



VALTIONEUVOSTON KANSLIA

Avoimesti, rohkeasti ja yhdessä

Valtionhallinnon viestintäsuositus

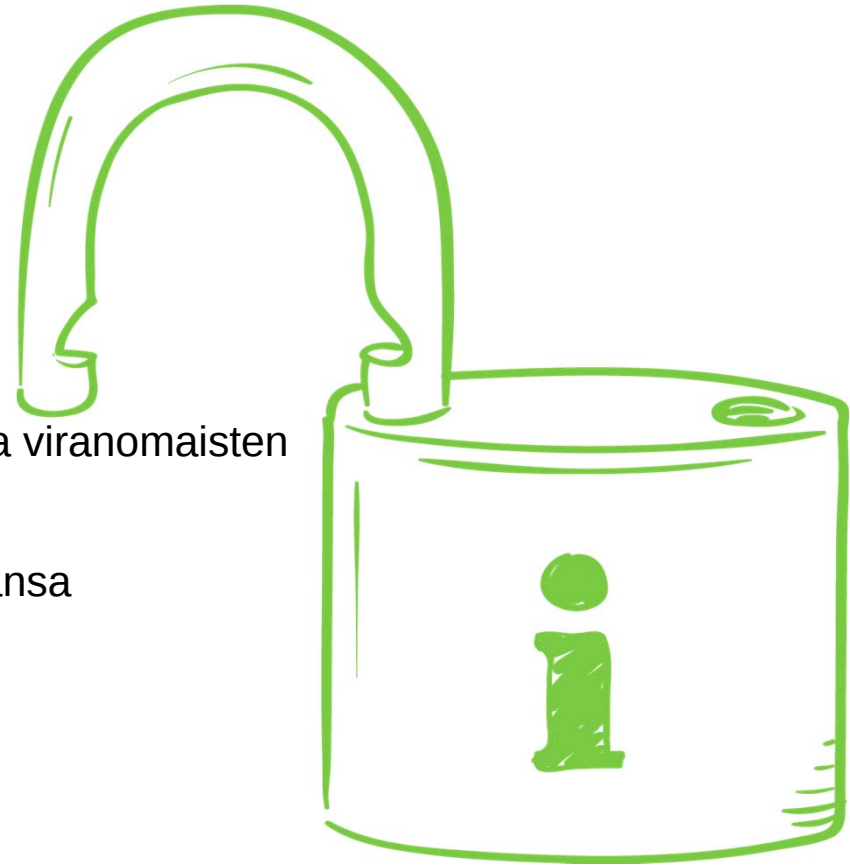
Marraskuu 2016

Suosituksen päälinjat

- Linjataan viestintää ohjaavat arvot
- Kerrotaan viestinnän asemasta ja tehtävistä muuttuneessa toimintaympäristössä
- Viestintä on organisaation päivittäistä strategista toimintaa, jota johdetaan, suunnitellaan, arvioidaan ja kehitetään
- Johdon esimerkki on tärkeä
- Viestintä kuuluu kaikkien työhön, viestinnän asiantuntijat toimivat johdon ja työntekijöiden tukena ja kumppaneina viestinnässä
- Suositus on tarkoitettu kaikille valtionhallinnossa työskenteleville, ei vain viestinnän ammattilaisille
- Se toimii perustana ja selkänäojana organisaatioiden omille tarkemmille viestintäohjeille

