

<https://helda.helsinki.fi>

Monikielinen viestintä ja kääntäminen koronapandemian aikana Suomessa: haasteet ja hyvät käytännöt

Määttä, Simo K.

Helsingin yliopisto
2022-12

Määttä , S K , Kinnunen , T , Probirskaja , S & Kuusi , P 2022 , Monikielinen viestintä ja kääntäminen koronapandemian aikana Suomessa: haasteet ja hyvät käytännöt . Helsingin yliopisto , Helsinki .

<http://hdl.handle.net/10138/352004>

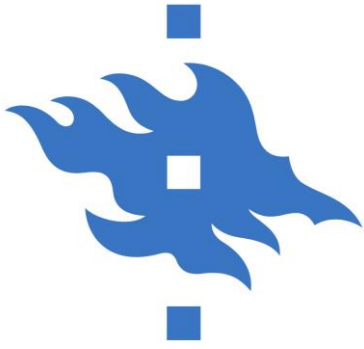
publishedVersion

Downloaded from Helda, University of Helsinki institutional repository.

This is an electronic reprint of the original article.

This reprint may differ from the original in pagination and typographic detail.

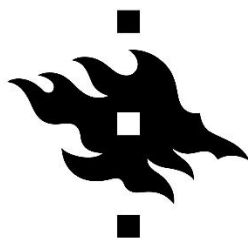
Please cite the original version.



Monikielinen viestintä ja kääntäminen koronapandemian aikana Suomessa: haasteet ja hyvät käytännöt

Simo K. Määttä, Tuija Kinnunen, Svetlana Probirskaja & Päivi Kuusi

Helsingin yliopisto



HELSINGIN YLIOPISTO
HELSINGFORS UNIVERSITET
UNIVERSITY OF HELSINKI



Simo K. Määttä, Tuija Kinnunen, Svetlana Probirskaja, Päivi Kuusi

Helsinki
Helsingin yliopisto
2022

ISBN: 978-951-51-8255-5

Tässä raportissa kerrotaan tuloksista, jotka saatiin Itämeren maiden neuvoston rahoittamassa tutkimushankkeessa *Improving communication with migrants for crisis preparedness: Lessons learned from COVID-19* (rahoituspäätös nro PSF2021/8). Hanketta koordinoi Tallinnan yliopisto, ja muut partnerit olivat Helsingin yliopisto ja Radošās idejas -kansalaisjärjestö Riiassa. Hanke alkoi lokakuussa 2021 ja päättyi lokakuussa 2022.

Helsingin yliopiston tutkimusryhmää johti apulaisprofessori Simo Määttä, ja ryhmässä työskentelivät yliopistonlehtorit Tuija Kinnunen, Svetlana Probirskaja ja Päivi Kuusi sekä tutkimusavustajat Linda Rolig ja Jenni Lahti.

Sisällysluettelo

1 Johdanto	1
2 Aiempi tutkimus	2
3 Aineisto ja menetelmät	4
3.1 Tilanteen kartoittaminen	4
3.2 Haastattelut	4
3.3 Tiedottaminen ja sidosryhmien osallistaminen	5
4 Tutkimustulokset	6
4.1 Monikielisen koronaviestinnän periaatteet ja tiedonlähteet	6
4.2 Haastateltavat ja heidän työtehtävänsä	6
4.3 Yhteistyöverkostot	8
4.4 Viestinnän kohderyhmät	10
4.5 Käännetty aineistot	10
4.6 Käännöstyön johtaminen ja organisointi	12
4.7 Kääntämisen laadun valvonta	13
4.8 Kielivalikoima	15
4.9 Monikielisen tiedon levittäminen	16
5 Tärkeimmät tutkimustulokset tiivistettynä	21
5.1 Hyvät käytännöt	21
5.2 Haasteet	22
6 Suositukset	23
7 Kirjallisuusluettelo	25

1 Johdanto¹

Nykyisen Suomen alueella perinteisesti käytettyjä kieliä ovat suomi, ruotsi, kolme saamen kieltä (pohjois-saame, inarinsaame ja koltansaame), karjala, suomalainen romanikieli ja suomalainen ja suomenruotsalainen viittomakieli. Kieliä voidaan pitää Suomessa perinteisesti käytettyinä, koska useimpia niistä on käytetty Suomessa jo vuosisatojen ajan. Esimerkiksi ruotsin kieltä on puhuttu Suomessa ainakin 1200-luvulta saakka, suomen kieli sai virallisen aseman vasta vuonna 1902.

Suomen nykyisen kielipolitiikan perustan muodostavat perustuslaki ja vuoden 1922 kielilaki, jota on myöhemmin usein muutettu. Kansalliset kielet ovat suomi ja ruotsi, ja ne ovat valtiollisten elinten viralliset kielet. Kunnat taas voivat olla yksi- tai kaksikielisiä. Suurin osa kunnista on suomenkielisiä; ruotsinkieliset ja kaksikieliset kunnat sijaitsevat eteläisellä ja läntisellä rannikolla ja saaristossa. Kolmessa Lapin kunnassa myös saamen kielellä on virallinen asema. Viittomakielten käyttäjien oikeuksista säädetään monissa laeissa, ja romanikielen ja karjalan kielen asemaa on turvattu jonkin verran.

Kielitilanne on suuresti muuttunut siitä lähtien, kun Suomesta vähitellen tuli maahanmuuton kohdamaa 1990-luvun alusta alkaen. Tätä ennen monikielisyys oli lähinnä kaupunkeja kuvaava ilmiö: vuonna 1870 Helsingin väestöstä 12,1 % oli venäjänkielisiä, ja kaikkiaan 17 % väestöstä oli vieraiden kielten puhujia². Viipurissa jopa 32 prosenttia väestöstä oli tuohon aikaan vieraskielistä. Vuoden 1900 tienoilla koko maan väestöstä 86,8 oli suomenkielisiä (luku sisältää karjalan puhujat), 12,9 % ruotsinkielisiä, 0,3 % muunkielisiä ja 0,1 % saamenkielisiä. Suomessa oli myös paljon väkeä, jota ei laskettu mukaan väestöön eikä kielitilastoihin; näihin kuului esimerkiksi noin 130 000 venäläistä sotilasta, jotka olivat Suomessa autonomian ajan loppuaikoina.

Vuoden 1922 kielilain myötä Suomessa alettiin pitää tarkkoja väestötilastoja, ja väestöä alettiin tarkasti tilastoida myös kielen mukaan, jotta voitaisiin määritellä, onko kunta yksi- vai kaksikielinen. Väestötietojärjestelmässä yksilöllä voi olla vain yksi äidinkieli, joten tilastot eivät anna täysin luotettavaa kuvaa Suomessa puhutuista kielistä. Koska Suomessa syntyneen henkilön äidinkieleksi merkitetään useimmiten äidin äidinkieli, on Suomessa paljon ihmisiä, jotka itse asiassa osaavat paremmin kansallista kieltä, vaikka he ovat virallisesti muunkielisiä. Myös maahanmuuttajien asettuessa maahan ei äidinkielen merkintä välttämättä kerro, mikä on henkilön todellisesti eniten käyttämä tai parhaiten osaama kieli. Lisäksi virallisissa kielitilastoissa on jonkin verran ristiriitaisuuksia: esimerkiksi saamen, kurdin ja kiinan kieliä on virallisissa tilastoissa vain yksi, vaikka eri varieteettien puhujat eivät useimmiten ymmärrä toisiaan. Viittomakielet puuttuvat virallisista tilastoista.

Kielitilastojen perusteella voidaan joka tapauksessa todeta, että ruotsinkielisten ja saamenkielisten suhteellinen osuus on tasaisesti laskenut 1920-luvulta saakka. Suomenkielisten osuus on taas kasvanut, kunnes 1990-luvun alussa tapahtui huomattava demografinen muutos, ja Suomesta tuli maahanmuuton kohdamaa. Taulukossa 1 osoitetaan muutokset eri kielten suhteellisessa puhujamäärässä 1950-luvulta alkaen.

Vuosi	suomenkieliset, %	ruotsinkieliset, %	saamenkieliset, %	muunkieliset, %
1950	91,1	8,6	0,1	0,2
2000	92,4	5,6	0,03	1,9
2021	86,5	5,2	0,04	8,3

Taulukko 1. Muutokset suomenkielisten, ruotsinkielisten, saamenkielisten ja muunkielisten suhteellisessa osuudesta väestössä vuodesta 1950 vuoteen 2021.

¹ Tässä luvussa esitetyt tiedot perustuvat seuraaviin lähteisiin: Latomaa 2012; Karlsson 2017; Tilastokeskus 2022.

² Puhumme tässä raportissa vieraskielisistä, muunkielisistä, muista kielistä ja vieraista kielistä. Olemme tietoisia sekä *muu-* että *vieras-*alkuisten sanojen mahdollisista kielteisistä konnotaatioista, mutta emme katso *muu-*alkuisten sanojen olevan vähemmän negatiivisia kuin *vieras-*alkuisten sanojen.

Vuoden 2021 lopussa suomenkielisiä oli virallisten tilastojen mukaan 86,5 % väestöstä, ruotsinkielisiä 5,2 %, saamenkielisiä 0,04 % ja muunkielisiä 8,3 %. Tärkeimmät muut kielet olivat seuraavat (äidinkielisten puhujien lukumäärät suluissa):

- venäjä (87 552)
- viro (50 232)
- arabia (36 466)
- englanti (25 638)
- somali (23 656)
- farsi eli persia (16 432)
- kurdi (15 850)
- kiina (14 780)
- albania (13 830)
- vietnam (12 310).

Vieraskielisten oikeudesta kääntämiseen ja tulkkaukseen heitä koskevissa asioissa säädetään useissa laeissa. Henkilöllä on oikeus saada tietoa osaamallaan kielellä esimerkiksi turvapaikka-asioissa ja kaikissa asioissa, jotka on pantu alulle viranomaisen aloitteesta, mukaan lukien rikostutkintaan, käännättämiseen ja karkottamiseen liittyvät asiat. Lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkailta on oikeus saada tietoa itseään koskevista asioista kielellä, jota he ymmärtävät.

Vieraskielistä viestintää toteuttavat Suomessa monet tahot. Yle tuottaa uutisia ja journalistista sisältöä suomeksi, selkosuomeksi, suomalaisella ja suomenruotsalaisella viittomakielellä, ruotsiksi, englanniksi, venäjäksi, karjalaksi, suomalaisella romanikielellä ja kolmella saamen kielellä. Koronaepidemian aikana sisältöjen laajuus vaihteli kielittäin, ja sisältöjä tuotettiin myös arabiaksi, somaliksi, kurdiksi ja farsin kielellä. [Info-Finland.fi-sivustolla](https://www.infofinland.fi) on viranomaistietoa Suomessa elämiseen liittyvistä käytännön asioista seuraavilla kielillä: suomi, ruotsi, englanti, venäjä, viro, ranska, somali, espanja, turkki, kiina, arabia, farsi. Sivustoa ylläpitää Helsingin kaupunki, mutta se saa rahoitusta valtiolta ja jäsenkunnilta. Lisäksi kunnat, monet valtion elimet, järjestöt, oppilaitokset ja yritykset tuottavat tietoa kohderyhmäänsä kuuluvien henkilöiden tärkeimmillä kielillä.

2 Aiempi tutkimus

Koronaviruspandemian vaiheista Suomessa saa kattavaa tietoa muun muassa [sosiaali- ja terveysministeriön tilannekatsauksista](#). Jo epidemian alussa huomattiin, että vieraskielisen väestön on saatava tietoa omilla kielillään. Omakielisen tiedon puute oli suuri ongelma esimerkiksi arabian- ja somalinkielisen väestön keskuudessa, mutta tilanne korjaantui nopeasti. (Finell ym. 2021: 8.) Epidemian eri vaiheet vaikuttivat myös käännöstoimintaan: alussa käännetty ohjeet koskivat muun muassa maskipakkoa, liikkumis- ja kokoontumisrajoituksia sekä niistämistä ja yskimistä, kun taas myöhemmin korostui rokotuksista tiedottaminen.

Varsinkin epidemian alussa tiedotusvälineissä kerrottiin laajasti siitä, että koronavirustartuntoja ja sairaalahoitoa tarvettiin enemmän vieraskielisen väestön keskuudessa. Syksyllä 2021 raportoitiin, että puolet sairaalahoitoon joutuneista koronapotilaista oli vieraskielisiä (Marttinen 2021). HUSin alueella keväällä ja kesällä 2020 tehdyssä tutkimuksessa (Holmberg ym. 2022) testattiin 124 240 henkilöä, ja suurimmalta osalta testatuista (95,2 %) saatiin myös tieto äidinkielestä. Heistä 7 % oli vieraskielisiä ja 93 % kansallisia kieliä puhuvia. Positiivisen testituloksen saaneista 21,7 % ja teho-osaston potilaista 25,9 % oli vieraskielisiä. Kuolleisuus ei kuitenkaan ollut korkeampaa vieraskielisten joukossa, ilmeisesti siksi, että vanhemman väen osuus tässä ryhmässä oli varsin pieni.

Koronaviestintää monikielisen väestön keskuudessa ovat tutkineet muun muassa Finell ym. (2021). Tutkimuksessa suoritettiin 209 puhelinhaastattelua somalin-, venäjän- ja arabiankielisen väestön keskuudessa epidemian alkuvaiheessa eli maaliskuusta–huhtikuussa 2020. Osallistujista suurin osa oli yli 50-vuotiaita, ja haastattelijat olivat kaksikielisiä arabian, venäjän ja somalin puhujia. Tutkittujen väestöryhmien välillä havaittiin merkittäviä eroja. Arabiankielisistä 37 % ja somaliankielisistä 30 % ilmoitti, ettei heillä ollut tarpeeksi resursseja,

kykyä ja/tai tukea koronakriisistä selviytymiseen. Venäjänkielisistä vain 7 prosenttia oli tätä mieltä. Suurin osa venäjänkielisistä (93 %) ilmoitti osaavansa suomea hyvin tai melko hyvin, kun taas arabiankielisistä 64 % ja somaliankielisistä 61 % katsoi kuuluvansa tähän joukkoon. Vastaavasti venäjänkielisistä vain 3 % katsoi, etteivät he ymmärtäneet suomen kieltä, kun taas 14 % arabiankielisistä ja 8 % somalinkielisistä arvioi, ettei ymmärrä suomea. Tutkimuksessa todettiin, että maahanmuuttajilla ei välttämättä ole pääsyä virallisen tiedon kanaviin, jolloin he voivat helposti turvautua sosiaaliseen mediaan ja yhteisössä liikkuvaan suulliseen tietoon.

