



EDUSKUNNAN SISÄISEN VIESTINNÄN SUUNNITELMA

7.3.2000

EDUSKUNNAN KANSLIAN JULKAISU 4 / 2000

SISÄLLYS

EDUSKUNNAN SISÄISEN VIESTINNÄN SUUNNITELMAN KESKEISET EHDOTUKSET	4
PLAN FÖR RIKSDAGENS INTERNA INFORMATION - DE VIKTIGASTE FÖRSLAGEN	8
1 EDUSKUNTA TYÖYHTEISÖNÄ	13
2 EDUSKUNNAN ASEMA, TEHTÄVÄT JA TOIMINTA	17
3 SISÄINEN VIESTINTÄ, ARVOT JA VIESTINNÄN PELISÄÄNNÖT	18
3.1 VIESTINNÄN AVOIMUUS	18
3.2 VIESTINNÄN LUOTETTAVUUS	20
3.3 VIESTINNÄN ENNAKOIVUUS	20
3.4 TOIMINNAN JOUSTAVUUS	21
3.5 PALVELUHENKISYYS	21
3.6 YHDESSÄ TOIMIMINEN	22
4 EDUSKUNNAN SISÄISEN VIESTINNÄN PÄÄMÄÄRÄT JA TAVOITTEET	23
4.1 SISÄISEN VIESTINNÄN PÄÄMÄÄRÄT	23
4.2 SISÄISEN VIESTINNÄN TAVOITTEET	23
4.2.1 Eduskunnan tehtävän ja työskentelytavan sisäistäminen	24
4.2.2 Työyhteisön tiedonvälitys ajantasaista ja riittävää	26
4.2.3 Kuunteleminen ja työyhteisön vuoropuhelu	29
4.2.4 Vastaanottajalähtöinen viestintä	31
4.3 TAVOITTEIDEN TOTEUTUMISEN SEURAAMINEN	32
5 SISÄISEN VIESTINNÄN ORGANISOINTI	33
5.1 VIESTINTÄVASTUIDEN JAKAUTUMINEN	33
5.2 SISÄISEN VIESTINNÄN VOIMAVARAT	36
6 SISÄISEN VIESTINNÄN KEINOT	40
6.1 KASVOKKAISVIESTINTÄ	40
6.2 SÄHKÖINEN VIESTINTÄ	40
6.3 KIRJALLINEN VIESTINTÄ	44
LIITE 1 TIIVISTELMÄ VIESTINTÄSUUNNITELMASTA	46
LIITE 2. TAVOITTEIDEN TOTEUTUMISEN SEURANTA	57
LIITE 3. EDUSKUNNAN SÄHKÖISEN VIESTINNÄN KENTTÄ VIESTINTÄTEKNOLOGIAN TARJOAMAT MAHDOLLISUUDET	59
LIITE 4. AVACK INFO NT –YMPÄRISTÖÖN JA TELEVISIOVERKKOIHIN	62

Eduskunnan pääsihteerille

Eduskunnan pääsihteeri asetti 8.10.1999 työryhmän laatimaan eduskunnan sisäisen viestinnän suunnitelmaa.

Työryhmän asettamiskirjeen mukaan "Eduskunnan sisäistä viestintää koskeneessa selvitystyössä (Eduskunnan kanslian julkaisu n:o 4/1999) ilmeni runsaasti eduskuntayhteisön sisäisen viestinnän ja tiedotuksen kehittämistarpeita. Jatkotoimenpiteiden pohjaksi on tarpeen laatia sisäisen viestinnän suunnitelma.

Suunnitelma on tarkoituksenmukaista laatia sellaisessa työryhmässä, jossa keskeisimmät sisäisen viestinnän toimijat ovat edustettuina. Sisäisen viestinnän selvityksen tekijä, KTM Katja Kivelä on käytettävissä konsulttipohjaisesti työryhmän sihteerinä.

Työryhmän työlle luovat taustaa kansliatoimikunnan hyväksymä eduskunnan tiedotusstrategia ja edellä mainittu sisäisen viestinnän selvitys. Työryhmän tulee mahdollisuuksien mukaan ottaa huomioon myös Eduskunnan kirjasto ja kanslia -työryhmän työ.

Työryhmän tulee huomioida seuraavat asiat laatiessaan sisäisen viestinnän suunnitelmaa:

1. Organisaation toimintaperiaatteiden avaaminen ja arvojen viestiminen
2. Sisäisen viestinnän strategia (sisäisen viestinnän ja tiedotuksen yleiset periaatteet, viestinnän tehtävät, viestinnän tavoitteet: tavoitteiden määrittely ja niistä sopiminen ja organisointi: viestinnän johtamisesta vastaavat tahot ja vastuiden määrittely
3. Operatiiviset toimenpiteet (viestintä- ja tiedotusohjeet, eri kohderyhmien tiedontarpeiden huomioiminen, systemaattisuus ja säännöllisyys, kanavat, verkot ja järjestelmät: kanavien määrittely ja kanavien roolien selkeyttäminen, käytännön tiedotusvastuut, viestinnän resurssit, palautejärjestelmä: varmistetaan tavoitteiden toteutuminen ja motivointi)."

Työryhmän puheenjohtajaksi kutsuttiin toimistopäällikkö Martti K. Korhonen hallinto-osastolta ja jäseniksi tiedotussihteeri Susanna Parkkonen eduskuntaryhmistä, apulaiseduskuntasihteeri Jukka Luukkanen eduskunnan keskuskansliasta, palvelujohtaja Marjatta Heikkilä Eduskunnan kirjastosta ja tiedottaja Tiina Kivisaari tiedotusyksiköstä. Sihteeriksi kutsuttiin konsultti Katja Kivelä Fincommerce Oy:stä. Myös työryhmän puheenjohtaja on osallistunut kirjoitustyöhön.

Työryhmän tuli saada ehdotuksensa valmiiksi 15.12.1999 mennessä. Määräaika jatkettiin helmikuun loppuun 2000 saakka.

Saatuaan työnsä valmiiksi työryhmä luovuttaa laatimansa eduskunnan sisäisen viestinnän suunnitelman kunnioittavasti eduskunnan pääsihteerille.

Helsingissä 7.3.2000

Martti K. Korhonen

Marjatta Heikkilä

Tiina Kivisaari

Susanna Parkkonen

Jukka Luukkanen

Katja Kivelä

EDUSKUNNAN SISÄISEN VIESTINNÄN SUUNNITELMAN KESKEISET EHDOTUKSET

Suunnitelmassa käytetyn määritelmän mukaan työyhteisön *sisäinen viestintä käsittää kaiken tiedonkulun ja vuorovaikutuksen, mitä tapahtuu yhteisön eri henkilöiden, henkilöryhmien ja yksiköiden välillä*. Sisäisen viestinnän keskeinen tehtävä on informointi organisaation toiminnasta, suunnitelmista ja tulevaisuuden linjoista sekä muutoksista. Tehokkaan ulkoisen viestinnän edellytyksenä on toimiva sisäinen viestintä.

Arvot ohjaavat toimintaa ja toiminnan laatua. Eduskunnan sisäisen viestinnän *suunnitelman lähtökohdaksi otettiin henkilöstöryhmien keskuudessa esille nousseet arvot, joita ovat avoimuus, luotettavuus, ennakoivuus, joustavuus, palveluhenkisyys ja yhdessä toimiminen*. Yhteisön arvot ovat samalla viestinnän pelisääntöjä. Viestinnän pelisäännöt ohjaavat toimintaa työyhteisön tehtävän toteuttamiseksi eli ne ovat toiminta- ja käyttäytymisohjeita sekä toimintatapoja, joihin yhteisö on sitoutunut.

Eduskunnan sisäisen viestinnän *päämäärä on tukea kansanedustuslaitoksen työtä ja luoda pohjaa ulkoisen viestinnän toteutukselle*. Kansanedustuslaitoksen työn tukeminen edellyttää tehokasta tiedonvälitystä, vastaanottajalähtöisen viestinnän toteuttamista ja saumatonta yhteistyötä eduskunnan eri yksiköiden ja työntekijöiden välillä. Motivoitunut ja työssään viihtyvä henkilöstö vaikuttaa työyhteisön tehtävän toteuttamiseen.

Suunnitelmassa asetetaan tavoitteeksi, että *työyhteisön jäsenet sisäistävät eduskunnan tehtävän ja työskentelytavan, työyhteisön tiedonvälitys on ajantasaista ja riittävää, vuoropuhelua ja yhteistyötä eri henkilöstöryhmien välillä lisätään ja kiinnitetään huomiota eri henkilöstöryhmien tiedontarpeisiin kehittämällä vastaanottajalähtöistä, kohdennettua viestintää*. Tavoitteiden toteutumista ehdotetaan seurattavaksi systemaattisesti.

Eduskunnan toiminnan kannalta on tärkeää nähdä viestintä **työyhteisön voimavarana**, jota on johdettava kuten muitakin voimavaroja. Sekä **tiedotusstrategiatyöryhmä että Eduskunnan kirjasto ja kanslia -työryhmä** tekivät viestinnän nykyistä systemaattisempaan johtamiseen tähtääviä ehdotuksia. Eduskunnan kirjasto ja kanslia -työryhmän ehdotti, että nykyisen tiedotusyksikön tilalle eduskunnan kansliaan muodostetaan osastojaon ulkopuolinen tieto- ja viestintäyksikkö, jonka alayksiköiksi siirretään Eduskunnan kirjasto, tiedotusyksikkö ja keskuskanslian tietopalvelu. Yksikön tehtävänä olisi huolehtia eduskunnan tiedotustoiminnasta sekä siihen liittyvästä koordinoinnista ja asiantuntijatuesta, eduskunnan sisäisestä tietopalvelusta ja eduskunnan kirjastopalveluista. Tieto- ja viestintäyksikön päällikkönä toimisi alayksiköjen ulkopuolinen tieto- ja viestintäjohtaja.

Eduskuntaryhmien ja eduskunnan henkilöstöjärjestöjen Eduskunnan kirjasto ja kanslia -työryhmän muistioista antamissa lausunnoissa kannatetaan pääosin työryhmän ehdotuksia. Eduskuntaryhmät kuitenkin vastustavat tieto- ja viestintäjohtajan viran perustamista; useammassa lausunnossa esitetään, että tehtävään nimitetään joku uuden yksikön alayksiköissä jo olevista johtajista.

Tieto- ja viestintäyksikön perustaminen loisi työryhmän käsityksen mukaan edellytyksiä myös sisäisen viestinnän kehittämiseksi.

Nykyisten voimavarojen käytön tehostaminen on suunnitelmassa arvioitu tärkeimmäksi voimavaraksi sisäisen viestinnän kehittämisessä. Tehostaminen voi tapahtua kehittämällä viestintätaitoja, kohdentamalla voimavaroja uudelleen ja ottamalla käyttöön uusia viestintävälineitä. Työryhmä ehdottaa viestintäkoulutuksen järjestämistä; osa koulutuksesta olisi kohderyhmittäin räätälöityä (johdolle, esimiehille, viestinnän johdolle, tiedottajille, yksiköiden tiedotuksen vastuuhenkilöille ja päivittäjille) ja osa yleiskoulutusta koko henkilöstölle.

Vastuu sisäisen viestinnän johtamisesta kuuluu eduskunnan johdolle. Viestinnän ammattilaisten, joihin kuuluu mm. tiedotushenkilöstö ja osa henkilöstöhallinnosta, tehtävänä on suunnittelu, koordinointi ja viestinnän eri osa-alueiden käytännön

toteutus. **Sisäisen viestinnän suunnittelu- ja koordinoitivastuu tulisi olla viestintäyksikköön sijoitetulla nimetyllä henkilöllä**, jolloin edellytykset sisäisen ja ulkoisen viestinnän koordinoimiseksi olisivat nykyistä paremmat.

Työryhmä pitää tärkeänä myös ruotsinkielisen eduskunnan sisäisen viestinnän kehittämistä. Edellytykset tälle syntyvät, kun tiedotusyksikössä oleva ruotsinkielisen tiedottajan virka täytetään.

Henkilöiden tai henkilöryhmien välisessä vuorovaikutuksessa keskeisellä sijalla on **kasvokkaisviestintä**, joka on tärkein työnohjauksen, palautteen antamisen ja vastaanottamisen vuorovaikutteinen menetelmä. Henkilöstön motivointi ja kannustus onnistuu vain kasvokkaisviestinnän avulla. **Suunnitelmaan sisältyy monia ehdotuksia kokouskäytäntöjen, esimiehen ja työntekijän välisen kanssakäymisen sekä eduskunnan johdon, esimiesten ja henkilökunnan välisen vuorovaikutuksen kehittämiseksi.**

Avack-infojärjestelmän hankkiminen eduskuntaan on suunnitelmassa tehtävistä ehdotuksista näkyvin. Avack-info on reaaliaikainen, sähköinen tiedotuskanava verkkoihin. Tiedotteet voivat olla mm. tekstiä, kuvaa, www-sivuja, videokuvaa, tekstinkäsittelyn dokumentteja, miltei mitä tahansa sähköistä informaatiota. Sen avulla tietoa voidaan kohdentaa ajantasaisesti esimerkiksi kansanedustajille, valiokunnille tai eduskuntaryhmille. Avack-infon informaatio on esillä tietokoneen ruudunsäästäjässä tai Windows-ikkunassa halutussa koossa. Järjestelmän käyttö ja tiedon tuottaminen siihen ei edellytä juurikaan käyttökoulusta. Avack-infojärjestelmä ei vaadi uusia henkilöstövoimavaroja. Sen hankintakustannus on 150 000 - 160 000 markkaa.

Työryhmä esittää **eduskunnan sisäisen henkilöstölehden** perustamista. Istuntokausina kerran kuussa ilmestyvän henkilöstölehden aineisto koostuu muun muassa eduskuntatyöhön liittyvistä artikkeleista, työyksiköjen ja yksittäisten työntekijöiden esittelyistä, haastatteluista, suunnitelmien ja hankkeiden kuvauksista sekä harrastustoimintaan liittyvistä ilmoituksista. Henkilöstölehden perustaminen

vaatii toimituspolitiikan ja viestintäyksikköön sijoittuvan toimittajan, joka voinee olla sama henkilö kuin Infon toimituksesta vastaava.

Eduskunnan Fakta –sisäisen tiedotuksen sivut kokoavat kaiken olennaisen sisäisen informaation. Työryhmä esittää sisäisen tiedotuksen sivujen kehittämistä. Kun kaikki materiaali tuotetaan sähköisesti, on kaikki paperilla jaettava tai julkaistava informaatio vaivattomasti jaettavissa myös sähköisesti.

Info-lehteä ehdotetaan päivitettäväksi jatkuvasti sähköisessä muodossa Faktan sisäisen tiedotuksen sivulle, mistä se tulostetaan määrävälein paperille ja jaetaan. Lainsäädäntötyöhön liittyvä aineisto ja yleinen aineisto toimitetaan viestintäyksikössä, jolle päävastuu Info-lehdestä siirtyy. Hallinnollisiin päätöksiin liittyvä, henkilöstöhallinnollinen ja muu vastaava aineisto Infoon toimitetaan hallinto-osastolta.

Viestintäsuunnitelmassa ei eritellä yksityiskohtaisesti käytännön tiedotusohjeita, tiedotusvastuita, voimavaroja ja kunkin henkilöstöryhmän tiedontarpeita. Eduskunta työyhteisönä muodostuu useista intressiryhmästä, joten yksiselitteisiä tiedotus- tai toimintaohjeita ei voida laatia. Lisäksi työyhteisön toiminta ja ympäristö muuttuvat kaiken aikaa. Mikään ohje ei voi olla niin kaikenkattava, että siinä etukäteen voisi ottaa huomioon kaikki näkökulmat ja viestintään vaikuttavat tekijät. Viestintäsuunnitelman tehtävänä on luoda yleiset periaatteet ja antaa valmiudet kunkin työyksikön ja henkilöstöryhmän viestinnän käytännön toteuttamiseen. Viestintäyksikön tehtävänä on tarkentaa suunnitelmaa operatiivisella tasolla: selvittää tarkemmin kunkin intressiryhmän tiedon- ja koulutustarpeet sekä huolehtia tavoitteiden käytännön toteutumisen seurannasta. Viestinnän suunnittelu ja kehittäminen on jatkuva prosessi. Suunnitelmaa tulee täydentää käytännön tasolla jatkuvasti, mieluiten vuosittain.

PLAN FÖR RIKSDAGENS INTERNA INFORMATION - DE VIKTIGASTE FÖRSLAGEN

I planen definieras *den interna informationen* som *allt informationsutbyte och all interaktion mellan personer, grupper och individer i arbetsgemenskapen*. Den interna informationen syftar först och främst till att informera om organisationens verksamhet, planer och framtidsstrategier och om eventuella förändringar. En välfungerande intern information är en förutsättning för effektiv utåtriktad information.

