



EDUSKUNNAN  
KANSLIAN  
VIESTINTÄ-  
STRATEGIA  
2017–2020

## Eduskunnan kanslian arvot, visio ja toiminta-ajatus

Valtiovalta Suomessa kuuluu kansalle, jota edustaa valtiopäiville kokoontunut eduskunta. Eduskunta säättää lait, päättää valtion talousarviosta, valvoo hallituksen ja hallinnon toimintaa sekä käsittelee kansainvälisiä ja Euroopan unionin asioita.

Eduskunnan kanslian tehtävänä on luoda eduskunnalle edellytykset suorittaa sille valtioelimenä kuuluvat tehtävät. Eduskunnan kanslian visio on ”Yhdessä demokratian parhaaksi – ajassa kehittyen.” Työtä ohjaavia arvoja ovat ammattitaito, avoimuus ja palveluhenkisyys sekä hyveitä oikeudenmukaisuus ja vastuullisuus.

Kanslian strategiassa on asetettu neljä yhteistä tavoitetta: 1. lainsäädäntätyötä, päätöksentekoa ja kansain-

välisiä yhteistyötä on tuettu laadukkailla palveluilla, 2. kanslian palveluita on kehitetty toimintaympäristön muutosten mukaisesti, 3. avoimuutta ja tiedon käytettävyyttä on edistetty sekä 4. henkilöstön toimintaedellytykset ja joustava käyttö on varmistettu osaamista monipuolistaen ja hyvinvointia edistäen.

Kanslian arvot, visio, toiminta-ajatus ja strategiset painopisteet luovat perustan tieto- ja viestintäosaston strategioille.

Eduskunnan kansliatoimikunta hyväksyi eduskunnan kanslian viestintästrategian vuosiksi 2017–2020 kokouksessaan 1.12.2016.

## Tieto- ja viestintäosaston tehtävät

Tieto- ja viestintäosaston tehtävänä eduskunnan kansliassa on huolehtia viestinnästä, tietopalvelusta sekä kirjasto- ja arkistopalvelusta. Osasto muodostuu eduskuntatiedotuksesta, sisäisestä tietopalvelusta ja Eduskunnan kirjastosta.

Kanslian strategian toteutuksessa osaston erityisenä vastuuna on edistää avoimuutta ja tiedon käytettävyyttä. Painopistealueita ovat päätöksentekoon liittyvän tietopalvelun parantaminen, vuorovaikutteisten kansalaispalvelujen kehittäminen sekä ennakoivan, luotettavan ja aktiivisen viestinnän toteuttaminen.

Strategisia kehityshankkeita ovat taloudelliset laskelmat –palvelun ja päätöksen tietotuen kehittäminen, avoimen datan toteutus, verkkopalvelujen parantaminen, vierailijapalvelujen toimivuus, Suomi 100 -juhluvuosi sekä sosiaalisen median ja visuaalisen viestinnän lisääminen.

Em. mukaisesti tieto- ja viestintäosastossa laaditaan viestintästrategia, sisäisen tietopalvelun strategia ja Eduskunnan kirjaston strategia. Strategioissa määritellään toimintaympäristö, painopisteet, asiakkaat, kehityshankkeet sekä toiminnan arviointi.

## Eduskunta muuttuvassa viestintäympäristössä

Viestinnän toimintaympäristö muuttuu koko ajan nopeammaksi ja reaaliaikaisemmaksi. Ihmiset haluavat päästä suoraan heitä kiinnostaviin tietosisältöihin ja tapahtumien keskipisteeseen omilla mobiililaitteillaan.

Asiakaslähtöisyys viestinnässä korostuu. Viestinnältä odotetaan näkökulmia ja sisältöjä, jotka koskettavat ihmisten arkea. Ihmiset haluavat tiiviitä ja selkeitä viestejä, joissa heille tärkeät näkökulmat on nostettu esiin. Viestinnän sisällöissä ja muodoissa on huomiotava erilaisten yleisöjen tarpeet.

Viestintäkanavia on aiempaa enemmän ja yleisöt erilaistuvat. Haasteena on löytää toimintatavat ja kanavat, joilla erilaisia yleisöjä saavutetaan. Ihmiset odottavat vuorovaikutteisuutta ja nopeaa reagoitua esille nouseviin asioihin.

Digitaalinen viestintä lisääntyy ja monipuolistuu. Ihmiset haluavat osallistua heille mielenkiintoisen tiedon tuotantoon, jalostukseen ja levitykseen. Myös tiedotusvälineet ja erilaiset yhteisöt haluavat hyödyntää julkisia tietosisältöjä. Eduskunnan tietosisältöjen onkin oltava sähköisesti helposti saatavissa ja rikastettavissa.

Tiedotusvälineiden digitalisoituminen jatkuu voimakkaana ja se muuttaa myös toimitusten työtapoja. Pelkästään eduskunnasta uutisoivia tai politiikkaan erikoistuneita toimittajia on aiempaa vähemmän. Viestijöiden on oltava laajassa vuorovaikutuksessa me-

dian kanssa ja tuettava monipuolisella tiedontarjonnalla journalistien työtä muuttuvassa tilanteessa

Kuvallisen viestinnän merkitys kasvaa koko ajan. Tiedotusvälineet ja kansalaiset odottavat kuvia, videoita ja suorina lähetyksiä tapahtumien keskipisteestä. Myös odotukset ja mahdollisuudet tiedon visualisoinnille ovat lisääntyneet.

