

EDUSKUNNAN KANSLIAN VIESTINTÄSTRATEGIA

2011-2014



EDUSKUNTA
RIKSDAGEN

Eduskunnan kanslian viestintästrategia

2011-2014

Kansliatoimikunta hyväksyi kokouksessaan 13/2011 (3.11.2011) eduskunnan kanslian viestintästrategian vuosiksi 2011–2014

Erweko Oy, Helsinki 2011

1. Eduskunnan arvot, visio ja toiminta-ajatus

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

Eduskunnan kanslian jokapäiväistä työtä ohjaavat arvot, jotka ovat hyvä palvelu, avoimuus ja vuorovaikutus sekä oikeudenmukaisuus.

Eduskunnan kanslian vision mukaan eduskunnan kanslia tuottaa edustuksellisen kansanvallan tarvitsemat palvelut laadukkaasti, tehokkaasti ja taloudellisesti. Toiminta-ajatuksen mukaan eduskunnan kanslian tehtävänä on luoda eduskunnalle edellytykset hoitaa sille valtioelimenä kuuluvat tehtävät.

Kanslian arvot, visio ja toiminta-ajatus luovat perustan viestintästrategialle.

2. Eduskunta muuttuvassa viestintäympäristössä

Kansalaisten odotukset julkisen hallinnon viestinnän avoimuudesta, nopeudesta ja selkeydestä ovat kasvaneet uusien viestintätapojen ja -välineiden myötä. Viestintä on suunniteltava entistä paremmin käyttäjien tarpeista lähtien. Ihmisten asioista on puhuttava ja kirjoitettava ymmärrettävällä kielellä. Viestien on myös oltava vuorovaikutteisia ja välitettäviä. Samaan aikaan on huolehdittava, että välitetty tieto on luotettavaa ja täsmällistä.

Viestinnän vuorovaikutteisuus lisääntyy. Viestinnän tämänhetkisiä avainsanoja ovat vuorovaikutteisuus, yhteisöllisyys, avoimuus ja tasavertaisuus. Tietoa on tarjolla paljon, faktoja ja mielipiteitä on liikkeellä enemmän kuin koskaan. Ihmiset eivät tyydy olemaan vain passiivisia tiedon vastaanottajia, vaan haluavat osallistua heille mielenkiintoisen tiedon tuotantoon, jalostukseen ja levitykseen. Kansalaiset odottavat organisaatioiden reagoivan niitä koskevaan keskusteluun ja annettuun palautteeseen.

Viestiminen tapahtuu yhä enemmän verkostoissa ja yhteisöissä, ei organisaatioiden välillä. Verkostot perustuvat tasa-arvoisuuteen ja luottamukseen, joten organisaation viestinnän niissä tulee olla nöyrää, keskustelevaa ja tarvittaessa omat virheet tunnustavaa. Viestintäympäristö sirpaloituu, niin viestijöitä kuin viestintäkanavia on yhä enemmän. Viestijän on mentävä sinne missä ihmiset jo ovat. Kun viestijöitä ja viestintäkanavia on aiempaa enemmän, organisaation on mahdotonta hallita kaikkea, mitä siitä julkisessa keskustelussa sanotaan.

Yleisöt pirstaloituvat ja niiden vaatimukset monipuolistuvat. Viestit on räätälöitävä eri asiakasryhmille niiden tarpeiden mukaan. Osa kansalaisista haluaa päästä suoraan alkuperäistiedon lähteelle kuten tilastoihin ja asiakirjoihin sekä jalostamaan informaatiota omaksi ja muiden kansalaisten hyödyksi. Tällöin eduskunnan viestinnällä on aivan uudenlainen rooli informaation tarjoajana, ei pelkästään valmiin tiedon tuottajana tai jakelijana. Eduskunnasta on tarjottava myös selkeää, helposti saatavilla olevaa perustietoa. Myös selkokielisten ja saavutettavien aineistojen kysyntä kasvaa.

