

VALTIOEUVESTON KANSLIAN JULKAISUJA 2023:11

Avoimesti ajassa

Valtionhallinnon viestintäsuositus 2023



VALTIOEUVESTON KANSLIA
STATSRÅDETS KANSLI

Valtioneuvoston kanslian julkaisuja 2023:11

Avoimesti ajassa

Valtionhallinnon viestintäsuositus 2023

Valtioneuvoston kanslia Helsinki 2023

Julkaisujen jakelu

Distribution av publikationer

**Valtioneuvoston
julkaisuarkisto Valto**

Publikations-
arkivet Valto

julkaisut.valtioneuvosto.fi

Julkaisumyynti

Beställningar av publikationer

**Valtioneuvoston
verkkokirjakauppa**

Statsrådets
nätbokhandel

vnjulkaisumyynti.fi

Valtioneuvoston kanslia

CC BY-NC-ND 4.0

ISBN pdf: 978-952-383-373-9

ISSN pdf: 2490-1164

Taitto: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Julkaisutuotanto

Helsinki 2023

Avoimesti ajassa Valtionhallinnon viestintäsuositus 2023

Valtioneuvoston kanslian julkaisuja 2023:11

Julkaisija Valtioneuvoston kanslia

Yhteisötekijä Valtioneuvoston kanslia

Kieli suomi

Sivumäärä 22

Tiivistelmä

Valtionhallinnon viestintäsuosituksessa kuvataan viestintäympäristön muutosta ja sen vaikutuksia, linjataan viestintää ohjaavia arvoja ja niiden merkitystä sekä avataan valtionhallinnon viestinnän toimintamallia. Suositus toimii perustana valtionhallinnon organisaatioiden omille viestintästrategioille ja viestintäohjeille, joilla suosituksessa kuvatut periaatteet viedään käytäntöön.

Valtionhallinnon viestintäsuosituksen edellinen versio on vuodelta 2016, ja se on monilta osin yhä ajantasainen. Tässä vuoden 2023 suosituksessa on siksi keskitytty olennaisimpiin päivitystarpeisiin.

Valtionhallinnon viestinnän tehtävä on tukea demokratiaa. Viestinnällä tuetaan sitä, että kaikki väestöryhmät pidetään yhteiskunnassa mukana asemasta ja taustasta riippumatta ja kaikilla on mahdollisuus saada äänensä kuuluviin demokraattisin keinoin.

Suositus korostaa avoimuutta valtionhallinnon toiminnan lähtökohtana. Julkisen tiedon on oltava mahdollisimman hyvin saatavilla ja hyödynnettävissä. Erilaiset kohderyhmät on otettava huomioon viestinnän kanavissa ja muodoissa, kielen selkeydessä ja tarpeen mukaan monikielisessä viestinnässä.

Viestintä on osa kaikkien hallinnon työntekijöiden työtä. Viestinnän asiantuntijat toimivat johdon ja työntekijöiden tukena ja kumppaneina ja tekevät viestinnälliset ratkaisut. Tämä viestintäsuositus onkin tarkoitettu kaikille valtionhallinnossa työskenteleville.

Asiasanat

lainvalmistelu, julkisuuslaki, viestintä, hallinto, politiikka, johtaminen, valtionhallinto, demokratia, osallistuminen, avoimuus, julkisuus, lainsäädäntö, perusoikeudet, yhdenvertaisuus, tasa-arvo, päätöksenteko

ISBN PDF 978-952-383-373-9

Asianumero VN/3642/2023

ISSN PDF 2490-1164

Hankenumero VNK008:00/2023

Julkaisun osoite <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-373-9>

Öppenhet i tiden

Rekommendationen om statsförvaltningens kommunikation 2023

Statsrådets kanslis publikationer 2023:11**Utgivare** Statsrådets kansli**Utarbetad av** Statsrådets kansli**Språk** finska**Sidantal**

22

Referat

I rekommendationen om statsförvaltningens kommunikation beskrivs förändringarna i kommunikationsmiljön och effekten av dem samt de värderingar som styr kommunikationen och betydelsen av dem. Dessutom beskrivs verksamhetsmodellen för statsförvaltningens kommunikation. Rekommendationen ska ligga till grund för de interna kommunikationsstrategier och kommunikationsanvisningar för organisationerna inom statsförvaltningen genom vilka de principer som beskrivs i rekommendationen omsätts i praktiken.

Den tidigare versionen av statsförvaltningens kommunikationsrekommendation är från 2016 och den är fortfarande aktuell i många avseenden. I denna rekommendation 2023 har man därför fokuserat på de mest väsentliga uppdateringsbehoven.

Syftet med statsförvaltningens kommunikation är att stödja demokratin. Kommunikationen bidrar till att alla befolkningsgrupper oberoende av ställning och bakgrund får vara med i samhället och att alla har möjlighet att göra sina röster hörda med demokratiska medel.

Rekommendationen betonar öppenhet som utgångspunkt för statsförvaltningens verksamhet. Offentlig information ska vara så tillgänglig och lätt att utnyttja som möjligt. Olika målgrupper ska beaktas i kommunikationskanaler och kommunikationsformer, i språkets tydlighet och vid behov i flerspråkig kommunikation.

