



Hankeviestinnän käsikirja

Sisäisiä julkaisuja 1/2007

Hankeviestinnän käsikirja

Sisäisiä julkaisuja 1/2007

Kannen kuva: Tampereen läntinen kehä, Tiehallinto

Verkojulkaisu pdf (www.tiehallinto.fi/julkaisut)

ISSN 1458-1561

TIEH 4000544-v

Tiehallinto

Asiantuntijapalvelut

Opastinsilta 12 A

PL 33

00521 HELSINKI

Puhelinvaihde 0204 22 11

Hankeviestinnän käsikirja. Helsinki 2007. Tiehallinto, Asiantuntijapalvelut. Sisäisiä julkaisuja 1/2007. 29 s. ISSN 1458-1561, TIEH 4000544-v.

Asiasanat: Hankkeet, internet, lehdistö, ulkoinen viestintä, viestintä, vuorovaikutus
Aiheluokka: U65.01

TIIVISTELMÄ

Hankeviestinnän käsikirjan tavoitteena on tukea päivittäistä hankeviestintää ja yhtenäistää hankeviestinnän toimintamalleja. Laadukas ja valtakunnallisesti yhteismitallinen viestintä on Tiehallinnon asiakkaiden perusoikeus.

Hankeviestinnän käsikirjaan on koottu esimerkkejä hyväksi havaituista toimintatavoista ja muistilistoja hankeviestinnän parissa työskenteleville. Keskeistä hankkeen viestinnän onnistumisen kannalta on selkeästi jaetut vastuut ja kokonaisnäkemys hankkeen viestinnällisistä kiintopisteistä. Sisältö syntyy projektipäällikön, viestinnän ammattilaisten ja konsulttien yhteistyönä. Muotonsa hankeviestintä saa Tiehallinnon kanavissa ja kontaktiverkostossa, visuaalisuutta tukee Ilmeen käsikirja.

Hankeviestinnän käsikirja elää ja kehittyy asiakkaiden ja hankkeiden parissa työskentelevien tarpeiden mukaan. Nyt käsissäsi olevan käsikirjan ovat työskittäneet tiedottajat Hanna Ackley, Minna Peltola, Maritta Räsänen, Terhi Saksa ja Suvi Vainio hankinnan asiantuntijoiden tuella.

HANKEVIESTINNÄN KÄSIKIRJA

Tiehankkeen käynnistämispäätös on poliittinen ratkaisu, jota edeltää monita-hoinen perusteluviestintä. Hankkeeseen liittyvä valmistelu ja päätöksenteko ovat monen toimijan vuorovaikutuksen tulos ja pelikentällä vahvimmissa ovat strategisen viestinnän osaajat.

Käynnistyessään tiehanke vaikuttaa aina lähiympäristön asukkaisiin, elinkeinoi-hin ja alueen liikkujiin. Tiehallinnossa ylitetään mielellään tiedottamisen laki-sääteinen minimitaso. Projektin onnistuneen läpiviennin edellytyksenä on teho-kas viestintä. Tähän hankeviestinnän käsikirjaan on koottu toimintamalleja suun-nitteilla tai rakenteilla olevan hankkeen ulkoisen viestinnän läpivientiin.

Hankeviestinnän aktiivisuus vaihtelee hankkeen elinkaaren eri vaiheissa. Suun-nittelun aikainen vuoropuhelu avartaa näkökulmia ja vaihtoehtoja molemmilla puolin pöytää. Rakentamisen aikainen viestintä edistää hankkeen sujumista ja asiakaslähtöisyyttä. Viestintä parantaa päätösten hyväksyttävyyttä, ja vaikeitakin asioita voidaan hyväksyä, jos päätöksenteko koetaan avoimeksi.

Vaikka viestinnän kohderyhmät ja sisällöt vaihtelevat hankkeittain, toimintamallit ja pelisäännöt ovat samat. Hyvin suunniteltu, aktiivinen ja avoin viestintä on Tiehallinnon tapa toimia. Onnistuessaan viestintä vastaa ennakolta moniin kysy-myksiin, samalla se luo pohjan vuorovaikutukselle ja luottamukselle.

Hankeviestinnässä sisältö ja viestin muoto ovat keskeisessä roolissa. Viestinnän kanavat ja viestien ulkoasut ovat Tiehallinnossa yhtenäiset ja valmiiksi määritellyt. Nopean viestinnän maailmassa yhtenäiset mallit antavat pelivaraa sisällön hiomiseen: Mitä haluamme asiakkaillemme kertoa?

Helsingissä tammikuussa 2007

Viestintä

SISÄLLYS

1. HANKKEEN VIESTINNÄN ELINKAARI	9
2. KUKA JA KOSKA - HANKEVIESTINNÄN VASTUUT	10
3. HANKKEEN ILME	12
4. VIESTINNÄN KANAVAT	13
4.1 Kuulutukset ja lehti-ilmoitukset	13
4.2 Hanketiedote	16
4.3 Hankeviestintä internetissä	17
4.4 Muut kanavat	23
5. EU-HANKKEIDEN TIEDOTUS	24
6. VIESTINNÄN HAASTEET	25
7. VIESTINTÄ PALVELUKSESSASI	26
LIITE 1. PROJEKTIPÄÄLLIKÖN CHECK-LISTA	27
LIITE 2. PROJEKTIN VIESTINTÄSUUNNITELMAN RUNKO	28
LIITE 3. YMMÄRRETTÄVÄ TEKSTI ON MYÖS USKOTTAVAA	29

1 HANKKEEN VIESTINNÄN ELINKAARI



Hankkeen suunnittelun elinkaari

Viestintä hankkeen eri vaiheissa

Viestien sisällöt ja kohderyhmät vaihtelevat hankkeen elinkaaren aikana. Ennen hanketta keskeisiä kohderyhmiä ovat päättäjät, suunnittelun aikana paikalliset asukkaat ja rakentamisen aikana asukkaiden lisäksi paikallinen elinkeinoelämä ja tienkäyttäjät.

Viestit ja kanavat räätälöidään kohteiden mukaan. Tiedotettavia vaiheita suunnittelun aikana ovat suunnittelun käynnistäminen, suunnittelun aikainen tiiviimpi vuoropuhelu sekä lopputulokset.

Rakentamis- tai parantamishankkeessa ainakin työn aloittaminen ja lopettaminen kiinnostavat yleisöä. Isommassa hankkeessa tiedotetaan useita kertoja hankkeen etenemisvaiheista ja järjestetään mahdollisesti tiejuhlat tai avajaiset.

