

Fpa[®]

Språkpolicy för kundkommunikation



Inledning



FPA har en heterogen kundkrets. Vi lägger stor vikt vid att alla våra kunder behandlas jämlikt. Vi kommunicerar klart och på flera språk om den sociala tryggheten. Vi använder också lätt språk och lättläst (LL).

Vi vill kontinuerligt förbättra vår kommunikation på olika språk och bättre möta våra kunders förändrade behov. Under de kommande åren öppnar AI nya möjligheter för att förbättra kommunikationen, men samtidigt kräver användningen av AI mycket eftertanke och kontroll.

Språkpolycyn för kundkommunikationen är ett dokument som utarbetats av FPA:s kommunikationsenhet och som kompletterar FPA:s kommunikationspolicy och likabehandlings-

plan för kunderna. Den bygger på de språkliga krav som lagstiftningen ställer på myndigheter. Samtidigt är policyn en konkret beskrivning av hur FPA under de kommande åren genomför och utvecklar en klar och jämlik kundkommunikation på olika språk i olika kommunikationskanaler.

Den hjälper FPA:s kommunikationsexperter att ta hänsyn till olika språkgrupper i planeringen av kommunikationen. Flerspråkighet och flerkanalig kommunikation är särskilt viktigt i situationer som präglas av förändring, störningar och kriser. Ett viktigt mål är att tonen i FPA:s kundkommunikation ska vara varm och empatisk – alltid och på alla språk.

Vilka riktlinjer har vi och varför?

Syftet med vår kundkommunikation är att kunderna ska förstå vilka förmåner och tjänster de har rätt till och hur de ska ansöka om dem.

Språkpolycyn för kundkommunikationen förbättrar likabehandlingen av våra kunder och styr utvecklingen av FPA:s flerspråkiga kommunikation.

Språkpolicy för kundkommunikation



1. Vi kommunicerar på ett klart standardspråk på finska och svenska
2. Vi informerar också om FPA:s förmåner och tjänster på lätt finska och lätt svenska.
3. Vi kommunicerar på de samiska språken och ser till att samernas språkliga rättigheter tillgodoses.
4. Vi kommunicerar på teckenspråk och ser till att de teckenspråkigas språkliga rättigheter tillgodoses.
5. Vi ökar kommunikationen på engelska om FPA:s förmåner och tjänster.
6. Vi kommunicerar på flera språk och via flera kanaler, i synnerhet i störnings- och krissituationer.
7. Vi stöder användare av främmande språk genom att delta i produktionen av webbplatsen Infofinland.fi. Vid behov tillhandahåller vi också själva en del innehåll på andra främmande språk.



Bakgrund till policyn

De officiella språken i Finland, dvs. nationalspråken, är finska och svenska. Största delen av FPA:s kunder använder finska eller svenska.

FPA är en tvåspråkig myndighet. Språklagen förutsätter att FPA betjänar sina kunder på finska och svenska och ger information på båda språken.

Förvaltningslagen förutsätter att vi använder ett sakligt, klart och begripligt språk vid FPA. När språket är klart är det lättare för kunderna att hitta information och sköta sina ärenden. En klar och begriplig finska är också en bra utgångspunkt för en klar och begriplig kommunikation på andra språk.

1. Vi kommunicerar på ett klart standardspråk på finska och svenska

Så här omsätter vi policyn i praktiken

- Vårt mål är att FPA:s riksomfattande kommunikation med person- och arbetsgivarkunder sker på finska och svenska samtidigt och i samma omfattning.
- Vi utvecklar, säkerställer och ökar användningen av klarspråk i all kommunikation. Utöver klarspråk ska vi utveckla tonen i texterna på ett sätt som är lämpligt för ämnet och kanalen.
- Vi ökar kompetensen i gott myndighetsspråk inom FPA genom ett utbildningspaket i klarspråk (på finska) för hela personalen.
- **FPA:s språkvårdare ansvarar för att språkvårda de finskspråkiga texterna samt för att dra upp riktlinjer för och ordna utbildning i klarspråk på finska.**
- **FPA:s översättare, som kommunikationsenheten har ett nära samarbete med, ansvarar för att de svenskspråkiga texterna är klara och begripliga.**

Bakgrund till policyn

Många av FPA:s kunder behöver lätt språk. Lätt språk hjälper dem som inte har finska eller svenska som modersmål. Det hjälper också dem för vilka allmänspråket är för svårt, till exempel på grund av dyslexi, intellektuell funktionsnedsättning eller demens. Man uppskattar att över 10 % av Finlands befolkning behöver lätt språk.

