

Vastaus valtuustoaloitteeseen / Selkokieli käyttöön Kuopion kaupungin palveluissa, viestinnässä ja päätöksistä tiedottaessa

Kaupunginhallitus 28.11.2022 § 335

1306/07.02.01.00/2022

Valmistelijat / lisätiedot:
Soininen Kirsi
puh. 044 718 2020
Korhonen Raija
puh. 044 718 2086
Kervola Petri
puh. 044 718 2062
etunimi.sukunimi@kuopio.fi

Päätösehdotus kaupunginjohtaja Pirhonen Jarmo

Kaupunginhallitus esittää kaupunginvaltuustolle, että se merkitsee saadun selvityksen tiedoksi vastauksena valtuustoaloitteeseen.

Päätös Kaupunginhallitus hyväksyi yksimielisesti kaupunginjohtajan päätösehdotuksen.

Selostus **markkinointijohtaja Kirsi Soininen**

Sosiaalidemokraattinen valtuustoryhmä on jättänyt 21.2.2022 valtuustoaloitteen selkokielen käyttöönottamisesta Kuopion kaupungin palveluissa, viestinnässä ja päätöksistä tiedottaessa.

Valtuustoaloitteessa esitetään, että Kuopion kaupunki laatii Kuopion vammaisneuvoston ja vanhusneuvoston kanssa Kuopioon esteettömyys- ja saavutettavuusohjelman sekä yhteisen toimintaohjeen siitä, kuinka kielellinen saavutettavuus huomioidaan kaupungin viestinnässä ja palveluissa ja kuinka selkokieli otetaan systemaattisesti osaksi kaupungin viestintää. Aloitteessa esitetään lisäksi, että Kuopion kaupungin tulee huomioida kielellinen saavutettavuus siten, että eri palvelualueiden viranomaisten tulee kirjoittaa asiakirjojen tekstit ja tiedotteet nykyistä enemmän selkokielellä. Myös kaupungin verkkosivut tulee muokata selkokieliseksi.

Vastauksena valtuustoaloitteeseen markkinointi- ja viestintäyksikkö toteaa seuraavaa:

Selkokieli on suomen kielen muoto, jossa on helppoja sanoja ja selkeitä lauserakenteita. Selkokieli on mukautettu sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä luettavammaksi ja ymmärrettävämmäksi. Selkokieli on vielä helpompaa kieltä kuin yleiskieli. Yleiskieli on selkokielen tarvitsijoille liian vaikeaa, vaikka se sisältää vaatimuksen yleisesti tutusta sanastosta ja yksinkertaisesta virkerakenteesta.

Selkokielessä huomioidaan lukijoiden kielelliset erityistarpeet suuntaamalla tekstiä lukijalle, käyttämällä tuttuja sanoja ja karsimalla tiedon määrää. Myös selkotekstin ulkoasu on yleiskielistä tekstiä selkeämpi. Selkokieli on saavutettavaa kieltä.

Selkotekstit voivat olla suoraan selkokielelle kirjoitettuja tai selkokielelle yleiskielisestä muokattuja tekstejä. Selkokieli voidaan siten nähdä omana kieliversionaan, kuten esimerkiksi englantia tai ruotsia.

Kuten valtuustoaloitteessakin todetaan, Kuopio on ollut esimerkillinen kielellisen saavutettavuuden huomioimisessa kuopiolaisten kuurojen näkökulmasta. Esimerkiksi videotervehdykset ja infotilaisuudet sekä kaupunginvaltuuston kokoukset tulkataan suomalaiselle viittomakielelle.

Kaupunki onkin pyrkinyt systemaattisesti huomioimaan eri kohderyhmät viestinnässään ja sisältöjä tarjotaan tekstin lisäksi myös kuvina, äänenä ja videoina. Myös viestinnän koulutusta järjestetään säännöllisesti. Vuosien 2021 – 2022 aikana viestintä- ja markkinointiyksikkö on yhteistyössä työnantajapalvelun kanssa järjestänyt koko henkilöstölle suunnatun kuusiosaisen viestinnän koulutussarjan, jossa yhtenä osana on ollut Selkeän ja ymmärrettävän kirjoittamisen koulutus. Koulutuksessa pääpaino on ollut viranhaltijoiden ja asiantuntijoiden tuottamissa hallinnollisissa teksteissä, kuten esityslistatekstit. Koulutuksessa on käyty läpi perusasiat, miten tuotetaan ymmärrettävää, selkokielistä ja saavutettavaa tekstiä.

Muun muassa digipalvelulain (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019) voimaantulon yhteydessä on järjestetty useita verkkosivujen ja asiakirjojen saavutettavuuteen liittyviä koulutuksia.