Ennen hanketta	Suunnittelu	Rakentaminen
Tiedotus hankepäätoksestä	Tiedotteet	Tiedotteet
TTS	Kuulutukset	Kuulutukset
Ministeriryhmät	Yleisötilaisuudet	Liikenteen häiriötiedotus (LK)
Perusteluviestintä	Internet-sivut kuntoon	Liikenteen järjestelyt (LK)
	Hankkeen suunnitteluvaiheen viestintäsuunnitelma kuntoon	Uutiset
	(YVA, joissakin hankkeissa)	Toimittajatapaamiset
	Uutiset	Lopputiedotus (avajaiset jne.)
Lisää aiheesta: Infrahankkeen hallinta - politiikkaa ja tekniikkaa	Lisää aiheesta: Tiehallinnon vuoropuheluopas Ilmeen käsikirja	Lisää aiheesta: Tien avajaisjuhlat

2 KUKA JA KOSKA - HANKEVIESTINNÄN VASTUUT

Viestinnän resurssit mitoitetaan hankkeen laajuuden mukaan hankkeen käynnistämisen alkuvaiheessa. Tavallisesti projektipäällikön, tiepiirin tiedottajan ja konsultin hyvä yhteistyö riittää. Mittavassa ja erityisiä viestintäponnisteluja vaativassa hankkeessa on syytä harkita viestintäkonsulttia.

Viestintä on projektissa kaikkien asia. Jokainen projektissa toimiva voi antaa tietoa oman asiantuntemusalueensa ajankohtaisista asioista. Viestinnän toimivuuden ja yhtenäisyyden kannalta keskeistä on kuitenkin yhteinen käsitys eri rooleista ja vastuista.

Kuinka viesti kulkee, kenellä on vastuu ajantasaisesta tiedosta?

-> Konsultti ->Projektipäällikkö -> Viestintä -> Media



PROJEKTIPÄÄLLIKKÖ

Projektipäällikkö vastaa hankeviestinnän kokonaisuuden suunnittelusta sekä hallinnasta, hyvän vuorovaikutuksen toteutumisesta ja tietojen ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta. Hänellä on keskeinen rooli esittelyaineistojen ja materiaalien hyväksymismenettelyssä. Projektipäällikkö huolehtii siitä, että tieto projektin sisällä kulkee asianosaisten kesken.

Projektipäällikkö on keskeinen esiintyjä julkisuudessa ja Tiehallinnon edustaja yleisö- ja sidosryhmätilaisuuksissa, ellei erikseen toisin sovita.

VIESTINNÄN ASIAANTUNTIJAT

Tiepiirien tiedottajat ja asiantuntijapalveluiden viestintä auttavat viestinnän käytännön toteutuksessa. Lisäksi he auttavat viestinnän suunnittelussa ja materiaalin työstämisessä.

YHTEISTYÖHANKKEET

Yhteistyöhankkeiden viestintä hoidetaan hankekohtaisesti. Vastuut päätetään hankkeen luonteen mukaan. Viestintään käytetään Tiehallinnon viestintäkanavia, tarvittaessa myös muita kanavia.

Mahdollisissa tiejuhlallisuuksissa kunta on tavallisesti aktiivinen, tiepiiri voi kuitenkin avustaa esimerkiksi tiedotuksessa.

KONSULTTI

Tilaaajan roolin tulee näkyä viestinnässä selvästi. Tiehallinto on vastuussa hankkeesta ja sen viestinnästä, vaikka toteuttajana on konsultti.

Roolin tulee näkyä muun muassa yhteystiedoissa ja ilmoittelussa. Tiehallinnon logon tulee olla näkyvissä ja kuulutusten olla Tiehallinnon pohjalla, ellei erikseen muusta sovita. Tiedotteet lähtevät aina tiepiirin tiedottajan kautta eli teksti ja jakelulistat tarkistetaan tiepiirissä.

Lisätietojen antajana tulisi olla aina Tiehallinnon edustaja, ellei erikseen toisin päätetä. Lisäksi voidaan laittaa konsultti lisätietojen antajaksi, jolloin tiedoista pitää tarkasti selvittää kuka on tilaaja ja kuka on konsultti.

LIIKENNEKESKUS

Liikennekeskus vastaa liikenteen sujuvuuteen liittyvästä päivittäisestä ulkoisesta viestinnästä. Urakoitsija ilmoittaa ennakkoon liikenteelle häiriöitä aiheuttavat työvaiheet ja liikennekeskus saa tiedot myös työmaan läheisyyden liikenneonnettomuuksista. Liikennekeskuksen rooliin kuuluu välittää kaikki häiriöviestit sähköiselle medialle, joka välittää ne omien sopimustensa kautta tienkäyttäjille.

3 HANKKEEN ILME

Vaikka pitkäkestoiselle hankkeelle muodostuu usein itsenäinen identiteetti, omaa logoa tai ilmettä se ei kaipaa. Toteutukseltaan väliaikaiset tunnukset ja ilmeet ovat usein keskinkertaisia ja hajottavat yhtenäistä Tiehallinto-kuvaa. Lisäksi ne ovat kalliita! Hankkeen yhteydessä käytetään aina Tiehallinnon logoa.

Parhaiten hankkeen omaa imagoa tukevat oikein ajoitetut viestit, ajantasainen materiaali, ymmärrettävät viestit ja asiakaslähtöiset vuoropuhelumenetelmät.

Esitemateriaaleissa voidaan järjestelmällisesti hyödyntää sovittuja maustevä-
rejä, esittelytekstiä tai kuvamateriaalia, jolloin yhtenäisyys hankkeeseen liitty-
vissä materiaaleissa säilyy.

Tiehallinnon ilmeeseen liittyvät asiat on koottu Ilmeen käsikirjaan www.tiehallinto.fi/ilme. Käsikirjasta löytyy malleja esitteiden tekoon ja logon käyttöön. Myös konsultit voivat vapaasti hyödyntää Ilmeen käsikirjan sisältöä.

Ilmeeseen liittyvissä asioissa tai ongelmassa auttavat mielellään viestinnän asiantuntijat.

4 VIESTINNÄN KANAVAT

Hankeviestinnässä on käytössä koko viestinnän paletti. Kanavina käytetään mahdollisuuksien mukaan Tiehallinnon valmiita kanavia, kuten internetiä, lehdistöyhteyksiä, Tiehallinnon lehtiä jne. Muissa viestimissä esiinnyttään Tiehallinnossa yhteisesti sovitulla ilmeellä.