Kommunikation är en del av arbetet för alla anställda inom statsförvaltningen. Kommunikationsexperterna samarbetar med och stöder ledningen och de anställda samt beslutar om kommunikationen. Denna rekommendation är avsedd för alla som arbetar inom statsförvaltningen.

Nyckelord

lagberedning, offentlighetslagen, kommunikation, förvaltning, politik, ledning, statsförvaltning, demokrati, deltagande, öppenhet, offentlighet, lagstiftning, grundläggande fri- och rättigheter, jämlikhet, jämställdhet, beslutsfattande

ISBN PDF 978-952-383-373-9**Ärendenummer** VN/3642/2023**ISSN PDF** 2490-1164**Projektnummer** VNK008:00/2023**URN-adress** <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-373-9>

Openness and Timeliness

Government Communications Guidelines 2023

Publications of the Prime Minister's Office 2023:11**Publisher** Prime Minister's Office**Group author** Prime Minister's Office**Language** Finnish**Pages** 22**Abstract**

The Government Communications Guidelines describe the changes in the communications environment and the effects of those changes, outline the values that guide communications and the meaning of those values, and explain the central government's communications procedure. The guidelines provide a foundation for central government organisations' own communications strategies and instructions, which put the principles of these guidelines into practice.

The previous Government Communications Guidelines are from 2016 and are in many respects still up to date. For this reason, the 2023 guidelines focus on the most essential updates.

The purpose of central government communications is to support democracy. Communications help include all population groups in society regardless of status and background and ensure that everyone has the opportunity to make their voices heard through democratic means.

The guidelines highlight openness as the foundation of central government activities. Public information should be accessible and easy to use. Different target groups must be taken into account when selecting channels and forms of communication, in the clarity of language and, if necessary, through multilingual communications.

Communications are one aspect of the work done by all central government staff. Communications professionals support management and employees in this task and make communications decisions. These guidelines are intended for all central government employees.

Keywords

law-drafting, Act on the Openness of Government Activities, communications, administration, policies, management, government, democracy, participation, openness, publicity, legislation, fundamental rights, non-discrimination, equality, decision making

ISBN PDF 978-952-383-373-9**Reference number** VN/3642/2023**ISSN PDF** 2490-1164**Project number** VNK008:00/2023**URN address** <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-373-9>

Sisältö

Esipuhe	7
1 Viestinnän toimintaympäristö murroksessa	8
2 Arvot ohjaavat viestintää – mitä se tarkoittaa?	9
2.1 Avoimuus	10
2.2 Luotettavuus	10
2.3 Tasapuolisuus	10
2.4 Ymmärrettävyys.....	10
2.5 Vuorovaikutteisuus	11
2.6 Palveluhenkisyys.....	11
3 Valtionhallinnon viestinnän tehtävä ja toimintatapa	12
4 Roolit ja vastuut	14
4.1 Viestintä kuuluu jokaiselle	15
4.2 Johtaminen on viestintää	15
4.3 Hyvä työyhteisöviestintä vahvistaa hallinnon toimivuutta.....	16
4.4 Sidosryhmätyö tukee avoimuutta	17
5 Viestinnän kohderyhmät	18
5.1 Suuri yleisö	18
5.2 Media	18
5.2.1 Avoimuus ja tietopyyntöjen käsittely	18
5.3 Asiakkaat	19
6 Kriisiviestintä ja tehostetun viestinnän malli	20
7 Ohjaavat dokumentit	21
7.1 Ohjeita ja suosituksia.....	22

ESIPUHE

Valtionhallinto ja sen viestintä ovat ihmisiä varten. Valtionhallinnon viestinnän keskeisenä tavoitteena on vahvistaa demokratiaa. Tavoitteeseen pääseminen vaatii viestinnältä järjestelmällistä sananvapauden, avoimuuden ja yhdenvertaisuuden edistämistä.

Viestinnän toimintaympäristön nopea muutos ja viime vuosien kriiseistä kerätyt kokemukset ovat antaneet aiheen päivittää edellistä, vuoden 2016 viestintäsuositusta. Tässä päivitettyssä, järjestyksessään kuudennessa valtionhallinnon viestintäsuosituksessa kuvataan viestintäympäristön muutosta ja sen vaikutuksia, linjataan viestintää ohjaavia arvoja ja niiden merkitystä sekä avataan valtionhallinnon viestinnän toimintamallia. Suositus toimii perustana valtionhallinnon organisaatioiden omille viestintästrategioille ja muille viestintäohjeille, joilla tässä suosituksessa kuvatut periaatteet viedään käytäntöön.

Tätä päivitettyä versiota laajempi viestintäsuosituksen uudistaminen käynnistyy siinä vaiheessa, kun valmisteilla oleva uusi julkisuuslaki on tullut voimaan ja siitä on ehditty kerätä riittävästi käytännön kokemuksia.

