



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSTYRELSEN

Asiakaslähtöisyys Opetushallituksen arjessa tekstien näkökulmasta

Selkeän kielen päivä 10.10.2024

Viestintäjohtaja Aino Likitalo ja
asiakaskokemuspäällikkö Elina Piskonen,
Opetushallitus



Opetushallituksen palvelut touko-elokuu 2024



VERKKOPALVELUJEN KÄYNNIT

Oph.fi
1,4 milj.
(1,4 milj.)

ePerusteet
602 000
(608 000)

Koski-tietovaranto
8,6 milj.
opintotietojen jakoa
(4,2 milj.)

Study in Finland
407 000
(374 000)

Vipunen-tilastopalvelu
333 000
raporttien avausta *(176 232)*

Oma Opintopolku:
170 600
Käyttäjien jakamat
suoritus tiedot *(103 700)*

PALVELUJAMME



Opintopolussa
julkaistut koulutukset
2 643
(2 898)

ePerusteet

Paikalliset
suunnitelmat
6 210
(7 381)

Uudet paikalliset
suunnitelmat
431
(344)

MPASSid-kirjautumisia

5,8 milj.
(5,0 milj.)



Myytyjä
oppimateriaaleja ja
julkaisuja
28 700
(30 700)



Aoe.fi -palvelu
avointen oppimateriaalien määrä
3 580

Yleisiin
kielitutkintoihin
osallistujia
1 753
(2 523)

Tutkintojen
tunnustamis-
päätöksiä
340
(361)

ASIAKASPALVELU JA PALAUTTEET

Yhteydenottoja
asiakaspalveluosoitteisiin
16 500
(17 500)



Asiakastyytyväisyys
+43 (NPS)
(+38)



Arvosana maksullisista
koulutuksista
4,5 /5 *(4,4)*

Tekstien ja viestinnän maailma

- Maailma on yhä enemmän täynnä tekstiä ja asiantuntijatyö viestinnällistynyt.
- Pelkällä runsaalla sisällöllä tai tekstillä itsessään ei ole itseisarvoa, massasta erotutaan ja saadaan viesti perille laadulla, selkeydellä, asiakkaan tarpeiden huomioimisella ja oikea-aikaisuudella.
- Viranomaisen viestinnän on oltava hyödyllistä ja tekstien tavoitteen kirkas.
- Kohderyhmälähtöisyys vie pitkälle, mutta ei ole helppoa: yleisö ja asiakkaat eivät liiku siiloissa eivätkä yhdessä paikassa.

Toiveet Opetushallitukselle asiakkailta

- Palvelumme ja esimerkiksi verkkosivumme saa isossa kuvassa hyviä arvioita, samalla yksilökohtaiset mieltymykset näkyvät toiveissa.
- Tärkeintä selkeys, silmäiltävyys, yksinkertaiset ja helposti kiireisessä arjessa löydettävät vastaukset. Erityisesti säädöksiin ja määräyksiin yksiselitteisiä ohjeita, joissa ei tulkinnanvaraa ja linkityksiä.
- Perinteiset viestintäkanavat voimissaan: verkkosivut, kuratoidut uutiskirjeet, tapahtumat ja webinaarit, verkko-oppaat.
- Yleiskielisyys: ammattilainenkaan ei kaipaa lukemista hankaloittavia ammattitermejä, kun etsii vastauksia arjen työhönsä.

Tekstit OPH:n arjessa – tavoitteena selkeä viranomaiskieli

- Lähes jokaisen asiantuntijan arkeen kuuluu valtava tekstien kirjo: sähköpostit, asiakaspalvelukanavat, verkkotekstit, muistiot, mielipidekirjoitukset, uutiset, tiedotteet, kannanotot, oppaat, somenostot...
- Mitä selkeämpi teksti, sitä enemmän varattava työaika ja pitkää pinnaa. Samaan aikaan: mitä selkeämpiä tekstit ja niiden välitystavat ovat, sitä enemmän säästyy aikaa niin asiantuntijalta kuin tekstin käyttäjältä.
- Haasteena lumipalloefekti: hankalien tekstien ja erityistermien periytyminen esim. lakitekstistä muihin teksteihin ja kitkaksi eri tasoilla.
- Viranomaistyö on lähtökohtaisesti aina kriittisen tarkastelun alla ja toiveet tekstile eivät aina voi täytyä – oikean tiedon sisältävä, selkeä viesti ei tarkoita aina mukavaa viestiä.

