



VALTIONEUVOSTON KANSLIA



Joukkoviestimien kokemuksia valtionhallinnon viestinnästä

Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja | **12/2008**

Joukkoviestimien kokemuksia valtioneuvoston viestinnästä

Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja | 12/2008

Julkaisija
VALTIONEUUVOSTON KANSLIA

KUVAILEHTI
15.7.2008

Tekijät

Tutkija, VTM Miika Vähämaa, Helsingin yliopiston viestinnän tutkimuskeskus CRC

Julkaisun laji

Julkaisu

Toimeksiantaja

Valtioneuvoston kanslia

Hankkeen kesto

15.3.–15.6.2008

Julkaisun nimi (myös ruotsinkielinen)

Joukkoviestimien kokemuksia valtionhallinnon viestinnästä

Tiivistelmä

Tutkimuksessa selvitetään suomalaisten joukkoviestimien edustajien mielipiteitä, käsityksiä ja kokemuksia valtionhallinnon ja erityisesti ministeriöiden viestinnästä. Tutkimuksessa vertaillaan vuoden 2008 tuloksia erityisesti vuoden 2003 tuloksiin. Ajatuksena on luoda vertailukelpoista aikasarjaa ja raportointipohja uusia tutkimuksia varten. Tästä syystä tutkimuskysymysten enemmistö on otettu annettuna vuonna 2003 tehdystä kyselystä. Erityistä huomiota on nyt kiinnitetty internetin merkitykseen viestintävälineenä sekä kriisitilanteiden viestintään. Lisäksi tutkimuksen määrällisten ja laadullisten analyysien tueksi esitetään tietoa valtionhallinnon viestintäsuosituksesta, viestinnän arviointi- ja seurantajärjestelmästä (VISA) sekä viimeisimmästä kriisiviestintää koskevasta tutkimuksesta.

Tutkimusta varten tehdyssä verkkokyselyssä toimittajia pyydettiin kirjaamaan konkreettisia kokemuksiaan valtionhallinnon viestinnästä. Kaikkiaan 121 toimittajaa vastasi verkkokyselyyn. Tutkimusta täydennettiin henkilöhaastatteluilla, joissa 16 eri median edustajaa kertoi kokemuksistaan erityisesti ministeriöiden kanssa asioidessaan.

Tutkimuksessa selviää, että toimittajat uskovat valtionhallinnon viestinnän parantuneen systemaattisesti viime vuosien aikana. Kriittisiä puheenvuoroja kuullaan – kuten vuoden 2003 tutkimuksessakin – valtionhallinnon viestinnän paikoittaisesta avoimuuden puutteesta. Erityisesti keskustelevuutta keskeneräisistä asioista peräänkuulutettiin. Kriisitilanteissa odotetaan vielä nopeampaa toimintaa. Kehitettävää on toimittajien arvioiden mukaan myös viestinnän selkeydessä.

Avainsanat

Valtionhallinnon viestintä, verkkoviestintä, kriisiviestintä, joukkoviestimet, toimittajat, tiedontarpeet, asiointikokemukset

Sarjan nimi ja numero

Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 12/2008

Kieli

Fi

Kokonaissivumäärä

66

ISBN (nid)

978-952-5631-75-3

ISBN (PDF)

978-952-5631-76-0

ISSN

0782-6028

Kustantaja

Valtioneuvoston kanslia

Julkaisu PDF:nä: www.vnk.fi/julkaisut

Lisätietoja: julkaisut@vnk.fi

Julkaisun jakelu ja välitys

Yliopistopaino, Helsinki

www.yliopistopaino.fi/kirjamyynti

Tilaukset: books@yliopistopaino.fi

Taitto

Valtioneuvoston kanslia

Luottamuksellisuus

Julkinen

Painopaikka

Yliopistopaino, Helsinki, 2008

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	VASTAAJIEN TAUSTATIEDOT	11
3	VASTAAJAT JA YHTEYDENPITO VALTIONHALLINTOON	14
4	TOIMITTAJIEN ARVIOITA VALTIONHALLINNON VIESTINNÄSTÄ	18
5	ESIMERKKEJÄ VIESTINNÄN TOIMIVUUDESTA JUTTUJA TEHDESSÄ.	25
6	TOIMITTAJIEN KOKEMUKSIA JA NÄKEMYKSIÄ VERKKOSIVUISTA	29
7	TOIMITTAJIEN KOKEMUKSIA JA NÄKEMYKSIÄ VALTIONEUVOSTON MEDIAPALVELUSTA	34
8	KRIISITILANTEIDEN VIESTINTÄ JA TOIMITTAJAT	36
9	LOPPUPÄÄTELMIÄ VERKKOKYSELYN JA HAASTATELUJEN HEDELMISTÄ ..	42
LIITE 1	SUOSITUKSIA TUTKIMUKSEN POHJALTA VALTIONHALLINNON VIESTINNÄN KEHITTÄMISEKSI	45
LIITE 2	AVOIMISTA KYSYMYKSISTÄ SAADUT ESIMERKIT HYVISTÄ JA HUONOISTA VIESTINTÄTILANTEISTA	47
LIITE 3	VERKKOKYSELYLOMAKE	54

1 JOHDANTO

Tässä tutkimuksessa selvitetään suomalaisten joukkoviestimien edustajien mielipiteitä, käsityksiä ja kokemuksia valtionhallinnon ja erityisesti ministeriöiden viestinnästä. Tutkimuksessa verrataan toimittajien käsitysten muuttumista vuoden 2003 jälkeen, jolloin tehtiin edellinen vastaava tutkimus.¹ On kiinnostavaa, miten 2000-luvulla toteutetut valtionhallinnon uudistukset heijastuvat toimittajien käsityksissä. Erityisesti kriisiviestinnän näkökulmasta valtionhallinnon viestinnässä on siirrytty tiedottamisesta strategiseen viestintään.² Vuonna 2003 aloitti myös toimintansa joukkoviestimille suunnattu valtioneuvoston Mediapalvelu, joka uudistettiin nykymuotoonsa vuonna 2006.

Tutkimuksen tavoitteena on palvella valtionhallinnon tiedonkulun ja viestinnän kehittämisessä entistä paremmin joukkoviestimien tarpeita vastaavaksi. Tutkimus on jatkoa valtioneuvoston kanslian vuonna 2004 tilaamalle viestinnän seuranta- ja arviointitutkimukselle, VISA-tutkimukselle. Tässä tutkimuksessa kerätään kumulatiivista tietoa yhden VISA-mallin arviointipisteen osalta.³

Tutkimuksessa etsitään vastauksia kysymyksiin:

1. Miten toimittajat arvioivat tänään ministeriöiden ja valtionhallinnon viestintää yleisesti?
2. Miten 2000-luvun alkuvuosien muutokset valtionhallinnon viestinnässä näkyvät toimittajien käsityksissä ministeriöiden viestinnästä?
3. Miten toimittajat arvioivat valtioneuvoston Mediapalvelun toimivuutta, valtionhallinnon verkkoviestintää sekä valtionhallinnon viestintää kriisitilanteissa?

Tutkimuksen aineiston muodostavat aiemmat tutkimukset, erityisesti vuonna 2003 toteutettu vastaava tutkimus⁴, toimittajille suunnattu kyselytutkimus (verkkokysely) sekä 16 toimittajalle tehty teemahaastattelu. Tutkimuksen määrällisten ja laadullisten analyysien tueksi esitetään tietoa valtionhallinnon viestintäsuosituksesta, viestinnän arviointi- ja seurantajärjestelmästä (VISA)

¹ Valtioneuvoston kanslian raportteja 4/2003.

² Huhtala, Hannele & Salli Hakala (2007). Kriisi ja viestintä. Yhteiskunnallisten kriisien johtaminen julkisuudessa. Helsinki: Gaudeamus; Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 5/2008, s. 74–75; Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 2002/6, s. 10–11 ja 22–31.

³ Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 4/2005, s. 8.

⁴ Valtioneuvoston kanslian raportteja 4/2003.

sekä viimeisimmästä kriisiviestintää koskevasta tutkimuksesta.⁵ Raportin viimeisessä luvussa tarkastellaan toimittajien kommentteja suppeasti myös julkisuusteorian näkökulmasta. Tutkimus toteutettiin 15.3.–15.6.2008, ja varsinaisena tutkijana toimi VTM Miika Vähämaa. Hänen lisäksi tutkimusryhmään kuuluivat professori Hannu Nieminen sekä yliopistonlehtori Salli Hakala.

Tutkimus on jatkoa vuosina 2000 ja 2003 tehdyille samannimisille selvityksille.⁶ Tässä ja aiemmissa tutkimuksissa on kartoitettu joukkoviestimien edustajien mielipiteitä, käsityksiä ja kokemuksia erityisesti ministeriöiden ja muiden keskeisten valtionhallinnon organisaatioiden viestinnästä. Aiempien raporttien tapaan tässä tutkimuksessa valtionhallinto ymmärretään ministeriöiden ja niiden alaisten virastojen kokonaisuutena. Erona vuoden 2003 kyselylle tässä kyselyssä toimittajat arvioivat ministeriöiden lisäksi aiempaa vahvemmin koko viranomaiskenttää. Syy tähän ilmenee taulukosta 3, jossa puolet toimittajista kertoo olevansa useammin yhteydessä muihin keskeisiin viranomaistahoihin kuin ministeriöihin.

Käytännön työssä journalistit joutuvat luonnollisesti olemaan yhteyksissä moniin ministeriöihin ja virastoihin, ja näin toimittajien kuva valtionhallinnon organisaatioista muodostuu monien yksittäisten kokemusten pohjalta. Tällaisen kyselytutkimuksen etu on kuitenkin lukuisten vastausten niputtaminen yhteen: kokonaisuutena toimittajien vastaukset ja kokemukset antavat yleistettävää tietoa toimittajakunnan näkemyksistä. Tämän ja aiempienkin tutkimusten tarkoituksena on ollut tarjota lähinnä ministeriöiden viestinnän kehittämisen tueksi tietoa juuri toimittajien perspektiivistä. Raportin lopussa (ks. liite 3) esitetäänkin suosituksia tutkimustulosten pohjalta valtionhallinnon viestinnän kehittämiseksi.

Aiemmat tutkimukset ovat luoneet pohjan tämän tutkimuksen laadinnalle. Tarkoitus on vertailla vuoden 2008 tuloksia erityisesti vuoden 2003 tuloksiin. Ajatuksena on luoda vertailukelpoista aikasarjaa. Siten tutkimuskysymysten enemmistö on otettu annettuna vuonna 2003 tehdystä kyselystä. Muutoksiakin on tehty. Vuoden 2008 kyselyssä toimittajia pyydettiin kirjaamaan konkreettisia kokemuksiaan valtionhallinnon viestinnästä. Myös internetin merkitys viestintävälineenä sekä kriisitilanteiden viestintä olivat erityisesti suurennuslasin alla. Tutkimusta täydennettiin henkilöhaastatteluilla, joissa 16 eri median edustajaa kertoi kokemuksistaan erityisesti ministeriöiden kanssa asioidessaan.

⁵ Huhtala, Hannele & Salli Hakala (2007). Kriisi ja viestintä. Yhteiskunnallisten kriisien johtaminen julkisuudessa. Helsinki: Gaudeamus.

⁶ Valtioneuvoston kanslian raportteja 2000/5; Valtioneuvoston kanslian raportteja 4/2003.

Selvityksen tavoitteet

Selvityksen on tarkoitus valaista toimittajien kokemuksia valtionhallinnon viestinnästä eri näkökulmista. Kyselyn ja haastatteluiden painopistealueet olivat seuraavat, vuoden 2003 kyselyä mukaillen.

- mihin suuntaan ja miten viestintä on toimittajien mielestä kehittynyt viime vuosien aikana,
- miten valtionhallinnon viestintäsuosituksen periaatteet toteutuvat käytännössä,
- millaista tietoa hallinnon tulisi välittää nykyistä oma-aloitteisemmin,
- miten kriisiviestintää tulisi yhä kehittää,
- kuinka usein ja mitä viestintäpalveluita toimittajat käyttävät,
- millaisia internet-palveluita toimittajat toivovat jatkossa.

Näihin teemoihin haettiin näkemyksiä toimittajilta, jotka ovat työssään säännöllisesti tekemisissä eri ministeriöiden ja valtionhallintoon kuuluvien virastojen kanssa. Tällaisia toimittajia on lähinnä valtakunnallisissa medioissa sekä maakuntien ykköslehdissä. On huomattava, että valtionhallintoa erityisesti seuraavien toimittajien kokemukset voivat olla erilaisia verrattuna niihin toimittajiin joilla on tuntumaa valtionhallintoon vain satunnaisemmin. Toisaalta tällaista tutkimusta varten on mielekästä kerätä kokemuksia ja näkemyksiä juuri niiltä, joilla on aiheesta eniten ensi käden tietoa.

Selvityksen toteutus

Selvitys toteutettiin sekä verkkokyselynä että henkilöhaastatteluina. Verkkokyselyyn vastasi 121 toimittajaa ja henkilöhaastatteluja tehtiin 16. Vuonna 2003 tehdyssä kyselyssä vastaajia oli 65 (kysely tehtiin postitse) ja vuoden 2000 selvityksessä vastaajia oli kaikkiaan 126. Verkkokyselyn pohjana toimi Helsingin yliopiston verkkokyselyiden laadintaan tarjoama e-lomakepalvelu. E-lomake on yliopiston henkilökunnan ja opiskelijoiden käytettävissä oleva sovellus verkkokyselyiden suunnitteluun ja toteutukseen.

Verkkokyselyyn vastaaminen ei edellyttänyt salasanoja. Kutsu tutkimukseen lähetettiin laajalle toimittajajoukolle (420 erikseen nimetyille toimittajalle ja 190 paikallisen ja valtakunnallisen median yhteiseen sähköpostiin, kuten toimituksen uutispöydälle) ministeriöiden yhteystietoja ja tiedotuslistoja hyödyntäen. Lisäksi valtioneuvoston Mediapalvelun etusivulla oli avoin linkki kyselyyn.⁷

⁷ Mediapalvelussa on kirjautuneena noin 850 median edustajaa paikallisista ja valtakunnallisista joukkoviestimistä.

Koska kyselyn otos on tällä tavoin itse valikoitunut joukko, siitä ei voida tehdä täsmällisiä aiempien tutkimusten kanssa vertailukelpoisia tilastollisia päätelmiä tai ilmoittaa täsmällistä vastausprosenttia. Tässä suhteessa tämä kysely eroaa edellisestä: vuonna 2003 vastaajiksi toivotut toimittajat oli kiintiöity eri medioiden suhteen.

Edellisessä kyselyssä vuonna 2003 vastaajien määrä (65 vastaajaa) jäi melko vaatimattomaksi. Tämä puute haluttiin ehkäistä tällä kertaa tekemällä kysely avoimeksi ja postittamalla tutkimuskutsu myös toimitusten yhteisiin sähköposteihin. Ajatuksena on ollut, että itse vastaajaksi valikoituminen ei vääristä tulosta tämän tyyppisessä kyselyssä, jossa nimenomaan haetaan aktiivisia valtionhallinnon viestinnän seuraajia ja siitä kiinnostuneita. Lisäksi uutena muotona käyttöönotetut henkilöhaastattelut täydensivät tiedonkeruun kokonaisuutta. Haastateltavat valikoitiin tietoisesti maantieteellisesti eri puolelta Suomea, erityyppisistä medioista sekä urallaan eri vaiheissa olevista toimittajista. Haastateltavia mietittiin pitäen silmällä myös eri sukupuolten edustusta.

2 VASTAAJIEN TAUSTATIEDOT

Kaikkiaan kyselyyn valittiin tai valikoitui vastaajiksi 137 toimittajaa (121 vastaajaa verkkokyselyssä ja 16 henkilöhaastattelua). Verkkokyselyn alussa kartoitettiin vastaajien taustatietoja. Ensi alkuun tiedusteltiin ikää, sukupuolta, mediatyyppiä, työpaikan maantieteellistä sijaintia sekä asemaa työyhteisössä.

Vastaajista 47 % oli miehiä ja 53 % naisia. Ikähaitari painottui urallaan jo pidemmälle ehtineisiin toimittajiin: vain 8 prosenttia vastaajista oli alle 30-vuotiaita. 31–40-vuotiaita oli 19 prosenttia, 41–50-vuotiaita 26 prosenttia, 51–60-vuotiaita 34 prosenttia ja yli 60-vuotiaita 13 prosenttia. Valtaosa vastaajista oli siis keski-ikäisiä ja miltei puolet (46 %) yli 50-vuotiaita.

Taulukko 1. Verkkokyselyyn vastanneet mediatyyppin mukaan. N=121.

Mediatyyppi	Suhteellinen osuus %
Sanomalehti	47
Aikakaus- tai erikoislehti	33
Televisio	13
Verkkolehti	6
Radio	1
Yhteensä	100

Vastaajia mediatyypeittäin tarkasteltaessa (ks. taulukko 1) näkee nopeasti, että enemmistö vastaajista on perinteisistä printtimedioista. Aineistossa televisio, radio ja nopeasti lisääntyneet verkkolehdet ovat selvä vähemmistö, mikä on syytä pitää mielessä verkkokyselyn vastauksia tarkasteltaessa. Samalla on huomattava, että selvä enemmistö suomalaisista journalisteista työskentelee edelleen lehdistössä. Television ja radion parissa työskenteleviä journalisteja olisi tosin vastaajiksi toivonut enemmän.