Viestintä on osa kaikkien valtionhallinnon työntekijöiden työtä. Viestinnän ammattilaisten tehtävänä on punnita ja valita viestinnällisiä ratkaisuja. Tämä viestintäsuositus onkin tarkoitettu kaikille valtionhallinnossa työskenteleville, ei ainoastaan viestinnän asiantuntijoille.

Suositus perustuu valtioneuvoston kanslian helmikuussa 2023 asettaman [työryhmän](#) työlle, ja se korvaa vuonna 2016 annetun suosituksen.

Alivaltiosihtööri Timo Lankinen

Apulaisviestintäjohtaja Jyri Rantala

1 Viestinnän toimintaympäristö murroksessa

Informaatioympäristön voimakas murros on saanut yhä lisää vauhtia viime vuosien kriiseistä, kuten koronapandemiasta ja Venäjän hyökkäyssodasta. Pitkään jatkunut myllerrys on koetellut ihmisten henkistä kriisinkestävyyttä ja vaikuttanut siihen, miten valtionhallinnon viestit otetaan vastaan ja millaiseksi viestintä koetaan.

Viime vuosina sosiaalisen median rooli tiedonsaannin kanavana on edelleen vahvistunut, ja perinteinen media menettänyt asemaansa, vaikka sen asema on Suomessa edelleen vahva. Nopeimmin ja voimakkaimmin mediankäyttö on muuttunut nuorimmissa ikäryhmissä. Mediankäyttö ja tapa tulkita informaatiota ovat pirstaloituneet ja viestinnän kohdeyhmät moninaistuneet. Informaatioympäristöjen eriytymistä on ruokkinut yhteiskunnan kiihtyvä polarisaatio. Toimintaympäristön muutoksen takia myös valtionhallinnon viestinnän on jatkettava muuttumistaan yhä kohderyhmälähtöisemmäksi ja vuorovaikutteisemmäksi. Perinteisten viranomaistiedotteiden lisäksi tarvitaan monikanavaista viestintää, jonka avulla sisällöt voidaan räätälöidä ja kohdentaa eri yleisöille.

Median julkaisurytmi on entisestään nopeutunut. Myös se asettaa valtionhallinnon viestinnälle uudenlaisia vaatimuksia, muun muassa tietopyyntöihin vastaamisessa. Visuaalisen viestinnän merkitys on korostunut, ja se on vaikuttanut paitsi journalistiseen kerrontaan myös viranomaisten tapaan viestiä. Tekoäly on ottanut suuria harppauksia eteenpäin. Jatkuvasti kehittyvä tekoäly muuttaa todennäköisesti tulevana vuosina viestinnän toimintaympäristöä merkittävästi ja avaa myös viranomaisille uusia mahdollisuuksia viestintään. Viranomainen on aina vastuussa käyttämistään tekoälyjärjestelmistä.

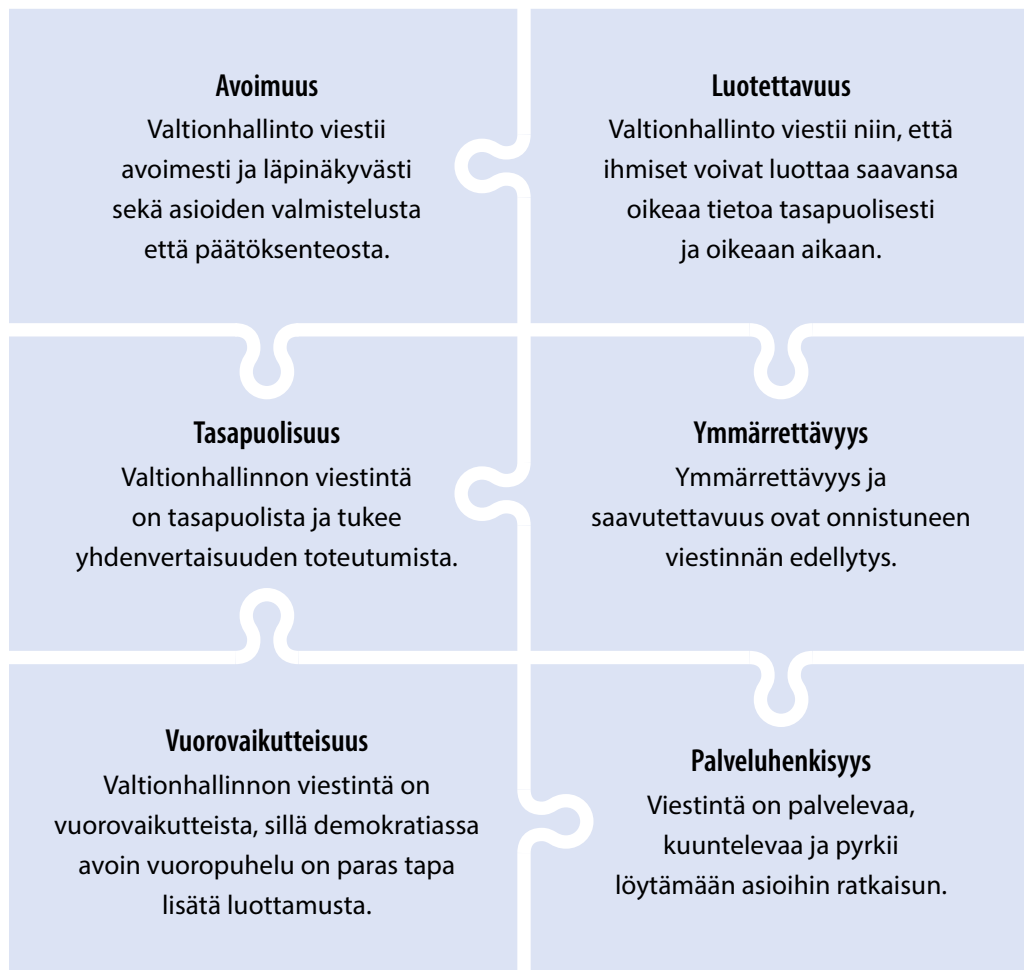
Verkossa käydään päivittäin taistelua siitä, kenen tieto on oikeaa ja luotettavaa. Verkossa leviävät mielipiteet ja uskomukset haastavat faktoihin perustuvaa viranomaisviestintää. Kansalaiskeskustelua käydään uudenlaisilla foorumeilla, ja mielipiteet muodostuvat yhä enemmän myös perinteisen demokraattisen päätöksentekojärjestelmän reunoilla ja ulkopuolella. Vihamieliset toimijat pyrkivät vaikuttamaan ihmisten ja yhteiskunnan toimintaan hyödyntämällä murroksessa olevaa informaatioympäristöä.