Viestit kulkevat globaalisti reaaliajassa. Kaikella viestinnällä voi olla kansainvälinen ulottuvuus, johon jokaisen toimijan kannattaa varautua. Tehokas ja hallittu viestintä edellyttää kokoaikaista valmiutta, sillä uutiset eivät noudata virka-aikaa.

Keskustelukulttuuri on muuttunut lyhyessä ajassa. Viestijöiden motiivit kyseenalaistetaan aiempaa useammin. Samoin tiedotusvälineiden ja julkisen vallan organisaatioiden viestejä kiistetään ja haastetaan aiempaa hanakammin.

Eduskuntaa ja poliittista päätöksentekoa koskevaa tietoa, niihin liittyviä näkemyksiä ja mielipiteitä on liikkeellä paljon. Tämän lisäksi julkisuuteen levitetään tahallaan myös virheellistä tietoa, joka leviää nopeasti. Disinformaatio ja tiedolla hämääminen luovat haasteita tiedon korjaamiselle.

Yhä useampi eduskunnassa työskentelevä viestii laajemmin omien tiedotuskanaviensa kautta eduskunnasta. Keskeistä on, että kanslia tukee ja kouluttaa työyhteisön jäseniä muuttuvassa viestintäympäristössä.

## Eduskunnan viestinnän strategiset painopisteet 2017–2020

Eduskunnan viestinnän tavoitteena on tarjota tietoa eduskunnan tehtävistä ja toiminnasta sekä kansanedustajan työstä ja tukea näin kansalaisten perusoikeuksia ja demokratiaa. Tiedontarjonnan rinnalla viestinnän päämääränä on kansalaisten ja kansanedustajien välisen vuorovaikutuksen monipuolistaminen.

Tavoitteena on, että viestintä on avointa, luotettavaa, ennakoivaa ja vuorovaikutteista. Käytännön rinnakkaisia palvelumuotoja ovat media-, verkko- ja kansalaispalvelut sekä työyhteisöviestintä.

Viestinnän strategiset, kaikkia palvelumuotoja läpileikkaavat painopisteet valtiopäivillä 2017–2020 ovat:

- kansanedustajien viestinnän tukeminen
- demokratiakasvatus ja -viestintä
- läpinäkyvyyden, vuorovaikutuksen ja saavutettavuuden edistäminen
- digitalisaation hyödyntäminen
- sisäisen vuorovaikutuksen parantaminen

Ulkoisessa viestintäpalvelussa tuetaan valtiopäivätoimintaa ja edustajatoimen hoitamista, edistetään läpinäkyvyyttä ja vuorovaikutusta sekä tavoiteltua yh-

teisökuva. Hyvä maine syntyy ennen muuta teoilla ja siihen vaikuttavat kaikki eduskuntayhteisön jäsenet.

Eduskuntatiedotus viestii täysistunnoista, valiokuntien toiminnasta ja kansainvälisistä asioista, puhemiesneuvoston, puhemieshistorian, kansliatoimikunnan ja eduskunnan kanslian työstä sekä kehityshankkeista. Viestintä suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä asianomaisten toimijoiden kanssa.

Viestinnän kielet ovat suomi ja ruotsi sekä vieraista kielistä englanti. Eduskunnan toimintaa esitteleviä aineistoja on selkokielellä, viittomakielellä, pistekirjoituksella, saameksi ja romaniksi. Aineistoja tuotetaan myös muilla kielillä.

Sisäisellä viestinnällä edistetään sitä, että jokaisella työyhteisön jäsenellä olisi hyvät tiedot tehtävien menestykselliseksi hoitamiseksi. Työyhteisöviestinnän keskeinen alue on työhön, työyhteisöön, strategiaan ja henkilöstöasioihin liittyvä vuorovaikutteinen tiedonvälitys.

Viestintästrategian suunnittelussa on otettu huomioon muun valtionhallinnon viestintäsuositus.





## Viestinnän asiakasryhmät

Seuraavassa on esitelty viestinnän ulkoiset ja sisäiset asiakasryhmät, asiakkaat, palvelun painopisteet ja palvelukanavat.

Koska viestinnän aiheet tulevat täysistunnoista, valiokunnista, kansainvälisistä toimitelmistä, puhemieshistöstä, puhemiesneuvostosta ja kansliatoimikunnasta, erityisesti ulkoinen ajankohtaisviestintä toteutetaan tiiviissä yhteistyössä puheenjohtajien ja muiden kansanedustajatoimijoiden kanssa.

