



SUOSITUS

5.10.2015

OM 7/58/2015

Ministeriöille ja niiden hallinnonaloille sekä tuomioistuimille

Eduskunnan oikeusasiamies on kiinnittänyt huomiota viranomaisen verkkosivujen sisältöjen saatavuuteen molemmilla kansalliskielillä.

Kielilain mukaan oikeusministeriön tehtävänä on seurata kielilain soveltamista ja antaa suosituksia kansalliskieliä koskevaan lainsäädäntöön liittyvissä kysymyksissä.

Tämän nojalla oikeusministeriö antaa ministeriöille ja niiden hallinnonaloille sekä tuomioistuimille oheisen suosituksen – *Käytännön ohjeita kielilainsäädännön soveltamiseksi verkkopalveluissa.*

Kansliapäällikkö



Tiina Astola

Johtaja



Johanna Suurpää

LIITE

Käytännön ohjeita kielilainsäädännön soveltamiseksi verkkopalveluissa

Käytännön ohjeita kielilainsäädännön soveltamiseksi verkkopalveluissa

1 Kielisäännöksiä – yleistä

Kielilaki (423/2003) koskee suomen ja ruotsin kieltä. Muilla kielillä (esimerkiksi englanniksi) tiedottaminen on parempaa kielellistä palvelua kuin mitä laki edellyttää (kielilain 2 §). Kielilaki on yleislaki ja koskee koko julkista sektoria (kielilain 3 §).

Myös saamen kielilain (1086/2003) vaatimukset on otettava tiedottamisessa huomioon. Viittomakielilain (359/2015) mukaan viranomaisten on edistettävä toiminnassaan viittomakieltä käyttävän mahdollisuuksia saada tietoa omalla kielellään. Tämä on hyvä ottaa huomioon esimerkiksi silloin, kun tiedotetaan viittomakielisiä koskevasta asiasta.

Kaikki keskushallintoviranomaiset ovat kaksikielisiä ja niiden tulee (kielilain 23 §):

- palvella yleisöä suomeksi ja ruotsiksi
- palvelussaan ja muussa toiminnassaan osoittaa yleisölle käyttävänsä molempia kieliä
- oma-aloitteisesti huolehtia siitä, että kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä
- käyttää yhteydenottoissaan yksityishenkilöiden ja oikeushenkilöiden kieltä, suomea tai ruotsia, jos se on tiedossa tai kohtuudella selvitettävissä, tai molempia kieliä.

On hyvä muistaa, että muutkin valtion viranomaiset ovat kaksikielisiä, jos niiden virka-alueeseen kuuluu erikielisiä kuntia tai kuntayhtymiä tai vähintään yksi kaksikielinen kunta tai kuntayhtymä. Kielilain 23 §:ssä säädetyt velvollisuudet koskevat siten myös näitä kaksikielisiä viranomaisia.

2 Verkkoviestintä suomeksi ja ruotsiksi

Kaksikielisen viranomaisen on kaikessa yleisölle suunnatussa tiedottamisessaan käytettävä sekä suomen että ruotsin kieltä (kielilain 32 §). Kaksikielinen viranomainen on velvollinen huolehtimaan sekä suomen- että ruotsinkielisen väestön tiedonsaannista. **Oleellinen tieto on annettava molemmilla kielillä samanaikaisesti.**

Kielilaki koskee kaikkea viranomaisen tiedottamista tiedotusvälineestä tai -kanavasta riippumatta. Suomen- ja ruotsinkielisen väestön tiedonsaantitarve on turvattava myös verkossa, mukaan lukien sosiaalinen media (esimerkiksi Facebook ja Twitter).

Suomen- ja ruotsinkielisen väestön tiedonsaantitarpeesta on huolehdittu, kun kaikki oleellinen tieto löytyy verkkosivuilta molemmilla kielillä. Kansalaisella on lain mukaan oikeus saada kaksikielisessä viranomaisessa tietoa omalla kielellään, suomeksi tai ruotsiksi, riippumatta siitä, mitä muita kieliä hän osaa.