4.1 Kuulutukset ja lehti-ilmoitukset

Kuulutusmenettelyn pakollisuus koskee hankkeen suunnitteluvaihetta ja maanlunastukseen liittyviä toimenpiteitä. Kuulutus julkaistaan alueen sanomalehdissä ja sen on oltava määräajan (30 päivää) nähtävillä kunnan tai kaupungin virallisella ilmoitustaululla. Ilmoitustaululla ollut kuulutus pyydetään palauttamaan nähtävilläoloajan päätyttyä nähtävilläolomerkinnöin varustettuna tiepiiriin. Kuulutus viedään Tiehallinnon Internetsivuille. Tarpeen mukaan kuulutusta täydennetään tiedotteella.

Kuulutuksen on oltava määrämuotoinen, muun muassa hankkeen nimi on mainittava täydellisenä. Määrämuotoisuus ei tarkoita kuitenkaan epäselvää tekstiä.

Konsultti tai projektipäällikkö laatii kuulutuksen Tiehallinnon mallin mukaan. Ennalta sovittu yhteyshenkilö tiepiirissä tarkistaa tekstin ja toimittaa sen valittuun lehteen tai lehtiin. Taitto ostetaan ulkopuolisen palveluna joko lehdeltä tai vastaavalta palveluntuottajalta. Kuulutuksista vastaava toimittaa tiedot kuulutusmallista ja logosta lehdelle. Kuulutus lähetetään myös konsultille tiedoksi.

Kuinka tieto kuulutuksesta kulkee?

Projektipäällikkö

-> Konsultti

-> Tiepiirin sihteeri/tiedottaja/vastuuhenkilö -> Media

-> Viestintä

-> Internet

Muut samankaltaiset lehti-ilmoitukset, esimerkiksi yleisötilaisuuskutsut hoidetaan saman mallin mukaan, näissä ilmoituksissa teksti voi olla vapaampaa kuin kuulutuksessa. Yleisötilaisuuteen liittyy aina tiedote, jossa kerrotaan laajemmin hankkeen vaikutuksista.

Yhteistyökumppanit esiintyvät lehti-ilmoituksissa joko logolla tai tekstinä. Useamman yhteistyökumppanin nimet mainitaan vain tekstinä ilmoituksen allekirjoituksessa. Yksi kumppani, kuten TE-keskus tai EU, merkitään logona ilmoitukseen.

Mallit erilaisiin kuulutuksiin:

Sekä teksti että ulkoasu on peruspiirteiltään ohjeistettu, ohjeet löytyvät Tiehallinnon Ilmeen käsikirjasta www.tiehallinto.fi/ilme -> Ilmoitukset

Teksti voi olla ymmärrettävää kuulutuksessakin

Kuulutuksessa tilaa on vähän ja asiaa usein paljon. Ymmärrettävän lopputuloksen tuottaminen on kuitenkin keskeisintä kuulutuksen tekemisessä.

Yleisötilaisuudet ovat keskeinen vuorovaikutuksen muoto tiesuunnittelussa. Yleisötilaisuuskutsua ei koske samat vaatimukset kuin virallisia kuulutuksia. Kutsun tulee olla ulkoasultaan houkutteleva ja tekstiltään ymmärrettävä ja myönteiseen vuorovaikutukseen kannustava. Kuva, selkeät osoitetiedot, lisätietojen antajat ja tervetuloa -toivotus ovat näitä elementtejä.



Savo-Karjalan tiepiiri on laatimassa tiesuunnitelmaa liikenne-olosuhteiden ja kevyen liikenteen turvallisuuden parantamiseksi Liperin kunnassa.

Suunnitelma pitää sisällään Maanteiden 476 ja 482 tiejärjestelyiden parantamisen Liperin kirkonkylän keskustassa sekä Heinävesi - Ylämylly -maantien 476 kevyen liikenteen väylän rakentamisen Liperin kirkon-kylän ja Salokylän välille.

Suunnitteluun liittyvä yleisötilaisuus järjestetään **torstaina 11.1.2006 klo 17 - 19 Liperin kunnanviraston valtuustosalissa, Keskustie 10, Liperi.** Suunnittelijat ovat paikalla esittelemässä tiesuunnitelmia.

Lisätietoja antavat Tiehallinnon Savo-Karjalan tiepiiristä projektivastaava xxx, p. 0204 22 4200 tai 040 555 666 ja Konsultaatio Oy:n konsultoinnista diplomi-insinööri xxx, p. 0204 44 4215 tai 040 666 777. Lisätietoa suunniteltavista hankkeista löytyy myös Internetistä www.tiehallinto.fi/hankkeet/savo-karjala.

TERVETULOA!
Kuopiossa 30.3.2007

TIEHALLINTO
Savo-Karjalan tiepiiri



Kuulutus on usein tekstiltään pelkistetty, mutta helppolukuinen.

KUULUTUS

Tiehallinnon Savo-Karjalan tiepiiri aloittaa yhteistyössä Ratahallintokeskuksen kanssa tiesuunnitelman laatimisen maantien 5492 ja 5491 parantamiseksi.

Suunnitelma sisältää

- maantien 5492 parantamisen korvaamalla Airakselan risteys eritasojärjestelyin ja rakentamalla kevyen liikenteen väylä Airakselan koulun läheisyyteen
- maantien 5491 parantamisen korvaamalla Särkisen tasoristeys eritasojärjestelyin.

Alueella tehdään suunnittelutyöhön liittyviä mittauksia ja maaperätutkimuksia. Ne, joiden etua tai oikeutta asia koskee, voivat tuoda suunnitteluun vaikuttavat asiat esille suunnittelutyön aikana. (Maantielaki 16 § ja 27 §)

Lisätietoja antaa Tiehallinnon Savo-Karjalan tiepiiristä projektivastaava xxx, p. 0204 22 5222 tai 040 555 666 ja Ratahallintokeskuksesta insinööri xxx, p. 09 5840 5022.

