

[illegible]

ÍRJUNK

[illegible]

KÖZÉRTHETŐEN?

--	---	--

kézikönyv

„Legyenek közérthetőek a hivatali levelek, dokumentumok”

A fővárosi közösségi költségvetés 2022-ben nyertes ötletének megvalósulása a Világos Beszéd csapatának együttműködésével

2025

TARTALOM

ELŐSZÓ	4
1. BEVEZETÉS	6
1.1. Hogyan használd a segédletet?	6
1.2. Mi az a közérthető fogalmazás?	7
1.3. Miért fontos a közérthető fogalmazás?	7
1.4. A közérthető fogalmazás folyamata	9
2. CÉLKÖZÖNSÉG ÉS CÉLOK	10
2.1. Ki az olvasód?	10
2.2. Miért írsz?	11
2.3. Mit tegyen az olvasó?	11
2.4. Ellenőrizd a tudásodat	12
3. FELÉPÍTÉS	13
3.1. Kezdj a legfontosabb üzenettel	14
3.2. Ha van teendője, azt rögtön a fő üzenet után írd le.	16
3.3. Írj pontos és önmagukban érthető alcímeket	17
3.4. A jogszabályokat érthetően magyarázd el, a hivatkozást pedig hagyd a végére	18
3.5. Csak arról írd, amire az olvasónak szüksége van, és amiről írnod kell.	19
3.6. Ellenőrizd a tudásodat	21

4. MEGFOGALMAZÁS	22
4.1. Szólítsd meg az olvasót – Hozzá beszélj, ne róla.	22
4.2. Használd az olvasó szavait.....	23
4.3. A cselekvést igével fejezd ki, ne főnévvel.....	24
4.4. Weboldalakhoz egyértelmű linket vagy elérési útvonalat adj meg.....	25
4.5. Egy mondat csak egy dologról szóljon, és legfeljebb 15-20 szóból álljon.....	25
4.6. Húzd ki a felesleges szavakat.....	26
4.7. Írj udvarias és partneri hangnemben	27
4.8. Ellenőrizd a tudásodat	28
5. KINÉZET	29
5.1. Az alcímeket emeld ki nagyobb, félkövér betűkkel	29
5.2. A lényegyet emeld ki félkövérrel.....	29
5.3. Ellenőrizd a tudásodat	30
6. ELLENŐRZÉS	31
6.1. Ellenőrző lista	31
1. MELLÉKLET: A közérthető fogalmazás szabályainak összefoglalása	32
2. MELLÉKLET: Kiegészítő segédlet közérthető nyomtatványokhoz	34
3. MELLÉKLET: Közérthető szótár	37
4. MELLÉKLET: Gyakori kétségek és válaszok	39
5. MELLÉKLET: Ajánlott irodalom és weboldalak	40
SAJÁT JEGYZETEK	42

ELŐSZÓ

Belegondoltál már, mekkora tétje van minden egyes levélnek és dokumentumnak, amelyet nap mint nap megfogalmazol, véleményezel, vagy csak továbbítasz? Egy egyszerű tájékoztatásnak, egy megkeresésre adott válasznak vagy egy nyomtatványnak? Hány ember életét és hogyan érinti, hogy mennyire fogalmazol érthetően?

Néha elfelejtjük, hogy az **írásunk pontosan annyit ér, amennyit a címzettje megért belőle**. Lehet egy szöveg hivatalos, szakszerű, jogszerű, ha nem érthető, akkor sajnos nem sokat ér.

Ha nem kommunikáltál elég érthetően, akkor nemcsak a te időd telik visszakérdezések megválaszolásával és magyarázatok küldésével, de lehet, hogy a kollégáid sem tudják hatékonyan végezni a munkájukat. Az ügyfél pedig elronthat egy igénylést, elmulaszthatja a határidejét, és akár eleshet egy számára létfontosságú támogatástól is.

Ha az írásod nem érthető, akkor sajnos minden igyekezeted ellenére sem segítettél annak, akinek elküldted. Ilyenkor a hivatal nem végzi elég jól a munkáját, és nem elég jó partnere az ügyfeleinek, a budapesti lakosoknak.

Mi szeretnénk jó partnerei lenni az ügyfeleinknek. A Fővárosi Önkormányzatnál a jövő hivatalán dolgozunk, együtt, mindannyian. A jövő hivatalává válni számunkra azt is jelenti, hogy **a legjobb tudásunk szerint, partnerként segítünk a budapestieknek a kérdéseik megválaszolásában és az ügyeik intézésében**.

Ezért **fontos, hogy mindannyian elkezdjünk egyszerűen, világosan, közérthetően fogalmazni**. A hivatali folyamatok nem egyszerűek, de összetett dolgokat is meg lehet fogalmazni egyszerűbben, közérthetően. A felelősségi területek sem könnyen átláthatóak, de ha nem is hozzánk tartozik az adott ügy, már azzal is segítünk, ha elmondjuk az ügyfélnek, hová fordulhat a kérdéseivel, problémáival.

A világos kommunikáció ott kezdődik, hogy **egyenrangú partnerként kezeljük a másikat, és betartunk néhány közérthetőségi alapszabályt.** Nem bújunk jogszabályok mögé, a lényegre törekszünk, és udvariasan, tömören fogalmazunk. Hogy az ügyfeleink azonnal érezhessék egy tőlünk kapott levélbe beleolvasva, hogy megkapták a választ még a ki nem mondott kérdéseikre is, megbízhatnak bennünk, és nyugodtan fordulhatnak hozzánk segítségért.

Szívesen vesszük, ha csatlakozol hozzánk. Együtt le fogunk tudni számolni a körülményes stílussal, a bikkfanyelvvel, és óriási lépést tehetünk a pozitív hivatali ügyfélélmény felé. Ezzel más hivataloknak is példát tudunk mutatni.

Legyünk igazi partnerei a budapesti lakosoknak, fogalmazzunk közérthetően!



1. BEVEZETÉS

A kézikönyvben végigvesszük, hogy **hogyan építs fel, fogalmazz meg és formázz meg egy szöveget úgy, hogy még érthetőbb legyen**. Sok kicsi sokra megy: az itt összegyűjtött, apróságnak tűnő szabályok betartása vezet majd oda, hogy egyre érthetőbben írj.

Mikor használd a közérthető fogalmazás szabályait?

Elsősorban **hivatali ügyfeleknek szóló szövegek írásakor**, tehát sablonlevelek, egyedi levelek, tájékoztatók és nyomtatványok fogalmazásához. A kézikönyvben szereplő példák nagy része is ilyenekből származik. De használhatod őket **bármilyen írásos kommunikációhoz**, hiszen a szabályok más, hosszabb, egybefüggő szövegek esetében is ugyanúgy működnek. És ha eleget gyakorolsz, megfigyelheted majd, hogy ezek a szabályok a **szóbeli kommunikáció során** is hasznosak.

1.1. Hogyan használd a kézikönyvet?

Ha elvégezted a közérthető fogalmazáshoz kapcsolódó tréninget, vagy elolvastad a belső oktatási segédanyagot, akkor a kézikönyv vagy a kisokos jó emlékeztetők lehetnek, ezekhez bármikor visszanyúlhatsz. Ha nem végezted még el a képzést, és nem láttad a segédanyagot sem, akkor megadják az alapokat, amelyekre építhetsz.

Ha részt vettél a tréningen, már tudod, hogy egy szöveget akkor nevezünk közérthetőnek, ha a megfogalmazása, a felépítése és a kinézete olyan világos, hogy a célközönség könnyen:

- **megtalálja** benne azt, amire szüksége van,
- **megérti**, amit talált, és
- **fel tudja azt használni**.

Tehát a szöveg felépítése, megfogalmazása és kinézete is számít. Ezért a kézikönyvben végigvesszük, hogy **hogyan építs fel, fogalmazz meg és formázz meg egy szöveget úgy, hogy még érthetőbb legyen**.

Javasoljuk, hogy **olvasd el egyszer elejétől a végéig**, hogy képet kapj arról, miről is van szó, és mit hol találsz benne. Majd **lapozz bele, ahányszor csak** elbizonytalanodsz, hogy hogyan fogalmaz meg valamit.

A kézikönyvben szereplő ellenőrző listát pedig használd akár naponta, hogy ellenőrizd magad és a szövegeidet.

Az 1. melléklet ugyanazokat a fő szabályokat tartalmazza, mint az ellenőrző lista, csak bővebben kifejtve. Ha nyomtatványokkal is dolgozol, mindenképpen olvasd el a rájuk vonatkozó speciális szabályokat (2. melléklet). A szótárat (3. melléklet) is használd rendszeresen, és segíts te is bővíteni, frissen tartani. A 4. melléklet segíthet a közérthető fogalmazással kapcsolatos kétségek elosztatásában. Az 5. mellékletben pedig további ajánlott olvasmányokat találsz, ha megfogott a téma.

Javasoljuk azt is, hogy légy türelmes magaddal, hiszen senki sem ír tökéletesen, főleg elsőre nem. Ha viszont **minden nap csak pár új szabály** betartására figyelsz, már sokat fog javulni az írásod. Ha pedig időt szánsz a **szövegeid újraolvasására, ellenőrzésére** is, még többet javíthatsz rajtuk. Meg fog térülni a befektetett idő, mert miközben nagyon hasznos tudásra teszel szert, a leveleid is egyre hatékonyabbak lesznek, és elsőre eléred velük a célodat.

Jó olvasást és tanulást kívánunk!

1.2. Mi az a közérthető fogalmazás?

A közérthető fogalmazás definícióját a nemzetközi ISO 24495-1 szabvány tartalmazza. Eszerint egy szöveg akkor közérthető, ha **a megfogalmazása, a felépítése és a kinézete** olyan világos, hogy a célközönség könnyen:

- **megtalálja** benne azt, amire szüksége van,
- **megérti**, amit talált, és
- **fel tudja azt használni**.

1.3. Miért fontos a közérthető fogalmazás?

A közérthető fogalmazás mindenkinek jó, és szó szerint is kifizetődik.