2.1 Verkkoaineisto

Käyttäjänäkökulma – kahden kielen näkökulma

Verkkosivujen sisältö on rakennettava yksikielisen henkilön näkökulmasta – suomenkielisen tai ruotsinkielisen.

Kielilain mukaan kaksikielisen viranomaisen verkkosivuilla on oltava kattavasti informaatiota suomeksi ja ruotsiksi – **oleellisen tiedon** on oltava molemmilla kielillä.

- Mitä on oleellinen tieto? Kysy: Voiko tämän tiedon jättää pois myös toisella kielellä ilman, että tiedonsaanti keskeisestä asiasta vaarantuu?
- Oleellisen tiedon antamisella ei välttämättä tarkoiteta sitä, että kaikki on julkaistava samassa laajuudessa. Hyvä yhteenveto voi olla riittävä toisella kielellä. Esimerkiksi hankkeesta on kerrottava, mistä siinä on kyse (toimeksianto ja tehtävät), vastuutaho ja muut keskeiset toimijat ja miten asia valmistellaan (aikataulu). **Lisäksi on aina mainittava sen virkamiehen yhteystiedot, jolta voi tiedustella aiheesta lisää.**

Edellä mainitut tiedot ovat keskeisiä, jotta kansalaiset voivat osallistua ja vaikuttaa asioiden valmisteluun.

Ota seuraavat asiat huomioon jo suunnittelun alkuvaiheessa:

- Käy järjestelmällisesti läpi niin suomen- kuin ruotsinkielisiä verkkosivuja ja päätä, mitä aineistoa sivuilla julkaistaan.
- Riittääkö kyseinen tieto tyydyttämään sekä suomen- että ruotsinkielisen käyttäjän informaation tarpeen?
- Olisiko syytä julkaista myös esimerkiksi mietinnön johtopäätökset ja siihen liittyvät tärkeimmät ehdotukset molemmilla kielillä?
- Onko tieto riittävä ajatellen molempien kieliryhmien mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan, vaikuttaa ja ottaa kantaa kyseisessä asiassa?

Muista, että:

- Kaksikielisen viranomaisen ilmoitukset, kuulutukset ja julkapanot sekä muut **yleisölle annettavat tiedotteet** tulee julkaista verkossa suomen ja ruotsin kielellä (kielilain 32 §).
- **Laki- ja muut säädösehdotukset** on aina julkaistava molemmilla kielillä (kielilain 31 §).
- **Säädösehdotuksiin liittyvät mietinnöt** julkaistaan yleensä suomeksi, mutta niihin sisältyvä tiivistelmä on aina oltava myös ruotsiksi (kielilain 31 §). Valmistelijan tulee huolehtia siitä, että tiivistelmä antaa selkeän kuvan mietinnön sisällöstä ja pääkohdista. On huomioitava, että julkaisujen niin kutsuttu kuvailulehti on yleensä niin niukka, ettei se täytä kielilain tarkoittaman tiivistelmän vaatimusta.

Muita esimerkkejä verkkosisällöistä:

Palaute

Käyttäjällä tulee olla mahdollisuus antaa palautetta molemmilla kielillä esimerkiksi verkkosivujen sisällöstä (palautelomake).

Tietosuojaseloste

Jos verkkopalvelussa kerätään henkilötietoja, on sivuille henkilötietolain mukaan liitettävä tietojen antajan informoimiseksi ja yksityisyyden suojaamiseksi tarpeellinen tietosuojaseloste. Käyttäjille kerrotaan ja tarjotaan mahdollisuus vaikuttaa hänestä kerättäviin tietoihin sekä siihen, miten tietoa kerätään ja mihin tarkoitukseen sekä kuinka sitä käsitellään. Tietosuojaseloste laaditaan molemmilla kotimaisilla kielillä. (Lisätietoa tietosuojaselosteen laatimisesta: <http://www.tietosuoja.fi/>.)