Viestintäongelmia korostettiin myös Finellin ym. (2021) tutkimuksesta kertovassa, jo aiemmin julkaistussa lehdistötiedotteessa (Finell 2020). Sen mukaan kaikki vieraskieliset ryhmät eivät olleet saaneet tarpeeksi omankielistä tietoa. Tiedotteessa myös todettiin, että viranomaisten verkkosivuilta oli vaikea löytää muunkielistä tietoa muun muassa hakukoneiden kielivalintojen takia. Jos verkkosivut löytyivät, saattoi tieto olla monen klikkauksen takana. Finellin (2020) mukaan löydettävyyteen vaikuttaa myös hakukoneessa käytetty kieli: suomalaisten viranomaisten tuottamat sivut eivät löydy helposti, jos hakukieli ei ole suomi tai ruotsi. Jos hakukielenä oli arabia, oli erityisen vaikeaa löytää suomalaisten viranomaisten tuottamaa tietoa arabiaksi.

Myös THL:n MigCovid-tutkimus (Skogberg ym. 2021) on tarjonnut tietoa koronaviestinnän onnistumisesta. Tutkimuksen kohteena oli 3 668 maahanmuuttotastaista henkilöä, joiden ikä vaihteli 20 ja 66 vuoden välillä. Tutkimuksessa käytetyt kyselyt oli käännetty 16 ei-kansalliselle kielelle, ja kysely oli mahdollista tehdä sähköisesti, paperiversiona tai puhelimen avulla. Vertailuryhmänä oli suurin piirtein samansuuruinen joukko suomalaistaustaisia henkilöitä. Kysely tavoitti maahanmuuttajaväestön suhteellisen hyvin: osallistumisprosentti oli lähes 60 (Saharan eteläpuolisesta Afrikasta lähtöisin olevien keskuudessa kuitenkin vain 26 %).

Valtaosa sekä suomalaistaustaisista (98 %) että maahanmuuttotastaista (94 %) koki saaneensa tarpeeksi tietoa koronasta ja sen ehkäisemisestä. Suomen kansallisten kielten taito kuitenkin vaikutti tähän: erinomaisen kotimaisten kielten taidon omaavista 97 % koki saaneensa tarpeeksi tietoa, kun kohtalaisen kielitaidon omaavista 92 % oli tätä mieltä. Tärkeimmät tiedonlähteet olivat suomalainen media (91 %)³, muun maan media (85 %), henkilökohtaiset verkostot sosiaalisessa mediassa (82 %) ja oma yhteisö järjestöineen (44 %). Järjestöt ja yhteisöt koettiin erityisen tärkeäksi Afrikasta tulleiden keskuudessa, kun taas tämä kanava ei ollut kovin tärkeä entisestä Neuvostoliitosta, Virosta ja Venäjältä tulleiden keskuudessa. Tutkimuksessa arvioitiin, että se ei mahdollisesti saavuttanut kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevia ryhmiä, joilla oli suurempi riski saada epäluotettavaa tietoa koronasta. (Skogberg ym. 2021.)

Hakalan ym. (2020) työryhmä selvitti vieraskielisen ikääntyvän väestön selviytymistä koronaepidemiasta ja muun muassa tiedonsaantia. Tutkimus tehtiin viiden järjestön yhteistyönä, ja sen toteuttivat järjestetyn ryhmätoiminnan ohjaajat toimintaan osallistuneiden omilla kielillä puhelimitse. Tutkimus oli kyselytutkimus, mutta käytännössä puhelut saattoivat venyä jopa tunnin pituisiksi ja haastattelunomaisiksi. Kysely toteutettiin huhtikuussa 2020, ja vastauksia saatiin 138; vastaajat edustivat yhdeksää eri kieliryhmää ja laajaa kirjoa eri ikäryhmiä mutta enimmäkseen ikääntyneitä.

Vaikka vastaajat kokivat yleisesti saaneensa tarpeeksi tietoa koronasta ja siltä suojautumisesta, raportissa todetaan, ettei suomen- ja ruotsinkielinen tieto tavoita ikääntyviä vieraskielisiä tarpeeksi hyvin. Myös monikielisessä viestinnässä oli ongelmia; esimerkiksi kantoninkiinan puhujat eivät ymmärtäneet mandariinikiinaksi tuotettua viestintää. Kieliryhmien välillä oli huomattavia eroja siinä, mitkä olivat tärkeimmät koronatiedon lähteet; osittain erot johtuivat myös eri kieliryhmien erilaisesta ikäjakaumasta. Arabian- ja kurdinkielisillä tärkeimpiä lähteitä olivat internet ja sosiaalinen media, somalinkielisillä järjestöt ja ryhmätoiminnan ohjaajat, venäjänkielisillä ulkomaiset televisio- ja radiokanavat, vironkielisillä suomalaiset radio- ja televisiokanavat ja muilla ryhmillä perheenjäsenet. Suomalaiset sanomalehdet tiedonlähteenä saivat mainintoja ainoastaan maassa pitempään olleiden viron- ja venäjänkielisten keskuudessa. (Hakala ym. 2020.)

³ Vrt. esim. Davydova-Minguet ym. (2016), joiden mukaan Suomessa asuvat venäläiset seuraavat sekä Suomen että Venäjän mediaa.

3 Aineisto ja menetelmät

3.1 Tilanteen kartoittaminen

Ennen hankkeen aloittamista tutkijat Tuija Kinnunen, Päivi Kuusi ja Simo Määttä kartoittivat pääkaupunkiseudun kaupunkien verkkosivuillaan tarjoamaa monikielistä viestintää. Tutkijat keräsivät 360 ruutukaappausta ja netissä tarjolla olevaa asiakirjaa (esimerkiksi pdf-tiedostoja) Helsingin, Espoon ja Vantaan verkkosivuilta helmikuussa 2021.

Alustavan analyysin perusteella monikielistä viestintää oli tuotettu paljon. Viestintä sisälsi kirjoitettuja tekstejä, tekstin ja kuvan yhdistelmiä, videoita ja botteja. Viestintä oli monikanavaista, ja käsitti muun muassa verkkotekstejä, kotiin lähetettyjä kirjeitä ja YouTube-videoita. Monilla sivuilla oli linkkejä muille monikielistä viestintää tarjoaville sivuille kuten info.Finlandin ja THL:n sivuille. Kaupunkien välillä oli kuitenkin huomattavia eroja, jotka koskivat kielivalikoimaa, eri kielille käännettyjä sisältöjä, viestintäkanavia ja monikielisen viestinnän sijoittumista sivuston rakenteeseen. Vaikka monikielistä viestintää oli paljon, sitä oli vaikea löytää: aloitussivu oli saatavilla vain suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi, eikä muunkielistä tietoa voinut löytää muutoin kuin navigoimalla usean suomen-, ruotsin- tai englanninkielisen sivun kautta.

Kartoituksen perusteella käännöstoiminnassa näytti olevan hajanaisuutta ja koordinaation puutetta. Koronaviestinnän periaatteet vaikuttivat hieman erilaisilta, eikä niitä näyttänyt ohjaavan selkeästi monikielisyyden huomioiva viestintästrategia. Monikielistä viestintää siis oli paljon, mutta sitä oli vaikeaa löytää eikä viestinnän saavutettavuutta ja tiedon käytettävyyttä ollut aina pohdittu tarpeeksi. Alustavien tekstianalyysojen perusteella monet käännökset oli tehty äärimmäisen tarkasti, suomenkielistä tekstiä seuraten, mikä paikoitellen teki käännöstekstistä kompleksisemmän ja vaikeasti omaksuttavan. ”Uskollisuus” suomen kielelle omiaiselle asioiden esitystavalle näkyi muun muassa kaupunkien hallinnon eri osastojen ja elinten nimien sanatakkoina käännöksinä ja sanajärjestyksenä, joka seurasi suomen kielen sanajärjestystä.

Kartoitukseen kuului myös kaksi keväällä 2021 valmistunutta pro gradu -tutkielmaa, jotka koskivat Espoon kaupungin monikielisiä strategioita ja koronaviestintää (Lähde 2021; Rolig 2021).

3.2 Haastattelut

Haastattelut tehtiin puolistrukturoituina, temaattisina haastatteluina. Kaikissa haastatteluissa käytettiin Zoom-videoneuvottelusovellusta, ja haastattelut kestivät noin 60–90 minuuttia. Haastatteluiden runko rakentui seuraavasti:

- **Johdanto:** tutkimuksen esittely, eettiset näkökohdat, suostumus haastattelussa saatujen tietojen käyttämiseen
- **Taustatiedot:** sektori, työntekijöiden lukumäärä, tiimin sisällä ja ulkoisessa tai asiakasviestinnässä käytetyt kielet, muunkielisten huomioiminen, koronan vaikutus viestintästrategioihin ja -käytäntöihin
- **Monikielinen viestintä:** koronaviestinnässä käytetyt kielet, eri kielillä tuotetun viestinnän ajoittaminen, viestintäsisältöjen erot eri kieliryhmissä
- **Tuotetun tiedon lähteet**
- **Tiedon muoto:** formaatit, kanavat
- **Viestinnän koordinaatio:** koordinaattorit, koordinaation sisältö, päätöksenteko, kääntämistä koskevat päätökset, päätösten taustalla olevat periaatteet
- **Kääntäminen:** kääntäjät (ammattikäntäjät ja ei-ammattilaiset), kääntäjien taustat, kääntäjille annetut ohjeet, käännetty sisällöt, käännösten editointi, käännöskäytäntöjen ja -periaatteiden kehitys koronan aikana
- **Levittäminen:** kanavat, kanavien valintaa ohjanneet periaatteet ja tieto, kullakin kanavalla käytettyjen kielten valinta, kanaviin kohdistuneet muutokset pandemian aikana, eri kanavien tehokkuus ja toimivuus
- **Vastaanotto:** vastaanoton seuraaminen, vaikutukset viestintästrategiaan, tieto levitys- ja käännöskäytäntöjen tehosta ja vaikuttavuudesta, mahdollinen tilastotieto ja palaute

- **Yhteistyö:** mukana olleet organisaatiot, yhteistyön muodot, muiden organisaatioiden tuottaman tiedon hyödyntäminen, muiden organisaatioiden auttaminen
- **Haasteet ja kehitystarpeet:** aiemmat viestintästrategiat, tärkeimmät haasteet, haasteisiin vastaaminen, hyvät käytännöt, mitä opittiin, tulevaisuudennäkymät.

Haastattelijoina toimivat Tuija Kinnunen, Svetlana Probirskaja, Linda Rolig ja Jenni Lahti, ja haastattelut tai niiden osia litteroitiin tai tiivistettiin. Ylen venäjänkielisen toimituksen ja Suomen Venäjänkieliset -yhdistyksen haastattelut olivat kuitenkin venäjäksi, ja ne ensin tiivistettiin suomeksi. Kaikista haastatteluista laadittiin myös tiivistävä kooste.

Haastatteluihin pyydetty organisaatiot valittiin sen perusteella, että ne edustivat sektoreita, joilla oli tärkeä vastuu monikielisessä koronatieotuksessa. Suurin osa haastatteluista tehtiin lokakuun 2021 ja toukokuun 2022 välillä. Myös ennen kevättä 2021 kerätty, Espoota koskeva haastatteluaineisto otettiin mukaan tähän tutkimukseen. Siten haastatteluja tehtiin kaikkiaan 23.

Sektori	Organisaatio	Haastatellut henkilöt	Pvm
Kunnat (1)	Helsingin kaupunki	erityissuunnittelija	7.4.2022
Kunnat (2)	Helsingin kaupunki	englanninkielisen viestinnän asiantuntija	26.4.2022
Kunnat (3)	Helsingin kaupunki	erityissuunnittelija	8.4.2022
Kunnat (4)	Vantaan kaupunki	tiedottaja	7.3.2022
Kunnat (5)	Vantaan kaupunki	projektipäällikkö	3.5.2022
Kunnat (6–9)	Espoon kaupunki	viisi kriisiviestinnän ja/tai monikielisen viestinnän asiantuntijaa ⁴	kevät 2021
Valtionhallinto (1)	Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL)	projektisuunnittelija; viestinnän asiantuntija	2.2.2022
Valtionhallinto (2)	Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL)	viestintäpäällikkö	21.2.2022
Yritykset (1)	Rakennusteollisuus (RT)	viestintäasiantuntija	1.4.2022
Yritykset (2)	NCC Finland (rakennusalan yritys)	viestintäjohtaja	11.4.2022
Järjestöt (1)	Suomen Venäjänkielisten Keskusjärjestö ry	toiminnanjohtaja	11.2.2022
Järjestöt (2)	Suomi–Somalia Seura	projektikoordinaattori	9.5.2022
Järjestöt (3)	Suomen Punainen Risti (SPR)	viestinnän asiantuntija	5.5.2022
Media (1)	Ylen venäjänkieliset uutiset	venäjänkielisten uutisten toimitus (4 henkilöä)	15.10.2021
Oppilaitokset (1)	Helsingin yliopisto	viestintäpäällikkö	18.1.2022

Taulukko 2. Haastateltujen edustama sektori, organisaatio, työtehtävä ja haastattelun päivämäärä.

3.3 Tiedottaminen ja sidosryhmien osallistaminen

Hanketyöryhmä järjesti kaksi työpajaa. Ensimmäinen järjestettiin Helsingin yliopistossa 23.5.2022, ja siinä keskityttiin arabiankielisen informaation vastaanottoon. Toinen työpaja pidettiin webinaarin muodossa 7.10.2022, ja osallistujat olivat haastatteluihin osallistuneita henkilöitä tai saman organisaation muita edustajia. Lisäksi hankkeessa saatuja tutkimustuloksia ja aiemmin tehdyn verkkosivujen monikielisen viestinnän kartoituksen tuloksia esiteltiin seuraavissa tilaisuuksissa:

- The 18th Conference of the Society for the Study of Ethnic Relations and International Migration (ETMU) (*After Crises, Diversity and Dialogue*), Oulun yliopisto, 12/2021
- European Language Council -konferenssi (*Language and Rights*), Antwerpenin yliopisto, 12/2021

⁴ Nämä haastattelut tehtiin osana Lähteen (2021) ja Roligin (2021) maisterintutkielmia.

- 10th European Society for Translation Studies Congress (*Advancing Translation Studies*), Osloon yliopisto ja OsloMet-yliopisto, 6/2022
- *Translation, Ideology, Ethics – Response and Responsibility* -konferenssi, Vilnan yliopisto, 9/2022
- 12th International and Interdisciplinary Conference on Applied Linguistics and Professional Practice (ALAPP), Jyväskylän yliopisto, 9/2022
- Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen syysseminari (AFinLa 2022, *Kieli ja osallisuus*), Helsingin yliopisto, 10/2022
- SPR:n hankeseminaari *Mitä olemme oppineet koronasta?*, Paasitorni, Helsinki, 11/2022.

Kansainvälinen, akateemiselle yleisölle suunnattu webinaari järjestettiin 20.10.2022 yhteistyössä Euroopan asioimistulkkaus- ja kääntämisverkoston kanssa (*European Network for Public Service Interpreting and Translation*, ENPSIT).

