



Viesti perille

Selko-opas kunnille

Viesti perille

Selko-opas kunnille

Viesti perille

Selko-opas kunnille

Toimittanut Ari Sainio



Kunnallissalan kehittämissäätiön julkaisu

© Tekijät ja KAKS – Kunnallissalan kehittämissäätiö 2013

Ulkoasu ja taitto: Hannu Virtanen

ISBN 978-952-5801-77-4 (nid.)

ISBN 978-952-5801-78-1 (pdf)

Painopaikka: Vammalan Kirjapaino Oy, Sastamala 2013

Sisältö

Esipuhe	6
Johdanto: Meneekö viestisi perille?	7
1 Kielimaisema muuttuu, tekstin määrä lisääntyy	10
2 Mitä on selkokieli?	13
<i>Satakunnan sairaanhoitopiiri: potilasohjeet selkokielellä</i>	<i>18</i>
3 Kuinka moni tarvitsee selkokieltä?	20
<i>Kouvola: opas maahanmuuttopalveluista</i>	<i>22</i>
4 Selkokielen tarpeelle on monia syitä	24
<i>Hämeenlinna: palveluopas ikäihmisille</i>	<i>26</i>
5 Selkokieli on elävää ilmaisua	28
<i>Helsinki: kehitysvammahuollon tiedotuskirje</i>	<i>30</i>
6 Näin kirjoitat selkokieltä	31
7 Selkojulkaisun ulkoasu ja kuvitus	41
<i>Kuopio: selkoesite kirjaston palveluista</i>	<i>50</i>
8 Selkokielen käyttö asiakaspalvelussa	52
9 Saavutettavuus ja selkokieli verkkopalvelussa	58
<i>Helsinginseutu.fi: selkosivut</i>	<i>68</i>
10. Toimintaohje kunnille	70
11 Selkokeskus tukee ja neuvoa	73
Kirjoittajat	75
Kirjallisuutta	76
Yhteystietoja	76

Esipuhe

Kielen pitää olla selkeää. Sen pitää mennä heti tajuntaan. Jokaisen tässä maassa asuvan tulee saada selvää viranomaisten puheista ja kirjoituksista. Kysymys on oikeusturvasta.

Kysymys on myös ihmisyyden eräästä peruspiirteestä. Toistemme ymmärtämisestä. Sen on oltava mahdollista myös kirjallisesti.

Meillä ei ole varaa siihen, että kukaan syrjäytyy sen vuoksi, että ei saa tolkkua viranomaisten teksteistä. Yleensä ne ovat liian koukeroisia.

Asiakirjoittamiseen pätevät seuraavat muutosäännöt. Yhdessä kappaleessa saa olla korkeintaan viisi riviä tekstiä. Yhdessä virkkeessä saa olla korkeintaan kolme lausetta. Sivistyssanat ja lainat muista kielistä jätetään pois. Jo näillä pärjää kirjoittaessaan selkeää tekstiä.

Selkokieli on vielä eri juttu. Sitä varten on kirjoitettu tämä opas. Se on asiantuntijoiden laatima.

Tarkoitus on, että Suomen kunnat Hangosta Utsjoelle ja Ilomantsista Vaasaan tuottavat kaikki keskeiset aineistonsa selkokielellä. Ja tekevät sen mahdollisimman pian. Hyviä esimerkkejä jo toki on.

Kustantajan puolesta lämmin kiitos kaikille kirjan tekijöille, erityisesti kirjan toimittajalle Ari Sainiolle ja idean isälle, selkokirjailija, maakuntajohtaja Pertti Rajalalle. Antoisia ja ymmärrettäviä lukuhetkiä!

Helsingissä, huhtikuussa 2013

Antti Mykkänen

asiamies

KAKS – Kunnallisanalan kehittämissäätiö

Johdanto:

Meneekö viestisi perille?

Vaikeaselkoinen kieli on jatkuva puheenaihe. Kansalaiset tuskailevat hallinnon kielen kiemuroissa, ja virkahenkilöt valittavat voimattomuuttaan. Bloggaajat ja kolumnistit nostavat esiin toinen toistaan karmaisevampia esimerkkejä epäonnistuneesta kielenkäytöstä.

Kapulakielessä on monesti kyse siitä, että asiantuntija ei osaa irrottautua ammattikielestään. Ymmärrettävässä viestinnässä taas on kyse demokratian avoimuudesta ja kansalaisten tasavertaisesta kohtelusta. Julkisen tiedonvälityksen ja viestinnän lähtökohta on yksinkertainen: viranomaisten tulee kaikessa kielenkäytössään ottaa huomioon jokaisen kansalaisen oikeus saada tietoa ymmärrettävässä muodossa.

Iso joukko kuntalaisista hyötyy selkokielestä

EU:n luku- ja kirjoitustaidon korkean tason asiantuntijaryhmän raportissa syyskuulta 2012 sanotaan seuraavasti: ”Hämmentyttävän monen eurooppalaisen luku- ja kirjoitustaidossa on puutteita. Kansalliset ja kansainväliset tutkimukset osoittavat, että noin joka viidenneltä aikuiselta ja joka viidenneltä yli 15-vuotiaalta puuttuu sellainen lukutaito, jota he tarvitsevat toimiakseen täysivaltaisesti nyky-yhteiskunnassa.”

Kuntien asukkaina on paljon ryhmiä, joille lukeminen ja kirjoittaminen tuottavat huomattavasti enemmän hankaluuksia kuin valtaväestölle ja jotka asettavat erityisiä haasteita kuntien viestinnälle. Heitä ovat mm. eri vammaisryhmiin kuuluvat henkilöt, ikäihmiset ja Suomeen muuttaneet henkilöt, jotka vasta opettelevat suomea.

Näille erityisryhmille on kehitetty selkokieli. Selkokieli on suomen kielen muoto, jossa kieltä on tietoisesti mukautettu

helpommaksi ymmärtää ja lukea. Selkokeskuksen varovaisen arvion mukaan Suomessa on vähintään 300 000 ihmistä, joille on hyötyä selkokielisistä sovelluksista. Väestön ikääntymisen ja maahanmuuton lisääntymisen myötä selkokielen tarve on kasvamassa.

Erityisryhmien lisäksi selkokielestä hyötyvät kaikki, jotka haluavat saada informaatiota lyhyessä ja selkeässä muodossa itselleen vieraista asioista. Monet kokevat esimerkiksi hallintokäytäntöihin liittyvät asiat usein monimutkaisiksi ja vaikeiksi.

Ymmärrettävä viestintä tuo taloudellista hyötyä

Tässä oppaassa annetaan kuntien työntekijöille perustietoja selkokielen viestinnän toteuttamisesta kunnassa. Oppaan ohjeet ja esimerkit antavat suuntaa siihen, miten selkokieltä voidaan soveltaa kuntien ja kuntayhtymien tiedottamisessa ja työntekijöiden käytännön työssä. Hyviä esimerkkejä toimivista selkosovelluksista kunnallishallinnossa on jo useita. Kunnat voivat päättää omista lähtökohdistaan, mitä selkokielistä informaatiota kunnassa on tarkoituksenmukaista tuottaa ja miten sitä voidaan jakaa kuntalaisille.

Selkokieltä tarvitaan myös arkisessa kunnallisessa palvelutyössä. Kunnan kaikki palvelutyöntekijät ja ennen muuta sosiaali- ja terveystyöntekijät kohtaavat usein työssään selkokielistä vuorovaikutusta ja puhetta tarvitsevia kuntalaisia. Selkokielistä vuorovaikutusta käsitellään myös tässä oppaassa.

Selkokielen käytöllä kunnallisessa tiedotuksessa ja palvelutyössä on myös taloudellisia vaikutuksia. Kun kuntalainen saa ymmärrettävää tietoa palveluistaan, hän osaa käyttää niitä oikein. Monessa tapauksessa väärinymmärrykset tuottavat turhaa työtä ja saattavat johtaa uusiin palvelutarpeisiin. Ym-

märrettävän viestinnän voidaan perustellusti ajatella tuovan myös taloudellista hyötyä.

Asenne ratkaisee

Meneekö viesti perille? Tämän kysymyksen tulee olla jokaisen tiedottajan ja ylipäätään jokaisen viestijän peruskysymys. Kaikille kansalaisille hyvänkään yleiskielen käyttö ei välttämättä riitä viestin perillemenoon. Asenne ratkaisee monessa asiassa, niin myös ymmärrettävän ja selkokielisen viestinnän kohdalla. Kun viestijä haluaa aidosti tulla ymmärretyksi ja tuntee vastuunsa siitä, että viesti menee perille, on jo edetty pitkälle.

Niin ymmärrettävää kuin selkokielistäkin viestintää voi oppia. Viestin perillemenoa auttaa selkokielen periaatteiden tuntemus. Toivonkin, että tämä opas kuluu puhki kuntien työntekijöiden ja luottamushenkilöiden käytössä.

Kielestä on huolehdittava joka päivä. Näin väistyy vähin erin yksi perihuolistamme, ymmärtämisvaje. Sitä vajetta tämäkin kirja pyrkii osaltaan vähentämään.

Pertti Rajala

Maakuntajohtaja, selkokirjailija

Selkokeskuksen neuvottelukunnan puheenjohtaja

1 Kielimaisema muuttuu, tekstin määrä lisääntyy

Nykyajan työpaikoilla näkymä on alasta riippumatta usein hyvin samankaltainen. Vaikka toimistojen ovissa lukee eri ammattinimikkeitä, kaikki istuvat näyttöpäätteiden ääressä ja tuottavat tekstiä. Tuloksena syntyy lausuntoja, raportteja, muistioita ja muita vastaavia hallinnon tekstejä. Helposti mieleen nousee kysymys: mihin tätä kaikkea tekstimassaa tarvitaan? Tuotetaanko jopa tekstejä, joita kukaan ei lue?

Heikon lukijan näkökulmasta tekstimäärien lisääntyminen on hankala asia. Hänen on yhä vaikeampi luovia tekstimassoja läpi, ymmärtää ja hahmottaa yksittäisen tekstin paikka tekstien verkostossa. Usein käykin niin, että henkilö sivuuttaa kaikki viestit toivoen, että joku selittää tärkeät asiat hänelle suullisesti.

Samalla kun tekstimäärät lisääntyvät, myös vaikeasti ymmärrettävät erikoiskielet lisääntyvät ja kansainvälisyys on yhä tavallisempaa. Kun aiemmin palveluiden saaminen perustui vuorovaikutukseen, nyt palvelut ovat saatavilla erilaisten laitteiden ja koneiden kautta. Myös nämä ovat heikon lukijan kannalta kielteisiä kehityssuuntia. On selvää, että tulevaisuuden yhteiskunta edellyttää aina vain parempaa lukutaitoa. Samalla selkeän ja ymmärrettävän viestinnän merkitys korostuu.

Erikoiskielet vievät tilaa yleiskieleltä

Yleiskieli on usein määritelty seuraavasti:

Yleiskieli on kieliyhteisön eri ikä- ja ammattiryhmille yhteinen kielimuoto, joka on muotoasultaan kirjakielten normien mukaista, käyttää yleisesti tunnetuksi tiedettyä sanastoa (tai ainakin selittää käyttämänsä erikoistermit) ja on virkerakenteeltaan yksinkertaista.

Toisinaan myös yleiskielinen viestintä on vaikeasti ymmärrettävää. Esimerkiksi poliitikkojen, johtavien virkamiesten ja talouselämän vaikuttajien kirjoitusten ja puheiden

ymmärtäminen on välillä melkoinen haaste.

Erikoiskieliä, esimerkiksi lääkäreiden tai hallinnon ammattilaisten keskenään käyttämää ammattikieltä, on ulkopuolisen vaikea ymmärtää. Esimerkiksi kunnan viranomaiset voivat käyttää ilmauksia, joille ei ole yleiskielessä yhden sanan vastinetta. Asiakirjoissa puhutaan vaikkapa päihdeperheistä.

Omat ongelmansa tuovat myös esimerkiksi EU-kieli sekä tieteen kieleksi yhä voimakkaammin noussut englanti. Vaarana voi olla, että kaikille tieteen aloille ei enää kehity kunnollista suomenkielistä sanastoa, koska tieteentekijät käyttävät englantia.

On selvää, että erikoiskieliä tarvitaan asiantuntijoiden välisessä viestinnässä. Erikoiskielet ovat kuitenkin joutuneet yhä kauemmas yleiskielestä. Tämä on synnyttänyt vaatimuksia ryhtyä yleistajuistamaan tieteen tuloksia ja toisaalta lähentämään kauas kansalaisista etäantynyttä hallinnon kieltä yleiskieleen.

Kapulakieli ei häviä helposti

Yleisesti hyväksytty periaate on, että suurelle yleisölle suunnatun viestinnän tulisi olla yleiskielistä. Näin ei kuitenkaan aina ole, vaan esimerkiksi hallinnon asiakkailleen suuntaamat tekstit ovat usein liian vaikeita.

Mitä kapulakielelle voisi tehdä? Tilanne tuskin ratkeaa sillä, että eri organisaatioiden tiedottajille annetaan käsky kirjoittaa selkeämmin. Tekstin vaikeaselkoisuus ei ole tyypillisesti yksittäisen kirjoittajan kapulakielisyyttä, vaan kyse on koko instituution esitys- ja työskentelytavasta.

On tartuttava siis kiinni koko organisaation tapaan käyttää kieltä ja jopa muutettava lainsäädäntöä sekä muita pohjatekstejä, joiden varaan organisaation toiminta perustuu.

Suomessa asiaa on paljon käsitelty ja edistetty Kotimaisten kielten keskuksessa Kotuksessa, ja esimerkiksi Kela on pyrkinyt tietoisesti muuttamaan viestintäänsä selkeämmäksi. Myös monet kunnat ovat pyrkineet selkeyttämään viestintäänsä ja tuottaneet selkokielistä materiaalia erityisryhmille.

Puhekielestä virkakieleksi

Näin vapaa puhe muuttuu eri vaiheitten kautta virkakieleksi:

Haastateltavan puhe:

”ja sitte, sit tietyl taval... ehkä se on sit ollu se et ne yksiköt. . . et missä mää oon ollu ja näin... niin siel ei ehkä esimiehen kiinnostus oo paljo niinku ollu, et mä oon saanu huseerata ihan rauhassa. . . mistä mää on suunnattomasti nauttinu, hih”

Tutkimukseen muokattu teksti:

”Mä oon saanu huseerata ihan rauhassa, mistä oon suunnattomasti nauttinu.”

Yleiskieliseksi muokattu teksti:

”Olen saanut työskennellä omassa rauhassani ja olen nauttinut siitä paljon.”

Viralliseksi muokattu teksti:

”Toimintaedellytyksemme virastossa ovat suotuisat työntekijöiden osalta siten, että kunkin on mahdollista toimia omien aikataulujensa ja työtehtävien mukaisesti, mikä antaa monelle virkahenkilölle henkilökohtaista tyydytystä.”

*(Vesa Heikkinen – Pirjo Hiidenmaa – Ulla Tiililä:
Teksti työnä, virka kielenä. Gaudeamus, 2001)*

2 Mitä on selkokieli?

Selkokieli on suhteellisen laajasti hyväksytty omaksi kielimuodokseen, joka palvelee erityisryhmiä. Selkokielisen julkaisun tulee olla vastaavaa yleiskielistä julkaisua selvästi helpommin ymmärrettävä. Selkokielen tarkoitus ei ole korvata hyvää, selkeää yleiskieltä, vaan tukea niiden ihmisten tiedonsaantia, joille selkeä yleiskielikin on liian vaikeaa.

Selkokielestä yleisimmin käytetty määritelmä on Selko-keskuksen antama, ja se kytkeytyy yleiskielen määrittelyyn:

Selkokieli on mukautettu sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä luettavammaksi ja ymmärrettävämmäksi. Se on suunnattu ihmisille, joilla on vaikeuksia lukea ja/tai ymmärtää yleiskieltä.

