



# NOON

Kuntaliiton Digiviikot 2024

## Saavutettava ja selkeä viestintä kunnissa

**Marjukka Kähönen**

Puheenvuoro saavutettavuuspäivässä 4.6.2024

# Noon Kollektiivi – yhteiskunnallisen viestinnän luottokumppani



**1**

**Vaikuttavia ja harkittuja ratkaisuja**

Tuotamme muutosta maailmaan tarjoamalla vaikuttavia ratkaisuja yhteiskunnallisesti merkittäviin teemoihin.

**2**

**Sujuvaa ja mutkatonta yhteistyötä**

Meille tärkeä onnistumisen mittari on se, että yhteistyö kanssamme tuntuu mutkattomalta.

**3**

**Puolustamme vastuullista työelämää**

Olemme reiluja. Pidämme kiinni selkeistä prosesseista, realistisista aikatauluista ja hyvästä työelämästä.

**NOON**

# Meiltä hoituu



Strateginen  
viestinnän  
kehittäminen



Viestinnän  
tuki



Viestinnän  
koulutukset



Viestintä-  
kokonaisuudet  
& kampanjat



Visuaalinen  
viestintä



Laadukkaat  
sisällöt

**NOON**



# Marjukka Kähönen

Viestinnän asiantuntija, osakas

- **Viestinnän ammattilainen**  
FM, kielikonsultti, ulkoasuntoteuttaja
- **Työkokemus:** copywriter, graafinen suunnittelija, toimittaja, viestijä
- **Yrittäjä:** viestintäkumppani järjestöille ja julkisyhteisöille. Päättyö 2018–
- **Erytisosaaminen:** saavutettava ja puhutteleva verkkoviestintä
- **Sparrausta & koulutusta** 2014–

 [Marjukka Kahonen](#) • [Noon Kollektiivi](#)

# Puheenvuoron sisältö

1. Miksi saavutettavuus on kunnissa kaikkien asia?
2. Miten vastaanottaja huomioidaan tekstissä?
3. Kohti selkeämpää viestintää – mistä liikkeelle?

**NOON**

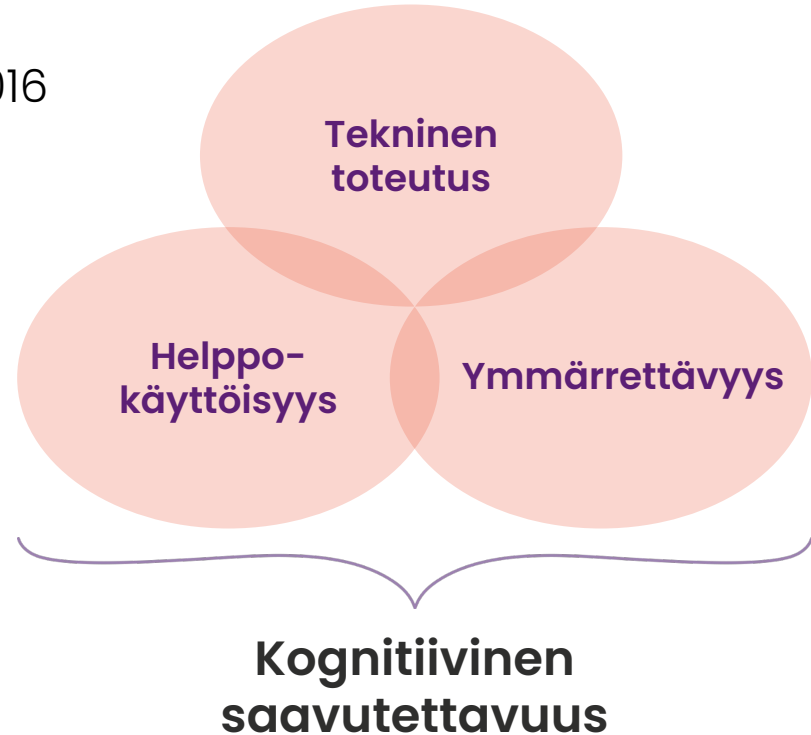
**1.**

**Miksi saavutettavuus  
on kunnissa kaikkien asia?**

**NOON**

# Saavutettavuus pähkinänkuoressa

- EU:n saavutettavuusdirektiivi 2016  
→ digipalvelulaki 2019
- EU:n esteettömyysdirektiivi 2019  
→ digipalvelulaki 2025



# Miksi on syytä satsata ymmärrettävyyteen?

- Ihmisen ympäristön ja arjen muutos
  - informaatiotulva → kärsivällisyys ja keskittymiskyky romahtanut
  - käytämme sisältöjä eri tavoin ennen → silmäily, hyppely
  - digitalisaatio → yhä useampi asia hoidetaan itsenäisesti verkossa
- Väestörakenteen muutos
- Heikentynyt lukutaito





**Pidä huolta hyvästä  
käsi- ja yskimis-  
hygieniasta.**

**Pese kädet  
ja yski hihaan.**




**Tehokkuus:**  
jokainen väärin  
ymmärretty viesti  
lisää työtä.





**NOON**



**Asiakaskokemus:  
ymmärrettävät  
sisällöt ovat  
hyvää palvelua.**

**NOON**

# 2. Miten vastaanottaja huomioidaan tekstissä?

NOON

## Kirkasta itsellesi kaksi asiaa

1. Mikä on tekstin tavoite?
  2. Kuka on tekstin lukija?
- Kirjaa vastaukset ylös.
  - Kun kirjoitat, palaa niihin välillä.
  - Pidä vastaanottaja mielessä läpi tekstin.