Vastaajien asemasta omassa työyhteisössään tiedusteltiin kysymällä onko vastaaja toimittajan tai päätoimittajan tehtävässä taikka muussa esimiesasemassa. Enemmistö (65 %) vastaajista on työnkuvaltaan toimittajia. Toiseksi eniten (20 %) löytyi muussa kuin päätoimittajan asemassa olevia esimiehiä, ja vähiten (15 %) vastaajissa on luonnollisesti päätoimittajia. Yli kolmannes vastaajista on esimiesasemassa, mikä lisää vastausten verrannollisuutta koko toimittajakuntaan. On tärkeää, että vastauksia saatiin sekä esimiestasolla että tavallisella työntekijätasolla toimivilta journalisteilta.

Alueellisesti tarkasteltuna verkkokyselyn vastaajakaarti jää selvästi pääkaupunkiseutupainotteiseksi. 70 prosenttia nettikyselyn vastaajista toimii pääkaupunkiseudulla, yksi vastaaja ulkomailla ja vajaa kolmannes eri puolilla Suomea.

Verkkokyselyä täydentäviin henkilöhaastatteluihin kutsuttiin 16 henkilöä, jotka kaikki suostuivat kasvokkaiseen haastatteluun. Haastattelut tehtiin teema-haastatteluina välillä 2.–23.5.2008. Alla olevasta taulukosta käy ilmi haastatteluvien taustatietoja. Vaikka enemmistö vastaajista onkin politiikan toimittajia, haastatteluissa oli myös muiden alojen toimittajia. Haastateltavat poimittiin eri ministeriöiden viestintäyksiköiden antamien ehdotusten ja viestintävälineiden omien neuvojen perusteella. Monesta toimituksesta osoitettiin soveltuvia haastateltavia arvioimaan valtionhallinnon viestintää.

Taulukko 2. Henkilöhaastatteluihin valittujen 16 toimittajan taustatietoja.

Media	Sukupuoli	Asema organisaatiossa	Työvuosia toimittajana
Ylen radiouutiset	mies	esimies	20
Ylen televisiouutiset	nainen	oikeustoimittaja	7
Helsingin Sanomat	nainen	politiikan toimittaja	10
Helsingin Sanomat / verkkolehti	mies	esimies	10
Kaleva	mies	toimittaja (erit. kunnallinen politiikka)	17
Kaleva	mies	toimittaja (erit. kunnallinen politiikka)	28
Turun Sanomat	mies	esimies	15
Turun Sanomat	mies	oikeustoimittaja	25
Savon Sanomat	nainen	toimittaja (erit. kunnallinen politiikka)	25
Savon Sanomat	mies	uutistoimittaja	40
Seura	mies	politiikan toimittaja	25
Aamulehti	mies	pääkirjoitustoimittaja	40
Aamulehti	mies	taloustoimittaja	22
Ilkka	nainen	politiikan toimittaja	20
Iltalehti	nainen	politiikan toimittaja	30
Nelosen uutiset	mies	politiikan toimittaja	20

Kuten yllä oleva taulukko osoittaa, eniten haastateltavia on sanomalehdistä. Tämä johtuu pitkälti suomalaisen joukkoviestinnän rakenteesta: maakunnissa keskeisiä viestimiä ovat yhä sanomalehdet. Radio- ja televisiotointa – siltä osin kuin sen uutis- ja ajankohtaisohjelmistoissa käsitellään säännöllisesti val-

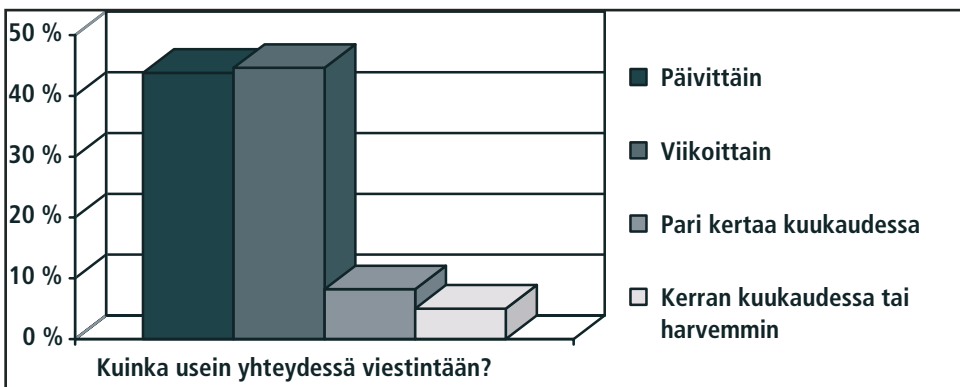
tionhallintoon liittyviä kysymyksiä – on pääosin valtakunnallista. Tästä johtuu, että mukana ei ole esimerkiksi paikallisradioiden toimittajia. Haastateltavia valitessa painotettiin ennen muuta maantieteellistä monipuolisuutta Helsinki-keskeisyyden välttämiseksi. Yhdeksän haastateltua tulee maakuntien ykköslehdistä ja seitsemän valtakunnallisista medioista.

Enemmistö haastatelluista oli kokeneita toimittajia, ja nuorimmatkin jo liki kymmenen vuotta uraa tehneitä. Variaatiotakin uravaiheissa löytyy, joskin kokeneisuus on tässä aineistossa selvästi läpipaistava ominaisuus. Monella haastatellulla olikin näin mahdollisuus ajalliseen vertailuun valtionhallinnon viestinnän muuttumisesta pidemmällä aikajänteellä.

3 VASTAAJAT JA YHTEYDENPITO VALTIONHALLINTOON

Verkkokyselylomakkeen alussa tiedusteltiin, miten usein vastaajat ovat työnsä puolesta yhteydessä valtionhallinnon viestintän kanssa. Alla oleva kuvio osoittaa, että tämän kyselyn vastaajat ovat varsin säännöllisesti yhteydessä valtionhallinnon viestintään: liki 90 prosenttia vastaajista on yhteydessä viikoittain. On huomattava, että muualla kuin pääkaupunkiseudulla toimivista toimittajista (kolmannes vastaajista) vain puolet on vähintään viikoittain yhteydessä valtionhallinnon viestintään.

Kuvio 1. Kuinka usein internet-kyselyyn vastanneet toimittajat ovat yhteydessä valtionhallinnon viestintään?



Yllä olevassa kuviossa esitettävät tulokset ovat hyvin samankaltaisia vuoden 2003 selvityksen kanssa.⁸ Vaihtoehdot olivat edellisellä kerralla erilaiset, joten suora vertailu ei ole mahdollista. Vuonna 2003 hieman yli 90 prosenttia vastaajista ilmoitti olevansa vähintään viikoittain yhteydessä valtionhallinnon viestintään.

Erot valtakunnallisten medioiden ja maakunnissa toimivien toimittajien ja pääkaupunkiseudulla työtään tekevien toimittajien kanssa ovat niin ikään hyvin samanlaisia kuin vuonna 2003. Aikakaus- ja erikoislehtien valtionhallintoa seuraavista toimittajista on tämän selvityksen mukaan puolet (50 %) vähintään viikoittain yhteydessä valtionhallinnon viestintään. Prosentuaalisesti vastaava tulos saatiin edellisessäkin tutkimuksessa.

⁸ Valtioneuvoston kanslian raportteja 4/2003, s. 7.

Odotetusti aktiivisimmin yhteyttä siis pitävät sanomalehdet sekä televisiossa työskentelevät toimittajat. Kaikkia vastanneita toimittajia pyydettiin kertomaan, mihin ministeriöihin ja virastoihin he ovat eniten yhteydessä. Oheinen taulukko kertoo yhteenvedon näistä vastauksista. Siihen on koottu kymmenen mainituinta viranomaistahoa tai ministeriötä prosenttiosuuksittain. Taulukko auttaa lukijaa ymmärtämään, mitkä ministeriöt ja virastot toimittajilla ovat todennäköisimmin olleet mielessä muissa verkkokyselyn vastauksissa.

Taulukko 3. Mihin valtionhallinnon yksikköihin toimittajat ovat eniten yhteydessä? Vastaukset vuosilta 2008 ja 2003.

Mainittu valtionhallinnon yksikkö 2008	%-osuus vastanneista	Mainittu valtionhallinnon yksikkö 2003	%-osuus vastanneista
Muu viranomaistaho (esim. TE-keskukset, Poliisi, Kansanterveyslaitos, Tekes)	50	Ulkoasiainministeriö	26
Eduskunta	36	Valtiovarainministeriö	25
Sosiaali- ja terveysministeriö	35	Sosiaali- ja terveysministeriö	25
Valtioneuvoston viestintäyksikkö (valtioneuvoston kansliassa)	32	Liikenne- ja viestintäministeriö	20
Valtion keskusvirastot (esim. Verohallinto, Tiehallinto, Viestintävirasto)	21	Ympäristöministeriö	20
Työ- ja elinkeinoministeriö	19	Oikeusministeriö	18
Opetusministeriö	18	Opetusministeriö	18
Sisäasiainministeriö	17	Kauppa- ja teollisuusministeriö	18
Oikeusministeriö	16	Valtioneuvoston kanslia	16
Ulkoasiainministeriö	13	Sisäasiainministeriö	15

Yllä oleva taulukko osoittaa selvän eron vuosien 2008 ja 2003 vastausten välillä. Kuten johdannossa jo korostettiin, tässä tutkimuksessa viranomaiskenttä (kuten myös eduskunta ja valtioneuvoston viestintäyksikkö) ovat selvästi toimittajille tutumpia. Tällä kertaa enemmistö toimittajista kertoi kontaktivansa useimmiten jotain erittelemätöntä valtionhallinnon viranomaistahoa. Esimerkkeinä tässä vastausvaihtoehdossa oli listattuina TE-keskukset, Poliisi, Kansanterveyslaitos ja Tekes. Esimerkit poimittiin kyselyä varten satunnaisesti.

Vain sosiaali- ja terveysministeriö näyttää kuuluneen toimittajien kestoosuusosikoihin: ministeriö pääsi kolmen kärkeen molempina vuosina. Muut ministeriöt

ovat vaihtaneet järjestystä, vaikkakin ne olivat melko lailla samoin osuuksin mainittuina molempina vuosina.

Taulukkoa lukiessa on syytä huomioida, että vuonna 2008 vastausvaihtoehdot annettiin valmiina, kun taas vuonna 2003 valtionhallinnon yksikköjä tiedusteltiin avoimena kysymyksenä. Tällainen jäsennellympi tapa kysyä on saattanut vaikuttaa vastauksiin. Vuoden 2003 vastaavassa kysymyksessä mainittiin tosin yhtä lailla ministeriöt ja virastot mahdollisina vaihtoehtoina. Onkin kiinnostavaa, että muut viranomaistahot ovat nyt näin selvästi korostuneet. Tämä piirre ainakin monipuolistaa myönteisellä tavalla kyselyä.

Toimittajilta tiedusteltiin myös heidän suosimaansa tapaa ajankohtaisen tiedon hankkimiseen. Seuraavassa taulukossa on koostettuna toimittajien vastaukset prosenttiosuuksittain. Tiedonhankintametodit ovat järjestyksessä niiden suosion mukaan.

Taulukko 4. ”Mitä tiedotuskanavia käyttäisit mieluiten kun tarvitset ajankoh- taista tietoa (esim. tiedotteet) valtionhallinnosta?” Vastaukset %-osuuksittain. Oikeassa sarakkeessa vuoden 2003 kyselyssä saadut %-osuudet niiltä osin kuin tässä esillä oleva vaihtoehto oli kyselyssä mainittuna.

Tiedotuskanava	2008	2003
Sähköpostia suoraan ao. viranomaiselta	88,4	80
Henkilökohtaista kontaktia (puhelin, tapaaminen)	38,8	-
Ao. viranomaisen kotisivuja	27,3	23
Tiedotustilaisuuksia	21,5	29
STT:n tiedotejakelua (onlinepalvelu)	14,8	20
Sähköpostia verkkosivujen tiedotetilauspalvelusta	9,0	-
Valtioneuvoston Mediapalvelua	6,6	28 ⁹
Uutiskirjettä	6,6	-
Verkossa kuunneltavaa tai katseltavaa tiedotustilaisuutta	5,0	-
RSS-feediä	2,5	-
SMS-viestiä	0,8	-
Faksia suoraan ao. viranomaiselta	0	12

Sähköposti, henkilökohtainen kontakti puhelimitse tai tapaamalla ja verkkosivut näyttävät tämän taulukon valossa olevan päivän sanoja tiedonhaussa.

⁹ Vuoden 2003 kyselyn aikaan ei ollut vielä Mediapalvelua, mutta kyselyssä puhuttiin VN:n tiedotuksen sähköisestä mediapalvelusta. Valtioneuvoston Mediapalvelu on ollut käytössä vuodesta 2007. Valtioneuvoston kanslian raportteja 4/2003, s. 28.

Sähköpostin ylivoimainen suosio lienee sen käytännöllisyys: toimitustyön lomassa sähköposti vapauttaa toimittajan tekemään jotain muuta vastausviestiä odotellessa. Vuoden 2003 kyselyssä sähköposti oli myös ylivoimaisesti (80 % vastanneista) suosituin tapa ottaa kontaktia valtionhallintoon. Henkilökohtainen kontaktikin näyttää pitävän pintansa. Henkilökohtaiset haastattelut vahvistivat tätä käsitystä, sillä useimmat haastateltavat korostivat henkilökohtaisten kontaktien oleellisuutta journalismin tekemisen kannalta. Haastatellut uskoivat, ettei varsinkaan politiikan uutisia saa kunnolla hankittua ilman henkilökohtaisia suhteita virkamiehiin ja poliitikkoihin.

4 TOIMITTAJIEN ARVIOITA VALTIONHALLINNON VIESTINNÄSTÄ

Helsingin yliopiston viestinnän laitos on ollut mukana kehittämässä ns. VISA-järjestelmää, jonka avulla valtionhallinnon viestintää seurataan ja arvioidaan. VISA-projektissa tutkijat arvioivat ministeriöiden viestintäsuunnitelmia siitä näkökulmasta, mitä keskeisiä tavoitteita viestinnälle yleensä asetettiin. VISA-hankkeessa viestinnälle asetettuja tavoitteita ja tehtäviä kartoitettiin sekä viestintäsuunnitelmista että henkilökohtaisten haastattelujen avulla. VISA-raportin mukaan:

”Ministeriöiden viestintäsuunnitelmissa ja muissa viestintästrategisissa asiakirjoissa viestinnän päätehtävät ovat moninaisia ja eritasoisia. Osa tehtävistä on strategisen tason tehtäviä, kuten: ’viestintä on olennainen osa koko ministeriön toimintaa’ tai tehtävänä on ’tukea ministeriön strategisten tavoitteiden saavuttamista’ tai ’turvata ydinviestien läpimeno’. Osassa kuvataan viestinnän vaikutuksia julkisuuskuvaan: tehtävänä on ’luoda valtionhallinnon viestinnästä muodostuvaa kuvaa’ tai ’vahvistaa ministeriön tunnettuutta’.”¹⁰

VISA-hankkeessa tehdyissä henkilökohtaisissa haastatteluissa ministeriöiden viestinnän päätehtäviksi kuvattiin informointi päätöksistä, niiden perusteluista ja päätöksenteon tilanteesta eli olennaisen tiedon jakaminen kansalaisille, asiakkaille tai sidosryhmien edustajille.

VISA-raportin mukaan:

”Haastatellut ministerit korostivat muita hieman enemmän jo käsittelyvaiheessa olevien asioiden viestimistä; kansliapäälliköillä korostui myös sisäinen viestintä sekä proaktiivinen, ennakoiva viestintä. Viestintä- tai tiedotuspäälliköt mainitsivat muita useammin viestinnän roolin ministeriön tavoitteiden ja strategian tukemisessa tai informaatio-ohjauksessa. Valtionhallinnon viestintäsuosituksessa mainituista tehtävistä (informoi, neuvoo, keskustele ja osallistuu) selkeästi eniten ymmärrystä saavutti informointi. Neuvonta koettiin etäisemmäksi – joskin ministeriöiden välillä oli eroja – ja neuvojen antajat olivat julkishallinnossa: paikallisia toimistoja ja yhteistyökumppaneita alempana.

Keskustelu kirvoitti haastateltavissa monia kannanottoja. Pitää olla aktiivinen ja osallistua julkiseen keskusteluun, mutta kenen tulisi olla keskus-

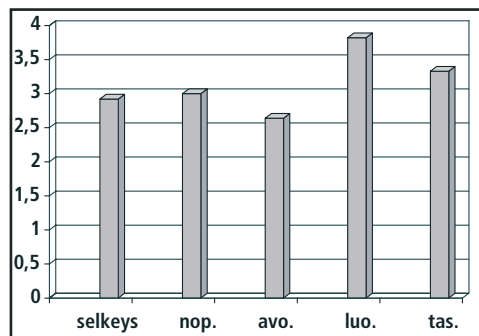
¹⁰ Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 4/2005, s. 33.

telun avaaja ja missä vaiheessa asioista tulisi keskustella? Virkamiesten ja työryhmäraporttien roolin nähtiin muuttuneen: vaikeat asiat on helpompi saada julkiseen keskusteluun tätä kautta kuin poliitikkojen avauksina. Agendalla olevista asioista on helpompi herättää keskustelua, vaikeampaa tämä on omissa, ministeriä tai ministeriötä kiinnostavissa asioissa.