ASIAKASRYHMÄ	ASIAKKAAT	PALVELUN PAINOPISTEET	PALVELUKANAVAT
<b>MEDIA</b>			
Politiikkaa seuraavat toimittajat ja kuvaajat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Akkreditoitunut toimittajat</li> <li>• Akkreditoitunut kuvaajat</li> <li>• Valtakunnallisten ja maakunnallisten viestimien toimittajat ja kuvaajat</li> <li>• Aikakausmedian toimittajat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ennakkotiedot</li> <li>• Päivittäinen ajankohtais tieto</li> <li>• Tausta-aineistot (ml. poliittisten prosessien avaaminen)</li> <li>• Toimittajakoulutus</li> <li>• Kuvajärjestelyt</li> <li>• Kuvapalvelu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suullinen viestintä</li> <li>• Tiedotteet</li> <li>• Tiedotustilaisuudet</li> <li>• Taustatilaisuudet</li> <li>• Verkko uutiset ja muu aineisto, mediapalvelu</li> <li>• Verkkolähetys</li> <li>• Sosiaalinen media</li> <li>• Avoin data</li> <li>• Tietopaketit</li> </ul>
Taustoittajat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pääkirjoittajat</li> <li>• Kolumnistit/blogistit</li> <li>• Ajankohtaisohjelmien toimittajat</li> <li>• Erikoismedian toimittajat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajankohtais tieto</li> <li>• Ennakkotieto</li> <li>• Tausta-aineisto (ml. poliittisten prosessien avaaminen)</li> <li>• Kuvapalvelu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suullinen viestintä</li> <li>• Tiedotteet</li> <li>• Tiedotustilaisuudet</li> <li>• Taustatilaisuudet</li> <li>• Verkko uutiset ja muu aineisto</li> <li>• Verkkolähetys</li> <li>• Sosiaalinen media</li> <li>• Avoin data</li> <li>• Tietopaketit</li> </ul>
Muut toimittajat ja kuvaajat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Freelancerit</li> <li>• Paikallismedioiden toimittajat ja kuvaajat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajankohtais tieto</li> <li>• Ennakkotieto</li> <li>• Tausta-aineisto (ml. poliittisten prosessien avaaminen)</li> <li>• Kuvapalvelu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suullinen viestintä</li> <li>• Tiedotteet</li> <li>• Tiedotustilaisuudet</li> <li>• Taustatilaisuudet</li> <li>• Verkko uutiset ja muu aineisto</li> <li>• Verkkolähetys</li> <li>• Sosiaalinen media</li> <li>• Avoin data</li> <li>• Tietopaketit</li> </ul>

ASIAKASRYHMÄ	ASIAKKAAT	PALVELUN PAINOPISTEET	PALVELUKANAVAT
<b>MEDIA</b>			
Kansainvälinen media	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suomeen akkreditoitunut toimittajat ja kuvaajat</li> <li>Eduskunnassa vierailevat toimittajat ja kuvaajat</li> <li>Ulkomailla toimivat toimittajat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajankohtaistieto, erit. EU-asiat ja muut kansainvälisesti merkittävät päätökset (ml. poliittisten prosessien avaaminen)</li> <li>Eduskuntatieto</li> <li>Kuvapalvelu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Englanninkieliset ja ruotsinkieliset verkkopalvelut</li> <li>Suullinen viestintä</li> <li>Vierailuohjelmat</li> <li>Sosiaalinen media</li> </ul>
<b>SUURI YLEISÖ</b>			
Kansalaiset (ml. Suomessa asuvat)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eduskuntatiedon tarvitsijat/ eduskunnasta kiinnostuneet</li> <li>Palveluiden ylläpitäjät ja moderaattorit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajankohtaistieto (ml. poliittisten prosessien avaaminen)</li> <li>Kysymykset</li> <li>Palautepalvelu</li> <li>Teemoitettu tieto</li> <li>Kansalaisvaikuttamistieto</li> <li>Suomi 100 -juhlavuoden tapahtumat</li> <li>Kuvapalvelu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Puhelin- ja sähköpostipalvelu</li> <li>Verkkouutiset ja muu aineisto</li> <li>Verkkolähetykset</li> <li>Esittelyaineistot ja julkaisut</li> <li>Tapahtumat</li> <li>Sosiaalinen media</li> <li>Avoin data</li> <li>Tietopaketit</li> </ul>
Vieraat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vierasryhmät yleensä</li> <li>Koululais- ja opiskelijaryhmät</li> <li>Erityisryhmät</li> <li>Maahanmuuttajat</li> <li>Kansalaisinfossa kävijät</li> <li>Eduskuntakiinteistöissä muuten vierailevat</li> <li>Kirjaston asiakkaat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eduskuntatieto (ml. poliittisten prosessien avaaminen)</li> <li>Ajankohtaistieto</li> <li>Kansalaisvaikuttamistieto</li> <li>Kysytty tieto</li> <li>Suomi 100 -juhlavuoden tapahtumat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opastetut vierailut</li> <li>Teemaopastukset</li> <li>Esitteet ja julkaisut</li> <li>Verkkopalvelut</li> <li>Tapahtumat</li> <li>Henkilökohtaiset tapaamiset</li> <li>Sosiaalinen media</li> <li>Lainaus, tietopalvelut, tietopaketit</li> </ul>
Koululaiset	<ul style="list-style-type: none"> <li>Koululaisryhmät</li> <li>Koululuokat</li> <li>Koululaiset</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eduskuntatieto (ml. poliittisten prosessien avaaminen)</li> <li>Ajankohtaistieto</li> <li>Kansalaisvaikuttamistieto</li> <li>Kysytty tieto</li> <li>Suomi 100 -juhlavuoden tapahtumat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>nuorteneduskunta.fi</li> <li>Nuorten parlamentti</li> <li>Verkkopalvelut</li> <li>Opastetut vierailut</li> <li>Teemaopastukset</li> <li>Esitteet ja julkaisut</li> <li>Henkilökohtainen tieto- ja palautepalvelu</li> <li>Tapahtumat</li> <li>Henkilökohtaiset tapaamiset</li> <li>Sosiaalinen media</li> <li>Lainaus, tietopalvelut, tietopaketit</li> </ul>