OPH:n tekstityön lähtökohtia

- Hyvän tekstin pohja lähtee jo ennen ensimmäistäkään kirjoitettua sanaa, ja tekstistä kannetaan vastuuta myös julkaisun jälkeen
- Organisaatiolähtöisyydestä vastaanottajan penkille – kokonais kuvan piirtäminen, pyrkimys vastata asiakkaalle olennaisiin asioihin
- Asiantuntijatyössä tekstityön painotus tunnistetaan
 - Viestinnän, asiakkuuden ja asiantuntijoiden tiivis yhteistyö
 - Koulutusta ja tukea asiantuntijoille – sekä pysyvää tukimateriaalia että täsmäkoulutusta
 - Erilaiset hioutuneet, yhtenäiset prosessit, kuten norminanto-ohje ja lausunto-ohje, verkkotekstien yhteinen äänensävy

”Positiivista on, että opetushallitus tavoittelee selkeää viestintää. Jos joku asia nostetaan esiin ongelmana kentällä, niin opetushallitus pyrkii selkeyttämään asiaan liittyvää ohjeistusta.”

Ymmärrys asiakaslähtöisten tekstien taustalla: Palvelumuotoilu

ePerusteet-palvelu: <https://eperusteet.opintopolku.fi/>

- **Palvelu sisältää erittäin laajoja tekstejä:**
 - Valtakunnalliset opetussuunnitelmien perusteet, Opetushallituksen määräykset ja suosituksia
 - Lisäksi varhaiskasvatuksen, opetuksen ja koulutuksen järjestäjien paikallisia suunnitelmia
- **Palvelumuotoilulla selvitetty, miten palvelu ja sen sisällöt toimivat osana käyttäjien arkea:**
 - Mikä toimii hyvin? Mitä voisi kehittää?
 - > kehittämistä lyhyellä ja pitkällä tähtäimellä

Käytämme
palvelumuotoilua
usein verkko-
palveluiden
kehittämisessä

Ymmärrys asiakaslähtöisten tekstien taustalla: Käytön havainnointi

- **Tutkintojen tunnustaminen:** Mitä hakija pohtii lomaketta täyttäessään? Miten asiakkaan polku etenee? Mitä termejä asiakas ymmärtää, mitä ei?
 - <https://www.oph.fi/fi/palvelut/tutkintojen-tunnustaminen/ulkomailla-suoritettujen-tutkintojen-tunnustaminen-suomessa>
- **Yleiset kielitutkinnot:** Selkokieli tukee asiakkaiden etenemistä palvelussa.
 - <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/kieli-ja-kaantajatutkinnot/yleiset-kielitutkinnot-yki>

Tutkintojen tunnustamisen palveluopas

Oletko suorittanut ulkomailla korkeakoulututkinnon tai ammatillisen tutkinnon? Tahdotko työskennellä ammatissasi tai jatkaa opintoja Suomessa?

Tutkintojen tunnustamisen palveluoppaan avulla saat selville

- tarvitsetko päätöksen tutkinnon tunnustamisesta
- mistä ja miten haet päätöstä ja
- mistä saat lisätietoja.

Palveluopas neuvoo sinua vaihe vaiheelta. Voit käyttää sitä suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi.

ALOITA

<https://www.oph.fi/fi/palvelut/tutkintojen-tunnustaminen/tutkintojen-tunnustamisen-palveluopas>

Ymmärrys asiakaslähtöisten tekstien taustalla: Asiakaspalaute ja yhteydenotot

- Oph.fi -verkkosivua ja sen sisältöjä kehitetään jatkuvasti asiakkaiden palautteen ja analytiikan pohjalta.
- Lisäksi olemme hyödyntäneet asiakaspalveluratkaisuun saapuneita kysymyksiä:
 - Löytyvätkö asiat asiakkaiden käyttämillä termeillä verkkopalvelusta?
 - Mihin hakukone ohjaa?





OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSSTYRELSEN

Kiitos!