1.3.1. Miért jó az ügyfélnek, ha közérthetően kommunikálunk?

- Megtalálja és megérti az új információt. Tudja, mit kell tennie vele.
- Időt és pénzt takaríthat meg.
- Magabiztosabb lesz. Végre nem érzi magát tanácsalannak, butának vagy megvezetve.

1.3.2. Miért jó nekünk, ha közérthetően kommunikálunk?

- Kevesebb lesz a visszakérdezés, a pótlás, a javítás és a panasz.
- Több lesz a problémamentes ügy, az elégedett ügyfél és az idő hasznosabb teendőkre.

1.3.3. Miért nehéz közérthetően fogalmazni?

Leginkább azért, mert hajlamosak vagyunk azt gondolni, hogy mások kevesebb információból is megérteneek minket, amikor mi magunk ismerjük a választ.

Egy kísérletben megkértek főiskolásokat, hogy alkossanak párokat két szerepben: kopogtatóként és hallgatóként. A kopogtatók megkapták 25 jól ismert zeneszám listáját, majd arra kérték őket, hogy kopogják le őket. A hallgatóknak ki kellett találniuk a zeneszámokat.

A kopogtatók azt mondták, hogy tisztán hallják a zeneszámok szövegét és a hozzájuk tartozó zenei kíséretet, ahogy lekopogták a számokat. Amikor megkérdezték őket, hogy szerintük a számok mekkora részét fogják felismerni a hallgatók, azt mondták, a felét ki fogják találni. De a hallgatók csak látszólag összefüggéstelen kopogások sorozatát hallották. A lekopogott számoknak mindössze 3 százalékát ismerték fel.

Amikor valamiről írsz, akkor általában sokat tudsz arról a bizonyos témáról. Ismered a kifejezéseket, a folyamatokat, a rendszereket stb. De az olvasód gyakran nem ismeri mindezeket. Ezt a jelenséget hívjuk **a tudás átkának**.

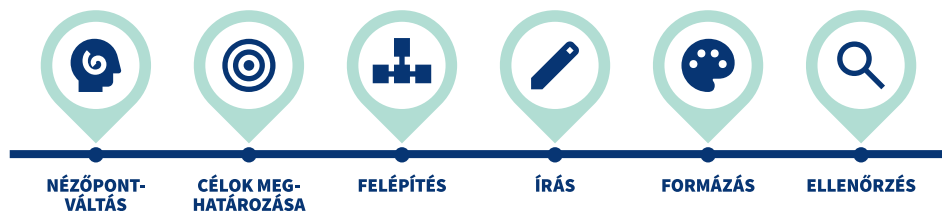
Ahhoz, hogy levetkőzd a tudás átkát, **az olvasód helyébe kell képzelned magad**. Először mindig gondold át, hogy ő mit tud, mit nem tud, és mire lesz szüksége a folyamatnak ezen a pontján.

1.4. A közérthető fogalmazás folyamata

A közérthető fogalmazás valójában már az előtt elkezdődik, hogy elkezdenéd megírni a szöveged vázlatát. Először is válts nézőpontot, próbálj meg az olvasód fejével gondolkodni.

Ezután kövesd az alábbi lépéseket:

1. Gondold át, hogy **kinek írsz**, ki olvassa majd az írásod, és mit tudsz róla. Gondold át azt is, hogy **mi a célod**, azaz mit akarsz pontosan elérni a szövegeddel.
2. **Építsd fel** a szöveget úgy, hogy az az olvasó számára logikus legyen.
3. **Írd meg** a szöveget. Azaz fogalmazd meg az egyes bekezdéseket és mondatokat, válaszd ki a megfelelő szavakat.
4. **Formázd meg** a szöveget úgy, hogy áttekinthető legyen.
5. **Ellenőrizd magad** az ellenőrző lista (31. oldal) segítségével. Ha tudsz, javíts a szövegen még egy kicsit.



2. CÉLKÖZÖNSÉG ÉS CÉLOK

2.1. Ki az olvasód?

Erre a kérdésre rossz válasz az, hogy „bárki”. Nincs olyan szöveg, amely mindenkihez szól.

Ahhoz, hogy megfelelő hangnemben, felépítéssel és nyelvezettel írj, **érdemes végiggondolnod, hogy ki fogja olvasni az írásodat.**

Az a cél, hogy a célközönséged elsöre megértse, amit írtál. Ehhez célszerű a lehető legtöbb információt összegyűjtened az olvasóidról, valamint arról, hogy milyen helyzetben fogják olvasni a szövegedet.

2.1.1. Mit tudsz az olvasódról?

Tudod, hogy milyen helyzetben fogja olvasni a szöveget? Nem mindegy, hogy otthon, kényelmes fotelben ülve olvasol el egy leírást, vagy a mobilodon próbálsz kibogarászni vakító napsütésben, miközben a vonathoz sietsz.

- Papíron vagy képernyőn fog olvasni? Ha képernyőn, akkor várhatóan rendes monitoron vagy mobilon?
- Milyen környezetben? (Pl.: fényviszonyok.)
- Milyen lelkiállapotban? (Pl.: türelmetlen, mérges, nyugodt.)

Mi jellemzi, ami még fontos lehet neked?

- Mennyire ért a témához?
- Mennyire iskolázott, mennyire kell egyszerűen fogalmaznod?
- Mennyire ért a számítógéphez, az internethez?
- Mennyire lát jól?

Lehet, hogy nem tudod a választ ezekre a kérdésekre. Mégis érdemes észben tartani őket, mert segíthetnek, hogy felkészülj „a legrosszabbra”. Jobb azt feltételezni, hogy az olvasónak nem lesz sok ideje és türelme, és nem szeretné majd az elejétől a végéig végigbogarászni a szöveget. A tapasztalatok azt mutatják, hogy ennek elég nagy esélye van.

Írj úgy, hogy az olvasód a lehető legkevesbé ideális körülmények között és a legkevesebb erőfeszítéssel megértse, amit mondani szeretnél neki.

2.2. Miért írsz?

Ha már tudod, hogy kinek írsz, következő lépésként azt érdemes végiggondolnod, hogy mi a célod.

Ehhez **először gondold végig, hogy ki kezdeményezi a kommunikációt**, és ennek megfelelően határozd meg, hogy miért írsz:

- **Tájékoztató e-maileknél, leveleknél** általában te kezdeményezed a kommunikációt. Te szeretnél ilyenkor valamit az olvasótól, például egy döntésről vagy egy következő lépésről tájékoztatod.
- **Válaszleveleknél, nyomtatványoknál és a weben** az olvasó kezdeményezi a kommunikációt. Ő keresi a kérdéseire a választ, vagy szeretne valamit elintézni. Ilyenkor a célod az, hogy választ adj a kimondott és kimondatlan kérdéseire, és hogy segíts neki tisztázni vagy elintézni az ügyet, amivel kapcsolatban írt.

Mindig van egy fő üzeneted, ami miatt egyáltalán írsz az olvasónak. **Próbáld meg a fő üzenetedet a lehető legrövidebben megfogalmazni.**

2.3. Mit tegyen az olvasó?

A lehető legrészletesebben gondold végig, **mit szeretnél az olvasótól, és pontosan mire lesz szüksége ehhez**. Ha például azt szeretnéd, hogy fizessen, akkor írd le neki, hogy meddig és mennyit fizessen, átutaláskor pedig mit írjon a számlatulajdonos nevéhez és a közleménybe. Ha viszont nem szeretnéd, hogy bármit is tegyen, akkor írd le világosan, hogy a levéllel nincs teendője.

Gondold végig, **mikor lesz sikeres a kommunikációd**. Például sikeres lehet, ha az olvasó:

- időben fizet,
- elküldi neked a kért iratokat,
- tájékozott döntést hoz,
- elfogadja a tájékoztatást,
- nem kérdez vissza.

2.3.1. Milyen kérdései lehetnek az olvasódnak?

Ezekre **a kérdésekre választ kell adnod** a szövegben. Próbáld meg válaszolni a rejtett, kimondatlan kérdéseire is. A kérdéseit pedig akár **alcímként is felhasználhatod** (például: Milyen egyéb lehetősége van?).

A rejtett kérdések megválaszolása

Amikor választ akarsz írni egy ügyfélmegkeresésre, akkor meg akarod válaszolni az ügyfél kérdéseit. Néha viszont a kijelentésekben is rejtőzhetnek kérdések, és ezeket sem szabad figyelmen kívül hagynod. Ha nem válaszolsz ezekre a rejtett kérdésekre, nem éred el a célodat, és nem zárod le az ügyet az ügyféllel.

Elemezd az ügyfél levelét, és azonosítsd be az összes lehetséges kérdését. Fogj gyánút, hogy rejtett kérdéssel van dolgod, amikor:

- feltételezett vagy téves információval érvel, vagy
- olyan kifejezéseket használ, mint például „nem tudom, hogy...”, „úgy tudom, hogy...”, „tudtommal...”, „attól tartok, hogy...”.

A válaszleveledben fogalmazd meg helyette is a kérdéseit, és válaszold is meg őket a lehető legpontosabban.

2.4. Ellenőrizd a tudásodat

- Melyek a legfontosabb kérdések, amelyeket minden esetben végig kell gondolnod, mielőtt elkezdesz írni?
- Mi az egyik biztosan rossz válasz arra kérdésre, hogy kinek írsz?
- Miért fontos megkülönböztetni, hogy ki kezdeményezi a kommunikációt?
- Mit jelent a tudás átka?

Bónuszkérdések:

Vedd elő a legutóbbi levelet, amelyet ügyfélnek írtál.

