

Kela|Fpa[®]

Selkeän kielen oppimispolut

Esitys selkeän kielen päivän tilaisuudessa 10.10.2024
Laura Rostén-Jokinen, vastaava kielenhuoltaja
Kela, viestintäyksikkö, kielenhuoltotiimi

8 500 kelalaista, joista lähes jokainen toimii työssään virkakielellä.

Kielen ja tekstin määrä Kelassa on valtava.

Todella valtava

Yhden työpäivän aikana Kelassa*

- tehdään **22 800** etuuspäätöstä
- lähetetään **47 000** kirjettä
- palvellaan **2 700** asiakasta palvelupisteissä
- vastataan **8 700** puheluun ja soitetaan **4 900** puhelua.

*vuonna 2023

Vuoden 2023 aikana

- kela.fi-sivustolla vierailtiin **58,5 miljoonaa** kertaa
- OmaKelaan kirjautui **76,4 miljoonaa** ja OmaKantaan **35,4 miljoonaa** asiakasta
- Kela vastaanotti verkkopalvelussaan **11,6 miljoonaa** hakemusta
- Kela lähetti yhteensä **1,4 miljoonaa** viestiä asiakkaille.

**Jokaisen Kelassa työskentelevän on
hallittava perusasiat selkeästä kielestä.**

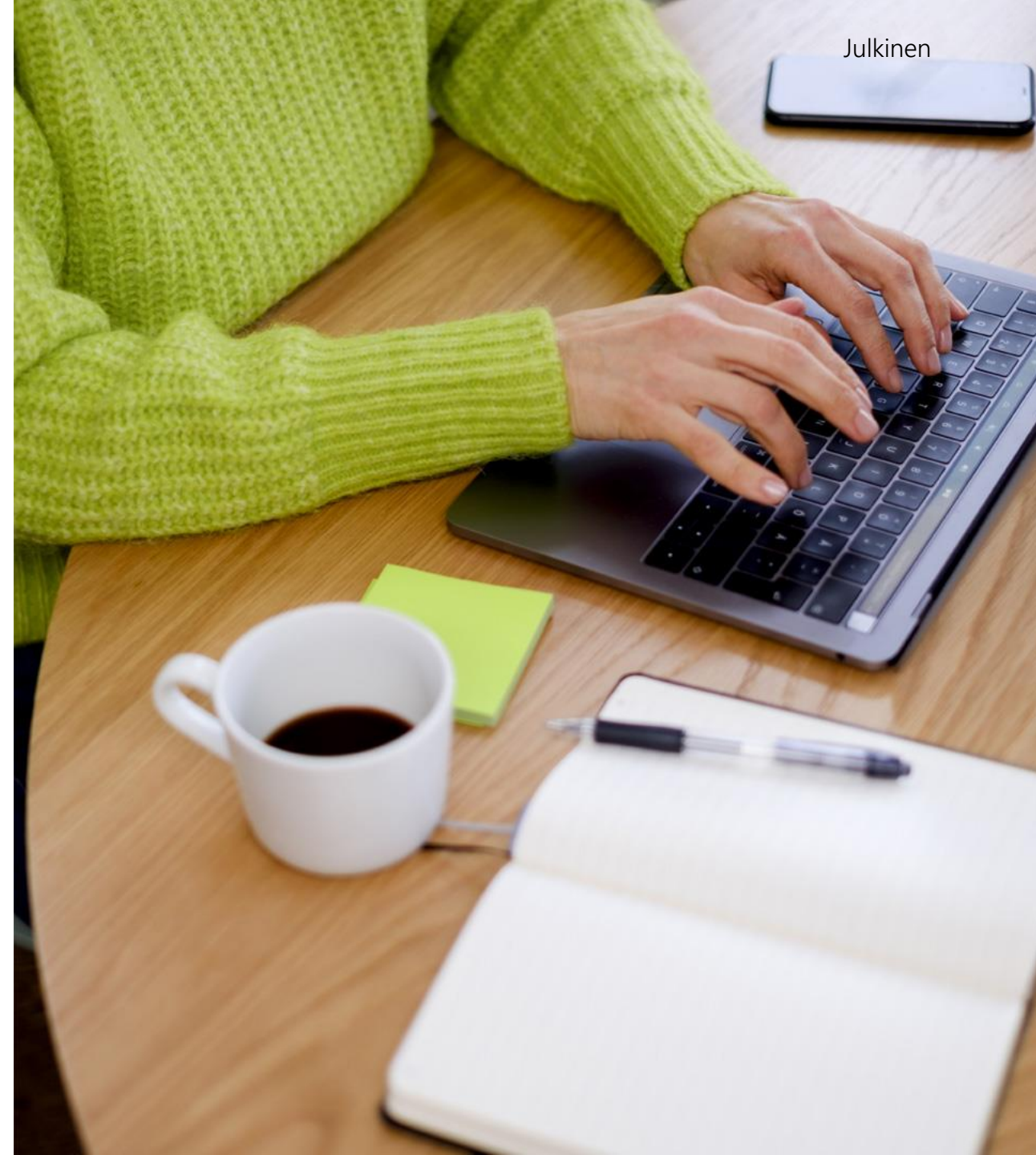
Tähän voimme vaikuttaa koulutuksella.