Yleisesti toivottiin, että asioista keskusteltaisiin jo valmisteluvaiheessa. Osallistuminen ja kansalaisten aktivointi koettiin vieraiksi: tässä verkko mainittiin hyvänä uutena keinona; toisaalta kansalaisten verkkoviesteihin vastaaminen oli pääosin hyvin vähäistä. Edustuksellinen kansalaiskeskustelu mainittiin myös: keskustelua käydään eri etu- ja kansalaisjärjestöjen kanssa.”¹¹

Edellä mainittuja tavoitteita ja suunnitelmia vasten on kiinnostavaa esittää toimittajien näkemyksiä viestinnän painopisteistä ja tavoitteiden toteutumisesta. Alla olevasta kuvioista käy ilmi toimittajien näkemykset viidestä viestinnän tavoitteesta. Kuviossa tarkasteltavat viestinnän piirteet on poimittu valtioneuvoston viestintäsuosituksesta, jossa määritellään joukko viestinnän keskeisiä periaatteita.¹² Tässä tarkasteltavat viestinnän tavoiteominaisuudet ovat valtioneuvostolta tulevan tiedon selkeys ja ymmärrettävyys, tiedon riittävän nopea kulku, viestinnän riittävä avoimuus, tiedon luotettavuus ja viestinnän tasapuolisuus. Toimittajien mielipiteet kerättiin pyytämällä heitä arvioimaan väittämiä Likert-tyyppisellä asteikolla 1–5 sen mukaan, miten samaa tai eri mieltä he olivat ko. viestinnän ominaisuuden toteutumisen kanssa.

Kuvio 2. Toimittajien arviot valtioneuvoston viestinnän toimivuutta ja arvoja koskevista väittämistä. Väittämät olivat: ”Valtioneuvostolta tuleva tieto on selkeää ja ymmärrettävää” (=selkeys), ”Tieto tulee riittävän nopeasti” (=nop.), ”Viestintä on riittävän avointa” (=avo.), ”Tieto on luotettavaa” (=luo.) ja ”Viestintä on tasapuolista” (=tas.).



¹¹ Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 4/2005, s. 33.

¹² Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 2002/6, s. 13–14.

Kuviossa 2 esitetään vastausten keskiarvot jokaisen väittämän kohdalla. Mitä korkeampi keskiarvo, sitä enemmän vastaajat uskovat ko. arvon tai tavoitteen toteutuvan käytännössä. Kuvio osoittaa, että toimittajien mielestä luotettavuus ja tasapuolisuus toteutuvat valtionhallinnon viestinnässä selvästi paremmin (keskiarvot selvästi yli kolmen) kuin avoimuus, nopeus ja selkeys (keskiarvot alle kolme). Nämä viimeksi mainitutkaan muuttujat eivät tosin saaneet erityisen kehoja arvioita. Merkittävää kuitenkin on, että avoimuus luokiteltiin vain keskinkertaisesti toteutuvaksi ihanteeksi valtionhallinnon viestinnässä. Myös viestinnän selkeys, ymmärrettävyys ja nopeus heijastuvat toimittajien arvioissa ihanteina, joissa olisi parantamisen varaa. Vuoden 2003 tuloksiin verrattuna arviot ovat samansuuntaisia. Avoimuus sai tuolloinkin heikoimmat arviot, nopeus ja selkeys mainittiin "useimmiten" onnistuneiksi ihanteiksi, kun muut vaihtoehdot olivat "aina tai lähes aina" sekä "toisinaan". Luotettavuuden ja tasapuolisuuden katsottiin toteutuneen parhaiten myös vuoden 2003 kyselyssä.

Henkilökohtaisissa haastatteluissa valtionhallinnon, erityisesti ministeriöiden, viestintää kritisoitiin valmisteilla olevista asioista vaikenemisesta. Haastatellut toimittajat kertoivat, että heidän mielestään virkamiehet jättivät turhan usein kertomatta kiinnostavan hankkeen valmistumisaikataulusta ja suunnitelluista tavoitteista. Tällöin koettiin, että seurantaautisten tekeminen hankaloituu merkittävästi.

Kuvio 2 osoitti, että avoimuutta kaivataan lisää. Mutta millaisista asioista toimittajat sitten eniten kaipaavat avointa viestintää? Kyselyssä toimittajille esitettiin erityyppisiä tiedon aiheita ja heitä pyydettiin laittamaan nämä aiheet tärkeysjärjestykseen. Näitä eriaiheisia tietoja tai väittämiä toimittajat arvioivat asteikolla 1-5 sen mukaan miten tähdellisiksi he kokivat tällaisen tiedon oman journalistisen työnsä kannalta. Taulukossa 5 ovat koostettuina keskiarvot toimittajien antamista arvioista. Mikäli keskiarvo nousee lähelle viittä, pitävät vastaajat ko. väittämän sisältöä erittäin tärkeänä oman työnsä kannalta. Vastaavasti pienempi keskiarvo kielii tietotyypin olevan toimittajien näkökulmasta vähemmän tärkeää.

Taulukko 5. Toimittajien arviot eri tietotyyppien tärkeydestä. Mistä asioista valtionhallinnon tulisi välittää toimituksille tietoa? Väittämät ovat toimittajien asettamassa tärkeysjärjestyksessä.

Tietotyyppi	Keskiarvo 2008	Sijoitus tärkeysjärjestyksessä vuoden 2003 kyselyssä
Kansalaisia koskevasta lainsäädännöstä	4,7	Jaettu 2. sija
Päätöksien vaikutuksista	4,7	
Valmisteltavana olevista asioista	4,6	1.
Taustoista ja asiakokonaisuuksista	4,4	3.
Hallinnossa tapahtuvista muutoksista	4,0	4.
Tietoa vastuussa olevista henkilöistä	3,6	Ei mukana.

Toivotuinta on tieto kansalaisia koskevasta lainsäädännöstä ja päätöksien vaikutuksista. Toiselle sijalle pääsi tieto valmisteltavana olevista asioista. Kuten edellä todettiin, henkilöhaastattelut ja tämä verkkokyselyn tulos vahvistavat viestiä keskeneräisistä asioista kertomisen tärkeydestä. Edellä esitellyissä VISA-projektin haastatteluissa pidettiin myös tärkeänä keskustelua valmisteilla olevista asioista. Asian tärkeys on jo tiedostettu ministeriöissä. Valtionhallinnon viestintäsuosituksessa todetaan, että *”kansalaisten osallisuus toteutuu vain vuorovaikutteisen viestinnän myötä. Valtionhallinnon tehtävänä on julkistaa vireillä olevat merkittävät lainsäädäntö- ja muut hankkeet samalla edistäen kansalaiskeskustelua ja osallisuutta asioiden valmisteluvaiheessa.”*¹³

Kun vuoden 2003 ja 2008 tuloksia vertaa keskenään, näyttää siltä, että valmisteilla olevista asioista on nyt viestitty enemmän. Vuoden 2003 kyselyssä nimittäin valmisteltavat asiat nostettiin kaikkein tärkeimmäksi – tänä vuonna tieto valmisteilla olevista asioista sijoittui toiseksi. Ensimmäiseksi ja toiseksi tärkeimmät teemat ovat vaihtaneet paikkaa. Kolmos- ja nelossijat pysyivät 2003 ja 2008 samoina.

Kansalaisia koskeva lainsäädäntö ja päätöksien vaikutukset ovat luonnollisesti toimittajille tärkeää tietoa, joka taittuu helposti uutiseksi. Tällainen tieto on relevanttia myös uutisjuttujen taustoina. Ei ole yllättävää, että oikeastaan kaikki yllä esitetyt tietotyypit koettiin koko lailla tärkeiksi. Tieto taustoista ja asiakokonaisuuksista ja hallinnossa tapahtuvista muutoksistakin tähdentyi tärkeäksi toimittajan näkökulmasta. Vähiten tietoa kaivattiin vastuussa olevista henkilöistä. Suhteessa muihin tiedontarpeisiin tällaista tietoa näyttää olevan melko hyvin saatavilla.

¹³ Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 2002/6, s. 6.

Kuinka tyytyväisiä tai tyytymättömiä toimittajat ylipäänsä ovat valtionhallinnon tapaan viestiä? Verkkokyselyssä asiaa tiedusteltiin kysymällä: *”Onko valtionhallinnon viestintä mielestäsi viimeksi kuluneiden kolmen vuoden aikana parantunut, pysynyt ennallaan vai heikentynyt?”* Enemmistö valitsi vaihtoehtokseen *”pysynyt ennallaan”*. Näin vastasi likipitään puolet (48,8 %) toimittajista. Sangen monen mielestä viestintä oli tosin parantunut: niin ikään miltei puolet (45,5 %) toimittajista uskoi viestinnän parantuneen viimeisen kolmen vuoden mittaan. Vain pieni murto-osa (3,3 %) katsoi viestinnän viime vuosina heikentyneen.

Vuoden 2003 tuloksiin verrattuna tämä tulos on hieman vaatimattomampi. Tuolloin yli puolet (52 %) ilmoitti valtionhallinnon viestinnän parantuneen vastaavalla kolmen vuoden periodilla. 43 prosenttia katsoi viestinnän tason pysyneen ennallaan. Kenenkään mielestä se ei ollut heikentynyt. Vuoteen 2000 verrattuna tällä kertaa mitattu parannus jää vaatimattommaksi: vuoden 2000 kyselyssä liki 60 prosenttia toimittajista katsoi viestinnän tason parantuneen vuosien 1995–2000 välillä. Tämänkään vuoden tulosta ei voi pitää huonona. On merkittävää, että kerta toisensa jälkeen vähintään puolet toimittajista katsoo valtionhallinnon viestinnän parantuneen kokonaisuutena.

Ajallinen vertailu erityisesti ministeriöiden viestintään keskittyen paljastaa samansuuntaista kronologista parannusta viestinnän tasossa. Alla olevaan taulukkoon 6 on kerätty aikasarjan muotoon toimittajien antamia arvosanoja (keskiarvot vastauksista) eri ministeriöiden suoriutumisesta ulkoisen viestinnän saralla.

Taulukko 6. Toimittajien ministeriöille antamat kouluarvosanat (asteikolla 4–10) viestinnän tasosta vuosina 1995, 2000, 2003 ja 2008. Taulukossa on vastausten keskiarvot.

Ministeriö	Arvosanojen keskiarvo 1995 ¹⁴	Arvosanojen keskiarvo 2000	Arvosanojen keskiarvo 2003	Arvosanojen keskiarvo 2008
Valtiovastuksen viestintä kokonaisuutena	7,4	7,5	7,8	7,6
Oikeuskanslerinvirasto	6,2	6,8	7,5	7,6
Ympäristöministeriö	7,2	7,4	7,7	7,5
Työministeriö	7,0	7,3	7,6	-
Sosiaali- ja terveysministeriö	7,5	7,5	7,7	7,7
Kauppa- ja teollisuusministeriö	7,3	7,3	7,6	-
Työ- ja elinkeinoministeriö	-	-	-	7,7
Liikenne- ja viestintäministeriö	7,2	7,7	7,4	7,7
Maa- ja metsätalousministeriö	6,7	7,4	7,4	7,7
Opetusministeriö	7,2	7,6	7,5	7,7
Valtiovarainministeriö	7,3	7,3	7,4	7,4
Puolustusministeriö	7,1	7,4	7,4	7,8
Sisäasiainministeriö	6,9	7,3	7,4	7,4
Oikeusministeriö	7,2	7,1	7,5	7,7
Ulkoasiainministeriö	6,7	7,1	7,3	7,6
Valtioneuvoston viestintäyksikkö (toimii valtioneuvoston kansliassa)	7,7	7,7	8,0	7,9
Tasavallan presidentin kanslia	-	-	-	7,3
Eduskunta	-	-	-	8,1

Taulukosta näkee, että tämän mittarin mukaan valtaosa arvioituista ministeriöistä on systemaattisesti parantanut suoritustaan. Vuoteen 2003 verrattuna valtiovastuksen viestintä kokonaisuutena saa tosin hieman heikomman arvosanan. Keskiarvo on tällä kertaa 7,6 kun edellisessä kyselyssä se oli 7,8.¹⁵ Tulos on tosin nykyin parempi kuin kahtena ensimmäisenä arviointivuonna. Vuoteen 2003 nähden aavistuksen ovat heikentyneet myös ympäristöministeriön ja

¹⁴ Vuoden 1995 tiedot ovat ko. vuonna tehdystä toimittajakyselystä, jota ei ole erillisenä julkaisuna.

¹⁵ Keskiarvo on tulos erillisestä kysymyksestä, jossa valtiovastuksen viestintää arvioitiin kokonaisuutena eikä keskiarvo muista keskiarvoista.

valtioneuvoston kanslian viestintäyksikön saamat arviot. Keskiarvojen valossa nämäkin yksiköt ovat tosin parantaneet selvästi suoritustaan viimeisten reilun kymmenen vuoden mittaan. Onkin silmiinpistävää, että vuonna 1995 miltei kaikkien yksiköiden saamat arvosanat olivat heikompia kuin seuraavien vuosien arvosanat. Näiden mittareiden mukaan ministeriöiden viestinnän nähdään kehittyneen toimittajakunnassa.

5 ESIMERKKEJÄ VIESTINNÄN TOIMIVUUDESTA JUTTUJA TEHDESSÄ

Numeeriset arviot jäivät helposti pintapuolisiksi. Niiden avulla ei ole ainaakaan erityisen helppo lähteä konkreettisesti kehittämään ulkoista viestintää. Tästä syystä toimittajilta kysyttiin verkkolomakkeessa avoimella kysymyksellä käytännön esimerkkejä valtionhallinnon ulkoisen viestinnän toimivuudesta. Tarkoituksena oli, että aukikirjoitetuina useimmin toistuvat pulmat ja kiitokset kuvaisivat tehokkaasti toimittajien tarpeita ja näkemyksiä ulkoisesta viestinnästä.

Kysymykset olivat: *”Anna lyhyesti kuvailemalla esimerkki kokemastasi tilanteesta juttua tehdessä, jossa valtionhallinnon viestintä mielestäsi epäonnistui”* ja *”Anna lyhyesti kuvailemalla esimerkki kokemastasi tilanteesta, jossa valtionhallinnon viestintä (tiedottajan apu, hyvä tiedote, verkkosivut yms.) auttoi sinua jutun teossa.”* Kaikkiaan 57 toimittajaa (koko vastaajajoukko 121) antoi esimerkin kokemastaan viestinnän toimimattomuudesta. 63 journalistia antoi esimerkin onnistuneesta viestintätilanteesta valtionhallinnon kanssa. Raportin lopussa on liite kaikista vastauksista (ks. liite 2).

Negatiivisia kokemuksia lukiessa silmiinpistävästi yleisin syy huonoihin kokemuksiin on tiedon saannissa tai henkilöiden tavoittamisessa kohdattu takkuilu. Seuraavat sitaatit valaisevat näitä kokemuksia.

- *”Asia on tiedossa viestimissä, mutta viraston/ministeriön nettisivuilla asiasta ei ole vielä halaistua sanaa. Tapahtunut pari kertaa, en muista tarkemmin missä yhteydessä. Kyllä sieppasi, kun piti soittaa viranomaiset läpi.”*
- *”Tein juttua poliisihallinnon uudistamisesta. Sisäministeriöstä tavoittelemani henkilön avustaja ilmoitti henkilön olevan paikalla. Hän ei vastannut minulle itse eikä myöskään soittopyyntöön. Kommenttia en tietenkään saanut.”*
- *”Presidentti antoi kommentin Ylelle, mutta ei muille. Ei edes STT:lle, jonka kautta se olisi ollut muiden käytettävissä.”*
- *”STM:n tiedotteet ovat useimmiten ministerien puheita, mutta valmisteilla olevista asioista ei kerrota mitään.”*
- *”Yleensä tilanteet, joista ei vielä haluta tiedottaa, mutta jotka syystä tai toisesta on toimittajien tiedossa.”*
- *”Pääsiäisen molemmin puolin viraston vastuulliset henkilöt olivat lomilla eli tavoittamattomissa!”*

- "Etsimme asiantuntijaa puolustushallinnon puolelta kommentoimaan erästä uutista ja ministeriö ilmoitti monen tunnin jälkeen, että eivät voi auttaa. Tai itse asiassa piti soitella perään!"
- Pääongelma freetoimittajan kannalta se, että valtionhallinnon viestintä on tottunut asioimaan vain toimitusten kanssa. Silti kirjoittajista suuri osa on vapaita toimittajia, jotka helposti sivuutetaan kokonaan."

Edellä esiin nostetuista sitaateista paistaa toimittajan työn kannalta keskeinen pulma: kommenttia tai tietoa ei onnistuttu saamaan kun sitä tarvittiin. Arviolta 80 prosenttia esimerkeistä kuvasi kommenttien tai tiedon hankkimisen vaikeuksia. Kun miettii toimittajan työn luonnetta ja siihen kuuluvaa uutisten hankinnan logiikkaa tiukassa aikataulussa, on helppo ymmärtää edellä olevien esimerkkitapausten hankaluus toimittajien näkökulmasta. Miltei kaikki muut kriittisistä esimerkeistä käsittelivät lähinnä koukeroista kieltä ja valtionhallinnossa vastaan tullutta byrokraattisuutta. Byrokraattisuudella ymmärretään tässä viranomaisorganisaation hierarkkisuudesta aiheutuvaa "pompottelua" eli tiedonannon vastuun siirtämistä henkilöltä toiselle. On syytä mainita jo tässä yhteydessä, että henkilöhaastatteluissa tällaista byrokraattisuutta ei juuri koettu valtionhallinnon viestinnän ongelmaksi vaikka pulma muutaman kerran mainittiinkin. Seuraavat sitaatit antavat kuvan epäselvästä kielestä ja byrokraattisuudesta johtuvista viestinnän vaikeuksista.

