

Pohjanmaan hyvinvointialueen kielilinjaus

- Miten kirjoitan selkeästi ja lukijaystävällisesti

Sisälllys

1. Johdanto	2
2. Miksi selkeää tekstiä?	2
3. Mitä selkeiden tekstien tekeminen vaatii?	3
4. Aloita kirjoittaminen suunnittelemalla tekstisi	3
Hahmottele tekstin pääpiirteet	4
Tee muistilista	5
Pyydä palautetta	5
5. Näin kirjoitat lukijaystävällisesti	5
Ymmärrettävä teksti palvelee sinua ja lukijaa	5
Sukella lukijan maailmaan	5
Kytke asiat toisiinsa	6
Kevennä tekstiä	7
Sopiva sävy edistää asiaasi	8
Selkeyttä silmälle	9
6. Tekstitasosta yksityiskohtiin: lauseet, sanat, oikeinkirjoitus	11
7. Lähteet	11

1. Johdanto

Tämä kielilinjaus on laadittu sinun, tekstin kirjoittajan, työtä helpottamaan. Me kaikki joudumme työssämme lukemaan tekstejä, useimmat myös kirjoittamaan niitä. Linjauksella pyritään parantamaan organisaatiomme tekstien laatua ja herättelemään henkilöstöä huomaamaan tekstien laadun merkitys lukijalle. Linjauksessa käsitellään yleiskieltä, ei erikoiskieltä, jota ovat vaikkapa potilaskertomusten tekstit.

Hyvä teksti on kuin tukeva pöytä, jossa on neljä jalkaa. Jos yksikin niistä on hutera, on pöydän ääressä hankala ruokailla tai tässä tapauksessa lukea ja ymmärtää tekstiä. Nuo neljä jalkaa ovat tekstin selkeä sisältö, rakenne, kieli ja ulkoasu. Käytämme hyvinvointialueella selkeää yleiskieltä, jonka sävy on ystävällinen ja arvostava. Tarpeen mukaan käytetään selkokieltä. Se on yleiskieltä helpompaa kieltä ja suunnattu ihmisille, joilla on vaikeuksia lukea tai ymmärtää yleiskieltä.

Selkeän kielen ISO-standardi julkaistiin vuonna 2023. Standardin mukaan selkeät tekstit ovat ennen kaikkea lukijalähtöisiä. Selkeissä teksteissä otetaan huomioon, mikä on lukijalle olennaista ja kiinnostavaa tietoa, onko lukija aiheen asiantuntija vai ei, millainen on hänen lukutaitonsa ja mikä on tekstin käyttöyhteys.

Jos organisaatio lupaa toimia asiakaslähtöisesti, hyvin muotoiltu viestintä on yksi tapa lunastaa tuo lupaus. Meitä velvoittaa myös laki. Lain mukaan hyvinvointialueen viestinnässä on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon hyvinvointialueen eri asukasryhmien tarpeet (laki hyvinvointialueesta 34 §). Myös hallintolaissa säädetään, että viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Viranomainen tarkoittaa tässä meitä kaikkia, jotka olemme julkishallinnon organisaation eli hyvinvointialueen palveluksessa.

Kielilinjauksen lisäksi hyvinvointialueelle laaditaan konkreettinen PowerPoint-esitys siitä, miten hyvinvointialueen tekstit kirjoitetaan (Selvää suomea).

2. Miksi selkeää tekstiä?

Selkeän tekstin ei pitäisi olla mukava yllätys kapulakielisten tekstin seassa, vaan välttämättömyys. Ihmiset ja organisaatiot tuottavat valtavan määrän tekstiä, johon voi tuntea joskus hukkuvansa. Selkeälle tekstile on siten suuri tarve. Selkeiden tekstien tarpeeseen vaikuttavat monet tekijät.