4 Tutkimustulokset

4.1 Monikielisen koronaviestinnän periaatteet ja tiedonlähteet

Ennen koronapandemiaa laadituissa kriisiviestintäsuunnitelmissa ei ollut yleensä mainittu vieraskielistä kohderyhmää tai toimia, joita kohderyhmän tavoittamiseksi tarvittiin. Joitakin mainintoja monikielisuuden huomioimisesta oli, esimerkiksi Espoon kaupungin (2016) käytännön kriisiviestintäohjeissa, mutta tarkempia ohjeita esimerkiksi käännösprosesseista tai viestinnän monikanavaisuudesta ei ollut olemassa. Tietoisuus vieraskielisen kohderyhmän huomioimisesta mainittiin eräänä koronapandemian mukanaan tuomana oppina muun muassa rakennusalan yrityksessä.

Haastateltavilta kysyttiin, minkä tahojen tietoa he saattoivat käyttää hyväkseen monikielisen koronaviestinnän tuottamisessa. Suomessa monet valtiolliset tahot huolehtivat monikielisestä viestinnästä omalla vastuualueellaan joko itse tai yhteistyössä muiden valtiollisten toimijoiden kanssa. Valtiollisten tahojen tuottamia tiedotteita ja muita materiaaleja voitiin käyttää hyväksi haastattelemissamme organisaatioissa. (Tässä hankkeessa haastateltiin valtiollisista tahoista vain Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen edustajia.)

Tärkeimpiä monikielisen tiedon tuottajia olivat:

- valtioneuvoston kanslia
- sosiaali- ja terveysministeriö
- työ- ja elinkeinoministeriö, erityisesti [Kotoutumisen osaamiskeskus](#)
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos
- infoFinland, joka kokosi ja tallensi monikieliselle sivustolle koronaviruspandemiaa koskevaa tietoa 10 vieraalla kielellä.

Tärkeänä yleisenä tiedonlähteenä toimivat myös tiedotusvälineet, kuten Yle ja *Helsingin Sanomat* monikielisinä palveluineen.

4.2 Haastateltavat ja heidän työtehtävänsä

Projektissa haastatellut asiantuntijat edustivat monenlaista viestinnän asiantuntemusta. Osa henkilöistä johti viestintää, osa taas hoiti enemmän operationaalisen tason viestintätehtäviä – esimerkiksi kirjoitti tai muokkasi tekstejä tai suunnitteli, miten monikielisille vastaanottajille viestitään, miten viestit käännetään ja mitä kanavia tiedon levittämiseen käytetään. Viestintäpäällikköiden tehtäviin kuului seurata hallituksen ja valtioneuvoston kanslian ja muiden viranomaisten, kuten THL:n ja Rajavartiolaitoksen viestintää. Lisäksi viestintäpäälliköt pohtivat esimerkiksi koronakoordinaatioryhmien ja muiden oman organisaationsa viestinnän johtamiseen osallistuvien tahojen kanssa, miten valtakunnalliset ohjeet koskevat omaa organisaatiota ja sen tehtäviä (ks. Kuva 1 sivulla 7). He myös sopivat viestintätiimin kanssa, miten eri aiheita koskeva viestintä toteu-

tetaan ja miten viestintää pitää päivittää esimerkiksi verkkosivuilla. Koronaviestinnän luonne muuttui pandemian aikana alun kriisiviestinnästä kohti rauhallisempaa tiedottamista. Leimallista oli, että viestintää piti jatkuvasti uudistaa uusien tiedotustarpeiden mukaiseksi.

CORONAVIRUS UPDATES FROM HELSINKI » INFORMATION AND CUSTOMER SERVICES » INFORMATION ON CORONAVIRUS IN DIFFERENT LANGUAGES

INFORMATION AND CUSTOMER SERVICES

Information on coronavirus in different languages

Wide range of support offered for families, children and young people during the coronavirus situation

Recommendation: Wear a face mask

Recommendations and restrictions

Coronavirus coordination group

Pealinnapiirkonna koronaepeideemia koordinaatsioonirühm määras piirkonnale uued piirangud ja soovitusused



Koronaepeideemia koordinaatsioonirühm otsustas 26.11.2020 toimunud koosolekul võtta kasutusele uued soovitusused ja piirangud epeideemia levimise piiramiseks pealinnapiirkonnas. Meetmete abil soovitakse piirata epeideemia levimist ning sotsiaal- ja tervishoiuasutuste ülekoormuse ohtu. Tähtsajalisi soovitusi ja piiranguid vajaduse korral pikendatakse.

Kuva 1. Kuvakaappaus Helsingin kaupungin verkkosivuilta havainnollistaa kaupungin monikielistä uutisointia voimaantuvista rajoituksista ja suosituksista (27.11.2020). Tässä esimerkki vironkielisestä viestinnästä. Jutussa on myös kuva pääkaupunkiseudun koronakoordinaatioryhmän tiedotustilaisuudesta.

Rakennusala edustaneet viestijät joutuivat tuottamaan ja välittämään tietoa rakennusalan työntekijöille. Projektissa haastateltiin rakennusalan kattojärjestön viestintäasiantuntijaa ja yhden rakennusalan yrityksen viestintäjohtajaa. Yrityksen edustaja oli viestintäjohtajana useassa maassa toimivassa konsernissa, jolla oli eri maissa yli 80 työmaata ja 1500–2000 työntekijää. Tähän lukuun laskettiin myös alihankkijat ja heidän työntekijänsä. Koronapandemian alkaessa viestintää pyrittiin keskittämään mahdollisimman paljon ja viestintäjohtajalla saattoi olla päivän aikana neljäkin korona-aiheista palaveria. Lisäksi konsernitason viestintään vaikutti se, että eri maissa oli eri linjaukset ja työntekijät joutuivat noudattamaan erilaisia ohjeita. Ulkomaalaisten työntekijöiden osalta oli myös seurattava maahantulo-ohjeiden vaikutusta ja esimerkiksi laiva- ja lentoyhtiöiden tiedotusta.

Kaupunkien viestintää luonnehtii jako koko kaupunkia kattavaan viestintään ja eri toimialojen omaan viestintään. Kunta-alan viestijän työhön saattoi kuulua esimerkiksi sosiaali- ja terveystoimen antamien monenlaisten ohjeiden, kuten rokote- tai karanteeniohjeiden tarkistamista ja niiden käännosten tilaamista. Työhön saattoi lisäksi kuulua videoiden käsikirjoittamista ja tekstien sisällön tarkistuttamista terveysalan asiantuntijoilla.

Monen viestintään liittyvän tai sitä tukevan työtehtävän pääsisältö oli meneillään olevien tehtävien koordinaatio ja niiden toteutuksesta huolehtiminen omassa yksikössä. Tähän kuului esimerkiksi maahanmuuttajien ja organisaatioiden vuoropuhelun toteuttaminen.

Koronaviestintää hoitavien toimenkuvat olivat hyvin laajoja, ja pandemia vaikutti moneen muuhunkin kuin perinteisesti viestinnän alaan kuuluvaan työtehtävään. Tilannetta kuvaa hyvin yliopiston edustajan toteamus: ”Viestittävää oli niin paljon, että tehtiin kaksivuorotyötä.” Kaupungeissa viestinnän ammattilaisten tehtäviin

saattoi kuulua muun muassa kaupungin monikielisten työntekijöiden kartoittaminen erilaisiin koronasta johdettuihin uusiin tehtäviin tai avuksi viestinnän hoitamiseen. Eräs normaalisti maahanmuuttajien työllisyyspalveluiden ja kotouttamisen parissa työskentelevä henkilö luonnehti asiaa näin: ”Tietysti kun korona tuli, niin kaikki sitten rupesi tekemään vähän kaikkea kaupungilla”. Tässä tapauksessa kotouttamispuolen asiantuntijat ryhtyivät yhteistyöhön viestintäosaston kanssa, ja viestintäosastolle välitettiin tietoa suurimmista kieliryhmistä, jotta muunkieliset ihmiset muistettaisiin ottaa huomioon. Viestintäammattilaisen työnkuvassa saattoi korostua esimerkiksi maahanmuuttajien neuvonnan kehittäminen. Viestijöiden oli myös mietittävä erilaisia tapoja jalkautua kansalaisten pariin.

THL:n viestinnän kannalta laaja kansalaisviestintä oli tavanomaisesta toiminnasta poikkeavaa, ja monikielisestä viestinnästä huolehtimiseen tarvittiin viestintäyksikön lisäksi muuta henkilökuntaa. Haastellut henkilöt edustivat THL:n viestintäyksikköä ja toisaalta hanketta, jossa kehitettiin tulevaisuuden kriisivalmiutta muun muassa monikielisyyden näkökulmasta. Tavallisesti THL viestii hankkeista, erityistilanteista tai toimintamalleista ja hyvistä käytännöistä, jotka on laadittu tukemaan sosiaali- ja terveystieteiden viranomaisia. Koronan aikaan erityistä oli siis tehdä pandemiaviestintää, jossa jaetaan käyttäytymisohjeita suoraan kansalaisille. Lisäksi THL:n tehtävä oli antaa neuvontaa, jonka perusteella esimerkiksi kunnat saattoivat tehdä päätöksiä.

Median puolelta haastateltiin Ylen venäjänkielisten uutisten toimittajia. Ylen venäjänkielinen toimitus kääntää ja referoi uutisia venäjänkieliselle kohdeyleisölle. Tiedonlähteinä toimivat pääasiassa suomenkieliset uutiset, ja uutiset räätälöidään kohderyhmän mukaan – poimitaan erityisesti venäjänkielisille tärkeä informaatio. Pandemian aikana kuitenkin myös valtioneuvoston tiedotustilaisuudet käännettiin puheesta suoraan venäjäksi Ylen venäjänkielisten uutisten verkkosivuille ja Facebookiin.

Maahanmuuttajien järjestöjen osalta tutkimuksessa keskityttiin järjestöjen edustajien työtehtäviin siltä osin, kuin ne liittyvät nimenomaan koronapandemiaan. Näistä kerrotaan tarkemmin alaluvussa 4.9.

4.3 Yhteistyöverkostot

Kun yleinen koronatilanne kehittyi alun kriisivaiheesta kohti rokotusten organisointia, viestintään osallistuneet tahot monessa organisaatiossa kutsuivat maahanmuuttajajärjestöt (kolmannen sektorin) mukaan vuoropuheluun. Siten viestintää tekevien työtä luonnehti myös yhteistyön organisointi, ja kaupunkien järjestämissä tapaamisissa mukana oli myös terveystoimen ihmisiä vastaamassa epidemiakysymyksiin. Maahanmuuttajajärjestöjen jäsenistöllä oli paljon kysymyksiä. Näiden tapaamisten katsottiin lisäävän luottamusta esimerkiksi kaupunkien viestintään maahanmuuttajaväestön parissa. Aikaisempi yhteistyö maahanmuuttajajärjestöjen ja kaupunkien välillä katsottiin tärkeäksi ja todettiin, että luottamus pitää rakentaa jo ”rauhan aikana”, jotta kriisissä voidaan ”ottaa hyvät ja luottamukselliset suhteet käyttöön.” Kriisin alkaessa ei oikeastaan enää ole aikaa suhteiden rakentamiselle.

Viranomaisorganisaatiot pitivät yhteistyötä maahanmuuttajajärjestöjen kanssa erityisen tärkeänä, koska näillä oli käytössään valmiit viestintäkanavat, jollaisia esimerkiksi kaupungeilla tai THL:llä ei ollut. Haastatteluissa tuli usein esiin sanapari *monikielisyys ja monikanavaisuus*, jolla kuvattiin koronaviestinnän toimintamallia. Tarvittiin useita kieliä, mutta myös useita kanavia, sillä eri kieliryhmillä oli omia viestintäkanaviaan. Lisäksi huomattiin, että maahanmuuttajajärjestöiltä tarvittiin apua viestinnän kohdentamiseen.

Pääkaupunkiseudun kaupungeilla oli kunkin kaupungin omien verkostojen lisäksi myös yhteistyöverkosto, jossa ne jakoivat keskenään tietoa koronaviestinnästä. Yhteistyöhön osallistui myös infoFinland-verkkosivuston edustaja.

Suomi–Somalia Seura ja Suomen Venäjänkieliset -järjestö tekivät viestintäyhteistyötä muun muassa THL:n, SPR:n sekä kuntien ja kaupunkien kanssa.

THL:n aloitteesta monikielistä ja monikanavaista viestintää koordinoimaan perustettiin heti keväällä 2020 monikielinen ja monikanavainen koronaviestinnän toimintaryhmä. Tähän asiantuntijaverkostoon kuului eri

aihepiirien asiantuntijoita sosiaali- ja terveysministeriöstä ja työ- ja elinkeinoministeriöstä. Ryhmässä mietittiin keinoja tavoittaa kaikki kieliryhmät. Ryhmän toiminta palkittiin avoimen hallinnon demokratiatunnustuksella vuonna 2021 (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021).

Suomen Punaista Ristiä (SPR) edustanut haastateltava koordinoi yhdessä toisen työntekijän kanssa monikielistä ja monikanavaista koronaviestintää, jota toteutettiin yhteistyössä noin 20:n maahanmuuttajia edustavan järjestön kanssa. SPR:n tehtäviin kuuluu asetuksen mukaan viranomaisten avustaminen ihmisten hyvinvoinnin edistämiseksi, ja se järjestää aktiivisesti kriisi- ja valmiuskoulutuksia vapaaehtoistyöntekijöille. Monella pienellä maahanmuuttajia edustavalla järjestöllä ei ollut kuitenkaan koronaviestintään tarvittavia resursseja. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen (STEA) hankerahoituksen avulla SPR saattoi tukea näiden järjestöjen monikielistä ja monikanavaista viestintää. Hankkeessa edistettiin esimerkiksi sitä, että järjestöt muodostavat yhteyksiä toisiinsa ja että päällekkäistä työtä ei tarvitsisi tehdä. Hanke kuitenkin pääsi käyntiin vasta runsas vuosi sen jälkeen, kun pandemia oli alkanut. Tavoitteena on, että luotu verkosto toimisi myös hankkeen loppumisen jälkeen ja että myös pienimmät järjestöt kokisivat edelleen helpoksi ottaa yhteyttä viranomaisiin.

Myös haastattelemamme rakennusalan suuryrityksen viestintäjohtaja kertoi, miten tärkeää oli, että he kävivät keskusteluja muiden suuryritysten kanssa ja vaihtoivat kokemuksia. Oli tärkeää, että rakennusalan yrityksiä edustava järjestö tuotti monikielistä materiaalia yhteiskäyttöön. Kuvassa 2 havainnollistetaan RT-kattojärjestön tuottamaa monikielistä viestintää.