- "Lakiehdotukset ovat olleet hyvin epäselviä ja vaikeasti tulkittavia. Presidenttifoorummin puheita ei ollut etukäteen saatavissa, joka teki forummin seuraamisen vaikeaksi."
- "Muutama kirjoitusvirhe tekstissä aiheutti vähän päänvaivaa."
- "Paikallistaso horjuu toistuvasti valtionhallinnossa. Ei uskalleta sanoa, annetaan tiedottaminen esimiehen tehtäväksi vaikka tällä ei olisi minkäänlaista tietoa asiasta. Ns. osaavat virkamiehet evästävät esimiehen ja tulos on mitä on."
- "Tiedotteet esim. lainuudistuksissa usein vaikeaselkoisia ja siksi tulkinnanvaraisia."
- "Turhan tärkeilevät virkamiehet ovat kamalia ´yhteistyökumppaneita´. Ministeri [nimi poistettu] edellinen avustaja oli tällainen."
- "Tiedote kirjoitettu siten, ettei asiasta ymmärrä yhtään mitään. (usein VM)"
- "Tiedotteiden osalta törmää monesti siihen, että teksti on erittäin kapulakielistä ja kaukana kansantajuisesta ja kansalaisia palvelevasta tiedottamisesta. Toinen ongelma ovat tutkimukset, raportit yms. jotka ovat saatavilla embargollisena usein vasta julkaisua edeltävänä päivänä. Näin niihin ei ehdi perehtyä, ellei herää aamuyöllä lukemaan aineistoa."

Edellä kirjattujen sitaattien viesti on selkeä. Vaikeaselkoisuus ja tiedonannon vastuun siirtäminen tuottavat toimittajille päänvaivaa. Erityisesti lakiuudistukset näyttävät olevan vaikeasti ilmaistavia asioita, joista tiedottamista on näiden kommenttien perusteella syytä kehittää. Kapulakielisyys ja koukeroisuus eivät luonnollisestikaan ole tiedotteilta toivottavia ominaisuuksia. Byrokraattisuuteen toimittajat törmäävät valtakunnan tasoa useammin paikallishallinnossa. Tällainen kuva välittyi myös henkilökohtaisesti haastatelluilta maakuntalehtien toimittajilta.

Viimeinen sitaatti nostaa esiin pulman viime tipassa tiedottamisesta. Muutama henkilökohtaisessakin haastattelussa mainitsi ongelmana, että tiedote tulee loppuviikosta jolloin asiantuntijoita ei useinkaan enää ehdi tavoittaa haastateluun. On ymmärrettävää, että etenkin päivittäisen uutistoiminnan kannalta tiedotteen tai muun materiaalin julkaisuajankohta on monesti ratkaisevaa jutun teon kannalta. Liian myöhään tullut tiedote tai vaikeus tavoittaa haastateltavaa saattavat johtaa siihen, että juttu jää tekemättä tai tulee tehdyksi vajavaisin tiedoin.

Kun katseen siirtää toimittajien mainitsemiin positiivisiin esimerkkeihin valtionhallinnon viestinnästä, on palaute peilikuvamaista edellä kuvattuihin pulmiin nähden. Eniten kiitosta ja myönteisiä esimerkkejä tuli juuri hyvistä kokemuksista kun tietoa on saatu ripeästi, haastateltavat on löydetty nopeasti tiedottajan avustuksella ja tiedotteet ovat auttaneet jäsentämään asiakokonaisuuksia ja suunnittelemaan uutistyötä. Avoimuus, avuliaisuus ja kohteliaisuus ovat sävyttäneet toimittajia, ja tämä näkyy myös alle kootuista sitaateista.

- "Opetusministerin toimittajatapaaminen 23.4.08 oli loistava siinä mielessä että siellä jaettiin yksityiskohtainen muistio kaikista ministeriössä meneillään olevista hankkeista aikatauluineen, selkeine kuvauksineen ja yhteyshenkilöineen. Loistava uutissuunnittelun apuväline."
- "Viimeisin tapaus taitaa olla, kun tein pääkirjoitusta kansanedustajien avustajajärjestelmästä. Sain eduskunnan tiedotuksesta todella nopeasti pyytämäni faktat."
- "Budjetti- ja lisäbudjettimateriaalit valtioneuvoston Mediapalvelussa."
- "Monta kertaa olen saanut aineiston ennalta."
- "Pääesikunnan viestintäosasto auttoi minua löytämään oikeat asiantuntijajohdokset vaikeaa kansainvälisen politiikan ongelmaa (Sudan) koskevaan juttuun. UM ja muut ulkopoliittikan toimijat kieltäytyivät, koska eivät halunneet ottaa kantaa poliittisesti valmistelemattomaan, vaikka toimittaja ei etsinytkään mielipidekommentaattoria vaan alueen geopolitiikan asiantuntijaa. ..."

- "Viestinnän tiedottaja oli korvaamaton apu esim. viime viikolla, kun etsin ihmisiä joka tietää tietystä asiasta."
- "Olen ylipäättään saanut tarvitsemani tiedon valtionhallinnosta. Johtuu kaikesta siitä, että otan aina yhteyttä ministeriin tai tiedotuspäällikköön. Silloin asia toimii."
- "Eduskunnan palvelu lähettää sähköpostiin ilmoitus vastavalmistuneista valiokuntalausunnoista ja mietinnöistä on aivan oivallinen."
- "Esimerkkinä huhu, että terroristijärjestön pommirekka olisi ollut läpikulmatkalla Suomen läpi. Suposta löytyi SM:n tiedotuksen kautta erittäin nopeasti vastaaja sunnuntai-iltanakin."
- "Paras-hankkeesta kerrottu ahkerasti, vaikka asia on hankala ja hieman tylsä. Tärkeä toki. EU:iin liittyvistä asioista tulee hyvin tietoa."
- "Verkkosivut auttavat joka päivä. Tiedottajat ja monien yksiköiden johtajat sekä erityisesti suunnittelijat ovat olleet tavoitettavissa myös virka-ajan jälkeen, jos jättää soittopyynnön. Ja ovat vääntäneet rautalangasta asiaa, jos ei ole heti ymmärtänyt."
- "Terveystieteiden tutkimuskeskuksen tiedotteet hyvin tehtyjä. Valmista sähkömateriaalia."

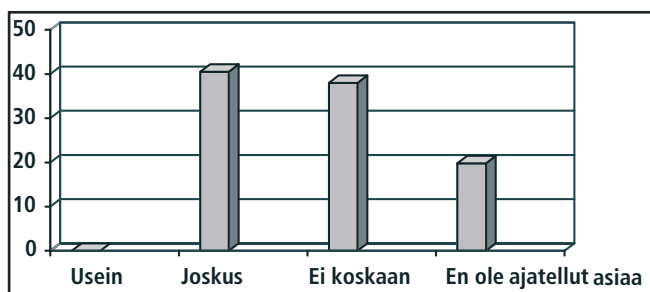
Nämä esimerkit antavat kuvan avoimesta ja ripeästä viestinnästä, joka ottaa toimittajan tiedontarpeet tosissaan. Esimerkeistä kuultaa läpi juuri toimittajan työlle tyypillinen aikapula, jolloin selkeä ja nopea viestintä ovat arvossa.

6 TOIMITTAJIEN KOKEMUKSIA JA NÄKEMYKSIÄ VERKKOSIVUISTA

Vuoden 2003 selvityksessä 40 % vastaajista kävi jollakin valtionhallinnon verkkosivulla vähintään kerran päivässä. Nyt vähintään päivittäin valtionhallinnon nettisivuja käyttäviä vastaajia oli 52 %. Jo vuoden 2003 raportissa päiviteltiin netin käytön nopeaa kasvua: *”Kehitys on ollut huima, sillä vielä vuoden 2000 selvityksessä ainoastaan 4 % vastaajista ilmoitti käyvänsä sivuilla päivittäin. Tällöin yhteensä 58 % vastaajista ilmoitti käyvänsä jollakin valtionhallinnon verkkosivuilla vähintään kerran viikossa. Tässä selvityksessä vastaava luku on jo 83 %!”*¹⁶

Edellä kuvattu trendi jatkuu tämänkin selvityksen valossa. Vähintään viikoittain valtionhallinnon verkkosivuja kertoi käyttäneensä reilut 89 prosenttia. Lisääntyneestä käytöstä kertoo myös se, ettei kukaan vastaajista nyt ollut käyttämättä verkkosivuja lainkaan. Vuoden 2000 selvityksessä 10 % vastaajista ilmoitti, ettei käy koskaan valtionhallinnon verkkosivuilla. Vuoden 2003 selvityksessä vain 3 % vastaajista kertoi, ettei käytä koskaan valtionhallinnon verkkosivuja. Verkkosivut ovat lisänneet suosiotaan ja käyttöään siitäkin huolimatta, että toimittajat ovat verrattain usein törmänneet sivujen haavoittuvuuteen. Alla olevasta kuviosta 3 nähdään, että peräti 40 prosenttia vastaajista kertoo valtionhallinnon verkkosivujen kaatumisen tai tukkeutumisen joskus haitanneen toimittajan työtä.

Kuvio 3. Miten usein verkkosivujen kaatumisen tai tukkeutumisen on haitannut toimittajan työtä? Vastaukset prosenttiosuuksittain.



Yllä oleva kuvio kertoo verkkopalvelujen haavoittuvuudesta, vaikkakaan enemmistö vastaajista ei ole vielä törmännyt tällaisiin pulmiin toimittajan työssään. Runsas verkkosivujen käyttö luonnollisesti altistaa aiempaa useammin myös verkossa esiintyville ongelmille. Tiedon hakeminen verkkosivuilta on vakiintu-

¹⁶ Valtioneuvoston kanslian raportteja 4/2003, s. 30.

nut osa toimittajan työtä, ja verkkosivujen jatkuvasti lisääntynyt käyttö vihjaa tämän median vieläkin kasvattavan suosiotaan. Tästä näkökulmasta verkon haavoittuvuuteen on syytä kiinnittää erityistä huomiota.

Edellä esiteltyjä korkeita verkkosivujen käyttöprosentteja lukiessa herää luonnollisesti halu tietää, mitä valtionhallinnon verkkosivuja toimittajat eniten käyttävät. Viimekertaisessa selvityksessä suosituimpia sivuja olivat valtioneuvoston kanslian sivut, eduskunnan sivut, oikeusministeriön sivut, sosiaali- ja terveysministeriön sivut, ympäristöministeriön sivut ja Tilastokeskuksen sivut. Näiden lisäksi eri sivuja mainittiin hyvin hajanaisesti. Hajanaisuus tuli vastaan tälläkin kertaa. Sivut joilla toimittajat vierailivat vaihtelevat toimittajien työnkuvan ja kiinnostuksen kohteiden mukaan. Valtionhallinnon yksiköt, joiden verkkosivut saivat nyt useimmin mainintoja, olivat seuraavia:

- eduskunta,
- valtioneuvosto,
- sisäasiainministeriö,
- poliisi,
- sosiaali- ja terveysministeriö,
- ympäristöministeriö,
- oikeusministeriö,
- opetusministeriö,
- opetushallitus,
- työ- ja elinkeinoministeriö.

Kuten edellä kirjoitetusta on käynyt ilmi, toimittajien kannalta juttuun liittyvän tiedon ja haastateltavien yhteystietojen saaminen on oleellisinta. Verkkosivuilta haetaankin eniten juuri uutisaineistoja (76 % vastaajista) ja yhteystietoja (71 %). Verkkosivuilta haetaan erityisesti myös tietoja päätöksistä (46 %) ja tausta-aineistoja ja tietoja (43 %) juttuja varten. Muita vähemmän verkkosivuilta etsittyjä tietoja ovat tiedot erilaisista tapahtumista (24 %), yleistieto (21 %) ja julkaisut (13 %). Erityispalvelut, kuten erilaiset lomakkeet, tallenteet ja sää- ja tiepalvelut, ovat selvästi vähiten käytettyjä palveluita. Näitä käyttää verkossa vain kolme prosenttia vastanneista.

Kyselylomakkeella kartoitettiin myös sitä, minkä verkkosivujen kautta he yleensä etsivät ministereihin ja ministeriöihin liittyvää tietoa. Tällaista tietoa haetaan eniten suoraan eri ministeriöiden sivuilta. Liki puolet (48 %) ilmoitti, että käyttää eri ministeriöiden sivuja ensisijaisesti kun on tarvetta saada tietoa ministeriöistä tai ministeristä. Sekä valtioneuvoston että eri ministeriöiden sivuja yhdessä käyttää ensisijaisena verkkolähteenään 35 prosenttia vastaajista. Kolmanneksi tärkein web-kanava ministerien ja ministeriöiden seuraamiselle

ovat muiden tiedotusvälineiden ja STT:n ylläpitämät verkkosivut. Miltei viidenes (18,2 %) sanoo käyttävänsä näitä eniten. Pelkästään valtioneuvoston sivuilta (www.vn.fi) tietoa etsii 12 prosenttia vastaajista ja pieni vähemmistö (6 %) kääntyy muiden, ministeriöistä tai valtioneuvostosta erillisten viranomaisten kotisivujen puoleen.

Kyselyssä toimittajia pyydettiin arvioimaan myös valtionhallinnon verkkosivuja kokonaisuutena. Lomakkeessa esitettiin väittämiä, joita toimittajat arvioivat asteikolla 1–5 sen mukaan, olivatko he väittämän kanssa samaa vai eri mieltä. Vahvasti samaa mieltä olevat toimittajat valitsivat viitosen ja vahvasti eri mieltä olevat toimittajat ilmaisivat kantansa valitsemalla ykkösen. Väittämät ja niiden saamat arviot keskiarvoina käyvät ilmi alla olevasta taulukosta 7. Taulukon oikeanpuoleisessa sarakkeessa on arvioiden pohjalta tehty johtopäätös, jonka avulla ko. väittämän merkitystä voi arvioida eri valtionhallinnon viestintäyksiöissä.

Taulukko 7. Toimittajien arviot valtionhallinnon verkkosivuja koskevista väittämistä asteikolla 1–5. Mitä suurempi keskiarvo, sitä enemmän toimittajat ovat väitteestä samaa mieltä.

Tärkeimmät tiedotustilaisuudet pitäisi välittää säännönmukaisesti internetissä.	3,5	Tätä pidettiin selvästi tärkeänä.
Useimmiten käyttämilleni valtionhallinnon verkkosivuille on helppo löytää.	4,0	Näissä päästiin selvästi plussan puolelle.
Verkkosivujen tiedotteiden tilauspalvelu on hyödyllinen.	3,6	
Käyttämäni sivut ovat toimivia.	3,4	
Verkkosivut ovat ajantasaisia.	3,4	
Eri valtionhallinnon yksiköiden verkkosivut ovat toimittajille tuttuja.	3,2	Tässä jonkin verran parantamisen varaa.
Tärkeimmät tiedotustilaisuudet pitäisi välittää verkossa mieluummin videotallenteena kuin äänitallenteena.	3,0	Tasavahvasti sekä puolesta että vastaan.
Sivujen palautepostiin vastataan ripeästi.	2,9	Näissä selvästi parantamisen varaa.
Löydän sivuilta etsimäni tiedon helposti.	2,8	
Viranomaisten tärkeimmät tiedotteet pitäisi välittää toimittajille SMS-viestinä.	2,7	Näitä ei koettu erityisen tärkeiksi.
Kaikkien valtionhallinnon verkkosivujen tulisi näyttää samalta.	2,2	

Yllä olevan taulukon valmiista vastausvaihtoehdoista koostettuja tietoja on järkevää täydentää henkilöhaastatteluilla. 16 toimittajan haastatteluissa hahmotuikin muutamia keskeisiä valtionhallinnon verkkoviestintää koskevia ehdotuksia tai ajatuksia, jotka ovat ajattelemisen arvoisia. Suurin osa haastateltavien

esittämistä kehitysehdotuksista koski taustoittavan tiedon saatavuutta. Lisäksi verkkosivuja toivottiin kehitettävän siten, että jostain asiasta tietävän ja vastaavan virkamiehen yhteystiedot löytyisivät aiempaa helpommin. Haastateltavat ehdottivat, että eri virkamiesten vastuu- ja tietoaalueet olisivat sivuilta helposti löydettävissä.

Eräs haastateltu kiteytti keskeisimmät toiveet seuraavasti: *”Olisi hyvä jos pystyisi paremmin näkemään sen kuka on mistäkin asiasta oikea asiantuntija.... ...Taustoittavan tiedon saanti netin kautta vaihtelee. Tällaisen työn kannalta olisi hirveän tärkeää, että taustoittavaa materiaalia olisi netissä enemmän.”* Toinen haastateltava jatkoi samoilla linjoilla, mutta monien muiden tavoin korosti myös ajankohtaisuuden tärkeyttä: *”Kaikkein tärkeintä on, että löytyy kunnolliset yhteystiedot. Taustatietoa tulee kaivettua.... ...Ajankohtaisuus tärkeää: mitä on tulossa ja mitä just nyt on meneillään. Kalenterimaisuus on hyvä. Taustatietoja ei varmastikaan ole liikaa.”* Yksi haastatelluista korosti myös napakan ilmaisun merkitystä. Hänestä netissä kuuluu olla *”taustoittavaa tietoa, lyhyttä ja napakkaa taustapätkeä. Haluaisin lyhyet pätkät jonkin asian historiasta. Monesti tehdään täällä kiireessä ja tarvitsisi sellaista faktalaatikon tapaista muotoa.”* Asioita ja prosesseja taustoittavat linkitykset ovatkin monen toimittajan ehdotus nettisivujen suunnittelijoille.