- Henkilökohtainen asiointi on vähentynyt ja asiointi verkossa lisääntynyt, mikä on lisännyt tekstien tarvetta ylipäättään. Selkeä teksti auttaa asiakasta toimimaan oikein, niin että kyselyitä, väärinymmärryksiä ja valituksia tulee vähemmän.
- Tekstejä luetaan nykyisin paitsi paperilta, myös monenlaisilta eri laitteilta, minkä vuoksi silmäilevä lukutapa on yleistynyt. Ihmiset ovat verkossa erityisen kärsimättömiä lukijoita.
- Väestömme ikääntyy, jolloin selkeiden tekstien tarve kasvaa. On arvioitu, että noin 700 000 suomalaista hyötyy selkokielestä, joka on vielä selkeää yleiskieltäkin helpompaa kieltä.
- Lukutaito heikentyy. Lukemisen ja kirjoittamisen haasteita on paitsi nuorilla, myös aikuisilla.
- Organisaatiot kilpailevat asiakkaista ja haluavat tarjota hyvän asiakaskokemuksen. Toimivat tekstit sujuvoittavat asiointia ja säästävät asiakkaalta aikaa ja vaivaa.
- Selkeät tekstit säästävät myös organisaation kustannuksia ja henkilöstön aikaa sekä parantavat tavoitettavuutta, saavutettavuutta ja luottamusta.

- Asiallinen ja selkeä kieli parantaa imagoa, sillä vaikea teksti luo kylmän ja epäluotettavan kuvan organisaatiosta. Tutkimuksissa on havaittu, että epäselvän tekstin kanssa ponnistelu synnyttää kielteisiä asenteita itse asiaa ja organisaatiota kohtaan.
- Selkeä alkuteksti helpottaa myös kääntämistä, tekipä sen sitten kääntäjä tai tekoäly.
- Tekstit vaikuttavat kaikkeen, jopa ilmastoomme: mitä enemmän dataa verkon kautta ladataan, sitä enemmän kuluu energiaa. Eli kun lukija löytää nopeasti oikean sivun ja oikean tiedon, myös ilmasto kiittää.

3. Mitä selkeiden tekstien tekeminen vaatii?

Jonkun on käytettävä aikaa tekstin parissa – joko kirjoittajan tai lukijan. On helpompaa kirjoittaa laveasti ja epäselvästi, miettimättä etukäteen tekstin tarkoitusta ja kohderyhmää, mutta silloin lukija joutuu käyttämään aikaansa tekstin pohtimiseen. Kun kirjoittaja on käyttänyt aikaa tekstin laatimiseen, lukija pääsee helpommalla. Hyvinvointialueen strategiassa painotetaan asiakaslähtöisyyttä, ja se on myös tekstiemme perusta.

Kirjoittaminen on ajattelemista. Jotta kirjoitustyön tuloksena syntyy selkeää tekstiä, tarvitaan siis aikaa, mutta myös tietoa siitä, mikä tekee tekstistä selkeän. Tekstin selkeyttäminen ei ole salatiedettä, vaan sitä voi oppia. Tämä linjaus on tehty sitä varten.

4. Aloita kirjoittaminen suunnittelemalla tekstisi

Tekstin suurien linjojen eli tekstitason pohtiminen on ratkaiseva vaihe tekstien selkeyttämisessä. Lause- tai sanatason selkeys ei auta lukijaa riittävästi, jos tekstin rakenne on sekava. Ennen kuin lasket kätesi näppäimistölle, sinun on pohdittava tekstin pääkohtia ja tehtävä isot valinnat, jotta teksti palvelisi sekä lukijan että sinun tarpeitasi mahdollisimman hyvin. Isoilla valinnoilla tarkoitetaan tässä tekstin tarkoituksen ja kohderyhmän päättämistä, ja niiden pohjalta

- tekstin pääsisällön valintaa: Mitkä aiheeseen liittyvät asiat otetaan mukaan ja mitä asioita ei tarvita juuri tähän tarkoitukseen ja tälle lukijakunnalle?
- tekstin kokonaisrakenteen valintaa: Missä järjestyksessä asiat kannattaa esittää, jotta lukijan on helppo ymmärtää, ja mitä tekstissä halutaan hänelle kertoa?

Myös tekstin sävy on tärkeä, siitä on oma lukunsa sivuilla 8–9.

Ota huomioon, mikä tekstisi tekstilaji on. Erilaisia tekstilajeja ovat esimerkiksi tiedote, sähköpostiviesti, ohje, pöytäkirja ja verkkoteksti. Erilaiset tekstilajit edellyttävät erilaisia valintoja: hallituksen esitys maksukorotukseksi kirjoitetaan eri tavalla kuin tiedote maksukorotuksesta. Kummallakin tekstillä on oma tarkoituksensa ja lukijakuntansa, joten ne kirjoitetaan eri tavalla, mutta kumpikin voidaan kirjoittaa selkeästi.