Verksamheter och deras kvalitet styrs av värderingar. *Riksdagens plan för den interna informationen har sin utgångspunkt i värderingar som gjort sig gällande bland personalgrupperna: öppenhet, pålitlighet, förutsägbarhet, flexibilitet, serviceanda och samverkan*. Arbetsgemenskapens värderingar tjänar samtidigt som spelregler för informationsverksamheten. Spelreglerna styr verksamheten mot en uppfyllelse av arbetsgemenskapens åtagande. De är alltså regler, uppförandekoder och procedurer som arbetsgemenskapen förbundit sig att följa.

Målet med riksdagens interna information är att stödja parlamentets arbete och skapa en grund för den utåtriktade informationen. Därvid behövs det effektivt informationsutbyte, mottagarcentrerad kommunikation och friktionsfritt samarbete mellan alla enheter och anställda vid riksdagen. En motiverad personal som trivs med sitt arbete hjälper arbetsgemenskapen att fullfölja sitt åtagande.

Planen har den ambitionen att *medlemmarna i arbetsgemenskapen skall ta till sig riksdagens uppgift och arbetsmetod, att informationsverksamheten skall vara relevant och à jour med utvecklingen, att dialogen och samarbetet mellan olika personalgrupper skall intensifieras och att olika personalgruppers behov av information tillgodoses med hjälp av mottagarcentrerade och målinriktade informationssatsningar*. Enligt planen skall måluppfyllelsen följas upp systematiskt.

Med avseende på riksdagens verksamhet är det viktigt att informationen ses som en **resurs i arbetsgemenskapen**, en resurs som skall styras precis som alla andra resurser. Både **arbetsgruppen för en informationsstrategi och arbetsgruppen Riksdagsbiblioteket och riksdagens kansli** har tidigare lagt förslag som syftar till en mer systematisk styrning av informationen. Arbetsgruppen Riksdagsbiblioteket och kansliet föreslog då att det inrättas en fristående utrednings- och informationsenhet utanför de nuvarande avdelningarna, som ersätter den nuvarande informationsenheten. Riksdagsbiblioteket, informationsenheten och centralkansliets upplysningstjänst föreslogs samtidigt bli underenheter inom utrednings- och informationsenheten. Den nya enheten skall enligt förslaget ansvara för riksdagens informationsverksamhet samt samordna den och tillhandahålla expertstöd. Dessutom skall enheten ha hand om den interna utredningstjänsten och riksdagens biblioteksservice. Chef för utrednings- och informationsenheten skall enligt förslaget vara en utrednings- och informationsdirektör som står utanför underenheterna.

I sina yttranden om promemorian från arbetsgruppen Riksdagsbiblioteket och kansliet ställde sig riksdagsgrupperna och riksdagens personalorganisationer i allt väsentligt bakom förslagen. Riksdagsgrupperna motsatte sig emellertid den föreslagna tjänsten för en utrednings- och informationsdirektör. De flesta framhåller i sina yttranden att någon av cheferna i underenheterna i den nya enheten skall utses till utrednings- och informationsdirektör.

Arbetsgruppen anser att en ny utrednings- och informationsenhet kan skapa förutsättningar för bättre intern information.

Enligt planen är en **effektivisering av den nuvarande resursanvändningen** det viktigaste instrumentet när det gäller att förbättra den interna informationen. Detta kan göras genom bättre informationsmetoder, omfördelning av resurserna och nya informationsinstrument. Arbetsgruppen föreslår att det ordnas utbildning i information. Vissa delar av utbildningen kan skräddarsys för speciella målgrupper (ledningen, cheferna, ledningen för informationsverksamheten, informatörerna, informationsansvariga vid olika enheter och personer med ansvar för uppdatering av

information). Vissa andra delar kan vara allmän informationsutbildning för hela personalen.

Ledningen för riksdagen ansvarar för styrningen av den interna informationen.

Informationsproffsen, till vilka informationspersonalen och en del av personaladministrationen hör, skall ha hand om planering, samordning och det praktiska informationsarbetet inom olika sektorer. ***Informationsenheten skall ha en namngiven person med ansvar för planering och samordning av den interna informationen.*** På så sätt finns det bättre förutsättningar för en samordning av den interna och den externa informationen.

Arbetsgruppen finner det viktigt att också den interna informationen på svenska i riksdagen förbättras. Förutsättningar för detta kommer att finnas när tjänsten för en svensk informatör tillsätts vid informationsenheten.

Informationen face to face spelar en stor roll i samspelet mellan enskilda individer eller personalgrupper. Direkt och personlig kommunikation människor emellan är det viktigaste interaktiva instrumentet vid handledning i arbetet och när det gäller att ge och få respons. När det gäller att motivera och sporra personalen kan ingen annan metod tillämpas än direkt kommunikation. ***Planen innefattar en lång rad förslag till förbättringar i mötesrutinerna, umgänget mellan chefer och medarbetare och växelverkan mellan ledningen, cheferna och personalen.***

Ett av de mest framträdande förslagen är att riksdagen skall skaffa ***informationssystemet Avack***. Avack-info är en elektronisk informationskanal i realtid på nätet. Bulletinerna kan bestå av bl.a. text, bild, webbsidor, videobilder, ordbehandlade dokument, ja, nästan vilken form av elektronisk information som helst. Med hjälp av systemet kan aktuell och uppdaterad information skickas till särskilda grupper, till exempel riksdagsledamöterna, utskotten eller riksdagsgrupperna. Informationen i Avack-info finns på skärmsläckaren eller Windowsfönstret i önskat format. Systemet går lätt att använda. Det krävs nästan ingen utbildning alls för att använda det och producera information.

Informationssystemet medför ingen ökning av de personella resurserna. Avack kostar 150 000-160 000 mark.

Arbetsgruppen föreslår att riksdagen börjar ge ut **en intern personaltidning**. Under plenarsessionerna kommer tidningen ut en gång i månaden. Materialet skall bestå av bl.a. artiklar om riksdagens arbete, presentation av enheterna och enskilda medarbetare, intervjuer, information om planer och projekt och annonser om fritidsaktiviteter. En ny personaltidning kräver en redaktion och en redaktör som placeras vid informationsenheten. Redaktören kan vara samma person som ansvarar för redigeringen av Info.

Sidorna för den interna informationen på Riksdagsfakta är en samlingsplats för allt väsentligt internt material. Arbetsgruppen föreslår att informationsplatsen ses över. När allt material tas fram elektroniskt kan all information som delas ut i pappersversion eller trycks upp lätt och behändigt också distribueras elektroniskt.

Arbetsgruppen föreslår att **tidningen Info** uppdateras dagligen i elektronisk form på sidan för intern information på Fakta. Där kan den skrivas ut med bestämda intervaller och distribueras. Material om lagstiftningen och generellt informationsmaterial redigeras av informationsenheten, som också övertar huvudansvaret för Info. Förvaltningsavdelningen står för materialet om administrativa beslut, personaladministration och annat liknande material i Info.

Informationsplanen går inte närmare in på praktiska anvisningar om information, informationsansvar, resurser eller olika personalgruppers behov av information. Riksdagen är en arbetsplats med flera intressegrupper. Därför kan inga entydiga anvisningar för informationen eller procedurerna ges. Dessutom är både verksamheten och arbetsmiljön stadda i ständig förändring. Ingen enskild anvisning kan vara så ingående att den i förväg beaktar alla aspekter och faktorer som påverkar informationen. Informationsplanen skall stå för generella principer och skapa nödvändiga förutsättningar för att respektive enheter och personalgrupper skall få den information de behöver. Det hör till informationsenheten att precisera planen i operativt hänseende. I detta ingår att analysera intressegruppernas behov av

information och utbildning och att följa upp hur målen omsätts i praktiken. Att planera och utveckla informationen är en fortlöpande process. Planen bör kontinuerligt kompletteras på det praktiska planet, helst varje år.

1 EDUSKUNTA TYÖYHTEISÖNÄ

Eduskunnan sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan tässä suunnitelmassa koko eduskuntayhteisön sisäistä viestintää. Suunnitelmassa keskitytään kuitenkin eduskunnan kanslian arvoihin, toimintatapoihin ja toimenpiteisiin, joista eduskunnan kanslian viestintä rakentuu. *Eduskunnan kanslian viestintä tukee kansanedustajien, ryhmäkanslioiden ja kansanedustajien avustajien työtä. Sekä eduskunnan sisäinen että ulkoinen tiedotus rakentuvat sen luomalle pohjalle.*

Eduskunta on työyhteisönä poikkeuksellinen. Se koostuu 200 kansanedustajan ja kansanedustajien henkilökohtaisten avustajien lisäksi ryhmäkanslioista sekä eduskunnan kansliasta ja kolmesta erillishallintoyksiköstä, eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta, valtiontilintarkastajan kansliasta ja eduskunnan kirjastosta. Eduskunnan virkamiehiä on yhteensä noin 450, joista 330 työskentelee eduskunnan kansliassa. Kiinteä osa eduskuntayhteisöä ovat eduskuntaan akkreditoidut toimittajat. Eduskuntatalon palveluista osa on ulkopuolisten yritysten tai yksityisten henkilöiden hoidossa, esimerkiksi ravintolatoiminta ja ostettavat koulutuspalvelut.

Eduskunnan yhteydessä toimivien virastojen ja mm. eduskuntaryhmien kanslioiden toiminta tähtää samaan tavoitteeseen kuin eduskunnan kansliankin eli *eduskuntatyön tukemiseen*. Vaikka yhtenäistä viestintästrategiaa ei monista itsenäisistä virastoista ja yksiköistä koostuvassa eduskunnassa voitane koskaan täysin noudattaa, on yhtenäisiin viestinnän pelisääntöihin pyrittävä. Sitoutumisen kannalta on tärkeää luoda yhtenäinen perusviestintä ja samat ydinviestit tulee välittää kaikille työyhteisön jäsenille.

Työyhteisössä monta työnantajaa

Kansanedustajilla ei ole varsinaista eduskunnan sisäistä työnantajaa, vaikka eduskunnan kanslia ja kansliatoimikunta vastaavatkin monin osin työnantajalle kuuluvista toiminnoista. Kansanedustajien avustajat ovat työsopimussuhteessa

eduskunnan kansliaan; kanslia ei kuitenkaan ohjaa tai valvo avustajien työtä. Erillishallintoyksiköt ovat itsenäisiä työnantajia, vaikka niidenkin osalta eduskunnan kanslia huolehtii monista tavanomaisista työnantajatoiminnoista. Eduskuntaryhmien työntekijöille ja eduskuntaan akkreditoiduille lehtimiehille eduskunta tarjoaa työskentelytilat, tekniikan ja monia palveluja, mutta nämä ryhmät eivät ole eduskunnan työntekijöitä.

Johdon määrittely riippuu asiayhteydestä

Eduskunnan johdon määrittely on sisäisen viestinnän näkökulmasta keskeinen asia. *Lainsäädäntötyötä johtavat puhemiehistö ja puhemiesneuvosto. Eduskuntaryhmien puheenjohtajat* ovat omien ryhmiensä johtajia. Eduskunnan kanslia toimii kanslia-toimikunnan valvonnassa.

Eduskunnan pääsihteeri on eduskunnan sihteeri ja eduskunnan kanslian päällikkö. *Apulaispääsihteeri* on pääsihteerin varamies ja valiokuntasihteeristön päällikkö. Hallinnon, talouden ja henkilöstöhallinnon kannalta keskeisin johtaja on *eduskunnan hallintojohtaja*. *Lainsäädäntöjohtaja* on keskuskanslian päällikkö. *Erillishallintoyksiköillä on omat johtajansa*.

Esimies on henkilöstön näkökulmasta sisäisen viestinnän kulmakivi. Viestintä on osa eduskunnassa työskentelevien esimiesten työtä ja esimiehet toimivat johdon ja alaisten välissä, eräänlaisina tulkkeina. Esimiesten tehtävänä on johtaa, kehittää ja suunnitella yksikkönsä ja alaistensa toimintaa ja huolehtia henkilökunnan tiedonsaannista.

Eduskunnassa toimivien luottamusmiesten eli *henkilöstön edustajien* tehtävänä on tuoda esille henkilöstön näkökulma ja huolehtia siitä, että työntekijöitä kuullaan heitä koskevissa asioissa. Eduskunnan virastojen ja niiden henkilöstön välisen yhteistoiminnan järjestämiseksi on kansliatoimikunta vahvistanut yhteistoimintaohjeet. Eduskunnan työyksiköiden tulee toimia siten, että järjestelyt edistävät henkilöstön ja esimiesten sekä henkilöstön keskinäistä yhteistoimintaa ja

antavat henkilöstöön kuuluville mahdollisuuden vaikuttaa työnsä sisältöön ja työympäristöön sekä saada tietoja työnsä tavoitteista, merkityksestä ja tuloksista.

Eduskunnan henkilöstöllä tarkoitetaan eduskunnan kanslian, eduskuntaryhmien, eduskunnan oikeusasiamiehen kanslian, valtiontilintarkastajain kanslian ja Eduskunnan kirjaston palveluksessa olevaa henkilöstöä. Eduskunnan henkilöstön näkökulmasta viestintää tarvitaan:

- ajantasaisen tiedonsaannin turvaamiseen
- työskentely- ja palveluperiaatteiden luomiseen ja työyhteisön pelisääntöjen sisäistämiseen
- uusien työntekijöiden perehdyttämiseen
- henkilöstön työhön sitouttamiseen
- yhteishengen ylläpitämiseen

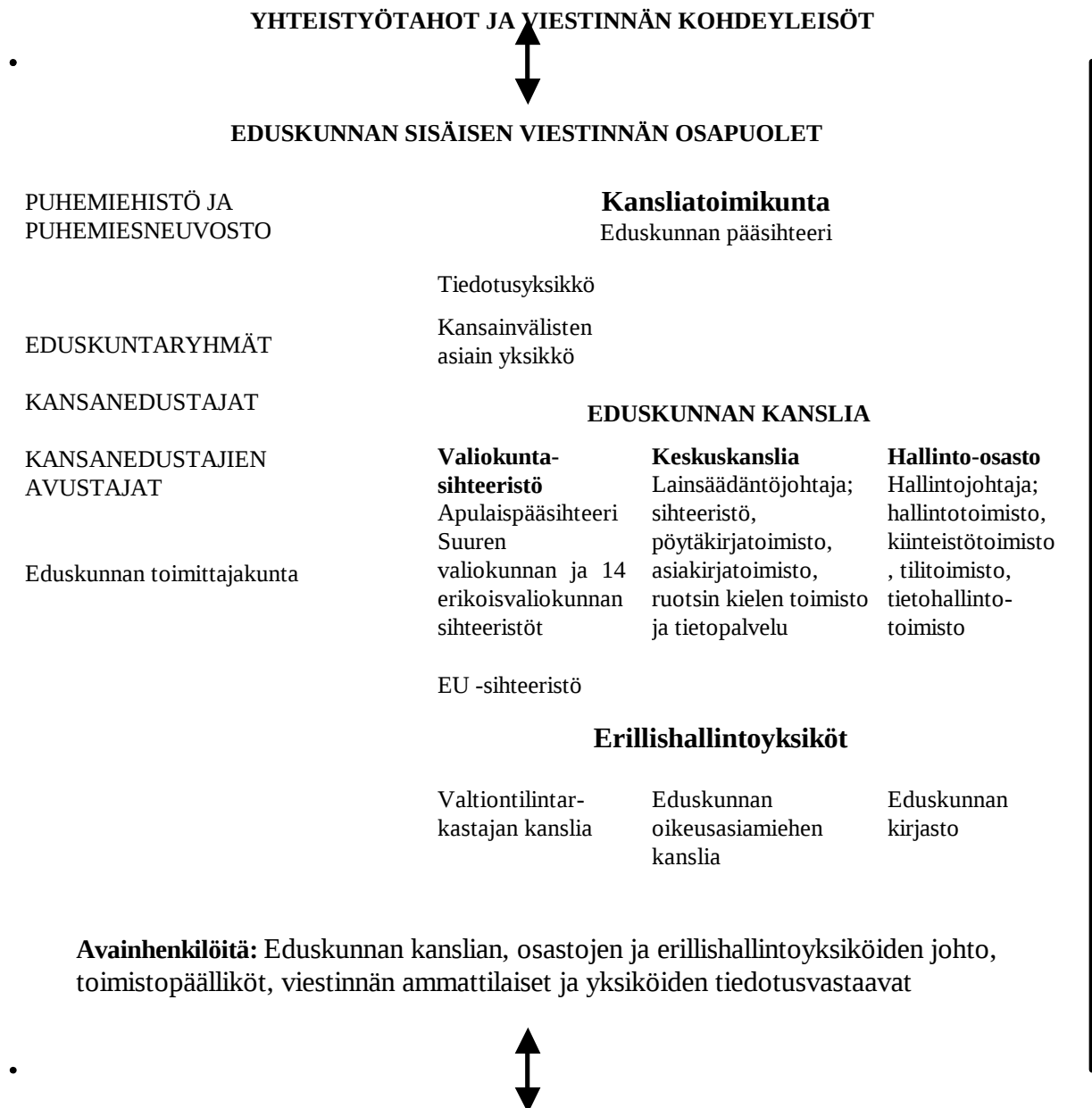
Eduskunnan henkilöstöpolitiikan lähtökohtana on ylläpitää ja kehittää henkilöstön tietoja, taitoja, työmotivaatiota ja viihtyvyyttä työssään. Henkilöstöhallinnon yleistavoitteena on saada aikaan sellaiset henkilöstövoimavarat, että eduskunnan tehtävien mukainen toiminta on mahdollista. Henkilöstöviestintä tähtää eduskunnan tehtävien asianmukaiseen hoitamiseen.

