

Kirjoitusohje vero.fi-sisällöntuottajille

Verohallinnon sisäinen ohje, ohjetta täydennetään jatkuvasti

SISÄLLYS

1	Suunnittele.....	3
1.1	Tutki – tunne käyttötarve	3
1.2	Rakenna selkeitä kokonaisuuksia.....	3
1.3	Käytä haitaria harkiten.....	3
2	Kirjoita.....	4
2.1	Valitse navigaatio-otsikot tarkoin	5
2.2	Otsikoi informatiivisesti	5
2.3	Tärkein tekstin alkuun	6
2.4	Pysy asiassa	7
2.5	Kirjoita lyhyitä virkkeitä ja kevyitä kappaleita	7
2.6	Tee tekstistä helppolukuista	7
2.7	Kirjoita mobiililukijalle	8
3	Karsi, muokkaa ja tarkista	9
3.1	Jätä tekstiisi vain olennainen	9
3.2	Käytä luettelmaa	9
3.3	Luettelmaa ei voi kirjoittaa miten tahansa.....	9
3.4	Tarkista numeroidut kohdat	10
3.5	Merkintäseikkoja	10
3.6	Yksittäisiä sovittuja ohjeita.....	11
3.7	Lisää linkit	11
3.8	Hakukoneoptimoi	11
4	Testaa.....	11
5	Seuraa ja kehitä.....	12

1 SUUNNITTELE

Kun teet uuden sivun tai uusit vanhaa sisältöä, aloita aina tyhjältä pöydältä. Älä katso nykyistä sisältöä aluksi!

1.1 Tutki – tunne käyttötarve

Tutki ja selvitä, miten käyttäjät hakevat asiaasi hakukoneista!

Hyviä työkaluja avainsanatutkimuksen tueksi ovat

- [Google Keyword Planner](#) (Adwords-tunnukset tarvitaan)
- [keywordtool.io](#) (Adwords-tunnuksia ei tarvita)
- [Google Trends](#).

Selvitä, löytyykö sivu helposti suoraan Googlesta ja vero.fi:n oman haun kautta? Vastaako se hakuun ja tarpeeseen?

Listaa 5 yleisintä asiaa, joita aiheesta kysytään – muista Gentax- ja Piwik-analyytit, chat ja Vastauspankki. **Kysy myös asiakaspalvelusta!**

1.2 Rakenna selkeitä kokonaisuuksia

Rakenna tärkeimmistä teemoista selkeitä sisältökokonaisuuksia. (Huom.! 5 yleisintä kysymystä.)

Tee jokaisesta sivusta oma kokonaisuutensa, joka toimii yksinään esimerkiksi sellaiselle, joka tulee suoraan sivulle esimerkiksi hakukoneen kautta.

Mieti, mikä on tekstin tärkein tehtävä. Mitä asiakkaan pitää osata tehdä, kun hän on lukenut tekstin?

1.3 Käytä haitaria harkiten

Tekstiä voi harkitusti sijoittaa **haitariin**. Katso tarkempi ohje haitarien käytöstä.

Haitareissa on esimerkiksi usein kysytyjä kysymyksiä (UKK). Kun luot sisältöä UKK-osioon, kiinnitä huomiota otsikon muotoiluun. Otsikoksi sopii kysymys, joka on muotoiltu **lukijan näkökulmasta**.

Tee saman sivun UKK-osion otsikoista myös keskenään riittävän yhdenmukaisia.

Katso esimerkki sivulta Ensiasunnon ostaja – tarkista verovapaus

Ohje: Näin teet haitarilohkon

2 KIRJOITA

Pidä kirkkaana mielessä: mitä, kenelle, miksi?

The screenshot shows the Finnish tax authority website (vero.fi) with the following elements highlighted:

- 1**: The main navigation menu (megamenu) at the top, containing 'Henkilöasiakkaat', 'Yritykset ja yhteisöt', and 'Syventävät vero-ohjeet'.
- 2**: The breadcrumb navigation path: 'Henkilöasiakkaat > Asuminen > Kiinteistövero'.
- 3**: The 'Kiinteistövero' (Property Tax) section header in the left sidebar.
- 4**: The main heading of the article: 'Kiinteistövero – tarkista verotuspäätös ja maksa vero'.
- 5**: The introductory text explaining that the instructions apply to both individual and business customers.
- 6**: The sub-heading: 'Kun saat kiinteistöverotuspäätöksen, toimi näin'.
- 7**: The first step in the numbered list: '1 TARKISTA KIINTEISTÖVEROTUSPÄÄTÖS'.

