan, miten termejä tai sanontoja on käytetty verkossa yleisesti, tai kotuksen ohjeissa.

Eräässä vastauksessa tulee kiinnostavasti esille myös se, että vaikka olisi tehty jokin linjaus, voidaan silti tehdä tilannekohtaisia tai toimivammaksi koettuja omia ratkaisuja. Tätä havainnollistaa esimerkki (35), jossa kuvataan teitittelyä ja sinuttelua. Kielitoimiston ohjepankin (KO) mukaan sinuttelu on vähitellen nousemassa teitittelyä yleisemmäksi tavaksi puhutella asiakasta viranomaiskielessä (KO, Miten viitata tekstin vastaanottajaan?).

- (35) Yleensä teitittelen viestin saajaa. Virastossamme taisi olla yleinen linjaus, että asiakkaita – – sinutellaan, mutta mielestäni teitittely on asiallisempaa.
– –

Kuten mainittua, vain muutamassa vastauksessa mainitaan yhteisten linjausten tai muiden ohjeistusten hyödyntäminen. Enemminkin vaikuttaa vastausten perusteella siltä, että monilla viranomaisilla vaikuttaa olevan jokin vakiintunut hänen itsensä hyväksi havaitsemansa tapa toimia. Tämä on varmasti yleinen asia ihan missä tahansa työssä, josta henkilöllä on kertynyt kokemusta. Tätä ilmiötä esittelenkin seuraavassa alaluvussa vielä tarkemmin.

On toisaalta tietenkin myös mahdollista ja hyvin todennäköistäkin, että nämä yksilölliset toimintatavat juontavat osittain juurensa erilaisiin koulutuksiin ja perehdytyksiin, joita henkilö on työhönsä saanut. Todennäköisesti käyttöön ovat sitten jääneet toimiviksi havaitut asiat, ja toisaalta osa ohjeistetuista asioista on voinut karsiutua pois, mikäli henkilö on havainnut ne tarpeettomiksi tai itsestään selviksi.

4.2.2 Luottaminen omaan kielitajuun ja kokemukseen

Monissa vastauksissa kerrottiin, että luotetaan omaan kielitajuun, koulutukseen, kokemukseen ja harkintakykyyn. Esimerkissä (36) eräs vastaaja kuvaa tätä eräänlaisen *virkamiesmoodin* menemisenä päälle. Lisäksi tätä on kuvattu oikeanlaisen kielen *tulevan selkärangasta* laajan työkokemuksen vuoksi. Näitä seikkoja on havainnollistettu hieman toisistaan eroavin sanankääntein esimerkeissä (37) ja (38).

- (36) – – Kirjoittaessa työasioissa on päällä jonkinlainen virkamiesmoodi, jolloin kielenkäyttö voi erota paljonkin vapaa-ajalla viestien kirjoittamisesta. - -
- (37) Korkeakouluopintojen tausta edistää myös asiallisen virkamieskielen käyttöä työssä. Työympäristössä myös huomaa viestinnän osalta ne, jotka ovat käyneet korkeakoulun ja jotka taas eivät. Asiallinen kieli on itselle siis sellainen asia, joka tulee selkärangasta ja jota vuosien kouluttautuminen sekä äidinkielen opit edistävät.
- (38) Luotan omaan kielitajuun ja pyrin kirjoittamaan hyvää ja selkeää yleiskieltä.

Lähdekirjallisuuteen tutustuessani löysin tutkimusaiheeni kannalta kiinnostavia viranomaisten haastattelupätkiä *Teksti työnä, virka kielenä* -teoksesta. Yhdessä sitaatissa puhutaan niin sanotusta ”virastoviitasta”, joka viranomaisella on ikään kuin päällään edustaessaan hallintoa ja virastoa. Tässä tapauksessa puhutaan erityisesti pulma- ja kriisitilanteiden ratkaisemisesta. (Heikkinen–Hiidenmaa–Tiililä 2000, 220.) Tämä esille tuotu kokemus muistutti hyvinkin paljon kyselytutkimukseni vastauksissa esille tulleita luonnehdintoja siitä, miten asiallisuutta ilmennetään.

Koen että niin virkakielen osalta viranomaistyössä kuin monissa muissakin työtehtävissä ihmisen on käytettävä jatkuvasti omaa harkintakykyään ja luotettava monissa tilanteissa omaan kokemukseensa. Toisaalta tämä voi olla haastava seikka tilanteissa, joissa henkilö ei ole ehtinyt vielä kerryttää kokemusta tai osaamista. Tällöin olisi tarpeellista turvautua erinäisiin ohjeisiin tai vähintäänkin kollegoiden apuun. Kokeneemmat kollegat voivat tällä tavoin siirtää tiettyjä käsityksiä ja asenteita tuleville työntekijöille tiedostamattaan.

