



VALTIONEUVOSTON KANSLIA



Joukkoviestimien kokemuksia valtionhallinnon viestinnästä

Joukkoviestimien kokemuksia valtionhallinnon viestinnästä

kevät 2003

Julkaisija:
VALTIONEUVOSTON KANSLIA

KUVAILULEHTI
4.7.2003

Tekijät: valtiotieteen tohtori Tuomo Mörä ja tutkija Johanna Tarkiainen, Helsingin yliopisto, viestinnän laitos		Julkaisun laji: Tutkimusraportti	
		Toimeksiantaja: Valtioneuvoston kanslia	
		Toimielimen asettamispäivä: helmikuu 2003	
Julkaisun nimi (myös ruotsinkielinen): Joukkoviestimien kokemuksia valtionhallinnon viestinnästä			
Julkaisun osat:			
Tiivistelmä: Tässä tutkimuksessa selvitetään suomalaisten joukkoviestimien edustajien mielipiteitä, käsityksiä ja kokemuksia valti- onhallinnon viestinnästä. Selvitystyön tavoitteena on kehittää valtionhallinnon tiedonkulkua entistä paremmin joukko- viestimien tarpeita palveleviksi. Toimittajat ovat arvioineet tiedottamista kokonaisuutena sekä lisäksi lyhyesti keskushallinnon viranomaisia erikseen. Selvitys on tehty kirjekyselynä keväällä 2003. Kyselyyn vastasi 65 suomalaisten tiedotusvälineiden edustajaa. Vastaa- jien joukossa on sekä valtakunnallisten että alueellisten joukkoviestimien toimittajia niin lehdistöstä, tietotoimistoista kuin sähköisistä medioistakin. Tutkimuksessa tarkastellaan valtionhallinnon tiedotusta useista näkökulmista. Vastaajien mielipiteitä tiedusteltiin niin valtionhallinnon tiedotuksen laadusta ja kehityksestä, tärkeimmistä tiedonvälityksen painopisteistä ja tiedotuskanavis- ta kuin tiedotteiden ja tiedotustilaisuuksien merkityksestä ja verkkopalvelujen toimivuudesta. Kyselyyn vastanneet toimittajat ovat usein yhteydessä valtionhallinnon tiedotukseen. Yli puolet vastanneista kokee valtionhallinnon tiedotuksen kehittyneen kolmen viime vuoden aikana. Toimittajat kiittelevät valtionhallinnon tiedotuk- sessa ennen kaikkea tiedottajien ammattitaitoa: viestinnän selkeyttä, asiallisuutta ja avuliaisuutta. Toimittajat toivoi- vat valtionhallintoon lisää avoimuutta ja kritisoivat tiedotuksen hitautta, kankeutta ja byrokraattisuutta. Vaikkakin tehdyn selvityksen perusteella valtionhallinnon tiedotus on kehittynyt paljon kolmen viime vuoden aikana, kertovat tässä selvityksessä esille tulleet toimittajien kokemat ongelmat ja heidän antamat kehitysehdotukset valtion- hallinnon tiedotuksen toiminnassa olevan vielä parantamisen varaa.			
Avainsanat: valtionhallinnon viestintä, joukkoviestimet, toimittajat			
Muut tiedot: Osana kyselyä tutkittiin myös toimittajien mielipiteitä vuonna 1999 uudistetun julkisuuslain toimivuudesta			
Sarjan nimi ja numero: Valtioneuvoston kanslian raportteja 4/2003		ISSN:	ISBN:
Kokonais sivumäärä: 47	Kieli: Fi	Hinta:	Luottamuksellisuus: julkinen
Jakaja: Valtioneuvoston kanslia/Monistamo		Kustantaja: Valtioneuvoston kanslia	

Sisällys

1 Johdanto.....	2
1.1 Selvityksen tavoitteet.....	2
1.2 Selvityksen toteutus	3
2 Vastaajien taustatiedot.....	5
3 Vastaajat usein yhteydessä valtionhallinnon tiedotukseen.....	7
4 Valtionhallinnon tiedotus kehittyy jatkuvasti	10
5 Viestintäsuosituksen periaatteet toteutuvat vaihtelevasti	15
6 Tärkeimmät tiedonvälityksen painopisteet	19
7 Mielipiteet tiedotteiden laadusta vaihtelevat	21
8 Tiedotus- ja taustatilaisuuksien hyödyllisyys vastaajille.....	24
9 Sähköposti tärkein tiedotuskanava vastaajille.....	28
10 Valtionhallinnon verkkopalveluissa kehittämisen varaa	30
11 Arviot keskushallinnon tiedottamisesta	39
12 Valtionhallinnon tiedotuksen kehittämistarpeet.....	44
13 Tiivistelmä	46
Liite : Kyselylomake	1

1 JOHDANTO

Tutkimuksessa selvitetään suomalaisten joukkoviestimien edustajien mielipiteitä, käsityksiä ja kokemuksia valtionhallinnon viestinnästä. Selvitystyön tavoitteena on kehittää valtionhallinnon tiedonkulkua entistä paremmin joukkoviestimien tarpeita palveleviksi.

Valtionhallinnolla tarkoitetaan tässä ministeriöitä sekä muuta valtioneuvoston ohjauksessa olevaa keskus-, alue- ja paikallishallintoa. Kysely painottuu kuitenkin enimmäkseen ministeriöiden tiedotuksen arviointiin. Kyselyyn kehoitettiin vastaamaan sen kokemuksen mukaan, joka toimittajilla on valtionhallinnosta kokonaisuutena. Käytännössä toimittajat ovat useimmiten yhteydessä tiettyihin viranomaisiin ja mielikuva eri viranomaisista saattaa olla hyvinkin erilainen. Tämä selvitys antaa kuitenkin suuntaviivoja toimittajakunnan käsityksistä valtionhallinnon tiedottamisesta.

Tutkimus on tehty keväällä 2003. Tutkimuksen toteuttivat Johanna Tarkiainen ja Tuomo Mörrä Helsingin yliopiston viestinnän laitokselta valtioneuvoston kanslian toimeksiannosta.

Ensimmäisen kerran vastaavantyyppinen selvitys on tehty keväällä 1995. Tuolloin tarkasteltiin valtakunnallisten joukkoviestimien ja tietotoimistojen uutispäällikköjen, yleis- ja erikoistoimittajien, keskeisten järjestöjen johtajien ja tiedotusvastaajien käsityksiä valtionhallinnon tiedottamisesta.

Edellisen kerran vastaava selvitys toteutettiin keväällä 2000. Joukkoviestimien kokemuksia valtionhallinnon tiedotuksesta kevät 2000 –selvitys (Valtioneuvoston kanslian raportteja 2000/5) oli osa Valtionhallinnon tiedotusta 2000-luvulla selvittävän työryhmän työtä.

1.1 Selvityksen tavoitteet

Selvityksessä tarkastellaan joukkoviestimien edustajien mielipiteitä ja kokemuksia valtionhallinnon tiedotuksesta eri näkökulmista. Kyselyssä selvitetään kymmentä valtionhallinnon tiedottamisen osa-aluetta:

- mihin suuntaan ja miten tiedotus on toimittajien mielestä kehittynyt kolmen viime vuoden aikana,
- miten valtionhallinnon viestintäsuosituksen periaatteet toteutuvat käytännössä,
- millaista tietoa hallinnon tulisi välittää nykyistä oma-aloitteisemmin,
- miten tyytyväisiä toimittajat ovat tiedotteisiin sekä tiedotus- ja taustatilaisuuksiin,
- mitä tiedotuskanavia toimittajat käyttävät mieluiten,
- kuinka säännöllisesti valtionhallinnon internet-palveluita käytetään,
- miten internet-palveluihin suhtaudutaan ja mitä niiltä odotetaan,
- tyytyväisyyttä eri viranomaisten tiedottamiseen sekä
- mikä on erityisen hyvin hoidettua valtionhallinnon tiedottamisessa ja
- mitä puutteita tiedottamisessa on.

Selvitys on tällä kertaa painottunut valtionhallinnon tiedotuksen, lähinnä ministeriöiden tiedotuksien kanssa usein tekemisissä olevien joukkoviestimien edustajien mielipiteiden kartoitta-

miseen. Käytännössä tämä on tarkoittanut valtakunnallisten joukkoviestimien ja talousalueensa ykköslehtien painottamista otoksessa.

Osa selvityksen kysymyksistä on muotoiltu niin, että tuloksia voidaan verrata kolmen vuoden takaiseen selvitykseen.

1.2 Selvityksen toteutus

Selvitys on toteutettu lomakekyselynä maaliskuu-kuussa 2003. 250 suomalaisen joukkoviestimen edustajalle postitettiin kysely maaliskuun alussa. Vastausaikaa heille annettiin kuu-kausi, jonka jälkeen kaikille kyselyn saaneille lähetettiin muistutuskirje, jossa vastausaikaa oli vielä pidennetty parilla viikolla. Kyselyyn vastasi 65 henkilöä, joten selvityksen vastauspro-sentti oli 26.

250 toimittajaa¹ valittiin otokseen joukkoviestimittäin painotetulla satunnaisotoksella. Otok-sessa kiinnitettiin huomiota edustavuuden lisäksi sellaisen kohderyhmän valintaan, jonka mielipiteiden tuntemus palvelee mahdollisimman hyvin käytännön tiedotustyötä valtionhallin-nossa.

Otosta tehdessä ei käytössä ollut yhtenäistä toimittajarekisteriä. Otos toteutettiin luomalla eri medioille kiintiöt, joiden mukaisesti kyselyyn vastaajat valittiin tasaväliotannalla eri lähteistä muodostetuista toimittajalistaista. Toimittajalistat luotiin lähinnä erilaisten mediahakemistojen ja joukkoviestimien kotisivuilla olevien yhteystietojen avulla. Eri ministeriöillä oli myös mah-dollisuus antaa tietoja heille erityisen tärkeistä medioista, mitä käytettiin hyväksi otoksen erikoislehti –kiintiössä.

Otoksen tekoa varten jaoteltiin seuraavanlaiset kiintiöt: sanomalehdet, sähköinen media, politiikan ja talouden toimittajat, tietotoimistot ja erikoislehdet. Otoksen tavoitekiintiöt löyty-vät taulukosta 1.

Sanomalehdet –kiintiöön kuuluivat 30 talousalueensa ykköslehteä, suurimmat puoluelehdet sekä iltapäivälehdet. Sähköisen median kiintiö muodostui Ylen televisio- ja radiopuolen suo-men- ja ruotsinkielisistä toimituksista sekä MTV3:n ja Nelosen toimituksista. Erikoislehtien kiintiö muodostettiin pyytämällä ministeriöiden tiedotusyksiköiltä luetteloita heille tärkeimmis-tä medioista, jotka eivät olisi muuten otoksessa mukana. Näistä listoista valittiin satun-naisotannalla tietty määrä medioita per ministeriö. Tietotoimiston kiintiö muodostuu STT:n toimituksista. Lopuksi valittiin satunnaisotannalla 50 henkilöä Poliitiikan toimittajat ry:n ja Taloustoimittajat ry:n jäsenrekistereistä luoduista listoista politiikan ja taloustoimittajien kiin-tiöön. Tämän kiintiön tarkoituksena oli varmistaa ennen kaikkea työnkuvansa vuoksi valtion-hallinnon tiedotuksen kanssa usein tekemisissä olevien toimittajien runsas edustus vastaajien joukossa.

Lehtien toimituksista otettiin toimittajalistoja muodostettaessa mukaan uutistoimitus, ulko-maantoimitus, politiikan toimitus, taloustoimitus sekä mahdollinen Helsingin toimitus. Erikois-kiintiössä oli myös mukana muiden toimituksien toimittajia.

¹ Vastaajista eli kaikista joukkoviestimien edustajista käytetään tässä raportissa myös yhteistä nimitystä toimittajat, vaikka vastaajajoukkoon kuuluu myös joitakin päällikkötoimittajia.

Taulukko 1. Kyselyn tavoitekiintiöt joukkoviestimittäin tarkasteltuna

Joukkoviestimet	N
Sanomalehdet	75
Sähköinen media	62
Erikoislehdet	50
Tietotoimistot	13
Politiikan ja talouden toimittajat	50
Yhteensä	250

Otoksesta on jätetty tietoisesti pois paikalliset lehdet, jotka kohtaavat valtionhallinnon yleensä muulla kuin ministeriötasolla, sillä kyselyn tarkoituksena on selvittää niiden medioiden mielipiteitä, jotka paljon tekemisissä valtionhallinnon tiedotuksen kanssa. Tämän vuoksi sanomalehtien kiintiössä oli alueellisten lehtien osalta mukana ainoastaan talousalueiden ykköslehtiä ympäri Suomen.

Selvitys heijastelee suomalaisten joukkoviestimien edustajien mielipiteitä valtionhallinnon tiedotuksesta sillä varauksella, että kyselyyn vastanneet ovat käytännössä saattaneet olla yhteydessä vain tiettyihin viranomaisiin ja vastaavat näiden kokemustensa perusteella. Raportissa käsitellään kuitenkin valtionhallinnon tiedotusta kokonaisuutena joitakin poikkeuksia lukuun ottamatta.

Valtionhallinnon tiedotuksen kehitystä käsittelevän kyselylomakkeen ohessa lähetettiin vastaajille myös julkisuuslakikysely, joka toteutettiin oikeusministeriössä vireillä olevaa julkisuuslain täytäntöönpanon seurantaan varten. Tämän kyselyn tulokset löytyvät oikeusministeriön julkaisusarjassa julkaistavasta raportista.

2 VASTAAJIEN TAUSTATIEDOT

Kyselyn perustietoja -osiossa vastaajilta tiedusteltiin heidän taustatietojaan. Ensimmäiseksi vastaajilta tiedusteltiin heidän työorganisaatiotaan (taulukko 2.). Kysymykseen vastasi 65 henkilöä.²

Taulukko 2. Kyselyyn vastanneet joukkoviestimittäin tarkasteltuna (N=65)

Joukkoviestimet	N	%
Valtakunnallinen sanomalehti	18	28
Alueellinen ykköslehti, paikallinen lehti	16	25
Aikakaus- ja erikoislehdet	13	20
Yle, MTV3 ja Nelonen valtakunnallinen	10	15
Paikallisladiot ja Yle, MTV3 ja Nelonen paikallistoimitus	2	3
Tietotoimisto	5	8
Muu	1	2
Yhteensä	65	100

Yleisintä vastaajien joukossa on valtakunnallisessa sanomalehdessä työskentely (28 %). Lähes yhtä suuri vastaajajoukko työskentelee alueellisissa ja paikallisissa lehdissä (25 %). Tämä vastaajajoukko koostuu otoksen mukaisesti lähinnä talousalueensa ykköslehdistä eli alueellisista julkaisuista.

Aikakaus- ja erikoislehtien edustajia vastaajien joukossa on 20 %. Kokonaisuudessaan lehdistön edustajat muodostavat 73 % vastaajajoukosta. Tämä on selvästi suurempi osuus kuin vuoden 2000 kyselyssä, jossa lehdistön edustajia vastaajien joukossa oli yhteensä 56,8 %. Vertailua vaikeuttaa jonkin verran vuoden 2000 kyselyn suurempi vastaajajoukko³.

Sähköisten joukkoviestimien edustajia tässä kyselyssä on mukana yhteensä 18 % vastaajista. Ylen, MTV3:n ja Nelosen valtakunnallisten toimituksien edustajia vastaajista on 15 % ja paikallisladioiden ja Ylen, MTV3:n ja Nelosen paikallistoimituksien edustajia 3 %. Otosta tehtäessä paikallisladiaille ja sähköisten medioiden paikallistoimituksille ei luotu omaa kiintiötä, joten tähän luokkaan kuuluvat vastaajat ovat jonkun valtakunnallisen sähköisen median edustajia. Vuoden 2000 kyselyssä sähköisen median edustajia oli yhteensä 35,2 %, joista valtakunnallisella tasolla työskenteleviä oli 20 % ja paikallisella tasolla työskenteleviä 15,2 %.

Tietotoimiston edustajia tässä kyselyssä on mukana viisi henkilöä (8 %) ja yksi vastaajista on ilmoittanut työorganisaatiokseen toimittajayhtiön (muu, 2 %). Kaksi vastaaja ilmoitti työorganisaatiokseen ”muu, ammattiyhdistyslehti”, mutta heidän vastauksensa on siirretty aikakaus- ja erikoislehti -luokkaan. Myös eräs vastaaja ilmoitti työskentelevänsä maakuntalehdessä, mutta hänen vastauksensa ovat siirretty alueellisten ja paikallisten sanomalehtien luokkaan. Vuoden 2000 kyselyssä tietotoimistossa työskenteleviä oli 7,2 %.

Vastaajilta tiedusteltiin myös heidän toimialuetta. Kysymykseen vastasi 65 henkilöä. Tulokset näkyvät taulukosta 3.

Vastaajien toiminta on painottunut pääkaupunkiseudulle. Heistä 66 % toimii pääkaupunkiseudulla ja 34 % muualla Suomessa. Edellisessä vuoden 2000 kyselyssä vastaajista 57 % toimi pääkaupunkiseudulla ja 42 % muualla Suomessa.

² Selvityksessä ovat prosenttiluvut pyöristetty lähimpään kokonaislukuun.

³ Vuoden 2000 selvityksessä vastaajien kokonaismäärä oli 126.

Taulukko 3. Kyselyn vastanneet toimialueittain tarkasteltuna (N=65)

Toimialue	N	%
Pääkaupunkiseutu	43	66
Muu Suomi	22	34
Yhteensä	65	100

Erikoistoimittajat ovat tässä kyselyssä runsaimmin edustettuna. Heitä on vastaajista 45 %. Erikoistoimittajia pyydettiin myös nimeämään oma erikoisala. Erilaisia vastauksia tuli yhteensä 16 kappaletta, niistä yleisimpiä olivat politiikan erikoistoimittaja (7 mainintaa) ja talouden erikoistoimittajia (4 mainintaa). Tiedot vastaajien työtehtävistä löytyvät taulukosta 4.

Toiseksi yleisin ryhmä vastaajien joukossa on uutistoimittajat (37 %). Kokonaisuudessaan kyselyyn vastanneista 82 % työskentelee toimittajan tehtävissä. Kyselyssä on siis pystytty hyvin tavoittamaan tavoiteltu vastaajajoukko. Edellisessä vuoden 2000 kyselyssä toimituksen esimiehet olivat hieman yliedustettuina (39,5 %). Silloin kyselyyn vastanneista 38,7 % oli uutistoimittajia ja 12,1 % erikoistoimittajia.

Toimituksen esimiehiä on tässä kyselyssä mukana 5 henkilöä (8 %). 11 % ilmoitti työtehtäväkseen jonkin muun kuin edellä mainitut tehtävät. Heidän joukossaan on neljä toimitussihteeriä, yksi yleistoimittaja, yksi kielenkääntäjä ja yksi toimituspäällikkö.

Taulukko 4. Kyselyyn vastanneet työtehtävien mukaan tarkasteltuna (N=65)

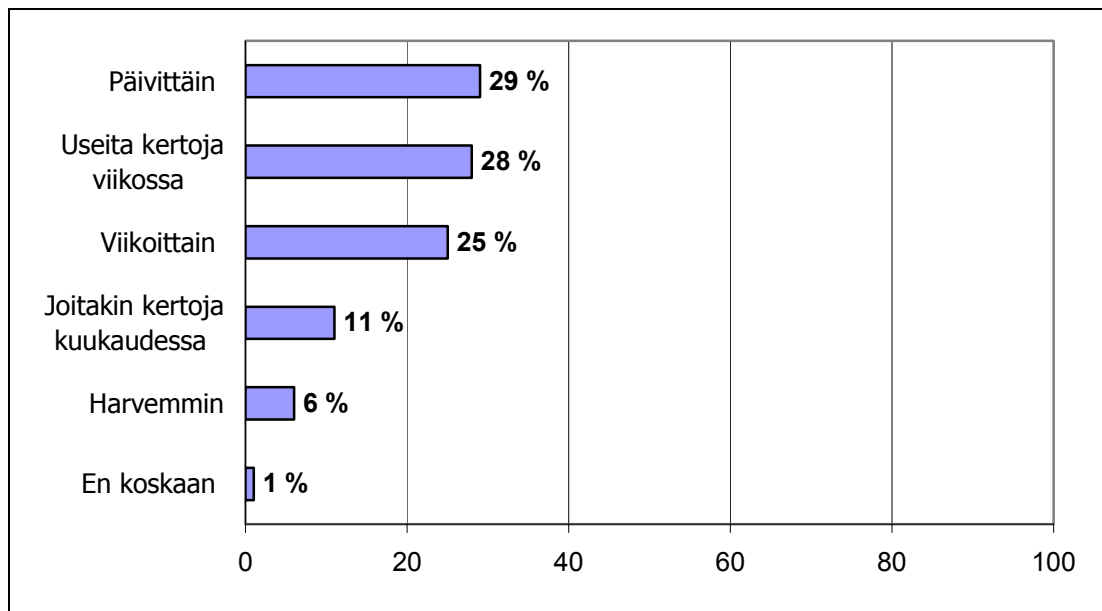
Päätehtävä	N	%
Toimituksen esimies	5	8
Uutistoimittaja	24	37
Erikoistoimittaja	29	45
Muu	7	11
Yhteensä	65	100

3 VASTAAJAT USEIN YHTEYDESSÄ VALTIONHALLINNON TIEDOTUKSEEN

Kyselylomakkeen alussa selvitettiin, kuinka usein vastaajat ovat työnsä puolesta yhteydessä valtionhallinnon tiedotukseen. Yhteydenpito tiedotukseen määriteltiin kysymyksessä esimerkiksi puhelinyhteydeksi, tiedotustilaisuuksiin osallistumiseksi, internet-sivujen käyttämiseksi tai lehdistötiedotteiden hankinnaksi. Vastausvaihtoehtoja tarjottiin kuusi: *päivittäin, useita kertoja viikossa, viikoittain, joitakin kertoja kuukaudessa, harvemmin ja ei koskaan*. Vastausjakaumat näkyvät kuvassa 1.

