

# Selge keele uuringutest

**Katre Kasemets**

Eesti Keele Instituudi vanem selge keele nõustaja

## 1. Mis on selge keel

**Selge keel** on kõigile arusaadav tarbekeel, mida iseloomustab võimalikult lihtne ja selge vorm ning mida eeskätt kasutatakse riigi ja inimese vahelises suhtluses. Selge keel tegeleb ühiskondlike sõnumite arusaadavuse ja kasutatavusega. Selgekeelseid sõnumeid koostades pööratakse võrdset tähelepanu nii keele- kui ka sisutoimetamisele, sõnumi edukale kommunikatsioonile ja infodisainile, kusjuures kõige tähtsam on alati teabe **kasutatavus**.<sup>1</sup> Selge keele **põhimõtted**<sup>2</sup> hõlmavad nii teabe loogilist esitamist, teksti ülesehitust ja järjestust, sõnastust ja keelekasutust kui ka kujundust ja küljendust.

Selge kirjutamine algab eelkõige mõtteviisi muutusest. Iga sõnumi puhul on oluline selle sihtrühma määratlemine ja sõnumi eesmärgi määramine. Igasuguse tarbeteksti puhul peab põhjalikult läbi mõtlema, kes on teksti **lugeja**. Kommunikatsioonis kasutatakse võtet kujutleda konkreetset inimest ehk *persona*'t: kui vana ta on, mis rahvusest, milliste vajaduste, võimete ja oskustega, miks ja millises olukorras ta sellist teavet loeb, kuidas ta seda teavet kasutama peaks jms. Enne avaldamist tasub sihtrühma esindajatelt tagasisidet küsida. Ainult sel moel saab teada, kas teave täidab oma eesmärgi, ja ennetada lisaküsimusi.<sup>3</sup> Alati tuleb oma lugejasse suhtuda lugupidamise ja hoolimisega. Ka hoiatust on võimalik edastada viisakas ja sõbralikus toonis.<sup>4</sup>

Igasugune tekst peab moodustama loogilise terviku. Teksti koostaja peab mõtlema, millist teavet millises olukorras ja järjekorras on vaja anda ning milline teave pole asjakohane.

Selgekeelse sõnumi rahvusvaheliselt kokkulepitud määratlus on järgmine. Selge sõnum on sellise sõnastuse, ülesehituse ja kujundusega, millest sihtrühm:

- leiab vajaliku teabe kergesti,
- saab sellest aru,
- oskab selle põhjal tegutseda.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> [Mis on selge keel](#). – EKI teatmik. Eesti õigekeelsuskäsiraamat. Toim. **P. Päll**. Koost. P. Päll, M. Raadik, Ü. Allsalu, K. Hallik, K. Kasemets, M. Langemets, T. Leemets, S. Mäearu, T. Paet, G. Paulsen, L. Risberg, A. Tavast, M. Vaus. Tallinn: Eesti Keele Instituut, 2022. Vaadatud 06.06.2022.

<sup>2</sup> [Selge keele põhimõtted. Meelespea](#). – EKI teatmik.

<sup>3</sup> [Tunne oma lugejat](#). – EKI teatmik.

<sup>4</sup> Sealsamas. Vt ka **A. Haavel** 2019. [Ametiasutuse kliendikirjade viisakus ja tundetoon](#). Magistritöö. Tallinna Ülikool, humanitaarteaduste instituut. Tallinn.

<sup>5</sup> **The Plain Language Action and Information Network**. [What is plain language?](#) Vaadatud 21.06.2022.