The screenshot shows the website of Rakennusteollisuus (RT). The header includes the RT logo, the name 'Rakennusteollisuus', and language options: 'In English', 'Русский', and 'Palaute'. There is a search bar and a navigation menu with items like 'Ajankohtaista', 'Tietoa alasta', 'Toimialat', 'Rakennusteollisuus RT', and 'Yhteystiedot'. The main content area features a news article titled 'Toimintaohje ulkomailta Suomeen saapuville työntekijöille' dated 16.9.2020. The article provides guidelines for employees arriving in Finland, covering travel restrictions, quarantine, and health measures. A sidebar on the left contains various navigation links such as 'Tiedotteet', 'Ukrainan kriisi', 'Korona', 'Lausunnot', 'Koulutus- ja esitysaineistot', 'Julkaisut', 'Jäsenkirjeet', 'Uutiskirjeet', 'Blogi', 'Logot, graafiset ohjeet, valokuvia', and 'Avoimet työpaikat'.

Kuva 2. Rakennusteollisuus (RT) tuotti tiedotteita Suomeen saapuville työntekijöille 10:llä eri kielellä (englanti, viro, latvia, lietua, venäjä, puola, romanian, uzbekki, tšekki ja saksa). Kuvakaappaus RT:n verkkosivulta 16.10.2020.

4.4 Viestinnän kohderyhmät

Vieraskielistä väestöä katsottiin haastattelemisamme organisaatioissa monesta eri näkökulmasta. Tähän vaikutti muun muassa organisaation rooli pandemiaviestinnässä, sillä esimerkiksi THL on tietoa tuottava ja jakava organisaatio, kun taas kunnilla on päätöksiä tekevä, niitä toimeenpaneva ja niistä tiedottava rooli. Kunnat esimerkiksi toimeenpanivat kuntalaisia koskevia virallisia päätöksiä karanteeneista ja eristämistä, joista piti tiedottaa eri kielillä. THL ei tavallisesti tee kansalaisille suunnattua viestintää (kansalaisviestintää) tässä mittakaavassa, ja nyt koronaviestinnän osalta monikielistä viestintää tarvitseva kohderyhmä oli laajempi kuin koskaan aikaisemmin. Valtiollinen organisaatio THL oli etäämpänä kansalaisista, kun taas kunta joutui kertomaan esimerkiksi koulussa tapahtuneista altistumisista suoraan koululaiselle ja tämän vanhemmille. Viranomaisviestinnän näkökulmasta kohderyhmä saattoi siten olla hyvin etäinen ja yleinen tai sitä vastoin yksittäinen ihminen ja hänen perheensä.

Kaupunkiorganisaatioiden näkökulmasta viestinnän vastaanottajat olivat kunnan asukkaita: työntekijöitä, koululaisia tai terveys-, sosiaali- tai kulttuuripalveluiden käyttäjiä. Kohderyhmät määräytyivät sen mukaan, mistä aiheesta viestintää tarvittiin ja mistä kaupungin toimialasta oli kysymys. Koronapandemia aiheutti sen, että esimerkiksi työkäiset maahanmuuttajat joutuivat enemmän kuin koskaan aiemmin asioimaan kunnan palveluissa tai hankkimaan tietoa, jota kunta tarjosi. Koronan myötä tilanne kehittyikin siihen suuntaan, että esimerkiksi omakielisen neuvonnan merkitys ja tarve ymmärrettiin laajemmin. Erään haastateltavan mukaan sillä tapaa pystyttiin tekemään tehokkaammin neuvontaa kuin kääntäjien ja tulkkien avulla. Kun neuvontaa voitiin antaa oikea-aikaisesti vieraskielisen asiakkaan tarvitsemista palveluista, asia hoitui helpommin ja asiakas ymmärsi tarkemmin, mistä oli kysymys ja mistä hän saattoi saada apua. Omakielistä neuvontaa korostettiin, sillä terveysasioissa on erittäin tärkeää, että kaikki ymmärtävät, mistä on kysymys.

Rakennusalan yrityksen näkökulmasta kohderyhmät olivat pääasiassa yrityksen työntekijöitä tai alihankkijoita ja näiden työntekijöitä, ja kielet valittiin sen mukaan, mitä kieliä työntekijät edustivat.

Helsingin yliopiston näkökulmasta viestinnän vastaanottajat olivat työntekijöitä, opiskelijoita, oppilaitoksen tiloihin saapuvia vierailijoita tai Suomeen tai ulkomaille töihin lähteviä tutkijoita.

Ylen venäjänkielisen toimituksen kohderyhmänä ovat venäjänkieliset edustavat maan suurinta vieraan kielten puhujaryhmää. Ylen käsityksen mukaan Suomen venäjänkielinen väestö sai tiedon koronaviruksesta käytännössä Ylen kautta, koska ei ollut muita tahoja, jotka antoivat kattavasti venäjänkielistä informaatiota. Ylen venäjänkielisiä TV-uutisia seuraa päivittäin noin 225 000 katsojaa. Suomessa asuu noin 88 000 venäjänkielistä, joten uutisia seurannee myös muu kuin Suomen venäjänkielinen väestö. Tämän lisäksi Ylen venäjänkielisessä toimituksessa on huomattu, että joskus Venäjän mediassa viitataan heidän toimittamiinsa juttuihin.

Maahanmuuttajia edustavien järjestöjen näkökulmasta vastaanottajat olivat heidän omaa jäsenistöään tai ihmisiä, jotka tunsivat kuuluvansa järjestön edustamaan yhteisöön. Kuten Ylen venäjänkielinen toimitus, myös Suomen Venäjänkieliset -järjestö piti omaa tiedotustaan Suomen venäjänkielisten tärkeimpänä tiedonlähteenä.

Suomen Punainen Risti auttoi monia maahanmuuttajajärjestöjä tuottamaan materiaalia omille jäsenilleen. Se auttoi myös monia viranomaistahoja laatimaan sopivaa viestintämateriaalia erikielisille kohderyhmilleen.

4.5 Käännetyt aineistot

Kääntäjälle lähetettyjen, muunkieliselle väestölle suunnattujen tekstien kielellistä laatua ja sisältöä pohdittiin usein. Rakennusyhtiön viestintäjohtaja totesi, että kaikessa viestinnässä yritettiin olla nopeita, ytimekkäitä ja helppotajuisia. Tämän ajateltiin myös vaikuttavan kääntämiseen, koska ”aineisto oli valmiimpaa” ja ”suoraa asiaa”. Näin ajateltiin myös kaupungin viestinnässä. Eräs työntekijä kertoi, että ennen tekstin käännättämistä ”mä oon siivonnut ja valinnut keskeiset asiat ja yksinkertaistanut” tekstejä. Vaihtelua kuitenkin oli, sillä ihmiset tekivät työtä eri otteella. Yksi saattoi tarkkaan valikoida käännettäviä sisältöjä, toinen taas käännätti suomenkieliset tekstit sellaisenaan, vaikka niissä saattoi olla nopeasti vanhenevia tietoja, joita haastateltavan mielestä ei olisi edes kannattanut lähettää käännettäväksi.

Myös ajatus selkokielen eduista nousi esiin. Selkokielen ajateltiin helpottavan kääntämistä, kun sisällöt pidetään mahdollisimman yksinkertaisina, asiat sanotaan lyhyissä virkkeissä ja esimerkiksi luettelumuodossa. Todettiin myös, että tietysti kielen pitäisi olla aina selkeää. SPR:n haastateltavan mukaan viranomaistekstien käännättäminen sellaisenaan ei ole viisasta, koska ne ovat suomenkielisinä ”niin monimutkaisia ja vaikeita, että ei ne aukea ollenkaan.” Esimerkkinä mainittiin, että jos THL:n lääkärin tarkistama, rokotetta koskeva vastaus käännetään suoraan, kukaan ei ymmärrä sitä.

Käännätettävät aineistot vaihtelivat organisaatiokohtaisesti. Valtakunnallisesti jaettavaa aineistoa tuottivat muun muassa THL ja Rajavartiolaitos. Näihin kuuluivat muun muassa THL:n laatimat yskimisohjeet, käsiensuohjeet ja rokotusohjeet ja Rajavartiolaitoksen tuottamat matkustusohjeet. (Rajavartiolaitoksen edustajaa ei haastateltu tässä tutkimuksessa.) Valtakunnallisten ohjeiden lisäksi aluehallintovirastot tuottivat alueellisia ohjeita suomen ja ruotsin kielillä. Myös sairaanhoitopiirit julkaisivat erikielisiä ohjeita, mutta ne turvautuivat pääasiassa muiden organisaatioiden jo valmiiksi tuottamiin teksteihin. (Aluehallintovirastojen ja sairaanhoitopiirien edustajia ei haastateltu tähän tutkimukseen, mutta niiden rooli tuli esiin haastatteluissa.)

Kunnan viestintää havainnollistaa Kuva 3.

Helsinki Helsingfors
بخش امور اجتماعی و مسیحی
Social- och hälsovårdssektorn
Social Services and Health Care
30.11.2020

256_Tietoa karanteenipäätöksen saaneelle
[DARI]

اطلاعات برای دریافت کنندگان تصمیم گیری قرنطینه

ما دریافته ایم که شما در کنار شخصی بوده اید که بیماری ویروس کرونا دارید. دانسته و به این دلیل تصمیم گرفته شده که شما در قرنطینه بمانید. قرنطینه به معنای محدود کردن آزادی فردی شخص سالم است. با این مابع سرایت عفونت و آلودگی از شخصی حامل بیماری بدون علامت و نشانه به اشخاص دیگر می شود. تصمیم گیری قرنطینه طبق قانون بیماریهای واگیردار گرفته شده است.

مدت زمان قرنطینه

وکتیکه برای شما قرنطینه مقرر می کنند، مدت زمان طول کتین قرنطینه را به شما می گویند. مدت قرنطینه معمولاً 10 نشانه روز از آخرین وضعیت است که شما در معرض بیماری قرار گرفته اید. هنگامی که اشخاص دیگری هم در خانه شخص بیمار با او زندگی می کنند، مدت قرنطینه 2 هفته می باشد. زمان را از اول شروع علامت و نشانه بیماری با در مورد فرد فاقد از علامت و نشانه از روز گرختن آزمایش حساب می آورند.

چگونه در قرنطینه باید عمل کرد؟

شما باید از تماس نزدیک با کسان خارج از خانه خودتان در طول مدت زمان قرنطینه پرهیز کنید. دوره و زمان قرنطینه را در خانه خود تنگ می کنید. می توان بیرون رفت، اگر به نزدیک کسان دیگری نروید. برای مثال مجاز به رفتن به محل کار، مدرسه، مهدکودک، سوگرمی، فروشگاه یا داروخانه نیستید. چونکه پیشگیری از تماس نزدیک در این مکانها سخت و دشوار است. اجازه نیست مهمانهای به زندان بیاید و چاشت (عنا) را باید سفارش داد.

افراد و عزارب شما که با شخص بیمار ارتباط مستقیم را نداشته اند، می توانند به حالت عادی زندگی کنند. پس از آن زمان بر خلاف مقرر کردن قرنطینه، عزارب شما قرنطینه نمی شوند. افراد و عزارب فرد بدون علامت و نشانه در قرنطینه بیماری ویروس کرونا نمی گویند.

اگر کسی نمی تواند برای شما غذا یا دوا تهیه کند، می توانید با تلفون کردایی خدمات سوسیل به تلفون 09 310 21175 تماس بگیرید.

علامت و نشانه های گرفتن کرونا

از وقت سرایت ویروس تا شروع علامت و نشانه های مریضی 1-14 روز، بطور معمول تر 5-6 روز طول می کشد. علامت و نشانه های معمولی بیماری ویروس کرونا عبارتند از تب، سرفه، سردرد، حالت تهوع، اسهال، درد عضلات، گلودرد، آبریزش بینی، تنگی نفس، از بین رفتن حس بو یا طعم است.

www.hel.fi/svste 09 310 5015 تلفون
www.hel.fi/ruotsian 09 310 5015 تلیفون
www.hel.fi/suomalain 09 310 5015 تلیفون

شهر هلسینکی Helsingin kaupunki PL 6000, 00099
HELSINGFORS STAD PB 6000, 00099
CITY OF HELSINKI P.O. Box 6000, 00099

Töinen linja 4 A
Andra linjen 4 A
Töinen linja 4A

Kuva 3. Darinkielinen tiedote karanteenipäätöksen saaneelle Helsingin kaupungin monikielisellä koronasivustolla (annettu 30.11.2020, ladattu 3.2.2021).

Kunnat käännättivät käytännön ohjeita, jotka koskivat niiden omaa toimivaltaa, kuten terveydenhoitoa (esimerkiksi tiedote positiivisesta koronatestituloksesta tai karanteenista), koulutusta, liikunta- ja muita harrastustiloja ja matkustamista kunnan alueella. Eräs viestintää hoitanut kaupungin työntekijä totesi, että pandemian aikana oli konsensus siitä, että monikielistä materiaalia on tärkeää tuottaa.

Yritykset julkaisivat omia ohjeitaan, kuten poissaolo-ohjeita, hygieniaohjeita, matkustusohjeita ja rokotusohjeita. Niiden laatimisessa käytettiin hyväksi viranomaisohjeita, kuten esimerkiksi Työterveyslaitoksen (2021) ohjeita.

Maahanmuuttajien järjestöissä käännettiin käytännön ohjeita, muokattiin muiden tahojen tuottamia käännöksiä ja tuotettiin videoita.

4.6 Käännöstyön johtaminen ja organisointi

Haastatteluihin kuului monia kysymyksiä käännöstyön organisoinnista. Etsimme vastauksia muun muassa seuraaviin kysymyksiin:

- Oliko organisaatiossa omia kääntäjiä vai hankittiinko käännökset talon ulkopuolelta?
- Millainen osaaminen kääntäjillä ja heidän kanssaan työskentelevillä henkilöillä oli?
- Tehtiinkö viestintää organisaatiossa suoraan muilla kielillä kuin suomeksi tai ruotsiksi?
- Millaista monikielisyyteen liittyvää viestintäosaamista organisaatiossa ylipäätään oli?

Käännöksiä hankittiin organisaatioiden käyttöön hyvin monella tavalla. Osa käännöstoimeksiannoista ulkoistettiin, osa taas tehtiin talon sisällä.

THL hankki kaikki käännökset yhdeltä sopimuskumppanilta, omia kääntäjiä ei ollut. Kansalaisille toteutettava viestintä tässä laajuudessa oli uutta, joten käännöksiä tarvittiin myös harvinaisille kielille.

Kaupunkiorganisaatioissa ruotsin ja englannin käännöksiä hoitivat talon omat kääntäjät. Muiden kielten käännökset tilattiin pääasiassa käännöstoimistoilta, jotka tuottivat julkisena hankintana kilpailutettuja palveluita. Hankintapäätökset oli tehty jo ennen pandemiaa. Käännösten hankkiminen saattoi kuitenkin vaihdella kaupungin toimialojen sisällä. Viestintätarpeen luonteen vuoksi eniten käännöksiä tilasi sosiaali- ja terveystoimi.

