

Vastaus valtuustoaloitteeseen selkokielisten verkkosivujen laatisesta

Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymän yhtymävaltuustoon 4.10.2022 jätetty Keskustan valtuustoryhmän aloite Siun soten verkkosivujen laatisesta selkokielellä:

”Selkokielinen sivusto rohkaisisi toimimaan digitaalisessa ympäristössä ja mahdollistaisi toimintojen saavutettavuuden kaikille. Selkosivustolle koottaisiin yleisimmät palvelut ja helppokäyttöiset linkit. Sivustolla voitaisiin käyttää myös suurempaa kirjasinkokoa, joka auttaa hahmottamaan tekstiä.”

Johdanto

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (ns. digipalvelulaki) edellyttää, että julkisten verkkopalvelujen on oltava saavutettavia. Digipalvelulaissa säädetään saavutettavuuden vähimmäisvaatimuksista. Vaatimukset keskittyvät pääosin tekniseen saavutettavuuteen, eikä laki suoraan ohjeista tai linjaa kognitiivista tai kielellistä saavutettavuutta. Lain mukainen saavutettavuus täyttyy noudattamalla WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) - ohjeistuksen uusimman versio 2.1 A- ja AA-tason kriteereitä (tarkemmin sivulla <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/>).

Lain perusteluissa vaatimus digipalvelun ymmärrettävyydestä ulottuu kuitenkin myös kieleen. Perusteluissa mainitaan, että digipalveluissa olisi mm. käytettävä hallintolain mukaisesti asiallista, selkeää ja ymmärrettävää yleiskieltä ja tietyissä tapauksissa selkokieltä.

Digipalvelulain vähimmäisvaatimukset ovat siis vain osa saavutettavuutta, ja niitä noudattamalla täyttyy verkkopalvelun tekninen saavutettavuus. Verkkopalvelun käyttäjän näkökulmasta tekninen saavutettavuus ei yksin riitä, vaan verkkopalvelun tulee olla myös kognitiivisesti saavutettavaa. Kognitiivinen saavutettavuus kohdistuu verkkosivuston ymmärrettävyyteen ja helppokäyttöisyyteen. Käytännössä tämä määrittelee, kuinka helppoa ja johdonmukaista sivustolla on liikkua ja miten ymmärrettävää sisältö on.

Selkokielen käyttö on yksi tapa edistää kognitiivista saavutettavuutta. Selkokieli on yleiskieltä helpompaa suomea, joka on suunnattu ihmisille, joilla on vaikeuksia lukea tai ymmärtää yleiskieltä.

Saavutettavuus on osittain lakisäateistä ja osalle käyttäjiä välttämätöntä, mutta kokonaisuudessaan saavutettavuus palvelee kaikkia käyttäjiä.

Mitä on tehty tähän mennessä? Saavutettavuus Siun soten verkkosivuilla

Siun soten verkkosivujen (www.siunsote.fi) nyt käytössä oleva versio on julkaistu joulukuussa 2019. Sivusto täyttää lain edellyttämät kriittiset saavutettavuusvaatimukset ja itse

julkaisujärjestelmä on saavutettavuustestattu Annanpuralla. (Tarkemmat tiedot verkkosivujen saavutettavuusselosteessa.)

Siun soten viestinnän yleisiin periaatteisiin on kirjattu, että viestintämme on selkeää ja ymmärrettävää ja erityisryhmien tarpeet huomioidaan mahdollisimman hyvin. Siun soten verkkosivujen sisällöntuotannossa näitä periaatteita on toteutettu sekä teknisen saavutettavuuden varmistamisella että koordinoitulla sisällöntuotannolla.

Siun soten verkkosivut koostuvat erityyppisistä tekstilajeista, joita ovat muun muassa ajankohtaiset tiedotteet ja uutiset, palveluista kertovat informatiiviset sivut, asiantuntijoiden blogikirjoitukset ja feature-tyyppiset ajankohtaisia asioita laajemmin käsittelevät tekstit.