Toimintaympäristön nopea muutos edellyttää viestinnältä kykyä uudistua. Ennen kaikkea se kuitenkin edellyttää yhä tavoitteellisempaa johtamista, pitkäjänteisempää suunnittelua sekä entistä parempia työkaluja viestinnän mittaamiseen ja arviointiin. Viestintä onnistuu parhaiten, kun se kytketään osaksi strategista johtamista, jolloin koko organisaation sanat ja teot ovat tasapainossa.

2 Arvot ohjaavat viestintää – mitä se tarkoittaa?

Valtionhallinnon viestintää ohjaavat arvot ovat

- avoimuus
- luotettavuus
- tasapuolisuus
- ymmärrettävyys
- vuorovaikutteisuus
- palveluhenkisyys.



2.1 Avoimuus

Avoim viestintä on keskeinen osa hyvää hallintoa ja kaikille kuuluva perusoikeus. Se vahvistaa demokratiaa, sananvapautta ja oikeusvaltiota. Viranomaisilla on velvollisuus edistää toimintansa avoimuutta sekä tuottaa ja jakaa tietoa. Viestintä on avointa, jotta yksittäisillä ihmisillä ja sidosryhmillä on mahdollisuus vaikuttaa valmisteilla oleviin asioihin, saada oikea kuva hallinnon toiminnasta sekä mahdollisuus valvoa oikeuksiaan ja etujaan.

Valtionhallinto viestii avoimesti ja läpinäkyvästi sekä asioiden valmistelusta että päätöksenteosta. Myös keskeneräisistä asioista pitää viestiä.

Viranomaiset kertovat toiminnastaan aktiivisesti, ennakoivasti ja oikea-aikaisesti.

2.2 Luotettavuus

Viestinnällä rakennetaan luottamusta demokratiaan ja päätöksentekoon. Luotettavuus on viranomaisten kaiken toiminnan perusta. Luotettavuus syntyy ensisijaisesti teoista, mutta sitä rakennetaan ja ylläpidetään johdonmukaisella viestinnällä.

Valtionhallinto viestii niin, että ihmiset voivat luottaa saavansa oikeaa tietoa tasapuolisesti ja oikeaan aikaan. Tavoitteet ja vaikutukset kerrotaan selkeästi. Monimutkaisista asioista luodaan mahdollisimman hyvä kokonaiskuva.

2.3 Tasapuolisuus

Valtionhallinnon viestintä on tasapuolista ja tukee yhdenvertaisuuden toteutumista. Kaikkia viestinnän asiakkaita palvellaan mahdollisimman hyvin ja tasapuolisesti asemasta tai taustasta riippumatta.

Viestinnällä edistetään moninaisuutta eikä vahvisteta stereotyyppioita. Kuva- ja tekstivalinnoissa otetaan huomioon ihmisten yhdenvertaisuus.

2.4 Ymmärrettävyys

Viranomaiset käyttävät viestinnässään asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä sekä mahdollisuuksien mukaan selkokieltä.

Ymmärrettävyys ja saavutettavuus ovat onnistuneen viestinnän edellytys. Niihin panostetaan kaikissa viestintäkanavissa. Oikein hyödynnettynä myös visuaalisuus lisää ymmärrettävyyttä.

Kielilaki otetaan huomioon kaikessa viestinnässä. Keskeiset asiat viestitään myös Suomessa käytettävillä vähemmistökielillä ja englanniksi. Erityisen tärkeää se on silloin, kun viestitään kyseisten kielten käyttäjille olennaisista asioista.