Hahmottele tekstin pääpiirteet

Tekstillä on aina jokin tarkoitus ja kohderyhmä. Ennen kirjoittamista kannattaa päättää, mikä on tekstin sisältö, sävy, rakenne ja asettelu. Jos nuo tärkeät valinnat tehdään tietoisesti, lopputulokseksi saadaan toimiva teksti. Tekstin rakennetta on työlästä muuttaa jälkikäteen, siksi se kannattaa suunnitella jo kirjoittamisen alussa.

Suunnittelu auttaa tekemään tekstistä helposti ymmärrettävän ja todennäköisesti lyhyemmän kuin siitä muuten tulisi. Kun suunnittelet tekstisi tietoisesti, saat viestisi perille mahdollisimman tehokkaasti.

Voit hahmotella tekstin pääpiirteet kysymysten avulla.

1. Miksi kirjoitan, mikä on tekstin tavoite?

Haluanko esimerkiksi antaa lukijalle tietoa, vaikuttaa hänen mielipiteeseensä vai ohjata lukijan toimimaan halutulla tavalla.

2. Kuka on lukijani?

Mieti, kenelle tekstisi on tarkoitettu: toiselle asiantuntijalle, yksityishenkilölle vai suurelle yleisölle. Onko lukijoillasi tekstisi aiheesta yhtä hyvät tiedot kuin sinulla? Kirjoittaja nimittäin usein olettaa muiden tietävän aiheesta yhtä paljon kuin itse, ja vaikka ei olettaisikaan, on vaikea päästä irti asiantuntijan roolista.

Jos teksti on tarkoitettu isolle joukolle ihmisiä, mieti tällaisessa tapauksessa keskivertolukijaa ja kirjoita hänen näkökulmastaan ja siitä, mitä asia konkreettisesti tarkoittaa hänen kannaltaan. Voit jälleen miettiä asiaa kysymysten kautta: Miksi lukijan pitäisi lukea tämä teksti? Miten päätös, ohje tai muu teksti vaikuttaa häneen? Mitä lukijan pitää tehdä? Mikä on näkökulma? Saman asian voi kirjoittaa monesta eri näkökulmasta: *Hyvinvointialue on päättänyt nostaa maksuja. ~ Maksusi nousee.*

3. Millaisen sisällön, rakenteen ja sävyn valitsen tekstiin?

Sekä tekstisi sisällön, rakenteen että sävyn pitää olla tekstin tarkoitukseen ja lukijan tarpeisiin sopivia. Vasta silloin teksti voi toimia niin kuin sinä tai työryhmäsi haluatte.

Sisältöön kannattaa valita vain ne asiat, jotka lukijan on tarpeen tietää. Ylimääräinen informaatio vain haittaa lukijaa.

Tekstin rakenteen pitää edetä lukijan kannalta johdonmukaisesti. Teksti kannattaa aloittaa pääasiasta. Jos se kuitenkin on lukijalle aivan outo, pieni johdattelu voi olla paikallaan. Tekstin muu sisältö esitellään sitten sellaisessa järjestyksessä, että lukijan on helppo omaksua tiedot.

Tekstin sävy viestittää lukijalle, miten kirjoittaja suhtautuu tekstin vastaanottajiin ja tekstissä käsiteltyihin asioihin. Tilanteeseen sopimaton sävy voi saada lukijan ärsyyntymään tai toimimaan sellaisella tavalla, jota et kirjoittajana halua.

Tee muistilista

Etenkin pitkien tekstien suunnittelussa kannattaa käyttää muistilistaa, joka voi olla vaikkapa ilmoitustaululla tai tietokoneesi työpöydällä. Lista voi näyttää tältä:

Ennen kirjoittamista, mieti – tekstin aihe – tekstin tarkoitus – tekstin tärkein lukijaryhmä – keskeiset asiat ja niiden esittämisyjärjestys – millä välineellä lukija saa tai lukee tekstisi.

Pyydä palautetta

Kirjoittaminen on monivaiheinen prosessi, ja tekstien laadintaan tarvitaan usein muitakin henkilöitä kuin vain kirjoittaja. Teksteissä on aina parantamisen varaa, sillä omalle tekstilleen sokeutuu helposti. Monesti yön yli nukkuminen auttaa huomaamaan mahdolliset ongelmakohdat. Toinen hyvä tapa on pyytää työkaveri avuksi. Rakentava palaute on aina tervetullutta.

