

Pirkko Nuolijärvi

## Avaussanat / Opening remarks

Arvoisa opetus- ja kulttuuriministeriön kansliapäällikkö, arvoisat vieraat, hyvät EFNILin jäsenet, hyvät työtoverit!

Kotimaisten kielten keskuksen nimissä ja Anna Maria Gustafssonin ja omasta puolestani minulla on ilo toivottaa teidät kaikki tervetulleiksi tähän EFNILin 13. konferenssiin Helsinkiin, tähän meille rakkaaseen kaupunkiin, joka on kunniaksenne pukeutunut syksyn väreihin. Olen odottanut kauan tätä hetkeä ja olen todella iloinen nähdessäni teidät kaikki täällä. Toivon, että ulkona vallitsevasta hienoisesta viileydestä huolimatta jokainen teistä voi sydämessään tuntea olonsa lämpimäksi, kotoisaksi ja tervetulleeksi.

Konferenssin teema *Kielenkäyttö julkishallinnossa – teoriaa ja käytäntöä Euroopan maissa (Language use in public administration – theory and practice in the European states)* on monesta näkökulmasta ajankohtainen ja tärkeä. Kaikissa maissa pohditaan sitä, miten viranomaiset ja heidän asiakkaansa voisivat kohdata toisensa mahdollisimman hyvin ja mutkattomasti. Koska kohtaaminen tapahtuu aina kielellä, joko kirjallisesti tai suullisesti, on tärkeää, että tekstit ja suullisesti annetut ohjeet ja suullinen vuorovaikutus kaikkiaan ovat asiallisia, selkeitä ja ymmärrettäviä.

Suomessa julkaistiin viime vuonna *Hyvän virkakielen toimintaohjelma*, joka sisälsi paljon ehdotuksia julkishallinnon kielen parantamiseksi. Luonnollisesti Kotus oli opetus- ja kulttuuriministeriön tukemana tässä prosessissa aktiivinen. Sen jälkeen käynnistettiin virkakielikampanja, josta kuulette vielä tänään tässä konferenssissa. Meillä kielen asiantuntijoilla ja tutkijoilla on tällä hetkellä se käsitys, että Suomessa virastot ovat viime vuosina tulleet yhä enemmän tietoisiksi kielen merkityksestä toiminnassaan ja erityisesti asiakaspalvelussaan. Tämä käsitys on vahvistunut siksi, että niin monet virastot ovat hyvin konkreettisella tavalla etsineet omasta toiminnastaan niitä tekstejä ja prosesseja, jotka tarvitsevat kohennusta, ja ryhtyneet aktiiviseen työhön. Ihmisiä vartenhan palvelut ovat. En usko olevani ylioptimistinen, kun sanon, että tämä asia ymmärretään eri virastoissa mielestäni entistä paremmin. Uskon, että monilla teistä on samanlaisia kokemuksia omista maistanne, ja niistä on todella kiinnostavaa kuulla.

Jag ska nu byta språk och använda Finlands och mitt andra språk en stund, svenska. När det finns två officiella språk i ett land är det viktigt att bedriva nära samarbete när man utvecklar texter och kommunikation inom administrationen.

När man till exempel planerar texter på finska och svenska samtidigt, är det möjligt att hitta bättre lösningar. Man jämför ju hela tiden texter, och det ena språket kan på ett sådant sätt få stöd av det andra.

Det är trevligt att förbereda en konferens när man har kunniga och pålitliga kolleger som medarbetare. Jag vill här redan i början tacka hjärtligt Anna Maria Gustafsson – de flesta av er känner henne bra – som har tagit ansvar för många praktiska saker. Vi har suttit mycket tillsammans och funderat hur det är bäst att göra. Det har varit så lätt och naturligt att dela arbete och att bestämma vem som gör vad. Under den senaste veckan har vår unga kollega Bianca Holmberg och två studenter, Valtteri Kulmala och Anna Svanljung, från Helsingfors universitet hjälpt oss. Alla av dem är här och vill hjälpa er i praktiska frågor.