Sanan selko- antoi suomen kielen lautakunta jo vuonna 1978. Sen jälkeen sanaa on käytetty esimerkiksi muodoissa selkokieli, selkosuomi, selkokirjallisuus jne. Nykyään selkokieli-sanan rinnalla käytetään yhä yleisemmin sanaa selkosuomi. Sana sopii hyvin esimerkiksi ohjaamaan verkkosivuilla julkaistavaan selko-osioon.

Selkokielen oikeutus on tasa-arvo

Selkokielen oikeutusta on perusteltu eniten tasa-arvolla. Suomen perustuslaissa todetaan, että ketään ei saa asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Myös YK:n alainen kirjastojärjestö IFLA on puolustanut selkomateriaalien tarvetta demokraattisella oikeudella kulttuuriin, kirjallisuuteen ja tiedonsaantiin. IFLA on julkaissut ohjeita selkokielen tuottamiseen, tuorein ohjeistus on vuodelta 2010.

Perustana saavutettavuus

Selkokielen tarvetta voidaan perustella saavutettavuuskäsitteen kautta. Saavutettavuuden rinnalla on käytetty sanaa esteettömyys, mutta saavutettavuus on käsitteenä laajempi.

Palvelujen hyvä saavutettavuus tarjoaa yksilölle mahdollisuuden osallistua ja saada elämyksiä riippumatta siitä, millaisia ominaisuuksia hänellä itsellään on. Kyse on muustakin kuin mahdollisuudesta esteettömään liikkumiseen, esimerkiksi selkeästä viestinnästä ja mahdollisuudesta saada apua tai käyttää apuvälineitä.

Saavutettavuuden osa-alueita voidaan tarkastella seuraavan jaottelun avulla:

- Asenteet
- Viestinnän saavutettavuus
- Hinnoittelun saavutettavuus
- Rakennetun ympäristön saavutettavuus
- Saavutettavuus eri aistien avulla
- Tiedollinen saavutettavuus
- Sosiaalinen ja kulttuurinen saavutettavuus
- Päätöksenteko ja strateginen työ

(Lähde: Kulttuuria kaikille)

Kielen ymmärrettävyyden ja samalla selkokielen käyttäjien kannalta tärkeimmät kohdat ovat tiedollinen saavutettavuus ja viestinnän saavutettavuus. Tiedollinen saavutettavuus voi tarkoittaa vaikkapa sitä, että museon näyttelytekstit ovat selkokielisiä, opastus on selkokielineen tai näyttelystä tuotetaan selkokielineen kirja. Viestinnän saavutettavuus tarkoittaa esimerkiksi, että kiinnitetään huomiota esitteiden, opasteiden ja tiedotteiden visuaaliseen ja kielelliseen selkeyteen, laaditaan saavutettavat verkkosivut tai tehdään kohdistettua mainontaa erityisryhmille.

Selkosovellukset antavat tietoa ja elämyksiä

Selkokieltä on käytetty eri sovelluksina sekä tiedon levittämisessä että elämysten antamisessa. Pääpaino selkosovelluksissa on ollut painetuissa julkaisuissa. Syynä lienee se, että kielen ymmärtämisen ongelmat tulevat luettaessa esille selvemmin kuin esimerkiksi katseltaessa televisiota. Nykyään selkokieltä käytetään yhä enemmän verkkopalveluissa.

Selkokieline tiedonvälitys

Selkokeskus julkaisee Selkosanomat-uutislehteä sekä sen ruotsinkielistä painosta, LL-Bladetia (yhdessä LL-Centerin kanssa). Lehti ilmestyy myös verkkolehtenä. Kehitysvammaisten Tukiliitto julkaisee selkokielistä aikakauslehti Leijaa. Yleisradiossa Selkouutisilla on säännölliset lähetysajat. Televisiossa selko-ohjelmia ei toistaiseksi ole ollut.

Muuta tiedonvälitystä ovat erilaiset tiedotushankkeet, joihin kuuluvat esimerkiksi painetut esitteet tai verkkosivuilta julkaistu selko-osiot. Tämänkin oppaan esimerkeistä käy ilmi, että monet kunnat ovat jo käyttäneet selkokieltä hyväkseen viestinnässään.

Selkokirjat

Selkokirjoja ilmestyy noin kymmenen nimikkeen vuosivauhtia. Selkokirjatuotantoa tuetaan valtion apurahoilla, jotka Selkokeskuksen selkokirjatyöryhmä jakaa hakemusten perusteella.

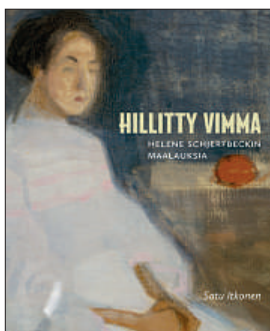
Selkokirja voi olla suoraan selkokielelle kirjoitettu tai aiemmin ilmestyneestä kirjasta selkokirjaksi mukautettu. Selkokielellä on julkaistu niin tieto- kuin kaunokirjallisuutta. Arviolta noin puolet julkaistuista selkokirjoista on tietokirjoja ja puolet kaunokirjallisia teoksia, joista noin kolmasosa

on mukautuksia. Selkokirjallisuuden ehdoton best seller on mukautus Aleksis Kiven Seitsemästä veljeksestä.

Valtaosa kirjoista on suunnattu aikuisille ja nuorille aikuisille, osa lapsille ja nuorille.

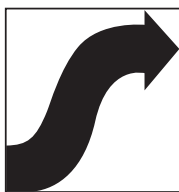
Selkokirjoiksi voidaan lukea myös muu saavutettava kirjallisuus eli esimerkiksi kuvasymboli- ja koskettelukirjat. Usein näissä kirjoissa on myös helppo teksti.

Selkokirjoja saa tilaamalla niitä suoraan kustantajilta tai Selkokeskuksen kirjavälityksen kautta. Kuntien kirjastoissa selkokirjoja on vaihtelevasti. Selkokirjat on yleensä sijoitettu omalle hyllylleen, joka on usein merkitty selkeästi. Kirjastojen saavutettavuus on koettu hyvin tärkeäksi selkokielen käyttäjien keskuudessa, sillä monella paikkakunnalla kirjasto on lähes ainoa kulttuuripalveluja tarjoava taho.



Selkojulkaisun tunnistaa selkotunnuksesta

Selkokielen kirjan, lehden, esitteen tai verkkosivuston tunnistamiseksi on käytössä selkotunnus. Tunnus toimii laadun takeena, ja sen avulla selkojulkaisut on myös helppo löytää.



Julkaisulle voi hakea selkotunnuksen Selkokeskuksen kautta. Selkotunnus myönnetään selkokielen asiantuntijoiden tekemän tarkistuksen jälkeen. Esitteille ja lehdille tunnuksen myöntää Selkokeskus yksin. Internetsivustoille Selkokeskus myöntää tunnuksen yhteistyössä Papunet-verkkopalvelun kanssa. Selkokirjoille tunnuksen myöntää Selkokeskuksen selkokirjatyöryhmä.

Suomi on selkotunnuksen käytössä edellä muita Euroopan maita, sillä vastaavaa logokäytäntöä ei tiettävästi ole missään muualla.

Selkotunnus on ilmainen. Selkotunnusta ei saa käyttää ilman lupaa.

Lisätietoa saavutettavuudesta: www.kulttuuriakaikille.fi

Lisätietoa selkotunnuksesta sekä selkokirjoista

ja -esitteistä: www.selkokeskus.fi

Lisätietoa julkaistuista selkosivustoista: www.selko.fi

Satakunnan sairaanhoitopiiri: potilasohjeet selkokielellä

Satakunnan sairaanhoitopiirissä on huomattu, että potilas-tietojen mukauttamisesta selkokielelle on hyötyä sekä poti-laalle että sairaalalle. Tavoitteena on, että ohjeiden mukau-tuksesta selkokielelle tulee vakiintunut käytäntö.

Selkokieli korvaa yleiskielen potilasohjeissa

Selkokiелiset potilasohjeet on tarkoitettu kaikille Satakunnan sairaanhoitopiirin potilaille. Väestö ikääntyy ja samalla sel-kokielestä hyötyvän vanhusväestön määrä kasvaa. Satakun-nassa on myös esimerkiksi ydinvoimalan rakennustyömaalla henkilöitä, joiden äidinkieli on joku muu kuin suomi tai ruotsi. Selkokielen käyttö on perusteltua heidänkin tarpei-taan ajatellen. Selkokielestä hyötyvät myös muut ihmiset, joilla on vaikeuksia lukemisessa tai lukemisen ymmärtämi- sessä.

Tavoitteena on, että kaikista tärkeimmistä ja käytetyim- mistä potilasohjeista tehdään selkomukautus. Selkokiелiset potilasohjeet korvaavat kokonaan aiemmat yleiskiелiset po- tilasohjeet, jotka jäävät vähitellen historiaan. Ajatuksena on myös se, että jatkossa uudet potilasohjeet kirjoitetaan suo- raan selkokielellä.

Selkokiелiset potilasohjeet edistävät paranemista

Selkokieli nähdään välineenä, jonka avulla potilaan asema paranee. Ymmärrettävä tieto omasta sairaudesta vähentää potilaan ahdistusta ja tuskaa. Jopa kivun tuntemus vähenee ja paraneminen nopeutuu.

Kun potilas saa ymmärrettävää informaatiota, hänen on helppo noudattaa sairaalasta tulleita ohjeita esimerkiksi en- nen leikkausta ja toimia oikein jatkohoidossa kotiutumisen jälkeen. Jos potilas haluaa antaa palautetta saamastaan pal- velusta, ymmärrettävät ohjeet tekevät sen mahdolliseksi.

Potilasohjeet lähetetään kirjeessä potilaan kotiin samalla, kun potilas kutsutaan sairaalaan. Kirjeen mukana voi esimerkiksi olla ohjeita siitä, mitä sairaalaan pitää ottaa mukaan ja mitä sairaalassa käynti maksaa. Lisäksi selkokielisiä potilasohjeita jaetaan potilaille sairaalassa. Ohjeissa voidaan kertoa esimerkiksi sosiaaliturvaetuuksista, joihin potilas on sairastumisensa myötä oikeutettu. Selkokieliset potilasohjeet löytyvät myös Satakunnan sairaanhoitopiirin verkkosivuilta.

Kiittävää palautetta

Palaute potilasohjeista on ollut pelkästään positiivista. Ihmiset arvostavat sitä, että asiat on kerrottu lyhyesti ja ytimekkäästi, informaatio on selkeää eikä vierasperäisiä sanoja ole.

Palautteesta on käynyt ilmi, että moni on arka kysymään lääkäriltä tai hoitohenkilökunnalta, jos ei ymmärrä jotakin asiaa. Lääkärin työtä ei haluta häiritä kysymyksillä, ja lisäksi pelätään, että oma kysymys on tyhmä. Palautteesta saatu tieto korostaa entisestään selkeän informaation merkitystä. Siihen selkokieli on oiva väline.

**Potilasohjeet ovat
osoitteessa: www.satshp.fi**



3 Kuinka moni tarvitsee selkokieltä?

Pääosa suomalaisista lukee hyvin. Nuorten lukutaitoa on mitattu niin kutsutuissa Pisa-tutkimuksissa. Niiden perusteella suomalaisten nuorten lukutaito on OECD-maiden paras ja merkittävästi parempi kuin minkään muun osallistujamaan. Noin puolet suomalaisista nuorista on erinomaisia lukijoita. Vaikka poikien lukutaito oli selvästi huonompi kuin tyttöjen, se on silti OECD-maiden poikien keskiarvoista korkein.

Lukutaito oli Pisa-tutkimuksen painopistealueena viimeksi vuonna 2009. Tutkimuksen kohdejoukkona oli sinä vuonna 15 vuotta täyttäneet nuoret. Otannan ulkopuolelle jäivät erityiskoulut. Heikko lukutaito oli 8 %:lla nuorista, kun OECD-maiden keskiarvo oli 19 %. Heikoissa lukijoissa oli selvästi enemmän poikia kuin tyttöjä. Suomalaistytöistä heikkoja lukijoita oli 3 % ja pojista 13 %.

Vaikka nuorten lukutaito on hyvä, heikon lukutaidon takia aina noin 4000 nuorella kustakin ikäluokasta tulee olemaan vaikeuksia selvittää jatko-opinnoista ja myöhemmin työelämän lukutaitovaatimuksista.

15 % aikuisista kuuluu riskiryhmään

Lukutaitotutkimusten mukaan myös aikuisten lukutaito on hyvä. Kuitenkin noin 15 % aikuisista eli lähes puoli miljoonaa aikuista kuuluu lukutaidon riskiryhmään. Heidän lukutaidossaan on suuria puutteita, jotka

- vaikeuttavat heidän oppimistaan, työllistymistään ja työntekoaan
- rajoittavat heidän arkielämäänsä ja harrastuksiaan
- vähentävät heidän opiskeluhaluaan ja aikuisopiskeluaan.

Koulutustason ohella ikä on voimakkaasti yhteydessä lukutaidon tasoeroihin. Yli 65-vuotiaiden lukutaidosta ei ole tehty laajoja lukutaitotutkimuksia. Työikäisten lukutaidosta

tehty tutkimus antaa kuitenkin viitteitä siihen, että ikä vaikuttaa myös lukutaitoon. Lukutaitotutkijat ovatkin todenneet, että ikääntyvien ikäluokkien lukutaidon kehittämiseen tulisi kiinnittää vakavaa huomiota.

Väestöstä 4–7 % hyötyy selkokielestä

Kuinka moni tarvitsee selkokieltä? Tähän mennessä on esitetty arvioita vain siitä, kuinka moni tarvitsee kirjoitettua selkokieltä – selkokielen tarvetta vuorovaikutustilanteissa ei ole arvioitu.

Selkokielen tarpeesta on esitetty vain likimääräisiä arvioita. Viimeisin niistä on Selkokeskuksessa 2000-luvun alussa tehty arvio. Sen mukaan selkokielen tarve vaihtelee eri ikäkausina, ja kaikkiaan selkokielestä hyötyviin ryhmiin kuuluu 200 000–350 000 suomalaista (4–7 %). Uusi arvio on tekeillä. Se valmistuu vuoden 2013 lopulla.

Selkokielen tarve vaihtelee eri ikäkausina. Lasten ja nuorten keskuudessa sen on arvioitu olevan 4–8 %, työikäisten keskuudessa 4–6 % ja yli 65-vuotiaiden keskuudessa 10–20 % ikäryhmästä.

Lisätietoa Pisa-tutkimuksesta:

<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2012/liitteet/okm12.pdf?lang=fi>

Lisätietoa selkokielen tarpeesta:

Hannu Virtanen: Selkokielen käsikirja.
Kehitysvammaliitto, 2009.

Kouvola:

opas maahanmuuttopalveluista

Kouvolan kaupunki on julkaissut maahanmuuttajille tarkoitettun selkokiehisen oppaan kaupungin palveluista. Kaupungin maahanmuuttopalveluiden asiakkaat tulevat kymmenistä eri maista ja puhuvat useita eri kieliä. Kaikilla on tavoitteena kuitenkin oppia suomea ja asioida suomeksi. Osa asiakkaista osaakin jo suomea selkokiehen verran, mutta vaikeampi viranomais teksti jää lukematta. Siksi selkokiehinen esite palvelee asiakaskuntaa paremmin.

Selkoesite selventää ammattislangia

Esite on tarkoitettu ensisijaisesti maahanmuuttopalveluiden asiakkaille ja toissijaisesti suomalaisille henkilöille, joiden on tarpeen tietää, mitä maahanmuuttopalveluissa tehdään ja keitä siellä työskentelee.

Selkokiehinen esite palvelee siten myös muita viranomaisia ja suomalaisia, jotka haluavat hahmottaa nopeasti ja selkeästi sen, mistä maahanmuuttopalveluiden toiminnassa on kyse. Maahanmuuttopuolen työssä käytetään alakohtaista työkieltä tai ”slangia”, jonka ymmärtäminen tuottaa usein asiaan vihkiytymättömälle vaikeuksia. Esimerkiksi sana ”kotoutuminen” ymmärretään maahanmuuttotyötä tekevien parissa hyvin monella tavalla ja laaja-alaisesti, kun taas muille sen sisältö hahmottuu huonosti.