Yli 80 % vastaajista on yhteydessä johonkin valtionhallinnon tiedotukseen vähintään kerran viikossa. Päivittäin tiedotukseen on yhteydessä 29 % vastaajista ja useita kertoja viikossa 28 % vastaajista. Joitakin kertoja kuukaudessa tiedotukseen on yhteydessä 11 % vastaajista ja harvemmin 6 % vastaajista. Yksi vastaaja ilmoitti, ettei hän ole koskaan yhteydessä mihinkään valtionhallinnon tiedotukseen. Hän vastasi ainoastaan kysymyksiin, joissa selvitettiin yleisiä toiveita tiedonvälityksestä.

Kuva 1. Kuinka usein yhteydessä valtionhallinnon tiedotukseen, % vastaajista (N=65)



Tulokset ovat samansuuntaisia vuonna 2000 tehdyn kyselyn kanssa. Silloin 78 % vastaajista oli yhteydessä johonkin valtionhallinnon tiedotukseen vähintään kerran viikossa. Heistä 25 % oli yhteydessä valtionhallinnon tiedotukseen päivittäin, 28 % useita kertoja viikossa ja 25 % viikoittain.

Valtakunnallisten joukkoviestimien edustajista 59 % on yhteydessä johonkin valtionhallinnon tiedotukseen useita kertoja viikossa, heistäkin 34 % päivittäin. Aikakaus- ja erikoislehtien edustajista jopa 69 % on yhteydessä tiedotukseen useita kertoja viikossa ja alueellisten joukkoviestimien edustajista 44 %. Taulukkoa 5 tarkastellessa voi havaita kuitenkin valtakunnallisten joukkoviestimien olevan yhteydessä johonkin valtionhallinnon tiedotukseen kokonai-

suudessaan useammin kuin alueellisten joukkoviestimien ja aikakaus- ja erikoislehtien edustajien.⁴

Taulukko 5. Kuinka usein yhteydessä valtionhallinnon tiedotukseen, % joukkoviestimittäin tarkasteltuna (vastaajamäärät suluissa)

	Päivittäin	Useita kertoja viikossa	Viikoittain	Joitakin kertoja kuukaudessa	Harvemmin	En koskaan
Valtakunnalliset joukkoviestimet (32)	34 %	25 %	31 %	9 %	0 %	0 %
Aikakaus- ja erikoislehdet (13)	23 %	46 %	8 %	15 %	8 %	0 %
Alueelliset joukkoviestimet (18)	22 %	22 %	28 %	11 %	11 %	6 %

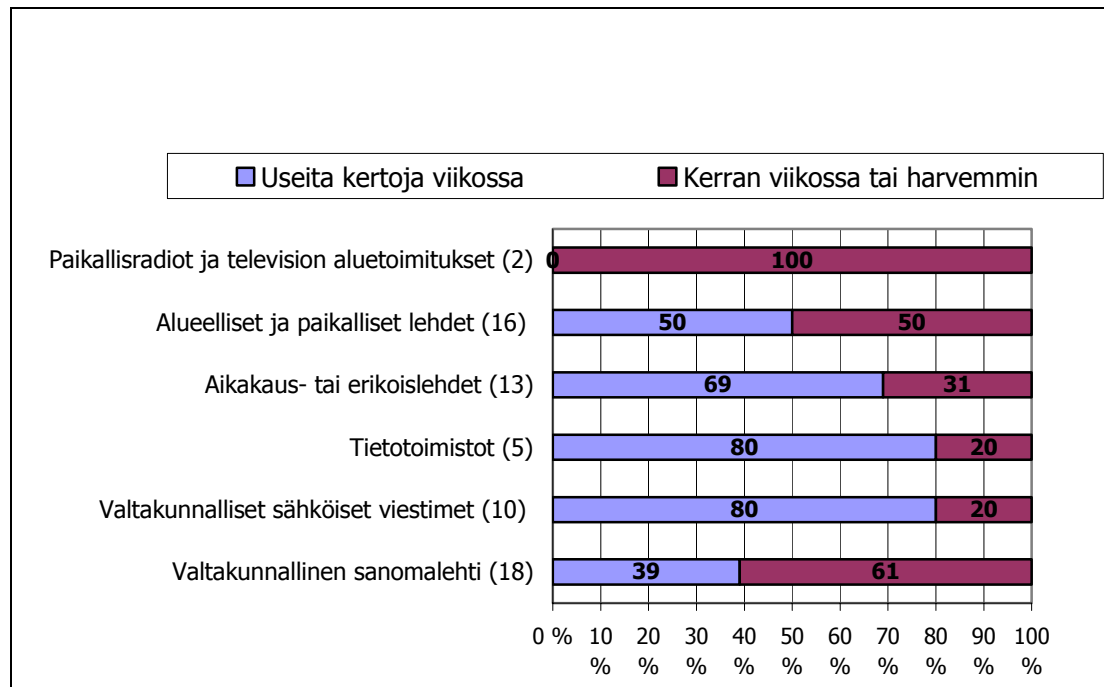
Vuoden 2000 kyselyssä vertailtiin valtakunnallisten joukkoviestimien ja alueellisten joukkoviestimien yhteydenpitoa valtionhallinnon tiedotukseen. Tällöin 64 % valtakunnallisten joukkoviestimien edustajista oli yhteydessä tiedotukseen useita kertoja viikossa ja alueellisista joukkoviestimistä 41 %. Aikakaus- ja erikoislehtien edustajista 44 % oli yhteydessä tiedotukseen useita kertoja viikossa. Tässä kyselyssä valtakunnallisten ja alueellisten medioiden välinen ero on kaventunut, kun taas aikakaus- ja erikoislehtien edustajat ovat nykyään huomattavasti useammin yhteydessä valtionhallinnon tiedotukseen.

Yhteydenpitoa valtionhallinnon tiedotukseen voidaan tarkastella myös joukkoviestimittäin (kuva 2.). Tätä vertailua tehdessä on otettava huomioon, että joidenkin joukkoviestimien kiintiö koostuu vain parista toimittajasta, joten tulokset ovat vain suuntaa antavia.

Valtakunnallisten joukkoviestimien kohdalla yhteydenpito valtionhallinnon tiedotukseen on jakautunut siten, että tietotoimistojen ja valtakunnallisten sähköisten medioiden edustajista 80 % on yhteydessä tiedotukseen useita kertoja viikossa, kun valtakunnallisista sanomalehtien edustajista vain 39 %.

⁴ Valtakunnallisiksi joukkoviestimiksi ovat tässä selvityksessä laskettu vastaajien ilmoittamista työorganisaatioista tietotoimistot, Ylen, MTV3:n ja Nelosen valtakunnallinen taso ja valtakunnalliset sanomalehdet. Aikakaus- ja erikoislehdet ovat eritelty omaksi kiintiöksi. Alueellisiksi joukkoviestimiksi on luokiteltu alueelliset ykköslehdet ja paikalliset lehdet sekä paikallisradiot ja Ylen, MTV3:n ja Nelosen aluetoimitukset. Yksi vastaajista ilmoitti työorganisaatioonsa toimittajayhtiön, jonka toimialueesta ei ole tietoa, joten hänen vastauksensa ovat jätetty pois joukkoviestintäkohtaisista vertailuista. Samaa jaottelua tullaan käyttämään läpi selvityksen.

Kuva 2. Kuinka usein yhteydessä valtionhallinnon tiedotukseen, % joukkoviestimittäin tarkasteltuna (vastaajamäärät suluissa)



Vastaajia pyydettiin myös mainitsemaan kolme ministeriötä, virastoa tai muuta valtionhallinnon viranomaista, joiden kanssa he ovat eniten tekemisissä. Vastaajat mainitsivat vastauksissaan lähinnä ministeriöitä, joista taulukossa 6 on esitelty kymmenen yleisimmin mainittua. Vastaajat mainitsivat yli kaksikymmentä eri valtionhallinnon viranomaista. Tämän tilaston on tarkoitus vain antaa raportin lukijoille suuntaa antava käsitys siitä, minkä ministeriöiden toiminnan perusteella vastaajat ovat saattaneet arvioida valtionhallinnon tiedotusta.

Taulukko 6. Kymmenen valtionhallinnon yksikköä, joihin vastaajat ovat yleisimmin olleet yhteydessä (N=61)

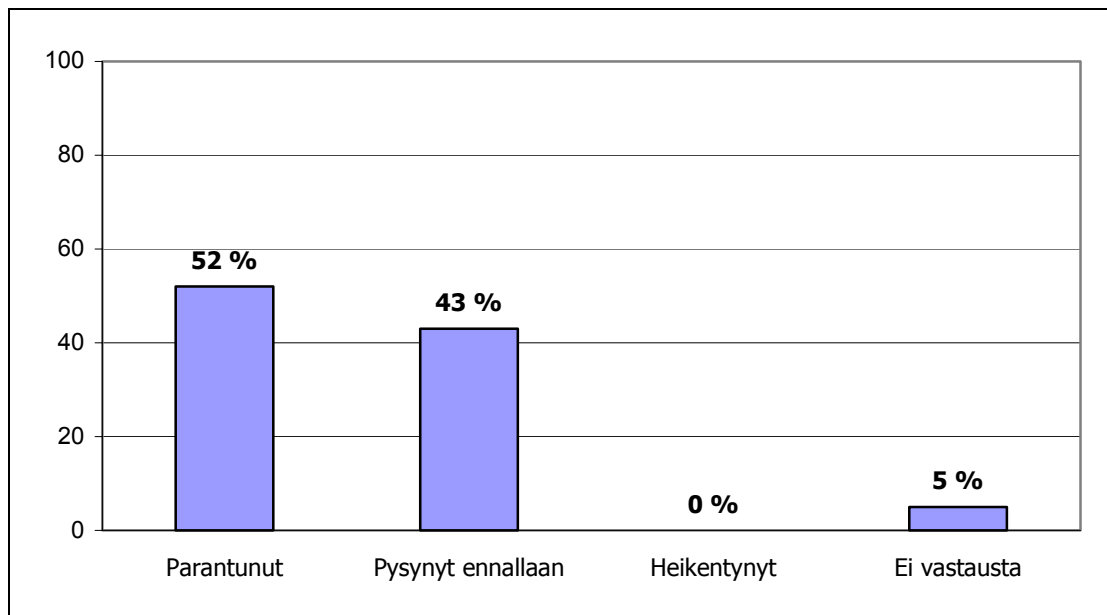
Ministeriö	Mainintoja
Ulkoasianministeriö	16
Valtiovarainministeriö	15
Sosiaali- ja terveysministeriö	15
Liikenne- ja viestintäministeriö	12
Ympäristöministeriö	12
Oikeusministeriö	11
Opetusministeriö	11
Kauppa- ja teollisuusministeriö	11
Valtioneuvoston kanslia	10
Sisäasiainministeriö	9

4 VALTIONHALLINNON TIEDOTUS KEHITTYY JATKUVASTI

Vastaajilta tiedusteltiin, onko valtionhallinnon tiedotus heidän mielestään parantunut, pysynyt ennallaan vai heikentynyt kolmen viime vuoden aikana (kuva 3.). Kysymykseen vastasi 62 henkilöä.

Vastaajista 52 % on sitä mieltä, että valtionhallinnon tiedotus on kehittynyt ja 43 %:n mielestä tiedotuksen taso on pysynyt ennallaan. Kukaan vastaajista ei koe tiedotuksen tason heikentyneen.

Kuva 3. Valtionhallinnon tiedotuksen kehitys vuodesta 2000, % vastaajista (N=62)

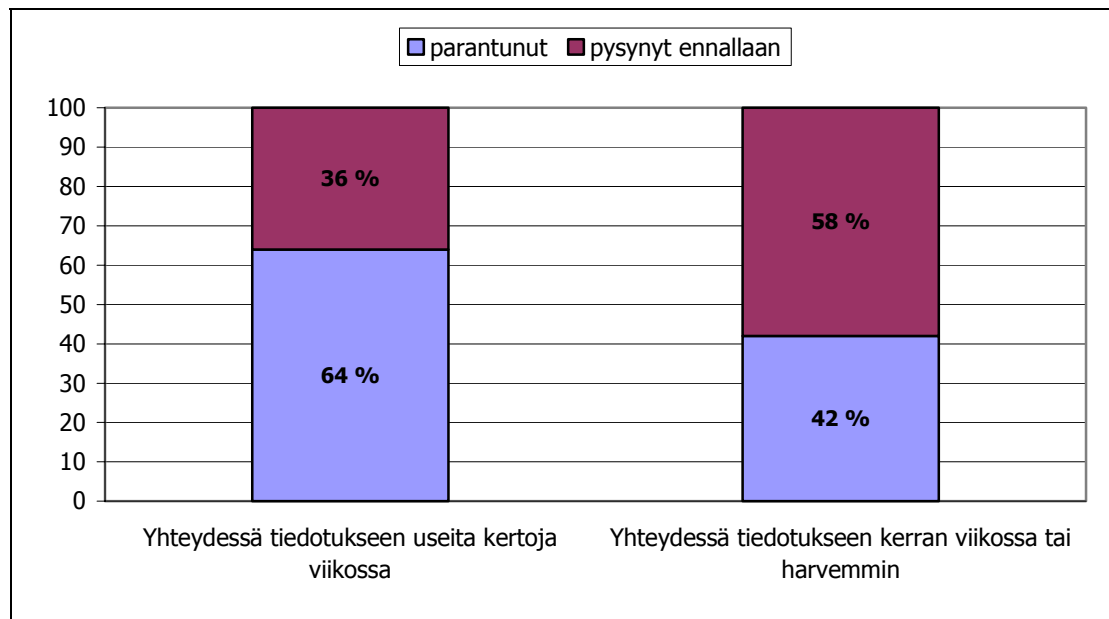


Vuonna 2000 tehdyssä selvityksessä vastaajia pyydettiin arvioimaan tiedotuksen kehitystä viiden viime vuoden aikana. Tällöin 58 % vastaajista oli sitä mieltä, että tiedotus on parantunut ja 42 %:n mielestä se on pysynyt ennallaan. Tällöinkään kukaan ei ilmoittanut tiedotuksen tason heikentyneen.

Näiden tulosten perusteella voi sanoa valtionhallinnon tiedotuksen kehittyvän koko ajan parempaan suuntaan. Vuonna 1995 tehdyssä selvityksessä kaksi kolmannesta vastaajista koki tiedotuksen palveluhenkisyyden parantuneen ja kolmannes sen pysyneen ennallaan.

Mitä useammin toimittaja on yhteydessä valtionhallinnon tiedotukseen, sitä todennäköisemmin hänen mielestään valtionhallinnon tiedotuksessa on tapahtunut kehitystä. Useita kertoja viikossa valtionhallinnon tiedotukseen yhteydessä olevista toimittajista 64 % kokee tiedotuksen kehittyneen viimeisten kolmen vuoden aikana, kun taas kerran viikossa tai harvemmin tiedotukseen yhteydessä olevista toimittajista 42 % kokee tiedotuksen parantuneen (kuva 4.)

Kuva 4. Tiedotuksen kehitys vuodesta 2000, % vastaajista (N=62)



Vastaajilta tiedusteltiin myös, miten valtionhallinnon tiedotus on heidän mielestään parantunut. Ohessa esitetään kaikki kysymykseen annetut avovastaukset.

Useimmat vastaajista perustelivat tiedotuksen parantumista uuden viestintätekniikan käyttöönotolla ja kehityksellä. Kuten vastauksista on havaittavissa, sähköpostitiedotteita pidetään nopeana ja erittäin hyödyllisenä tiedotuskanavana. Myös valtionhallinnon internet-palvelujen hyväksikäytön tehostuminen tiedotuksen apuvälineenä saa paljon kiitosta.

- Sähköpostin käyttö tiedotteissa nopeutunut. Tiedonsaanti internetin kautta (työryhmämemot, tiedotearkistot) toimii.
- Nettipalvelut!
- Internetpalvelut ovat kehittyneet.
- Verkkosivut ovat parantuneet ja monipuolistuneet
- Netin hyväksikäyttö tehostunut.
- Nettisivuilla alkaa olla tiedotteita melko reaaliajassa nopeatempoisissakin tilanteissa.
- Netti on monipuolistunut.
- Internet!
- Internet-sivut parantuneet, tullut sähköpostitiedotusta.
- Tekninen kehitys: netistä tietoa, email yms., nopeus kasvanut, avoimempaa (osit-tain).
- Netistä saa paremmin tietoa.
- Internetin käytön laajentuminen on nopeuttanut hommaa ratkaisevasti.
- Tiedotteita tulee internetin kautta tiheästi.

- Internetpalveluja tullut lisää, nopeus ja yhteystiedot ovat hyviä. Erityisesti UM:n verkkotoiminnot ja uusi valtioneuvoston mediapalvelu.
- Verkkoyhteyksiä käytetään tehokkaasti.
- Sähköpostin ansiosta ajankohtaisempaa.
- Nettisivut suurin parannus, laajuus on hyvä ja haku helppoa.
- Nettisivuja on alettu oppia käyttämään hyväksi, kuten myös sähköpostia.
- Internetsivulta löytyy runsaasti monipuolista tietoa.
- Webbisivut ja suorat sähköpostit pitävät hyvin ajan tasalla.
- Internet yms. muun uuden tekniikan hyväksikäyttäminen parantunut.
- Sähköposti auttaa.
- Internet ym. palvelut.
- Internetin ansiosta maakunnistakin on helpompi seurata pääkaupungin päätöksentekoa. Materiaalia saa yhtä aikaa käyttöönsä.
- Verkkosivut.

Vastaajat kokevat valtionhallinnon tiedotuksen parantuneen myös tiedotusmyönteisemmäksi muuttuneiden asenteiden ja tiedotusaktiivisuuden lisääntymisen johdosta. Tiedotusyksiköiden henkilöstön koetaan olevan myös aiempaa ammattitaitoisempaa.

- Aktiivisuus tiedottaa asioista mm. lakiuudistukset yms. lisääntynyt.
- Asenteet ovat muuttuneet myös jossain määrin tiedotusmyönteiseksi.
- Kokonaisuus vaihtelee suuresti.
- Asenne avoimempi koko virkamieskunnassa, myös ulkoministeriössä.
- Sujuvuus, selkeys ja vastuuhenkilöt.
- Avoimuutta ja nopeutta on tullut lisää.
- Tiedotus on laajentunut ja nopeutunut. Sähköposti toimii tehokkaasti. Organisaatioiden muutokset ovat tuoneet terävyyttä myös henkilöstöön.
- Tiedotteet ovat ymmärrettävämpiä.
- Avoimuus ja ystävällisyys lisääntynyt.
- Ihmisiä saa kiinni aiempaa paremmin tarvittaessa (kännykät), parantamisen varaa tietysti olisi henkilöiden tavoitettavuudessa.
- Avoimuus.
- Esimerkiksi tuli järjestää uutistapahtumia ennakoivia taustatilaisuuksia (autovero). Tiedotus hakee myös hyvin haastateltavia kun pyytää (tämä tosin on tuttua aiemmiltakin vuosilta).
- Kysymyksiin ja tiedusteluihin löytyy nykyisin yleensä aina joku, joka osaa/haluaa/uskaltaa vastata, lehdistön edustajia ei enää pelätä niin kuin vielä hiljattain.
- Ystävällisyys ja ruotsinkielenkäyttö.
- Tullut aktiivisemmaksi (enemmän tiedotteita ja tiedotustilaisuuksia kuin aiemmin). Korostan kuitenkin, että olen kaikkein eniten tekemisessä OM:n kanssa ja sen suh-

tautuminen mediaan on kautta linjan poikkeuksellisen avointa. Tässä suhteessa se poikkeaa jyrkästi kaikista muista virastoista ym. joiden kanssa olen tekemisessä.

- Avoimuus lisääntynyt.
- Tiedotteita tullut paremmin.
- Tiedotteita tulee STT:n kautta tai muutenkin nopeasti ja ne ovat helpommin luettavia.
- Ammattitiedottajia/toimittajia työssä.
- Alempikin virkamiestaso saa/voi antaa nykyään tietoja, yleinen tiedotusmyönteisyys (korkeat virkamiehet eivät enää niin paljon pakene/vaikene, kun vaikea asia tulee esille).
- Myös taustoittavia infoja järjestetään (esim. työministeriö).
- Virkamiehet ovat helpommin tavoitettavissa myös virka-ajan ulkopuolella. Useimmat saa myös kiinni kännykästä. Tämä on tärkeää, sillä uutistoimittajan työssä tiedot pitää usein saada heti.

Vastaajia pyydettiin myös kertomaan mikä heidän mielestään on heikentynyt valtionhallinnon tiedotuksessa. Ohessa ovat kaikki kysymykseen annetut avovastaukset.

Vastauksista on selkeästi havaittavissa mielipiteiden moninaisuus. Täsmälleen samat asiat nähdään niin valtionhallinnon tiedotuksen heikkoutena kuin vahvuutenakin. Esimerkiksi osa vastaajista kokee valtionhallinnon tiedotuksen parantuneen lisääntyneen avoimuuden vuoksi, mutta samalla taas osa vastaajista kokee tiedotuksen heikentyneen lisääntyneen salailun vuoksi. Valtionhallinnon tiedotusta moititaan vastauksissa ennen kaikkea salailusta ja byrokraattisuudesta.

- Julkisuuslain salailulista heikentää tiedon saantia erityisesti rikos- ja oikeusasioissa. Lain velvoittavia pykälä ei tunneta. Salailumentaliteetti valtionhallinnon kannalta ikävissä asioissa elää vahvana.
- Ajoittain byrokrazia ja politiikka yhä paljon mukana.
- Uusi julkisuuslaki tunnetaan huonosti, asioita salataan varmuuden vuoksi, poikkeuksena OM.
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta teki sotkuiseksi koko asiakirjajulkisuuden, hidastaa asiakirjojen julkista saatavuutta esim. oikeudesta ja poliisista.
- Ei ehkä tiedotus ole heikentynyt, mutta säätelynhalu on kasvanut. Media koetaan usein vääristelevänä, uhkana ja omia etujaan ajavana tahona, jonka tekemisiä halutaan säädellä. Eli myös valtionhallinto yrittää joskus rajoittaa sananvapautta!

Vastaajat myös kokevat, että valtionhallinnon tiedotusta vaivaa jatkuva kiire. Oikeiden henkilöiden tavoittamisen hankaluus ja ongelmat verkkopalvelujen toimivuudessa keräävät myös kriittisiä kommentteja.

- Kokonaisuus vaihtelee suuresti.
- Joskus tiedonhaku verkkosivuilla on hankalaa.
- Sama innottomuus siellä jatkuu! Asiakas on vaiva ja riesa.
- Ruotsinkielinen tiedotus pahenee koko ajan.