Aiemmin esitellyssä esimerkissä (37) mainitaan kiinnostavasti korkeakouluopinnot keinona kerryttää kielellistä osaamista. Korkeakouluopintojen valmiuksista valmistaa opiskelijoita työelämässä tarvittavaan kielenkäyttöön on käyty keskustelua etenkin lähivuosina. Esimerkiksi Selkeän kielen päivän paneelikeskustelussa vuonna 2023 oli näkökulmana se, miten opinnoissa ja työelämässä voidaan kehittää virkakielen osaamista (Kotus, Selkeän kielen päivä 2023).

4.2.3 Kollegoiden apu ja oikolukeminen

Moni työ on luonteeltaan kollegiaalista, ja monet kyselyn vastaajista hyödyntävätkin kollegoidensa apua erilaisten tekstien laatimisessa. Etenkin julkaistavaksi tarkoitettut tekstit

menevät vastaajien mukaan useamman henkilön luettavaksi ennen julkaisua. Esimerkit (39) – (41) havainnollistavat kaikki yleisesti tätä kollegoiden avun hyödyntämistä.

- (39) Tarkistamalla tekstin useaan kertaan ja tarvittaessa pyydän vielä kollegan katsomaan
- (40) – – Vaativissa asioissa pyydän myös kollegaa lukemaan tekstin läpi. – –
- (41) Oikoluen tekstini ja pyydän myös jotakuta muuta tarkastamaan sen.

Esimerkeillä (39) ja (41) havainnollistetaan lisäksi myös sitä, että useassa vastauksessa nousee esille oikolukemisen pitäminen tärkeänä sekä tekstien tarkistaminen useaan otteeseen. Useassa vastauksessa mainitaan, että kirjoittaessa pyritään miettimään kahteen kertaan ja asettumaan lukijan tai vastaanottajan asemaan. Tätä kautta pyritään ennakoimaan lukijan tarpeet mahdollisimman hyvin.

Vain yhdessä vastauksessa, jota on havainnollistettu esimerkissä (42), mainitaan, että tekstien läpikäymisessä käytetään apuna kielenhuoltajan erityisosaamista. Toki kyselyssä vastaajana oli myös yksi kielenhuoltaja ja useita viestijöitä, joilla voi myös olla työnkuvassaan kielellisiin seikkoihin liittyviä tehtäviä. Voi myös olla, että jokin monissa vastauksista mainituista oikolukemiseen hyödynnettävistä kollegoista on juuri esimerkiksi kielen asiantuntija, mutta tätä ei vain ole vastauksessa erikseen mainittu.

- (42) – – Julkaistavat tekstit käydään läpi kielenhuoltajan kanssa.

Pelkästään tämän tutkimuksen aineiston vastausten perusteella ei tietenkään voi suoraan päätellä, että viranomaiset eivät hyödyntäisi kielenhuoltajien erityisosaamista. On kuitenkin kiinnostavaa havainto, että vain yhdessä vastauksessa tämä mainittiin eksplisiittisesti, vaikka monessa viranomaiselimessä toimii kielenhuoltajia ja muita kieliasiantuntijoita viestijöiden lisäksi.

4.2.4 Asettuminen lukijan asemaan

Muutamassa vastauksessa nousee eksplisiittisesti esille asiakasviestintä ja erilaisista päätöksistä viestiminen. Monessa muussakin vastauksessa tulkitseen puhuttavan asiakkaille suunnatusta viestinnästä, vaikka sitä ei ole suoraan mainittu. Etenkin tällaisissa vastauksissa, joita on havainnollistettu esimerkillä (43), puhutaan usein kohderyhmän huomioimisesta. Muutamassa vastauksessa myös kuvaillaan, kuinka viranomaisen pyrkii asettumaan sellaisen

henkilön asemaan, joka kuulee käsiteltävästä asiasta ensimmäistä kertaa. Tällaisia vastauksia on esitelty esimerkein (44) ja (45).

