

*Yhteisiin viestinnän linjauksiin?*

---

**Sosiaali- ja terveysministeriön  
hallinnonalan viestintää selvittäneen  
työryhmän muistio**

## KUVAILEHTI

### Julkaisija

Sosiaali- ja terveysministeriö

### Julkaisun päivämäärä

31.12.2000

### Tekijät

Hallinnonalan viestinnän linjauksia selvittelevä työryhmä, HAVI  
pj. viestintäjohtaja Eeva Larjomaa, STM  
sihteerit: Pia Okamo/Stakes, Nina Palin/STM

### Julkaisun laji

Työryhmämuistio

### Toimeksiantaja

Sosiaali- ja terveysministeriö / Johtoryhmä

### Asettamispäivämäärä

23.2.1999

### Julkaisun nimi

Yhteisiin viestinnän linjauksiin? Mot gemensamma riktlinjer i information och kommunikation?

### Tiivistelmä

Sosiaali- ja terveysministeriö asetti vuonna 1999 työryhmän pohtimaan hallinnonalan yhteistyötä ja työnjakoa viestinnässä. Tavoitteena oli määrittellä mahdollisuudet viestinnän yhteisiin linjauksiin ja esittää ehdotukset työnjaon ja yhteistyön kehittämiseksi.

Työryhmä käsitteli hallinnonalan viestintää aiemmin tehtyjen kartoitusten tulosten perusteella, niissä käytetyn nelijaon (päivittäisviestintä, lehdet, julkaisutoiminta, verkkoviestintä) mukaisesti. Työryhmä otti lisäksi kantaa mm. hallinnonalan profiloitumiseen, viestinnän asemaan organisaatiossa ja viestinnän resursointiin sekä kansalais-tiedottamiseen ja kansainväliseen viestintään.

Työryhmä esittää hallinnonalan johtoryhmälle, että sen jäsenet kehittäisivät toimintayksikkönsä viestintää tässä raportissa esitettyjen linjausten mukaisesti. Se esittää myös, että hallinnonala määrittelisi viestinnän osaksi johtamista, tiedolla vaikuttamista ja tieto-ohjaamista. Se suosittaa, että viestintä organisoidaan toimimaan suoraan ylimmän johdon alaisuudessa. Jokaisen toimintayksikön tulee varmistaa, että viestintä hoidetaan ammattimaisesti. Työryhmä suosittaa tiedottajan viran perustamista niihin virastoihin, joilla sellaista ei vielä ole.

Työryhmä esittää yhteisen yhteisökuvatutkimuksen teettämistä hallinnonalan profiilin selvittämiseksi. Se esittää, että hallinnonalalle perustetaan pysyvä viestinnästä vastaavien neuvottelukunta, joka kehittää yhteistä viestintää ja luo mielikuvaa koko hallinnonalasta, ottaa kantaa kehitystrendeihin sekä varmistaa yhteistyön ja tukee osaamista. Lehtien toimittajien tiedonvaihtoa esitetään parannettavaksi perustamalla heille yhteistyöverkosto.

Verkojulkaisemisen yleistyessä painettujen lehtien elinvoima täytyy punnita. Hallinnonalan lehdistä ehdotetaan tehtäväksi lukijatutkimus, joka mahdollistaa tarkemman arvion lehtien kohdentumisesta. Julkaisutoiminnassa erityisesti vähän julkaisuja tekevät voisivat hyödyntää yhteishankintoja. Työryhmä kannustaa toimintayksikköjä julkaisuyhteistyöhön sekä tiedon kansantajuistamiseen, jotta tiedon hyödynnettävyys paranisi. Julkaisujen tietoinen halutaan kaikkien hallinnonalan yksikköjen käyttöön extranetissä.

Verkkoviestintä nähdään tulevaisuuden yhteistyömuotona ja hallinnonalan kokonaisprofiilin rakentamisen välineenä. Työryhmä esittää hallinnonalan yhteisen palveluportin rakentamista verkkoon ja pelisääntöjä sen ylläpitämisessä.

### Avainsana:

Viestintä, verkkoviestintä, lehdet, julkaisutoiminta, hallinnonalat

### Sarjan nimi ja numero

Sosiaali- ja terveysministeriön  
työryhmämuistioita 2000:25

### ISSN

1237-0606

### ISBN

952-00-0919-1

### Kokonaissivumäärä

104

### Kieli

suomi

### Hinta

-

### Luottamuksellisuus

julkinen

### Jakaja

Sosiaali- ja terveysministeriö  
Tiedotustoimisto p. 09-160 4330

### Kustantaja

Sosiaali- ja terveysministeriö

# Yhteisiin viestinnän linjauksiin?

SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖN HALLINNONALAN VIESTINTÄÄ SELVITTÄVÄ TYÖRYHMÄ



## KUVAILELEHTI

Julkaisija  
**Sosiaali- ja terveysministeriö**

Julkaisun päivämäärä  
**31.12.2000**

Tekijät  
**Hallinnonalan viestinnän linjauksia selvittelevä työryhmä, HAVI**

pj. Viestintäjohtaja Eeva Larjomaa, STM  
sihteerit: Pia Okamo/Stakes, Nina Palin/STM

Julkaisun laji  
**Työryhmämuistio**

Toimeksiantaja  
**STM / Johtoryhmä**

Asettamispäivämäärä  
**23.2.1999**

Julkaisun nimi

**Yhteisiin viestinnän linjauksiin? Mot gemensamma riktlinjer i information och kommunikation?**

Tiivistelmä

Sosiaali- ja terveysministeriö asetti vuonna 1999 työryhmän pohtimaan hallinnonalan yhteistyötä ja työnjakoa viestinnässä. Tavoitteena oli määrittellä mahdollisuudet viestinnän yhteisiin linjauksiin ja esittää ehdotukset työnjaon ja yhteistyön kehittämiseksi.

Työryhmä käsitteli hallinnonalan viestintää aiemmin tehtyjen kartoitusten tulosten perusteella, niissä käytetyn nelijaon (päivittäisviestintä, lehdet, julkaisutoiminta, verkkoviestintä) mukaisesti. Työryhmä otti lisäksi kantaa mm. hallinnonalan profiloitumiseen, viestinnän asemaan organisaatiossa ja viestinnän resursointiin sekä kansalais-tiedottamiseen ja kansainväliseen viestintään.

Työryhmä esittää hallinnonalan johtoryhmälle, että sen jäsenet kehittäisivät toimintayksikkönsä viestintää tässä raportissa esitettyjen linjausten mukaisesti. Se esittää myös, että hallinnonala määritteli viestinnän osaksi johtamista, tiedolla vaikuttamista ja tieto-ohjaamista. Se suosittelee, että viestintä organisoidaan toimimaan suoraan ylimmän johdon alaisuudessa. Jokaisen toimintayksikön tulee varmistaa, että viestintä hoidetaan ammattimaisesti. Työryhmä suosittelee tiedottajan viran perustamista niihin virastoihin, joilla sellaista ei vielä ole.

Työryhmä esittää yhteisen yhteisökuvatutkimuksen teettämistä hallinnonalan profiilin selvittämiseksi. Se esittää, että hallinnonalalle perustetaan pysyvä viestinnästä vastaavien neuvottelukunta, joka kehittää yhteistä viestintää ja luo mielikuvaa koko hallinnonalasta, ottaa kantaa kehitystrendeihin sekä varmistaa yhteistyön ja tukee osaamista. Lehtien toimittajien tiedonvaihtoa esitetään parannettavaksi perustamalla heille yhteistyöverkosto.

Verkkojulkaisemisen yleistyessä painettujen lehtien elinvoima täytyy punnita. Hallinnonalan lehdistä ehdotetaan tehtäväksi lukijatutkimus, joka mahdollistaa tarkemman arvion lehtien kohdentumisesta. Julkaisutoiminnassa erityisesti vähän julkaisuja tekevät voisivat hyödyntää yhteishankintoja. Työryhmä kannustaa toimintayksikköjä julkaisuyhteistyöhön sekä tiedon kansantajuistamiseen, jotta tiedon hyödynnettävyys paranisi. Julkaisujen tietoaaines halutaan kaikkien hallinnonalan yksikköjen käyttöön extranetissä.

Verkkoviestintä nähdään tulevaisuuden yhteistyömuotona ja hallinnonalan kokonaisprofiilin rakentamisen välineenä. Työryhmä esittää hallinnonalan yhteisen palveluportin rakentamista verkkoon ja pelisääntöjä sen ylläpitämisessä.

Avainsana:

**Viestintä, verkkoviestintä, lehdet, julkaisutoiminta, hallinnonalat**

Muut tiedot

Sarjan nimi ja numero

ISSN

ISBN

Kokonaissivumäärä

Kieli  
**Suomi**

Hinta

-

Luottamuksellisuus  
**julkinen**

Jakaja

Kustantaja

Tiedotustoimisto

-



# TÄSSÄ TYÖRYHMÄMUISTIOSSA

AVAIMET LUKIJALLE.....	7
1 TYÖRYHMÄN TOIMEKSIANNOSTA .....	11
2 TIIVIISTI.....	13
KORT OCH KONCIST.....	15
IN A NUTSHELL.....	17
3 ERI LAISETLÄHTÖKOHDAT– YHTEISET TAVOITTEET JA KOHDERYHMÄT .....	19
3.1 PERUSSELVITYS HALLINNONALAN VIESTINNÄN ROOLISTA: KARTOITUS 1998.....	19
3.1.1 <i>Resurssista ja toimintatavoista</i> .....	19
3.1.2 <i>Yhteistyöstä ja työnjaosta</i> .....	21
3.2 SIDOS- JA KOHDERYHMÄKARTTA NYKYTILAN KUVAAJANA .....	21
4 TARKEMPAAN TARKASTELUUN .....	24
4.1 VIESTINNÄN KESKEISIÄ SÄÄDÖKSIÄ JA OHJEITA .....	24
4.1.1 <i>Julkisuuslaki velvoittaa tiedottamiseen</i> .....	24
4.1.2 <i>Taustalla valtionhallinnon tiedotusohje</i> .....	25
4.1.3 <i>Hallinnonalalla omia linjauksia ja ohjeita</i> .....	25
4.2 VIESTINNÄN KÄSITTEISTÄ: TIEDOTTAMISESTA INTEGROITUUN YHTEISÖVIESTINTÄÄN .....	26
4.3 PROFILOINTI.....	28
4.3.1 <i>Sosiaali- ja terveysministeriö sidosryhmätutkimuksissa</i> .....	29
4.3.2 <i>Stakes kansainvälisessä ja kansallisissa arvioissa</i> .....	30
4.3.3 <i>Kansanterveyslaitoksen profiili rakentuu tutkimukselle</i> .....	30
4.3.4 <i>Työterveyslaitoksen kuvaa arvioitu</i> .....	31
4.3.5 <i>Raha-automaattiyhdistys profiloit suunnitelmallisesti</i> .....	31
4.3.6 <i>Läkelaitos selvittää vuonna 2001</i> .....	32
4.4 PÄIVITTÄISVIESTINTÄ.....	32
4.4.1 <i>Toimintayksiköiden päivittäisviestinnällä pelisäännöt</i> .....	32
4.4.2 <i>Viestinnän nykytilanne itsearviointina</i> .....	36
4.5 LEHDET .....	37
4.5.1 <i>Hallinnonalalla ilmestyy 21 lehteä</i> .....	37
4.5.2 <i>Lehtien kohderyhmät ja tiedotussisällöt melko eriytyneet</i> .....	38
4.5.3 <i>Kustannustehokkuus ei ole yksiselitteinen käsite</i> .....	38
4.5.4 <i>Osoiterekisterit yhteiskäyttöön?</i> .....	38
4.5.5 <i>Palaute tärkeää lehtienkin profiloinnissa</i> .....	39
4.5.6 <i>Hallinnonalan lehdistä lyhyesti</i> .....	39
4.6 JULKAISU- JA KUSTANNUSTOIMINTA .....	44
4.6.1 <i>Tutkimusjulkaisut tärkeä tietopohja</i> .....	44
4.6.2 <i>Tiedosta myytäväksi julkaisuksi</i> .....	45
4.6.3 <i>Julkaisuprosessi vuokaaviona</i> .....	45
4.6.4 <i>Hallinnonalan julkaisu- ja kustannustoiminta pääosin kunnossa</i> .....	47
4.6.5 <i>Julkaisuaineistot kohderyhmien mukaan</i> .....	47
4.6.6 <i>Julkaisujen maksullisuus kaipaa selkiyttämistä</i> .....	47
4.6.7 <i>Julkaisujen käänökset, taitto ja painatus verkostoille, jakeluun keskittämisetuja?</i> .....	48
4.6.8 <i>Verkkojulkaiseminen osana julkaisutoimintaa: esimerkkinä Stakes</i> .....	48
4.7 VERKKOVIESTINTÄ.....	49
4.7.1 <i>Sähköinen tieto osa asiakaspalvelua</i> .....	50
4.7.2 <i>Keskeistä avoimuus ja osallistumisen mahdollisuus</i> .....	50
4.7.3 <i>Verkkoon palveluportti päättäjille ja asiantuntijoille</i> .....	51
■ <i>Hallinnonalan palveluportin keskeiset tavoitteet:</i> .....	51
■ <i>Toimintayksiköiden tietokannat yhtenäiseksi tietovarannoksi</i> .....	52
■ <i>Verkkojulkaiseminen ja e-kauppa edellyttävät pelisääntöjä</i> .....	52
■ <i>Palaute voidaan hoitaa hajautetusti</i> .....	53

■ <i>Palveluportin tiedon tuottamiseen pelisäännöt</i> .....	53
■ <i>Palveluportti edellyttää tukijärjestelmiä ja ohjelmistoja</i> .....	53
4.7.4 <i>Hallinnonalan verkkopalvelut tänään</i> .....	54
4.8 ERILLISKYSYMYKSIÄ .....	57
4.8.1 <i>Maksupolitiikkaan linjaus?</i> .....	57
4.8.2 <i>Viestinnän asema organisaatiossa kaipaa selkiyttämistä</i> .....	58
4.8.3 <i>Resurssit ja niiden jakautuminen nyt</i> .....	58
4.8.4 <i>Kansalaistiedottamiseen työnjako</i> .....	60
4.8.5 <i>Ruotsinkieliseen tiedottamiseen linja</i> .....	61
4.8.6 <i>Viestintä tukemaan kansainvälistä vaikuttamista</i> .....	62
5 YHTEISIIN LINJAUKSIIN; SUOSITUKSIA TOTEUTETTAVAKSI .....	64
5.1 <b>PROFILOINTI</b> .....	65
5.2 <b>PÄIVITTÄISVIESTINTÄ</b> .....	65
5.3 <b>LEHDET</b> .....	66
5.4 <b>JULKAISU- JA KUSTANNUSTOIMINTA</b> .....	67
5.5 <b>VERKKOVIESTINTÄ</b> .....	69
5.6 <b>ERILLISKYSYMYKSET</b> .....	70
6 MITEN TÄSTÄ ETEENPÄIN? .....	71
LÄHTEITÄ .....	72
LIITTEET	
■ HAVI-työryhmän asettamiskirje	
■ Nelikenttäanalyysit ministeriön ja hallinnonalan toimintayksikköjen viestinnästä	
■ Hallinnonalan lehtien kustannusvertailu 1998	
■ Yhteenvedot hallinnonalan viestintäresursseja koskeneista kyselyistä	
■ Hallinnonalan toimintayksikköjen verkkopalvelujen avaussivut	



# AVAIMET LUKIJALLE

Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalalla toimii useita viranomaisyksiköitä, tutkimuslaitoksia ja muutamia muita yksiköitä, joiden kaikkien toiminta tavalla tai toisella liittyy sosiaaliturvan ja terveyden kehittämiseen. Niiden lainsäädäntö ja toimintatavat samoin kuin organisaatioiden kehitysvaihe poikkeavat kuitenkin hyvin paljon toisistaan.

Tässä työryhmämuistiossa pyritään antamaan kuva siitä, miten modernin viestinnän hoitaminen voisi parhaiten toteutua sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalalla. Tavoite on hyödyntää käytettävissä oleva tieto, asiantuntemus ja yhteistyö parhaalla mahdollisella tavalla ja samalla ottaa huomioon, että yksiköt toimivat itsenäisinä ja ovat vastuussa lainsäädäntönsä ja muiden säännösten puitteissa niin strategisesta kuin operatiivisestakin toiminnastaan.

## **Viestintä muuttuvassa toimintaympäristössä yhteinen haaste**

Sosiaali- ja terveysministeriön ja sen hallinnonalan toimintaympäristö on muuttunut nopeasti. Työ on kansainvälistynyt, se on erittäin nopeatempoista ja tietointensiivistä. Tämä edellyttää uusia työtapoja ja työvälineitä sekä uutta otetta tiedonhallintaan ja viestintään. Vaatimus tehokkaasta tieto-ohjauksesta sekä toimivista suunnitteluprosesseista ja palautejärjestelmistä tuovat niinkään kasvavia haasteita nopealle, avoimelle ja tehokkaalle toiminnalle ja tiedonhallintatavalle. Käytännössä koko hallinnonalan valtava tietovaranto pitäisi järjestää hallittavaan ja käyttäjäystävälliseen muotoon.

Viestintä sosiaali- ja terveysministeriön sisällä, hallinnonalan sisällä sekä ministeriöstä ja hallinnonalasta ulospäin on murroksessa. Perinteisestä tiedotustoiminnasta on kehittynyt moderni viestintätoiminto, yhteisöviestinnän suunnittelun, toteutuksen ja seurannan kokonaisuus. Uusi julkisuuslaki edellyttää varhaista ja vaiheistettua tiedottamista. Samalla sosiaali- ja terveystieteiden sanoman on tavoitettava sidosryhmät nopeasti ja tehokkaasti, jotta voimme vaikuttaa päätöksentekoon ja varmistaa hallinnonalan toimintaedellytykset tulevaisuudessakin.

Seuraavien kymmenen vuoden aikana tiedon hallinnan ja välityksen teknologia, kanavat ja kilpailu vastaanottajien huomiosta muuttavat toimintaa yhä enemmän. Vaikuttaminen ja verkostoituvat työtapat nousevat keskeisiksi.

Useassa eri yhteydessä on sivuttu niitä haasteita ja mahdollisuuksia, joita tietoyhteiskunta, tietoverkot, tiedonhallinnan uudet mahdollisuudet ja sähköinen viestintä tässä uudessa toimintaympäristössä tuovat STM:lle ja sen hallinnonalan virastoille ja laitoksille. STM luotaakin parhaillaan toimintaansa vuoteen 2010. Strategiasta johdetaan linjaukset mm. tiedon hallinnalle ja välittämislle sekä viestinnän sisällölle.

Sidosryhmillä on tutkimusten mukaan sirpaleinen mielikuva STM:n hallinnonalasta, tieto on hajallaan, eikä sitä ole helppo löytää. Niinpä olisi eduksi, jos voisimme rakentaa STM:ssä ja hallinnonalalla työskenteleville sekä ulkoisille sidosryhmille kattavan kuvan koko hallinnonalasta, sen osaamisesta ja sen tuottamasta tiedosta, jolloin tuettaisiin myös yhteistä identiteettiä, palvelukuvaa ja imagoa.