ASIAKASRYHMÄ	ASIAKKAAT	PALVELUN PAINOPISTEET	PALVELUKANAVAT
<b>KANSAINVÄLINEN YLEISÖ</b>			
Eri maiden parlamentit, EU, edustustot, talouden toimijat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valtuuskuntien jäsenet</li> <li>Kollegat</li> <li>Eduskunnan päätöksistä kiinnostuneet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eduskuntatieto</li> <li>Ajankohtaistieto</li> <li>Kysytty tieto</li> <li>Parhaat käytännöt</li> <li>Suomi 100 -juhlavuoden tapahtumat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vierailuohjelmat</li> <li>Englanninkieliset ja ruotsinkieliset verkkopalvelut</li> <li>Esittelyaineistot</li> <li>Seminaarit</li> <li>Selvityksiin ja kyselyihin vastaaminen</li> <li>Sosiaalinen media</li> <li>Luennot avoimuudesta</li> </ul>
Ulkomaalaiset vieraat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vierasryhmät</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eduskuntatieto</li> <li>Ajankohtaistieto</li> <li>Kansainvälisesti merkittävät aiheet</li> <li>Suomi 100 -juhlavuoden tapahtumat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opastetut vierailut eri kielillä</li> <li>Esitteet ja julkaisut</li> <li>Verkkopalvelut</li> <li>Sosiaalinen media</li> <li>Luennot avoimuudesta</li> </ul>
Suuri yleisö	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suomesta ja/tai eduskunnasta kiinnostuneet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eduskuntatieto</li> <li>Ajankohtaistieto</li> <li>Kansainvälisesti merkittävät aiheet</li> <li>Suomi 100 -juhlavuoden tapahtumat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Puhelin- ja sähköpostipalvelu</li> <li>Verkkopalvelut</li> <li>Esitteet ja julkaisut</li> <li>Sosiaalinen media</li> </ul>
<b>SIDOSRYHMÄT</b>			
Etujärjestöt, kansalaisjärjestöt	<ul style="list-style-type: none"> <li>Palkansaaja- ja työnantaja-järjestöjen toimijat</li> <li>Järjestöaktiivit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ennakkotieto</li> <li>Ajankohtais- ja lainsäädäntötieto teemoittain (ml. poliittisten prosessien avaaminen)</li> <li>Yhteystiedot</li> <li>Neuvonta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verkkopalvelut</li> <li>Puhelin-/sähköpostipalvelu</li> <li>Seminaarit ja tapahtumat</li> <li>Sosiaalinen media</li> <li>Avoin data</li> </ul>
Kansalaisliikkeet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kansalaisliikkeiden toimijat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajankohtais- ja lainsäädäntötieto (ml. poliittisten prosessien avaaminen)</li> <li>Kansalaisvaikuttamistieto</li> <li>Yhteystiedot</li> <li>Neuvonta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verkkopalvelut</li> <li>Puhelin-/sähköpostipalvelu</li> <li>Seminaarit ja tapahtumat</li> <li>Sosiaalinen media</li> <li>Avoin data</li> </ul>
Tutkijatahot	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yliopistojen ja tutkimuslaitosten toimijat ml. kansainväliset tahot</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tausta-aineistot (ml. poliittisten prosessien avaaminen)</li> <li>Kysytty tieto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verkkopalvelut</li> <li>Seminaarit ja tapahtumat</li> <li>Puhelin-/sähköpostipalvelu</li> <li>Vieraskielinen palvelu</li> <li>Sosiaalinen media</li> <li>Avoin data</li> </ul>