## 2. Selge keele uuringud

### 2.1. Euroopa uuring

ELIPS-i<sup>6</sup> veebilehel on uuring<sup>7</sup>, kus on andmed Euroopa riikide keelepoliitika ja sellealase tegevuse kohta. Interaktiivne veebileht võimaldab navigeerida 2017.–2019. aastal 24 Euroopa riigi seas tehtud uuringu tulemustes. Esimene nii laialdane uuring annab ülevaate Euroopa keelte olukorrast ning võimaldab võrrelda riigiasutuste tegevust ja poliitikat järgmistes valdkondades:

- selge keel ja arekeel<sup>8</sup>,
- valitsuse, õigusaktide ja avaliku halduse ametlik terminoloogia,
- muud keeled (peale riigikeele) ning kultuuriline ja sooline mitmekesisus ametlikus suhtluses,
- ametnike koolitamine ja koolitusprogrammid,
- EFNIL-i liikmesriikide ja EL-i vaheline koostöö.

Suuremas osas vastanud riikides on olemas asutused, kes vastutavad selge keele propageerimise eest ja pakuvad sellealaseid teenuseid. Loomulikult on riike, kus töö selles vallas on käinud juba palju aastaid (näiteks Rootsi ja Soome), ja neid, kes on alles alustanud. Uuringu põhjal on laialt levinud ka selget keelekasutust toetavate materjalide jm abivahendite kasutamine. Üle 50% vastanutest kinnitas, et nende riigis korraldatakse selget keelt väärtustavaid üritusi (kampaaniad, auhinnavõistlused jms).

ELIPS-i töörühm loodab, et uuringu tulemused aitavad paremini plaanida konkreetseid tegevusi, nagu konverentside ja seminaride korraldamine, koostööpartnerite otsing, keelepoliitiliste ettepanekute koostamine riikide valitsustele ja Euroopa Liidu institutsioonidele.<sup>9</sup> ELIPS kavandab juba ka Euroopa riikide seas uut uuringut. Selle eesmärk on andmeid uuendada ning vastajate ja teemade ringi laiendada.

### 2.2. Praxis uuring<sup>10</sup>

2019. aastal tegime Eesti Keele Instituudis (EKI) koostöös mõttekojaga Praxis esimese selge keele uuringu „Riigiasutustes selge keele kasutust takistavate ja soodustavate tegurite väljaselgitamine“<sup>11</sup>. Eesmärk oli teada saada ametnike arvamus selge keele kasutuselevõttu takistavatest teguritest ning võimalikest tööriistadest, mis võiksid aidata riigiasutustes selgemat

<sup>6</sup> **ELIPS** (Use of European Languages in the Public Sphere) on Euroopa keeleinstitiutide föderatsiooni EFNIL-i projekt. Projekt uurib Euroopa riikide keelte kasutamist ametliku suhtlusvahendina. Ta kogub andmeid, korraldab EFNIL-i liikmete seas arvamuste ja kogemuste vahetamist ning valmistab ette oma huvivaldkondadega seotud meetmeid ja ettepanekuid.

<sup>7</sup> [ELIPSI uuring](#).

<sup>8</sup> Lihtsustatud, kergesti loetav ja mõistetav keel (nt lugema õppivate laste, erivajadustega inimeste tarvis). – EKI ühendsõnastik 2022. Eesti Keele Instituut, [Sõnaveeb 2022](#). Vaadatud 15.06.2022.

<sup>9</sup> Uuringu tulemustest ja ELIPSi tegevussoovitustest on valminud ka artikkel: **S. Kirchmeier, A. Piehl, J. Van Hoorde, J. Choleva, K. Hallik, C. Robustelli** 2021. [ELIPS – European Languages and their Intelligibility in the Public Sphere](#).

<sup>10</sup> Vt ka **K. Hallik** 2020. [Kas Eestist võiks saada selgekeelne e-riik?](#) – Õiguskeel, nr 1.

<sup>11</sup> **Mõttekoda Praxis**. [Riigiasutustes selge keele kasutust takistavate ja soodustavate tegurite väljaselgitamine](#). Koost. J. Ester, M. Vainre. Tallinn, 2019.

keelekasutust juurutada. Uuringu põhiküsimus oli, kuidas paremini korraldada riigiasutuse ja inimese vahelist kirjalikku suhtlust.