STM:n hallinnonalalla tehdään yhteistyötä viestinnän eri osa-alueilla. Viestinnän lähtökohtana pidetään mahdollisimman ajantasaista ja ennakoivaa tiedottamista hankkeista ja valmistelussa

olevista asioista. Nimenomaan valmisteluvaiheessa olevista asioista tiedottaminen on haaste. Jos verkkoviestintää kehitetään ja käytetään oikein, siitä tulee hyvä keino jakaa tietoa tasapuolisesti kansalaisille, medialle ja muille sidosryhmille. Kehitystyön tueksi hallinnonalalle kannattaa määritellä yhteiset verkkoviestinnän tavoitteet. Myös tietopalvelussa sähköiseen tiedonvälitykseen perustuvat toimintamallit ovat saaneet keskeisen aseman. Tietohallinnossa ja teknisen ympäristön kehittämisessä varaudutaan verkkoviestinnän tukemiseen uusien teknisten ratkaisujen avulla. Koko hallinnonalan kattava järjestelmä edellyttää yhteensopivia teknisiä ratkaisuja, esimerkiksi tietokantapohjaista tiedonhallintaa ja yhteistä kehittämistä.

Asiakasnäkökulmaa, tiedon helppoa saatavuutta ja monenvälistä viestintää korostetaan STM:n hallinnonalankin tiedon hallinnan ja välityksen kehittämisessä. Sähköinen viestintä ja verkkoviestintä edellyttävät uutta osaamista, tehtävien uudelleen järjestämistä ja resursseja. Samalla on tietenkin pohdittava myös muita panoksia, hallinnonalan yksikköjen yhteistä sitoutumista uusiin työtapoihin, viestinnän sisältökysymyksiä, työnjakoa ja teknisen työympäristön soveltuvuutta nopeaan ja intensiiviseen viestintään.

Viestinnän painoarvo on jatkuvasti kasvanut ja sen merkitys hallinnonalan toimintayksikköjen strategisena työvälineenä on havaittu. Viestinnän toimintalohkolla, joka vaikuttaa mitä suurimmassa määrin koko hallinnonalasta muodostuvaan mielikuvaan, on erityisen keskeistä, että työnjako on mahdollisimman selkeä ja yhteistyön tavoista on sovittu, jotta rajallisilla resursseilla saadaan aikaan mahdollisimman vaikuttavaa viestintää.

Hallinnonalan viestintää pohtiva työryhmä (HAVI) on työnsä kuluessa kartoittanut mahdollisuuksia tehdä tiiviimmin yhteistyötä, keskustellut rationaalisesta työnjaosta ja analysoinut tarkemmin viestinnän eri osalohkoja työnjaon ja yhteisten linjausten valossa.

Työryhmä rajasi sisäisen viestinnän työnsä ulkopuolelle. Sisäinen viestintä ja vaikuttaminen on ratkaisevan tärkeää strategisten linjausten toteutumisessa ja työn sujumisessa. Se on myös edellytys sille, että ulkoinen viestintä onnistuu. Sisäinen viestintä on kuitenkin kunkin toimintayksikön ominta osaamisen aluetta ja yksiköissä johdon ja esimiesten vastuulla.

## **STM ja sen hallinnonalan toimintayksiköt**

Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalalla toimii virastoja ja laitoksia, jotka huolehtivat yhteistyössä ministeriön kanssa erilaisista sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyvistä tutkimus-, kehittämis-, ohjaus- ja valvontatehtävistä. Näitä virastoja ja laitoksia ovat muun muassa Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus (Stakes), Lääkelaitos (LL), Kansanterveyslaitos (KTL), Säteilyturvakeskus (STUK), Terveydenhuollon oikeusturvakeskus (TEO), Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskus (STTV) ja Työterveyslaitos (TTL). Myös Raha-automaattiyhdistyksen (RAY) avustustoiminta on STM:n tulosohtauksessa. Vakuutusvalvontavirasto (VVV) perustettiin työryhmän asettamisen jälkeen. Sillä ei ole ollut edustusta HAVI-työryhmässä. Edustusta ei myöskään ole ollut Alko Oy:llä, työsuojelupiireillä eikä lääninhallituksilla.

**Sosiaali- ja terveysministeriö (STM)** johtaa ja ohjaa sosiaaliturvan ja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kehittämistä ja toimintapolitiikkaa. Se määrittelee sosiaali- ja terveyspolitiikan suuntaviivat, valmistelee lainsäädännön ja keskeiset uudistukset ja ohjaa niiden toteuttamista sekä huolehtii yhteyksistä poliittiseen päätöksentekoon.

**Sosiaali- ja terveystieteen tutkimus- ja kehittämiskeskus (Stakes)** edistää hyvinvointia ja terveyttä sekä toimii laadukkaiden ja tuloksellisten sosiaali- ja terveystieteen palvelujen turvaamiseksi koko väestölle yhtäläisin perustein. Asiantuntijakeskus tuottaa sosiaali- ja terveystieteen tietoa ja osaamista päättäjille ja alan toimijoille. Sen ydintoimintoja ovat tutkimus, kehittäminen ja tietovarannot.

**Lääkelaitos (LL)** valvoo lääkehuoltoa ja ylläpitää ja edistää lääkkeiden, terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden sekä verivalmisteiden turvallisuutta.

**Kansanterveyslaitoksen (KTL)** edistää ihmisten mahdollisuuksia elää terveenä. KTL vastaa STM:n hallinnonalan tutkimuslaitoksena siitä, että päätöksentekijöillä, eri alojen ammattilaisilla ja kansalaisilla on käytössään paras mahdollinen tieto valintojensa tueksi.

**Säteilyturvakeskus (STUK)** on turvallisuutta valvova viranomaisellinen, tutkimuslaitos ja asiantuntijaorganisaatio, jonka toiminta-ajatuksena on säteilyn vahingollisten vaikutusten estäminen ja rajoittaminen. Toiminnan perimmäinen tavoite on, että suomalaisten säteilyaltistus pidetään niin pienenä kuin käytännöllisin toimenpitein on mahdollista ja että säteily- ja ydinonnettomuudet estetään hyvin suurella varmuudella.

**Terveydenhuollon oikeusturvakeskus (TEO)** edistää yksilön oikeussuojan toteutumista terveydenhuollossa yhdistämällä ja soveltamalla lääketieteellistä ja oikeustieteellistä tietoa. Sen keskeisin tehtävä on ohjata ja valvoa terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammatinharjoittamista, jotta potilasturvallisuus ja terveydenhuollon palvelujen laatu voidaan varmistaa.

**Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskus (STTV)** on alkoholilain, tupakkalain ja kemikaalilainsäädännön toteuttamista ohjaava ja valvova asiantuntijaviranomaisellinen. STTV ylläpitää alkoholitietojärjestelmää sekä kemikaalirekisterin tuoterekisteriä.

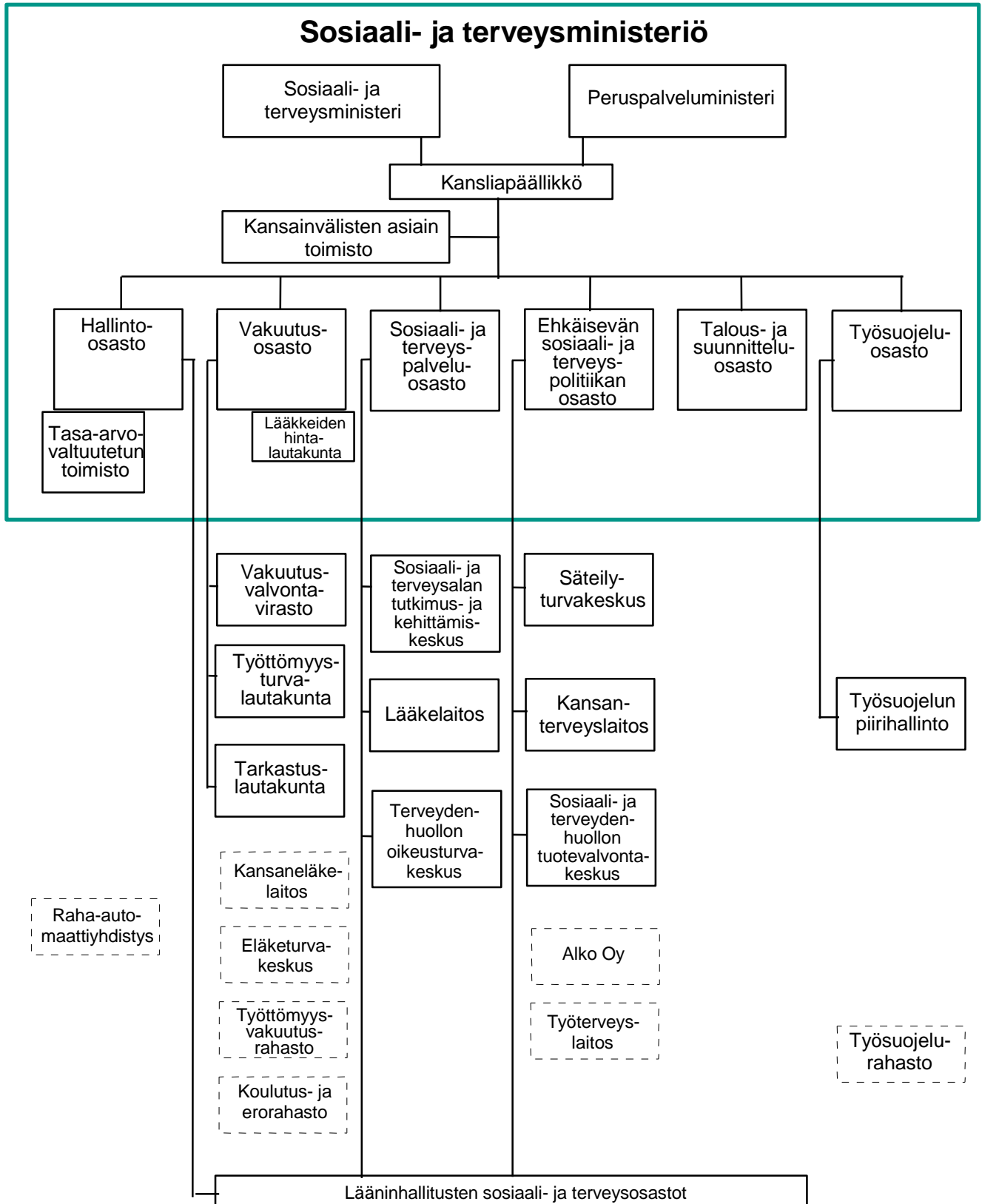
**Vakuutusvalvontaviraston (VVV)** tehtävänä on vakuutus- ja eläkelaitosten sekä muiden vakuutusalalla toimivien valvonta ja tarkastus. Virasto perustettiin 1.4.1999. Se vastaa operatiivisesta valvontatehtävästä, yksittäistä valvottavaa koskevien asioiden ratkaisemisesta, valvottavien hakemuksesta tehtävistä päätöksistä ja poikkeusluvista.

**Työterveyslaitos (TTL)** edistää omalta osaltaan työikäisen väestön terveyttä ja työkykyä tukemalla terveellisen ja turvallisen työympäristön kehittämistä tutkimuksen, tiedonvälityksen, asiantuntijapalveluiden ja koulutuksen avulla.

**Raha-automaattiyhdistys (RAY)** on julkisoikeudellinen yhdistys, joka harjoittaa yksinoikeudella raha-automaatti- ja kasinopelitoimintaa Suomessa. STM valvoo sen avustustoimintaa ja RAY:n voittovarain käytetään valtion budjetin kautta terveyden ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämiseen. Avustusten saajina ovat yleishyödylliset sosiaali- ja terveystieteen järjestöt, ja osa varoista ohjataan Valtiokonttorin kautta sotainvalidien sairaskotien käyttökustannuksiin ja rintamaveteraanien kuntoutukseen.



# SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ JA HALLINNONALAN VIRASTOT JA LAITOKSET 15.4.1999



# 1 TYÖRYHMÄN TOIMEKSIANNOSTA

## Sosiaali- ja terveysministeriölle

Sosiaali- ja terveysministeriö asetti 23.2.1999 hallinnonalan viestintää selvittävän työryhmän. Työryhmä otti nimekseen HAVI-työryhmä. Sen toimikausi päättyi 31.12.2000.

Työryhmä sai tehtäväkseen analysoida tarkemmin sosiaali- ja terveysministeriön tiedotustoimiston ministeriön johtoryhmän toimeksiannosta tekemät selvitykset hallinnonalan viestinnästä ja siihen käytetyistä resursseista sekä selvittää toimintayksikköjen viestinnällisen yhteistyön mahdollisuudet ja työnjako viestinnän eri osa-lohkoilla. Tehtäväksi annettiin myös valmistella linjaukset yhteisiksi viestinnän suuntaviivoiksi ja pelisäännöiksi.

Työryhmä asetti tavoitteekseen löytää STM:n hallinnonalalle viestinnällinen yleislinja sekä yhteistyön malli ja työnjako, jotta viestinnän panoksilla saataisiin aikaan mahdollisimman hyvä tulos eri kohderyhmissä.

Työryhmään kutsuttiin eri toimintayksikköjen viestinnästä vastaavat henkilöt ja heille nimettiin varamiehet. Työryhmän varsinaisina jäseninä toimivat viestintäpäällikkö **Sirkka Mäkeläinen (Stakes)**, tiedottaja **Risto Isaksson (STUK)**, tiedottaja **Eija Iivari (STTV)**, koulutuspäällikkö **Maarit Kohonen (KTL)**, lakimies **Harri Lehtonen (TEO)**, toimistopäällikkö **Suvi Lehtinen (TTL)**, tiedotuspäällikkö **Anu Linnanahde (RAY)** ja tiedottaja **Leena Viertomies (LL)** 15.10.2000 asti ja tiedottaja **Merja Söderholm** 16.10. 2000 alkaen ja heidän henkilökohtaisina varamiehinään päätoimittaja **Kari Raivio (Stakes)**, viestintäpäällikkö **Helvi Kajomaa (STUK)** 6.6.1999 asti ja tiedotuspäällikkö **Jarmo Lehtinen** 11.8.1999 alkaen, osastopäällikkö **Pentti Karhu (STTV)**, erikoistutkija **Pekka Jousilahti (KTL)**, ylilääkäri **Juha Karvonen (TEO)** 31.3.1999 asti, toimistopäällikkö **Rauni Pietiläinen (TTL)** 25.7.2000 asti, ylitarkastaja **Pekka Mykrä (RAY)** ja tutkimusjohtaja **Erkki Palva (LL)**. Työryhmän puheenjohtajana toimi viestintäjohtaja **Eeva Larjomaa** sosiaali- ja terveysministeriöstä ja varapuheenjohtajana viestintäpäällikkö Sirkka Mäkeläinen Stakesista. Työryhmän sihteereinä toimivat tiedottaja **Pia Okamo** Stakesista, viestintäsihteeri **Mirja Salo** sosiaali- ja terveysministeriöstä 1.6.1999 asti sekä viestintäsihteeri **Nina Palin** sosiaali- ja terveysministeriöstä 1.1.2000 alkaen.

HAVI-työryhmä rajasi aluksi työnsä neljään viestinnän osa-alueeseen: päivittäisviestintään, lehtityöhön, kustannustoimintaan ja julkaisuihin sekä verkkoviestintään. Työn kuluessa pohdintaa laajennettiin yhteisen profiloinnin tarpeen ja maksupolitiikan linjausten kartoittamiseen sekä viestinnän aseman ja organisoinnin selkiyttämiseen.

Työryhmä kokoontui yhteensä 18 kertaa. Tämän lisäksi se työskenteli verkostona sähköpostia hyväksi käyttäen. Erilaiset työn osa-alueiden luonnokset kommentoitiin sähköpostitse jatkojalostamisen pohjaksi ja varsinaisissa kokouksissa keskityttiin aihealueiden avaamiseen, syventämiseen ja valmisteltujen esitysten hyväksymiseen. Työryhmä järjestäytyi ja määritteli tehtävänsä kevään 1999 aikana, mutta se päätti olla kokoontumatta Suomen EU-puheenjohtajakaudella. Varsinaisen työnsä HAVI teki vuonna 2000.

Työryhmä kuuli työnsä kuluessa mm. hallinnonalan tietopalveluverkostoa sekä tietohallinnon edustajia eri toimintayksiköistä. Ministeriöiden tiedotuspäälliköiden painotuksia selvitettiin mm. organisoimista ja resursointia koskevissa kysymyksissä. Työryhmällä oli käytössään mm. valtioneuvoston tiedotustoiminnasta, kansalaistiedottamisesta ja verkkoviestinnästä sekä ministeriöiden viestinnän resursseista tehtyjen kyselyjen tulokset. Valtionhallinnon viestinnän tulevia linjauksia työryhmälle ennakoivat valtioneuvoston tiedotuspäällikkö Asko Mattila, joka on myös pääministeri Paavo Lipposen asettaman, valtion viestintää linjaavan työryhmän puheenjohtaja. Työryhmän jäsenet ovat linjauksia kirjatessaan konsultoineet kollegojaan ja käyttäneet viestinnän uusinta kirjallisuutta lähdeaineistonaan.

Työryhmä jättää linjauksia ja tulevaisuuden yhteistyötä koskevat suosituksensa muistion muodossa sosiaali- ja terveysministeriölle.

Helsingissä 31.12.2000

Eeva Larjomaa

Sirkka Mäkeläinen

Risto Isaksson

Eija Iivari

Maarit Kohonen

Harri Lehtonen

Suvi Lehtinen

Anu Linnanahde

Merja Söderholm

Pia Okamo

Nina Palin

## 2 TIIVIISTI

Sosiaali- ja terveysministeriön asettama, hallinnonalan viestintää pohtinut työryhmä (HAVI) on linjannut viestinnän periaatteita, etsinyt yhteistyömahdollisuuksia ja mahdollisuuksia selkiyttää viestinnän työnjakoa.

Tietoisena toimintayksikköjen erilaisuudesta ja erilaisista toimintakulttuureista HAVI-työryhmä esittää, että sosiaali- ja terveysministeriö ja hallinnonalan johtoryhmä hyväksyisivät tälle sivulle tiivistetyt linjaukset *viestinnän yhteisiksi periaatteiksi*. Näitä linjauksia on käsitelty tarkemmin kappaleessa 5, sivulla 64.

- Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalalla viestintä tukee toimintayksiköiden strategisia tavoitteita ja tiedolla vaikuttamista ja ohjaamista; se on osa johtamista ja johdon työväline.
- Viestinnällä tuetaan toimintayksikön sisäistä vuorovaikutusta, hallinnonalan toimintayksikköjen välistä yhteistyötä, tavoitteista ja toiminnasta kertomista ja yhteisökuvan rakentamista ja ylläpitämistä.
- Viestintä tukee sosiaaliturvan strategian ja hallinnonalalle vuosittain määriteltävien toiminnan strategisten painopisteiden toteuttamista.
- Hallinnonalan toimintayksiköt toteuttavat viestintäänsä oman lainsäädäntönsä ja perustoimintansa lähtökohdista; viestinnän perustehtävien työnjaosta ja yhteistyöstä on yhteinen käsitys ja useita toimintayksikköjä koskevien hankkeiden viestinnästä sovitaan ministeriön ja toimintayksikköjen tulosneuvotteluissa.
- Ministeriö ja hallinnonalan toimintayksiköt informoivat toisiaan etukäteen isoista, viestinnällisesti merkittävistä asioista; tavoitteena on hallita mahdollisesti keskenään ristiriitaisten tietojen tulo julkisuuteen.
- Lehdet ja julkaisutoiminta ovat osa toimintayksikköjen strategiaa; ne ovat oleellisia myös hallinnonalan ohjauksen ja kokonaisprofiloinnin kannalta. Siksi niitä tarkastellaan molemmista näkökulmista.
- Viestintäyksikön päällikkö tai viestinnästä vastaava on johtoryhmän jäsen tai hänellä on ainakin oikeus olla läsnä organisaationsa keskeisissä suunnittelu- ja päätöksentekofoorumeissa; viestintä toimii virastopäällikön alaisuudessa.
- Viestintä resursoidaan hallinnonalan yksiköissä vastaamaan sen entistä keskeisempää roolia ja laajempaa työkenttää.
- Viestintä hallinnonalalla on aloitteellista, avointa ja tasapuolista, mutta salassapitosäädökset otetaan huomioon; viestinnällä halutaan pitää aloite omissa käsissä sekä vaikuttaa julkiseen keskusteluun ja päätöksentekoon.
- Sidosryhmätyötä tehdään suunnitelmallisesti ja se tukee koko hallinnonalan ja kunkin organisaation tavoitteita.
- Viestintää räätälöidään kohderyhmittäin, jotta voidaan varmistaa viestien perille meno ja saadaan niiden merkitys vastaanottajalle mahdollisimman selkeäksi.
- STM:n hallinnonala varmistaa, että keskeinen tieto on saatavissa ruotsinkielellä. Viestinnällä tuetaan myös kansainvälistä vaikuttamista.
- Verkkoviestintään panostetaan tiedon saatavuuden parantamiseksi hallinnonalan sisällä ja tiedon välittämiseksi sidosryhmille.

- Kansalaistiedottamisessa lähtökohtana on, että tietoa jaetaan mahdollisimman läheltä kansalaista.

**Jotta edellisellä sivulla esitetyt linjaukset toteutuisivat STM:n hallinnonalalla, HAVI-työryhmä esittää, että toimintayksiköt toteuttaisivat seuraavat yhteiset kehittämishankkeet:**

- Määritellään viestinnän linjaukset ja tavoitteet jokaisessa toimintayksikössä.
- Perustetaan hallinnonalalle viestintäyksiköiden päälliköiden ja viestinnästä vastaavien pysyvä foorumi, neuvottelukunta, joka linjaa viestinnän kehittämistä ja ohjaa hallinnonalan profilointia.
- Organisoidaan viestintä virastopäälliköiden alaisuuteen, jotta se voi sekä tukea johtamista että palvella koko organisaatiota; varmistetaan, että viestinnästä vastaavat saavat kaiken tarvitsemansa tiedon ja heillä on mahdollisuus olla läsnä päätöksiä tekevissä ryhmissä.
- Resursoidaan hallinnonalan viestintä tarkoituksenmukaisesti; työryhmä suosittelee, että ne hallinnonalan yksiköt, joissa ammattimaista tiedottajaa ei vielä ole, perustavat tiedottajan viran.
- Tehdään hallinnonalan yhteinen yhteisökuvatutkimus, jolla saataisiin perustietoa hallinnonalan profiloinnin pohjaksi sekä toimintayksiköille tietoa vertaisarviointeja varten.
- Tehdään toimintayksiköille ja koko hallinnonalalle tavoitekuvat ja pyritään niihin suunnitelmallisesti.
- Päätetään hallinnonalan johtoryhmässä siitä, että tulossopimuksissa sovittavien, useita toimintayksikköjä koskevien hankkeiden käsittelyn yhteydessä sovitaan myös niiden viestinnästä.
- Lisätään ennakoivaa tiedottamista, jotta aloite julkisessa keskustelussa voidaan pitää hallinnonalalla; parannetaan ja aktivoidaan keskinäistä tiedonvaihtoa, jotta isojen hankkeiden viestinnän koordinaatio hallinnonalalla paranee ja varmistetaan asioiden oikea julkistaminen.
- Perustetaan verkkoon hallinnonalan yhteinen palveluportti, joka jäsentää hallinnonalan tiedon ja samalla rakentaa yhteistä profiilia.
- Kehitetään hallinnonalan sisäistä verkkoviestintää yhdessä tietohallinnon ja tietopalvelun ammattilaisten kanssa; hallinnonalan tietoa saatetaan yhteisesti käytettäväksi esimerkiksi extranetissa.
- Otetaan verkkoviestintä yhteisen kehittämisen kohteeksi; resursoidaan verkkoviestintä asianmukaisesti ja varmistetaan, että hallinnonalan tietotekninen arkkitehtuuri tukee verkkoviestintää; priorisoidaan yhteistä palveluporttia kaupallisten palvelujen edelle.
- Tiivistetään hallinnonalan lehtien tekijöiden yhteistyötä perustamalla heille yhteistyöverkosto.
- Jokainen hallinnonalan toimintayksikkö määrittelee julkaisupolitiikkansa ja saattaa sen kaikkien tietoon; selkiytetään hallinnonalan linja julkaisujen maksullisuuteen.
- Tuetaan julkaisutoiminnalla ja lehdillä nykyistä selkeämmin hallinnonalan toiminnan yhteisiä painopisteitä kunnioittaen kunkin yksikön omia tavoitteita.
- Luodaan menetelmä, jossa erityisesti lehdet ja julkaisutoiminta voisivat hyödyntää yhteisiä alihankkijoita ja rekistereitä.
- Lisätään mahdollisuuksia hoitaa viestintää myös ruotsinkielellä ja kansainvälisesti.



# KORT OCH KONCIST

Arbetsgruppen med uppgift att utreda förvaltningsområdets kommunikation (HAVI), som tillsatts av social- och hälsovårdsministeriet, har gjort upp principer för kommunikationen samt försökt finna olika samarbetsmöjligheter och möjligheter att klargöra arbetsfördelningen beträffande kommunikationen.

Medveten om olikheterna hos verksamhetsenheterna och om olika verksamhetskulturer föreslår arbetsgruppen att social- och hälsovårdsministeriet och ledningsgruppen för förvaltningsområdet godkänner de på denna sida sammanfattade riktlinjerna för *gemensamma kommunikationsprinciper*. Dessa riktlinjer har behandlats närmare i kapitel 5.

- Kommunikationen inom social- och hälsovårdsministeriets förvaltningsområde stöder verksamhetsenheternas strategiska mål och möjligheterna att påverka och styra med hjälp av information; den är en del av ledarskapet och ett hjälpmedel för ledningen.
- Med kommunikationen stöder man verksamhetsenhetens interna växelverkan, samarbetet mellan förvaltningsområdets verksamhetsenheter, informerandet om målen och verksamheten samt upprätthållandet och uppbyggandet av imagen.
- Kommunikationen stöder genomförandet de strategiska tyngdpunkter för förvaltningsområdet, som fastslås årligen.
- Förvaltningsområdets verksamhetsenheter genomför sin kommunikation utgående från lagstiftningen och den grundläggande verksamheten; en gemensam uppfattning råder om arbetsfördelningen beträffande kommunikationens grundläggande uppgifter och samarbetet. Man kommer därför överens om kommunikationen beträffande projekt som gäller flera verksamhetsenheter vid resultatförhandlingarna mellan ministeriet och verksamhetsenheterna.
- Ministeriet och förvaltningsområdets verksamhetsenheter informerar varandra på förhand om stora frågor som har betydelse för kommunikationen. Syftet är att ha kontroll över situationer där uppgifter som eventuellt står i strid med varandra kommer ut i offentligheten.
- Tidskrifterna och publikationsverksamheten är en del av verksamhetsenheternas strategi; de är viktiga även med tanke på styrningen av förvaltningsområdet samt dess profilering. Därför granskas de ur vardera synvinkeln.
- Chefen för kommunikationsenheten eller den som svarar för kommunikationen är medlem i ledningsgruppen eller har åtminstone rätt att närvara i sin organisations centrala planerings- och beslutsfattningsforum; kommunikationen är underställd verkchefen.
- I förvaltningsområdets enheter allokeras resurserna för kommunikationen så att de motsvarar kommunikationens allt viktigare roll och större arbetsfält.
- Förvaltningsområdets kommunikation är initiativrik, öppen och jämlik, men sekretessbestämmelserna skall iakttas; med hjälp av kommunikationen vill man själv ha hand om initiativen samt påverka den allmänna debatten och beslutsfattandet.
- Intressentgruppsarbetet utförs metodiskt och det stöder målen för hela förvaltningsområdet och de olika organisationerna.
- Kommunikationen skräddarsys för olika målgrupper, för att säkerställa att informationen går fram och innebörden i den blir så klar som möjligt för mottagaren.
- Social- och hälsovårdsministeriets förvaltningsområde försäkras sig om att viktig information finns på svenska. Med kommunikationen stöder man även internationell påverkan.
- Man satsar på kommunikation på nätet för att informationen skall vara bättre tillgänglig såväl inom förvaltningsområdet som för intressentgrupperna.
- Utgångspunkten för informationen till medborgarna är att informationen ges så nära medborgarna som möjligt.

**För att riktlinjerna på den föregående sidan skall kunna följas inom social- och hälsovårdsministeriets förvaltningsområde föreslår arbetsgruppen att verksamhetsenheterna genomför följande gemensamma utvecklingsprojekt:**

- Riktlinjerna och målen för kommunikationen fastställs för varje verksamhetsenhet.
- Ett permanent forum, delegation, för kommunikationsenheternas chefer och dem som svarar för kommunikationen grundas inom förvaltningsområdet.
- Kommunikationen organiseras så att den är underställd verkcheferna, så att den både skall vara till stöd för ledningen och betjäna hela organisationen; man försäkras sig om att de som svarar för kommunikationen får all den information de behöver och att de har möjlighet att närvara i de organ som fattar beslut.
- Resurserna för förvaltningsområdets kommunikation allokeras ändamålsenligt; arbetsgruppen rekommenderar att de enheter inom förvaltningsområdet som ännu inte har någon professionell informatör inrättar en informatörstjänst.
- En för förvaltningsområdet gemensam undersökning om imagen görs, som kan ge grundläggande information som stöd för förvaltningsområdets profilering och som även kan ge verksamhetsenheterna sådan information för benchmarking.
- För varje verksamhetsenhet och för hela förvaltningsområdet görs upp målbild som man systematiskt försöker uppnå.
- I förvaltningsområdets ledningsgrupp besluts att man i samband med behandlingen av de projekt man kommer överens om vid resultatavtalen även kommer överens om informationen beträffande dem.
- Den proaktiva informationen ökas för att initiativen med tanke på den allmänna debatten kan hållas inom förvaltningsområdet; det ömsesidiga informationsbytet förbättras och aktiveras, för att samordningen av kommunikationen beträffande stora projekt blir bättre inom förvaltningsområdet och för att säkerställa att ärendena publiceras på rätt sätt.
- En gemensam portal som strukturerar förvaltningsområdets information och samtidigt bygger upp en gemensam profil grundas på nätet.
- Förvaltningsområdets gemensamma kommunikation på nätet utvecklas tillsammans med professionella inom dataadministrationen och informationstjänsten; förvaltningsområdets information ställs till gemensamt förfogande till exempel på ett extranet.
- Kommunikationen på nätet tas upp som ett gemensamt utvecklingsmål; resurserna för kommunikationen på nätet allokeras ändamålsenligt och man säkerställer att förvaltningsområdets datatekniska arkitektur stöder kommunikationen på nätet; en gemensam portal prioriteras framom kommersiell service.
- Samarbetet mellan dem som gör förvaltningsområdets tidskrifter förbättras genom att grunda ett samarbetsnätverk för dem.
- Varje verksamhetsenhet inom förvaltningsområdet fastställer sin publikationspolitik som de sedan delger de övriga; förvaltningsområdets linje beträffande avgiftsbelagda publikationerna klarläggs.
- Med publikationsverksamheten och tidskrifterna stöder man klarare än för närvarande de gemensamma prioriteringarna för förvaltningsområdets verksamhet samtidigt som de olika enheternas egna mål respekteras.
- Ett metod med vilken särskilt tidskrifterna och publikationsverksamheten kan utnyttja gemensamma underleverantörer och register skapas.
- Möjligheterna att sköta kommunikationen även på svenska och internationellt ökas.

# IN A NUTSHELL

A Working Group (HAVI) set up by the Ministry of Social Affairs and Health for discussing information and communication within the administrative sector of the Ministry has formulated principles for and deliberated co-operation options and possibilities to clarify the division of tasks in information and communication activities.

Being aware of the difference of the units that are operating within the administrative sector and of their different operational cultures the HAVI Working Group proposes that the Ministry of Social Affairs and Health and the Executive Group of the administrative sector approve the *joint principles for information and communication* within the Ministry's administrative sector that are compressed in these pages.

- Within the administrative sector of the Ministry of Social Affairs and Health information and communication support the operational units' strategic objectives and influencing and steering by information; they are a part of management and a tool for the management.
- Information and communication support the interaction within an operational unit, co-operation between the units, informing about their objectives and activities, and building and maintaining their public image.
- Information and communication support the implementation of the social protection strategy and the strategic priorities that are annually defined for the activities of the administrative sector.
- The operational units of the administrative sector implement their information and communication on the basis of the relevant legislation and their primary functions; there exists a common view of the division of tasks regarding the basic tasks and co-operation, and dissemination of information about projects concerning several operational units will be agreed upon at the result negotiations between the Ministry and the units.
- The Ministry and the operational units of the administrative sector inform each other in advance about major issues that are important in terms of information and communication; the goal is to prevent the publicising of news that are possibly contradictory.
- Magazines and publications are a part of the strategy of the operational units; they are also essential to the steering and total profiling of the administrative sector. They are therefore viewed from both perspectives.
- The chief of the information and communication unit or the person responsible for it shall be a member of the Executive Group or be entitled to attend the most important planning and decision-making forums of their organisation; information and communication functions are subordinated the head of the agency.
- Information and communication in the operational units is resourced to correspond to their more vital role and larger field of work.
- Information and communication in the administrative sector will be initiative-oriented, transparent and unbiased, but the secrecy provisions are taken into account; the aim is to keep the initiative and to influence the public discussion and decision-making.
- Work with interest groups is pursued methodically and so that it supports the objectives of both the whole of the administrative field and each organisation.
- Information is tailored to the target groups in order to ensure that the messages reach the group they are meant for, and to make their significance to the receiver as clear as possible.
- The administrative sector of the Ministry of Social Affairs and Health will ensure that the most essential information is available in Swedish. Information and communication is also a tool to enhance influence in international contexts.
- Net information will be increased in order to improve the access to information both within the administrative sector and in interest groups.
- The principle for information and communication directed to citizens is that information is disseminated as close to citizens as possible.

**To realise the objectives presented above within the administrative sector of the Ministry of Social Affairs and Health the HAVI Working Group proposes the following joint development projects:**

- Defining specific guidelines and objectives for information and communication in each unit.
- Establishing a permanent forum of the chiefs of information and communication units and those responsible for information and communication, an advisory board, to set the guidelines for developing communications and steer the profiling of the administrative sector.
- Organising the information and communication functions under the heads of agencies so as to support the management and serve the whole of the organisation; ensuring that those responsible for information and communication receive all the information they need and that they can attend the meetings of decision-making bodies.
- Resourcing the information and communication within the administrative sector appropriately; the Working Group recommends that those units that have no professional information officer establish such a post.
- Making a joint study of the image of the administrative sector in order to receive basic information to serve as the basis for profiling the administrative field, as well as information for the operational units' benchmarking.
- Making target images for the operational units and the administrative sector and aiming at them purposefully.
- Deciding in the Executive Group of the administrative sector that the information and communication and division of tasks regarding the projects incorporated in the target agreements will already be agreed upon in the context of dealing with the projects.
- Increasing proactive information in order to keep the initiative in public discussion within the administrative sector; improving and encouraging mutual exchange of information so as to improve the co-ordination of the information about major projects and to ensure proper publicising of issues.
- Establishing on the Internet a service gate common to the administrative sector to structure the information of the administrative field and, at the same time, to build a common profile.
- Developing the internal net information and communication within the administrative field in collaboration with information management and information service professionals; information in the administrative field will be made accessible for all for instance through an extranet.
- Co-operating on developing net information and communication; resourcing it adequately and ensuring that the teleinformatics architecture of the administrative sector supports net information and communication; prioritising the common service gate vis-à-vis commercial services.
- Intensifying the co-operation between the editors of magazines in the administrative sector by establishing a co-operation network for them.
- Each unit in the administrative field defines its publishing policy and informs the others of it; the principle that publications are subject to a charge will be clarified.
- The joint priorities of the administrative sector will be supported more clearly by means of publications and magazines, respecting, however, the specific objectives of each unit.
- Creating a method by which in particular magazines and publishing activities could make use of common subcontractors and registers.
- Increasing possibilities to also provide information and communication in Swedish and for international purposes.

# 3 ERILAISETLÄHTÖKOHDAT– YHTEISET TAVOITTEET JA KOHDERYHMÄT

## 3.1 PERUSSELVITYS HALLINNONALAN VIESTINNÄN ROOLISTA: Kartoitus 1998

Sosiaali- ja terveysministeriön johtoryhmä käynnisti kolmen vuotta sitten keskustelun ministeriön ja hallinnonalan virastojen ja laitosten välisestä yhteistyöstä ja työnjaosta. Myös hallinnonalan viestintä; tiedotustoiminta, lehtityö ja muu julkaisutoiminta päätettiin kartoittaa ja työstää hallinnonalalle yhteiset viestinnän linjaukset. Hallinnonalan tärkeiden viestien välittymistä, tiedolla vaikuttamista ja yhteistyön selkiyttämistä on sivuttu muun muassa hallinnonalan johtoryhmän neuvottelupäivillä.

Ministeriön johtoryhmä päätti vuonna 1998 kartoittaa ensin lehtityön ja sähköisen julkaisemisen tavoitteena saada kokonaiskuva hallinnonalalla ja sen lähituntumassa julkaistavista lehdistä, niiden profiileista, toimituspolitiikoista, kohderyhmistä, painosmääristä, ilmestymiskerroista, markkinoinnista sekä tuotantoon liittyvistä resursseista. Päivittäistiedottamisen peruslinjaukset, tavoitteet, resurssit, kohderyhmät ja kanavat sekä muu julkaisutoiminta kuin lehtijulkaiseminen kartoitettiin myös. Tavoitteena oli saada yleiskuva hallinnonalan viestinnän kokonaisuudesta. Kyselyt lähetettiin hallinnonalan virastoille ja laitoksille sekä muutamille lähikumppaneille. Kartoitus raportoitiin sosiaali- ja terveysministeriön johtoryhmälle ja hallinnonalan johtoryhmälle. Tuolloin tietoja Alkosta, TEOsta, Sosiaali- ja terveysturvan Keskusliitosta, STTV:sta, Terveysten edistämisen keskuksista, lääninhallituksista ja Kelasta ei kuitenkaan saatu.

