



VALTIONEUVOSTON KANSLIA



Ehdotus valtionhallinnon viestintäsuositukseksi

Työryhmän muistio

**Ehdotus valtionhallinnon
viestintäsuositukseksi**
Työryhmän muistio

Julkaisija VALTIONEUUVOSTON KANSLIA		KUVAILULEHTI 15.9.2016	
Julkaisun laji Julkaisu		Toimeksiantaja Valtioneuvoston kanslia	
Julkaisun nimi (myös ruotsinkielinen) Ehdotus valtioneuvoston viestintäsuositukseksi – Työryhmän muistio Förslag till rekommendation om statsförvaltningens kommunikation – Arbetsgruppspromemoria			
Tiivistelmä <p>Valtioneuvoston kanslia asetti maaliskuussa 2016 työryhmän, jonka tehtävänä oli selvittää, miltä osin nykyinen valtioneuvoston viestintäsuositus edellyttää uudistamista ja laatia esitys päivitettyksi suositukseksi. Uudessa suosituksessa oli huomioitava erityisesti valtioneuvoston viestinnän asema ja tehtävä muuttuvassa viestinnän toimintaympäristössä.</p> <p>Tehtävänä oli myös kuvata viestinnän merkitystä strategisessa johtamisessa sekä linjata poliittisen ja virkamiesviestinnän suhdetta. Muita tärkeitä osa-alueita olivat muun muassa kansalaisviestintä, muuttuva mediakenttä, viestinnän uudet muodot, medialukutaito ja viestinnän vaikuttavuus.</p> <p>Esityksessä uudeksi viestintäsuositukseksi linjataan valtioneuvoston viestintää ohjaavat arvot, kerrotaan viestinnän tehtävistä sekä kuvataan viestinnän muutosta ja sen vaikutuksia valtioneuvoston viestintään. Ehdotettu suositus korostaa hallinnon avoimuutta viranomaisien päivittäisessä työssä. Viestintä kuuluu keskeisesti hyvään hallintoon.</p> <p>Ehdotettu suositus on tarkoitettu kaikille valtioneuvostossa työskenteleville, ei vain viestinnän ammattilaisille. Viestintäsuositus toimisi perustana ja selkänä organisaatioiden omille tarkemmille viestintäohjeille. Viestintä on organisaation päivittäistä strategista toimintaa, jota johdetaan, suunnitellaan, arvioidaan ja kehitetään.</p> <p>Työryhmän esitys uudistetuksi viestintäsuositukseksi lähtee lausunnon syyskuussa 2016. Lausuntokierroksen jälkeen työryhmä viimeistelee viestintäsuosituksen annettujen lausuntojen perusteella. Tavoitteena on, että uudistettu viestintäsuositus tulisi voimaan marraskuun alkuun 2016 mennessä.</p>			
Avainsanat viestintä, hallinto, politiikka, julkisuus, avoimuus, johtaminen			
Sarjan nimi ja numero Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 13/2016		Kieli Fi	Kokonaissivumäärä 22
ISBN (PDF) 978-952-287-288-3		ISSN (PDF) 1799-7828	
Kustantaja ja jakelu Valtioneuvoston kanslia / Julkaisu PDF:nä: vnk.fi/julkaisut / Lisätietoja: julkaisut@vnk.fi			
Taitto Valtioneuvoston kanslia Anja Järvinen		Luottamuksellisuus Julkinen	Painopaikka Valtioneuvoston kanslia

Utgivare STATSRÅDETS KANSLI	PRESENTATIONSBLAD 15.9.2016	
Typ av publikation Publikation	Uppdragsgivare Statsrådets kansli	
Publikationens namn Förslag till rekommendation om statsförvaltningens kommunikation – Arbetsgruppspromemoria		
Referat <p>Statsrådets kansli tillsatte i mars 2016 en arbetsgrupp med uppgift att klarlägga till vilka delar den nuvarande rekommendationen om statsförvaltningens kommunikation kräver omarbetning och att utarbeta ett förslag till en uppdaterad rekommendation. I den omarbetade rekommendationen skulle man särskilt beakta den ställning som statsförvaltningens kommunikation intar och dess uppgift i den föränderliga omvärlden.</p> <p>Avsikten var också att beskriva kommunikationens betydelse vid den strategiska ledningen samt att dra upp riktlinjer för förhållandet mellan den politiska kommunikationen och tjänstemannakommunikationen. Andra viktiga delområden var bl.a. medborgarkommunikation, det föränderliga mediefältet, nya kommunikationsformer, mediekompetens och kommunikationens effektivitet.</p> <p>I förslaget till ny rekommendation dras det upp riktlinjer för vilka värderingar som styr statsförvaltningens kommunikation, berättas det om vad kommunikationen syftar till samt beskrivs det hur kommunikationen har förändrats och hur förändringen har påverkat statsförvaltningens kommunikation. I den föreslagna rekommendationen betonas öppenhet i förvaltningen i myndigheternas dagliga arbete. Kommunikationen är en central del av en god förvaltning.</p> <p>Den föreslagna rekommendationen är avsedd för alla som arbetar inom statsförvaltningen, inte bara för kommunikatörer. Organisationernas egna närmare anvisningar ska grunda sig och stödja sig på rekommendationen. Kommunikationen hör till organisationernas dagliga strategiska verksamhet, och den leds, planeras, utvärderas och utvecklas.</p> <p>Arbetsgruppens förslag till omarbetad rekommendation om statsförvaltningens kommunikation skickas på remiss i september 2016. Efter remissförfarandet färdigställer arbetsgruppen rekommendationen på basis av yttrandena. Avsikten är att den omarbetade rekommendationen ska träda i kraft senast i början av november 2016.</p>		
Nyckelord kommunikation, förvaltning, politik, offentlighet, öppenhet, ledning		
Seriens namn och nummer Statrådets kanslis publikationsserie 13/2016	Språk Fi	Sidantal 22
ISBN (PDF) 978-952-287-288-3	ISSN 1799-7828	
Förläggare och distribution Statsrådets kansli / Publikationen som PDF: vnk.fi/julkaisut / Ytterligare information: julkaisut@vnk.fi		
Layout Statsrådets kansli Anja Järvinen	Sekretessgrad Offentlig	Tryckort Statsrådets kansli