Lähtökohta

Selkeän kielen koulutusta sai, kun sitä osasi pyytää.

- pistemäistä
- vaikeasti ja rajoitetusti saatavilla
- työlästä suunnitella
- ei kovin tehokasta

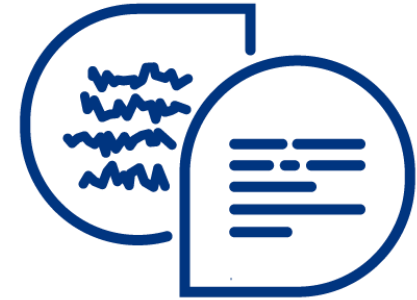
Tarve muutokselle oli ilmeinen.



Rakensimme selkeän kielen oppimispolut

Selkeän kielen oppimispolut

- ovat helppokäyttöinen itseopiskelumateriaali
- koostuvat lyhyistä, Kelan kieleen keskittyvistä videoista ja Kotuksen Hyvä virkakieli -verkkokursseista
- tarjoavat perustiedot hyvästä virkakielestä mutta myös tarkempaa tietoa erilaisista Kelan teksteistä
- ovat saatavilla koko ajan, ilman yhteydenottoa kielenhuoltoon.



Selkeän kielen koulutusta on tarjolla aikaisempaa

- enemmän
- laajemmalle joukolle
- kohdennetummin
- matalammalla kynnyksellä.

Oppimispolut käytännössä

Oppimispolkujen rakenne

Opiskele ensin nämä:

Hyvän virkakielen perusasiat

Valitse sitten jokin näistä:

Palvelu-
asiantuntija

Etuuskäsittelijä

Käyttöliittymien
suunnittelija

Etuuksien
suunnittelija tai
juristi

Viestinnän
asiantuntija

Esihenkilö tai
toimintaa
kehittävä
kelalainen

Hyvän virkakielen perusasiat

Aloita perehtymällä tämän sivun videoihin.



Video: Kieli Kelassa

Kuulet videolla, miksi kielellä on merkitystä ja millaista Kelan kielen täytyy olla.

- Katso video (10 min)



Video: Selkeän kielen perusteet

Saat videosta tärkeimmät neuvot tekstien selkeyttämiseen.

- Katso video (13 min)

Tutustu tarvittaessa:



Video: Oikeinkirjoituksen apuvälineet

Videolla esitellään jokaisen kirjoittajan työkalupakkiin kuuluvat apuvälineet. Kuulet myös, miksi oikeinkirjoitus on tärkeää.

