

Vastaus valtuustoaloitteeseen selkokielen käyttämisestä Kouvolan kaupungin viestinnässä
442/00.05.00/2022

Kaupunginvaltuusto 14.02.2022 § 24

Puheenjohtaja Paula Werning esitteli valtuutettujen Sanna Tähtisen ja Laila Uljaan jättämän seuraavan valtuustoaloitteen:

”Selkokieli on helppoa Suomen kieltä, jossa käytetään helppoja sanoja ja lauseita. Se on ymmärrettävämpää ja luettavampaa kuin yleiskieli. Selkokieltä tarvitsevat mm. monet ikäihmiset, kehitysvammaiset ja Suomen kieltä opiskelevat maahanmuuttajat. Heille tavallinen yleiskieli on liian vaikeaa.

Jokaisella ihmisellä on oikeus ymmärrettävään tietoon. Se on itsenäisen elämän, osallisuuden kokemisen ja yhteiskunnallisen vaikuttamisen perusedellytys. Jokaisella ihmisellä tulee olla tasa-arvoinen mahdollisuus osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan, saada tietoa päätöksentekoon tulevista asioista ja tehdyistä päätöksistä. Tämä ei toteudu kaikilta osin Kouvolaissa.

Esimerkiksi Helsingin seudulla on käytössä oma verkkosivusto, jossa kerrotaan pääkaupunkiseudun kaupunkien palveluista selkokielellä. Siellä on selkokielisesti esillä muun muassa vapaa-aika, terveystalvelut, joukkoliikenne ja päätöksenteko. Tällaisen sivuston käyttöönotto tulee selvittää myös Kouvolaissa. On myös mietittävä, voisiko tässä asiassa tehdä yhteistyötä kaikkien Kymenlaakson kuntien kesken.

Esitän, että selkokielen käyttöä lisätään Kouvolan kaupungin viestinnässä ja näin edistetään kuntalaisten tasa-arvoa sekä rakennetaan asukasystävällisempää Kouvola.

Kaupunginvaltuuston päätös:

Kaupunginvaltuusto päätti lähettää aloitteen kaupunginhallituksen valmisteltavaksi.

Kaupunginhallitus 20.06.2022 § 203

Valmistelija: apulaiskaupunginjohtaja Tuukka Forsell, puh. 020 615 9333, tuukka.forsell(at)kouvola.fi

14. helmikuuta 2022 Kouvolan kaupunginvaltuustolle jätetyssä valtuustoaloitteessa esitetään selkokielen käyttämistä Kouvolan kaupungin viestinnässä. Keinona esitetään erityisen selkokielisen infosivuston perustamista. Sivustolla kerrottaisiin kaupungin peruspalveluista selkokielellä. Lisäksi esitetään sen miettimistä, voitaisiinko tässä asiassa tehdä yhteistyötä kaikkien Kymenlaakson kuntien kesken.

Taustaa: Kuntien on noudatettava viestinnässään lainsäädännön vaatimuksia

Viestinnän ymmärrettävyys on tärkeä asia. Kuntien viestinnälle – esimerkiksi siinä käytettävän kielen selkeydelle – asetetaan monia vaatimuksia jo lainsäädännössä.

Tässä yhteydessä viitataan useimmin kuntalakiin (410/2015, 29§), joka edellyttää, että kunnat jakavat riittävästi tietoa palveluistaan, taloudestaan ja tehdyistä päätöksistä sekä niiden vaikutuksista. Tämä tulee tehdä selkeällä ja ymmärrettävällä kielellä, kunnan eri asukasryhmien tarpeet huomioiden.

Hallintolain (434/2003, 9§) mukaan viranomaisen, johon julkiset toimijat kuten kunnat lasketaan kuuluviksi, on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

Kunnan viestintää suunniteltaessa ja toteutettaessa tulee ottaa huomioon myös esimerkiksi perustuslaki (731/1999, 6§), jossa todetaan, että ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan esimerkiksi iän, alkuperän, kielen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Uusimpana kuntien viestintään vaikuttavana lainsäädäntönä voidaan pitää saavutettavuuslainsäädäntöä: Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (306/2019) ”Digipalvelulaki”, toteuttaa Suomessa Euroopan unionissa säädetyin julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuutta koskevan Euroopan parlamentin neuvoston direktiivin (EU)2016/2102, jolla edellytetään jäsenvaltioilta toimenpiteitä julkisten toimijoiden verkkosivustojen ja mobiilisovellusten parantamiseksi.