Elementtejä vero.fi-sivulla

1. megamenu
2. murupolku
3. navigaatio-otsikko
4. sivun pääotsikko
5. leipäteksti eli sivun normaali teksti
6. väliotsikko
7. toimintaohje-lohko

2.1 Valitse navigaatio-otsikot tarkoin

Navigaatio-otsikot vasemmassa valikossa ovat sanoja, joista klikkaamalla lukija saa auki pääsivun tai alisivun.

Kirjoita navigaatio-otsikoista selkeitä, asiasanatyyppisiä sekä sivun tai sivuston osan sisältöä kuvaavia. Hyvät navigaatio-otsikot ovat perusmuotoisia ja keskenään samantyyllisiä.

Esimerkki 1 sivulta [Kiinteistövero](#):

Remontointi ja varustetaso
Puuttuva tai purettu rakennus
Vakituinen vai vapaa-ajan asunto

Esimerkki 2 sivulta [Tietoa OmaVerosta](#):

Tietoa OmaVerosta
Anna ilmoituksia
Katsela verolajien tietoja
Maksa veroja
Tarkastele saldoa

Vältä sijoittamasta valikkoon samanlaisia sanoja lähekkäin. Esimerkiksi montaa vero-alkuista sanaa ei kannata sijoittaa valikkoon allekkain.

Muista, että navigaatio-otsikko on eri asia kuin tekstin pääotsikko!

2.2 Otsikoi informatiivisesti

Kirjoita sisällölle kuvaava pääotsikko ja selkeät väliotsikot. Otsikko vastaa mielellään jo niihin kysymyksiin, joita käyttäjät kysyvät ja joilla käyttäjä hakee tietoa (vrt. avainsanatutkimus). Aktiivinen otsikko houkuttelee, älä käytä etikettiotsikoita.

Pääotsikko kertoo lukijalle riittävästi tekstin sisällöstä sekä sen kohderyhmästä.

Pääotsikosta pitää löytyä valikkosana. Se voi olla taivutetussa muodossa. Aloita otsikko mielellään valikkosanalla. Huomaa kuitenkin, että tekstin pääotsikon ei tarvitse noudattaa sivun valikkosanojen muotoilua.

Suosi otsikoissa kehotusmuotoisia verbejä, esimerkiksi ”Maksa arvonlisävero”.

Otsikosta on tärkeää käydä ilmi, mistä näkökulmasta teksti käsittelee asiaa. Jos lukija päätyy hakukoneella sivulle, jonka otsikko olisi esimerkiksi ”Muistiinpanot”, lukijan on vaikea päätellä, miltä kannalta asiaa tarkastellaan. Kirjoita siis aiheeseen liittyvä asiasana otsikkoon. Vertaa: Miten **veron** määrä lasketaan? Miten **arvonlisäveron** määrä lasketaan?

Otsikointi on tärkeää myös hakukonelöydettävyyden takia. Esimerkiksi vero.fi:ssä hakutulosten listauksessa näkyvät sivujen otsikot. Jos otsikossa ei ole keskeistä asiasanaa (esimerkiksi verokortti tai kotitalousvähennys), lukija ei välttämättä yhdistä sivua hakemaansa asiaan.

Esimerkkejä:

Hakusana ”perintö” tuo hakutuloksia, joilla on seuraavia otsikoita:

1. Perintö- ja lahjaveron maksaminen
2. Perinnönjättäjältä saadut lahjat
3. Perinnön arvo
4. Perintöverotus kansainvälisissä tilanteissa
5. Perunkirjoitus ja perukirja
6. Perintö
7. Perintö – kuka vastaa kiinteistöverosta?
8. Perintöverovelvollisuuden alkamishetki valtiokonttorin päätöksen antopäivästä lukien

Hakusana ”asuminen” puolestaan tuo esiin otsikot:

1. Asuminen
2. Asuminen
3. KVL:317/1994
4. Avioero
5. Ilmoita muuttunut käyttötarkoitus - esimerkiksi muutto vakituisesta asunnosta vapaa-ajan asuntoon
6. Esitys- ja opetusmateriaalit

Tekstiin ei kirjoiteta alaotsikkoa. Nosta jo pääotsikkoon se, mitä olit ajatellut sanoa alaotsikossa. Jos se on tekstin tärkein asia, kirjoita se ensimmäiseksi virkkeeksi. H1- ja H2-tason otsikoita ei siis kirjoiteta suoraan allekkain. Jos tekstissäsi on näin, mieti muita vaihtoehtoja.

Kirjoita **väliotsikko** jokaiselle uudelle asialle. Hyvä otsikointi välittää sisällön pääasiat myös irrallaan tekstistä.