Kuopiossa 30.3.2007

TIEHALLINTO
Savo-Karjalan tiepiiri



Kuulutusten sisällön muotoilussa huomioitavia asioita ovat:

- Otsikossa on verbi. Jotain täytyy tapahtua (tiesuunnitelmien teko alkaa tms.), jotta lukija voi ennakoida sisältöä.
- Maantie kirjoitetaan kuulutuksessa auki (ei mt., vt tai kt.).
- Otsikkoa täydennetään kuulutuksen sisällöllä, joten otsikkoon laitetaan vain osa asiasta (kuten paikka ja tekeminen).
- Teksti on ytimekäs ja virkkeet lyhyitä.
- Kuulutustekstejä ei kirjoiteta isoilla kirjaimilla, esimerkiksi YLEISÖTILAISUUS. Asiaa korostetaan lausetta muotoilemalla.
- Lisätietojen antajana on aina ensin mainittu Tiehallinnon edustaja.
- Lisätietoina viitataan Tiehallinnon internetsivuihin, esimerkiksi www.tiehallinto.fi/hankkeet/tiepiirin_nimi
- Yleisötilaisuuksien yhteydessä kyläkoulun lisäksi mainitaan myös tarkka osoite.
- Yleisötilaisuuteen toivotetaan tervetulleeksi.
- Kuulutusta ei tarvitse muotoilla internetiin täysin samanlaiseksi kuin lehteen. Esimerkiksi yleisötilaisuudesta voi mainita jo ingressissä, jotta asia tulee hyvin esiin. Internetissä kuulutuksen yhteyteen voi laittaa jo käsiteltäviä materiaaleja liitteiksi.

4.2 Hanketiedote

Hankkeesta tiedotetaan lehdistötiedotteella vähintään hankkeen alkaessa, päättyessä sekä yleisötilaisuuksien yhteydessä. Pidempään kestävästä tai isommasta hankkeesta on hyvä antaa väliaikatietoja tasaisesti hankkeen edetessä.

Hanketiedotteeseen kerätään hankkeen keskeiset tiedot. Laajemmin hankkeesta voidaan kertoa hankkeen internetsivuilla, joihin tiedotteessa usein viitataan. Mikäli tiedotteella kutsutaan toimittajia ja osallisia yleisötilaisuuteen, on se näytävä otsikossa. Otsikossa ei kuitenkaan käytetä isoja kirjaimia.

Tiedotteen lähettämisessä hyödynnetään Observerin lähetystyökalua. Halutesaan tiedottaja voi luoda hankkeelle oman lähetyslistan. Tiedote viedään myös Tiehallinnon internetsivuille.

Tiedotteen yhteyteen ei liitetä suuria tiedostoja, karttoja tms. vaan ne esitetään internetissä. Liitteet nimetään ymmärrettävästi (ei esimerkiksi liite 1 ja liite 2).

Tiedotteen sisältö

Hanketiedote, kuten mikä tahansa tiedote, vastaa kysymyksiin mitä, missä, milloin, miksi, miten, kuka, kenelle ja millä vaikutuksella.

Hanketiedote sisältää ainakin seuraavat asiat:

- Tärkeintä: Hankkeen tuottamat **vaikutukset!** Tiehallinto ei suunnittele tai rakenna teitä teiden vuoksi, vaan hankkii vaikutuksia sekä alueen asukkaille että elinkeinoelämälle. Hankkeen vaikutukset ovat myös sen ensisijainen perustelu. Liikenneturvallisuus, sujuvuus, ympäristön viihtyisyys, taloudellisuus, paremmat yhteydet, maankäytön kehittymisen tukeminen jne.
- Hankkeen **keskeiset toimenpiteet** kuvattuna: rakennetaanko kevyen liikenteen väyliä, tehdäänkö melusteita, lisätäänkö tievalaistusta jne. Toimenpiteetkin kuvataan vaikutusten kautta, esimerkiksi *Tervakosken ja Ryttylän välille rakennettavan tievalaistuksen avulla parannetaan liittymien turvallisuutta.*
- **Hankkeen aikataulu:** jos kyseessä on suunnitteluhanke, onko se TTS:ssä, onko rakentamisesta jo ehkä päätöksiä? Jos ei ole, sekin tulee mainita.
- Rakennushankkeessa *valmistumisaikataulu.*
- **Liikennejärjestelyjä** (kiertotiet, kaistajärjestelyt, nopeusrajoitukset tmv.) Rajoitusten asettamis- ja poistamisaikataulu.

LISÄTIETOJA -kohtaan ainakin Tiehallinnon projektipäällikön, mahdollisesti myös yhteistyökumppanin (esimerkiksi kunta) vastuuhenkilön ja konsultin/urakoitsijan yhteystiedot.

LIITTEENÄ on hyvä olla (yleensä julkaistaan joko hankkeen nettisivuilla tai tiedotteen liitteenä internetissä)

- Kartta suunnittelualueesta tai rakennushankkeessa ainakin liikennejärjestelyistä
- Hankkeen esite, mikäli sellainen on
- Linkki hankkeen nettisivuille, joilla tarkempaa tietoa

Huom! Joskus tiedote saattaa tuntua liian raskaalta välineeltä, tällöin tiedottamiseen saattaa riittää esimerkiksi internetuutinen.

Ennalta laaditun viestintäsuunnitelman lisäksi voi hankeviestinnässä varautua yllättäviin tiedotustarpeisiin. Tarve voi tulla esiin esimerkiksi asiakaspalautteista, liikennekeskuskyselyistä tai lehtikirjoittelusta.

Kesän ja alkusyksyn 2006 esimerkkeinä muun muassa Ylläksen maisematiehen kohdistunut kiinnostus, Nurmijärven päällystysurakkaan tai Lahti-Heinolan nopeusrajoituksiin liittyvät yleisöpalautteet.

Tiedote ruotsiksi

Valtakunnallisen hankkeen merkittävimmät tiedotteet kannattaa käntää myös ruotsiksi ja hyödyntää jakelussa valtakunnallisia jakelulistoja, joissa ruotsinkielisetkin mediat ovat merkitty. Turun, Uudenmaan ja Vaasan tiepiireissä tiedotteiden käntämistä suositellaan hankkeen sijainnista riippuen.

4.3 Hankeviestintä internetissä

Hankeviestintä internetissä tehdään ensisijaisesti Tiehallinnon omalla julkaisujärjestelmällä. Tällä taataan tiedon looginen löydettävyyttä, ulkonäön yhtenäisyys sekä saavutetaan kustannussäästöjä, kun jokaista hanketta varten ei pystytetä omia sivustoja. Internetsivut ovat ensisijaisesti asiakkaita eli tavallisia tienkäyttäjiä varten. Hankekortit palvelevat päättäjiä.