Vem som helst kan behöva lätt språk i en krävande livssituation. FPA är ofta med när det sker stora förändringar i en människas liv, och på lätt språk kan vi kommunicera tydligare med kunder som saknar ork eller resurser.

FPA:s publikationer på lätt språk är försedda med symbolen för lättläst, som beviljas av Selkokeskus eller LL-Center.



2. Vi informerar också om FPA:s förmåner och tjänster på lätt finska och lätt svenska

Så här omsätter vi policyn i praktiken

- Vi publicerar grundläggande information om förmåner och tjänster på lätt finska och lätt svenska på FPA:s webbplats och i lättlästa broschyrer.
- Vi utvecklar och ökar användningen av lätt språk i kundkommunikationen. Vi identifierar kundgrupper, texttyper och situationer där det är särskilt värdefullt att använda lätt språk.
- Vi ser till att vårt material på lätt språk når ut till användarna.
- Vi utvecklar illustrationerna i våra lättlästa publikationer.
- Vi förnyar årligen den av Selkokeskus beviljade licensen för användning av lättlästsymbolen, som gör det möjligt för FPA att själv producera och publicera material på lätt finska.
- **För FPA:s kommunikation på lätt språk ansvarar språkvårdare och kommunikatörer som är specialiserade på lätt språk. Vi samarbetar med Selkokeskus och LL-Center för att utveckla FPA:s kommunikation på lätt språk.**

Bakgrund till policyn

I Finland talas tre olika samiska språk: nordsamiska, enaresamiska och skolt-samiska.

Samiskspråkiga kunder har enligt samiska språklagen rätt att använda sitt eget språk i kontakter med FPA. FPA har en skyldighet att utåt visa att man betjänar allmänheten även på samiska. FPA:s kommunikation på samiska regleras också av ett samarbetsavtal mellan FPA och sametinget, där FPA förbinder sig att tillhandahålla information på samiska.

De samiska språken är utrotningshotade urfolksspråk. De samiska språkens synlighet i kommunikationen främjar deras ställning i samhället. De samiska språkens nuvarande skriftspråk är relativt unga och förvaltningsordförrådet på samiska är fortfarande under utveckling, vilket ställer särskilda krav på terminologi i FPA:s samiska texter.

3. Vi kommunicerar på de samiska språken och ser till att samernas språkliga rättigheter tillgodoses

Så här omsätter vi policyn i praktiken

- Vi publicerar grundläggande information om förmåner och tjänster på tre samiska språk på FPA:s webbplats.
- Vi publicerar pressmeddelanden och aktuellt innehåll på tre samiska språk. Vi beaktar i synnerhet de ämnen och tjänster som är viktiga för samiskspråkiga.
- Vi uppmuntrar våra samiska kunder att uträtta ärenden med FPA på sitt eget språk. Vi samarbetar med sametinget, Lapplands välfärdsområde och andra viktiga intressegrupper för att nå våra samiska kunder.
- Vi arbetar också för att göra de samiskspråkiga tjänsterna kulturanpassade.
- Vi samarbetar med Sametingets språkkontor när det gäller terminologi.
- **För kommunikationen på samiska svarar en kommunikatör som är specialiserad på samiska. Vi beställer översättningar till samiska från Sametingets språkkontor.**

Bakgrund till policyn

Teckenspråken hör till minoritetsspråken i vårt land. I Finland finns det två teckenspråk, det finska och det finlandssvenska.

Teckenspråk används främst av döva, men också av många personer med hörselnedsättning, personer som blivit döva och av hörande.

FPA:s teckenspråkiga kommunikation grundar sig på teckenspråkslagen. Enligt lagen är myndigheter skyldiga att främja de teckenspråkigas möjligheter att använda och få information på sitt eget språk.



