



# Avoimesti, rohkeasti ja yhdessä

Valtionhallinnon viestintäsuositus

Avoimesti, rohkeasti ja yhdessä – Valtionhallinnon viestintäsuositus  
Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 14/2016  
ISSN verkkojulkaisu 1799-7828  
ISBN verkkojulkaisu 978-952-287-315-6

Kuvitukset: Teemu Hotti / Valtioneuvoston kanslia

# Sisällys

■	Esipuhe_____	4
■	<b>1 Avoimuus on toiminnan perusta_____</b>	<b>5</b>
■	<b>2 Arvot ohjaavat viestintää_____</b>	<b>6</b>
	Avoimuus_____	6
	Luotettavuus_____	6
	Tasapuolisuus_____	7
	Ymmärrettävyys_____	7
	Vuorovaikutteisuus_____	7
	Palveluhenkisyys_____	7
■	<b>3 Viestintää johdetaan, suunnitellaan ja arvioidaan_____</b>	<b>8</b>
	Johtaminen on viestintää_____	8
	Työyhteisöviestintä lisää henkilöstön sitoutumista_____	9
	Viestinnän suunnittelu takaa tasapuolisuuden_____	9
	Poliittisella viestinnällä on oma roolinsa_____	10
■	<b>4 Viestinnällä vastataan muutokseen ja odotuksiin_____</b>	<b>11</b>
	Kansalaisten odotukset tulee tuntea_____	11
	Median muutos haastaa viranomaisviestinnän_____	12
	Digitaalisuus muuttaa viestintää_____	12
	Tehostettuun viestintään varaudutaan jatkuvasti_____	13
	Informaatiovaikuttamiseen vastataan yhteistyöllä_____	13
	Suomen maakuvaa rakennetaan joka päivä_____	13
■	<b>5 Viestintää ohjaavia säädöksiä, ohjeita ja suosituksia_____</b>	<b>14</b>

## Esipuhe

Valtionhallinnon toimintaan kuuluvat keskeisesti avoimuuden, sananvapauden ja yhdenvertaisen kohtelun edistäminen. Suomen mediaympäristö on yksi maailman vapaimmista.

Tässä järjestyksessään viidennessä valtionhallinnon viestintäsuosituksessa linjataan viestintää ohjaavat arvot, kerrotaan viestinnän tehtävistä sekä kuvataan viestinnän muutosta ja sen vaikutuksia valtionhallinnon viestintään. Suositus toimii perustana ja selkänä organisaatioiden omille tarkemmille viestintäohjeille.

Suositus korostaa hallinnon avoimuutta viranomaisten päivittäisessä työssä. Avoin ja vuorovaikutteinen viestintä kuuluu keskeisesti hyvään hallintoon. Luotettavuus on viranomaisten kaiken toiminnan perusta ja hallinnon viestinnän paras kilpailutekijä. Avoimuus ja luottamus kulkevat käsi kädessä. Ilman avoimuutta ei voi olla luottamustakaan.

Viranomaisten on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Ymmärrettävyys on onnistuneen viestinnän edellytys. Kansalaisella on oikeus saada itseään koskevat viranomaistiedot sellaisessa muodossa, että hän ymmärtää ne vaivatta.

Kansalaisten ja muiden sidosryhmien odotukset tulee tuntea. Eri sidosryhmiä palvellaan tasapuolisesti, ja eri näkökulmat otetaan viestinnässä tasapuolisesti huomioon. Palveluhenkisyys korostuu kaikessa vuorovaikutuksessa.

Viestintä on organisaation päivittäistä strategista toimintaa, jota johdetaan, suunnitellaan, arvioidaan ja kehitetään. Viestintä kuuluu kaikkien työhön. Organisaation johto vastaa avoimuuden toteutumisesta käytännössä. Viestinnän asiantuntijat toimivat johdon ja työntekijöiden tukena ja kumppaneina viestinnässä. Suositus onkin tarkoitettu kaikille valtionhallinnossa työskenteleville, ei vain viestinnän ammattilaisille.

Viranomaisten viestintäyhteistyötä tarvitaan yhä enemmän laajojen yhteiskunnallisten uudistusten läpiviemisessä. Yhteistyötä tarvitaan myös, sillä viestinnässä on jatkuvasti varauduttava yllättäviin tilanteisiin. Tämä edellyttää valmiuksia reagoida nopeasti ja joustavasti eri viestintäkanavissa ja yhä enemmän myös virka-ajan ulkopuolella. Yhteistyöllä voidaan yhdistää voimavaroja osaamisessa ja löytää rohkeasti uudenlaisia tapoja viestiä.