Perinteinen uutistuotanto on jatkuvassa muutoksessa. Uudet viestintävälineet antavat kuluttajille aiempaa tehokkaammat keinot valikoida haluamansa viestit. Uutisia kulutetaan, mutta niistä ei haluta maksaa. Kustannuspaineet ja uutiskilpailun nopeus tuovat haasteita sekä mediataloille että tiedottaville tahoille.

Tieto liikkuu yli rajojen. Tietoa on välitettävä useilla kielillä. Ilmiöt leviävät entistä nopeammin myös kansainvälisesti. Usein ulkomaisen median kiinnostus kohdistuu tiettyyn ajankohtaiseen aiheeseen, jolloin kiinnostuksen volyymi on suuri, mutta sen intensiteetti lyhyt. Viestinnän on pystyttävä vastaamaan näihin tiedontarvepiikkeihin.

Valtionhallinnon yhteinen viestintä on hajautuneempaa kuin nykyisin. Eduskunnan viestintätapoja muovaavat myös yleiset hallinnon viestinnän periaatteet ja käytännöt. Tietoyhteiskunnan kehitys lisää sähköisen asioinnin palveluita ja samalla erilaisia viestintätapoja kansalaisten ja sidosryhmien kanssa. Tämän seurauksena viestinnästä tulee entistä laajemmin osa jokaisen virkamiehen perustyötä.

Työyhteisöviestintä korostuu ja raja sisäisen ja ulkoisen viestinnän välillä hämärtyy. Kun viestit syntyvät ja liikkuvat nopeasti ja monipuolisesti, työyhteisöviestinnän pitää olla ennakoivaa, avointa ja vuorovaikutteista. Jokainen työyhteisön jäsen on sisäinen tiedottaja. Esimiesten vastuulla on huolehtia siitä, että jokaiselle työyhteisön jäsenelle on tarjolla riittävästi työhön ja työyhteisöön liittyvää tietoa sekä mahdollisuus keskustella, antaa palautetta ja tehdä aloitteita.

3. Eduskunnan viestinnän strategiset painopisteet 2011-2014

Eduskunnan viestinnän keskeisenä tavoitteena on tarjota tietoa eduskunnan tehtävistä, toiminnasta ja toimijoista ja tukea näin kansalaisten perusoikeuksia ja demokratiaa. Viestintä on avointa, ajantasaista, ennakoivaa ja vuorovaikutteista. Tiedonvälittämisen lisäksi viestinnän päämääränä on kansalaisten ja kansanedustajien välisen vuorovaikutuksen monipuolistaminen. Käytännön palvelumuotoja ovat media-, verkko- ja kansalaispalvelut sekä työyhteisöviestintä.

Viestinnän strategiset painopisteet valtiopäivillä 2011–2014 ovat:

- Avoimuuden lisääminen
- Vuorovaikutuksen ja saavutettavuuden parantaminen
- Asiakslähtöisyyden korostaminen
- Visuaalisuuden hyödyntäminen
- Sisäisen vuorovaikutuksen parantaminen

Ulkoisen viestintäpalvelussa edistetään avoimuutta ja vuorovaikutusta, tuetaan valtiopäivätoimintaa ja edustajatoimen hoitamista sekä luodaan osaltaan tavoiteltua yhteisökuva. Hyvä maine syntyy ennen muuta teoilla ja siihen vaikuttavat kaikki eduskuntayhteisön jäsenet.

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

Viestinnän pääkielet ovat suomi ja ruotsi sekä englanti. Lisäksi aineistoja on selkokielellä, viittomakielellä, saameksi, romaniksi, saksaksi, ranskaksi, venäjäksi sekä mahdollisuuksien mukaan espanjaksi, kiinaksi ja arabiaksi.

Vuorovaikutteisella sisäisellä viestinnällä edistetään sitä, jokaisella työyhteisön jäsenellä olisi hyvät tiedot tehtävien menestykselliseksi hoitamiseksi. Työyhteisöviestinnän keskeinen alue on strategiaan ja johtamiseen sekä työyhteisöön, työhön ja henkilöstöasioihin liittyvä tiedonvälitys.

Viestintästrategian suunnittelussa on otettu huomioon Valtionhallinnon viestintäsuositus.

Viestinnän eri alueista on olemassa asiakas-, palvelu- ja prosessimäärittelyt.