- (43) – – Motivaation lisäämiseksi muistelen tilanteita, joissa itse en ole ymmärtänyt viranomaisteksteistä, sekä mietin tekstin kohderyhmää.
- (44) – – Mietin kirjoittaessa ymmärtääkö vastaanottaja viestin sisällön ja vältän pitkiä virkkeitä.
- (45) Yritän lukea itse kirjoittamaani tekstiä vastaanottajan näkökulmasta. – –

Vastausten perusteella voidaan päätellä, että juuri erilaisissa asiakastilanteissa koetaan asiallisuuden toteutumisen olevan erityisen tärkeää. Tämä seikka on erityisen osuvalla tavalla linjassa jo aiemmin olemassa olevan tutkimuksen kanssa, jotka ovat painottuneet erityisesti koskemaan viranomaisten tapaa viestiä asiakkailleen erilaisista päätöksistä tai muista tiedotettavista asioista.

4.3 Muita olennaisia havaintoja tutkimuksen tuloksista

Tässä alaluvussa esittelen tutkimuksen tavoitteiden kannalta muita tärkeitä ja olennaisia havaintoja, joita olen tehnyt tutkimuksen tuloksista. Nämä havainnot voivat liittyä useisiin esiteltyihin luokkiin tai muilla tavoin yhdistellä eri ilmiöitä, joita tulosluvussa on nostettu esille.

Tämän tutkimuksen aiheeksi rajautui nimenomaan hallintolain *asiallinen*-adjektiivi ja muut adjektiivit *selkeä* ja *ymmärrettävä* jätettiin tietoisesti tarkastelun ulkopuolelle. Tutkimuksen aineistosta kävi kuitenkin hieman yllättävällä tavalla ilmi se, että selkeys ja ymmärrettävyys linkittyvät monien viranomaisten vastauksissa asiallisuuteen. Tästä syystä näitä ilmiöitä tarkasteltiin myös tässä tutkielmassa osana asiallisuutta. Selkeyttä tai ymmärrettävyyttä ei kuitenkaan mainita Kielitoimiston sanakirjan *asialliselle* antamissa määritelmässä. Näissä määritelmässä ei oikeastaan ole mitään niihin viittaavaa luonnehdintaa. Tästä huolimatta monet kyselytutkimuksen vastaajat kuvailivat asiallisuutta juurikin näillä kahdella adjektiivilla tai toisella niistä.

Tätä ilmiötä voi selittää juurikin se, että asiallisuus on moninainen ilmiö ja siihen liitetään laajasti erilaisia merkityksen tasoja. On lisäksi hyvin kiinnostavaa, että hyvän kielenkäytön vaatimuksessa *asiallinen* on yksi hyvää kielenkäyttöä kuvailevista adjektiiveista, mutta tutkimukseni aineistossa *asiallinen kielenkäyttö* ja *hyvä kielenkäyttö* ikään kuin jopa rinnastuvat toisiinsa tarkoittamaan ainakin jollain tasolla samaa ilmiötä.

- (46) Hallintolaissa säädetään asiallisen kielenkäytön vaatimuksesta. Mielestäni se on ymmärrettävää ja selkeää kirjakieltä, joka ei sisällä henkilökohtaisia mielipiteitä tai alatyylin ilmauksia. Se on objektiivista ja rationaalista.

Aineistosta poimitussa esimerkissä (46) havainnollistettu ilmiö, jossa asiallinen ja hyvä kielenkäyttö sekoittuvat toisiinsa, on jollain tapaa linjassa KS:n määritelmän kanssa, joissa *asiallinen*-sanaa luonnehditaan adjektiivilla 'hyvä'. Tämä on kuitenkin KS:n mukaan arkikielinen ilmaus, eikä välttämättä selitä tätä aineistostani tehtyä havaintoa. Käytännössä nykykielenkäytössä *asiallinen* esiintyy merkityksessä 'hyvä' suhteellisen paljon ja tämä merkitys esiintyy myös esimerkiksi Urbaanissa sanakirjassa (Urbaani sanakirja, *hyvä*).

Toinen tutkimuksen kokonaiskuvan kannalta kiinnostava seikka on se, millaisilla affektiivisilla tai muilla tavoin latautuneilla ilmauksilla asiallisuutta kuvattiin aineistossa. Näille ilmaisulle ei muodostettu omaa luokkaansa, sillä ne sisältyivät useisiin eri luokkiin riippuen siitä, millaisesta ilmauksesta oli kyse. Suurilta osin asiallisuutta kuvattiin juurikin sisällöllisesti asiapainotteiseksi ja tunteista vapaaksi toiminnaksi, mutta osa *asiallinen*-adjektiivien kuvauksista olivat itsessään tunnelatautuneita tai ainakin osittain sellaisiksi tulkittavia. Tällaisia ilmauksia viranomaisten vastauksissa olivat muun muassa luonnehdinnat *hieman kuivakka, jämpä ja vähän tylsä*. Nämä kaikki edellä mainitut luonnehdinnat esiintyivät kuitenkin *asiallinen*-sanan määritelmässä, ei asiallisen kielen. Esimerkissä (47) havainnollistetaan, kuinka vastaaja on eritellyt mitä *asiallinen* määrittää.

