

Marianne Laaksonen & Liisa Raevaara

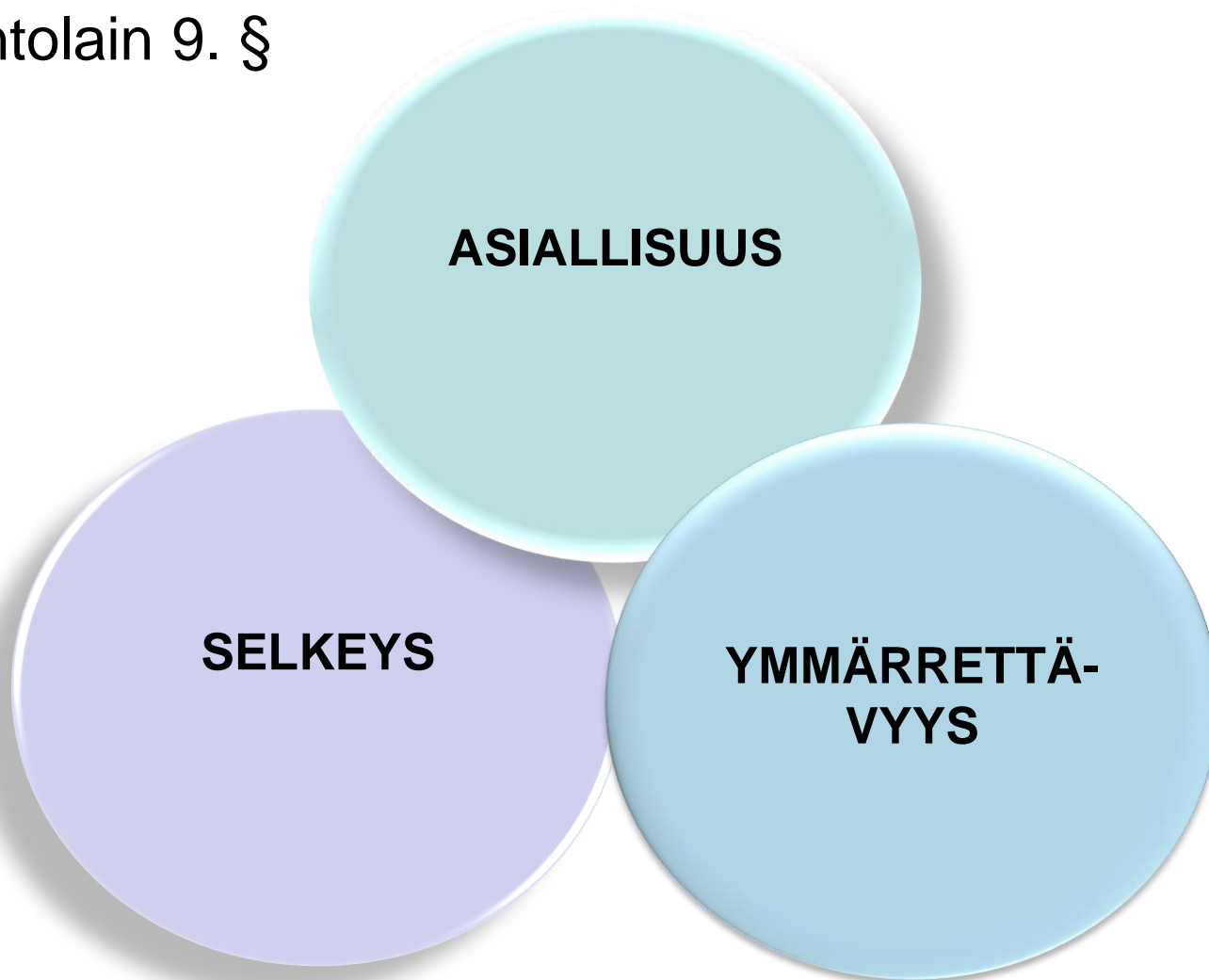
Kotimaisten kielten keskus

#ymmärrän2018

Verkkopalvelun saavutettavuus – asiallista, selkeää ja ymmärrettävää viestintää

#ymmärrän2018

Hallintolain 9. §





YMMÄRRETTÄVYYS

tuttuus ja
havainnollisuus

- ✓ sanat ja termit
- ✓ sidosteisuus
- ✓ uuden tiedon selittäminen



SELKEYS

hahmottaminen ja
visuaalisuus

- ✓ oikeinkirjoitus
- ✓ lauseet ja virkkeet
- ✓ tekstin koostaminen
 - ✓ yhteys muihin teksteihin