ASIAKASRYHMÄ	ASIAKKAAT	PALVELUN PAINOPISTEET	PALVELUKANAVAT
<b>SIDOSRYHMÄT</b>			
Opettajayhteisö	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opettajat</li> <li>Opettajajärjestöt</li> <li>Parlamenttikerhojen vetäjät</li> <li>Opetushallitus, OKM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajankohtaistieto</li> <li>Demokratiaan ja edustukselliseen järjestelmään liittyvä tieto (ml. poliittisten prosessien avaaminen)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tapaamiset</li> <li>Kyselyt</li> <li>nuorteneduskunta.fi</li> <li>Sosiaalinen media</li> <li>Nuorten parlamentti</li> </ul>
Korkeakouluopiskelijat ja korkeakoulut	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valtiotieteen, hallintotieteen, juridiikan ja viestinnän opiskelijat ja opettajat</li> <li>Muiden alojen opiskelijat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajankohtais- ja lainsäädäntötieto (ml. poliittisten prosessien avaaminen)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opintokäynnit</li> <li>Verkkopalvelut</li> <li>Sosiaalinen media</li> <li>Avoin data</li> </ul>
<b>VIRANOMAISET/YHTEISTYÖTOIMIJAT</b>			
Ministeriöt, muu valtionhallinto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Virkamiehet</li> <li>Muut toimijat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajankohtais- ja lainsäädäntötieto (ml. poliittisten prosessien avaaminen)</li> <li>Aikataulu- ja yhteystiedot</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verkkopalvelut</li> <li>Seminaarit</li> <li>Puhelin- ja sähköpostipalvelu</li> <li>Sosiaalinen media</li> <li>Tapaamiset</li> </ul>
Muu julkishallinto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oikeuslaitokseen liittyvät toimijat ml. asianajajat</li> <li>Kunnat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajankohtais- ja lainsäädäntötieto (ml. poliittisten prosessien avaaminen)</li> <li>Aikataulu- ja yhteystiedot</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verkkopalvelut</li> <li>Seminaarit</li> <li>Sosiaalinen media</li> </ul>
Asianosaiset	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informaatioteknologian yhteistyökumppanit</li> <li>Ravintolayritys</li> <li>Peruskorjaajat</li> <li>Naapurusto</li> <li>Tavarantoimittajat yms.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yhteistyötä ja tapahtumia koskeva tieto</li> <li>Yleinen eduskuntatieto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Neuvottelut ym. yhteydenotot</li> <li>Tiedotteet, tiedotustilaisuudet</li> <li>Verkkopalvelut</li> <li>Sosiaalinen media</li> </ul>
<b>EDUSKUNTAYHTEISÖ</b>			
Kansanedustajat	<ul style="list-style-type: none"> <li>200 kansanedustajaa</li> <li>Puhemiehistö</li> <li>Puhemiesneuvoston jäsenet</li> <li>Kansliatoimikunnan jäsenet</li> <li>Muiden toimielinten jäsenet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajankohtaistieto</li> <li>Mediaan liittyvä tieto ja muu viestintäyhteistyö</li> <li>Työyhteisötiedot</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eduskuntaryhmien sisäinen viestintä</li> <li>Suullinen päivittäisviestintä</li> <li>Areena ja julkiset verkkopalvelut</li> <li>Neuvottelut ja tapaamiset</li> <li>Tiedotustilaisuudet</li> <li>Ohjeistukset ja linjaukset</li> <li>Sosiaalinen media</li> <li>Perehdytys</li> </ul>

ASIAKASRYHMÄ	ASIAKKAAT	PALVELUN PAINOPISTEET	PALVELUKANAVAT
<b>EDUSKUNTAYHTEISÖ</b>			
Henkilöstö	<ul style="list-style-type: none"> <li>Virkamiehet ja avustajat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajankohtaistieto</li> <li>Valmistelu- ja päätöstiedot</li> <li>Vuorovaikutuskanavat</li> <li>Sisäinen kuvapalvelu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suullinen päivittäisviestintä</li> <li>Palaverikäytännöt</li> <li>Areena (sis. vuorovaikutteiset työkalut)</li> <li>Julkiset verkkopalvelut</li> <li>Hankeviestintä</li> <li>Tiedotus/henkilöstötilaisuudet</li> <li>Perehdytys</li> <li>Ohjeistukset ja linjaukset</li> <li>Sosiaalinen media</li> </ul>
Ryhmäkanslioiden henkilöstö	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toimihenkilöt ja avustajat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajankohtaistieto</li> <li>Valmistelu- ja päätöstiedot</li> <li>Vuorovaikutuskanavat</li> <li>Sisäinen kuvapalvelu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eduskuntaryhmien sisäinen viestintä</li> <li>Suullinen päivittäisviestintä</li> <li>Palaverikäytännöt</li> <li>Areena (sis. vuorovaikutteiset työkalut)</li> <li>Julkiset verkkopalvelut</li> <li>Hankeviestintä</li> <li>Tiedotustilaisuudet</li> <li>Ohjeistukset ja linjaukset</li> <li>Sosiaalinen media</li> <li>Perehdytys</li> <li>Henkilöstötilaisuudet</li> </ul>
Eduskunnan yhteydessä toimivat virastot	<ul style="list-style-type: none"> <li>EOA, VTV, UPI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajankohtaistieto</li> <li>Valmistelu- ja päätöstiedot</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Areena ja julkiset verkkopalvelut</li> <li>Yhteiset kokoukset</li> <li>Sosiaalinen media</li> </ul>



## Eduskuntatiedotuksen kehittämishankkeet

The screenshot shows the website for the Finnish Parliament (Eduskunta Riksdagen). At the top, there are navigation links for 'Suomeksi', 'På svenska', and 'In English', along with 'RSS', 'Yhteystiedot', 'Anna palautetta', and 'Selkosuomi'. A search bar is present with the text 'Haku...' and a magnifying glass icon. Below the search bar is a navigation menu with categories: 'Etusivu', 'Kansanedustajat', 'Lakien säätäminen', 'Hallituksen valvonta', 'EU-asiat', 'Talousarvio', 'Kansainvälinen toiminta', and 'Tietoa eduskunnasta'. The main content area features a large image of a meeting room with the headline 'Seuraava täysistunto tiistaina' (Next plenary session on Tuesday). Below this, there is a section for 'Ajankohtaista' (Current events) and a section for 'Tiedotteita' (Press releases). The 'Tiedotteita' section includes a photo of a meeting and text about Professor Holmström's speech. The 'Viikon täysistunnot' (Weekly plenary sessions) section lists the agenda for the week of 13/2017, including sessions on Tuesday (28.3.2017) and Wednesday (29.3.2017).