Käyttäjäkyselyt

Verkkopalvelun käyttäjäkyselyt tehdään molemmilla kielillä.

Virheilmoitukset

Käyttäjille kerrotaan molemmilla kielillä sivustolla mahdollisesti ilmenevistä virheistä sekä käyttökatkoksista.

Sähköposti – miten itse viestität kahdella kielellä?

Kirjoita virkanimike ja yhteystiedot sähköpostin allekirjoitustekstiin molemmilla kielillä. Kirjoita myös sähköpostin poissaoloilmoitukset molemmilla kielillä.

2.2. Kriisiviestintä

Verkkoviestinnän merkitys korostuu tehostettua viestintää edellyttävissä tilanteissa.

(Lisätietoa: Valtionhallinnon viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Valtioneuvoston kanslian määräykset, ohjeet ja suositukset 1/2013.) Tällöin käännöspalvelujen saatavuus on syytä varmistaa jo etukäteen.

On aina huolehdittava siitä, että yksilön hengen, terveyden ja turvallisuuden sekä omaisuuden ja ympäristön kannalta oleellinen tieto annetaan koko maassa molemmilla kansalliskielillä (kielilain 32 §).

Saamelaisia koskevassa tiedottamisessa on käytettävä myös saamea. Englanninkielisen ja muunkielisen viestinnän tarve harkitaan tapauskohtaisesti, ja esimerkiksi viittomakieltä käyttävien tiedonsaantia olisi tärkeää pyrkiä edistämään.

3 Julkisten verkkopalvelujen suunnittelu ja toteutus

Tarjoa tietoa oma-aloitteisesti

Suunnittele verkkopalvelu alusta alkaen tukemaan eri kieliä.

Kaksikielisen viranomaisen verkkopalvelun tulee olla saatavilla suomeksi ja ruotsiksi. Huomioi molemmat kansalliskielet myös silloin, kun suunnittelet viestintää sosiaalisessa mediassa.

Viranomaisen on itse huolehdittava siitä, että kielilakia noudatetaan ja molempia kansalliskieliä kohdellaan tasapuolisesti. **Vähemmistön kieltä ei saa kohdella syrjivästi.**

Suunnittele käyttäjälähtöisesti

Ota käyttäjien tarpeet huomioon siten, että **molemmille kieliryhmille oleellinen tieto julkaistaan molemmilla kielillä.** Pyri varmistamaan, että sekä suomen- että ruotsinkielinen tieto löytyy helposti.

Näkyvyys

Kaksikielisen viranomaisen tulee toiminnassaan osoittaa yleisölle käyttävänsä molempia kansalliskieliä (kielilain 23 §). Esimerkiksi viranomaisen kilpien, opasteiden, lomakkeiden ja esitteiden on oltava näkyvästi esillä molemmilla kielillä. Näin viestitetään myös yksityishenkilöille, että palvelua on saatavilla molemmilla kielillä.

Verkkopalvelun osoite

Varmista, että verkkopalvelu löytyy helposti suomeksi ja ruotsiksi: verkko-osoite on helposti löydettävä molemmilla kielillä, esimerkiksi organisaation nimellä. Jos sivuille luodaan lyhytosoitteita, tehdään ne myös erikseen kieliversioihin.

Kielen valinta

Sijoita kielivaihtoehdot näkyvästi samalle paikalle joka sivulla, esimerkiksi sivun oikeaan yläkulmaan. Tarjoa käyttäjille jo etusivulla mahdollisuus valita sivuston kieli: suomi, svenska, English jne. Viittaukset englanninkielisille verkkosivuille sijoitetaan ruotsinkielisten jälkeen.

Varmista, että kieli on merkitty sivun asetuksiin. Kielen merkitseminen on välttämätöntä, jotta erilaiset apuvälineet (esimerkiksi ruudunlukuohjelma) tietävät, mitä kieltä teksti on. Tällöin apuvälineet osaavat lukea myös kuvien erikieliset alt-tekstit (joiden merkitsemistä eri kielillä suositellaan).