4. Viestinnän asiakasryhmät

ASIAKASRYHMÄ	ASIAKKAAT	PALVELUN PAINOPISTEET	PALVELUKANAVAT
MEDIA Politiikkaa seuraavat toimittajat ja kuvaajat	Akkreditoidut toimittajat Akkreditoidut kuvaajat Valtakunnallisten ja maakunnallisten viestimien toimittajat ja kuvaajat Aikakausmedian toimittajat	Ennakkotiedot Päivittäinen ajankohtaistieto Tausta-aineistot Toimittajakoulutus Kuvausjärjestelyt	Suullinen viestintä Tiedotteet Tiedotustilaisuudet Taustatilaisuudet Verkkouutiset ja muu aineisto, mediapalvelu Verkkolähettykset
Taustoittajat	Pääkirjoittajat Kolumnistit Ajankohtaisohjelmien toimittajat Erikoismedian toimittajat	Ajankohtaistieto Ennakkotieto Tausta-aineisto	Tiedotteet Taustatilaisuudet Verkkouutiset ja muu aineisto Verkkolähettykset
Muut toimittajat ja kuvaajat	Freelancerit Paikallismedioiden toimittajat ja kuvaajat	Ajankohtaistieto Ennakkotieto Tausta-aineisto	Tiedotteet Taustatilaisuudet Verkkouutiset ja muu aineisto Verkkolähettykset
Sosiaalisen median toimijat	Blogistit Kansalaiskeskustelijat Palveluiden ylläpitäjät ja moderaattorit	Ajankohtaistieto Tausta-aineistot Avoin data Verkostot	Verkkouutiset ja muu aineisto Verkkolähettykset
SUURI YLEISÖ Kansalaiset	Eduskunnasta kiinnostuneet / eduskuntatiedon tarvitsijat	Ajankohtaistieto Kysymykset Palautepalvelu Teemoitettu tieto Kansalaisvaikuttamistieto	Puhelin- ja sähköpostipalvelu Verkkouutiset ja muu aineisto Verkkolähettykset Esittelyaineistot ja julkaisut Tapahtumat

ASIAKASRYHMÄ	ASIAKKAAT	PALVELUN PAINOPISTEET	PALVELUKANAVAT
Vieraat	<p>Vierasryhmät yleensä</p> <p>Koululais- ja opiskelijaryhmät</p> <p>Maahanmuuttajat</p> <p>Kansalaisinfossa kävijät</p> <p>Eduskuntakiinteistöissä muuten vierailevat</p>	<p>Eduskuntatieto</p> <p>Ajankohtaistieto</p> <p>Kansalaisvaikuttamistieto</p> <p>Kysytty tieto</p>	<p>Opastetut vierailut</p> <p>Teemaopastukset</p> <p>Esitteet ja julkaisut</p> <p>Verkkopalvelut</p> <p>Em. lisäksi nuorteneduskunta.fi</p> <p>Em. lisäksi selkokielen viestintä</p> <p>Em. lisäksi henkilökohtainen tieto- ja palautepalvelu</p> <p>Tapahtumat</p> <p>Em. lisäksi henkilökohtaiset tapaamiset</p>
KANSAINVÄLINEN YLEISÖ Media	<p>Suomeen akkreditoituneet toimittajat ja kuvaajat</p> <p>Eduskunnassa vierailevat ja kuvaajat</p> <p>Ulkomailla toimivat toimittajat</p>	<p>Ajankohtaistieto</p> <p>Erit. EU-asiat ja kansainvälisesti merkittävät päätökset</p> <p>Eduskuntatieto</p>	<p>Englanninkieliset ja ruotsinkieliset verkkopalvelut</p> <p>Suullinen viestintä</p> <p>Vierailuohjelmat</p>
Eri maiden parlamentit, EU, talouden toimijat	<p>Valtuuskuntien jäsenet</p> <p>Kollegat</p> <p>Eduskunnan päätöksistä kiinnostuneet</p>	<p>Eduskuntatieto</p> <p>Ajankohtaistieto</p> <p>Kysytty tieto</p> <p>Parhaat käytännöt</p>	<p>Vierailuohjelmat</p> <p>Englanninkieliset ja ruotsinkieliset verkkopalvelut</p> <p>Seminaarit</p> <p>Selvityksiin ja kyselyihin vastaaminen</p>
Ulkomaalaiset vieraat	<p>Vierasryhmät</p>	<p>Eduskuntatieto</p> <p>Ajankohtaistieto</p> <p>Kansainvälisesti merkittävät aiheet</p>	<p>Opastetut vierailut eri kielillä</p> <p>Esitteet ja julkaisut</p> <p>Verkkopalvelut</p>
Suuri yleisö	<p>Suomesta/eduskunnasta kiinnostuneet</p>	<p>Eduskuntatieto</p> <p>Ajankohtaistieto</p> <p>Kansainvälisesti merkittävät aiheet</p>	<p>Puhelin- ja sähköpostipalvelut</p> <p>Verkkopalvelut</p> <p>Esitteet ja julkaisut</p>