Kaupungeissa käännöksiä tekivät välillä myös kaksikieliset työntekijät. Lisäksi kääntämisen tukena ja osittain myös käännösten tekijöinä saatettiin käyttää vapaaehtoisista kaupungin työntekijöistä ja yhteistyöjärjestöjen edustajista muodostettua ryhmää. Ryhmältä saatiin apua erityisesti käännösten tarkistamiseen, mutta joskus myös kääntämiseen. Käännöksiä oman työnsä ohessa tehneinä ammattiryhminä mainittiin sivistystoimesta kouluavustajat, kulttuuritulkkit ja oman äidinkielen opettajat. Heidän osaltaan todettiin, että yhtäkkiessä tilanteessa tarvittiin paljon joustoa, ja siksi saatettiin joutua tekemään muitakin kuin omaan työhön varsinaisesti kuuluvia tehtäviä. Jossain tilanteissa näistä työhön kuulumattomista käännöstehtävistä tai käännösten lukemisesta myös maksettiin korvausta. Haaste siis oli, että kääntämisen tarve muutti monen työnkuvaan ja kääntämistyötä piti tehdä myös sellaisissa tehtävissä, jossa henkilöllä ei ollut käännösviestintään liittyvää koulutusta. Toisaalta oli hyvä, että kiireen hallintaan löytyi henkilöstöstä joustoa, kun ammattitaitoista henkilöstöä ei ollut käytettävissä. Lisäksi käännösten tarkastamiseen tai päivittämiseen saatettiin käyttää apuna harjoittelijoita, joilla oli äidinkielenään jokin muu kieli kuin suomi tai ruotsi. Kaupungeissa myös havaittiin, että on iso työ käydä käännöksiä läpi ja että tarkastajien on tunnettava aiheet, joita käännökset käsittelevät.

Yrityssektoria edustanut rakennusalan konserni pystyi hankkimaan käännöksiä joustavasti ja monipuolisesti. Talon sisällä käytettiin viestintätiimissä suomen lisäksi venäjää ja viroa. Alihankkijoiden työntekijöiden keskuudessa käytettiin suomea, venäjää, viroa, puolaa ja englantia. Yrityksellä oli käytössään koko konsernin käyttämä käännöstoimisto, mutta osa käännöksistä hankittiin aiemmin yrityksessä työskennelleeltä kokeneelta kääntäjältä, joka oli siirtynyt yksityisrittäjäksi. Yrityksen sisältä pystyttiin hankkimaan oman työntekijän tekemät viroa kielen käännökset. Isoimmat käännökset hoiti konsernin käyttämä käännöstoimisto,

mutta pienimpiin käännöksiin käytettiin pienyrityksiä ja nopeimpiin käännöksiin pyydettiin apua talon sisällä. Rakennusalan yritys sai paljon apua rakennusalan yrityksiä edustavalta järjestöltä (RT), joka tarjosi viestintäapua koko alalle. Tämä alan koronaviestintää koordinoiva järjestö hankki käännökset jo pitkään käyttämältään käännöstoimistolta, jonka kanssa oli päästy jo aiemmin näkemykseen siitä, miten alan asioista puhutaan käännöksissä. Tätä kiitettiin viestintää yksinkertaistavana toimintatapana.

4.7 Kääntämisen laadun valvonta

Käännösten laatuun paneuduimme muun muassa seuraavien kysymysten avulla:

- Millaisia ohjeita kääntäjille oli olemassa?
- Oliko kääntäjillä käytössään sanastoja tai tiettyjä aiheita käsitteleviä ohjeita?
- Oliko kääntäjillä nimenomaan koronasanastoon liittyviä ongelmia?
- Miten kääntämiseen liittyvät prosessit kehittyivät pandemian aikana?

Monessa organisaatiossa oli käännöstyön organisointiin liittyviä käännösten laatuongelmia. Viestinnän asiantuntijoilla oli usein vaikeuksia hallita käännösprosesseja, eikä heillä välttämättä ollut riittävästi tietoa monikielisen viestinnän suunnittelusta ja toteuttamisesta tai sen yleisestä hallinnasta. Monet kuitenkin osasivat hyvin arvioida, miksi käännösten laatu ei ollut viestinnän näkökulmasta tyydyttävää.

Hyvin usein käännöstyö oli ulkoistettu käännöstoimistoille, mikä monesti aiheutti heikkoa tai epätasaista laatua. Käännösten laatu tosin vaihteli muidenkin kuin sopimustoimistojen kääntäjien kohdalla. Erään haastateltavan mukaan käännösten ”laatu vaihteli nolasta sataan”, ja teksteistä jouduttiin teettämään kokonaan uusia käännöksiä, jos korjaaminen ei ollut mahdollista. Eräessä tapauksessa todettiin, että tarjolla olevista ”kummastakin käännöstoimistosta tulee ihan mitä sattuu.” Huonolaatuisen ja/tai epäidiomaattisen käännöksen todettiin usein aiheuttavan epäluottamusta, kun taas laadukas, luontevasti kirjoitettu käännös päinvastoin lisäsi luottamusta. Koska käännösten laatuun vaikuttavat niin monet seikat, haastatteluiden perusteella ei ollut mahdollista saada selkoa siitä, mikä heikkoa laatua yleensä aiheutti. Selvinä syinä laatuongelmiin mainittiin:

- kiire
- tiedon muuttuminen ja nopea vanhentuminen
- käännettävien tekstien monimutkainen kieli
- kääntäjien vaihteleva saatavuus eri kielissä
- käännösten tarkistamisen laiminlyöminen (tai tarkistaminen ei sisällynyt sopimukseen)
- palautteen antamisen hankaluus
- korjaamiseen kuluva aika
- epätasainen ammattitaito.

Hämmästeltiin myös sitä, että käännöksissä, joita tilattiin niin sanotuille Suomessa harvinaisille kielille, saattoi olla vähemmän ongelmia kuin tavanomaisemmin tilatuissa kielissä ruotsi, viro, englantia ja venäjä. Syyksi arveltiin, että toimistot teettävät töitä alihankkijoilla ilman kummempia ammattitaitovaatimuksia.

Käännöksiin liittyi muun muassa seuraavia ongelmia:

- käännökset saatiin hitaasti
- kääntäjät olivat tehneet asiavirheitä
- kääntäjät olivat lukeneet tekstin huolimattomasti
- kääntäjät eivät tunteneet terveysalan sanastoa tai koronaviestinnän kieltä
- kääntäjät olivat saattaneet käyttää konekäännintä, eikä koneen tekemää käännöstä ollut editoitu
- kieli oli monimutkaista
- tekstejä oli käännetty sanasanaisesti
- kieltä ei käytetty luontevasti sillä tapaa kuin kohdekielisessä kulttuurissa käytetään.

Kääntämisen laatuun vaikutti suuresti käännöstyön organisointi. Koettiin, että parempaa laatua saatiin käyttämällä käännöstoimistoa, jossa oli jo käännetty paljon korona-aineistoa. Tuttujen tai oman talon kääntäjien

käyttö lisäsi koettua laatua ja ilmeisesti myös tosiasiallista laatua, koska talon omien ammattikäntäjien työtä ei kukaan maininnut huonolaatuiseksi. Talon omien käntäjien hyödyistä mainitsivat yksityiset toimijat, media, järjestöt ja yliopiston edustaja. Erään järjestön edustaja sanoi myös, että heillä oli erityisjärjestelynä mahdollisuus olla suoraan yhteydessä sopimuskumppanin käntäjään, jota nimenomaan haluttiin käyttää. Käännösten tilaaminen oman organisaation ulkopuolelta saatettiin myös kokea hitaaksi. Kiire vaikutti myös niin, että aina ei ehditty käyttää ammattikäntäjiä. Ongelmat saattoivat johtua myös siitä, millaista käännoispalvelua organisaatio oli ostanut. Jos ei esimerkiksi ollut tilattu kännösten tarkistusta, sen puute saattoi yllättää tilaajan. SPR:n edustaja mainitsi, että ei riitä, että kännökset tarkistetaan kahteen kertaan (käntäjä + tarkastaja) vaan että ne täytyy itse asiassa ”triplatsekata” ennen julkaisemista. Muun muassa Suomen Venäjänkieliset -järjestössä oikoluettiin THL:n tuottamia kännöksiä osana järjestökentän yhteistyöhanketta. Lienee selvää, että jos laadukkaan kännöksen tuottaminen edellyttää näin monta välivaihetta, kännösprosessissa asiakkaan tekemästä tilauksesta loppukäyttöön on paljon kehittämisen varaa. Prosesseja kuitenkin saatiin kehitettyä pandemian eri vaiheissa.

Yleisesti huomattiin, että oli tärkeää, että joku oman talon ihmisistä luki kännökset läpi. Kaupunkiorganisaatioissa laatua seurattiin talon sisällä esimerkiksi sosiaali- ja terveysalalla sillä tavalla, että maahanmuuttajien neuvontapisteiden omakieliset neuvot tarkistivat kriittisimmät tekstit ennen julkaisemista – jos kyseisen kielen osaamista oli talon sisällä. Omakieliset neuvot myös joskus yksinkertaistivat kännöksissä käytettyä kieltä, koska lähdeteksteissä oli käytetty sosiaali- ja terveystoimen monimutkaisia kieltä. Ongelma siis saattoi olla monimutkainen kieli, ja siihen puuttuminen ennen julkaisemista mainittiin hyvänä käytäntönä. Sopimustoimittajilta tilattujen kännösten kohdalla oli käynyt muutaman kerran ilmi, että ne olivat ”vaikeaselkoisia” tai ”liian monimutkaisesti kirjoitettuja”, ”semmoista sivistyneistön kieltä”. Organisaation ulkopuolella tehdyissä kännöksissä ”ei ollut ymmärretty, mikä on tärkeää, että asukkaiden pitää ymmärtää, mitä siinä lukee.” Edelleen sanottiin, että ”onneksi on näitä kaupungin omia työntekijöitä, jotka tuntevat kielen ja tietävät meidän kohderyhmät” ja jotka osaavat kertoa, jos kännöksissä on käytetty liian vaikeita ilmauksia ja millaista kieltä pitäisi käyttää. Sopimustoimittajien tuottamien kännösten laatu ei siis välttämättä riittänyt käyttötarkoitukseen, minkä vuoksi pyydettiin apua kaupungin omilta kielitaitoisilta asiantuntijoilta.

Kaupungeissa ongelmaksi mainittiin myös, että ulkoistetuissa kännöksissä ei aina osattu käyttää ”kaupunkispesifiä” kieltä eli asioista ei osattu puhua tavalla, johon kaupungin viestinnässä on totuttu. Edellä kuvatuissa tilanteissa sopimustoimittajille annettiin palautetta. Yleisesti ottaen ulkoistettuihin kännöspalveluihin oltiin kuitenkin melko tyytyväisiä.

Kännöksiä pyrittiin joissakin organisaatioissa kokoamaan erilaisiin aineistopankkeihin, joista ne olivat saatavilla, mutta koontia ei ohjannut tavoite helpottaa tai kehittää käntämistyötä ja sen järjestämistä. Tämän ilmeisesti ajateltiin kuuluvan palveluntarjoajalle eikä sitä nähty tapana kehittää omaa viestintää, niin että olisi esimerkiksi tallennettu käytettyä sanastoa tai rakennettu yhtenäisen kielenkäytön tueksi kännösmuisteja aiemmin tehdyistä, laadukkaista kännöksistä. Projektin järjestämässä sidosryhmäseminaarissa esitettiin, että kännöksiä ja sanastoja voisi tallentaa kaikkien käyttöön. Ehdotusta kannatettiin, ja sopivaksi tallennuspaikaksi ehdotettiin kotoutumisasioita käsittelevien viranomaistahojen ja kolmannen sektorin käyttämää sähköistä [Kumppanuusallustaa](#). Alustan materiaalit ovat jo olleet monien tahojen käytössä tukemassa koronaviestintää.

Eräs haastattelumamme käntäjä kiitti erityisesti valtioneuvoston kanslian (2022) laatimaa koronasanastoa. Hän korosti, että viestintää suunniteltaessa olisi syytä alusta alkaen miettiä myös sitä, että viestintää on tuotettava usealla kielellä ja että laadittavat tekstit kännetään. Käntämistä olisi siis ajateltava heti alusta saakka, eikä vasta sitten, kun teksti on tuotettu ja se halutaan kännättää.

4.8 Kielivalikoima

Taulukko 3 tarjoaa **suuntaa antavan näkemyksen** monikielisen viestinnän laajuudesta ja käytetyistä kielistä. Käytettyihin kieliin on luettu mukaan myös viralliset kielet suomi ja ruotsi. Viittomakielillä, selkokielillä ja saamen kielillä viestintää tuotti kattavimmin THL. Muun muassa kaupunkien verkkosivuilla annettiin linkkejä THL:n selkokielisille verkkosivuille. Kaupungit tarjosivat itsekin tietoa suomalaisella ja suomenruotsalaisella viittomakielellä, mutta näistä ei kerätty riittävän tarkasti tietoa, jotta ne voitaisiin mainita tässä luotettavasti, siksi viittomakielet on merkitty vain THL:n kohdalle.

Sektorit	Organisaatio	Kielet
Kunnat	Helsingin kaupunki	23 , albania, arabia, azeri, bulgaria, dari, englantia, espanja, farsi, kurdi (kurmandži), kurdi (sorani), puola, ranska, romania, ruotsi, saksa, somali, suomi, turkki, ukraina, urdu, uzbekki, venäjä, viro
Kunnat	Vantaan kaupunki	9 , albania, arabia, dari, englantia, ruotsi, somali, suomi, venäjä, viro
Kunnat	Espoon kaupunki	19 , albania, arabia, dari, englantia, farsi, hindi, kiina, ruotsi, somali, kurdi (sorani), suomi, tagalog, thai, turkki, urdu, venäjä, vietnam, viro, visayan
Valtionhallinto	Terveystieteiden tutkimuskeskus (THL)	23 kieltä: – 7 Suomessa perinteisesti käytettyä kieltä: suomi, ruotsi, inarinsaame, koltansaame, pohjoissaame, suomalainen viittomakieli, suomenruotsalainen viittomakieli – koko pandemian ajan kattavaa tietoa 6 maahanmuuttajien kielellä: arabia, englantia, kurdi (sorani), somali, venäjä ja viro – vaihtelevalla intensiteetillä myös 10 muulla kielellä: albania, dari, espanja, farsi, kiina, ranska, thai, turkki, ukraina, vietnam 2 selkokieltä: selkokieli ja lättsvenska
Yritykset	Rakennusteollisuus (RT)	12 , englantia, latvia, liettua, puola, romania, ruotsi, saksa, suomi, tšekki, uzbekki, venäjä, viro
Yritykset	NCC Finland	6 , englantia, puola, ruotsi, suomi, venäjä, viro
Järjestöt	Suomen Venäjänkieliset	2 , suomi, venäjä
Järjestöt	Suomi–Somalia Seura	1 , somali
Järjestöt	SPR	22 , inarinsaame, koltansaame, pohjoissaame, arabia, bulgaria, dari, englantia, farsi, kiina, pashto, romania, ruotsi, somali, kurdi (sorani), swahili, thai, tigrinya, turkki, ukraina, viro, venäjä
Media	Ylen venäjänkielinen toimitus	2 , suomi, venäjä
Oppilaitokset	Helsingin yliopisto	3 , englantia, ruotsi, suomi

Taulukko 3. Organisaatioiden käyttämät tiedonvälityskielet.