SISÄLLYS

VALTIONEUVOSTON KANSLIALLE	7
1 JOHDANTO	9
2 AVOIMUUS ON TOIMINNAN PERUSTA	10
3 ARVOT OHJAAVAT VIESTINTÄÄ	11
Avoimuus	11
Luotettavuus	11
Tasapuolisuus	11
Ymmärrettävyys	12
Vuorovaikutteisuus	12
Palveluhenkisyys	12
4 VIESTINTÄÄ JOHDETAAN, SUUNNITELLAAN JA ARVIOIDAAN	13
Johtaminen on viestintää	13
Avoin työyhteisöviestintä sitouttaa henkilöstön	13
Suunnitelmallinen viestintä takaa tasapuolisuuden	14
Poliittisella viestinnällä on oma roolinsa	15
5 VIESTINNÄLLÄ VASTATAAN MUUTOKSEEN JA ODOTUKSIIN	16
Kansalaisten odotukset tulee tuntea	16
Median muutos haastaa viranomaisviestinnän	16
Digitaalisuus muuttaa viestintää	17
Tehostettuun viestintään varaudutaan jatkuvasti	17
Informaatiovaikuttamiseen vastataan yhteistyöllä	18
Suomen maakuvaa rakennetaan joka päivä	18
6 VIESTINTÄÄ OHJAAVIA SÄÄDÖKSIÄ, OHJEITA JA SUOSITUKSIA	19

VALTIONEUVOSTON KANSLIALLE

Valtioneuvoston kanslia asetti maaliskuussa 2016 työryhmän, jonka tehtävänä oli selvittää, miltä osin nykyinen valtionhallinnon viestintäsuositus edellyttää uudistamista ja laatia esitys päivitetyksi suositukseksi. Uudessa suosituksessa oli huomioitava erityisesti valtionhallinnon viestinnän asema ja tehtävä muuttuvassa viestinnän toimintaympäristössä.

Tehtävänä oli myös kuvata viestinnän merkitystä strategisessa johtamisessa sekä linjata poliittisen ja virkamiesviestinnän suhdetta. Muita tärkeitä osa-alueita olivat muun muassa kansalaisviestintä, muuttuva mediakenttä, viestinnän uudet muodot, medialukutaito ja viestinnän vaikuttavuus.

Työryhmän puheenjohtajaksi määrättiin viestintäpäällikkö Päivi Paasikoski ja varapuheenjohtajaksi viestintäpäällikkö Olli Haapa-aho valtioneuvoston kansliasta. Jäseniksi kutsuttiin (varajäsenet suluissa) apulaisosastopäällikkö Keijo Norvanto (yksikön päällikkö Vesa Häkkinen) ulkoasiainministeriöstä, viestintäjohtaja Kati Pärnänen (viestintäpäällikkö Eeva Vallisaari) oikeusministeriöstä, viestintäjohtaja Marjo Merivirta-Helle opetus- ja kulttuuriministeriöstä (viestintäjohtaja Mervi Liukkonen työ- ja elinkeinoministeriöstä), viestintäpäällikkö Milla Meretniemi (tiedottaja Saara Nevala) sisäministeriöstä, viestintäjohtaja Pipsa Marjamäki (viestintäpäällikkö Minna Latvala) Kansaneläkelaitoksesta, viestintäpäällikkö Rauha Kiljunen-Ruotsalainen (jäsen 19.5.2016 asti) ja viestintäpäällikkö Juha Stjärnstedt (Kiljunen-Ruotsalaisen varajäsen 19.5.2016 asti, josta lähtien jäsen) Liikennevirastosta. Työryhmän sihteerinä toimi johtava viestintäasiantuntija Jussi Toivanen valtioneuvoston kansliasta.

Työryhmän toimikaudeksi asetettiin 1.3.2016–31.12.2016. Työryhmän esitys lähtee lausunnoille syyskuussa. Niiden perusteella viimeisteltävän ja visualisoidun uuden valtionhallinnon viestintäsuosituksen on määrä valmistua lokakuun aikana, jonka jälkeen siitä järjestetään koulutusta loppuvuoden aikana.

Työryhmä on kokoontunut työnsä aikana eri kokoonpanoissa 16 kertaa. Kokousten ohella työryhmä järjesti kolme kuulemistilaisuutta eri hallinnonalojen viestijöille, median edustajille ja julkisuuslainsäädännön asiantuntijoille.

Ennen työryhmän työn käynnistymistä ministeriöiden viestintäjohtajille tehtiin kysely, jossa kartoitettiin muun muassa voimassa olevan viestintäsuosituksen uudistamistarpeita ja teemoja, joita uudessa suosituksessa olisi otettava huomioon. Työryhmän työtä esiteltiin aktiivisesti sosiaalisen median yhteisöpalvelu Yammerissa, johon avattuun viestintäsuosituksen uudistamista koskevaan VISU2016-ryhmään eri hallinnonalojen viestinnän asiantuntijoiden oli mahdollista liittyä. Viestintäsuosituksen luonnoksia oli myös mahdollista kommentoida Yammerissa. Työryhmän työtä esiteltiin huhtikuussa 2016 ministeriöiden viestintäjohtajille ja kansliapäällikkökokouksessa.