- (47) Asiallinen henkilö saattaa olla hieman kuivakka.

Tällaiset assosiaatiot voivat juontaa juurensa siihen, että *asiallisella* on arkikielessä olemassa myös tällainen tietyllä tapaa negatiivissävytteinen sivumerkitys. Esimerkiksi Nykysuomen sanakirja mainitsee, että *asiallisella* voi joissain tilanteissa saada sivumerkityksiä kuten 'virallinen, kuiva tai karu' (NS, *asiallinen*). Tällaiset sivumerkitykset on kuitenkin jätetty pois uudemmassa Kielitoimiston sanakirjan määritelmästä. Nämä sivumerkitykset vaikuttavat kuitenkin edelleen olevan olemassa ihmisten arkipuheessa.

Kolmantena seikkana haluan nostaa lyhyeen tarkasteluun vielä *asiallinen*-adjektiivin kantana toimivan substantiivin *asia*. Kuten tuloksista nousee esille, vastauksissa painottuvat luonnehdinnat liittyen esimerkiksi asiassa pysymiseen, asiaan pohjautumiseen ja asianmukaisuuteen. Koen että osaltaan *asiallisen* määrittelymisen vaikeuteen vaikuttaa juurikin tämä sen sisältämä *asia*-substantiivi, jolla voidaan viitata periaatteessa mihin tahansa. *Asia*-substantiivi määritellään Kielitoimiston sanakirjassa muun muassa seuraavalla tavalla:

'toiminnasta, tapahtumista, olotilasta, ominaisuuksista tms. hahmottuva abstrakti kokonaisuus' (KS, *asia*). Vaikka vastaaja siis keksisi kuinka monta perusteltua tapaa luonnehtia *asiallinen*-adjektiivia tai asiallista kieltä, voi *asia*-sanän sisältyminen jo itsessään aiheuttaa abstraktiuden ongelman, joka voi tätä kautta siirtyä myös määritelmiin ja luonnehdintoihin.

5 Lopuksi

Tämä tutkimus on tuottanut kattavan kuvauksen siitä, millaisen kokonaisuuden niin *asiallinen*-adjektiivi kuin asiallisuus laajempina ilmiönä muodostavat viranomaisnäkökulmasta. Tutkimuksessa olen nostanut sisällönanalyysin keinoin aineistosta esille yhdeksän luokkaa, jotka ovat seuraavat: selkeys, yleiskielisyys, neutraalius, ymmärrettävyys, tilanteeseen sopivuus, asiassa pysyminen, kunnioittavuus, faktapohjaisuus ja normienmukaisuus. Nämä luokat edustavat asioita, piirteitä ja ilmiöitä, joita viranomaiset tutkimukseni perusteella liittävät asiallisuuteen. Luokat laadittiin kaikkien kolmen kyselytutkimuksen kysymyksen vastausten perusteella. Luokat limittyvät jossain määrin toistensa kanssa, ja tämä on pyritty huomioimaan tulosten esittelyssä.

Tutkimuksessa on muodostettu hyvinkin kattava kuvaus siitä, millaisia asioita asiallisuus voi tarkoittaa ja ennen kaikkea, millaisia asioita viranomaiset ajattelevat, kun he pyrkivät noudattamaan hyvän kielenkäytön vaatimusta. Sisällönanalyysillä muodostettujen luokkien lisäksi tutkimuksessa on tuotu esille niitä käytännön toimia, joilla viranomaiset kuvasivat asiallisuuteen pyrkimistä käytännön työssään. Näiden vastausten perusteella viranomaisten apuna on jossain määrin erilaiset ohjeet ja linjaukset sekä kollegat, mutta suurimmaksi osaksi kielelliset ratkaisut tehdään oman kokemuksen ja näkemyksen varassa tapauskohtaisesti vastaanottaja huomioon ottaen.