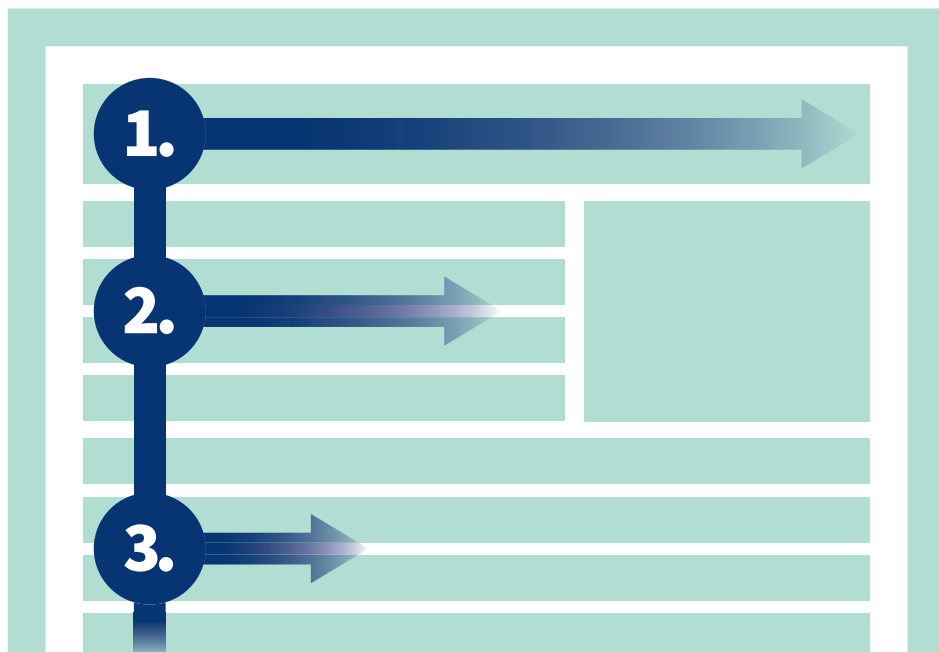
- Ki volt a célközönséged, mit tudsz az olvasóról? Hogyan vetted figyelembe ezeket az információkat a levél írásakor?
- Mi volt a fő üzenet a levélben? Melyek voltak a kapcsolódó üzenetek?
- Képzeld magad az olvasó helyébe:
 - Vajon mit fog kérdezni, miután elolvasta a leveledet? Van olyan információ, amelyet beleírhattál volna még a levélbe?
 - És olyan információ van benne, amelyre nincs szüksége, így akár ki is hagyhatad volna?

3. FELÉPÍTÉS

Mielőtt rátérnénk arra, hogy hogyan kellene írunk, nézzük meg, hogy hogyan olvasunk.

A szemmozgást megfigyelő kutatásokból tudjuk, hogy az emberek **F betű alakú mintázatot követve olvasnak.**

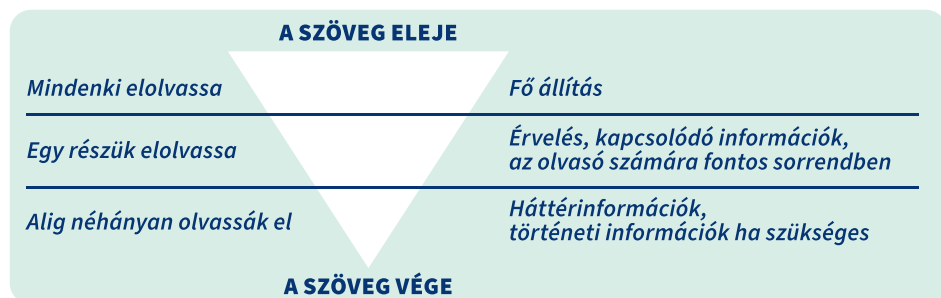
1. **Az elejét mindenki elolvassa,** ezért ide érdemes tenned a legfontosabb információkat.
2. **Ezután a szöveg bal oldalán haladnak lefelé, és ha találnak valami érdekeset, abba beleolvasnak.** Nem feltétlenül olvassák el, ami a kiválasztott rész előtt vagy után áll.
3. **Az alcímek segítenek az olvasóknak megtalálni a számukra fontos részeket.** Ha a kapcsolódó információkat egy csoportba rendezzük, akkor az olvasók **egy helyen** találják meg a választ a kérdéseikre.



3.1. Kezdj a legfontosabb üzenettel

Rögtön a megszólítás után írd le röviden, hogy miért írsz, mi a legfontosabb üzeneted.

Az iskolában megtanultuk, hogy egy szöveg bevezetésből, tárgyalásból és befejezésből áll. Ez utóbbi tartalmazza a legfontosabb következtetéseinket. Ez a felépítés jól működött a fogalmazásoknál, de a mindennapi életben nem iskolai fogalmazást írunk. Ezért ezt most felejtsd el, és használd inkább a fordított piramis módszert. Kezdd a szöveget a legfontosabb információkkal, és csak ezek után jöjjenek a kevésbé lényegesek. Ezzel sok időt spórolsz az olvasódnak.



A fordított piramis: csökkenő fontossági sorrendben mutasd be az információkat

Miért?

- Az olvasó a szöveg elejét biztosan elolvassa, így ez az üzenet biztosan átmegy.
- Rögtön válaszolsz az olvasó első kérdéseire: Mi ez? Miről szól ez az oldal? Miért kaptam ezt a levelet?

Hogyan?

- **Az első egy-két mondatban tisztázd a szöveg témáját, célját és lényegét,** attól függően, hogy mi segíthet jobban az olvasónak.
- **A fő üzenetben ne idézz jogszabályból.** Egy-egy jogszabály teljes címét és számát se itt írd le. Ha azért szeretnél jogszabályra utalni, hogy hangsúlyozd a téma fontosságát, írd azt röviden, hogy „törvényi előírás miatt” vagy „a jogszabályok szerint”. Ha fontos az elején tisztázni, hogy melyik jogszabályról van szó, akkor írd le a témáját (például: „a közúti forgalomról szóló kormányrendelet”). Beilleszthetsz lábjegyzetet is, és ott pontosíthatod a jogszabály címét és a vonatkozó bekezdés számát.
- **A fő üzenet elé ne írd alcímet.** Közvetlenül a megszólítás után furcsán hatna, hiszen azonnal megakasztaná a párbeszédet az olvasóval.

Kezdd a legfontosabbal

FEJLÉC, ELÉRHETŐSÉG, TÁRGY

FŐSZÖVEG

Köszöntés

Fő üzenet

Teendők

Részletező blokk alcímmel

Részletező blokk alcímmel

Elköszönés

LÁBJEGYZET, JOGSZABÁLYI HIVATKOZÁSOK

3.2. Ha van teendője, azt rögtön a fő üzenet után írd le...

Írd le egyértelműen, mit kell tennie az olvasónak, rögtön a fő üzenet után. Adj meg hozzá minden információt, amire csak szüksége lehet.

Azt is itt írd le neki, ha nincs teendője, és azt is, ha csak javasolni szeretnéd neki, hogy mit tegyen.

Miért?

- Az olvasó a levél elejét biztosan elolvassa.
- Rögtön válaszolsz az olvasóban felmerülő további kérdésekre is: Kell valamit tennem? Mit várnak tőlem? Mit tehetek?

Hogyan?

- **Szólítsd fel udvariasan, de egyértelműen. Egy aktív, felszólító módban írt igével** kérd meg, hogy tegye ezt vagy azt. Erről bővebben „A cselekvést igével fejezd ki, ne főnévvel” szabálynál olvashatsz.
- **Kezdd az igével a felszólító mondatokat,** és ha használsz felsorolást, akkor a felsorolás elemeit. Például: „Csatolja az okirat másolatát.” Ha szükségesnek érzed, akkor természetesen írhatod azt, hogy „Kérjük, csatolja az okirat másolatát” vagy „Javasoljuk, hogy forduljon a közös képviselőjéhez.”
- **Adj meg minden fontos információt a teendőjéhez ott, ahol a teendőt leírod.** Legyen ott például a határidő és a link. Levélnél a leírás lépésről lépésre, hogy hogyan találja meg a weboldalt és a szükséges dokumentum pontos neve. Ne kelljen keresgélnie.
- **Ha hosszabb a teendő leírása egy-két mondatnál, akkor adj ennek a résznek külön alcímet,** és alatta, külön blokkban írd le a teendőket. Például: „Mi a teendője...?” „Küldje el a szükséges dokumentumokat.”
- **Ha nincs teendője, akkor ezt írd le.** Például: „Önnek ezzel kapcsolatban nincs további teendője.” Ilyenkor nem szükséges külön alcímet sem adni ennek a résznek.

Példa

Mi lehet a legfontosabb információ támogatás igénylésekor?

1. Milyen jogszabályok vonatkoznak az ügyfélre.
2. Az igénylés feltételei, és hogy be kell küldenie egy kitöltött, aláírt nyomtatványt, és csatolnia kell bizonyos dokumentumokat.
3. Milyen elérhetőségen tud kapcsolatba lépni a hivatallal.

Helyes válasz: 2.

Ezután jöhet majd a teendő kifejtése egy újabb részben, hogy pontosan hol szerezze be a nyomtatványt, milyen dokumentumokat csatoljon, és hogyan nyújtsa be az igénylést. Ezt követően szerepeljen bármilyen egyéb háttérinformáció, jogszabály és részlet.

3.3. Írj pontos és önmagukban is érthető alcímeket

Ha fél oldalnál hosszabb egy szöveg, használj benne alcímeket.

A fő üzenet és a teendők után csoportosítsd a maradék információt témák szerint blokkokba, és ezeknek a blokkoknak adj egy-egy alcímet.

Miért?

- A jó alcímek olyanok, mint az útjelző táblák: megmutatják, hol miről van szó a szövegben. Segítenek eldönteni az olvasónak, mit olvasson még el belőle.
- Az alcímek neked is segítenek, hogy jól építsd fel a szöveget, és átlásd, valóban minden fontos kérdésre válaszoltál-e.

Hogyan?

- Írás előtt először **mindig vedd végig az olvasó lehetséges** (vagy hozzád eljuttatott) **kérdéseit**. Ez segít abban is, hogy átgondold, miről fogsz írni, és milyen sorrendben.
- **Fogalmazd meg az alcímekben az olvasó lehetséges vagy konkrét kérdéseit.**
- **Az alcímeket rendezd az olvasó számára logikus sorrendbe.** Úgy, ahogy benne valószínűleg egymás után felmerülnének.
- Az alcímmel tegyél fel kérdést, amelyre a hozzá tartozó blokk válaszol. Ez segít abban, hogy az olvasóddal párbeszédet folytass.
- A legjobb, ha az alcím konkrétan egy kérdés, kérdőjellel a végén. Egy olyan kérdés, amelyet az olvasó is feltehetne. Például: „Meggondolta magát?”
- Fogalmazz egyes szám harmadik személyben. Például: „Hol tudja leadni a kérelmet?”
- Először találd ki az alcímeket (azaz a szöveg felépítését), és csak utána írd meg a részleteket. A fő üzenet elé ne írd alcímet.
- **Az alcím legyen önmagában is érthető, és tartalmazza a kulcsszavakat.** Tehát ne írd olyat, hogy például „Fontos információk”.