ASIAKASRYHMÄ	ASIAKKAAT	PALVELUN PAINOPISTEET	PALVELUKANAVAT
EDUSKUNTATYÖN SIDOSRYHMÄT Etujärjestöt Kansalaisjärjestöt	Palkansaaja- ja työnantajajärjestöjen toimijat Järjestöaktiivit	Ennakkotieto Ajankohtais- ja lainsäädäntötieto teemoittain Yhteystiedot Neuvontapalvelut	Verkkopalvelut Puhelin/ sähköpostipalvelu Seminaarit ja tapahtumat
Poliittiset toimijat	Puolueaktiivit	Ajankohtais- ja lainsäädäntötieto teemoittain Yhteystiedot Neuvontapalvelut	Verkkopalvelut Puhelin-/ sähköpostipalvelu Seminaarit ja tapahtumat
Kansalaisliikkeet	Kansalaisliikkeiden toimijat	Ajankohtais- ja lainsäädäntötieto Kansalaisvaikuttamistieto Yhteystiedot Neuvontapalvelut	Verkkopalvelut Puhelin-/ sähköpostipalvelu Seminaarit ja tapahtumat
Tutkijatahot	Yliopistojen ja tutkimuslaitosten toimijat ml. kansainväliset tahot	Tausta-aineistot Kysytyt tiedot	Verkkopalvelut Seminaarit ja tapahtumat Puhelin-/ sähköpostipalvelu Vieraskielinen palvelu
Opettajayhteisö	Yläkoulun opettajat Parlamenttikerhojen vetäjät	Ajankohtaistieto	Tapaamiset Kyselyt nuorteneduskunta.fi Aineisto
Korkeakoulu-opiskelijat ja korkeakoulut	Valtiotieteen, hallintotieteen, juridiikan ja viestinnän opiskelijat ja opettajat	Ajankohtais- ja lainsäädäntötieto	Opintokäynnit Verkkopalvelut
VIRANOMAISET, YHTEISTYÖTOIMIJAT Valtioneuvoston kanslia, ministeriöt, muu keskushallinto	Virkamiehet	Ajankohtais- ja lainsäädäntötieto Aikataulu- ja yhteystiedot	Verkkopalvelut Seminaarit Puhelin- ja sähköpostipalvelu