Saatuaan työnsä valmiiksi työryhmä jättää valtioneuvoston kanslialle esityksensä uudistetuksi valtiohallinnon viestintäsuositukseksi.

Helsingissä 15. syyskuuta 2016

Päivi Paasikoski

Olli Haapa-aho

Keijo Norvanto

Kati Pärnänen

Marjo Merivirta-Helle

Milla Meretniemi

Pipsa Marjamäki

Juha Stjärnstedt

Jussi Toivanen

1 JOHDANTO

Valtionhallinnon viestintäsuositus päivitettiin edellisen kerran vuonna 2010. Suosituksessa nostettiin esiin viestinnän nopea muutos, kansalaisten aktivoituminen sosiaalisen median myötä ja median roolin muuttaminen. Jälkikäteen voidaan todeta, että suosituksessa ennakoitiin oikein viestinnän toimintaympäristön muutos.

Tässä järjestyksessään viidennessä suosituksessa linjataan valtionhallinnon viestintää ohjaavat arvot, kerrotaan viestinnän tehtävistä sekä kuvataan viestinnän muutosta ja sen vaikutuksia valtionhallinnon viestintään. Suositus korostaa hallinnon avoimuutta viranomaisten päivittäisessä työssä. Viestintä kuuluu keskeisesti hyvään hallintoon.

Viestintä on organisaation päivittäistä strategista toimintaa, jota johdetaan, suunnitellaan, arvioidaan ja kehitetään. Viestinnän suunnittelulla pyritään ennakoitavuuteen ja siihen, että tietoa tarvitsevat voivat luottaa viestinnän säännöllisyyteen, tasapuolisuuteen ja johdonmukaisuuteen.

Kansalaisten ja muiden sidosryhmien odotukset on tunnettava. Ymmärrettävään ja sujuvaan virkakieleen ja viestinnän visuaalisuuteen tulee kiinnittää erityistä huomiota.

Viestinnässä on jatkuvasti varauduttava yllättäviin tilanteisiin. Tarvitaan kykyä reagoida nopeasti ja joustavasti eri viestintäkanavissa. Vahva asioiden osaaminen ja uusien ilmiöiden tunnistaminen korostuvat viranomaisten työssä.

Viestintäsuositus toimii perustana ja selkänäojana organisaatioiden omille tarkemmille viestintäohjeille. Suositus on tarkoitettu kaikille valtionhallinnossa työskenteleville, ei vain viestinnän ammattilaisille. Organisaation johto vastaa avoimuuden toteutumisesta käytännössä. Viestintä kuuluu kaikkien työhön. Viestinnän asiantuntijat toimivat johdon ja työntekijöiden tukena ja kumppaneina viestinnässä.

2 AVOIMUUS ON TOIMINNAN PERUSTA

Valtionhallinnon viestinnän tavoitteet ja periaatteet pohjautuvat perusoikeuksiin, kuten sananvapauteen, yhdenvertaisuuteen, osallistumis- ja vaikuttamisoikeuksiin, oikeusturvaan sekä oikeuteen omaan kieleen ja kulttuuriin.

Keskeisin perusoikeus valtionhallinnon viestinnän kannalta on oikeus saada tietoja viranomaisten julkisista päätöksistä ja niiden valmistelusta. Viranomaisilla on velvollisuus edistää toimintansa avoimuutta sekä tuottaa ja jakaa tietoa, jotta kansalaiset ja muut sidosryhmät voivat muodostaa totuudenmukaisen kuvan viranomaisten toiminnasta, vaikuttaa valmisteilla oleviin asioihin sekä valvoa etujaan ja oikeuksiaan.

Viestinnän tehtävänä on tukea demokratian toimivuutta, kansalaisten oikeuksien toteutumista ja yhteisöjen ja yritysten toimintaa. Viestinnässä pitäisikin kysyä: keiden kaikkien tulee tietää asiasta, miten erilaiset yleisöt tavoitetaan ja miten heidän osallisuutensa voi toteutua. Viranomaisen tulee suunnitella viestintäänsä niin, että voidaan tavoittaa eri kohderyhmät, järjestää palveluja koskeva neuvontaa ja huolehtia median erityisistä tiedontarpeista.

Julkisen tiedon on oltava mahdollisimman hyvin saatavilla ja hyödynnettävissä. Tässä auttaa hyvä tiedonhallintatapa, jossa määritellään, miten viranomainen käsittelee, luettelee ja arkistoi asiakirjoja.

Viranomaisen on huolehdittava siitä, että työntekijät tuntevat julkisuuslain periaatteet ja osaavat soveltaa niitä omassa työssään. Myös kielilain tuntemus ja viestinnän ymmärrys ovat osa ammattitaitoa.

3 ARVOT OHJAAVAT VIESTINTÄÄ

Valtionhallinnon viestintää ohjaavat arvot ovat avoimuus, luotettavuus, tasapuolisuus, ymmärrettävyys, vuorovaikutteisuus ja palveluhenkisyys. Viranomaisten tulee ottaa nämä huomioon päivittäisessä viestinnässään ja sen suunnittelussa.