### 3.1.1 Resursseista ja toimintatavoista

Toimeksiantonsa mukaisesti HAVI-työryhmä analysoi hallinnonalan viestinnästä tehtyjen selvitysten tulokset. Työryhmä arvioi niiden antavan ajan- ja kokonaiskuvan hallinnonalan viestinnästä. Kartoituksen nelijako antoi toiminnasta myös hyvän läpileikkauksen. Sen myös katsottiin olevan hyvä perusta selvittää hallinnonalan viestinnän yhteistyön mahdollisuudet ja työnjako viestinnän eri osalohkoilla sekä valmistella ehdotus yhteisiksi viestinnän linjauksiksi ja pelisäännöiksi.

**Päivittäisviestintään** käytettiin noin 12 Mmk, kokoaikaista työtä noin 40 henkilötyövuotta sekä noin 19 henkilötyövuotta osa-aikaista työtä. Vaikka viestinnällä oli resursseja kohtalaisen paljon, ne eivät jakautuneet tasaisesti. Eniten tiedottajia oli STM:llä ja Stakesilla. KTL, STTV ja TEO olivat ilman päätoimista tiedottajaa.

Päivittäistiedottaminen oli viestinnän osa-alueista kiinteimmin organisaatiosidonnaista ja sen nähtiin rytmittyvän toiminnan mukaan. Se oli yleensä vastuutettua, pääosin keskitettyä ja sitä hoitivat yleensä viestinnän/tiedotustoiminnan ammattilaiset. STM:llä, Stakesilla, TTL:llä, STUKilla ja RAY:llä oli tiedotustoimintaa hoitava erillisyyksikkö, muissa viestinnän tehtäviä hoitivat yksittäiset virkamiehet. Viestinnän ammattiyksiköiden tehtäväkuvat poikkesivat kuitenkin paljon toisistaan. Tiedotuspoliittisissa linjauksissa korostettiin avoimuutta, aktiivisuutta, luotettavuutta, uskottavuutta ja asiantuntijuutta. Myös julkisuuskuva hallinta ja profiilin rakentaminen mainittiin. Tavoitteet oli asetettu tukemaan organisaation perustehtäviä.

Tiedottamisessa painotettiin tiedon hyödynnettävyyttä kohderyhmittäin ja uusien medioiden hyödyntäminen korostui tiedottamisen laatutekijänä. Hallinnonalan yksiköt käyttivät viestinnässään laajaa välinevalikoimaa; jossa olivat mukana kaikki keskeiset tiedon välittämisen, profiloitumisen ja julkisuuden hallinnan tavat. Vaikuttamista, lobbausta sekä hallintoviranomaisten avustamista säädösten ja määräysten kehittämisessä hyödynnettiin.

**Lehtiä** ilmestyi hallinnonalalla vuonna 1998 noin 20. Lehtien toimittamiseen käytettiin yhteensä 35 henkilötyövuotta ja noin 16 Mmk. Puolella lehdistä oli päätoimittajan tukena toimitusneuvosto.

Lehdet tukivat pääsääntöisesti julkaisijan yhteisökuvaa sidosryhmissä ja välittävät uusinta alan tietoa, tutkimusten tuloksia ja kansainvälisiä näkökulmia. Lehtien toimintapoliittinen linja vaihteli. Kansainvälisesti leviäviä lehtiä tuottivat STM, TTL, Stakes ja Lääkelaitos.

**Julkaisutoimintaan** käytettiin rahaa vuonna 1998 noin 16,5 Mmk. Päätoimisesti julkaisutoimintaa hoitamassa oli 37 henkilöä ja osa-aikaisesti siihen käytettiin ainakin 24,5 henkilötyövuotta. Toimintaa hoitivat yleensä kokoaikaiset ammattilaiset, joita oli toimintayksikössä 1 - 10. Eniten heitä oli TTL:lla, seuraavaksi eniten STM:llä, Stakesilla ja LL:lla ja muilla ainakin yksi. Sivutoimisia oli eniten LL:lla, Stakesilla ja STUKilla. Useissa hallinnonalan toimintayksiköissä julkaisutoiminta oli joko keskitetty julkaisuryhmään tai viestintäryhmään.

Julkaisupoliittisissa linjauksissa korostettiin riippumattomuutta, objektiivisen tiedon välittämistä, tutkimustuloksia, raportteja, viranomaisohjeita, strategisia tavoitteita tukevaa julkaisemista, keskustelun aineksia sekä päätöksenteon ja kehittämisen tukea. Lähes kaikki toimintayksiköt olivat jollakin tasolla määritelleet julkaisutoiminnan peruslinjat ja tavoitteet.

Tavoitteiksi oli useimmiten asetettu joko tiedon laaja levittäminen, selkeän ja luettavan aineiston saattaminen käyttäjien ulottuville, vastaanottajien tiedon tason nostaminen ja eri kohderyhmien tehokas, taloudellinen ja vaikuttava palveleminen. Tavoitteet ja maksullisuus olivat tiiviissä yhteydessä toisiinsa. Jos julkaisua haluttiin levittää mahdollisimman laajalle tiedon tason lisäämiseksi tai toiminnan ohjaamiseksi, julkaisu oli maksuton. Jos julkaisutoiminnalle oli asetettu suppeamman asiakaskunnan palveleminen tai tulorahoituksen hankkiminen, julkaisut olivat maksullisia. Suurimmat tulot julkaisutoiminnasta hankki TTL, noin 3 Mmk vuodessa.

Julkaisujen kohderyhmät mukailivat kunkin toimintayksikön keskeisiä toiminnan alueita. Eri alojen asiantuntijat ja ammattilaiset, tutkijat, päättäjät ja toimittajat nimettiin lähes kaikissa vastauksissa kohderyhmiksi, myös työikäinen väestö, työpaikat ja kansalaiset sekä kansainväliset sidosryhmät mainittiin. Lähes kaikki taittoivat graafisesti itse julkaisunsa, ostopalvelujen käyttö oli poikkeus. Jos julkaisujen myynti oli ulkoistettu, sitä hoiti useimmiten Edita Oy. Jos julkaisuja myytiin itse, myynti oli useimmiten keskitetty. Vain STM ja KTL olivat hajauttaneet myynnin. Julkaisujen painokset ja sivumäärät vaihtelivat suuresti. Useimmat ylläpitivät julkaisurekisterinsä itse ja käytössä oli hyvin erilaisia rekisteriohjelmiä.

Suurimmalla osalla oli **www-sivut internetissä**. Verkkajulkaisun kohderyhmät ilmaistiin yleisellä tasolla. STM:n ja hallinnonalan toimintayksikköjen www-sivut täydensivät toisiaan, koska niiden tuotannossa päällekkäisyyksiä minimoitiin linkittämällä tietoja. Toimintayksiköissä verkon rooli oli korostumassa ja verkkajulkaiseminen oli nimetyn päätoimittajan vastuulla. Hallinnonalalla tehtiin noin 6 henkilötyövuoden verran verkkoviestintää päätoimisesti ja sivutoimisia ilmoitettiin olevan noin 90. Useimmat eivät budjetoineet erikseen rahaa päivityksiin, kun julkaisukokonaisuus oli

rakennettu ja työvälineet hankittu. Osa sivujen tuotannosta ja päivityksistä ostettiin ulkopuolisilta alihankkijoilta normaalimenoina.

Hallinnonala näyttäytyi varsin epäyhtenäisenä niin asiakkaan tiedonhaun kuin graafisen ulkoasun ja sisällönkin näkökulmista. Toimintayksiköt profiloituivat omilla sivuillaan, jolloin kokonaiskuva muodostui sirpaleiseksi.

### 3.1.2 Yhteistyöstä ja työnjaosta

**Päivittäisviestintä** on kunkin toimintayksikön perustoimintaa. Hallinnonalan toimintayksiköt kokivat, että viestinnän ja tiedottamisen on oltava lähellä organisaation ydintehtäviä. Sen on oltava ammattitaitoista ja otettava huomioon esimerkiksi julkisuuslain edellyttämät uudet haasteet. Kaikissa hallinnonalan toimintayksiköissä ei vielä ollut ammattimaista tiedotustoimintaa. Toiminnan julkisuuden ja sidosryhmien hyvän palvelun takia viestintä olisi koettava keskeiseksi osaksi perustoimintaa ja nähtävä sen rooli strategisten tavoitteiden tukena.

**Lehtien** kohderyhmät menivät osittain päällekkäin. Eniten yhtäläisyyttä oli STM:n Socius-lehden ja Stakesin Dialogin sisällössä ja kohderyhmissä. Koska molemmat olivat yleisjulkaisuja, niiden keskinäinen työnjako ja profilointi edellyttivät lähempää tarkastelua.

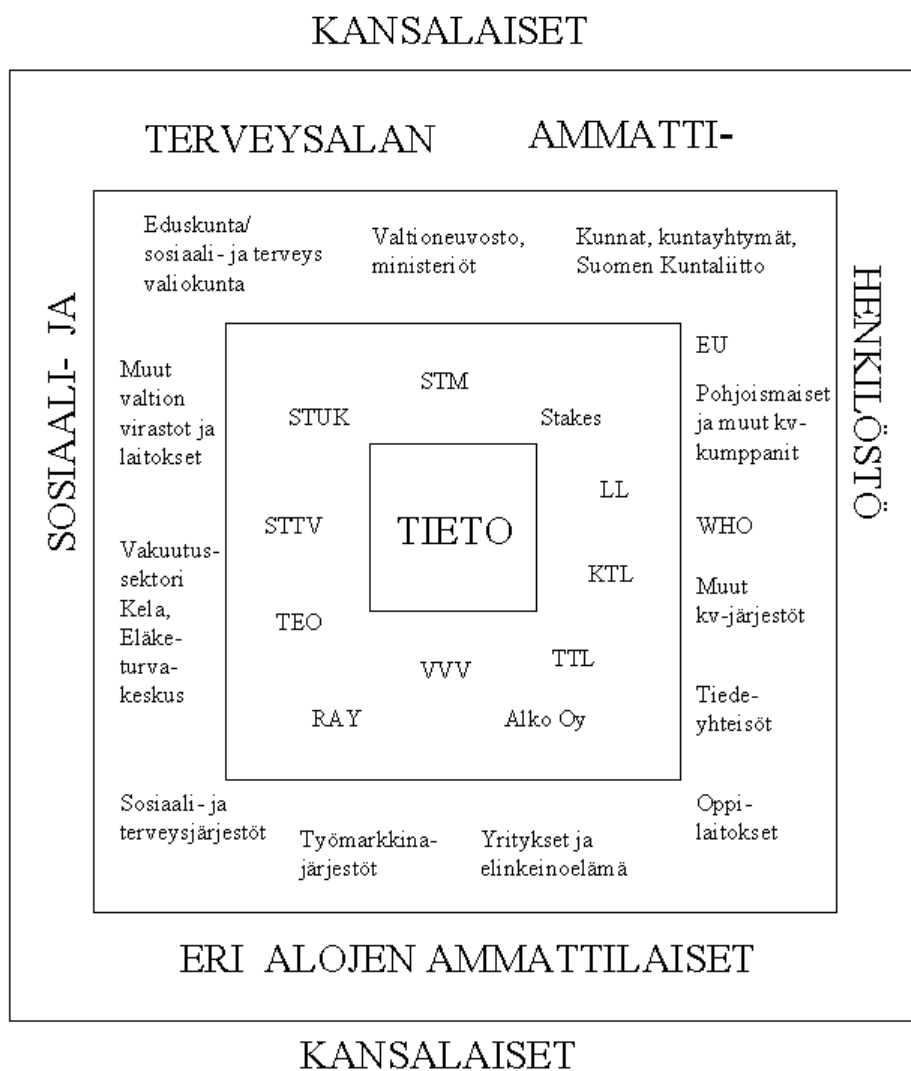
**Julkaisuja** tehtiin enimmäkseen omissa virastoissa. Toiminta oli voittopuolisesti keskitettyä. Koordinaatio ja tuotantoketjun loppuosan tehtävien mahdollinen keskittäminen voisivat tuoda selvää rahallista hyötyä, tehokkuutta, vaikuttavuutta ja ennen muuta linjakkuutta hallinnonalan julkaisujen kokonaisuuteen. Mahdollisia yhteisesti hoidettavia tai yhteisesti hankittavia osia voisivat olla lähinnä jakelujen ja laskutuksen keskittäminen, rekistereiden yhdistäminen tai saattaminen samalle välineelle.

**Verkkojulkaiseminen** on toimintamuotona uusin. Se kehittyi voimakkaasti koko ajan. Verkkoviestintä nähtiin alueena, jolla olisi eniten mahdollisuuksia yhteistyöhön. Verkkoviestinnän odotettiin muuttuvan kokoaikaiseksi ja sen merkityksen kasvavan viestinnän kokonaisuudessa. Sen takia keskustelu toimintatapojen luomisesta ja kehittämisestä esimerkiksi hallinnonalan johtoryhmässä koettiin tarpeelliseksi. EU-puheenjohtajuuskauden monikielisen sivuston kokoaminen toimivaksi kokonaisuudeksi vuonna 1999 toimi uudenlaisen yhteistyön ja työnjaon haasteena ja koekenttänä.

## 3.2 SIDOS- JA KOHDERYHMÄKARTTA NYKYTILAN KUVAAJANA

Työryhmä laati hallinnonalan viestinnän sidosryhmäkartan tarkentaakseen ja konkretisoidakseen toimeksiantoaan. Tämän avulla oli mahdollista nähdä koko toimintakenttä. Oli tärkeää tunnistaa ja todeta hallinnonalan viestinnän moninaisuus ja kokonaisuuden hallinnan vaikeus. Työryhmä totesi toiminnan ja siitä viestimisen olevan moniulotteista ja tilannesidonnaista. Kattavan kuvan piirtäminen siitä on lähes mahdotonta. Työryhmän laatima yksinkertaistettu kartta kuvaa ilmiöstä vain osan; esimerkiksi viestinnän kaksisuuntaisuus ei siitä näy. Sidosryhmäkartta on sivulla 22:

## STM:n hallinnonalan viestinnän sidos- ja kohderyhmät





sairaanhoitopiirit ja työsuojelupiirit, kunnat, kuntayhtymät ja Suomen Kuntaliitto, Euroopan unioni, Maailman terveysjärjestö (WHO) ja muut kansainväliset järjestöt, tiedeyhteisöt ja erilaiset oppilaitokset, yritykset ja elinkeinoelämä sekä työmarkkinajärjestöt, sosiaali- ja terveysjärjestöt, vakuutussektori, Kansaneläkelaitos ja Eläketurvakeskus. Kolmannella kehällä ovat sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöstö sekä eri alojen ammattilaiset. Uloimpina kaaviossa ovat kansalaiset, jotka ovat viestinnän lopullinen kohderyhmä.

Kartalla on sisäkkäisillä kehillä kuvattu viestinnän toimijoita yhteistyön ja viestinnän tärkeyttä ja useutta siten, että mitä lähempänä hallinnonalan tietoa (keskipistettä) toimija on, sitä useammin toimija tietoa hyödyntää tai etsii. Esimerkiksi hallinnonalan oma henkilöstö ja hallinnonalan yksiköt kuuluvat lähinnä ydintä olevalle kehälle.

Kartta osoittaa, että sidos- ja kohderyhmät ovat hallinnonalalla hyvin pitkälti samoja. Yhteisiä sidosryhmiä ovat muun muassa tiedotusvälineet, palvelujärjestelmä (kunnat), järjestöt, alan työntekijät, päätöksentekijät, työpaikat (sairaalat, apteekit, sosiaalitoimen virastot), henkilöstö, tutkijat, alan hallinto, viranomaiset (säteilyturvaviranomaiset, poliisi, rajavartiolaitos), oppilaitokset opiskelijoihin, teollisuus ja liikelaitokset, kansalaiset (kirjaston, tiedotusvälineiden kautta). Eroja virastojen ja laitosten välillä on viraston erityisalasta johtuen viestintäsuhteen useudessa ja luonteessa. Muista poiketen Lääkelaitos ja Sosiaali- ja terveysalan tuotevalvontakeskus toivat esille valvottavat ja ei-valvottavat sidosryhmät. Terveysturvakeskuksen tiedottaminen on pääasiassa yksisuuntaista ja se on tietoisesti valinnut erittäin matalan profiilin mediatiedottamisessaan.

Hallinnonalan yksiköt viestivät paljolti samojen sidosryhmien kanssa. Ne viestivät esimerkiksi kansalaisille sekä suoraan että tiedotusvälineiden avulla, lehtiensä, verkkosivujensa, päivittäis viestinnän ja julkaisutoiminnan sekä palvelujärjestelmän avulla (kunnat, työterveydenhuoltojärjestelmä, työsuojeluorganisaatio), päätöksentekijöiden kautta (valtioneuvosto, eduskunta, kuntapäätäjät, luottamusmiehet), hallinnon, järjestöjen, yliopistojen ja oppilaitosten, elinkeinoelämän, oman organisaation henkilöstön, kansainvälisten kohteiden ja muiden toimijoiden välityksellä. Useimmiten kansalaistiedottaminen hoidetaan välittäjien kautta.

## 4 TARKEMPAAN TARKASTELUUN

Työryhmä rajasi tehtäväksensä selvittää hallinnonalan viestinnän yhteistyön mahdollisuudet ja työnjako viestinnän eri osalohkoilla sekä valmistella ehdotus yhteiseksi viestinnän linjauksiksi ja pelisäännöiksi. Työssä apuna käytettiin muun muassa valtioneuvoston tiedotusohjetta vuodelta 1994 ja valtioneuvoston kanslian 29.10.1997 antamaa ohjetta tiedottamisesta sekä valtionhallinnon tiedotusta 2000-luvulla selvittävän työryhmän aineistoa, julkisuuslakia, valtiovarainministeriön tietohallinnon kehittämiseen liittyvää aineistoa, alan kirjallisuutta sekä sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön hallinnonalan yksiköissä noudatettavia tiedotus- ja viestintäohjeita.

### 4.1 VIESTINNÄN KESKEISIÄ SÄÄDÖKSIÄ JA OHJEITA

Valtionhallinnon tiedotusta ohjaavat mm. Julkisuuslaki, valtioneuvoston antamat ohjeet ja eritasoiset hallinnonaloilla laaditut linjaukset ja käytännöt.

Julkisuuslain velvoitteet ennakoivasta ja vaiheittaisesta tiedottamisesta ovat haaste valtionhallinnolle, joka on perinteisesti tottunut tiedottamaan valmistelusta, hankkeista ja päätöksistä vasta varsin myöhäisessä vaiheessa.

Valtioneuvosto antaa uudet ohjeet valtionhallinnon viestinnästä maaliskuussa 2001. Voimassa olevatkin ohjeet ovat varsin velvoittavia ja koskevat kaikkia virkamiehiä.

Eri hallinnonalat koordinoivat viestintää eri tavoin. Toimintayksiköt ovat viestinnässään hyvin itsenäisiä. Haasteiden kasvaessa yhteistyö ja yhteinen linjaaminen on tullut ajankohtaiseksi.

#### 4.1.1 Julkisuuslaki velvoittaa tiedottamiseen

Viestinnän perusta on 1.12.1999 voimaan tullessa **Julkisuuslaissa** (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999; jäljempänä Julkisuuslaki), jonka mukaan julkista valtaa käyttävillä on velvollisuus tiedottaa aktiivisesti toiminnastaan. Myös valmistelussa olevista asioista tulee tiedottaa. Kansalaisille on välitettävä jäsentynyt kuva siitä, miten viranomainen toimii, mitä asioita käsitellään ja miten niihin voi vaikuttaa. Yleisön tiedonsaannin kannalta keskeisten asiakirjojen tai niitä koskevien luetteloiden pitää olla saatavissa esimerkiksi yleisissä tietoverkoissa.

