

Asia: VN/3642/2023

## Ehdotus valtionhallinnon viestintäsuositukseksi

### Lausunnonantajan lausunto

#### **Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään**

Kansaneläkelaitos (Kela) kiittää mahdollisuudesta lausua työryhmän ehdotuksesta valtionhallinnon viestintäsuositukseen. Kela on osallistunut viestintäsuositusta valmistelemaan työryhmään, joten sen näkemykset on pääosin tuotu työhön jo valmisteluvaiheessa.

Viestintäsuosituksen luonnoksessa käsitellään monipuolisesti viestintää valtionhallinnossa, viestinnän merkitystä osana johtamista, eri kohderyhmille tehtävää asiakasviestintää ja eri rooleissa työskentelevien henkilöiden viestintävastuuta. Kela pitää tärkeänä, että suosituksessa on huomioitu eri näkökulmat kattavasti.

Koronapandemia ja muutokset Suomen turvallisuusympäristössä ovat korostaneet entisestään viranomaisviestinnän merkitystä niin kansalaisten ajankohtaisen tilannekuvan luomisessa kuin henkisen kriisinkestävyyden ylläpitämisessä. Kela pitää hyvänä, että suositus päivitetään nyt toimintaympäristön muutokset huomioon ottaen.

Suuri osa valtionhallinnon organisaatioiden kohtaamista haasteista on yhteisiä ja niihin vastaaminen onnistuu parhaalla tavalla tiiviissä yhteistyössä. Organisaatioiden välistä viestinnän koordinaatiota tarvitaan erityisesti kriisitilanteissa. Pohja sujuvaan yhteistyöhön luodaan normaalioloissa yhteisen työskentelyn ja tiedonkulun käytännöllä.

Luonnoksessa tarkastellaan strategista viestintää erityisesti osana strategista johtamista. Strategisen viestinnän käsitteestä on erilaisia määrittelyjä ja ymmärrys viestinnän strategisesta roolista kasvaa jatkuvasti. On tilanteita, joissa viestintä on tärkein strateginen teko. Esitämmekin, että käsitteen

määrittely ja ylipäätään viestinnän strategisen roolin kuvaus olisi keskiössä, kun valtionhallinnon viestintäsuositus seuraavan kerran päivitetään.

Ehdotamme tarkasteltavaksi seuraavia kohtia luonnoksessa:

## 2 Viestinnän toimintaympäristö murroksessa

Luvussa 2 on lause: ”Pelkästään perinteiset viranomaisten lähettämät tiedotteet vastaavat huonosti tarpeeseen räätälöidä viestintää kohderyhmien mukaan”. Kela ehdottaa muotoiluksi seuraavaa: ”Perinteisten viranomaistiedotteiden lisäksi tarvitaan monikanavaista viestintää, jonka avulla sisällöt voidaan kohdentaa ja räätälöidä eri yleisöille.” Kelan näkemyksen mukaan on hyvä välttää mielikuvaa siitä, että viranomaiset viestisivät tällä hetkellä pelkästään tiedotteilla.

Luvussa on kuvattu tekoälyn merkitystä toimintaympäristön muutoksessa. Kela pyytää ottamaan huomioon, että tekoäly ei vaikuta ainoastaan viestinnän toimintaympäristöön, vaan myös viestinnän työhön: sisältöjen suunnitteluun ja tuottamiseen sekä kanavien ja konseptien kehittämiseen.

### 3.4 Ymmärrettävyys

Ehdotamme lisättäväksi maininnan selkokielestä, jota Suomessa tarvitsee yli 650 000-700 000 henkilöä (Kehitysvammaliitto 2023). Selkokielestä hyötyvät myös muut ryhmät, kuten ne, jotka eivät puhu suo-mea äidinkielenään.

### 5.2 Johtaminen on viestintää

Ehdotamme lisättäväksi, että muutostilanteissa viestinnän resursseja pitää olla mahdollisuus kasvattaa, jotta muutoksen onnistuminen voidaan varmistaa. Samoin on voitava toimia yllättävien häiriö- tai krii-sitilanteiden kohdalla.

### 5.3 Hyvä työyhteisöviestintä vahvistaa hallinnon toimivuutta

Ehdotetaan uudelleen muotoiltavaksi virke, joka alkaa ”Sisäinen viestintä”, koska virkkeessä sisäinen viestintä viittaa viestinnän organisoitumiseen. Samalla sisäinen viestintä tulisi päivittää työyhteisöviestintäksi.

### 6.3 Viestinnän kohderyhmät: Asiakkaat

Ehdotetaan uudelleen muotoiltavaksi virke, joka alkaa ”Kyse voi olla...”, sillä asiakkuusprosessia parempi termi on asiakasprosessi.

## 7 Kriisiviestintä ja tehostetun viestinnän malli

Ehdotetaan lisättäväksi tähän tai kappaleen 5 alkupuolelle: ” Perusta kriisitilanteen viestinnän koordinoinnille ja yhteistyön tavat luodaan normaalioloissa.”

Pipsa Lotta Marjamäki

viestintäjohtaja, Kela

Minna Rantala

viestintäpäällikkö, Kela

Korhonen Ville

Kansaneläkelaitos - Viestintäyksikkö