Kuten voidaan aineistosta esille nousseiden luokkien perusteella huomata, asiallisuus pitää sisällään monia erilaisia merkityksiä ja yksiselitteinen määrittelyminen on tässä tapauksessa hyvinkin haastavaa. Tämän lisäksi määritelmät, joita *asialliselle* annetaan, tuntuvat sisältävän paljon samankaltaisia moniulotteisia adjektiiveja. Nämä määrittävät adjektiivit vaativat myös tarkempaa tarkastelua, mikäli haluaa ymmärtää ne kokonaisvaltaisesti. Tutkimushypoteesini siitä siis toteutui, että *asialliselle* annetaan monenlaisia toisistaan eroavia määritelmiä. Nämä määritelmät eivät kuitenkaan ole toisiaan poissulkevia, eli tästä huolimatta on ikään kuin luontevaa, että kyseisellä sanalla on useampia ulottuvuuksia. Lisäksi koen, että vaikka aineistossa ei mainittu eksplisiittisesti, että määrittelyminen koettaisi haastavaksi, tämä näkyi juuri luonnehdintojen abstraktiudessa. Myös se, että vastaajien määritelmät eivät pääosin kattaneet kaikkia asiallisuuden ulottuvuuksia, kertoo siitä, että ilmiötä on kovin haastavaa tiivistää yhdeksi yhtenäiseksi kokonaisuudeksi.

Tutkimukseni tavoitteena oli selvittää *asiallinen*-adjektiivin toimivuutta hyvää kielenkäyttöä määrittäviä adjektiivina hallintolaissa. Useat vastauksissa esiintyvät määritelmät pitivät sisällään kuvauksia, jotka olisivat vaatineet myös osaltaan tarkempaa määrittelyä, jotta olisi voitu kunnolla ymmärtää mitä niillä tarkoitetaan. Edellä esiteltyjen tulosten valossa voidaankin todeta, ettei *asiallinen* ainakaan ole yksiselitteinen eikä helposti määriteltävissä. Tämä voi osaltaan aiheuttaa sen, että se sivuutetaan tai ymmärretään väärin. Lisäksi tavoitteena oli avata tieteellistä keskustelua aiheesta, jota ei ole aiemmin tarkasteltu lähemmin, mutta josta on esimerkiksi eri virastoissa puhuttu. Jää nähtäväksi, tartutaanko tähän aiheeseen jatkossa, mutta ehdottomasti ainakin mielenkiintoisia jatkotutkimusmahdollisuuksia olisi lukuisia.

Käsittlemääni aihetta voisi jatkossa lähteä tutkimaan useammallakin eri tavalla. Semantiikan näkökulmasta kiinnostavaa olisi tutkia käytännössä esimerkiksi tekstintutkimuksen keinoin, millaisissa konteksteissa *asiallinen*-adjektiivi esiintyy. Tähän sopisivat hallintolain näkökulmasta hyvin aineistoksi jotkin viranomaisten laatimat tekstit, kuten päätökset, tiedotteet tai muut esimerkiksi asiakkaan puhuttelemista sisältävät tekstit. Tämän lisäksi olisi hyvin mielenkiintoista selvittää, millaisia merkityksiä *asiallinen* saa käytännön kielenkäytössä ja mahdollisesti peilata saatuja tuloksia tämän tutkimuksen tuloksiin. Toisaalta voisi ottaa tarkasteluun mukaan myös *asiallisuus*-johdoksen, jota en ole tässä tutkimuksessani käsitellyt kielenaineiksenä lainkaan.

Toisaalta jatkotutkimusta voisi tehdä esimerkiksi hyvän kielenkäytön vaatimuksen muiden adjektiivien, *selkeän* ja *ymmärrettävän* merkityksistä ja määritelmistä. Ylipäätään adjektiivien moninaiset ja epämääräiset määritelmät voisivat olla hedelmällinen tutkimuskohde, sillä tutkimuksessani käy hyvin ilmi se, miten eri ihmisille syntyy eri adjektiiveista hyvinkin erilaisia mielikuvia. Toki tutkimusta voisi laajentaa myös kirjoitetusta kielestä puhuttuun kieleen. Hallintolain perusteluissa (2002) hyvän kielenkäytön vaatimuksen todetaan koskevan sekä kirjoitettua että puhuttua kieltä, mutta kyselytutkimukseni vastauksissa korostui vahvasti nimenomaan kirjoitetun kielen kuvaileminen. Erityisesti erot kirjoitetun ja puhutun viranomaiskielen asiallisuudessa voisi olla erinomainen tutkimuskohde.