- Tiedotteita tulee liikaa.
- Vaikea saada ihmisiä kiinni.
- Ajanpuute.
- Oikean asiantuntijan löytäminen ja puheille pääsy esim. puhelinvaihteen kautta on hankalaa. Internetistä muun tiedon ohesta puuttuu runsaasti asiakirjoja.
- Liikaa tekstiä.
- Internet-sivujen toimivuudessa on edelleen parantamisen varaa, uuden tekniikan hallitseminen (sähköiset kuva-aineistot jne.) etenkin ulkoministeriössä on hyvin heikkoa.
- Tiedottajia ja muita virkamiehiä vaikea tavoittaa: kiire.
- En tiedä onko heikentynyt, mutta Helsingin Sanomien asema näyttää tosi vahvalta virkakunnan sisällä. Liekö lehden ansiota vai byrokratian oman käytännön ansiota.
- Julkaisuja ei postiteta kuin pyydetäessä.
- Henkilökohtaiset kontaktit vähentyneet sähköpostien myötä.
- Kaikkein tärkeimmästä ei välttämättä tiedoteta. Ministeriöiden tiedotusentaso vaihtelee tuntuvasti.
- Ihmisiä ei saa kiinni puhelimitse yhtä helposti kuin aiemmin kännykän yleistymisestä huolimatta.

5 VIESTINTÄSUOSITUKSEN PERIAATTEET TOTEUTUVAT VAIHTELEVASTI

Vuonna 2002 voimaan tulleen Valtionhallinnon viestintäsuosituksen mukaan valtionhallinnon viestinnässä noudatettavia periaatteita ovat muun muassa:

- "Viestinnän eri osapuolia kohdellaan tasa-arvoisesti. Eri näkökohdat otetaan viestinnässä tasapuolisesti huomioon"
- "Viranomaisen viestintään on voitava luottaa ja sitä ei käytetä viranomaisen tehtävälle vieraassa tarkoituksessa. Riippumattomuus ja puolueettomuus ovat olennaisia tekijöitä"
- "Valtionhallinnon viestintä on oikea-aikaista ja riittävän nopeaa. Luotettavuudesta ei kuitenkaan tingitä nopeuden kustannuksella."
- "Perusinformaation selkeyteen ja yleiskielisyyteen kiinnitetään erityistä huomiota."

(Valtionhallinnon viestintäsuositus 2002, viestinnässä noudatettavat periaatteet, 13-14.)

Suosituksen mukaisesti valtionhallinnon viestinnän avulla tähdätään avoimeen, luottamusta herättävään ja tehokkaaseen hallintoon (2002,6). Tässä tutkimuksessa on pyritty selvittämään kuinka hyvin nämä periaatteet toteutuvat myös käytännössä. Asian selvittämiseksi vastaajilta kysyttiin, miten usein seuraavat valtionhallinnon tiedonkulkua koskevat väittämät toteutuvat:

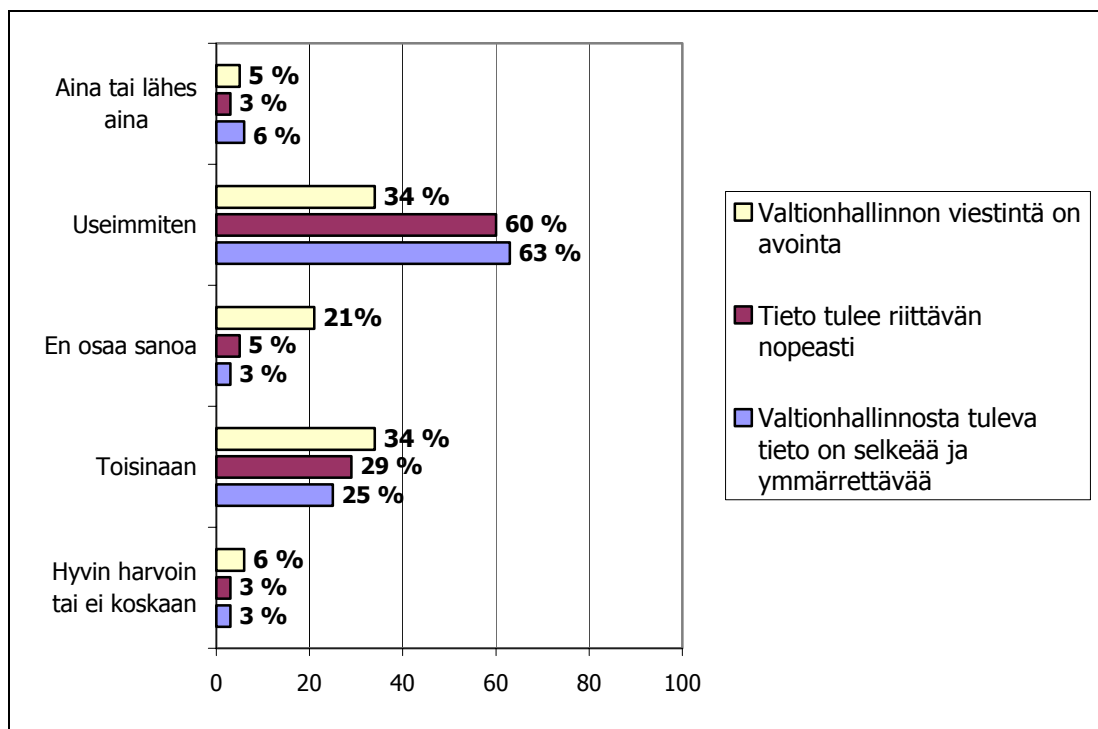
- *Valtionhallinnon viestintä on avointa,*
- *Valtionhallinnosta tuleva tieto on selkeää ja ymmärrettävää,*
- *Tieto tulee riittävän nopeasti,*
- *Valtionhallinnosta tulevaan tietoon voi luottaa,*
- *Valtionhallinnon viestintä on tasapuolista.*

Väittämien toteutumista arvioitiin viisikohtaisen asteikon mukaan: *hyvin harvoin tai ei koskaan, toisinaan, en osaa sanoa, useimmiten ja aina tai lähes aina*. Tiedotuksen periaatteiden toteutumista arvioi 65 vastaajaa.

Vastaajien mielipiteet valtionhallinnon viestinnän avoimuudesta ovat tasaisesti jakautuneet. Viestintä on aina tai lähes aina avointa 5 %:n mielestä ja useimmiten avointa 34 %:n mielestä. Yllättävää on, että 21 % vastaajista ei osaa mielipidettään asiaan. Ehkäpä vastaajat kokivat ettei heillä ole tarpeeksi tietoa valtionhallinnon tiedottamiskäytännöistä pystyäkseen arvioimaan asiaa. Yhteensä 40 % vastaajista kokee, että valtionhallinnon viestintä on toisinaan tai hyvin harvoin avointa (kuva 5.). Vertailukohtaa aiempien kyselyjen tuloksiin ei ole erilaisten analyysimenetelmien vuoksi.

63 % vastaajista kokee, että valtionhallinnosta tulee tietoa riittävän nopeasti useimmiten, lähes aina tai aina. 29 %:n mielestä näin tapahtuu toisinaan ja ainoastaan kolmen prosentin mielestä näin tapahtuu hyvin harvoin tai ei koskaan (kuva 5.).

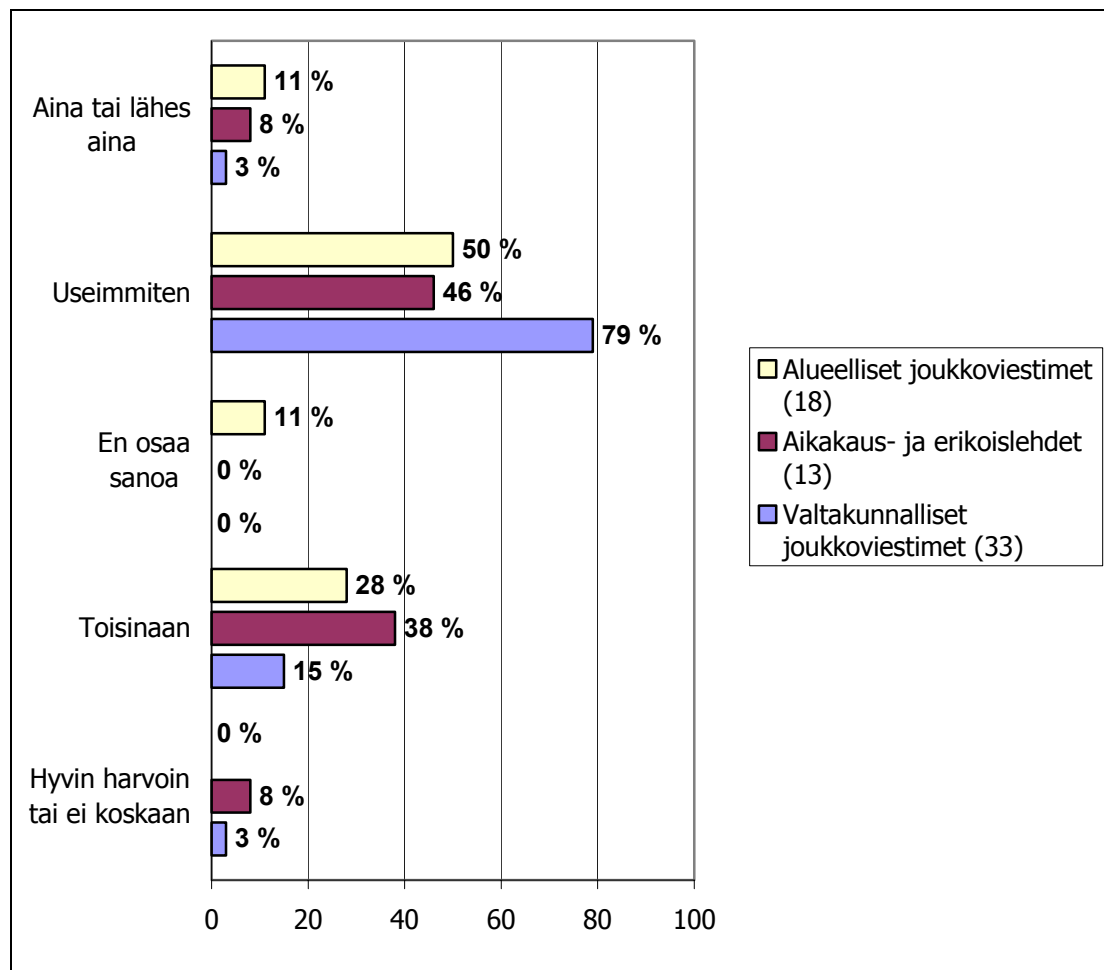
Kuva 5. Miten tiedotuksen periaatteet toteutuvat käytännössä? (N=65)



Valtionhallinnosta tuleva tieto on selkeää ja luotettavaa aina, lähes aina tai useimmiten 69 %:n mielestä. 28 % kokee, että näin tapahtuu toisinaan, hyvin harvoin tai ei koskaan.

Kuvassa 6 on tarkasteltu samaa kysymystä jaotteleamalla vastaukset joukkoviestimittäin valtakunnallisiin ja alueellisiin joukkoviestimiin sekä aikakaus- ja erikoislehtiin. Valtakunnallisten joukkoviestimien edustajat kokevat valtionhallinnosta tulevan tiedon selkeämmäksi ja helpommin ymmärrettäväksi kuin alueellisten medioiden ja aikakaus- ja erikoislehtien edustajat. Heistä 82 % kokee tiedon selkeäksi ja helpommin ymmärrettäväksi useimmiten, lähes aina tai aina, kun taas aikakaus- ja erikoislehtien edustajista näin kokee 54 % ja alueellisten medioiden edustajista 61 %. Osittain tämä ero saattaa selittyä taulukossa 5. tarkastellulla eri joukkoviestimien edustajien yhteydenpidon yleisyydellä valtionhallinnon tiedotukseen. Taulukosta 5 on havaittavissa, että valtakunnallisten joukkoviestimien edustajat ovat selvästi useammin yhteydessä valtionhallinnon tiedotukseen kuin alueellisten medioiden ja aikakauslehtien edustajat. Valtakunnallisten joukkoviestimien edustajat saattavat siis olla tottuneempia valtionhallinnon tiedotustyyliin.

Kuva 6. Valtionhallinnosta tuleva tieto on selkeää ja ymmärrettävää, % joukkoviestimittäin tarkasteltuna (vastaajamäärät suluissa)

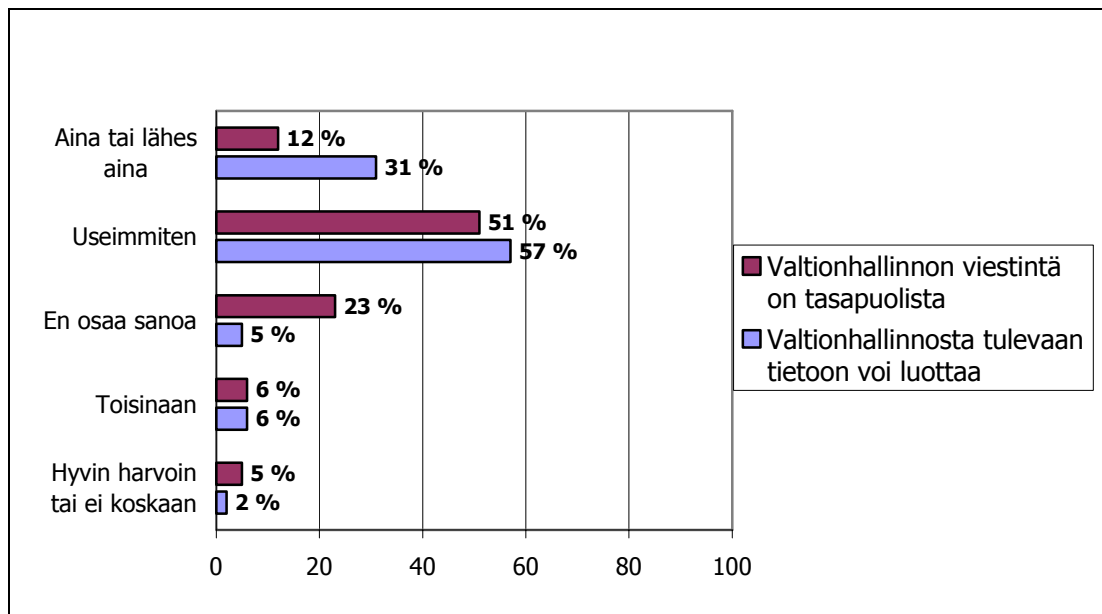


Kyselyssä pyydettiin vastaajia arvioimaan valtionhallinnon tiedotuksen periaatteista myös viestinnän tasapuolisuuden toteutumista. Vastaajista 63 % kokee valtionhallinnon viestinnän olevan useimmiten, lähes aina tai aina tasapuolista. Ainoastaan 11 % kokee, että viestintä on toisinaan, hyvin harvoin tai ei koskaan tasapuolista. Kuitenkin jopa 23 % ei osannut ilmaista kantaansa asiaan. Ehkäpä vastaajat kokivat ettei heillä ole tarpeeksi tietoa valtionhallinnon tiedottamiskäytännöistä pystyäkseen arvioimaan asiaa (Kuva 7.).

Tämän selvityksen tulokset ovat samansuuntaisia vuonna 2000 tehdyn kyselyn kanssa. Silloin lähes 60 % vastaajista koki valtionhallinnon tiedottamisen useimmiten ja aina tasapuoliseksi. Myöskään tällöin poikkeuksellisen monet vastaajat (31 %) eivät osanneet tai halunneet arvioida asiaa.

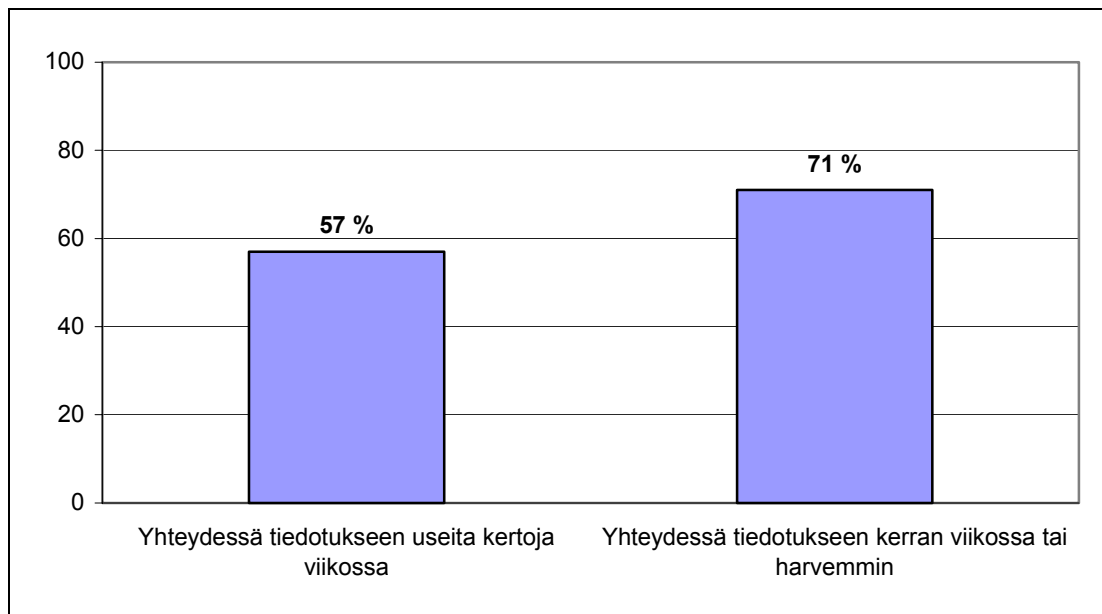
Mitä tiiviimmin vastaajat ovat yhteydessä valtionhallinnon tiedotukseen, sitä kriittisemmin he suhtautuvat sen tasapuolisuuden toteutumiseen. 71 % vastaajista, jotka ovat yhteydessä tiedotukseen kerran viikossa tai harvemmin kokee tiedotuksen tasapuoliseksi, kun taas useita kertoja viikossa yhteydessä olevista näin kokee vain 57 prosenttia (kuva 8.). Vuonna 2000 toteutetussa selvityksessä tulokset olivat hyvin samansuuntaisia. Tällöin 69 % harvemmin tiedotukseen yhteydessä olevista koki tiedotuksen tasapuoliseksi ja useammin tiedotukseen yhteydessä olevista toimittajista puolet.

Kuva 7. Miten tiedotuksen periaatteet toteutuvat käytännössä (2)? (N=65)



Vastaajilta tiedusteltiin myös mielipidettä valtionhallinnosta tulevan tiedon luotettavuudesta. Jopa 88 % vastaajista kokee tiedon olevan luotettavaa useimmiten, lähes aina tai aina. Ainoastaan 8 % vastaajista kokee, että valtionhallinnosta tulevaan tietoon voi luottaa toisinaan, hyvin harvoin tai ei koskaan.

Kuva 8. Valtionhallinnon tiedottaminen on tasapuolista aina tai useimmiten, % vastaajista



Valtionhallinnon viestintäsuosituksessa esitellyistä valtionhallinnon viestinnän periaatteista heikoinn näyttää toteutuvan avoimuus. Parhaiten viestinnän periaatteista näyttää toteutuvan luotettavuus.

6 TÄRKEIMMÄT TIEDONVÄLITYKSEN PAINOPISTEET

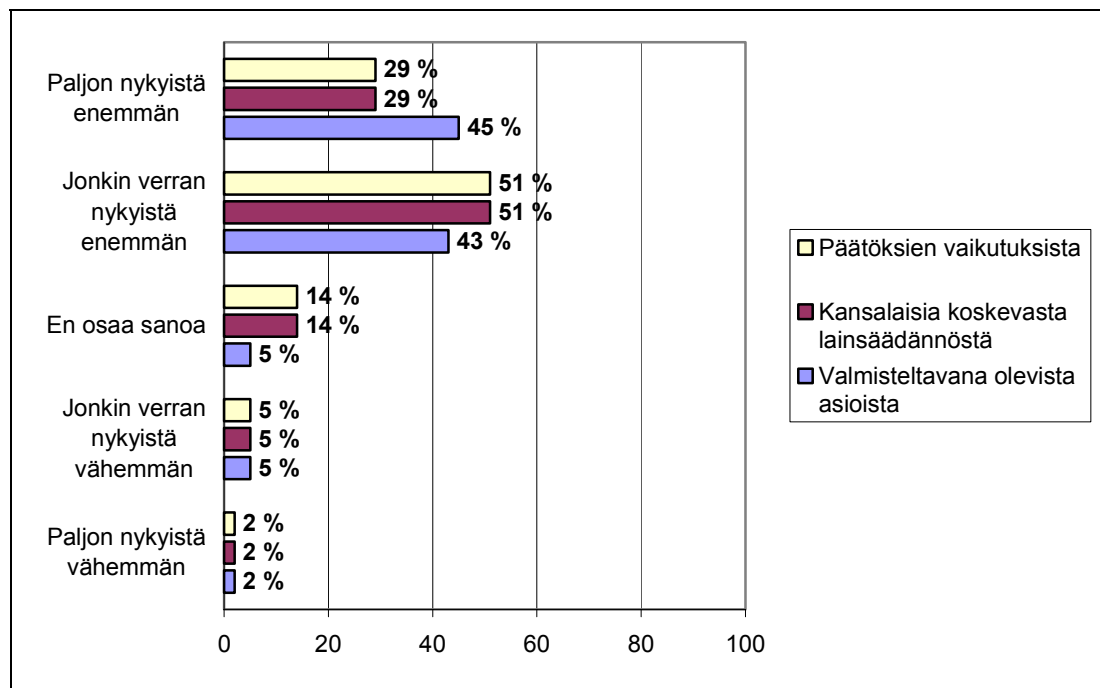
Toimittajien toiveita valtionhallinnon tiedotuksen painopisteistä selvitettiin viiden aihealueen avulla:

- päätöksien vaikutukset,
- kansalaisia koskeva lainsäädäntö,
- valmisteltavana olevat asiat,
- hallinnossa tapahtuvat muutokset sekä
- taustat ja asiakokonaisuudet.