Viestinnän kannalta on haasteena erityisesti tiedottaminen ns. keskeneräisistä asioista. Julkisuuslain mukaan sisäisessä valmistelussa olevat asiakirjat tulevat julkisiksi, kun ne ovat käyttötarkoitukseensa valmiita, toisin sanoen jo väliraportit ja erilaiset muistiot voivat olla tällaisia julkisia asiakirjoja.

Julkisuuskuvan kannalta olisi tarkoituksenmukaista, että näistä valmistelussa olevista asioista tiedotettaisiin hankkeiden eri vaiheissa ennakoivasti, jotta aloite keskusteluun säilytetään hallinnonalalla.

Hallinnonalalla toimii myös yksiköitä, jotka eivät ole viranomaisia. Nekin hoitavat julkista tehtävää ja niiden viestinnässä ja tiedotustoiminnassa otetaan huomioon avoimuuden ja julkisuuden yleisperiaatteet.

## 4.1.2 Taustalla valtionhallinnon tiedotusohje

Valtioneuvoston kanslian antaman tiedotusohjeen (1994) mukaan tiedottaminen on osa valtionhallinnon palvelutoimintaa. Valtionhallinnon ulkoinen tiedotus on tietojen välittämistä kansalaisille ja yhteisöille valtion hallinnosta, sen toiminnasta ja viranomaisten käsittelemistä asioista suoraan ja tiedotusvälineiden kautta. Tiedotuksen avulla päätöksiä ja toimenpiteitä voidaan myös perustella.

Valtion ulkoisen tiedotuksen keskeisiä vaatimuksia ovat avoimuus, nopeus, luotettavuus, tasa-puolisuus ja ymmärrettävyys. Alueellista, poliittista sekä kielellistä tasapuolisuutta tulee noudattaa. Viestintä on järjestettävä kaksisuuntaiseksi niin, että tiedon vastaanottajan palaute otetaan huomioon. Viestintä ei saa olla lähtökohdiltaan suopeuden hankintaa. Ulkoisen tiedotuksen edellytyksenä on tehokas sisäinen viestintä.

Pääministerin antaman ohjeen mukaan valtion ulkoisen tiedotuksen yleisestä kehittämisestä ja koordinoinnista vastaa valtioneuvosto. Ministeriöt koordinoivat viestintää hallinnonalallaan. Kukin viranomainen vastaa toimialansa tiedotuksen sisällöstä. Toimintayksikön **ulkoisen tiedotuksen hoitaa toimintayksikön tiedottaja** tai muu henkilö, jolle tiedotustehtävät on määrätty.

Ohjeen mukaan **jokainen virkamies** osallistuu oman asiantuntemusalueensa tiedotukseen ja varautuu siihen jo asioiden valmisteluvaiheessa. Tiedotusoikeus, -vastuu ja -velvollisuus määritellään joko erillisessä tiedotusohjeessa tai toimintayksikön työjärjestyksessä. Tiedotus-ohjeessa otetaan huomioon myös toimintayksikön erityistarpeet.

**Valtion viestintää ja tiedotustoimintaa** täsmennetään parhaillaan. Maaliskuussa 2001 valmistuva ohje käsittelee mm:

- kansalaisia välittömästi palvelevaa tiedottamista/median kautta tiedottamista
- sähköistä tiedonvälitystä, verkkoviestintää
- mediaseurantaa, kansalaisten reaktioiden huomioon ottamista, mielipidekyselyitä
- yrityskuvatiedottamista, yhteiskunnallista mainontaa, sponsorointia
- valtion viestinnän suhdetta poliittiseen viestintään
- ruotsinkielisen viestinnän asemaa.

Työryhmän väliaikatietojen mukaan se ottaa kantaa myös viestinnän asemaan organisaatioissa. Se suosittelee viestinnän sijoittamista välittömästi ylimmän johdon alaisuuteen ja ohjaukseen, jotta tiedottajien tiedon saanti varmistetaan ja he voivat tukea työllään johdon keskeisten linjausten toteuttamista.

## 4.1.3 Hallinnonalalla omia linjauksia ja ohjeita

Sosiaali- ja terveysministeriöllä ja monilla hallinnonalan virastoilla ja laitoksilla on valtionhallinnon tiedotusohjeista ja oman organisaation strategioista ja tavoitteista johdettuja viestinnän linjauksia, kirjattuja viestintäpolitiikkoja ja erilaisia käytännön ohjeita.

Hallinnonalalla ei kuitenkaan ole yhteisiä viestinnän linjauksia. Tarve pohtia yhteistyötä ja työnjakoa sekä mahdollisuutta linjata viestintää yhdessä on kuitenkin tunnistettu. HAVI-työryhmälle annettiin tehtäväksi pohtia, miten syväksi viestinnän koordinaatio on tarkoituksenmukaista ulottaa hallinnonalalla.

Joissain yksiköissä viestintä on systemaattinen osa toiminnan suunnittelua ja raportointia. Silloin viestintä on otettu osaksi perustoimintaa ja sen seuranta ja kehittämistä. Monessa yksikössä viestintä ja tiedotustoiminta on kuitenkin jäänyt integroimatta toimintaan.

Se, miten viestintää suunnitellaan, koordinoidaan ja toteutetaan vaikuttaa suoraan toiminnan onnistumiseen ja koko hallinnonalan uskottavuuteen niin hallinnonalan sisällä kuin sidosryhmien keskuudessa.

## 4.2 VIESTINNÄN KÄSITTEISTÄ: Tiedottamisesta integroituun yhteisöviestintään

Tiedotustoiminnan kehittäminen julkishallinnossa alkoi 1970-luvulla. Kolmessakymmenessä vuodessa tiedottaminen on laajentunut viestinnäksi, joka on kaksisuuntaista ja monenvälistä ja käyttää hyvin monipuolisia keinoja ja välineitä.

Viestintä voi sisältää erilaisia viestintätoiminnon osa-alueita, joita kuvataan lyhyesti tässä kappaleessa. Työryhmä katsoi tarpeelliseksi määritellä nämä osa-alueet, koska termit ovat uusia ja niitä saatetaan käyttää eri yhteyksissä hyvin eri tavoin. Määritelmät on muokattu yhteisöviestinnän kirjallisuudesta ja asiantuntija-aineistosta.

■ **Tiedottaminen** on ennen muuta yksisuuntaista informointia, tiedon välittämistä määrätylle vastaanottajalle, esimerkiksi medialle.

■ **Viestinnällä** tarkoitetaan informaation tai sanomien vaihtamista lähettäjän ja vastaanottajan välillä. Viestintäprosessissa ihmiset yhdessä luovat, ylläpitävät ja käsittelevät merkityksiä sanomien avulla. Prosessissa tulkitaan asioiden tilaa ja tämä tulkinta saatetaan muiden tietoisuuteen vuorovaikutteisen, sanomia välittävän verkoston kautta. Viestintä voidaan jakaa **ulkoiseen viestintään**, joka suuntautuu organisaatiosta ulospäin ja **sisäiseen viestintään**, jonka kohderyhmä on organisaation oma henkilöstö.

■ **Yhteisöviestintä** on toimintaa, jossa viestinnän keinoin tuetaan yhteisön tai organisaation tavoitteiden saavuttamista pitkäjänteisen profiloinnin ja luotauksen sekä tiedotus- ja yhteystoiminnan avulla. Yhteisöviestinnän kohderyhminä ovat yhteistyökumppanit, sidosryhmät, asiakkaat sekä julkishallinnossa lainsäädännön nojalla myös yksityiset kansalaiset.

■ **Integroidulla viestinnällä** tarkoitetaan viestinnän eri muotojen ja välineiden yhdistämistä sekä viestinnän kytkemistä yhteisön johtamiseen. Integroitu viestintä hyödyntää piirteitä sekä julkisten että yksityisten organisaatioiden viestintäkulttuureista.

■ **Tavoitekuva** on se mielikuva, jollaisena yhteisö haluaa yhteistyö- ja kohderyhmien kokevan itsensä.

■ **Identiteetillä** tarkoitetaan organisaation persoonallisuutta, niitä strategisia valintoja (visio, strategia, arvot, ydinosaaminen), joiden pohjalta toimintaa priorisoidaan ja kehitetään. Identiteetin johtaminen on viestintää, joka tuo tietoisesti esille haluttuja piirteitä organisaatiosta.

■ **Profiloinnilla** ymmärretään strategista viestintää, jolla kerrotaan yhteisön tai organisaation kehystarina, strategiset perusviestit ja ydinarvot sekä miten näitä käytetään määrätietoisesti

yhteisön/organisaation hyväksi. Profilointi on pitkäjänteistä viestintää, jolla rakennetaan yhteisön, sen työntekijöiden, tuotteiden tai palveluiden tavoitekuva ja mainetta haluttuun suuntaan.

■ **Luotaus** (scanning, monitoring) on prosessi, jonka avulla heikotkin toimintaympäristön muutossignaalit pyritään havaitsemaan, jotta toimintaa voidaan muuttaa riittävän ajoissa.

■ **Sisäisellä vaikuttamisella** halutaan varmistaa, että organisaation strategiset linjaukset muuttuvat käytännön toimenpiteiksi. Johto ja esimiehet ovat sisäisessä vaikuttamisessa avainasemassa. Viestinnän ammattilaiset toimivat heidän tukena.

■ **Sisäisellä viestinnällä** tarkoitetaan työyhteisön tapahtumista kertomista omalle henkilöstölle. Tärkeimpiä välineitä ovat päivittäinen kasvokkaisuviestintä, esimies-alaiskeskustelut ja työyhteisön suunnitelmalliset kokoontumiset. Myös sisäinen lehti tai tiedote, kiertokirjeet ja ilmoitustaulut ovat tärkeitä. Yhä useammin sisäinen tiedote ilmestyy verkossa osana laajempaa sisäistä viestintäjärjestelmää ja intranettia.

#### ■ **Tieto-ohjaus (informaatio-ohjaus)**

STM:n hallinnonalalla yksiköillä voi olla lakisääteisenä tehtävänä esimerkiksi tuottaa ja hankkia alan tietoa ja osaamista ja välittää sitä käyttäjille. Tähän **tiedolla ohjaamisen** prosessiin voi kuulua tiedon tuottamista, hankkimista, sen jalostamista, hyödynnettävyyden lisäämistä, viestinnän eri keinoja, julkaisu- ja kustannustoimintaa jne. Normi- ja resurssiohjauksen osin korvannut tieto-ohjaus on kaksisuuntaista.

■ **Tiedolla vaikuttamisella** tarkoitetaan sellaista toimintaa, jolla sosiaaliturvaa ja terveyttä koskeva tieto välitetään käyttökelpoisessa ja käyttäjäystävällisessä muodossa tietoa tarvitsevalle ja saadaan aikaan muutoksia, jotka on asetettu tavoitteeksi.

■ **Julkaisutoiminnalla** tarkoitetaan tässä muistiossa hallinnonalan yksiköiden painettujen tai digitaalisten kirjojen, raporttien, tilastojen, oppaiden, mietintöjen tai muiden vastaavien aineistojen tuottamista. Lehdet ovat yksiköiden aikakauslehden määritelmän täyttäviä julkaisuja. Sekä julkaisut että lehdet ovat keskeinen osa integroitua yhteisöviestintää. Hallinnonalan ulkopuolisten julkaisijoiden painotuotteissa julkaistuja artikkeleita tai muita kirjoituksia ei käsitellä tässä muistiossa.

■ **Kustannustoiminnalla** tarkoitetaan sellaista julkaisutoimintaa, jossa julkaisemisen kustannukset tai osa niistä saadaan julkaisujen ostajilta.

■ **Verkkoviestinnällä** tarkoitetaan tietoverkkojen kautta tapahtuvaa viestintää. Sellaista on muun muassa **sisäisessä tietoverkossa (intranetissä)** tapahtuva viestintä, josta esimerkkejä ovat sähköinen henkilöstölehti tai keskustelupalstat. Myös **ulkoisessa verkossa (internetissä/www-sivuilla)** toteutetaan viestintää, tiedotetaan ja julkaistaan. Verkkoviestintään lasketaan kuuluviksi myös salasanan takaa avautuvat **kohderyhmittäiset verkot (extranetit)** sekä sähköpostit.

■ **Yhteiskuntaviestintä** on toimintaa, jonka tarkoituksena on vaikuttaa viestinnän kohderyhmien tietoihin, asenteisiin ja käyttäytymiseen yhteiskuntaa hyödyttäen, jotta kansalaisten hyvinvointi lisääntyisi. **Yhteiskunnallisella mainonnalla** ei pyritä välittömään taloudelliseen hyötyyn, vaan pitkän tähtäimen tavoitteisiin. Liikennekampanjat ovat esimerkki tällaisesta mainonnasta.

■ **Tiedon ja tietämyksen hallinta** (knowledge management, information management) tarkoittaa kykyä käyttää informaatiota ja osaamista uusien ideoiden ja innovaatioiden jatkuvaan tuottamiseen.

■ **Tiedonvälitys** on käsite, jolla yleisesti tarkoitetaan ennen muuta tiedotusvälineiden tehtävää; ne välittävät informaatiota kansalaisille tai määrätyille kohderyhmille. Vaikka Suomenkielen perussanakirja (1994) määrittelee synonyymiksi **viestinnän**, on alan kansallinen ja kansainvälinen tieteellinen ja käytännön termistö nopean kehityksen myötä eriytynyt siten, että tiedonvälityksellä ymmärretään teknistä prosessia, kun taas viestintä on laajempi käsite. (Engl. communication = viestintä, to communicate = viestiä).

Ilmaisu **tiedon välittäminen** on käytetty STM:n hallinnonalan yksiköissä kuvaamaan toimenpiteitä, joilla tietoa on tarjottu saataville.

■ **Markkinointiviestinnällä** tarkoitetaan yhteisön ja asiakkaiden välistä kaksisuuntaista viestintää, jota harjoitetaan yhteisön aloitteesta.

■ **Mainonnalla** tarkoitetaan sellaista ajatusten, tuotteiden tai palvelujen viestintää, joka on maksettua. Mainonta ei perustu henkilökohtaisen kanssakäymiseen ja sen lähettäjä on tunnistettavissa.

■ **Viestintäpoliittisessa ohjelmassa/strategiassa** otetaan huomioon mm.:

- viestinnän eri toimintojen koordinointi
- viestinnän asiantuntijapalvelut
- profilointi, luotaus
- yhteiskunta- ja sidosryhmäsuhteet, lobbaus
- tiedottaminen
- ulkoiset verkkopalvelut (www-sivut)
- sisäiset verkkopalvelut (Intranet)
- sisäinen vaikuttaminen ja viestintä
- sisäinen ja ulkoinen markkinointi
- kriisiviestintä ja ympäristöviestintä.

■ **Viestintäyksikkö** on viestintää koordinoiva ryhmä. **Viestintäjohtaja tai -päällikkö** vastaa viestintätoimen johtamisesta ja on yleensä johtoryhmän jäsen.

Työryhmässä käytiin keskustelua viestinnän määrittelemisen lisäksi muun muassa siitä, kuinka käsiteltävää tietoa voitaisiin yhteismitallistaa. Myös edellytyksiä viestinnän laadun ja vaikuttavuuden mittaamiseksi mietittiin. Työssä keskityttiin ideoimaan ja kehittämään hyviä yhteisiä työtapoja.

## 4.3 PROFILOINTI

Yhteisökuva syntyy arvioimalla organisaation tekoja, viestejä ja ilmettä. Mielikuvaan vaikuttaa myös se, millaisia ihmisiä ja minkälaista asiantuntemusta asiakas tai yhteistyökumppani on kohdannut tai miten organisaation johto tai virkamiehet ovat esiintyneet julkisuudessa.

Erityisen voimakkaasti vaikuttaa juuri ote julkisuuteen ja julkisuuden aktiivinen käyttö. Yleistäen voidaan sanoa, että sosiaali- ja terveysministeriötä ja sen hallinnonala pidetään luotettavana ja asiantuntevana. Sen sijaan ministeriö ja hallinnonala kaihtavat jossain määrin julkisuutta, eikä aloite yhteiskunnallisessa keskustelussa aina pysy meillä, vaan on lipsunut mm. valtiovarainministeriölle.

Kaikkien toimintayksiköiden julkisuusstrategiat ja toiminta julkisuudessa vaikuttavat hallinnonalan kokonaiskuvaan. Jos hallinnonala halutaan profiloida tavoitteellisesti, ministeriön ja hallinnonalan virastopäällikköjen olisi vahvistettava hallinnonalalle yhteinen tavoitekuva ja viestinnästä vastaavien sitten luotava profilointiohjelma, jolla tavoitekuvaan päästään.

Profilointi on jatkuvaa ja pitkäjänteistä kehitystyötä tavoitekuvan saavuttamiseksi. Tavoitekuva kiinnittyy arvoihin, jotka ylin johto on vahvistanut yhteisön tehtävän, todellisuuden, toiminta-ajatuksen ja tavoitteiden perusteella. Onnistunut profilointi edellyttää ylimmän johdon sitoutumista yhteisön arvoihin ja niiden on oltava työyhteisössä kaikkien tunnistamia ja uskottavia. STM ja sen hallinnonalan virastot ja laitokset ovat valtaosin merkittäviä toimijoita, joiden asioiden seuranta kuuluu median päivälisälle. Sosiaali- ja terveysasiat kiinnostavat kansalaisia, mutta niitä valmistelevien ja toteuttavien virkamiesten oma tunnettuus on vähäistä.

Kaikki hallinnonalan yksiköt suunnittelevat päivittäisviestintäänsä ja asettavat tavoitteita julkaisuilleen, joskin kirjatut periaatteet ja seurattavat tulosmittarit vaihtelevat. Tavoitekuvaan pyrkiminen on joillakin selkeänä päämääränä ja se on kirjallisesti ohjeistettua, mutta myös muut linjaavat jollakin tapaa viestintäänsä. Profilointia ei kuitenkaan ole kaikkialla nimetty viestinnälliseksi toimintamuodoksi, mutta sen elementtejä on viestintästrategioissa ja -ohjeissa.

Profilointi edellyttää asiantuntijoiden avulla tehtyä mielikuva-analyysiä tai yhteisökuvatutkimusta. Tällaisia on hallinnonalalla tehty muutamia. Hallinnonalan yhteinen profilointi edellyttää luotettavaa yhdenmukaista tietoa nykytilasta kehittämisen pohjaksi. Yhteisiä yhteisökuvatutkimuksia ei ole tähän mennessä tehty.

### **4.3.1 Sosiaali- ja terveysministeriö sidosryhmätutkimuksissa**

Ministeriö on linjannut julkisuuskuvaan hoitoa viestintäpolitiikassaan vuodelta 1995. Vuonna 2000 työstetyssä viestintästrategiassa korostetaan identiteetin ja yhteisökuvan merkitystä. Varsinaista profilointisuunnitelmaa ei ole tehty. Kansalaisen mielikuvaa ei toistaiseksi ole tutkittu. Toimittajien mielikuva STM:n tiedotustoiminnasta on tutkittu osana VNK:n kyselyjä vuonna 1995 ja 2000. STM sijoittuu kyselyissä kärkijoukkoon.