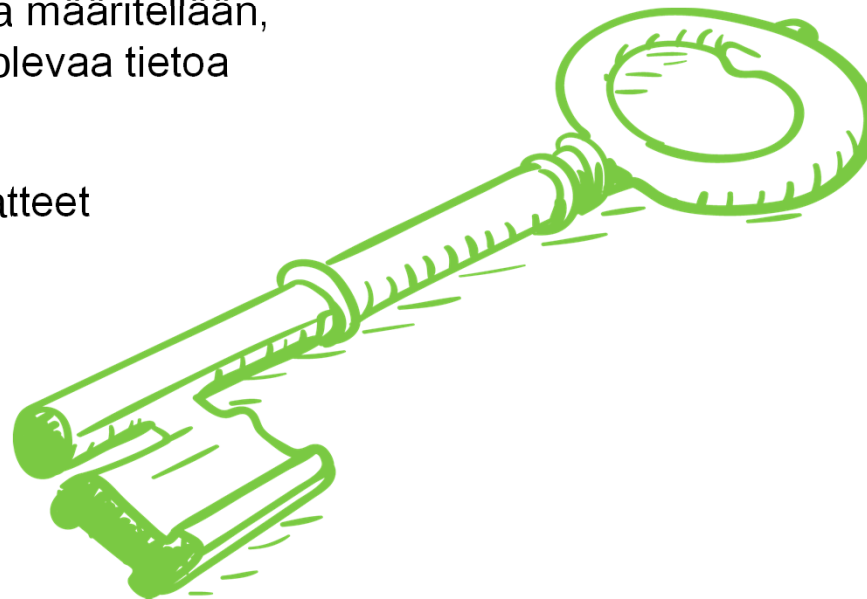
Avoimuus on toiminnan perusta

- Valtionhallinnon viestinnän tavoitteet ja periaatteet pohjautuvat perusoikeuksiin
- Keskeisin perusoikeus on oikeus saada tietoja viranomaisten julkisista päätöksistä ja niiden valmistelusta
- Viranomaisilla on velvollisuus edistää toimintansa avoimuutta sekä tuottaa ja jakaa tietoa
- Viranomaisen tulee suunnitella viestintäänsä



Avoimuus on toiminnan perusta

- Julkisen tiedon on oltava mahdollisimman hyvin saatavilla ja hyödynnettävissä
- Tässä auttaa hyvä tiedonhallintatapa, jossa määritellään, miten viranomainen käsittelee hallussaan olevaa tietoa
- Viranomaisen on huolehdittava siitä, että työntekijät tuntevat julkisuuslain periaatteet ja osaavat soveltaa niitä omassa työssään
- Organisaatiossa tulee olla selkeät menettelytavat julkisuuspäätösten tekemiseen



Arvot ohjaavat viestintää

Avoimuus

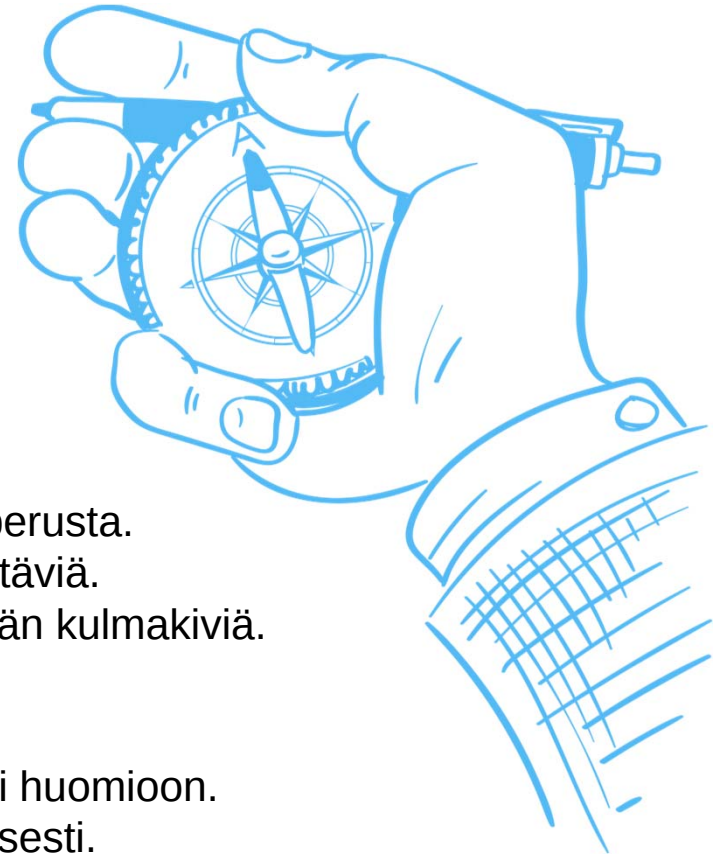
Valmistelun ja päätöksenteon on oltava avointa ja läpinäkyvää. Viranomaiset kertovat toiminnastaan aktiivisesti, ennakoivasti ja oikea-aikaisesti. Työn tuloksia jaetaan laajempaan käyttöön.

Luotettavuus

Luotettavuus on viranomaisten kaiken toiminnan perusta. Annettujen tietojen on oltava oikeita, selkeitä ja riittäviä. Riippumattomuus ja puolueettomuus ovat viestinnän kulmakiviä.

Tasapuolisuus

Eri näkökulmat otetaan viestinnässä tasapuolisesti huomioon. Viestinnän on palveltava eri sidosryhmiä tasapuolisesti.



Arvot ohjaavat viestintää

Ymmärrettävyys

Viranomaisten on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Ymmärrettävyys on onnistuneen viestinnän edellytys.