2.3 Tärkein tekstin alkuun

Sijoita sivun ydinsanoma ja tärkeimmät asiat ensimmäiseen ja toiseen tekstikappaleeseen. Käytä avainsanoja ja niiden synonyymeja vaihdellen.

Keskity siihen, mikä on **asiakkaan eli tekstin lukijan näkökulmasta** tärkein asia – mitä asiakkaan pitää tietää tai tehdä. Mene suoraan asiaan.

Uusilla verkkosivuilla tekstiin ei tule ingressiä. Tekstin aloituskappaletta ei tarvitse korostaa millään erityisellä tyylillä, kuten suuremmalla fontilla tai lihavoinnilla.

Tekstin alussa ei siis ole tarpeen selostaa sitä, mitä kerrot tekstissä myöhemmin uudelleen. Orienteoi kuitenkin lukijaa aiheeseen. Jos tekstisi koostuu esimerkiksi useista pienemmistä kokonaisuuksista tai kuvaat tilanteita eri näkökulmista, voit kirjoittaa alkuun tiiviini koonnin. Kirjoita lyhyesti ja ytimekkäästi. Pitkä alkukappale ei palvele lukijaa.

Esimerkkejä otsikoinnista ja tekstin aloituksesta:

Kiinteistövero – tarkista verotuspäätös ja maksa vero

”Ohjeet koskevat sekä henkilöasiakkaita että yritys- ja yhteisöasiakkaita.

Kiinteistön omistajana saat vuosittain kiinteistöverotuspäätöksen ja maksat kiinteistöveron. Kiinteistöjä ovat esimerkiksi tontti ja sillä mahdollisesti

sijaitsevat rakennukset – kuten omakotitalo – tai maa-alue ja sillä sijaitseva kesämökki.”

Ilmoita maapohjan käyttötarkoituksen muutoksesta

”Eri maatyyppejä verotetaan eri tavoin. Ilmoita meille, jos maan käyttötarkoitus muuttuu.”

2.4 Pysy asiassa

Kerro vain olennainen. Älä siis yritä kertoa kaikkea, mitä asiaan liittyy.

Yksityiskohtaiset ohjeet ja verotusmenettely kuuluvat syventäviin ohjeisiin. Älä käsittele poikkeuksia tai vain harvoja koskevia asioita, elleivät ne ole aiheuttaneet paljon virheitä tai hämmennystä.

Lakipykälät mainitaan vain poikkeustapauksissa.

2.5 Kirjoita lyhyitä virkkeitä ja kevyitä kappaleita

Kirjoita lyhyitä virkkeitä.

Pilko pitkät virkkeet lyhyemmiksi. Neljä lausetta yhdessä virkkeessä on liikaa.

Käytä kevyitä ja lyhyitä tekstiblokkeja, vältä pitkiä tekstimassoja. Verkkoon sopivat myös yhden virkkeen mittaiset kappaleet – pienemmällä näytöllä sellainen voi mennä usealle riville.

Kirjoita vaihtelevasti erimittaisia kappaleita – ne tekevät tekstistä helpommin lähestyttävää.

2.6 Tee tekstistä helppolukuista

Kirjoita ymmärrettävästi. Käytä tavallisten ihmisten käyttämää kieltä ja termejä. Tarvittaessa rinnalla on oltava myös tarkat termit, joita käytetään asiainnissa.

Muista toimintakehotteet – ohjaa kävijää eteenpäin!

Kirjoita jutustellen ja väännä rautalangasta.

Kirjoita aktiivista kieltä ja vältä passiivia.

Jos lainaat lakia, älä kopioi vaan muotoile asia uudelleen.

Älä toista.

Sinuttele. Verohallinto on me.

- Kun viittaat tekstissä ensimmäisen kerran Verohallintoon, koko nimi on hyvä mainita. Käytä sen jälkeen me-muotoa.

Säilytä sama tyyli tekstin alusta loppuun.

2.7 Kirjoita mobiililukijalle

Aseta tekstinkäsittelyohjelmassa **palstan leveydeksi 6,5 senttiä**. Näin saat selville, miltä tekstisi näyttää mobiililaitteen ruudulta.

- Kun teksti näyttää kapealla palstalla miellyttävältä ja helposti luettavalta, se toimii varmasti melko hyvin myös mobiililaitteissa.
- Jos kappaleet ovat pitkiä ja teksti näyttää raskaalta, tee enemmän kappalejakoja ja muokkaa virkkeistä lyhyempiä.

