

Asia: VN/3642/2023

## Ehdotus valtionhallinnon viestintäsuositukseksi

### Lausunnonantajan lausunto

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

Lausunto ehdotuksesta valtionhallinnon viestintäsuositukseksi

Kotimaisten kielten keskus

Valtionhallinnon viestintäsuositusta on päivitetty tilanteessa, jossa viestintäympäristö on kokenut voimakasta murrosta, erityisesti toisiaan seuranneiden, vakavien yhteiskunnallisten kriisien takia. Uudistetussa suosituksessa kriisiviestintä nouseekin entistä korostetummin esille. Kotimaisten kielten keskus (Kotus) pitää suosituksen päivittämistä tärkeänä, jopa välttämättömänä.

Päivitettyssä suosituksessa näkyy pyrityn napakkuuteen, mikä on sinänsä myönteistä: sivuja on yhtä paljon kuin suosituksessa vuodelta 2016, mutta taitto on väljempää ja tekstiä vähemmän. Asiaa on siis karsittu.

Karsimisen myötä suosituksesta on jäänyt pois monia keskeisiä asioita, ja suositus jää monelta osin niin yleiselle tasolle, että sen konkreettinen merkitys jää hieman epäselväksi. Kotus esittää, että välttämättömät täsmennykset tehdään jo nyt ja täsmennyksiin palataan laajemmin siinä vaiheessa, kun suositus uudistetaan julkisuuslain voimaan tuleamisen jälkeen.

Kotus esittää yleisenä palautteenaan, että suosituksessa olisi tarpeen monessa kohtaa nostaa esille selkeä virkakieli ja selkokieli samoin kuin kielen asiantuntijoiden rooli viestinnässä. Kotus muistuttaa, että asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä kieli on keskeisessä asemassa, kun pyritään toteuttamaan suosituksen tavoitteita. Esimerkiksi viestinnän avoimuus, läpinäkyvyys ja tasapuolisuus ei toteudu, jos kieli on vaikeaselkoista.

Kotuksen kommentit luvuittain:

Suosituksen nimestä on syytä huomata lapsus: valtiohallinnon > valtionhallinnon.

Luku 2: Viestinnän toimintaympäristö murroksessa (s. 4)

Viestinnän toimintaympäristön kehityksestä suosituksessa nostetaan esille nuorten ikäluokkien muuttunut mediankäyttö. Tähän onkin tärkeä reagoida, jotta nuoret pysyvät mukana yhteiskunnallisessa päätöksenteossa. Samaan aikaan Suomen väestö kuitenkin ikääntyy ja esimerkiksi muistisairaiden ihmisten määrä kasvaa. Kotus muistuttaa, että viranomaisviestinnässä on otettava huomioon myös se väestönosa, jota ei tavoiteta verkkoviestinnällä vaan joka seuraa pääosin perinteistä mediaa, kuten tv:tä, radiota ja sanomalehtiä. Näissä kanavissa olisi tarjottava selkokielistä viranomaisviestintää. Viestinnässä on siis oltava kyky uudistua, mutta samalla on ymmärrettävä, että osa kohderyhmästä tavoitetaan parhaiten käyttämällä perinteisiä viestinnän kanavia ja keinoja.

Luku 3: Arvot ohjaavat viestintää - mitä se tarkoittaa?

### 3.1 Avoimuus (s. 5)

Viestinnän avoimuus ei toteudu, jos viestintä on vaikeaselkoista. Ymmärrettyys on myös yksi valtiovarainministeriön Avoin hallinto -hankkeen toiminnan kahdeksasta pysyvästä työalueesta: viestintäsuosituksen tulisi olla linjassa sen kanssa. Myös julkisen hallinnon strategiassa avoimuus liitetään kaikkien mahdollisuuteen ymmärtää ja tulla ymmärretyksi. Siksi myös selkokieli on tärkeä mainita tässä yhteydessä.

Kotus esittää, että avoimuuden edellytyksiin lisätään maininta asiallisesta, selkeästä ja ymmärrettävästä virkakielestä sekä selkokielestä seuraavasti: ”Viranomaiset kertovat toiminnastaan aktiivisesti, ennakoivasti ja oikea-aikaisesti käyttäen asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä sekä tarvittaessa selkokieltä.”