Vastaajia pyydettiin merkitsemään, pitäisikö valtionhallinnon oma-aloitteisesti välittää tietoa näistä asioista *paljon nykyistä vähemmän, jonkin verran nykyistä vähemmän, jonkin verran nykyistä enemmän vai paljon nykyistä enemmän.*

Kyselyn tulokset kertovat toimittajien haluavan selkeästi nykyistä enemmän tietoa kaikilta yllämainituilta osa-alueilta. Päätöksien vaikutuksista ja kansalaisia koskevasta lainsäädännöstä toivoo lisää tietoa 80 % vastaajista (kuva 9.). Vuonna 2000 jopa 90 % vastaajista toivoi valtionhallinnon tiedottavan oma-aloitteisesti enemmän päätöksien vaikutuksista ja 60 % vastaajista kansalaisia koskevasta lainsäädännöstä. Kahden selvityksen tuloksia vertaillen voidaan tulla johtopäätökseen, jonka mukaan päätöksien vaikutuksista tiedottaminen on liisääntynyt viimeisen kolmen vuoden aikana, mutta kansalaisia koskevan lainsäädännön tiedottamisessa on selkeästi parantamisen varaa.

Kuva 9. Mistä valtionhallinnon tulisi oma-aloitteisesti välittää tietoa, % vastaajista (N=65)



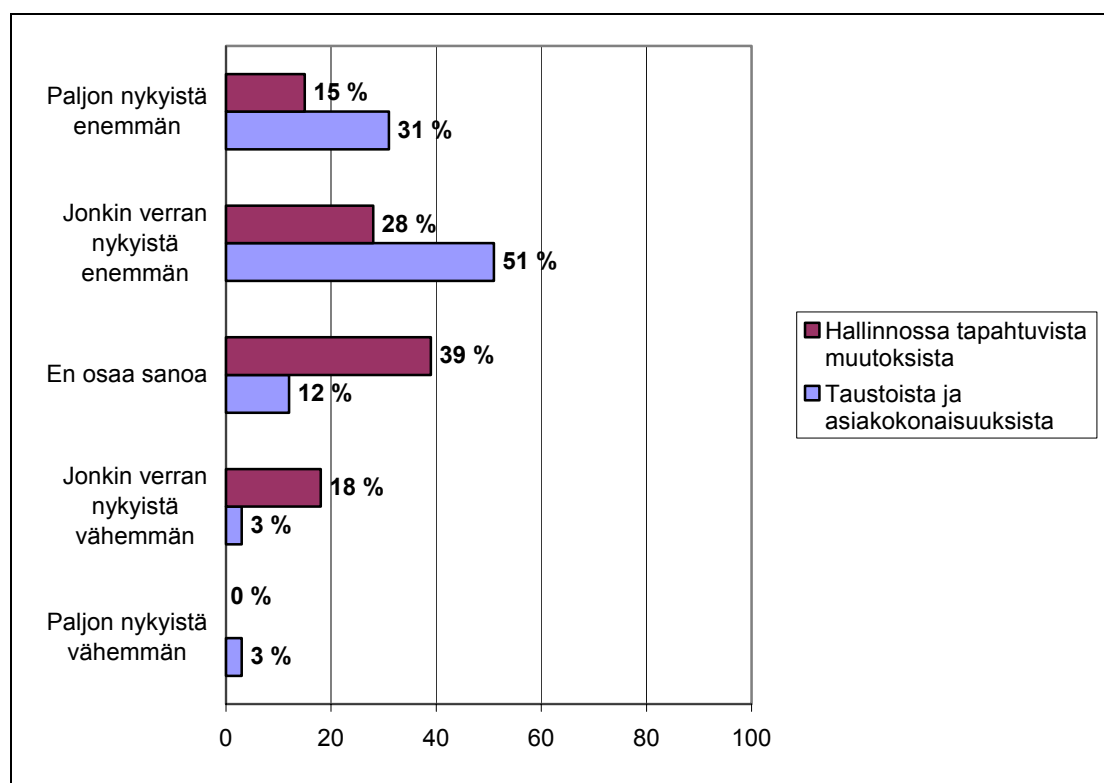
Valmisteltavana olevista asioista toivoo enemmän oma-aloitteista tiedonvälitystä jopa 88 % vastaajista. Myös vuoden 2000 selvityksessä 86 % vastaajista toivoi lisää tietoa valmisteltavana olevista asioista. Tässä selvityksessä vastaajien yleisin toive avovastauksissa valtionhallinnon tiedotuksen kehitystarpeista on juuri aktiivisempi tiedottaminen valmisteltavana olevista asioista.

Hallinnossa tapahtuvista muutoksista toivoo enemmän tietoa 43 % vastaajista. On myös huomattavaa, että 39 % vastaajista ei osannut vastata kysymykseen. 18 % vastaajista toivoi tietoa asiasta jonkin verran nykyistä vähemmän. Tämä on ainoa valtionhallinnon tiedottamisen painopiste, josta toivottiin selkeästi vähemmän tietoa. Myös vuoden 2000 selvityksessä 15 % vastaajista kaipasi vähemmän tietoa hallinnon sisäisistä asioista ja jopa yli puolet vastaajista ei osannut vastata kysymykseen.

Kuvasta 10 on myös havaittavissa, että 82 % vastaajista toivoo jonkin verran tai paljon nykyistä enemmän tietoa taustoista ja asiakokonaisuuksista ja ainoastaan 6 % nykyistä vähemmän. Myös vuoden 2000 selvityksessä 82 % vastaajista toivoi enemmän tietoa aiheesta.

Sekä tämän selvityksen, että vuoden 2000 selvityksen mukaan valtionhallinnon tulisi tiedottaa selkeästi enemmän oma-aloitteisesti kaikista yllä esitetystä tiedotuksen painopisteistä.

Kuva 10. Mistä valtionhallinnon tulisi oma-aloitteisesti välittää tietoa (2), % vastaajista (N=65)



7 MIELIPITEET TIEDOTTEIDEN LAADUSTA VAIHTELEVAT

Tyytyväisyyttä valtionhallinnon tiedotteisiin selvitettiin kolmen väittämän avulla:

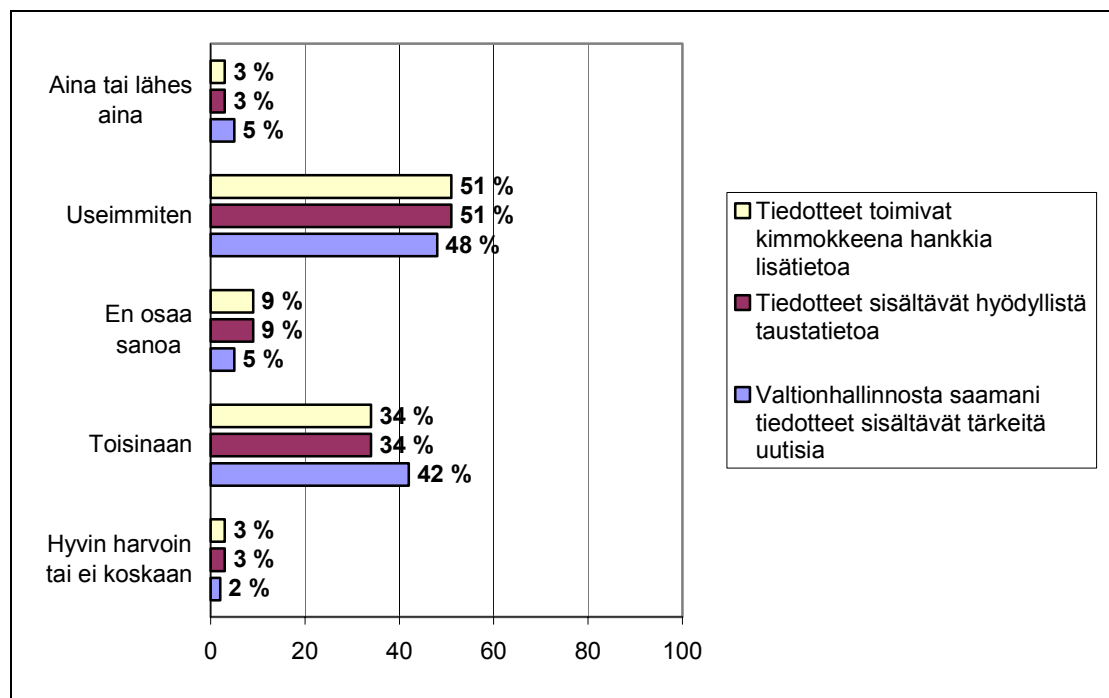
- *Tiedotteet toimivat kimmokkeena hankkia lisätietoa,*
- *Tiedotteet sisältävät hyödyllistä taustatietoa,*
- *Valtionhallinnosta saamani tiedotteet sisältävät tärkeitä uutisia.*

Vastaajia pyydettiin valitsemaan toteutuvatko väittämät heidän mielestään *aina tai lähes aina, useimmiten, toisinaan* vai *hyvin harvoin tai ei koskaan*. Myös *en osaa sanoa* oli vastausvaihtoehtojen joukossa.

Vastaajista noin puolet kokee, että tiedotteet toimivat kimmokkeena hankkia lisätietoa useimmiten, lähes aina tai aina (yhteensä 54 %). On kuitenkin huomattavaa, että 37 % vastaajista kokee näin tapahtuvan vain toisinaan, hyvin harvoin tai ei koskaan. Vuoden 2000 selvityksessä 51 % vastaajista koki tiedotteet kimmokkeeksi hankkia lisätietoa.

54 % vastaajista myös kokee tiedotteiden sisältävän hyödyllistä taustatietoa ja 37 % näkee tilanteessa parantamisen varaa (kuva 11.). Tilanne on kuitenkin parantunut vuoden 2000 selvityksen tuloksiin verrattaessa, sillä silloin vain 37 % vastaajista koki tiedotteiden sisältävän hyödyllistä taustatietoa.

Kuva 11. Käsitykset valtionhallinnon tiedotteista, % vastaajista (N=65)



Taulukossa 7. on eritelty mielipiteitä tiedotteiden sisältämien hyödyllisten taustatietojen yleisyydestä joukkoviestimittäin. Kiinnostavaa on huomata, että alueellisten joukkoviestimien edustajat kokevat tiedotteiden sisältävän hyödyllistä taustatietoa selvästi useammin kuin valtakunnallisten joukkoviestimien ja aikakaus- ja erikoislehtien edustajat. Heistä jopa 78 % kokee tiedotteiden sisältävän hyödyllisiä taustatietoja useimmiten, lähes aina tai aina ja vain

17 % kokee näin tapahtuvan toisinaan, hyvin harvoin tai ei koskaan. Vastaavat tulokset ovat valtakunnallisilla joukkoviestimillä 45 % / 39 % ja aikakaus- ja erikoislehdillä 46 % / 54 %. On ymmärrettävää, että aikakaus- ja erikoislehtien toimittajista 54 % kokee, että valtionhallinnon tiedotteissa on hyödyllistä taustatietoa vain toisinaan, sillä valtionhallinnon tiedottamat asiat eivät välttämättä ole kaikkien selvityksessäkään mukanaolevien aikakaus- ja erikoislehtien tärkeimpiä käsittelemiä aihealueita.

Taulukko 7. Valtionhallinnon tiedotteissa on hyödyllistä taustatietoa, % vastaajista (vastaajamäärät suluissa)

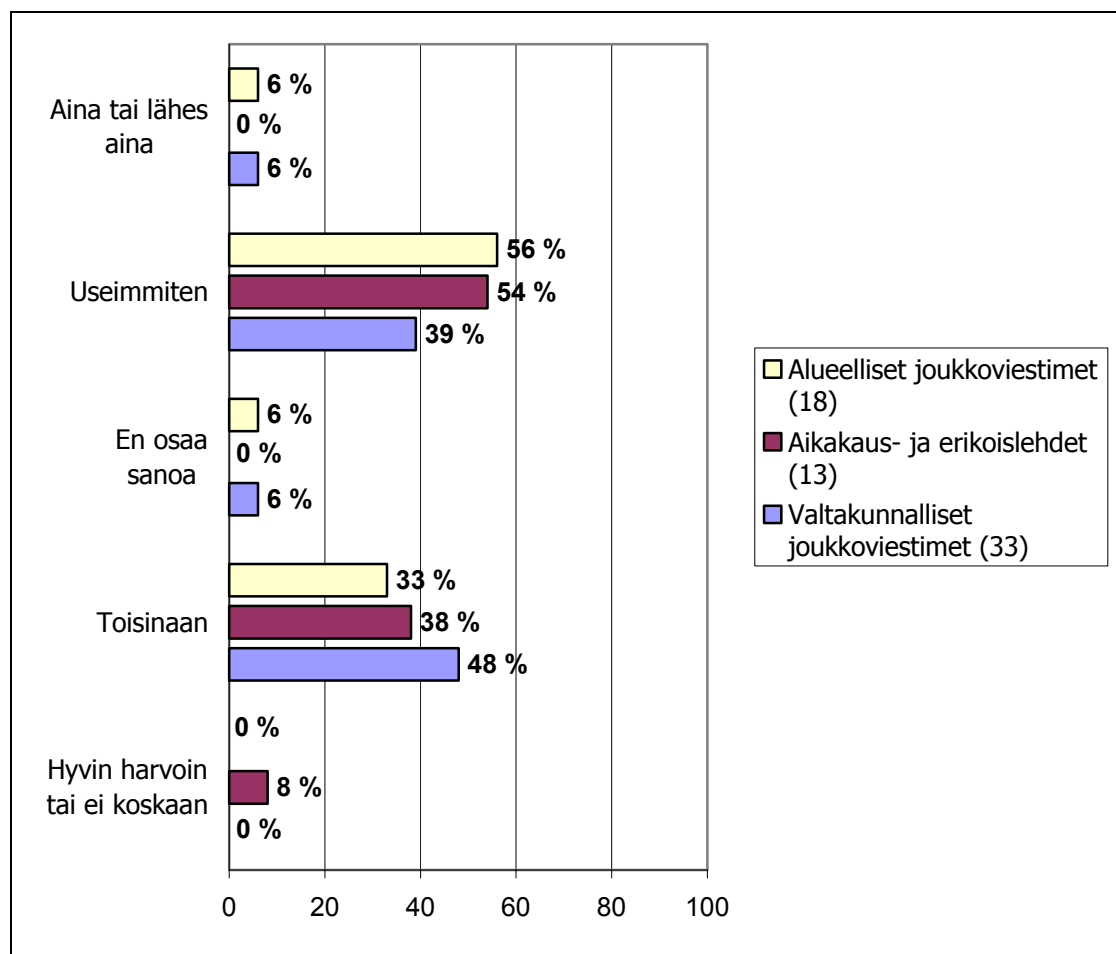
	Hyvin harvoin tai ei koskaan	Toisinaan	En osaa sa- noa	Useimmiten	Aina tai lähes aina
Valtakunnalliset joukkoviestimet (33)	6 %	33 %	15 %	42 %	3 %
Aikakaus- ja erikoislehdet (13)	0 %	54 %	0 %	38 %	8 %
Alueelliset jouk- koviestimet (18)	0 %	17 %	6 %	78 %	0 %

Kuvassa 11. on esitelty vastausjakaumat kysymykseen sisältävätkö valtionhallinnosta saamanne tiedotteet tärkeitä uutisia. Noin puolet (53 %) vastaajista kokee näin tapahtuvan useimmiten, lähes aina tai aina. Kuitenkin samalla 44 % vastaajista kokee, että näin tapahtuu vain toisinaan, hyvin harvoin tai ei koskaan. Tilanne on kuitenkin parantunut verrattuna vuoden 2000 selvitykseen, jolloin vain 33 % vastaajista koki tiedotteiden sisältävän tärkeitä uutisia useimmiten, lähes aina tai aina.

Kysymykseen annettuja vastauksia tarkasteltiin myös joukkoviestimittäin jaoteltuna. Alueellisten joukkoviestimien ja aikakaus- ja erikoislehtien toimittajat kokevat tiedotteiden sisältävän tärkeitä uutisia useammin kuin valtakunnallisten medioiden edustajat. Alueellisten joukkoviestimien edustajista 62 % kokee tiedotteiden sisältävän tärkeitä uutisia ja aikakaus- ja erikoislehtien edustajista 54 %, kun taas valtakunnallisten medioiden edustajista 45 % kokee näin tapahtuvan useimmiten, lähes aina tai aina (kuva 12.).

Tulokset ovat selvästi parantuneet verrattuna vuonna 2000 tehdyn selvityksen tuloksiin. Tuolloin alueellisten joukkoviestimien edustajista 38 % koki tiedotteiden sisältävän tärkeitä uutisia useimmiten, lähes aina tai aina, aikakaus- ja erikoislehtien edustajista 38 % ja valtakunnallisten joukkoviestimien edustajista vain 30 %.

Kuva 12. Valtionhallinnon tiedotteissa tärkeitä uutisia, % joukkoviestimittäin tarkasteltuna (vastaajamäärät suluissa)



8 TIEDOTUS- JA TAUSTATILAISUUKSIEN HYÖDYLLISYYS VASTAAJILLE

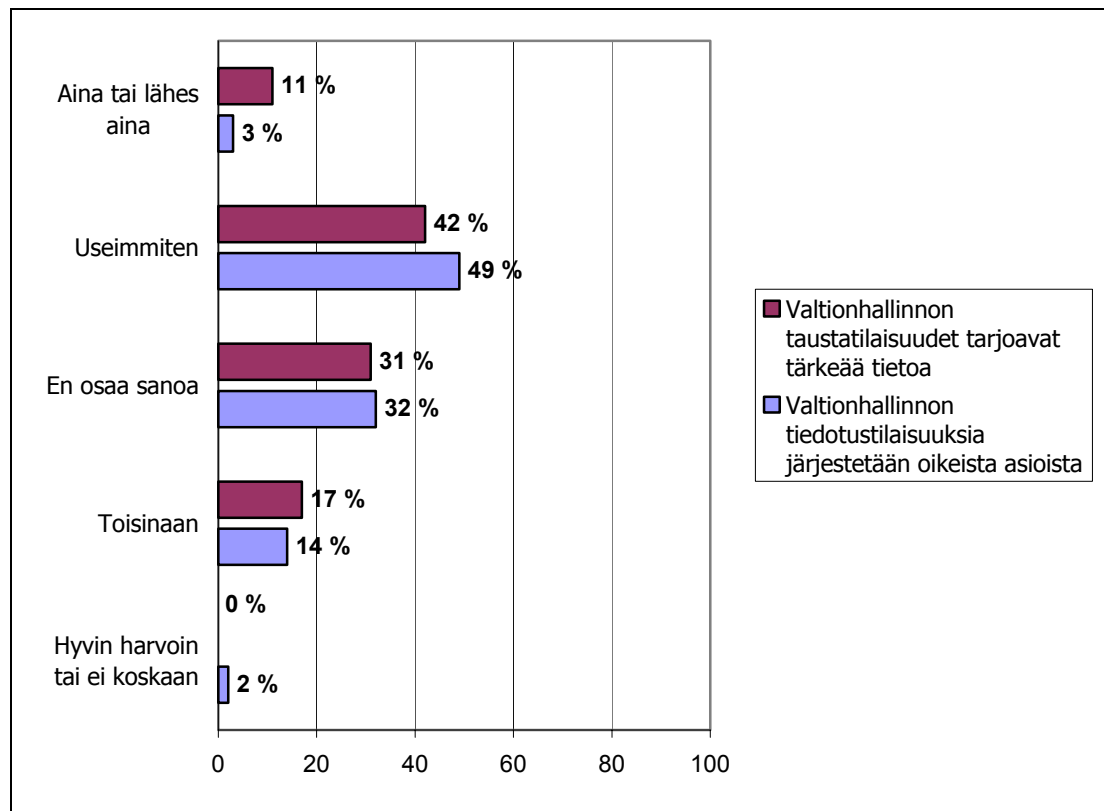
Tyytyväisyyttä valtionhallinnon tiedotus- ja taustatilaisuuksiin selvitettiin seuraavien väittämien avulla:

- *Valtionhallinnon tiedotustilaisuuksia järjestetään oikeista asioista ja*
- *Valtionhallinnon taustatilaisuudet tarjoavat tärkeää tietoa.*

Vastaajille annettiin mahdollisuus kertoa, pitääkö yllä esitetyt väittämät paikkaansa *hyvin harvoin tai ei koskaan, toisinaan, useimmiten* vai *aina tai lähes aina*. Myös *en osaa sanoa* oli yksi vastausvaihtoehtoista.

Valtionhallinnon taustatilaisuudet tarjoavat tärkeää tietoa useimmiten, lähes aina tai aina yhteensä 53 %:n mielestä. Lähes samanlaiseen tulokseen päädytään tarkastellessa vastauksia kysymykseen valtionhallinnon tiedotustilaisuuksista. 52 %:n mielestä niitä järjestetään oikeista asioista useimmiten tai aina. Kysymysten vastausjakaumat löytyvät kokonaisuudessaan kuvasta 13.