Tarve mitata ja arvioida viestinnän vaikuttavuutta sekä saada tietoa toimintaympäristöstä kasvaa koko ajan. Yhtenä jatkovalmistelun kohteena voisikin olla kehittää valtionhallinnolle yhteisiä viestinnän mittauksen, arvioinnin ja seurannan työkaluja viestinnän jatkuvan kehittämisen tueksi.

Suositus perustuu valtioneuvoston kanslian maaliskuussa 2016 asettaman [työryhmän](#) työlle, ja se korvaa 15. syyskuuta 2010 annetun valtioneuvoston kanslian yleisohjeen valtionhallinnon viestinnästä.

Viestitään avoimesti, rohkeasti ja yhdessä.

Helsingissä 25. marraskuuta 2016

Juha Sipilä  
Pääministeri



Markku Mantila  
Valtioneuvoston viestintäjohtaja





# 1 Avoimuus on toiminnan perusta

Valtionhallinnon viestinnän tavoitteet ja periaatteet pohjautuvat perusoikeuksiin, kuten:

- sananvapauteen
- yhdenvertaisuuteen
- osallistumis- ja vaikuttamisoikeuksiin
- oikeusturvaan
- 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 viranomaisen toiminnasta, vaikuttaa valmisteilla oleviin asioihin sekä valvoa etujaan ja oikeuksiaan.

Viestinnän tehtävänä on tukea demokratian toimivuutta, kansalaisten oikeuksien toteutumista sekä yhteisöjen ja yritysten toimintaa.

## VIESTINNÄSSÄ PITÄISIKIN KYSYÄ:

Viranomaisen tulee suunnitella viestintäänsä niin, että voidaan tavoittaa eri kohderyhmät, järjestää palveluja koskeva neuvonta ja huolehtia median erityisistä tiedontarpeista.

Julkisen tiedon on oltava mahdollisimman hyvin saatavilla ja hyödynnettävissä. Tässä auttaa hyvä tiedonhallintatapa, jossa määritellään, miten viranomaisen käsittelee hallussaan olevaa tietoa. Organisaatiossa pitää olla selkeät menettelytavat julkisuus päätösten tekemiseen, jotta päätökset asiakirjan luovuttamisesta pystytään tekemään huolellisesti ja nopeasti.

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

Keiden kaikkien tulee tietää asiasta?

Miten erilaiset yleisöt tavoitetaan?

Ja miten heidän osallisuutensa voi toteutua?

## 2 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 avointa ja 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 tunnettuutta.
- Avoimuus lisää hallinnon läpinäkyvyyttä ja sen toiminnan ymmärrettävyyttä.
- Viranomaisen toimintaa koskevien keskeisten, julkisten asiakirjojen tulee olla verkossa saatavilla. Niitä hyödynnetään aktiivisesti viestinnässä. Asiakirjoja julkistettaessa otetaan huomioon yksityisyydensuojaa ja salassapitoa koskevat säännökset.
- Viranomaiset tarjoavat avointa dataa julkiseen käyttöön, mikä mahdollistaa uusien palvelujen syntymisen. Avoin data antaa mahdollisuuksia myös viranomaisten toiminnan arviointiin.
- Tietoaineistojen ja datan avaamisessa on huomioitava tekijänoikeudet ja suositus avoimien lisenssien käytöstä.

### 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 takia. Viestintä on johdonmukaista.
- Julkisuudessa esitetyt merkitykselliset 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 yhdenvertainen mahdollisuus muodostaa kokonaiskuva käsiteltävästä asiasta. Viranomaisten pitää tuoda viestinnässään tasapuolisesti ja avoimesti esille erilaisia näkökantoja, kuvata asioihin vaikuttaneita taustoja ja kertoa esimerkiksi päätösten vaikutuksista. Viranomaisen on kestävä kriittinenkin keskustelu.
- Viestinnän kanavia käytetään monipuolisesti, jotta viestintä on tasapuolista. Esimerkiksi pelkkä sosiaalinen media ei useimmiten riitä ainoaksi viestintätavaksi.
- Esteettömillä ja saavutettavilla verkkopalveluilla varmistetaan kansalaisten yhdenvertaiset mahdollisuudet toimia ja osallistua.
- 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 selkokieltä.