Vastuu sisäisen viestinnän johtamisesta kuuluu eduskunnan johdolle. Viestinnän ammattilaisten, joihin kuuluvat mm. tiedotushenkilöstö ja osa henkilöstöhallinnosta, tehtävänä on strateginen suunnittelu, koordinointi ja viestinnän eri osa-alueiden käytännön toteutus. Viestintävastuu ulottuu jokaiseen eduskunnan työntekijään.

Sisäisen viestinnän toimivuus vaikuttaa kansanedustajien, kansanedustajien avustajien ja eduskuntaryhmissä työskentelevien valmiuteen tiedottaa myös ulkoisesti. Tiedotuksessa korostuu nopea ja kattava täysistunto- ja valiokuntatyöstä tiedottaminen. Täysistuntotyöstä tiedottamisen kohderyhminä ovat talossa työskentelevien toimittajien lisäksi valtioneuvosto ministeriöineen.

Eduskunta koostuu hyvinkin erilaisista työyksiköistä. Kunkin työyksikön viestintä on sopeutunut sen toimintaan ja tehtäviin. Yleisten viestinnän pelisääntöjen tulisi päteä kaikissa työyksiköissä. Viestinnän toimivuuden kannalta eri yksiköiden välinen viestintä on yhtä tärkeää kuin yksikön sisäinen viestintä.

KUVIO 1. Eduskunnan sisäisen viestinnän osapuolet



2 EDUSKUNNAN ASEMA, TEHTÄVÄT JA TOIMINTA

Eduskunta on ylin valtioelin. Suomen perustuslain mukaan valtiovalta Suomessa kuuluu kansalle, jota edustaa valtiopäiville kokoontunut eduskunta. Eduskunta käyttää lainsäädäntövaltaa ja päättää myös valtiontaloudesta. Eduskunta myös valvoo hallitusvallan käyttöä siltä osin, kuin sitä käyttää valtioneuvosto, jonka muodostamisessa eduskunnan osuus on keskeinen ja jonka tulee nauttia eduskunnan luottamusta. Uudessa perustuslaissa korostetaan monin tavoin parlamentaarista hallintotapaa ja eduskunnan valvontavaltaa suhteessa hallitusvaltaan ja viranomaisiin. Eduskunnalla on keskeinen rooli myös kansainvälisten suhteiden hoidossa ja se osallistuu mm. Euroopan unionin asioiden kansalliseen valmisteluun.

Eduskunnan kanslian tehtävänä on luoda eduskunnalle edellytykset hoitaa sille valtioelimenä kuuluvat tehtävät; tämä eduskunnan kanslian ohjesäännön määritelmä säilyy samansisältöisenä eduskunnan uudessa työjärjestyksessä. Viestintä-näkökulmasta tarkastellen ja laajasti ymmärrettynä eduskunnan yhteydessä toimivien virastojen ja mm. eduskuntaryhmien kanslioiden toiminta tähtää samaan tavoitteeseen kuin eduskunnan kansliankin eli **eduskuntatyön tukemiseen**.

Eduskunnan toiminta on **julkista ja avointa**. Hyväksytyn tiedotusstrategian mukaan eduskunnan viestinnällä on kaksi ulottuvuutta: **tiedottaminen eduskunnan työstä ja kansalaisten rohkaiseminen käyttämään poliittisia oikeuksiaan**. Jokaisella kansalaisella on mahdollisuus saada tietoa lainsäädäntötyön tuloksista ja eduskunnan toiminnasta.

3 SISÄINEN VIESTINTÄ, ARVOT JA VIESTINNÄN PELISÄÄNNÖT

Työyhteisön sisäinen viestintä käsittää kaiken tiedonkulun ja vuorovaikutuksen, mitä tapahtuu yhteisön eri henkilöiden, henkilöryhmien ja yksiköiden välillä. Sisäisen viestinnän keskeinen tehtävä on informointi organisaation toiminnasta, suunnitelmista ja tulevaisuuden linjoista sekä muutoksista. Sisäisen viestinnän tulee olla avointa ja tukea yhteisön arvomaailmaa. Tehokkaan ulkoisen viestinnän edellytyksenä on toimiva sisäinen viestintä.

Eduskuntaan työyhteisönä liitettäviä arvoja ei virallisesti ole määritelty millään tasolla. Arvot ovat toiminnan perusta: ne ohjaavat toimintaa ja toiminnan laatua. Sisäisen viestinnän suunnitelman lähtökohdaksi otettiin ne arvot, jotka nousivat esille henkilöstöryhmien keskuudessa. Viestinnän pelisäännöt pohjautuvat siten eduskunnan henkilöstön näkemyksiin.

Keskeiset arvot:

- * Avoimuus
- * Luotettavuus
- * Ennakoivuus
- * Joustavuus
- * Palveluhenkisyys
- * Yhdessä toimiminen

Yhteisön arvot ovat samalla viestinnän pelisääntöjä. Viestinnän pelisäännöt ohjaavat toimintaa työyhteisön tehtävän toteuttamiseksi eli ne ovat toiminta- ja käyttäytymisohjeita sekä toimintatapoja, joihin yhteisö on sitoutunut.

3.1 Viestinnän avoimuus

Viestinnän **avoimuus** tarkoittaa tiedon järjestämistä siten, että se on kaikkien saatavilla. Tiedonkulku on esteetöntä ja helppoa. Johto ja esimiehet huolehtivat

tiedon välittämisestä sekä palautteen antamisesta ja keräämisestä. Jokaisella työntekijällä on oikeus saada palautetta työstään voidakseen kehittyä. Jokaisella työntekijällä on myös velvollisuus antaa palautetta työyhteisön jatkuvan kehityksen aineksiksi.

Julkisuuslain mukaan avoimuus tarkoittaa toiminnan läpinäkyvyyttä. Päätökset tehdään mahdollisimman avoimesti ja lähellä kansalaisia, jolloin turvataan kansalaisten tiedonsaanti viranomastoiminnasta. Viranomaisella on velvollisuus tuottaa ja jakaa tietoa. Avoimuuden noudattaminen edellyttää viestinnän pelisääntöjen sisäistämistä.

Faktan sisäisen tiedotuksen sivujen ajantasaisuus ja laajuus ovat mittareita avoimuuden toteutumiselle. Avoimuuden täydellinen toteutuminen on vaikeaa, koska kaikki suunnitelmat eivät saavuta jokaista työyksikön jäsentä samanaikaisesti. Faktan sivuille välitetyn informaation seuraaminen riippuu jokaisen yksilön omasta aktiivisuudesta.

Täydelliseen avoimuuteen ei kaikissa asioissa voida päästä niiden luonteen vuoksi. Avoimuutta voivat rajoittaa esimerkiksi salaisista tai ei-julkisista asiakirjoista annetut säädökset. Salassa on pidettävä myös tiedot, jotka koskevat yksityisen henkilön taloudellista asemaa, terveydentilaa tai muutoin häntä henkilökohtaisesti, jollei tietojen ilmaisemiseen ole saatu asianomaisen henkilön lupaa.

Avoimuuden toteuttamiseksi työyhteisö sitoutuu toimimaan seuraavasti:

- Keskeinen informaatiolähde on eduskunnan Faktan sisäisen tiedotuksen sivut, joilla julkaistaan kaikki keskeinen eduskuntatyöhön liittyvä aineisto, eri elinten pöytäkirjat, suunnitteluun ja kehittämiseen liittyvien elinten asettaminen, kokoonpano, suunnitelmat ja raportit
- Esimiehet välittävät tietoa alaisilleen ja alaiset voivat ilmaista avoimesti mielipiteensä esimiehelle
- Jokaisessa työyksikössä toimii tiedotusta koordinoiva vastuhenkilö
- Työryhmien jäsenet tiedottavat mahdollisuuksien mukaan työryhmän toiminnasta oman työyksikön henkilöstölle

3.2 Viestinnän luotettavuus

Viestinnän **luotettavuus** tarkoittaa virkamiesten vastuullista ja tasapuolista toimintaa sekä tietojen objektiivisuutta. Välitetty tieto on totuudellista ja toiminta on tavoitteellista. Välitetyt tiedot ovat kattavia ja oikea-aikaisia.

Luotettavuuden toteutumiseksi työyhteisö sitoutuu toimimaan seuraavasti:

- Jokaisella työntekijällä on oma vastuualue ja toiminta on puolueetonta
- Työntekijät vastaavat heille esitettyihin kysymyksiin, vaikka ne eivät koskettaisi omaa vastuualuetta. Kysyjä ohjataan tarvittaessa oikean tiedonlähteen ääreen
- Työntekijät välittävät eduskunnasta totuudenmukaista kuvaa
- Esimiesten tehtävänä on välittää viestit ymmärrettävästi ja kertoa alaisilleen muutoksista aiheutuvat seuraukset

3.3 Viestinnän ennakoivuus

Viestintä on **ennakoivaa** eli henkilöstö saa tiedon omaan työskentelyyn vaikuttavista asioista ennen muita ryhmiä. Ennakoivalla viestinnällä pyritään katkaisemaan huhuilta siivet ja lisäämään henkilöstön työtyytyväisyyttä. Eduskunnan johto kiinnittää huomiota esimiesten kattavaan tiedonsaantiin. Esimiesten rooli oman työyhteisön viestinnän organisoinnissa ja yhteishengen ylläpitämisessä on keskeinen.

Ennakoivuuden toteutumiseksi työyhteisö sitoutuu toimimaan seuraavasti:

- Johto välittää henkilöstöä koskettavat tiedot esimiehille ja kertoo tulevaisuuden linjoista yksiköiden kokouksissa
- Jokaisen yksikön johto omaksuu ennakoivan ja avoimen tiedonvälityksen ja kertoo omaa yksikköään koskevista suunnitelmista yhteisissä henkilöstöpalavereissa

- Henkilöstöllä on mahdollisuus ilmaista mielipiteensä ja esimies välittää tiedot eteenpäin

3.4 Toiminnan joustavuus

Toiminnan **joustavuus** tarkoittaa henkilöstön palveluhenkisyttä ja valmiutta tukea työyhteisön tehtävien toteutumista. Työyhteisö sopeutuu toimintaympäristön muutoksiin ja jokainen työntekijä joustaa tarvittaessa tilanteen vaatimalla tavalla. Toiminnan joustavuuteen liittyy kiinteästi vastuu. Työskentelyssä korostuu yhteisvastuu eli yhteisö kantaa vastuun kollektiivisesti kaikesta toiminnasta.

Joustavuuden toteutumiseksi työyhteisö sitoutuu toimimaan seuraavasti:

- Jokainen työntekijä joustaa tarvittaessa, jos eduskuntatyö sitä edellyttää
- Jokainen työntekijä on tietoinen omasta vastuustaan ja ymmärtää yhteisvastuun merkityksen

3.5 Palveluhenkisyys

Palveluhenkisyys on koko työyhteisöä yhdistävä tekijä, joka pohjautuu suoraan sen perustehtävään: eduskunnan kanslian tehtävänä on luoda eduskunnalle edellytykset suorittaa sille valtioelimenä kuuluvat tehtävät. Tehtävä on vaativa ja siihen tarvitaan koko henkilöstön vastuullista työpanosta. Tavoitteena on säilyttää palvelut 'valtioelintasoisin', mikä edellyttää täsmällistä sekä määrällisesti että laadullisesti kattavaa palvelua.

Eduskunnan virkamiesten toiminnassa korostuu palvelualttius; hyvä palvelu mahdollistaa kansanedustajien keskittymisen lainsäädäntötyöhön. Hyvä palvelu lisää työyhteisön tehokkuutta ja viihtyisyyttä. Henkilöstö on valmis tarttumaan jokaiseen työtehtävään tai asiaan noudattaen periaatetta 'heti ja hyvin'. Tavoitteena on nopea asioiden käsittely, vastauksen löytäminen tai asianomaisen johdattaminen oikean tiedonlähteen ääreen. Asia hoidetaan loppuun saakka, vaikka se ei koskettaisi omaa tehtäväkenttää tai kuuluisi oman työyksikön välittömiin tehtäviin. Jotta tämä olisi mahdollista, on koko henkilöstöllä oltava ajantasainen yleiskuva

eduskuntayhteisön toiminnoista. Henkilöstön palvelualttius tarkoittaa myös kykyä vastata kansalaisten, erilaisten yhteisöjen ja viranomaisten kysymyksiin luotettavasti ja täsmällisesti. Eduskunnassa vierailevia kansalaisia, ryhmiä ja yhteisöjä palvellaan yhtä hyvin kuin eduskunnassa työskenteleviäkin.

Palveluhenkisyys ylläpitämiseksi työyhteisö sitoutuu toimimaan seuraavasti:

- Turvaamaan korkea palvelutaso kaikilla eri toimintasektoreilla
- Tarttumaan jokaiseen työtehtävään tai asiaan pyrkien ratkaisemaan se 'heti ja hyvin'
- Ohjaamaan tiedonhakija oikean tahon tai tiedonlähteen ääreen

3.6 Yhdessä toimiminen

Yhdessä toimiminen edellyttää vuorovaikutteista viestintää, keskustelevaa otetta asioiden käsittelyssä. Myönteisen keskusteluilmapiirin ja yhteistyön edellytyksenä on yhteisten päämäärien tunnistaminen ja eri intressiryhmien etujen yhteensovittaminen.

Työskentelyssä tähdätään keskustelemaan yhteisöön ja yksiköiden välisen vuorovaikutuksen lisäämiseen ja tiedonkulun tehostamiseen. Työviihtyvyys syntyy vuorovaikutuksesta ja henkilöstön mielipiteiden huomioonottamisesta. Yhteisöllisyyteen sisältyy myös työtoverista välittäminen.

Yhteistyön lisäämiseksi sitoudutaan toimimaan seuraavasti:

- Työyksiköissä järjestetään henkilöstöpalavereita, joissa on mahdollista esittää myös poikkeavia näkökulmia. Eduskunnan johto osallistuu tarvittaessa työyksiköiden kokouksiin ja kertoo niissä ajatuksistaan
- Kehittämishankkeissa otetaan huomioon eri henkilöstöryhmien näkökulmat
- Edistetään työnkiertoa niin yksiköiden sisällä kuin yksiköiden välillä
- Tuetaan työntekijöiden yksilöllisiä vahvuuksia ja asiantuntemuksen jakamista

4 EDUSKUNNAN SISÄISEN VIESTINNÄN PÄÄMÄÄRÄT JA TAVOITTEET

4.1 Sisäisen viestinnän päämäärät

SISÄINEN VIESTINTÄ TUKEE KANSANEDUSTUSLAITOKSEN TYÖTÄ

Sisäisen viestinnän avulla henkilöstölle välittyy selkeä kuva eduskunnan toiminnasta ja yhteisön pelisäännöistä. Jokaisen eduskuntayhteisössä työskentelevän tulee tuntea oman työnsä yhteys koko yhteisön tehtävään ja toimintaan.

Eduskunnan henkilöstöviestintä luo puitteet julkisuuden ja avoimuuden toteutumiselle. Kansanedustuslaitoksen työn tukeminen edellyttää tehokasta tiedonvälitystä, vastaanottajalähtöisen viestinnän toteuttamista ja saumatonta yhteistyötä eduskunnan eri yksiköiden ja työntekijöiden välillä. Motivoitunut ja työssään viihtyvä henkilöstö vaikuttaa työyhteisön tehtävän toteuttamiseen.

ULKOISEN VIESTINNÄN TOTEUTUMISEN TUKEMINEN

Sisäisen viestinnän keskeisenä tehtävänä on tukea ulkoista viestintää. Eduskunnassa eri intressiryhmien tarpeet eroavat toisistaan ja toimintaympäristö vaikuttaa viestintään. Yhteisten pelisääntöjen (avoimuus, luotettavuus, ennakoivuus, joustavuus, palveluhenkisyys ja yhdessä toimiminen) noudattamisella luodaan järjestystä näennäisesti ristiriitaiseen tilanteeseen niin, että viestit ja teot ovat tasapainossa ja henkilöstö puhuu samaa kieltä. Tämä luo tukevan pohjan ulkoisen viestinnän toteutukselle.