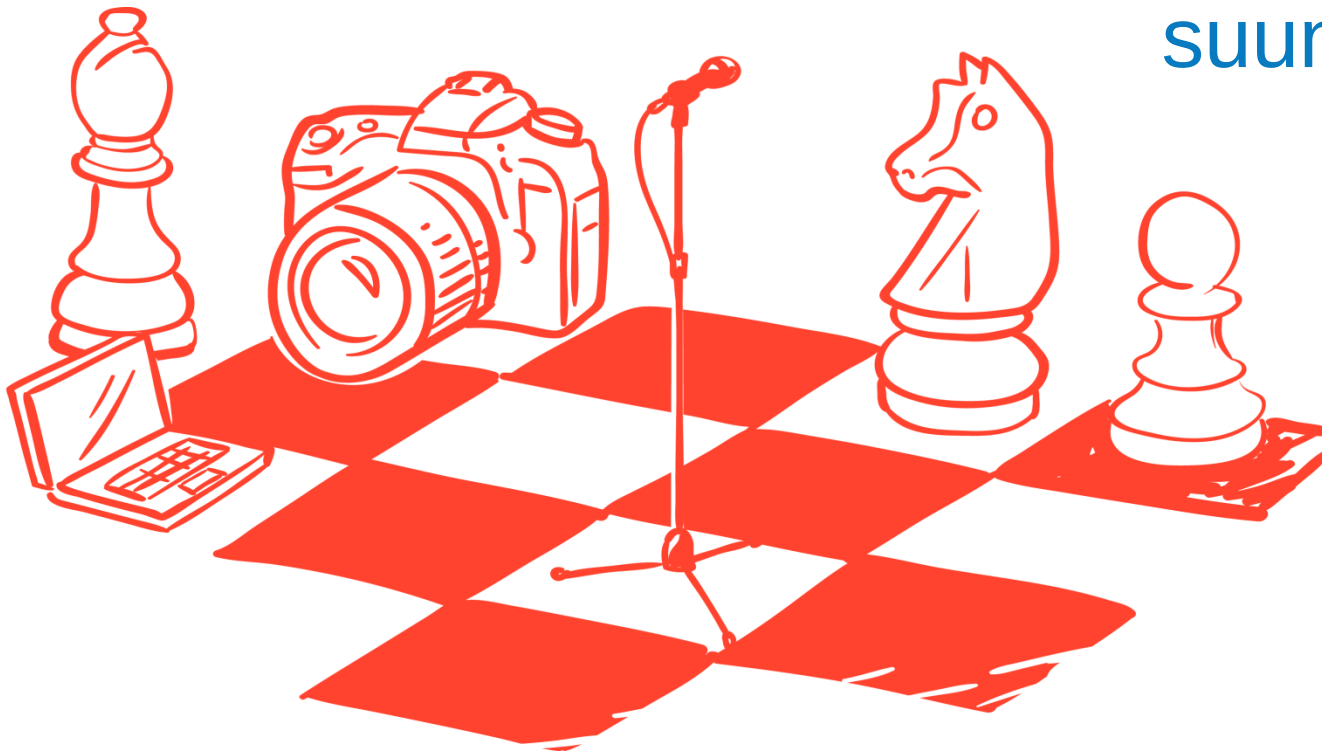
Vuorovaikutteisuus

Viestintä on vuorovaikutteista. Vuorovaikutuksessa on oltava avoin uudelle: mitä laajempaa keskustelu ja yhteistyö ovat jo ennen valmistelua ja sen aikana, sitä parempi on lopputulos