Selkoesite vähentää turhia yhteydenottoja

Selkoesitettä on jaettu esimerkiksi oppilaitoksiin ja virastoihin, joissa käy maahanmuuttajia. Esitteitä on koko ajan saatavilla maahanmuuttopalveluiden toimipisteestä.

Esite on selkeyttänyt ulkopuolisille kaupungin maahanmuuttopalveluita sekä roolijakoa eri toimijoiden kesken. Tämä näkyy siinä, että maahanmuuttopalveluihin tulee vähem-

Kouvolan kaupungin maahanmuuttopalvelut



Kouvola

män sellaisia puheluita tai toimeksiantoja, jotka eivät liity sen toimialaan.

Esitteestä tehdään myös erikielisiä käännöksiä, joita on tarkoitus käyttää rinnan selkoesitteen kanssa. Näin tuetaan kielenoppimista ja kotoutumista ja tehdään termejä tutuiksi. Kaupungin maahanmuuttopalveluissa pidetään tärkeänä, että selkokieliosaamista vahvistettaisiin kaupungin viestinnässä, ei vain maahanmuuttajien takia, vaan kaikkien kuntalaisten tasa-arvoisemman kohtelun vuoksi.

Selkokeskus on myöntänyt palveluoppaalle selkotunnuksen. Palveluoppaan lisäksi Kouvolan kaupunki on tuottanut selkoesitteen tulkkauspalveluista.

Selkoesitteet ovat osoitteessa: <http://www.kouvola.fi/index/maahanmuuttajalle/oppaatjalinkit.html>

4 Selkokielen tarpeelle on monia syitä

Syy selkokielen tarpeelle voi olla sikiö- tai lapsuusajan kehityksessä, aikuiselämän tapahtumissa, tai se voi tulla vastaan vasta eläkeiässä. Usein kyseessä on useamman syyn yhteisvaikutus. Selkokielen tarpeen syyt voidaan luokitella seuraaviin pääryhmiin:

1. perimän vaikutus, sikiö- ja lapsuusajan kehityshäiriöt
2. sairauden tai ikääntymisen aiheuttamat syyt
3. kieliympäristön vaikutus (esimerkiksi kuuluminen kielivähemmistöön)
4. näiden syiden yhteisvaikutus.

Selkokielestä hyötyviä on vaikea jakaa eri ryhmiin, koska ryhmät menevät monilta osin päällekkäin. On myös selvää, että aina vain osa jonkin ryhmän jäsenistä hyötyy selkokielestä. Lasten ja nuorten kohdalla selkeimmin rajautuva kohderyhmä ovat erityisopetusta saavat oppilaat niin peruskoulussa kuin ammatillisessa koulutuksessakin.

Ammatilliseen erityisopetukseen otetaan nuoria, joilla on esimerkiksi hahmottamisen, tarkkaavaisuuden ja keskittymisen vaikeuksia, kielellisiä vaikeuksia, kehityksen viivästymistä tai autismiin tai Aspergerin oireyhtymään liittyviä oppimisvaikeuksia. Valtaosalla ryhmien jäsenistä oppimisvaikeudet jatkuvat aikuisiässä. Osalle heistä selkokielestä on ilmeistä hyötyä.

Aikuisiässä ongelmia kielen ymmärtämisessä voi tulla esimerkiksi aivohalvauksen tai ikääntymiseen liittyvien muistisairauksien vuoksi. Lisäksi oma ryhmänsä ovat maahanmuuttajat, joiden suomen kielen taito on puutteellinen. Mainittujen ryhmien lisäksi selkokielestä voi olla hyötyä muun muassa kielellisille ja etnisille vähemmistöille, mielen-terveyskuntoutujille, syrjäytyneille ja toisinaan myös tavallisille koululaisille ja suurelle yleisölle.

Lisätietoa selkokielen tarpeesta:
Hannu Virtanen: Selkokielen käsikirja,
Kehitysvammaliitto 2009

Selkokielen tarvitsijat

Selkokielestä hyötyviä on ainakin seuraavissa väestöryhmissä:

1. henkilöt, joilla on ongelmia hahmottamisessa, tarkkaavaisuudessa ja keskittymisessä (esim. ADHD, FASD)
2. henkilöt, joilla kielellisiä vaikeuksia (lukivaikeus, dysfasia)
3. henkilöt, joiden kehitys on viivästynyt (kehitysvamaiset henkilöt ja muut, joilla on laaja-alaisia oppimisvaikeuksia)
4. henkilöt, joilla on autismin kirjoon liittyviä oppimisvaikeuksia
5. henkilöt, joilla on aivoverenkierron häiriö (AVH, afasia)
6. henkilöt, joilla on muistisairaus (erityisesti dementiaa sairastavat) ja osa hyvin iäkkäistä henkilöistä
7. henkilöt, jotka opettelevat suomea toisena tai vieraina kielenä (tavallisimmin maahanmuuttajat)
8. muut (henkilöt, jotka kuuluvat etniseen tai kielelliseen vähemmistöön, mielenterveyskuntoutujat, syrjäytyneet, ulkosuomalaiset, koululaiset, suuri yleisö).

Hämeenlinna: palveluopas ikäihmisille

Hämeenlinnan kaupunki on julkaissut ikäihmisille tarkoitettua selkokielisen oppaan kaupungin palveluista. Oppaaseen on koottu myös muita ikäihmisille tarkoitettuja palveluita.

Aloite tuli ikäihmisiltä itseltään

Idea ikäihmisten palveluoppaan tekemisestä on lähtöisin Hämeenlinnan Vanhusneuvostolta. Se teki aloitteen Ikäihmisten lautakunnalle, joka puolestaan teki päätöksen, että opas tehdään. Oppaan työstämistä varten perustettiin työryhmä, ja vastuu oppaasta oli ikäihmisten palveluohjaus- ja neuvontatyöstä vastaavalla yksiköllä. Työhön liitettiin avuksi Kanta-Hämeen Pitsi-hanke koordinoimaan työskentelyä.

Oppaan sisältöä oli kirjoittamassa iso joukko eri henkilöitä, joista useimmat olivat kaupungin virkamiehiä. Työryhmässä keskusteltiin oppaan luettavuudesta ja selkoistamisesta, ja palautetta tuli myös ikäihmisiltä. Oppaassa haluttiin välttää ns. kapulakieltä ja kitkeä se pois. Jokaisella kirjoittajalla oli myös oma tyylinsä kirjoittaa, joten tekstien yhdenmukaistaminen oli tärkeää. Oppaan yhdenmukaista-

minen ja selkokielistäminen ostettiin ulkopuoliselta kielen asiantuntijalta.

Palveluopas tukee kotona asumista

Oppaan lähtökohtana on ikääntyvien hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen. Tavoitteena on, että se antaa monipuolista tietoa ikääntyville, ohjaa palveluihin, tarjoaa erilaisia vaihtoehtoja ja tukee kotona asumista. Oppaan kautta ikäihmiset saavat tietoa palveluista selkeästi ja helposti.

Ikäihmisten lisäksi oppaan kohderyhmiä ovat omaiset ja läheiset, ystävät ja tuttavat, palveluohjausta ja palveluneuvontaa antavat työntekijät sekä muut vanhustyössä toimivat ammattilaiset, kotihoidon henkilöstö, vapaaehtoistyöntekijät, järjestötoimijat sekä eläkejärjestöt.

Palveluopas on osoitteessa: www.hameenlinna.fi

5 Selkokieli on elävää ilmaisua

Selkokielen tuottaminen ei tarkoita kielen köyhdyttämistä ja mielikuvituksetonta kirjoittamista, vaan selkokieli voi olla kirkasta, elävää ja ilmaisuvoimaista. On eduksi, jos selko-kirjoittajalla on kirjoittamista tukeva peruskoulutus. Hänen on hyvä myös ymmärtää selkokielen käyttäjien tapaa ajatella ja toimia. Hyvän kirjoittajan ja selkokirjoittajan tärkeimpiä ominaisuuksia ovat kuitenkin innostus ja lahjakkuus – kielen taju.

Selkokirjoittajan tulisi hallita sen tekstilajin kirjoittaminen, jolle hän tuottaa selkotekstiä. Selkokielellä on kirjoitettu monenlaisia tekstilajeja, niin tietotekstiä kuin kaunokirjallisuutta. Tavallinen lukija tunnistaa tekstilajin useimmiten automaattisesti, ilman tietoista ajattelua. Havaitsemme runon runoksi ja lakitekstin lakitekstiksi.

Selkokielen käyttäjälle tekstilajien tunnistaminen saattaa olla isompi haaste kuin tavalliselle lukijalle. Kirjoittajan tehtävä on helpottaa lukijaa tunnistamaan tekstilaji, jotta lukija voi suhtautua tekstiin sen vaatimalla tavalla. Tiedote ja mainos ovat eri asioita, puhumattakaan vaikkapa mielikirjoituksesta tai kaunokirjallisesta tekstistä. Kirjoittajan pitää myös tietää, missä muodossa teksti julkaistaan. Esimerkiksi teksti verkkosivulle vaatii erilaisen työstämisen kuin painettuun julkaisuun tuleva teksti.

Selkokielessä on eri vaikeusasteita

On väistämätöntä, että selkotekstien vaikeusaste vaihtelee. Ei ole olemassa yhtä ainoaa oikeaa selkokielen tasoa. Jotkut

aiheet ovat niin monimutkaisia ja abstrakteja, että selkokielinenkin esitys niistä vaatii lukijalta paljon. Selkotekstin kirjoittaja voi kuitenkin pyrkiä asteittain helpompaan kieleen. Sama teksti voidaan siis periaatteessa muokata usealle eri vaikeustasolle.

Vaikeusaste määräytyy tekstilajin, käsiteltävän aiheen ja tekstin tarkoituksen mukaan. Tekstin kirjoittaminen on helppointa silloin, jos kerrotaan jostakin havainnollisesta, vaikka pa ihmisestä, eläimestä, esineestä tai käsin tehtävästä työstä. Abstraktimmasta aiheesta kirjoittava saa miettiä enemmän, miten tehdä tekstistä havainnollista.

Kirjoittaja voi vaikuttaa tekstiin, ei lukutilanteeseen

Selkotekstin kirjoittaja ei tavallisesti pysty vaikuttamaan kaikkiin tekijöihin, jotka liittyvät lukemisen ymmärtämiseen ja lukutilanteeseen. Hän ei esimerkiksi pysty parantamaan lukijan lukutaitoa eikä hän usein tiedä, minkälaisessa tilanteessa tekstiä luetaan tai kuunnellaan. Hän pystyy varmuudella vaikuttamaan vain itse tekstiin ja monesti myös siihen, minkälaisessa muodossa teksti julkaistaan.

Tekstiin liittyviä tekijöitä ovat esimerkiksi sanojen pituus, yleisyys ja vaikeustaso, lauseiden pituus, määreiden runsaus, sivulauseiden määrä ja vaikeat rakenteet, asiasisällön sidosteisuus ja tekstin kielellisten elementtien suhteet toisiinsa sekä typografinen luettavuus, kuten kirjaintyyppi, otsikointi, kappalejako, taitto ja kuvitus.

Helsinki: kehitysvammahuollon tiedotuskirje

Selkokieltä ei tarvitse aina käyttää laajoissa, erikseen suunnitelluissa tiedotusprojekteissa, vaan siitä on hyötyä myös jokapäiväisessä tiedottamisessa. Helsingin sosiaalivirasto julkaisee säännöllisesti ilmestyvää selkokielistä kehitysvammahuollon tiedotuskirjettä.

Tiedote on tarkoitettu kehitysvammaisille ihmisille sekä myös heidän perheilleen ja lähi-ihmisilleen.

Tiedote lähetetään postitse kaikille helsinkiläisille kehitysvammahuollon asiakkaille, lisäksi se on luettavissa sosiaali- ja terveystieteiden nettsivulla. Tarkoitus on jossain vaiheessa julkaista tiedote vain verkkosivuilla.

Selkotiedote korvaa yleiskielisen tiedotteen

Kehitysvammahuollon tiedotuskirje oli osa kehitysvammahuollon sosiaalityön kehittämisprojektia. Ensimmäinen tiedote oli yleiskielinen, mutta tiedotetta suunnitellut työryhmä totesi, että oli todella hankalaa esittää asiat ymmärrettävästi.

Ennen toisen tiedotteen aloittamista syntyi ajatus tehdä yleiskielisen version lisäksi selkoversio. Ajatus kehittyi edelleen niin, että lopulta päätettiin tehdä tiedotuskirjeestä vain yksi versio, joka mahdollisimman monen olisi mahdollista ymmärtää.

Tiedote syntyy niin, että työryhmä laati tiedotteen yleiskielisen tekstin, ja ulkopuolinen selkokielen asiantuntija mukauttaa tekstin selkokielelle.

Tiedotuskirje on osoitteessa:

http://www.hel.fi/hki/Sosv/fi/kehitysvammaisten_palvelut

6 Näin kirjoitat selkokieltä

Suomen selkokielen kirjoitusohjeet perustuvat osin kansainvälisiin ohjeisiin, osin Selkokeskuksen kehittäytyöhön sekä suomalaisten kielenhuoltajien ja -tutkijoiden näkemyksiin. Kansainvälisiä ohjeistoja ovat laatineet mm. YK:n alainen kansainvälinen kirjastojärjestö IFLA sekä kehitysvammaisten ja heidän omaistensa oikeuksien puolesta toimiva European Association of Inclusion International -kansalaisjärjestö. Ohjeita voi soveltaa sekä asiatekstien että kaunokirjallisten tekstien kirjoittamiseen.

Ennen kuin aloitat

Tärkeää on se, mitä kirjoittaja miettii ennen kirjoittamisen aloittamista. Minkä aiheen hän valitsee tekstille, minkä tyylin, miten hän rajaa käsiteltävän aiheen, mihin tekstilajiin hän sijoittaa tekstinsä? Myös tiedonhankinta on tärkeää. Kuinka paljon kirjoittaja tietää aiheesta? Ymmärtääkö hän todella asian? Tekijä valitsee aiheensa ja tavoitteensa monien mahdollisuuksien joukosta. Tavoite puolestaan vaikuttaa siihen, mitä hän tekstissä painottaa, mistä näkökulmasta ja millä tavoin hän kertoo asioista. Kun kyseessä on olemassa olevan yleiskielisen tekstin mukauttaminen selkokielelle, lähtötekstin ymmärtäminen ja analysointi ovat ensiarvoisen tärkeitä.

Kirjoittaminen on ajattelua ja kommunikaatiota. On hyvä muistaa, että kaiken selkeän tekstintuottamisen lähtökohtana on selkeä ajattelu.

Kirjoitusohjeet

Kirjoitusohjeet voidaan jakaa yleisiin sekä tekstitason, virketason ja sanatason ohjeisiin.

Kirjoita oikeaa ja hyvää suomea

- Noudata yleisiä kirjoitusohjeita.
- Noudata kielenhuollon suosituksia.

Selkokieli ei ole oma kielensä, vaan se on suomen kielen muoto samalla tavoin kuin esimerkiksi yleiskieli. Selkokielen kirjoittamiseen pätevät valtaosin samat säännöt kuin yleiskielisen tekstin kirjoittamiseen. On kuitenkin syytä korostaa, että selkotekstin kirjoittaminen ei ole pelkkää tekniikkaa ja ohjeiden noudattamista, vaan kirjoittajan luova panos on ensiarvoisen tärkeä samalla tavalla kuin kaikessa kirjoittamisessa.

Tekstitaso

- Pohdi, onko tekstin aihe oikein valittu.

Aiheen valintaa voi helpottaa miettimällä asiaa kahdesta eri näkökohdasta: mistä lukijat ovat kiinnostuneita ja mistä he tarvitsevat tietoa. Mieti, mikä on lukijan motivaatio tarttua tekstiin.

- Määritä lukijakunta, jolle julkaisu on suunnattu.
- Ota lukijaryhmän jäsen tai jäseniä mukaan suunnitteluun, jos mahdollista.
- Mieti, mitä tietoja lukijalla on aiheesta ennestään.
- Jos teksti on suunnattu aikuisille, käytä aikuisten kieltä.