ASIAKASRYHMÄ	ASIAKKAAT	PALVELUN PAINOPISTEET	PALVELUKANAVAT
Muu julkishallinto	Oikeuslaitokseen liittyvät toimijat ml. asianajajat Kunnat	Ajankohtais- ja lainsäädäntötieto Aikataulu- ja yhteystiedot	Verkkopalvelut Seminaarit
Asianosaiset	Tieto Amica Peruskorjaajat Naapurusto Tavarantoimittajat jne.	Yhteistyötä ja tapahtumia koskeva tieto Yleinen eduskuntatieto	Neuvottelut ym. yhteydenotot Tiedotteet, tiedotustilaisuudet Verkkopalvelut
EDUSKUNTA-YHTEISÖ Kansanedustajat	200 kansanedustajaa Puhemieshistö Puhemiesneuvoston jäsenet Kansliatoimikunnan jäsenet Muiden toimielinten jäsenet	Ajankohtaistieto Mediaan liittyvä tieto ja muu viestintäyhteistyö Työyhteisötiedot	Suullinen päivittäisviestintä Areena ja julkiset verkkopalvelut Neuvottelut ja tapaamiset Tiedotustilaisuudet Ohjeistukset ja linjaukset
Virkamiehet	Vajaat 500 virkamiestä	Ajankohtaistieto Valmistelu- ja päätös-tiedot Vuorovaikutus-kanavat	Suullinen päivittäisviestintä Palaverikäytännöt Areena ja julkiset verkkopalvelut Hankeviestintä Tiedotustilaisuudet Ohjeistukset ja linjaukset
Avustajat	Vajaat 200 avustajaa	Ajankohtaistieto Valmistelu- ja päätös-tiedot Vuorovaikutus-kanavat	Suullinen päivittäisviestintä Palaverikäytännöt Areena ja julkiset verkkopalvelut Hankeviestintä Tiedotustilaisuudet Ohjeistukset ja linjaukset
Erillishallintoyksiköt	EOA, VTV, UPI	Ajankohtaistieto Valmistelu- ja päätöstiedot	Areena ja julkiset verkkopalvelut Yhteiset kokoukset

5. Eduskuntatiedotuksen kehittämishankkeet

Viestinnän strategiset painopisteet valtiopäivillä 2011-2014 ovat avoimuuden lisääminen, vuorovaikutuksen ja saavutettavuuden parantaminen, asiakaslähtöisyyden korostaminen, visuaalisuuden lisääminen sekä sisäisen vuorovaikutuksen parantaminen.

Tämän mukaisesti suunnitellaan toteutettavaksi 18 kehityshanketta/kehityskokonaisuutta:

- julkinen verkkopalvelu
- verkkolähetykset
- sosiaalinen media
- eduskuntaopetus kouluissa
- eduskuntatietoa lapsille
- englanninkieliset ja muut vieraskieliset verkkopalvelut
- esittelyaineistot
- toimistoaineistojen visuaalinen uudistus
- esteettömät aineistot
- yleisötapahtumat
- päivittäinen mediaviestintä
- median perehdytys
- kansainväliset toimittajat
- media ja peruskorjaus
- työyhteisöviestintä
- kriisiviestintä
- mediaosaaminen
- peruskorjausviestintä.

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

KEHITYS- HANKE	TAVOITE	AIHEALUE	TOTEUTUS- KEINOT	TULOS
Julkinen verkkopalvelu	Informatiivisuus, helppokäyttöisyys, kiinnostavuus	Sisällöt Visuaalinen ilme ja käyttöliittymät Hakupalvelut Julkaisujärjestelmä	Julkinen verkkopalvelun uudistushanke sekä Eduksi-hanke.	Uudet verkkopalvelut käytössä suomeksi ja ruotsiksi 2012/2013.
Verkkolähetykset	Avoimuus, uudet jakelukanavat ja yleisöt	Verkkolähetykset: täysistunnnot, infot, seminaarit, muut ajankohtaislähetykset (ml. eduskuntaryhmät ja yksittäiset edustajat)	Toimintakonseptin määrittely ja tekniset hankinnat 2011-2014 sekä käyttöönotto- ja käyttäjäkoulutus.	Täysistuntolähetysten käytettävyyden parantunut, infoja ja seminaareja läheteään aiempaa enemmän suoraan, verkossa myös muuta ajankohtaisasiaa (haastatteluja, videoblogeja yms.). Eduskuntaryhmillä ja edustajilla on käytännön välineet verkkolähettyksiin.
Sosiaalinen media	Avoimuus, vuorovaikutus, uudet jakelukanavat ja yleisöt	Eduskunnan tietovarannot Yhteisöprofiilit Edustajien profiilit yhteisömediassa Osallisuus-hankkeet	Taustaselvitykset ja ohjeistus, avoimet tietokannat pilottina ja osana Eduksi-hanketta, yhteisöprofiilien avaaminen ja ylläpito, edustajaprofiilien kartoitus ja markkinointi sekä oikeusministeriön demokratia-hankkeet.	Eduskunnan digitaaliset tietoa-aineistot ovat avoimia (avoin data) ja maksutta käytettävissä yhtenäisin, selkein ja tasapuolisin ehdoin, eduskunta jakaa tietoa yhteisöpalveluissa, edustajien näkyvyys sosiaalisessa mediassa on parantunut ja edustajilla uusia vuorovaikutuskanavia.
Eduskuntaopetus kouluissa	Eduskuntaan liittyvän opetuksen tukeminen sekä eduskuntavierailujen parempi hyödyntäminen	Sisällöt Visuaalinen ilme ja käyttöliittymä Hakupalvelut Julkaisujärjestelmä	Julkinen verkkopalvelun uudistushanke	Kiinnostavat, kehittyvät ja vuorovaikutteiset opetusvälineet
Eduskuntatietoa lapsille	Lapset kohderyhmänä on huomioitu eduskunnan aineistoissa ja palveluissa	Verkkopalvelut Vierailupalvelut Painettu aineisto	Kartoitetaan kohderyhmän tarpeet sekä suunnitellaan ja toteutetaan palvelu	Kiinnostavat ja vuorovaikutteiset tuotteet ja palvelut 2012-2013.