Kuva 13. Käsitykset valtionhallinnon tiedotus- ja taustatilaisuuksista, % vastaajista (N=65)

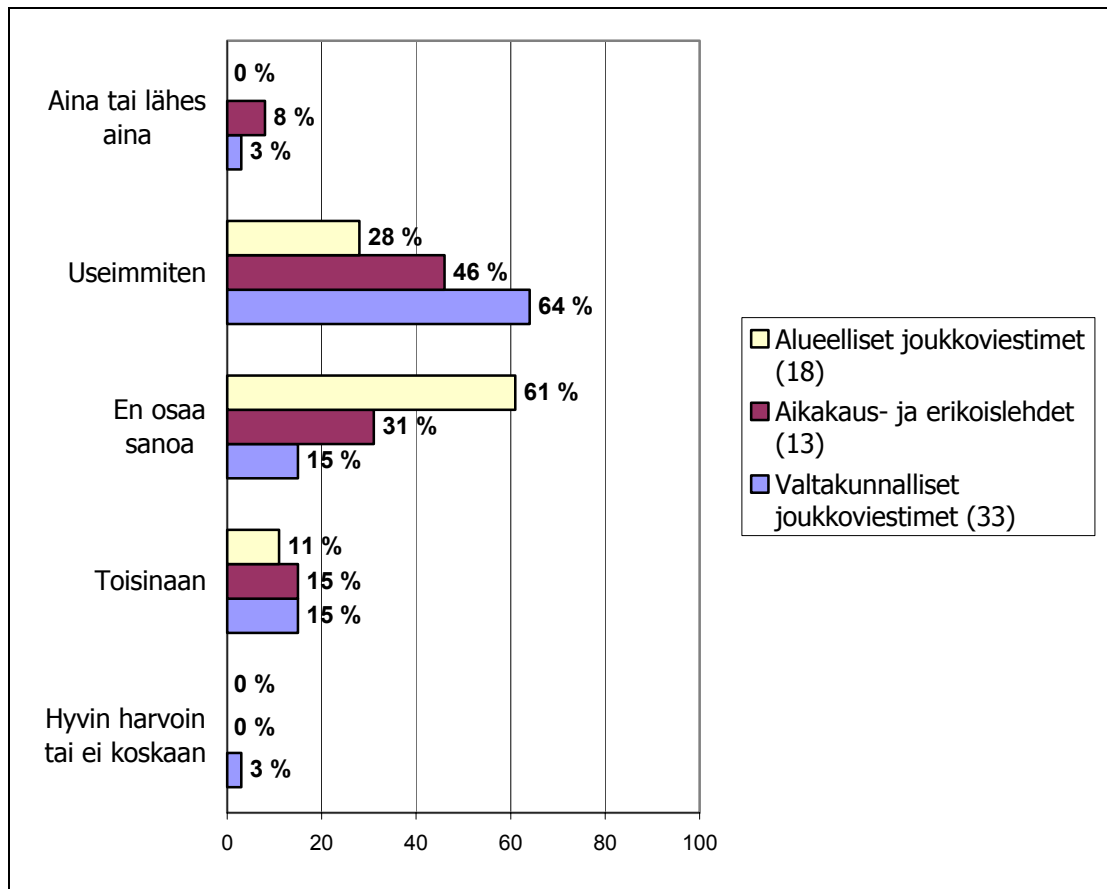


Vuoden 2000 selvityksessä käsityksiä tiedotus- ja taustatilaisuuksista tarkasteltiin erilaisten kysymysten avulla. Tällöin tiedusteltiin, että varataanko toimittajien kysymyksille riittävästi aikaa (48 % vastasi aina tai useimmiten) ja tarjoavatko tiedotustilaisuudet tärkeää tietoa (45 % vastasi aina tai useimmiten). Käsityksiä valtionhallinnon taustatilaisuuksista tarkasteltiin vuonna 2000 saman kysymyksen avulla kuin tässä selvityksessä. tällöin 44 % vastaajista koki, että taustatilaisuudet tarjoavat tärkeää tietoa useimmiten, lähes aina tai aina.

On huomattava, että noin 30 % toimittajista ei osannut arvioida valtionhallinnon tiedotus- ja taustatilaisuuksien hyödyllisyyttä. Kun tarkastellaan vastaajien mielipiteitä taustatilaisuuksien hyödyllisyydestä joukkoviestimittäin jaoteltuna on selvästi havaittavissa, että juuri alueellisten joukkoviestimien edustajat eivät ole osanneet arvioida niiden hyödyllisyyttä (61 % en osaa sanoa –vastauksia). Myöskään aikakaus- ja erikoislehtien toimittajista 31 % ei osannut arvioida asiaa. Myös vuoden 2000 selvityksessä tuli esiin vastaavia tuloksia. Tähän saattaa olla monia syitä, mutta yksi lienee se, että alueellisten joukkoviestimien toimittajilla ei ole yhtä hyviä mahdollisuuksia osallistua usein pääkaupunkiseudulla järjestettäviin tiedotustilaisuuksiin kuin pääkaupunkiseudulla toimivilla toimittajilla, jotka ovat usein juuri valtakunnallisten medioiden palveluksessa. Toisaalta myös aikakaus- ja erikoislehtien toimitukset sijaitsevat usein pääkaupunkiseudulla, mutta tähän kiintiöön kuuluvista toimittajista useat eivät kuitenkaan osanneet arvioida asiaa.

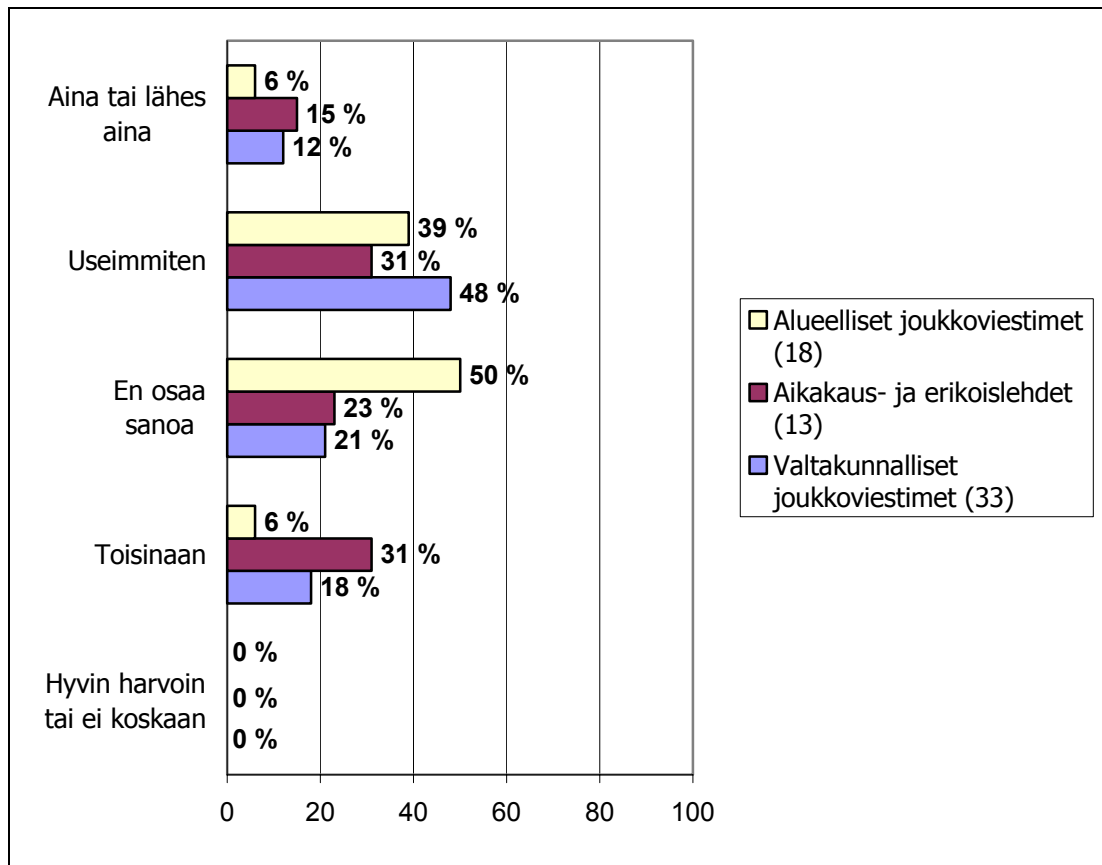
Valtakunnallisten joukkoviestimien edustajat kokevat valtionhallinnon tiedotustilaisuudet selvästi hyödyllisemmiksi kuin alueellisten joukkoviestimien tai aikakaus- ja erikoislehtien edustajat. Valtakunnallisten medioiden edustajista näin kokee 67 % (vastausvaihtoehdot useimmiten ja aina), kun taas aikakaus- ja erikoislehtien edustajista näin ajattelee 54 % ja alueellisten medioiden edustajista vain 28 %. Tulokset näkyvät kokonaisuudessaan kuvassa 14.

Kuva 14. Valtionhallinnon tiedotustilaisuuksia järjestetään oikeista asioista, % joukkoviestimittäin tarkasteltuna (vastaajamäärät suluissa)



Hyvin samanlaisia vastausjakaumia muodostuu tarkasteltaessa valtionhallinnon taustatilaisuuksien hyödyllisyyttä joukkoviestimittäin jaoteltuna. Valtakunnallisten joukkoviestimien edustajat kokevat taustatilaisuudet hyödyllisemmäksi (yhteensä 60 % valitsi vaihtoehdon useimmiten tai aina) kuin aikakaus- ja erikoislehtien edustajat (46 %) tai alueellisten medioiden edustajat (45 %). Myös tässä jaottelussa käy ilmi, että jopa puolet alueellisten medioiden edustajista ei osannut vastata kysymykseen. Tulokset näkyvät kokonaisuudessaan kuvassa 15.

Kuva 15. Valtionhallinnon taustatilaisuudet tarjoavat tärkeää tietoa, % joukkoviestimittäin tarkasteltuna (vastaajamäärät suluissa)



Tiedotteiden ja tiedotus- ja taustatilaisuuksien merkitys vaihtelee selvästi alueellisten ja valtakunnallisten medioiden sekä aikakaus- ja erikoislehtien mukaan. Yleisesti voidaan sanoa, että tiedotteet ovat merkittävä tiedotuskanava alueellisille joukkoviestimille ja aikakaus- ja erikoislehdille, kun taas tiedotustilaisuudet ovat tärkeitä valtakunnallisille joukkoviestimille.

9 SÄHKÖPOSTI TÄRKEIN TIEDOTUSKANAVA VASTAAJILLE

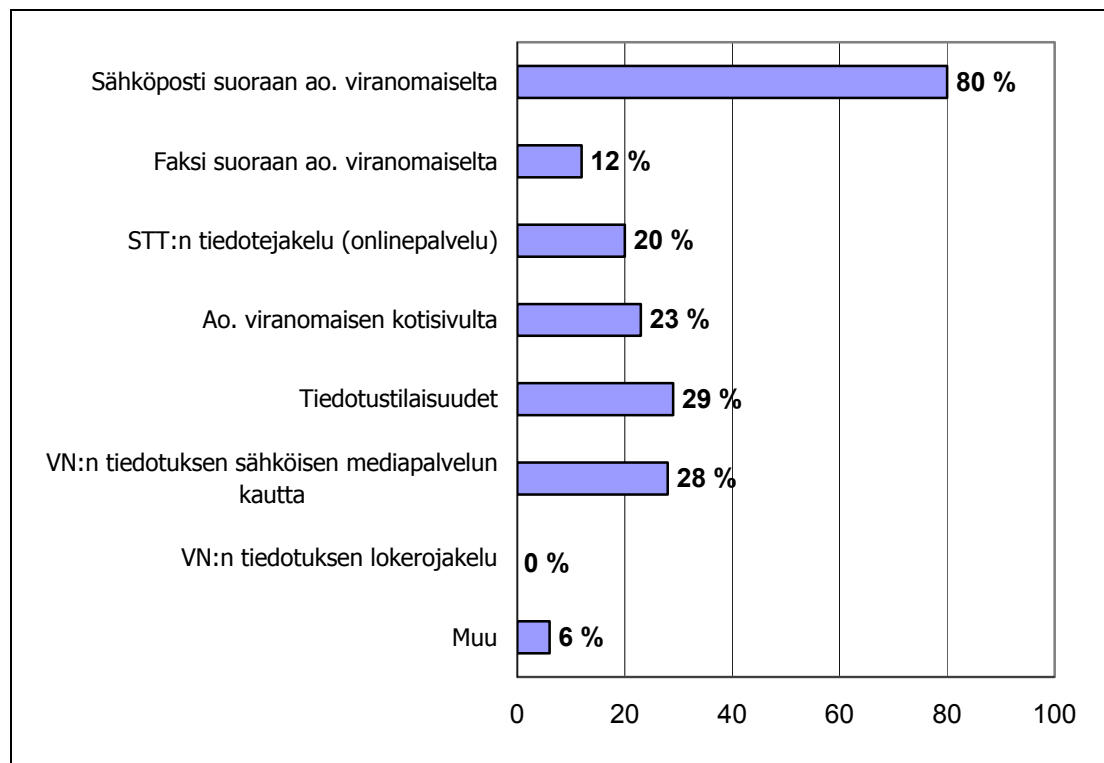
Toimittajien toiveita tiedotuskanavista selvitettiin kysymällä, mitä tiedotuskanavaa vastaajat käyttäisivät mieluiten, kun tarvitsevat ajankohtaista tietoa valtionhallinnosta. Vastaajia pyydettiin merkitsemään kaksi vaihtoehtoa seuraavista:

- sähköposti suoraan ao. viranomaiselta,
- faksi suoraan ao. viranomaiselta,
- STT:n tiedotejakelu,
- ao. viranomaisen kotisivuilta,
- tiedotustilaisuudet,
- VN:n tiedotuksen sähköisen mediapalvelun kautta,
- VN:n tiedotuksen kautta Helsingistä ns. lokerojakeluna,
- muu, mikä.

Kysymykseen vastasi 65 henkilöä, joista ainoastaan yksi ilmoitti vain yhden mieluisan tietolähteen.

Jopa 80 % vastaajista ilmoitti sähköpostin ao. viranomaiselta toisena kahdesta mieluisimmasta tiedotuskanavasta. Tämän lisäksi 23 % vastaajista kokee ao. viranomaisen kotisivut toiseksi kahdesta mieluisimmasta tiedotuskanavasta ja 28 % on maininnut uuden, maaliskuussa käyttöönotetun valtioneuvoston sähköisen mediapalvelun. 66 % kaikista mieluisimpien tiedotuskanavien maininnoista koskee jotakin verkkopalvelua. Ainoastaan 4 vastaajaa 65:stä ei maininnut kahden mieluisimman tiedotuskanavan joukossa verkkopalvelua (kuva 16.).

Kuva 16. Ensisijaiset tiedotuskanavat, % vastaajista (N=65)



Vain 13 henkilöä vastanneista ei valinnut sähköpostia toiseksi ensisijaisesti suosimistaan tiedotuskanavista. Heidänkin joukossaan on kuitenkin muiden verkkopalvelujen käyttö yleistä, sillä heistä vain yksi käytti valtionhallinnon muita verkkopalveluja harvemmin kuin vähintään kerran viikossa.

Verkkopalvelujen kehittyminen ja yleistyminen on selkeästi muuttanut käytettyjen tiedotuskanavien keskinäisiä merkityksiä. Vuoden 1995 selvityksessä suosituin tiedotuskanava oli viranomaiselta lähetetty faksi (46 %). Vuoden 2000 selvityksessä 51 % vastaajista halusi mieluiten tiedon sähköpostitse ao. viranomaiselta ja 17 % vastaajista internetistä. Faksin suoraan viranomaiselta halusi tuolloin enää 18 % vastaajista. Tuloksia vertaillen on kuitenkin otettava huomioon, että vuoden 2000 selvityksessä vastaajat nimesivät ainoastaan yhden itselleen mieluisan tiedotuskanavan. Nykyään verkkopalvelut ovat ehdottomasti merkittävin tiedotuskanava ja niiden kehittäminen on keskeinen osa valtionhallinnon tiedotuksen kehittämistä. Vastaajien mielipiteitä valtionhallinnon verkkopalveluista esellään luvussa 10.

Tässä selvityksessä muut tiedotuskanavat kuin sähköposti saivat vastaajilta tasaisesti mainintoja. Faksin merkitys tiedotuskanavana on vähentynyt entisestään: nyt 12 % vastaajista koee sen mieluisana tiedotuskanavana. VN:n tiedotuksen lokerojakelu ei ollut yhdellekään vastaajalle mieluisin tiedotuskanava. Neljä vastaajaa suosii jotain muuta tiedotuskanavaa yllä mainittujen sijasta. He ilmoittivat suosivansa puhelinyhteyttä ja haastattelua tiedotuskanavina.

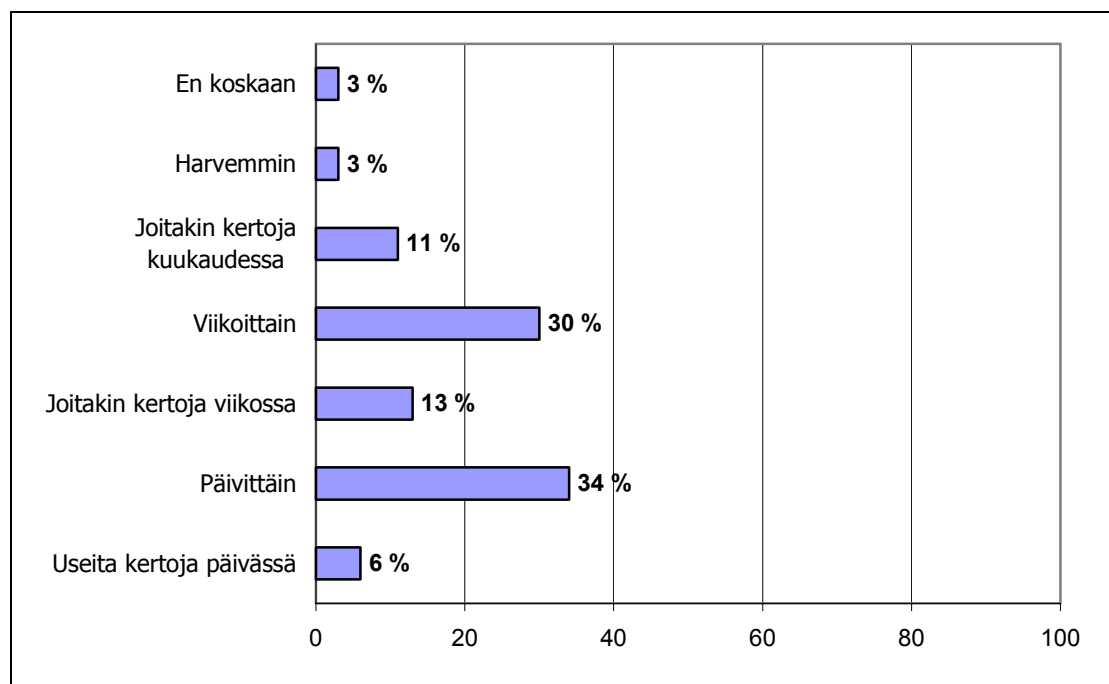
10 VALTIONHALLINNON VERKKOPALVELUISSA KEHITTÄMISEN VARAA

Joukkoviestimien edustajilta kysyttiin, kuinka usein he käyvät jollakin valtionhallinnon internet-sivulla. Vastausvaihtoehdoiksi annettiin samat kuin tarkastellessa yhteydenpitoa valtionhallinnon tiedotuksiin: *en koskaan, harvemmin, joitakin kertoja kuukaudessa, viikoittain tai päivittäin*. Tämän lisäksi vastausvaihtoehdoissa oli mukana myös vaihtoehto *useita kertoja päivässä*.

Jopa 40 % vastaajista käy jollakin valtionhallinnon internet –sivulla vähintään kerran päivässä. Kehitys on ollut huima, sillä vielä vuoden 2000 selvityksessä ainoastaan 4 % vastaajista ilmoitti käyvänsä sivuilla päivittäin. Tällöin yhteensä 58 % vastaajista ilmoitti käyvänsä jollakin valtionhallinnon verkkosivuilla vähintään kerran viikossa. Tässä selvityksessä vastaava luku on jo 83 %!

Vuoden 2000 selvityksessä 10 % vastaajista ilmoitti, ettei käy koskaan valtionhallinnon verkkosivuilla, kun taas tässä selvityksessä ainoastaan 3 % vastaajista ei koskaan tee niin. Kaikki tulokset löytyvät kuvasta 17.

Kuva 17. Valtionhallinnon internet-sivujen käyttö, % vastaajista (N=64)



Vastaajia pyydettiin myös nimeämään kolme heidän yleisimmän käyttämäänsä valtionhallinnon verkkopalvelua. Mainintoja sai yhteensä parikymmentä eri verkkopalvelua, joista on kuusi eniten mainintoja saanutta esiteltynä taulukossa 8. Tämän taulukon on tarkoitus vain antaa raportin lukijoille suuntaa antava käsitys siitä, minkä valtionhallinnon verkkosivujen perusteella vastaajat ovat saattaneet arvioida verkkopalveluja.

Taulukko 8. Kuusi vastaajien yleisimmin käyttämää valtionhallinnon verkkopalvelua (N=55)

Verkkopalvelut	Mainintoja
Valtioneuvoston kanslia	27
Eduskunta	16
Oikeusministeriö	11
Sosiaali- ja terveysministeriö	7
Ympäristöministeriö	7
Tilastokeskus	7

Vastaajilta tiedusteltiin myös mielipiteitä seitsemästä valtionhallinnon internet –palveluja koskevasta väittämästä:

- *verkkosivut ovat ajantasaisia,*
- *valtionhallinnon verkkosivulle on helppo löytää,*
- *käyttämäni verkkopalvelut toimivat hyvin,*
- *verkkosivujen palautepostiin vastataan ripeästi,*
- *valtion tulisi markkinoida verkkotoimintojaan enemmän,*
- *tärkeimmät tiedotustilaisuudet pitäisi välittää säännönmukaisesti internetissä ja*
- *haluaisin valtioneuvoston ja tasavallan presidentin esittelyn päätökset kokonaisuudessaan mieluummin sähköisenä mediapalvelun kautta kuin paperilla.*

Vastausvaihtoehtoja annettiin viisi: *täysin samaa mieltä, osittain samaa mieltä, en osaa sanoa, osittain eri mieltä ja täysin eri mieltä.*

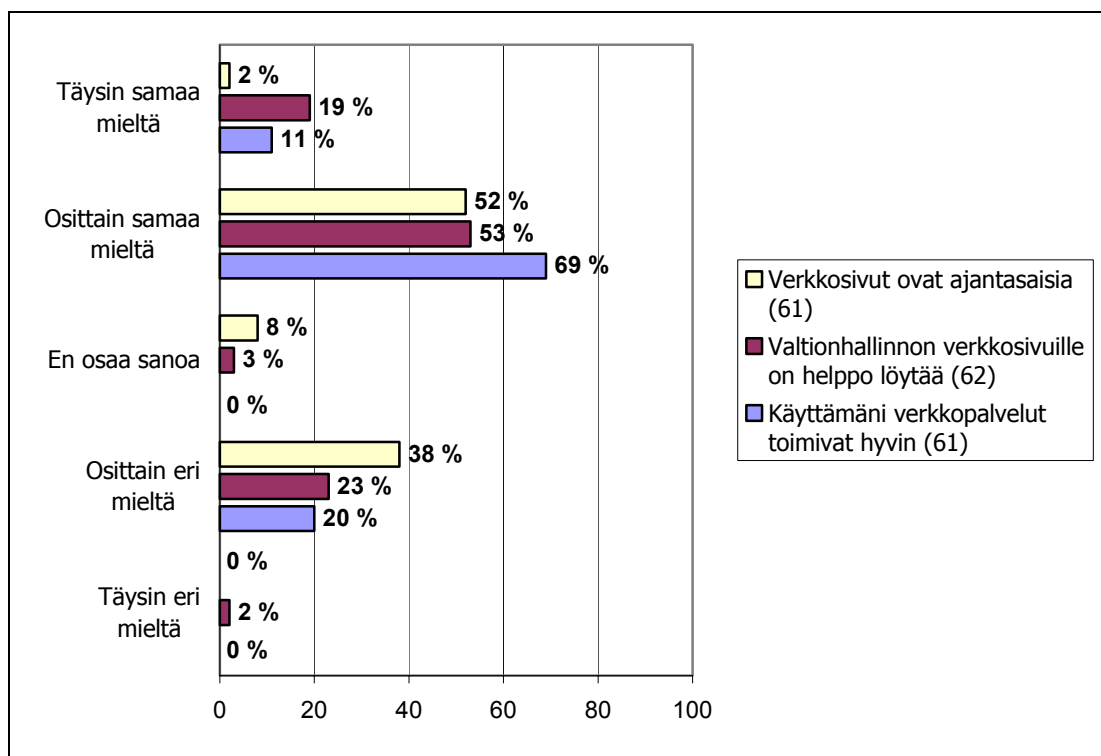
Vastaajista 52 % on osittain samaa mieltä väittämän ”verkkosivut ovat ajantasaisia” kanssa ja ainoastaan 2 % on täsmälleen samaa mieltä. Samalla 38 % vastaajista on osittain eri mieltä väittämän kanssa. Kuvassa 18. esitetyistä valtionhallinnon verkkosivuja koskevista väittämistä verkkosivujen ajantasaisuutta kritisoitiin eniten.