Toimittajat korostivat, että koska uutishankinta perustuu kilpailuun, ei netistä yleensä etsitä varsinaisia skuppeja tai uutisia sellaisenaan. Sen sijaan dokumentteja, aiempia päätöksiä ja historiatietoutta tahdottiin lisää. Eräs toimittaja antoi esimerkin hänen mielestään hienoa linkittävää työtä tekevistä nettisivuista: *”Talouselämän nettisivut on sellaiset, että ne osaa linkittää. Olisi terveellistä, että (nettisivuilla) olisi selventäviä keskusteluja.”*

Valtionhallinnon viestintäsuositus tukee edellä kuvattuja toimintatapoja verkkoviestinnässä. Viestintäsuosituksen mukaan verkkoviestinnässä *”asiat esitetään sisältölähtöisesti. Kokonaisuuksien muodostamista voidaan edesauttaa linkitysten ja eri aiheiden mukaisten portaalien avulla. Eri viranomaisten yhteisissä asioissa tiedonhakijoita voidaan palvella asiakokonaisuuksittain rakennetuilla verkkosivustoilla.”*

Etenkin maakuntalehtien toimittajat kiittelivät internetin tuomaa helpotusta valtionhallinnon tapahtumien ja prosessien seurantaan. *”Uudet tietojärjestelmät on tuoneet Kuopion lähemmäs Helsinkiä kuin mitä oltiin ennen. Nyt netti tuo tietoa viiden minuutin välein. Maakuntalehti saa tiedon samaan aikaan kuin päälehti”,* eräs toimittaja sanoi. Tällainen nopeus ja reaaliaikaisuus koettiin netin vahvuudeksi myös verkkolehteä tehtäessä. Yhden haastatellun verkkotoimittajan mielestä verkkosivuja kehitetään jo oikealla tavalla. *”Uskoisin että*

suunta on parempi – verkkoviestintä on parantunut. Materiaali tulee nopeammin ja parhaimmillaan se on reaaliaikaista. Teksti on nopeimmin hyödynnettävissä, mutta tärkeissä asioissa kuva on yllättävän tärkeä. Jos on oikeasti merkittävä tiedotustilaisuus niin on tosi hyvä, jos sen voi katsoa suoraan netistä. Esimerkiksi Kanervan potkutiekkari. Toimittaja voi tehdä siitä jo monipuolisen uutisen.”

7 TOIMITTAJIEN KOKEMUKSIA JA NÄKEMYKSIÄ VALTIONEUVOSTON MEDIAPALVELUSTA

Verkkokyselyssä kerättiin toimittajien mielipiteitä valtioneuvoston Media-palvelusta. Palvelu on ollut toimittajien käytössä nykymuodossa vuodesta 2006 alkaen. Aiempaa vertailutietoa ei tästä syystä luonnollisesti ole. Palveluun on kirjautuneena noin 850 toimittaja¹⁸. Palvelua arvioi vain 55 vastaajaa: ainoastaan he ilmoittivat käyttäneensä palvelua. Kun Mediapalvelun hyödyllisyyttä pyydettiin arvioimaan asteikolla 1–5 (1=ei lainkaan hyödyllinen, 5=erittäin hyödyllinen), vastausten keskiarvoksi tuli 3,5. Tällä perusteella Mediapalvelua pidetään tärkeänä, vaikkakin haastatteluissa ilmi tullut tietämättömyys koko palvelusta kertoo vielä palvelun heikosta tunnettuudesta. Vaikka palvelussa on suuri joukko kirjautuneita käyttäjiä, voi olla, että toimittajat eivät vielä tunne palvelun sisältöjä tai eivät jostain muusta syystä hyödynnä kovin aktiivisesti sitä. Henkilökohtaisesti haastatelluista vain yhdellä toimittajalla oli kokemusta valtioneuvoston Mediapalvelusta. Enemmistö ei tiennyt palvelusta, tai ei ollut käyttänyt sitä.

Alla on listattu Mediapalvelun toimintoja verkkokyselyssä saatujen vastausten mukaan. Toiminnot ovat järjestyksessä sen mukaan, miten hyödylliseksi ko. palvelu koetaan. Kyselyssä listan vaihtoehdot oli esitetty valmiina.

1. Erityisavustajien, valtiosihteerien ja viestintäjohtajien yhteystiedot matkapuhelinnumeroineen.
2. Akkreditoituminen.
3. Vain medialle tarkoitetut tiedotteet.
4. Embargotiedotteet.
5. Kutsut.
6. Tapahtumat (kalenteritoiminto).
7. Päätösasiakirjat ja liitteet.
8. Tiedotteiden ja kutsujen tilauspalvelu.

Listassa esitettyjen palveluiden lisäksi verkkokyselyssä toimittajilta kysyttiin, ovatko he hakeneet Mediapalvelusta valtioneuvoston istuntojen päätösaineistoja. Vain 16 toimittajaa kertoi hakeneensa palvelusta näitä aineistoja. Nämä toimittajat pitivät palvelua toimittajan työn kannalta hyödyllisenä uudistuksena. Alla olevassa taulukossa on muutama kyselyssä esitetty väittämä, joita tämä pieni palvelua käyttänyt joukko arvioi varsin myönteisesti. Vastausten perusteella ainoastaan päätösten esitystavan selkeydessä on vielä parantami-

¹⁸ Arvio perustuu valtioneuvoston viestintäyksikön tietoihin.

sen varaa. Väittämiä arvioitiin jälleen asteikolla 1–5, jossa lähempänä viitosta olevat arviot kuvaavat toimittajien olleen väitteestä samaa mieltä.

Taulukko 8. Arvioita asteikolla 1–5 valtioneuvoston istuntojen päätösaineistojen esittämisestä Mediapalvelussa (1=vahvasti eri mieltä, 5=vahvasti samaa mieltä).

Väittämä	Vastausten keskiarvo
Palvelu on toimittajan työn kannalta hyödyllinen.	4,25
Päätösten sijainti verkossa tekee niistä helpommin hyödynnettäviä verrattuna paperiversioon.	4,1
Päätösaineistot ovat nopeasti Mediapalvelussa.	4,0
Päätösten esitystapa verkossa on selkeä.	3,5

8 KRIISITILANTEIDEN VIESTINTÄ JA TOIMITTAJAT

Valtionhallinnon viestintäsuosituksessa kriisitilanteiden viestintään on kiinnitetty erityistä huomiota. Hiljattain julkaistiin myös työryhmäraportti valtion kriisijohtamismallista, jossa käsitellään kriisitilanteiden viestintää.¹⁹ Viestintäsuosituksen mukaan viestinnän suunnittelussa kriisitilanteisiin on aina varauduttava. Suosituksessa kriisitilanteista kirjoitetaan seuraavasti:

”Kun viestintää suunnitellaan, varaudutaan myös odottamattomiin, tavanomaista laajempaa viestintää vaativiin tilanteisiin sujuvan viestinnän ja eri viranomaisten yhteistyön turvaamiseksi. Nämä tilanteet voivat johtua joko hallinnon ulkopuolisista tai sisäisistä syistä, kuten politiikan, talouden tai muun yhteiskunnan alueen äkillisistä tapahtumista, onnettomuudesta tai vaaratilanteesta Suomessa tai ulkomailla tai näihin liittyvistä väärinkäsityksistä tai huhuista.”²⁰

Verkkokyselyssä lähdettiin siitä, että kriisiviestintä on käsitteenä vakiintunut myös toimittajakunnassa. Viime vuosien suuria mediatapahtumia ovatkin eittämättä olleet erityyppiset kriisitilanteet – sekä ulkomailla että Suomessa. Kyselyssä toimittajia pyydettiin arvioimaan valtionhallinnon ja ministeriöiden kriisiviestinnän kehittymistä viime vuosien aikana. Toimittajille esitettiin väite: *”Valtionhallinnon ja ministeriöiden viestintä kriisitilanteissa on parantunut viime vuosina.”* Väitettä arvioitiin asteikolla 1–5, jossa 1 vastasi käsitystä ”vahvasti eri mieltä” ja 5 vastasi käsitystä ”vahvasti samaa mieltä”. Kaikkien vastausten keskiarvoksi tuli 3,82. Tästä voi päätellä, että kirkas enemmistö vastaajista uskoo valtionhallinnon ja ministeriöiden kriisiviestinnän kehittyneen aiempaa toimivammaksi.

Toimittajia pyydettiin arvioimaan kriisiviestinnän kehittymistä myös omin sanoin. Avoimena kysymyksenä esitettiin: *”Miten arvioisit valtionhallinnon ja ministeriöiden viestinnän kehittymistä kriisien näkökulmasta kolmen viimeisen vuoden aikana?”* Vastauksissa miltei jokaisessa korostettiin, että viestinnän nopeus parantunut. Silmiinpistävä on, että myös Aasian hyökyaaltokatastrofi esiintyi useassa kommentissa kriisien viestinnän virstanpylväänä. Katastrofi nähtiin eräänlaisena kriisiviestinnän uuden ajan aloittajana. Merkittävää on, että vain kahden kommentin mukaan kriisiviestintä ei ole kehittynyt. Seuraavat sitaattit vastauksista kiteyttävät toimittajien näkemyksiä:

¹⁹ Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 5/2008.

²⁰ Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 2002/6, s.10–11.

- "Tsunami opetti viranomaiset pois jäykästä itsetyytyväisyydestä. En silti tiedä, toimisiko viestintä vieläkään nopeasti, jos Suomessa tapahtuisi ydinonnettomuus."
- "Tsunami opetti ihan selvästi viranomaisia, tämä näkyi muun muassa [siinä] miten UM hoiti Malagan bussiturman tiedottamista. Jokelan tapauksessa olisi toivonut, että ministeriötasolta oltaisiin oltu aktiivisempia ulospäin."
- "On opittu kantapäähän kautta toimimaan nopeammin."
- "Malagan bussiturman setviminen osoitti, että ulkoministeriössä on opittu. Mediaa palveltiin hyvin ja tiedotustilaisuus järjestettiin ripeästi."
- "Tsunamista opittiin, miten kriisiviestintää hoidetaan."
- "Uskalletaan välittää myös tietoa, joka ei ole lopullinen totuus."
- "Tilanteiden kehittymistä seurataan entistä lyhyemmillä väliajoilla, ei odoteta enää lopullista ratkaisua ennen tiedottamista."
- "Yritystä on ollut, mutta viranomaistiedottaminen ei ole pysynyt lainkaan koventuneessa vauhdissa."
- "Tietoa tulee nopeammin kuin ennen. On ymmärretty, että tänä päivänä tietoa ei voi pantata ja median kautta tieto kulkee parhaiten ihmisille."
- "Reagointi on parantunut. Soittopyyntöihin vastataan."
- "Nopea tiedotus on tärkeää ja se on parantunut, mutta sen ei pidä olla poliittisten pisteiden keruuta, kuten Espanjan bussionnettomuuden kohdalla."
- "Virheistä on opittu. Ehkä tiedotukseen suhtaudutaan liiankin herkästi. Esimerkiksi Espanjan bussiturman tiedotus olisi varmaan hoidettu ilman pääministeriäkin."
- "Ajattele mikä ero: Inarin ohjus – tsunami – Malagan bussi. Inarista Malagaan on valovuosi! Kaikki on muuttunut."

Henkilöhaastatteluissa esiin nousseet teemat olivat samansuuntaisia edellä esitettyjen sitaattien kanssa. Nopeutta, henkilöiden tavoitettavuutta ja avoimuutta korostettiin. Seuraavat lainaukset haastatteluista antavat kuvaa toimittajien kannalta toimivista kriisitilainten viestintätavoista ja käytännöistä:

- "Jokelassa olin mukana. Kriisitiedotukseen on panostettu tosi paljon. Silloin kun sattuu jokin iso kriisi niin toimittajat haluaa tietää kaikesta kaiken. Hallituksen infossa osattiin sanoa että kuka avustustyötä koordinoi ja jne. Ne osas nopeasti kertoa oman roolinsa." – nainen, alalla 10 vuotta.
- "... ...Malagan tapauksessa viestintä toimi hyvin. On mututuntuma että järjestelmä on parantunut nyt. Itse olen tyytyväinen siihen että uhrin piteään pois median ulottuvilta. Tässä viranomaiset voivat tukea itse uhreja." – mies, alalla 25 vuotta.

- "Jos on todella kriisi päällä niin eri toimituksissa haetaan tietoa paikan päältä. On merkitystä sillä, että on sellainen ihminen joka pystyy vastamaan kysymykseen. Käytännössä se merkitsee sellaista virkamiestä, joka tuntee asian hyvin." – mies, alalla 20 vuotta.
- "Ministeriöistä on tullut minusta liian herkkähipiäisiä eikä minusta pääministeriä tarvitse lähettää kaikkiin tapahtumiin. Jotenkin meillä lähdetään liian herkästi reagoimaan. Minusta maltillisempi linja riittää. Lehdet hyökäävät ministeriöiden kimppuun ja media on asettanut hirveät vaatimukset ministeriöille." – mies, alalla 40 vuotta.
- "Tiedotusvastuuta on minusta ollut ihan hyvin. Minusta tuntuu että jostain asioista innostutaan, vaikkapa lintuinfluenssasta, ja nyt se on aivan unohdettu juttu. Mediahässäkkä aiheutti lisäkustannuksia." – mies, alalla 25 vuotta.
- "AKT:llä oli vähän aikaa sitten kokous josta tuli säännöllisesti tekstiviestiä. Se oli tehokas keino pitää ajan tasalla. Säännöllinen viestintä on tärkeä." nainen, alalla 20 vuotta.
- "Televisiotyössä on tärkeää että tieto tulee mahdollisimman nopeasti ja reaaliaikaisesti. Ei hyödytä vaikka tiedottaja antaa lausuntoja, koska se ei voi puhua tapahtuman merkityksistä." – mies, alalla 20 vuotta.
- "On tärkeää, että on tietyt henkilöt, jotka vastaa. Tiedottajien lisäksi osastopäälliköt ja neuvottelevat virkamiehet vastaisivat. Anonyymejä tyyppejä on [valtionhallinnossa] vaikka miten paljon, mutta toimittajat ei saa tietoon näitä henkilöitä." – nainen, alalla 25 vuotta.
- "Se vaikutelma, minkä olen saanut on se, että tsunamista on otettu opikseen. Toisaalta Malaga-kysymyksessä saatettiin mennä jo yli. Aihe oli sensitiivinen – sitä on sen vuoksi vaikea kritisoida." – nainen, alalla 30 vuotta.

Kuten sitaateista huomaa, journalistit odottavat selvästi tiedon nopeaa tarjontaa ja mahdollisuuksia haastatteluiden hakemiseen. Virkamiesten ja poliitikkojen toivotaan antavan tietoa avoimesti ja heiltä odotetaan tilanteen arviointia sekä vastuusuhteiden ja tapahtumien seurausten jäsentelyä. On tärkeää, että päättäjillä ja virkamiehillä on kyky ja halu antaa kasvot yhteiskuntaa kohtaville kriisitilanteille. Kriisiviestinnästä saatu uusi tutkimustieto tukee tällaista toimintamallia. Koska yhteiskunnallinen kriisi on demokratiassa aina julkinen, julkisuuden toimintamekanismien ymmärtäminen on avain hyvään kriisiviestintään. Mittavissa kriiseissä katseet kääntyvät kansakunnan poliittiseen johtoon. Tällaisissa tilanteissa vaaleilla valtuutettu ja kansalaisille entuudestaan tuttu henkilö pystyy tuntematonta virkamiestä paremmin vetoamaan kansalaisten turvallisuuden tunteeseen.²¹

²¹ Huhtala, Hannele & Salli Hakala (2007). Kriisi ja viestintä. Yhteiskunnallisten kriisien johtaminen julkisuudessa. Helsinki: Gaudeamus, s.172–183.

Toimittajien kommenteista tihkuu läpi myös epäilyjä. Uskotaan, että yksittäiset kriisiviestintätilanteet voivat saada liian suuret mittasuhteet. Yllättävän moni kokeneemmista toimittajista arvioi valtionhallinnon viestinnän ampuneen yli Malagan bussiturman yhteydessä. Toimittajat arvioivat, että tästä traagisesta tapahtumasta syntyi valtionhallinnon ja median toiminnan kautta liian suuri ja teatraalinen. Jotkut journalistit kohdistivat kritiikkiä myös poliitikkojen toiminnan motiiveihin. Epäiltiin, että poliitikkojen intressinä voi olla yritys hyötyä henkilökohtaisesti kriisiin liittyvästä julkisuudesta.

Verkkokyselyssä toimittajilta pyydettiin erikseen arvioita myös paikallisten kriisien viestinnästä. Heiltä kysyttiin: *”Miten odotat valtioneuvoston ja ministeriöiden toimivan paikallisten kriisien (esim. Nokian vesikriisi ja Jokelan kouluurmat) viestinnässä?”* Alle on koottu sitaatteja niistä toimittajien vastauksista, jotka parhaiten heijastavat kaikkien vastauksien sisältöä. Monet kommenteista ovat selvästi yleistettävissä myös valtakunnallisiin kriisitilanteisiin.

- *”Nokia: pitää tarkistaa, että kunta osaa viestiä oikein ja kouluttaa nyt seuraavien kriisien varalle. Ministeriön olisi pitänyt varmistaa, että tieto välitetään mediaan, eikä kunnan verkkosivulle jossa kukaan ei käy.”*
- *”Viestintävastuu tulisi pitää mahdollisimman lähellä käytännön tasoa, jotta viestintäihmiset oikeasti tuntisivat asian, josta kertovat.”*
- *”Avoimesti, nopeasti, mutta kuitenkin siten, ettei tieto pirstaloidu liikaa. Nykymedia haluaa kaiken mahdollisimman nopeasti, ja kun tietoa annetaan pirstaleina, se myös välitetään pirstaleina ja kokonaiskuvan hahmottaminen hankaloituu.”*
- *”Rohkeutta kertoa edes jotakin, vaikka tieto muuttuisikin. Ihmiset ymmärtävät, ettei kaikkea tiedetä heti kerralla, mutta haluavat kuulla edes jotain.”*
- *”Ministeriö voisi koota eri lähteiden tiedot luotettavaksi kokonaisuudeksi. (Vaikeaa tietysti!)”*
- *”Tietoa on koko ajan mentävä kansalaisille siitä, miten pitää toimia ja mitä pitää tehdä. Tiedotusvälineille on annettava koko ajan ajantasaista tietoa, vaikka vain lause uutta asiaa.”*
- *”Mikäli tapahtumiin ´sotkeutuvat´ valtakunnalliset yksiköt (esim. KTL, KRP) hoitavat tiedotuksensa kunnolla, ei ministeriöiden tarvitse asioihin sen kummemmin sekaantua. Oli niin tai näin voisi olla hyvä, että myös ministeriöistä tulisi tiedote, että tarpeen mukaan nämä ja nämä ihmiset vastaavat ministeriölle asiasta tuleviin tiedusteluihin. Tämä siis juuri isojen kriisien kaltaisissa tapauksissa, joissa tiedon tarve on erittäin suuri.”*
- *”Kerrotaan nopeasti kaikki oleellinen.”*
- *”Tärkeintä on ohjeistaa kunnat ja poliisi tiedottamaan, laatimaan viestintästrategiat, kriisiviestintästrategiat ja pitämään ne toimintakunnossa. On*

noloa pantata tietoa ilman mitään hyväksyttävää syytä. Tiedotusvastuut oltava selvät ja asianosaisten tiedossa. Luotettavuus, avoimuus ja nopeus ovat tärkeimmät periaatteet.”