Kehityshankkeet on kuvattu tarkemmin alla olevassa taulukossa ja ne tarkentuvat pidemmän ajan ja vuosittaisen toiminnan sekä talouden suunnittelun yhteydessä.

KEHITYSHANKE	TAVOITE	AIHEALUE	TOTEUTUS-KEINOT	TULOS
Kansanedustajien viestinnän tukeminen			<ul style="list-style-type: none"> <li>Selvitetään mediaseurannan yhteishankintaa</li> <li>Selvitetään verkkolähetystuotannon ja -tilan toteuttamista</li> </ul>	
Julkisen verkkopalvelu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatiivisuus, helppokäyttöisyys, kiinnostavuus, esteettömyys</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sisällöt</li> <li>Visuaalinen ilme ja käyttöliittymät</li> <li>Hakupalvelut</li> <li>Avoin data</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Julkisen verkkopalvelun ylläpito, kehitys ja tilastoinnin seuranta (toteutusvastuu: eduskuntatiedotus palvelu- ja sisältökonsepti, tietohallinto tietojärjestelmät)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verkkopalvelut palvelevat käyttäjiä suomeksi ja ruotsiksi.</li> <li>Lisäksi sisältöä englanniksi</li> </ul>
Verkkolähetykset ja videoaineistot	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avoimuus, vuorovaikutus, asiakaspalvelu</li> <li>Uudet jakelukanavat ja yleisöt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verkkolähetykset täysistunnoista, valiokuntien kuulemisista, seminaareista ja tiedotustilaisuuksista</li> <li>Verkkovideot</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peruskorjauksen jälkeen 5 kiinteää toteutustilaa: täysistuntosali, Eduskuntatalon auditorio, Pikkuparlamentin auditorio, valiokuntien kuulemistila, tiedotustila</li> <li>Omien verkkovideoiden toimintakonseptin määrittely ja tuotanto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Täysistuntolähetysten, suorien lähetysten ja tallenteiden tuotanto- ja jakelujärjestelmät on uudistettu</li> <li>Verkkolähetystyö voidaan toteuttaa eduskunnasta aiempaa laajemmin ja useammasta sijaintipaikasta</li> <li>Verkkolähetysten käytettävyys on parantunut</li> <li>Videoaineistojen määrää ja jakelukanavia on lisätty</li> </ul>

KEHITYSHANKE	TAVOITE	AIHEALUE	TOTEUTUS-KEINOT	TULOS
Sosiaalinen media	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avoimuus, vuorovaikutus, asiakaspalvelu</li> <li>Uudet jakelukanavat ja yleisöt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yhteisöprofiilit</li> <li>Asiakaspalvelun kehittäminen</li> <li>Henkilöstön kannustaminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sosiaalisen median viestinnän kehityslinjaus tavoitteena ao. median keinojen ja välineiden parempi käyttö asiakaspalvelussa</li> <li>Sosiaalisen median koulutusta henkilökunnalle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eduskunta näkyy ja on läsnä sosiaalisessa mediassa</li> <li>Sisällöntuotanto on suunnitelmallista ja yhteisöprofiileilla on omat toimintalinjansa</li> <li>Sosiaalinen media on asiakaspalvelun keskeisiä välineitä</li> <li>Henkilöstön tietämys ja osaaminen on parantunut</li> </ul>
Eduskunnan digitaalisten sisältöjen käyttöluvat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digitaalisten sisältöjen hyödyntäminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eduskunnan julkisen verkkopalvelun sisällöt, yhteisöprofiilien sisällöt, avoimet tietovarannot, digitaalinen arkistomateriaali, verkkolähetys ja tallenteet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>JHS 189 (Avoimen tietoaistoin käyttöluva) soveltaminen eduskunnan digitaalisiin sisältöaineistoihin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eduskunnan digitaaliset sisällöt ovat käytettävissä yhtenäisin, selkein ja tasapuolisin ehdoin loppukäyttäjillä</li> </ul>
Päivittäinen media- viestintä	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mediaviestinnän ennakoivuuden, nopeuden ja selkeyden parantaminen</li> <li>Toimivat kuvauslupakäytännöt</li> <li>Median eduskuntatietojen parantaminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valtiopäivätoimiin, kansanedustajan työhön, muuhun eduskuntaan ja eduskunnan kansliaan liittyvä viestintä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nopea, tasapuolinen, yksilöllinen sekä tarpeiden ja kysynnän mukainen palvelu</li> <li>Mediaviestinnän reaaliaikaisuus, sosiaalisen median hyödyntäminen</li> <li>Erikoistoimittajien tavoittamiseen luodaan toimivampia keinoja</li> <li>Verkkolähetys</li> <li>Avoin data</li> <li>Taustatietopakettien toteutus yhdessä kirjaston kanssa</li> <li>Teknisen osaamisen parantaminen liittyen mediapalveluun</li> <li>Eduskuntatalon käyttöönotto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nopea, monipuolinen, ennakoiva ja luotettava mediapalvelu</li> </ul>