Saavutettavuuslainsäädännöllä pyritään varmistamaan demokratian toteutuminen ja kansalaisten yhdenvertaiset mahdollisuudet palveluiden käyttöön.

Saavutettavuuden kehittäminen palvelee kaikkia kaupungin sähköisiä viestintäkanavia käyttäviä, mutta aivan erityisesti siitä on hyötyä silloin, kun viestinnän osapuoli kokee seuraavia haasteita: luki- ja oppimisvaikeudet, keskittymisvaikeudet, mielenterveysongelmat, muistihäiriöt, muut kognitiiviset pulmat, heikko suomen kielen taito, tottumattomuus digitaalisten palvelujen käyttöön ja tilapäiset haasteet,

kuten meluisa ympäristö, kirkas auringonpaiste, stressi tai kipsissä oleva käsi.

Saavutettavuusvaatimukset koskevat muun muassa verkkosivujen sisältöä, sosiaalista mediaa, videoiden tekstitystä ja tarvittavia vastineita, ladattavia tiedostoja (PDF, PowerPoint, Word, Excel jne.), kirjautumisen takana olevat palveluita, intranetia, mobiilisovelluksia.

Toimenpiteitä: kaupunki on kehittänyt viime vuosina erityisesti verkkosivujensa käytettävyyttä

Kouvolan kaupunki noudattaa viestinnässään lainsäädännön vaatimuksia. Kaupunki onkin viime vuosina tehnyt merkittäviä panostuksia viestintänsä ymmärrettävyyden ja ajantasaisuuden lisäämiseksi. Kehittämistoimenpiteet ovat kohdistuneet erityisesti sähköisiin viestintäkanaviin, ja niistä tärkeimpänä kaupungin verkkosivuihin.

Näitä toimenpiteitä ovat muun muassa:

- Viranhaltijakoulutus vuonna 2018: kaupungin henkilöstöä koulutettiin tuottamaan kieleltään selkeitä ja rakenteiltaan lukijaa palvelevia tekstejä, esimerkiksi tiedotteita, listatekstejä ja esitemateriaaleja. Koulutus tilattiin Tampereen yliopistolta.

- Kouvolan kaupungin tiedotuslehden uudistaminen keväällä 2019: kaupunki jakaa kaksi kertaa vuodessa jokaiseen kouvoolalaiseen kotitalouteen tiedotuslehden. Lehteä uudistettiin keväällä 2019 osallistavammmaksi, kieleltään ja ilmaisultaan selkeämmäksi sekä visuaalisuutta aiempaa paremmin hyödyntäväksi. Lehti siirrettiin kaupungin uuteen visuaaliseen ilmeeseen keväällä 2021. Lehti on luettavissa saavutettavana pdf-versiona Kouvolan kaupungin verkkosivuilla, mutta perinteinen paperilehti palvelee osaa kuntalaisista paremmin.

- Kaupungin verkkosivujen uudistaminen, julkaisu maaliskuussa 2019: Sivusta rakennettiin aiempaa käyttäjäystävällisemmät niin sivustorakenteeltaan, teknisiltä ominaisuuksiltaan kuin sisällöiltäänkin. Verkkosivuille tekstejä tuottavaa ja sivuja päivittävää henkilöstöä koulutettiin eri puolilta kaupungin organisaatiota työpajatyypisissä koulutuksilla syksyllä 2018.

- Saavutettavuusprojekti 8/2020–4/2021: Kouvolan kaupungin verkkosivujen ja muiden sähköisten viestintäkanavien saavutettavuutta kehitettiin erillisellä hankkeella, joka sisälsi muun muassa mittavia henkilöstökoulutuksia, ulkopuolisen palveluntuottajan laatimista auditointeja ja kaupunkitasoisten ohjeistusten laatimista saavutettavuuden ylläpitämiseksi.