Avoimuus

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

- Avoimuus lähtee organisaation kulttuurista. Johdon näyttämä esimerkki ja rohkeat keskustelunavaukset kannustavat koko työyhteisöä.
- Asiantuntijoiden osallistuminen julkiseen keskusteluun lisää organisaation avoimuutta ja toiminnan tunnettavuutta.
- Avoimuus lisää hallinnon läpinäkyvyyttä ja tehokkuutta.
- Viranomaisen toimintaa koskevien keskeisten, julkisten asiakirjojen tulee olla verkossa saatavilla. Niitä hyödynnetään aktiivisesti viestinnässä.
- Viranomaiset tarjoavat avointa dataa julkiseen käyttöön, mikä mahdollistaa uusien palvelujen syntymisen.

Luotettavuus

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

- Luottamus viranomaisviestintään lunastetaan päivittäisessä toiminnassa.
- Tietoja antaa asiasta vastaava viranomainen.
- Viestinnän luotettavuudesta ei tingitä nopeuden kustannuksella. Viestintä on johdonmukaista.
- Julkisuudessa esitetyt virheelliset tiedot korjataan viipymättä.
- Oikean viranomaistiedon löydettävyys verkossa pyritään varmistamaan.

Tasapuolisuus

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

- Kansalaisilla, yhteisöillä ja yrityksillä on oltava mahdollisuus muodostaa kokonaiskuva käsiteltävästä asiasta. Viranomaisten tulee tuoda viestinnässään tasapuolisesti ja avoimesti esille erilaisia näkökantoja, kuvata asioihin vaikuttaneita taustoja ja kertoa esimerkiksi päätösten vaikutuksista. Viranomaisen on kestettävä kriittinenkin keskustelu.
- Viestinnän kanavia käytetään monipuolisesti. Esimerkiksi pelkkä sosiaalinen media ei useimmiten riitä ainoaksi viestintätavaksi.

- Esteettömillä ja saavutettavilla verkkopalveluilla varmistetaan kansalaisten yhdenvertainen toiminta digitaalisessa yhteiskunnassa.
- Viestintä on kielellisesti tasapuolista. Viranomaisten tuottaman keskeisen aineiston on oltava saatavilla sekä suomeksi että ruotsiksi. Saamenkielisten ja viittomakielisten kielelliset oikeudet huomioidaan viestinnässä.
- Suomessa asuvien ja oleskelevien ulkomaalaisten tiedonsaannin turvaaminen edellyttää viestintää yhä useammalla vieraalla kielellä.
- Viestinnässä huomioidaan yleiskieltä yksinkertaisemman viestinnän tarve, esimerkiksi käyttämällä selkokieleltä.

Ymmärrettävyys

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

- Selkeä virkakieli kuuluu valtionhallinnon työntekijöiden perustaitoihin.
- Kansalaisella on oikeus saada itseään koskevat viranomaistiedot sellaisessa muodossa, että hän ymmärtää ne vaivatta. Kysymys on kansalaisten oikeusturvasta.
- Viestinnässä käytetään kieltä, joka ottaa huomioon kohderyhmän ja tavoitteen.
- Visuaalisuus lisää ymmärrettävyyttä ja kiinnostavuutta. Viestit ja sisällöt hahmottuvat ja erottuvat paremmin, kun ne esitetään visuaalisessa muodossa. Laadukkaat infografiikat, kuvat, videot ja animaatiot selkeyttävät viestiä.

Vuorovaikutteisuus

Viestintä on vuorovaikutteista. Vuorovaikutuksessa on oltava avoin uudelle: sidosryhmiltä pyydetään palautetta ja siihen vastataan.

- Kansalaisten ja muiden sidosryhmien osallistuminen on voimavara, jonka hyödyntämiseen uusi teknologia ja hallinnon yhteiset sähköiset demokriatipalvelut (demokratia.fi) antavat mahdollisuuksia.
- Sidoryhmien näkemysten kuuleminen parantaa päätöksenteon laatua: mitä laajempaa keskustelu ja yhteistyö ovat jo ennen valmistelua ja sen aikana, sitä parempi on lopputulos. Vuorovaikutteinen valmistelu edistää sujuvaa toimeenpanoa.
- Sosiaalista mediaa hyödynnetään asiantuntijatyössä. Viranomaisten on hyvä olla läsnä niillä foorumeilla, joilla ihmiset haluavat käydä keskustelua.

Palveluhenkisyys

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

- Kohderyhmät ja niiden odotukset on tunnettava. Viestintä vastaa kohderyhmien tarpeisiin, ja sen on oltava kiinnostavaa ja oikea-aikaista.
- Palveluhenkisyys korostuu kaikessa vuorovaikutuksessa.
- Asiantuntijan on oltava tavoitettavissa vastuulleen kuuluviissa asioissa.
- Medialle annetaan haastatteluja ja toimitaan asiantuntijoina mediassa.

4 VIESTINTÄÄ JOHDETAAN, SUUNNITELLAAN JA ARVIOIDAAN

Johtaminen on viestintää

Viestintä on olennainen osa johtamista, eikä johtaminen voi onnistua ilman viestintää. Ylin johto antaa organisaatiolle kasvot ja on vastuussa organisaation viestintäkulttuurista, osaamisesta ja tiedonhallinnasta.

Viestinnän ammattilaisten tulee olla edustettuna organisaation johtoryhmässä. Onnistunut viestintä edellyttää luottamuksellista yhteistyötä johdon ja viestinnän välillä.

Viestinnän ammattilaiset vastaavat viestinnän suunnittelusta, toteutuksesta, koordinoinnista ja arvioinnista. Hyvin hoidettu viestintä ja sen jatkuva kehittäminen edellyttävät riittävää resursointia.