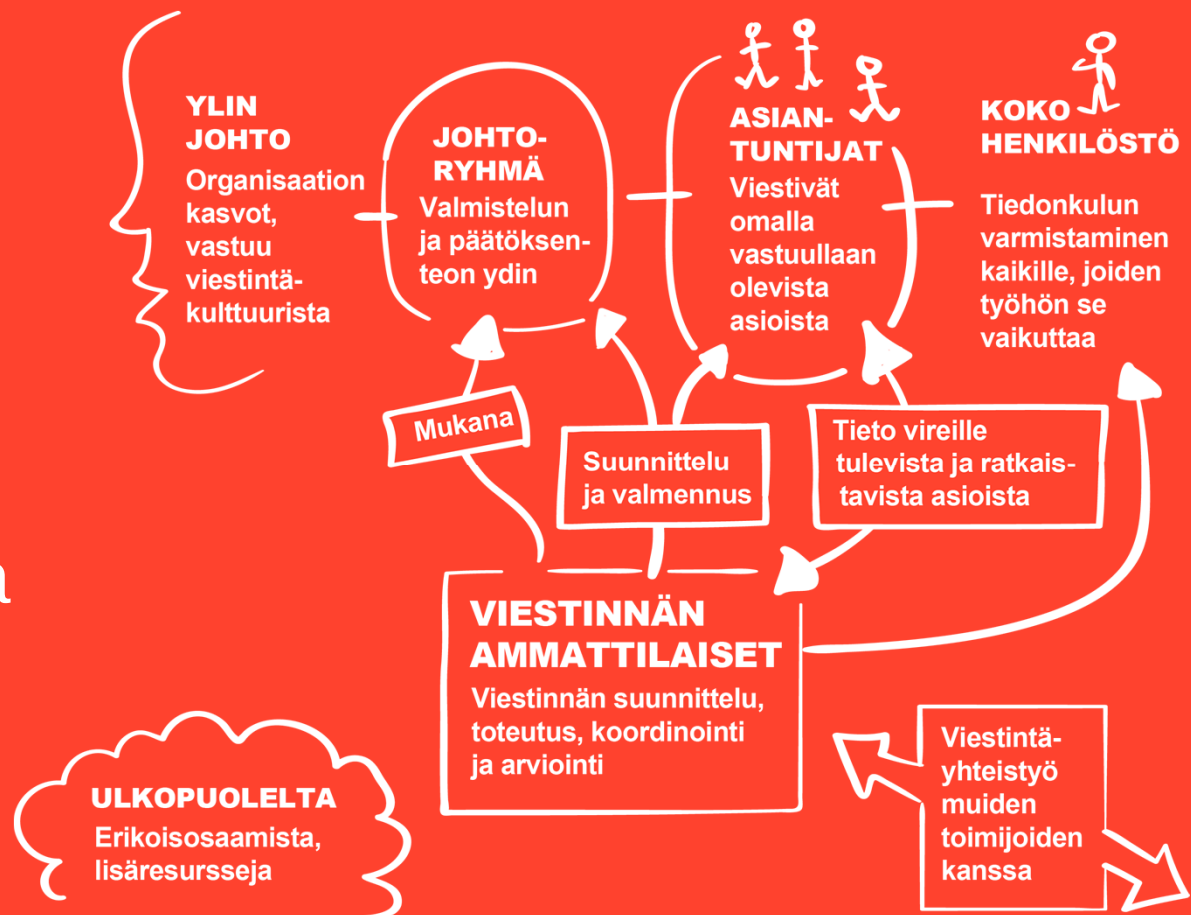
Palveluhenkisyys

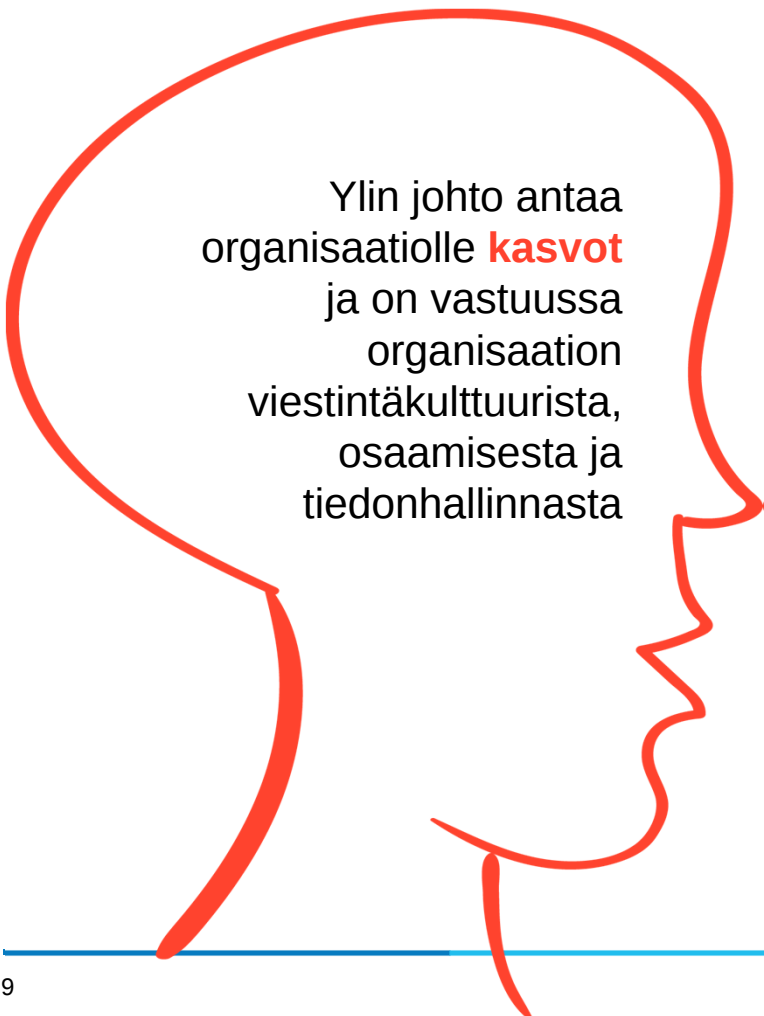
Viestintä on palvelevaa ja kuuntelevaa. Avoin viestintä kansalaisille on olennainen osa viranomaisten palvelutehtävää.