### 3.3 Tasapuolisuus (s. 6)

Tavoite palvella viestinnän asiakkaita hyvin ja tasapuolisesti on kannatettava. Aiemmassa suosituksessa korostui viestinnän esteettömyys ja saavutettavuus. Nyt painopiste näyttäisi olevan siinä, miten erilaisista ihmisryhmistä puhutaan. Tämän tavoitteen lisääminen on sinänsä kannatettavaa, mutta lyhyttään suositus jää täsmentymättömäksi. Mitä tarkoitetaan neutraaleilla ilmauksilla? Viitatakaanko tällä syrjimättömään, sukupuolineutraaliin tai -sensitiiviseen kieleen, näihin kaikkiin vai johonkin muuhun? Jos tarkoitetaan esimerkiksi yhdenvertaisuuslaissa mainittuja asioita, siitä olisi hyvä mainita. Lisäksi olisi syytä varmistaa, että tavoitellusta kielenkäytöstä on olemassa ohjeistus.

Kotus esittää, että tätä suosituksen kohtaa selkeytetään. Lisäksi Kotus toivoo, että aiemman suosituksen maininta viestinnän saavutettavuudesta otetaan myös uusittuun suositukseen, jotta täsmentyisi se, mitä palvelun tasapuolisuus tarkoittaa. Saavutettavuuden yhteydessä tulisi mainita myös selkokielen käyttö tarvittaessa.

Yksityiskohtana lyhyessä suosituksessa nousee lisäksi turhan korostuneesti esille maininta asiakkaan ”taustaorganisaatiosta” (huom. myös tarpeeton väliviiva yhdyssanassa). Sen myötä ohje ei tunnu sisällyttävän asiakkaisiin yksityisiä kansalaisia. Herää myös kysymys, miksi näin lyhyessä tekstissä on mainittava viestinnän riippumattomuus asiakkaan taustaorganisaatiosta. Onko tähän todennettu liittyvän ongelmia, ja mitä taustaorganisaatiolla tässä yhteydessä tarkoitetaan?

### 3.4. Ymmärrettävyys (s. 6)

Alaluvussa nostetaan esille hallintolain 9. pykälää mukaillen vaatimus käyttää asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Luvun toisessa kappaleessa mainitaan vain ymmärrettävyys. On hyvin tavallista, että hallintolain vaatimuksista nostetaan esille vain jokin, yleensä ymmärrettävyys tai selkeys. Kotus kuitenkin muistuttaa, että hallintolaissa on kolme eri vaatimusta, jotka ovat kaikki yhtä tärkeitä.

Kotus toivoo lisäksi, että vähintäänkin tähän kohtaan lisätään maininta selkokielestä, sillä selkeäkään yleiskieli ei palvele kaikkia kansalaisia. Kotus ehdottaa tällaista muotoilua: ”Viranomaisten on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä sekä tarvittaessa selkokieltä.”

### Luku 5: Roolit ja vastuut (s. 8)

Viestinnän rooleja ja vastuita käsittelevässä luvussa puhutaan ammattiviestijöistä ja viestintäpalveluista. Suositus kattaa kuitenkin myös kielenkäytön, ja monien tavoitteiden toteutuminen on monella tapaa kielenkäytöstä kiinni; tällainen on esimerkiksi luvussa 5 mainittu ”sopiva äänensävy”. Kotus toivoo, että suosituksessa täsmennetään, mitä ammattiviestijöillä tarkoitetaan, ja lisätään maininta kielen asiantuntijoista, esimerkiksi näin: ”Viestinnälliset ratkaisut kuuluvat viestinnän ja kielenkäytön asiantuntijoiden pohdittavaksi ja ratkaistavaksi.” (S. 8.) Tai: ”Viestinnälliset ratkaisut kuuluvat viestinnän asiantuntijoiden pohdittavaksi ja ratkaistavaksi yhteistyössä kielen ja kielenhuollon asiantuntijoiden kanssa.”