Osa selkoteksteistä on tarkoitettu lukijoille yleisesti, osa suunnataan vain tietyille lukijaryhmälle, vaikkapa kehitys-

vammaisille nuorille tai maahanmuuttajavanhuksille. Teksti voi olla suunnattu samanaikaisesti myös useille eri lukijaryhmille. Tämä voi vaikeuttaa tekstin tekemistä ja myös sen ymmärtämistä, mutta on käytännössä mahdotonta, että esimerkiksi viranomaistiedotuksessa tuotettaisiin erikseen kaikille selkokielen lukijaryhmille juuri heitä varten muokattuja tekstejä.

- Mieti asioiden esittämisjärjestystä.
- Mieti, miten rakenteesta tulee looginen ja helposti avautuva.
- Päätä aiheen rajauksesta.
- Mieti, mitä haluat lukijan tai kuulijan todella oppivan, muistavan tai omaksuvan asiasta.

Selkoteksteissä näkökulma kannattaa asettaa voimakkaasti lukijan näkökulmaksi. Tämä onnistuu esimerkiksi niin, että käytetään sinä-muotoa. Jos siis yleiskielisessä esitteessä lukee *Lisää tietoa asiasta saa kirjastoista*, selkotekstissä lukee *Jos haluat asiasta lisää tietoa, mene lähimpään kirjastoon*.

Tehokas tapa tähdentää tiettyä asiaa on käsitellä se ensimmäisenä ja suhteuttaa muut asiat siihen. Painavimmat asiat ovat tekstissä ensin, ja paino vähenee loppua kohden. Jos lukija ei jaksakaan lukea tekstiä loppuun asti, mitään korvaamattoman olennaista tietoa ei jää lukematta.

- Varo, ettei tekstiisi synny aukkoja.

Selkotekstin laatimiseen kuuluu lyhentäminen ja karsiminen. Selkokirjoittajan on varottava sitä, että teksti ei muutu karinnan jälkeen vaikeaksi ymmärtää.

- Vältä viittauksia toisiin kohtiin tekstissä.

Lukijaa ei kannata rasittaa viittaamalla edellä olevaan tai myöhemmin tulevaan tekstiin. Se vie lukijan huomion pois tekstistä.

Sanastotaso

- Käytä valtaosin jokapäiväisiä, tuttuja sanoja.
- Vältä erikoiskielten sanoja ja murre sanoja.
- Selitä käsitteelliset, vaikeat sanat ja ilmaisut tekstissä.
Jos mahdollista, outo sana tulee selittää tai sitä tulee käyttää niin, että sen merkitys tulee ilmi asiayhteydestä.
- Vältä hyvin pitkiä sanoja.

Pitkät sanat, kuten moniosaiset yhdyssanat, hidastavat ja vaikeuttavat lukemista. Joskus pitkän sanan korvata lyhyemmällä tai pitkän yhdyssanan voi jakaa kahdeksi tai useammaksi sanaksi ilman, että merkitys muuttuu.

- Muista, että sanoilla on monia merkityksiä.
- Harkitse tarkkaan, kun käytät kielikuvia tai sanontoja.

Hyvä esimerkki sanan monista merkityksistä on sana *selkä*. Nykysuomen sanakirjassa esitellään yli sivun verran sanan eri merkityksiä ja käyttöyhteyksiä.

- Ole maltillinen sanojen vaihtelussa, toistoa ei tarvitse pelätä.
- Ole varovainen isojen lukujen kanssa.
- Vältä lyhenteitä.
- Ole konkreettinen: vältä abstrakteja ilmaisuja, viljele esimerkkejä.
- Kiinnitä asia aikaan ja paikkaan.

Isot luvut ovat monille hankalia hahmottaa. Lukumäärille kannattaa etsiä tapoja, joilla niitä voi selventää, esimerkiksi *yhtä paljon kuin Suomessa on asukkaita*.

Jos asioille on konkreettinen, tarkka ilmaus, kannattaa ensisijaisesti käyttää sitä: mieluummin *linja-auto* kuin *julkinen*

kulkuneuvo tai lasi ja lautanen mieluummin kuin astiasto.

Vaikeat rakenteet

- Vältä vaikeita sijamuotoja, kuten *vaimoineen*.
- Vältä vaikeita verbimuotoja, kuten *juoksennellessamme*.
- Vältä passiivia.
- Vältä tarpeettomia kieltomuotoja.

Passiivin sijasta lauseeseen on hyvä löytää aktiivinen tekijä. Varsinkin tietotekstissä kieltomuotojen kääntäminen myöntömuodoiksi parantaa tekstiä.

Tekstin voi tehdä vaikeaksi myös niin, että liittää yhteen saanaan paljon määritteitä. Lukijan voi olla mahdotonta pitää mielessään kaikkia määritteitä ennen pääsanaa.

Lause- ja virketaso

- Suosi lyhyitä lauseita ja virkkeitä.
- Kerro vain yksi tärkeä asia yhdessä lauseessa.

Älä pakkaa yhteen virkkeeseen tai lauseeseen liikaa tietoa. Jos virkkeessä tai lauseessa on liikaa asiaa, se voi jäädä lukijalta jopa kokonaan ymmärtämättä.

- Sijoita tärkein asia päälauseeseen ja tarkennukset sivulauseeseen.
- Sijoita yleensä tuttu asia lauseen alkuun ja uusi asia loppuun.
- Suosi suoraa sanajärjestystä silloin, kun ei ole erityistä syytä käyttää epäsuoraa.
- Vältä vaikeita virke- ja lauserakenteita ja pitkiä määriteketjuja.

Hyvä esimerkki vaikeista rakenteista ovat lauseenvastikkeet. Niitä käytetään puhekielessä harvoin, mutta teksteissä ne ovat yleisiä. Oiva perusohje selkokirjoittajalle on: Mieti, miten asia sanottaisiin puhekielessä, ja muokkaa se siitä kirjakieliseksi.

- Käytä sidoskeinoja, joilla lauseet liittyvät toisiinsa.

Teksti voi olla vaikeasti ymmärrettävää, jos se koostuu vain lyhyistä päälauseista. Pelkät perättäiset päälauseet eivät välttämättä kerro asioitten välisistä suhteista. Siksi lauseet ja asiat on syytä sitoa toisiinsa niin, että lukijan on helppo muodostaa käsitys tekstistä kokonaisuutena. Jos kirjoittaja ei ilmaise lauseiden välisiä suhteita, lukija joutuu päättelämään ne itse, mikä voi olla monelle heikolle lukijalle vaikeaa.

Sanoja, joilla ilmaistaan asioitten välisiä suhteita, ovat senkaltaiset sanat kuin esimerkiksi *ja, myös, lisäksi, ensiksi, toiseksi, kuin, mutta, kuitenkin, sen sijaan, koska, siksi, sen takia, sitten, joten, siis, näin ollen*.

Tekstin tarkistus

- Käytä apuna kohderyhmän edustajien palautetta.
- Lue teksti uudelleen jonkin ajan kuluttua ja parantele sitä tarpeen mukaan. Tarkista, että rakenne on looginen.
- Mieti, ovatko kaikki yksityiskohdat todella tarpeen. Mieti myös vastakkaisesti: sisältääkö kirjoituksesi tarpeeksi uutta tietoa, vai oletko toistanut vain itsestäänselvyyksiä?
- Tekstin ääneen lukeminen auttaa usein viimeistelyssä.
- Anna tekstisi luettavaksi toiselle selkokirjoittajalle.

Lisätietoa kirjoitusohjeista:

Hannu Virtanen: Selkokielen käsikirja,
Kehitysvammaliitto 2009.

Mukautusesimerkki

Perusopetuslaki, häiritsevän ja turvallisuutta vaarantavan oppilaan poistaminen

Jos poistettava oppilas koettaa vastarintaa tekemällä välttää poistamisen, rehtorilla ja opettajalla on oikeus käyttää sellaisia oppilaan poistamiseksi välttämättömiä voimakeinoja, joita voidaan pitää puolustettavina oppilaan ikä ja tilanteen uhkaavuus tai vastarinnan vakavuus sekä tilanteen kokonaisarviointi huomioon ottaen.

Sama teksti selkokielellä:

Opettajalla ja rehtorilla on oikeus poistaa ryhmästä oppilas, joka häiriköi. Heillä on myös oikeus käyttää poistamisessa voimakeinoja, jos oppilas vastustelea ja kieltäytyy poistumasta. Voimakeinojen valinnassa opettajan ja rehtorin on otettava huomioon, minkä ikäinen oppilas on ja miten vakava tilanne on. Lisäksi he saavat käyttää vain sellaisia voimakeinoja, jotka ovat tilanteen hallitsemisen kannalta välttämättömiä.

Lähde: Selkokeskuksen koulutusaineisto

Kirjoitusohjeet lyhyesti

Yleistä

- Noudata yleisiä kirjoitusohjeita.
- Noudata kielenhuollon suosituksia.

Tekstitaso

- Pohdi, onko aihe oikein valittu.
- Päätä aiheen rajauksesta.
- Määritä lukijakunta.
- Mieti, mitä tietoja lukijalla on aiheesta ennestään.
- Tee tekstin rakenteesta looginen ja helposti avautuva.
- Mieti, mitä haluat lukijan tai kuulijan todella oppivan, muistavan tai omaksuvan asiasta.
- Varo, ettei tekstiisi synny aukkoja.
- Vältä viittauksia toisiin kohtiin tekstissä.
- Jos teksti on suunnattu aikuisille, käytä aikuisten kieltä.

Sanastotaso

- Käytä valtaosin jokapäiväisiä, tuttuja sanoja.
- Vältä erikoiskielten sanoja ja murre sanoja.
- Selitä käsitteelliset, vaikeat sanat ja ilmaiset tekstissä.
- Vältä hyvin pitkiä sanoja.
- Muista, että sanoilla on monia merkityksiä.
- Harkitse tarkkaan, kun käytät kielikuvia tai sanontoja.
- Ole maltillinen sanojen vaihtelussa.
- Ole varovainen isojen lukujen kanssa.
- Vältä lyhenteitä.

Havainnollisuus

- Ole konkreettinen: vältä abstrakteja ilmaisuja, viljele esimerkkejä.
- Kiinnitä asia aikaan ja paikkaan.

Vaikeat rakenteet

- Vältä vaikeita sijamuotoja, kuten *vaimoineen*.
- Vältä vaikeita verbimuotoja, kuten *juoksennellessamme*.
- Vältä passiivia.
- Vältä tarpeettomia kieltomuotoja.

Lause- ja virketaso

- Suosi lyhyitä lauseita ja virkkeitä.
- Kerro vain yksi tärkeä asia yhdessä lauseessa.
- Sijoita tärkein asia päälauseeseen ja tarkennukset sivulauseeseen.
- Sijoita tuttu asia lauseen alkuun ja uusi asia loppuun.
- Suosi suoraa sanajärjestystä.
- Vältä vaikeita virke- ja lauserakenteita ja pitkiä määriteketjuja.
- Käytä sidoskeinoja, joilla lauseet liittyvät toisiinsa.

Tekstin tarkistus

- Käytä apunasi kohderyhmän edustajan palautetta.
- Lue teksti uudelleen jonkin ajan kuluttua ja parantele sitä tarpeen mukaan.
- Tarkista, että tekstin rakenne on looginen.
- Mieti, ovatko kaikki yksityiskohdat todella tarpeen.

Kapulakielestä selkeämmäksi

Esimerkki viranomaistekstistä:

Kotihoitokeskuksen hoitohenkilökunta tukee kotias-kareissa sekä antaa hoiva-, perushoito- ja sairaanhoito-palveluja sekä tukee terveyden ylläpitämisessä muuttu-vissakin olosuhteissa.

Mikä tekee tekstistä vaikean?

- Yhteen virkkeeseen on lastattu paljon informaatiota.
- Kapulakieliset ilmaukset (antaa hoivapalveluita, tukea terveyden ylläpitämisessä) ja pitkät yhdyssanat (hoi-tohenkilökunta, hoiva-, perushoito- ja sairaanhoito-palvelu) vaikeuttavat ymmärrettävyyttä.
- Jätetään lukijan tehtäväksi päätellä, ketä tuetaan.
- Kirjoittajan perspektiivi hallitsee, lukijaa on ajateltu vain vähän.

Sama teksti selkokielellä:

Kotihoitokeskuksen hoitajat auttavat asiakasta kotiaskareissa.

He huolehtivat myös asiakkaan perushoidosta ja sairaanhoidosta sekä muusta hoivasta.

Lisäksi he auttavat häntä pitämään huolta terveydestään silloinkin, kun elämäntilanne muuttuu.

(Hannu Virtanen: Selkokielen käsikirja. Kehitysvammaliitto, 2009)

7 Selkojulkaisun ulkoasu ja kuvitus

Selkeä teksti ei riitä tekemään materiaalista helppolukuista ja helposti ymmärrettävää. Julkaisun typografia, taitolliset ratkaisut ja kuvitus vaikuttavat yhtä lailla sanoman kiinnostavuuteen ja ymmärrettävyyteen.

Koska selkojulkaisuilla on hyvin erilaisia lukijoita, ulkoasun merkitys korostuu. Lukijalla voi olla vain vähän motivaatiota tai lukeminen voi olla hänelle työlästä. Lisäksi yksilöiden näkökyvyssä on suuria eroja.

Selkojulkaisuissa graafiset kikkailut eli erikoiset kirjaintyypit, lukuisat voimakkaat väripohjat, koristeelliset linjat tai muut vastaavat elementit ovat harvoin toimiva ratkaisu. Tavoitteena selkojulkaisuissa on yksinkertaisen selkeä mutta samalla tyylikäs ulkoasu.

Selkojulkaisujen ulkoasussa on myös syytä korostaa luovuutta. Selkotaiton ohjeet ovat helposti vain määräyksiä ja rajoituksia. Niitä orjallisesti seuraamalla julkaisuista tulee olemukseltaan toistensa kaltaisia, kuivakkaita ja raskaita. Näin ei tietenkään saisi olla. Selkotaitossa pitää noudattaa eräitä sääntöjä, mutta samanaikaisesti pitää käyttää myös mielikuvitusta ja ennakkoluulotonta kokeilua.

Julkaisun ulkoasu herättää parhaimmillaan myös tunteita. Usein emotionaalinen kiinnostus syntyy paljon helpommin kuin kiinnostus varsinaiseen tietoon.

Typografia ja taitto

Helppolukuisuus syntyy selkojulkaisuihin pääosin samoilla keinoilla kuin muihinkin painotuotteisiin. Tekstin luetavuuteen vaikuttaa merkittävästi se, mikä on tekstin ulkoasu eli typografia. Merkitystä on esimerkiksi kirjaintyyppin valinnalla, kirjainkoolla, rivien pituudella, rivivälillä ja palstan muodolla.

Kirjaintyypit

Selkojulkaisuihin on parasta käyttää tuttuja, yleisiä kirjaintyyppejä. Yleisesti uskotaan, että normaalilukija hahmottaa leipätekstissä antiikvakirjaimen (pääteellinen kirjain, esim. Times, Palatino) hieman paremmin kuin groteskin kirjaintyyppin (pääteetön ja tasapaksu kirjain, esim. Helvetica, Arial). Erityisryhmien osalta asiaa ei ole tutkittu, joten turvallisinta on noudattaa yleisiä ohjeita. Groteskia käytetään usein otsikoissa, antiikvaa taas enemmän leipätekstissä.

Kirjaintyyppi ei saa olla liian kapea, laiha tai muodoltaan epätavallinen eikä antiikvan kirjainmuodoissa saa olla liikaa paksuusvaihtelua. Mitä enemmän kirjaintyyppi poikkeaa totutuista, sitä hitaampaa on lukeminen. Monesti julkaisuun kannattaa valita vain muutamaa eri kirjaintyyppiä. Eri kirjaintyyppien kirjavuus luo sekavuutta ja vaikeuttaa lukemista.