Nähdäkseni tutkimukseni on tuottanut erittäin tärkeää tietoa siitä, millaisena viranomaiset kokevat asiallisen kielen ja *asiallinen*-adjektiivin. Tuloksia ei voida kuitenkaan yleistää kovin laajasti, sillä kyselytutkimuksen vastaajajoukko oli suhteellisen pieni. Koen kuitenkin, että kyselyn vastaukset alkoivat tietyllä tapaa toistaa itseään, mikä on usein merkki siitä, että

aineisto on riittävän laaja tutkimuksen tekemiseksi. Vaikka näkökulmana on nimenomaan hallintolain hyvän kielenkäytön vaatimus ja virkakieli, voivat nämä tuloksissa esitellyt luokat mielestäni pitää hyvin paikkansa myös yleisesti ottaen asiallisuutta tarkasteltaessa painotuksesta ja näkökulmasta riippumatta.

Kaiken kaikkiaan olen tyytyväinen, että valitsin tutkimukseni aiheeksi juuri tämän. Haasteita tutkielman tekemiseen toi se, ettei kyseisestä näkökulmasta ollut tehty juurikaan aiempaa tieteellistä tutkimusta. Tämä aiheutti sen, että lähde- ja taustakirjallisuus oli hyvin hajanaista, minkä takia yhtenevän kokonaisuuden luominen oli ajoittain hyvin haasteellista. Tätä voi pitää osittain kuitenkin myös tutkimukseni vahvuutena, sillä olen onnistunut tarttumaan sellaiseen aiheeseen, jota on ehkä aiemmin vältelty. Näin ollen mahdollisten jatkossa aihetta tarkastelevien voi olla hieman helpompaa lähteä liikkeelle, sillä pohjatyötä on jo tehty ainakin tämän tutkimuksen muodossa.

Lähteet

- Alho, Irja & Kauppinen, Anneli 2008. *Käyttökielioppi*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.
- Airaksinen, Ella 2019. Puhuttelevaa selkokieltä: vertaileva tekstianalyysi puhuttelun keinoista ja kohteliaisuudesta selko- ja yleiskielisessä oppaassa. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.
- Brown, Penelope & Levinson, Stephen C. 1987. Politeness. Some Universals in Language Usage. *Studies in Interactional Sociolinguistics 4*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Eduskunnan oikeusasiamiehen tiedote 26.11.2014. Asiakkaan sinuttelu Kelan vakiokirjeissä ei ole vastoin lakia. [Verkkajulkaisu.] Viitattu 11.1.2024. Saatavissa: <https://www.oikeusasiamies.fi/en/-/asiakkaan-sinuttelu-kelan-vakiokirjeissa-ei-ole-vastoin-lakia?>
- Grönfors, Martti & Vilkka, Hanna 2011. *Laadullisen tutkimuksen kenttätyömenetelmät*. SoFia-Sosiologi-Filosofiapu Vilkka, Hämeenlinna. Saatavissa: https://vilkka.fi/books/Laadullisen_tutkimuksen.pdf
- Hakanen, Aimo 1973. *Adjektiivien vastakohtasuhteet suomen kielessä*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.
- Hallintolaki 6.6.2003/434. Finlex. [Verkkajulkaisu.] Viitattu 22.12.2023. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>
- Hallintolain perustelut = Hallituksen esitys Eduskunnalle hallintolaiksi ja laiksi hallintolainkäyttölain muuttamisesta HE 72/2002. [Verkkajulkaisu.] Viitattu 12.12.2023. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2002/20020072>
- Hamunen, Markus & Huumo, Tuomas 2020. Kielitaju kielentutkijan työkaluna. *Kielentutkimuksen menetelmiä I–IV*. Toim. Milla Luodonpää-Manni, Markus Hamunen, Reetta Konstenius, Matti Miestamo, Urpo Nikanne & Kaius Sinnemäki. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.
- Hiidenmaa, Pirjo 2000. Viranomaiskielen tutkimus ja ohjailu Suomessa. *Teksti työnä, virka kielenä*. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 116. Toim. Vesa Heikkinen, Pirjo Hiidenmaa & Ulla Tiililä. Gaudeamus, Helsinki.
- Iisa, Katarina & Piehl, Aino 1992. *Virkakielestä kaikkien kieleen*. Valtion painatuskeskus, Helsinki.