Viestinnän asiantuntijoilla tulee olla pääsy valmistelun ja päätöksenteon ytimeen, jotta viestinnän näkökulma huomioidaan asioiden valmistelussa tarpeeksi varhaisessa vaiheessa ja riittävän laajasti. Tämä on edellytys esimerkiksi muutosten onnistuneelle toteuttamiselle.

Alana viestintä kehittyy nopeasti. Siksi viranomaisten on kehitettävä jatkuvasti viestintäänsä. Viestinnän ammattilaisten rooli organisaation viestinnän konsultteina ja valmentajina korostuu entisestään.

Organisaation on varmistettava viestintäosaamisensa kouluttamalla säännöllisesti viestintähenkilöstöään sekä tekemällä tiivistä yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa. Ulkopuolisia viestintäpalveluita hyödynnetään, kun vaaditaan harvemmin tarvittavaa erityisosaamista tai kun organisaation omat viestintäresurssit eivät riitä.

Jokainen asiantuntija viestii omalla vastuullaan olevista asioista ja tekee aktiivista yhteistyötä viestinnän ammattilaisten kanssa viestinnän suunnittelussa. Asiantuntijoiden on kyettävä viestimään tehokkaasti ja vaikuttamaan verkostoissa sekä esiintymään julkisuudessa.

Asiantuntijoilla on oikeus saada tarvittava tuki ja koulutus viestintään. Valtionhallinnon työntekijöiden on tunnettava julkisuuslain periaatteet ja tiedettävä, mitä julkisuuslaki edellyttää heiltä. Erityisesti on ymmärrettävä julkisuuslain edellyttämä asiakohtainen punninta julkisen ja ei-julkisen tiedon välillä.

Asiantuntijoiden tulee informoida viestinnän ammattilaisia riittävän aikaisessa vaiheessa vireille tulevista ja ratkaistavista asioista. Samoin viestinnästä vastaavat informoivat muita asiantuntijoita heidän tehtäviensä hoidon kannalta merkittävistä asioista.

Avoin työyhteisöviestintä sitouttaa henkilöstön

Avoin ja vuorovaikutteinen työyhteisöviestintä lisää henkilöstön työhyvinvointia ja sitoutumista. Aktiivisella viestinnällä, läpinäkyvällä toiminnalla ja moderneilla viestintävälineillä tuetaan työyhteisön johtamista ja toimintaa. Toimiva työyhteisöviestintä on edellytys sille, että ulkoisten sidosryhmien odotuksiin voidaan vastata.

Organisaatiokulttuuri rakentuu virallisen ja epävirallisen viestinnän avulla. Hyvä tiedonkulku on edellytys tavoitteiden mukaan etenevälle toiminnalle. Yhteistyötä syventämällä ja tiedonkulkua parantamalla madalletaan organisaation sisäisiä raja-aitoja ja tarjotaan mahdollisuuksia uudenlaisten toimintatapojen syntymiseen ja toiminnan kehittämiseen.

Työyhteisöviestinnän tavoitteena on, että henkilöstö pystyy muodostamaan kokonaiskuvan organisaation toiminnasta sekä saamaan tietoa omaan työhönsä vaikuttavista asioista. Näin henkilöstö pystyy vaikuttamaan omaan työhönsä ja koko työyhteisönsä toimintaan.

Esimiehet ovat ratkaisevassa roolissa siinä, miten tieto kulkee organisaation sisällä. Johtajilla on oikeus saada tukea ja koulutusta esimiesviestintään. Myös jokaisella työntekijällä on vastuu hankkia tarvitsemansa tieto ja välittää olennainen tieto niille, jotka sitä tarvitsevat.

Työyhteisöviestintää tulee suunnitella ja toteuttaa kiinteässä yhteistyössä johdon, henkilöstöhallinnon ja viestinnän kesken. Suunnittelulla muun muassa varmistetaan se, että osallistuminen asioiden valmisteluun on mahdollista. Organisaation asioista kerrotaan aina ensin henkilöstölle.

Aktiivisen ja avoimen työyhteisöviestinnän merkitys korostuu erityisesti muutostilanteissa, joissa henkilöstö kaipaa tietoa heitä koskevien toimenpiteiden perusteista, vaikutuksista ja vaihtoehdoista. Muutoshankkeissa laaditaan erillinen työyhteisöviestinnän suunnitelma, joka käsitellään yhteistoimintamenettelyssä.

Suunnitelmallinen viestintä takaa tasapuolisuuden

Viestintä on organisaation strategista toimintaa, jota johdetaan, suunnitellaan, kehitetään ja budjetoidaan kuten muutakin toimintaa. Viranomaisilla on oltava ajantasainen viestintäohjeistus.

Viestinnän suunnittelulla pyritään ennakoitavuuteen ja siihen, että tiedontarvitsijat voivat luottaa viestinnän säännöllisyyteen, tasapuolisuuteen ja johdonmukaisuuteen. Viranomaisen toimintaa ja viestintää suunnitellaan niin, että kansalaiset ja muut sidosryhmät voivat vaikuttaa ajoissa valmisteilla oleviin asioihin. Viestinnässä käytetään monipuolisesti erilaisia keinoja ja kanavia sidosryhmien tavoittamiseksi.

Viestinnän suunnittelu on osa kaikkia merkittäviä hankkeita ja niiden toimeenpanoa. Isoissa hankkeissa viestinnän onnistumista tuetaan riittävällä henkilöstöllä ja rahoituksella. Tarvittaessa hyödynnetään markkinointiviestintää kohderyhmien tavoittamiseksi.