*Vinkki: Voit kuvitella mielessäsi mallilukijan, jolle sanasi suuntaat.*



**NOON**

**Tämän viestin tavoite  
on rohkaista työkaveria,  
että heittäisi tärkeät tekstit  
aina minulle luettavaksi  
ennen kuin lähettää tai  
julkaisee ne.**



# Apukysymyksiä lukijan äärellä

Mikä hänelle  
asiassa on  
olennaista?

Mitä tietoa  
hän tarvitsee?

Mikä häntä  
motivoi?

Minkä  
tunteen haluat  
hänessä  
herättää?

Mitä hän  
haluaisi tietää  
seuraavaksi?

**NOON**



## Näin huomioit vastaanottajan

- Kirjoita siitä, mikä on vastaanottajalle olennaista. Valitse, rajaa.
- Vastaanottajalle tärkein asia tekstin alkuun.
- Puhuttele, jos voit. Tilannekohtaista. Joskus passiivi on sinä-muotoa kohteliaampi.
- Tarjoa sisältö jäsennellysti ja silmäiltävästi:
  - lyhyet virkkeet
  - lyhyet kappaleet
  - saavutettavat, kuvaavat otsikot.
- Tarjoa tietoa eri muodoissa.

**NOON**



**Sano asiat  
tavallisesti**

# 3. Kohti selkeämpää viestintää – mistä liikkeelle?

NOON

# Mistä tietää, että viestejä pitäisi selkeyttää?

- Ruuhka asiakaspalvelussa: paljon turhia kysymyksiä
- Viestinnästä tulee negatiivista palautetta
- Väärinymmärrykset työyhteisön sisällä
- Vaikeat lauserakenteet, kapulakielisyys ja jargon
- Tekstejä ei ole muotoiltu eri käyttötarkoituksiin, vaan ne mukailevat esimerkiksi suoraan lakia tai tutkimusta.
- Viestinnän sävyn kanssa on haasteita, äänensävy on esimerkiksi liian virallinen, tyly tai holhoava.

# Esimerkki selkeytysprosessista:

1. Taustatyö ja työn määrittely.
2. Selkeytystyöhön tiimi.
3. Käydään läpi tekstejä yhdessä (mm. äänensävyasiat).
4. Selkeytystyö + ohje kirjoittamisen tueksi.
5. Ohjeet käytäntöön koulutusten/työpajojen avulla.
6. Kirjoittajille tukea, tilaa ja aikaa kirjoittamiseen.

# Case: Oikeusrekisterikeskus

- Lähtötilanne: kansalaisille suunnatut verkkotekstit mukailivat lakia.
- Tavoite: selkeyttää tekstejä → vähentää puheluita.
- Selkeytystiimissä 5–10 henkilöä.
- Työpajoja, tapaamisia, sisältötyötä, tekstien muotoilua + lukuisia luku/korjauskierroksia.
- Tulos: noin 30 uutta verkkotekstiä.  
Päivitetään verkkoon 2024.

# Case: Oikeusrekisterikeskus



Kiitos kun lähditte meidän avuksi tähän. Tekstien hiominen vaatii keskustelua, ajattelua ja tekemistä, joten suosittelen varaamaan siihen hyvin aikaa.

Olemme tyytyväisiä sekä teksteihin että siihen, että saimme koko prosessin ajan näkemystä ja ohjausta Noonilta eli oman organisaation ulkopuolisin silmin.

# Case: Helsingin kaupunginkanslia

- Lähtötilanne: verkko-opintojen tekstit kaipaavat selkeyttämistä.
- Tavoite: selkeyttämisprosessin käynnistäminen.
- Selkeytysprosessiin osallistui verkko-opintoalustasta vastaava tiimi, joka kaipasi työkaluja kirjoittajien opastamiseen.
- Taustamateriaalien läpikäyntiä, tapaamisia, työpaja.
- Tulos: yhteenveto selkeytettävistä seikoista ja etenemisehdotus.

# Case: Helsingin kaupunginkanslia





Oli kyllä aivoja aktivoiva tilaisuus! Itselleni syntyi uusia oivalluksia myös siitä, miksi meidän on välillä vaikea kirjoittaa.

Suosittelen käyttämään ulkopuolista apuna. Konsultti nostaa esiin asioita, tekee ehdotuksia ja herättelee näkemään, että asioita voidaan ilmaista monella tavalla. Ei ole yhtä ainoa tapaa kirjoittaa.



# PS. Voit seurata Noon Kollektiivia täällä

  @NoonKollektiivi

[www.noonkollektiivi.fi](http://www.noonkollektiivi.fi)

Tai tilaa [uutiskirjeemme!](#)

**NOON**