Opettele kirjoittamaan ensisijaisesti kapealle palstalle: Säädä palstan leveys jo ennen kuin alat kirjoittaa uutta tekstiä. Kirjoittaessasi huomaat välittömästi, milloin kappaleista ja virkkeistä tulee liian pitkiä. Näin opit muokkaamaan tekstiä samalla kun kirjoitat.

Varmista, että tekstissä on linkkejä myös alisivuille. Navigaatio ei näy mobiilissa, joten on erityisen tärkeää, että lukija pääsee linkeistä alisivuille.

3 KARSI, MUOKKAA JA TARKISTA

Etsi tekstiisi selkeintä ja parasta mahdollista ilmaisutapaa.

3.1 Jätä tekstiisi vain olennainen

Käy teksti läpi ja karsi vielä.

Katso olemassa olevaa sisältöä aiheesta, haluatko vielä lisätä jotain?

Karsi vielä.

3.2 Käytä luettelmaa

Sijoita asiat luotelmaan, kun luettelet useampia asioita joko yhdessä virkkeessä tai kappaleessa. Voit muotoilla luotelman yhdestä virkkeestä, jolloin allekkain kirjoitettu luettelo muodostaa virkkeen. Voit muotoilla luotelman myös useista virkkeistä siten, että jokainen luotelman kohta muodostuu itsenäisestä virkkeestä.

Luettelomerkkinä on pallukka.

Tee luettelma yksitasoisia eli sijoita yhdessä luettelmassa jokainen kohta samalle tasolle.

Olennaisen tiedon voi tarvittaessa perustellusti laittaa kaksitasoiseen luotelmaan. Vältä kuitenkin sellaisia luettelorakenteita, joissa on useita luettelma-kohtia ja niillä jokaisella edelleen monia alakohtia. Tällainen luettelma näyttää sekavalta.

3.3 Luettelmaa ei voi kirjoittaa miten tahansa

Huomaa, että luettelma kirjoitetaan eri tavalla sen mukaan, muodostuuko luettelma yhdestä vai useammasta virkkeestä.

Jos luettelma muodostaa yhden virkkeen

- kirjoita jokainen asia omaan kohtaan
- aloita jokainen kohta pienellä alkukirjaimella
- älä merkitse eri kohtien perään mitään merkkejä
- sijoita piste vasta viimeisen kohdan loppuun.

Luettelma voi muodostua myös itsenäisistä virkkeistä:

- Sijoita jokainen kokonaisuuteen kuuluva virke omaan luotelman kohtaan.
- Aloita jokainen luotelman kohta isolla alkukirjaimella ja päätä se pisteeseen.

Luettelma kaikkine osineen on tavallista leipätekstiä. Esimerkiksi luotelman johdantovirke ei voi olla väliotsikko, jonka alapuolella on pienellä alkukirjaimella alkavia luettelma-kohtia.

Luotelman eri kohtien jälkeen ei tule mitään välimerkkejä eikä sanoja ”ja” tai ”tai”.

[Katso tarkemmat ohjeet Kielitoimiston ohjepankista](#)

3.4 Tarkista numeroidut kohdat

Käytä numeroitua luetteloa, kun annat toimintaohjeita, joilla on selkeä järjestys.

Numeroituja toimintaohjeita voi sijoittaa toimintaohje-lohkoihin. Niissä otsikkotyylinä on oletuksena versaali eli suuraakkoset eli ”isot kirjaimet”.

Katso esimerkkejä:

- [Kiinteistövero – tarkista verotuspäätös ja maksa vero](#)
- [Asunto-osakkeen ostaja – maksa varainsiirtovero ja tee ilmoitus](#)

Kun kirjoitat tekstiä lohkoihin – tai taulukoihin – kiinnitä erityistä huomiota tekstin tavutukseen! Pidä huoli, että etenkin isoilla kirjaimilla näkyvä teksti jakautuu eri riveille järkevästi ja on helposti hahmotettavissa. Lisää siis sanaan tarvittaessa tavutus itse, kun olet julkaisemassa tekstiä vero.fi:ssä.

3.5 Merkintäseikkoja

Sulkumerkkejä on hyvä käyttää harkiten keskellä tekstiä. Sulkeiden sisään ei myöskään ole hyvä sijoittaa suuria tekstimääriä. Usein sulkeiden sisään sijoitetun tiedon voi kirjoittaa suoraan tekstiin tai muotoilla eri tavalla.