Sidosryhmätyön on oltava tavoitteellista ja suunnitelmallista. Sidosryhmien tiedon tarpeeseen ja odotuksiin vastaamiseen tarvitaan jatkuvaa yhteydenpitoa ja luotausta. Sidosryhmätyö on osa virkatyötä.

Eri ryhmien tarpeet ja erityispiirteet huomioidaan asiakas- ja palveluviestinnässä. Asiakasviestintää kehitetään yhdessä asiakkaiden kanssa. Palveluiden tunnettavuudesta ja saavutettavuudesta huolehditaan.

Viestinnän onnistumista ja vaikuttavuutta on arvioitava. Viestinnällä on oltava käytössään työkaluja, jotka mahdollistavat viestinnän jatkuvan seurannan ja arvioinnin. Arvioinnin tulokset auttavat parantamaan viestintää.

Maine heijastaa sidosryhmien odotuksia ja kokemuksia organisaatiosta. Maine muodostuu organisaation ja sen työntekijöiden tavasta toimia. Hyvin hoidettu, avoin viestintä on osa mainetta. Viranomaisen hyvä maine ja tunnettavuus ovat usein edellytyksiä sen toiminnan onnistumiselle ja vaikuttavuudelle. Valtionhallinnon organisaatioiden maineen kulmakivi on luotettavuus.

Viranomaisten sponsoriyhteistyön sekä yhteisrahoitteisen toiminnan lähtökohtana on hallinnon omien tavoitteiden saavuttaminen. Käytettävä rahoitusmuoto ei saa vaarantaa viranomaisten objektiivisuutta tai riippumattomuutta julkisen vallan käyttäjinä.

Poliittisella viestinnällä on oma roolinsa

Osa valtionhallinnon organisaatioista johtaa poliittisesti valittu luottamushenkilö, kuten ministeri. Poliittinen viestintä ja viranomaisviestintä muodostavat kokonaisuuden, jossa molemmilla on oma perusteltu yhteiskunnallinen roolinsa.

Poliittinen viestintä vahvistaa demokraattisen mielipiteenmuodostuksen kannalta välttämätöntä kansalaiskeskustelua. Viranomaisviestintä puolestaan turvaa kansalaisten ja muiden sidosryhmien oikeuden saada tietoa valmisteltavista asioista sekä tehdyistä päätöksistä. Esimerkiksi valtioneuvoston viestintä on toisaalta viranomaistehtävien hoitamista ja toisaalta hallituksen ja ministeriöiden poliittista johtamista.

Ministeriöissä on perinteisesti erotettu toisistaan viranomaisviestintä ja puoluepoliittinen viestintä. Ministerin avustajat ja ministeriön viestintä hoitavat yhdessä ministerin mediasuhteita ja muuta viestintää. Ministerien puoluepoliittiset kannanotot ja lausunnot sekä vaalikampanjointiin liittyvä viestintä kuuluvat puolueiden vastuulle.

Poliittisen viestinnän rooli on tunnistettava muuttuvassa valtionhallinnossa. Uudistuksissa pitää huolehtia siitä, että asiantuntijaviestinnän ja poliittisen viestinnän tehtävänjako ja organisointi on selkeää.

5 VIESTINNÄLLÄ VASTATAAN MUUTOKSEEN JA ODOTUKSIIN

Kansalaisten odotukset tulee tuntea

Kansalaisia on osattava kuunnella. Heidän odotuksensa viranomaisia kohtaan on tunnettava, kun hallintoa ja palveluja kehitetään. Viestinnällä tehdään hallinto, viranomaistoiminta ja palvelut tutuiksi sekä luodaan edellytykset kansalaisten ja hallinnon vuorovaikutukselle.

Yhteiskunnalliset ilmiöt on tunnistettava. Kansalaisten tiedon ja vuorovaikutuksen tarpeisiin vastataan ennakoivasti. Valmisteilla olevista asioista kerrotaan monikanavaisesti mediassa, verkkopalveluissa, sosiaalisessa mediassa, eri tilaisuuksissa ja asiakaspalvelun kautta.

Digitalisaatiokehityksen myötä kansalaiset ovat itse yhä merkittävämpiä viestijöitä ja yksilöllisiä toimijoita. He tuottavat ja jakavat aktiivisesti tietoa sekä keskustelevat verkossa, jossa on helppo tavoittaa samoin ajattelevia.

Viranomaisten viestinnällä varmistetaan oikean tiedon löydettävyys ja jaettavuus sekä viranomaisten läsnäolo kansalaisten käyttämissä kanavissa. Eri kieliryhmät on tarvittaessa huomioitava.

Median muutos haastaa viranomaisviestinnän

Mediaympäristön nopea muutos vaatii viranomaisilta uudenlaista ajattelua. Viranomaisten pitää panostaa entistä enemmän laadukkaaseen ja monipuoliseen viestintään.

Nopeasti muuttavassa maailmassa tasokkaalla ja luotettavalla journalismilla on tärkeä tehtävä. Demokratian toteutumisen ja sananvapauden tukipilareita ovat lehdistönvapaus ja hyvään journalistiseen tapaan sitoutunut media.

Media on keskeinen viranomaistiedon välittäjä ja tulkitsija sekä yhteiskunnallisen päätöksenteon valvoja. Viranomaisten mediaviestinnän tulee olla aktiivista, avointa, tasapuolista ja palvelevaa. Asiantuntijat taustoittavat mediallyle asioita ja ilmiöitä sekä ovat valmiita esiintymään mediassa. Yllättävät tapahtumat edellyttävät useilta viranomaisilta valmiuksia vastata median tarpeisiin myös muuna kuin virka-aikana.