5. Näin kirjoitat lukijaystävällisesti

Lukijaystävällisesti asennoitunut kirjoittaja haluaa auttaa lukijaa ja tekee työtä sen eteen, ettei lukijan tarvitse ponnistella tekstin parissa. Alla on keinoja, joilla voit auttaa lukijaa.

Ymmärrettävä teksti palvelee sinua ja lukijaa

Jotta saavuttaisit tavoitteesi, on lukijan ymmärrettävä tekstisi. Helppolukuisen ja ymmärrettävän tekstin luomisessa voit käyttää kolmea perussääntöä:

1. Kysy itseltäsi lukijan puolesta: mitä tämä tarkoittaa käytännössä?
2. Sano asiat tavallisesti. Mieti, miten sanoisit asian puhelimesta tai kasvotusten.
3. Arvioi kirjoittamaasi tekstiä: ymmärtääkö sen oikein, vaikka ei tiedä kaikkea, mitä sinä kirjoittajana tiedät? Yritä heittää pois harteiltasi asiantuntijan viitta.

Alla on käytännön ohjeita siihen, miten teet tekstistä ymmärrettävän.

Sukella lukijan maailmaan

Asetu lukijan asemaan. Voit kytkeä tekstisi lukijan maailmaan seuraavilla tavoilla.

1. Kirjoita konkreettisesti

Tuttuuden ohella lukija kaipaa konkreettisuutta. Teksti on riittävän konkreettinen, kun lukijan ei tarvitse kysyä mielessään: ”Mitähän tämä tarkoittaa käytännössä?”

Hyvinvointialue kehittää palveluita. → Hyvinvointialue on ottanut käyttöön chat-kanavan.

2. Käytä tuttuja sanoja

Siispä *kuitti* eikä *tosite*, *tietokone* eikä *pääteleite*. Ota kuitenkin kohderyhmä huomioon. Lääkärille voit hyvinkin kirjoittaa *sekundaarinen artroosi*, mutta et potilaille tarkoitettuun ohjeeseen.

3. Vältä lyhenteitä

Lyhenteet ovat tehokkaita silloin, kun kaikki tietävät mihin ne viittaavat, esimerkiksi Kela tai VR. Monet lyhenteet ovat kuitenkin sisäpiirin kieltä. Esimerkiksi lyhenteitä *hyte*, *TK*, *pkl.*, *hva*, *ÖVPH*, *päiki* ja *sote* ei tule käyttää juoksevassa tekstissä. Jos kuitenkin käytät lyhennettä, kerro sen merkitys. Esimerkiksi näin: *Digi- ja väestötietovirasto (DVV) ylläpitää henkilötietoja väestötietojärjestelmässä*. Voit myös käyttää sanoja *eli*, *lyhyemmin* tai *tarkoittaa*.

Lyhenteitä on myös vaikea taivuttaa. On mahdollista käyttää joko taivutusta DVV:hen (luetaan kirjaimittain) tai DVV:oon (luetaan sanana).

4. Käytä kielikuvia ja vertaile

Auta lukijaa löytämään yhteys ja selitä asia jonkin tutumman asian kautta.

- Avaa asioita kielikuvilla. *Hyvä teksti on kuin jäävuoren huippu. Pinnan alla näkymättömissä on kaikki sen eteen tehty suunnittelutyö.*
- Kerro, mitä luvut konkreettisesti tarkoittavat. *Helsinki–Tukholma-välillä syntyy laivaliikenteessä hiilidioksidipäästöjä 21,5 kg matkustajaa kohti. Vastaava lentomatka synnyttää vähintään tuplasti hiilidioksidipäästöjä.*

5. Selitä vaikeat sanat ja asiat

Vaikeita sanoja ei aina voi eikä tarvitse välttää. Voit selkeyttää tekstiä selittämällä.

- Käytä eli-sanaa: *Aulassa on defibrillaattori eli sydäniskuri.*
- Täsmennä sulkeissa: *Toimisto on avoinna virka-aikana (klo 8–15.45).*
- Kirjoita erillinen selittävä virke: *Osa asiakkaista on avohuollossa. Avohuolto tarkoittaa, että –.*
- Toisin sanominen: *Vakuuden ei tarvitse olla rahaa. Vakuudeksi voidaan toisin sanoen antaa myös tavaraa, sitoumuksia tai osakkeita.*
- Konkreettinen esimerkki: *Ota potilashotellille mukaan sisäkengät. Esimerkiksi aamutossut käyvät hyvin.*

Kytke asiat toisiinsa

Tässä osiossa mietimme, miten tekstin asiat voi kytkeä toisiinsa. Varmista, että teksti ja asia etenevät loogisesti. Älä laita tekstiä eteenpäin niin kiireessä, ettet ehdi ajatella kunnolla.