Valtionhallinnon verkkosivuille on helppo löytää 72 %:n mielestä (osittain samaa mieltä ja täysin samaa mieltä vastaukset). 23 % vastaajista on osittain eri mieltä väittämän kanssa ja 2 % vastaajista on täysin eri mieltä.

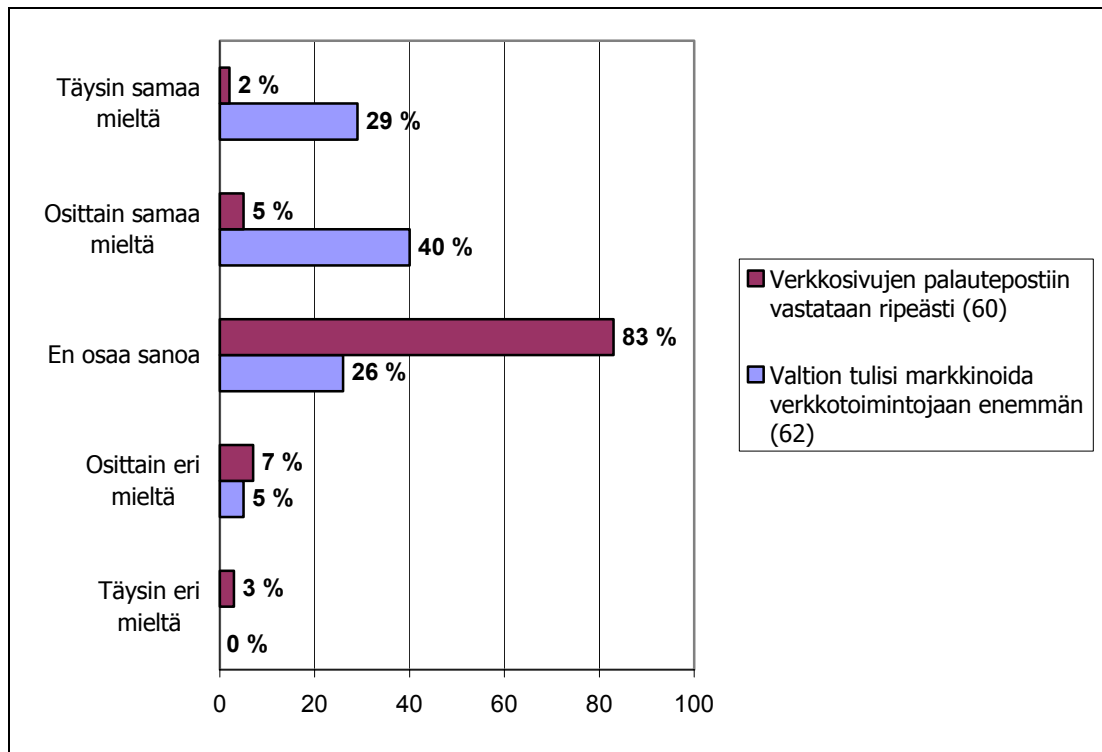
Parhaimman arviointituloksen kuvassa 18. esitellyistä valtionhallinnon verkkosivuja koskevista väittämistä vastaajilta saa väittämä verkkopalvelujen hyvästä toimivuudesta. 80 % vastaajista on osittain samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa. 20 % vastaajista kokee väittämän pitävän osittain paikkaansa, mutta yksikään vastaajista ei ole täysin eri mieltä väittämän kanssa.

Tuloksia arvioitaessa on otettava huomioon, että on mahdotonta arvioida minkä valtionhallinnon verkkopalvelujen käyttökokemusten perusteella vastaaja on antanut arvionsa. Tiedustellessa vastaajilta heidän yleisimmin käyttämiä verkkopalveluja vastausten hajonta oli hyvin suuri. Ainoastaan valtioneuvoston kanslian verkkopalvelujen käyttö on hyvin yleistä vastaajien keskuudessa (puolet vastaajista mainitsi verkkopalvelun olevan yksi kolmesta yleisimmin käyttämästään verkkopalvelusta). Tuloksia tarkastellessa on otettava huomioon myös, että valtionhallinnon eri verkkopalvelujen taso saattaa vastaajien mielestä vaihdella paljon.

Kuva 18. Mielenpiteet valtionhallinnon internet-palveluista, % vastaajista (vastaajamäärät suluissa)



Kuva 19. Mielenpiteet valtionhallinnon internet-palveluista (2), % vastaajista (vastaajamäärät suluissa)

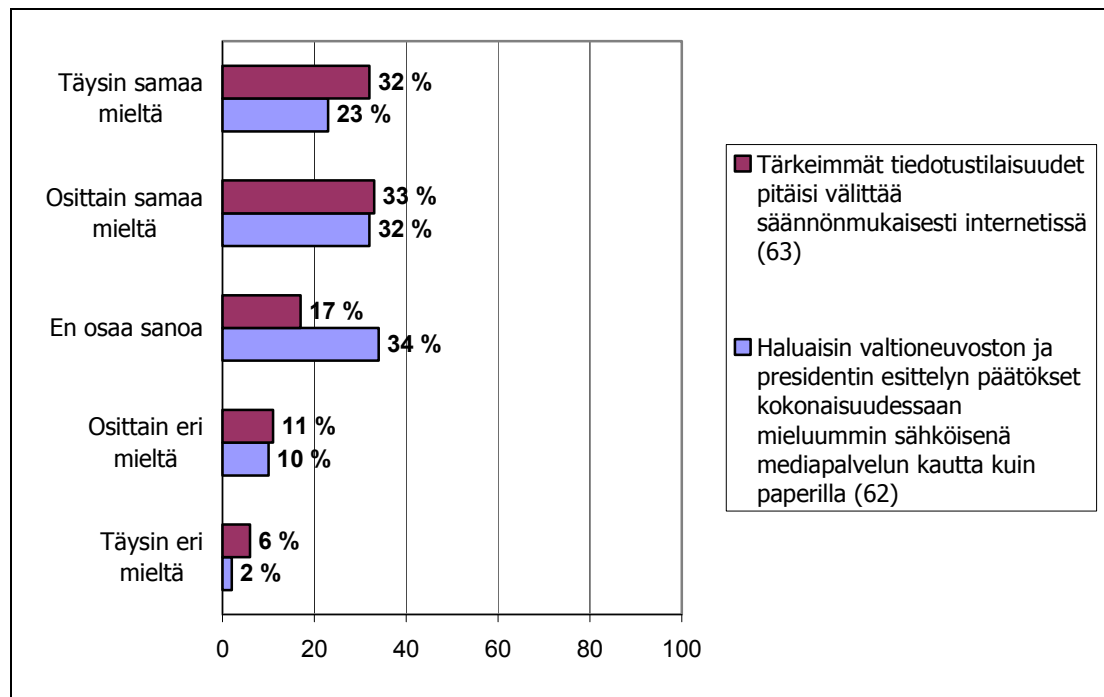


Verkkosivujen palautepostin käyttö ei tämän kyselyn tulosten perusteella ole kovin yleistä toimittajien keskuudessa. Valtaosa vastaajista (83 %) ei osannut arvioida vastataanko palautepostiin ripeästi. Vuoden 2000 kyselyssä tulos oli samansuuntainen: tuolloin 87 % vastaajista ei osannut arvioida asiaa. Vastaajista 7 % on osittain tai täysin samaa mieltä väittämän ”palautepostiin vastataan ripeästi” kanssa, kun taas 10 % vastaajista on osittain tai täysin eri mieltä väittämän kanssa (kuva 19.).

69 % vastaajista kokee, että valtionhallinnon tulisi markkinoida verkkotoimintojaan enemmän ja ainoastaan 5 % vastaajista on osittain eri mieltä väittämän kanssa. 26 % vastaajista ei osannut arvioida asiaa.

Vastaajilta tiedusteltiin myös mielipiteitä kahdesta valtionhallinnon verkkopalvelujen kehitysmahdollisuudesta (kuva 20.). 65 %:n mielestä tärkeimmät tiedotustilaisuudet pitäisi välittää säännönmukaisesti internetissä. 17 % vastaajista kokee, ettei se ole välttämätöntä. Alueellisten joukkoviestimien (71 %) ja aikakaus- ja erikoislehtien edustajat (67 %) yhtyivät väitteeseen useammin kuin valtakunnallisten joukkoviestimien edustajat (60 %). Tärkeimpien tiedotustilaisuuksien välittämisestä internetissä olisi eniten hyötyä juuri alueellisten joukkoviestimien toimittajille, joilla ei usein ole mahdollisuutta saapua paikalle tiedotustilaisuuteen.

Kuva 20. Mielenpito valtionhallinnon internet-palveluista (3) , % vastaajista



Hieman yli puolet vastaajista (55 %, osittain samaa mieltä ja täysin samaa mieltä olevat vastaajat) haluaisi valtioneuvoston ja presidentin esittelyn päätökset kokonaisuudessaan mieluummin sähköisenä mediapalvelun kautta kuin paperilla. Jopa 34 % vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään ehdotukseen, mikä voi johtua siitä, etteivät ole tutustuneet vielä valtioneuvoston kanslian uuden mediapalvelun toimintaan. Valtioneuvoston ja presidentin esittelyn päätösten toimittamista sähköisenä versiona kannattavat eniten alueellisten joukkoviestimien (59 %) ja aikakaus- ja erikoislehtien (67 %) edustajat (taulukko 9.).

Taulukko 9. valtioneuvoston ja presidentin esittelyn päätökset sähköisenä mediapalvelun kautta, % joukkoviestimittäin tarkasteltuna (vastaajamäärät sulussa)

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	En osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Valtakunnalliset joukkoviestimet (32)	0 %	9 %	44 %	34 %	13 %
Aikakaus- ja erikoislehdet (12)	8 %	8 %	17 %	17 %	50 %
Alueelliset joukkoviestimet (17)	0 %	12 %	29 %	41 %	18 %

Selvityksessä haluttiin tietää myös vastaajien mielenpitoja valtionhallinnon verkkosivujen suurimmista vahvuuksista ja heikkouksista sekä pyydettiin antamaan kehitysehdotuksia. Tämä on hyvin tärkeää palautetta, sillä verkkosivut ovat selvästikin nousseet yhdeksi valtionhallinnon tiedotuksen pääkanavaksi.

Vastaajia pyydettiin myös erittelemään, mitä asioita valtionhallinto ei kerro tarpeeksi internetissä. He kaipaavat ennen kaikkea lisää tietoa valmisteltavina olevista asioista sekä tietoa päätöksiensä taustoista. Palaute on hyvin samansuuntaista kuin kysymyksessä mistä valtionhallinnon pitäisi oma-aloitteisesti välittää lisää tietoa. Ehkäpä verkkopalvelut olisivat oikea kanava näiden tietojen esille tuontiin. Alla ovat toimittajien antamat avovastaukset kysymykseen:

- Hare -järjestelmään voisi saada nykyistä enemmän asiakirjoja Diaarit internetiin.
- Valmisteltavina olevista asioista voisi kertoa laajemmin. Asioiden taustoitusta voisi myös kehittää.
- Valtion tulisi välittää tehokkaammin tietoa lehdistöä kiinnostavista asioista, jotka ovat selkeitä kokonaisuuksia ja uusia asioita.
- Taustoitusta pitäisi olla enemmän; vaikkapa linkkejä saman aihepiiriin aiempiin päätöksiin.
- Mitä EU-huippukokousten ja -neuvostojen kokousten yhteydessä mitä todella tapahtuu.
- Esimerkiksi erilaisten projektien etenemisestä (kansallinen terveysprojekti).
- Lakien valmistelun vaiheita, ja aiheiden yhteydet muihin valmistelussa oleviin asioihin.
- Valmisteltavina olevia asioita.
- Valmisteilla olevat asiat.
- Työryhmien, selvityselinten, ministeriöiden toimenpiteiden tms. vaikutuksista tai niiden palautteesta ei saa tietoa tarpeeksi ylipäätään.
- Esimerkiksi yhteystiedot vaikea löytää. Sivulla seikkailu vaatii usein tukiovetusta.
- Valmisteluun tulevien asioiden alkupää on kriittinen sen jälkeen kun työryhmä ja komitea on esittänyt jotakin, lähteekö asia toisiaan käyntiin vai ei?
- Julkisten asiakirjojen olisi syytä löytyä netistä.
- Taustat päätöksille, ja selkeäkielisyys puuttuu.
- Päätösten vaikutukset sekä suorat yhteystiedot virkamiehille, tai sitten niitä on vaikea löytää.
- Tausta-asiakirjat (työryhmäraportit yms.) liian harvoin netissä.

Vastaajilta tiedusteltiin myös valtionhallinnon verkkopalvelujen suurimpia vahvuuksia. Vastaukset olivat hyvin yhdenmukaisia: valtionhallinnon verkkopalvelujen vahvuutena pidetään ennen kaikkea perustiedon runsautta, selkeyttä ja luotettavuutta.

- Työryhmä- yms. mietinnöt ja vanhat tiedotteet löytyvät helposti (vaikka kaikilla ministeriöillä esim. OM ei ole hakujärjestelmää) ja tieto oikeaa.
- Perustietoa on paljon ja selkeästi.
- Puhelinnumero usein avaussivulla, se on tärkeää!
- Perustiedot useimmista asioista löytyvät helposti, linkit toimivat hyvin, ja tietoa on paljon.
- Saavutettavuus.

- Jos selkokieliiset tiedotteet päivittyvät ja yhteystiedot hyvin esillä kännykkänumeroineen, niin ok. Rakenteelliseen selkeyteen kannattaa kiinnittää huomiota.
- Vankka asiantuntemus (mm. asiantuntijoiden yhteystiedot), nopeus ja uskottavuus.
- Laajuus ja varmuus.
- Kattavuus.
- Perusteellisuus, aineiston laajuus, ja tarjotaan hyviä linkkiyhteyksiä.
- Yhteystiedot eri virastoihin ja henkilöihin löytyvät yleensä aika hyvin.
- Asialliset.
- Kootut yhteystiedot, hyvät kokonaisuudet sekä ajankohtaisuus.
- Nopeus ja uudet palvelut (esim. matkustustiedotteet).
- Monipuolisuus ja nopeus.
- Selkeys, asiallisuus ja tiedottavuus (kattavuus, mutta lyhyestä virsikaunis).
- Tieto on luotettavaa ja sivustot melko selkeitä.
- Asiantuntevuus ja selkeys.
- Luotettavuus ja selkeys.
- Nopeus olisi, jos sitä osattaisiin käyttää.
- Linkit hyviä, samoin kootut tilastot.
- Käytön helppous.
- Luetettavuus.
- Että ne ylipäätään löytyvät ja niitä kehitetään...Asiatietojen kokoaminen, tiedotearkistot, asiakokonaisuudet, historiikit –ylipäätään se, että tietoa on helposti saatavilla, että voi tarkistaa netistä monia asioita eikä tarvitse soittaa jonkun nippelitiedon vuoksi.
- Asiantuntevuus.
- Kohtuullisen ajantasaista tietoa.
- Asiantuntemus ja perusteellisuus.
- Paljon tietoa ja taustaa.
- Ajankohtaisuus ja hyvä asiantuntemus.
- Olen tyytyväinen, että ne nykyään ylipäätään ovat olemassa. Ei ole enää puhelimen varassa.
- Yhteystiedot, ja linkit lainsäädäntöön.
- Periaatteessa nopeus ja luotettavuus.
- Selkeys, tiedot on helppo löytää. Hyvä jaottelu.
- Isoja paketteja, joista löytyy tarpeeksi taustoja. On kuitenkin niin, että toimittaja haluaa aina soittaa jollekin ihmiselle jo sen vuoksi, että saa juttuunsa suoria sitaatteja. Siis henkilökohtaiseen saavutettavuuteen pitää enemmän panostaa.

Vastaajia pyydettiin myös kertomaan valtionhallinnon verkkosivujen suurimmista heikkouksista ja tekemään kehitysehdotuksia. Jo avovastausten runsas lukumäärä (42 % kaikista vastaajista halusi kommentoida valtionhallinnon verkkopalvelujen toimivuutta) kertoo verkkopalve-

lujen olevan vastaajille tärkeä tiedonhankintakanava, jonka sisältöön ja toimivuuteen on syytä kiinnittää paljon huomiota. Vastaajat kokevat valtionhallinnon verkkosivujen suurimmiksi puutteiksi ennen kaikkea sekavuuden, hitauden ja hakupalvelujen toimimattomuuden. Myös valmisteltavina olevista asioista toivottiin taas lisää tietoa.

- Hareen pitäisi myös saada haku, jolla voisi saada tiedon 20:sta uusimmasta sinne syötetystä tiedosta, valtioneuvoston linkit eivät aina toimi, toisinaan tieto vanhaa.
- Esimerkiksi valtioneuvoston mediapalvelussa henkilöhaku ei riitä asianomaisten löytämiseen. Asioita hoitavia henkilöitä ei usein tiedä nimeltä. Jonkin sortin asiahaku olisi todella hyvä (tai sitä en ole osannut vielä käyttää).
- Hakutoiminnot voisivat toimia paremmin, valmisteltavina olevista asioista voisi kertoa enemmän.
- Puutteellinen löydettävyyys, puutteelliset yhteystiedot, hyviltä sivuilta löydettävä yhteystiedot helposti kännykkänumeroineen.
- Joskus tietoa ei löydy riittävän helposti –sama koskee henkilöiden yhteystietoja.
- Sekavuus ja vanhanaikaisuus.
- Hitaita –kestää liian kauan ladata.
- Joskus yllättyy, kun täällä maakunnassa tärkeäksi koetusta aiheesta ei olekaan tuoreeltaan mitään. Lisää linkkejä.
- Eivät pysy ajantasaisina, uutisaineistoa liian vähän, liikkuminen sivustossa usein hidasta.
- Vielä selkeämpi ryhmittely alasivustoihin olisi tarpeen, laajemmat linkit eri yhteyksiin olisi paikallaan.
- Ruotsinkielinen tiedotus tai sen puute on lainvastaista.
- Ovat visuaaliselta kannalta liian ”arvokkaita”, eivät houkuttele lukemaan.
- Arkisto-/hakupalvelut eivät toimi tyydyttävästi (taitaa olla yleinen ongelma kaikilla verkkosivuilla)
- Ympäristöhallinnon sivuilla on melko sekava alkujaottelu.
- Asiasta vastaavaa henkilöä vaikea etsiä.
- Vähän houkuttelevia, hitaita.
- Usein ne ovat tavattoman sekavia, dokumentteja on vaikea löytää.
- Osoitteet joskus vaikeasti pääteltävissä ja muistettavia. Asiantuntijat pitäisi löytyä helposti nettisivujen avulla. Kieli pitäisi olla vähemmän vaikeaselkoista ja virkamiesmaista, selvää suomea!
- Tieto pitäisi tulla sivuille mahdollisimman nopeasti, jotta siitä olisi kiireisessä lehtityössä hyötyä. Tärkeintä olisi siis reaaliaikaisuus, joka ei nykyisin kaikilta osin toteudu.
- Liikaa tekstiä.
- Nimet ovat hölmöjä, mil, formin, minedu...opetusministeriön sivuilla on paljon asiaa, mutta henkilöstön nimiä ja tehtäviä on lähes mahdoton löytää.

- Välillä hidasta. kun esim. Merimuseo-päätös julkistettiin, sen olisi pitänyt tulla nettiin saman tien reaaliaikaisesti. Totta kai uutisen julkistajan pitäisi käyttää hyödykseen tiilannetta, jolloin sillä on uutinen ensimmäisenä ja laittaa se heti omille sivuilleen.
- Jokaiselta sivulta pitäisi löytyä ko. ministeriön, viraston tms. ajantasainen puhelinluettelo, jossa on myös määritelty kunkin virkamiehen vastuualue.
- Ajan tasaisuuden kirjavuus, osa hyvinkin ajantasaista, osalla virastoista vain käyntiosoite ja korkeintaan henkilökunta luetteloitu. Jotkut sivut huonosti organisoituja, yhteystietoja vaikea löytää.
- Taustatiivistelmät puuttuvat.
- Hitaus, nopeampaa päivitystä!
- Yhteystiedot usein hankalassa paikassa, monen mutkan takana. Ajankohtaista, päiväkohtaista tietoa voisi olla enemmän.
- Hitaus ja vaikeaselkoisuus.
- Viranomaispäätösten vaikutuksista ei kerrota riittävästi. Tiedotteet voisi linkittää median juttuarkistoihin, joissa on juttuja ao. asiasta.
- kaikilla erilaiset osoitteet, osoitteet pitäisi olla samalla sapluunalla.
- Oikeusministeriön sivut avautuvat liian hitaasti. Kun ulkoministeriön sivuilla haetaan tietyllä hakusanalla jutut eivät tule esiin kronologisessa järjestyksessä. Esim. sanalla "irak" tulee vuodelta 2002 verkkolehtikatsauksia, vasta myöhemmin tuoreempia kannottoja.
- Tausta-asiakirjoja nettiin.
- Asioista on vaikea löytää täsmätietoa hakusanalla. Esim. kun taannoin tein lastensuojelusta juttua, oikeita sivuja oli vaikea löytää. Toisaalta ainahan tiedon etsiminen kestää. On vaikea keksiä parannusehdotusta.
- Kaikkien virkamiesten yhteystiedot ja heidän erityisosaamisalansa hyvin esille, ei vain johtajien!