Tietyin varauksin sulkumerkkejä pitää nettisivuilla kuitenkin käyttää. Tyypillisiä tilanteita ovat esimerkiksi:

- verkkosivun osoite linkin jälkeen, jos linkki vie ulos vero.fi-sivustolta
 - Esimerkki: Ilmoita verkossa (lomake.fi)
- lomakkeen numero
 - Esimerkki: Asunto- ja kiinteistöyhteisön veroilmoitus (lomake 3059)
- olennainen lisätieto tai tarkennus
 - Esimerkki: Vero on 2 % kauppahinnasta (ja mahdollisista muista vastikkeista) sekä yhtiölainaosuudesta.
- esimerkki, joka havainnollistaa edellä kerrottua
 - Esimerkki: käsitelty (leimattu) paperinen ilmoitus

[Katso ohje sulkeiden käytöstä Kielitoimiston ohjepankista.](#)

Ajatusviiva

Ajatusviiva on pidempi viiva (–). Käytä ajatusviivaa muun muassa silloin, kun ilmaiset raja-arvoja, kuten päivämääriä, kellonaikoja ja rahasummia.

Esimerkiksi:

- ma–pe klo 8–16
- Chat on auki 9–15.
- 1.1.2015–31.12.2016
- 5 000–25 000 euroa

Yhdysmerkki

Yhdysmerkki on lyhyempi viiva, jonka saat näppäimistöstä automaattisesti (-).

3.6 Yksittäisiä sovittuja ohjeita

Lyhenteitä ei käytetä, poikkeuksena e = euro(a) (lähinnä esimerkeissä).

Luvut kirjoitetaan numeroin.

Älä kirjoita erillisiä lukuja peräkkäin. (Esim. Asiakkaita oli vuonna 2009 2 000. → Vuonna 2010 asiakkaita oli 2 000.)

Prosenttimerkin käyttö on suotavaa %.

3.7 Lisää linkit

Katso erillinen linkitysohje

3.8 Hakukoneoptimoi

Tekstintuotantoon kuuluu myös hakutagien lisäys. Mieti, mitä sanoja asiakkaat käyttävät, kun he hakevat aiheestasi tietoa.

Katso, löytyykö sopivia sanoja olemassa olevista tageista.

- Jos löytyy, mieti, haluatko täydentää sanamuotoja.
- Jos ei löydy, tee uusi.

Lisää sana eri muodoissa.

Tarkemmat toimintaohjeet:

1. Lue läpi sivun sisältö ja poimi siitä avainsanat. Pohdi myös käyttäjän tilanteita ja mieti, millä sanoilla asiakas saattaisi tätä tietoa hakea. Asiasanoihin kannattaa lisätä hyvin arkipäiväisiä termejä.
2. Käytä [Googlen avainsanatyökalua](#) ja hae jo keksimillesi termeille rinnakkaistermejä.
3. Valitse sivulle sopiva asiakasryhmä. Luo uusi ryhmä jos sellainen puuttuu.
4. Lisää sivulle valitsemasi avainsanat piilotetut hakusanat > hakutagi-kansioon. Luo tarvittaessa uusi avainsana. Jos luot uuden avainsanan, muista laittaa sille sopivat sijamuodot (esim. tuki. tuet, tukeen, tukiin, tuesta, tuen, tukien, tuessa). Laita lisäksi verbeistä harkintasi mukaan verbin relevantit taivutusmuodot.
5. Lisää tähän listaan sivu, jonka olet asiasanoittanut.

4 TESTAA

Varmista, että tekstisi toimii.

Lue teksti ääneen kaverillesi, joka ei tunne aihetta. Ymmärsikö hän?

Lue teksti ääneen itsellesi. Jos joudut vetämään henkeä yhden virkkeen aikana, virke on liian pitkä. Jos itsekin takeltelet monimutkaisten termien kanssa, muuta ne yleistajuisemmiksi.

Teksti pitää aina testata käyttäjillä. Arvioi, mikä testausvaihtoehto sopii tilanteeseesi. Pyydä apua verkkoviestinnästä myös testien suunnitteluun tarvittaessa. Testeissä kannattaa käyttää testiympäristöä.

Kevyin vaihtoehto on testauttaa sisältöä muutamalla ihmisellä, joille aihe ei ole tuttu. Tee aluksi listaamistasi usein kysytyistä kysymyksistä tehtäviä, ja pyydä testihenkilöitä tekemään ne. Kuuntele testihenkilön kommentteja ja ota ne huomioon, kun kehität osiota tai muokkaat tekstiä entistä paremmaksi. Testaa vielä tekemäsi muutokset uusilla käyttäjillä tarvittaessa.

Viestintäyksikön verkkoviestintätiimi voi auttaa laajemman käyttäjätutkimuksen järjestämisessä.

5 SEURAA JA KEHITÄ

Täydennetään myöhemmin.