Kotus muistuttaa, että vaikeaselkoinen kieli nousee vuodesta toiseen viranomaistyön keskeisimmäksi kehittämiskohteeksi. Esimerkiksi kansalaiskyselyssä vuodelta 2022 lähes kolmannes vastaajista oli sitä mieltä, että tarpeettoman vaikean virkakielen käyttö edellyttää pikaisia toimenpiteitä. (Valtionhallinnon virkamiesetiikan tilan ja moraali: kansalaiskyselyn tulokset 2022 <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/164571>).

### 5.1. Viestintä kuuluu jokaiselle (s. 9)

Kotus esittää lisäystä luvun kolmanteen kappaleeseen seuraavasti: ”Saumattoman yhteistyön ja mahdollisimman hyvän lopputuloksen takaamiseksi viestittävien aiheiden asiantuntijoiden pitää pyytää viestinnän ja kielenkäytön ammattilaiset riittävän varhaisessa vaiheessa pohtimaan - -.”

Luvun lopussa tuodaan esille, että valtionhallinnon työntekijöiden on tunnettava julkisuuslain periaatteet. Kotus esittää, että kielen kaiken läpäisevän roolin vuoksi valtionhallinnon työntekijöiden olisi myös perehdyttävä siihen, mitä hallintolain vaatimus asiallisesta, selkeästä ja ymmärrettävästä virkakielestä tarkoittaa. Sitä varten työntekijöiden perehdyttämiseen on sisällytettävä Kotuksen

hyvän virkakielen kurssit, jotka ovat eOppivan alustalla kaikille avoimina. Myös selkokielen kurssin eOppivassa tulee olla pakollinen osa perehdyttämistä. Ilman asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä suuri osa suosituksen tavoitteista jää toteutumatta.

## 5.2 Johtaminen on viestintää (s. 9)

Maininta ”viestinnän ekosysteemeistä” on muuten lyhyteen pyrkivässä viestintäsuosituksessa yllättävä. Kotus esittää, että suosituksessa itsessään olisi käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää yleiskieltä, mihin kuuluu erikoisan termien välttäminen. Puhe ”viestinnän ekosysteemeistä” ei ole ymmärrettävää kieltä suurelle osalle suosituksen kohderyhmästä.

## 6. Viestinnän kohderyhmät

### 6.3. Asiakkaat (s. 12)

Onnistunut asiakasviestintä vaatii hallintolain vaatimusten mukaista hyvää kielenkäyttöä. Kotus esittää, että asiakasviestintää käsittelevän luvun kolmatta kappaletta muokataan seuraavasti: ”On tärkeää, että organisaatio valitsee asiakkaan tarpeisiin sopivimman viestintätavan ja -kanavan sekä viestii asiallisesti, selkeästi ja ymmärrettävästi ja tarvittaessa selkokielellä.”

## 7 Kriisiviestintä ja tehostetun viestinnän malli (s. 13)

Luvussa kriisiviestinnästä ja tehostetun viestinnän mallista ohjataan erityisesti viestinnän työnjakoa ja vastuita kriisitilanteissa. Lisäksi viitataan Valtionhallinnon tehostetun viestinnän ohjeisiin. Kotus esittää, että suosituksessa nostettaisiin esille selkokielen viestinnän merkitys ja tarve kriisiviestinnässä. Selkokeskuksen suosituksen mukaan viranomaisen tulisi viestiä selkokielellä, kun viesti on suunnattu kaikille kansalaisille. Kriisitilanteissa yksiselitteinen ja kaikille ymmärrettävä kieli on ensiarvoisen tärkeää.

## 8. Ohjaavat dokumentit

Kotus ehdottaa, että ohjaaviin dokumentteihin lisätään nämä:

Julkisen hallinnon uudistamisen strategia <https://julkisenhallinnonstrategia.fi/>

Osallistava viestintä -opas

[https://www.consilium.europa.eu/media/35449/fi\\_brochure-inclusive-communication-in-the-gsc.pdf](https://www.consilium.europa.eu/media/35449/fi_brochure-inclusive-communication-in-the-gsc.pdf)

Nissilä Leena  
Kotimaisten kielten keskus

Tiirilä Ulla  
Kotimaisten kielten keskus