Kielten lukumäärä ja kieliluettelot perustuvat organisaatioiden verkkosivuilta löydettyyn aineistoon tai haastattelussa ilmoitettuun määrään, ja ne kertovat kaikista pandemian aikana käytössä olleista kielistä, mutta eivät siitä, olivatko kaikki kielet jatkuvasti käytössä vai ainoastaan välillä, käyttötarpeen mukaan. Kieli on laskettu mukaan, jos sillä on ollut saatavilla tietoa koronaviruspandemiasta tai jos sivustolla tai haastattelussa on mainittu, että kyseisellä kielellä voi saada esimerkiksi puhelinneuvontaa. (Esimerkiksi Espoon kaupungin kohdalla on mainittu visayan ja tagalog, jotka olivat neuvonnan kieliä.) Luvut vaihtelivat eri viestintätilanteissa ja aineistoittain eikä kaikkea viestintää siten toteutettu kaikilla luetelluilla kielillä. Lisäksi kaikkia mahdollisia neuvontakieliä ei välttämättä ole mainittu verkkosivuilla tai haastatteluissa.

Usein viestintä suunnattiin ainoastaan suurimmille muunkielisille väestöryhmille, ja useimmiten kielivalikoima heijasteli väestöryhmien kokoa. Kaikissa organisaatioissa tarjolla olevat vieraskieliset materiaalit eivät kuitenkaan olleet suorassa suhteessa muunkielisten väestöryhmien kokoon. Yhtenä syynä voi olla, että kaikki äidinkielenkseen vieraan kielen ilmoittaneet eivät välttämättä tarvinnut viestintää omalla kielellään. Rakennusala tuotettiin vieraskielistä viestintää sen perusteella, mitä kieliryhmiä työntekijät edustivat. Emme saaneet kaikista haastatteluista riittävästi tietoa, jotta olisimme saaneet tarkasti selville, mikä kielivalintoja kulloinkin ohjasi.

4.9 Monikielisen tiedon levittäminen

Alla oleva Taulukko 4 on kooste eri organisaatioiden käyttämistä tiedonvälityskanavista.

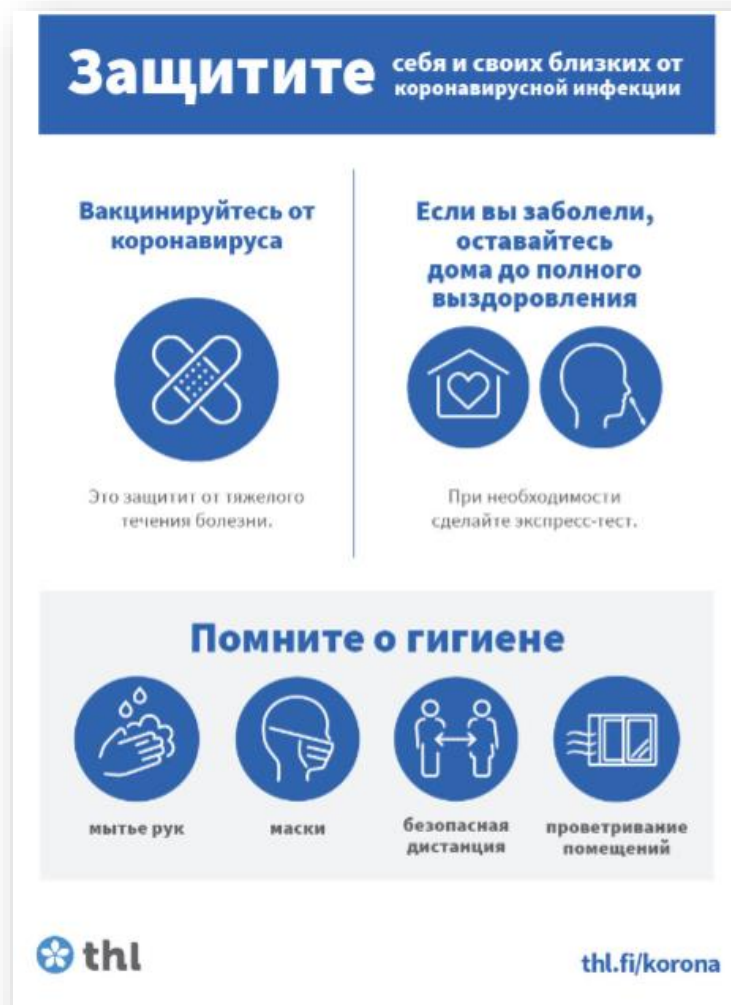
Sektori	Organisaatio	Monikielisen viestinnän kanavat
Kunnat	Helsingin kaupunki	verkkosivut, videot, infopisteet kauppakeskuksissa, esitteet, botti, puhelinpalvelu, neuvontatiskit, vieraskielisten järjestöt ja yhteisöt
Kunnat	Vantaan kaupunki	verkkosivut, videot, infopisteet kauppakeskuksissa, esitteet, botti, puhelinpalvelu, neuvontatiskit, vieraskielisten järjestöt ja yhteisöt, lähiradio
Kunnat	Espoon kaupunki	verkkosivut, kirjeet asukkaille, videot, infopisteet, esitteet, botti, vieraskielisten järjestöt ja yhteisöt
Valtionhallinto	Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL)	verkkosivut, sosiaalinen media, YouTube-kanava, uutiskirjeet, tiedotustilaisuudet, luennot, striimaukset, sähköposti, task force
Yritykset	Rakennusteollisuus (RT)	verkkosivut, asiantuntijaluennot, hyvien käytänteiden jakaminen jäsenyritysten kanssa, posterit, verkkoartikkelit
Yritykset	NCC Finland	posterit, infotaulut, kyltit, piktogrammit, intranet, korona-sähköpostiosoite, tiedotteet, viikoittaiset uutiskirjeet
Järjestöt	Suomen Venäjänkieliset	verkkosivu, postituslistat, Facebook, Instagram, YouTube-kanava, tiedotustilaisuudet (live ja striimattuna)
Järjestöt	Suomi–Somalia Seura	SOM TV Finlandin keskusteluohjelma ja saippuaopperat Facebookissa, verkkosivujen materiaalit, infopisteet, puhelinneuvonta, jalkautuva neuvonta, moskeijat
Järjestöt	Suomen Punainen Risti (SPR)	yhteistyössä maahanmuuttajien järjestöjen kanssa: esitteet, monikieliset YouTube-videot, posterit, tiedotekortit, tekstitetyt videot, videoidut haastattelut eri kielillä, kysymys–vastaus-esitteet, somepostaukset (Facebook, Instagram), tapahtumat
Media	Ylen venäjänkielinen toimitus	päivittäiset 5 minuutin TV-uutiset venäjäksi, verkkosivut, Facebook
Oppilaitokset	Helsingin yliopisto	verkkosivut, intranet, Zoom-kokoukset, Twitter, Instagram, koronasähköpostiosoite

Taulukko 4. Tiedonvälityskanavat, jotka tulivat esille haastatteluissa. Näiden lisäksi käytössä on saattanut olla myös muita kanavia, joita haastateltavat eivät huomanneet mainita.

Yleisesti koronatiedon levittämisessä nousivat esiin seuraavat seikat:

- on tärkeää jalkautua kielenkäyttäjyhteisöön
- on tärkeää löytää parhaat jalkautumis- ja lähestymistavat (esim. levitetäänkö tietoa kauppakeskuksessa, uskonnollisissa kokoontumisissa vai TV:n välityksellä)
- aiemmin käytössä olleet tiedotuskanavat löytävät nopeasti vastaanottajansa (esim. venäjänkielinen Yle)
- monikanavaisuus voi johtaa myös viestinnän pirstaleisuuteen silloin, kun monet kanavat ovat käytössä jo viranomaistasolla
- yhteistyö viranomaisten ja järjestöjen välillä on tärkeä.

Organisaatiot käyttivät monenlaisia kanavia koronatiedon levittämisessä. Sosiaalinen media ja digitaaliset palvelut mahdollistavat tiedon monimuotoisuuden ja laajan levikin, mutta toisaalla monimuotoisuus saattoi hajauttaa tietoa liian sirpaleiseksi. Kasvokkaisia kohtaamisia ja yhteisöjen tapahtumia pidettiin arvokkaina tilaisuuksina tiedon jakamiselle, mutta etenkin pandemian alussa ne eivät olleet mahdollisia.



Kuva 4. Esimerkki kuvan ja tekstin yhdistelmästä: venäjänkielinen ohje koronavirustartunnalta suojautumiseen THL:n verkkosivulla. Julkaistu 16.2.2022, muokattu 16.8.2022.

Yllä olevassa Kuvassa 4 on esimerkki THL:n tuottamasta monikielisestä tekstistä. THL oli virallisen koronatiedon tärkein lähde, ja se jakoi tietoa mm. verkkosivuillaan, sosiaalisessa mediassa, YouTube-kanavilla ja uutiskirjeissä. Laajinta vieraskielinen viestintä oli tärkeimmillä maahanmuuttajakielillä (ks. edellä alaluku 4.8). Lisäksi THL järjesti tiedotustilaisuuksia (jotka usein striimattiin), luentoja ja tapaamisia sekä lähetti sähköpostia suoraan sidosryhmille. Eri viestintäkanavat esimerkiksi sosiaalisessa mediassa sisälsivät usein linkkejä muihin kanaviin. THL:ssä tehtiin myös kohdennettua viestintää eri kohderyhmille. Kohderyhmien edustajat eivät välttämättä päätyneet suoraan THL:n sivustolle, mutta tietoa saattoivat käyttää järjestöjen edustajat ja muut toimijat, jotka levittivät tietoa eteenpäin. THL:ssä tiedostettiin, ettei riitä, että informaatio käännetään eri kielille, vaan on tärkeää jalkauttaa tieto eli viedä se yhteisöihin ja varmistaa tiedon ymmärrettävyys. Jalkautumisessa tehtiin yhteistyötä järjestöjen kanssa.

Rakennusalan yrityksissä työskentelee eri maista tulevia ihmisiä, ja koronatiedon jakaminen tapahtui luontevasti työmailla kasvotusten. Työmailla käytettiin tämän lisäksi postereita, infonäyttöjä ja piktogrammeja. Tietoa jaettiin kielillä, joita työmailla käytettiin (mm. englanti, venäjä, viro, puola). Työmaiden ulkopuolella käytettiin intranettiä ja sähköpostia, joiden kautta välitettiin mm. uutiskirjeitä ja viikkotiedotteita. Tärkeinä tiedonlähteinä toimivat THL, Yle ja Helsingin Sanomat. Yritykset jakoivat myös keskenään hyviä käytänteitä

ja järjestivät asiantuntijavierailuita omille työntekijöille. Koska monia työntekijöitä koskivat maahantulorajoitukset, tärkeänä tiedonlähteenä toimi Rajavartiolaitos. Yrityksissä huomattiin kulttuurieroja maskien käytössä, ja esimerkiksi Suomessa ja Ruotsissa oli eri käytäntöjä, koska maiden viralliset pandemialinjaukset poikkesivat niin paljon toisistaan. Rakennusalan kannalta on mielenkiintoista verrata haastattelujen tuloksia luvussa 2 käsiteltyyn THL:n tutkimukseen (Skogberg ym. 2021: 23–25), jonka mukaan Virosta, Venäjältä ja entisestä Neuvostoliitosta muuttaneet miehet noudattivat muita väestöryhmiä vähemmän suositusta olla kätelemättä ja suositusta käyttää maskia. Taustalla on todennäköisesti kulttuurisia tekijöitä – rakennusalan yrityksissä kyseisten ryhmien edustajat pitivät maskin käyttöä ihmisoikeuksia ja -vapauksia rajoittavana tekijänä. Esimerkiksi Venäjällä käteleminen kuuluu vahvasti miesten väliseen kanssakäymiseen.

Do you suspect you might have a coronavirus infection?

- [Soupçonnez-vous une contamination par le coronavirus?](#) (in French)
- [Soupçonnez-vous une contamination par le coronavirus?](#) (visual instructions in French)
- [¿Cree que se ha contagiado del coronavirus?](#) (in Spanish)
- [Was tun bei Verdacht auf eine Coronavirus-Infektion?](#) (in German)
- [Miyaad ka shakisantahay in aad qaadday cudurka fayruska Korona?](#) (in Somali)
- [Miyaad ka shakisantahay in aad qaadday cudurka fayruska Korona? -hagitaanka sawirka leh](#) (visual instructions in Somali)
- [Kas kahtlustate koroonaviirusesse nakatumist?](#) (in Estonian)
- [Kas kahtlustate koroonaviirusesse nakatumist? illustreeritud juhend](#) (visual instructions in Estonian)
- [Подозреваете, что заразились коронавирусом?](#) (in Russian)
- [Подозреваете, что заразились коронавирусом? графическая инструкция](#) (visual instructions in Russian)
- [Koronavirüs enfeksiyonundan mı şüpheleniyorsunuz?](#) (in Turkish)
- [Koronavirüs enfeksiyonundan mı şüpheleniyorsunuz?](#) (visual instructions in Turkish)
- [Suspectați că aveți o infecție cu noul coronavirus?](#) (in Romanian)
- [Имате ли съмнения за коронавирусна инфекция?](#) (in Bulgarian)
- [ئێهگهێن گومانته کرد که تووشه قایرۆسه کۆرۆنه بووتته، بهمه جۆرهی خوارمه ده بکێ](#) (in Sorani)
- [ئێهگهێن گومانته کرد که تووشه قایرۆسه کۆرۆنه بووتته، بهمه جۆرهی خوارمه ده بکێ](#) (visual instructions in Sorani)
- [افعل كما يلي ، اذا كنت تشك بأنك قد أصبت بالعدوى بفيروس كورونا](#) (in Arabic)
- [افعل كما يلي ، اذا كنت تشك بأنك قد أصبت بالعدوى بفيروس كورونا](#) (visual instructions in Arabic)
- [اگر شک دارید که ویروس کرونا به شما سرایت کرده است اینطور عمل کنید](#) (in Dari)
- [اگر شک دارید که ویروس کرونا به شما سرایت کرده است اینطور عمل کنید](#) (visual instructions in Dari)
- [اگر آب کو این بات کا شنبه بو که آب کورونا وائرس سے متاثر ہو گئے ہیں تو کیا کریں](#) (in Urdu)
- [اگر آب کو این بات کا شنبه بو که آب کورونا وائرس سے متاثر ہو گئے ہیں تو کیا کریں](#) (visual instructions in Urdu)
- [See visual instructions \(in Finnish, Swedish, English, Estonian, French, Russian, Somali, Turkish, Ukrainian, Sorani, Arabic, Dari, Urdu\)](#)

Kuva 5. Kuvakaappaus Helsingin kaupungin monikielisen koronaviestinnän sivulta 3.2.2021. Pääsivu on englanniksi ja sisältää linkkejä erikielisiin teksteihin, joiden aiheet on myös kuvattu suluissa englanniksi. Tässä annetaan tietoa siitä, miten pitää toimia, jos epäilee koronavirustartuntaa. Eri kieliversioita on 13 (ranska, espanja, saksa, somali, viro, venäjä, turkki, romania, bulgaria, sorani, arabia, dari ja urdu). Kaikilla kielillä on saatavilla myös tekstejä, joissa yhdistetään kuvallinen ja kielellinen informaatio.