- Iisa, Katarina 1999. Rahat tänne tai pamahtaa! Laskut ja puhuttelun vaikeus. *Kielikello* 2/1999. Saatavissa: <https://kielikello.fi/rahat-tanne-tai-pamahtaa-laskut-ja-puhuttelun-vaikeus/>
- Juvonen, Mikko 2017. Liikenteen turvallisuusviraston asiakaskirjeiden uudistamisprosessi: vertaileva tekstianalyysi. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/53095?show=full>
- Kankaanpää, Salli 2006. *Hallinnon lehdistöiedotteiden kieli*. Väitöskirja. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.
- Karvinen, Kati 2014. Affektiivisuutta voi joskus olla vaikea määritellä. Hyvää virkakieltä - palsta. Kotimaisten kielten keskus. Saatavissa: https://www.kotus.fi/nyt/kolumnit_artikkelit_ja_esitelmat/hyvaa_virkakielta/hyvaa_virkakielta_-_palstan_arkisto_%282002_2014%29/affektiivisuutta_voi_joskus_olla_vaikea_maaritel-la
- KO = Kielitoimiston ohjepankki. Miten viitata tekstin vastaanottajaan? Viitattu 2.2.2024. [Verkkojulkaisu.] Saatavissa: <https://kielitoimistonohjepankki.fi/vk/sopiva-savyy-toimivat-ohjeet-ja-kysymykset/miten-viitata-tekstin-vastaanottajaan/>
- Kotus = Kotimaisten kielten keskus. Kielitieto. Hyvän virkakielen toimintaohjelma. [Verkkojulkaisu.] Viitattu 21.12.2023. Saatavissa: https://www.kotus.fi/kielitieto/hyva_virkakieli/virkakielityo_suomessa/hyvan_virkakielen_toimintaohjelma
- Kielitieto. Hyvä virkakieli – parempi hallinto. [Verkkosivu.] Viitattu 20.12.2023. Saatavissa: https://www.kotus.fi/kielitieto/hyva_virkakieli
- Kielitieto. Selkeän kielen päivä. Selkeän kielen päivä 2023. [Verkkosivu.] Viitattu 24.2.2024. Saatavissa: https://www.kotus.fi/kielitieto/hyva_virkakieli/virkakielen_tapahtumat/selkean_kielen_paiva/selkean_kielen_paiva_2023
- Virkakieli. [Verkkosivu.] Viitattu 25.1.2024. Saatavissa: <https://www.kotus.fi/virkakieli>
- KS = Kielitoimiston sanakirja. [Verkkojulkaisu.] Saatavissa: <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/#/>
- Larjavaara Matti 1999. Kieli, kohteliaisuus ja puhuttelu. *Kielikello* 2/1999. Saatavissa: <https://kielikello.fi/kieli-kohteliaisuus-ja-puhuttelu/>
- NS = Nykysuomen sanakirja. [Verkkojulkaisu.] Saatavissa: [https://www.kotus.fi/sanakirjat/muut_sanakirjat/nykysuomen_sanakirja_\(1951-1961\)](https://www.kotus.fi/sanakirjat/muut_sanakirjat/nykysuomen_sanakirja_(1951-1961))

- Oikeusministeriö. Hallintolaki. [Verkkajulkaisu.] Viitattu 12.1.2024. Saatavissa:
<https://oikeusministerio.fi/hallintolaki>
- Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014. Hyvän virkakielen toimintaohjelma. Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2014:2. [Verkkajulkaisu.] Viitattu 18.12.2023. Saatavissa:
https://www.kotus.fi/files/4812/Hyvan_virkakielen_toimintaohjelma.pdf
- Peltola, Rauni-Sisko 2011. Virkakieltä verkossa: miten Kela lähestyy asiakasta? Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto.
- Penttilä, Aarni 1957. *Suomen kielioppi*. WSOY, Helsinki.
- Piehl, Aino 2018. Vain yksi on joukosta poissa: asiallisuuden vaatimusta ei sote-laeissa näy. Hyvää virkakieltä -palsta. Kotimaisten kielten keskus. Saatavissa:
https://www.kotus.fi/nyt/kolumnit_artikkelit_ja_esitelmat/hyvaa_virkakielta/hyvaa_virkakielta_2018/vain_yksi_on_joukosta_poissa_asiallisuuden_vaatimusta_ei_sote-laeissa_nay.27534.news
- Pyhälähti, Minna 2016. Selkokieli ei ole sama asia kuin selkeä kieli. Kotus-blogi 20.6.2016. Saatavissa: https://www.kotus.fi/nyt/kotus-blogi/minna_pyhalahti?17245_m=21357
- Riemer, Nick 2010. *Introducing semantics*. Cambridge University Press, New York.
- SMS = Suomen murteiden sanakirja. [Verkkajulkaisu.] Saatavissa: <https://kaino.kotus.fi/sms/>
- Suominen, Riitta 2019. Virkatekstin käytettävyys: Pöytäkirjasta verkkotekstiksi ja sosiaalisen median päivitykseksi. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Saatavissa:
<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/116307/978-952-03-1174-2.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli 2018. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Uud. laitos. [E-kirja] Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki.
- TT = Tieteen termipankki. [Verkkajulkaisu.] Saatavissa:
<https://tieteentermipankki.fi/wiki/Termipankki:Etusivu>
- Takkinen, Krista 2020. Asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä sote-uudistus? Sosiaali- ja terveysministeriön diaesitysten virkakieli. Pro gradu -tutkielma. Oulun yliopisto, Oulu. Saatavissa: <https://oulurepo oulu.fi/bitstream/handle/10024/16336/nbnfioulu-202005282219.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tiililä, Ulla 1992. Hallinto- ja korvauspäätökset dialogissa: analyysiä viranomaisten ja kansalaisten kirjeenvaihdosta. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto, Helsinki.
- 2007. *Tekstit viraston työssä: Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista*. Väitöskirja. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.