Rakenne ja navigointi

Huolehdi, että liikkuminen (navigointi) verkkosivuilla on sujuvaa ja etenee loogisesti molemmilla kielillä sekä kieliversioiden välillä.

Kieli ja terminologia

Jos käyttöliittymä toteutetaan useammalla kielellä, tulee kaikkien kieliversioiden terminologia suunnitella yhtä huolellisesti, esimerkiksi sivun valikot ja linkkitekstit. Termien huolellinen valinta edellyttää usein käännöspalvelujen käyttöä – suora käännös ei aina ole hyvä ratkaisu.

Tiedon löydettävyys

Huolehdi, että verkkosivuilla on kattavasti tallennettu metatiedot (sisältöä kuvailevat tiedot) eri kielillä.

Suunnittele hakutoiminto yksikielisen henkilön näkökulmasta – käsitteiden suora käännös ei välttämättä aina ole hyvä hakusana. Hakutoimintojen käyttöohjeet julkistetaan molemmilla kielillä, kuten myös muut tiedonhakutavat, esimerkiksi sivukartta, hakemisto ja Tietoa sivustosta -sivu.

4 Verkkosivujen ylläpito

Kieliversioiden ylläpito sekä sisällöntuottajien tarvittava kielitaito on pyrittävä varmistamaan. Vaihtoehtoisesti tulisi käyttää kääntäjiä, jotta sisällöt ovat kaikissa kieliversioissa yhtä laadukkaasti tuotettuja.

Tiedon samanaikainen julkistaminen

Suomen- ja ruotsinkieliset verkkosivut päivitetään samanaikaisesti, jolloin käyttäjä voi luottaa siihen, että molemmilla sivuilla oleva tieto on yhtä ajantasaista. Päiväyksen avulla käyttäjä saa tiedon siitä, milloin sivut on viimeksi päivitetty.

Pyri julkaisemaan tiedotteet samanaikaisesti molemmilla kielillä. Tämä koskee myös esimerkiksi viranhakuilmoituksia (tai muita avoimia työpaikkoja koskevia ilmoituksia), joissa edellytetään suomen- ja ruotsin kielen taitoa.

Jotta uusi informaatio voidaan julkaista verkossa molemmilla kielillä samanaikaisesti, **materiaali on syytä käännättää hyvissä ajoin**. Yksikielisenä julkaistu materiaali voi johtaa siihen, että alkuperäisteksti käännetään eri tahojen toimesta useaan kertaan. Käännöksissä saattaa tällöin esiintyä vääriä termejä tai virheellisyyskäsiä.

Hyödynnä jo olemassa olevaa käännoästä myös muissa yhteyksissä, kuten sosiaalisessa mediassa.

5 Lisätiedot

Lisätietoja tästä suosituksesta antavat:

Kielilakiin liittyen: ylitarkastajat Maria Soininen ja Vava Lunabba/OM, demokratia-, kieli- ja perusoikeusasioiden yksikkö

Verkkoviestintään liittyen: verkkopäätöimittäjä Anja Heinemann/OM, viestintäyksikkö
s-postit: etunimi.sukunimi@om.fi

Lisätietoja verkkopalvelujen suunnittelemisesta, myös kieliasioiden huomioon ottamisesta:

JHS 190 Julkisten verkkopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen (<http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS190/JHS190.html>)

Lisätietoja kielilaista:

Kielilaki (423/2003)

Kansalliskielistrategia ja sen liitteenä olevat käytännön työvälineet (Kansalliskielistrategia – Valtioneuvoston periaatepäätös, Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 4/2012)

Oikeusministeriön kielisivut:

<http://www.oikeusministerio.fi/fi/index/toimintajataavoitteet/perusoikeudetjademokratia/kielilaki.html>

Kansalliskielistrategian omat verkkosivut:

<http://oikeusministerio.fi/fi/index/kansalliskielistrategia.html>