## YMMÄRRETTÄVYYS

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

- Asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä virkakieli kuuluu valtionhallinnon työntekijöiden perustaitoihin. Organisaation on huolehdittava näiden taitojen ylläpitämisestä.
- Kansalaisella on oikeus saada itseään koskevat viranomaistiedot sellaisessa muodossa, että hän ymmärtää ne vaivatta. Kysymys on kansalaisten oikeusturvasta.
- Viestinnässä käytetään ilmaisutapoja, jotka ottavat 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

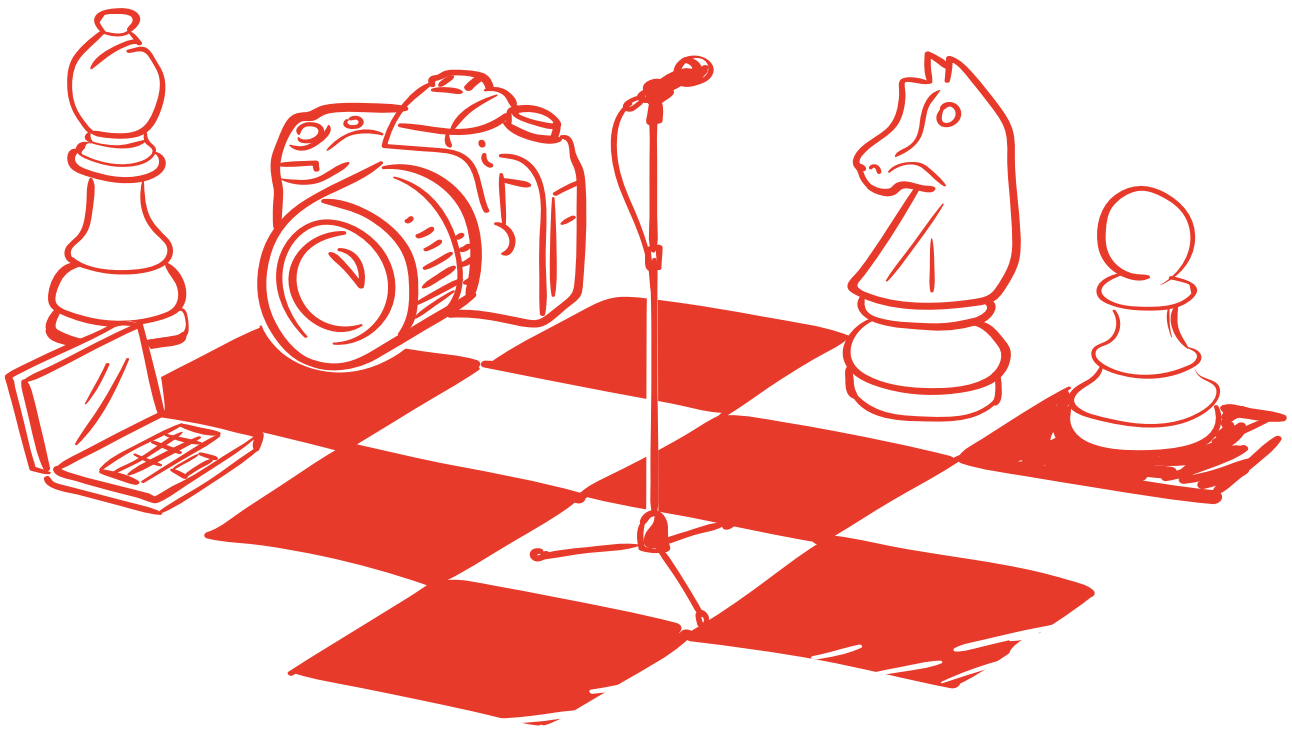
**Viestintä on vuorovaikutteista. Vuorovaikutuksessa on oltava avoin uudelle: mitä laajempaa keskustelu ja yhteistyö ovat jo ennen valmistelua ja sen aikana, sitä parempi on lopputulos.**

- Kansalaisten ja muiden sidosryhmien osallistuminen on voimavara, jonka hyödyntämiseen uusi teknologia ja hallinnon yhteiset sähköiset demokratiapalvelut ([demokratia.fi](http://demokratia.fi)) antavat mahdollisuuksia.
- Vuorovaikutteinen valmistelu edistää sujuvaa toimeenpanoa. Viestinnän vaikuttavuuden arvioimiseksi toimeenpanosta ja siihen liittyvästä viestinnästä on hyvä hankkia palautetta.
- 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 kuuluvissa asioissa.
- Asiantuntijat antavat medialle haastatteluja ja taustatietoja.