Saavutettavan digipalvelun suunnittelussa ja toteutuksessa on kolme osa- aluetta: tekninen toteutus, helppokäyttöisyys sekä sisältöjen selkeys ja ymmärrettävyys. Sisällön ymmärrettävyys on keskeinen osa saavutettavaa digipalvelua. Se on tärkeää selkokieltä tarvitseville, mutta siitä hyötyvät myös kaikki muut käyttäjät. Samoin kuin selkokieli, ymmärrettävä ja selkeä kieli on jäsenelty lyhyiksi kappaleiksi ja luetteloiksi ja väliotsikot ovat kuvaavia.

Kaupungin viestinnän periaatteissa (huhtikuu 2022) todetaan, että kaupungin viestintä on asiantuntevaa ja luotettavaa. Viestintä on avointa, aktiivista, keskustelevaa ja ymmärrettävää. Kaupungin viestinnässä käytetään selkeää yleiskieltä, jolloin sen ymmärtää myös sellainen, joka ei tunne kaupunkiorganisaatiota tai päätöksenteon vaiheita. Viestinnässä huomioidaan eri kohderyhmät sekä heidän erityistarpeensa. Viestintä on monikanavaista ja monikielistä.

Henkilöstölle suunnatussa viestintä- ja markkinointiohjeessa annetaan ohjeita hyvän tiedotteen tekemiseen. Ohjeessa todetaan mm. seuraavaa: Kirjoita yleiskielellä ja noudata yleisiä oikeinkirjoitusohjeita. Vältä kapulakieltä, ammattisanastoja ja vaikeita termejä. Suosi lyhyitä virkkeitä, vältä lyhenteitä ja lauseenvastikkeita. Ohjeilla pyritään varmistamaan hallintolain edellytykset asiallisesta, selkeästä ja ymmärrettävästä kielestä.

Aloitteessa esitetty selkokielen käyttöönotto on tärkeä ja kannatettava asia. Selkokielen käyttöönotto systemaattisesti kaupungin palveluissa ja viestinnässä edellyttää kuitenkin laajaa koko henkilöstön kouluttamista selkokieleen sekä ohjeistuksen laatimista. Muutos vaatii useamman vuoden määrätietoisen koulutuksen mahdollisimman selkeään tekstintuotantoon koko kaupunkiorganisaatiossa. Vuotuiseen koulutusmäärärahaan ja koulutusohjelmaan tulisi tästä tehdä erillinen varaus. Koko henkilöstön yhdenmukainen kirjoitustyyli on kuitenkin käytännössä mahdotonta, joskin koulutusta kannattaa ehdottomasti jatkaa tavoitteena ymmärrettävä teksti. Jo

lähtökohtaisesti vaikean asian tiivistäminen mahdollisimman selkokieliseksi johdantokappaleeksi olisi päätöstekstin yhteydessä tavoiteltavaa.

Päätösviestintä on osa-alue, jossa sekä päätöksen esittelyteksti, siitä tehtävä lyhyt johdanto sekä päätöksen tiedottaminen on hyvä huomioida koulutuksissa.

Kaupungin verkkosivujen (www.kuopio.fi) uudistaminen on parhaillaan käynnissä ja tavoitteena on julkaista uudet verkkosivut keväällä 2023. Verkkosivusto uudistetaan kokonaan niin rakenteen, ulkoasun kuin sisällönkin osalta. Erityistä huomiota verkkosivuilla tullaan kiinnittämään selkeään ja ymmärrettävään tekstiin. Samoin verkkosivujen navigointirakenne tavoittelee mahdollisimman saavutettavaa ja palvelevaa muotoa. Erillisen selkokielisen verkkosivuston tekemiseen ei tällä hetkellä kuitenkaan ole mahdollisuutta. Mikäli erillinen selkokielinen sivusto rakennettaisiin, vaatisi se lisäyksiä henkilöstöresursseihin ja selkokieleen erikoistuneita viestintäasiantuntijoita.

Hyvinvointialueuudistuksen myötä kaupungin perustehtävät liittyvät elinvoimaan ja koulutukseen sekä hyvinvoinnin edistämiseen. Elinvoimaa tukeva markkinoinnillinen tehtävä näkyy kaupungin viestinnässä ja verkkosivuilla jatkossa myös vahvemmin. Tällöin kohderyhmät ovat usein potentiaalisia asukkaita ja yrityksiä. Markkinoinnillisuus on kuitenkin samat saavutettavuusdirektiivit täyttävää, mutta tarinallisempaa ja monimuotoisempaa.

Selkokielisyys on keskeistä silloin, kun kyseessä on häiriö- ja poikkeustilanne. Tieto on saatava mahdollisimman selkeänä ja ymmärrettävänä kaikille kohderyhmille. Jo tällä hetkellä häiriö- ja poikkeustilanneviestintä tavoittelee mahdollisimman selkeää yleiskieltä. Selkokielisyyden suuntaan viestintää voidaan vielä tehostaa kouluttamalla viestintähenkilöstö käyttämään näissä tilanteissa selkokieltä.

Vaikutusten arviointi -

Esitys

Liitteet