

Preface

Communication between citizens and the institutions responsible for public administration is essential for the functioning of national life at all levels. The challenges for effective administrative communication are great in every society but especially great in countries with more than one official language, or with vibrant minority languages alongside the official language or languages. What actions can be taken to avoid bureaucratic jargon in official communication, and especially in official documents and forms? How can the communication between citizens and their public administrations be improved? The European Union presents an extreme case of a multilingual administration, in which speakers of 24 different official languages are expected to communicate both with each other and with the citizens of the 28 member countries.

These and related questions and issues were discussed at the 2015 conference of EFNIL in Helsinki. The conference aimed to provide a detailed picture of the present linguistic situation regarding communication by and with institutions of public administration in various European countries, and in addition of the special situation within the institutions of the European Union. This publication presents the written versions of the contributions to the conference.

After some introductory statements, representatives of the European Commission describe the tasks and problems faced by the Commission's translation and interpretation services in coping with the multilingualism of the activities within this European institution. This is followed by a report on an initiative by an international consortium to "crack the language barrier" in Europe. Speakers from twelve European countries then present reports on the language use of their national administrations; several of them also discuss problems relating to communication between administrations and citizens and possible solutions. A panel discussion of several EFNIL members on key aspects of communication between citizens and their administrations concludes the volume. As in previous publications, a list of the member institutions of EFNIL is added.

The working languages at the conference were English, Finnish and Swedish. Here, the main parts of most contributions are presented in English; Finnish and Swedish texts are followed by English translations. Several articles have brief abstracts in the native tongues of the various authors. In this way we have tried to present all contributions in the language most widely known in Europe, but also to give a clear picture of the rich diversity of European languages.

We would like to thank Joachim Hohwieler, Hilary Simpson and our EFNIL colleague Tamás Váradi for their efficient help in preparing all the various texts for both the online version and the publication in print.

Saatteeksi

Julkisen hallinnon ja kansalaisten välisen viestinnän onnistuminen on tärkeää valtion kaikelle toiminnalle. Hallinnon tehokkaan kommunikaation haasteet ovat mittavia kaikissa yhteiskunnissa, mutta erityisen merkittäviä haasteet ovat niissä maissa, joissa on enemmän kuin yksi virallinen kieli taikka virallisen kielen tai virallisten kielten ohella vahvoja vähemmistökieliä. Mitä voi tehdä byrokraattisen jargonin välttämiseksi viranomaisten viestinnässä ja erityisesti viranomaisteksteissä ja -lomakkeissa? Miten voidaan parantaa kansalaisten ja julkisen hallinnon keskinäistä kommunikaatiota? Euroopan unioni on äärimmäinen esimerkki monikielisestä hallinnosta, jossa 24 virallisen kielen puhujien oletetaan kommunikoivan sekä toistensa että 28 jäsenvaltion kansalaisten kanssa.

Näistä ja näihin liittyvistä kysymyksistä ja teemoista keskusteltiin vuonna 2015 EFNILin konferenssissa Helsingissä. Konferenssin tavoitteena oli kuvata yksityiskohtaisesti nykyisen viranomaisviestinnän tilannetta ja viestintää viranomaisten kanssa eri Euroopan maissa. Lisäksi tarkasteltiin Euroopan unionin elinten haasteellista kielitilannetta. Tämä julkaisu sisältää konferenssin esitykset kirjallisessa muodossa. Ne ovat siinä järjestyksessä kuin ne esitettiin Helsingissä.

Tervehdyspuheenvuorojen jälkeen Euroopan komission edustajat kuvaavat komission käännös- ja tulkkipalveluiden tehtäviä ja ongelmia tämän eurooppalaisen elimen monikielisessä toiminnassa. Tämän osan jälkeen on raportti kansainvälisen konsortion aloitteesta “murtaa kielirajat” Euroopassa. Seuraavaksi Euroopan 12 maan edustajat esittelevät kansallisten hallintojensa kielenkäyttöä; monet heistä keskustelevat myös hallinnon ja kansalaisten välisen kommunikaation ongelmista ja niiden ratkaisuehdotuksista. Julkaisun lopussa on useiden EFNILin jäsenmaiden edustajien paneelikeskustelu niistä keskeisistä seikoista, jotka koskevat kansalaisten ja heidän maansa viranomaisten välistä kommunikaatiota. Kuten aiemmissa julkaisuissa, mukana on luettelo EFNILin jäsenlaitoksista.