Kuva 5 sivulla 18 havainnollistaa kunta-alan tuottamaa monikielistä viestintää. Kunnat levittivät koronatietoa ensisijaisesti omilla verkkosivuillaan. Tietoa tarjottiin myös maahanmuuttajien kielillä (mm. englanti, viro, venäjä, albania, arabia, somali ja dari), mutta informaatio ei ilmestynyt aina kaikilla kielillä yhtäaikaaisesti kääntämiseen liittyvän viiveen vuoksi. Joissakin kunnissa kokeiltiin konekääntämistä hyödyntävää älybottia, jonka sanottiin toimivan peräti 100 kielellä, ja lähiradiota, joka tarjosi informaatiota joillakin maahanmuuttajien kielillä. Kunnat järjestivät myös omakielistä puhelinneuvontaa ja lähettivät asukkaille omakielisiä tiedotteita.

Klikkausten perusteella kuitenkin huomattiin, että kaupunkien omilla verkkosivuilla julkaistuja kirjallisia ohjeita, videoita ja muita materiaaleja käytettiin melko vähän ja niitä oli vaikeaa löytää. Sen vuoksi oli tärkeää käyttää monipuolisesti erilaisia kanavia. Seuraava ote haastatteluaineistosta kuvastaa tilannetta hyvin.

Esimerkiksi joissakin väestöryhmittymissä tieto kulkee parhaiten suusta suuhun. Se kyllä tiedostetaan, että kaupungin verkkosivuille ei välttämättä päädy sellainen, joka ei osaa suomea ruotsia tai englantia eli vaikka sisällöt ovat verkkosivuilla, on tärkeää, että niitä jaetaan myös muita kanavia pitkin.

Tietoisuus viestinnän saavutettavuusongelmasta johti siihen, että kunnissa perustettiin kauppakeskuksiin infopisteitä, joissa jaettiin esitteitä ja muuta informaatiota tärkeimmillä maahanmuuttajakielillä. Jalkautumistyötä pidettiin siis tärkeänä, ja tässä työssä luotiin aktiiviset yhteydet järjestöihin ja uskonnollisiin yhteisöihin, jotka nähtiin avaintoimijoina tiedon levittämisessä ja viestien jalkauttamisessa: “Tosi isossa roolissahan tässä on nimenomaan ne verkostot ja henkilökohtaiset kontaktit.” Kunnissa myös havaittiin, että viestinnässä kannattaa huomioida kohderyhmä ja että eri kieli- ja kulttuuriryhmille ei voi kohdentaa samanlaista viestintää, kuten seuraava lainaus kertoo.

Olisi tärkeää päästä pureutumaan vielä paremmin siihen, mikä ja minkälainen viestintä millekin kieli- ja kulttuuriryhmälle toimii ja mikä kuuluu mihinkin kulttuuriin. Taustalla voi vaikuttaa niin monta eri asiaa: tiedon puute, kulttuuriset tavat, ymmärtämättömyys, välinpitämättömyys.

Helsingin yliopistolla on kaksi virallista kieltä (suomi ja ruotsi); lisäksi englantia käytetään varmistamaan kansainvälisen yhteisön toiminta. Kaikilla kolmella kielellä myös tiedotettiin koronaviruspandemian aikana. Yliopisto on asiantuntijaorganisaatio, jonka jäsenet ovat tottuneita ottamaan tietoa vastaan ja esittämään kysymyksiä. Koronaviestinnälle luotiin omat nettisivut; lisäksi yliopisto tiedotti omilla sosiaalisen median kanavillaan (Twitter ja Instagram). Yliopisto järjesti myös omille työntekijöille erillisiä infotilaisuuksia sekä Zoom-kyselytunteja kolmella eri kielellä. Koronatiedusteluja varten luotiin oma sähköpostiosoite, johon sai lähettää mitä tahansa koronaan ja työntekoon liittyviä kysymyksiä. Yliopisto siirtyi kuitenkin nopeassa tahdissa etätyöskentelyyn ja -opiskeluun, joten varsinaisia ihmisten välisiä kontakteja vältettiin. Koska monella yliopiston työntekijällä on ulkomaan yhteyksiä, ajankohtaiseksi tuli matkustamiseen liittyvä tieto.

SPR avusti järjestöjä koronaviestinnässä ja toimi välittäjänä viranomaisten ja järjestöjen välillä. SPR:n avulla tehtiin mm. videoita eri kohderyhmille. Esimerkiksi yhteistyössä SOM-TV:n ja Suomi–Somalia Seuran kanssa tehtiin asiantuntijakeskusteluvideo satelliittikanaville, jotka tavoittavat yli 300 000 ihmistä, tämän lisäksi Facebookissa oli satojatuhansia katsojia. Omankielisten asiantuntijapuhujien todettiin herättävän luottamusta.

SPR:ssä huomattiin eri maahanmuuttajaryhmien välisiä eroja: jotkut tarvitsevat yksilöllisempää lähestymistapaa, toiset taas yhteisöllisempää; jotkut seuraavat enemmän mediaa, toiset kaipaavat kasvokkaista viestintää. Joillekin jo nimittäminen maahanmuuttajaksi saattaa olla loukkaavaa. Lisäksi eri ikäiset maahanmuuttajat samankin ryhmän sisällä seuraavat eri medioita, jolloin viesti täytyy kohdentaa oikealle ryhmälle. SPR:ssä myös huomattiin, että viestejä täytyy räätälöidä ymmärrettäväksi, pelkästään käännetty virallinen informaatio ei välttämättä riitä. Kuten THL:ssä ja kunnissa, myös SPR:ssä havaittiin jalkautuvan työn ja verkostotapaaamisen tärkeys. Oli tarpeen löytää tilaa keskustelulle; pelkkä informaation jakaminen ei riittänyt. Seuraavat aineistoesimerkit kertovat informaation löydettävyydestä.

Se ongelma on aika usein se, että ne monikieliset ja erikieliset jutut on suomenkieliseen sivujen sisällä jossain piilossa, että sun pitää osata niin monta linkkiä klikkaa suomeksi ennen kun sä pääset siihen monikielisen osioon.

Et kaikki nää kaupungit ja sairaanhoitopiirit ja kaikki tällaiset, niin niillä on kyllä ne aika piilossa ja THL oli mun mielestä vielä enemmän piilossa.

Suomi–Somalia Seura tuotti paljon materiaalia, ohjeistuksia ja neuvontaa koko Suomen somaliyhteisölle. Seurassa järjestettiin muun muassa puhelinneuvontaa ja tehtiin jalkautuvaa työtä infopisteissä Helsingin Itäkeskuksessa ja Malmilla, joissa jaettiin myös esitteitä ja maskeja. Tietoa ja maskeja jaettiin myös eri moskejiin. Yhteistyötä tehtiin mm. Helsingin kaupungin, THL:n ja SPR:n kanssa. Kuten edellä on mainittu, SPR:n kanssa tuotettiin video-ohjelmia, ja osa ohjelmista oli saatavilla myös satelliittikanavan (SOM TV Finland) kautta, ”koska tiesimme, että moni seuraa oman kielen viestintää iltaisin, eikä Yleä tai MTV:n uutisia.” Näin vahvistettiin omakielistä viestintää. Seuran tuottamat korona-aiheiset saippuaopperat herättivät suurta kiinnostusta. Myös valeutisten kitkemiseksi Suomi–Somalia Seura tuotti oppaita, keskusteluohjelmia, kohdennettua materiaalia ja videoita.⁵ Valeuutisen kitkemisellä oli suuri merkitys koronaviestinnän aikana, koska liikkeellä oli hyvin paljon harhaanjohtavaa ja väärää tietoa.

Suomi–Somalia Seurassa koettiin eriarvoisuutta ja syrjintää, kun omakielinen informaatio tuli myöhään, jolloin tieto oli valmiiksi vanhentunutta. Lisäksi käännösten laatu oli heikkoa ja suomalaisessa mediassa nostettiin esille, että tauti leviää erityisesti somaliväestön keskuudessa. Seurassa arvioitiin, että somaliväestö ei seurannut suomalaisia kanavia negatiivisen uutisoinnin takia. Rasismi ja yhteiskunnallinen eriarvoisuus heijastuivat siten vuorostaan luottamukseen yhteiskuntaa kohtaan. Koettiin myös, että viranomaisilla on liian monta viestintäkanavaa (THL, kaupungit, HUS, AVI, SPR jne.), jolloin tieto sirpaloituu. Tarvittaisiin sitä vastoin yksi selkeä viestintäkanava, josta järjestöt voivat sitten jakaa tietoa monikanavaisesti. Toisin sanoen monikanavaisuus pitäisi tämän perusteella toteuttaa vasta lähempänä yhteisön omaa tasoa.

Suomen Venäjänkieliset -järjestö jakoi venäjäksi käännettyä viranomaistietoa omilla verkkosivuillaan, sähköpostilistoilla, Facebook-kanavilla ja YouTube-videoilla. Järjestön työntekijät käänsivät tietoa mm. seuraavista lähteistä: valtioneuvosto, THL, AVI ja kaupunkien verkkosivut. Jäsenille järjestettiin infotilaisuuksia sekä läsnäolotilaisuuksina että striimattuna. Järjestön tavoitti Facebook-ryhmän, YouTube- ja Instagram-kanavien kautta yhteensä noin 20 000 seuraajaa. Kohderyhmän muodostavat venäjänkieliset maahanmuuttajat, sosiaalityöntekijät ja alajärjestöt. Pandemian myötä järjestön viestintä kehittyi, tilaajamäärät kasvoivat, ja viestinnän vaikuttavuus ja merkitys alkoivat korostua. Viestintäongelmana nähtiin trollit, jotka levittivät vaihtehtoisia tietoa kommentoimalla järjestön sosiaalisen median tiedotteita.

Ylen venäjänkielisellä toimituksella on kolme viestintäkanavaa: TV (päivän tärkeimmät uutiset, jotka kestävät noin viisi minuuttia), internet-sivusto (10–15 uutista päivässä) ja Facebook, jossa on linkit sivuston uutisiin. Facebook tuo näkyvyyttä venäjänkielisille uutisille ja houkuttelee yleisöä sivustolle, ilman sitä sivustolla olisi vähemmän lukijoita. Toimituksella on myös Instagram-tili, mutta se sisältää pääasiassa viihdettä. Pandemian aikana käyttäjien määrä nousi huomattavasti sekä venäjänkielisen Ylen sivustolla että Facebookissa. Ennen pandemiaa sivulatauksia oli viikossa noin 115 000, kun taas pandemian alussa maaliskuussa 2020 latauksia oli joinakin viikkoina jopa 460 000 – 540 000.

⁵ Suomi–Somalia seuran tuottamia infokortteja, keskusteluohjelmia ja saippuaoppoita sekä muita materiaaleja on saatavilla seuran nettisivuilla: <https://suomisomaliaseura.fi/valeuutisten-kitkeminen/>.

5 Tärkeimmät tutkimustulokset tiivistettynä

5.1 Hyvät käytännöt

1) Tietoisuus monikielisen viestinnän peruseriaatteista ja käytännön kokemus monikielisen viestinnän tuottamisesta:

- Tietoa tuotettiin laajasti monilla eri kielillä
 - Joissakin organisaatioissa oli selvät monikielisen viestinnän periaatteet
- Positiivinen suhtautuminen monikieliseen viestintään
- Monikielisen viestinnän pääperiaatteet (esim. kielivalinnat) oli muotoiltu ennen pandemiaa
 - Ennen pandemiaa vakiintuneet kanavat houkuttelivat nopeasti yleisöä (esim. Ylen venäjänkieliset uutiset)
- Usein tietty henkilö oli vastuussa monikielisestä viestinnästä
- Monikielisen viestinnän käytäntöjä kehitettiin jatkuvasti
- Monilla oli kokemusta käännösten hankkimisesta ja tuottamisesta.

2) Yhteistyö organisaatioiden sisällä ja niiden välillä:

- Organisaatioiden sisäinen ja niiden välinen yhteistyö
 - Yhteistyön toimijoina mm. koordinaatioryhmät, asiantuntijaverkostot, tilannekeskukset
 - Yhteistyömuotoja mm. neuvottelut, tietojenvaihto, webinaarit, työpajat
 - Monikielisiä aineistoja jaettiin Kumppanuusalustalla
 - Joustavat käytännöt monikielisen viestinnän toteuttamiseksi organisaation eri osastojen yhteistyönä
- Jalkautuminen yhteisöihin ja järjestöyhteistyö
 - Väliaikaiset infopisteet kauppakeskuksissa ja kirjastoissa, tapaamiset yhteisön jäsenten kanssa uskonnollisten tapahtumien yhteydessä
 - Tiedostettiin luottamuksen ja joustavien yhteyksien merkitys
 - Tiedostettiin monikulttuurisen viestinnän asiantuntijoiden merkitys (näitä asiantuntijoita on sekä organisaatioissa että yhteisöissä).

3) Tiedon räätälöinti ja välityskanavien kohdentaminen:

- Laaja tietoisuus siitä, että digitaalinen viestintä on muutakin kuin verkkosivujen päivitystä
- Kulttuurinen moninaisuus otettiin huomioon visuaalisessa viestinnässä, esim. piktogrammeissa
- Viestintä mukautettiin ja räätälöitiin eri kanaville
- Kanavia mm. YouTube, suorat videolähetykset, Zoom-kahvilat, Facebook-TV, puhelinpalvelut, älybotit, omankieliset lääkärit viestiä viemässä.