Alla on lueteltu keinoja, joilla voit selkeyttää sitä, miten asiat tekstin sisällä kerrotaan ja miten ne kytkeytyvät toisiinsa.

1. Kerro, kuka tai mikä tekee (eli käytä aktiivia)

- *Aika näyttöön voidaan varata, jos sen arvioidaan olevan tarpeen.* Mitä tarkoitetaan?
 - Voit varata ajan näyttöön, jos arvioit sen olevan tarpeen.
 - Hoitaja voi varata sinulle ajan näyttöön, jos hän arvioi sen olevan tarpeen.
 - Voit varata ajan näyttöön, jos hoitaja arvioi sen olevan tarpeen.
 - Hoitaja voi varata sinulle ajan näyttöön, jos arvioit sen olevan tarpeen.

- Aktiivin käyttäminen selkeyttää usein tekstiä, mutta passiivi ei ole paholainen. Passiivia voi hyvin käyttää, kun lukijan ei ole tärkeää tietää, kuka tekee tai kenen pitäisi tehdä. Voi olla, että tekijä on kerrottu aiemmin, hän on itsestään selvä tai tietäminen ei ole olennaista.

Lääkäri tekee tähystysleikkauksen. Tähystys tehdään yleensä ilman nukutusta. (vertaa: Hän tekee tähystyksen yleensä ilman nukutusta).

- Varsinkin ohjeissa on hyvä puhutella lukijaa suoraan.

Apurahaa anotaan lautakunnalta. → Ano apurahaa lautakunnalta.

2. Osoita, miten asiat liittyvät toisiinsa

Lukija haluaa tietää, miten tekstissä kerrotut asiat liittyvät toisiinsa: Mikä on syy ja mikä seuraus? Mikä on pääsääntö ja mikä poikkeus? Mikä tapahtuu ensin ja mikä sitten? Sidossanat ovat sellaisia vihjeitä, joita lukija tarvitsee. Niitä ovat esimerkiksi *samoin, etenkin, kunnes, siksi, vaikka, jotta ja toisin sanoen*.

Vältä substantiiviteijyyliä eli sitä, kun asiaa ei kerrota verbillä (joku tekee) vaan substantiivilla (tekeminen). Kun substantiiviteijylin karsii pois, muuttuu tekstin sävy samalla vähemmän jäykäksi.

*Etätyön tekemisellä on myönteinen vaikutus tartuntatautiepideioiden leviämisen estämistoimiin.
→ Etätyö on yksi niistä keinoista, joilla voidaan torjua tartuntatautiepideioita.*

Kuvaa mieluummin ihmisiä kuin ilmiöitä. Kirjoita mieluummin *työntekijöiden mielestä* kuin *henkilöstökokemus*. Myös seuraava virke on hyvä konkretisoida:

*Palvelupisteasioinnin asiakastyytyväisyys on korkeammalla tasolla kuin verkossa asioineiden kohdalla.
→ Vastaanotolla käyneet asiakkaat ovat tyytyväisempiä palveluun kuin verkkopalvelua käyttäneet asiakkaat.*

3. Kytke virkkeet yhteen

Viljele sidossanoja tekstissäsi runsaasti, niin teksti etenee loogisesti. Jos virkkeessä on sanat *mutta, kuitenkin, puolestaan, toisaalta ja tosin*, se osoittaa vertailua tai vastakkainasettelua. Sanat *koska, sen tähden, nimittäin, sillä ja niinpä* viittaavat syyhyn, selitykseen tai johtopäätökseen.

Voit kytkeä virkkeet yhteen myös sanajärjestyksen avulla. Silloin uusi virke aloitetaan sanalla tai asialla, joka on otettu esiin edellisessä virkkeessä.

Asiantuntijaa eli kirjoittajaa vaivaa usein kognitiivinen vinouma nimeltä tiedon kirus. Tuo vinouma on syypää moniin tekstien selkeysongelmiin. Ongelmat voivat ilmetä esimerkiksi niin, että kirjoittaja on käyttänyt vaikeita ja abstrakteja sanoja.

