

Asiakaslähtöistä, selkeää virkakieltä

Mitä tehty?

- Etuuspäätösten, hakemuslomakkeiden ja asiakaskirjeiden selkeyttäminen.
- Muutettu tekstien rakennetta, tiivistetty tekstiä, panostettu yleiskielen mukaisiin ilmauksiin, jotta teksti olisi ymmärrettävämpää.
- Perehdytysmateriaali henkilöstölle itseopiskeluna.

Miten tehty?

Kelan selkeyshanke:

- Siirryttiin teitittelystä sinutteluun, vaihdettiin lakikielen ilmaukset yleiskielen ilmauksiksi.
- Vaihdettiin passiivissa olevat predikaatit aktiivimuotoon aina kun mahdollista.
- Muutettiin tekstin rakennetta niin, että asiakkaalle tärkeät asiat tulevat tekstin alkupuolelle, ts. teksti etenee asiakkaan näkökulmien mukaan eikä Kelan näkökulman mukaan.

Työpajatyöskentely:

- Etuuspäätösten ja asiakaskirjeiden tekstit työstettiin työpajoissa, joihin osallistui asiantuntijoita eri etuuksista eikä vain kulloinkin käsiteltävän etuuden asiantuntijoita.

Hakemuslomakkeiden uudistus:

- Varmistettiin, että kysytään vain tarpeelliset asiat.
- Kysymykset esitetään yleiskielellä, tai jos on käytettävä jotakin erityisilmausta, se selitetään yleiskielellä.
- Täyttövihjeet ovat lomakkeessa, ei erikseen.

Asenteen muokkausta:

- Asiantuntijoiden asenteen muokkausta, jotta uskalletaan irtautua lakikielen ilmauksista ja käytetään yleiskielen ilmauksia.

Käytettävyyystutkimukset:

- Saatiin oikeilta asiakkailta vinkkejä sekä lomakkeiden että tekstien selkeyttämiseen. Vinkit koskivat sekä esittämisyjärjestystä että kielen selkeyttä tai epäselvyyttä.

Kumppanit

- Selkokeskus / LL-center
- Kotus
- Käytettävyyystutkimusten toteuttajat
- Yliopistot ja AMK:t

Mikä toimi?

- Työpajatyöskentely on tehokkaampaa kuin tekstien muokkaus sähköpostin välityksellä.
- Ulkopuolisten asiantuntijoiden, Kotus, Selkokeskus, sparraus.
- Ulkopuolisten asiantuntijoiden toteuttamat käytettävyyystutkimukset, joissa menetelmänä fokusryhmähaastattelu. Tärkeää, että kelalaiset voivat seurata käytettävyyystutkimuksia videon välityksellä.

Mikä ei toiminut?

- Käytettävyyystutkimus, jota kokeiltiin nettikeskusteluna, vaikka kyseessä suljettu keskusteluryhmä.

Opit

- Selkeä virkakieli säästää aikaa ja rahaa.
- Virkakielen selkeytys on asennekysymys ja näkökulmakysymys (kirjoitetaan asiakkaalle).
- Selkeytetty viranomaiskieli saattaa tuntua asiakkaasta tyllyltä.
- Varmistettava, että käytettävyyystutkimuksen fokusryhmä kootaan kokemuskäyttöisesti.
- Käytettävyyystutkimus on kallista.