- ”Paikallisilla viranomaisilla on epäilemättä kädet täynnä työtä varsinaisen kriisitilanteen hoitamisessa, jolloin odottaisin nopeaa tiedottamista ylempältä taholta ja toimimista linkkinä median ja paikallistason viranomaisten välillä.”
- ”Nopeasti. Mahdollisimman pian vastuusuhteet selvillä ja tieto tiedotusvälineille siitä, kuka tiedottaa. Vaikkei varmaa tietoaakaan ole, jonkun täytyy myös todentaa se, ettei paljon vielä tiedetä.”
- ”On kansalaisten sielunhoitoa ja sinällään tarpeellista, että ottavat osaa ja myötäelävät.”

Kuten toimittajien kirjaamista kommenteista näkyy, nopea tiedon ja haastattelujen saaminen on myös paikallisissa kriiseissä kaiken a ja o. Valtionhallinnolta toivotaan myös tapahtumia ja seuraamuksia koskevan tiedon koostamista yhteen. Toimittajat katsovat, että valtionhallinnolla tulee olla valmius tällaisen kokonaisnäkömyksen luomiseen.

Mutta keneltä tietoa sitten kriisitilanteissa ensisijaisesti halutaan saada? Verkkokyselyssä toimittajilta kysyttiin: *”Keneltä ministeriöissä haluaisit saada kriisitilanteissa tietoa?”* Odotus oli, että valtaosa toimittajista toivoisi saavansa tietoa mahdollisimman korkealta taholta, kuten ministeriltä tai ministeriöiden johtavilta virkamiehiltä. Yllättäen suurimmassa osassa vastauksia korostetaan, ettei tiedonantajan tittelillä tai asemalla ole väliä – pääasiana pidetään sitä, että henkilö tietää asiasta ja on valmis kertomaan siitä tiedotusvälineille. Myös tiedottajat ja viestinnän asiantuntijat mainitaan usein toivottuina tietolähteinä.

Vajaa puolisko kommenteista korostaa tiedonantajan asemaa: tietoa halutaan ministeriltä tai virkamieheltä. Aseman tärkeys liitettiin usein toimitustyön luonteeseen: uutisjuttua varten halutaan sitaatti tai lausunto korkealta virkamieheltä tai poliitikolta. Yleistäen voi kuitenkin sanoa, että akuuttien kriisitilanteiden viestinnässä toimittajat selvästi korostavat tiedonkulun nopeutta ja avoimuutta. Se, keneltä tieto saadaan, on toissijaista. Tärkeänä pidetään, että jo kertyneitä tiedon palasia tai ainakin tietoa tilanteen edistymisestä annetaan toimittajille. Toimittajille on tärkeää, että valtionhallinto osoittaa nopeasti henkilöitä (ja muita viestintäkanavia), joilla on mandaatti ja kyky viestiä kriisiin liittyvää ajantasaista tietoa.

Edellä on noussut esiin joukko toimittajien ajatuksia ja ehdotuksia valtionhallinnon kriisiviestinnän kehittämiseksi. Toimittajilta pyydettiin verkkokyselyssä

tällaisia kehitysideoita myös omana kysymyksenään. Seuraavissa sitaateissa on vielä muutama toimittajilta tullut osuva ehdotus tai ajatus. Nämä kommentit kirposivat kun toimittajilta kysyttiin: *"Miten ministeriöiden kriisiviestintävalmiuksia pitäisi kehittää?"*

- "Miettiä, mikä on oikea nopea kanava. Se ei ole ministeriön verkkosivu, vaan todennäköisesti STT, joten sinne tiedote. Ja sähköpostia koko median jakelulistalle."
- "Lisää kriisiviestintäharjoituksia, ja kustannusten säästämiseksi ne pitäisi järjestää esim. isojen valtakunnallisten pelastus- tai sotaharjoitusten yhteyteen. Nyt kaikki harjoittelevat eri tilanteissa vain paperilla, eikä koskaan ole kokeiltu miten valtionhallinnon eri toimijoiden ns. iso koneisto toimisi yhdessä."
- "Kriisitilanteissa tekstiviesti listoilla olevien toimittajien kännyköihin. Ympäri vuorokautiseen mediapäivystykseen huomiota, pelisäännöt kuntoon (Jokelan tapaus ja koululaisten kritiikki) ja kaikki ministeriössä tiedottavat. Ei niin, että vain yksi vastaa toimittajien puheluihin. Se vie aikaa. Viesti voi olla kaikilla sama."
- "Viranomaisten keskinäisen tiedonkulun parantaminen. (Nokia ja Jokela)"
- "Puhelinlinjat kuormittuvat ja tukkeutuvat kriisitilanteessa helposti."
- "Ajantasaista tietoa verkkosivujen kautta sekä toimittajille (esim. extranet-palvelut) että kansalaisille."
- "Siis koneiston pitäisi olla kunnossa jatkuvasti."

9 LOPPUPÄÄTELMIÄ VERKKOKYSELYN JA HAASTATTELUJEN HEDELMISTÄ

Tämä raportin viimeinen luku toimii sekä haastattelujen keskeisimpien terveisten välittäjänä että lyhyenä yhteenvetona edellä esitetyistä viestinnän haasteista ja tavoitteista. Valtionhallinnon viestintäsuosituksen (2002) mukaan *”viestintään vaikuttavat samat tekijät ja odotukset kuin hallintoon yleensäkin. Avoimuus, kansalaiskeskeisyys, osallistuminen ja vuorovaikutus ovat olennaisia tavoitteita. Hallinnon odotetaan toimivan myös tehokkaasti ja tuloksellisesti sille kuuluvien tehtävien hoidossa. Tämä edellyttää tavoitteellista, suunnitelmallista, koordinoitua ja ammattimaisesti toteutettua viestintää.”*²² Tämä viestintäsuosituksessa tehty viestinnän ja hyvän hallinnon rinnastus näkyy myös toimittajien ajattelussa. Koska toimittajat ovat julkishallinnon ulkopuolisia toimijoita, he rakentavat ja etsivät merkityksiä ja tietoa vuorovaikutuksessa valtionhallinnon kanssa. Hyvä ja toimiva hallinto näyttäytyy journalistin perspektiivistä ensisijaisesti hyvänä ja toimivana viestintänä.

Vuoden 2002 viestintäsuosituksessa viestintä nähdäänkin erottamattomana osana hallintoa: hallinnon merkitykset ja toiminta rakentuvat viestinnässä ja vuorovaikutuksessa. Hallinnon organisaatioiden näkökulmasta viestintä lieneekin syytä ymmärtää laveasti kaiken toiminnan edellytyksenä. Julkisuusteoreettisessa keskustelussa toimittajien tapa ymmärtää ja lähestyä julkishallintoa liittyy erilaisiin tapoihin nähdä hallintoon liittyvää valtaa. Voi sanoa, että journalismin tekijät näkevät julkishallinnon vallan kommunikatiivisena valtana, joka ei perustu hallinnolliseen auktoriteettiin sinänsä vaan enemmänkin erityisenä potentiaalina osallistua julkisuuden, julkishallinnon ja kansalaisyhteiskunnan yhteispeliin.²³

Julkishallinnolla on toimittajien näkökulmasta erityistä potentiaalia ruokkia ja suunnata kansalaiskeskustelua julkisuudessa. Julkishallinnon toimijoita ei näin nähdä erityisessä auktoriteettiasemassa suhteessa julkisuuteen. Pikemminkin toimittajat näkevät julkishallinnon rakentuvan riippuvaisena julkisuudesta, jossa journalismilla on keskeinen rooli. Haastatteluissa tästä roolista ei kuitenkaan puhuttu ylivalentana suhteessa julkishallintoon: pikemminkin toimittajat toivoivat

²² Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 2002/6, s. 11.

²³ Ks. Heikkilä, Heikki (2001). Ohut ja vankea journalismi. Kansalaisuus suomalaisen uutisjournalismin käytännöissä 1990-luvulla. Tampere: Tampere University Press.; Reunanen, Esa (2003). Budjettijournalismi julkisena keskusteluna. Tekstianalyttisiä näkökulmia suomalaiseen ja ruotsalaiseen budjettikirjoitteluun. Tampere: Tampere University Press. ; Habermas, Jürgen (2005): Julkisuuden rakennemuutos. (Saks. alkuteos *Strukturwandel der Öffentlichkeit*, 1961). Suom. Veikko Pietilä. Tampere: Vastapaino. ; Arendt, Hannah (2002). *Vita activa*. Ihmisenä olemisen ehdot. (Engl. alkuteos *The Human Condition*, 1958.) Tampere: Vastapaino.

suopein sanankääntein virkamieskunnalta vahvempaa siirtymää kohti keskus-televuutta.

Operatiivisella tasolla, esimerkiksi ulkoista viestintää tehtäessä, viestinnän ymmärtäminen toiminnan perustana ja rakentajana auttaa ennen muuta ymmärtämään toimittajien lähtökohtaa. Kieltäytyminen kommentoinnista, tiedon saannin vaikeus tai epäselvyys oikean asiantuntijan löytymisessä uhkaavat jättää toimittajan täysin hallinnon kontekstin ulkopuolelle. Haastatteluissa kävikin ilmi, että julkista työtä tekevien toimittajien mielissä tällainen ulossulkeminen, vaikkakin hetkellisesti, herättää erityisen suurta närää. Toimittajat ymmärtävätkin työnsä yhdeksi keskeiseksi tavoitteeksi hallinnossa syntyvien merkitysten jakamisen yleisölleen eli kansalaisille. Kun tämä työ hankaloituu julkishallinnon ulkoisen viestinnän pätkiessä, syntyy journalisteille vaikutelma huonosta hallinnosta. Kuten eräs toimittajista sanoi, tällöin *”virkamiehet usein unohtavat että mitä varten he ovat olemassa.”* Miltei kaikissa haastatteluissa esiintyi toive, että valtionhallinnossa ymmärrettäisiin ulkoinen viestintä useammin kokonaisuutena, jossa toimittajilla ja virkamiehillä on yhteinen viestintätavoite. Tämä tavoite on avoimuus ja keskusteleavuus, myös valtionhallinnon julkisuuden näkökulmasta kielteisissä asioissa.

Käytännön viestintätilanteissa toimittajat löysivät puutteita myös itsestään. Monet haastatteluista mainitsivat, että journalistien käytös on paikka paikoin turhan aggressiivista eivätkä toimittajat huomioi riittävästi virkamiestyön rajoitteita. *”Virkamiehet on liian varovaisia ja toimittajat liian aggressiivisia. Tässä on tätä sovittamattomuutta jolla yritetään lehteä myydä. Liitän tämän kaupallisuuteen”*, eräs haastatteluista totesi. Toimittajien nopea tiedontarve ja virkamiesten pyrkimys viimeisteltyyn ja vasta oman organisaationsa jo läpäisseen tiedon levittämiseen synnyttävät joskus erimielisyyksiä.

Toimittajakunnassa kuitenkin tiedostetaan virkamiesten osittain eriävät amatilliset intressit. Eräs toimittajista ehdotti ratkaisuksi koulutusta. *”Ei se ole vieläkään riittävän avointa. Pitäisi aina olla jokin mietintö ihan valmis ennen kuin uskalletaan sanoa. Miksei voisi edes suuntia antaa. Pitäisi olla enemmän koulutusta siitä mitä voi sanoa omasta alastaan.”* Eräs toinen journalisti kiinnitti huomionsa asioiden ennakoitavuuden parantamiseen. *”Jos ministeriö julkistaa asiakirjoja ja raportteja, olisi hyvä että niistä kerrotaisiin etukäteen. VM:ssä on tosin sellainen kulttuuri, että sieltä ei kerrota mitään valmisteilla olevista asioista. Tämä kritiikki menee enemmän ministereille. Keskenäisistäkin asioista voisi kertoa kuitenkin sen mitä tiedetään.”*

Edellä esitetyssä kommentissa mainittu seikka on noussut vahvasti esille myös tutkimuksen muissa osissa. Yhteenvetona voikin sanoa, että juuri tällainen

keskeneräisten ja suunnitteilla olevien asioiden viestiminen herättää toimittajakunnassa erityisellä tavalla arvostuksen ja keskustelevuuden tunteen. Yksi haastateltava tiivistä tätä ajattelua seuraavasti. *“(Avoimuus) toimii ja ei toimi. Ei me nyt ihan kärjessä olla, mutta aika lähellä. En itse odota, että joku virkamies kaikkia kertoisi. Olisi hyvä sanoa rehellisesti mitä voi sanoa ja mitä ei voi.”*

Jotkut haastateltavat nostivat esille puutteita eritoten valtionhallinnon kannalta kiusallisten tai muutoin kimuranttien asioiden viestinnässä. Eräs toimittaja summasi tätä pulmaa seuraavasti. *“(Tietoa) varmaan voisi saada paremminkin. Perustietoa saa hyvin. Mitä hankalammaksi menee asiat niin sitä nihkeämmin saa tietoa. Byrokraattisuuteen törmää silloin tällöin. Ihmisiä pompotellaan paikasta toiseen ja ollaan hyvin varovaisia sen suhteen että kaikki lausutaan vain omalla tontilla. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että ei löydy vastuuta kollektiivisesti, vaan se on yhdellä henkilöllä, joka on byrokratian huipulla. Kaikki eivät vielä ymmärrä, että kaikki ovat toimittajan näkökulmasta kasvoja.”*Tässä sitaatissa näkyy toimittajille tärkeä avoimuus ja halukkuus tiedon jakamiseen asemasta riippumatta.

Monet haastatelluista toivoivatkin, että keskustelevuutta edistettäisiin järjestämällä enemmän vapaamuotoisia ja epävirallisempia keskustelumahdollisuuksia virkamiesten ja toimittajien välille. Taustakeskustelut, toimittaja-aamiaiset, muut virka-aikaan järjestetyt taustatilaisuudet ja epämuodollisemmat illanvietotkin mainittiin toimittajakunnassa erittäin tärkeinä journalistin työtä tukevinä foorumeina. Toimittajat pitivät tärkeänä, että vuorovaikutus virkamiesten kanssa ei aina ole johtamassa jutun tekoon. Tämän nähtiin auttavan sekä virkamiestä avoimempaan taustoittavaan keskusteluun että toimittajaa asiakonaisuuksien hahmottamisessa.

LIITE 1 SUOSITUKSIA TUTKIMUKSEN POHJALTA VALTIONHALLINNON VIESTINNÄN KEHITTÄMISEKSI

Seuraavien suositusten lähtökohtana on tutkimus *Joukkoviestinten kokemuk-
sia valtionhallinnon viestinnästä* (Helsingin yliopisto/CRC 2008). Tutkimuksen
pohjalta voi suositella valtionhallinnon viestinnän kehittämistä vastaamaan en-
tistä paremmin joukkoviestimien tarpeita ja odotuksia. Tutkimuksen perusteel-
la palveluja kehitettäessä on erityistä huomiota kiinnitettävä

- viestinnän nopeuteen,
- viestinnän avoimuuteen ja keskustelevuuteen,
- viestinnän selkeyteen,
- viestinnän monipuoliseen ja monimuotoiseen saatavuuteen,
- palvelun henkilökohtaisuuteen, sekä
- viestinnästä vastaavien tavoitettavuuteen,

Lisäksi vastauksissa korostui tarve parantaa viestintää:

- lainsäädäntöä koskevissa asioissa,
- päätösten vaikutuksia koskevissa asioissa,
- verkkosivujen taustoittavan tiedon ja asioita ja päätöksiä taustoittavien linkitysten lisäämisessä (esim. aiemmat päätökset, aiheeseen liittyvät muut aiemmat julkaisut ja tiedotteet, myös mahdollinen hiljainen tieto eri hankkeiden yhteyksistä),
- valmisteltavana olevista asioista.

Valtionhallinnon viestinnän kehittämiseksi tutkimuksen pohjalta voi esittää seuraavia käytännön toimenpiteitä:

1. Verkkoviestintä on noussut nopeasti tärkeimmäksi joukkoviestimien tiedonlähteeksi. Se on myös nopeudessaan ajanmukainen viestintäkanava. Siksi kaikessa valtionhallinnon viestinnässä on turvattava reaaliaikainen, 24 tuntia vuorokaudessa toimiva viestintäpalvelu.
2. Joukkoviestimillä on nykyään käytössään useita viestintätekniikoita myös tiedonhankinnassaan. Kaikessa valtionhallinnon viestinnässä on huomi-
oitava se, että paras tulos saavutetaan käyttämällä hyväksi eri viestintämuotoja monipuolisesti. Mitään tekniikkaa ei pidä sulkea pois. Tämä edellyttää teknisten valmiuksien turvaamista.