Viestintää johdetaan,
suunnitellaan ja
arvioidaan



Organisaatio viestinnän näkökulmasta





Ylin johto antaa
organisaatiolle **kasvot**
ja on vastuussa
organisaation
viestintäkulttuurista,
osaamisesta ja
tiedonhallinnasta

Johtaminen on viestintää

- Onnistunut ja oikea-aikainen viestintä edellyttää luottamuksellista yhteistyötä johdon ja viestinnän välillä
- Esimiehillä on tärkeä rooli organisaation sisäisessä tiedonkulussa
- Johtajilla on oikeus saada tukea ja koulutusta esimiesviestintään

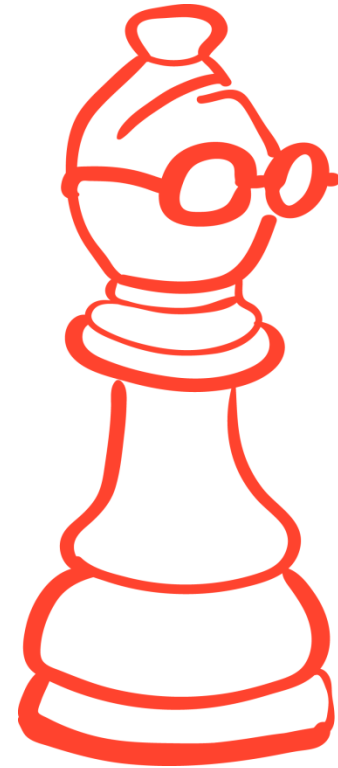
Viestinnän ammattilaiset

- Vastaavat viestinnän suunnittelusta, toteutuksesta, koordinoinnista ja arvioinnista
- Rooli organisaation viestinnän konsultteina ja valmentajina korostuu entisestään
- Tulee olla edustettuna organisaation johtoryhmässä ja pääsy valmistelun ja päätöksenteon ytimeen. Viestinnän näkökulma tulee huomioitua valmistelussa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja riittävän laajasti.



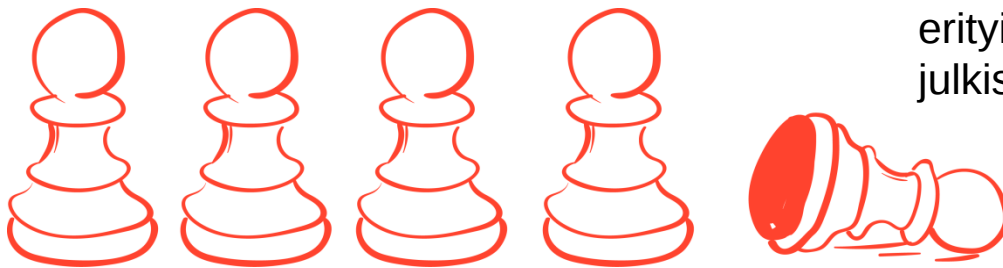
Asiantuntijat

- Viestivät omalla vastuullaan olevista asioista ja tekevät aktiivista yhteistyötä viestinnän ammattilaisten kanssa viestinnän suunnittelussa sekä vaikuttavat verkostoissa
- Organisaation on huolehdittava, että jokainen asiantuntija tietää millainen viestinnän vastuu ja tehtävä hänellä on. Asiantuntijoilla on oikeus saada tarvittava tuki ja koulutus viestintään.
- Asiantuntijoiden tulee informoida viestinnän ammattilaisia riittävän aikaisessa vaiheessa vireille tulevista ja ratkaistavista asioista
- Samoin viestinnästä vastaavat informoivat muita asiantuntijoita heidän tehtäviensä hoidon kannalta merkittävistä asioista



Organisaation on varmistettava viestintäosaaminen ja resurssit

- Säännöllinen koulutus ja yhteistyö muiden toimijoiden kanssa
- Ulkopuolisten viestintäpalveluiden käyttö, kun vaaditaan harvemmin tarvittavaa erityisosaamista tai kun organisaation omat viestintäresurssit eivät riitä
- Niiden viranomaisten, joilla on säännöllisesti virka-ajan ylittävää viestittävää, tulisi sopia viestinnän työaika- tai päivystysjärjestelyistä
- Työntekijöiden on tunnettava julkisuuslain periaatteet ja tiedettävä, mitä julkisuuslaki edellyttää heiltä, erityisesti asiakkohtainen punninta julkisen ja ei-julkisen tiedon välillä.



