

# **Eeva Öörni: Selkeä kieli, toimivat tekstit – opas asiakastekstien käytettävyyteen**

Sisällys

Alkusanat

Johdanto: Kenelle ja mihin tästä kirjasta on hyötyä?

## **Luku 1: Aikamme janoaa selkeää viestintää**

Palvelujen digitalisoituminen

Tekstien moninaistuvat käyttötilanteet

Silmäilevän lukutavan yleistyminen

Väestörakenteen muuttuminen

Lukutaidon heikentyminen

Saavutettavuusvaatimukset ja muu lainsäädäntö

Harhaanjohtavan tiedon lisääntyminen

Hyvän asiakaskokemuksen tavoittelu

Organisaatioiden tarve tehokkuuteen

Ilmastovaikutus

Lähteitä

## **Luku 2: Mitä selkeiden tekstien tekeminen vaatii?**

Asiakaslähtöinen asenne on kaiken A ja O

Tarvitaan myös tietoja ja taitoja

Teksteihin pitää saada käyttää aikaa

## **Luku 3: Käsitteiden kirkastusta: selkeys, käytettävyys ja saavutettavuus**

Käytettävyys ja selkeä kieli, saavutettavuus ja selkokieli

Selkeän kielen ISO-standardi

Mitä tekstin käytettävyys tarkoittaa käytännössä?

Tekstin silmäiltävyys helpottaa tiedon löytämistä

Lyhyet virkkeet ovat helpommin ymmärrettäviä

Ymmärrettävä teksti käyttää lukijalle tuttuja sanoja

Miellyttäväksi koettu teksti kertoo lukijalle olennaisen – sopivalla sävyllä

Ei käytettävyyttä ilman käyttäjää

Asiakkaiden osallistamisen ja tiedonkeruun tapoja

Tämän kirjan näkökulma tekstien käytettävyyteen

Lähteitä

## **Luku 4: Kirjoita silmäiltävästi**

Silmäiltävyyden perusohjeet

Tekstit, lukeminen ja katsominen

Olemme enemmän katsojia kuin lukijoita

Voisiko kaiken tiedon esittää kuvina?  
Ihmiset lukevat, jos heitä kiinnostaa tarpeeksi  
Esimerkki: Palvelujen käyttöehdot  
Havaitsemisen teoriaa  
F-malli: Näin lukijan katse pyyhkii tekstiä  
Visuaalinen hierarkia määrää, mihin katse pysähtyy  
Tärkeä tieto ei saa häipyä taka-alalle  
Käytännön ohjeita: Näin kirjoitat silmällävää tekstiä  
Ohje 1. Panosta pääotsikkoon  
Viisi vinkkiä pääotsikon kirjoittamiseen  
Lausemuotoinen otsikko vai nimeävä aiheotsikko?  
Tutkimus: Otsikon tuoma konteksti auttaa ymmärtämään ja muistamaan  
Ohje 2. Sijoita tärkein alkuun  
Mene suoraan asiaan  
Aloita myös lyhyet tekstit tärkeimmällä asialla  
Esimerkki: Mitä sivulla on tarkoitus tehdä?  
Ohje 3. Käytä väliotsikoita  
Viisi vinkkiä väliotsikoiden käyttöön  
Esimerkki: Näin väliotsikot helpottavat silmäilyä  
Ohje 4. Kirjoita lyhyitä ja jäsenneiltyjä kappaleita  
Ohje 5. Korosta valikoivasti  
Ohje 6. Kerro tieto siellä, missä tietoa tarvitaan  
Hyödynnä sivupohjan elementtejä  
Ohje 7. Hyödynnä luettelmaa  
Lisäjäsennystä numeroinnilla  
Eksyttävä vai muistiinpainuva tekstimaisema?  
Verkkosivujen vakiopohja tarjoaa tutun tekstimaiseman  
Lähteitä

## **Luku 5: Kirjoita ymmärrettävästi**

Ymmärrettävyyden perusohjeet  
Näin käytät perusohjeita  
Ymmärrettävyyden teoriaa  
Johdanto: Tiedätkö liikaa ollaksesi ymmärrettävä?  
Luetun ymmärtäminen on mielentoimintojen yhteispeliä  
Kaksoiskoodusteoria selittää ymmärtämistä  
Käytännön ohjeita: Näin kirjoitat ymmärrettävää tekstiä  
Teema 1. Kytke teksti lukijan maailmaan  
Ohje 1. Käytä sanoja, joita lukijakin käyttäisi  
Ohje 2. Kirjoita konkreettisesti  
Ohje 3. Vältä lyhenteitä  
Ohje 4. Selitä!  
Ohje 5. Vertaa ja vertaile  
Teema 2. Kirkasta tekstin logiikkaa

Teoriaa: Tarinan muoto on ymmärryksen muoto

Esimerkki: Tiedote, joka kaatoi pankin

Ohje 1. Kerro kaikki päättelyyn tarvittava

Ohje 2. Kirjoita näkyväksi, kuka tai mikä tekee

Ohje 3. Kerro, miten virkkeen sisällä asiat liittyvät toisiinsa

Ohje 4. Kytke peräkkäiset virkkeet yhteen

Teema 3. Kevennä tekstin annoskokoa

Mitä tekstistäsi hahmottuu sekunnissa?

Ohje 1. Käytä kevyitä sanoja ja sanamuotoja

Ohje 2. Kirjoita lyhyitä lauseita ja virkkeitä

Ohje 3. Muotoile ajatukset selkeiksi

Lähteitä

## **Luku 6: Käytä sopivaa sävyä**

Vinkki- ja tarkistuslista sävyongelmien välttämiseen

Kirjallisen viestinnän sävy

Mitä organisaation äänensävyllä tarkoitetaan?

Viestinnällä voi tavoitella erottumista ja näkyvyyttä

Sävyllä voi pyrkiä vahvistamaan asiakassuhdetta

Kenen näkemys sävyasioista on oikea?

Läheisyys lämmittää, mutta tuttavallinen puhetapa voi myös etäännyttää

Suomalaiset arvostavat asiallisuutta – mutta mitä se on?

Vinkki: Näin voit määritellä organisaation äänensävyä

1. Valitse 3–4 organisaatiota kuvaavaa ominaisuutta

2. Tutki, mitkä tekstin piirteet liittyvät valitsemiisi ominaisuuksiin

3. Kirjoita havaintosi linjauksiksi

Käytännön ohjeita: Näin kirjoitat lähestyttävää, ystävällistä ja arvostavaa tekstiä

Teema 1. Puhu lähestyttävästi

Ohje 1. Puhu lukijalle sinä-muodossa

Ohje 2. Sinuttele myös yritysasiakasta

Ohje 3. Puhu organisaatiosta me-muodossa

Teema 2. Vältä vieraannuttavaa kieltä

Ohje 1. Sano asiat tavallisesti

Ohje 2. Karta paperinmakuisia sanoja: mikäli, tulee tehdä, toimesta, puitteissa...

Ohje 3. Vältä organisaatiolähtöistä kieltä

Ohje 4. Karsi ontot ja ontuvat fraasit

Teema 3. Kirjoita empaattisesti ja arvostavasti

Ohje 1. Sanoita sopivasti pyynnöt ja kehotukset

Ohje 2. Valitse viisaasti kepeyden ja muodollisuuden välillä

Ohje 3. Puhu ihmisistä kunnioittavasti

Lähteitä

Hakemisto