Kevennä tekstiä

Alla on käytännön ohjeita siihen, miten kevennät tekstiä, jotta lukija ei joudu turhaan ponnistelemaan tekstisi parissa.

1. Käytä lyhyitä ja tavallisia sanoja

Suomen kielessä on paljon pitkiä sanoja. Käytämme yhdyssanoja, ja myös sanoihin liitettävät päätteet ja johdokset pidentävät sanoja. Teksti kevenee, kun lyhennät ja purat yhdyssanoja. Jätä turhat osat pois ja vaihda pitkät sanat lyhyempiin.

kuljetuspalvelu → kuljetus

sisäänkirjautuminen → kirjautuminen

2. Kirjoita lyhyitä virkkeitä

Mitä lyhempi virke, sitä kevyempi sitä on lukea. Soljuvassa tekstissä on kuitenkin hyvä olla eripituisia virkkeitä. Jos virkkeessä on enemmän kuin 15 sanaa, sitä voi pitää liian pitkänä. Katko, pura ja järjestä uudelleen pitkät virkkeet.

Oppisopimuskoulutus on työnantajan ja työntekijän väliseen sopimukseen perustuvaa, pääasiassa työpaikalla tapahtuvaa ammatillista koulutusta. →

Oppisopimuskoulutus on ammatillista koulutusta, joka perustuu työnantajan ja työntekijän väliseen sopimukseen. Koulutus tapahtuu pääasiassa työpaikalla.

3. Selkeytä ajatuskulut

Epäselvistä ajatuksista tulee epäselvää tekstiä. Ilmaise siis ajatukset selkeästi ja yksinkertaisesti. Älä kuormita lukijan aivoja mutkikkailta ajatuskuluilla.

Tenttiin ei saa osallistua, jos ei ole palauttanut etukäteistehtävää. →

Saat osallistua tenttiin vain, jos olet palauttanut etukäteistehtävän.

Sopiva sävy edistää asiaasi

Tekstin sopimaton sävy voi ärsyttää lukijaa. Kun tavoitteena on lukijaystävällinen teksti, mieti seuraavia asioita: Miten huomioin tekstissäni lukijan tilanteen ja tunteet? Mitkä sanavalinnat kertovat organisaation suhtautumisesta asioihin ja ihmisiin?

Tekstin sävy tarkoittaa asennetta ja suhtautumista lukijaan ja asiaan. Valtaosalle lukijoista toimii ystävällinen ja arvostava sävy, joka huomioi tilanteen ja tunteet.

Sävyongelmien välttämiseksi, kysy itseltäsi, oletko ehkä kirjoittanut sävyllä, joka on liian

- etäinen tai virallinen
- käskevä tai holhoava
- niukka tai kielteinen
- rento tai tuttavallinen.

Asiallinen sävy tarkoittaa muun muassa sitä, että asiat on perusteltu hyvin. Asiallisessa tekstissä harkitaan tarkkaan, miten pyynnöt ja kehotukset esitetään tai miten ihmisestä ja hänen tilanteestaan esitetään arvioita.

Alla on käytännön ohjeita siihen, miten löydät sopivan sävyn tekstiisi.

1. Sano asiat tavallisesti

- Puhu ihmiseltä ihmiselle. Mieti, miten kertoisit asiat kasvatustien tai puhelimitse.
- Vältä virastokieltä eli hankalia virkerakenteita ja sanoja kuten *toimesta, puitteissa, johdosta*.
- Kirjoita lukijan, älä organisaation näkökulmasta.

Päivitetty henkilötietosi on viety järjestelmäämme. → Saimme uudet henkilötietosi.

2. Puhu ihmiselle

Suora puhuttelu (sinä-muoto) on yksi parhaita keinoja tehdä tekstistä selkeää ja lähestyttävää. Sitä on käytetty myös tässä linjauksessa. Sinä-muoto ei kuitenkaan sovellu kaikkiin tilanteisiin, esimerkiksi hallinnon esityslistoihin.

Vaikka lukija edustaisi yhteisöä tai yritystä, voit silti puhutella häntä suoraan. Usein on kuitenkin luontevinta puhutella yhteisöä tai yrityksiä monikossa. Omasta organisaatiosta voit käyttää myös me-muotoa. Kun viittaat itseesi, älä käytä *allekirjoittanut*-sanaa.