KEHITYS- HANKE	TAVOITE	AIHEALUE	TOTEUTUS- KEINOT	TULOS
Englannin- kieliset verkkopalvelut Muut vieras- kieliset verkkopalvelut	Englanninkielisen palvelun sekä muun vieraskielisen palvelun parantaminen	Sisällöt Visuaalinen ilme ja käyttöliittymä Hakupalvelut Julkaisujärjestelmä	Julkisen verkkopalvelun uudistushanke	Uudet verkkopalvelut käytössä englanniksi 2012 ja muut vieraskieliset esittelysivut pääosin myöhemmin.
Esittelyaineistot	Visuaalisen ilmeen sekä sisältöjen ajantasaistus sekä verkon tehokkaampi käyttö	Painetut esitteet Esittelyvideot Muu markkinointiaineisto Julkaisut Verkkoaineistot	Uudistetaan visuaalinen ilme, tuotetaan uudet esitteet ja eduskuntavideot, markkinointimateriaalia sekä toimivat verkkoversiot.	Visuaalinen ilme on ohjeistettu ja esittelyaineistot valmistuvat suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi 2011. Muut valmiina vuonna 2012. Verkkoaineistot ovat kiinnostavampia kuin aiemmin.
Toimistoaineis- tojen visuaali- nen uudistus	Laajennetaan eduskunnan uusi visuaalinen ilme kaikkiin aineistoihin	Lomakkeet, kirjekuoret, käyntikortit ja muu toimistomateriaali	Edetään erillisen suunnitelman mukaan yhteistyössä hallinnon kanssa	Yhtenäinen visuaalinen ilme viimeistään vuonna 2013
Esteettömät esittelyaineistot	Esteettömien aineistojen ajantasaistus (selkokieli, viittomakieli, äänitetyt aineistot, verkkosivujen saavutettavuus ym.)	Painettu aineisto Esittelyvideot Kuunneltavat aineistot Verkkosisällöt ja sovellukset	Aineistot tuotetaan yhteistyössä ja ostopalveluna kohderyhmiä edustavien asian- tuntijajärjestöjen kanssa 2011-2012.	Eduskunta on viestinnällisesti saavutettava ja esteetön.
Yleisötapahtu- mat	Lisätään kiinnostusta eduskuntaa/ demokratiaa kohtaan	Kansalaisinfo Opastetut vierailut Avoimet ovet Messuosallistumiset SuomiAreena Designvuosi 2012 EU-tapahtumat	Kehitetään palvelujen ja tapahtumien sisältöjä kiinnostavammiksi ja edustajatyötä tukeviksi.	Oikea eduskuntatieto välittyy ja tapahtuma on osallistujalle myönteinen demokratia-kokemus.