Példa

Közérthető alcím ugyanahhoz az információs blokkhoz:

- Hogyan tudja leadni a kérelmet? *(kérdés)*
- A kérelem leadásának módja *(témamegjelölés)*
- A kérelmet csak e-papíron tudja leadni *(állítítás)*

A kérdés formájú a legérthetőbb, de bármilyen alcím jobb, mint ha nincs alcím.

3.4. A jogszabályokat érthetően magyarázd el, a hivatkozást pedig hagyd a végére

Néha kötelező beleírni egy levélbe olyan információkat, amelyek nem feltétlenül hasznosak az olvasónak. Jellemzően ilyen, amikor valamit jogszabály ír elő.

Ne aggódj, kis kreativitással és odafigyeléssel megoldható így is, hogy a felesleges információ ne rontsa az érthetőséget. A legjobb, ha az ilyet „elrejtet” az olvasó előtt.

Miért?

- Minden, az adott kommunikációval kapcsolatban felesleges információ rontja a szöveged érthetőségét.
- A hivatali szövegekkel gyakran ez a legfeltűnőbb gond. Semmivel sem tudod jobban összezavarni és gyorsabban elveszíteni az olvasódat, mint amikor egy hosszú jogszabályi hivatkozással, esetleg idézettel kezded a mondandódat. Ez ugyanis elrejtí a lényegét.

Hogyan?

- **Ne idézd szó szerint a jogszabályt,** mert az általában nem közérthető. Helyette magyarázd el a lényegét.
- **Illeszd be a jogszabályhelyre való hivatkozást úgy, hogy „ne legyen útban”.** Ezzel betartod az előírásokat is, és az olvasónak is segítesz elérni a célját. Így aki szeretné, az el tudja olvasni, aki pedig nem, annak nem kell átrágnia rajta magát.
- **Rendezd külön blokkba a szöveg végén.** Ha hosszabb információról van szó, például több jogszabály vonatkozik az adott ügyre, és ezekről hosszabban kell írnod, akkor hasznos lehet, ha a szöveg végén összegyűjtöd ezeket egy külön blokkba, egy beszédes alcím alatt.
- **Tedd lábjegyzetbe.** Ha olyan információról van szó, amely a szövegnek csak egy vagy néhány részéhez tartozik, akkor lábjegyzetbe teheted, és hivatkozatsz rá a szöveg megfelelő helyén. A lábjegyzet pont erre van. Segít, hogy elérhető legyen az adott üzenethez tartozó kiegészítő információ, de ne akassza meg a gondolatmenetet.

- Ugyanakkor kerülöd a kereszthivatkozásokat, például „Az 1. c) alatti személyek a 4. d) alatti esetekben...” Hiszen ezek is többletmunkára kényszerítik az olvasót, és megszakítják a gondolatmenetet. És soha ne rejts el lábjegyzetben az olvasó számára valóban fontos információkat, hiszen ez az olvasó becsapása lenne.
- **Írd a mondat végére zárójelben.** Ha egészen röviden is hivatkozatsz valamire az előírások szerint, akkor akár az adott mondatba is belefogalmazhatod. Ilyenkor a mondat legvégén, zárójelben tüntes fel a vonatkozó jogszabályhelyet.
- Ha viszont az ügyfél kifejezetten hivatkozott jogszabályokra, és neki válaszolsz, akkor természetesen hangsúlyozhatod határozottabban a jogszabályhelyeket.

Példa

Tájékoztatom, hogy a Budapest közlekedésszervezési feladatainak ellátásáról szóló 20/2012. (III. 14.) Főv. Kgy. rendelet 1. § (1) szerint „A Fővárosi Önkormányzat az autóbusszal végzett menetrend szerinti személyszállításról szóló 2012. évi XLI. törvény, a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény, továbbá a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény szerint a Fővárosi Önkormányzat feladatainak – e rendeletben meghatározott körben és módon történő – ellátására a BKK Budapesti Közlekedési Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaságot mint közlekedésszervezőt jelöli ki.”

Közérthetőbb változat:

A BKK látja el közlekedésszervezőként a Fővárosi Önkormányzat közösségi közlekedéssel kapcsolatos feladatait (Budapest Főváros Önkormányzata Közgyűlésének 20/2012. [III. 14.] a Budapest közlekedésszervezési feladatainak ellátásáról szóló rendeletének 1. § [1] bekezdése alapján).

3.5. Csak arról írd, amire az olvasónak szüksége van, és amiről írnod kell

Válaszold meg az olvasó összes konkrét és lehetséges kérdését.

Írd le mindent, ami ahhoz fontos, hogy elérje a célját, és te is elérd a célodat az adott levéllel.

Ne terheld a szöveget és az olvasódat olyan információkkal, amelyek nem szükségesek vagy hasznosak számára az adott ügy adott fázisában.

Miért?

- Mert ha feleslegesen traktálsz számára érdektelen dolgokkal, elveszíted a figyelmét és a bizalmát.
- A közérthető fogalmazással a célod egyfajta akadálymentesítés – az, hogy ne megnehezítsd, hanem megkönnyítsd az olvasód dolgát. Az az információ, amely nem segíti őt a tájékozódásban vagy az ügye megoldásában, csak újabb akadály számára.
- A cél az, hogy ne kelljen visszakérdeznie, miután elolvasta a szöveget. Legyen benne minden olyan információ, amire az adott ügy elintézéséhez szüksége van.

Így mindketten jól jártok:

- neked nem lesz az ügyével újra dolgod,
- ő is gyorsabban, egyszerűbben tájékozódhat és intézkedhet.

Hogyan?

- Miután átgondoltad a kimondott és kimondatlan kérdéseit, majd összeszedted a szükséges információkat, **gondold át még egyszer, hogy tényleg szüksége lesz-e ebből minden egyes információra. Ha nem, akkor nyugodtan töröld** a szövegből, ami nem kell.
- Ha tett fel kérdést a témával kapcsolatban, arra **mindenképpen válaszolj**.
- **Vetkőzd le a tudás átkát.** A tudás átká azt jelenti, hogy nem tudsz elvonatkoztatni attól, amit már tudsz. Azaz könnyen belecsúszhatsz abba a hibába, hogy elfelejtetted, hogy az olvasó nincs birtokában minden információnak, aminek te igen. Így előfordulhat, hogy amikor levelet írsz neki, olyan szavakat használsz, vagy olyan folyamatokra utalsz, amelyeket ő nem ért. Ezért mindig képzelj magad az olvasód helyébe, és adj át neki minden információt, amire az adott pillanatban szüksége lehet.
- A témához kapcsolódó, de csak későbbi időpontban hasznos információkat viszont érdemes törölni, mert ezekkel nem tud most mit kezdeni. Később érdemes megírnod neki, amikor majd fel is tudja ezeket használni.
- Általában az olvasónak nincs szüksége arra sem, hogy ismerje az önkormányzat belső működését, vagyis hogy tudjon arról, mi történik a háttérben. A hivatal nyugodtan lehet számára fekete doboz. Az ilyen információkat is töröld.
- Ha az olvasódnak csak kis eséllyel lesz szüksége egy adott információra, vagy csak kevés olvasódat érintheti, akkor azt ne töröld ki, hanem írd le a **szöveg végén**. Vagy jelezd, hogy hol tud utánanézni.
- Végül gondold magad az olvasód helyébe, és próbáld meg elképzelni, milyen **kimondatlan kérdése** lenne még. Mi az, ami neked egyértelmű, de lehet, hogy neki nem? Mi az, amit ő talán nem tud, csak te?

- A szükséges információkat pedig csoportosítva írd bele a szövegbe. Az összetartozó információk **ugyanabban a blokkban** vagy bekezdésben szerepeljenek.
- **Törekedj egészséges egyensúlyra a tömörség és a teljes körű tájékoztatás között.** Ha túlságosan hosszú lenne a szöveg akkor, ha mindent beleírnál, amire szüksége lehet, inkább irányítsd el az olvasót további információért például a honlapra (e-mailben természetesen konkrét linkkel).

3.6. Ellenőrizd a tudásodat

- Hogyan olvasunk? Melyik betűre hasonlít az olvasási térképünk?
- Melyik szövegfelépítési szabályt érdemes elfelejtenünk az iskolában tanultak közül?
- Ha te kezdeményezted a kommunikációt, általában melyik kérdésre kell választ adnod az írásodban minél előbb?
- Igaz vagy hamis? Ha új szöveget írsz, jobb, ha először megfogalmazod a bekezdéseket, és utána beszédes alcímeket írsz hozzájuk.
- Igaz vagy hamis? Amellett, hogy az alcímek kulcsszavakat is tartalmazzanak, az is fontos, hogy önmagukban értelmesek legyenek.

Bónuszkérdések és feladatok:

Vedd elő a legutóbbi levelet, amelyet ügyfélnek írtál.

- Olvasd el az első bekezdést. Tartalmazza a legfontosabb üzenetet? Ha nem, akkor keresd meg, hol írtad le.
- Olvasd el a bekezdések első szavát (kifejezését vagy tagmondatát). Benne vannak a bekezdések kulcsszavai?
- Használtál alcímeket?
 - Ha igen, nézd meg, tudnál-e rajtuk még javítani.
 - Ha nem, írd meg őket most. Ha kell, csoportosítsd újra az információkat, és javíts a teljes szöveg felépítésén.

4. MEGFOGALMAZÁS

4.1. Szólítsd meg az olvasót – Hozzá beszélj, ne róla

Az olvasódnak beszélj („Ön”), ne pedig róla („az igénylő”). Az, hogy tegezed vagy magázod, már a helyzettől, a belső szabályoktól és a szöveg jellegétől függ.

Ennek a szabálynak a másik oldala, hogy az önkormányzatra többes szám első személyben („mi”) hivatkozz.

Miért?