4. Vi kommunicerar på teckenspråk och ser till att de teckenspråkigas språkliga rättigheter tillgodoses

Så här omsätter vi policyn i praktiken

- Vi publicerar grundläggande information om förmåner och tjänster på finskt och finlandssvenskt teckenspråk på FPA:s webbplats.
- Vi publicerar meddelanden och aktuellt innehåll på teckenspråk. I den teckenspråkiga kommunikationen beaktar vi i synnerhet de ämnen och tjänster som är viktiga för våra teckenspråkiga kunder, såsom tolktjänsten för personer med funktionsnedsättning.
- Vi kommunicerar samtidigt på finskt och finlandssvenskt teckenspråk.
- Teckenspråkiga videor textas på finska och svenska.
- **För den teckenspråkiga kommunikationen svarar kommunikatörer som är specialiserade på teckenspråk. I produktionen av teckenspråkiga videor samarbetar vi med en sakkunnig partner.**

Bakgrund till policyn

Vi kommunicerar också på engelska, eftersom den engelskspråkiga kommunikationen betjänar en bred och heterogen grupp av personer med främmande språk som modersmål i Finland.

Engelska är ett vanligt servicespråk i FPA:s kundtjänst. För största delen av våra kunder är engelska dock ett främmande språk. När vi använder ett språk med en enkel struktur och ett enkelt ordförråd är det lättare för dem att förstå FPA:s innehåll.

Det finns flera översättningsverktyg som kan översätta från engelska. Med hjälp av dessa verktyg kan kunderna översätta innehåll på engelska till sitt eget språk. Ju klarare det engelskspråkiga innehållet är, desto lättare är det att översätta det till begripligt innehåll på andra språk.

5. Vi ökar kommunikationen på engelska om FPA:s förmåner och tjänster

Så här omsätter vi policyn i praktiken

- Vi upprätthåller en engelskspråkig webbplats och publicerar engelskspråkiga pressmeddelanden och annat aktuellt innehåll. Vi producerar också broschyrer och annat material för våra kunder på engelska.
- Vi utvecklar och ökar vår kundkommunikation på engelska i olika kommunikationskanaler. Vi identifierar kundgrupper, texttyper och situationer där engelskspråkigt innehåll är till särskilt stor nytta.
- Vi gör strukturen och ordförrådet klarare och enklare i våra engelska översättningar. Vi strävar efter att tillämpa principerna för klarspråk (Plain English) i alla översättningar.
- Vi producerar utvalt innehåll på ännu enklare engelska för personer som talar engelska som främmande språk (Easy English).
- **FPA:s översättare ansvarar för att översättningarna till engelska är klara och begripliga. Detta säkerställer att termer används på ett konsekvent sätt i översättningarna**

Bakgrund till policyn

Behovet av flerspråkig kommunikation är särskilt stort i olika störnings- och krissituationer. I sådana situationer kan det krävas mycket plötslig och snabb kommunikation. Praxis för flerspråkig kriskommunikation behöver planeras och testas i förväg så att den är redo att tas i bruk när behovet uppstår.

Det är bra att vara förberedd på störnings- och krissituationer, t.ex. genom att ha färdiga, redigerbara meddelanden på olika språk. Det är också bra att planera användningen av olika kommunikationskanaler i förväg och att informera samarbetspartnerna om dem så att de kan följa de rätta kanalerna.

I störnings- och krissituationer kan FPA vid behov utvidga sitt språkutbud i kundkommunikationen enligt målgrupperna.

6. Vi kommunicerar på flera språk och via flera kanaler, i synnerhet i störnings- och krissituationer

Så här omsätter vi policyn i praktiken

- Vi inkluderar anvisningar om flerspråkighet och flerkanalig kommunikation i våra kommunikationsplaner för störnings- och krissituationer.
- Vi bedömer också behovet av och målgrupperna för flerspråkig kommunikation i samband med störnings- och krissituationer från fall till fall.
- Vi bekantar oss med de kommunikationskanaler som används av de olika språkgrupperna för att kunna nå dem även i störnings- och krissituationer.
- **Vi fäster särskild uppmärksamhet vid de språkliga behoven hos utsatta kundgrupper.**

Bakgrund till policyn

I Finland talas upp till 160 främmande språk. Det är inte möjligt för FPA att själv producera separat kommunikationsinnehåll för alla språkgrupper, så samarbete mellan myndigheter är nödvändigt.