3. Viestinnän nopeuden takaamiseksi kaikille valtionhallinnon yksiköille on turvattu mahdollisuus ottaa tekstiviestintä käyttöön välitöntä tiedottamista vaativissa asioissa. Avoimuutta parantaa se, että erilaiset tiedotustilaisuudet lähetetään suorana esityksenä verkossa, ja että ne ovat tallenteina jälkikäteen noudettavissa Podcast-lähetysten muodossa. Viestintäyksikköjen palvelukykyä voidaan parantaa vain lisäämällä tiedotushenkilökuntaa. Viestinnästä vastaavien tavoitettavuuden kannalta tämä merkitsee viestinnän varallaolojärjestelmän tehokasta turvaamista kaikkina aikoina. Koska valtionhallinto kilpailee viesteillään muun viestinnän kanssa, hyvä viestinnän suunnittelu, sanottavan asian selkeys ja nopea mediapalvelu ovat kehittämisen tärkeimmät asiat.
4. Valtionhallinnon ja joukkoviestimien tiiviiden ja hyvien yhteyksien merkitys on korostunut viime vuosina, mitä kokemukset useista eri kriisitilanteista osoittavat. Mediasuhteiden merkitys tulee jatkossakin korostumaan. Siksi on välttämätöntä, että valtionhallinnon viestinnälle turvataan riittävät resurssit. Tämä koskee erityisesti verkkoviestinnän kehittämistä sekä ympärivuorokautisen viestintäpalvelun turvaamista. Myös yleistä tietoisuutta edellä kuvatuista toimittajien tarpeista ja toiveista sekä median tehtävistä ja työskentelytavoista tulee lisätä valtionhallinnossa. Tämä voisi tapahtua sekä koulutuksen että sisäisen viestinnän keinoin.

LIITE 2 AVOIMISTA KYSYMYKSISTÄ SAADUT ESIMERKIT HYVISTÄ JA HUONOISTA VIESTINTÄTILANTEISTA

Lainaukset esitetty alkuperäisessä muodossaan, jossa toimittajat kirjasivat ne nettilomakkeeseen. Muutama henkilön paljastava nimitieto on poistettu.

Anna lyhyesti kuvailemalla esimerkki kokemastasi tilanteesta, jossa valtionhallinnon viestintä (tiedottajan apu, hyvä tiedote, verkkosivut yms.) auttoi sinua jutun teossa.

- Tiedottajan kautta yleensä pääsee eteenpäin oikealle ihmisille, joskin virkamiehiä on joskus hankala tavoittaa (kokoukset, virka-aika, viestintävastuut yms)
- Verkkosivut auttavat joka päivä. Tiedottajat ja monien yksiköiden johtajat sekä erityisesti suunnittelijat ovat olleet tavoitettavissa myös virka-ajan jälkeen, jos jättää soittopyynnön. Ja ovat väentäneet rautalangasta asiaa, jos ei ole heti ymmärtänyt.
- Edellisen vastakohtana korkeassa asemassa oleva henkilö otti itse yhteyttä kuultuaan kyselystäni myös sisäministeriön alaa olevassa asiassa.
- Terveystieteiden tutkimuskeskuksen tiedotteet hyvin tehtyjä. valmista sähkömateriaalia
- Oikeusministeriön verkkosivut ovat usein avuksi.
- verohallinnolta olen saanut hyviä vastauksia sähköpostilla (tosin joskus en ole saanut mitään vastausta)
- Opetusministerin toimittajatapaaminen 23.4. oli loistava siinä mielessä että siellä jaettiin yksituiskohtainen muistio kaikista ministeriössä meneillään olevista hankkeista aikatauluineen, selkeine kuvauksineen ja yhteyshenkilöineen. Loistava uutissuunnittelun apuväline.
- Viimeisin tapaus taitaa olla, kun tein pääkirjoitusta kansanedustajien avustajajärjestelmästä. Sain eduskunnan tiedotuksesta todella nopeasti pyytämäni faktat.
- TEMistä tulee minulle kaikki tiedotteet ja niitä tuleekin tosi runsaasti. Hyvä niin, niistä on helppo poimia omalle lehdelle ja yhteisölle tärkeät.
- Budjetti- ja lisäbudjettimateriaalit valtioneuvoston mediapalvelussa
- Stm, jonka viestinnän kanssa olen enimmäkseen tekemisissä, opastaa kyllä auliisti, kunhan heidän kanssaan vain pääsee kontaktiin. Nettisivujen kautta on vaikea löytää viestinnän yhteystietojakaan.
- Monissa tilanteissa valtionhallinnon tiedotteet auttavat jäsentämään kokonaisuutta, vaikka toivomisen varaa on. Ainakin radiosähkeen niistä pystyy tekemään valmiiksi odottamaan embargon laukeamista.
- Monta kertaa olen saanut aineiston ennalta.

- Tilastokeskuksen tietopalvelut.
- Verohallinnon tiedottajat ovat erittäin avuliaita, haastateltavat löytyvät nopeasti. Hyvää palvelua!
- Puutiaisavokuu-juttuun sain hyvät tiedot KTL:n nettisivulta ja myös viestintäosasto auttoi.
- Pääesikunnan viestintäosasto auttoi löytämään oikeat asiantuntijajohmiset vaikeaa kansainvälisen politiikan ongelmaa (Sudan) koskevaan juttuun. UM ja muut ulkopolitiikan toimijat kieltäytyivät, koska eivät halunneet ottaa kantaa poliittisesti valmistelemattomaan asiaan, vaikka toimittaja ei etsinytkään mielipidekommentaattoria vaan alueen geopolitiikan asiantuntijaa. Muutenkin Pääesikunnan kautta on viime vuosina löytynyt yllättävästi hyviä ja osaavia, esim. sotakorkeakoulun tutkijoita joilla on siviilejäkin kiinnostavia näkemyksiä kansainvälisiin asioihin. Tosin nyt kun PE:n tiedotuksessa on vuodenvaihteessa 2007–08 ollut paljon henkilövaihdoksia, palvelun taso on (toivottavasti vain hetkellisesti) laskenut.
- Tiedottaja tiesi heti kolme henkilöä vastaamaan lomalla olevan sijasta.
- Viimeisin esimerkki on se, että sisäministerin avustajan kanssa yhteistyö sujui erittäin helposti.
- Viestinnän tiedottaja oli korvaamaton apu esim. viime viikolla, kun etsin ihmistä joka tietää tietyistä asioista.
- Tiedottajat auttavat usein kaivamaan esiin tarvittavan henkilön.
- en muista
- Ex-ministerin (nimi poistettu) haastattelu. Kaikki asiatiedot ja faktat piti juttua varten etsiä netistä. Vaikka tapasimme (nimi poistettu) kanssa, hän ei osannut asioita kertoa.
- käräjäoikeuksien uudistamista koskeva tieto tarkentui ministeriön sivuilla oleesta esityksestä tehdystä referoinnista
- Olen ylipäättään saanut tarvitsemani tiedon valtionhallinnosta. Johtuu kaikesta siitä, että otan aina yhteyttä ministeriin tai tiedotuspäällikköön. Silloin asia toimii.
- Eduskunnan palvelu lähettää sähköpostiin ilmoitus vastavalmistuneista valiokuntalausunnoista ja -mietinnöistä on aivan oivallinen.
- Esimerkinä huhu, että terroristijärjestön pommirekka olisi ollut läpikulmatkalla Suomen läpi. Suposta löytyi SM:n tiedotuksen kautta erittäin nopeasti vastaaja sunnuntai-iltanakin.
- Hallituksen politiikkaohjelmista kerrotaan aika hyvin.
- Yleensä tiedotus toimii hyvin.
- Viestintä toimii teknisesti niin hyvin, että siitä on apua päivittäin, erityisesti eduskunnan tiedotuksesta. Myös useimmat ministeriöt toimivat moitteetta.
- Oikeusministeriön taustatietoisuudet ja Ohoi-lehti ovat hyviä taustoittajia.

- Esimerkiksi Temmin tiedostuspäällikkö osasi ohjata minut oikean henkilön juttusille, kun keksi yhden juttuaiheen.
- tiedottajien vinkkaukset, mitä on tulossa. tiedotteeseen lisätietojen antajaksi saadun virkamiehen on todella saanut kiinni ja hän on tulkinnut selvällä suomen kielellä, mistä asiassa on kysymys. luvattoman usein lisätietojen antajaa ei kuitenkaan tavoita. jos henkilö on sellaiseksi ilmoitettu, hänen pitäisi myös olla tavoitettavissa.
- Tiedottaja löysi haastateltavan.
- Ministeri Jari Vilén aikoinaan, loistava tiedottaja, apu monenlaisissa asioissa useita kertoja
- Hyvät luottamukselliset suhteet ovat useasti auttaneet hyvän jutun onnistumisessa, ts. olemme saaneet embargolla tietoa.
- malaga
- Ministeriön yms. verkkosivuilla helppo ja tehokas haku esim. vanhoista tiedotteista on tärkeä ominaisuus.
- vvm:n tiedotetilauspalvelu
- Ikävä kyllä ei muistu mieleen – ei johdu siitä, ettei onnistuneita tilanteita olisi.
- Hyvä tiedottaja on monesti hankkinut langan päähän tarvittavan asiantuntijan. Verkkosivujen ja sivuilta löytyvien tiedotarkistojen kautta on usein saanut arvokasta taustatietoa.
- Ympäristöhallinnon sivuilla kosolti tietoa ja virastoissa palveluaitiutta. Myös rajavartiolaitos/merivartiostotarvittaessa avulias ja tiedotusmyönteinen, poliisin, rajavartiolaitoksen ja tiehallinnon ajankohtaistiedotus nettisivuilla ok. Opetusministeriön virkamiehet yleisimmin vastaavat soittopyyntöihin.
- Paras-hankkeesta kerrottu ahkerasti, vaikka asia on hankala ja hiemantyyssä. Tärkeä toki. EU:iin liittyvistä asiasta tulee hyvin tietoa.
- Erästä juttua tehdessäni sisäministeriön tiedottaja kokosi ansiokkaasti ison listan pyytämiäni tietoja ja meilasi ne minulle.
- Oikeusministeriön tiedotteet viranomaistahojen yhteystietojen muuttuessa
- Tekesin tiedotteet
- Tiedottaja lähetti nopeasti tausta-aineistoksi pyytämäni kirjan.
- OPM:lta saa ajantasaista tietoa tiiviissä paketeissa ja sivut ovat kattavat
- Eipä muistu mieleen.
- Maa- ja metsätalousministerin avustajat ovat lähettäneet nopeasti ministerin puheita pyydettyä.
- MMM:n tiedotteet ovat parantuneet ja selkeytyneet, kerrotaan jo usein asioista kansalaisen kannalta eikä vain viranomaisvinkkelistä
- Tiedotteet (STM, TEM, Kansanterveyslaitos), joissa asia on esitettyä tiiviisti ja jossa on linkki varsinaiseen tiedotteeseen ja lisätietoihin.

- MMM:n tiedotteista on useimmiten apua. Tike lähettää sähköpostilla tietoa, että jostain asiasta on enemmän tietoa heidän sivuillaan.
- Tein juttua EU:n avioerolakiehdotuksesta ja Suomen kannasta siihen. Eduskunnan ja oikeusministeriön nettisivuilta sain tiedotteen ja yhteyshenkilöiden yhteystiedot. Puhelimitse palvelu oli nopeaa ja ystävällistä.
- UM: kirjeenvaihtajapalvelu on erinomaisen hyvä
- VNK:n minulle henkilökohtaisesti järjestämä puhelinyhteys Brysselin huipukokoukseen. Aivan loistavaa palvelua.
- Jokela erinomaisesti

Anna lyhyesti kuvailemalla esimerkki kokemastasi tilanteesta juttua tehdessä, jossa valtionhallinnon viestintä mielestäsi epäonnistui.

- Tietoa joutuu kaivamaan nettisivuilta ja tiedottajilta kysymään oikeaa haastateltavaa. Kieli on koukeroista ja vaikeasti ymmärrettävää.
- Poliisi Jokelassa. Tietoa epäilystä tekijästä ja uhrimäärästä oli aiemmin, kuin kerrottiin. Ei kentällä toimivan poliisin tarvitse niitä selvittää, mutta onhan poliisilla muuallakin väkeä.
- Tein juttua poliisihallinnon uudistamisesta. Sisäministeriöstä ilmoitettiin tavoittelemani henkilön avustaja vastasi hänen olevan paikalla. Hän ei vastannut minulle itse eikä myöskään soittopyyntöön. Kommenttia en tietenkään saanut.
- Sosiaali- ja terveysministeriössä taso romahtanut. Tiedotteet jatkuvasti byrokraattisia, hunosti aukeavia ja usein ne tulevat viime tipassa.
- Korkean tahon virkamiehiä ja - naisia ei syystä tai toisesta saanut kiinni.
- Hälytyskeskuksessa ilmenee toisinaan nihkeyttä antaa tietoa onnettomuuksista.
- Presidentti antoi kommentin Ylelle, mutta ei muille. Ei edes STT:lle, jonka kautta se olisi ollut muiden käytettävissä.
- Ei välttämättä viestintäorganisaatio, mutta ministereiden erityisavustajia on joskus kiireisissä tilanteissa toivottoman vaikea saada kiinni
- Ministeriöiden www-sivujen hakukoneet eivät aina toimi toivomallani tavalla.
- Terveyskeskus- ja päiväkotimaksujen uudistuksen oikea sisältö (esimerkki huhtikuulta 2008)
- Pääongelma on freetoimittajan kannalta se, että valtionhallinnon viestintä on tottunut asioimaan vain toimitusten kanssa. Silti kirjoittajista suuri osa on vapaita toimittajia, jotka helposti sivuutetaan kokonaan.
- Tiedotteiden osalta törmää monesti siihen, että teksti on erittäin kapulakielistä ja kaukana kansantajuisesta ja kansalaisia palvelevasta tiedottamisesta. Toinen ongelma ovat tutkimukset, raportit yms. jotka ovat saata-

villa embargollisena usein vasta julkaisua edeltävänä päivänä. Näin niihin ei ehdi perehtyä, ellei herää aamuyöllä lukemaan aineistoa.

- Pyysin tiedotetta ennalta. Juttuni oli valmis 4 tuntia ennen tiedotetta.
- Työeläkeuudistus esiteltiin liian myönteisenä.
- Tasavallan
- Tiedote kirjoitettu siten, ettei asiasta ymmärrä yhtään mitään (usein VM)
- Ei yksittäistapausta, mutta yleisesti nettisivujen huono luettavuus ja epäyhtenäisyys (esim. ministeröt)
- mahd. ajoissa tiedottaminen tärkeitä.
- Asia on tiedossa viestimissä, mutta viraston/ministeriön nettisivuilla asiasta ei ole vielä halaistua sanaa. (Tapahtunut pari kertaa, en muista tarkemmin missä yhteydessä. Kyllä sieppasi, kun piti soittaa viranomaiset läpi.)
- Turhan tärkeilevät virkamiehet ovat kamalia 'yhteistyökumppaneita'. Ministeri [nimi poistettu] edellinen avustaja oli tällainen.
- STM:n tiedotteet ovat useimmiten ministerien puheita, mutta valmisteilla olevista asioista ei kerrota mitään.
- Vastuuhenkilöitä on usein vaikea tavoittaa, soittopyyntöihin ei usein vastata.
- WinCapita/WinClub huijaus, jossa RATA ja KRP piiloutuivat pitkään turhanaikaisen jargonin taakse, kun oli ilmeistä, että yhteystiedoton huijariklubi oli onnistunut houkuttelemaan tuhansia ihmisiä mukaansa. Ainoa taho, joka tuossa tapauksessa onnistui, oli sisäasiainministeriön ase- ja arpajaisyksikön Jouni Laiho.
- Ns. Kanervan tekstiviestirumba. Olin ko. kuumimman ajan sairaalassa ja seurasin television välityksellä tapahtumien kulkua. Vikahan ei ollut valtionhallinnon tiedotuksessa, mutta ihmettelemään jäi miten taitamattomasti Kanerva menetteli yrittäessään pitää kiinni ministerin pallistaan.
- usein ei mitään vastausta soittopyyntöihin
- Ympäristöministeriön sivulta puuttuu toimiston lankapuhelin. Sihteeri oli Pietarissa eikä vastannut kännykkäänsä, mutta mitään muuta numeroa ei ollut tiedossa.
- Kuusamon EVO:n vesitalouslupahakemus ei löytynyt ympäristöviranomaisen sivuilta annetusta osoitteesta, eikä muualtakaan verkosta vaikka julkaistava ilmoitus nähtäville panosta antoi osoitteen
- Paikallistaso horjuu toistuvasti valtionhallinnossa. Ei uskalleta sanoa, annetaan tiedottaminen esimiehen tehtäväksi, vaikka tällä ei olisi minkäänlaista tietoa asiasta. Ns. osaavat virkamiehet evästävät esimiehen ja tulos on, mitä on.
- Valtioneuvoston käsittelyssä oli asia X, joka oli lähtöisin ministeriöstä Y. Kyseisen ministeriön tiedottaja väitti puhelimitse, ettei tiedä asian etenemisestä mitään, saatiikka että tietäisi saman päivän aikana tuloillaan mahdollisesti olevasta tiedotteesta. Tiedote aiheesta tuli pari tuntia keskustel-

lun jälkeen, ja myöhemmin käymissäni kulissikeskusteluissa selvisi, että kyseinen tiedote oli luonnollisesti kirjoitettu ministeriössä Y, vaikka se tuli-kin valtioneuvoston kanslian tiedotuksen kautta. Kulissikeskusteluissa kävi myös ilmi, että kyseinen tiedottaja oli ollut asiasta tietoinen, mutta päätti syystä tai toisesta valehdella näin mitättömässä asiassa. Aivan käsittämätöntä touhua.