- Egyrészt azért, hogy **ne az olvasónak kelljen kikövetkeztetnie**, hogy „a kérelmező” vagy „az igénylő” őt magát jelenti-e, vagy valaki mást. Ráadásul egy szövegben akár több alkalommal is. Ez ugyanis mindig olyan **plusz agymunka**, amely jelentősen megnehezíti a szöveg értelmezését.
- Másrészt azért, hogy **könnyebben folytass vele párbeszédet**. A párbeszéd segíti a leírtak megértését, és közösséget, partneri kapcsolatot hoz létre köztek, egyúttal lebontja a hivatali falakat.

Hogyan?

- **Beszélj az olvasódnak egyes szám harmadik személyben** („Ön”, „Önök”). Ez nem azt jelenti, hogy minden mondatba bele kell szúrnod, hogy „Ön”. Csak használd a megfelelő számot és személyt, abból egyértelmű lesz, hogy hozzá beszélsz.
- **Magadra és magatokra első személyben hivatkozz:**
 - arra a szervezeti egységre, amelynek a nevében írsz (önkormányzat, ügyfélszolgálat), többes szám első személyben („mi”, „Hívjon minket”),
 - saját magadra pedig egyes szám első személyben („én”, „Kérem, közvetlenül engem keressen”).

Példa

Bevallás benyújtására kötelezett a kisvállalkozó, amennyiben...

Közérthetőbb változat:

Kisvállalkozóként Önnek akkor kell bevallást benyújtania, ha...

4.2. Használd az olvasó szavait

Aranyszabály, hogy **használd mindig a legegyszerűbb szót azok közül, amelyek pontosan azt jelentik, amit ki szeretnél fejezni.**

Kerüld az idegen szavakat, ha van helyettük megfelelő magyar szó, és a szokatlan **rövidítéseket** is. Ha megkeresésre válaszolsz, vedd figyelembe, milyen szavakat és milyen értelemben használt az, aki küldte.

Kerüld a szakszavakat, a zsargont, vagy ha feltétlenül szükséges használnod, akkor magyarázd meg. Csak akkor ne magyarázd meg, ha egészen biztos vagy benne, hogy mindenki érteni fogja. Sajnos nem elég, hogy „érteniük kéne”, vagy „jó lenne, ha értenék”. Ha előfordulhat, hogy nem értik, érdemes megmagyaráznod.

Nem feladatod új szavakat, kifejezéseket tanítani az ügyfeleknek, nekik pedig nem dolguk, hogy új szavakat, kifejezéseket tanuljanak tőled. Tartsd tiszteltben, hogy ők nem kollégák, és nem is szakmabeliek. Fogalmazz úgy, hogy ennek ne is legyen jelentősége.

Miért?

Nem az a cél, hogy irodalmi értékű vagy ijesztő szakszavakkal teletűzdelt legyen a szöveg, hanem az, hogy minél könnyebben megértse az olvasó. Ez nem azt jelenti, hogy „lebutítod” a szöveget. Pontosnak és szakszerűnek kell maradnod. De lehetsz pontos és szakszerű úgy is, hogy közben mindenki számára érthető leszel.

Hogyan?

- **Helyettesítsd a nehezen érthető szót közérthetővel,** ha van olyan, amelyik abban a helyzetben ugyanazt jelenti, és
 - rövidebb („amennyiben” helyett „ha”),
 - egyszerűbb („elektronikus úton” helyett „e-mailben”),
 - pontosabb („illetve” helyett „és”, „vagy”).
- **Ha kénytelen vagy szakszót használni, akkor magyarázd el, mit jelent.** Ez előfordulhat olyankor, amikor jogszabály írja elő a használatát, vagy amikor egyszerűen nincs köznapi megfelelője.
- **Használj magyar eredetű szavakat az idegen szavak helyett.** Kivéve, ha az adott idegen szó az elterjedtebb a köznyelvben (például wifi, SMS, internet, e-mail).
- **Ugyanazt a dolgot végig ugyanúgy hívd.** A szóismétléssel valójában nincs semmi baj, mert egyértelművé teszi, hogy még mindig ugyanarról a dologról van szó. Ugyanazt a szót pedig ne használd különböző dolgokra.

4.3. A cselekvést igével fejezd ki, ne főnévvel

Ne rejtse el a cselekvést a főnevekben.

Miért?

- **Egy mondatot mindig az alanyon és az állítmányon keresztül értelmezzük** (és a tárgyon, ha van): ki csinál, mit csinál. Amikor a cselekvést nem igével fejezzük ki, hanem főnévben rejtjük el, akkor plusz agymunkára kényszerítjük az olvasót. Ki kell csomagolnia a főnevet, és meg kell találnia benne az elrejtett igét (benyújtás > benyújt, nyilatkozattétel > nyilatkozatot tesz > nyilatkozik).
- Az ige már a szófajával is **jelzi, hogy cselekvésről van szó**, a főnév ezt elfedi.
- **A főnévből nem derül ki, hogy ki a cselekvő**, míg az ige már a ragjával is utal erre, és ki is egészíthető a cselekvővel (alany + állítmány).

Hogyan?

- Gondold végig, hogy konkrétan ki és mit csinál, és **a cselekvést igével fejezd ki**. Nézd meg a főneveket, nem rejtőzik-e bennük egy elrejtett cselekvés. Különösen figyelj az -ás, -és végű főnevekre, ezeket gyakran képezzük igéből (például bejelentés, igénylés, aláírás).
- **Kerüld a terpeszkedő kifejezéseket**. Amikor egy kifejező igét (javasol) elrejtessz egy főnévben (javaslat), majd kiegészítesz egy semmitmondó igével (tesz), azt terpeszkedő kifejezésnek hívjuk. Így lesz a „javasol” igéből „javaslatot tesz”, a „hat”-ból „hatást gyakorol”, az „ellenőriz”-ből „ellenőrzést folytat”.
- „Esetén”, „hiányában”: mindig fogj gyanút, ha ezeket a kifejezéseket látod, és gondold át, ki tudod-e fejezni igével a mondanivalódat. Például az „ügyfélszolgálaton történő benyújtás esetén” helyett világosabb lesz, ha azt írod, „ha Ön az ügyfélszolgálaton nyújtja be”. Ugyanígy: „hozzájárulás hiányában” helyett érthetőbb az, hogy „ha Ön nem járul hozzá”.

Példa

A kerületi önkormányzat a szabályozás keretei között a kedvezményes várakozásra jogosultak körének bővítésére jogosult.

>

A kerületi önkormányzat bővítheti azoknak a körét, akik kedvezményesen parkolhatnak.

Kötelezettséget vállalom arra, hogy a kérelem visszavonására vonatkozó szándékomat írásban bejelentem a Főpolgármesteri Hivatalnak.

>

Vállalom, hogy ha meggondolom magam, és mégsem szeretnék nyugdíjasházi bérlakást, akkor ezt írásban bejelentem a Főpolgármesteri Hivatalnak.

4.4. Weboldalakhoz egyértelmű linket vagy elérési útvonalat adj meg

Levélben részletes leírással tudod segíteni, hogy az olvasó megtalálja az adott weboldalt, e-mailben linkkel. A linket jelölő szövegből derüljön ki az olvasó számára, hogy hová fog jutni, ha rákattint.

Miért?

- Hogy azonnal lássa, hová jut, és mi történik vele, ha a linkre kattint.
- Hogy ne akassza meg a gondolatmenetet egy, a mondatból kilógó és önmagában sem értelmes linkfelirat vagy szöveg.

Hogyan?

- **A linket jelölő szöveg legyen rövid, de beszédes.** Árulja el, hogy pontosan hová jut el az olvasó.
- **A link szövege legyen szerves része a mondatnak.** Értelmesen és logikusan illeszkedjen a gondolatmenetbe, ahogyan a többi szó és kifejezés is.
- **A link a lehető legpontosabban mutasson a kérdéses webhelyre,** hogy ott már ne kelljen keresgélnie az olvasónak a hivatkozott forrást vagy információt.
- **A link legyen aláhúzva,** hogy látszon, hogy kattintható. Más ne legyen aláhúzva a szövegben, csak a linkek.

Példa

A kitöltési útmutató letöltéséhez
kattintson ide.

>

Töltse le a kitöltési útmutatót.

4.5. Egy mondat csak egy dologról szóljon, és legfeljebb 15-20 szóból álljon

Egy mondat egy dologról szóljon. Lehetőleg ne legyen benne több három tagmondatnál, és húsz szónál semmiképp se legyen hosszabb.

Használj felsorolást vagy táblázatot, ha bármelyik segíti a megértést.

Miért?

- Minél hosszabb mondatot írsz, annál jobban megterheled az olvasód rövid távú memóriáját, hiszen annál több mindent kell észben tartania.
- Minél hosszabb a mondat, annál bonyolultabb lesz, és annál több logikai kapcsolatot kell közben az olvasónak feldolgoznia.

Hogyan?

- **Egy mondat egy információt adjon át.** Szükség esetén még egy szorosan kapcsolódó információval kiegészítheted a mondatot.
- **Az alany és az állítmány minél előbb szerepeljen a mondatban. Ha van, akkor a tárgy is.** Ha szükséges, a mondat elejére jöhet valami lényeges információ, de csak röviden. Ne kelljen túl sok mindent elolvasnia az olvasónak, mire megérti, hogy ki és mit csinál.
- **Kerüld a közbevetéseket.** Megakasztják a gondolatmenetet, és nehezen felfoghatóvá teszik a mondatot.
- **A lényeget írd az elejére, az indoklást pedig hagyd a mondat végére,** más kiegészítő információkhoz hasonlóan.
- **A feltételes mondatokat kezd a feltétellel.** Így, ha az olvasódra nem igaz a feltétel, akkor nem kell feleslegesen végigolvasnia a mondatot.
- **Ha mondaton belül van a felsorolás, akkor írd elé egy felvezető mondatrészt,** amely után tegyél kettőspontot. A felvezető mondatrész **alkosson kerek egész mondatot** a lista bármelyik elemével összeolvasva, és az összes elemével együtt is.
- Egy más utáni lépésekhez **használd a számozott listát.** Akkor is, amikor összetettebb listát írsz, amelynél fontos, hogy pontosan hány eleme van.
- **Táblázatot csak olyankor használd, amikor egy egyszerű lista nem megoldás.** A lehető legegyszerűbb táblázatot használd, mert a bonyolultabb táblázatokat nem mindenki tudja értelmezni.