2.5 Vuorovaikutteisuus

Demokratiassa avoin vuoropuhelu on paras tapa lisätä luottamusta.

Viestintä on vuorovaikutteista. Vuorovaikutuksessa pitää olla avoin uudelle: laaja keskustelu ja yhteistyö jo ennen valmistelua ja sen aikana on onnistuneen lopputuloksen edellytys.

2.6 Palveluhenkisyys

Valtionhallinnon viestintä on ihmisiä varten. Viestintä on palvelevaa, kuuntelevaa ja pyrkii löytämään asioihin ratkaisun.

3 Valtionhallinnon viestinnän tehtävä ja toimintatapa

Valtionhallinnon viestinnän tehtävä on tukea demokratiaa.

Viestinnällä tuetaan sitä, että kaikki väestöryhmät pidetään yhteiskunnassa mukana ja kaikilla on mahdollisuus saada äänensä kuuluviin demokraattisin keinoin.

Tämä toteutetaan varmistamalla, että kaikki sekä Suomessa että ulkomailla saavat avoimesti, luotettavasti, tasapuolisesti ja ymmärrettävästi tarvitsemansa tiedon valtionhallinnon toiminnasta ja päätöksenteosta. Viestimällä tehdään valtionhallinto, viranomaistoiminta ja palvelut tutuiksi ja luodaan edellytykset vuorovaikutukselle.

Valtionhallinto antaa viestimällä kokonaiskuvan palveluistaan sekä tekemistään päätöksistä ja niiden vaikutuksista. Kokonaiskuvan perusteella ihmisten on mahdollista ymmärtää päätösten syyt ja seuraukset, vaikuttaa valmisteilla oleviin asioihin sekä valvoa etujaan ja oikeuksiaan. Valtionhallinnon viestinnän pitää perustua faktoihin, ja myös ikävistä asioista täytyy kertoa.

Valtionhallinnon on tärkeää olla läsnä viestintäkanavissa, joita ihmiset käyttävät. Kukin viranomainen valitsee itse, missä kanavissa se viestii.

Sosiaalisesta mediasta on tullut kiinteä osa ihmisten arkea, ja sen merkitys todennäköisesti jatkaa kasvuaan tulevaisuudessakin. Parhaimmillaan sosiaalinen media on valtionhallinnolle erinomainen kanava tiedon välittämiseen sekä vuorovaikutuksen ja luottamuksen rakentamiseen. Sosiaalinen media on kuitenkin tuonut mukanaan myös ikäviä lieveilmiöitä. Myös ne pitää ottaa huomioon, kun viranomaiset pohtivat läsnäoloaan sosiaalisessa mediassa. Erityisesti on huomioitava palveluiden tietoturva, tietosuoja ja vastuullisuus.

Viranomaisella täytyy olla virallisia viestintäkanavia, jotka ovat sen omassa omistuksessa. Muiden toimijoiden kanavat ovat täydentäviä. Näin viranomaisen viestintä ei katkea, jos toinen toimija esimerkiksi muuttaa omistamaansa viestintäkanavaa tai lopettaa sen.

Perinteisen viranomaisviestinnän katveeseen jääviä pyritään tavoittamaan esimerkiksi viestintäkampanjoilla tai kohdistetuilla viestintäkonsepteilla. Niissä voi käyttää myös maksettua mainontaa ja tehdä yhteistyötä sosiaalisen median vaikuttajien kanssa. Maksettua mainontaa ja vaikuttajayhteistyöhön voi liittyä myös riskejä ja rajoitteita, jotka on hyvä ottaa huomioon niiden käyttöä harkittaessa. Erytystä harkintaa tarvitaan silloin, kun käsitellään yhteiskunnallisesti polarisoivia aiheita. Viestintää ei koskaan tehdä tyhjiössä, vaan sen tulkintaan vaikuttaa aina kulloinenkin yhteiskunnallinen ilmapiiri.

4 Roolit ja vastuut

Kukin valtionhallinnon toimija vastaa omasta viestinnästään. Kaikilla on velvollisuus koordinoita sekä omalla hallinnonalallaan että tarvittaessa myös hallinnonalojen rajat ylittävää viestintää. Näin vältetään ristiriitaisten ohjeiden antaminen ja epäselvä lopputulos.

Viestintä on välttämätön osa strategista johtamista. Organisaatio ei pysy elinvoimaisena tai ylipäätään toimintakykyisenä ilman suunniteltua ja johdettua viestintää. Viestintä on organisaation strategista toimintaa, jota johdetaan, suunnitellaan, kehitetään ja budjetoidaan kuten kaikkea muutakin toimintaa.

Viestinnällä on mahdollista saada runsaasti lisäarvoa organisaatiolle, kunhan muistetaan, että se on muutakin kuin tuki- tai tilaustoiminto. Viestinnälliset ratkaisut kuuluvat viestinnän ja muiden kielenkäytön ammattilaisten pohdittaviksi. Näin saadaan aikaiseksi ymmärrettävää, oikein ajoitettua, äänensävyiltään sopivaa ja eri kanaviin sovitettua suunnitelmallista viestintää. Viranomaisella on hyvä olla ajantasainen viestintälinjaus tarvittavine ohjeistuksineen.