Viestintäaineistoja ja -palveluja tulee tuottaa niin, että ne ovat median hyödynnettävissä. Reaaliaikaiset tiedotustilaisuudet verkossa, hyvin toimitetut ja informatiiviset verkkopalvelut sekä aktiivinen ja vuorovaikutteinen viestintä sosiaalisessa mediassa palvelevat mediaa yhtä lailla kuin suurta yleisöä. Samoin toimivat laadukkaat kuvat, infografikat, videot ja animaatiot.

Tiedotustilaisuuksien suorat verkkolähetykset mahdollistavat median tasapuolisen ja yhtäaikaisen tiedonsaannin. Taustatilaisuudet ovat vakiintunut tapa kertoa mediallyle laajemmin ja syvemmin usein vielä keskeneräisistä asioista. Ne on selkeästi erotettava tiedotustilaisuuksista jo kutsussa, jotta tilaisuuden

luonne on osallistujien tiedossa. Samoin on ilmoitettava selkeästi, miten taustatilaisuudessa sanottua voi siteerata julkisuudessa.

Tiedotus- ja taustatilaisuuksia järjestettäessä mediaa kohdellaan tasapuolisesti. Jos osallistujia on rajattava, se tehdään luontevalla tavalla, esimerkiksi ilmoittautumisjärjestyksessä. Tällöinkin viranomaisen on huolehdittava siitä, että tilaisuuden aiheesta on riittävästi tietoa saatavilla myös muille kuin osallistujille. Taustatilaisuuksia voidaan järjestää myös pienemmissä kokoonpanoissa, joihin kutsutaan erityisesti tilaisuudessa käsiteltävää aihetta seuraavia toimittajia ja muita tahoja.

Viranomaisten ja yksittäisten toimitusten ja toimittajien tapaamiset ovat osa normaalia sidosryhmätyötä.

Digitaalisuus muuttaa viestintää

Voimakkaasti kehittyvä digitalisoituminen vaikuttaa viestinnän sisältöihin ja niiden jakamiseen. Digitaalisessa viestinnässä korostuu ajantasaisuus, vuorovaikutteisuus ja helppokäyttöisyys. Kansalaisten ja muiden sidosryhmien on kyettävä vaivattomasti etsimään ja löytämään viranomaistietoa verkosta silloin, kun he sitä tarvitsevat. Tiedon tulee olla saavutettavissa päätelaitteista riippumatta.

Sosiaalisen median avulla viranomaiset voivat lisätä työnsä ja palveluidensa tunnettavuutta sekä ohjata tiedontarvitsijoita tarkemman tiedon äärelle, esimerkiksi virallisiin asiakirjoihin ja tietoaineistoihin. Samalla kuitenkin tulee varmistaa, että tärkeä tieto on kansalaisten saatavissa myös muualla.

Digitaalisten viestintäkanavien kautta voidaan tavoittaa valtaosa kansalaisista. Viranomaiset valitsevat käyttämänsä kanavat kansalaisten ja muiden sidosryhmien tarpeiden perusteella ja kertovat käyttämistään kanavista käyttäjille selkeästi. Kanavia käytetään johdonmukaisesti. Toiminnassa tulee seurata teknologian kehitystä ja ottaa se huomioon viestinnän kehittämisessä.

Viranomaiset hyödyntävät päivittäisessä viestinnässään sosiaalista mediaa aktiivisesti, monipuolisesti ja ennakkoluulottomasti. Kanavat sopivat etenkin vuorovaikutukseen ja asiakaspalveluun. Mukanaolo sosiaalisessa mediassa on yhä useamman virkamiehen työtä. Sosiaalisen median kanavien kautta viranomaiset pystyvät tehokkaasti avaamaan päätösten taustoja ja oikaisemaan tarvittaessa väärinkäsityksiä. Sosiaalisen median nopeus tekee siitä tärkeän kriisiviestinnän välineen.

Erilaisten viestintäkanavien ja palveluiden käyttöönotossa on muistettava resursointi. Ylläpito vaatii aktiivista seuranta sekä palautteeseen ja kysymyksiin vastaamista usein nopeastikin.

Tehostettuun viestintään varaudutaan jatkuvasti

Uudet asiat ja ilmiöt nousevat verkostoituneessa ja globaalissa maailmassa julkiseen keskusteluun nopeasti. Viranomaisten viestinnässä on varauduttava odottamattomiin ja poikkeuksellisiin tilanteisiin sekä oltava valmis käyttämään nopeasti ja joustavasti eri viestintäkanavia.

Yllättävissä ja poikkeuksellisissa tapahtumissa ja tilanteissa viestintää tehostetaan noudattamalla normaaliolojen periaatteita ja käytäntöjä. Kriiseissä viestintä on osa tilanteen johtamista. Johdon, asiantun-

tijoiden ja viestinnän ammattilaisten yhteistyö ja tiedonkulku korostuvat. Luotettavalla, oikea-aikaisella ja empaattisella viestinnällä kerrotaan kansalaisille, että heidän asiaansa hoidetaan.

Viranomaisen onnistunut toiminta ja siitä viestiminen eri häiriötilanteissa perustuvat päivittäiseen yhteistyöhön, selkeisiin käytäntöihin ja harjoitteluun. Tarkempi ohjeistus kriisiviestintään löytyy häiriötilanteita ja poikkeusoloja koskevasta valtionhallinnon viestintäohjeesta.

