

Asia: VNK/274/05/2016

Ehdotus valtionhallinnon viestintäsuositukseksi

Lausunnonantajan saate

- **Miten ehdotettu suositus palvelee tarkoitusta toimia valtionhallinnon yleiset ja yhteiset viestinnän arvot, tavoitteet ja tehtävät linjaavana suosituksena?**

Valtionhallinnon viestintäsuositus palvelee tarkoitustaan hyvin. Pidämme tärkeänä sitä, että suosituksessa mainitaan viestinnän saavutettavuus sekä tarve kiinnittää erityistä huomiota ymmärrettävään ja selkeään virkakieleen. Selkokieli on mainittu suosituksessa esimerkkinä yhdestä tavasta huomioida yleiskieltä yksinkertaisemman viestinnän tarve.

Selkokielen viranomaisviestinnän tarve on Suomessa niin ilmeinen ja jatkuvasti kasvava, että se olisi hyvä mainita suosituksessa vielä nykyistäkin selvemmin. Selkokeskuksen arvion mukaan (2014) noin 430 000–650 000 ihmistä Suomessa tarvitsee selkokieltä. Heille yleiskieli on liian vaikeaa erisyistä. Selkokielen tarpeen taustalla voi olla synnynnäinen ja pysyvä neurobiologinen syy (esimerkiksi kehitysvamma), aikuisiällä tapahtunut kielellisten taitojen heikentyminen (esimerkiksi muistisairaus tai afasia) tai väliaikainen syy (suomen tai ruotsin opiskelu toisena kielenä). Toistaiseksi tälle suurelle joukolle on olemassa melko vähän selkokielistä viranomaisviestintää.

- **Miltä osin ehdotusta on tarpeen täydentää ja muuttaa, kun otetaan huomioon, että suosituksen on tarkoitus toimia perustana ja selkänäojana organisaatioiden omille tarkemmille viestintäohjeille?**

Valtionhallinnon viestintäsuosituksen tulisi hyvin selkeästi kannustaa viranomaisia kiinnittämään nykyistä enemmän huomiota myös digitaalisten palveluiden selkokielisiin versioihin. Sivustojen, jotka esittelevät kaikille kansalaisille tarkoitettuja palveluja ja niihin liittyviä ohjeita, tulisi olla tarjolla myös selkokielellä. Erityisen tärkeää on yleiseen turvallisuuteen liittyvä tiedotus selkokielellä.

Selkokielen tarvitsijoiden valmiudet käyttää digitaalisia palveluita ovat yleensä heikommat kuin muilla. Selkokieli on myös tärkeässä asemassa, kun valtionhallinnossa varaudutaan EU:n julkisten digitaalisten palveluiden saavutettavuusdirektiivin tuomiin haasteisiin.

On hyvä, että suosituksessa kiinnitetään huomiota myös palveluhenkisyyteen ja vuorovaikutteisuuteen. Monille ihmisille tämä tarkoittaa sitä, että viranomainen käyttää selkokieltä myös asiakaspalvelutilanteissa. Selkokielineen asiakaspalvelu olisi hyvä mainita viestintästrategiassa, joka ohjaa viranomaisten omia tarkempia viestintäohjeita. Selkokielen puhuminen asiakaspalvelussa vähentää väärinymmärryksiä ja palvelutilanteen jälkeisiä yhteydenottoja.

Selkokielen käyttäminen kaikessa viestinnässä on perusteltua samasta syystä: väärinymmärrysten ja niihin liittyvien yhteydenottojen on huomattu vähenevän selvästi, kun viestinnän selkeyteen ja tarvittaessa selkokielisyyteen on kiinnitetty erityistä huomiota.

Leskelä Leealaura
Kehitysvammaliitto/Selkokeskus