Hanke-esittelyn sijainti

Hanke-esittelyt on sijoitettu Tiehankkeet osioon. Asiakkaan kannalta on loogista, että kaikki hankkeet löytyvät samasta kohdasta. Tiepiirien omilta sivuilta on linkki Tiehankkeet osaan, hankelistan alalaidasta löytyy puolestaan linkki tiepiirin sivuille. Tiepiirin sivuilla ei ole varsinaisia hanke-esittelyjä.

Kahden tiepiirin alueella oleva hanke löytyy molempien piirien hankelistasta. Pääesittely on ylläpitosyistä kuitenkin vain kertaalleen sen piirin hankelistassa, joka hankkeesta vastaa. "Toisen tiepiirin" hankelistassa on erittäin lyhyt tiivistys, lähinnä vain asiakkaiden tiedonhakua helpottamassa. Päivittämistä vaativaa numerotietoa ym. kannattaa tällaisessa tapauksessa välttää. Varsinainen vastuutaho on hyvä tuoda esiin jo tekstissä yhteydenottojen varalta.

Esimerkki Uudenmaan tiepiirin hankelistassa olevasta hankkeesta, jossa vastuutahona on Turun tiepiiri:

Valtatie 2 Vihti–Pori

Valtatie 2 on pääkaupunkiseudun pääyhteys Satakuntaan sekä osiin Hämettä, Pirkanmaata ja Pohjanmaata. Lisäksi tie on vaikutusalueellaan tärkeä yhteys Helsingin, Porin ja Rauman satamiin.



Valtatien 2 parantamishanke koostuu useista eri toimenpiteistä. Tavoitteena on säilyttää tien liikenteen sujuvuus nykyisellään seuraavat 10 -15 vuotta, parantaa liikenneturvallisuutta, lieventää tien aiheuttamia ympäristövaikutuksia sekä tukea aluerakenteen kehittymistä.

Valtatie 2:n parantaminen käynnistyy vuoden 2006 syksyllä. Kokonaisuudessaan hanke valmistuu vuonna 2008 loppuun mennessä.

Tarkempia tietoja varsinaisilta hankesivuilta

Valtatien 2 parantamishankkeesta vastaa Tiehallinnon Turun tiepiiri. Tarkempaa tietoa hankkeesta on varsinaisilla hankesivuilla, jolle pääsee tämän sivun oikeassa reunassa olevasta linkistä.

Hankesivujen vastuut

Hankkeiden päivityksestä internetissä vastaavat pääasiassa tiepiirien tiedottajat. Jos hanke kulkee monen piirin kautta, hankkeen päivittämisen päävastuu on sen tiepiirin tiedottajalla, mistä projektipäällikkö on. Projektipäällikön ja tiedottajan saumaton yhteistyö on tärkeää.

Tiedon kulku: *Projektipäällikkö – Piirin tiedottaja - Asiakkaat*

Tiedottajat vastaavat tietojen viemisestä sivuille. Tiedottajan vastuulla on myös tekstin ymmärrettävyys ja selkeys sekä tekstin popularisoiminen tarpeen vaatiessa. Projektipäällikkö vastaa sivujen ajantasaisuudesta. Tiedottajat muistuttavat vähintään kolme kertaa vuodessa projektipäällikköä sivujen ajantasaisuudesta.

Vaikka varsinaista muutettavaa päivityksen yhteydessä ei olisi, pitää päivämäärä vaihtaa tietojen oikeellisuuden tarkistamisen merkiksi tuoreempaan.

Päivitysmahdollisuus: Hanketietojen päivittämisoikeuksia voidaan tarvittaessa laajentaa, aktiivinen projektipäällikkö voi halutessaan hoitaa hankkeen sivuja myös itse. Myös ulkoinen päivitysvastuu on mahdollinen. Päivittämisen pelisääntöistä tehdään aina sopimus erikseen ja riittävästä koulutuksesta ja neuvonnasta huolehditaan. Ota yhteyttä internettoimitukseen jo tarjousvaiheessa, jos suunnittelet verkkoviestinnän ulkoistamista.

Hankkeiden esittely internetissä

Hankkeiden (sekä isojen että pienten) esittelyyn on olemassa perussapluuna. Sapluunan tarkoituksena on, että minimitaso saavutetaan kaikkien hankkeiden kohdalla ja tietotarjonta on valtakunnallisesti tarkasteltuna yhtenäinen. Tiedottajan työtä helpottaa, kun jokaisen hankkeen kohdalla ei erikseen tarvitse miettiä, mitä pitäisi nostaa esiin.

Tiepiiri voi valita vapaasti esiteltävät hankkeet. Määrään vaikuttavat lähinnä piirin omat resurssit. Lähtökohta on, että internetissä pidetään suppeampi määrä hyvin ajan tasalla olevia sivuja, kuin laajasti vanhentunutta tietoa.

Ison hankkeen perussapluuna:

Isoja hankkeita ovat valtakunnalliset hankkeet ja tiepiirin kannalta keskeiset/näkyvimvät/ yleisöä kiinnostavat hankkeet. Nämä hankkeet esitellään perusteellisemmin.

Runko:

Pääsivu: Hankkeen nimi ja perustiedot, kuvana voi olla esimerkiksi sijaintikartta (kohde Suomen kartalla, jotta helpompi paikallistaa), havainnekuva suunnitelmasta tai kuva nykytilanteesta.

Alasivut:

- Ajankohtaista
- Hankkeen sisältö
- Lähtökohdat
- Vaikutukset
- Yhteystiedot ja palaute

Huom! Hankkeen esittelyn liitemateriaali nimetään ymmärrettävästi. Ei YVA-liite 1 vaan esimerkiksi kartta suunnittelualueesta välillä x ja x.

Sisällön laajentamismahdollisuus: Halutessaan projektipäällikkö voi tämän minimitason ylittää ja laajentaa aineistoa haluamaansa suuntaan. Tämä edellyttää erityisesti projektipäällikön omaa aktiivisuutta ja valmiita aineistoja, joita tiedottajan ei tarvitse juurikaan viilata. Käytettyjä osioita ovat muun muassa lehdistölle erikseen suunnattu materiaali, kuvagalleria ja yhteistyökumppaneiden esittely, jos esimerkiksi pilotoidaan uutta tekniikkaa tai muita viranomaisia on mukana.

Lisäksi projektipäällikkö voi ostaa palveluja hankkeen toteuttajalta, kuten videoanimaatio, ajantasaisen liikennetilanteen seuraaminen, reaaliaikainen kuva, erilaisia vuorovaikutusmuotoja jne.

