

**Svetovalni napotek 2420-1:
Kakovost sporočil**

Temeljni standard v tej zvezi

2420 – Kakovost sporočil

Sporočila morajo biti točna, nepristranska, jasna, jedrnata, ustvarjalna, popolna in pravočasna.

Pojasnilo

Točna sporočila so brez napak in popačenj ter natančno povzemajo izhodiščna dejstva. Nepristranska sporočila so poštena, objektivna in brez predsodkov ter izhajajo iz pravičnih in uravnovešenih ocen vseh ustreznih dejstev in okoliščin. Jasna sporočila so lahko razumljiva in logična brez nepotrebnih strokovnih izrazov in dajejo vse pomembne in ustrezne informacije. Jedrnata sporočila so usmerjena v bistvo in se izogibajo nepotrebni dodelavam, odvečnim podrobnostim, podvajanju in gostobesednosti. Ustvarjalna sporočila so koristna za naročnika posla in organizacijo ter vodijo do izboljšav, če so potrebne. Popolnim sporočilom ne manjka nič bistvenega za ciljno občinstvo in vsebujejo vse pomembne in ustrezne informacije ter opažanja, ki podpirajo priporočila in sklepe. Pravočasna sporočila so smotrna in glede na pomembnost zadeve dovolj hitro oddana, da omogočajo vodstvu izvajanje ustreznih popravljivih ukrepov.

1. Zbirajte, ovrednotite in povzemajte podatke in dokaze skrbno in natančno.
2. Izvajajte in izražajte opažanja, sklepe in priporočila brez predsodkov, pristranskosti, osebnih interesov in nepotrebnih vplivov drugih.
3. Izboljšajte jasnost tako, da se izogibate nepotrebne strokovne jezika in navedite vse pomembne in ustrezne informacije v zvezi z obravnavano zadevo.
4. Pripravite sporočila s ciljem, da je vsaka sestavina smiselna, vendar jedrnata.
5. Uporabite koristno, pozitivno in dobronamerno vsebino in ton poročanja, usmerjenega v cilje organizacije.
6. Zagotovite, da je sporočanje skladno s slogom in kulturo organizacije.
7. Načrtujte čas predstavitve izidov posla brez nepotrebne odlašanja.

Objavljeno januarja 2009.