## 3 Viestintää johdetaan, suunnitellaan ja arvioidaan

### JOHTAMINEN ON VIESTINTÄÄ

Viestintä on olennainen osa johtamista. Ylin johto antaa organisaatiolle kasvot ja on vastuussa organisaation viestintäkulttuurista, osaamisesta ja tiedonhallinnasta.

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

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.

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

Alana viestintä kehitty 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. Viranomaisten viestintäyhteistyön merkitys korostuu laajoissa,

hallinnonalojen rajat ylittävissä uudistuksissa. Yhteistyötä tekemällä voidaan yhdistää voimavaroja osaamisessa sekä löytää rohkeasti uudenlaisia tapoja viestiä. Ulkopuolisia viestintäpalveluita hyödynnetään, kun vaaditaan harvemmin tarvittavaa erityisosaamista tai kun organisaation omat viestintäresurssit eivät riitä.

Viestinnän tehtävät eivät globaalissa maailmassa ja sosiaalisen median aikana noudata virka-aikaa. Niiden viranomaisten, joilla on säännöllisesti virka-ajan ylittävää viestittävää, tulisi sopia viestinnän työaika- tai päivistysjärjestelyistä.

Jokainen asiantuntija viestii omalla vastuullaan olevista asioista ja tekee aktiivista yhteistyötä viestinnän ammattilaisten kanssa viestinnän suunnittelussa. Asiantuntijoiden on kyettävä vaikuttamaan verkostoissa. Organisaation on huolehdittava, että jokainen asiantuntija tietää millainen viestinnän vastuu ja tehtävä hänellä on. 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 edellyttämää 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.



## TYÖYHTEISÖVIESTINTÄ LISÄÄ HENKILÖSTÖN SITOUTUMISTA

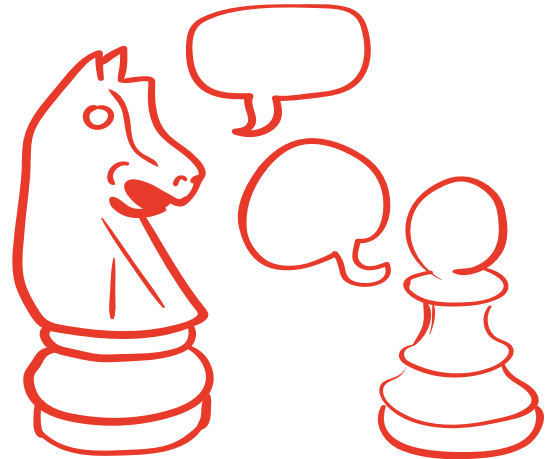
Avoin ja vuorovaikutteinen työyhteisöviestintä lisää henkilöstön työhyvinvointia ja sitoutumista. Aktiivisella viestinnällä, läpinäkyvällä toiminnalla ja moderneilla viestintävälineillä tuetaan työyhteisön johtamista ja toimintaa. Toimiva työyhteisöviestintä on edellytys sille, että ulkoisten sidosryhmien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



ässä yhteistyössä johdon, henkilöstöhallinnon, viestinnän ja henkilöstön edustajien kesken. Suunnittelulla muun muassa varmistetaan se, että osallistuminen asioiden valmisteluun on mahdollista. Organisaation asioista kerrotaan aina ensin henkilöstölle.

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

## VIESTINNÄN SUUNNITTELU 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 riittäväällä 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.