Alana viestintä kehittyy koko ajan, ja viestinnän asiantuntijoiden rooli organisaation sisäisinä konsultteina, strategeina ja valmentajina korostuu entisestään. Organisaation kannattaa varmistaa viestintänsä toimivuus pitämällä huolta ammattiviestijöidensä osaamisesta ja koulutuksesta. Vaikutteita kannattaa hakea myös maailmanlaajuisesta kehityksestä ja kansainvälisistä viestintätrendeistä.

Viestinnän tehtävät eivät noudata virka-aikaa. Niiden viranomaisten, joilla on säännöllisesti tarve viestiä virka-ajan ulkopuolella, tulisi sopia viestinnän työaika- tai päivystysjärjestelyistä.

Viranomaisten viestintäyhteistyön merkitys korostuu yllättävissä tilanteissa ja laajoissa, hallinnonalojen rajat ylittävissä uudistuksissa. Yhteistyötä tekemällä voimavarat yhdistyvät ja löydetään rohkeasti uudenlaisia tapoja viestiä.

Ulkopuolisia viestintäpalveluita hyödynnetään silloin, kun vaaditaan harvoin tarvittavaa erityisosaamista tai kun organisaation omat resurssit eivät riitä.

4.1 Viestintä kuuluu jokaiselle

Viestintä on olennainen osa jokaisen valtionhallinnon työntekijän työtä. Viestinnän ammattilaisten tehtävänä on punnita ja valita viestinnällisiä ratkaisuja. Viestittävän aiheen asiantuntija huolehtii asiasisällön oikeellisuudesta.

Viestinnän ammattilaiset vastaavat viestinnän suunnittelusta, toteutuksesta, koordinoimisesta ja arvioinnista. Hyvin hoidettu viestintä ja sen jatkuva kehittäminen edellyttävät riittäviä resursseja.

Saumattoman yhteistyön ja mahdollisimman hyvän lopputuloksen takaamiseksi viestittävien aiheiden asiantuntijoiden kannattaa pyytää viestinnän ammattilaiset riittävän varhaisessa vaiheessa pohtimaan tulevia aiheita ja niihin liittyviä kysymyksiä. Yhtä lailla myös viestinnästä vastaavat osallistavat ja informoivat muita asiantuntijoita heidän tehtäviensä hoidon kannalta merkittävistä asioista ja valmistelevat viestintää aktiivisesti heidän kanssaan.

Organisaation on huolehdittava, että jokainen asiantuntija tietää, millainen viestinnällinen 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. Erityisen tärkeää on ymmärtää julkisuuslain edellyttämä asiakohtainen harkinta siitä, mikä tieto on julkista ja mikä ei.

4.2 Johtaminen on viestintää

Tuloksellinen viestintä on mahdollista vain silloin, kun koko organisaatio on sitoutunut yhteisiin tavoitteisiin alusta lähtien. Siksi viestinnän pitää olla päätöksenteon ytimessä, kuten edustettuna johtoryhmässä ja osa strategista johtamista. Ylin johto antaa organisaatiolle kasvot ja on vastuussa organisaation viestintäkulttuurista, osaamisesta ja tiedonhallinnasta. Onnistunut ja oikea-aikainen viestintä edellyttää luottamuksellista yhteistyötä johdon ja viestinnän asiantuntijoiden välillä.

Tehokkaaseen ja vaikuttavaan viestintään kuuluu paljon yhteistyötä organisaation sisällä ja yhä enemmän myös organisaation ulkopuolella. Onnistunutta viestintää voi parhaiten rakentaa, johtaa ja kehittää vuorovaikutteisessa yhteistyössä.

Ympäristömme ja toimintatapamme muuttuvat nopeaan tahtiin. Muutosten valmistelu yhdessä viestinnän kanssa on edellytys niiden onnistuneelle toteutumiselle. Muutos- ja kriisitilanteissa organisaation on syytä varautua viestinnän resurssien kasvattamiseen.

4.3 Hyvä työyhteisöviestintä vahvistaa hallinnon toimivuutta

Onnistunut työyhteisöviestintä luo perustan toimivalle hallinnolle. Erilaisissa organisaatioissa sisäinen vuorovaikutuskaan ei ole vain yhden mallin mukaista. Sen pitää kuitenkin rakentua samoille peruspilareille.

Avoin työyhteisöviestintä pitää yllä ja vahvistaa yhteishenkeä, työhyvinvointia ja sitoutumista yhteisiin tavoitteisiin. Työyhteisöviestintä pitää suunnitella ja toteuttaa kiinteässä yhteistyössä johdon, henkilöstöhallinnon, viestinnän ja henkilöstön edustajien kesken. Työyhteisöviestinnän merkitys korostuu erityisesti muutostilanteissa, joissa henkilöstö kaipaa tietoa heitä koskevien toimenpiteiden perusteista, vaikutuksista ja vaihtoehdoista.