Erikoisemmista ratkaisuksista tai toiveista kannattaa aina keskustella internettoimituksen kanssa. Toiveet voivat olla helpostikin ratkaistavissa, ja samalla uudet ideat saadaan myös muiden tiepiirien hankeviestinnän hyödynnettäviksi.

Pienen hankkeen perussapluuna:

Pienet hankkeet esitellään samassa listassa isojen hankkeiden kanssa. Pienemmälle hankkeelle tehdään oma sivu samaan tapaan kuin isommallekin hankkeelle, mutta pieni hanke esitellään **yhdellä sivulla ilman alisivuja**.

Resurssien mukaan pienemmistä hankkeista kannattaa ottaa mukaan kulloinkin aktiivisessa vaiheessa olevat hankkeet, koko suunnitteluvaiheessa olevien hankkeiden repertuaari ei ole välttämätön. Tärkeintä on, että tarjottu tieto on ajan tasalla.

Runko:

- Otsikko /hankkeen nimi
- Kuva (kartasta tai tiestä tms.)
- Lyhyt esittely (mistä kysymys, mitä tehdään ja millä vaikutuksella) -> tiedot muokattuna esimerkiksi hankekortista
- Kainalojuttuun projektipäällikön yhteystiedot
- Linkiksi palautelomake ja mahdolliset liitteet (hankekortti tms.)

Esimerkkinä Vaasan tiepiirin Kt 66 Alavus, pyörätiehanke

Muut hankkeet:

Erittäin pieniä hankkeita, kuten tiepiirin valaistushankkeet, joukkoliikenteeseen liittyvät hankkeet tai kevyen liikenteen hankkeet voi esitellä myös teemoittain nippuna.

Esittely on tällöin erittäin tiivis, eli kerrotaan hankkeen vaikutuksista, kohteen sijainnista ja tehtävästä työstä.

Vuoden 2006 aikana toteutettavat kevyen liikenteen hankkeet

Uudenmaan tiepiirissä toteutetaan vuonna 2006 poikkeuksellisen suuri määrä kevyen liikenteen turvallisuutta parantavia hankkeita, siis uusia kevyen liikenteen väyliä ja turvallisempia tien ylityksiä tai alituksia. Tällä sivulla esitellään hankkeista tärkeimmät.



Maantie 1456 Hyökänummi - Ohkola, kevyen liikenteen väylä, Mäntsälä

Numero kartalla: 1.

Järvenpään ja Mäntsälän väliselle maantielle 1456, rakennetaan kevyen liikenteen väylä tien itäpuolelle välille Hyökännummen ja Ohkolan välille.

Jalankulkijoiden ja pyöräilijöiden, erityisesti koululaisten, liikenneturvallisuus ja palvelutaso paranevat erillisen kevyen liikenteen väylän ja suojatiejärjestelyjen myötä.

Maantie 1534 Boxin koulu - maantie 170, kevyen liikenteen väylä, Sipoo

Numero kartalla: 2.

Maantielle 1534 Box - Spjutsund rakennetaan erillinen kevyen liikenteen väylä 1 kilometrin matkalle tien pohjoisosalle maantien 170 liittymästä Boxbyn paloasemalle saakka.

Kevyen liikenteen, erityisesti koululaisten liikenneturvallisuus ja palvelutaso paranevat uuden kevyen liikenteen väylän myötä. Myös ajoneuvoliikenteen sujuvuus ja liikenneturvallisuus paranevat, kun kevyt liikenne poistuu ajoradalta.

Hankkeiden kieliversiot internetissä

Valtakunnallisista hankkeista on hyvä olla perustieto myös ruotsiksi, vaikka tiepiirin kielijakauma ei välttämättä sitä vaadi. Valtakunnalliset hankkeet kiinnostavat usein valtakunnallisesti.

Käännettävässä tekstissä pyritään helppoon päivitykseen. Sapluunaksi riittää pienen hankkeen sapluuna eli yksi sivu.

Hankkeen nimestä lyhytosoite

Hankkeen markkinoinnissa ja tiedotuksessa lyhytosoite voi olla tarpeen. Myös Etappi-jutuissa viitataan usein lisätietoon hankkeen sivuilla. Lyhytosoitteita sivuille saa internettoimitukselta. Konsultti tai tiedottaja voi miettiä lyhytosoitteen valmiiksi. Lyhytosoitteessa ytimekkyys on valttia, mutta ei aina mahdollista.

Esimerkkejä www.tiehallinto.fi/hakamaentie
ja www.tiehallinto.fi/seinajoenpohjoinenohikulkutie

Lyhytosoite on hyvä lisätä hankkeen sivun alalaitaan tyyliin: Tälle sivulle löydät suoraan osoitteella www.tiehallinto.fi/vt5palokangas-humalajoki. Näin sen muistavat sekä asiakkaat että tiedottajat.

Hankeviestinnässä voi hyödyntää myös tiepiirin hankelistan osoitetta, joka on:
www.tiehallinto.fi/hankkeet/hame
www.tiehallinto.fi/hankkeet/kaakkois-suomi
www.tiehallinto.fi/hankkeet/keski-suomi
www.tiehallinto.fi/hankkeet/lappi
www.tiehallinto.fi/hankkeet/oulu
www.tiehallinto.fi/hankkeet/savo-karjala
www.tiehallinto.fi/hankkeet/turku
www.tiehallinto.fi/hankkeet/uusimaa
www.tiehallinto.fi/hankkeet/vaasa

Yllä oleva lyhytosoite toimii mainiosti esimerkiksi kuulutusten lisätiedoissa, jos kyseessä on hanke, jolle ei ole suoraa lyhytosoitetta.

Hankkeisiin liittyvät yleisötilaisuudet internetissä

Yleisötilaisuudesta lähetetään aina tiedote, jossa kerrotaan kansantajuisesti hankkeesta ja tilaisuuden tavoitteista. Yleisötilaisuuteen liittyvän tiedotteen otsikkoon kannattaa erityisesti kiinnittää huomiota. Otsikon ei tarvitse olla sama kuin kuulutuksessa.

Tiedotteen internet-versioon linkitetään mahdollisesti käsiteltäviä aineistoja, hankesivut ja muuta materiaalia etukäteen tutustuttavaksi.

Tietoa yleisötilaisuuksista on koottu myös internetin tapahtumat-osioon "Yleisötilaisuuksia tiepiireissä", johon tiedotteen voi linkittää.