Suomalainen runoilija Pentti Saarikoski kirjoitti kerran lyhyen mietelmäräunon, joka kuuluu:

*Me tulimme eri teitä samalle laiturille.*

Jokaisella EFNILin jäsenellä, jokaisella teistä vieraista, on oma tausta ja kokemus. Näitä kokemuksia olemme täällä jakamassa toisillemme, samalla laiturilla. Kiitos, että haluatte kertoa työstänne ja että olemme teidän ansiostanne saaneet rakennetuksi täyteläisen ja rikkaan ohjelman!

Toivotan teille kaikille mielenkiintoista konferenssia ja miellyttäviä hetkiä Helsingissä. Olette lämpimästi tervetulleita! Ni är hjärtligt välkomna!

Dear Permanent Secretary of the Ministry of Education and Culture, dear guests, dear Members of EFNIL, dear colleagues!

On behalf of the Institute for the Languages of Finland, Anna Maria Gustafsson, and myself, I have the pleasure of welcoming you to the 13th conference of EFNIL in Helsinki, our dear city, which seems to have donned autumn colours in your honour. I have been waiting for this moment for a long time and I am really glad to see you all here. I hope that, despite the slightly chilly weather outside, every one of you will feel warm, cosy, and welcome.

The theme of the conference – *Language use in public administration: theory and practice in the European states* – is topical and important in many respects. In every country, there have been discussions about how authorities and their customers can interact with each other in a smooth and positive manner. Since these encounters always involve language, either written or spoken, it is important that written texts, oral instructions, and all oral interactions are appropriate, clear, and understandable.

Last year, we published in Finland a *Report of the Working Group for Clear Administrative Language*, which contained many proposals for improving the language of public administration. Of course, the Institute for the Languages of Finland was actively involved in this process, supported by the Ministry of Culture

and Education. Following the report, we launched a campaign for administrative language, which you will hear more about today in this conference. We, language specialists and researchers, currently believe that officials in Finland have become more and more aware of the significance of language in their activities, especially in customer service, over the past few years. We have become more certain of this, as many departments have taken very concrete measures to identify texts and processes within their field that need to be improved. After all, it is for the public that these services exist. I do not think I am being overly optimistic when I say that this is an issue that is better understood than previously in different departments. I trust that many of you have similar experiences in your countries, and it will be thrilling to hear about them.

(The following italicized part of the address is in Swedish)

*I am now going to switch languages, for a while, to Finland's and my second language, Swedish. When there are two official languages in a country, it is important to work in close cooperation whilst developing texts and communication within administration. For example, when we devise texts simultaneously in Finnish and Swedish, we can end up finding better solutions. The fact is that in such a case, we keep comparing the texts with each other, and the language versions support one another.*

*It is enjoyable to prepare a conference when you have skilful and reliable colleagues to work with. I would like to express my heartfelt thanks to Anna Maria Gustafsson – most of you know her well – who has taken charge of many practical issues. We have spent a lot of time together thinking about how we should go forward. It has been easy and natural to share responsibilities and decide who should do what. During the past week, our young colleague Bianca Holmberg, and two students, Valteri Kulmala and Anna Svanljung, from the University of Helsinki, have helped us. They are all here, willing to help you with any practical questions.*

Pentti Saarikoski, a Finnish poet, once wrote a brief aphoristic poem:

*Me tulimme eri teitä samalle laiturille.*

[We came through different ways to the same platform.]

Every member of EFNIL, every one of you, has their own special background and experiences. We are here to share these experiences with each other, on the same platform. Thank you for wanting to tell us about your work, and thank you for enabling us to build a fully-fledged and rich programme!

I wish all of you an interesting conference and a pleasant stay in Helsinki. You are warmly welcome!

**Bibliographical information**

This text was first published in the book:

Pirkko Nuolijärvi/Gerhard Stickel (eds.) (2016): Language use in public administration. Theory and practice in the European states. Contributions to the EFNIL Conference 2015 in Helsinki. Budapest: Research Institute for Linguistics, Hungarian Academy of Sciences. [ISBN 978-963-9074-65-1. 207 pages.]

The electronic PDF version of the text is accessible through the EFNIL website at:

<http://www.efnil.org>