Saavutettavuuden ylläpitämisestä on tullut osa kaupungin käytäntöjä, ja tätä jatkuvaa sisäistä työtä koordinoimaan on resursoitu nimettyjen Viestintä ja VisitKouvola -yksikön työntekijöiden työaika.

- Kaupungin intranetin uudistaminen 5/2021-10/2022: kaupungin henkilöstö saa uuden, sisällöltään saavutettavan intranetin käyttöönsä syksyllä 2022.

Kuten edeltä ilmenee, kieleltään selkeä, ajantasainen ja saavutettava viestintä on kaupunkiviestinnässä tärkeä tavoite. Sen eteen tehdään työtä joka päivä niin Viestintä ja VisitKouvola -yksikössä kuin muuallakin kaupungin organisaatiossa.

Valtuustoaloitteessa esitetään kuitenkin selkokielen käyttöä. Selkokieli on eri asia kuin selkeä kieli, jota kaupungin viestinnässä käytetään. Kouvolan kaupungin viestintäyksikössä ei ole selkokielen osaamista. Tämä tarkoittaa sitä, että kaupungin tulisi varata rahaa henkilöstön kouluttamiseen ja tämän jälkeen resursoida työaikaa selkokielisen sisällön tuottamiseen. Toinen vaihtoehto on, että kaupunki ostaisi selkokielisen sisällön tuotannon ulkopuoliselta palveluntuottajalta. Kumpikaan vaihtoehto ei ole mahdollinen Viestintä ja VisitKouvola -yksikön tämänhetkisen talousarvion puitteissa. Esimerkiksi lakisääteiset viestinnän saavutettavuuteen liittyvät vaatimukset ovat lisänneet kaupunkiviestinnän kustannuksia aiempaan verrattuna.

Valtuustoaloitteessa esitetään seudullisen selkokielisen infosivuston perustamista. Haminan ja Kotkan kaupunkien viestintäyksiköistä on toukokuussa 2022 tiedusteltu kaupunkien selkokielen käytöstä ja sen lisäämisen mahdollisuuksista. Saatujen vastauksien mukaan resurssit kohdistetaan tällä hetkellä sähköisten viestintäkanavien saavutettavuuden lisäämiseen ja ylläpitämiseen.

Lopuksi huomiona: Resurssien puute ei tarkoita, etteikö erityisryhmien tarpeita otettaisi Kouvolan kaupungin viestinnässä huomioon. Kuten edellä todettiin, lakisääteiset vaatimukset viestinnän saavutettavuudesta palvelevat kaikkia, mutta erityisesti heitä, joilla on syystä tai toisesta keskimääräistä enemmän haasteita esimerkiksi verkkosivujen käytössä. Myös muu viestinnän kehitystyö jatkuu.

Lisätietoja: Minna Seppä, tiedotuspäällikkö, puh. 020 615 9284, minna.seppa(at)kouvola.fi

Kaupunginjohtajan ehdotus:

Kaupunginhallitus päättää antaa valtuustoaloitteeseen yllä olevan vastauksen.

Kaupunginhallituksen ehdotus kaupunginvaltuustolle:

Kaupunginvaltuusto päättää merkitä valtuustoaloitteeseen saadun vastauksen tiedoksi ja toteaa lisäksi, ettei aloite anna aihetta muihin kuin vastauksessa mainittuihin toimenpiteisiin ja että valtuustoaloite on käsitelty loppuun.

Kaupunginhallituksen päätös:

Kaupunginhallitus hyväksyi päätösehdotuksen.

Kaupunginvaltuusto 19.09.2022 § 100

Kaupunginhallituksen ehdotus:

Kaupunginvaltuusto päättää merkitä valtuustoaloitteeseen saadun vastauksen tiedoksi ja toteaa lisäksi, ettei aloite anna aihetta muihin kuin vastauksessa mainittuihin toimenpiteisiin ja että valtuustoaloite on käsitelty loppuun.

Kaupunginvaltuuston päätös:

Kaupunginvaltuusto hyväksyi päätösehdotuksen.