Selles osalesid kaheksa riigiasutust: Häirekeskus, Haigekassa, Päästeamet, Õiguskantsleri Kantselei, Sotsiaalkindlustusamet, Sotsiaalministeerium, Rahandusministeerium ja Töötukassa. Peale selle tehti kaks intervjuud Häirekeskuse peadirektori ja kommunikatsioonieksperti. Uuringu peamised tulemused olid järgmised.

### Miks ametniku kirjalik suhtlus ebaõnnestub?

- **Erialakeel, sh õiguskeel, kandub ametniku suhtluskeelde:** õigusloomest ja õigusaktidest tulenev terminoloogia, stiil ja nõuded kajastuvad ka suhtluses kodanikega (n-ö normitehnikal põhinev suhtlemine).
- **Organisatsioonikultuur ei toeta selget keelt:** juhtkonnas ja asutuses laiemalt ei tähtsustata piisavalt selget suhtlust, pole selle teema eestvedajat.
- **Oskuste, teadmiste ja info puudus** ning nendega seotud hoiakud ja hirmud: ametnikud ei oska end selgelt väljendada või nad ei tea, kuidas ja kelle abil oma kirjalikku suhtlust parandada; organisatsioonis on aktsepteeritud pigem kaitsev või õigustav kirjutamisstiil.
- **Kasutajakesksuse puudumine:** suhtlus kodanikega lähtub riigiasutuse, mitte kodaniku või teenuse kasutaja vajadusest (inimene ei saa oma küsimusele arusaadavat või üldse mitte mingit vastust).

### Kuidas takistused ületada?

- Sõnastada selge keel **organisatsiooni põhiväärtustes:** kuidas suhestub asutus inimestega, kas ta teenib inimeste huve ja vajadusi. Oluline on jõuda nii kaugemale, et ka juhi vahetudes asutuses teemaga edasi tegeletaks.
- Leida piisavalt autoriteetsed **eestvedajad ja vastutajad:** need inimesed aitaksid kaasa teema tähtsustamisele kogu asutuses, näiteks muu hulgas kirju inimkeskselt sõnastada.
- **Süsteemne ja regulaarne** teemaga tegelemine: abi ei ole mitte niivõrd ühekordsest koolitusest või algatusest (kuigi need on kahtlemata kasulikud tugitegevused) kui järjepidevast arendustegevusest.
- **Tagasisidesüsteemi** loomine: tagasisidet võib küsida nii kliendilt (mida inimesed asutuselt/teenuselt vajavad) kui ka kolleegilt – tagasiside annab teavet, kuidas sõnumit ja selle vormi muuta nii, et see oleks inimesele arusaadavam ja sõbralikum.

Uuringus rõhutati mitmel puhul, et selge suhtluse võtmeisik on **organisatsiooni juht:** tema hoiakud, sh juhtimisstiil, ehk kas ja kuidas ta selget keelekasutust tähtsustab ning sellega organisatsioonis tegeleb. Kuigi juhil on hoiakute juurutamisel ja muutuste juhtimisel oluline roll, ei tohiks see jääda isikupõhiseks.

### 2.3. Kantar Emori uuringud

Kantar Emoriga alustasime koostööd 2020. aastal, kui hakkasime looma tekstide arusaadavuse ja kasutatavuse uuringut. 2021. aastal tegime sellelaadse uuringu näiteks Transpordiameti liikluskasvatuse veebilehe kohta. Uuringut on võimalik tellida koos selge keele koolitusega või eraldi.

2021. aasta sügisel pöördusime Kantar Emori abiga ligi 100 selge keele kogukonna liikme poole. Uuringu sihtrühm olid need asutused, kes on tellinud EKI selge keele koolituse ja/või osalenud selge sõnumi võistlusel, vähemal määral tellinud ka selge keele auditi. Soovisime teada saada, kuidas nende asutusel on pärast selge sõnumi võistlusel või selge keele koolitusel osalemist läinud. Küsisime, kuidas on selge keele mõtteviis omaks võetud ja kuidas seda on arendatud. Meid huvitas, milliseid algatusi ja muudatusi on tehtud ning millised on tulemused. Samas soovisime ka teada, millest on jäänud vajaka.