Konferenssin työkielet olivat englanti, suomi ja ruotsi. Tässä julkaisussa valtaosa artikkeleista on englanniksi; suomen- ja ruotsinkielisistä teksteistä on englanninkieliset käännökset. Kaikissa artikkeleissa on lyhyet abstraktit tekijöiden äidinkielellä. Täten haluamme esitellä kaikki puheenvuorot Euroopan laajimmin hallitulla kielellä mutta tuoda näkyviin myös Euroopan kielten rikkaan monimuotoisuuden.

Kiitämme Joachim Hohwieleria, Hilary Simpsonia ja EFNIL-kollegamme Tamás Váradia tehokkaasta avusta kaikkien tekstien työstämisessä sekä sähköiseen versioon että painettuun julkaisuun.

Förord

En fungerande kommunikation mellan medborgarna och de myndigheter som ansvarar för den offentliga förvaltningen är en viktig förutsättning för all verksamhet i ett land. Utmaningarna för en effektiv myndighetskommunikation är stora i alla samhällen, men särskilt stora i de länder som har fler än ett officiellt språk, eller i de länder som har starka minoritetsspråk vid sidan av det officiella språket eller de officiella språken. Vad kan man göra för att undvika byråkratjargong i den offentliga kommunikationen, framför allt i offentliga dokument och blanketter? Hur kan kommunikationen mellan medborgarna och den offentliga förvaltningen förbättras? Europeiska unionen utgör ett extremt exempel på mångspråkig förvaltning där det förutsätts att talare av 24 olika officiella språk ska kunna kommunicera både med varandra och med invånarna i de 28 medlemsländerna.

De här och liknande frågor och teman diskuterades på EFNIL-konferensen i Helsingfors 2015. Syftet med konferensen var att ge en detaljerad nulägesbeskrivning av myndighetskommunikationen inom den offentliga förvaltningen i de europeiska länderna och därtill en beskrivning av den speciella situationen inom Europeiska unionens institutioner. Den här publikationen innehåller de presentationer som hölls på konferensen. De ingår i den ordning som de ingick i programmet i Helsingfors.

Efter de inledande anförandena följer artiklar där representanter för Europeiska kommissionen presenterar de uppgifter och problem som kommissionens översättar- och tolktjänster ställs inför inom sin mångspråkiga verksamhet. Den här delen följs sedan av en rapport om ett internationellt konsortiums initiativ att "spränga språkgränserna" i Europa. Därefter följer rapporter som behandlar den nationella förvaltningen i tolv olika europeiska länder. Många av dessa rapporter tar också upp olika problem i kommunikationen mellan myndigheter och medborgare och kommer med idéer för hur man kan lösa dem. Publikationen avslutas med en sammanfattning av den paneldiskussion som ordnades om olika aspekter på kommunikationen mellan medborgarna och den offentliga förvaltningen och där flera EFNIL-representanter deltog. Liksom i tidigare publikationer ingår också här en lista över EFNIL:s medlemsinstitutioner.

Konferensspråken var engelska, finska och svenska. I den här publikationen är de flesta bidragen på engelska. De finska och svenska texterna följs av engelska översättningar. Alla artiklar har korta sammanfattningar på de olika författarnas modersmål. På det här sättet vill vi presentera alla bidrag på engelska som är det språk som är mest bekant i Europa, men också synliggöra den rikliga språkliga mångfalden i Europa.

Vi vill tacka Joachim Hohwieler, Hilary Simpson och vår EFNIL-kollega Tamás Váradi för deras effektiva hjälp i arbetet med att bearbeta de olika texterna för både nätpublikationen och den tryckta publikationen.

Bibliographical information

This text was first published in the book:

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

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

<http://www.efnil.org>