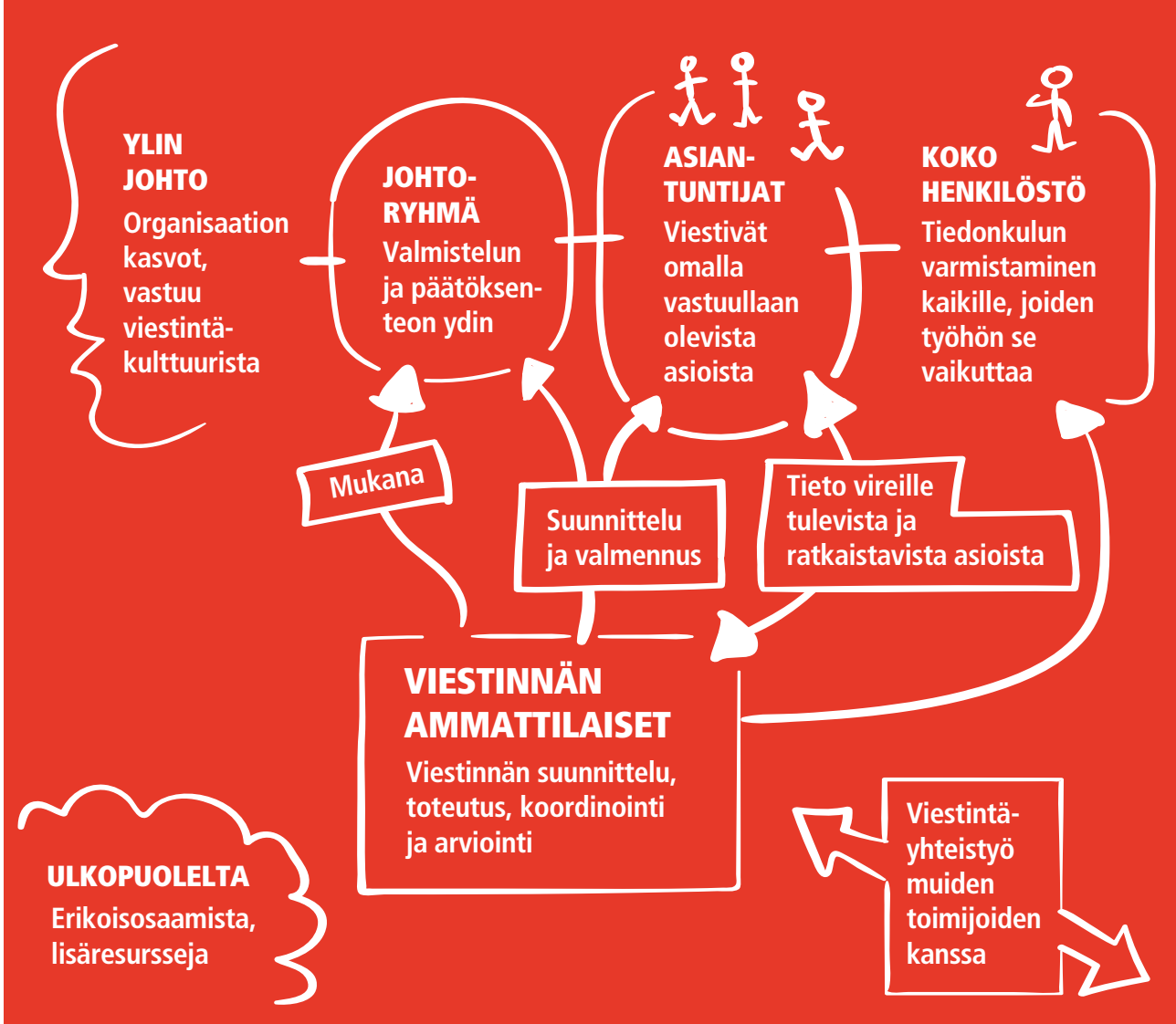
Viestinnän onnistumista ja vaikuttavuutta on arvioitava suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. Arvioinnin tarkoituksena on viestinnän kehittäminen siten, että kansalaisten, median ja keskeisten sidosryhmien odotuksiin ja tiedontarpeisiin kyetään vastaamaan eri tilanteissa.

Viestinnällä on oltava käytössään työkaluja, jotka mahdollistavat viestinnän jatkuvan seurannan ja arvioinnin. Näitä työkaluja ovat esimerkiksi asiakaspalaute, median ja organisaation digitaalisten palveluiden seuranta- ja analysointivälineet sekä mielipide- ja asennetutkimukset.

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.

Viranomaiset edistävät tavoitteitaan erilaisten kumppanuuksien ja yhteistyön avulla. Viestintäyhteistyön ja yhteisrahoitteisen toiminnan lähtökohtana on hallinnon omien tavoitteiden saavuttaminen. Käytettävä yhteistyön muoto ei saa vaarantaa viranomaisten riippumattomuutta julkisen vallan käyttäjinä.