4.4 Muut kanavat

Kuulutusten, internet-sivujen ja tiedotteiden lisäksi viestinnässä voidaan hyödyntää seuraavia tapoja:

Vuorovaikutus

Kansalaisvuorovaikutukseen on olemassa useita tehokkaita ja tuloksellisia tapoja. Menetelmiä hedelmälliseen vuoropuheluun löytyy Tiehallinnon vuoropuhelupöytäkirjoista.

Uutiset tai uutisvinkit

Hankkeen kiinnostavista vaiheista voi kertoa Tiehallinnon internetsivuilla vapaamuotoisemmin uutisena. Uutisissa voi käyttää laajemmin kuvamateriaalia, asiantuntijoiden haastatteluja jne. Internetuutisesta voi lähettää medialle uutisvinkin.

Yleisönosastokirjoitus

Lehden yleisönosastolle voi lähettää vastineen tai keskustelunavauksen. Jos yleisönosastolla on käsitelty Tiehallintoa, on niihin mahdollisuuksien mukaan pyrittävä vastaamaan.

Toimittajatapaamiset tai avoimet ovet

Isot työmaat kiinnostavat. Medialle tai alueen asukkaille on hyvä tarjota tutustumismahdollisuuksia alueeseen.

Esittelyaineisto

Muuta viestinnällistä aineistoa ovat esitteet, lehdet, esityskalvot, videot jne. Materiaaleissa esiinnyttäen aina Tiehallinnon ilmeellä. Ohjeet löytyvät Ilmeen käsikirjasta www.tiehallinto.fi/ilme Video ym. materiaalia suunniteltaessa, ota yhteys viestintään.

Asiakaspalaute

Kaikki Tiehallinnolle tuleva sähköinen palaute otetaan toistaiseksi vastaan samalla palautelomakkeella. Palautteet käsitellään, kirjataan asiakaspalautejärjestelmään ja ohjataan oikealle asiantuntijalle vastattavaksi. Asiakkaiden antama palaute on arvokas tietolähde Tiehallinnolle, tämän vuoksi asiakaspalautteita ei ohjata talosta ulos, vaikka itse vastauksen palautteeseen voikin antaa tarvittaessa konsultti.

Mobiilikanavat tai muut uudet tekniikat

Uusia tiedotuskanavia otetaan käyttöön harkinnan mukaan. Innovaatioita eri tiedotustavoissa pilotoidaan mahdollisuuksien mukaan. Kokeiluissa pyritään yleistettäviin viestintäratkaisuihin, jotka olisivat mahdollisimman monen hankkeen hyödynnettävissä.

5 EU-HANKKEIDEN TIEDOTUS

Sisäministeriön internetsivuilla ohjeistetaan seuraavasti:

EU-osarahoitus velvoittaa tiedottamaan ja Eurooppa-tunnusta, "tähtilippua", on käytettävä hankkeen kaikessa virallisessa viestinnässä kuten painotuotteissa, lehti-ilmoittelussa, julisteissa ja audiovisuaalisissa materiaaleissa tasavertaisesti kansallisten tunnusten kanssa.

Eurooppa-tunnuksen lisäksi julkaisun alkulehdillä tai audiovisuaalisen esityksen alussa tulee olla maininta EU:n osallistumisesta hankkeen rahoitukseen.

Eurooppa-tunnusta olisi aina pyrittävä käyttämään värillisenä. Mustavalkoisena lipun kehys ja tähdet ovat mustat ja pohja valkoinen.

Viestinnässä ei korosteta yksittäisiä rahastoja, joten Elinvoimaa EU-ohjelmista tunnuksen yhteydessä Eurooppa-tunnusta (lippua) käytetään ilman tekstiä

Lisää tietoa: <http://www.intermin.fi/intermin/home.nsf/Pages/D96BA8EEC18286ABC2256F9B0039141C>

Internetin suhteen EU-tunnuksista ei olla oltu vielä kovin tarkkoja. Jos tunnusten lisääminen on käytännössä mahdollista, sitä tietenkin suositellaan. Tästä alkaen EU-lippua käytetään hankkeista tiedotettaessa internetsivuilla ja tiedotteissa.

Esimerkki EU-lipun käytöstä:

Hankesivu: Vt 7 (E18) Hamina - Vaalimaa

Tiedote: Maantien 504 parantaminen välillä Ahmovaara - Koli valmistuu

Juliaan sopivan kokoiseksi muutettu EU-lippu löytyy:

File://W:_Prosessit\Asiakkuus\A_Julia-sisältö\Kuvia\eu-lippu2.jpg

6 VIESTINNÄN HAASTEET

Kriisiviestintä

Kriisiviestinnästä on olemassa erilliset toimintaohjeet. Isommassa hankkeessa on syytä pohtia joitakin kriisiviestintätilanteita projektin riskikartoituksen yhteydessä.

Kriisiviestintätilanteessa vastuutahot on hyvä olla selvillä ja lausuntovaltuudet sovittuna.

Viestinnän hankinta ostopalveluna

Viestintäkonsultin kilpailuttaminen on haastavaa, kuten muukin hankinta. Jos konsultin/urakoitsijan tehtäväkuvaan kuuluu viestintä, voisi olla paikallaan osaamisen arviointi. Viestinnän referenssit kilpailutuksen pisteytyskriteereinä on mahdollista ottaa huomioon.

Jos viestien lopullinen muokkaaminen ja "suomentaminen" jää tiepiirin tiedottajan vastuulle, ei siitä työstä tule konsultille maksaa.

