

Asia: VN/3642/2023

## Ehdotus valtionhallinnon viestintäsuositukseksi

### Lausunnonantajan lausunto

#### **Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään**

Selkokielen neuvottelukunta pitää tärkeänä, että valtionhallinnon viestintäsuositus päivitetään säännöllisesti vastaamaan julkisen viestinnän nopeasti muuttuvia tarpeita. Uudessa suosituksessa tunnistetaan näitä muutostarpeita hyvin ja monipuolisesti, mutta niistä johdetut suositukset jäävät yleiselle tasolle. Suositukset vastaavat puutteellisesti etenkin viestinnän tasapuolisuutta, ymmärrettävyyttä ja luotettavuutta koskeviin haasteisiin, jotka ovat viime vuosina nousseet esille erityisinä kehittämisalueina.

Yleiskielen arvioidaan olevan kielellisesti liian vaikeaa 11–14 prosentille suomalaisista (Juusola 2019), joten kansalaisten yhdenvertaisen kohtelun kannalta on perusteltua kysyä, miten viranomaisen lisää selkokielen käyttöä kaikessa viestinnässään. THL:n tuoreessa Suomen kestävän kasvun ohjelmassa (Majlander, Kilpeläinen & Tuunainen 2022) palvelunantajia kannustetaan kehittämään etenkin digitaalisten palveluiden sisällön ja toiminnan ymmärrettävyyttä esimerkiksi noudattamalla palveluissa Selkokeskuksen laatimia selkokielisyyden kriteerejä (Selkokeskus, selkokielen ohjeet) ja WCAG 2.1 saavutettavuusvaatimusten 3. luvun AAA-tason kriteerejä (WCAG 2.1). Näin mahdollistetaan digitaalisten palveluiden käyttö myös niille, joilla on esimerkiksi heikentynyt kognitiivinen toimintakyky, luki- ja oppimisvaikeus, keskittymisvaikeus, heikentynyt näkökyky, mielenterveyden häiriö tai vasta kehittyvä suomen tai ruotsin kielen taito.

Aikaisemmassa valtionhallinnon viestintäsuosituksessa mainittiin selkokieli, mutta päivitetystä versiosta se on karsittu pois. Tästä syystä päivitetyn suosituksen viittaus viestinnän ymmärrettävyyteen ja saavutettavuuteen (alaluku 3.4) jää epäselväksi. Suositus ei näin ollen ota huomioon ajankohtaista kehityssuuntausta, joka korostaa viestinnän kielellistä saavutettavuutta ja kaikkien kansalaisten oikeutta saada tietoa itselleen tärkeistä asioista ymmärrettävässä muodossa.

> Selkokielen neuvottelukunta esittää, että selkokielen käyttöön liittyvä maininta lisätään suositukseen. Lisäksi suosituksessa tulee tarkentaa, missä tilanteissa selkokieltä tulisi käyttää

viranomaisviestinnässä. Tässä tarkennuksessa voi hyödyntää Selkokeskuksen yleisohjetta, jonka mukaan viranomaisen tulee viestiä selkokielellä,

- 1) kun viestintä on suunnattu kaikille kansalaisille
- 2) kun viestintä on suunnattu ryhmille, joilla on erityisiä kielellisiä haasteita
- 3) kun viestintä tarjotaan vain digitaalisessa ympäristössä eikä kansalaisen ole mahdollista saada sitä muussa muodossa. (Selkokeskus, selkokielen tarve.)

Lisäksi Selkokielen neuvottelukunta esittää tarkennuksia seuraaviin kohtiin suosituksessa:

#### Johdanto:

Viestintäsuosituksen johdannossa mainitaan, että viestinnän toimintaympäristön nopea muutos ja viime vuosien kriiseistä kerätyt kokemukset ovat antaneet aiheen päivittää edellistä suositusta. Olisi odotuksenmukaista, että johdannossa kiinnitetään huomiota myös selkokielen kasvavaan tarpeeseen ja viestinnän saavutettavuuteen kaikille kansalaisille. Selkokielen tarve on viime vuosina noussut esille laajasti. Esimerkiksi valtiovarainministeriön Avoimen hallinnon strategia 2030 nostaa keskeiseksi tavoitteeksi selkosuomen ja -ruotsin osaamisen ja määrän lisäämisen julkisen sektorin organisaatioissa (Avoimen hallinnon strategia 2030). THL:n, Kehitysvammaliiton ja Kuntaliiton yhteisessä ohjeistuksessa hyvinvointialueille ja kunnille todetaan, että selkokielineen viestintä on tärkeää esimerkiksi maahanmuuttaneiden ja vammaisten ihmisten selviytymiselle vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa (Tulevaisuutta luomassa -ohjeistus 2023). YK:n vammaissopimuksessa selkokieli määritellään viestinnälliseksi apuvälineeksi, jota Suomi on muiden sopimusvaltioiden tapaan sitoutunut edistämään (YK:n Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista).