4.2 Sisäisen viestinnän tavoitteet

Sisäisen viestinnän tavoitteena on, että

- Työyhteisön jäsenet sisäistävät eduskunnan tehtävän ja työskentelytavan
- Työyhteisön tiedonvälitys on ajantasaista ja riittävää
- Lisätään vuoropuhelua ja yhteistyötä eri henkilöstöryhmien välillä. Luodaan keskusteluyhteys ja edellytykset yhteisöllisyyden toteutumiselle
- Kiinnitetään huomiota eri henkilöstöryhmien tiedontarpeisiin kehittämällä vastaanottajalähtöistä viestintää

Seuraavaksi kuvataan tarkemmin sisäiselle viestinnälle asetettuja tavoitteita. Jokaisen tavoitteen kohdalla ilmaistaan toimenpiteet, joiden toteuttaminen on edellytyksenä tavoitteiden saavuttamiselle.

4.2.1 Eduskunnan tehtävän ja työskentelytavan sisäistäminen

Sisäisen viestinnän välityksellä henkilöstölle ja muille eduskuntayhteisössä toimiville muodostuu kuva eduskunnan toiminnasta ja yhteisön pelisäännöistä. Tavoitteena on sitouttaa työyhteisön jäsenet omakohtaisesti toimintaperiaatteisiin.

Työyhteisöön perehdyttäminen on sitouttamisen keskeinen menetelmä. Vaalikauden alussa uudet kansanedustajat ja avustajat perehdytetään eduskuntayhteisön toimintaperiaatteisiin. Uudet työntekijät ja muut työyhteisön jäsenet omaksuvat pelisäännöt ja sitoutuvat työyhteisön kehittämiseen tarpeen mukaan järjestettävässä perehdyttämiskoulutuksessa.

Yleinen perehdyttäminen on lähinnä henkilöstöhallinnon vastuulla, osana henkilöstökoulutusta. Työtehtäviin perehdyttämisestä vastaavat esimiehet. Pyrkimyksenä on, että jokainen eduskunnan palveluksessa työskentelevä saavuttaa toimintavalmiuden tehtäviinsä mahdollisimman lyhyessä ajassa.

Kansanedustajien ja avustajien perehdyttämisestä vastaa hallinto-osasto yhteistyössä eduskunnan muiden yksiköiden ja viestinnän vastuuhenkilöiden kanssa. Myös eduskuntaryhmät järjestävät jäsenilleen perehdyttämiskoulutusta.

Työyhteisöön perehdyttämisessä keskeisiä asiakokonaisuuksia ovat tiedot eduskunnan toiminnasta ja työskentelytavoista, voimassaolevat sopimukset, määräykset ja noudatettavat työsäännöt sekä tiedot henkilön oikeuksista ja velvollisuuksista työyhteisössä. Yleiseen perehdyttämiseen kuuluvat myös työturvallisuusasiat, koulutus, terveydenhuolto, harrastus- ja virkistystoiminta ja muut henkilöstön etuisuudet.

Henkilöstön kouluttamisen tavoitteena on valmentaa henkilöstöä tiedoiltaan ja taidoiltaan nykyisten ja muuttuvien tehtävien suorittamiseen. Eduskunnan koulutustoiminta on laaja-alaista ja määrällisesti mittavaa. Tärkeimmät koulutusalueet ovat tietotekniikkakoulutus, kielikoulutus ja perehdyttämiskoulutus. Työtehtävien mukaan eriytyvään koulutukseen on hyvät mahdollisuudet hyödyntäen ulkopuolisia koulutuksen tarjoajia. Koulutusmuotojen ja koulutuksen painopisteiden arvioinnissa ja suunnittelussa on tarpeen päästä nykyistä korkeammalle tavoitetasolle, eduskunnan koulutusstrategian määrittelyyn.

Viestintätaitojen kehittäminen on haaste koko eduskuntayhteisölle. Viestintätaitojen kehittämiseksi tarvitaan johdon, esimiesten ja henkilöstön koulutusta ja opastusta viestintävälineiden hallinnassa ja käyttöönottossa. Viestinnän vastuuhenkilöiden tehtävänä on myös tarjota tasapuolista tukea kansanedustajien, avustajien ja eduskuntaryhmien viestintätaitojen kehittämiseen.

Toimenpiteet:

- Eduskunnan tehtävän ja työskentelytavan sisäistämiseksi viestinnän pelisäännöt ja tiedotusohjeet lisätään Faktan sivuille.
- Perehdyttämiskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan ja Faktan sisäisen tiedotuksen sivuille lisätään perehdyttämisaineistoa
- Määritellään eduskunnan koulutusstrategia, johon tukeutuen työyksiköt suunnittelevat oman koulutuksensa
- Kansanedustajien ja kansanedustajien avustajien sekä eduskunnan henkilöstön viestintätaitojen kehittämiseksi järjestetään koulutusta ja opastusta viestintävälineiden käyttöön
- Viestinnän ammattilaiset tukevat työyksiköiden viestinnän kehittämistä

Liitteessä yksi kuvataan tarkemmin eduskunnan tehtävän ja työskentelytavan sisäistämisen avainalueet, toimenpiteet ja vastuut.

4.2.2 Työyhteisön tiedonvälitys ajantasaista ja riittävää

Kansanedustajien, kansanedustajien avustajien ja henkilöstön tietojen ajantasaisuudesta huolehtiminen on eduskuntatyön sujuvuuden välttämätön edellytys. Viestinnän tulee olla tarkoituksenmukaisesti organisoitu ja viestintävastuut määritelty siten, että jokainen tiedostaa vastuunsa. Tiedon kulun viiveen tulee olla mahdollisimman pieni ja tiedon tulee saavuttaa kaikki työyhteisössä työskentelevät.

Päivittäiseen työhön vaikuttavassa sisäisessä tiedotuksessa korostuu nopea ja kattava **täysistunto- ja valiokuntatyöstä tiedottaminen**. Tiedottamisen kohderyhminä ovat kansanedustajien ja henkilökunnan lisäksi media sekä valtioneuvosto ministeriöineen. Rajaa sisäisen ja ulkoisen tiedotuksen välille on lainsäädäntötyöhön liittyvässä tiedotuksessa vaikea vetää.

Eduskunnan uudessa työjärjestyksessä puhemiesneuvoston asema ja merkitys lainsäädäntötyötä ohjaavana elimenä vahvistuu. Täysistuntoja koskeva suunnittelu ja käsittelyyn tulevien asioiden aikatauluttaminen vaikuttaa edustajien, avustajien, ryhmäkanslioiden sekä kanslian virkamiesten työn suunnitteluun ja aikatauluihin. Tästä syystä täysistuntosuunnitelmista ja muusta lainsäädäntötyön suunnittelusta on tiedotettava laajasti mahdollisimman aikaisessa vaiheessa.

Täysistuntotyöstä tiedottamisen sisältö on tiedottamista puhemiesneuvoston (tai puhemiehen) päätöksistä. Näitä ovat useampia viikkoja koskevat *täysistunto-suunnitelmat*, seuraavaa viikkoa koskevat *tarkennetut täysistuntosuunnitelmat* ja *päätökset yksittäisten asioiden* (välikysymykset, tiedonannot, selonteot, ajankohtaiskeskustelut jne.) käsittelyssä noudatettavasta menettelystä (puheen- vuorojen järjestys ja kesto, asian käsittelyn keskeytys ja jatkaminen, mahdolliset äänestykset jne.) sekä niihin rinnastettavista päätöksistä, joihin liittyy erityisen nopean tiedottamisen tarve.

Täysistuntotiedottamisesta vastaa keskuskanslian sihteeristö. Tiedotusyksikkö vastaa niiden puhemiesneuvoston päätösten tiedottamisesta, jotka ovat muita kuin yllä mainittuja asioita ja joista on syytä tiedottaa tai jotka ovat yleisesti kiinnostavia. Tällaisia päätöksiä ovat esimerkiksi *työryhmien asettaminen, puhemiesneuvoston ehdotukset eduskunnan työtapojen uudistamiseksi ja puhemiesneuvostolta pyydytetyt lausunnot ja kannanotot.*

Valiokuntien työsuunnitelma koskee suppeampaa joukkoa (lähinnä kunkin valiokunnan jäsenet, varajäsenet ja heidän avustajansa sekä) kuin täysistuntotyöhön liittyvät suunnitelmat. Valiokuntien viikkosuunnitelma kootaan tiedotusyksikössä. Valiokuntatyöhön liittyvän tiedotuksen suurimmat kehittämistarpeet ovat sisällöllisiä, lakiesitysten sisältöä ja käsittelyaikataulua koskevia, ja liittyvät ensisijaisesti ulkoiseen viestintään. Viestintäratkaisuja voidaan ja on tarpeen räätälöidä valiokuntakohtaisesti. Valiokuntatiedotuksen kehittäminen edellyttää tiivistä yhteistyötä valiokunnan, valiokunnan virkamiesten ja tiedotusyksikön välillä.

Muu eduskunnan sisäinen tiedonvälitys koostuu laajasta kirjosta työyhteisölle ja yksilöille tärkeistä viesteistä koskien eduskuntatalon tapahtumia, suunnitelmia, päätöksiä ja määräyksiä ja uutisia. Esimerkkeinä sisällöistä ovat työjärjestelyihin, henkilöstöhallintoon, työolosuhteisiin ja harrastustoimintaan liittyvät tiedot.

Ajantasainen ja kattava tiedonvälitys myös työyksiköjen kesken on tarpeen toiminnan koordinoimiseksi ja varmistaa toimintojen häiriöttömyyden, tarkoituksenmukaisen työnjaon ja yhteistyön yksiköjen kesken. Kaikkien työtehtävien perimmäinen tarkoitus on eduskuntatyön tukeminen ja edellytysten luominen eduskunnalle hoitaa sille valtioelimenä kuuluvat tehtävät.

Sisäisen tiedotuksen tehostamisella lisätään henkilöstön tietoa hallinnollisista päätöksistä ja toimintaohjeista sekä tulevaisuuden toimintalinjoista ja tavoitteista. Esimiesten yhteistyöhön ja tiedonsaantiin kiinnitetään huomiota, jotta esimiehet osaavat välittää oikeaa tietoa alaisilleen.

Sisäisen viestinnän tärkeimmät kanavat ovat johdon ja esimiesten yhteisissä tilaisuuksissa välittämät viestit ja Faktan sisäisen tiedotuksen sivut, joiden välityksellä henkilöstö saa itseään ja yksikköään koskevat tiedot. Paperitiedotteiden ja painetun sanan merkitys säilyy jatkossakin, mutta sen suhteellinen osuus pienenee.

Tämän suunnitelman luvussa 6, Sisäisen viestinnän keinot, esitetään Avack-info -nimisen eduskunnan tietoverkkoon sijoitettavan sähköisen tiedotuskanavan hankkimista. Avack-info soveltuu työryhmän käsityksen mukaan hyvin kaikkeen eduskunnan sisäiseen tiedonvälitykseen.

Toimenpiteet:

- Johdon ja esimiesten viestintävalmiuksia pyritään parantamaan
- Viestintä- ja tiedotuskäytännöt käydään läpi yhteistyössä viestintäyksikön kanssa ja niitä pyritään parantamaan kaikissa eduskunnan työyksiköissä
- Työyksiköiden tiedotusvastaavat muodostavat tiedottajaverkoston ja tiedotusohjeita tarkennetaan työyksiköittäin
- Faktan sisäisen tiedotuksen sivuja kehitetään ja Faktan käyttäjäystävällisyyttä parannetaan ajankohtaistiedon ja henkilöstöryhmittäisen tiedontarjonnan avulla. Avack-infojärjestelmä lisää Faktan käyttömahdollisuuksia sisäisessä tiedotuksessa
- Tietohallintotoimisto huolehtii eri henkilöstöryhmien tietoteknisten käyttötaitojen ylläpidosta ja kehittämisestä.
- Tietohallintotoimistossa nimetään tiedotuksen vastuuhenkilö, joka toimii atk-palveluiden yhteyshenkilönä
- Eduskunnan kirjasto huolehtii eri henkilöstöryhmien tiedonhallinnan koulutuksesta ja osallistuu Faktan tiedonhakuominaisuuksien kehittämiseen. Eduskunnan kirjaston asiantuntemusta hyödynnetään tiedon kohdentamisessa, jalostamisessa ja jäsentämisessä

Liitteessä yksi kuvataan tarkemmin työyhteisön tiedonvälityksen avainalueet, toimenpiteet ja vastuut.

4.2.3 Kuunteleminen ja työyhteisön vuoropuhelu

Viestinnän avulla ylläpidetään vuoropuhelua työyksiköiden sisällä ja yksiköiden välillä ja kannustetaan henkilöstön jäseniä työnsä kehittämiseen. Työyksiköiden välisiä keskusteluyhteyksiä pyritään kehittämään samoin kuin johdon, esimiesten ja työntekijöiden vuoropuhelua.

Johdon viestit ja esimiesviestintä ovat keskeisiä keinoja viestiä tulevaisuutta koskevista linjauksista. Johtamisella ja henkilöstön osallistumismahdollisuuksilla luodaan edellytykset eduskunnan henkilöstön tavoitteelliselle toiminnalle sekä työmotivaation ylläpitämiselle.

Johto kertoo ajatuksistaan ja viestii asioista alemmille organisaatiotasoille. Henkilöstön palautteet käsitellään ja niihin vastataan. Palautteen antaminen on kiinteä osa päivittäistä johtamista ja esimiestoimintaa. Kasvokkain viestiminen on keskeinen palautteenantokanava. Esimiehet keskustelevat palaverissaan ja henkilöstön kesken pidettävissä palaverissa henkilöstön motivoinnista ja kannustavat henkilöstöä osaamisensa kehittämiseen.

Esimiehen tehtävänä on antaa alaisilleen riittävästi tietoja työn taustasta ja työn kehittämisestä sekä informoida yksikkökohtaisista ja koko työyhteisöä koskevista tapahtumista. Esimies osallistuu alaistensa työn suunnitteluun ja ongelmien ratkaisuun, antaa työstä palautetta ja ottaa vastaan palautetta sekä välittää viestit eteenpäin. Tavoitteena on työn ohjaamisen lisäksi työntekijän motivointi ja hyvän työilmapiirin luominen.

Omaa työtä ja työntekijän kehittymis- ja etenemismahdollisuuksia käsitellään säännöllisesti käytävien kehityskeskustelujen yhteydessä. Kehityskeskusteluissa käsitellään kaikki työhön ja työn kehittämisenäkymiin liittyvät kysymykset sekä yksilölliset kehittämisalueet, kuten työnkierto, urasuunnittelu ja koulutus.

Työntekijät osallistuvat aktiivisesti oman työnsä ja koko työyhteisön kehittämiseen. Työyksiköt välittävät tietoja toisilleen. Työryhmätyöskentely ja työnkierto ovat keinoja osaamisen jakamiseen ja toisten työyksiköiden toimintaan tutustumiseen.

Henkilöstöä edustavilla elimillä on oikeus käyttää toiminnassaan sisäisen viestinnän kanavia sekä eduskunnan tiloja ja välineitä. Henkilöstön edustajat osallistuvat työyhteisön kehittämiseen.

Työntekijöiden sosiaalisen kanssakäymisen tukeminen on tärkeää. Sosiaaliset verkostot voidaan tarpeen tullen aktivoida erilaisten tapahtumien viestimiseen ja ottaa mukaan suunnittelutyöhön. Eduskunnassa toimivat kerhot ja yhdistykset edistävät työntekijöiden sosiaalista kanssakäymistä. Yhteiset vapaamuotoiset tilaisuudet ja työyhteisön virkistyspäivät ovat osa vuorovaikutusta.

Toimenpiteet:

- Luodaan perusta työyhteisön viestinnälle välittämällä samat ydinviestit kaikille työyhteisön jäsenille.
- Johto kiertää työyksiköiden sisällä ja keskustelee työyhteisön tulevaisuuden linjauksista
- Esimiehet lisäävät suullista viestintää ja käyvät säännöllisiä kehityskeskusteluja, joiden tavoitteena on ohjata työtä, motivoida työntekijöitä ja luoda hyvä työilmapiiri
- Lisätään yhteistyötä ja yhdessä oppimista ryhmätyöskentelyn avulla. Huolehditaan siitä, että henkilöstön edustajat ovat mukana suunnittelutyössä
- Henkilöstölle tarjotaan mahdollisuuksia muiden yksiköiden työtehtäviin tutustumiseen
- Tuetaan yhdistysten ja kerhojen vastuulla olevaa vapaamuotoista harrastustoimintaa

Liitteessä yksi kuvataan tarkemmin työyhteisön vuoropuhelun avainalueet, toimenpiteet ja vastuut.