80% vastajatest kinnitas, et nende asutuses rakendatakse igapäevatoos selge keele põhimõtteid. 95% vastanutest hindas oma asutuse tekstide arusaadavust kümnepallisüsteemis hindegas kuus või rohkem.

Võistlusel või koolitusel osalemine on aidanud rohkem **teadvustada** selget ja kasutajast lähtuvat suhtlust. On rohkem teadlikkust ja osatakse teemale tähelepanu pöörata. Mõnes asutuses on töö juba **süsteemne**. Enamasti on mõtteviisi muutuse taga olnud ka juhtkond. Kasutatakse tekstide toimetamist, uute mallide loomist jm. Vahel palutakse abi ka väljastpoolt asutust. Puudust tuntakse pidevast keeleteost. Aga on ka neid asutusi, kellel on endal piisav pädevus ja inimesed olemas. On aru saadud, et teemaga tuleb pidevalt tegelda, ainult nii saavutatakse tulemusi.

2022. aasta alguses tutvustasime uuringu tulemusi ning tunnustasime tublimaid selge keele põhimõtete rakendajaid EKI<sup>12</sup> ja selge sõnumi Facebooki<sup>13</sup> postitustes. Ilmusid Keskkonnaameti, projekti Suukool, Häirekeskuse, Soolise Võrdõiguslikkuse ja Võrdse Kohtlemise Voliniku Kantselei, Tartu Ülikooli ja Õiguskantsleri Kantselei lood.<sup>14</sup>

#### 2.3.1. Keskkonnaameti lugu

Kui Keskkonnaametisse tuli paar aastat tagasi uus peadirektor, häirisid teda ameti pikad ja keerulised kirjad. Oli selge vajadus muuta tekstid klientidele loetavamaks. Mõned osakondade juhid ja tippspetsialistid korjasid idee üles ning hakkasid seda süsteemselt ellu viima, näiteks klienditeeninduse, ringmajanduse ja looduskasutuse osakonnas. Samal ajal hakati Keskkonnaametis ka teenuseid disainima ja rohkem ennast kliendi silmade läbi vaatama. On aru saadud, et hea keelekasutus on kvaliteetse teenuse üks oluline osa.

<sup>12</sup> [EKI Facebook](#).

<sup>13</sup> [Selge sõnumi Facebook](#).

<sup>14</sup> Selliseid tublide Eesti asutuste lugusid on mõistagi rohkem, kui näitavad kõnealuse uuringu tulemused.

Ringmajanduse osakonna juhataja Rein Kalle sõnul on selge keele teema Keskkonnaameti jaoks oluline: „Meil on traditsioon pidada igal nädalal kohvihommikuid ja üheks teemaks on olnud ka selge keel. Oleme koostanud näidiskirjad ja otsuste mallid mitmes valdkonnas, infosüsteemis KOTKAS oleme keskkonnaregistreeringu teenuse kõik abitekstid kliendile kirjutanud selges keeles. Toimetame üksteise tekste ning anname kolleegidele tagasisidet ja inspiratsiooni. Kindlasti püüame kirjutada järjest lühemalt ja selgemalt.“

EKI on teinud Keskkonnaametile selge keele koolituse ja auditi. Asutus on kasutanud ka keeleteimetaja abi. Selge keelega tegelemisel on oluline järjekindlus ja sellest on Keskkonnaametis ka aru saadud.

### **2.3.2. Projekt Suukool**

Eesti Haigekassa ning Eesti Hambaarstide Liidu laste ja noorte hambahaiguste ennetusega tegelev projekt Suukool alustas 2016. aastal. Siis loodi koduleht ning kõik edaspidi koostatud materjalid on olnud ühtse äratuntava disainiga, et info oleks kasutajasõbralik ja saaks võimalikult hästi levida. Projekti eesmärk on olnud tõsta õpetajate, lapsevanemate ja laste teadlikkust suutervisest. Materjalid peaksid seega olema võimalikult lihtsad ja loogilised ning nägema head välja, et sihtrühmal oleks neid mugav lugeda ja nõustamiseks kasutada.