Hyvä tiedonkulku on edellytys tavoitteiden saavuttamiselle. Ilman avointa ja keskustelevaa sisäistä viestintää ei voi tehdä vaikuttavaa ulkoista viestintää. Kun organisaatio viestii sisäisesti avoimesti, myös ulkoinen viestintä saa tukevan pohjan. Tämä on ensiarvoisen tärkeää niin organisaation luottamuksen, maineen kuin työnantajakuvan näkökulmasta.

Pääperiaate on, että henkilöstöä koskevat asiat kerrotaan aina ensin henkilöstölle. Siitä ovat vastuussa johto ja esihenkilöt. Esihenkilöt ovat ratkaisevassa roolissa siinä, miten tieto kulkee organisaation sisällä. Myös jokaisella työntekijällä on vastuu hankkia tarvitsemaansa tietoa ja välittää olennainen tieto niille, jotka sitä tarvitsevat. Jokaisen oma rooli viestijänä korostuu. Työyhteisöviestinnän asiantuntijat, esihenkilöt tai muut työyhteisön jäsenet eivät voi viestiä asioista, jotka eivät ole heillä tiedossa.

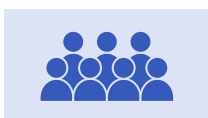
Myönteisen työnantajakuvan edellytys on hyvä työntekijäkokemus. Myös valtionhallinnon on pidettävä huolta kiinnostavuudestaan työpaikkana ja panostettava työnantaja-kuvaansa. On kaikkien etu, että valtion yhteisiä tehtäviä hoitaa osaava ja motivoitunut henkilöstö.

4.4 Sidosryhmätyö tukee avoimuutta

Sidosryhmätyön tavoitteena on tukea hallinnon avoimuutta, vuorovaikutteisuutta ja julkisen toiminnan läpinäkyvyyttä. Sillä esimerkiksi tuetaan asioiden valmistelua ja kuullaan käsiteltävään asiaan liittyvien toimijoiden näkemyksiä ja kantoja.

Hyvin tehty sidosryhmätyö takaa, että päätökset ovat hyvin valmisteltuja ja perusteltuja ja että eri näkökulmat on laajasti huomioitu.

5 Viestinnän kohderyhmät



5.1 Suuri yleisö

Valtionhallinto viestii mahdollisimman laajasti suurelle yleisölle. Informaatioympäristön muutoksen takia väestö jakautuu yhä eriytyneempiin kohderyhmiin. Siksi viranomaisen on viestittävä monikanavaisesti ja tunnettava kohderyhmät ja niiden erityispiirteet.



5.2 Media

Media on viestinnän tärkein yksittäinen sidosryhmä. Tässä suosituksessa medialla tarkoitetaan viestinnän kanavasta ja muodosta riippumatta sellaista tiedonvälitystä, joka on sitoutunut noudattamaan journalistin ohjeiden keskeisiä periaatteita.

Median kautta viesti välittyy nopeasti ja tehokkaasti suurelle yleisölle. Viranomaisten on tärkeää käydä jatkuvaa vuoropuhelua median kanssa yhteistyön kehittämiseksi. Esimerkiksi tausta- tai tiedotustilaisuuksia järjestettäessä on tärkeää muistaa myös tiedonkulku eri alueille. Etäyhteydet tarjoavat siihen hyvän mahdollisuuden.

5.2.1 Avoimuus ja tietopyyntöjen käsittely

Valtionhallinnon lähtökohtana on avoimuus. Julkisen tiedon pitää olla mahdollisimman hyvin saatavilla ja hyödynnettävissä. Siinä auttaa hyvä tiedonhallintatapa, jossa määritellään, miten viranomainen käsittelee hallussaan olevaa tietoa. Keskeiset julkiset asiakirjat pyritään tarjoamaan verkkosivuilla.

Organisaatiossa pitää olla selkeät menettelytavat tietopyyntöjen käsittelyyn julkisuuslain edellyttämällä tavalla, jotta päätökset asiakirjan luovuttamisesta pystytään tekemään huolellisesti ja nopeasti. Tietopyyntöjen käsittelystä voidaan periä maksua vain erityistapauksissa.

Media tekee paljon tietopyyntöjä osana journalistista tiedonhankintaa. Erityisesti nopeatahtisiin uutistilanteisiin liittyvien tietopyyntöjen käsittelyyn pitää kiinnittää huomiota.



5.3 Asiakkaat

Monet viranomaiset tuottavat palveluja ihmisille ja organisaatioille, jolloin syntyy asiakassuhde. Kyse voi olla esimerkiksi konkreettisesta tuotteesta, kuten passista tai luvasta, velvoitteiden noudattamisesta tai etuuksien saamisesta. Sujuva ja toimiva asiakasviestintä on vuorovaikutteisempaa ja henkilökohtaisempaa kuin mediallyle tai suurelle yleisölle suunnattu viestintä. Asiakasviestinnällä madalletaan kynnystä viranomaisen ja asiakkaan välillä, autetaan asiakkaita toimimaan oikein ja varmistetaan, että he ovat tietoisia oikeuksistaan.