- Yleensä ko. vastuuhenkilön saa puhelimeen antamaan pari täydentävää kommenttia, mutta ei aina.
- STM:ssä toimivasta sosiaaliturvan kokonaisuudistuksesta ei kerrota juuri mitään, vaikka se tulee vaikuttamaan kaikkien kansalaisten elämään.
- Yleensä tilanteet, joista ei vielä haluta tiedottaa, mutta jotka syystä tai toisesta on toimittajan tiedossa.
- Nykyisen hallituksen poliittinen viestintä on epäonnistunut esimerkiksi päivähoitomaksujen korotuksesta molemmilla kerroilla, kun asiaa käsiteltiin. Ensin epäselvä tavoite (nollamaksuluokan poisto), sitten epäselvät vaikutukset (maksu alenee useilla).
- Pääsiäisen molemmiin puolin viraston vastuulliset henkilöt olivat lomilla eli tavoittamattomissa!
- VM:n tiedotukseen en saanut yhteyttä. Sähköposteihin ei vastata. Kun olen saanut yhteyden (tiedotuksesta vastaava), haastateltavia on kyllä osattu suositella.
- Ministerin lausuntoa vaikea saada sos ja terveysministeriöstä ja viestintäministeriöstä
- tiedotteet esim. lainuudistuksista usein vaikeaselkoisia ja siksi tulkinnanvaraisia.
- Haastattelin erästä virkamiestä liittyen valmisteilla olevaan lakiin. Virkamies antoi ymmärtää, että häntä oli jo asiasta haastateltu toiseen lehteen, ja että minun olisi pitänyt tehdä oma juttuni ko. jutussa olleiden tietojen pohjalta. Virkamies suhtautui koko haastattelun ajan minuun erittäin tyyneästi, ja tietojen lypsäminen hänestä oli vaivalloista.
- Viestintä ei pystynyt auttamaan tarvitsemani tiedon etsimisessä.
- Kaakkois-Aasian tsunami
- tsunami
- Vastuuhenkilön löytäminen akuutissa jutuntekutilanteessa. Jos tiedotuksessa ei kukaan vastaa, joutuu turvautumaan puhelinkeskukseen ja hakuumuntaan.
- En nyt osaa yksilöidä tapausta, mutta usein päätösten tuloa nettisivuille saa odottaa turhan kauan.
- Tsunami. Jokelan koulusurman yhteydessä tietojen panttaaminen (lääkäri antoi tiedot, kun poliisi panttasi).
- Kokemuksia on lukuisista eri tilanteista, joissa on pompoteltu henkilöltä toiselle ja edelleen kymmenennelle, eikä asioista tietävää ja vastaavaa

henkilöä ole löytynyt muutamassakaan päivässä, vaikka asia olisi ollut akuutti. Välillä tilanteista on jäänyt tunne, että langan päässä kyllä on asiasta tietävä henkilö, joka ei kuitenkaan halua tai ei organisaation sisäisen hierarkian vuoksi saa siitä kertoa.

- Yhteyden saanti sähköisen median nopeuteen nähden joskus hidasta. Yleistyneet valtakunnalliset puhelinnumerot johtaneet siihen, että oikeaa paikallista asiantuntijaa joskus vaikea löytää, etenkin kiireisissä asioissa luukulta luukulle pomputtelu todella harmillista.
- Tsunami, hidasta. Organisaatio pielessä erityisesti kansalaisten osalta.
- Etsimme asiantuntijaa puolustushallinnon puolelta kommentoimaan erästä uutista ja ministeriö ilmoitti monen tunnin jälkeen, että eivät voi auttaa. Tai itse asiassa piti soitella perään!
- Muutama kirjoitusvirhe tekstissä aiheutti vähän päänvaivaa
- Metsätalouden tuet
- Useinkaan toimittaja ei ole yhteydessä tiedottajaan vaan suoraan virkamieheen. Virkamies taas saattaa kieltäytyä antamasta tietoa valmisteilla olevista asioista. Lisää koulutusta tiedottamisen pelisäännöistä ja vaiimuuden vaatimuksesta virkamiehille!
- www-sivuilla yhteystiedot on valtaosalla viranomaisista piilotettu harvinaisen hyvin
- Erään laitoksen 125-vuotistapahtuma, johon kutsua ei tullut ja sen järjestelyjä pyrittiin päätoimittajalta jopa salaamaan...?
- Lakiehdotukset ovat olleet hyvin epäselviä ja vaikeasti tulkittavia. Presidenttiforumin puheita ei ollut etukäteen saatavissa, joka teki forumin seuraamisen hankalaksi.
- Esim. Evirasta on mahdotonta löytää mistään asiasta vastaavaa, joka kerta pallotellaan pitkään henkilöltä toiselle
- 1) Eduskunnan sivuilta on vaikea löytää tietoa lakiasioihin perehtymättömältä. 2) Ympäristöhallinnon samat sivut viidellä toimijalla on sekava ratkaisu. 3) Sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivut ovat vaikeaselkoiset.
- Evira tiedottaa jotain nettisivuillaan. Jos ei saa tietoa, että nettisivulla on uutta tietoa, ei osaa eikä voi käydä joka päivä katsomassa varmuuden vuoksi.
- Materiaalia suomalaiste PISA-menestyksestä brasilialaista lehteä varten löytyi helposti
- Ei vastausta soittopyyntöön.
- Työministeriön viestintä toimi paremmin ennen superministeriötä.
- Pääosin Natoon liittyvä viestintä

LIITE 3 VERKKOKYSELYLOMAKE



Eurooppalainen huippuyliopisto



Kysely toimittajille. Kysely tulee täyttää kerralla, vastaamiseen menee noin 10 minuuttia.

Toimittajakysely 2008

Kysellä kartoitetaan toimittajien kokemuksia valtionhallinnon viestinnästä. Kyselyssä selvitetään julkishallinnon viestinnän toimivuutta kokonaisuutena. Siinä kysytään myös tiedotuksen toimivuudesta kriisitilanteissa ja verkkosivujen osalta.

Taustatiedot

Sukupuoli

Ikäni on

Mitä mediaa edustat? Valitse vain yksi - kuvaavin vaihtoehto.

- Sanomalehti
- Radio
- Verkkolehti
- Televisio
- Aikakaus- tai erikoislehti

Mikä on päätehtäväsi? Valitse vain yksi.

- Toimittaja
- Päätoimittaja
- Muu esimiesasema

Missä toimit? Valitse vain yksi - kuvaavin vaihtoehto.

- Pääkaupunkiseutu
- Muu Suomi
- Ulkomailla

Julkishallinnon viestintää koskevia kysymyksiä

Kuinka usein olet työsi puolesta jollain tavalla tekemisissä valtionhallinnon viestinnän kanssa?

- Päivittäin
- Viikoittain
- Pari kertaa kuukaudessa
- Kerran kuukaudessa tai harvemmin

Valitse näistä vaihtoehdoista ne kolme viranomaistahoa, joihin olet useimmiten yhteydessä.

- Valtioneuvoston viestintäyksikkö (toimii valtioneuvoston kansliassa)
- Ulkoasiainministeriö
- Oikeusministeriö
- Sisäasiainministeriö
- Puolustusministeriö
- Valtiovarainministeriö
- Opetusministeriö
- Maa- ja metsätalousministeriö
- Liikenne- ja viestintäministeriö
- Työ- ja elinkeinoministeriö
- Sosiaali- ja terveysministeriö
- Ympäristöministeriö
- Oikeuskanslerinvirasto
- Tasavallan presidentinkanslia
- Eduskunta
- Valtion keskusvirastot (esim. Verohallinto, Tiehallinto, Viestintävirasto)
- Muu viranomaistaho (esim. TE-keskukset, Poliisi, Kansanterveyslaitos, Tekes)

Arvioi kouluarvosanoilla (4-10) niiden valtionhallinnon viranomaisten viestintää, joiden kanssa olette säännöllisesti tekemisissä.

	4	5	6	7	8	9	10	Ei kokemusta
Valtioneuvoston viestintäyksikkö (toimii valtioneuvoston kansliassa)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ulkoasiainministeriö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oikeusministeriö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sisäasiainministeriö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puolustusministeriö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valtiovarainministeriö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opetusministeriö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maa- ja metsätalousministeriö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Liikenne- ja viestintäministeriö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työ- ja elinkeinoministeriö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sosiaali- ja terveysministeriö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ympäristöministeriö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oikeuskanslerinvirasto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tasavallan presidentinkanslia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eduskunta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valtionhallinnon viestintä kokonaisuutena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Arvioi asteikolla 1-5 seuraavia väittämiä. 1 = vahvasti eri mieltä, 5 = vahvasti samaa mieltä.

	1	2	3	4	5
Valtionhallinnolta tuleva tieto on selkeää ja ymmärrettävää	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tieto tulee riittävän nopeasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Viestintä on riittävän avointa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tieto on luotettavaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Viestintä on tasapuolista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Asteikolla 1-5, kuinka tärkeää on välittää tietoa toimituksille seuraavista asioista?
1 = ei lainkaan tärkeää, 5 = erittäin tärkeää.

	1	2	3	4	5
Valmisteltavana olevista asioista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kansalaisia koskevasta lainsäädännöstä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Päätöksien vaikutuksista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Taustoista ja asiakokonaisuuksista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hallinnossa tapahtuvista muutoksista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tietoa vastuussa olevista henkilöistä 

Mitä tiedotuskanavia käyttäisit mieluiten kun tarvitset ajankohtaista tietoa (esim. tiedotteet) valtionhallinnosta? Valitse kaksi vaihtoehtoa.

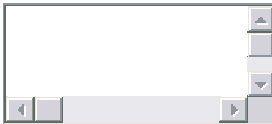
- Sähköpostia suoraan ao. viranomaiselta
- Faksia suoraan ao. viranomaiselta
- STT:n tiedotejakelua (onlinepalvelu)
- Ao. viranomaisen kotisivuja
- Tiedotustilaisuuksia
- Valtioneuvoston Mediapalvelua
- Henkilökohtaista kontaktia (puhelimitse, tapaamalla)
- Uutiskirjettä
- Verkossa kuunneltavaa tai katseltavaa tiedotustilaisuutta
- SMS-viestiä
- Sähköpostia verkkosivujen tiedotetilauspalvelusta
- RSS-feediä

Onko valtionhallinnon viestintä mielestäsi viimeksi kuluneiden kolmen vuoden aikana parantunut, pysynyt ennallaan vai heikentynyt?

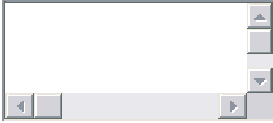
- Parantunut
- Pysynyt ennallaan
- Heikentynyt

Esimerkkejä viestinnän toimivuudesta juttuja tehdessä

Anna lyhyesti kuvailemalla esimerkki kokemastasi tilanteesta juttua tehdessä, jossa valtionhallinnon viestintä mielestäsi epäonnistui



Anna lyhyesti kuvailemalla esimerkki kokemastasi tilanteesta, jossa valtionhallinnon viestintä (tiedottajan apu, hyvä tiedote, verkkosivut yms.) auttoi sinua jutun teossa.

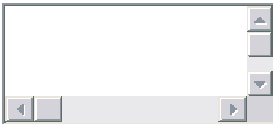


Valtionhallinnon julkisia verkkosivuja koskevia kysymyksiä

Kuinka usein käyt jollakin valtionhallinnon verkkosivulla (poislukien valtioneuvoston Mediapalvelu)?

- Useita kertoja päivässä
- Päivittäin
- Joitakin kertoja viikossa
- Viikoittain
- Joitakin kertoja kuukaudessa
- Harvemmin
- En koskaan

Mainitse kolme valtionhallinnon verkkosivua, joita käytät työssäsi useiten.



Mitä seuraavista tiedoista tai palveluista käytät eniten edellä mainitsemillasi sivuilla? Valitse eniten käyttämäsi vaihtoehdot.

- Uutisaineistoja (uutiset, tiedotteet, puheet, kutsut)
- Yleistietoja
- Yhteystietoja
- Tietoja päätöksistä
- Tietoja tapahtumista
- Julkaisuja
- Erityispalveluja (lomakkeet, tallenteet, sää- ja tiepalvelut)
- Tausta-aineistojen- ja tiedon kerääminen

Mistä haet yleensä ministeriöihin ja ministereihin liittyvää ajankohtaista tietoa, kuten tiedotteita ja puheita? Valitse vain yksi, kuvaavin vaihtoehto.

- Valtioneuvoston verkkosivuilta
- Eri ministeriöiden verkkosivuilta
- Sekä valtioneuvoston että ministeriöiden sivuilta
- Muiden viranomaisten sivuilta
- Muiden tiedotusvälineiden ja STT:n sivuilta

Arvioi asteikolla 1-5 seuraavia väittämiä. 1 = vahvasti eri mieltä, 5 = vahvasti samaa mieltä.

	1	2	3	4	5
Useimmiten käyttämilleni valtionhallinnon sivuille on helppo löytää	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käyttämäni sivut ovat toimivia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkkosivut ovat ajantasaisia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Löydän sivuilta etsimäni tiedon helposti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eri valtionhallinnon yksiköiden verkkosivut ovat toimittajille tuttuja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sivujen palautepostiin vastataan ripeästi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkkosivujen tiedotteiden tilauspalvelu on hyödyllinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tärkeimmät tiedotustilaisuuDET pitäisi välittää verkossa mieluummin videotallenteena kuin äänitallenteena.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Viranomaisten tärkeimmät tiedotteet pitäisi välittää toimittajille SMS-viestinä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaikkien valtionhallinnon verkkosivujen tulisi näyttää samalta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tärkeimmät tiedotustilaisuuDET pitäisi välittää säännönmukaisesti internetissä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Onko valtionhallinnon verkkosivujen kaatuminen tai tukkeutuminen haitannut joskus toimittajan työtäsi?

- Usein
- Joskus
- Ei koskaan
- En ole ajatellut asiaa

Valtioneuvoston Mediapalvelua koskevia kysymyksiä (Vastaa vain, jos olet käyttänyt Mediapalvelua)

Miten usein käytät valtioneuvoston Mediapalvelua?

- Useita kertoja päivässä
- Päivittäin
- Joitakin kertoja viikossa
- Viikoittain
- Joitakin kertoja kuukaudessa
- Harvemmin

Arvioi asteikolla 1-5 Mediapalvelun tärkeyttä. 1 = ei lainkaan tärkeä, 5 = erittäin tärkeä.

1 2 3 4 5

Kuinka tärkeäksi koet Mediapalvelun?

Asteikolla 1-5, miten hyödyllisinä pidät seuraavia Mediapalvelun toimintoja?

1 = ei lainkaan tärkeä, 5 = erittäin tärkeä.

	1	2	3	4	5
Embargotiedotteet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vain medialle tarkoitetut tiedotteet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kutsut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tapahtumat (kalenteritoiminto)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiedotteiden ja kutsujen tilauspalvelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Päätösasiakirjat ja liitteet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erityisavustajien, valtiosihteerien ja viestintäjohtajien yhteystiedot matkapuhelinnumeroineen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Akkreditoituminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Oletko hakenut valtioneuvoston istuntojen päätösaineistoja Mediapalvelusta?

Jos vastasit edelliseen "kyllä", niin arvioi väittämiä asteikolla 1-5, jossa 1 = vahvasti eri mieltä ja 5 = vahvasti samaa mieltä.

	1	2	3	4	5
Palvelu on toimittajan työn kannalta hyödyllinen uudistus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Päätösten sijainti verkossa tekee niistä helpommin hyödynnettäviä verrattuna paperiversioon.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Päätösaineistot ovat nopeasti Mediapalvelussa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Päätösten esitystapa verkossa on selkeä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kriisitilanteiden viestintää koskevia kysymyksiä

Arvioi seuraavaa väittämää asteikolla 1-5. 1 = vahvasti eri mieltä, 5 = vahvasti samaa mieltä.

Valtionhallinnon ja ministeriöiden viestintä kriisitilanteissa on parantunut viime vuosina 1 2 3 4 5

Miten arvioisit valtionhallinnon ja ministeriöiden viestinnän kehittymistä kriisien näkökulmasta kolmen viimeisen vuoden aikana? Kirjoita vastaus lyhyesti alla olevaan kenttään.

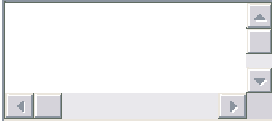
Miten odotat valtioneuvoston ja ministeriöiden toimivan paikallisten kriisien (esim. Nokian vesikriisi ja Jokelan koulusurmat) viestinnässä?

Keneltä ministeriöissä haluaisit saada kriisitilanteissa tietoa?

Miten ministeriöiden kriisiviestintävalmiuksia pitäisi kehittää?

Kysymys tiedon kriteereistä

Toimittajana juttuja tehdessäsi keräät informaatiota monista eri lähteistä. Työssäsi joudut arvioimaan tämä informaation laatua ja uskottavuutta. Kirjoita alla olevaan kenttään omin sanoin muutama kriteeri, jotka tekevät mielestäsi tiedosta tietoa.



Tietojen lähetys

Bottom of Form

Kiitos vastauksesta!



VALTIONEUVOSTON KANSLIA

SNELLMANINKATU 1, HELSINKI
PL 23, 00023 VALTIONEUVOSTO
p. (09) 16001, (09) 57811
f. (09) 1602 2165
julkaisut@vnk.fi
www.vnk.fi/julkaisut

Tätä julkaisua myy ja välittää:
Yliopistopainon kirjamyynti
www.yliopistopaino.fi/kirjamyynti
books@yliopistopaino.fi
PL 4 (Vuorikatu 3 A)
00014 HELSINGIN YLIOPISTO
Puhelin (09) 7010 2363
Fax (09) 7010 2374

ISBN 978-952-5631-75-3



ISBN 978-952-5631-75-3 (nid)
ISBN 978-952-5631-76-0 (pdf)
ISSN 0782-6028



441 697
Painolaitos