Kursiivi on hiukan vaikealukuista, joten sitä kannattaa käyttää vain lyhyissä korostuksissa. Pienaakkoset eli geminat ovat luettavampia kuin suuraakkoset eli VERSAALIT, mikä pätee myös otsikoissa. Versaaleja käytetäänkin vain poikkeustapauksissa.

Kirjainten koko

Leipätekstin eli kirjoituksen perustekstin kirjainkoko on selkojulkaisuihin 11–16 pistettä kirjaintyypistä, painotuotteen muodosta (esimerkiksi lehti, kirja, esite) ja kohderyhmästä riippuen. Huomaa, että eri kirjaintyypit voivat näyttää samassa pistekoossa erikokoisilta.

Riviväli

Rivin pituus ja riviväli ovat erottamattomat: kun toinen muuttuu, toistakin pitää muuttaa. Perusidea on se, että pitkät rivit (leveä palsta) vaativat enemmän riviväliä kuin lyhyet. Turvallista on käyttää riviväliä, joka on 2–3 pistettä kirjainkoko suurempi. Esimerkiksi 12 pisteen tekstissä riviväli voisi olla 14–15 pistettä. Jos rivit ovat pitkiä, voi 16 pisteen riviväli olla tarpeen.

Palstan leveys

Parhaana rivin pituutena pidetään yleensä 55–60:tä merkkiä rivillä (välit mukaan lukien). Selkojulkaisuissa tämä on hyvä rivin ohjepituus, eli samalla rivillä ei pitäisi olla yli 60:tä merkkiä. Myös liian lyhyet rivit haittaavat lukemista. Palstan leveys ei saisi olla alle 35:tä merkkiä.

Tekstin ladonta

Selkokielen teksti ladotaan niin, että se on oikeasta reunasta liehu (eli rivit ovat eripituisia). Tavujakoja ei käytetä, paitsi toisinaan pitkissä yhdyssanoissa, jos sen osat osuvat eri riveille. Heikon lukijan saattaa olla vaikea ymmärtää tavuja.

Yhdelle riville pyritään sisällyttämään yksi ajatuskokonaisuus. Lauseet jaetaan riveille siten, että mahdollisimman moni lause alkaa rivin alusta. Olisi kuitenkin hyvä, että rivit olisivat suunnilleen yhtä pitkiä.

Liehureunaisuus tuo taittoon myös ilmapuutta. Lisäksi liehu mahdollistaa asiakokonaisuuksien kokoamisen samoille riveille. Tällöin heikko lukija voi pysähtyä ikään kuin hetkeksi hengähtämään luettuaan rivillä olevan kokonaisuuden. Rivijakoja kannattaa tarkkailla myös selkojulkaisujen otsikoissa. On mahdollista, että huolimattomasti tehdyn rivijaon vuoksi asian voi ymmärtää väärin.

Kappalejaot

Kappaleiden välit on osoitettava selvästi. Paras keino on jättää kappaleiden väliin tyhjä rivi, jolloin ensimmäisen rivin sisennystä ei tarvita.

Selkojulkaisuissa käytetään liehuladontaa

Tasapalstainen rivitys

Katri-Helena oli seurustellut 13-vuotiaasta alkaen. Hän meni naimisiin nuorena, niin kuin silloin oli tapana. Avioliitto kesti vain pari vuotta. Katri-Helena on sanonut, että hän ei ollut vielä valmis perustamaan perhettä. Hän aavisti, että nuoruuden rakkaus ei sittenkään ole se oikea.

Selkorivitys

Katri-Helena oli seurustellut
13-vuotiaasta alkaen.
Hän meni naimisiin nuorena,
niin kuin silloin oli tapana.
Avioliitto kesti vain pari vuotta.
Katri-Helena on sanonut,
että hän ei ollut vielä valmis
perustamaan perhettä.
Hän aavisti,
että nuoruuden rakkaus
ei sittenkään ole se oikea.

(Selkorivitetty teksti Johanna Kartion kirjasta Suomalaisia viihdetähtiä, Kehitysvammaliitto 2004.)

Typografian hierarkia

On tärkeää, että selkojulkaisuissa eri elementtien välinen hierarkia on oikea. Silloin esimerkiksi pääotsikko, väliotsikko, leipäteksti ja kuvateksti erottuvat riittävästi toisistaan. Hierarkiaa voi luoda kirjaintyyppillä, tekstikoon muutoksilla sekä lihavoinneilla ja kursivoinneilla. Ero on riittävä silloin, kun silmä erottaa eri kirjaintyylit helposti eri teksteiksi.

Värien käyttö

Tekstin ja taustan kontrasti voi helpottaa tai vaikeuttaa lukemista. Paras yhdistelmä on musta teksti valkoisella taustalla. Toimivia ovat myös eriväriset vaaleat taustapohjat, esimerkiksi keltaiset, siniset tai vihreät. Taustaväriä ei siis kannata laittaa voimakkaana, vaan kannattaa valita neutraali, paljon valkoista sisältävä taustaväri, jos haluaa parantaa tekstin luetavuutta.

Taustan ja kirjainten kontrastin pitää olla sitä suurempi, mitä pienempi on kirjainkoko. Kirjava tausta vaikeuttaa lukemista lähes aina. Negatiivitekstejä, joissa on valkoinen (tai vaalea) teksti mustalla (tai tummalla) pohjalla, ei selkojulkaisuissa juuri kannata käyttää.

Paperilaatu ja julkaisun koko

Painotuotteen luettavuuteen vaikuttavat myös esimerkiksi julkaisun koko, paperilaatu ja sidonta. Paperin valinnassa tulee välttää liian kiiltäviä paperilaatuja, koska niihin saattaa tulla häiritseviä heijastumia. Sidonnassa olisi huomioitava se, että sidonta kestää julkaisun voimakkaankin aukaisemisen.

Selkokuva näyttää oleellisen

Kaikkiaan selkokielen lukijaryhmien tapaa ymmärtää kuvia on tutkittu hyvin vähän. Se tiedetään, että kuvat ovat monille selkojulkaisujen käyttäjille hyvin tärkeitä – samalla tavoin kuin koko julkaisun ulkoasu. Selkojulkaisujen kuvien pitäisi olla korkeatasoisia, ja myös julkaisun painojäljen tulisi olla hyvä.

Monet asiat ovat ymmärtää paljon helpommin, jos ne esitetään kuvina ja piirroksina, ei pelkästään tekstinä. Hyvä kuvitus antaa lukijalle tärkeitä ennakkotietoja ja auttaa virittämään tekstin lukemiseen. Toisaalta huono ja vääränlainen kuvitus voi vaikeuttaa tekstin ymmärtämistä. Kyse voi silloin olla vaikkapa vaikeasti hahmottuvasta piirroksesta tai liian yleisestä, vääriä yksityiskohtia sisältävästä valokuvasta.

Kuvat voidaan jakaa kahteen pääryhmään eli tietokuvaan ja taidekuviin. Taidekuva puhuttelee mielikuvitustamme ja pakottaa meidät omaan tulkintaan. Parhaassa tapauksessa se opettaa meitä näkemään maailman uusin silmin.

Taidekuvaa luetaan ja koetaan lähinnä tunteella, kun taas tietokuvaa luetaan ja ymmärretään älyllisesti. Tietokuvien ja taidekuvien raja ei kuitenkaan ole aina selvä.

Ohjeita kuvien valintaan

Kuvan tulisi olla yhtenevä tekstin kanssa, ei esimerkiksi vastakohta. Jos tekstissä puhutaan vaikkapa puiden hakkuista, kuva ei saa olla aarniometsästä. On hyvä, että kuva ja teksti ovat loogisesti yhtäpitävät.

Erikoisia kuvakulmia kannattaa välttää. Jos kuva on esimerkiksi voimakkaasti suurennettu, asia kannattaa selittää kuvatekstissä.

Symbolisia kuvia kannattaa käyttää harkitusti. Lukijat tulkitsevat yleisimmät symbolit luultavasti oikein (esim. sydän rakkauden symbolina), mutta vaikeimmissa kuvan tulkinta on usein väärä (esim. rikottu nukke perheväkivallan symbolina). On myös hyvä muistaa, että toisesta kulttuurista tuleva lukija saattaa katsoa symbolikuvaa omaa kulttuuriustaansa vasten ja ymmärtää sen siksi väärin.

Olisi hyvä, että kuvassa ei olisi voimakkaita, turhia yksityiskohtia. Esimerkiksi kuvaan sattumalta pujahtanut kahvilakyltti saattaa viedä huomion kahvinjuontiin ja varsinainen asia unohtuu. Myös kuvien suhdetta toisiinsa kannattaa tarkkailla. Jos viereisissä kuvissa on esimerkiksi kettu ja varis, olisi hyvä, jos niiden kokosuhde toisiinsa kävisi kuvista ilmi.

On syytä tarkkailla myös kuvan tunneviestiä, koska myös tietokuvaan sisältyy usein tunteita.

Lisätietoa selkojulkaisun ulkoasusta:

Markus Itkonen: Typografian käsikirja. RPS-yhtiöt 2007.

Markus Itkonen: Typografia ja luettavuus. Leela Laura Leskelä – Hannu Virtanen: Toisin sanoen – selkokielien teoriaa ja käytäntöä. Kehitysvammaliitto 2006.

Jaana Teräväinen: Typografia luettavuuden apuna, www.selko-e.fi/oppaat/

Lisätietoa kuvituksesta: Maarit Inbar: Selkokielisen kirjallisuuden kuvituksesta, osoitteessa <http://papunet.net/selko-keskus/selkokirjallisuuden-valtiontuki/ohjeita-selkokirjan-kuvitukseen.html>

Euroopan unionin synty

Miksi EU aikanaan perustettiin?

Ajatus Euroopan unionista syntyi toisen maailmansodan jälkeen. Ajateltiin, että yhteistyö maiden välillä estää sotien syttymisen.

Yhteistyö alkoi hiilen ja teräksen tuotannon ottamisesta yhteiseen hallintaan. Siitä se kasvoi maataloustuotteiden markkinoihin ja kaupankäyntiin EU-maiden välillä. Yhteistyö on laajentunut useimmille muille yhteiskuntaelämän alueille.

EU:n perustajamaita olivat *Saksa, Ranska, Italia, Alankomaat, Luxemburg ja Belgia*. Vuosien mittaan yhä useammat Euroopan maat ovat liittyneet mukaan.

Milloin EU perustettiin?

Euroopan unionin ensimmäinen nimi oli *Euroopan hiili- ja teräsyhteisö*. Se perustettiin vuonna 1950. Sen jälkeen EU:n niminä olivat *Euroopan talousyhteisö* ja *Euroopan yhteisö (EY)*.

Nimitys Euroopan unioni tuli käyttöön vuonna 1992. Silloin allekirjoitettiin EU:n perustamis-sopimus eli Maastrichtin sopimus. Sopimus tehtiin Maastrichtin kaupungissa Hollannissa.

Miten ja miksi Suomesta tuli EU:n jäsen?

Suomi liittyi EU:hun vuonna 1995. Ennen sitä Suomella oli jo paljon taloudellista yhteistyötä Euroopan maiden kanssa. Monet Euroopan maita koskevat asiat vaikuttivat myös Suomeen, ja Suomi halusi olla mukana päättämässä niistä.

Ennen EU:hun liittymistä Suomessa järjestettiin kansanäänestys Euroopan unionin jäsenyydestä. Kansanäänestyksessä enemmistö eli 56,9 prosenttia suomalaisista kannatti EU:n jäsenyyttä.



Suomi liittyi Euroopan unioniin vuonna 1995. Kuvassa Suomen edustajat allekirjoittavat sopimusta.

Sivu selkoesitteestä Kansalaisten Euroopan unioni (Euroopan parlamentin Suomen-tiedotustoimisto 2013). Esitteen oikea koko B5.

Ulkoasu lyhyesti

- Leipätekstin kirjainkoko on tavallista suurempi.
- Kirjaimet ovat yleistä kirjaintyyppiä, leipätekstissä usein päätteellinen kirjain.
- Rivien välit ovat ilmavia, välit ovat 2–6 pistettä kirjainkokoja suurempia.
- Kappaleiden väliin jää tyhjä rivi, kappaletta ei sisennetä.
- Teksti on oikeasta reunasta liehu.
Tavujakoja ei käytetä (poikkeuksena joskus pitkä yhdyssana).
- Yhdelle riville pyritään sisällyttämään yksi ajatuskokonaisuus. Uusi lause alkaa tavallisesti rivin alusta.
- Rivin pituus on yleensä 50–60 merkkiä (välit mukaan lukien).
- Eri elementtien välinen hierarkia on oikea, pääotsikko, väliotsikko, ingressi ja leipäteksti erottuvat toisistaan.

- Kirjastosta löydät
- kirjoja
 - lehtiä
 - musiikkia
 - DVD- elokuvia
 - kielikursseja
 - äänikirjoja
 - lastekotivai kirjoja
 - selkokirjoja

Kirjastossa on kirjoja ja muita aineistoja monella eri kielellä.
Kirjastosta voit löytää luettavaa myös omalla äidinkiielelläsi.



Kirjastosta löydät selkokirjoja.

Kirjastosta voit lainata dvd-elokuvia.



Kirjastossa voit tutkia sinua kiinnostavia harrastekirjoja.

Kirjaston käyttö on ilmaista

Kirjastosta voit lainata kirjoja ja muita aineistoja.
Voit tulla kirjastoon myös etskelemaan,
lukemaan lehtiä ja kuuntelemaan musiikkia.

Kuopion kaupunginkirjasto toimii pääkirjastossa ja lähikirjastoissa.
Kirjasto on käy alueille, joilla ei ole oma kirjasto.

Jos olet vanha tai liikut huomasti,
voit kysyä kirjastosta Kirjoja kntiin -palvelua.

Pääkirjastossa on aikuistenosasto, lastenosasto,
musiikkosasto ja lehtilukusali.



Kirjaston henkilökunta auttaa sinua.

Kirjastokortti

Kirjastokortin saat, kun täytät henkilötietolomakkeen
ja näytät virkailijalle henkilöllisyystodistuksen, jossa on valokavasi.
Huoletta täytät alle 18-vuotiaan lomakkeen.
Myös lapset voivat saada kirjastokortin.
Lapsen on kuitenkin oltava yli 6-vuotias.
Ensimmäinen kirjastokortti on ilmainen.

Samalla kortilla voit lainata kaikissa Kuopion kaupunginkirjaston kirjastoissa.



Kirjastokortilla on henkilökohtainen.

Ilman kirjastokorttia et voi lainata kirjoja kirjastosta.
Ota kirjastokorttisi aina mukaan kirjastoon.
Kirjastokorttisi on henkilökohtainen.
Se tarkoittaa sitä, että olet vastuussa niistä kirjoista,
joita lainaat korttillasi.
Jos korttisi katoaa, ilmoita siitä heti kirjastoon.
Ilmoita myös, jos osoitteesi tai nimesi muuttuu.

Laina-alka

Kirjojen, lehtien ja musiikin laina-alka on 4 viikkoa.
DVD:n laina-alka on 1 viikko.

Kun lainaat, saat lainakutsun.
Lainakutsusta näet päivämäärän, milhin mentessä lainasi
eli kirjat tai muut aineistot pitää palauttaa.

Samalla kirjastokortilla voit lainata kaikissa Kuopion kirjastoissa.



Kuopio: selkoesite kirjaston toiminnasta

Kuopion kaupunginkirjasto on julkaissut selkokielisen oppaan kirjaston palveluista ja käytöstä.

Idea selkoesitteestä tuli kirjastoon perustetulta Hakeutuvan palvelun työryhmältä. Sen ensimmäinen tehtävä oli miettiä, miten kirjaston palvelut saataisiin tutuiksi erityisryhmille, kuten vanhuksille, maahanmuuttajille ja ihmisille, joiden on vaikea hahmottaa tai ymmärtää lukemaansa.

Esitteen suunnittelussa ja toteutuksessa on käytetty ulkoasun suunnittelun ammattilaisia, minkä vuoksi esitteen ulkoasu onkin varsin onnistunut. Työryhmä suunnitteli ja toteutti esitteen yhdessä graafisen suunnittelijan ja valokuvaajan kanssa.

