

Asia: VNK/274/05/2016

Ehdotus valtionhallinnon viestintäsuositukseksi

Lausunnonantajan saate

- **Miten ehdotettu suositus palvelee tarkoitusta toimia valtionhallinnon yleiset ja yhteiset viestinnän arvot, tavoitteet ja tehtävät linjaavana suosituksena?**

Kotimaisten kielten keskus pitää ehdotusta viestintäsuositukseksi monella tapaa onnistuneena. Erityisen hyvä on painottaa viestintää ohjaavia peruskysymyksiä (s. 10): Keiden kaikkien tulee tietää asiasta, miten erilaiset yleisöt tavoitetaan ja miten heidän osallisuutensa voi toteutua? Samoin viestintää ohjaaviin arvoihin on helppo yhtyä (s. 11): avoimuus, luotettavuus, tasapuolisuus, ymmärrettävyys, vuorovaikutteisuus ja palveluhenkisyys. (Ks. kuitenkin myös vastausta kysymykseen 2.)

- **Miltä osin ehdotusta on tarpeen täydentää ja muuttaa, kun otetaan huomioon, että suosituksen on tarkoitus toimia perustana ja selkänäojana organisaatioiden omille tarkemmille viestintäohjeille?**

Johdanto, s. 9:

Hallintolaki (9. §) vaatii viranomaisen kielenkäytöltä kolmea erisisältöistä asiaa. Ei ole syytä jättää niistä mitään mainitsematta: niistä jokainen on viranomaisten kielenkäytössä tärkeä. Johdannon 4. kappaleen toiseen virkkeeseen ehdotammekin seuraavaa muotoilua:

Asialliseen, selkeään ja ymmärrettävään virkakieleen ja viestinnän visuaalisuuteen tulee kiinnittää erityistä huomiota.

Arvot ohjaavat viestintää (s. 11–12):

Luotettavuus, s. 11

Luetelman keskimäinen kohta on hankalahko (Viestinnän luotettavuudesta ei tingitä nopeuden kustannuksella.) Kohta pitäisi muotoilla uudestaan, koska tästä ei toivottu merkitys välttämättä avaudu. Epäilemättä tavoitellaan sekä luotettavaa että nopeaa viestintää. Ajatus lienee muotoiltavissa näin:

Luotettavuus ei saa kärsiä, vaikka viestittäisiin nopeasti.

TAI

Viestinnän luotettavuudesta ei tingitä nopeuden takia.

Tasapuolisuus, s. 11–12

Suosituksessa on yhdeksi viestinnän arvoksi nostettu tasapuolisuus. Lisäksi tekstissä mainitaan muutamassa kohdassa monipuolisten viestintäkanavien käytöstä. (S. 14: Viestinnässä käytetään monipuolisesti erilaisia keinoja ja kanavia sidosryhmien tavoittamiseksi; Eri ryhmien tarpeet ja erityispiirteet huomioidaan asiakas- ja palveluviestinnässä. S. 16: Valmisteilla olevista asioista kerrotaan monikanavaisesti mediassa, verkkopalveluissa, sosiaalisessa mediassa, eri tilaisuuksissa ja asiakaspalvelun kautta.)

Esiteltäessä arvoihin liittyviä tavoitteita ja toimenpiteitä kanavista tuodaan esiin vain verkkoviestintä. Jotta tasapuolinen viestintä toteutuisi, on kuitenkin viestittävä muutenkin kuin verkon kautta: verkkoviestintä ei saavuta kaikkia kansalaisia. Eri kohdissa olisikin siksi systemaattisesti nostettava esille myös muita viestintäkanavia kuin verkko. Vaihtoehtoisesti tekstistä voisi jättää ainakin osin pois tavoitteiden ja toimenpiteiden suora tai epäsuora rajaaminen vain verkkoviestintää koskeväksi.

Ymmärrettävyys, s. 12

Kohdan ensimmäisessä virkkeessä luetellaan hallintolain 9. pykälässä esitetyt hyvän kielenkäytön vaatimukset eli asiallisuus, selkeys ja ymmärrettävyys. Jatkossa asiallisuus putoaa maininnoista pois, ja toisaalta koko kohdan otsikoksi on poimittu hallintolaista vain yksi eli ymmärrettävyys. Tämä saattaa luoda mielikuvan siitä, että asiallisuus ja selkeys olisivat sama asia kuin ymmärrettävyys.

Hallintolain mainitsemilla adjektiiveilla on kuitenkin kaikilla kolmella oma merkityksensä: tätä tulkintaa tukevat myös lain perustelut. Niistä jokainen on kielenkäytön onnistumisen kannalta yhtä tärkeä eikä yhtäkään voi nostaa toisten edelle. Kotimaisten kielten keskus ehdottaa, että yhdeksi arvoksi nostetaan myös otsikkoon hallintolakia loogisesti myötäillen sekä asiallisuus että selkeys ja ymmärrettävyys.

Vastaavasti tämän kohdan luettelmissa olisi mainittava kaikki hallintolain vaatimukset. Ehdotamme ensimmäistä luotelman kohtaa muokattavaksi seuraavaan muotoon: Kyky tuottaa asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä kuuluu valtionhallinnon työntekijöiden perustaitoihin. Kohdan loppuun ehdotamme lisättäväksi maininnan Organisaation (t. työnantajan) on huolehdittava näiden taitojen ylläpitämisestä.

Vuorovaikutteisuus, s. 12

Ehdotuksen mukaan palautetta pyydetään kansalaisilta ja sidosryhmiltä jo valmisteluvaiheessa, myös asiantuntijoita kuullaan. Palautetta kannattaisi kuitenkin hankkia paitsi valmisteltavista asioista myös viranomaisten viestinnästä ja tekstien toimivuudesta, ehkä toiminnan sujuvuudesta kokonaisuudessaankin. Näin voitaisiin seurata, miten viestintä onnistuu.

Kohtaan Vuorovaikutteisuus, toisen luettelmakohdan loppuun, voitaisiin lisätä asiasta virke: Toimeenpanosta ja siihen liittyvien tekstien toimivuudesta (t. ymmärrettävyydestä?) on syytä hankkia palautetta.

Viestintää johdetaan, suunnitellaan ja arvioidaan (s. 13–15)

Avoin työyhteisöviestintä sitouttaa henkilöstön, s. 13–15

Kotimaisten kielten keskus pitää hyvänä, että työyhteisöviestintä saa määritteet avoin ja vuorovaikutteinen. Näitä määritteitä voisi vielä systemaattisemmin tuoda esille tekstin eri kohdissa. Viimeistään viimeisessä kappaleessa niihin voisi palata niin, että ensimmäinen virke alkaisi nykyisen sijaan näin: Avoimen ja vuorovaikutteisen työyhteisöviestinnän merkitys korostuu - - -.

Viestintää ohjaavia säädöksiä, ohjeita ja suosituksia, s. 19

Esitämme, että kohtaan Ohjeita ja suosituksia lisätään Hyvän virkakielen toimintaohjelma (Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2014:2)

Tiirilä Ulla
Kotimaisten kielten keskus