5.2 Haasteet

1) Käännöspolitiikka

- Viestintäsuunnitelmat
 - Ei eksplisiittisesti huomioitu monikielisen väestön tarpeita
 - Ei eksplisiittisesti huomioitu käännösviestinnälle ominaisia hallinnointitarpeita
- Kunnissa paljon siiloutunutta viestintää:
 - Ei tarpeeksi yhteistyötä eri osastojen välillä (esim. terveystarpeet vs. opetuspalvelut)
 - Kääntämisen ja käännösten editoinnin koordinaatiossa usein puutteita
 - Paljon päällekkäistä käännöstyötä ja muuta päällekkäistä koronaviestintään liittyvää työtä.

2) Tiedon tuottaminen ja levittäminen

- Taloudellisten ja henkilöresurssien puute
 - Usein ei erillisiä resursseja monikielisen viestinnän toteuttamiseksi
- Henkilöstön suuri vaihtuvuus vaikeutti viestintäkokemuksen ja -tiedon karttumista
- Lisähaasteena tiedon nopea muuttuminen ja tarve toimia nopeasti
- Kohderyhmien välinen ja niiden sisäinen moninaisuus
 - Asenteet eivät aina olleet myönteisiä: vähäinen luottamus viranomaisiin, kokemus syrjinnästä luottamuksen rakentamisen ja asennemuutoksen esteenä
 - Kohderyhmissä erilaisia mielipiteitä oikeasta tiedosta
 - Suurena haasteena löytää tapa puhutella ja nimetä kohderyhmät toiseuttamatta niitä
 - Sanan *maahanmuuttaja* negatiivisuus, ei halua identifioitua maahanmuuttajaksi
 - Lisähaasteena kohderyhmän saavuttaminen (oikeat kanavat ja mediat).

3) Tiedon vastaanotto

- Kohderyhmissä tieto koettiin usein sirpaleiseksi ja liian monikanavaiseksi
 - “Yksi kanava olisi riittänyt”
- Tieto ei ollut saatavilla kaikilla kielillä samaan aikaan (ja sitä päivitettiin eri tahtiin)
 - Tuloksena kokemus yhdenvertaisuuden puutteesta: “Kun saimme tiedot, oli jo liian myöhäistä”
 - Eri lähteistä saatu tieto oli usein ristiriitaista (koska päivitetty eri tahtiin)
- Tietoa oli vaikea löytää.

4) Käännösprosessit

- Jopa saman organisaation sisällä erilaisia käännösprosesseja
- Käännöksistä vastaavilla henkilöillä ei aina ollut kokemusta käännösprosessien hallinnoinnista ja koordinoinnista tai käännösten hankkimisesta
 - Henkilöstön suuri vaihtuvuus aiheutti lisäongelmia
- Usein ei tiedostettu kääntämiseen ja käännösprosesseihin liittyvän asiantuntemuksen tarvetta
- Nopeasti muuttuva tieto lisäsi painetta ja vaikutti kielteisesti myös käännösprosessien laatuun.

5) Käännösten ulkoistaminen

- Tietyille organisaatioille käännöksiä tekivät useat eri kääntäjät, kääntäjän ja käännöksen tilanne organisaation välillä ei ollut suoraa yhteyttä
 - Tilanne erilainen organisaatioissa, joissa oli omia kääntäjiä tai jotka käyttivät koko ajan samaa kääntäjää/samoja kääntäjiä
- Eri kielille käännettyjä tekstejä ei systemaattisesti arkistoitu
- Käytössä ei useinkaan ollut käännösmuistiohjelmiä
- Seuraukset:
 - Käännösten kielellinen laatu epätasaista
 - Laadunvalvonta hankalaa (esim. termit ja murrepiirteet, palautteen antaminen hankalaa)
 - Prosessin kehittäminen lähes mahdotonta (jos koko käännösprosessi on ulkoistettu).

6 Suositukset

1 Monikielistä viestintää tuottavissa organisaatioissa tarvitaan enemmän käännöstietoisuutta ja kielitietoisuutta

- Käännetyn tekstin saavutettavuus riippuu mm. suomen- tai ruotsinkielisen lähdetekstin kompleksisuudesta, käännöstyön laadusta, käännösprosessin laadusta ja levityskanavien valinnasta.
- Kohderyhmän *kielellinen kulttuuri* on usein erilainen kuin suomalaisen yhteiskunnan yleinen kielellinen kulttuuri. Kielellisellä kulttuurilla tarkoitetaan tässä kielen “ekologiaa” eli sitä, miten kieli on mukana kommunikaatioprosesseissa ja yhteisön elämässä: kuinka standardisoitua kirjakieli on, kuinka eri tekstilajit muodostuvat, mitä kieliä ja viestintäkanavia käytetään eri tilanteissa (esim. kirjoitettu vs. puhuttu kielenkäyttö), kuinka eri tilanteissa puhutellaan, mihin tietolähteisiin luetaan, kuinka monikielinen yhteisö on jne.
- Kohderyhmien *kielelliset resurssit* voivat olla hyvin erilaiset verrattuna suomen- tai ruotsinkieliseen väestöön. Esimerkiksi jos kohderyhmässä ei ole tarpeeksi tietoa viranomaistoiminnan rakenteista ja viranomaisten tuottamien tekstien rakenteesta ja sanastosta, käännös ei välttämättä toimi, jos lähtöteksti on kompleksinen. Toisaalta kohderyhmien sisällä on paljon eroja kielellisten resurssien suhteen.
- Monissa kohderyhmissä on paljon piiloon jäävää monikielisyyttä, ja viranomaiselle ilmoitettu äidinkieli ei välttämättä olekaan henkilön kotikieli tai parhaiten osaama kieli. Henkilö voi esimerkiksi pitää monikielisen lähtömaansa virallista kieltä äidinkielenään.
- Useimmissa kohderyhmien kielissä ei ole standardivastineita sanoille, jotka kuvaavat suomalaisen yhteiskunnan toimintoja ja rakenteita (esim. virastojen nimet, sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön nimikkeet, avustusten nimet, lomakkeiden nimet). Siksi eri tulkit ja kääntäjät eivät useinkaan käytä samoja vastineita, ja tämä voi sekoittaa käsitystä siitä, mistä teksteissä puhutaan tai mitä eri sanoilla tarkoitetaan.
- Suomessa koulutetaan lähinnä tiettyjen eurooppalaislähtöisten kielten kääntäjiä (ruotsi, saksa, englantia, ranska, espanja, venäjä). Koulutettu kääntäjä osaa analysoida lähdetekstiä ja kääntää tarkasti ja rinnakkaisteksteihin verraten ei vain sanoja ja rakenteita vaan myös tekstilajin ominaispiirteet. Hän ottaa huomioon tekstin funktion ja ennakoii kontekstin, jossa käännöstekstiä käytetään eli kuinka se vastaanotetaan. Jos kääntäjällä ei ole koulutusta, näissä käännöstaidoissa voi olla puutteita, vaikka hän osaisi sekä lähdekieltä että käännöskieltä erinomaisesti.
- Usein kouluttamattomat kääntäjät seuraavat hyvin tarkasti lähdetekstin ilmaisuja, rakenteita ja sanajärjestystä, mikä voi tehdä käännöksestä lähdetekstiä kompleksisemmän. Käännös voi myös tyyliltään tai sävyiltään poiketa lähdetekstistä. Koulutettu kääntäjä ottaa lukijan ja tämän tarpeet huomioon.

2 Monikielisen viestinnän olisi oltava olennainen osa viestintästrategioita ja -periaatteita

- Usein monikielistä viestintää ei ole mietitty etukäteen, jolloin se nousee esiin vasta kriisitilanteessa. Monikielisyyden huomioiminen strategioissa ja viestintäperiaatteissa helpottaa tehokasta ja korkealaatuista viestintää.
- Monikielisessä viestintäsuunnitelmassa olisi hyvä kuvata seuraavat asiat tai osoittaa, mistä niitä koskevan tiedon voi saada:
 - Kuinka tuottaa viestintää selkeällä yleiskielellä
 - Yhteistyö kohderyhmiä edustavien järjestöjen kanssa
 - Yhteistyö tahojen kanssa, jotka tuottavat samantyyppistä tietoa – tavoitteena estää päällekkäinen käännöstyö, turhan monet viestintäkanavat ja epäjohdonmukainen kielenkäyttö (esim. termit, ilmaisut ja kielimuoto)
 - Käännösprosessit, ml. niiden koordinointi saman organisaation eri osastoilla.

3 Lähdetekstit olisi erityisesti kriisiviestinnässä laadittava selkeällä yleiskielellä ja/tai selkokielellä

- Selkeää yleiskieltä ja/tai selkokieltä käyttämällä voidaan vähentää käännösvirheiden riskiä ja sitä, että käännöksestä tulee kompleksisempi kuin lähdetekstistä.
- Lähdetekstin selkeys on erityisen tärkeä, kun käännetään kielelle, jonka kääntäjiä ei Suomessa kouluteta.

4 Olisi hyvä nimetä henkilö tai ryhmä, joka on vastuussa monikielisestä viestinnästä

- Henkilö tai ryhmä, joka vastaa käännösprosessien koordinoinnista ja kehittämisestä (mukaan lukien käännösten hankinta, kääntämisohjeet- ja periaatteet, laadunvalvonta sekä palautteenanto ja palautteen hyödyntäminen)
- Henkilö tai ryhmä, joka vastaa yhteyksistä muihin organisaatioihin ja kohderyhmiin.

5 Enemmän osaamista käännösten hankintaan – myös tilaajalla on vastuu

- Tällä hetkellä monet organisaatiot ovat ulkoistaneet koko käännösprosessin, ja organisaation omat kääntäjät kääntävät vain ruotsiksi ja englanniksi. Siten myös käännöksiin ja käännösprosessiin liittyvät ongelmat on ulkoistettu. Koska kääntäjän ja tilaajan välillä ei ole yhteyttä, kääntäjällä ei välttämättä ole selvää kuvaa käännöksen funktiosta ja kohderyhmästä. Tilaajan kuuluu välittää nämä tiedot käännöstoimiston kautta kääntäjälle.

6 Käännetyt sisällöt olisi systemaattisesti kerättävä ja arkistoitava, jotta olisi mahdollista yhdenmukaistaa terminologia, ilmaisut, tyyli jne.

- Jos aiemmin käännetyt sisällöt eivät ole helposti saatavilla, on vaikea kehittää yhdenmukaista terminologiaa ja ilmaisutyyliä, ja kukin uusi käännös heijastelee yksittäisen kääntäjän tekemiä terminologisia ja tyyllillisiä valintoja, mikä vaikeuttaa selkeää monikielistä viestintää.
- Systemaattinen käännösten laadun seuraaminen mahdollistaa ohjeiden antamisen, mikä vähentää toistuvien ongelmien jatkuvaa korjaamista.

7 Enemmän yhteistyötä organisaatioiden välille käännöstoiminnan kehittämiseksi. Mahdollisia yhteistyön muotoja:

- Käännösten hankkiminen yhteistyössä eri organisaatioiden kanssa, erityisesti vähemmän käytetyissä kielissä (tämä voi mahdollistaa käytettyjen kääntäjien tasaisen työvirran ja osaamisen kehittämisen)
- Työpajat, joissa laaditaan yhteisiä ohjeita kääntäjille
- Työpajat, joissa mietitään standardivastineita, mukaan lukien selkokielisiä ja selkeitä vastineita kompleksisille hallintokäsitteille erityisesti tärkeimmässä Suomessa käytetyissä vieraisissa kielissä
- Työpajat, joissa käännösalan ammattilaiset kouluttavat monikielisessä viranomaisviestinnässä käytettyjen kielten kääntäjiä.

7 Kirjallisuusluettelo

Davydova-Minguet, Olga, Tiina Sotkasiira, Teemu Oivo & Janne Riiheläinen 2016. [Suomen venäjänkieliset mediankäyttäjänä](#). Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.

Espoon kaupunki 2016. [Käytännön ohjeita kriisiviestijälle](#). Espoo: Espoon kaupunki.

Finell, Eerika 2020. [Selvitys: kielivähemmistöjen tiedonsaanti ja kokemukset koronavirusepidemian aikana 23.3 – 20.4.2020](#). Tampere: Tampereen yliopisto.

Finell, Eerika, Marja Tiilikainen, Inga Jasinskaja-Lahti, Nasteho Hasan & Fairuz Muthana 2021. [Lived experience related to the COVID-19 pandemic among Arabic-, Russian- and Somali-speaking migrants in Finland](#). *International Journal of Environmental Research and Public Health* 18, 2601.

Hakala Tuulikki, Susanna Lehtovaara, Nina Pellosniemi & Eva Rönkkö 2020. [Miten meillä menee? Hyvinvointivaltion lupaus huolehtia kaikista iäkkäistä – myös vähemmistöistä?](#)

Holmberg, Ville, Heli Salmi, Salla Kattainen, Jukka Ollgren, Anu Kantele, Juulia Pynnönen, Asko Järvinen, Erik Forsblom, Suvi Silén, Sanna-Maria Kivivuori, Atte Meretoja & Johanna Hästbacka 2022. [Association between first language and SARS-CoV-2 infection rates, hospitalization, intensive care admissions and death in Finland: A population-based observational cohort study](#). *Clinical Microbiology and Infection* 28(1), 107–113.

Karlsson, Fred 2017. *Suomen kielet 1917–2017*. Turku: Lingsoft.

Latomaa, Sirkku 2012. [Kielitilasto maahanmuuttajien väestöosuuden mittarina](#). *Yhteiskuntapolitiikka* 77, 525–534.

Lähde, Henna 2021. [English in Espoo: Translating for the English-speaking Community in Espoo](#). Maisterintutkielma, Helsingin yliopisto.

Marttinen, Vesa 2021. [Sairaaloiden koronapotilaista paikoin jopa puolet vieraskielisiä](#). Helsinki: YLE Uutiset.

Rolig, Linda 2021. [Viranomaisviestintää terveyskriisissä: Espoon kaupungin toteuttama monikielinen kriisiviestintä koronapandemian aikana](#). Maisterintutkielma, Helsingin yliopisto.

Skogberg, Natalia, Päivikki Koponen, Eero Lilja, Sara Austero, Sofia Achame & Anu E. Castaneda 2021. [Access to Information, Preventive Measures and Working Conditions during the Coronavirus Epidemic: Findings of the Population-based MigCOVID Survey among Persons Who Have Migrated to Finland](#). Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Tilastokeskus 2022. [Väestörakenne](#). Helsinki: Tilastokeskus.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2021. [TEM mukana demokratiatunnustuksen saaneessa monikielisen koronaviestinnän ryhmässä](#). Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Työterveyslaitos 2021. [Guidelines for Workplaces to Prevent COVID-19 in Different Languages – Koronaohjeita työpaikoille eri kielillä](#). Helsinki: Työterveyslaitos.

Valtioneuvoston kanslia 2022. [Sanastot ja ohjeet](#). Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.