Työyhteisöviestintä

- Avoin ja vuorovaikutteinen työyhteisöviestintä lisää henkilöstön työhyvinvointia ja sitoutumista, sen merkitys korostuu muutostilanteissa
- Tavoitteena, että henkilöstö pystyy muodostamaan kokonais kuvan organisaation toiminnasta sekä saamaan tietoa omaan työhönsä vaikuttavista asioista
- Suunnitellaan ja toteutetaan kiinteässä yhteistyössä johdon, henkilöstöhallinnon, viestinnän ja henkilöstön edustajien kesken
- Hyvä tiedonkulku on edellytys tavoitteiden mukaan etenevälle toiminnalle
- Organisaation asioista kerrotaan aina ensin henkilöstölle



Viestinnän suunnittelu takaa tasapuolisuuden

- Viestinnän suunnittelulla pyritään ennakoitavuuteen ja siihen, että tiedontarvitsijat voivat luottaa viestinnän säännöllisyyteen, tasapuolisuuteen ja johdonmukaisuuteen
- Viranomaisen toimintaa ja viestintää suunnitellaan niin, että kansalaiset ja muut sidosryhmät voivat vaikuttaa ajoissa valmisteilla oleviin asioihin

- Viestinnässä käytetään monipuolisesti erilaisia keinoja ja kanavia sidosryhmien tavoittamiseksi
- Sidosryhmätyön on oltava tavoitteellista ja suunnitelmallista – se on osa virkatyötä
- Sidosryhmien tiedon tarpeeseen ja odotuksiin vastaamiseen tarvitaan jatkuvaa yhteydenpitoa ja luotausta



Viestinnän vaikuttavuutta arvioidaan

- Viestinnän onnistumista ja vaikuttavuutta on arvioitava suhteessa asetettuihin tavoitteisiin
- Viestinnällä on oltava käytössään työkaluja, jotka mahdollistavat viestinnän jatkuvan seurannan ja arvioinnin
- [Maine](#) heijastaa sidosryhmien odotuksia ja kokemuksia organisaatiosta. Maine muodostuu organisaation ja sen työntekijöiden tavasta toimia. Hyvin hoidettu, avoin viestintä on osa mainetta. Valtionhallinnon organisaatioiden maineen kulmakivi on luotettavuus.
- Viranomaiset edistävät tavoitteitaan erilaisten [kumppanuuksien ja yhteistyön](#) avulla. Viestintäyhteistyön ja yhteisrahoitteisen toiminnan lähtökohtana on hallinnon omien tavoitteiden saavuttaminen. Käytettävä yhteistyön muoto ei saa vaarantaa viranomaisten riippumattomuutta julkisen vallan käyttäjinä.

Poliittisella viestinnällä on oma roolinsa

- Poliittinen viestintä ja viranomaisviestintä muodostavat kokonaisuuden, jossa molemmilla on oma perusteltu yhteiskunnallinen roolinsa
- Poliittinen viestintä vahvistaa demokraattisen mielipiteenmuodostuksen kannalta välttämätöntä kansalaiskeskustelua
- Viranomaisviestintä puolestaan turvaa kansalaisten ja muiden sidosryhmien oikeuden saada tietoa valmisteltavista asioista sekä tehdyistä päätöksistä
- Ministerin avustajat ja ministeriön viestintä hoitavat yhdessä ministerin mediasuhteita ja muuta viestintää
- Ministerien puoluepoliittinen viestintä ja vaalikampanjointiin liittyvä viestintä kuuluvat puolueiden vastuulle



Viestinnällä
vastataan
muutokseen
ja odotuksiin

Kansalaisten odotukset tulee tuntea

- Kansalaisia on osattava kuunnella. Heidän odotuksensa viranomaisia kohtaan on tunnettava, kun hallintoa ja palveluja kehitetään
- Viranomaisten viestinnällä varmistetaan oikean tiedon löydettävyys ja jaettavuus sekä viranomaisten läsnäolo kansalaisten käyttämissä kanavissa
- Kansalaisten tiedon ja vuorovaikutuksen tarpeisiin vastataan ennakoivasti. Valmisteilla olevista asioista kerrotaan monikanavaisesti mediassa.
- Kansalaiset ovat itse yhä merkittävämpiä viestijöitä ja yksilöllisiä toimijoita. He tuottavat ja jakavat aktiivisesti tietoa sekä keskustelevat verkossa, jossa on helppo tavoittaa samoin ajattelevia.



Median muutos haastaa viranomaisviestinnän

- Nopeasti muuttavassa maailmassa tasokkaalla ja luotettavalla journalismilla on tärkeä tehtävä
- Demokratian toteutumisen ja sananvapauden tukipilareita ovat lehdistönvapaus ja hyvään journalistiseen tapaan sitoutunut media
- Media on keskeinen viranomaistiedon välittäjä ja tulkitsija sekä yhteiskunnallisen päätöksenteon valvoja
- Viranomaisten mediaviestinnän tulee olla aktiivista, avointa, tasapuolista ja palvelevaa
- Asiantuntijat taustoittavat medialle asioita ja ilmiöitä sekä ovat valmiita esiintymään mediassa

Median muutos haastaa viranomaisviestinnän

- Mediaympäristön nopea muutos vaatii viranomaisilta uudenlaista ajattelua
- Yllättävät tapahtumat edellyttävät useilta viranomaisilta valmiuksia vastata median tarpeisiin myös muuna kuin virka-aikana