> Selkokielen neuvottelukunta esittää, että suosituksessa otetaan huomioon selkokielen käyttöön kehottavat ohjeistukset, lainsäädäntö ja sopimukset.

#### Viestinnän toimintaympäristö murroksessa:

Viestintäsuosituksessa analysoidaan hyvin informaatioympäristön yleisiä muutoksia Suomessa. Siinä tunnistetaan viestinnällisiksi haasteiksi muun muassa viime vuosina toisiaan seuranneet kriisit, jotka ovat koetelleet ihmisten henkistä kriisinkestävyttä, sosiaalisen median roolin vahvistuminen tiedonsaannin kanavana, yhteiskunnan polarisaatio, tiedon luotettavuus sekä vihamielinen disinformaatio. Nämä ovat tärkeitä huomioita, jotka kaikki antavat perusteita selkokielen käytön lisäämiselle viranomaisviestinnässä.

> Selkokielen neuvottelukunta esittää, että suositukseen lisätään seuraavat näkökulmat:

- Kriisiviestintätilanteissa selkokieltä tarvitsevat ryhmät ovat vaarassa jäädä tiedon, avun, tuen sekä pelastus- ja evakuintoimenpiteiden ulkopuolelle, jos viranomainen ei käytä viestinnässä selkokieltä.

- Viranomaisen selkokielineen some-viestintä on erityisen tärkeää esimerkiksi maahanmuuttajataustaisten henkilöiden kannalta, jotka muuten hankkivat tietoa omakielisissä sosiaalisen median kanavissaan ja jäävät viranomaisten some-viestinnän ulkopuolelle.

- Selkokieli lisää erilaisten ihmisten mahdollisuuksia päästä luotettavan viranomaisviestinnän ääreen, mikä vahvistaa tiedon saamisen yhdenvertaisuutta ja vähentää yhteiskunnallista polarisoitumista. Selkokielisellä viestinnällä viranomainen voi vastata vihamielisen disinformaation aiheuttamiin uhkiin ja tarjota luotettavaa tietoa ymmärrettävässä muodossa.

Arvot ohjaavat viestintää:

Suosituksessa nostetaan keskeisiksi arvoiksi muun muassa tasapuolisuus, luotettavuus ja ymmärrettävyys. Nämä ovat hyviä arvoja, jotka korostavat myös tarvetta vahvistaa selkokielen käyttöä yhtenä viranomaisviestinnän muotona. Selkokielellä on kytkös kansalaisten tuntemaan luottamukseen viranomaista kohtaan. Vaikea kieli herättää epävarmuutta, joka kanavoituu epäluottamukseksi viranomaista kohtaan. Kun kansalainen esimerkiksi kriisitilanteessa samanaikaisesti kohtaa hyvin yksinkertaisella kielellä toteutettua disinformaatiota, hän on taipuvainen luottamaan siihen viestiin, jonka hän ymmärtää. Jos viranomainen ei viesti selkokielellä, luottamus viranomaista kohtaan voi jäädä syntymättä esimerkiksi maahanmuuttajataustaisissa ja ikääntyvissä väestöryhmissä.

Suosituksessa ymmärrettävyys ja saavutettavuus mainitaan onnistuneen viestinnän edellytyksiksi, mutta suositus ei tarkenna, mitä ne käytännössä tarkoittavat. Viranomainen on yleensä oman alansa asiantuntija, joka saattaa huomaamatta suosia viestinnässään alan ulkopuoliselle henkilölle liian vaikeaa kieltä. Vaikka viranomainen kykenisikin käyttämään selkeää yleiskieltä viestinnässään, noin 14 prosentille väestöstä sekin on liian vaikeaa. Ymmärrettävä kieli tarkoittaa heille selkokieltä.