4.2.4 Vastaanottajalähtöinen viestintä

Työskentelyn tueksi ja viestin perillemenon turvaamiseksi tarjotaan kohdennettua viestintää. Vastaanottajalähtöinen viestintä tarkoittaa kunkin vastaanottajaryhmän tiedontarpeiden huomioimista ja kohdennetun tiedon välittämistä. Samalla pyritään ehkäisemään informaation ylitarjontaa.

Jokaisen ryhmän kohdalla määritellään keskeiset tietosisällöt, toimintaperiaatteet, viestintäkanavat ja vastuut. Viestintäkanavat valitaan henkilöstöryhmien tarpeiden ja toiveiden mukaan ja viestinnässä kiinnitetään huomiota yksilöllisyyteen. Erityisen tarpeellista on informoida niiden työyksiköiden henkilöstöä, jotka ovat muutosten kohteena.

Eduskunnan sisäisen viestinnän keskeisiä ryhmiä ovat kansanedustajat, kansanedustajien avustajat, eduskuntaryhmien henkilöstö sekä työyksiköiden johto, esimiehet ja muu henkilöstö. Sisäisen tiedotuksen kohteena on myös muita eduskuntatalossa työskenteleviä tahoja, kuten toimittajat, ravintolan henkilöstö ja joukko säännöllisesti talossa käyviä asiantuntijoita ja palveluista huolehtivia henkilöitä.

Jokainen ryhmä toimii sekä tiedon tuottajana ja välittäjänä että vastaanottajana. Kaikille työyhteisön jäsenille tulee tarjota tietoa heidän tilanteisiinsa ja tarpeisiinsa.

Toimenpiteet:

- Lisätään kohdennettua viestintää, mikä edellyttää kunkin henkilöstöryhmän tiedontarpeiden kartoittamista.
- Otetaan käyttöön järjestelmiä, jotka edesauttavat viestinnän kohdentamista (esimerkiksi Avack-info)
- Jokainen työyksikkö vastaa oman henkilöstöviestintänsä suunnittelusta, kohdentamisesta ja toteutuksesta

Liitteessä yksi kuvataan tarkemmin vastaanottajalähtöisen viestinnän avainalueet, toiminnepiteet ja vastuut.

4.3 Tavoitteiden toteutumisen seuraaminen

Työyhteisön jatkuva kehittäminen edellyttää tiedon vastaanottajien mielipiteiden ja reaktioiden seuraamista ja palautteen keräämistä. Viestinnän vastuuhenkilöiden tehtävänä on arvioida, mitä viestinnän alueita kulloinkin seurataan ja miten seuranta toteutetaan.

Eduskunnan viestinnän kehittämisen kannalta on olennaista seurata, vastaako *sisäinen yhteisökuva ulkoista*. Viestinnän johtamisesta vastaava henkilö seuraa profiloitumista eli tavoitekuvan toteutumista ja peilaa ulkoista kuvaa työyhteisön sisäiseen kuvaan.

Tiedonkulun ajantasaisuutta sekä halutun ja saadun tiedon määrää seurataan säännöllisesti. Tiedonkulun kehittäminen on jatkuva prosessi. Uuden tekniikan tarjoamia mahdollisuuksia seurataan aktiivisesti.

Viestinnän seuraamisessa kiinnitetään huomiota viestintäilmapiiiriin. Viestintä on vuorovaikutteisempaa, kun tyytyväisyys esimiesviestintää kohtaan kasvaa ja henkilöstö saa ja antaa palautetta. Kehittämisideat lisääntyvät ja organisaatorajat eivät estä osaamisen vaihtamista. Myös työyksiköiden yhteiset projektit lisääntyvät ja päällekkäistyöskentely vähenee, kun tietoisuus suunnitelmista ja hankkeista lisääntyy.

Liitteessä kaksi on tavoitteiden toteutumisen seurantalista.

5 SISÄISEN VIESTINNÄN ORGANISOINTI

5.1 Viestintävastuiden jakautuminen

Vastuu sisäisen viestinnän johtamisesta kuuluu eduskunnan johdolle. Viestinnän ammattilaisten, joihin kuuluvat mm. tiedotushenkilöstö ja osa henkilöstöhallinnosta, tehtävänä on suunnittelu, koordinointi ja viestinnän eri osa-alueiden käytännön toteutus. Käytännössä jokainen eduskunnan työntekijä toteuttaa omalla vastuualueellaan viestintää, yhteistyössä viestintähenkilöstön kanssa.

Eduskunnan toiminnan kannalta on tärkeää nähdä viestintä työyhteisön voimavarana, jota on johdettava kuten muitakin voimavaroja. Sekä tiedotusstrategiatyöryhmä että Eduskunnan kirjasto ja kanslia -työryhmä tekivät viestinnän nykyistä systemaattisempaan johtamiseen tähtääviä ehdotuksia. Eduskunnan tiedotusstrategiatyöryhmä esitti muistiossaan, että eduskuntaan perustettaisiin nykyisen tiedotusyksikön pohjalta tiedotustoiminnan toteuttamisesta, kehittämisestä ja koordinoinnista vastaava pääsihteerin alainen viestintäjohtajan johtama viestintäyksikkö. Eduskunnan kirjasto ja kanslia -työryhmä ehdotti, että eduskunnan kansliaan muodostetaan nykyisen tiedotusyksikön tilalle osastojaon ulkopuolinen tieto- ja viestintäyksikkö, jonka tehtävänä on huolehtia eduskunnan tiedotustoiminnasta sekä siihen liittyvästä koordinoinnista ja asiantuntijatuesta, eduskunnan sisäisestä tietopalvelusta ja eduskunnan kirjastopalveluista. Tieto- ja viestintäyksikön päällikkönä toimisi alayksiköjen ulkopuolinen tieto- ja viestintäjohtaja.

Sisäinen viestintä tukee ulkoista viestintää ja tiedotusta. Tästä syystä sisäisen viestinnän suunnittelu- ja koordinointivastuu tulisi olla viestintäyksikköön sijoitettulla nimetyllä henkilöllä, jolloin edellytykset sisäisen ja ulkoisen viestinnän koordinoimiseksi olisivat nykyistä paremmat.

Viestinnän koordinointi ei saa kuitenkaan johtaa käytännön viestintätehtävien keskittymiseen. Eduskunta työyhteisönä muodostuu useista, keskenään myös

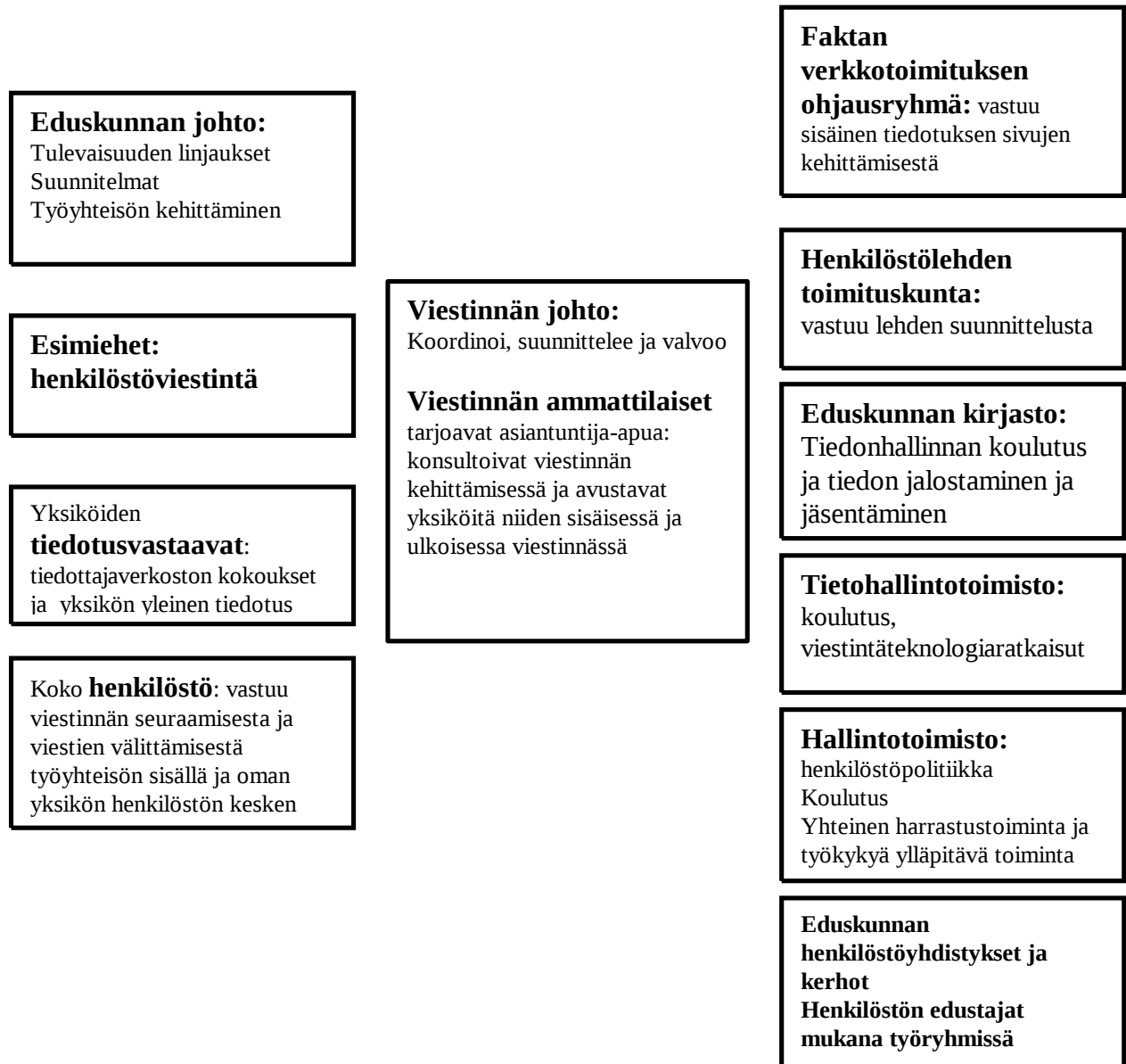
viestinnällisesti kilpailevista toimijoista ja ryhmistä. Jatkuva työyhteisön viestinnän seuraaminen ja kehittäminen on kuitenkin järkevää keskittää viestinnän ammattilaisille, jotka voivat tukea eri työyksiköiden ja henkilöstöryhmien viestintätoimenpiteitä.

Viestinnän johtohenkilö vastaa viestinnän voimavarojen tehokkaasta käytöstä sekä ulkoisen ja sisäisen viestinnän koordinoinnista. Tiedotuspäällikkö vastaa eduskunnan ulkoisesta tiedottamisesta. Viestinnän johtamisesta vastaavilla henkilöillä ja viestinnän ammattilaisilla on asiantuntijavastuu. Viestinnän avainhenkilöt kehittävät viestintäjärjestelmää sekä konsultoivat ja avustavat yksiköitä niiden sisäisen ja ulkoisen viestinnän toteutuksessa. Avainhenkilöiden tehtävänä on myös tarjota tasapuolista tukea eduskunnan eri intressiryhmien viestintätaitojen ylläpitämisessä. Viestinnän asiantuntemukseen tukeutuen toimintaan luodaan pitkäjänteisyyttä.

Esimiehet vastaavat työyksiköittäin henkilöstöviestinnän kehittämisestä. Esimiehet suunnittelevat ja kehittävät henkilöstöviestintää yhteistyössä. Viestintäyksikössä toimivat tiedottajat ovat vastuussa käytännön toimenpiteiden toteuttamisesta, kuten henkilöstölehden julkaisemisesta. Jokaisessa työyksikössä työskentelee nimetty tiedotushenkilö tai henkilö, jonka vastuualueeseen kuuluu tiedotustoiminta.

Eduskunnan kirjaston osaamista ja kokemusta hyödynnetään sisäisen viestinnän kehittämisessä. Kirjaston vastuuta lisätään tiedonhallinnan koulutuksessa ja Faktan tiedonhakuominaisuuksien kehittämisessä. Kirjaston asiantuntemusta hyödynnetään muun muassa tiedon jalostamisessa, jäsentämisessä ja kohdentamisessa eri henkilöstöryhmille.

KUVIO 2. Sisäisen viestinnän vastuut



Sisäisen viestinnän vastuut:

- Viestinnän johto suunnittelee, koordinoi ja valvoo viestintää
- Viestinnän ammattilaiset tarjoavat asiantuntija-apua eri yksiköiden ja henkilöstöryhmien viestinnän kehittämiseen.
- Eduskunnan ruotsinkielisestä tiedotustoiminnasta vastaa tiedotusyksikön ruotsinkielinen tiedottaja

- Koko henkilöstö on vastuussa viestinnän seuraamisesta ja viestien välittämisestä
- Esimiehet yhdessä ovat vastuussa esimies-alaisviestinnän kehittamisestä ja toteuttamisesta
- Jokaisessa työyksikössä toimii tiedotusta koordinoiva vastuuhenkilö. Vastuutiedottajaverkosto järjestää yhteisiä kokouksia ja ylläpitää työyksiköiden välistä viestintäyhteyttä. Faktan sisäisen tiedotuksen sivuilla esitellään vastuutiedottajat ja heidän työtehtävänsä.
- Hallintotoimistolla on vastuu henkilöstöhallinnosta ja koulutuksesta sekä niihin liittyvästä viestinnästä
- Eduskunnan kirjasto vastaa tiedonhallinnan koulutuksesta
- Tietohallintotoimiston vastuulla on koulutus ja uusien viestintäteknologia-ratkaisujen käyttöönoton edistäminen
- Verkkotoimituksen ohjausryhmä huolehtii Faktan sisäisen tiedotuksen sivujen kehittämisestä
- Epävirallisen viestinnän keskeisiä toimijoita ovat eduskunnan kerhot ja henkilöstöjärjestöt

5.2 Sisäisen viestinnän voimavarat

Tässä suunnitelmassa käytetyn määritelmän mukaan työyhteisön sisäinen viestintä käsittää kaiken tiedonkulun ja vuorovaikutuksen, mitä tapahtuu yhteisön eri henkilöiden, henkilöryhmien ja yksiköiden välillä. Jokaisen eduskunnassa työskentelevän työhön sisältyy viestintää, mistä syystä viestinnän voimavaroja arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota koko työyhteisön viestintätaitoihin ja niiden kehittämiseen.

Viestinnän ammattilaisten, joihin ensisijaisesti on luettava tiedotusyksikön henkilökunta ja muut tiedottajat, määrä on vähäinen suhteessa eduskunnan tehtävien laajuuteen ja toiminnan laatuun. Tiedotusyksikössä on tiedotuspäällikkö, apulaistiedotuspäällikkö, kaksi tiedottajaa (joista toinen verkkotoimittaja), kaksi

tiedotusavustajaa ja kolme opasta. Lisäksi yksikössä on ruotsinkielisen tiedottajan virka, joka on toistaiseksi täyttämättä.

Kansainvälisten asiain yksikössä on yhden kansainvälisten asiain sihteerin päätehtävänä tiedotus, minkä lisäksi yksikössä on yksi tiedotusavustaja. Oikeusasiamiehen kansliassa on tiedotussihteerit. Suurimmilla eduskuntaryhmillä on tiedotussihteerit.

Tiedotusstrategiatyöryhmä totesi muistiossaan, että eduskunnan tiedotusstrategian tulisi nojata eduskunnan muihin palveluihin, jotta sitä voitaisiin kehittää voimavaroja säästäen. Eduskuntaryhmät ja kansliatoimikunta torjuivat kesäkuussa 1999 tiedotusstrategiatyöryhmän ehdotuksen viestintäjohtajan viran perustamisesta. Tiedotusstrategiatyöryhmän ehdotukseen sisältyneet verkkotoimittajan ja ruotsinkielisen tiedottajan virat sen sijaan perustettiin eduskunnan vuoden 2000 talousarvion täytäntöönpanon yhteydessä.

Tiedotusstrategiatyöryhmän muistion mukaan sisäinen tiedottaminen, Info-lehden toimittaminen mukaan lukien, kuuluu luontevasti viestintäyksikön uudelleen muotoutuviin tehtäviin. Muistion mukaan Info-lehden toimittamisen siirtäminen tiedotusyksikköön ja sähköisen tapahtumakalenterin avaaminen edellyttää, että sitä varten voidaan osoittaa tarvittava henkilöstöpanos. Edelleen muistion mukaan sisäisen tiedottamisen kehittäminen vaatii voimavaroja, joista tehdään erillinen selvitys.