2018. aasta selge sõnumi võistlusel märgiti Suukool ära kategoorias tarbetekst koos tarbepildiga. Projekti eestvedaja Anastassia Kuldmaa lisas: „See andis meile väga vajalikku kinnitust, et oleme oma materjalide koostamisega õigel teel, hoolimata sellest, et selge sõnumiga materjalide loomine võtab rohkem aega ja nõuab ka pikki arutelusid. Oleme rakendanud tekstide ümberkirjutamist, uute mallide loomist, vastastikust toimetamist, sõnumit toetava infograafika ja disaini loomist. Keskendume ainult kõige olulisemale teabele ja räägime sõbralikus stiilis.“

Suukooli materjalide koostajad on saanud palju abi ka keeleteimetajatelt ja EKI keelenõustajatelt.

### **2.3.3. Häirekeskus**

Häirekeskuses on selge keele põhimõtteid rakendatud alates 2017. aastast peadirektori ja kommunikatsiooniosakonna eestvedamisel. Keskuse töötajad suhtlevad nii kirjalikult kui ka suuliselt selges eesti keeles ja püüavad hoiduda bürokraatiakeelest. Häirekeskuse põhimõte on, et inimesega tuleb rääkida nii, nagu seda teeks tark sõber: inimlikult, asjatundlikult ja mõistetavalt, ilusas eesti keeles.

Häirekeskuse kommunikatsiooniosakonna juht Sigrid Karu on öelnud: „Selge keel on üks tänapäevase organisatsiooni tunnuseid. Keeleteemad on meil regulaarselt jutuks. Oleme korraldanud koolitusi, pöörame suurt tähelepanu meie majast väljaminevate kirjade selgusele ning loomulikult on sõbralikkus ja arusaadavus meie välis- ja sisekommunikatsiooni alustala. Aga kõige olulisem on kultuuri muutus, nüüdseks on hea keelekasutus Häirekeskuses juba päris hästi juurdunud.“

Häirekeskus on tellinud EKI selge keele koolituse ning ära märgitud 2020. aasta selge sõnumi võistlusel edendaja kategoorias.

#### **2.3.4. Soolise Võrdõiguslikkuse ja Võrdse Kohtlemise Voliniku Kantselei**

Soolise Võrdõiguslikkuse ja Võrdse Kohtlemise Voliniku Kantseleis on keelekasutus aastaid olnud väga olulisel kohal. Eesmärk on väljendada lihtsalt ja selgelt nii, et juriidiline täpsus ei kaoks.

Võrdsete võimaluste volinik Liisa Pakosta selgitas: „Oskame rohkem tähelepanu pöörata keelekasutusele. Meie asutuse eesmärk on muu hulgas edendustöö. Aga pole võimalik edendada, kui sinust aru ei saada või kui toorlaenudest pungitsev keel paratamatult kõrgi mulje jätab! Kasutame vastastikust toimetamist, aga ka keeletoimetajate abi. EKI kodulehel olevad keelematerjalid on meil avatud kogu aeg. Oleme end harinud ka arekeele alal.“

Kantselei oli esimene, kes tellis EKI selge keele koolituse. Mitmel korral on osaletud ka selge sõnumi võistlusel, 2016. aasta võistlusel märgiti teabetrukis „Kirjad lapsevanemale“ ära tarbeteksti kategoorias.

#### **2.3.5. Tartu Ülikool**

Tartu Ülikoolis on selge keele põhimõtete rakendamine muutunud üha tähtsamaks ja kesksete tekstide keelekasutusele pööratakse suurt tähelepanu. Kogu selle suure organisatsiooni keelepruuki saab suunata tasahaaval, muutused ilmnevad järk-järgult ja saavad sageli alguse üksikrühmadest.