Palvelukohtaiset sivut tehdään yhdessä palvelun asiantuntijoiden kanssa ja peruskuvaukset tehdään mukaillen Suomi.fi Palvelutietovarannon (PTV) tyyliohjeita. Palvelutietovarannon tyyliohjeet ohjaavat selkokieliä kohti. Tavoitteena on lukijalähtöisyys, selkeä tekstin jäsentely, yksinkertaiset ja konkreettiset ilmaisut sekä aktiivi-ilmaisun ja lyhyiden lauseiden suosiminen. Vastaavasti pyrkimyksenä on välttää organisaatiolähtöisyyttä, vaikeita ilmaisuja ja erikoistermejä, abstraktiutta, passiivisia ilmaisuja sekä monimutkaisia lauserakenteita ja määritteitä. Verkkosivujen ja Palvelutietovarannon sisältöjen kirjoittamisessa ei kuitenkaan ole tavoiteltu suoraan selkokieliä.

Sivuston kognitiivista käytettävyyttä pyritään jatkuvasti parantamaan arjessa saadun palautteen avulla. Merkittävä osa palautteesta tulee verkkopalautteen kautta.

Kognitiivista saavutettavuutta ei ole Siun soten verkkosivuilla testattu laajasti, mutta vuonna 2021 Pohjois-Karjalan Me Itse -ryhmä arvioi Siun soten verkkosivujen kognitiivista saavutettavuutta osana Selkeästi meille -hanketta. Arviointi kohdistui erityisesti koronatiedottamista koskevaan osioon ja sivuja mukautettiin saadun palautteen myötä. Osa palautteesta kohdistui verkkosivujen rakenteellisiin ominaisuuksiin, kuten valikon muotoon sekä äänituen käyttöönottoon. Nämä arvioitiin tärkeiksi kehityskohteiksi ja huomioitavaksi myöhemmin verkkosivujen uudistamisen yhteydessä.

Vuonna 2022 Itä-Suomen yliopiston Selkomukauttamisen kurssin opiskelijat kävivät läpi Siun soten verkkosivuja ja asiakkaiden ohjeistusta. Opiskelijatyö kohdistui vammaispalvelujen sisältöihin sekä asiakkaiden oikeuksista tiedottaviin sisältöihin. Verkkosivujen päivittäminen on suunniteltu tehtäväksi siinä vaiheessa, kun vammaispalvelujen sivuja käydään läpi palveluissa tapahtuvien muutosten (vammaispalvelulain uudistus) myötä.

Miten selkokieli toteutuisi Siun soten verkkosivuilla? Selkokieli osana verkkosivuja

Selkokieli määritellään kieleksi, joka on mukautettu sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä luettavammaksi ja ymmärrettävämmäksi. Käytännössä selkokieli

palvelee erityisesti esimerkiksi kehitysvammaisia, muistisairaita sekä muita kuin suomea äidinkielenään puhuvia henkilöitä, mutta on nopealukuisena hyödyksi kaikille käyttäjille.

Selkokielellä voidaan toteuttaa erityyppisiä tekstilajeja, mutta erityisesti siitä on hyötyä käyttäjien ohjeistukseen tarkoitetuissa sisällöissä. Esimerkkinä tästä Palvelutietovarannon palvelukuvaukset, jossa kerrotaan mitä palvelu on, kenelle se on tarkoitettu ja millä ehdoin sitä saa, sekä miten palvelua saadaksesen tulee toimia. Siun sotella on lakisääteinen velvollisuus kuvata palvelut ja asiointikanavat Palvelutietovarantoon.

Edellä kuvattu sisältö on jo olennainen osa Siun soten verkkosivuja ja tarpeen kaikille sivujen käyttäjille. Sisältöjen selkokielistäminen olisi tärkeää ja helpointa aloittaa perustiedoista, joita voidaan Palvelutietovarannon kautta hyödyntää omien verkkosivujemme lisäksi myös muilla digitaalisilla alustoilla.