> Selkokielen neuvottelukunta esittää, että suosituksessa kehoitetaan viranomaista ottamaan etenkin kieli- ja viestintäammattilaisten rekrytoinneissaan huomioon hakijoiden osaamisen selkokielen ja saavutettavuuden eri osa-alueilla.

Viestinnän kohderyhmät:

Viestinnän kohderyhminä mainitaan suosituksessa ensimmäisenä suuri yleisö, jonka katsotaan jakautuvan yhä eriytyneempiin kohderyhmiin. Siksi viranomaisen on suosituksen mukaan viestittävä monikanavaisesti ja tunnettava kohderyhmät ja niiden erityispiirteet. Tämä on tärkeä ohje, joka koskee suoraan selkokieltä tarvitsevaa laajaa kohdejoukkoa. Valitettavasti viranomaiset eivät useinkaan tunne selkokielen kohderyhmiä eivätkä välttämättä koe tarpeelliseksi suunnata viestintäänsä juuri heille. Selkokieltä tarvitsevat ihmiset joutuvatkin usein turvautumaan muiden ihmisten tukeen ja apuun viranomaisasioinnissa, mikä heikentää heidän itsenäisen elämänsä

mahdollisuuksia ja tekee heistä muista riippuvaisia. Tämä tulee myös yhteiskunnalle kalliiksi, kun henkilölle on osoitettava asiointiin tueksi avustajia, tukihenkilöitä, edunvalvoja, ohjaajia ja tulkkeja, tai kun hänen asiaansa on käsiteltävä useaan kertaan virheellisten tai väärin tietojen tai päätösten korjaamiseksi.

> Selkokielen neuvottelukunta esittää, että suosituksessa kannustetaan viranomaista hankkimaan tietoa selkokielestä, selkokielen kohderyhmistä ja heidän viestinnällisistä tarpeistaan.

Kriisiviestintä ja tehostetun viestinnän malli:

Suosituksessa ei mainita, miten kriisitilanteessa viestitään niille väestöryhmille, jotka ovat toimintarajoitteiden tai ymmärtämisen haasteiden vuoksi erityisen haavoittuvassa asemassa. Tehostetun viestinnän ohjeessa, johon suosituksessa tässä yhteydessä viitataan, on maininta, että viranomaisen on huomioitava päivittäisessä viestinnässään saavutettavan ja selkokielen viestinnän tärkeys ja varauduttava viestimään suomeksi ja ruotsiksi sekä tarvittaessa saameksi, viittomakielillä ja muillakin kielillä.

> Selkokielen neuvottelukunta esittää, että myös valtionhallinnon viestintäsuositukseen liitetään tämän otsikon alle maininta selkokielen kriisiviestinnän erityisestä merkityksestä.

Lähdeviittaukset:

Avoimen hallinnon strategia 2030.

[https://avoinhallinto.fi/assets/files/2020/12/VM\\_Avoimen\\_Hallinnon\\_Strategia2030.pdf](https://avoinhallinto.fi/assets/files/2020/12/VM_Avoimen_Hallinnon_Strategia2030.pdf)

Juusola, Markku (2019). Selkokielen tarvearvio 2019. <https://selkokeskus.fi/pa-svenska/wp-content/uploads/sites/3/2021/06/Tarvearvio-2019.pdf>

Majlander, Satu, Kilpeläinen, Katri & Tuunainen, Saara (2022). Väestöryhmät, joiden tilanne heikkeni koronaepidemian aikana. Miten ottaa huomioon haavoittuvassa asemassa olevat hyvinvoinnin ja terveyden edistämässä? [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/145809/URN\\_ISBN\\_978-952-408-013-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/145809/URN_ISBN_978-952-408-013-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Selkokeskus, selkokielen ohjeet. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/>

Selkokeskus, selkokielen tarve. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokielen-tarve/>

Tulevaisuutta luomassa -ohjeistus 2023 = Vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten selviytyminen vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. <https://www.julkari.fi/handle/10024/146620>

WCAG 2.1. Verkkosisällön saavutettavuusohjeet. <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-fi/>

YK:n Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista.

Älli Sami  
Kehitysvammaliitto