3. Käytä arvostavaa sävyä

Organisaatioviestinnässä taiteillaan rentouden ja muodollisuuden välimaastossa. Mieti jälleen kohderyhmäsi, ovatko he nuoria vai iäkkäitä, työtovereita vai asiakkaita.

Puhu ihmisistä kunnioittavasti ja käytä syrjimätöntä kieltä. Leimaavia käsitteitä ovat esimerkiksi *huumenuori* tai *päihdeperhe*.

Kirjoita mieluummin

- *huumeita (päihkeitä) käyttävä ihminen* kuin *narkomaani, huumeidenkäyttäjä*
- *skitsofreniaan, diabetekseen jne. sairastunut henkilö* kuin *skitsofreenikko, diabeetikko jne.*
- *NN:llä ei ole tuloja* kuin *NN on tuloton*
- *päihdekuntoutuja* kuin *päihdeongelmainen*.

Harkitse tarkkaan, miten sanoitat pyynnöt ja kehotukset. Mieti, kuulostatko liian käskevältä.

Meihin saa yhteyden vain ajanvarauksella. Varaa aikasi etukäteen. →

Palvelemme ajanvarauksella. Voit varata sopivan ajan suoraan verkkosivuiltamme. Tarvittaessa voit myös soittaa.

Selkeyttä silmälle

Nykyihminen lukee tekstiä silmäilemällä. Ehkä sinäkin olet pelkästään silmäillyt itsesi tähän kohtaan? Et ole yksin, sillä yli 70 prosenttia suomalaisista aikuisista kokee, ettei jaksakaan keskittyä lukemiseen. Näin varsinkin, jos lukija saa eteensä paperin, joka on täynnä tekstiä laidasta laitaan: se ei houkuttele lukemaan tai auta löytämään tärkeää tietoa.

Lukevan ihmisen katseen kulku on F-kirjaimen mallinen. Hän lukee ehkä otsikon, kuvatekstin ja ensimmäisen luvun ensimmäisen virkkeen. Houkuttele lukija lukemaan enemmän, niin kuvioista voi tulla

enemmän monikerroksisen E-kirjaimen näköinen. Onnistut siinä, kun käytät väliotsikoita, kirjoitat keskenään erimittaisia kappaleita ja hyödynnät esimerkiksi lihavointia, luettelmia ja taulukoita.

Joskus tärkeää tietoa halutaan häivyttää tarkoituksella. Se on epäeettistä ja tuomittavaa. Näin esimerkiksi on, jos lukijalle suunnatun tiedotteen otsikko on *Tärkeää tietoa järjestelmähäiriöstä*, kun kyseessä on asiakkaan tietojen väärinkäyttö.

Silmäilevä lukija pyrkii saamaan tekstistä kokonais käsityksen. Kirjoita siis niin, että lukija saa helposti yleiskuvan tekstin keskeisestä sisällöstä. Alla on perusohjeet silmäiltävän tekstin luomiseen.

1. Kerro pääotsikossa olennainen

Otsikon pitää antaa hyvä kuva siitä, mistä tekstissä on kyse. Pidä otsikko kohtuullisen, enintään 6–7 sanan, mittaisena. Seuraavaksi vinkkejä siitä, miten teet hyvän pääotsikon.

- Laadi otsikko, joka sisältää olennaista tietoa aiheesta. Älä tee otsikosta turhan mitäänsanomatonta, esim. *Yhteistyössä on voimaa*.
- Käytä tavallisia sanoja ja ole konkreettinen.

*Vertikaalista palvelujen integraatiota on parannettu. →
Paransimme lonkkamurtumapotilaan hoitoprosessia.*

- Jos mahdollista, sijoita otsikkoon avainkäsite. Se parantaa myös tekstin löydettävyyttä hakukoneilla.

2. Mene suoraan asiaan

Sijoita tekstin alkuun tärkein tieto ja mene suoraan asiaan. Mieti jälleen lukijan näkökulmaa. Hän ei halua ensimmäiseksi tietää, miksi tai missä jotakin on tapahtunut, vaan mitä on tapahtunut.

Organisaatiossamme on havaittu häiriö tietojärjestelmässä. Näin ollen järjestelmä tarjoaa virheellistä tietoa. →

Potilastiedot eivät näy reaaliaikaisesti häiriön takia. Häiriö johtuu tietojärjestelmän päivityksestä. Ongelma koskee kaikkia yksiköitä.