— 2015. Mitä on asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä kieli? *Kielikello* 3/2015. Saatavissa:

<https://www.kielikello.fi/-/mita-on-asiallinen-selkea-ja-ymmarrettava-virkakieli->

Urbaani sanakirja. Asiallinen. Viitattu 3.3.2024. [Verkkajulkaisu.] Saatavissa:

<https://urbaanisanakirja.com/word/asiallinen/>

Valtioneuvoston oikeuskansleri 2006. 428/1/05. 27.9.2006. Saatavissa:

<https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/foka/2006/20061067>

Valtioneuvoston kanslia 2016. Hyvin suunniteltu, puoliksi kirjoitettu. Apuneuvoja

tekstintekijälle. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 6/2016. [Verkkajulkaisu.]

Viitattu 3.1.2024. Saatavissa:

<https://vnk.fi/documents/10616/3457865/Hyvin+suunniteltu,+puoliksi+kirjoitettu+-+Apuneuvoja+tekstintekijälle.pdf/8c255e55-f021-470d-bb9e-058ad1a95a14/Hyvin+suunniteltu,+puoliksi+kirjoitettu+-+Apuneuvoja+tekstintekijälle.pdf?t=1538740267000>

Vanhatalo, Ulla & Vehkalahti Kimmo 2020. Kysely. *Kielentutkimuksen menetelmiä I–IV*.

Toim. Milla Luodonpää-Manni, Markus Hamunen, Reetta Konstenius, Matti

Miestamo, Urpo Nikanne & Kaius Sinnemäki. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura,

Helsinki.

VISK = Hakulinen, Auli – Vilkuna, Maria – Korhonen, Riitta – Koivisto, Vesa – Heinonen,

Tarja & Alho, Irja 2004. *Iso suomen kielioppi*. Helsinki, Suomalaisen Kirjallisuuden

Seura. Verkkoersio. Viitattu 3.1.2024. Saatavissa:

<https://kaino.kotus.fi/visk/etusivu.php>

Voutilainen, Eero 2021. Vertaistukea virkakieliverkostosta. Eduskunta. [Verkkajulkaisu.]

Viitattu 4.1.2024. Saatavissa:

https://www.kotus.fi/files/9747/Voutilainen_2021_Virkakieliverkosto.pdf

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake

Asiallisuus virkakielessä

Kyselyn kerryttämät vastaukset tulevat aineistoksi pro gradu -tutkielmaani. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millaisia näkemyksiä viranomaisilla on asiallisesta kielestä. Tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita niin asiallinen-sanan merkityksestä kuin asiallisen kielen piirteistä. Tutkimus nojaa hallintolain hyvän kielenkäytön vaatimukseen: "Viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä (9 §)".

Kysely on täysin anonyymi. Se sisältää yhden taustakysymyksen ja kolme varsinaista tutkimuskysymystä.

Kyselyssä ei haeta niinkään oikeita tai väärä vastauksia, vaan tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita nimenomaan vastaajien omista kokemuksista ja ajatuksista.

Taustakysymys

1. Mikä on ammattinimikkeesi? (esim. juristi, viestintäasiantuntija jne.)

Varsinaiset kysymykset

2. Miten määrittelisit sanan asiallinen? Ethän katso sanakirjoista, vaan vastaat omin sanoin.

3. Millaista mielestäsi on asiallinen kieli?

4. Miten varmistat käytännön työssäsi, että käytät asiallista kieltä?