Viestintäaineistoja ja -palveluja tulee tuottaa niin, että ne ovat median hyödynnettävissä

Reaaliaikaiset tiedotustilaisuudet verkossa mahdollistavat median ja kansalaisten tasapuolisen ja yhtäaikaisen tiedonsaannin

Hyvin toimitetut ja informatiiviset verkkopalvelut

Aktiivinen ja vuorovaikutteinen viestintä sosiaalisessa mediassa

Laadukkaat kuvat, infografiikat, videot ja animaatiot

Mediaa kohdellaan tasapuolisesti

- Tiedotus- ja taustatilaisuuksia järjestettäessä mediaa kohdellaan tasapuolisesti. Jos osallistujia on rajattava, perusteiden tulee olla tasapuolisia ja selkeitä.
- Viranomaisen on huolehdittava siitä, että tilaisuuden aiheesta on riittävästi tietoa saatavilla myös muille kuin osallistujille

Taustatilaisuudet

Vakiintunut tapa kertoa medialle laajemmin ja syvemmin usein vielä keskeneräisistä asioista.

On selkeästi erotettava tiedotustilaisuuksista jo kutsussa, jotta tilaisuuden luonne on osallistujien tiedossa

Ilmoitetaan selkeästi, miten taustatilaisuudessa sanottua voi siteerata julkisuudessa

Voidaan järjestää myös pienemmissä kokoonpanoissa, joihin kutsutaan erityisesti tilaisuudessa käsiteltävää aihetta seuraavia toimittajia ja muita tahoja

Digitaalisuus muuttaa viestintää

- Kansalaisten ja muiden sidosryhmien on kyettävä vaivattomasti etsimään ja löytämään viranomaistietoa verkosta silloin, kun he sitä tarvitsevat
- Tiedon tulee olla saavutettavissa päätelaitteista riippumatta
- Esteettömyys otetaan huomioon verkkopalveluita kehitettäessä
- Viranomaiset valitsevat käyttämänsä kanavat kansalaisten ja muiden sidosryhmien tarpeiden perusteella ja kertovat käyttämistään kanavista käyttäjille selkeästi
- Viranomaiset hyödyntävät päivittäisessä viestinnässään sosiaalista mediaa aktiivisesti, monipuolisesti ja ennakkoluulottomasti. Mukanaolo sosiaalisessa mediassa on yhä useamman virkamiehen työtä.
- Sosiaalisen median nopeus tekee siitä tärkeän kriisiviestinnän välineen

Informaatiovaikuttamiseen vastataan yhteistyöllä

- Informaatiovaikuttamisella tarkoitetaan toimintaa, jolla pyritään järjestelmällisesti vaikuttamaan yleiseen mielipiteeseen, ihmisten käyttäytymiseen ja päätöksentekijöihin sekä sitä kautta yhteiskunnan toimintakykyyn
- Vaikuttamisen keinoja ovat esimerkiksi väärrien tai harhaanjohtavien tietojen levittäminen ja painostaminen sekä sinänsä oikean tiedon tarkoitushakuinen käyttö
- Kyse on strategisesta toiminnasta, jonka tavoitteena on saada kohde tekemään itselleen haitallisia päätöksiä ja toimimaan omaa etuaan vastaan
- Parhaat keinot vastata informaatiovaikuttamiseen ovat viranomaisten yhteistyö, kansalaisten hyvä yleissivistys ja medialukutaito sekä hyvään journalistiseen tapaan sitoutunut media.
- Harhaanjohtavien tietojen tarkoitushakuiseen levittämiseen tulee reagoida nopeasti oikealla tiedolla, myös muilla kielillä

Tehostettuun viestintään varaudutaan jatkuvasti

- Viranomaisten viestinnässä on varauduttava odottamattomiin ja poikkeuksellisiin tilanteisiin sekä oltava valmis käyttämään nopeasti ja joustavasti eri viestintäkanavia
- Viestintää tehostetaan noudattamalla normaaliolojen periaatteita ja käytäntöjä
- Kriiseissä viestintä on osa tilanteen johtamista. Johdon, asiantuntijoiden ja viestinnän ammattilaisten yhteistyö ja tiedonkulku korostuvat.
- Luotettavalla, oikea-aikaisella ja empaattisella viestinnällä kerrotaan kansalaisille, että heidän asiaansa hoidetaan
- Viranomaisen onnistunut toiminta ja siitä viestiminen eri häiriötilanteissa perustuvat päivittäiseen yhteistyöhön, selkeisiin käytäntöihin ja harjoitteluun