11 ARVIOT KESKUSHALLINNON TIEDOTTAMISESTA

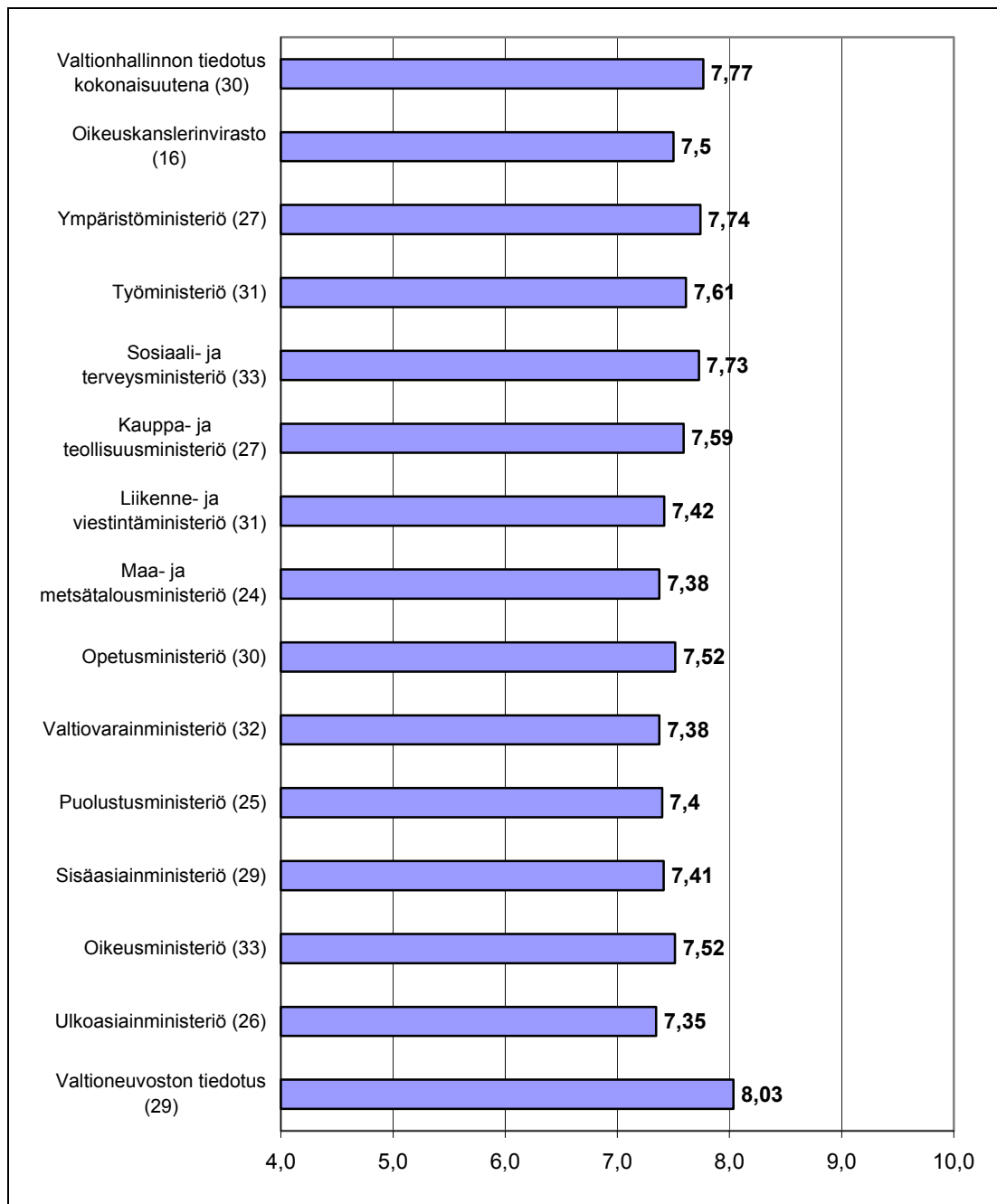
Vastaajia pyydettiin kertomaan, mikä heidän mielestään on erityisen hyvin hoidettua valtionhallinnon tiedotuksessa. Vastaajat kiittelevät valtionhallinnon tiedottajien ammattitaitoa: viestinnän selkeyttä, asiallisuutta ja avuliaisuutta. Myös jotkut tietyt organisaatiot ovat saaneet vastaajilta kiitosta toiminnastaan. Kaikki alla olevat vastaukset ovat suoria sitaatteja.

- Nykyisin tiedottajat suhteellisen hyvin ymmärtävät mikä on uutisarvoista ja tärkeää, isoista asioista osataan järjestää tiedotustilaisuudet.
- Viestintä on pääsääntöisesti selkeää. Yleisesti ottaen siihen voi myös luottaa. Uuden teknologian tuomia mahdollisuuksia hyödynnetään kiitettävästi. Tiedottajat tavoittaa hyvin.
- Asiallisuus. Varmuus ja selkeys.
- Puolustusministeriö.
- Materiaali on perusteellista.
- Organisaatioiden rakenne selvitetään kyllä perusteellisesti.
- Valmius vastata ja kommentoida epätavallisinakin vuorokaudenaikoina.
- Kyselyihin vastataan ja toimittajia palvellaan eikä jätetä pulaan vaikka esim. ensimmäinen tavoiteltu ihminen ei vastaisi.
- Monipuolinen tarjonta. Tiedotteet tulevat yleensä ajallaan, vastuualueet jaettu hyvin.
- Tietojen paikkaansa pitävyys.
- Kokoavat sivut netissä, joista tieto löytyy nopeasti tai josta tarkistamalla pääsee eteenpäin eli suomi.fi on hyvä samoin vn.fi.
- Oikeusministeriö kokonaisuudessaan, muut voisivat ottaa siitä oppia.
- EU-edustusto Brysselissä.
- Asiantuntemus ja perusteellisuus.
- Tiedotusmateriaalin määrä, tiedotustilaisuudet.
- Tiedotejakelu.
- Melko hyvät tiedotteet, hyvä suomen kieli, STT:n onlineen tiedotteet tulevat melko nopeasti.

Ministeriöiden tiedottamista tarkasteltiin myös kouluarvosanoin. Vastaajia pyydettiin antamaan kouluarvosana 4-10 valtionhallinnon tiedotukselle kokonaisuutena sekä niille valtionhallinnon viranomaisille, joiden kanssa ovat säännöllisesti tekemisissä.

Yhtä ministeriötä arvioi 24-33 toimittajaa ja oikeuskanslerin viraston tiedotusta 16 toimittajaa. Annetut arvosanat edustavat toimittajien henkilökohtaisia mielipiteitä niiden ministeriöiden tiedotuksista, joiden kanssa he ovat olleet tekemisissä. Tuloksia arvioitaessa on otettava huomioon, että kriteerit, joiden perusteella näihin arviointeihin on päädytty eivät ole tiedossa eivätkä tulokset ole yleistettävissä.

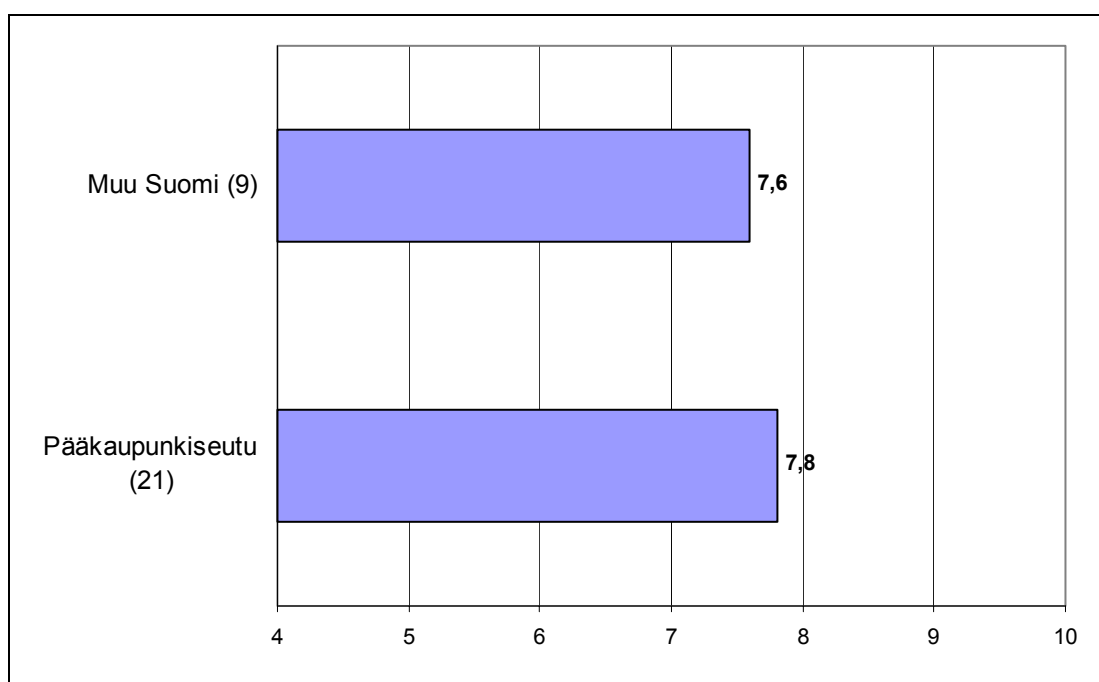
Kuva 21. Ministeriöiden tiedotuksille annetut arvosanat (k.a.) (suluissa vastaajamäärät)



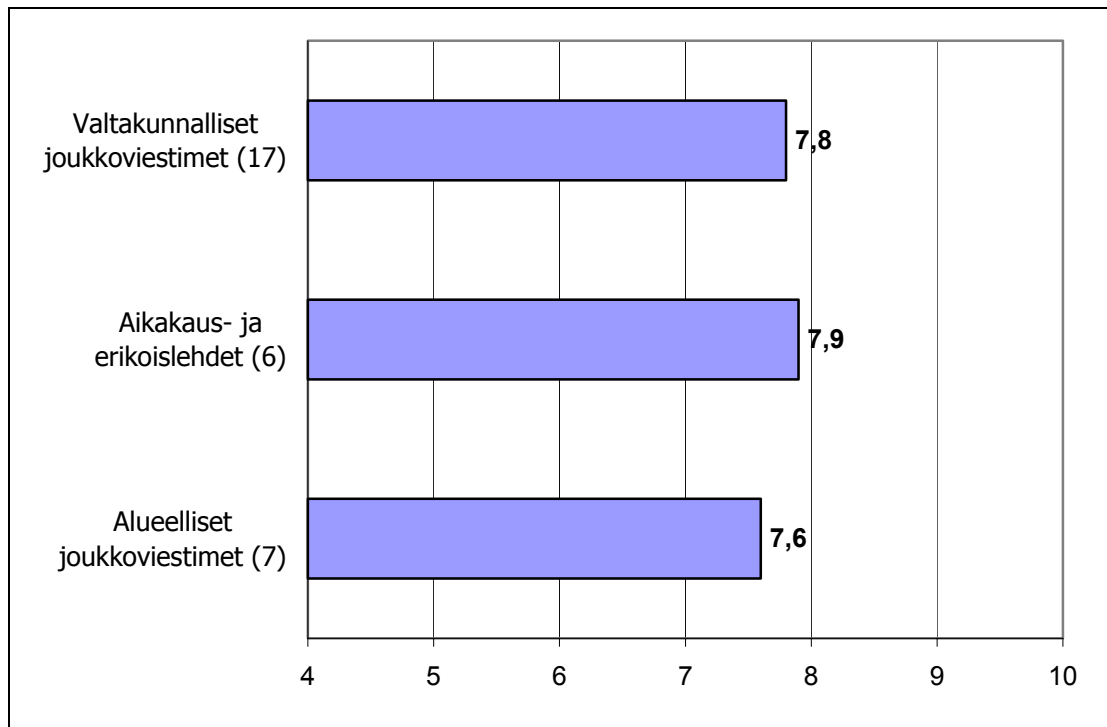
Eri ministeriöiden saamien arvosanojen väliset erot ovat hyvin pieniä. Kaikkien ministeriöiden arvosanat ovat välillä 7,35 – 7,74 lukuun ottamatta valtioneuvoston kansliaa, jonka tiedotukselle annettiin arvosana 8,03. Valtiohallinnon tiedotukselle kokonaisuudessaan annettiin arvosana 7,77 (kuva 21.).

Valtiohallinnon tiedotukselle kokonaisuudessaan annettuja arvosanoja tarkasteltiin vastaajien toimialueittain ja joukkoviestimittäin. Tämän tarkastelun tarkoituksena on lähinnä selvittää kokevatko eri puolilta Suomea olevat toimittajat ja eri joukkoviestimien edustajat valtionhallinnon tiedotuksen erilaiseksi. Kuvissa 22. ja 23. näkyvät tulokset kertovat, että eri toimialueilta ja joukkoviestimistä tulevien toimittajien näkemykset valtiohallinnon tiedotuksesta eivät juuri eroa toisistaan.

Kuva 22. Arvio valtiohallinnon tiedotuksesta kokonaisuutena toimialueittain tarkasteltuna (k.a.) (vastaajamäärät suluisissa)

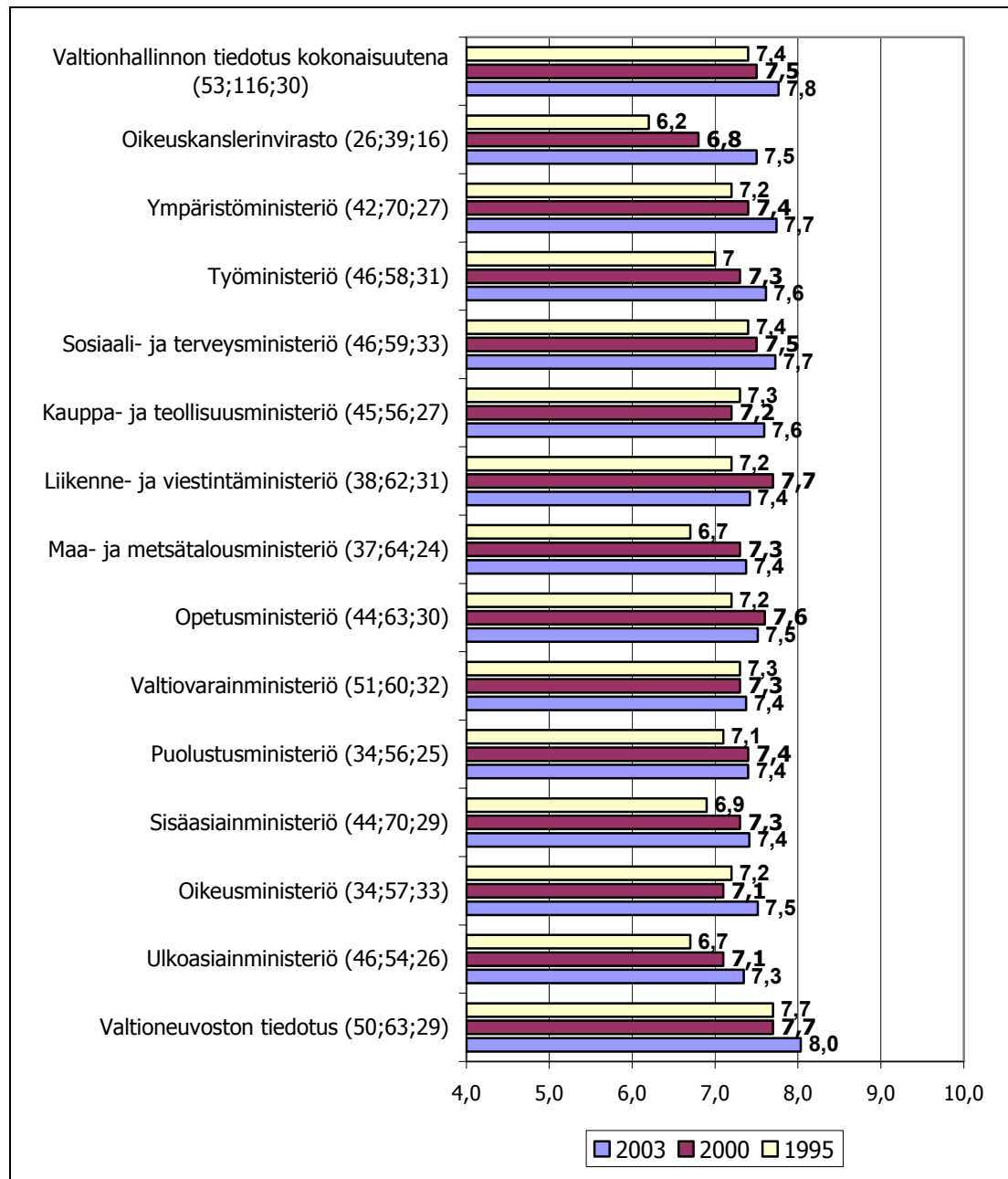


Kuva 23. Arvio valtionhallinnon tiedotuksesta kokonaisuutena joukkoviestimittäin tarkasteltuna (k.a.) (vastaajamäärät suluissa)



Ministeriöiden tiedotuksille vuosien 1995, 2000 ja 2003 selvityksissä annettuja arvosanoja on vertailtu kuvassa 24. On syytä ottaa huomioon, että vastaajien määrän suuri vaihtelu eri selvityksissä ei tee annetuista arvosanoista selkeästi vertailukelpoisia. Tuloksista voidaan kuitenkin päätellä, että toimittajat kokevat valtionhallinnon tiedotuksen tason niin kokonaisuudessaan kuin yksittäisten ministeriöiden kohdalla parantuneen kahdeksan viime vuoden aikana. Vuoden 2000 selvityksessä annetuista arvosanoista tasoaan ovat parantaneet eniten oikeuskanslerinvirasto, kauppa- ja teollisuusministeriö ja oikeusministeriö. Myös valtionhallinnon tiedotuksen kokonaisarvosana on noussut 7,5:stä 7,8:aan.

Kuva 24. Ministeriöiden tiedotuksille annetut arvosanat 2003, 2000 ja 1995 (k.a.) (suluissa vastaajamäärät)



12 VALTIONHALLINNON TIEDOTUKSEN KEHITTÄMISTARPEET

Vastaajia pyydettiin myös kertomaan, mitä puutteita heidän mielestään valtionhallinnon tiedotuksessa on. Samassa yhteydessä toivottiin kehitysehdotuksia valtionhallinnon tiedotuksen parantamiseksi. Palautetta antoi 38 % kaikista vastaajista, mikä on korkea vastausprosentti avovastaukselle ja kertoo vastaajien kaipaavan muutoksia valtionhallinnon tiedotukseen. Alla vastaajien antama palaute suorina lainauksina.

- Lisää avoimuutta! Julkisuuslain velvoittavista (siis tiedottamiseen) pykälistä järjestettävä lisää koulutusta virkamiehille.
- Sähköinen puhelinluettelo olisi poikaa.
- Tiedottaminen on välillä turhan virallisuontoista, pelkkiin muodollisiin päätöksiin keskittyvää.
- Jämäkämmät ja kansantajuisemmat tiedotteet tarpeellisia. Asioille annettava syitä ja selityksiä. Puhelimeen olisi hyvä pyrkiä vastaamaan. Turhat tiedotuskikkailut tarpeettomia. Internetissä yhteystiedot, tiedotteet ja mielellään myös raportteja, joita toimittajat voivat tutkia uutisen toivossa. Tilastotieto aina plussaa.
- Kaikki tiedotteet voisi laittaa myös sähköisessä muodossa (verkkoon ja sähköpostitse).
- Taustoittaminen.
- Monimutkaisia, hitaita, epäselviä.
- Avoimuutta ja nopeutta voisi lisätä.
- Liian vähän tietoa ajankohtaisista asioista. Uutistyyppisten tiedotteiden määrää voisi lisätä ja meneillään olevien hankkeiden etenemisestä aktiivisesti väliaikatietoja.
- Byrokraattista, asioista ei kerrota niiden omilla nimillä, tiedottajat varovaisia.
- Tarpeen etenkin asian vastuuhenkilöiden nykyistä laveampi ja tarkempi nimeäminen.
- Ruotsinkielinen tiedotus.
- Tiedotus edelleen usein kapulakielistä (tiedotteet). Joskus halutaan salata asian ydin ja se "kätketään" tiedotteeseen. Henkilökohtaisia yhteydenottoja pitäisi lisätä vaikka tasapuolisuus kärsisi.
- Värikkyyttä ja sujuvuutta lisää.
- Joskus törmää haluttomuuteen kertoa asioista, jopa ylimieliseen tietojen pimittämiseen.
- Oikean henkilön löytäminen vastaamaan jostain tietystä asiasta.
- Julkisuuslain äärettömän huono tunteminen ja siitä johtuva ylivarovaisuus. Asiakirjapyyntöä pallotellaan virkamieheltä toiselle, kaikki kestää tuhattoman kauan, yleinen ilmapiiri ei ole kovin julkisuusmyönteinen, OM voisi kouluttaa muita.
- Hitaus reagoida päivän tapahtumiin.
- Tiedotteet usein kapulakielisiä.
- Tiedottajien substanssitetämys ja median toimintatapojen tietämys. Tiedottajat mukaan sinne missä päätöksiä tehdään ja heille myös oikeus kertoa sisällöstä vrt. EU:n Spokesman -instituutio.