3. Käsittele kappaleessa vain yhtä asiaa

Aloita kappale virkkeellä, joka esittelee kappaleen aiheen. Käsittele yhdessä kappaleessa vain yhtä asiaa. Kun asia vaihtuu, aloita uusi kappale. Kirjoita lyhyitä kappaleita, mutta kuitenkin niin, että kappaleiden pituus vaihtelee, jotta tekstistä ei tule töksähtelevää.

4. Käytä väliotsikoita

Jos tekstisi on paria kappaletta pidempi, käytä väliotsikoita. Kerro väliotsikossa selvästi, mitä kohta käsittelee. Käytä mielellään kokonaista lausetta. Pyri pitämään otsikot samantyyppisinä ja pane tärkein asia otsikon alkuun. *Sijoituksemme parani. → Pääsimme työvihtyvyykskyselyn kärkikolmikkoon.*

5. Korosta tärkeitä kohtia

Voit korostaa tärkeitä avainsanoja esimerkiksi lihavoinnilla. Vältä isoja kirjaimia tai alleviivausta, sillä isot kirjaimet voidaan tulkita huudoksi ja alleviivattu teksti linkiksi.

6. Hyödynnä luettelmia (tämäkin on sellainen)

Muista symmetria: käytä samaa muotoilua kaikissa luettelmakohdissa. Tämän luotelman jokaisessa otsikossa on käytetty imperatiivia eli käskymuotoa ja puhuttelussa sinä-muotoa.

Luotelman ja sen alakohtien pitäisi olla suhteellisen lyhyitä. Jos luettelmassa on kymmeniä kohtia ja alakohdat ovat monen rivin mittaisia, se ei enää helpota lukemista.

6. Tekstistasosta yksityiskohtiin: lauseet, sanat, oikeinkirjoitus

Virkkeet ja lauseet sujuviksi

Kun olet ensin suunnitellut tekstin pääpiirteet, voit sen jälkeen selkeyttää virkerakenteet. Niihin saat neuvoja esimerkiksi Kotimaisten kielten keskuksen eli Kotuksen verkkokurssilta [Hyvä virkakieli](#). Viiden erillisen kurssin paketti on julkaistu E-oppiva-alustalla. Lauserakenteista ohjeistetaan myös [Kielitoimiston ohjepankissa](#).

Termit, nimet, lyhenteet, oikeinkirjoitus

Jos tekstissäsi esiintyy erikoisan termi, joka ei ole lukijalle tuttu, se on tarpeen selittää heti tuon termin jälkeen. Verkkoteksteissä selitys voidaan kirjoittaa sanasta aukeavaan linkkiin. Myös lyhenteet kannattaa kirjoittaa auki, kun niitä käytetään tekstissä ensimmäisen kerran. Sen jälkeen saman tekstin lauseissa (kohtuullisen lähellä selitystä) voi käyttää pelkkää lyhennettä.

Nimet ovat tärkeitä, ja niiden on oltava helposti ymmärrettäviä ja käytettäviä. Nimet voivat olla vaikkapa toimipisteen, osaston, toimielimen tai hankkeen nimiä. Nimien suunnitteluun saat apua hyvinvointialueen viestinnästä, [kääntäjiltä](#) tai [Kotuksen nimistönhuollosta](#).

Verkossa on [Kielitoimiston sanakirja](#), joka auttaa oikeinkirjoituksessa.

Kielilinjauksen lisäksi hyvinvointialueelle on laadittu konkreettinen PowerPoint-esitys siitä, miten hyvinvointialueen tekstit kirjoitetaan. Esityksessä *Selvää suomea* annetaan ohjeita nimenomaan virke- ja sanatason selkeyttämiseen.

Jos tarvitset neuvoa johonkin kirjoittamiseen liittyvään asiaan, voit lähettää sähköpostia osoitteeseen kielenhuolto@ovph.fi.

7. Lähteet

Kotimaisten kielten keskus, Kielitoimiston ohjepankki (kielitoimistonohjepankki.fi).

Vainikainen, Elina (2022): *Syrjimätön kieli*.

Valtioneuvoston kanslian julkaisuja 2020:1: *Hyvin suunniteltu, puoliksi kirjoitettu*. Apuneuvoja julkishallinnon tekstintekijöille.

Öörni, Eeva (2024): *Selkeä kieli, toimivat tekstit*.