Esite on jaossa kaikissa Kuopion kirjastoissa, ja sitä annetaan uusille erityisryhmien edustajille, kun he ottavat kirjastokortin. Palautteen perusteella esite on saanut hyvän vastaanoton, ja se palvelee hyvin tarkoitustaan.

Ennen julkaisemista esite lähetettiin tarkastettavaksi Selkokeskukseen, joka tarkasti kielen, korjasi virheet ja myönsi korjausten jälkeen esitteelle selkotunnuksen.

Kirjastoesite on osoitteessa:

<http://kirjasto.kuopio.fi/Kirjasto-tutuksi>

8 Selkokielen käyttö asiakaspalvelussa

Leealaura Leskelä

Verkkopalveluiden lisääntymisestä huolimatta moni kunnan palvelu on edelleen asiakaspalvelua erilaisissa palvelupisteissä. Selkokieltä tarvitseville ihmisille voi olla erityisen tärkeää käsitellä asiaansa kasvokkain viranomaisen tai asiakaspalvelun työntekijän kanssa, sillä verkkopalveluiden käyttö saattaa olla heille vaikeaa. Kun kunnan asiakaspalveluiden rakennetta pohditaan, on hyvä suunnata kasvokkaista palvelua juuri heille, joille muiden palveluiden käyttö on vaikeaa tai mahdotonta.

Asiakaspalvelutilanteissa esimerkiksi kielitaidon puutteet näkyvät monin tavoin. Asiakkaan voi olla vaikea ymmärtää, mitä palvelua hän on hakemassa tai miten tai keneltä sitä haetaan. Hänellä voi olla hyvin epämääräinen käsitys myös siitä, millaisia toimia häneltä itseltään odotetaan. Asiakaspalvelun työntekijän puheen ymmärtäminen ja oman tilanteen ja asian selittäminen on todennäköisesti hankalaa heikolla kielitaidolla. Asiakaspalvelun henkilökunnan on siksi syytä perehtyä myös puhutun selkokielen ja vuorovaikutuksen periaatteisiin.

Vuorovaikutus ei ole vain puhetta

Toimiva vuorovaikutus tarkoittaa muutakin kuin vain selkeästi artikuloitua puhetta. Vuorovaikutuksen parantaminen vaatii usein asiakaspalveluun osallistuvilta ihmisiltä omien asenteiden ja keskustelutapojen tarkastelua.

Asiakkaat ovat kaikki yksilöitä, mutta niin ovat asiakaspalvelupisteiden työntekijätkin. Yhdelle työntekijälle selkeä ja rauhallinen puhe tulee luonnostaan, toinen joutuu harjoittelemaan sitä pitkään. Kaikkein tärkeintä on kuitenkin se, että asiakaspalvelussa halutaan kohdata ja vastaanottaa myös sellaisia asiakkaita, joilla on erityistarpeita ymmärrettävän kielen suhteen.

Luo kiireetön ilmapiiri

Usein toimiva vuorovaikutus vaatii myös muutoksia joihinkin asiakaspalvelutilanteen rakenteisiin ja henkilöstöresursointiin. Moni selkokieltä tarvitseva jännittää viranomaisen kanssa keskustelua, joten asiakaspalvelussa on kiinnitettävä erityistä huomiota turvallisen, ystävällisen ja rauhallisen ilmapiirin luomiseen.

Kiireen tai kärsimättömyyden tunne voi estää asiakasta ymmärtämästä yksinkertaistakaan puhetta. Jos asiakaspalveluun ei varata riittävästi aikaa ja työntekijöitä, selkokieltä tarvitseva asiakas ei todennäköisesti saa asiaansa hoidettua, vaan palaa sen kanssa toistamiseen palvelupisteeseen.

Kannusta kysymään

Asiakaspalvelu on tyypillisesti tiedon keruuta ja välittämistä. Moni asiakas kokee kuitenkin viranomaisten kanssa keskustelun vaikeaksi esimerkiksi siksi, että viranomaisten pelätään käyttävän kankeaa kapulakieltä, jota asiakkaan on vaikea ymmärtää. Ihmisillä on tällaisissa tilanteissa taipumus peitellä ymmärrysvaikeuksia, sillä niiden myöntäminen voi tuntua nololta ja asiakas voi pelätä menettävänsä kasvonsa. Asiakaspalvelussa työntekijän on saatava asiakas vakuuttumaan siitä, että hänellä on oikeus kysyä ja vaatia selvitystä epäselvistä asioista.

Tue vuoropuhelua

Viranomaisen on hyvä kiinnittää huomiota myös keskustelun vuorotteluun ja välttää luennoivaa puhetapaa. Selkokieltä tarvitsevan on usein vaikeaa keskittyä kuuntelemaan pitkiä selityksiä ja puheenvuoroja. On parempi edetä asian käsitelyssä pala kerrallaan ja pyrkiä kyselemällä ja kannustamalla saamaan asiakas mukaan vuoropuheluun.

Ohjeita selkokielifiseen puheeseen

Selitä konkreettisilla esimerkeillä

Selkokielisessä puheessa viranomainen pyrkii tietoisesti välttämään sellaisten sanojen ja käsitteiden käyttöä, jotka ovat hänelle alan ammattilaisena tuttuja, mutta asiaan perehtymättömälle outoja. Joskus tällaisia sanoja tai käsitteitä on kuitenkin mahdoton välttää. Näissä tilanteissa on tarpeen, että asiakaspalvelun työntekijä selittää sen konkreettisten esimerkkien avulla.

Koska puhetilanteissa konkreettisia esimerkkejä ei välttämättä tule heti mieleen, työntekijän on hyvä etukäteen valmistautua ja miettiä, miten jokin sana tai käsite on helpointa selittää. Asiakaspalvelun työntekijät voivat myös yhdessä kerätä hankalaksi osoittautuneita käsitteitä ja miettiä, millaisia konkreettisia esimerkkejä ja selityksiä niistä voi antaa.

Selitä asia usealla eri tavalla

Pitkät, kapulakieliset käsitteet on yleensä helppo tunnistaa vaikeiksi. On kuitenkin hyvä huomata, että melko tavallisetkin sanat voivat olla puheessa hankalia. Esimerkiksi sanat *palaute*, *tuote*, *johonkin mennessä* tai *korvauksetta* eivät välttämättä vaikuta kovin hankalilta, mutta saattavat puhetilanteessa osoittautua asiakkaalle vaikeiksi ymmärtää.

Kielenoppijoita palvellessaan asiakaspalvelun työntekijän on otettava huomioon, että suomen kielessä sanojen taivutus voi vaikuttaa niiden tuttuuteen ja tunnistettavuuteen. Esimerkiksi sana *tuki* taipuu muotoon *tuessa*, jolloin kielenoppijan voi olla vaikea hahmottaa sitä samaksi sanaksi. Työntekijän on siksi varauduttava selittämään asioita useammalla eri tavalla, jos asia ei muuten selviä.

Käytä arkipuhetta, vältä kirjoitetun kielen piirteitä

Suomen kielen mutkikas sanojen taivutusjärjestelmä ja monipuoliset lauserakenteet tuottavat monille selkokieltä tarvitseville vaikeuksia. Esimerkiksi lauseenvastikerakenteet (*haettaessa*, *anottuasi*) tai substantiivin ympärille rakennetut ilmaukset (*suoritettiin työntekijöiden haastattelut*) hahmot-

tuvat monelle selkokieltä tarvitsevalle heikosti. Osa näistä rakenteista on vaikeita siksi, että ne ovat puhutussa kielessä harvinaisia. Asiakaspalvelutilanteissa olisikin syytä pyrkiä käyttämään arkipuheelle tyypillistä kieltä, jossa tällaisia kirjoitetun kielen piirteitä on vähän.

Jaa tieto moneen osaan

Ymmärtämisen kannalta on olennaista, ettei kuulijalle tarjota liian paljon informaatiota yhdellä kertaa. Esimerkiksi monivaiheisten toimintaohjeiden selostamisessa asia kannattaa jakaa erillisiin kokonaisuuksiin. Asiakkaalle kannattaa aluksi kertoa, että toimintaohjeessa on monta vaihetta, ja että ne käydään läpi kukin kerrallaan. Samalla voi muistuttaa, että asiakas voi keskeyttää puheen ja pyytää tarkennuksia, jos hänen on vaikea ymmärtää.

Kiinnitä huomio painotukseen ja puherytmiin

Puhujan on hyvä kiinnittää huomiota myös prosodiaan eli muun muassa puheen sävelkulkuun, painotukseen ja puherytmiin. Puhujan on yleensä melko vaikea vaikuttaa tietoisesti prosodiaan ilman, että se alkaisi vaikuttaa luonnottomalta. On kuitenkin selvää, että liian nopea tai luonnottomasti hidastettu puhe vaikeuttaa ymmärtämistä. Pyrkinessään puhumaan selkeästi ihmiset yleensä painottavat sanottavansa pääasiaa, hidastavat jonkin verran puhettaan ja puhuvat sopivan vaihtelevalla, mutta ei liian korostetulla sävelellä.

Tarkista, että asiakas on ymmärtänyt asian

Ymmärrysvaikeudet ovat puheessa tavallisia, ja niiden käsittelemiseksi ja korjaamiseksi keskustelijoilla on käytössään useita keinoja. Tavallisia keinoja nostaa ymmärtämisen vaikeuksia esille ovat kysymyssanat, toisto tai erilaiset tutkinnat aiemmin sanotusta.

Asioimistilanteissa ymmärrysvaikeuksia ei kuitenkaan aina huomata, sillä varsinkin vieraan ihmisen kanssa niiden käsittely voi tuntua kiusalliselta. Kun ihmisellä on kielellisiä vaikeuksia, hänen voi olla erityisen vaikea ilmaista ymmärrysvaikeuttaan. Siksi ymmärtämistä on ajoittain hyvä tarkis-

taa, vaikka asiakas ei sitä itse toisi esille.

Asiakaspalvelun työntekijä voi tarkistaa omaa ymmärtämistään esimerkiksi kysymällä ajoittain, onko hän ymmärtänyt oikein. Työntekijä voi ajoittain koota yhteen aiemmin sanottua tai sovittua ja kysyä, menikö asia näin. Hän voi myös pyytää asiakasta keskeyttämään, jos joku kohta on jäänyt epäselväksi. On tärkeää ilmaista, että asiaa voidaan hyvin käsitellä lisää ja että kysymyksiin vastaaminen on asiakaspalvelun työntekijälle mieluista.

Jos työntekijä alkaa epäillä, että asiakas on ymmärtänyt hänet väärin, väärinymmärrykseen on syytä tarttua ystävällisesti ja selkeästi.

Muita apukeinoja

Puheen selkeyttämiseksi on monia muitakin keinoja. Asiakaspalvelun työntekijä voi piirtää kuvia tai kirjoittaa paperille avainsanoja. Osa selkokieltä tarvitsevista asiakkaista hyötyy tukiviittomista ymmärtämisen tukena. Myös eleet ja ilmeet, kädenliikkeet ja asennot voivat tukea ymmärtämistä.

Suunnittele asiakaspalvelupiste oikein

Palvelupisteen suunnittelussa tulee ottaa huomioon selkokieltä tarvitsevat asiakkaat ja heidän erityistarpeensa. Esimerkiksi ikääntyvien asiakkaiden kuulovaikeudet on huomioitava, kun palvelutiskin sijoitusta, väliseiniä ja jonotuspaikkoja suunnitellaan. Palvelupisteen lähellä olevien

laitteiden tulisi olla hiljaisia, jotta taustahäly ei estä puheen ymmärtämistä.

Luontevaa ja turvallista vuorovaikutusta edistää myös se, jos asiakas ja työntekijä pääsevät melko lähelle toisiaan eikä heitä eroteta esimerkiksi palveluluukulla tai muulla rakennelmalla. Asiakaspalvelupisteissä on myös huomioitava muut palvelun saavutettavuuteen vaikuttavat asiat.

Lisätietoa:

Kartio, Johanna (toim.): Selkokieli ja vuorovaikutus.

Kehitysvammaliitto, 2009.

Leskelä, Leela - Lindholm, Camilla (toim.):

Haavoittuva keskustelu. Keskusteluanalyttisia tutkimuksia kielellisesti epäsymmetrisestä vuorovaikutuksesta.

Kehitysvammaliitto, 2012.

Puhetta tukevat ja korvaavat menetelmät:

<http://papunet.net/tietoa/kommunikointikeinot>

Selkokeskus järjestää koulutusta selkokielen puhumisesta asiakaspalvelutilanteissa: <http://papunet.net/selkokeskus/koulutus.html>

9 Saavutettavuus ja selkokieli verkkopalveluissa

Sami Älli

Internetin voidaan sanoa olevan periaatteeltaan saavutettava. Sen taustalla olevat tekniset ratkaisut ja standardit mahdollistavat sisältöjen ja rakenteiden muokkaamisen käyttäjien tarpeiden mukaan. Esimerkiksi näkövammaiset henkilöt voivat käyttää verkkoa ruudunlukuohjelmalla, jonka avulla verkkosivun sisältö on mahdollista esittää puhumalla tai pistekirjoituksella. Vastaavasti selkokielen käyttäjille suunnattu sivusto voidaan suunnitella niin, että se on käyttäjäryhmälleen mahdollisimman helppokäyttöinen.

Kaikki verkkopalvelut eivät kuitenkaan ole erityisen saavutettavia. Monet verkkopalvelut ovat suurelle osalle käyttäjistä hankalia käyttää, eivät vain jollekin tietylle käyttäjäryhmälle. Erityisen huolestuttavaa on, että verkkopalveluiden merkitys lisääntyy koko ajan. Esimerkiksi julkishallinto siirtää enenevässä määrin palveluita verkkoon.

Yksi syy puutteisiin verkkopalveluiden saavutettavuudessa on, ettei Suomessa ole pakottavaa lainsäädäntöä verkkopalvelujen saavutettavuuden varmistamiseksi. Useissa maissa saavutettavuuden takaamiseksi on säädetty lakeja ja niiden noudattamisesta on myös käyty oikeutta. Suomenkin tilanne saattaa lähivuosina muuttua esimerkiksi Euroopan unionin kautta.

Verkkopalveluiden kautta saatavilla olevat sisällöt ja niiden esittämistavat ovat nykyisin muuttuneet niin, että on liian yksinkertaista puhua vain verkkosivuista ja niiden mahdollisesti sisältämistä liitetiedostoista. Sisältöjä saatetaan noutaa verkkopalveluista esimerkiksi syötteinä (RSS) ja näyttää jonkin päätelaitteelle asennetun ohjelman avulla. Yhä enemmän sisällöistä myös tehdään omat sovellukset uusien päätelaitteiden (älypuhelimet, tabletit) eri käyttöjärjestelmille (esim. Android, iOS, Windows). Vaikka näissä sovelluksis-

sa ei kaikilta osin noudateta samoja toimintamalleja kuin verkkosivustoilla, pätevät tämän luvun ohjeet pääsääntöisesti myös niihin.

Ohjeistoja verkkopalvelun saavutettavuuteen

Ohjeistuksia verkkopalveluiden yleiseen saavutettavuuteen on kehitetty useita. Niistä merkittävin on W3C:n ”Web Content Accessibility Guidelines” eli WCAG2, jota voidaan pitää verkkopalvelun saavutettavuuden mittaamisen standardina. Pelkästään sen avulla on kuitenkin hankalaa tehdä helppokäyttöistä sivustoa kaikille selkokielen käyttäjäryhmille. Kattavin ohjeistus selkokielen verkkopalvelun löytynee Papunetin saavutettavuussivuilta.

Kaikki selkokielen ohjeet eivät toimi verkkosivustossa

Tekstisisällön suhteen selkokielen periaatteet toimivat verkossa hyvin. Itse asiassa monet yleiset verkkokirjoittamisen periaatteet ovat samansuuntaisia selkokielen periaatteiden kanssa.