Hyvä virkakieli

Tämän koulutuksen aiheena on hyvä virkakieli. Koulutuksessa keskitytään hankaliin lauseisiin ja virkkeisiin.

www.eoppiva.fi/koulutukset/hyva-virkakieli

Ohjeita saavutettavaan kieleen



- ✓ virkakielisivut, -ohjeet ja -artikkelit
- ✓ testit ja huoneentaulut
- ✓ nimistönhuollon sivut ja ohjeet
- ✓ koulutuksen verkkosivut ja palvelut

www.kotus.fi/virkakieli

www.kotus.fi/kielitieto/nimisto/virallinen_nimisto

www.kotus.fi/koulutus



ASIAL LISUUS

sävy ja suhdetoiminta

- ✓ puhuttelu ja viittaaminen
- ✓ ilmausten ja verbimuodon valinta
- ✓ tekstin suunnittelu lukijan näkökulmasta

Äitiysvapaa alkaa ennen lapsen laskettua syntymäaikaa. Jäät äitiysvapaalle viimeistään 30 arkipäivää (n. 5 viikkoa) ennen laskettua aikaa.

Äitiysvapaa alkaa ennen lapsen laskettua syntymäaikaa. Äitiysvapaalle jäädään viimeistään 30 arkipäivää (n. 5 viikkoa) ennen laskettua aikaa.

Jos olet eläkeläinen tai toimintarajoitteinen ja haluat seurustella muiden ihmisten kanssa, olet tervetullut tapaamispaikkoihimme.

- Euroopan unionin neuvoston opas ”Osallistava viestintä neuvoston pääsihteeristössä”
 - Aino Piehl, Kielikello 2/2018

Saavutettavuus on yhdenvertaisuuden edistämistä. Se tarkoittaa verkkopalvelun helppoa lähestyttävyyttä kaikille ihmisille. (Celian verkkosivut)

Kieli heijastaa ja luo maailmaa

- Verkkopalvelujen tekstit ja kielenkäyttöön liittyvät valinnat luovat kuvaa siitä, millainen on oletettu lukija, odotuksenmukainen palvelujen käyttäjä.
- Kun palvelujen kielellisissä valinnoissa otetaan huomioon palvelun käyttäjien moninaisuus, monenlaiset käyttäjät voivat kokea olevansa palvelun kohderyhmää.

Verkkopalvelun käyttäjien moninaisuuden huomioiminen

- Asiallinen ja osallistava kielenkäyttö ei rajaa ja yhdenmukaista kuvaa odotuksenmukaisesta palvelun käyttäjästä. Se ottaa huomioon palvelun käyttäjien moninaisuuden ja heidän erilaiset tietonsa, taitonsa ja tarpeensa.

- Esimerkiksi sukupuolen moninaisuuden huomioiminen
 - Mies
 - Nainen
 - Muu

Toimintaohjeiden muotoilu

- Verkkopalvelun käyttäjien erilaisten tarpeiden, tietojen ja taitojen huomioiminen.

Esimerkiksi

Täytä lomake vaivattomasti verkossa

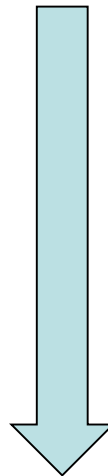
Voit tulostaa verokortin verkosta tai tilata sen puhelinpalvelusta.