Verkkosivuilla on myös käyttäjiä ohjeistavaa sisältöä, jota ei ole Palvelutietovarannossa, mutta joka voitaisiin joko tarjota selkokielenä tai niin, että sisällön ohella tarjotaan selkokielen tiivistelmä. Tämä vaatisi sisältöjen tarkemman kartoittamisen. Tämänäyttypinen osittain selkokielellä rakennettu verkkosivusto on muun muassa Satasairaalla (www.satasairaala.fi).

Koska helppokäyttöisestä sisällöstä hyötyvät kaikki, ja palvelutietovarannon kautta suuri osa verkkosivujemme sisällöstä on myös hyödynnettävissä esimerkiksi kuntien verkkosivuilla, ei erillisen selkokielen sivuston toteuttaminen ole mielekästä. Sen sijaan mielekästä olisi pyrkiä edistämään verkkosivujen perussisältöjen selkokielisyyttä.

Selkokielisyyden edistämisessä voidaan edetä vaiheittain. Sisältöjen systemaattinen selkokielistäminen vaatii resursseja, jota viestintäyksiköllä ei tällä hetkellä ole. Laajempi selkomukauttaminen ja selkokielisyyden huomioiminen sisällöissä vaatii myös koulutusta nykyiselle henkilöstölle.

Verkkosivujen selkokielisyyden lisäksi tulisi pohtia muita kognitiivista saavutettavuutta edistäviä asioita, kuten lukutuen käyttöönottoa.

Siun soten asiakas- ja potilasohjeet on tavoitteena julkaista luettaviksi tiedostomuotoisina Siun soten verkkosivujen kautta vuoden 2023 aikana. Asiakas- ja potilasohjeiden sisällöntuottajia on ohjeistettu teknisesti saavutettavaan sisällöntekemiseen ja uusissa asiakirjapohjissa on ohjeistettu selkeäkielisyyteen. Olisi hyvä myös pohtia, miltä osin asiakas- ja potilasohjeilta odotetaan selkokielisyyttä.

Miten ja milloin selkokielisyyden voisi toteuttaa? Verkkosivujen uudistaminen

Siun sotessa on laadittu syksyn 2022 aikana digitaalisen palvelujen tiekarttaa, jonka tavoitteena on edistää Siun soten digitaalisten palveluiden asiakaslähtöistä palveluohjausta.

Käytännössä tämä tarkoittaa sellaisen sähköisen asiakasportaalin luomista, jossa asiakas voi sähköisesti asioida ammattilaisten kanssa tunnistautuneena sekä ylläpitää ja tarkastella omia tietojaan. Tiekartan tavoitteena on vuosien 2023–2027 aikana integroida merkittävä osa sähköisiä palveluja yhteen alustaan.

Verkkosivut ovat asiakkaille tutuin ja näkyvin osa Siun soten sähköisiä palveluja. Verkkosivujen uudistus on mielekästä toteuttaa asiakasportaalin rakentamisen yhteydessä.

Selkokielisuus on puolestaan mielekästä toteuttaa osana verkkosivujen uudistamista. Mahdollinen aikataulu tälle on talousarvion puitteissa vuosien 2023–24 aikana. Samalla olisi tärkeää myös kiinnittää erityistä huomiota käyttäjien sähköisen asioinnin polun kognitiiviseen saavutettavuuteen kokonaisuudessaan.

Lisämateriaalia – tekstin linkkiäitäusten koko linkit:

<https://www.siunsote.fi/saavutettavuusseloste>

<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/>

<https://selkokeskus.fi/selkokieli/>

Palvelutietovarannon tyyliohjeet:

<https://palveluhallinta.suomi.fi/fi/tuki/artikkelit/5a7abbc06b6a0463a88240a9>

Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin... 571/2016 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX®

<https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20160571#Pidp446536256>

Joensuussa 18.11.2022

Susanna Prokkola, viestintäjohtaja

Petriikka Ohtonen, viestintäsuunnittelija (verkkoviestintä)