Eduskunnan kirjasto ja kanslia -työryhmän mielestä eduskunnan kanslian ja Eduskunnan kirjaston toimintoja tulee yhdistää ja työtä rationalisoida siten, että eduskuntaviestintää voidaan laajentaa ja tehostaa ilman merkittäviä henkilöstölisäyksiä. Työryhmän ehdotti, että nykyisen tiedotusyksikön tilalle eduskunnan kansliaan muodostetaan osastojaon ulkopuolinen tieto- ja viestintäyksikkö, jonka alayksiköiksi siirretään Eduskunnan kirjasto, tiedotusyksikkö (uudelta nimeltään eduskuntatiedotus) ja keskuskanslian tietopalvelu (uudelta nimeltään sisäinen tietopalvelu). Yksikön tehtävänä on huolehtia eduskunnan tiedotustoiminnasta sekä siihen liittyvästä koordinoinnista ja

asiantuntijatuesta, eduskunnan sisäisestä tietopalvelusta ja eduskunnan kirjastopalveluista. Edelleen ehdotuksen mukaan tieto- ja viestintäyksikön päällikkönä toimii alayksikköjen ulkopuolinen tieto- ja viestintäjohtaja.

Eduskuntaryhmien Eduskunnan kirjasto ja kanslia -työryhmän muistioista antamissa lausunnoissa kannatetaan pääosin työryhmän ehdotuksia. Lausunnoissa kuitenkin vastustetaan työryhmän ehdotukseen sisältyneen tieto- ja viestintäjohtajan viran perustamista ja esitetään, että joku uuden yksikön alayksiköissä jo olevista johtajista nimitetään tieto- ja viestintäyksikön johtajaksi. Eduskunnan kirjasto ja kanslia -työryhmän esittämälle uudelleenorganisoinnille näyttäisi eduskuntaryhmien lausuntojen pohjalta löytyvän ehdotuksen läpiviemiseen tarvittava tuki uutta johtajan virkaa lukuun ottamatta.

Eduskunnan kirjasto ja kanslia -työryhmän muistiossa on selostettu eduskunnan sisäisen viestinnän selvitykseen tukeutuen eduskunnan sisäisen viestinnän heikkouksia ja vahvuuksia sekä tarkasteltu kirjaston roolia Faktan kehittämisessä, tiedonhallinnan koulutuksessa sekä tiedon jalostamisessa ja jäsentämisessä. Sisäisen viestinnän voimavaroja koskevia varsinaisia ehdotuksia muistioon ei sisälly.

Nykyisten voimavarojen käytön tehostaminen on tärkein sisäisen viestinnän kehittämisen saatavilla oleva voimavara. Tämä voi tapahtua vain kehittämällä viestintätaitoja, kohdentamalla voimavaroja uudelleen ja ottamalla käyttöön uusia viestintävälineitä.

Viestintätaitojen kehittämiseksi tarvitaan koko henkilöstön koulutusta ja opastusta viestintävälineiden hallinnassa. Myös kansanedustajien, avustajien ja eduskuntaryhmien viestintätaitojen kehittämistä on tuettava.

Tieto- ja viestintäyksikön perustaminen toisi organisatoriset edellytykset viestinnän kehittämiselle ja edesauttaisi kirjaston osaamisalueiden kytkemistä koko eduskunnan viestinnän kehittämiseen.

Tässä suunnitelmassa esitettäviä uusia viestintävälineitä ovat henkilöstölehden perustaminen ja Avack-infojärjestelmän käyttöönotto. Lehden toimitus edellyttää toimitusresursseja ja siitä aiheutuu painokuluja. Käytännössä toimittaja voisi olla sama kuin Info-lehdestä viestintäyksikössä vastaava toimittaja, mikä voitaneen hoitaa työnjaollisena kysymyksenä. Avack-infojärjestelmä ei vaadi uusia henkilöstövoimavaroja, mutta sen hankintakustannus on 150 000 - 160 000 markkaa. Lisäksi tarvitaan järjestelmän käyttökoulutusta.

Voimavarojen kohdentamista vaativat kohteet:

- Räätelöity viestintäkoulutus johdolle, esimiehille, viestinnän johdolle, tiedottajille, yksiköiden tiedotuksen vastuuhenkilöille ja päivittäjille
- Yleiskoulutus koko henkilöstölle viestinnän merkityksestä ja viestinnän pelisäännöistä
- Sisäistä viestintää koordinoivan ja toteuttavan henkilön sijoituspaikan tulisi olla viestintäyksikkö
- Nimetään henkilöstölehden toimituskunta ja toimittaja
- Nimetään sisäisen tiedotuksen sivujen ylläpidosta ja kehittämisestä vastaavat henkilöt
- Hankitaan Avack-infojärjestelmä
- Tietotekniset laitteet ja ohjelmistot pidetään ajanmukaisina

6 SISÄISEN VIESTINNÄN KEINOT

Sisäinen viestintä käsittää kaiken tiedonkulun ja vuorovaikutuksen, mitä tapahtuu yhteisön eri henkilöiden, henkilöryhmien ja yksiköiden välillä. Sisäisen viestinnän keinoja tai tapoja ja välineitä on monia. Henkilöiden tai henkilöryhmien välisessä vuorovaikutuksessa keskeisellä sijalla on kasvokkaisviestintä. Sähköisen tiedonvälityksen nopea kehitys on osin korvannut kirjallisen viestinnän tai on sen kanssa rinnakkainen tiedonvälitystapa. Eri viestintäkeinot tai -välineet soveltuvat eri tarkoituksiin ja niillä kaikilla on oma korvaamaton merkityksensä viestintätilanteesta riippuen.

6.1 Kasvokkaisviestintä

Kasvokkaisviestintää ovat esimerkiksi kahdenkeskiset keskustelut työtovereiden tai esimiehen ja työntekijän kesken, kokoukset ja neuvottelut, ryhmätyöskentely ja muut vuorovaikutustilanteet. Kasvokkaisviestintä on tärkein työnohjauksen ja työn suunnittelun, palautteen antamisen ja vastaanottamisen sekä hyvän työilmapiirin luomisen vuorovaikutteinen menetelmä. Henkilöstön motivointi, kannustus ja kiittäminen onnistuu vain kasvokkaisviestinnän avulla. Edellä suunnitelman eri kohdissa (esim. 4.2.3, Kuunteleminen ja työyhteisön vuoropuhelu) on jo käsitelty monia kasvokkaisviestinnän osa-alueita, kuten kokouskäytäntöjä, esimiehen ja työntekijän välistä kanssakäymistä sekä vuorovaikutusta eduskunnan johdon, esimiesten ja henkilökunnan välillä.

6.2 Sähköinen viestintä

Sähköisen viestinnän välityksellä tietoa voidaan välittää tehokkaasti ja nopeasti eduskunnan eri henkilöstöryhmille. Sisäisen viestinnän vastuuhenkilö koordinoi sähköisten viestintävälineiden tietosisältöjä ja seuraa viestintävälineiden kehittämistä. Tulevaisuudessa eri yksiköissä toimivat tiedotusvastaavat välittävät tiedon viestintäkanaviin, joista kukin vastaanottaja valitsee tilanteeseen sopivimman

vaihtoehtoon. Vastaanottajan on mahdollista saada sama, esimerkiksi Faktaan syötetty tieto eri päätelaitteista (tulevaisuudessa myös matkapuhelimen välityksellä). Sisäiseen tiedontarjontaan yhdistetään ulkopuolisten tiedontuottajien välittämiä uutisia.

Nopea tiedonvälitys siirtyy yhä enemmän tietoverkkoon, mikä asettaa uusia vaatimuksia sähköiselle viestinnälle. Tiedotteiden tulee olla informatiivisia ja koko ajan saatavilla. Keskeinen haaste on tiedon jalostaminen ja kohdentaminen käyttäjille.

Eduskunnan sisäisen tiedotuksen välineet ja keinot on tarpeen nivota toisiinsa mahdollisimman saumattomasti. Kun kaikki materiaali tuotetaan sähköisesti, on kaikki paperilla jaettava tai julkaistava informaatio vaivattomasti jaettavissa myös sähköisesti. Paperilla tapahtuvalle tiedottamiselle jää eduskunnassa kuitenkin pysyvä, joskin määrällisesti vähenevä sija.

Eduskunnan Fakta –sisäisen tiedotuksen sivut kokoavat kaiken olennaisen sisäisen informaation. Informaation hallintaa voidaan tukea tarjoamalla kootusti pääsy olennaisen tiedon lähteelle. Faktan sisäisten sivujen kehittäminen tarjoaa työntekijöille ja henkilöstöryhmille keskeiset tiedot mahdollisimman ajantasaisesti. Lisäksi työryhmille ja henkilöstöryhmille voidaan rakentaa ryhmäkohtaisia sivustoja, mikä lisää vastaanottajalähtöisen viestinnän kehittämismahdollisuuksia.

Tiedot jakautuvat päiväkohtaisiin, kaikille tärkeisiin muuttuviin tietoihin sekä taustatietoihin, jotka ovat saatavilla tarvittaessa. Osa aineistosta, erityisesti nopean tiedotuksen aineisto, on samaa kuin Avack-infojärjestelmän kautta jaettava tieto.

Faktan sisäisten tiedotuksen sivuilta tulisi helposti ja nopeasti löytää:

- Päätöksentekaelinten pöytäkirjat (puhemiesneuvosto, kansliatoimikunta, hallintojohtajan päätökset, muut)
- Info-lehti
- Eduskunta tiedottaa -tiedotteet
- Hallinto-osasto tiedottaa -tiedotteet

- Tapahtumakalenteri eli sähköinen ilmoitustaulu
- Tieto koulutustilaisuuksista ja -mahdollisuuksista
- Henkilöstöhallinnon materiaalit
- Perehdyttämisaineisto
- Henkilökalenteri
- Toimikuntien, työryhmien jne. toimeksiannot, kokoonpanot ja mahdolliset sivustot
- Henkilöstöryhmien sivustot

Info-lehteä ehdotetaan päivitettäväksi jatkuvasti sähköisessä muodossa Faktan sisäisen tiedotuksen sivulle, mistä se tulostetaan määrävälein paperille ja jaetaan. Lainsäädäntötyöhön liittyvä aineisto ja yleinen aineisto toimitetaan viestintäyksikössä, jolle päävastuu Info-lehdestä siirtyy. Hallinnollisiin päätöksiin liittyvä, henkilöstöhallinnollinen ja muu vastaava aineisto Infoon toimitetaan hallinto-osastolta. Infon toimittaminen vaatii nimetyn toimittajan viestintäyksikössä.

Avack-infojärjestelmän hankkiminen eduskuntaan on tässä suunnitelmassa tehtävistä ehdotuksista näkyvin. Avack-info on reaaliaikainen, sähköinen tiedotuskanava verkkoihin. Tiedotteet voivat olla mm. tekstiä, kuvaa, www-sivuja, ääntä, multimediaa, videokuvaa, tekstinkäsittelyn dokumentteja, taulukoita, tekstiviestejä tai sähköpostia, miltei mitä tahansa sähköistä informaatiota. Tiedotusruutuja voidaan tehdä järjestelmään sisältyvällä ohjelmalla tai sähköpostiohjelmilla missä ja milloin tahansa. Järjestelmän avulla tieto saadaan perille oikeille kohderyhmille, oikea-aikaisesti ja vaivattomasti.

Tavoitteena on Avack-infon kytkeminen Faktan sisäisen tiedotuksen sivuihin ja Infon päivitykseen. Avack-info voisi ajan myötä korvata suurimman osan monistetuista päivittäistiedotteista, tapahtumiin ja harrastustoimintaan liittyvistä tiedotteista ja ilmoituksista. Sähköpostin ilmoitusluonteinen käyttö kävisi tarpeettomaksi.

Avack-info soveltuu hyvin eduskunnan käyttöön. Jokaisen omalla työpöydälle, kotiin ja matkalle voidaan tarjota verkkojen yli päivittyvä ajantasainen tieto. Tietoa voidaan kohdentaa esimerkiksi kansanedustajille, avustajille, valiokunnille,

eduskuntaryhmille tai työryhmille. Ruuduilla voi olla esimerkiksi tiedotteita, uutisotsikoita, aikatauluja, muistutuksia, pöytäkirjoja ja muistioita. Haluttaessa tietoa saadaan reaaliajassa myös talon ulkopuolelta vaikkapa Tilastokeskuksesta, Ilmatieteen laitokselta tai Finnairista. Jokainen valitsee omat kanavansa, mitä kulloinkin haluaa seurata.

Avack-infon informaatio on esillä tietokoneen ruudunsäästäjässä tai Windows-ikkunassa halutussa koossa. Tiedotusruudun teksti saadaan automaattisesti myös haluttuihin puhelimiin tekstiviestinä. Ohjelmiston helppo käyttöliittymä mahdollistaa nopean tiedon tuottamisen. Järjestelmän käyttö ja siihen tiedon tuottaminen ei edellytä juurikaan käyttökoulusta. Avack-infon tarkempi kuvaus liitteessä 4.

Sähköpostiohjelman (TeamWare) avulla voidaan tehdä ryhmäkohtaisia postituslistoja ja se mahdollistaa resurssivarausten ja tilavarausten tekemisen. Jakelulistojen laatiminen tehostaa työryhmien ja projektien viestintää. Sähköpostia käytetään kohdennetussa viestinnässä. Faktan sisäisen tiedotuksen sivuilla ja Avack-Infon välityksellä viestitään koko työyhteisöä koskettavista yleisistä asioista.

Puhelin on myös eduskunnan perusviestin. Tällä hetkellä matkapuhelimeen voidaan välittää ainoastaan lyhyitä tekstejä ja tietoiskuja. Matkapuhelimen viestinnälliset ominaisuudet kehittyvät erittäin nopeasti ja tarjoavat jo lähivuosina merkittäviä eduskunnan sisäisen ja ulkoisen viestinnän kehittämismahdollisuuksia.

Tulevaisuudessa mahdollisuudet laajenevat huomattavasti, kun puhelimiin saadaan isompia näyttöjä ja verkoissa voidaan käsitellä enemmän tekstiä. Kahden vuoden kuluttua käytössä ovat uuden sukupolven matkapuhelimet. Matkapuhelimeen voidaan tällöin siirtää videokuvaa ja tavalliset Internet- palvelut nopeutuvat huomattavasti.

Sisäistä radiokanavaa käytetään täysistuntotyöstä tiedottamiseen. Istuntoja voidaan kuunnella sisäisen radion välityksellä.

Liitteessä kolme (Liite 3) kuvataan laajemmin sähköisen viestinnän tarjoamia mahdollisuuksia ja tulevaisuuden näkymiä.

6.3 Kirjallinen viestintä

Sisäiset tiedotteet painettuna versiona tulevat edelleen olemaan kansanedustajien viestinnän perustyökalu. Paperinen tiedote korvautuu sähköisellä versiolla, kun kaikki yhteisön jäsenet omaksuvat sähköisen viestinnän keskeiseksi viestintäkanavaksi. Henkilöstöviestinnässä paperitiedotteiden rooli ei ole jatkossa keskeinen.

Sisäisen henkilöstölehden perustaminen on tärkeää eduskunnan sisäisen viestinnän syventämiseksi. Henkilöstölehti täydentää ja taustoittaa päivittäistä tietovirtaa. Istuntokausina kerran kuussa ilmestyvän henkilöstölehden aineisto koostuu muun muassa eduskuntatyöhön liittyvistä artikkeleista, työyksikköjen ja yksittäisten työntekijöiden esittelyistä, haastatteluista, suunnitelmien ja hankkeiden kuvauksista sekä harrastustoimintaan liittyvistä ilmoituksista.

Henkilöstölehden perustaminen vaatii toimituspolitiikan ja viestintäyksikköön sijoittuvan toimittajan, joka voinee olla sama henkilö kuin Infon toimituksesta vastaava. Henkilöstölehden toimituksessa tukeudutaan myös työyksiköiden tiedotusvastaaviin.

Info-lehti ehdotetaan tulostettavaksi ja jaettavaksi määrävälein Faktan sisäisen tiedotuksen sivulta, jonne se päivitetään sähköisessä muodossa.

Ilmoitustauluilla tiedotetaan muun muassa sisäisestä työhausta ja harrastustoiminnasta. Kansanedustajien ilmoitustauluille sijoitetaan keskeiset ja virallislouhteiset tiedotteet.

Esitteiden, käsikirjojen ja julkaisujen merkitys on eduskunnan sisäisessä viestinnässä on pysyvä. Sähköisen tiedonvälityksen kehitys on tuonut kuitenkin mahdollisuudet julkaisujen sijoittamiseen verkkoon, mikä eduskunnassa on jo käytäntö monien painotuotteiden osalta. Julkaisujen sijoittaminen verkkoon parantaa niiden saatavuutta. Tavoitteena on, että kaikki eduskunnan painettu materiaali on saatavilla tulevaisuudessa myös tietoverkossa.

LIITE 1 Tiivistelmä viestintäsuunnitelmasta

Eduskunnan kanslian tehtävänä on luoda eduskunnalle edellytykset hoitaa sille valtioelimenä kuuluvat tehtävät. Työyhteisön toiminta tähtää eduskuntatyön tukemiseen. Eduskunnan kanslian viestintä tukee kansanedustajien, ryhmäkanslioiden ja kansanedustajien avustajien työtä. Sekä eduskunnan sisäinen että ulkoinen tiedotustoiminta rakentuvat sen luomalle pohjalle.