Informaatiovaikuttamiseen vastataan yhteistyöllä

Yleisön saatavilla on suunnaton määrä erilaista tietoa, jonka luotettavuutta tai oikeellisuutta on vaikea arvioida. Tiedosta ja sen hallinnasta sekä tiedon strategisesta hyödyntämisestä on muodostunut entistä merkittävämpi väline.

Informaatiovaikuttamisella tarkoitetaan toimintaa, jolla pyritään järjestelmällisesti vaikuttamaan yleiseen mielipiteeseen, ihmisten käyttäytymiseen ja päätöksentekijöihin sekä sitä kautta yhteiskunnan toimintakykyyn. Vaikuttamisen keinoja ovat esimerkiksi väärrien tai harhaanjohtavien tietojen levittäminen sekä painostaminen. Kyse on strategisesta toiminnasta, jonka tavoitteena on saada kohde tekemään itselleen haitallisia päätöksiä ja toimimaan omaa etuaan vastaan.

Parhaat keinot vastata informaatiovaikuttamiseen ovat viranomaisten yhteistyö, kansalaisten hyvä yleisivistys ja medialukutaito sekä hyvään journalistiseen tapaan sitoutunut media. Harhaanjohtavien tietojen tarkoitushakuisen levittämiseen tulee reagoida nopeasti oikealla tiedolla. Erylistä huomiota on kiinnitettävä siihen, että oikea ja luotettava viranomaistieto on helposti löydettävissä. Ilmiön kansainvälisyyden vuoksi tietoa on varauduttava tuottamaan ja jakamaan myös muilla kielillä.

Suomen maakuva rakennetaan joka päivä

Valtionhallinnon toiminta on luonteeltaan kansainvälistä. Kaikilla ministeriöillä, virastoilla ja laitoksilla on oma vastuunsa kansainvälisen viestinnän toteuttamisessa, kehittämisessä ja keskinäisessä koordinaatiossa. Kotimaisen yleisön rinnalla tulee huomioida myös media ja yleisöt ulkomailla.

Suomen tavoitteita edistetään ulkomailla paitsi perinteisellä diplomatialla, vierailuilla ja viestinnällä, myös niihin nivoutuvalla maakuvatyöllä. Maakuvatyön tavoitteena on korostaa Suomen vahvuuksia totuudenmukaisesti siten, että Suomi ja suomalaiset koetaan kansainvälisesti luotettavana ja vakaana kumppanina. Pyrkimyksenä on muun muassa edistää suomalaisten yritysten ja työntekijöiden kansainvälistymistä sekä houkuttaa Suomeen ulkomaisia investointeja.

Maakuvatyö on pitkäjänteistä vaikuttamista, viestintää ja markkinointia. Sen sisältöä ja työkaluja koordinoi ja linjaa pääministerin asettama Finland Promotion Board, jonka sihteeristö on ulkoministeriössä. Kaikkien ministeriöiden ja viranomaisten päivittäinen toiminta vaikuttaa Suomen maineeseen.

6 VIESTINTÄÄ OHJAAVIA SÄÄDÖKSIÄ, OHJEITA JA SUOSITUKSIA

Valtionhallinnon viestintää ohjaavat erilaiset säädökset, ohjeet ja suositukset.

Merkittävimmät niistä ovat:

- Perustuslaki (731/1999)
- Hallintolaki (434/2003)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
 - Asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999)
 - Valtioneuvoston asetus tietoturvallisuudesta valtionhallinnossa (681/2010)
- Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014)
- Tietoyhteiskuntakaari (917/2014)
- Laki yhteistoiminnasta valtion virastoissa ja laitoksissa (1233/2013)
- Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004)
- Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003)
- Henkilötietolaki (523/1999)

Kielilait

- Kielilaki (423/2003)
- Saamen kielilaki (1086/2003)
- Viittomakielilaki (359/2015)

Tekijänoikeudet ja sananvapaus

- Tekijänoikeuslaki (404/1961)
- Laki sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä (460/2003)

Häiriötilanteita ja poikkeusoloja sääntelevät lait

- Valmiuslaki (1552/2011)
- Puolustustilalaki (1083/1991)
- Laki vaaratiedotteesta (466/2012)
- Laki Yleisradio Oy:stä (1380/1993)
- Tartuntatautilaki (583/1986)
- Turvallisuustutkintalaki (525/2011)

Ohjeita ja suosituksia

- Virkamies sosiaalisessa mediassa, Valtion virkamieseettisen neuvottelukunnan suositus (2016)
- Säädosvalmistelun kuulemisopas, oikeusministeriö (2016)
- Ministerin käsikirja (2015)
- Ministeri, valtiosihteeri ja erityisavustaja ja vaalikampanja, valtioneuvoston kanslian tiedonanto (2015)
- Viestinnän eettiset ohjeet, Viestinnän eettinen neuvottelukunta VEN (2015)
- Valtioneuvoston strategisen viestinnän linjaukset, valtioneuvoston kanslia (2013)
- Valtionhallinnon viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa, valtioneuvoston kanslia (2013)
- Vaaratiedoteopas, sisäministeriö (2013)
- Kokonaisturvallisuuden periaatepäätös, valtioneuvosto (2012)



VALTIONEUVOSTON KANSLIA

SNELLMANINKATU 1, HELSINKI
PL 23, 00023 VALTIONEUVOSTO
p. 0295 16001
f. 09 1602 2165
julkaisut@vnk.fi
vnk.fi/julkaisut

ISBN PDF 978-952-287-288-3
ISSN 1799-7828