STM selvitti omana tutkimuksena vuonna 2000 tehdyllä sidosryhmäkyselyllä tärkeimpien suomalaisten yhteistyökumppaneiden käsityksiä siitä, miten STM on onnistunut keskeisissä toimissaan sosiaali- ja terveyspolitiikan kehittäjänä ja asiantuntijana. Lisäksi selvitettiin, miten sidosryhmät kokevat STM:n yhteistyökumppanina, tiedonvälittäjänä ja viestijänä.

Tutkimuksessa haastateltiin 20 avainhenkilöä (ylimpiä johtajia) 20 organisaatiosta ja lähetettiin kirjekysely 600 henkilölle, jotka edustivat lähes sataa eri organisaatiota.

Sekä haastateltujen että kirjekyselyyn osallistuneiden ensimmäinen mielikuva ministeriöstä oli positiivisempi kuin vuonna 1995. STM on nyt jonkin verran avoimempi ja päätöksenteko on hieman nopeampaa. Eniten korostettiin STM:n virkamiesten ja johdon hyvää asiantuntemusta ja yhteistyökykyä. Negatiivisissa mielikuvissa nousi esiin lähinnä byrokraattisuus.

STM:n toimintaa pidettiin yleisesti ottaen eettisenä ja luotettavana. STM on tänään jonkin verran aiempaa ripeämpi, avoimempi ja henkilöstö on paremmin tavoitettavissa, mutta edelleen STM tuntuu välttelevän julkisuutta.

Toiminnan osa-alueet saivat puolelta haastateltavista kovaakin kritiikkiä. Haastatellut peräänkuuluttivat parempaa kuntatason terveydenhuollon hallinnointia. He pitivät kielteisenä myös sitä, että viime vuosina STM:n sijaan valtiovarainministeriö on tuntunut johtavan sosiaalipolitiikkaa ja siitä käytävää keskustelua.

STM:n tiedotustoimintaan oltiin jokseenkin tyytyväisiä. STM:n www-sivut olivat hyödyllisiä työvälineitä eri organisaatioiden viestinnässä toimiville ja toimittajille. Toimittajat ovat arvioineet STM:n tiedotustoiminnan valtioneuvoston kanslian yhteistutkimuksessa aivan valtioneuvoston kärkipäähän. Verkkopalvelussa odotetaan VNK:n tutkimuksen mukaan lisää interaktiivisuutta, palautemahdollisuutta ja hakujärjestelmiä.

STM:n omassa tutkimuksessa noin 40 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että STM ei ole onnistunut vastaamaan lähivuosien sosiaali- ja terveystaloudellisiin haasteisiin. Vaikka vastaajat toivoivatkin, että STM esiintyisi pontevammin julkisuudessa, koettiin tämänhetkinen julkisuuskuva kuitenkin selkeämmäksi kuin 1995.

### **4.3.2 Stakes kansainvälisessä ja kansallisissa arvioissa**

Stakesissa on vuosittain arvioitu otosten avulla julkisuudessa näkymistä lähinnä määrällisin mittarein. Esimerkiksi kahden kuukauden seuranta-aikana vuonna 1998 kaikista sosiaali- ja terveysalan jutuista 83 prosenttia perustui Stakesin tiedotteisiin. Tutkimusten mukaan Stakesin tiedotteiden läpimeno mediassa onkin ollut erittäin hyvä. Varsinaista profilointisuunnitelmaa tai julkisuuskuvaa-analyysiä ei ole tehty.

Kansainvälinen arviointi vuonna 1999 totesi, että Stakes on ollut sähköisen tiedonvälityksen etulinjassa. Arviointi totesi edelleen, että Stakesin näkyvyys tiedotusvälineissä on hyvä ja että Stakes on erittäin aktiivinen lehdistötiedotteiden lähettämisessä. Arviointi kehotti tutkimaan, olisiko mahdollista säilyttää sama tiedollinen vaikuttavuus vähentämällä tiedotteiden määrää ja keskittämällä niitä tärkeimpiin aiheisiin.

Vuonna 2000 Taloustutkimus Oy tutki yhteisöjen tiedotusta. Julkisten palvelujen sarjassa Stakesin tiedotustoiminta sai toiseksi parhaimman yleisarvosanan. Kun mukaan otettiin yritykset sekä julkisten palvelujen tuottajat (otos yhteensä 200), sijoitus oli kymmenes.

Tutkimuksen mukaan toimittajat pitivät tärkeimpinä asioina yhteisöjen tiedottamisessa luotettavuutta, avoimuutta ja nopeutta. Seuraavaksi tärkeintä oli tiedottajien tavoitettavuus, ammattitaito ja korkea viestintämoraali. Verkossa tiedottaminen jää merkittävyudessa näistä, joskin sen tärkeys kasvaa koko ajan.

Stakesin tiedottamisen vahvimpia piirteitä olivat luotettavuus ja avoimuus. Nopeudessa Stakesin tiedotus oli kehittynyt merkittävästi viime vuodesta ja se tunnettiin hyvin.

### **4.3.3 Kansanterveyslaitoksen profiili rakentuu tutkimukselle**

Kansanterveyslaitos on strategiassaan asettanut päätavoitteikseen tiedon ja ymmärryksen lisäämisen väestön terveydestä ja siihen vaikuttavista tekijöistä ja tämän tiedon välittämisen päättäjille, toimijoille ja kansalaisille. Tiedon välittämisen tärkeimmät keinot ovat tutkimusten julkaiseminen, tiedottaminen ja terveydenhuollon toimijoiden jatko- ja täydennyskoulutus.



KTL:n kansainvälinen arviointi tehtiin vuosina 1995 – 1996 . Arviointikomitean käsityksen mukaan KTL:n tutkimus- ja kehittämistoiminta oli kansallisesti ja kansainvälisesti erittäin korkeatasoista ja oikein suunnattua. Komitea kehotti laitosta lisäämään ja tehostamaan toimia, joilla tutkimus- ja kehittämistoiminnan tuloksia siirretään palvelemaan terveydenhuoltoa ja terveyden edistämistä.

KTL ei ole toteuttanut kokonaisvaltaisia asiakaspalvelututkimuksia, mutta on eri yhteyksissä kerännyt yksittäisten asiakasryhmien palautetta ja parannusehdotuksia toiminnan kehittämisen pohjaksi.

#### **4.3.4 Työterveyslaitoksen kuvaa arviointi**

Työterveyslaitos on strategiassaan määritellyt tavoitekuvakseen "työterveyden ja työsuojelun tunnustettu kansallinen ja kansainvälinen asiantuntija". Laitos tukee asiantuntemuksellaan työterveyshuollon ja työsuojelun kehittämistä. Työterveyslaitoksen asiantuntijapalvelut, koulutus ja tiedonvälitys ovat kysytyjä ja laadukkaita ja ne tukevat asiakasta työolojen kehittämisessä. Työterveyslaitoksen tutkimuksen laatu on korkealla kansainvälisellä tasolla ja tutkimuksen tulokset ovat sovellettavissa helposti käytäntöön.

Työterveyslaitoksen kansainvälinen arviointi tehtiin vuosina 1994–1995 siten, että arviointiryhmä luovutti raporttinsa ministeriölle kesäkuussa 1995 (Työterveyslaitos. Investment in Health. Ministry of Social Affairs and Health. Publications 1995:19) Arviointiryhmä totesi raportissaan Työterveyslaitoksen olevan sekä kansallisesti että kansainvälisesti merkittävä toimija omalla alallaan ja laitoksen kaikki toimintamuodot saivat myönteisen arvion toimintoistaan. Kesällä 1997 tehtiin arvioinnin seuranta (Investment in Health. The Follow-up Report of the International Evaluation of the Finnish Institute of Occupational Health. Ministry of Social Affairs and Health. Publications 1998:2 eng). Arviointiryhmä totesi laitoksen tarkoin analysoineen vuonna 1995 annetut suositukset ja kehittäneen toimintaa lukuisin eri toimenpitein. Arviointi ja kehitystyö jatkuu iteratiivisena prosessina.

TTL on toteuttanut aika ajoin myös kokonaisvaltaisia asiakaspalautetutkimuksia, joista tuorein on tehty vuonna 2000. Sen mukaan TTL:n asiakkaista viranomaiset ja työterveyshuoltohenkilöstö saavat riittävästi tietoa laitoksen toiminnasta, sen sijaan työpaikkatasolle suunnattua tiedonvälitystä voidaan edelleen kehittää.

Gallup Oy tekee Työ Terveys Turvallisuus -lehdelle säännöllisesti kolmen vuoden välein luku- ja huomioarvo-tutkimuksen, joista tuorein on vuodelta 2000. Tässä tutkimuksessa kysytään myös eri työsuojelu-tahojen informaation tasoa tiedon luotettavuuden, hyödynnettävyyden ja ajankohtaisuuden suhteen. Tässä vertailussa TTL näyttäytyy omalla alallaan kaikkien dimensioiden osalta ykköstoimijana.

#### **4.3.5 Raha-automaattiyhdistys profiloimalla suunnitelmallisesti**

Raha-automaattiyhdistyksen avustustoimintaa koskevan profiloinnin tukena ovat yrityskuva-, viestintä- ja sidosryhmätutkimukset sekä benchmarking. Vuonna 2000 valmistunut järjestötyytyväisyys- ja sidosryhmätutkimus osoittavat, että imagon vahvuustekijöitä ovat luotettavuus, osaaminen ja hyvä yhteistyökumppanuus sekä toiminnan selkeät periaatteet.

Kehittämiskohteina mainitaan asiakaslähtöisyys, avoimuus ja läheisyys. Sekä media että järjestöt toivovat lisää tietoa erityisesti avustusten jaosta ja niiden vaikuttavuudesta.

### **4.3.6 Lääkelaitos selvittää vuonna 2001**

Lääkelaitoksessa on suunnitteilla laaja sidosryhmätutkimus. Se toteutetaan vuoden 2001 alkupuolella. Tutkimuksen tekee Gallup Insight. TABU-lääkeinformaatiolehdessä on tehty joka toinen vuosi lukemistutkimus.

## **4.4 PÄIVITTÄISVIESTINTÄ**

Työryhmä hahmotti viestinnän merkittäväksi ja olennaiseksi osaksi johtamista, esimiestyötä ja vaikuttamista. Viestintä on sekä organisaation että työyhteisön yksittäisen työntekijän voimavara, mahdollisuus, jota voidaan käyttää asioiden eteenpäin viemiseen ja vaikuttamiseen.

Viestintä onnistuu vain, jos se on totta, tavoitteellista, suunnitelmallista ja noudattaa sovittuja pelisääntöjä, jotka ovat kaikkien tiedossa. Viestinnän on oltava mukana hallinnonalan työjärjestyksissä, toiminta- ja taloussuunnitelmissa sekä raportoinneissa. Onnistuessaan viestintä on vaikuttavaa ja tehokasta, mutta se vaatii myös oikein mitoitettuja voimavaroja.

Työryhmä katsoi päivittäisviestintään kuuluvan kaiken sen viestinnän, jolla organisaatio välittää tietoa toiminnastaan sekä omalle henkilökunnalleen että ulkoisille yhteistyökumppaneilleen ja sidosryhmille. Päivittäisviestintä on myös kaksisuuntaista. Päivittäisviestinnän keinoja ovat muun muassa henkilökunnan informoiminen eri tavoin, tiedotteet tiedotusvälineille ja yhteistyökumppaneille, tiedotustilaisuudet, sähköinen ja muu uutisointi, tiedonvaihto sidosryhmien kanssa sekä palaute ja tutkimus.

Työryhmä piti luotausta ja vaikuttavuuden arviointia tarpeellisena viestinnän kehittämisessä. Viestinnän tehon ja laadun mittaaminen on erittäin vaikeaa, eikä siihen ole hyviä mittareita. Laatuajattelun yleistyessä myös viestinnän pitää olla laatuajattelussa mukana. Työryhmä ei kuitenkaan ottanut tarkemmin kantaa hallinnonalan laatuajatteluun tai viestintään niiden osana.

Työryhmä rajasi tässä työssä päivittäisviestinnän käsitteestä pois verkkoviestinnän, lehtien avulla tiedottamisen ja vaikuttamisen, kustannustoiminnan ja julkaisut, joita käsitellään erikseen. Tässä päivittäisviestintää koskevassa osassa keskitytään pelkästään ulkoiseen viestintään.

### **4.4.1 Toimintayksiköiden päivittäisviestinnällä pelisäännöt**

Hallinnonalan toimintayksiköt ovat kirjanneet päivittäisviestintänsä linjoja ja pelisääntöjä viestinnän strategioiksi, viestintäpolitiikoiksi ja ohjeiksi. Päivittäisviestintä ja sen toteuttamisen mallit ovat erittäin organisaatiosidonnaisia. Työryhmä on kirjannut tähän kappaleeseen lyhyesti päivittäisviestinnän käytäntöjä ja järjestelyjä hallinnonalalla. Viestinnän organisatorista asemaa on käsitelty tarkemmin kappaleessa 4.8.1 sivulla 57 ja resursointia kappaleessa 4.8.3 sivulla 58.

## ■ Sosiaali- ja terveysministeriö (STM)

Sosiaali- ja terveysministeriössä viestinnän tavoitteena on varmistaa toiminnan julkisuus- ja avoimuusperiaatteen toteuttaminen samalla kun se tukee ministeriön perustehtävien hoitoa ja sisäistä yhteistyötä ja luo tosiasioihin perustuvaa kokonaiskuvaa ministeriön vahvistetuista tavoitteista, linjauksista ja toiminnasta sekä omalle henkilöstölle että yhteistyökumppaneille.

Viestinnän tehtävänä on vahvistaa sosiaali- ja terveysministeriön sisäistä toimintakulttuuria ja minäkuvaa (identiteettiä) sekä luoda toiminnasta kumpuavaa yhteisökuvaa toimintaedellytysten varmistamiseksi jatkuvasti muuttuvassa toimintaympäristössä.

Viestintä on tiedottamista ja tiedon välittämistä, mutta se on myös tiedon hallintaa ja vaihtamista sekä johtamista, vaikuttamista, yhteistyötä ja yhteydenpitoa sidosryhmiin. STM:ssä viestintä on avointa, ennakoivaa ja tasapuolista ja se ottaa huomioon tasa-arvon, syrjimättömyyden ja esteettömyyden periaatteet. Viestinnän tavoitteet ja strategiset perusviestit on kirjattu viestintästrategiaan. Viestinnän velvoitteet, oikeudet, pelisäännöt ja kanavat on kirjattu viestintäpolitiikkaan ja erikseen ohjeisiin.

Ministeriössä on hajautettu viestinnän vastuuta. Viestintäyksikkö toimii kansliapäällikön ohjauksessa ja viestinnästä vastaavat viime kädessä ministerit. Viestintästrategian mukaan ministeriön johto ja asiantuntijat ovat viestinnässä ja vaikuttamisessa aloitteellisia.

## ■ Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus (Stakes)

Stakesin julkisuuskuvan rakentaminen (profilointi) sekä asiakas- ja mediaviestintä (päivittäisviestintä) tukevat Stakesin strategian sekä toiminnalle määriteltyjen ns. menestystekijöiden mukaisia ydintehtäviä. Viestinnän painoalueet määräytyvät STM:n tavoite- ja toimintaohjelman, vuosittaisten tulossopimuksien sekä mainittujen menestystekijöiden vaikuttavuuden mukaan. Tiedotettavien asioiden priorisointi tehdään näiden asiakirjojen perusteella. Viestitettävät asiat on nähtävä suhteessa Stakesin kokonaiskuvaan. Kuvaan liittyy myös ajankohtainen sosiaali- ja terveystieteiden keskustelu.

Viestinnän kokonaisvastuu on pääjohtajalla. Hän vastaa myös Stakesin virallisista lausumista ja kannanotoista. Käytännössä viestintää toteuttaa ulkoisen ja sisäisen viestinnän ryhmä, joka toimii StakesTieto-tulosalueella. Sisällöllisesti viestintä on suoraan pääjohtajan alaista.

Stakesin hankkeiden toimintasuunnitelmissa määritellään, miten tulokset julkistetaan; kirjoina, monisteina, esitteinä, artikkeleina, tiedotteina, sähköisinä tietotuotteina jne. Suunnitelmissa tulee ennakoida myös media- ja kansalaisjulkisuutta.

Tulosalueet, erillisyyksiköt, ryhmät ja yksiköt sekä asiantuntijat voivat tiedottaa myös itsenäisesti. Tulosalueen ja erillisyyksikön johtajalla on tällöinkin vastuu sisällöllisistä päälinjoista. Kaikissa tapauksissa viestintätoimenpiteet koordinoidaan viestintäryhmässä.

## ■ Lääkelaitos (LL)

Lääkelaitoksen ulkoisen tiedotuksen tehtävänä on välittää oikeaa, luotettavaa ja puolueetonta tietoa lääkkeistä, terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista sekä verivalmisteista ja tämän avulla edistää

näiden valmisteiden käytön turvallisuutta. Tiedotuksen tehtävänä on myös välittää tietoa Lääkelaitoksesta ja sen toiminnasta.

Lääkelaitoksen ylijohtaja vastaa tiedottajan avustamana ulkoisen tiedotuksen sisällöstä. Tiedottamisen kehittämisestä ja organisoinnista vastaavat tiedottaja ja yleinen osasto. Lisäksi Lääkelaitoksen eri tulosityksiköt ja virkamiehet osallistuvat oman asiantuntija-alueensa tiedotukseen. Lääkelaitokselle on laadittu tiedotusohje, joka sisältää tiedottamisen tavoitteet, periaatteet, suunnittelun ja toteuttamisen.

### ■ Kansanterveyslaitos (KTL)

Kansanterveyslaitoksen viestinnän tavoitteena on välittää luotettavaa tietoa terveydestä, terveyteen vaikuttavista tekijöistä ja keinoista terveyden edistämiseksi eri hallinnonalojen päättäjille, terveydenhuollon toimijoille, kansalaisjärjestöille ja kansalaisille. Toissijaisena tavoitteena on tehdä laitosta tunnetuksi ja lisätä sen uskottavuutta kohderyhmien keskuudessa.

Viestinnän kokonaisvastuu on laitoksen pääjohtajalla. Hän vastaa virallisista lausunnoista ja kannanotoista. Pääjohtajan tukena viestinnässä on tiedottaja (vuodesta 2001) sekä kirjasto- ja tietoyksikkö. Kaikki laitoksen tulosityksiköt ja virkamiehet osallistuvat omalla erikoisalallaan tiedottamiseen. Yksittäisiä asioita koskeva tiedotusvastuu on hajautettu laitoksen osastoille.

### ■ Säteilyturvakeskus (STUK)

Säteilyturvakeskuksen viestinnän lähtökohtana on, että kansalaiset kokevat säteily- ja ydinturvallisuutta koskevan tiedon saannin turvatuksi ja voivat luottaa STUKin tarjoamaan tietoon. Se perustuu totuudenmukaiseen ja parhaaseen käytettävissä olevaan tietoon.