KEHITYS- HANKE	TAVOITE	AIHEALUE	TOTEUTUS- KEINOT	TULOS
Päivittäinen mediaviestintä	Hyvät tiedot eduskuntatyöstä	Valtiopäivätoimiin ja kansanedustajan työhön sekä kehityshankkeisiin liittyvä tiedotuspalvelu	Valiokunta- ja täysistunto-tiedotuksen ennakoivuuden, nopeuden ja selkeyden parantaminen, taustatilaisuuksien lisääminen ja medianetin kehittäminen.	Monipuolinen eduskunta-osaaminen ja kansanedustajan työn tuntemus.
Median perehdytys	Hyvät perustiedot eduskunnasta	Akkreditoidut ja poliittikkaa seuraavat muut toimittajat ja kuvaajat sekä maakuntamedioiden ja erikoismedioiden toimitukset	Uusien akkreditoitujen perehdytys, toimittajaohjelmat, seminaarit, toimittajavierailut sekä maakuntavierailut	Monipuolinen eduskunta-osaaminen ja kansanedustajan työn tuntemus.
Kansainväliset toimittajat	Hyvät perustiedot eduskunnasta ja Suomesta	Suomeen akkreditoidut toimittajat, yksittäisten toimittajien palvelu ja toimittajaryhmät	Päivittäinen vieraskielisen mediapalvelun, perehdytyksen sekä vierailuohjelmien kehittäminen	Hyvä eduskuntaja Suomi-tietous.
Media ja peruskorjaus	Toimivat työskentelymahdollisuudet	Sibelius-Akatemian kiinteistö ja muut väliaikaiset tilat Eduskuntatalo Maanalaiset tilat	Täysistuntolähetysten ja median työtilojen suunnittelu (yhteistyössä YLE:n ja Poliitikan toimittajat ry:n kanssa)	Toimivat täysistuntolähetykset sekä median väliaikaiset ja pysyvät työtilat.
Työyhteisöviestintä	Avoimuus ja vuorovaikutus, hyvä johtaminen	Areena (intranet), esimiesviestintä, kehityshankkeiden viestintä	Resurssoidaan työyhteisöviestintä sekä luodaan kehittämismalli työyhteisöviestinnän parantamiseksi 2012	Sisäinen tiedonkulku, työn tuloksellisuus ja työilmapiiri paranee.

KEHITYS- HANKE	TAVOITE	AIHEALUE	TOTEUTUS- KEINOT	TULOS
Kriisiviestintä	Paras mahdollinen toimintatapa kriisitalanteissa	Fyysiset kriisit tai niiden uhka (uhkaukset, onnettomuudet tai väkivalta), toiminnalliset kriisit, julkisuus- ja mainekriisit sekä poliittiset kriisit. Valtakunnalliset erityistilanteet ja poikkeusolot	Uusi kriisiviestintäohje Koulutus ja käyttöönotto Erityistilanteiden ja poikkeusolojen ohjeistus sekä harjoitukset 2012	Mahdollisimman hyvin hallittu kriisiviestintä sekä erityistilanteiden ja poikkeusolojen viestintä.
Mediaosaaminen	Ajantasainen mediaosaaminen	Kansanedustajat ja henkilöstö	Perehdytyskoulutus, teemaseminaarit sekä "sparraus"	Median tarpeita ja toimintamalleja tunnetaan entistä paremmin.
Peruskorjausviestintä	Perustiedonkulku, avoimuus ja ennakoivuus	Viestintä peruskorjauksen suunnittelusta, toteutuksesta, muutoista ja toiminnasta väliaikaistiloissa.	Erillinen, monikanavainen viestintäsuunnitelma	Avoimuus sekä toimintojen sujuminen mahdollisimman häiriöttömästi.

6. Viestinnän arviointi- ja vertailutieto

Viestinnästä kerätään arviointi- ja vertailutietoa, jota käytetään hyväksi toiminnan kehittämiseksi.