- Katso video (13 min)

Selkeää kieltä etuuksien juristeille ja suunnittelijoille, 1/2



Verkkokurssi: Selkeyttä lauseita ja virkkeitä

Kurssilla pääset syventämään ymmärrystäsi selkeästä kielestä. Saat vinkkejä, miten teet teksteistäsi ymmärrettävämpiä.

- [Siirry kurssille \(eOppiva\)](#) (n. 1 t)



Video: Asiallinen ja ystävällinen sävy

Opit, miksi sävyllä on merkitystä ja mistä elementeistä tekstien hyvä sävy rakentuu.

Pääset perehtymään aiheeseen lukuisten esimerkkien avulla.

- Katso video (30 min)

Keskusteltavaksi tai pohdittavaksi

- Palauta mieleesi Selkeyttä lauseita ja virkkeitä -verkkokurssilla esiteltyjä keinoja, joilla hankalia rakenteita voi selkeyttää. Opitko jotain uutta? Mitä kirjoittajalta vaaditaan, jotta kurssin opit siirtyvät käytäntöön?
- Valitse jokin työssäsi keskeinen teksti. Etsi siitä hankalia rakenteita ja muokkaa tekstiä selkeämmäksi kurssin oppien avulla.
- Palauta mieleesi, mistä elementeistä hyvä sävy syntyy.
- Mieti tekstejä, joiden parissa työskentelet. Mikä voi niissä olla esteenä hyvälle sävyllä? Mitä vaadittaisiin, että teksteihin saataisiin lukijan huomioiva sävy?



Haluatko oppia lisää esimerkiksi näkökulman valitsemisesta ja sanavalinnoista? Tutustu Kirjoita sujuvasti -kurssin osioon "Valitse lähestymistapa". [Siirry kurssille](#) (eOppiva).

Selkeää kieltä etuuksien juristeille ja suunnittelijoille, 2/2



Video: Näin teet päätöksestä selkeän

Kuulet videolta, miksi Kelan päätökset tuntuvat usein asiakkaista vaikeilta. Opit, millaisia asioita päätöstekstien suunnittelussa kannattaa ottaa huomioon.

Videolla käydään läpi useita esimerkkejä erilaisista päätösteksteistä.

- Katso video (19 min)



Verkkokurssi: Kirjoita sujuvasti

Opiskele kurssilta seuraavat osiot:

- **Rakenna teksti lukijalle** (n. 15 min)
Kuulet keinoista, jotka auttavat tekstin sisällön valitsemisessa ja joilla varmistat, että tekstissä on kaikki tärkeimmät asiat. Opit myös suunnittelemaan tekstisi esittämisjärjestystä.
- **Varmista, että punainen lanka kulkee** (n. 15 min)
Tässä osiossa opit rakentamaan tekstistä kokonaisuuden, jota lukijan on helppo seurata. Pääset perehtymään tekstien informaatorakenteeseen ja erilaisiin keinoihin, joilla luot tekstin sisälle sidosteisuutta.
- [Siirry kurssille \(eOppiva\)](#)



Kirjoita sujuvasti -verkkokurssilla on useita tehtäviä, joiden avulla kurssin oppeja on hyvä työstää. Tehtävät on mahdollista tehdä yksin. Monet niistä ovat kuitenkin sellaisia, että ne kannattaa käydä läpi parin kanssa tai tiimin kesken.

Tuloksia ensimmäiseltä puolelta vuodelta

- Oppimispolkujen videoita on katsottu yhteensä lähes 2 700 kertaa.
- Oppimispolkuja on lisätty kelalaisten perehdytysohjelmiin.
- Useat yksiköt eri puolilla Kelaä ovat ottaneet oppimispolkuja käyttöön nykyisen henkilöstön koulutuksissa.
- Oppimispolkujen hyödyntämiselle on Kelan johdon tuki, #virkakielihaaste.
- Jatkamme johdonmukaista työtämme sen eteen, että Kela hyödyntää oppimispolkuja mahdollisimman kattavasti.

Kiitos

laura.rosten-jokinen@kela.fi

Kela|Fpa[®]