- "Ikävistä" asioista ei välttämättä tiedoteta –ainakaan aktiivisesti.
- Osan hallinnon asioista pitäisi tiedottaa aktiivisemmin. Tiedotteet suoraan sähköpostiin lähetettyinä helpottavat työtä. Esimerkiksi minulla ei ole aikaa metsästää tietoja internet-sivuilta.
- Huonoja tekstejä, epäselvää kieltä, negatiiviset asiat peitellään kielikuvilla ja häivytetään tietoja.
- Liiallinen päätöksentekijöiden suojeleminen, joskus suoranainen tiedotuksen estäminen.
- Valtionhallinnon tiedotuksen byrokraattisuus. Saattaa mennä puoli tuntia puhelimesta pelkkään haastateltavan metsästykseseen. Kukaan ei uskalla lausua mitään, vaan toimittajaa pompotellaan ympäriinsä. Toivon, että päällikötason virkamiehet rohkaisisivat alaisiaan puhumaan. Monesti alaiset tietävät konkreettisesti enemmän kuin hallintobyrokraatit.
- Tehtävänä on suunnitella mistä asioista lähipäivinä tehdään uutisjuttuja. Käyn siis päivittäin läpi suuren määrän tiedotteita ja info-kutsuja. Työtäni helpottaa, jos ministeriöt yms. lähettävät tiiviitä tiedotteita. Mieluiten vastaanotan tiedotteet sähköpostini. Heikon arvosanan minulta kohdassa 20 saaneet ministeriöt eivät lähetä tiedotteita riittävästi, jos koskaan.

Suurin osa vastauksista kritisoi tai kommentoi valtionhallinnon tiedottamisen laatua, osaamista tai toimintatapoja. Toimittajat toivovat valtionhallintoon lisää avoimuutta ja kritisoivat tiedotuksen hitautta, kankeutta ja byrokraattisuutta. Vuoden 2000 selvityksessä vastaajat kritisoivat valtionhallinnon tiedotusta täsmälleen samoista ongelmista. Tällöin vastaajat kritisoivat myös valtionhallinnon tiedotuksen pääkaupunkikeskeisyyttä ja suurten joukkoviestimien suosimista. Tässä selvityksessä harva vastaaja koki tämän ongelmaksi. Arviointeihin on saattanut vaikuttaa se, että tässä kyselyssä otokseen on valittu tietoisesti keskisuuria ja suuria joukkoviestimiä. Vastaajista 34 % työskentelee kuitenkin pääkaupunkiseudun ulkopuolella.

Valtionhallinnon viestintäsuosituksen mukaan joukkoviestimien tarpeisiin pyritään vastaamaan nopeasti ja tasapuolisesti. Virkamiesten tehtävänä on avustaa toimittajia tiedon hankinnassa. Vaikkakin tehtyjen selvitysten perusteella valtionhallinnon tiedotus on kehittynyt paljon kolmen viime vuoden aikana, kertovat tässä selvityksessä esille tulleet toimittajien kokemat ongelmat ja heidän antamat kehitysehdotukset valtionhallinnon tiedotuksen toiminnassa olevan vielä parantamisen varaa.

13 TIIVISTELMÄ

Tutkimuksessa selvitetään suomalaisten joukkoviestimien edustajien mielipiteitä, käsityksiä ja kokemuksia valtionhallinnon viestinnästä. Selvitystyön tavoitteena on kehittää valtionhallinnon tiedonkulkua entistä paremmin joukkoviestimien tarpeita palveleviksi.

Toimittajat ovat arvioineet tiedottamista kokonaisuutena sekä lisäksi lyhyesti keskushallinnon viranomaisia erikseen. Selvitys on tehty kirjekyselynä maaliskuu-toukokuussa 2003. Kyselyyn vastasi 65 suomalaisten joukkoviestimien edustajaa. Vastaajien joukossa on sekä valtakunnallisten että alueellisten joukkoviestimien toimittajia niin lehdistöstä, tietotoimistoista kuin sähköisistä medioistakin. Kyselyyn vastanneet toimittajat ovat usein yhteydessä valtionhallinnon tiedotukseen. Yli 80 % vastaajista on yhteydessä johonkin valtionhallinnon tiedotukseen vähintään kerran viikossa ja jopa 29 % päivittäin.

Yli puolet toimittajista kokee valtionhallinnon tiedotuksen kehittyneen kolmen viime vuoden aikana. Mitä useammin toimittaja on yhteydessä valtionhallinnon tiedotukseen, sitä todennäköisemmin hän kokee sen tason parantuneen. Useimmat vastaajista perustelivat tiedotuksen tason parantumista uuden viestintätekniikan käyttöönotolla ja kehityksellä. Sähköpostin käyttö tiedotuskanavana on nopeuttanut tiedonvälitystä ja valtionhallinnon internet-palvelut ovat monipuolistuneet. Tämän lisäksi valtionhallinnon asenteiden on koettu muuttuneen tiedotusmyönteisimmiksi. Yksikään vastaajista ei kokenut valtionhallinnon tiedotuksen heikentyneen. Valtionhallinnon tiedotusta kritisoitiin kuitenkin jatkuvasta kiireestä ja byrokraattisuudesta.

Valtionhallinnon viestintäsuosituksen periaatteet toteutuvat toimittajien mukaan vaihtelevasti. Lähes 90 % vastaajista pitää valtionhallinnosta tulevaa tietoa luotettavana useimmiten tai aina. Yli puolet vastaajista kokee valtionhallinnon viestinnän tasapuoliseksi. Harvemmin valtionhallinnon tiedotukseen yhteydessä olevat kokevat tiedotuksen tasapuolisemmaksi kuin useita kertoja viikossa valtionhallinnon tiedotukseen yhteydessä olevat vastaajat. Suurin osa vastaajista kokee myös, että tieto tulee riittävän nopeasti valtionhallinnosta. Valtakunnallisten joukkoviestimien edustajat kokevat valtionhallinnosta tulevan tiedon selkeämmäksi ja ymmärrettävämmäksi kuin alueellisten joukkoviestimien ja aikakaus- ja erikoislehtien edustajat.

Kyselyyn vastanneet toimittajat toivovat valtionhallinnon tiedotuksen välittävän omaaloitteisesti nykyistä enemmän tietoa. Ennen kaikkea toimittajat toivovat aktiivisempaa tiedottamista valmisteltavana olevista asioista sekä taustoista ja asiakokonaisuuksista. Myös päätöksiensä vaikutuksista ja kansalaisia koskevasta lainsäädännöstä halutaan lisää omaaloitteista tiedottamista. Ainoastaan hallinnossa tapahtuvista muutoksista osa vastaajista toivoi hieman nykyistä vähemmän tietoa.

Mielipiteet valtionhallinnon tiedotteiden laadusta vaihtelevat. Yli puolet vastaajista kokee tiedotteiden sisältävän hyödyllistä taustatietoa ja niiden toimivan kimmokkeena hankkia lisätietoa. Samalla kuitenkin lähes 40 % kokee näin tapahtuvan ainoastaan toisinaan tai ei koskaan. Vastaajista noin puolet kokee tiedotteiden sisältävän tärkeitä uutisia, mutta samalla noin puolet vastanneista näkee asiassa parantamisen varaa. Alueellisten joukkoviestimien edustajat kokevat valtionhallinnon tiedotteiden sisältävän hyödyllistä taustatietoa ja tärkeitä uutisia selvästi useammin kuin valtakunnallisten joukkoviestimien toimittajat.

Alueellisten joukkoviestimien ja aikakaus- ja erikoislehtien edustajat kokevat tiedotteet erittäin tärkeäksi tiedotuskanavaksi, kun taas valtakunnallisten joukkoviestimien toimittajat pitävät tiedotus- ja taustatilaisuuksia merkittävänä tiedotuskanavana. Puolet vastaajista kokee valtionhallinnon tiedotus- ja taustatilaisuuksien tarjoavan heille tärkeää tietoa. Valtakunnallis-

ten medioiden toimittajat ovat selvästi useammin tätä mieltä kuin muiden joukkoviestimien toimittajat.

Sähköposti on tärkein tiedotuskanava kyselyyn vastanneille toimittajille. Jopa 80 % toimittajista haluaisi saada tietoa viranomaisilta sähköpostitse. Myös muut verkkopalvelut ovat suosittuja tiedotuskanavia: 28 % vastaajista suosii juuri käyttöön otettua valtioneuvoston tiedotuksen sähköistä mediapalvelua ja 23 % vastaajista viranomaisten kotisivuja. Verkkopalvelujen kehittyminen on selkeästi muuttanut käytettyjen tiedotuskanavien keskinäisiä merkityksiä. Nykyään verkkopalvelut kokonaisuudessaan ovat ehdottomasti merkittävin tiedotuskanava ja niiden kehittäminen on keskeinen osa valtionhallinnon tiedotuksen kehittämistä.

Valtionhallinnon internet –sivujen käyttö tiedonhankintakanavana on hyvin yleistä toimittajien keskuudessa. Yli 80 % vastaajista käy jollakin valtionhallinnon internet –sivulla vähintään kerran viikossa ja 40 % päivittäin. Vastaajien mielestä valtionhallinnon verkkopalveluissa on kehittämisen varaa. Toimittajat toivovat verkkosivuille lisää tietoa valmisteltavina olevista asioista ja päätöksiä taustoista. Valtionhallinnon verkkopalvelujen vahvuutena pidetään perustiedon runsautta ja luotettavuutta. Samalla vastaajat kuitenkin kritisoivat voimakkaasti verkkopalvelujen sekavuutta, hitautta ja hakupalvelujen toimimattomuutta.

Toimittajat arvioivat valtionhallinnon tiedotuksen tason kokonaisuudessaan tyydyttäväksi (kouluarvosana 7,7). Eri ministeriöiden saamien arvosanojen väliset erot olivat hyvin pieniä (välillä 7,35 – 7,74). Toimittajat kokevat valtionhallinnon tiedotuksen tason niin kokonaisuutena kuin yksittäisten ministeriöiden kohdalla parantuneen kahdeksan viime vuoden aikana. Valtionhallinnon tiedotukselle annetuissa arvosanoissa ei ilmennyt juuri eroja joukkoviestimien tai pääkaupunkiseudun ja muun Suomen välillä.

Toimittajien mielipiteitä tiedusteltiin myös valtionhallinnon tiedotuksen vahvuuksista ja heikkouksista. Toimittajat kiittelevät valtionhallinnon tiedotuksessa ennen kaikkea tiedottajien ammattitaitoa: viestinnän selkeyttä, asiallisuutta ja avuliaisuutta. Toimittajat toivoivat valtionhallintoon lisää avoimuutta ja kritisoivat tiedotuksen hitautta, kankeutta ja byrokraattisuutta. Vaikkakin tehdyn selvityksen perusteella valtionhallinnon tiedotus on kehittynyt paljon kolmen viime vuoden aikana, kertovat tässä selvityksessä esille tulleet toimittajien kokemat ongelmat ja heidän antamat kehitysehdotukset valtionhallinnon tiedotuksen toiminnassa olevan vielä parantamisen varaa.

LIITE : KYSELYLOMAKE

Merkittäkää lähinnä omaa mielipidettänne vastaava vaihtoehto valitsemalla sitä osoittava numero.

A. Taustatietoja

1. Organisaatio, jossa toimitte?

1	Valtakunnallinen sanomalehti
2	Alueellinen ykköslehti, paikallinen lehti
3	Aikakaus- tai erikoislehti
4	YLE, MTV 3 tai Nelonen, <i>valtakunnallinen taso</i>
5	Paikallislradio tai YLE:n, MTV 3:n tai Nelosen <i>paikallistoimitus</i>
6	Tietotoimisto
7	Muu, mikä?

2. Mikä on päätehtävänne?

1	Toimituksen esimies
2	Uutistoimittaja
3	Erikoistoimittaja. Minkä alan?
4	Muu, mikä?

3. Missä toimitte?

1	Pääkaupunkiseudulla
2	Mualla Suomessa
3	Ulkomailla

B. Valtionhallinnon tiedotus

4. Kuinka usein olette työnne puolesta jollain tavalla tekemisissä valtionhallinnon tiedotuksen kanssa (lehdistötiedotteet, puhelinyhteys, tiedotustilaisuudet, internetsivut jne.) ?

1	Päivittäin
2	Useita kertoja viikossa
3	Viikoittain
4	Joitakin kertoja kuukaudessa
5	Harvemmin
6	En koskaan

5. Mainitkaa kolme ministeriötä, virastoa tai muuta valtionhallinnon viranomaista, joiden kanssa olette eniten tekemisissä?

6. Onko valtionhallinnon viestintä mielestänne viimeksi kuluneiden kolmen vuoden aikana

1	Parantunut
2	Pysynyt ennallaan
3	Heikentynyt

7. Miten valtionhallinnon tiedotus on mielestänne parantunut?

8. Miten valtionhallinnon tiedotus on mielestänne heikentynyt?

9. Mitä mieltä olette seuraavista koko valtionhallinnon viestintää koskevista väittämistä?

	Hyvin har- voin tai ei koskaan	Toisinaan	En osaa sanoa	Useimmiten	Aina tai lä- hes aina
Valtionhallinnosta tuleva tieto on selkeää ja ymmärrettävää.	1	2	3	4	5
Tieto tulee riittävän nopeasti.	1	2	3	4	5
Valtionhallinnon viestintä on avointa.	1	2	3	4	5
Valtionhallinnosta tulevaan tie- toon voi luottaa.	1	2	3	4	5
Valtionhallinnon viestintä on ta- sapuolista.	1	2	3	4	5

10. Pitäisikö valtionhallinnon mielestänne välittää tietoa

	Paljon nykyistä vähemmän	Jonkin verran nykyistä vähemmän	En osaa sanoa	Jonkin verran nykyistä enemmän	Paljon nykyistä enemmän
Valmisteltavana olevista asioista	1	2	3	4	5
Kansalaisia koskevasta lainsäädännöstä	1	2	3	4	5
Päätöksien vaikutuksista	1	2	3	4	5
Taustoista ja asiakokonaisuuksista	1	2	3	4	5
Hallinnossa tapahtuvista muutoksista	1	2	3	4	5

11. Mitä mieltä olette valtionhallinnon tiedotteista ja tiedotus- sekä taustatilaisuuksista?

	Hyvin harvoin tai ei koskaan	Toisinaan	En osaa sanoa	Useimmiten	Aina tai lähes aina
Valtionhallinnosta saamani tiedotteet sisältävät tärkeitä uutisia.	1	2	3	4	5
Tiedotteet sisältävät hyödyllistä taustatietoa.	1	2	3	4	5
Tiedotteet toimivat kimmokkeena hankkia lisätietoa.	1	2	3	4	5
Valtionhallinnon tiedotustilaisuuksia järjestetään oikeista asioista.	1	2	3	4	5
Valtionhallinnon taustatilaisuudet tarjoavat tärkeää tietoa.	1	2	3	4	5

12. Mitä tiedotuskanavia käyttäisitte mieluiten, kun tarvitsette ajankohtaista tietoa (esim. tiedotteet) valtionhallinnosta? Valitkaa kaksi vaihtoehtoa.

1	Sähköposti suoraan ao. viranomaiselta
2	Faksi suoraan ao. viranomaiselta
3	STT:n tiedotejakelu (onlinepalvelu)
4	Ao. viranomaisen kotisivuilta
5	Tiedotustilaisuudet
6	VN:n tiedotuksen sähköisen mediapalvelun kautta *)
7	VN:n tiedotuksen kautta Helsingistä ns. lokerojakeluna
8	Muu, mikä?

*) Valtioneuvoston tiedotusyksikkö avaa maaliskuussa tiedotusvälineille tarkoitetun mediapalvelun. Verkkopalvelu sisältää ministeriöiden nimenomaisesti toimituksille suuntamaa aineistoa, kuten embargoaineistoja, tiedotustilaisuuksia, yhteystietoja ja akkreditointipalveluja valtioneuvoston julkisen sivuston lisänä. Palvelu edellyttää rekisteröitymistä.

13. Kuinka usein käytte jollakin valtionhallinnon verkkosivulla?

1	Useita kertoja päivässä
2	Päivittäin
3	Viikoittain
4	Joitakin kertoja viikossa
5	Joitakin kertoja kuukaudessa
6	Harvemmin
7	En koskaan (siirtykää kysymykseen 20)

14. Mainitkaa kolme valtionhallinnon verkkopalvelua, joita käytätte useimmiten?

15. Mitä mieltä olette seuraavista valtionhallinnon verkkopalveluja koskevista väittämistä?

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	En osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Käyttämäni verkkopalvelut toimivat hyvin.	1	2	3	4	5
Valtionhallinnon verkkosivuille on helppo löytää.	1	2	3	4	5
Verkkosivut ovat ajantasaisia.	1	2	3	4	5
Valtion tulisi markkinoida verkko-toimintojaan enemmän.	1	2	3	4	5
Verkkosivujen palautepostiin vastataan ripeästi.	1	2	3	4	5
Haluaisin valtioneuvoston ja presidentin esittelyn päätökset kokonaisuudessaan mieluummin sähköisenä mediapalvelun kautta kuin paperilla.	1	2	3	4	5
Tärkeimmät tiedotustilaisuudet pitäisi välittää säännönmukaisesti internetissä.	1	2	3	4	5

16. Onko mielestänne asioita, joista valtionhallinto ei kerro tarpeeksi internetissä?

17. Mitkä ovat mielestänne valtionhallinnon verkkosivujen suurimmat vahvuudet ?

18. Mitkä ovat mielestänne valtionhallinnon verkkosivujen suurimmat heikkoudet? Kehitysehdotuksenne.

19. Arvioikaa kouluarvosanoilla (4-10) niiden keskushallinnon viranomaisten tiedotusta, joiden kanssa olette säännöllisesti tekemisissä.

	Valtioneuvoston tiedotusyksikkö (toimii valtioneuvoston kansliassa)
	Ulkoasiainministeriö
	Oikeusministeriö
	Sisäasiainministeriö
	Puolustusministeriö
	Valtiovarainministeriö
	Opetusministeriö
	Maa- ja metsätalousministeriö
	Liikenne- ja viestintäministeriö
	Kauppa- ja teollisuusministeriö
	Sosiaali- ja terveysministeriö
	Työministeriö
	Ympäristöministeriö
	Oikeuskanslerinvirasto
	Valtionhallinnon tiedotus kokonaisuutena

20. Yllälueteltujen keskushallinnon viranomaisten lisäksi voitte arvioida myös muiden valtionhallinnon organisaatioiden tiedotusta. Muistattehan nimetä, minkä viranomaisen tiedottamista olette arvioinut.

21. Mikä on mielestänne erityisen hyvin hoidettua valtionhallinnon viestinnässä?

22. Mitkä ovat suurimmat puutteet valtionhallinnon viestinnässä? Kehitysehdotuksenne tai muut terveisenne valtionhallinnon viestinnästä.

C. Julkisuuslaki

Uusi julkisuuslaki tuli voimaan 1.12. 1999. Uuden julkisuuslainsäädännön tavoitteina oli tehostaa, syventää ja laajentaa julkisuusperiaatteen toteutumista julkisten tehtävien hoidossa, lisätä valmistelun julkisuutta, edistää tiedonsaantia ja hyvää tiedonhallintatapaa, selkeyttää salassapitoperusteita sekä luoda perusteet viranomaisten välisen tietojenvaihtelun yhdenmukaiselle sääntelylle. Julkisuuslaki koskee kaikkea julkisen vallan käyttöä.

23. Mitä mieltä olette seuraavista uutta julkisuuslakia koskevista väittämistä?

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	En osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Uuden julkisuuslain myötä viranomaisten tiedottaminen on muuttunut entistä avoimemmaksi.	1	2	3	4	5
Uusi julkisuuslaki on helpottanut toimittajien työtä.	1	2	3	4	5
Käytännöt ovat pysyneet samoina uudesta julkisuuslaista huolimatta.	1	2	3	4	5
Tiedon saaminen viranomaisilta on muuttunut uuden julkisuuslain myötä jopa vaikeammaksi.	1	2	3	4	5

24. Millaisia hyviä puolia olette havainneet uudessa julkisuuslaissa sen voimassaolon aikana?

25. Mitä huonoa/korjattavaa uudessa julkisuuslaissa mielestänne on?

26. Miten viranomaiset suhtautuvat mielestänne uuteen julkisuuslakiin?

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	En osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Viranomaiset tuntevat uuden julkisuuslain hyvin.	1	2	3	4	5
Viranomaiset pyrkivät noudattamaan julkisuuslakia.	1	2	3	4	5
Valmistelussa olevista asioista saa viranomaisilta uuden julkisuuslain myötä paremmin tietoa.	1	2	3	4	5
Viranomaiset tuottavat uuden julkisuuslain myötä aktiivisesti enemmän tietoa.	1	2	3	4	5

27. Kuinka usein olette hyödyntäneet työssänne uuden julkisuuslain tuomia mahdollisuuksia?

1	Olen hyödyntänyt lakia yli viisi kertaa
2	Olen hyödyntänyt lakia yli kolme kertaa
3	Olen hyödyntänyt lakia kerran.
4	En ole hyödyntänyt lakia kertaakaan.

28. Miten olette hyödyntäneet uuden julkisuuslain tuomia mahdollisuuksia saada tietoa?

29. Selostakaa uuden julkisuuslain voimassaoloajalta tuorein/tärkein tapaus, jolloin ette saaneet viranomaiselta pyytämääne tietoa (Tiedonsaanti evättiin vaikka kuvittelitte tiedon olevan julkinen).

30. Oletteko hakeneet muutosta asiakirjojen julkisuutta koskeviin päätöksiin uuden julkisuuslain voimassaolon aikana?

1	Olen pyrkinyt neuvotellen myönteiseen ratkaisuun.
2	Olen pyytänyt viranomaiselta kirjallisen vastauksen.
3	Olen valittanut päätöksestä.
4	Olen kannellut päätöksestä.
5	En ole hakenut muutosta asiakirjojen julkisuutta koskeviin päätöksiin.

31. Miten riittaisat tapaukset ovat päättyneet?

32. Miten julkisuusperiaatetta mielestänne parhaiten juurrutettaisiin hallintoon?

1	Lisäämällä koulutusta.
2	Sanktioin.
3	Muu, miten?

Kiitos vastauksistanne!



VALTIONEUVOSTON KANSLIA

SNELLMANINKATU 1, HELSINKI
PL 23, 00023 VALTIONEUVOSTO
p. (09) 16001 | (09) 57811
f. (09) 1602 2165
s-posti kirjaamo@vnk.fi
www.vnk.fi/julkaisut