KEHITYSHANKE	TAVOITE	AIHEALUE	TOTEUTUS-KEINOT	TULOS
Median perehdytys	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hyvät perustiedot eduskunnasta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Akkreditoituidut, politiikkaa seuraavat muut toimittajat ja kuvaajat sekä maakuntamedioiden ja erikoismedioiden toimitukset</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uusien akkreditoitujen perehdytys</li> <li>Toimittajaohjelma</li> <li>Seminaarit, taustatietojavierailut sekä maakuntavierailut</li> <li>EU-koulutukset ja tietoisuus</li> <li>Verkkotiedonhaku-koulutukset</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monipuolinen eduskuntaosaamisen ja kansanedustajan työn tuntemus</li> </ul>
Kansainväliset toimittajat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eduskuntatietojen parantaminen, ennako- ja taustatiedot</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suomeen akkreditoitujen toimittajien, yksittäisten toimittajien ja toimittajaryhmien sekä virallisten valtuuskuntien mukana olevien toimittajien palvelu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Englanninkielisen mediapalvelun, perehdytyksen sekä vierailuohjelmien kehittäminen</li> <li>Yhteistyön tiivistäminen UM:n kanssa mediavierailujen suunnittelussa</li> <li>Englanninkielisen viestinnän suunnitelmallisuus ml. resurssit</li> <li>Tietopakettien kääntäminen, sosiaalisen median laajempi käyttö</li> <li>Käännösresurssien saaminen sekä hankintaprosessien yksinkertaistaminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hyvä eduskunta- ja Suomi-tietous</li> <li>Näkyvyys kansainvälisessä mediassa</li> </ul>
Media ja peruskorjaus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toimivat työskentelytilat Eduskuntatalossa ja Pikkuparlamentissa</li> <li>Median pelisäännöt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eduskuntatalon peruskorjauksen valmistuminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Median työtilojen käyttöönotto Eduskuntatalossa</li> <li>Tiedotustilojen käyttöönotto Eduskuntatalossa</li> <li>Uudet Eduskuntataloon liittyvät median pelisäännöt on hyväksytty</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toimivat media- ja tiedotustilat</li> <li>Toimiva mediatyöskentely</li> </ul>



KEHITYSHANKE	TAVOITE	AIHEALUE	TOTEUTUS-KEINOT	TULOS
Kriisiviestintä	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paras mahdollinen toimintatapa kriisitilanteissa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fyysiset kriisit tai niiden uhka (uhkaukset, onnettomuudet tai väkivalta), toiminnalliset kriisit, julkisuus- ja mainekriisit sekä poliittiset kriisit.</li> <li>Valtakunnalliset erityistilanteet ja poikkeusolot</li> <li>Poikkeusolojen tilat (M-tilat)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kriisiviestintäohjeen päivitys (Eduskuntatalon käyttöönotto)</li> <li>Henkilöstön koulutus</li> <li>Erytistilanteiden ja poikkeusolojen ohjeistus</li> <li>Viranomaisyhteistyö</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mahdollisimman hyvin hallittu kriisiviestintä</li> <li>Toimiva erityistilanteiden ja poikkeusolojen viestintä</li> <li>Poikkeusolojen mediatilat on viimeistely ja testattu</li> </ul>
Mediaosaaminen eduskunnassa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajantasainen ja monipuolinen mediaosaaminen, ymmärrys median toiminnasta ja tarpeista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kansanedustajien ja henkilöstön mediaosaaminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perehdytyskoulutus ja teemaseminaarit, erit. sosiaalisesta mediasta</li> <li>Neuvonta ja sparraus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Median tarpeita ja toimintamalleja tunnetaan entistä paremmin</li> <li>Avoimuuden sisäistäminen</li> <li>Jokaisen ymmärrys vastuustaan eduskunnan yhteisökuvaan ja vaikutuksesta siihen</li> </ul>
Työyhteisöviestintä/ Vuorovaikutus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avoimuus ja vuorovaikutuksen parantuminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esimesivestintä, johdon viestintä, poikkiorganisatorinen viestintä</li> <li>Eduskuntatalon käyttöönottoon liittyvä viestintä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avoin asioiden valmistelu</li> <li>Kokous- ja palaverikäytännöt</li> <li>Pääsihteerin ja johdon henkilöstötilaisuudet, muut tilaisuudet</li> <li>Poikkiorganisatoriset tilaisuudet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Henkilöstön osallistuminen asioiden valmisteluun</li> <li>Sisäinen tiedonkulku ja työilmapiiri paranee</li> <li>Jokainen työyhteisön jäsen on aktiivinen viestijä</li> </ul>
Työyhteisöviestintä/ Sähköisten viestintäkanavien hyödyntäminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sähköisten viestintäkanavien hyödyntäminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intra</li> <li>Videot</li> <li>Eduskuntatalon käyttöönottoon liittyvä viestintä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intran sosiaalisten toiminnallisuuksien hyödyntäminen ja sähköisten työtapojen edistäminen</li> <li>Videoiden tuotanto intraan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiedon jakaminen ja löytyminen, asiantuntijuuden hyödyntäminen</li> <li>Yhteisöllisyyden lisääntyminen</li> <li>Sähköisten työtapojen omaksuminen myös viestinnässä</li> </ul>