Ulkoasun ja graafisten periaatteiden suhteen tilanne on toinen. Painetun selkokielen julkaisun ulkoasu on määritetty melko tarkkaan, mutta verkossa samat ohjeet eivät toimi. Esimerkiksi pakotettujen rivinvaihtojen tekeminen ei ole suositeltavaa, koska lopputulos saattaa päätelaitteen ruudun koosta riippuen olla jotain aivan muuta kuin mikä oli alkuperäinen tarkoitus. Sivustolle voi toki laittaa ladattavaksi esimerkiksi erillisen pdf-tiedoston, joka säilyttää tarkasti

alkuperäisen ulkoasun. Verkkopalvelun tulisi kuitenkin aina sisältää koko sisältö myös verkkosivuina eli html-muodossa.

Osoita linkki selko-osioon selvästi etusivulla

Selkokielisen sivuston löytyminen saattaa joskus olla ongelmallista, jos se on osa laajempaa sivustoa. Hyvä käytäntö on, että linkki selko-osioon löytyy suoraan koko sivuston etusivulta. Selkeä ja havaittava linkitys selkokieliselle osiolle täytyykin aina miettiä etukäteen selkokielistä sivusto-osiota perustettaessa.

Linkki selko-osioon voi olla esimerkiksi koko sivuston etusivulla olevassa kielivalikossa otsikolla Selkosuomi.

Karsi ylimääräinen, korosta tärkeintä

Selkokielen käyttäjän kannalta olennaisin asia verkkopalvelun rakenteessa on ehkä informaation määrä. Informaation määrä kasvaa helposti melko isoksi, jos varsinaisen sisällön lisäksi sivulla on erilaisia navigaatorakenteita, sisältöön liittyvää oheistietoa sekä muita elementtejä ja linkkejä. Ylimääräinen tieto sekoittaa ja häiritsee sivuston käyttöä. Kannattaa siis keskittyä olennaiseen.

Ylimääräisen informaation karsimisen lisäksi kannattaa korostaa sivuston varsinaista sisältöä. Yleensä sisällön korostaminen toteutetaan käänteisesti eli vältetään korostamasta liikaa sivun muita elementtejä. Selkokielisellä sivustolla kannattaa esimerkiksi välttää voimakkailla väreillä esitettyjä bannerityyppejä linkkejä.

Säilytä yhdenmukainen sivustorakenne

Sopiva informaation määrä ja sisällön selkeä erottuminen eivät riitä, jos verkkopalvelun käyttöliittymän toimintalogiikka jää käyttäjälle epäselväksi. Sivupohjan rakenteet ja toiminnot kannattaa toteuttaa niin, että ne noudattavat yleisiä toimintatapoja. Sivustolla on syytä välttää esimerkiksi lomake-elementtien muotoilemista kovin poikkeavaksi oletusulkoasusta. Esimerkiksi nyt jo harvinaisten FLASH-tekniikalla toteutettujen

sivustojen yksi ongelma olivat ulkoasultaan perusratkaisuista poikkeavat elementit ja painikkeet, joiden tekeminen oli tuolla tekniikalla helppoa. Ne kuitenkin tekivät sivuston käyttämisen hankalammaksi.

Tärkeää on myös säilyttää yhdenmukainen rakenne sivuston eri osissa. Usein sisällönhallintajärjestelmään rakennetaan joitakin ulkoasupohjia, joita voi käyttää palvelun eri sivuilla. Näiden ulkoasupohjien käyttö kannattaa suunnitella tarkkaan ja pitää sivun pääosiot – pääsisältö, navigaatioalueet ja muut elementit – samoilla paikoilla sivuston eri osissa. Kannattaa myös käyttää vain muutamaa sivupohjaa.

Muista linkki etusivulle jokaisella sivulla

Verkkopalvelu sisältää yleensä ainakin yhden sivuston sisäiseen liikkumiseen tarkoitetun linkki- eli navigaatorakenteen. Navigaatorakenteet ovat usein hankalia kaikille käyttäjille, mutta erityisesti selkokielen käyttäjille. Läheskään aina käyttäjä ei ole selvillä siitä, missä kohtaa sivustoa hän on, mistä hän on tullut ja mihin hänen olisi mentävä päämäärän löytämiseksi. Onkin välttämätöntä, että jokaisella verkkopalvelun sivulla on näkyvällä paikalla linkki etusivulle.

Pidä navigaatorakenne yksinkertaisena

Selkokielisellä sivustolla navigaatorakenteet kannattaa pitää yksinkertaisina eli on huolehdittava, että ne ovat selkokielen käyttäjän hallittavissa. Erillisiä navigaatorakenteita ei saa olla liikaa. Laajalla verkkosivustolla saattaa esimerkiksi pääsisällön molemmin puolin olla useita erillisiä navigaatorakenteita, jotka vaihtuvat sen mukaan, mitä sivuston yläreunan vaakatasoisesta päänavigaatorakenteesta valitaan. Tällainen ratkaisu on monelle selkokielen käyttäjäryhmälle liian vaikea. Turvallista on pysyä vaikkapa ratkaisussa, jossa on yksi kaikkialla sivuston sivuilla samankaltaisena pysyvä päänavigaatorakenne ja sen tukena yksi sivun sisällön mukaan muuttuva rakenne.

Olennainen seikka on myös navigaatorakenteen helppo ymmärrettävyys. Navigaatio on ymmärrettävä navigaatioksi.

Navigaatiolinkkejä ei kannata muotoilla kovin voimakkaasti, ja kuvalinkkejä kannattaa käyttää harkiten. Kannattaa myös miettiä navigaatiolinkkien ja -tasojen määrä. Kolmitasoista rakennetta voitaneen pitää ylärajana. Yksitasoisessa rakenteessa voi olla paljon linkkejä, koska niitä on helppo käydä yksittäin läpi. Mikäli tasoja on rakenteessa enemmän, kannattaa miettiä tarkemmin näytettävien linkkien määrää. Linkkitekstien tulee aina vastata linkin kohdesivun otsikoita.

Pudotusvalikot ovat yleistyneet viime vuosina, ja usein ne ovat myös selkokiekisillä sivustoilla toimiva ratkaisu. Pudotusvalikoista ei kannata tehdä liian laajoja, ja on myös huolehdittava siitä, että niiden käyttäminen ei ole motorisesti liian vaikeaa.

Merkitse tekstilinkit selvästi

Muutkin sivuston linkit on esitettävä niin, että ne ovat helposti ymmärrettävissä linkeiksi. Linkkien merkitsemisessä on turvallisinta käyttää oletussinistä tai sitä lähellä olevaa väriä ja alleviivausta. Alleviivausta ei tällöin kannata käyttää muualla sivustolla, ja linkkiväri kannattaa varata yksinomaan linkeille. Usein käyttäjää auttaa se, että hänelle annetaan vihje silloin, kun hiiren kursori siirretään linkin päälle.

Olennaista on myös linkkiteksti. Samoin kuin navigaatorakenteissa, linkkitekstin on muissakin linkeissä vastattava kohdesivun sisältöä ja mahdollisuuksien mukaan myös otsikointia. Sisällössä olevassa linkkitekstissä kannattaa kuvata kohdesivua hieman tarkemmin kuin navigaatorakenteissa, joissa linkit on usein järkevää pitää melko lyhyinä.

Kosketusnäyttöjen yleistymisen myötä käytetään nykyään yhä enemmän kuvalinkkejä tai isoja linkkilaatikoita, joissa yksittäisen linkkitekstin sijaan eri tekstielementtejä ja kuvia on yhdistetty yhdeksi linkiksi. Nämä ovat usein hyviä ratkaisuja myös selkokiekisillä sivuilla. Tällöin kannattaa huolehtia siitä, että käyttäjä saa riittävän helpon ja yksiselitteisen visuaalisen vihjeen siitä, että jokin tietty alue on linkki. Linkkilaatikoissa on myös syytä käyttää yhdenmukaista ulkoasua kaikissa sivuston osissa.

Tarkista sisällön toimivuus eri laitteissa

Verkossa näytettävän sisällön ulkoasua ei voi aivan tarkkaan määrittää, koska päätelaitteet ja sovellukset muuttavat sitä aina jossain määrin. Jo mainittu pakotettujen rivinvaihtojen välttäminen on tästä hyvä esimerkki. Muilta osin selkokielen graafiset periaatteet toimivat verkossa hyvin.

Nykyisin päätelaitteet eroavat toisistaan paljon. Jo pelkäs-tään tablet-laitteita saa useilla hyvin erilaisilla näytöntark-kuuksilla varustettuina. Lisäksi laiteiden käyttötavat poik-keavat toisistaan merkittävästi. Siksi selkokielisten sivujen ja etenkin niiden sisällön toimivuus kannattaa testata eri laitteissa.

Sen jälkeen kun verkkopalvelussa on sisältöä ja se on muotoiltu selkokielen periaatteiden mukaisesti, kannattaa tarkistaa otsikoiden ja varsinaisen sisältötekstin oletuskirjain-kokojen näkyminen ja varmistaa, että tekstissä on riittävät rivivälit. Usein elementtien suhteet tai etäisyydet vaihtelevat eri laitteissa ja ohjelmistoissa paljon eli kappaleiden, otsikoi-den ja listaelementtien väliset etäisyydet on syytä käydä läpi ja tehdä niihin tarvittaessa muutoksia.

Valitse kuvia, jotka tukevat tekstiä

Selkokielisillä sivustoilla noudatetaan saamaa selkokielen periaatetta, jonka mukaan kuvien on tuettava tekstiä. Verk-kopalveluissa kuvien esittäminen on monimuotoisempaa kuin painetuissa julkaisuissa. Kuvia esitetään eri tekniikoin tuettuna, ja eri näyttötapojen toimivuus kannattaa varmistaa. Mikäli kuva esimerkiksi avataan suurempana muun sisällön päälle, on huolehdittava siitä, että käyttäjä pystyy käyttämään toimintopainikkeita ja etenemään tilanteessa. Sama pätee myös videoikkunoihin.

Toteuta lomake-elementit riittävän suurina

Lomakkeiden käyttö saattaa olla useille selkokielen käyttä-järyhmille vaikeaa. Lomake-elementit kannattaa toteuttaa riittävän suurina ja kentät on otsikoitava ymmärrettävästi ja

kuvaavasti. Lisäksi kenttä ja sen otsikko on muotoiltava niin, että ne hahmottuvat käyttäjälle yhtenä kokonaisuutena. Myös lomakkeiden käyttöehdot, pakolliset kentät sekä puutteiden aiheuttamat virheilmoitukset on toteutettava helppokäyttöisinä. Erityisen tärkeää on antaa käyttäjälle lomakkeen lähettämisen jälkeen selkeä ja riittävä palaute siitä, että toiminto on onnistunut tai epäonnistunut.

Lisää laajalle sivustolle hakutoiminto

Toimiva haku on myös selkokielen käyttäjille hyvä ja parhaimmillaan helppo tapa löytää sisältöä. Hakutoiminto kannattaakin sisällyttää sivulle, jos sivusto on muutamaa kymmentä sivua laajempi, ja sijoittaa se näkyvälle paikalle. Selkokielisillä sivuilla ei yleensä kannata lisätä hakutoimintoon hakuehtoja, koska niitä on usein vaikea toteuttaa ymmärrettävästi. Sen sijaan hyväksi tavaksi on huomattu hakuehdotussovellusten käyttö. Näiden valmiita hakusanoja, sanayhdistelmiä tai lauseita ehdottavien sovellusten avulla käyttäjä voi ohittaa mahdolliset kirjoitusvirheet, jotka merkkipohjaisissa hauissa estävät oikean sisällön löytämisen.



Esimerkkejä selkokielistä sivustoista

Helsinginseutu.fi -palvelun selkokielen sivusto

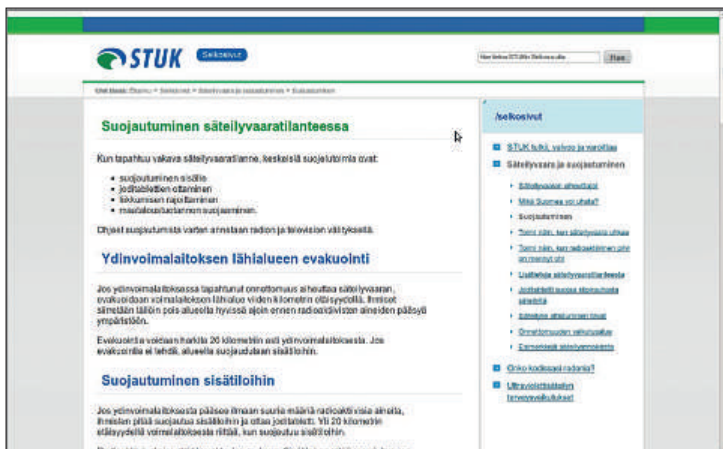
Helsinginseutu.fi -palvelun selkokielen osio on toteutettu onnistuneesti. Sivuston eri osat (navigaattorakenteet, sisältö, muut elementit) erottuvat hyvin toisistaan, sivusto kokonaisuudessaan ja sen navigaattorakenteet ovat selkeät ja sivuilla ei ole liikaa informaatiota. Kuvat näytetään oikeassa palstassa, mikä vaikuttaa onnistuneelta ratkaisulta.

Hakukenttä on navigaattorakenteen alapuolella. Se ei ole yleinen ratkaisu, eikä paikka ole kovin hyvin havaittavissa. Sisällössä otsikoiden, kappaleiden ja listaelementtien väliset etäisyydet eivät myöskään ole täysin selkokielen sääntöjen mukaiset. Eri elementtien välit ovat miltei yhtä suuret, mikä tekee sisällön hahmottamisesta hieman hankalaa.

www.helsinginseutu.fi/selkokieli

Säteilyturvakeskuksen selkokielen osio

Säteilyturvakeskuksen selkokieliseen osioon pätevät samat positiiviset huomiot kuin Helsinginseutu.fi -palveluun. Navigaattorakenne on sijoitettu sisällön oikealle puolelle. Ratkaisu helpottaa hieman pääsisällön lukemista, koska sen vasemmalla puolella ei ole mitään vaikeuttamassa tekstin hahmottamista.



Miellyttävää Säteilyturvakeskuksen selkokielisessä osiossa on myös kevyt ja kapea sivun yläreuna. Tästä on se hyöty, että sisältöä näkyy paljon ilman vierittämistä. On vaikeaa käyttää sivustoa, jos sisällöstä näkyy vain otsikko. Tällaisia sivustoja on yllättävän paljon.

Sivun sisällöstä löytyy myös pientä korjaamista. Kaikkien elementtien etäisyydet toisiinsa eivät ole kunnossa. Lisäksi sivun pääotsikko pitäisi esittää suuremmalla kirjainkokoalla kuin sille alisteiset muut otsikot. Otsikot erottuvat kyllä hyvin muusta sisällöstä.

<http://www.stuk.fi/selkosivut/selko-sateilyvaara/>

Uddevallan kunnan selkokieliset sivut

Ruotsissa kolmasosalla kunnista on selkokieliset sivut ja niiden määrä kasvaa koko ajan. Selkokielisten sivujen suuri määrää johtuu siitä, että laki velvoittaa kunnat esittämään kuntalaisia koskevan tärkeän tiedon mahdollisimman ymmärrettävässä muodossa. Tämän on Ruotsissa laajalti ymmärretty tarkoittavan myös selkokielistä sisältöä.

Uddevallan kunnan selkokielinen osio on rakenteeltaan erittäin selkeä, ja sen sisältämä tekstisisältö on pääsääntöisesti muotoiltu selkokielen ohjeistuksen mukaan. Oikeassa palstassa on muutamilla sivuilla melko paljon informaatiota, mikä vaikeuttaa jossain määrin sivun hahmottamista.

Vaakatasoinen päänavigaatorakenne sisällön yläpuolella

Helsinginseutu.fi: selkosivut

Espoon, Helsingin, Kauniaisten ja Vantaan kaupunkien yhteinen selkokielineen verkkosivusto on osa kaupunkien tuottamaa Helsinginseutu.fi-seutuportaalia. Sivustolla esitellään erityisesti selkokielen kohderyhmiä koskettavia palveluja. Sivusto tarjoaa tietoa kaupunkien peruspalveluista, esimerkiksi sosiaali- ja terveystalveluista, koulutuksesta, joukkoliikenteestä, ympäristöpalveluista ja vapaa-ajan vietosta. Lisäksi kerrotaan kaupunkien päätöksenteosta ja siitä, miten asukkaat voivat vaikuttaa kotikaupunkiansa toimintaan.