4.6. Húzd ki a felesleges szavakat

Kövessd „a kevesebb több” elvét, és töröld minden szót, amely nem ad új információt. Ha nem ad hozzá semmit, akkor felesleges. Ha pedig felesleges, akkor törlendő: ne terheld vele a szöveget és az olvasót.

Miért?

Minden felesleges szó elolvasása felesleges agymunka és **sok kis agymunka együtt tesz nehezen olvashatóvá egy szöveget.**

Hogyan?

- **„Ezúton tájékoztatjuk, hogy”:** Ne mondd, hogy tájékoztatod, hanem tájékoztasd. Nyugodtan elhagyhatod. Ne félj belevágni a mondandódba, és elhagyni az ehhez hasonló felesleges fordulatokat. Az olvasód értékelni fogja, mert a lényeg közelebb kerül a mondat elejéhez, így könnyebben érthető lesz az egész mondat. Ilyen még a „szeretnénk felhívni szíves figyelmét, hogy...”, a „szeretnénk rámutatni arra, hogy...” vagy az „értésítjük, hogy...” is.

- **„Mai nappal”, „október hónap folyamán”:** Töröld a jelentéssel nem bíró szavakat, amelyek terjengőssé, körülményessé teszik a stílusod. Inkább fejezd ki magad röviden („ma”, „októberben”).
- **„Az ügyfeleink számára”:** Azaz: „az ügyfeleinknek”. Itt felesleges szó áll a mondatban egy egyszerű rag helyett. Lásd még „a mellékhatások tekintetében” → „a mellékhatásokról”, „személyes ügyintézés útján” → „személyesen”.
- **Mértékkel.** Nem cél, hogy tömondatokból álljon a teljes szöveg, és ettől esetleg lecsupaszított, személytelen hatást keltsen. Használd ezt a szabályt ökölszabályként, azaz belátásod szerint. De tartsd észben, és amikor eltérsz tőle, tudatosan tedd.

4.7. Írj udvarias és partneri hangnemben

Azért, hogy olvasó a megfogalmazásból is érezze: a hivatal partnerként kezeli.

Miért?

A Fővárosi Önkormányzat célja, hogy ügyfelei segítő partnerként tekintsenek rá. Sajnos sokat ronthatunk ezen a képen rideg és távolságtartó kommunikációval, de akkor is, ha hivataloskodóan és körülményesen fogalmazunk.

Hogyan?

- **Udvariasan köszönd meg, ha hozzátk fordult.** Jelezd vissza, hogy értékelitek, hogy bizalommal fordult a hivatalhoz az ügyében. Ha nem vagy illetékes, akkor ezt valószínűleg nem tudta, és nem szándékosan akart olyan kérdéssel vagy problémával terhelni, amelyben nem tudsz segíteni. Ilyen esetben különösen fontos, hogy az ügyfélélményét egy udvarias, partneri hangvétellő köszönettel javítsd. Például így: „Köszönjük, hogy megkeresett bennünket... kapcsolatban.”
- **Fejezd ki a sajnálatotokat, ha nem tudsz segíteni.** Valószínűleg gyakran kapsz olyan megkereséseket, amelyekkel nem hozzád kellett volna fordulnia az ügyfélnek. Ilyenkor nyugodtan fejezd ki röviden, de udvariasan az együttérzéseket amiatt, hogy máshová kell fordulnia, vagy ha továbbítod az ügyét, akkor amiatt, hogy többet kell várnia a válaszra. Elutasítás esetén ugyanígy érdemes együttérzően közölni vele a rossz hírt, akkor is, ha nyilvánvalóan nem felelt meg a feltételeknek. Például így: „Sajnos a... Bizottság elutasította... támogatási igényét.”
- **Kerüld a hivatali levelekben megszokott körülményes fordulatokat,** mert ezek akár udvariatlannak is hathatnak. Például a „Kérjük tájékoztatásunk tudomásulvételét!” fordulat rendreutasítólag hathat. Az olvasó könnyen értelmezheti passzív-agresszív megnyilvánulásként, mintha azt írtuk volna, hogy „Vegye tudomásul!”, és érezheti úgy, hogy le akarják rázni. Ehelyett vagy ne írd semmit,

csak udvariasan köszönj el, miután mindent leírtál, vagy zárd kevésbé hivataloskodó, segítőkész kéréssel, információval a mondandódat. Például így: „A döntésig szíves türelmét kérjük.”

4.8. Ellenőrizd a tudásodat

- Add meg a lenti táblázatban a terpeszkedő szerkezetű kifejezések érthetőbb, cselekvő szerkezetű megfelelőjét.

javaslatot tesz	
hatást gyakorol	
ellenőrzést folytat	
tájékoztatást nyújtunk	
jóváhagyásra került	

- Lehetőleg legfeljebb hány szóból álljon egy mondat?
- Milyen esetben ajánlott, hogy felszólításban tagadást használj?
- Hol szerepeljen az alany és az állítmány a mondaton belül?
- Igaz vagy hamis? A feltételes mondatot a feltétellel indítsd.
- Mire jó a felsorolás, és mire a számozott lista?
- Legfeljebb hány témáról szóljon egy bekezdés?

Bónuszkérdések és feladatok:

Vedd elő a legutóbbi levelet, amelyet ügyfélnek írtál.

- Olvasd el az első bekezdést. Át tudnád fogalmazni úgy, hogy tömörebb legyen, de a lényeg még mindig benne legyen?
- Párbeszédet folytattál az olvasóddal? Ha nem végig, fogalmazd át a mondataidat (akár csak magadban).
- Használtál felsorolást vagy számozott listát? Használhattál volna?
- Van benne olyan mondat vagy bekezdés, amit ketté lehetne vágni? Keresd meg, hol.

5. KINÉZET

5.1. Az alcímeket emeld ki nagyobb, félkövér betűkkel...

Emeld ki a **vizuálisan is az útjelző táblákat**, azaz az alcímeket.

Miért?

- Az olvasó valószínűleg nem fogja az elejétől a végéig elolvasni a leveledet. Nem lesz rá ideje, nem lesz hozzá türelme, és nem is akarja. Ő szeretné megérteni, mit is kell tennie, és ha van egyéb részlet, ami hasznos neki a szövegben. Ehhez először meg kell találnia ezeket az információkat, ebben pedig az alcímek kiemelésével segíthetsz neki.
- Emellett, ha az olvasó valamit első pillantásra áttekinthetőnek talál, akkor azt tudattalanul rögtön könnyebben értelmezhetőnek is gondolja, és emiatt könnyebben is fogja értelmezni. Ennek a fordítottja is igaz: ha valamit első pillantásra bonyolultnak gondol, akkor azt nehezebben is fogja megérteni.

Hogyan?

- Az alcímeket a főszövegnél **2 ponttal nagyobb, vastagított betűkkel** emeld ki. Ha többszintű alcímeket használsz, akkor minden szint között legyen legalább 2 pont különbség betűméretben.
- **Az alcím előtt hagyj ki egy sort, de utána ne.** Így azonnal látszik, hogy az utána következő blokkhoz tartozik, abból, hogy közelebb van hozzá.
- **Ne használj csupa nagybetűt.** Egyrészt, mert rontja a szóképet, így az olvashatóságot, másrészt, mert az olvasónak az lesz az érzése, hogy kiabálnak vele.
- **Ne használj dőlt betűket,** mert az is rontja a szóképet, így az olvashatóságot. Ritkán használhatod, például hogy elkülöníts egy címet a szöveg többi részétől.
- **Ne használj aláhúzást.** Egyrészt rontja a szóképet és az olvashatóságot, másrészt e-mailben, honlapon félrevezető, ha nem linknél használsz.

5.2. A lényeget emeld ki félkövérrel

Vastagítsd ki a lényeget, hogy az olvasó könnyen megtalálja őket.

A kiemelések legyenek rövidek, önmagukban is értelmesek, és legyen kevés belőlük.

Miért?

- A kiemelések sokat segíthetnek, hogy az egyes blokkokon és bekezdéseken belül gyorsan megtalálja az olvasó a fontos információkat.

- Az olvasód nagy valószínűséggel nem fogja az elejétől a végéig elolvasni a teljes szöveget elsőre. Kiemelésekkel segíthetsz neki, hogy azonnal átlássa, hogy miről van szó, mik a leglényegesebb tudnivalók és teendők, és mik a válaszok az esetleges kérdéseire.

Hogyan?

- **Félkövérrrel, ugyanolyan méretű betűkkel** emeld ki a lényeges szavakat, mondatrészeket. Így megkülönböztethetőek maradnak az esetleges alcímektől is, amelyeket érdemes a főszövegnél 2 ponttal nagyobb méretű félkövér betűkkel jelölni.
- **A kiemelések legyenek rövidek, de önmagukban is értelmesek**, különben nem segítik a megértést.
- **Ne legyen túl sok kiemelés** a szövegben, mert az nagyon zavaró lehet, és nem éri el a kiemelés a célját. Gondolj arra, hogy amikor minden ki van emelve, akkor gyakorlatilag semmi sincs kiemelve.

5.3. Ellenőrizd a tudásodat

- Igaz vagy hamis? Az ügyfélnek kellemetlen információkat célszerű apró betűvel írni.
- Igaz vagy hamis? A nagyon fontos üzeneteket ajánlott csupa nagybetűvel írni.

Bónuszkérdések és feladatok:

Vedd elő a legutóbbi levelet, amelyet ügyfélnek írtál.

- Használtál apró betűt vagy lábjegyzetet? Jól? Van olyan rész a szövegben, ami (még) odakerülhetett volna?
- Kiemelted a lényegét? Félkövérrrel? A megfelelő szavakat? Ha nem, akkor gondold át, mit kellett volna kiemelni inkább.

6. ELLENŐRZÉS

Elkészültél egy fontos szöveg első változatával? Pihenj egy kicsit, foglalkozz mással. Adj neki pár órát, akár egy-két napot, ha mód van rá.