Tartu Ülikooli keelenõunik Helika Mäekivi selgitas: „Koolitame selge keele teemal, koostame juhiseid, kirjutame keelenõuandeid ja korraldame keeleüritusi. Tööl on keelenõunik ja keeletoimetaja, kes tegelevad kesksete ja strateegiliste dokumentide heakeelsusega. Suur hulk dokumente on koostatud selge keele põhimõtete alusel. Valminud on keele ja rahvusvahelistumise põhimõtted, mida püütakse järgida terves ülikoolis ja mille üks tegevussuundi on väärtustada kirjutamist selges keeles.“

2017. aasta selge sõnumi võistlusel on Tartu Ülikooli e-kursus „Õiguse alused“ ära märgitud kategoorias parim selge sõnumiga tarbetekst koos tarbepildiga. 2016. aasta võistlusel märgiti tarbepildi kategoorias ära Tartu Ülikooli uuendatud raamatukogu plaan.

#### **2.3.6. Õiguskantsleri Kantselei**

2016. aasta selge sõnumi võistlusel tunnustati Ülle Madiset selge sõnumi edendajana. Aastast 2017 on ta olnud ka võistluse patroon. Ta peab väga oluliseks suhelda inimestega lahkelt ning heas ja arusaadavas keeles. Ta leiab, et „ametnik“ ja „ilus eesti keel“ ei välista üksteist ning et tarkust näitab see, kui suudetakse keerulist asja selgitada lihtsalt ja selgelt. Selgust riigi ja inimese suhetes nõuab ka põhiseadus, seda nimetatakse õigusselguse põhimõtteks.

Õiguskantsleri Kantselei direktor Olari Koppel lisas: „Kui riigiametnik teatab kahetsevalt, et „klient ei saanud teenust“, siis jäetakse tegelikult ütlemata, et vanainimene ei saanud

pensioniraha kätte või laps jäi ilma talle seadusega ette nähtud lasteaiakohast. Meie oma riik peab kõiki siin elavaid inimesi austama. Muu hulgas tuleb umbisikulist kõneviisi ja ümberütlemist kasutamata rääkida ka sellest, kui midagi läheb halvasti.“

Õiguskantsleri Kantseleis on selge keele mõtteviis omaks võetud, sellega tegeletakse iga päev. Ametliku kirja vaatab enne väljasaatmist üle mitu inimest, teiste hulgas osakonnajuhataja ja keeleteoimetaja. Antakse üksteisele nõu, kuidas oleks võimalik vastuseid sõnastada selgemalt ja täpsemalt. Samuti tehakse oma inimestele selge keele koolitusi.

### **Kokkuvõtteks**

2021. aastal Kantar Emoriga koostöös tehtud uuringu tulemused annavad märku sellest, et selge keel on jätkuvalt aktuaalne ja oluline vähemalt avaliku sektori jaoks. Enamik vastajatest kinnitas, et nende asutuses rakendatakse igapäevatoos selge keele põhimõtteid. Vastustes kinnitati sama, mis juba varasemas Paxisega koostöös tehtud uuringus välja tuli. Muutused saavad alguse juhtkonnast, kes koos oma meeskonnaga loob asutuse põhiväärtused, mis peaksid ka ajale vastu pidama. Samavõrra tähtsad on nii sise- kui ka väliskommunikatsioon. Samuti on tulemuste saavutamiseks oluline kogu aeg teemat üleval hoida ja selleks peavad asutuses leiduma eestvedajad. Rõõmustaval kombel seda ka tehakse. Loodame, et ilmunud lood innustavad teisigi oma asutuse suhtlust selgemaks ja sõbralikumaks muutma. EKI jätkab soovijaile selleks vajaliku toe pakkumist ning uute heade eeskujude esiletoomiseks selge sõnumi võistluse korraldamist.