KEHITYSHANKE	TAVOITE	AIHEALUE	TOTEUTUS-KEINOT	TULOS
Esittelyaineistot	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajantasaisuus, informatiivisuus, kiinnostavuus, käytettävyys, käyttäjälähtöisyys</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demokratiakasvatus: painettu aineisto, esittelyvideot, kuunneltavat aineistot, verkkoaineistot (ml. poliittisten prosessien avaaminen)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perusaineistot päivitetään (Eduskuntatalon käyttöönotto)</li> <li>Suomi 100 -aineistot</li> <li>Visuaalisen ilmeen uudistus 2019 alkaen vaalikaudella</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajantasainen ja relevantti esittelyaineisto (ml. kieliversiot)</li> </ul>
Saavutettavat / esteettömät esittelyaineistot	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajantasaiset esteettömät aineistot (selkokieli, viittomakieli, äänitetyt aineistot, pistekirjoitus)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demokratiakasvatus: painettu aineisto, esittelyvideot, kuunneltavat aineistot, verkkoaineistot (Huom; viranomaisohjeistus em. palvelusta)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aineistot tuotetaan yhteistyössä ja os-topalveluna kohderyhmiä edustavien asiantuntijajärjestöjen kanssa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajantasainen ja relevantti esittelyaineisto</li> </ul>
Yleisötapaukset	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avoimuus, vuorovaikutus ja informatiivisuus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demokratikasvatus: Avoimet ovet, messuosallistumiset, Suomi 100 -tapahtumat, SuomiAreena, TalviAreena, Kansalaisinfon tilaisuudet, sidosryhmätilaisuudet sekä Arkadia-seuran, Naisverkoston ja Tutkaksen yleisötilaisuudet (ml. poliittisten prosessien avaaminen)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eduskuntatalon käyttöönotto</li> <li>Kehitetään tapahtumien sisältöjä kiinnostavammiksi ja enemmän edustajatyötä tukeviksi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tapahtumista välittyvä ajankohtainen ja relevantti eduskuntatieto, tapahtuma on osallistujalle myönteinen demokratiakokemus</li> </ul>
Opastetut vierailut	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opastustoiminnan ja -varausten uudistaminen, jotta vierasryhmiä palvellaan hyvin peruskorjatuissa Eduskuntatalossa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demokratiakasvatus: eduskuntatiedon lisääminen sekä edustajan työn tukeminen (ml. poliittisten prosessien avaaminen)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eduskuntatalon käyttöönotto</li> <li>Uusi vierailijaohje ja vierasvarausjärjestelmä</li> <li>Opastussisältöjen fokuoiminen eduskuntatyöhön</li> <li>Parempi yhteistyö vierailujen kanssa työskentelevien yksiköiden välillä</li> <li>Freelance-oppaiden ja avustajien koulutus</li> <li>Toimivat opasteet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajankohtainen eduskuntatieto välittyy vieraille</li> <li>Eduskuntavierailu on myönteinen ja vuorovaikutteinen kokemus</li> <li>Ulkoiset ja sisäiset asiakasryhmät ovat tyytyväisiä</li> </ul>

KEHITYSHANKE	TAVOITE	AIHEALUE	TOTEUTUS-KEINOT	TULOS
Koululaispalvelut	<ul style="list-style-type: none"> <li>Koululaispalveluiden kokonaisuudistus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demokratiakasvatus: nuorteneduskunta.fi, Nuorten parlamentti, opastetut vierailut, esittelyaineistot, opettajayhteistyö (ml. poliittisten prosessien avaaminen)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sisältöuudistus ja toiminnan parempi koordinointi</li> <li>Opettajayhteistyön parantaminen</li> <li>Nuoret mukaan kehitystyöhön</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sisällöt informatiivisia, kiinnostavia ja toisiaan tukevia</li> <li>Fokus demokratia-kasvatuksessa</li> </ul>



## Viestinnän arviointi- ja vertailutieto

Eduskunnan kanslian viestinnästä kerätään arviointi- ja vertailutietoa, jota käytetään hyväksi toiminnan kehittämisessä. Tietoa kerätään seuraavia menetelmiä käyttäen:

- Kansanedustajille suunnattu palvelukysely joka toinen vuosi sekä jatkuva palaute (puhemiesneuvosto, kansliatoimikunta, yksittäiset edustajat).
- Palvelukohtaiset asiakaskyselyt (esim. opastetut vierailut, verkkopalvelut, media) sekä eri palveluihin liittyvä palaute.
- Palvelu- ja käyttäjämäärien seuranta.
- Toiminnan suunnittelu, raportointi, kehityshankkeet ja itsearviointi.
- Kotimainen (valtio, kunnat ja yritykset) sekä kansainvälinen (ECPRD:n ja IPU:n selvitykset ja parhaat käytännöt) vertailu.
- Erillisselvitykset ja tutkimukset.

## Viestintästrategian käyttö ja ylläpito

Viestintästrategia on tehty kaudelle 2017-2020. Sitä tarkennetaan vuosittain syyskaudella ja se muodostaa perustan toiminnan ja talouden pidemmän ajan suunnittelulle sekä vuosittaisille toiminta- ja taloussuunnitelmille.

Strategian toteutuksen tueksi aktivoidaan eduskunnan tiedottajaverkoston toimintaa.

Viestintästrategia on valmisteltu eduskuntatiedotuksessa virkatyönä. Se on sovitettu yhteen eduskunnan kanslian strategian, sisäisen tietopalvelun ja kirjaston strategiasuunnitelmien kanssa sekä valtionhallinnon viestintäsuositusluonnoksen kanssa.



EDUSKUNTA  
RIKSDAGEN

4/2017