Ezután olvasd el újra a szöveget, lehetőleg kinyomtatva. Így több mindent veszel észre, mint ha képernyőn olvasnád.

Végül használd újra az ellenőrző listát. Gondolkodj az olvasód fejével, és javíts még a szövegeden. Ha teheted, kérd meg egy kollégádat is, hogy olvassa át, és vesse össze az ellenőrző listával.

6.1. Ellenőrző lista

Használd nap mint nap az ellenőrző listát, hogy ellenőrizd magad és az írásodat.

I. Felépítés

A legfontosabb üzenettel kezdtem?

Egyértelműen írtam le, hogy mit tegyen vagy tehet az olvasó?

Érthető, pontos alcímeket írtam?

Elrejtettem a kötelező, de az olvasó számára lényegtelen információkat?

Töröltem minden olyan információt, amelyre most nincs szüksége az olvasónak?

II. Megfogalmazás

Az olvasóhoz beszélek? Párbeszédet folytatok vele?

Az olvasó szavait használok? Ha zsargont kellett használnom, megmagyaráztam?

Igékkel fejeztem ki a cselekvéseket?

Egyértelmű linket vagy elérési útvonalat adtam meg a weboldalakhoz?

Rövidek a mondatok? Mindegyik csak egy dologról szól, és a lényeggel kezdődik?

Kihúztam a felesleges szavakat és fordulatokat?

Udvarias, partneri hangnemben írtam?

III. Kinézet

Kiemeltem az alcímeket nagyobb, félkövér betűkkel?

Kiemeltem a lényeget félkövér betűkkel?

Úgy látod, minden szempontnak megfelel a szöveged? Gratulálunk! Elkészültél.

Használd nap mint nap a tanult szabályokat, tippeket és az ellenőrző listát, hogy beépüljenek a tanultak.

Így te is egyre gyorsabban és könnyebben írsz majd közérthetően, és egyre többet teszel majd azért, hogy érthetőbbek legyenek a hivatali szövegek.

Jó munkát és további jó tanulást!

1. MELLÉKLET: A KÖZÉRTTHETŐ FOGAL- MAZÁS SZABÁLYAINAK ÖSSZEFOGLALÁSA

I. Felépítés

1. Kezdj a legfontosabb üzenettel

Az első bekezdésből derüljön ki az olvasó számára, hogy miről lesz szó a szövegben, mi a legfontosabb tudnivaló számára.

2. A teendőt rögtön a fő üzenet után írd le

A következő blokkban egyértelműen derüljön ki számára, hogy mit kell tennie, vagy mit tud tenni. Az is derüljön ki, ha nem kell tennie semmit.

3. Önmagukban érthető alcímekkel tagold a további információkat

Az alcímek jelöljék meg pontosan a következő blokk témáját. A legérthetőbb megoldás, ha az alcímekben az olvasók kérdéseit fogalmazod meg.

4. A jogszabályokat érthetően magyarázd el, a hivatkozást pedig hagyd a végére

A jogszabályi hivatkozásokat lábjegyzetben vagy egy külön blokkban, a szöveg végén tüntesd fel. A rövid hivatkozások szerepelhetnek az adott mondat végén, zárójelben is.

5. Csak arról írd, amire az olvasónak szüksége van, és amiről írnod kell

Az olvasó találja meg a választ a felmerülő kérdéseire. Csak olyan információ legyen a szövegben, amelyre szüksége van az ügy adott fázisában, vagy amit kötelező beleírnod.

II. Megfogalmazás

6. Szólítsd meg az olvasót, hozzá beszélj, ne róla

Az olvasó számára legyen világos, hogy mikor van szó róla, és mikor a hivatalról vagy valaki másról. Az olvasóhoz őt megszólítva beszélj („Ön”), a hivatalra pedig többes szám első személyben hivatkozz.

7. Használd az olvasó szavait, ha pedig szakszót kell használnod, magyarázd meg

Az olvasó számára legyen érthető a szövegben használt az összes szó és kifejezés. Válaszd a legegyszerűbb szavakat. Ha bizonytalan vagy, hogy ismeri-e az általad használt kifejezéseket az olvasó, mindig magyarázd meg őket.

8. A cselekvést igével fejezd ki, ne főnévvel

Az igékből derüljön ki egyértelműen, hogy ki a cselekvő. (Például a „nyilatkozat benyújtása szükséges” helyett „nyújtsd be nyilatkozatot”).

9. Weboldalakhoz egyértelmű linket vagy elérési útvonalat adj meg

E-mailben a linket jelölő szövegből derüljön ki az olvasó számára, hogy hová fog jutni, ha rákattint. Levélben szerepeljen, hogy hogyan jut el az adott weboldalhoz lépésről lépésre.

10. Egy mondat csak egy dologról szóljon, és legfeljebb 15-20 szóból álljon

A mondat elején szerepeljen az alany és az állítmány, hogy azonnal kiderüljön, hogy ki a cselekvő, és miről van szó. Ne szakítsa meg a mondatot közbevetés. Ahol kell, felsorolással segítsd a megértést.

11. Húzd ki a felesleges szavakat

Ne terheljék a szöveget jelentés nélküli szavak, kifejezések. (Például: „Tájékoztatatom, hogy...”)

12. Írj udvarias és partneri hangnemben

Az olvasó a megfogalmazásból is érezze, hogy a hivatal partnerként kezeli. Udvariasan köszönd meg, ha megkeresett benneteket, fejezd ki sajnálatokat, ha nem tudtok segíteni, és kerülj a hivatali levelekben megszokott körülményes fordulatokat, mint például „Kérjük tájékoztatásunk tudomásulvételét!”.)

III. Kinézet

13. Az alcímeket emeld ki nagyobb, félkövér betűkkel

Az alcímeket jelöld 2 ponttal nagyobb, vastagított betűkkel, hogy az olvasó könnyen átlássa a felépítést. Hagyj előttük több helyet, hogy jól látszon, hogy a következő blokkhoz tartoznak.

14. A lényegyet emeld ki félkövérrel

Vastagítsd ki a lényeges információkat, hogy az olvasó könnyen megtalálja őket. A kiemelések legyenek rövidek, önmagukban is értelmesek, és legyen kevés belőlük.

2. MELLÉKLET: KIEGÉSZÍTŐ SEGÉDLET KÖZÉRTHETŐ NYOMTATVÁNYOKHOZ

Az ügyfelek számára egy nyomtatvány csak eszköz arra, hogy elérjék a céljukat. Sokszor azonban inkább akadály, amelyet le kell küzdeniük. A mi feladatunk az, hogy a lehető legkönnyebben le tudják küzdeni ezt az akadályt, és minél többen ki tudják tölteni sikeresen a nyomtatványt.

Ezzel a saját munkánkat is megkönnyítjük, mert kevesebb kérdés fog érkezni mind hozzánk, mind az ügyfélszolgálathoz. Továbbá kevesebb hiánypótlásra lesz szükség, ami az ügyfélnek is, nekünk is időt és energiát spórol.

A közérthetőség szabályai ugyanúgy alkalmazhatóak a nyomtatványokra is, mint bármilyen más, hosszabb, egybefüggő írásos dokumentumra. Van azonban néhány további szempont, amelyre érdemes figyelni a nyomtatványok készítésekor. Ezek közül a legtöbb szabály online űrlapok esetében is használható, de az alábbiak elsődlegesen a papíralapú nyomtatványokra vonatkoznak.

Csak a szükséges adatokat kérd be

- **Különösen igaz itt, hogy ne kérj be olyan adatot, amelyre nincsen feltétlenül szükség.**

Minden egyes pluszmező csökkenti azoknak a számát, akik sikeresen kitöltik a nyomtatványt.

Példa

Ha az ügyfélnek csatolnia kell egy igazolást egy ellátás folyósításáról, akkor ne kérd be tőle külön az igazolás számát és a kiállító hatóság nevét is. Ezek mind szerepelnek a csatolt igazoláson.

- **Legyen egyértelmű, hogy melyik mező/csatolmány kötelező, és melyik nem, illetve milyen esetben kötelező.**

Ha minden egyes mező kötelező, akkor azt nem kell külön jelölni. Egyéb esetben ne várd el az olvasótól, hogy tudni fogja, mi vonatkozik rá. Mert nem biztos, hogy tudni fogja, de ha rá is jön, akkor is időt és koncentrációt igényel tőle.

Példa

A bekért csatolmányok között „az építetötől kapott meghatalmazás” helyett írd azt, hogy „az építetötől kapott meghatalmazás (ha nem Ön az építetöt)”.

Ha csak pár mező van, ami nem kötelező, akkor azokat a mezőket jelöld így: „Bankszámlaszám (nem kötelező)”.

Legyen minél könnyebb a kitöltés

- **Adj segítséget a kitöltéshez a bonyolultabb kérdéseknél**

Ezt elhelyezheted zárójelben a mező címkéje után, vagy használhatsz magyarázó szövegdobozt. Már az is segíthet, ha néhány példát felsorolsz.

- **Add meg, hogy hol találja a szükséges adatot, vagy honnan szerezheti be az adott iratot**

Példa

Felhasználási hely azonosítószáma (a számla 1. oldalán a „Felhasználási hely címe” utáni „H” betűvel kezdődő azonosító)

Ha van, érvényes közútkezelői és/vagy forgalomtechnikai kezelői hozzájárulás. Ezeket a hozzájárulásokat a Budapest Közút Zrt. adja ki, és ők döntenek el, melyikre van szükség.

- **Amikor lehetséges, már a formázással jelezd, milyen adatot vársz**

Példa

Ha adószámot kérsz be, akkor a _____ - ____ - ____ mezőből rögtön látszik, hogy mit vársz el, és kevesebben fogják az adóazonosító jelüket beírni.

- **Ha viszonylag kevés és rövid válaszlehetőség van, akkor add meg őket**

Az olvasónak is könnyebb lesz a dolga, és te is pontosabb válaszokat kapsz.

Példa

A családi állapot után ne egy szabadszavas mezőt adj meg, hanem ikszelhető válaszlehetőségeket: ☐ egyedülálló ☐ házas

- **Fontold meg GYIK (gyakran ismételt kérdések) beillesztését a nyomtatvány végére**

Itt megválaszolhatod az olvasókban leggyakrabban felmerülő kérdéseket.