Yhteinen sivusto säästi rahaa ja voimavaroja

Kaupungit tiedottavat palveluistaan kaikille asukkailleen, myös selkokieltä tarvitseville. Selkosivuston toteuttamisesta päätti seutuportaalin toimintaa ohjaava toimitusneuvosto asiakaspalautteen pohjalta. Resurssien kannalta oli tarkoituksenmukaisempaa julkaista selkokielineen verkkosivusto yhteistyössä kuin siten, että kukin neljästä kaupungista olisi tuottanut oman sivustonsa.

Sivusto valmisteltiin virkatyönä. Lisäkustannuksia aiheuttivat selkokielen vaatimukset täyttävän visuaalisen ilmeen teettäminen sekä tekstien mukautus ja käännättäminen.

Apua ja neuvoja selkokielen asiantuntijoilta

Hanke eteni siten, että Selkokeskuksen asiantuntijat kutsuttiin työryhmän palaveriin kertomaan selkokielen erityispiirteistä ja siitä, mitä verkkosivustoa toteutettaessa tulisi ottaa

huomioon. Työryhmä päätti selkosivuston aihepiirit, ja kukin työryhmän jäsen otti yhden osion valmisteltavakseen. Kun aineisto oli valmiina, tekstien mukautukset ja käännökset tilattiin ulkopuolisilta asiantuntijoilta. He antoivat myös arvokasta apua ja neuvoja matkan varrella. Sivuston visuaalisen ilmeen luonutta graafikkoa evästettiin selkokieltä käyttävien erityistarpeista.

Selkosivut palvelevat useita käyttäjäryhmiä

Helsinginseutu.fi:n selkosivut on tarkoitettu kaikille selkokielen käyttäjäryhmille. Sivustolla on käytössä tekstinlukuohjelma niille, joilla on vaikeuksia luetun tekstin ymmärtämisessä tai hahmottamisessa. Aihepiirien valinnassa on huomioitu erilaiset käyttäjäryhmät, esimerkiksi asumista käsittelevässä osiossa esitellään vammaisten ja vanhusten asumispalveluita ja koulutusta koskevassa osiossa maahanmuuttajille järjestettävää ammatillista koulutusta.

Selkosivusto on otettu hyvin vastaan. Kehittämistoiveita on tullut muun muassa uusien sisältöjen lisäämisestä ja palvelun helpommasta löydettävyydestä.

Selkosivut ovat osoitteissa:

www.helsinginseutu.fi/selkokieli ja

www.helsingforsregionen.fi/lattlast

10 Toimintaohje kunnille

Seuraava toimintaohje auttaa jäsentämään sitä, miten kunta voi ottaa selkokielen mukaan osaksi viestintäänsä.

Laadi toimenpideohjelma

- Laadi kuntaan tai omalle hallinnonalallesi toimenpideohjelma, miten selkokielineen viestintä otetaan mukaan viestintään.
- Liitä toimenpideohjelmaan rahoitussuunnitelma.

Toimenpideohjelman sisältö

Kohderyhmät

- Selvitä, mitä selkokielen eri käyttäjäryhmiin kuuluvia ihmisiä, kuten maahanmuuttajia, ikäihmisiä ja eri vammaisryhmien edustajia, kunnassa asuu ja kuinka paljon heitä on.
- Tee lista palveluiden painopistealueista selkokielen eri kohderyhmien kannalta; mitä palveluita kunta järjestää eri käyttäjäryhmille ja miten palveluista tiedotetaan.
- Mieti, mitkä hallinnonajat voivat tehdä yhteistyötä selkokielellä tiedottamisessa. Hallinnonalojen yhteistyö säästää voimavaroja.

Koulutus

- Tee koulutussuunnitelma, jonka tavoitteena on tietämyksen lisääminen selkokielestä kunnan työntekijöiden keskuudessa.

- Valitse, ketkä kunnan työntekijät osallistuvat koulutukseen selkokielessä. Koulutuksen aiheita voivat olla
 - selkokielen kirjoittaminen
 - selkokielisen julkaisun ulkoasun suunnittelu
 - selkokielisen verkkosivuston rakentaminen
 - selkokielen käyttö asiakaspalvelussa.

Painetut julkaisut

- Tee lista esitteistä tai oppaista, jotka on syytä julkaista selkokielellä:
 - mitkä ovat oppaiden pääasialliset kohderyhmät
 - mitä kunnan palveluita kussakin oppaassa esitellään
 - mikä hallinnonala vastaa kunkin oppaan tuottamisesta.
- Käytä selkokielen asiantuntijoita julkaisujen tuottamisessa.

Kuntalaiset hakevat tietoa yhä enemmän kuntien verkkosivuilta. Painettuja julkaisuja kannattaa tehdä erityisesti heille, joiden on vaikea käyttää verkkopalveluja. Kunnissa on saatu hyviä kokemuksia siitä, että painetuksi esitteeksi tai oppaaksi riittää selkokielinen julkaisu, erillistä yleiskielistä julkaisua samasta aiheesta ei tarvita.

Verkkosivut

- Tee suunnitelma selko-osion rakentamiseksi kunnan verkkosivuille:
 - mitkä ovat käyttäjäryhmät, joita selko-osiolla tavoitellaan
 - mitä palveluita kunta esittelee selko-osiossa
 - mikä hallinnonala vastaa selko-osion tuottamisesta.
- Teetä kunnan verkkosivuston ja asiointisivujen saavutetavuudesta asiantuntija-arvio, jossa sivustoa arvioidaan eri käyttäjäryhmien, myös selkokielen, näkökulmasta.

Jos kuntalaiset käyttävät kunnan verkkopalvelua asioimiseen kunnan kanssa, on syytä tarkistaa, että verkkopalvelu on saatettava kaikkien kuntalaisten osalta.

Muista, että selko-osion perustamisen lisäksi on varattava rahaa tietojen säännölliseen päivitykseen.

Selkotunnus

- Hae selkojulkaisuille ja verkkosivuille selkotunnusta Selko-keskuksesta. Selkokeskus tarkastaa sovellusten selkokieli-syyden ja sopivuuden kohderyhmille.

Asiakaspalvelu

- Tee lista toimipisteistä, joissa kunnan työntekijä tarvitsee tietoa selkokielen vuorovaikutuksen perusteista.
- Hanki työntekijöille tarvittava koulutus.

Selkokielen asiantuntijat

- Käytä apuna selkokielen asiantuntijaa.

Selkokeskus auttaa valitsemaan sopivan asiantuntijan selko-kielen koulutukseen, julkaisun tuottamiseen, selkokielen verkko-osion arvioimiseen ja suunnittelemiseen sekä selko-kielen käyttöön vuorovaikutuksessa.

Selkeä tiedotus tuo kunnalle taloudellista hyötyä ja voi olla tulevaisuuden kilpailuvaltti: voittaja on kunta, joka viestinnällään tavoittaa parhaiten kaikki asukkaansa.

Lisätietoa: www.selkokeskus.fi

11 Selkokeskus tukee ja neuvo

Selkokielistä tiedotusta, tiedonvälitystä ja kulttuuria edistää Selkokeskus. Se myös tukee ja neuvo kuntia ja muita tahoja selkokielisten julkaisujen toteuttamisessa. Selkokeskuksesta saa apua selkotekstien kirjoittamiseen ja muokkaamiseen, ja se järjestää selkokieleen liittyvää koulutusta. Selkokeskus myös myöntää selkotunnuksia julkaisuille, jotka noudattavat selkojulkaisun kriteerejä.

Lisäksi Selkokeskus julkaisee Selkosanomias ja LL-Bladetia (yhdessä LL-centerin kanssa) sekä edistää selkokirjallisuuden julkaisutoimintaa. Selkokeskus myös toteuttaa tiedotushankkeita yhteistyössä eri tahojen kanssa ja toimii alan yhteistyö- ja tiedotuskanavana. Uusien hankkeiden ja selkosovellusten ideoimisessa Selkokeskuksella on aktiivinen rooli. Selkokeskus on osa Kehitysvammaliiton toimintaa, mutta se palvelee kaikkia selkokielestä kiinnostuneita. Selkokeskus toimii Raha-automaattiyhdistyksen tukemana.

Laajaa yhteistyötä

Selkokeskuksen tukena toimii neuvottelukunta, johon yli 30 tahoaa on nimennyt edustajansa. Mukana on esimerkiksi sosiaali- ja terveysalan järjestöjä ja oppilaitoksia. Neuvottelukunta koordinoi ja seuraa alan kehitystä ja pyrkii erityisesti edistämään selkokielistä tiedonvälitystä.

Neuvottelukunta on laatinut tavoiteohjelman selkokielen käytöstä joukkoviestinnässä (2008). Ohjelmassa todetaan mm., että valtion viranomaisille on asetettava velvollisuus tuottaa säännöllisesti selkokielistä tiedotusta (esimerkiksi useat ministeriöt ja valtion virastot). Myös kuntien palveluis-

ta tulisi kertoa selkokielellä. Selkokielisen tiedon välittäjänä kirjastoilla tulisi olla nykyistä keskeisempi rooli, ja siksi kirjastojen on kiinnitettävä nykyistä enemmän huomiota palvelujensa saavutettavuuteen ja selkokielen käyttäjien palveluun.

Selkokeskus osallistuu aktiivisesti myös kansainväliseen yhteistyöhön. Selkokielen käyttöä on edistetty erityisesti Pohjoismaissa, mutta myös monissa muissa Euroopan maissa on sovellettu selkokieltä eri yhteyksissä.

Tukea selkokirjallisuudelle

Selkokeskuksen yhteydessä toimii selkokirjatyöryhmä, joka jakaa valtionavustuksia selkokirjallisuuden julkaisemiseksi. Tukea on mahdollista hakea sekä tietokirjoille että kaunokirjallisille teoksille. Selkokeskus itse ei julkaise kirjoja, mutta se edistää selkokirjallisuutta muun muassa välittämällä eri kustantajien selkokirjoja ja tiedottamalla kirjoista.

LL-center tukee ja neuvoo ruotsiksi

Selkokielistä tiedotusta, tiedonvälitystä ja kulttuuria edistää Suomessa ruotsiksi LL-center. Se toimii ruotsinkielisen kehitysvammaisten omaisyhdistyksen FDUV:n (Förbundet De Utvecklingsströdas Vär rf) yhteydessä, mutta palvelee kaikkia selkokielestä kiinnostuneita.

Lisätietoja Selkokeskuksen toiminnasta ja palveluista:
www.selkokeskus.fi

Lisätietoa LL-centerin toiminnasta ja palveluista:
www.ll-center.fi

Kirjoittajat

Pertti Rajala, Satakunnan maakuntajohtaja, selkokirjailija, edistänyt aktiivisesti selkokielen kehitystä Suomessa 1980-luvulta asti, kirjoittanut mm. kymmeniä selkokirjoja.

Leealaura Leskelä, Selkokeskuksen johtaja huhtikuusta 2013 lähtien, tutkinut erityisesti selkokieltä vuorovaikutuksessa.

Sami Älli, IT-suunnittelija Kehitysvammaliiton Papunet-verkko-palveluyksikössä, kehittänyt mm. ohjeistoja selkokielen verkkosivuston rakentamiseksi.

Ari Sainio, kirjan toimittaja, toiminut selkokielen parissa 1990-luvulta lähtien, ollut mukana kehittämässä selkokielen kirjoitusohjeita, kirjoittanut lukuisia selkokirjoja.

Asiantuntijoiden artikkeleita ja esimerkkitapauksia lukuun ottamatta tämän kirjan teksti perustuu teokseen *Hannu Virtanen: Selkokielen käsikirja, Kehitysvammaliitto 2009*.

Esimerkkitapausten tiedot:

Satakunnan sairaanhoitopiiri:

projektisuunnittelija Riikka Törnroos

Kouvolan kaupunki: maahanmuuttokoordinaattori Tuija Väyrynen

Hämeenlinnan kaupunki: projektisuunnittelija Minna Heikkilä

Helsingin kaupunki: johtava sosiaalityöntekijä Anu Purhonen

Kuopion kaupunki:

kirjastotoimenjohtaja Marja Tiittanen-Savolainen

Helsinginseutu.fi: päätoimittaja Tuire Henriksson

Kirjallisuutta

Kartio, Johanna (toim.): Selkokieli ja vuorovaikutus. Kehitysvammaliitto, 2009.

Leskelä, Leealaura - Lindholm, Camilla (toim.): Haavoittuva keskustelu. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia kielellisesti epäsymmetrisestä vuorovaikutuksesta. Kehitysvammaliitto, 2012.

Leskelä, Leealaura - Virtanen, Hannu: Toisin sanoen – selkokielen teoriaa ja käytäntöä. Kehitysvammaliitto, 2006.

Virtanen, Hannu: Selkokielen käsikirja. Kehitysvammaliitto, 2009.

Yhteystietoja

Selkokeskus

Viljatie 4 a, 00700 Helsinki

Puh. (09) 34809 240 (vaihde)

selkokeskus@kvl.fi

www.selkokeskus.fi

Papunet-verkkopalvelu/Kehitysvammaliitto

Viljatie 4 a, 00700 Helsinki

Puh. (09) 348 090 (vaihde)

papunet@kvl.fi

www.papunet.net

LL-Center/FDUV

Nordenskiöldsgatan 18 A

00250 Helsingfors

Tel. (09) 4342 3621

ll-center@fduv.fi

www.ll-center.fi

FAIDD Solutions Oy/Kehitysvammaliitto

Latokartanontie 7 B, 00700 Helsinki

Puh. 040 719 8413

myynti@faiddsolutions.com

www.faiddsolutions.com



KAKS – Kunnallisan kehittämissäätiö rahoittaa kuntia palvelevaa tutkimus- ja kehittämistoimintaa. Tavoitteena on tukea ja parantaa kuntien ja niiden organisaatioiden toimintamahdollisuuksia.

Rahoitamme hankkeita ja tutkimuksia, joiden arvioimme olevan kuntien tulevaisuuden kannalta keskeisimpiä. Tuloksien tulee olla sovellettavissa käytäntöön. Rahoitettavilta hankkeilta edellytetään ennakkoluulotonta ja uutta uraa luovaa otetta.

Säätiöllä on *Polemiikki*-niminen asiakaslehti ja kaksi julkaisusarjaa:

Polemia-sarja, jossa käsitellään kunnille tärkeitä strategisia kysymyksiä ajattelua herättävällä tavalla.

Tutkimusjulkaisut-sarja, jossa julkaistaan osa säätiön rahoittamista tutkimuksista. Pääosa säätiön rahoittamista tutkimuksista julkaistaan tekijätahon omissa julkaisusarjoissa.

Toimintamme ja julkaisumme esitellään tarkasti kotisivuillamme www.kaks.fi.

Vuonna 1990 perustettu itsenäinen säätiö rahoittaa toimintansa sijoitustuotoilla.

Osoite Fredrikinkatu 61 A
00100 Helsinki

Asiamies Antti Mykkänen, antti.mykkanen@kaks.fi,
p. 0400 570 087

Tutkimusasiamies Veli Pelkonen, veli.pelkonen@kaks.fi,
p. 0400 815 527

Taloudenhoitaja Anja Kirves, anja.kirves@kaks.fi,
p. 0400 722 682

Tutustu kotisivuihimme (www.kaks.fi)!

Viesti perille

Selko-opas kunnille

Kirjan ohjeet ja esimerkit opastavat, miten kunta voi soveltaa viestinnässään selkokieltä.

Kunnissa asuu yhä enemmän kuntalaisia, joiden tavoittaminen on erityisen haastavaa kuntien viestinnälle. Heitä on esimerkiksi eri vammaisryhmiin kuuluvien henkilöiden, ikäihmisten ja maahanmuuttajien joukossa. Selkokielineen viestintä on heitä varten.