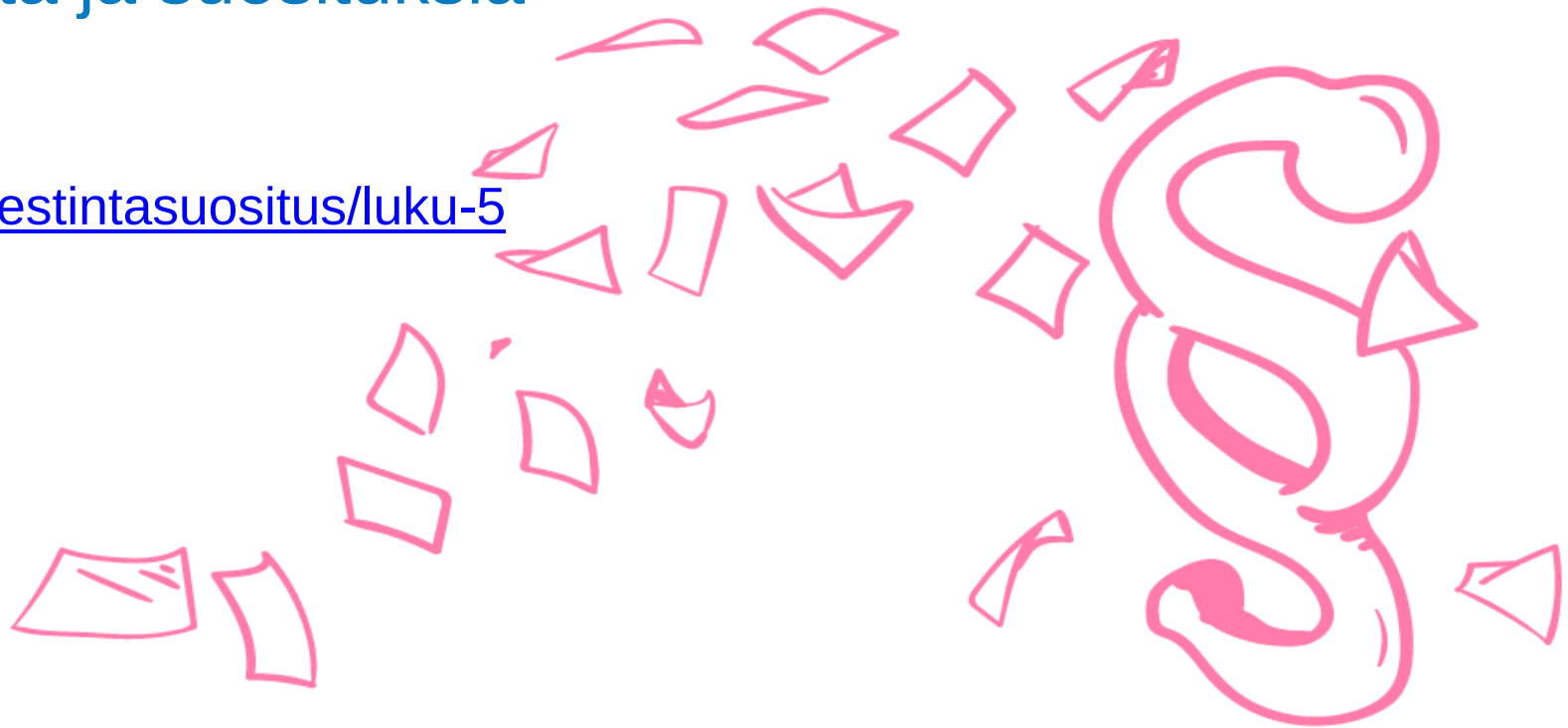
Maakuvaa rakennetaan joka päivä

- Kaikilla viranomaisilla on oma vastuunsa kansainvälisestä viestinnästä
- Suomen tavoitteita edistetään ulkomailla paitsi perinteisellä diplomatialla, vierailuilla ja viestinnällä, myös niihin nivoutuvalla maakuvatyöllä. Maakuvatyön tavoitteena on korostaa Suomen vahvuuksia totuudenmukaisesti siten, että Suomi ja suomalaiset koetaan kansainvälisesti luotettavana ja vakaana kumppanina.
- Maakuvatyö on pitkäjänteistä vaikuttamista, viestintää ja markkinointia. Sen sisältöä ja työkaluja koordinoi ja linjaa pääministerin asettama Finland Promotion Board, jonka sihteeristö on ulkoministeriössä.
- Kaikkien ministeriöiden ja viranomaisten päivittäinen toiminta vaikuttaa Suomen maineeseen



Viestintää ohjaavia säädöksiä, ohjeita ja suosituksia

- vnk.fi/viestintasuositus/luku-5



Valtionhallinnon viestintäsuositus 2016

- Suositus vnk.fi/viestintasuositus
- Viestintäaineistot vnk.fi/viestintasuositus/aineistot

- Viestitään

Avoimesti, rohkeasti ja yhdessä!