Példa

Hogyan tudja beadni a kérelmet?

Mire számíthat, miután beadta a kérelmet?

Legyen áttekinthető

- **A jó nyomtatvány szellős és áttekinthető**

A közérthetőség a legfontosabb. A tömörség és a rövidség csak másodlagos, bár fontos szempontok. Használj bőven white space-t (negatív, üres teret) arra, hogy elkülönítsd az egyes logikai egységeket.

- **Használj itt is alcímeket arra, hogy átláthatóvá tedd a szerkezeti felépítést**

Példa

Személyes adatok. Az alcímeket itt is emeld ki a szintjüknek megfelelően.

- **Használd következetesen a térközöket, betűméreteket, behúzásokat**

Legyen egységes a nyomtatvány kinézete.

- **Legyenek a betűk olvasható méretűek**

Gondolj azokra is, akiknek nem olyan jó a szemük, vagy nem engedhetik meg maguknak a szemüveget. Ha a célközönséged idős, érdemes még nagyobbra venni a betűket.

- **Legyen elegendő hely a mezők kitöltésére**

Nem mindenki tud apró betűkkel írni.

- **Használj vizuálisan elkülönülő szövegdobozokat a hosszabb vagy fontosabb kiegészítő magyarázatokra és útmutatásokra.**

Példa (a csatolandó iratok között)

A településképi bejelentési eljárás eredményeképpen született dokumentum vagy annak igazolása, hogy nem szükséges településképi bejelentési eljárást lefolytatni

❶ *Az eljárást a területileg illetékes fővárosi kerületi hivatalnál kell kérnie.*

3. MELLÉKLET: KÖZÉRTTHETŐ SZÓTÁR

Ezt a szótárat akkor használd, ha közérthetőbb szót szeretnél használni egy kevésbé világos kifejezés helyett.

Nyugodtan használj szavakat a bal oldalról is néha, ha színesíteni szeretnéd velük az írásodat. De ne feledd: a legfontosabb cél mindig az érthetőség.

Ha hiányolsz valamit a szótárból, kérjük, küldd el a javaslatod a **kozertheto@budapest.hu** e-mail-címre. Köszönjük!

Eredeti kifejezés

Közérthetőbb kifejezés

(hónap) folyamán	(hónap)ban
a mai napon	ma
abban az esetben, ha...	ha
amennyiben	ha
annak érdekében, hogy	azért, hogy
anomália	szabálytalanság, hiba
applikáció	alkalmazás, app
autonóm	önálló
azon tény fényében, hogy	mivel
azonban	de
banki átutalás	átutalás
egyszeri alkalommal	egyszer
elektronikus úton	e-mailben
előadást tart	előad
ennek érdekében	ezért
érdeklődést mutat	érdeklődik
Fontos!	– (emeld ki máshogyan)
gépjárművezetői engedély	jogosítvány
hagyaték	örökség
hátralék / hiányában	tartozás / nélkül (vagy írd át pozitívrá: „csak akkor...”)

illetve	legtöbbször: és, vagy
intézkedést foganatosít	intézkedik
jelen levelünkben	levelünkben
kérelmet benyújt	kér
pályázat keretében	pályázaton
kiegyenlít (tartozást)	befizet
kihangsúlyoz	hangsúlyoz
kötelezettség	tartozás
következésképpen	ezért
kritérium	feltétel, szempont
megrendezésre kerül	megrendezzük
mindamellett	de, viszont
mindazonáltal	de, viszont
nem haladja meg október hónap folyamán	legfeljebb októberben
Önkormányzat, Fővárosi Önkormányzat stb.	mi
postai úton	postán
rendez (díjat, büntetést)	fizet
rögzítésre került	rögzítették/rögzítettük
számára	-nak, -nek
szignifikáns	jelentős <i>(ha nem statisztikailag szignifikáns értelemben használod)</i>
szíveskedjen ...-ni	kérjük,... <i>(felszólítással)</i>
tájékoztatást nyújt	tájékoztat
támogatás nem állapítható meg tekintetében	nem kaphat támogatást -ról, -ről
tekintettel arra, hogy...	mivel
továbbá	és
tudomására jut	megtud
ugyanakkor	de, viszont
ügyfél/igénylő stb.	Ön
valamint	és
vizsgálat tárgyává teszi	megvizsgál/kivizsgál

4. MELLÉKLET: GYAKORI KÉTSÉGEK ÉS VÁLASZOK

- **„Eddig is így csináltuk, és jól működött”**

A régi beidegződések és a bonyolult nyelvezet sokszor félreértéshez és frusztrációhoz vezetnek. A közérthetőség segít az ügyintézésben.

- **„Nem lesz ez így szakmaiatlan?”**

A közérthető nyelv nem butítja le az információt, és nem teszi komolytalanná a levélíró. Segít, hogy mindenki megértse, amit mondani szeretnénk, miközben a szakmaiság is megmarad.

- **„Nekünk meg kell felelnünk a jogszabályoknak. A jogi szövegek nem egyszerűsíthetők”**

A közérthető fogalmazás csökkenti a félreértés esélyét. A részletek pontosabbá válnak, és mindenki ugyanazt érti belőlük. Sokat segíthetsz az ügyfélnek, ha közérthetően elmagyarázod neki a kapcsolódó jogszabály alapján őt érintő tudnivalókat ahelyett, hogy szó szerint idéznéd őket.

- **„Az emberek úgyis értik a szakmai nyelvezetet, vagy legalább megtanulják”**

Még a képzett emberek is örülnek az egyszerűbb fogalmazásnak. Mindenkinek könnyebb és gyorsabb érthető levelekkel és dokumentumokkal dolgozni. Nem dolgoz új szavakat tanítani az olvasódnak, és neki sem dolga, hogy szakszavakat tanuljon.

- **„Erre nincs időnk és pénzünk”**

Az elején lehet, hogy több időt és energiát igényel az anyagok átdolgozása, vagy akár az is, hogy a közérthetőség szabályainak megfelelően írj. De hosszú távon a kevesebb kérdés és ügyintézési hiba miatt mindenki időt és pénzt spórol.

- **„Úgysem mérhető az eredménye”**

A kevesebb visszakérdezés, az alacsonyabb hibaszám és a gyorsabb ügyintézés egyértelműen jelezhetik a közérthető kommunikáció eredményességét.

- **„Magszoktam, ahogy írok, van egy saját stílusom”**

Bárki megtanulhat közérthetően fogalmazni, aki szeretne, és rászánja az időt. A közérthető fogalmazás nagyon hasznos új készség, amely a munkád és az élet sok területén a hasznodra lehet. Továbbfejlesztheted vele a személyes stílusodat.

5. MELLÉKLET: AJÁNLOTT IRODALOM ÉS WEBOLDALAK

Ajánlott olvasmányok

A pontos fogalmazás művészete

Az Európai Bizottság rövid kiadványa, minden uniós nyelven megjelent. Az egyetlen magyar nyelvű irodalom a témában. Ingyenesen letölthető innen: Publications Office of the European Union.

https://publications.europa.eu/resource/cellar/725b7eb0-d92e-11e5-8fea-01aa-75ed71a1.0009.01/DOC_1

Federal Plain Language Guidelines

Az amerikai állam szövetségi alkalmazottainak írták, de mindenkinek hasznos összefoglaló a közérthető fogalmazásról. Ingyenesen letölthető.

Martin Cutts: Oxford Guide to Plain English

Részletesebb útmutató a közérthető fogalmazásról, rengeteg példával.

Janice (Ginny) Redish: Letting Go of the Words: Writing Web Content that Works
Kifejezetten webes szövegek írásához készült, nagyon gyakorlatias kézikönyv.

Joseph Kimble: Writing for Dollars, Writing to Please

A könyv 50 olyan esetet mutat be, ahol számszerűsítették a közérthetően megfogalmazott szövegek előnyét. Bemutatja, mennyibe került az átírás, és mennyit spóroltak vele.

Jenn Visocky O'Grady, Ken Visocky O'Grady: The Information Design Handbook

Az információtervezés (information design) alapjait mutatja be rengeteg valós példán keresztül.

Lynda Harris: Rewrite: How to overcome daily sabotage of your brand and profit

Útmutató ahhoz, ha egy egész szervezet írásmódját szeretnéd megváltoztatni.

Ajánlott weboldalak

Kozerthetofogalmazas.hu

<http://kozerthetofogalmazas.hu>

Magyarország egyetlen közérthető fogalmazással foglalkozó weboldala.

Plain Language Association InterNational (PLAIN)

<http://plainlanguagenetwork.org>

A közérthető fogalmazással foglalkozó szakemberek nemzetközi szervezete.

Clarity

<https://www.clarity-international.org>

A közérthető jogi nyelvvel foglalkozó szakemberek nemzetközi szervezete.

Center for Plain Language

<https://centerforplainlanguage.org>

Amerikai civil szervezet, ami többek között rendszeresen értékeli, hogy mennyire tartja be a kormányzat a közérthető fogalmazást előíró törvényt.

PlainLanguage.gov

<http://PlainLanguage.gov>

Példák, útmutatók, hasznos oldalak gyűjteménye.

PLAIN – LinkedIn-csoport

<https://www.linkedin.com/company/plain-language-association-international>

A legnagyobb, közérthető fogalmazással foglalkozó LinkedIn-csoport.

Nielsen Norman Group

<https://www.nngroup.com/topic/writing-web>

A Nielsen Norman Group a felhasználói élményt kutatja, és a kutatások eredményei alapján írnak rövidebb cikkeket, illetve hosszabb elemzéseket. A hivatkozás a webes szövegírással foglalkozó cikkeikre mutat, de a többi témával foglalkozó cikkeikbe is érdemes belenézni.

ISO 24495-1:2023

<https://www.iso.org/standard/78907.html>

Plain language governing principles and guidelines – A közérthető fogalmazás nemzetközi szabványa.

Kiadja:

Budapest Főváros Főpolgármesteri Hivatal
Koordinációs Főosztály
„Nyitott Budapest” Társadalmi Együttműködési Osztály
Részvételiségi Csoport

Budapest, 2025