Viestintään on sitoutettu koko organisaatio. Jokaisella STUKin työntekijällä on oikeus ja velvollisuus kertoa asiasta kiinnostuneille omasta tehtäväalueestaan ja vastata omaa tehtäväaluettaan koskeviin kysymyksiin. Jokaisella on myös velvollisuus ohjata kysyjä asiaa tuntevan henkilön puoleen silloin, kun itse ei ole perillä asiasta.

Päivystysjärjestelmällä varmistetaan STUKin asiantuntijoiden tavoitettavuus kaikkina vuorokauden aikoina.

### ■ Terveydenhuollon oikeusturvakeskus (TEO)

Terveydenhuollon oikeusturvakeskuksen viestintä määräytyy lakisääteisten tehtävien, sosiaali- ja terveysministeriön tavoite- ja toimintaohjelmassa 2000-2003 määriteltyjen painoalueiden sekä TEO:n ja sosiaali- ja terveysministeriön vuosittaisen tulossopimuksen mukaisesti.

Viestinnän ensisijaisena tavoitteena on valvonnan vaikuttavuuden lisääminen potilasturvallisuuden ja terveyspalvelujen laadun edistämiseksi sekä viraston toiminnasta tiedottaminen ottaen huomioon julkisuuslain viranomaistoiminnalle asettamat tavoitteet.

Viraston työjärjestyksen mukaan ulkoisessa ja sisäisessä tiedottamisessa noudatettavista menettelytavoista päättää ylijohtaja. Viestinnän työnjaosta huolehtii ylijohtaja ja asiantuntijat

noudattavat oman tehtäväalueensa viestinnässä ylijohtajan antamia ohjeita. Viestinnän tarvetta arvioitaessa Terveydenhuollon oikeusturvakeskuksen on toimintansa luonteesta johtuen otettava huomioon käsittelemiensä asioiden julkisuutta rajoittavat säännökset.

## ■ Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskus (STTV)

Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskuksen viestinnällä tuetaan ja vahvistetaan viraston Strategisessa suunnitelmassa vuosille 2000-2003 asetettuja tavoitteita ja strategiassa ilmaistua toiminta-ajatusta sekä johdon määrittelemien perustehtävien menestyksellistä toteuttamista (strategiset menestystekijät) sosiaali- ja terveydenhuollon hallinnonalan valvonta- ja asiantuntijavirastona.

Ylijohtaja johtaa ja valvoo STTV:n viestintätoimintaa ja vastaa virastoa koskevista strategisesti merkittävistä linjauksista ja virallisista kannanotoista.

Osastopäälliköt vastaavat osastojensa viestinnästä ja sen sisällöllisistä linjauksista strategian mukaisesti. Osastojen virkamiehet ja asiantuntijat viestivät omaan osaamisalueeseensa kuuluvista asioista asiakkailleen, yhteistyökumppaneilleen ja medialle osastopäälliköiden valvonnassa.

Ulkoista ja sisäistä viestintää toteuttaa ja koordinoi käytännössä määräaikainen tiedottaja, joka on sijoitettu yleiselle osastolle. Viestintä on sisällöllisesti ylijohtajan alaisuudessa.

## ■ Työterveyslaitos (TTL)

Työterveyslaitoksen toiminnassa tiedonvälityksellä on kahdenlainen tehtävä; yhtäältä tavoitteena on lisätä työterveyttä ja työsuojelua koskevaa yleistä tietoisuutta ja luoda alan kehittämiseksi edullisia asenteita. Toisaalta tutkimustietoa välittämällä luodaan suomalaiseen yhteiskuntaan ajankohtainen ja luotettava kuva suomalaisen työympäristön ja työterveyden tilasta, keskeisimmistä ongelmista, niiden kehityssuunnista ja ratkaisukeinoista.

Työterveyslaitoksen ulkoinen tiedonvälitys suuntautuu koko työikäiselle väestölle, joka hyötyy Työterveyslaitoksen asiantuntemuksesta. Tavoitteena on, että suomalainen työntekijä on tietoinen työn ja terveyden välisestä vuorovaikutuksesta sekä Työterveyslaitoksen mahdollisuuksista tukea yksilön ja työpaikan työterveys- ja työsuojelutoimintaa.

Tiedonvälitystä ohjataan laitoksen yleisellä strategialla, Tiedonvälityksen strategialla, toimintasuunnitelmilla ja Tiedotusohjesäännöllä. Tiedotusohjesääntö määrittelee tiedottamisen vastuut. Lisäksi mediasuhteiden toteuttamisesta on erikseen ohje. Viestinnästä vastaava toimistopäällikkö toimii pääjohtajan alaisuudessa.

Tiedonvälityksen sisältö painottuu Työterveyslaitoksen strategiassa kuvattuihin painopistealueisiin ja niillä tehtävään tutkimus- ja kehitystyöhön. Myös sosiaali- ja terveysministeriön sekä työministeriön kanssa käydyt tulosneuvottelut ja niissä sovitut toiminnan linjaukset antavat pohjaa tiedonvälityksen sisällölle.

## ■ Raha-automaattiyhdistys (RAY)

Raha-automaattiyhdistyksessä myös viestintä suunnittelee ja seuraa toimintaansa Balanced Score Card –järjestelmän avulla tarkastellen toimintoja viiden näkökulman perusteella: taloudellinen näkökulma, yhteiskunnallinen näkökulma, asiakasnäkökulma, organisaation oppimisen ja henkilöstön sekä sisäisten prosessien näkökulma. Lisäksi viestintää ohjaa yleisluonteinen viestintästrategia ja siihen liitettävät ja vuosittain tarkennettavat viestit eri sidosryhmille.

Markkinointiviestintä toteutetaan koko RAY:tä koskevan yhteisen suunnitelman pohjalta. Tavoitekuvaan pyritään myös maksullisen markkinointiviestinnän sekä erilaisten tapahtumien ja tilaisuuksien avulla.

Päivittäisviestinnän välineenä ovat erilaiset ammatillisesti toteutettavat yhteisöviestinnän keinot. Viestintä pyrkii ennakoimaan kiinnostuksen kohteet, mutta joutuu usein reagoimaan mediassa esitettyihin väitteisiin. Internet sekä tiedonjakelukanavat auttavat ajantasaisuuteen tiedon välittämisessä. Järjestöille suunnatut laajat koulutus- ja neuvontapalvelut toimivat myös viestinnän kanavina. Viestintä on organisoitu toimitusjohtajan alaisuuteen.

### 4.4.2 Viestinnän nykytilanne itsearviointina

Työryhmän jäsenet laativat omista organisaatioistaan itsearviointina viestinnän nelikenttäanalyysin, jossa arvioitiin viestinnän vahvuudet, heikkoudet, uhat ja mahdollisuudet. Näistä nelikenttäanalyyseistä tehtiin yhteenveto hallinnonalan kokonaiskuvan hahmottamiseksi (liite 2).

Hallinnonalan toimintayksikköjen viestinnän **vahvuuksiksi** arvioitiin useimmin asiantuntemus ja luotettavuus. Ammattitaito sekä organisaation viestinnän ammattilaisilla että muilla asiantuntijoilla arvioitiin korkeaksi. Vahvuuksiksi nousivat myös monessa arvioinnissa tiedotusvälineiden kiinnostus aihealueisiin ja hyvät yhteydet sidosryhmiin. Monesti koettiin myös vahvuudeksi hyvä tietohallinto. Nopeus, avoimuus ja kehittyneet viestintäkanavat mainittiin myös vahvuuksina.

Resurssien vähyys mainittiin useimmin viestintää **heikentävänä tekijänä**. Lisäksi moni arvioi heikkouksiksi viranomaislähestymistavan sekä vähäisen ja varovaisen viestinnän. Organisaatioista löytyy julkisuuden välttelyä ja tiedotusvastaisuutta. Useat ilmoittivat myös heikkoutena sen, että verkkoviestintä on toistaiseksi järjestämättä ja siihen ei ole tarpeeksi resursseja. Myös painetun ja verkkoviestinnän välisen tasapainon löytämisessä on ongelmia. Joissakin organisaatioissa koetaan, että johto ei ymmärrä viestinnän merkitystä. Kansalaisviestinnän vähyyteen ja linjausten epäselvyyteen kiinnitettiin myös huomiota. Heikkouksina mainittiin lisäksi mm. viestintästrategian puuttuminen, tietoteknologian ongelmat ja hallinnonalan yhtenäisen profiilin puuttuminen.

Eniten viestinnän **uhkaksi** koettiin sellainen tilanne, että resurssien puute jatkuu, vaikka haasteet ovat erittäin suuret. Erityisesti niissä hallinnonalan laitoksissa, joissa on käytössään vähäiset viestintäresurssit tai niitä ei ole ollenkaan, arvioitiin resurssien puute keskeiseksi heikkoudeksi ja uhaksi. Monissa arvioinneissa tuotiin myös esille kaupallisen tarjonnan lisääntymisen mukanaan tuomat uhat. Vaikka uuden teknologian käyttö arvioidaan hyödylliseksi, arvioinnissa kiinnitetään myös huomiota tämän viestinnän teknologian liian nopeaan kehittymiseen.

Viestintäteknologian kehittyminen ja sen tarjoamat toimintatavat, esim. digi-media, arvioitiin usein viestinnän **mahdollisuuksiksi**. Mahdollisuutena nähdään myös viestinnän saaminen strategiseksi työvälineeksi. Väestön lisääntyvä kiinnostus ja kansainvälisyys mainittiin myös mahdollisuuksina.

## 4.5 LEHDET

Lehteä voi sanoa julkaisijansa tulkiksi, mutta se on myös vuorovaikutuksen foorumi. Lehden avulla organisaatio voi välittää viestejä yhteistyökumppaneilleen. Lehti on mietitty osa viestintästrategiaa ja samalla osa kustantajansa toimintaa ja identiteettiä. Se myös kiinnittää lukijansa.

Lehden tarkoituksenmukaisuutta voi punnita vain osana viestinnän kokonaisuutta. Mitään ei tule pitää itsestään selvänä, ei myöskään lehteä. Kun organisaation tavoitteita ja yhteistyökumppaneiden odotuksia kartoitetaan, jokin toinen väline saattaa osoittautua tehokkaammaksi, nopeammaksi ja edullisemmaksi.

Hallinnonalalla ei ole aiemmin keskusteltu kattavasti lehtien tavoitteista ja työnjaosta. Myös lehtien vaikuttavuus ja kustannustehokkuus olisi kyettävä selvittämään.

Työryhmä teki syventävän lehtiselvityksen, jossa kartoitti kunkin viraston lehtien kohderyhmät sekä kustannukset lehteä kohti. Kustannuslaskennassa huomioitiin vuodelta 1998 palkka- ja sosiaaliturvamaksut, kirjapainokulut, ulkopuoliset ostot sisältäen taiton, kirjoitus- ja kuvapalkkiot, toimitussihteerien ja toimittajien työn, käännökset, verkkoversioiden tuottamisen, sekä postitus ja osoiterekisterit huomioiden tilaaja- ja mainostulot. Lisäksi selvitettiin lehden formaatti ja sivumäärä keskimäärin, levikki sekä ilmestymiskerta. Lehtien tuli ilmestyä vähintään neljä kertaa vuodessa. Selvityksestä rajattiin pois sisäiset lehdet. Liitteessä 3 on STM:n hallinnonalan lehtien kustannusvertailu vuodelta 1998.

### 4.5.1 Hallinnonalalla ilmestyy 21 lehteä

Hallinnonalan toimintayksikköjen lehtien tavoitteena on tiedottaa joko päättäjille, asiantuntijoille tai laajemmin suurelle yleisölle alan linjauksista, hankkeista, tutkimuksista, tuloksista, tapahtumista, palveluista jne. Lehtien tavoitteena voi myös olla laitoksen ja viraston palvelujen markkinointi ja asiakashankinta. Lehden yhtenä tavoitteena on myös laitoksen ja viraston imagon kehittäminen. Maksullisena lehti voi olla niin ikään tulonlähde.

Työryhmän selvityksessä hallinnonalalla ilmestyi 21 lehteä: asiakas- ja asiantuntijalehtiä 12, kansainvälisiä julkaisuja viisi, tieteellisiä julkaisuja kolme. Kansainvälisistä lehdistä STM:n julkaisema Socius Finland ilmestyi viisi kertaa (vuonna 1999), TTL:n kolme kertaa vuodessa ilmestyvät lehdet huomioitiin tarkastelussa siksi, että niiden välittämä työterveysalan kansainvälinen tutkimustieto voidaan katsoa merkittäväksi. Tieteellisluonteisia lehtiä hallinnonalalla julkaisivat TTL (Työ ja ihminen) ja Stakes (Yhteiskuntapolitiikka ja Nordisk alkohol- & narkotikatidskrift). Hallinnonalalla valtaosa lehdistä lähetetään ilmaisina koti- ja ulkomaisille asiantuntijoille ja asiakkaille. Maksullisina tilattavia lehtiä ovat STM:n Tasa-arvo, TTL:n Työ Terveys Turvallisuus sekä Työ ja ihminen -lehti, STUKin Alara ja Stakesin Yhteiskuntapolitiikka sekä Nordisk alkohol- & narkotikatidskrift.

Työryhmän työskentelyn aikana lehtikenttää järjeistettiin ja päällekkäisiä levikkejä poistettiin. Vuonna 1999 Stakesin Dialogiin yhdistettiin erilliseksi liitteeksi Alkosta Stakesiin siirtynyt Neuvoa-antavat-lehti. Samalla Dialogiin yhdistettiin myös Stakesin ulkomaanavun yksikön julkaisema Verkko-lehti. Vuoden 2000 alusta myös EU-uutisten aineisto liitettiin Dialogiin. Hallinnonalalla työskentelee paljon lehdentekijöitä ja käytettävissä on paljon lehden toimittamiseen, taittamiseen ja julkaisemiseen liittyvää asiantuntemusta.

Lehtien tekijät eivät kuitenkaan ole juurikaan toistensa kanssa yhteyksissä; ainakaan yhteydenpito ei ole säännöllistä. Lehtien työnjakoa ja yhteistyötä voitaisiin tiivistää esimerkiksi luomalla niiden toimittajille säännöllisiä foorumeita.

#### **4.5.2 Lehtien kohderyhmät ja tiedotussisällöt melko eriytyneet**

Kullakin virastolla ja laitoksella on omat keskeiset kohderyhmänsä ja asiakkaansa, samoin kuin omat erityislehtensä omille asiakkailleen, joita muilla ei välttämättä ole. Osa kohderyhmistä sen sijaan voi olla yhteisiä joillekin tai joissakin tapauksissa jopa kaikille hallinnonalan yksiköille. Sidos- ja kohderyhmätarkastelussa kohderyhmiä olivat muun muassa eritasoiset päättäjät ja vaikuttajat, asiantuntijat ja tutkijat, alan työntekijät, luottamushenkilöt, opiskelijat, kansalaiset sekä asiakkaat.

Tiedotussisällöt ovat suhteellisen eriytyneet. Työryhmä kävi keskustelua lehtien kohderyhmien tarkentamisesta, epätasaisesta resursoinnista, tiedotussisältöjen mahdollisista päällekkäisyyksistä, lehtien yhteistyön tiivistämisestä ja jopa mahdollisuudesta yhdistää niitä tarkoituksenmukaisuussyistä. Eniten yhteisiä kohderyhmiä ja samankaltaista sisältöä on Socius-lehdellä ja Dialogilla. Sociuksen ensisijainen kohderyhmä ovat kuitenkin ylimmät päättäjät ja Dialogin puolestaan alan työntekijät ja luottamushenkilöt.

Työryhmän näkemyksen mukaan kukin virasto tai laitos vastaa substanssialueen tiedottamisesta myös lehtien välityksellä, koska lehdet ovat oleellinen osa kokonaisviestintää. Yhteistyötä, aineistojen vaihtoa on kuitenkin mahdollista lisätä. Myös yhteisiä alihankkijaverkostoja voidaan luoda kustannustehokkuuden parantamiseksi.

#### **4.5.3 Kustannustehokkuus ei ole yksiselitteinen käsite**

Lehden formaatti ja toimituspolitiikka ovat yhteydessä painosmäärään ja kohderyhmän suuruuteen (4-väri vs. 2-väri vs. musta-valko, oma taitto vs. ostopalvelut, omat artikkelit vs. freelancerit, aikakauslehtiformaatti vs. tabloidi, jne.). Kustannuksien vertailuun ei ole olemassa yksiselitteistä tai yksinkertaista ratkaisua. Kukin organisaatio on joutunut etsimään ratkaisunsa lehden toimittamiseen ja julkaisemiseen useimmiten historiallisen kehityksen tuloksena.

Hallinnonalan lehtien tekemiseen käytettiin työryhmän selvityksen mukaan vuonna 1998 noin 12,3 Mmk. Niiden levikki hajautui aina 600 kappaleen lehdestä 100 000 lehden levikkiin. Pienin levikki on työterveysalan tieteellisellä julkaisulla. Laajalevikkisin on STM:n Hyvä Ikä, levikki on 100 000. Lehtien nettokustannukset lehteä kohti vaihtelivat vajaasta kahdesta markasta lähes 70 markkaan. Sivuja lehdissä oli 12:sta 96:een. Liitteessä 4 on kuvattu asiaa tarkemmin.

#### **4.5.4 Osoiterekisterit yhteiskäyttöön?**

Hallinnonalalla käytetään lehtien ja muiden aineistojen postitukseen huomattavat summat rahaa ja työvoimaa. Kukin toimintayksikkö ylläpitää osoite- ja jakelurekistereitä. Yhteisestä sidosryhmärekisteristä ei ole kuitenkaan keskusteltu mahdollisuutena järkeistää hallinnonalan osoiterekisterien pitämistä.



Jotta jakelua voitaisiin rationoida, hallinnonalan lehtien verkosto voisi tutkia mahdollisuuden luoda ja ylläpitää yhteisiä jakelurekistereitä. Luontevimmin ne soveltuisivat osaksi alustavasti jo kaavailtua hallinnonalan extranetia, jolloin käyttö ja ylläpito voitaisiin hajauttaa. Yhteisrekisteri palvelisi myös hallinnonalan laajaa kustannus- ja julkaisutoimintaa ja se voisi kehittyä kattavaksi sidosryhmärekisteriksi.

Neuvottelukunta tutkii erikseen mitä velvoitteita henkilörekisteristä ja tietosuojasta annettu lainsäädäntö asettaa.

#### 4.5.5 Palaute tärkeää lehtienkin profiloinnissa

Jatkuvan asiakaspalautteen varmistaminen on lehtien julkaisemisessakin tärkeää, jotta lehtien sisältöä voidaan kehittää ja mahdollisesti luoda hallinnonalan lehdille nykyistä selkeämpi työnjako ja profiilit. Kun palautetta kerätään jatkuvasti, mahdollisuus nähdä trendejä paranee. Palautetta voidaan hankkia lukijoilta esimerkiksi erillisillä laajoilla lukemistutkimuksilla tai rajatuilta kohderyhmiltä; messukävijöiltä jne.

Lehti on julkaisijansa tulkki, mutta se on myös vuorovaikutuksen foorumi. Lehden avulla organisaatio voi tiedottaa yhteistyökumppaneilleen, asiakkailleen, alan ammattilaisille ja kansalaisille itselleen tärkeistä asioista.