7 VIESTINTÄ PALVELUKSESSASI

Hankeviestintään liittyvissä asioissa auttavat sinua mielellään viestinnän asiantuntijat:

Viestintäpäällikkö Anna Jokela

Tiedottaja Johanna Majamäki

Verkkotiedottaja Hanna Ackley

Kielenkääntäjä Erna Lindberg

TIEPIIRIEN TIEDOTTAJAT

Hämeen tiepiiri: Anja Laine ja Päivi Korpela

Kaakkois-Suomen tiepiiri: Minna Peltola

Keski-Suomen tiepiiri: Pirjo Ahapainen

Lapin tiepiiri: Eeva-Kaarina Yrjänheikki, Virpi Rötönen ja Irma Petäjäjärvi (kuulutukset)

Oulun tiepiiri: Marja Laine

Savo-Karjalan tiepiiri: Maritta Räsänen (tiedotteet ja internet), Kirsti Tuomainen (kuulutukset ja ilmoitukset)

Turun tiepiiri: Tuula Sarlin

Uudenmaan tiepiiri: Suvi Vainio ja Soile Vilo

Vaasan tiepiiri: Camilla Juntunen

LIITE 1 PROJEKTIPÄÄLLIKÖN CHECK-LISTA

Hankkeen aloituskokouksessa muistettavia viestintäasioita:

- konsultin ja urakoitsijan rooli, tiedottajan rooli
- kriisiviestintä: lausunnon antajat, toimintamallit
- yhteistyöhankkeet, kuka ja mitä (millä ilmeellä)
- viestintäsuunnitelma (aikataulu, aiheet, vastuut)
- kuka tuottaa ja mitä materiaalia
- kuka vastaa ajantasaisuudesta
- kuinka usein esim. internetiä päivitetään?
- kanavat: riittävätkö nykyiset vai tarvitaanko jotain erityistä (esite, virtuaaliesittelyt ym.)
- jakelulistojen sopiminen, ym. sisäinen tiedon kulku: kenelle tiedoksi, tiedotteiden vaihto
- tiedottajan informoiminen viestintäsuunnitelmista
- perusviestit, mitä hankkeesta halutaan kertoa (perustelu ym.)
- konsultin perehdytys graafiseen ohjeistoon ja ilmeen käsikirjaan
- liikenteen häiriötiedotuksesta huolehtiminen Liikennekeskuksen kanssa
- saako hanke EU-rahoitusta? hankekortti, ym. tunnuksen käyttö
- viestintäkoulutus, tarvitaanko projektiryhmässä

LIITE 2 PROJEKTIN VIESTINTÄSUUNNITELMAN RUNKO

Viestinnän lähtökohdat ja periaatteet

Viestinnän tavoitteet ja tehtävät

- Viestinnän tavoitteet tukevat tavallisesti projektin tavoitteita
- Pääosassa perusteluviestintä: Miksi?
- Tiedonsaanti: kuka, mitä, koska?

Viestinnän tärkeimmät yhteistyö- ja kohderyhmät (sidosryhmät)

- Tiehallinnossa
- Ulkoiset sidosryhmät (alueen asukkaat, väylän käyttäjät, elinkeinoelämä)
- Media
- Urakoitsijat ja konsultit
- Muut viranomaiset (esim. kunnassa)
- Päätäjät
- ?

Viestinnän suunnittelu ja organisointi

- Viestintävastuut
- Viestinnän käytännöt
- Viestinnän kanavat, teemat ja keinot
- Viestinnän aikataulutus

Aikataulu	Kanavat	Kohderyhmä	Vastuu
1/2007 Projekti alkaa Mikä projektin tavoite on, mihin ongelmaan vastataan, aikataulu, rahoitus, projektivastaavat, miten lopputulos vaikuttaa ja keihin. Missä projektia voi seurata.	Sinetti Internet Sähköposti Tiedote	Henkilöstö Konsultit Alueen asukkaat Media	Maija hoitaa Viestintä
4/2007 Vuoropuhelu valmis Palautekirje osallistuneille, alustavia tuloksia ja kokemuksia	Sähköposti- viesti Kirje	Työpajan osallistujat,	Maija laatii, Pekka lähettää
7/2007 Ensimmäinen alkupäätös, silta valmistuu Missä mennään, ollaanko aikataulussa, miten vaikuttaa, mitä saatu aikaiseksi.	Internet ja Sinetti Etappi Tiedote	Henkilöstö Konsultti Media Asiantuntijat	Pekka & co Viestintä
2/2008 Projektin valmistuminen Projektin esittely, tiejuhla, kokemukset	Internet ja Sinetti Tiedote Kutsu juhlaan Seminaari tms	Henkilöstö Konsultti Yhteistyökumppanit Toimeksiantajat Media Asukkaat	Maija Pekka Viestintä Kunta

Viestinnän seuraaminen ja arviointi

- mitä vaikutuksia asiakaspalautteen määrään, onnettomuuksien määrään jne.

Viestintäsuunnitelman versionhallinta

Päivämäärä ja puumerkki

Mitä muutettu

LIITE 3 YMMÄRRETTÄVÄ TEKSTI ON MYÖS USKOTTAVAA

Insinöörislangiin puettu salakieli ei ole Tiehallinnon uskottavuuden tai asiantuntemuksen todentamisen kivijalka. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa, että viestimme ovat ymmärrettäviä ja selkeitä. Asiaan vihkiytyneenkin on mukava lukea sujuvaa tekstiä. Kirjoitetun tekstin ymmärrettävyyttä voit parantaa pienillä jipoilla:

- Kirjoita lyhyesti. Lyhyet virkkeet ja lauseenvastikkeiden karsiminen helpottaa lukemista.
- Vältä erikoissanastoa. "Laipalliset perustukset mitoitetaan kitkamaassa erikseen lähinnä hoikkien perustusten mukaisesti."
- Jäsennä väliotsikoilla. Tekstin silmäiltävyyttä helpottavat väliotsikot. Väliotsikossa ei toisteta samaa asiaa kuin kappaleessa.
- Lue teksti ääneen. Jos hengästyit, lauseet ovat liian pitkiä.
- Visualisoi. Yksi kuva kertoo enemmän kuin tuhat sanaa.
- Avaa numerotiedot. Päivittäin siirretään noin 50 000 tonnia kivi- ja maainesta, mikä tarkoittaa noin 2 500 kuorma-autolastia.
- Pilko kappaleet. Internetissä viiden rivin kappaleet ovat sopivan pituisia.
- Älä taivastele. Anna rajattu määrä vaihtoehtoja, niistä on helpompi hahmottaa kokonaisuus.
- Ole ytimekäs. Kaikkia taustavaikuttimia ei tarvitse kirjoittaa auki.
- Mene suoraan asiaan. Johdattelu on lukijasta useimmiten ajanhukkaa.
- Älä huuda. Vältä huutomerkkejä ja isoilla kirjoitettuja sanoja.
- Ole liikkeessä. Otsikko sisältää verbin, tekijän ja kokonaisen ajatuksen. Myös kuulutuksessa tarjotaan lukijalle edellytys ennustaa sisältöä.

"Hyvin kirjoittaakseen on puhuttava kuin tavalliset ihmiset, mutta ajateltava kuin viisaat." (Aristoteles (384 - 322 eKr.)