Tulosta verokortti

Tilaa verokortti

Asiakkaan osallistamisen keinoja

kvantitatiivinen
kvalitatiivinen
etnografinen



kyselyt, mittaukset
haastattelut
päiväkirjat
safarit
havainnointi, varjostus

Verkkopalvelujen lähestyttävyys

Monissa tutkimuksissa on havaittu, että osa ihmisistä jää esimerkiksi vaille sosiaalietuuksia, vaikka he olisivat niihin oikeutettuja, koska he kokevat etuuksien hakemisen liian vaikeaksi (esim. Ohisalo ja Saari 2014; Tiililä 2017).

- Monille kynnyksesi etsiä ja kokeilla verkkopalveluja on korkea.
- Tietoa palveluista ja tukea palveluiden käyttöön tulee saada myös muualta kuin verkosta.

Viranomaisten nimet

- Esimerkiksi virastojen, toimialojen, yksiköiden nimet, viranomaisten tuottamien julkisten palveluiden ja verkkosivustojen nimet.

”Viranomaisen nimi on ensimmäinen kontakti asiakkaan ja viranomaisen välillä ja siksi arvokas tiedonvälittäjä. Nimen tärkein tehtävä on yksilöidä viranomainen ja kertoa kuulijalle olennaista tietoa sen toiminnasta.”

Onkamo, Ulla. Kuntalehti 16.4.2018.

<https://kuntalehti.fi/uutiset/sote/hyvinvointikeskus-ei-kay-pitakaa-terveyskeskus/>

Viranomaisten nimien suunnittelun periaatteet

https://www.kotus.fi/ohjeet/nimistonsuunnittelun_ohjeita/viranomaisten_nimien_suunnittelun_periaatteet

Ensivaikutelma on tärkeä

- Etusivu voi lannistaa osan sivulle tulijoista, mutta se voi myös kannustaa ja rohkaista perehtymään palveluihin.
- Vaihtoehtoisten palvelukanavien näkyvyys
- Selkokielen näkyvyys

Pätevät kansalaiset

Asiallinen, osallistava kieli edistää sitä, että kaikki kansalaiset, myös kaikkein heikoimmassa asemassa olevat, voivat kokea kuuluvansa verkkopalvelujen kohderyhmään ja olevansa odotuksenmukaisia asiakkaita, päteviä kansalaisia.

Luotettava, tasapuolinen palveluntuottaja

Ymmärrettävät, selkeät ja kaikenlaisia käyttäjiä osallistavat verkkopalvelut rakentavat kuvaa luotettavasta ja tasapuolisesta palvelun tuottajasta.

Asiallisuudesta ymmärrettävyyteen

- Kielen selkeys ja ymmärrettävyys sekä asiallinen, osallistava kielenkäyttö eivät ole erillisiä kielenkäytön piirteitä.
- Ymmärrettävä kielenkäyttö vahvistaa osallisuutta.
- Ymmärrettävyyteen vaikuttavat tekstin pintatason piirteiden lisäksi esimerkiksi se, miten lukija asennoituu tekstiin ja millainen motivaatio hänellä on ymmärtää sitä.
- Asiallinen ja osallistava kielenkäyttö vahvistaa motivaatiota ja positiivista asennetta sekä auttaa osaltaan ymmärtämistä.

Lähteet

- OHISALO, MARIA – SAARI, JUHO 2014: Kuka seisoo leipäjonossa? Ruoka-apu 2010-luvun Suomessa. Kunnallisalan kehittämissäatiö, Tutkimusjulkaisut nro 83.
- ONKAMO, ULLA 2018: Hyvinvointikeskus ei käy, pitääkää terveyskeskus! Kuntalehti 16.4.2018.
<https://kuntalehti.fi/uutiset/sote/hyvinvointikeskus-ei-kay-pitakaa-/terveyskeskus>
- PIEHL, AINO 2018: Osallistavan kielenkäytön ohjeita EU:lle. Kielikello 2/2018 (tulossa).
- TIILILÄ, ULLA 2015: Mitä on asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä virkakieli. Kielikello 3/2015.
- TIILILÄ, ULLA 2017: Sosiaali- ja terveystieteitä kielen ja kielikäsitteiden varassa. Teoksessa Latomaa, Luukka ja Lilja (toim.): Kielitietoisuus eriarvoistuvassa yhteiskunnassa. AFinLAN vuosikirja 2017.