FPA deltar i finansieringen och utvecklingen av den flerspråkiga webbplatsen Infofinland.fi tillsammans med andra myndigheter och kommunerna i huvudstadsregionen. Samarbetsavtalet gäller för perioden 2025-2028.

Webbplatsen **Infofinland.fi** är avsedd för personer som planerar att flytta till Finland eller som nyligen har flyttat till Finland. På webbplatsen finns information på 12 olika språk om att flytta till Finland och om arbete, boende och fritid i Finland.



7. Vi stöder användare av främmande språk genom att delta i produktionen av webbplatsen Infofinland.fi

Vid behov tillhandahåller vi också själva en del innehåll på andra främmande språk.

Så här omsätter vi policyn i praktiken

- Huvudkanalen för vår kommunikation på andra språk är webbplatsen Infofinland.fi. Vi ser till att Infofinland.fi ger aktuell grundläggande information om den finländska sociala tryggheten och FPA:s förmåner i olika livssituationer. I FPA:s kanaler för kundkommunikation hänvisar vi aktivt kunderna till innehållet på Infofinland.fi.
- Vi producerar också själva kommunikationsinnehåll på andra språk enligt behov och resurser. Valet av språk påverkas inte bara av det ämne som ska kommuniceras utan också av språkgruppens storlek, kommunikationskanalen och nyttan av innehållet på det främmande språket. I sociala medier använder vi möjligheten att rikta reklam till olika språkgrupper.
- **För kommunikation på andra språk svarar specialister inom språkkommunikation och kundkommunikation. Översättningar till andra språk beställs från de översättningsbyråer som FPA ingått avtal med.**

Lagstiftning och andra riktlinjer

FPA:s övriga riktlinjer

FPA:s strategi (fpa.fi) >>

FPA:s kommunikationspolicy (på finska) (kela.fi) >>

FPA:s varumärkesmanual (på finska) (kela.fi) >>

FPA:s likabehandlingsplan för kunderna (fpa.fi) >>

Hållbarhetsstrategi (fpa.fi) >>

Andra riktlinjer och rekommendationer

Rekommendationen om statsförvaltningens kommunikation 2023 (valtioneuvosto.fi) >>

Anvisning om intensifierad kommunikation inom statsförvaltningen:
Kommunikationen under normala förhållanden och i störningssituationer (julkaisut.valtioneuvosto.fi) >>

§

Lagstiftning på nationell nivå

Grundlagen (731/1999) 17 §

Förvaltningslagen (L434/2003) 9 § och 26 §

Språklagen (L423/2003)

Samiska språklagen (L1086/2003)

Teckenspråklagen (L359/2015)

Diskrimineringslagen (L325/2014)

Lagen om tolkningstjänst för handikappade personer (133/2010)

Lagen om tillhandahållande av digitala tjänster (L306/2019)

Internationell lagstiftning och internationella avtal

Europaparlamentets och rådets förordning om inrättande av en gemensam digital ingång för tillhandahållande av information, förfaranden samt hjälp- och problemlösningstjänster, punkterna 14 och 35 i inledningen och artiklarna 2, 12 och 30 (eur-lex.europa.eu) >>

Den nordiska språkkonventionen (norden.org) >>

Europaparlamentets och rådets förordning om samordning av de sociala trygghetssystemen, artikel 76 (eur-lex.europa.eu) >>

FPA:s språkpolicy för kundkommunikation grundar sig också på flera andra förordningar på EU-nivå och andra internationella förordningar, avtal och riktlinjer som gäller våra kunders kulturella, sociala och språkliga rättigheter. Läs mer om dem på FPA:s webbplats: www.fpa.fi/lagar-och-anvisningar. >>

**Vill du veta mer om FPA:s kommunikation
på olika språk?**

Kontakta viestinta@kela.fi