SISÄINEN VIESTINTÄ, ARVOT ja VIESTINNÄN PELISÄÄNNÖT

Työyhteisön sisäinen viestintä käsittää kaiken tiedonkulun ja vuorovaikutuksen, mitä tapahtuu yhteisön eri henkilöiden, henkilöryhmien ja yksiköiden välillä. Sisäisen viestinnän keskeinen tehtävä on informointi organisaation toiminnasta, suunnitelmista ja tulevaisuuden linjoista sekä muutoksista. Sisäisen viestinnän tulee olla avointa ja tukea yhteisön arvomaailmaa. Tehokkaan ulkoisen viestinnän edellytyksenä on toimiva sisäinen viestintä.

Arvot ja viestinnän pelisäännöt:

➤ Avoimuus

Viestinnän **avoimuus** tarkoittaa tiedon järjestämistä siten, että se on kaikkien saatavilla. Tiedonkulku on esteetöntä ja helppoa. Johto ja esimiehet huolehtivat tiedon välittämisestä sekä palautteen antamisesta ja keräämisestä. Jokaisella työntekijällä on oikeus saada palautetta työstään voidakseen kehittyä. Jokaisella työntekijällä on myös velvollisuus antaa palautetta työyhteisön jatkuvan kehityksen aineksiksi.

➤ Luotettavuus

Viestinnän **luotettavuus** tarkoittaa virkamiesten vastuullista ja tasapuolista toimintaa sekä tietojen objektiivisuutta. Välitetty tieto on totuudellista ja toiminta on tavoitteellista. Välitetyt tiedot ovat kattavia ja oikea-aikaisia.

➤ **Ennakoivuus**

Viestintä on *ennakoivaa* eli henkilöstö saa tiedon omaan työskentelyyn vaikuttavista asioista ennen muita ryhmiä. Ennakoivalla viestinnällä pyritään katkaisemaan huhuilta siivet ja lisäämään henkilöstön työtyytyväisyyttä. Eduskunnan johto kiinnittää huomiota esimiesten kattavaan tiedonsaantiin. Esimiesten rooli oman työyhteisön viestinnän organisoinnissa ja yhteishengen ylläpitämisessä on keskeinen.

➤ **Joustavuus**

Toiminnan *joustavuus* tarkoittaa henkilöstön palveluhenkisyttä ja valmiutta tukea työyhteisön tehtävien toteutumista. Työyhteisö sopeutuu toimintaympäristön muutoksiin ja jokainen työntekijä joustaa tarvittaessa tilanteen vaatimalla tavalla. Toiminnan joustavuuteen liittyy kiinteästi vastuu. Työskentelyssä korostuu yhteisvastuu eli yhteisö kantaa vastuun kollektiivisesti kaikesta toiminnasta.

➤ **Palveluhenkisyys**

Palveluhenkisyys on koko työyhteisöä yhdistävä tekijä, joka pohjautuu suoraan sen perustehtävään: eduskunnan kanslian tehtävänä on luoda eduskunnalle edellytykset suorittaa sille valtioelimenä kuuluvat tehtävät. Eduskunnan virkamiesten toiminnassa korostuu palvelualttius; hyvä palvelu mahdollistaa kansanedustajien keskittymisen lainsäädäntötyöhön. Hyvä palvelu lisää työyhteisön tehokkuutta ja viihtyisyyttä. Tavoitteena on nopea asioiden käsittely, vastauksen löytäminen tai asianomaisen johdattaminen oikean tiedonlähteen ääreen. Henkilöstön palvelualttius tarkoittaa myös kykyä vastata kansalaisten, erilaisten yhteisöjen ja viranomaisten kysymyksiin luotettavasti ja täsmällisesti. Eduskunnassa vierailevia kansalaisia, ryhmiä ja yhteisöjä palvellaan yhtä hyvin kuin eduskunnassa työskenteleviäkin.

➤ **Yhdessä toimiminen**

Yhdessä toimiminen edellyttää vuorovaikutteista viestintää, keskustelevaa otetta asioiden käsittelyssä. Myönteisen keskusteluilmapiirin ja yhteistyön edellytyksenä on yhteisten päämäärien tunnistaminen ja eri intressiryhmien etujen yhteensovittaminen. Työskentelyssä tähdätään keskustelemaan yhteisöön ja

yksiköiden välisen vuorovaikutuksen lisäämiseen ja tiedonkulun tehostamiseen. Työviihtyvyys syntyy vuorovaikutuksesta ja henkilöstön mielipiteiden huomioonottamisesta. Yhteisöllisyyteen sisältyy myös työtoverista välittäminen.

EDUSKUNNAN SISÄISEN VIESTINNÄN PÄÄMÄÄRÄT JA TAVOITTEET

Päämäärät:

- *Sisäinen viestintä tukee kansanedustuslaitoksen työtä*
- *Ulkoisen viestinnän toteutumisen tukeminen*

Sisäisen viestinnän avulla henkilöstölle välittyy selkeä kuva eduskunnan toiminnasta ja yhteisön pelisäännöistä. Jokaisen eduskuntayhteisössä työskentelevän tulee tuntea oman työnsä yhteys koko yhteisön tehtävään ja toimintaan. Eduskunnan henkilöstöviestintä luo puitteet julkisuuden ja avoimuuden toteutumiselle eli viestintä tukee eduskuntatyön tiedon välittämistä kaikille. Kansanedustuslaitoksen työn tukeminen edellyttää reaaliaikaista tiedonvirtaa, vastaanottajalähtöisen viestinnän toteuttamista ja saumatonta yhteistyötä eduskunnan eri yksiköiden ja työntekijöiden välillä.

Toimiva sisäinen viestintä luo tukevan pohjan ulkoisen viestinnän toteutukselle.

Sisäisen viestinnän tavoitteet:

1. Työyhteisön jäsenet sisäistävät eduskunnan tehtävän ja työskentelytavan

Sisäisen viestinnän välityksellä henkilöstölle ja muille eduskuntayhteisössä toimiville muodostuu kuva eduskunnan toiminnasta ja yhteisön pelisäännöistä. Tavoitteena on sitouttaa työyhteisön jäsenet omakohtaisesti toimintaperiaatteisiin.

Kuvio: Eduskunnan tehtävän ja työskentelytavan sisäistäminen: avainalueet, toimenpiteet ja vastuut

AVAINALUEET	TOIMENPITEET	VASTUUT
Viestinnän pelisääntöjen sisäistäminen	Viestinnän pelisäännöt lisätään Faktan sisäisen tiedotuksen sivuille	Hallintotoimisto
	Suunnitelman esittely ja keskustelutilaisuus auditoriossa Sisäisen viestinnän tavoitteisiin perehdyttäminen työyksiköittäin	Johto ja esimiehet organisoivat
	Sisäisen viestinnän suunnitelmasta tuotetaan julkaisu ja tiivistelmä, joka jaetaan koko henkilöstölle	Hallintotoimisto
Työntekijöiden sitouttaminen lähtee perehdyttämisestä	Yleisen työyhteisöön perehdyttämiskoulutuksen järjestäminen	Hallintotoimisto
	Faktaan lisätään perehdyttämismateriaalia	Hallintotoimisto
	Henkilöstölehdessä käsitellään työyhteisöön perehdyttämiseen liittyviä kysymyksiä	Viestintäyksikkö
	Esimiehet huolehtivat työyksiköiden sisäisestä perehdyttämisestä ja henkilöstön sitouttamisesta	Esimiehet yhdessä suunnittelevat toimenpiteet
Ulkoisen viestinnän toteutumisen tukeminen	Huolehditaan kaikkien henkilöstöryhmien yleisestä perehdyttämisestä	Hallintotoimisto
	Tuetaan eduskuntaryhmien viestintävalmiuksia: huomioidaan tiedontarpeet ja tuetaan viestintävälineiden hallintaa kouluttamalla ja opastamalla	Viestintäyksikkö ja tietohallintotoimisto
	Jokainen eduskunnan työyksikkö vastaa omalta osaltaan viestinnän onnistumisesta. Tehokas työyksiköiden välinen viestintä tukee ulkoista viestintää	Työyksiköiden viestinnän vastuhenkilöt
	Eduskunnan kanslian ja muiden yksiköiden viestintätaitojen kehittäminen	Johto ja viestinnän avainhenkilöt
Viestintä nähdään työyhteisön voimavarana	Viestinnän avainhenkilöiden yhteistyö. Jokainen työyksikkö nimeää viestinnän vastuuhenkilön, josta muodostuu vastuutiedottajaverkosto	Koordinointi viestinnän johdon vastuulla
	Viestintätehtävät osa päivittäistä työtä	Työyksiköiden johto ja esimiehet

2. Työyhteisön tiedonvälitys on ajantasaista ja riittävää

Kansanedustajien, kansanedustajien avustajien ja henkilöstön tietojen ajantasaisuudesta huolehtiminen on eduskuntatyön sujuvuuden välttämätön edellytys. Viestinnän tulee olla tarkoituksenmukaisesti organisoitu ja viestintävastuut määritelty siten, että jokainen tiedostaa vastuunsa. Tiedon kulun viiveen tulee olla mahdollisimman pieni ja tiedon tulee saavuttaa kaikki työyhteisössä työskentelevät.

Kuvio: Työyhteisön tiedonvälitys ajantasaista ja riittävää avainalueet, toimenpiteet ja vastuut

AVAINALUEET	TOIMENPITEET	VASTUUT
Ajankohtaisen tiedonsaannin edistäminen	Täysistuntoa ja valiokuntatyötä koskevan tiedotuksen kehittäminen	Keskuskanslia, valiokunnat, viestintäyksikkö
	Faktan sisäisen tiedotuksen sivujen kehittäminen	Ohjausryhmä koordinoi Päivittäjät eri yksiköissä
	Päiväkohtaisen eduskuntatyöhön liittyvän tiedon ja ajankohtaistiedon kanavana Fakta ja Avack Info	Viestinnän vastuuhenkilöt, ohjausryhmä ja päivittäjät
	Tiedottajaverkosto huolehtii yleisestä tiedottamisesta ja kehittää yksiköiden välistä tiedotusta	Jokaisessa yksikössä työskentelee tiedotuksen vastuuhenkilö
	Tiedonhankintataitojen kehittäminen. Lisätään henkilökohtaista opastusta ja neuvontaa sähköisten viestintävälineiden hallintaan	Tietohallintotoimisto: sähköposti ja Fakta Kirjasto: tiedonhallinnan koulutus
	Tiedotusohjeet	Viestinnän vastuuhenkilöt
	Seuranta ja koordinointi	Viestintäyksikkö
Tiedon kohdentaminen, jalostaminen ja jäsentäminen	Tiedot välitetään henkilöstöryhmien tavoitettavuuden kannalta olennaisia keinoja käyttäen	Viestinnän vastuuhenkilöt
	Eduskunnan kirjaston tietämystä tiedon jalostamisessa ja jäsentämisessä hyödynnetään	Eduskunnan kirjasto
	Seurataan viestintäteknologian kehittymistä. Uusien viestintäratkaisujen käyttöönottoa edistetään	Tietohallintotoimisto ja viestintäyksikkö

3. Lisätään vuoropuhelua ja yhteistyötä eri henkilöstöryhmien välillä

Viestinnän avulla ylläpidetään vuoropuhelua työyksiköiden sisällä ja yksiköiden välillä ja kannustetaan henkilöstön jäseniä työnsä kehittämiseen. Työyksiköiden välisiä keskusteluyhteyksiä pyritään kehittämään samoin kuin johdon, esimiesten ja työntekijöiden vuoropuhelua.

Kuvio: Kuunteleminen ja työyhteisön vuoropuhelu: avainalueet, toimenpiteet ja vastuut

AVAINALUEET	TOIMENPITEET	VASTUUT
Henkilöstö osaa toimia yhteistyössä	Kiinnitetään huomiota työryhmien kokoonpanoon	Johto
	Samat ydinviestit välitetään kaikille henkilöstöryhmille	Viestinnän vastuuhenkilöt
	Henkilöstölehdessä kerrotaan eri yksiköiden toiminnasta	Toimituskunta
Johdon vuoropuhelun lisääminen	Johdon järjestämät tilaisuudet ja kierto työyksiköissä	Johto
Esimies-alaisviestinnän kehittäminen	Työyksiköiden sisällä lisätään suullista viestintää Kehityskeskusteluiden organisointi Palautejärjestelmän luominen Henkilöstön motivointi ja kannustaminen	Esimiehet yhdessä suunnittelevat
Lisätään sisäistä vuoropuhelua	Henkilöstön edustajat osallistuvat kokouksiin	Johto ja esimiehet
	Työnkierto ja tutustuminen toisten yksiköiden toimintaan	Johto ja esimiehet
	Yksiköiden toiminnasta kerrotaan Faktassa ja henkilöstölehdessä	Yksiköiden tiedotuksen vastuuhenkilöt
	Säännölliset työyksikköpalaverit työyksiköiden sisällä	Esimiehet
	Yhteisön yhteiset tilaisuudet	Johto
Yleinen työtyytyväisyys ja viihtyvyys	Vapaamuotoiset yksiköiden sisäiset tilaisuudet	Johto ja esimiehet
	Yhteinen virkistys- ja harrastustoiminta	Yhdistykset ja kerhot
	Seuranta ja suunnittelu	Henkilöstöhallinto/työterveysasema

4. Vastaanottajalähtöisen viestinnän kehittäminen

Työskentelyn tueksi ja viestin perillemenon turvaamiseksi tarjotaan kohdennettua viestintää. Vastaanottajalähtöinen viestintä tarkoittaa kunkin vastaanottajaryhmän tiedontarpeiden huomioimista ja kohdennetun tiedon välittämistä. Samalla pyritään ehkäisemään informaation ylitarjontaa. Viestintäkanavat valitaan henkilöstöryhmien tarpeiden mukaan ja viestinnässä kiinnitetään huomiota yksilöllisyyteen.

Kuvio: Vastaanottajalähtöisen viestinnän kehittäminen: avainalueet, toimenpiteet ja vastuut

AVAINALUEET	TOIMENPITEET	VASTUUT
Huomioidaan kunkin henkilöstöryhmän tiedontarpeet	Viestit välitetään kohdennetusti käyttäen sisäisen ryhmän tavoittamisen kannalta tehokkainta viestintäkeinoa	Jokainen tiedontarjoaja vastuussa tehokkaasta tiedonvälityksestä
	Viestinnässä huomioidaan henkilöstöryhmien erilaiset tiedontarpeet ja järjestetään henkilökohtaista koulutusta tarpeen mukaan	Tietohallintotoimisto huolehtii teknisten valmiuksien ylläpitämisestä. Eduskunnan kirjasto vastaa tiedonhallinnan koulutuksesta
	Tarkennetaan keskeiset viestinnän periaatteet jokaisen henkilöstöryhmän osalta	Viestinnän vastuuhenkilöt ja viestintäyksikkö
Työyksiköiden viestinnän organisointi	Jokainen yksikkö vastaa yksikön sisäisistä viestintäjärjestelyistä	Yksikön johto ja esimiehet
	Tehostetaan yksiköiden välistä viestintää: vastuuhenkilöt tiedottavat toiminnasta ja suositaan laajaa työryhmätyöskentelyä	Esimiehet ja viestinnän vastuuhenkilöt

SISÄISEN VIESTINNÄN ORGANISOINTI

Sisäisen viestinnän vastuut:

- Viestinnän johto suunnittelee, koordinoi ja valvoo viestintää
- Viestinnän ammattilaiset tarjoavat asiantuntija-apua eri yksiköiden ja henkilöstöryhmien viestinnän kehittämiseen
- Koko henkilöstö on vastuussa viestinnän seuraamisesta ja viestien välittämisestä
- Esimiehet yhdessä ovat vastuussa esimies-alaisviestinnän kehittämisestä ja toteuttamisesta
- Jokaisessa työyksikössä toimii tiedotusta koordinoiva vastuuhenkilö. Vastuutiedottajaverkosto järjestää yhteisiä kokouksia ja ylläpitää työyksiköiden välistä viestintäyhteyttä. Faktan sisäisen tiedotuksen sivuilla esitellään vastuutiedottajat ja heidän työtehtävänsä.
- Hallintotoimistolla on vastuu henkilöstöhallinnosta ja koulutuksesta sekä niihin liittyvästä viestinnästä
- Eduskunnan kirjasto vastaa tiedonhallinnan koulutuksesta
- Tietohallintotoimiston vastuulla on koulutus ja uusien viestintäteknologiaratkaisujen käyttöönoton edistäminen
- Verkkotoimituksen ohjausryhmä huolehtii Faktan sisäisen tiedotuksen sivujen kehittämisestä
- Epävirallisen viestinnän keskeisiä toimijoita ovat eduskunnan kerhot ja henkilöstöjärjestöt

Voimavarojen kohdentamista vaativat kohteet:

- Räätelöity viestintäkoulutus johdolle, esimiehille, viestinnän johdolle, tiedottajille, yksiköiden tiedotuksen vastuuhenkilöille ja päivittäjille
- Yleiskoulutus koko henkilöstölle viestinnän merkityksestä ja viestinnän pelisäännöistä
- Sisäistä viestintää koordinoivan ja toteuttavan henkilön sijoituspaikan tulisi olla viestintäyksikkö
- Nimetään henkilöstölehden toimituskunta ja toimittaja
- Nimetään sisäisen tiedotuksen sivujen ylläpidosta ja kehittämisestä vastaavat henkilöt
- Hankitaan Avack-infojärjestelmä

- Tietotekniset laitteet ja ohjelmistot pidetään ajanmukaisina

EDUSKUNNAN KESKEISET SISÄISEN VIESTINNÄN VÄLINEET JA VIESTINTÄTEHTÄVÄT

KASVOKKAISVIESTINTÄ

JOHDON VIESTITETTÄVÄT ASIAT:

- Suunnitelmat ja kehittämishankkeet

ESIMIEHEN TÄRKEIMMÄT VIESTITETTÄVÄT ASIAT:

- Työsuhde: Työhöntulo, perehdyttäminen ja päivittäinen työviestintä
- Koko työyhteisön tilanteen tulkinta oman yksikön kannalta
- Muutosviestintä
- Keskustelut oman työyhteisön kehittämisestä
- Kehityskeskustelut
- Palaute ja kannustaminen

FAKTAN (sisäisen tiedotuksen sivut) KESKEISIMMÄT TEHTÄVÄT:

- Informointi yleisistä ajankohtaisista asioista (sähköinen ilmoitustaulu)
- Päätöksentekoelementtien pöytäkirjat, Eduskunta tiedottaa ja Hallinto-osasto tiedottaa –tiedotteet
- Info-lehti: päivitetään jatkuvasti sähköisessä muodossa ja tulostetaan määrävälein paperilla
- Henkilöstöhallinnon materiaali
- Tietoa koulutustilaisuuksista ja mahdollisuuksista
- Perehdyttämisaineisto
- Henkilöstökalenteri
- Toimikuntien ja työryhmien tiedot ja mahdolliset sivustot
- Henkilöstöryhmien sivustot

SÄHKÖPOSTI

- Henkilöstö- ja työryhmäkohtaiset sähköpostilistat
- Sähköpostia käytetään kohdennetussa viestinnässä
- Resurssi- ja tilavaraukset

MATKAPUHELIN:

- Kiireelliset tiedonannot ryhmätekstiviesteinä tai puheviesteinä
- Tulevaisuudessa sähköpostiviestit, ilmoitustaulu ja tekstidokumentit

HENKILÖSTÖLEHTI:

- Asioiden taustoittaminen
- Tapahtumat
- Työntekijöiden ja työryhmien esittely

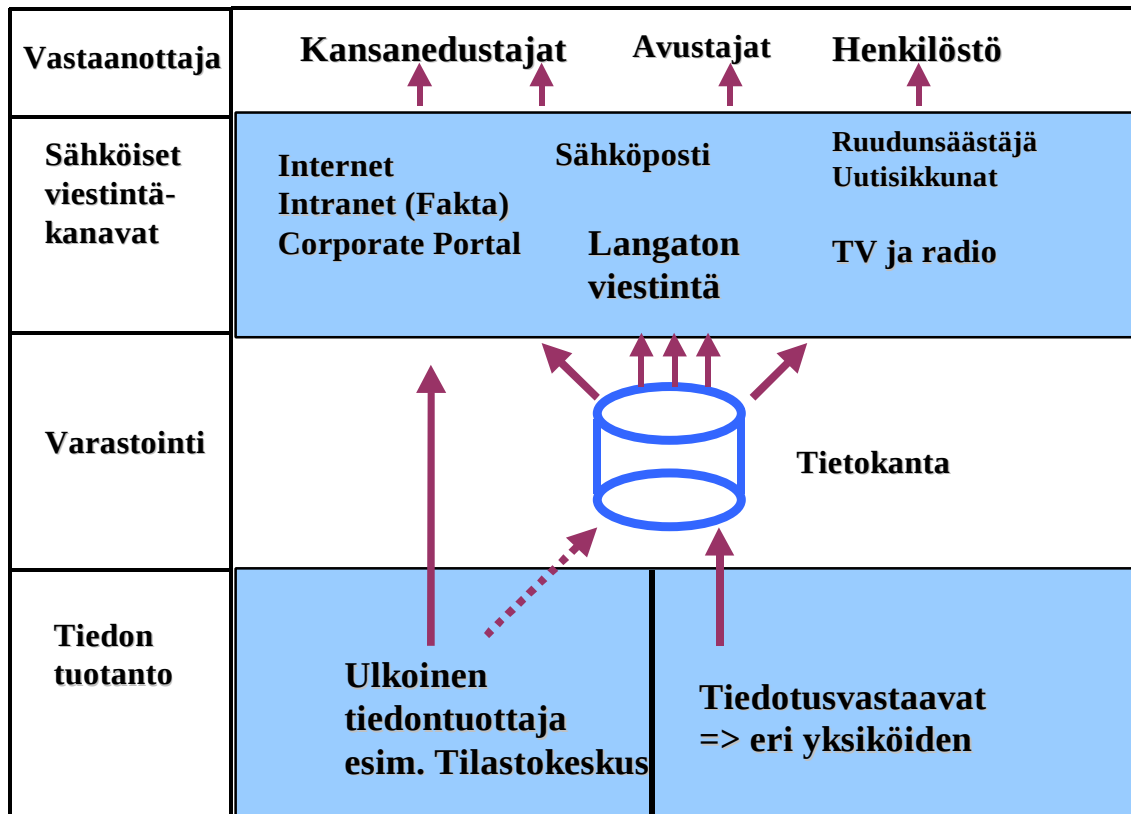
LIITE 2. Tavoitteiden toteutumisen seuranta

Viestinnän johto tarkkailee seuraavien viestinnän osa-alueiden toteutumista

- Viestinnän pelisääntöjä noudatetaan käytännön työtehtävissä
- Uudet työntekijät ovat perillä eduskunnan toimintatavasta. Tarkistetaan ovatko kaikki uudet työntekijät tietoisia eri osa-alueista
- Työntekijät sitoutuvat työyhteisön kehittämiseen mm. kehittämis ehdotukset lisääntyvät
- Johto omaksuu avoimen tiedonvälityksen ja keskustelee työntekijöiden kanssa työyhteisön kehittämisestä. Eduskunnan johto on osallistunut työyksiköiden sisäisiin kokouksiin
- Esimies on henkilöstön ensisijainen tiedonlähde. Esimiehet välittävät oikea-aikaista ja luotettavaa tietoa. Henkilöstö on tyytyväinen esimiesviestintään ja henkilöstö voi vapaasti ilmaista mielipiteensä
- Henkilöstö saa tiedon työyhteisön tärkeistä asioista ennen muita kohderyhmiä
- Sisäisen viestinnän kanavien roolit ovat selkiytyneet. Kukin henkilöstöryhmä seuraa viestintäkanavia ja viestinnän vastuuhenkilöt välittävät tiedot vastaanottajan tavoitettavuuden kannalta keskeiseen kanavaan
- Halutun ja saadun tiedon määrän suhde on oikea ja eri henkilöstöryhmät ovat tyytyväisiä tiedonsaantiin. Informaatiotulva eri henkilöstöryhmien näkökulmasta vähenee
- Kansanedustajat ovat tyytyväisiä tiedontarjontaan. Henkilökohtainen tiedontarjonta ja opastus lisääntyvät
- Avustajat ovat tietoisia oikeuksistaan ja saavat riittävästi tietoa työskentelynsä tueksi
- Verkkosivut ovat ajantasalla ja henkilöstö seuraa verkkotiedotusta. Sähköisen viestinnän nopeaan tiedonvälitykseen ollaan tyytyväisiä
- Tiedonhankintataidot kehittyvät. Tieto osataan hakea oikeasta tiedonlähteestä
- Koko henkilöstö osaa käyttää viestintävälineitä. Osaamisongelmat eivät hankaloita viestinnän seuraamista
- Henkilöstölehti syventää työntekijöiden tietämystä henkilöstöviestinnän osa-alueista. Lehdessä käsitellään eri henkilöstöryhmien ja työntekijöiden toimintaa

- Tietotekniset resurssit ovat riittävät
- Henkilöstö tiedostaa koulutusmahdollisuudet ja yleiseen koulutuksen järjestämiseen ollaan tyytyväisiä
- Tiedetään, mitä toisissa yksiköissä tapahtuu. Työyksiköiden tiedotuksen vastuuhenkilöt tiedottavat toiminnasta
- Tutustuminen muiden työyksiköiden tehtäviin lisääntyy
- Työryhmätyöskentelyyn osallistuvien henkilöiden määrä kasvaa. Työyksiköiden yhteiset projektit lisääntyvät ja päällekkäistyöskentely vähenee
- Jokainen työntekijä osaa kuvata oman viestintävastuunsa ja on tietoinen omasta roolistaan koko työyhteisön kehittämisessä
- Viestinnän vastuut ovat selkeästi jakautuneet ja vastualueet on kirjattu kunkin työntekijän toimenkuviin
- Sisäistä viestintää seurataan ja koordinoidaan säännöllisesti

LIITE 3. EDUSKUNNAN SÄHKÖISEN VIESTINNÄN KENTTÄ viestintäteknologian tarjoamat mahdollisuudet



Tietojen tuottamis-, jakamis- ja vastaanottamisprosessien tehostaminen on tulevaisuudessa eduskunnan viestinnän keskeisiä kehittämiskohteita. Tietämyksen hallinnan keskeiset haasteet liittyvät kysymyksiin, kuinka tarvittava tieto löydetään ja kuinka tietämystä voidaan jakaa tehokkaasti. Tiedon aktiivinen jakaminen edellyttää toimivaa sisäistä viestintää ja viestintäilmapiiriä, jossa vallitsee luottamus jakamisperusteista ja hyödyntämisestä. Eduskunnan sisäisen viestinnän suunnitelma luo pohjan tietämyksen hallinnan kehittämiseksi.

Tulevaisuudessa on mahdollista, että eri yksiköissä toimivat tiedotusvastaavat välittävät tiedon viestintäkanaviin, joista kukin vastaanottaja valitsee tilanteeseen sopivimman vaihtoehdon. Vastaanottajan on mahdollista saada sama tieto eri päätelaitteista mm. kannettavasta tietokoneesta tai matkapuhelimesta. Sisäiseen tiedontarjontaan voidaan lisäksi yhdistää ulkopuolisten tiedontuottajien välittämiä uutisia.

Matkapuhelin viestintävälineenä

Tällä hetkellä matkapuhelimeen voidaan välittää ainoastaan lyhyitä tekstejä ja tietoiskuja. Tulevaisuudessa mahdollisuudet laajenevat huomattavasti, kun puhelimiin saadaan isompia näyttöjä ja verkoissa voidaan käsitellä suurempia tietomääriä. Kahden vuoden kuluttua käytössä ovat uuden sukupolven matkapuhelimet (UMTS). Matkapuhelimeen voidaan tällöin siirtää videokuvaa ja tavalliset Internet palvelut nopeutuvat huomattavasti.

Matkapuhelimen viestinnälliset ominaisuudet:

Tekstiviestit: ryhmätekstiviestit ja kyselyt

Puheviestit: yksittäisille henkilöille

Tekstidokumentit ja kuvatiedostot datan välityksellä: sähköpostin liitetiedostot

Sähköisestä ilmoitustaulusta viestit suoraan kansanedustajien matkapuhelimeen tekstiviestintä

WAP –palvelut

Ilmoitustaulu

Kalenterin etäkäyttö

Tilastot

Kyselyt

Tiedonannot

Eduskunnan pikauutiset

Tiedonhakupyynnöt

Corporate Portal –Portti ulkoiseen ja sisäiseen tietämykseen

Corporate Portal –ratkaisu on organisaation sisäisen ja ulkoisen informaation kokoava rajapinta. Sen avulla voidaan kohdentaa organisaation Intranetissä ja

Internetissä olevaan tietoa eri henkilöstöryhmille. Ratkaisu tukee organisaation tietämyksen hallintaa. Tämä tarkoittaa tietojärjestelmien ja informaation tuotantoprosessien integroimista selainpohjaisen työkalun avulla. Portaali tarjoaa personoidun näkymän organisaation ohjelmistoihin ja tietoon sekä sovelluksia, joilla henkilöstö voidaan pitää ajantasalla ulkopuolisen tiedotuottajien uutisista sekä organisaation sisäisestä informaatiosta. Työntekijä saa selainohjelmiston kautta personoidun näkymän portaaliin, jossa on hänelle tarjottu olennainen tieto ja ohjelmistot. Tämä tarkoittaa esimerkiksi linkkiä käynnissä olevien työryhmien uusimpiin dokumentteihin ja esimerkiksi eri valiokuntien aineistoihin ja tiedotteisiin sekä ulkopuolisten uutistoimistojen tuottamiin uutisaineistoihin. Osa portaalissa yhdistyvästä tiedosta on organisaation Intranetistä (Faktasta), osa Internetistä. Informaatio tallennetaan, indeksoidaan ja siitä muodostetaan metadatta: tietoa tiedosta. Tämän avulla voidaan eri muotoista tietoa yhdistää sekä suodattaa hyödyllisiksi kokonaisuuksiksi.

LIITE 4. AVACK INFO NT –ympäristöön ja televisioverkkoihin

AVACK INFO on reaaliaikainen, sähköinen tiedotuskanava verkkoihin. Tiedotteet voivat olla mm. tekstiä, kuvaa, www-sivuja, ääntä, multimediaa, videokuvaa, tekstinkäsittelyn dokumentteja, taulukoita, SMS -tekstiviestejä tai sähköpostia, miltei mitä tahansa sähköistä informaatiota. Ruutuja voidaan tehdä ohjelmalla tai sähköpostiohjelmissa missä ja milloin tahansa.

Tiedotusruudut tuotetaan haluttuun osoitteeseen verkossa. Tätä tietylle kohderyhmälle perustettua levytilaa kutsutaan kanavaksi. AVACK INFOSHOW ohjelma noutaa esitykseen halutut INFO- kanavat, joita voi perustaa verkon puitteissa minne tahansa yhteiseen levytilaan, omalle mikrolle, tai vaikka Internet- palvelimelle. Jokaisen työpöydällä voi AVACK INFOSHOW:ssa olla mukana rajaton määrä kanavia, ja niissä voi olla rajaton määrä ruutuja. Ohjelma lähettää esitykseen yksittäisiä ruutuja tai kokonaisia AVACK INFO –kanavia.

On selvää, että kenelläkään ei ole aikaa käydä päivittäin etsimässä uusia sivuja ja uutta tietoa internetistä tai talon sisäisestä intranetistä. Suuri määrä vaihtuvaa tietoa ei mahdu myöskään perinteiselle ”pääsivulle”. Siksi tiedon tuottaminen ja pelkkä selain käyttäjällä ei riitä. Tehokkaan tiedotustoiminnan avulla tieto saadaan perille oikeille kohderyhmille, oikea-aikaisesti ja vaivattomasti.

AVACK INFO -ruudut voivat sisältää suoraan myös WWW-sivuja. Ruudut voidaan ajastaa tarkasti rajatun kohderyhmän nähtäväksi. Näistä WWW-sivuista voi edelleen olla linkit kaikkialle Intranet- tai koko Internet –maailmaan.

AVACK INFO -järjestelmä soveltuu hyvin eduskunnan käyttöön. Jokaisen omalla työpöydälle, kotiin ja matkalle voidaan tarjota verkkojen yli päivittyvä reaaliaikainen tieto. Kansanedustajilla, avustajilla, valiokunnilla, eduskuntaryhmillä ja työryhmillä voisi olla omat. Tieto voidaan tarjota suoraan siinä muodoissa, kuin kulloinkin on tarpeen, ollen esimerkiksi tekstiä, kuvaa, taulukkoa, www-sivua ja ääntä. Ruuduissa voi olla mukana olennaiset tiedotteet, uutisotsikot, aikataulut, muistutukset, pöytäkirjat ja muistiot. Tietoa saadaan reaaliajassa myös talon ulkopuolelta vaikkapa Tilastokeskuksesta, Ilmatieteen laitokselta tai Finnairista. Jokainen valitsee omat kanavansa, mitä kulloinkin haluaa seurata. Informaatio on esillä

ruudunsäästäjässä tai Windows-ikkunassa halutussa koossa. Tiedotusruudun teksti saadaan automaattisesti myös haluttuihin puhelimiin tekstiviestinä. Ohjelmiston ainutlaatuisen helppo käyttöliittymä mahdollista myös nopean tiedon tuottamisen. Järjestelmän käyttö ja siihen tiedon tuottaminen ei edellytä juurikaan käyttökoulusta.