Tietoa kerätään seuraavia menetelmiä käyttäen:

- Kansanedustajien palvelukysely joka toinen vuosi sekä jatkuva palaute (puhemiesneuvosto, kansliatoimikunta, yksittäiset edustajat).
- Työtyytyväisyys- ja muut henkilöstökyselyt.
- Palvelukohtaiset asiakaskyselyt (mm. opastetut vierailut, Kansalaisinfo, verkkopalvelut, media) sekä eri palvelutapahtumiin liittyvä palaute.
- Palvelu- ja käyttäjämäärien seuranta.
- Toiminnan suunnittelu, raportointi, sisäiset kyselyt, kehityshankkeet ja itsearviointi.
- Kotimainen (valtio, kunnat ja yritykset) sekä kansainvälinen vertailu (pohjoismainen ja eurooppalainen tiedottajayhteistyö, parhaat käytännöt sekä ECPRD:n ja IPU:n selvitykset).
- Erillisselvitykset ja tutkimukset.

7. Viestintästrategian käyttö ja ylläpito

Viestintästrategia on tehty vaalikaudelle 2011–2014. Sitä tarkennetaan vuosittain syyskaudella ja se muodostaa perustan toiminnan ja talouden pidemmän ajan suunnittelulle sekä vuosittaisille toiminta- ja taloussuunnitelmille.

Viestintästrategia on valmisteltu eduskuntatiedotuksessa virkatyönä. Se on sovitettu yhteen eduskunnan kanslian strategian sekä sisäisen tietopalvelun ja kirjaston strategioiden kanssa samoin kuin valtionhallinnon viestintäsuositusten kanssa.

Eduskuntatiedotuksen palveluja

Eduskunnan verkkopalvelut

Eduskuntatiedotus ylläpitää eduskunnan julkista verkkosivustoa www.eduskunta.fi. Sivuilla on tietoa täysistunnoista, valiokunnista, kansanedustajista, lainsäädäntöasioista sekä eduskunnan esittely-dvd samoin kuin verkkolähetyksiä täysistunnoista ja infoista.

Nuorille suunnattu sivusto www.nuorteneduskunta.fi kertoo perustiedot eduskunnasta ja suomalaisesta kansanvallasta sekä vinkkejä lisäinformaatiosta ja vaikutuskanavista. Sivusto toimii myös koulujen parlamenttikerhojen verkkotukikohtana ja opettajien aineistopankkina.

Facebookissa osoitteessa www.facebook.com/suomeneduskunta olevat eduskunnan statuspäivitykset kertovat kansanedustajien työstä, täysistunnon aiheista sekä eduskunnassa järjestettävistä tapahtumista.

Tervetuloa seuraamaan istuntoja!

Yleisöllä on mahdollisuus seurata kaikkia eduskunnan täysistuntoja yleisölehteriltä. Yleisölehterin ovi sijaitsee Eduskuntatalon pääportaikon oikealla puolella. Ovi avataan 15 minuuttia ennen istunnon alkua. Sisäänkäynti on esteetön. Istuntosali on varustettu induktiosilmukalla.

Eduskunnan täysistuntoja voi seurata myös suorina verkkolähetyksinä: www.eduskunta.fi/verkkolahetys.

Opastetut kierrokset

Ryhmille järjestetään opastettuja kierroksia Eduskuntatalossa arkipäivisin klo 9.00–16.15, ei kuitenkaan istuntojen aikana. Varauksen voi tehdä verkkosivuston kautta. Ilman ennakkovarausta järjestettävien tutustumiskierrosten ajat kerrotaan eduskunnan verkkosivuilla.

Kansalaisinfo

Eduskunnan Pikkuparlamentissa toimii kansalaisille suunnattu palvelupiste, Kansalaisinfo. Kansalaisinfossa eduskuntaan voi tutustua katsomalla eduskuntaa esittelevän dvd:n tai poimimalla mukaan esitteitä. Kansalaisinfossa on yleisön käytössä maksuttomia Internetpäätteitä sekä langaton verkkoyhteys.

Kansalaisinfossa järjestetään avoimia yleisötilaisuuksia ajankohtaisista asioista. Tietoja tapahtumista: www.eduskunta.fi/kansalaisinfo.

Mediapalvelu

Toimittajat ja kuvaajat ovat tervetulleita seuraamaan eduskunnan toimintaa. Lisätietoja eduskunnan mediapalvelusta osoitteessa www.eduskunta.fi/mediapalvelu.