Onnistunut asiakasviestintä auttaa organisaatiota ymmärtämään asiakkaiden odotuksia, mikä puolestaan auttaa kehittämään tuotteita ja palveluita vastaamaan entistä paremmin asiakkaiden tarpeisiin. Asiakasviestinnässä pitää varmistua siitä, että asiakas tietää, miten hänen asiointinsa etenee ja mitä häneltä odotetaan. Asiakasviestintä perustuu asiakasymmärrykseen, ja sen lähtökohtana ovat asiakkaiden erilaiset elämäntilanteet. Olennainen osa asiakasviestinnän kehittämistä on asiakkaiden tarpeiden jatkuva kartoittaminen ja tunnistaminen. Ihmislähtöisyys on asiakasviestintää ohjaava arvo.

Monikanavaisuus on tyypillistä asiakasviestinnässä. On tärkeää, että organisaatio valitsee asiakkaan tarpeisiin sopivimman viestintätavan ja -kanavan sekä viestii selkeästi kunkin kohderyhmän erityispiirteet huomioiden. Kohderyhmien tavoittamisessa hyödynnetään muun muassa viranomaisen digitaalisia asiointipalveluita tai kohdennettua markkinointia sosiaalisen median kanavissa.

Hyvä asiakaskokemus ja tehokas asiakasviestintä lisäävät asiakkaiden tyytyväisyyttä.

6 Kriisiviestintä ja tehostetun viestinnän malli

Selkeällä ja täsmällisellä julkisen vallan viestinnällä on olennainen merkitys varsinkin poikkeuksellisissa kriisitilanteissa. Viranomaisilla on kriiseissä erityinen velvollisuus huolehtia kansalaisten tiedonsaannista. Kriisiviestinnässä on korostetun tärkeää huolehtia siitä, että viestintä on saavutettavaa.

Kansallisissa kriiseissä korostuu myös valtiojohdon viestinnän rooli. Samaan aikaan vaaditaan myös saumatonta hallinnon rajat ylittävää yhteistyötä. Henkisen kriisinkestävyuden näkökulmasta on olennaista, että sanat ja teot ovat linjassa.

Toimivaltainen viranomainen vastaa operatiiviseen toimintaan liittyvästä viestinnästä myös kriiseissä. Koko hallinnonalan viestinnästä vastaa toimivaltaista viranomaista ohjaava ministeriö. Jos kriisi koskee useampaa hallinnonala, viestinnän yhteen sovittamisen merkitys eri hallinnonalojen välillä korostuu. Yhteisen viestinnän johtaminen ja koordinointi voidaan siirtää erillisellä päätöksellä myös valtioneuvoston viestintäosastolle.

Perusta kriisitilanteen viestinnän koordinoinnille ja yhteistyön tavat luodaan normatiivolioloissa. Viestinnän koordinoinnin tavoitteena on parantaa viestinnän vaikuttavuutta ja tukea toimivaltaisia viranomaisia. Se voi tarkoittaa käytännössä esimerkiksi yhteisten ydinviestien laatimista, viestinnän tilannekuvan ylläpitoa sekä aikatauluista ja kanavista sopimista.

Tehostetun viestinnän periaatteet, ohjeet ja suositukset on linjattu [Valtionhallinnon tehostetun viestinnän ohjeessa](#). Ohje sisältää myös toimintamallin tilanteisiin, joissa on kyse informaatiovaikuttamisesta.

Poikkeusoloissa viestintää johdetaan ja sovitetaan yhteen poikkeusoloja koskevan lainsäädännön mukaan.

7 Ohjaavat dokumentit

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)
- Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019)
- Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014)
- Tietoyhteiskuntakaari (917/2014)
- Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004)
- Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003)
- Laki oikeudenkäynnin julkisuudesta hallintotuomioistuimissa (381/2007)
- Työsopimuslaki (55/2001)
- Valtion virkamieslaki (750/1994)

Kielilait

- Kielilaki (423/2003)
- Saamen kielilaki (1086/2003)

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)
- Turvallisuustutkintalaki (525/2011)

7.1 Ohjeita ja suosituksia

- Ministerin käsikirja (2023)
- Valtionhallinnon tehostetun viestinnän ohje
- 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 tietoineiston käyttölupa, JHS Suositus 189 (2014)
- Viestinnän eettiset ohjeet, Viestinnän eettinen neuvottelukunta VEN (2023)
- Suositus viittomakielten käytöstä valtioneuvoston viestinnässä
- Selkokeskus, selkokielen ohjeet
- Selkokeskus, selkokielen tarve
- Osallistava viestintä -opas
- Julkisen hallinnon uudistamisen strategia
- Valtiovarainministeriön tekoälyn eettinen ohjeistus



VALTIONEUVOSTON KANSLIA
STATSRÅDETS KANSLI

SNELLMANINKATU 1, HELSINKI
PL 23, 00023 VALTIONEUVOSTO
p. 0295 16001
info.vnk@gov.fi
vnk.fi/julkaisut

ISBN pdf: 978-952-383-373-9
ISSN pdf: 2490-1164