## Organisaatio viestinnän näkökulmasta



### POLIITTISELLA VIESTINNÄLLÄ ON OMA ROOLINSA

Osaa 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 valtioneuvos-

ton 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 puoluepoliittinen viestintä ja 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.



## 4 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 huomioitava. Viranomaisten tulee kiinnittää huomiota selkokielen viestinnän tarpeeseen.

## MEDIAN MUUTOS HAASTAA VIRANOMAISVIESTINNÄN

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

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

Media on keskeinen viranomaistiedon välittäjä ja tulkitsija sekä yhteiskunnallisen päätöksenteon valvoja. Viranomaisten mediaviestinnän tulee olla aktiivista, avointa, tasapuolista ja palvelevaa.

Asiantuntijat taustoittavat medialle asioita ja ilmiöitä sekä ovat valmiita esiintymään mediassa. 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 tiedotus-tilaisuudet verkossa mahdollistavat median ja kansalaisten

tasapuolisen ja yhtäaikaisen tiedonsaannin. Hyvin toimitetut ja informatiiviset verkkopalvelut sekä aktiivinen ja vuorovaikutteinen viestintä sosiaalisessa mediassa palvelevat mediaa yhtä lailla kuin suurta yleisöä. Samoin toimivat laadukkaat kuvat, infografiikat, videot ja animaatiot.

Taustatilaisuudet ovat vakiintunut tapa kertoa medialle 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. Taustatilaisuuksia voidaan järjestää myös pienemmissä kokoonpanoissa, joihin kutsutaan erityisesti tilaisuudessa käsiteltävää aihetta seuraavia toimittajia ja muita tahoja.

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

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. Esteettömyys otetaan huomioon verkkopalveluita kehitettäessä.

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

Digitaalisten viestintäkanavien kautta voidaan tavoittaa valtaosa kansalaisista. Viranomaiset valitsevat käyttämän-

sä 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- ja 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 pe-

riaatteita ja käytäntöjä. Kriiseissä viestintä on osa tilanteen johtamista. Johdon, asiantuntijoiden ja viestinnän ammattilaisten yhteistyö ja tiedonkulku korostuvat. Luotettavalla, oikea-aikaisella ja empaattisella viestinnällä kerrotaan kansalaisille, että heidän asiaansa hoidetaan.

Viranomaisen onnistunut toiminta ja siitä viestiminen eri häiriötilanteissa perustuvat päivittäiseen yhteistyöhön, selkeisiin käytäntöihin ja harjoitteluun. 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 väärin tai harhaanjohtavien tietojen levittäminen ja painostaminen sekä sinänsä

oikean tiedon tarkoitushakuinen käyttö. Kyse on strategisesta toiminnasta, jonka tavoitteena on saada kohde tekemään itselleen haitallisia päätöksiä ja toimimaan omaa etuaan vastaan.

Parhaat keinot vastata informaatiovaikuttamiseen ovat viranomaisten yhteistyö, kansalaisten hyvä yleissivistys ja medialukutaito sekä hyvään journalistiseen tapaan sitoutunut media. Harhaanjohtavien tietojen tarkoitushakuisen levittämiseen tulee reagoida nopeasti oikealla tiedolla. Erityistä 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 MAAKUVAA 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 houkutella 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 mai-neeseen.



# 5 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 \(583/1986\)](#)

[Turvallisuuustutkintalaki \(525/2011\)](#)

## OHJEITA JA SUOSITUKSIA

[Valtionhallinnon viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa, valtioneuvoston kanslia \(2013\)](#)

[Vaaratiedoteopas, sisäministeriö \(2013\)](#)

[Valtioneuvoston strategisen viestinnän linjaukset, valtioneuvoston kanslia \(2013\)](#)

[Säädösvalmistelun kuulemisopas, oikeusministeriö \(2016\)](#)

[Ministerin käsikirja \(2015\)](#)

[Ministeri, valtiosihteeri ja erityisavustaja ja vaalikampanja, valtioneuvoston kanslian tiedonanto \(2015\)](#)

[Virkamies sosiaalisessa mediassa, Valtion virkamieseettisen neuvottelukunnan suositus \(2016\)](#)

[Käytännön ohjeita kielilainsäädännön soveltamiseksi verkkopalveluissa, oikeusministeriön suositus \(2015\)](#)

[Hyvän virkakielen toimintaohjelma, opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä \(2014\)](#)

[Avoimen tietoaineiston käyttöluupa, JHS Suositus 189 \(2014\)](#)

[Verkkosisällön saavutettavuusohjeet \(WCAG\) 2.0 \(2008\)](#)

[Viestinnän eettiset ohjeet, Viestinnän eettinen neuvottelukunta VEN \(2015\)](#)



## Kuvailulehti

<b>Julkaisija</b>	Valtioneuvoston kanslia	Marraskuu 2016	
<b>Julkaisun nimi</b>	Avoimesti, rohkeasti ja yhdessä – Valtionhallinnon viestintäsuositus		
<b>Julkaisusarjan nimi ja numero</b>	Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 14   2016		
<b>Diaari/hankenumero</b>	-	<b>Teema</b>	Viestintä
<b>ISBN PDF</b>	978-952-287-315-6	<b>ISSN PDF</b>	1799-7828
<b>URN-osoite</b>	URN:ISBN: 978-952-287-315-6		
<b>Sivumäärä</b>	16	<b>Kieli</b>	suomi
<b>Asiasanat</b>	Hallinto, politiikka, viestintä, johtaminen, valtionhallinto, demokratia, osallistuminen, avoimuus, julkisuus, lainsäädäntö, lainvalmistelu, julkisuuslaki, perusoikeudet, yhdenvertaisuus, tasa-arvo, päätöksenteko		
<p><b>Tiivistelmä</b></p> <p>Valtionhallinnon viestintäsuosituksessa linjataan valtionhallinnon viestintää ohjaavat arvot sekä kuvataan viestinnän asema ja tehtävät nopeasti muuttuvassa toimintaympäristössä.</p> <p>Viestintäsuosituksen tehtävänä on toimia perustana ja selkänä organisaatioiden omille tarkemmille viestintäohjeille. Suositus on tarkoitettu palvelemaan koko valtionhallintoa.</p> <p>Suositus korostaa hallinnon avoimuuden toteutumista viranomaisten työssä sekä kansalaisten ja muiden sidosryhmien odotusten tuntemista. Viestintä on organisaation päivittäistä strategista toimintaa, jota johdetaan, suunnitellaan, arvioidaan ja kehitetään. Viestintä on keskeinen osa organisaatioiden johtamista. Viestintä kuuluu kaikkien valtionhallinnossa työskentelevien työhön. Viestinnän ammattilaisten rooli organisaation viestinnän konsultteina ja valmentajina korostuu.</p> <p>Suosituksessa tuodaan esiin viestinnän suunnittelun merkitys. Säädöstasolla on määrätty, että viranomaisen on suunniteltava viestintäänsä. Suosituksessa todetaan, että viranomaisen viestinnän suunnittelulla pyritään ennakoitavuuteen ja siihen, että tietoa tarvitsevat voivat luottaa viestinnän säännöllisyyteen, tasapuolisuuteen ja johdonmukaisuuteen. Viestintä kuuluu keskeisesti hyvään hallintoon. Laaja-alainen yhteistyö on tärkeä osa päivittäistä viestintää.</p> <p>Nopeasti muuttuvassa toimintaympäristössä viranomaisten on varauduttava viestinnässään jatkuvasti yllättäviin tilanteisiin. Tämän vuoksi tarvitaan kykyä reagoida nopeasti ja joustavasti eri viestintäkanavissa. Vahva asioiden osaaminen ja uusien ilmiöiden, kuten informaatiovaikuttamisen, tunnistaminen korostuvat.</p>			
<b>Kustantaja</b>	Valtioneuvoston kanslia		
<b>Julkaisun myynti/jakaja</b>	<a href="http://vnk.fi/julkaisut">vnk.fi/julkaisut</a> / <a href="mailto:julkaisut@vnk.fi">julkaisut@vnk.fi</a>		



VALTIONEUVOSTON KANSLIA

Avoimesti, rohkeasti ja yhdessä – Valtionhallinnon viestintäsuositus  
Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 14/2016  
ISSN verkkajulkaisu 1799-7828  
ISBN verkkajulkaisu 978-952-287-315-6