Lehti on kustantajansa tai julkaisijansa identiteetin harkittu osa. On tärkeätä tutkia säännöllisesti esimerkiksi lukijatutkimuksin kuinka hyvin lehti vastaa kohderyhmien odotuksia. Lehden tarkoituksenmukaisuutta pitää punnita osana viestinnän kokonaisuutta ja profiloida lehti niin, että se täydentää viestinnän palettia.

#### 4.5.6 Hallinnonalan lehdistä lyhyesti

**Sosiaali- ja terveysministeriö** on julkaissut suomenkielistä sidosryhmälehteä *Sociusta* vuodesta 1995. Lehti ilmestyy kuusi kertaa vuodessa. Socius on ilmaisjakelulehti ja sen ensisijaiset kohderyhmät ovat valtion ja kuntienkin sekä STM:n kannalta keskeisten muiden sidosryhmien ylimmät päättäjät ja toissijaisesti sosiaali- ja terveyssektorin asiantuntijat ja vaikuttajat Suomessa.

Lehden tavoitteena on kertoa ennakkoon ministeriössä vireillä olevista asioista, raportoida sosiaali- ja terveystieteiden käytännön vaikutuksista ja osallistua sosiaalipoliittiseen keskusteluun. Socius käsittelee kaikkia sosiaali- ja terveysministeriön vastuulla olevia, myös kansainvälisiä teemoja.

Socius haluaa olla journalistisesti korkeatasoinen lehti, jossa yhdistyy alan asiantuntemus ja luettavuus. Sillä on päätoiminen toimituspäällikkö, mutta jutut ostetaan pääsääntöisesti vapailta toimittajilta. Lehden formaatti on aikakauslehti, sen taitto ostetaan ulkopuoliselta ammattilaiselta, eikä sillä ole avustavaa henkilökuntaa. Sen painos on 10 000 kappaletta ja vuosibudjetti 1,2 Mmk. Sociuksen verkkoversiota kehitellään parhaillaan. Osa aineistosta löytyy jo nyt osoitteesta [www.vn.fi/stm/suomi/julkaisu/julk01fr.htm](http://www.vn.fi/stm/suomi/julkaisu/julk01fr.htm).

Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut englanninkielistä sidosryhmälehteä *Socius Finlandia* vuodesta 1997. Lehti ilmestyy neljä kertaa vuodessa ja joskus erikoisnumeroina. Socius Finland on ilmaisjakelulehti ja sen kohderyhmiä ovat kansainväliset yhteistyökumppanit ensisijaisesti EU-alueella, Pohjoismaissa ja lähialueilla ja toissijaisesti muualla toimivat sidosryhmät, kuten

kansainväliset järjestöt eri puolilla maailmaa, Suomen lähetystöt ulkomailla ja muiden maiden lähetystöt Suomessa.

Lehden tavoitteena on kertoa ennakkoon ja räätälöidysti kansainvälisesti kiinnostavista, suomalaisen sosiaali- ja terveyspolitiikkaan liittyvistä asioista ja kehittämishankkeista sekä erityisesti Suomen näkemyksistä EU:ssa vireillä olevista sosiaalipoliittisista hankkeista ja muista kehitysnäkymistä.

Socius Finlandilla on ulkopuolinen, palkkiopohjainen toimitussihteeri, pääosa jutuista ostetaan vakinaisilta englanninkielisiltä free-lance -avustajilta ja taitto ulkopuoliselta ammattilaiselta. Aikakausformaattisen lehden painos on 5 000 kappaletta ja vuosibudjetti on 0,5 Mmk. Socius Finland tuotetaan myös PDF-muodossa STM:n englanninkielisille sivuille. Lehden verkko-osoite on [www.vn.fi/stm/english/publicat/publications\\_fset.htm](http://www.vn.fi/stm/english/publicat/publications_fset.htm). Socius ja Socius Finland käyttävät osittain samaa aineistoa.

**Hyvä Ikä** on viisivuotisen kansallisen ikäohjelman äänenkannattaja, joka on ilmestynyt ohjelman alusta eli vuodesta 1998. Lehti ilmestyy periaatteessa neljä kertaa vuodessa, mutta tarvittaessa myös kaksoisnumeroina. Hyvä Ikä on laajalevikkoinen ilmaisjakelulehti, jonka kohderyhminä ovat valtionhallinnon ja kuntien sekä järjestöjen ja työpaikkojen johto, henkilöstöhallinto, työsuojelun ja työterveyshuollon ammattilaiset sekä opetus- ja työvoimahallinto.

Hyvä Ikä –lehti kertoo ikäohjelman ajankohtaisista tutkimus- ja kehittämishankkeista, niiden soveltamisesta käytäntöön sekä ikäkysymyksen eri aspekteista mieluiten henkilöiden ja hyvien esimerkkien kautta.

Tabloid-muotoinen lehti toteutetaan sosiaali- ja terveysministeriössä, mutta sen ideoimiseen ja kustannuksiin osallistuvat myös opetusministeriö ja työministeriö. Lehden toimitussihteerinä toimii ikäohjelman projektitiedottaja ja pääosa jutuista ostetaan vapailta toimittajilta. Taittaja on ulkopuolinen ammattilainen. Lehden painos on 75 000 (vuonna 2001) ja vuosibudjetti 0,75 Mmk. Hyvä Ikä ilmestyy myös verkkoversiona. Sen osoite on [www.vn.fi/stm/suomi/julkaisut](http://www.vn.fi/stm/suomi/julkaisut).

**Stakesin Dialogi** (per. 1991) välittää sosiaali- ja terveysalan tietoja sekä tutkimus- ja kehittämistoiminnan tuloksia alan työntekijöille, päättäjille, luottamushenkilöille, opiskelijoille ja kansalaisille. Lehti tukee Stakesin tiedonvälitystehtävää ja muun muassa sosiaali- ja terveydenhuollon tavoite- ja toimintaohjelman toteutumista. Dialogi on tiedolla ohjaamisen sekä asiakas- ja työntekijäpalautteen väline. Se esittelee kuntien käytäntöjä ja julkaisee myös asiakkaiden sekä työntekijöiden käsityksiä palvelujen saatavuudesta ja laadusta. Dialogi käy keskustelua sosiaali- ja terveyspolitiikasta, sen arvoista ja päämääristä.

Lehden ja sen liitteiden toimittamiseen osallistuu päätoimittajan lisäksi kaksi toimittajaa sekä julkaisus sihteeri, joka ylläpitää lehden osoiterekisteriä ja taittaa Dialogin ja Yhteiskuntapolitiikka-lehden. Vuonna 2000 Dialogista ilmestyy kuusi suomenkielistä numeroa A4-kokoisena lehtenä. Lehden budjetti vuonna 2000 oli 800 000 mk. Dialogin painos on 40 000 ja se on maksuton.

**Yhteiskuntapolitiikka** (per. 1998) toteuttaa Stakesin perustehtävää tarjoamalla artikkelimuotoisen väylän Stakesin eri sektoreiden tutkimustiedolle ja keskustelulle. Lehti on myös avoin ulkoa tuleville teksteille ja se etsii niitä aktiivisesti. Lehti vähentää osaltaan julkaisusarjoihin kohdistuvaa painetta. Lehti on hyvinvointitutkimuksen foorumi, joka saattaa Stakesin, yliopistojen ja tutkimuslaitosten tutkimuksen keskinäiseen vuorovaikutukseen.

Lehti on suunnattu tutkijoille sekä hyvinvointipolitiikan nykyisille ja tuleville suunnittelijoille eli opiskelijoille ja päättäjille. Sillä halutaan myös virittää kansalaiskeskustelua.

Yhteiskuntapolitiikka-lehdellä on päätoimittaja, toimitussihteeri sekä kaksi kolmannelta julkaisu-sihteereistä (yhteisiä NAT:n ja Dialogin kanssa). Keskimäärin 96-sivuinen lehti ilmestyy kuutena numerona vuodessa. Sen tilaajahinta on 110 mk vuosikerta. Lehden nettokustannukset vuoden 2000 budjetin mukaan olivat 712 000 mk.

*Apuva*-lehti (per. 1996) kertoo apuvälineistä ja apuvälinetoiminnasta. Lehti ilmestyy Stakesissa neljä kertaa vuodessa ja sen kohderyhmiä ovat apuvälinealan ammattilaiset, käyttäjät ja valmistajat. Lehden tavoitteena on laaja-alaisesti huomioida kaikki vammaisuuslajit ja toimijanäkökulmat. Apuvalla on myös kansainvälisiä yhteyksiä.

Lehden toimituskunnan muodostavat päätoimittaja ja toimittaja ja se toimitetaan ja taitetaan omin voimin. Osa lehden artikkeleista on ulkopuolisten kirjoittamia. Lehti on 16-sivuinen ilmaisjakelulehti, jonka painos on 3 000 kpl. Vuosibudjetti on 100 000 mk.

*Impakti* on terveydenhuollon sidosryhmälehti, jota julkaisee Stakesin terveydenhuollon vaikuttavuuden arvioinnin yksikkö FinOHTA. Kohderyhmänä ovat terveydenhuollon toimijat: kaikki työntekijäryhmät, terveydenhuoltoalan opiskelijat ja luottamushenkilöt, sekä julkisen että yksityisen palvelujärjestelmän organisaatiot, terveydenhuollon tuotteita valmistava teollisuus sekä palveluiden käyttäjät. Lehden avulla välitetään terveydenhuollon menetelmien vaikuttavuutta koskevaa tutkimustietoa. Lehden sisältö koostuu sekä varsinaisista tutkimustuloksista että menetelmien arvioinnin metodologiaa koskevista artikkeleista. Tietoa välitetään sekä kotimaisesta että ulkomaisesta arviointitutkimuksesta. Lehti tuotetaan myös elektronisesti ja sen osoite on [www.stakes.fi/finohta/impakti](http://www.stakes.fi/finohta/impakti).

Artikkeleiden kirjoittamiseen osallistuvat yksikön kaikki työntekijät, myös pysyvät konsultit sekä FinOHTAn tukemien hankkeiden päätutkijat raporteillaan. Impaktilla on päätoimittaja ja toimittajana tiedottajalääkäri. Lehti taitetaan ja sen osoitteisto ylläpidetään FinOHTAssa. Kuusi kertaa vuodessa ilmestyvä lehti on 20-sivuinen. Lehden painos on 4 000 kappaletta ja se on tilaajille maksuton. Vuosibudjetti on noin 350 000 mk.

*Nordisk alkohol- & narkotikatidskrift (NAT)* är en tidskrift för samhällsvetenskaplig och socialmedicinsk alkohol- och narkotikaforskning samt alkohol- och narkotikapolitik. NAT vänder sig till forskare, politiker, frivilligorganisationer, myndigheter, de nordiska alkoholmonopolens personal samt till dem som verkar inom vård- och behandlingsväsendet. Tidskriften utges av Stakes, med stöd av olika nordiska myndigheter. De vetenskapliga artiklarna bedöms av sakkunniga (referees).

Tidskriften utkommer med sex nummer per år. Texterna publiceras på danska, norska och svenska, med engelsk summary och finsk yhteenveto av de vetenskapliga artiklarna. Årligen utkommer också ett engelskt supplement, Nordic Studies on Alcohol and Drugs, för icke-nordiska läsare. Upplaga är 1 600, varav ca 600 i Finland, 950 i övriga Norden och 50 utomnordiska länder. Teknisk textbearbetning: kodning på redaktionen, ombrytning på tryckeriet, översättningar i huvudsak på redaktionen. Personal är ungefär tre anställda. Årsbudget 1 185 000 FIM (år 2000).

*Työterveyslaitoksen Työ Terveys Turvallisuus -lehti* (per. 1971) on ainoa maassamme ilmestyvä työsuojelualan aikakauslehti. Se ilmestyy vuosittain 14 numerona. Lehti julkaisee oman toimituksen työstämiä artikkeleita, mutta myös muiden lehdelle tarjoamia artikkeleita. Lehdellä on toimitus,

jonka työskentelystä vastaa päätoimittaja. Hän vastaa myös lehden sisällöstä. Toimitusneuvosto, jossa on kolmikantainen edustus työmarkkinajärjestöistä, työministeriöstä, STM:n työsuojelu- ja ehkäisevän sosiaali- ja terveyspolitiikan osastoilta, kokoontuu 2–3 kertaa vuodessa. Lehden tavoite on työpaikkakohtaisin reportaasein sekä muiden artikkelien ja aineistojen avulla tuoda käytäntöön sovellettavaa tietoa ja oppimisen malleja työpaikkatasolle. TTT-lehden vast'ikään tehty lukijatutkimus antaa hyvän kuvan lehden keskeisestä asemasta työsuojelualan tiedonvälityksessä.

***Työ ja ihminen -aikakauskirja*** (per. 1987) on suomenkielinen tieteellinen julkaisukanava, jonka kohderyhmä ovat työterveyden ja työturvallisuuden asiantuntijat, tutkijat ja päätöksentekijät. Se julkaisee neljä säännöllistä numeroa vuodessa (alkuperäisartikkeleita eri aiheista), ja vuosittain keskimäärin 5–10 erillistä tutkimusraporttia. Tutkimusraporttien aiheita vuonna 1997 olivat mm. työkyky yksilön, pienyrityksen ja yhteiskunnan menestystekijänä, työperäinen hengityselsin-sairastavuus, riskinotto ja työtaturmat sekä perhevastuiden ja työelämän yhteensovittaminen Suomessa ja Virossa. Lehdellä on päätoimittaja, seitsemän tieteellistä toimittajaa, toimittaja (ainoa kokopäiväinen) ja toimituskunta.

***Työterveiset***-lehti (per. 1981) on neljästi vuodessa ilmestyvä maksuton, yleistajuinen Työterveyslaitoksen ulkoinen tiedotuslehti. Kukin lehden numero on teemakohtainen. Kirjoittajat ovat pääasiallisesti Työterveyslaitoksen asiantuntijoita ja tutkijoita. Joskus pyydetään artikkeli myös TTL:n ulkopuoliselta asiantuntijalta, jotta katetaan käsiteltävänä oleva teema mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Lehdellä on vastaava toimittaja ja toimittaja, joka myös taittaa lehden ja saattaa sen sähköiseen muotoon laitoksen www-sivuille. Lehden tavoite on kiinnostuksen herättäminen ja tietolähteiden äärelle johdattelu. Työterveiset -lehden sähköinen osoite on [www.occuphealth.fi/ttl/tiedotus/tyoterv](http://www.occuphealth.fi/ttl/tiedotus/tyoterv), jossa artikkelit ovat kokonaisuudessaan.

***Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*** -lehti on tieteellinen englanninkielinen julkaisu, johon voi alkuperäisartikkeleita tarjota kuka tahansa alan tutkija. Lehdellä on yhteispohjoismainen hallitus, ja se kustannetaan yhteispohjoismaisesti. Sen sisällöstä vastaa päätoimittaja. Lehdellä on myös apulaispäätoimittaja ja muuta henkilökuntaa. Sivutoimista päätoimittajaa ja osa-aikaista apulaispäätoimittajaa lukuunottamatta lehden tekijät eivät työskentele Työterveyslaitoksella.

Työterveyslaitoksen julkaisemat yleistajuiset, alueelliset kansainväliset tiedotuslehdet muodostavat keskeisen osan laitoksen lähialue- ja kehitysyhteistyöstrategiaa. Lehtien tavoite on kiinnostuksen herättäminen työn ja terveyden välisten vuorovaikutusten tunnistamiseen, yleisen tietoisuuden lisääminen ja asiantuntijoiden johdattelu erilaisten tietolähteiden äärelle. Tällaisia lehtiä ovat ***African Newsletter on Occupational Health and Safety*** (per. 1987) ([www.occuphealth.fi/eng/info/anl](http://www.occuphealth.fi/eng/info/anl)), ***Asian-Pacific Newsletter on Occupational Health and Safety*** (per. 1994) ([www.occuphealth.fi/eng/info/asian](http://www.occuphealth.fi/eng/info/asian)), ***Estonian Newsletter on Occupational Health and Safety*** (per. 1993) ([www.occuphealth.fi/eng/info/estonia](http://www.occuphealth.fi/eng/info/estonia)) ja ***Barents Newsletter on Occupational Health and Safety*** (per. 1998) ([www.occuphealth.fi/eng/info/barents](http://www.occuphealth.fi/eng/info/barents)) viimeisimpänä.

Kunkin lehden tekninen toimitustyö on yhden henkilön vastuulla. Päätoimittaja on kaikissa lehdissä sama kuin Työterveiset-lehdellä, jolloin aineistojen hyödyntämiseen laajasti on mahdollista. Hän myös vastaa substanssin laadunvarmistuksesta. Lehtien aineistot saatetaan sähköiseen muotoon laitoksen tiedotus- ja kansainvälisten asiain toimistossa.

Asiantuntijoiden tietohuolto ja koulutus luovat pohjan, joka parhaimmillaan voi johtaa kestäväan kehitykseen. Lehdet toteutetaan alueellisina siitä syystä, että se on tiedonvälityksen näkökulmasta rationaalisinta ja toiminnan näkökulmasta taloudellisinta. Tietoisuuden kasvu ja työterveys-

tietämysten lisääminen johtaa myönteiseen kehitykseen kansallisella tasolla silloin, kun se yhdistyy ko. maan omaan aktiiviseen työterveysstrategiaan ja tavoitteelliseen infrastruktuurin rakentamiseen. Tietohuollon varmistaminen on siten välttämätön, mutta ei riittävä edellytys työelämän kehittämiseksi kansallisella tasolla. Näiden lehtien rahoitus saadaan Työterveyslaitoksen valtionosuusbudjetin ulkopuolelta ja ne tuotetaan yhdessä kansainvälisten järjestöjen kanssa.

**Kansanterveyslaitos** julkaisee *Kansanterveys*-lehteä, joka on vuodesta 1994 ilmestynyt maksuton asiantuntijalehti. Lehdessä annetaan suosituksia ja ohjeita, seurataan uusimpia laitoksen tutkimustuloksia tai muita ajankohtaisia aiheita. Se tiedottaa artikkelein ja katsauksin ajankohtaisten tartuntatautien esiintyvyydestä ja torjunnasta. Lehti on tarkoitettu terveydenhuollon ammattilaisille. Lehti ilmestyy 10 kertaa vuodessa ja sen painos on 7 400 kappaletta. Lehti ilmestyy myös [www-sivuilla](http://www.sivuilla). Sen osoite on [www.ktl.fi/julkaisut/jarekisterit/kansanterveys](http://www.ktl.fi/julkaisut/jarekisterit/kansanterveys). Lehdellä on sivutoiminen päätoimittaja ja päätoiminen toimitussihteeri/toimituksen sihteeri.

**Lääkelaitos** hoitaa lakisäätteistä lääkeinformaatiotehtäväänsä tuottamalla tietoa lääkkeistä ja jakamalla tietoa aktiivisesti lääketiedon tarvitsijoille. Se käyttää informoinnin välineenä *TABU*-lehteä, sekä painettuna että sähköisessä muodossa. Lehden osoite verkossa on [www.nam.fi/julkaisut/TABU](http://www.nam.fi/julkaisut/TABU). Tavoitteina voidaan pitää tuotetun lääkeinformaation puolueettomuutta, luotettavuutta ja ajankohtaisuutta sekä helppoa luettavuutta ja käytettävyyttä lukijan työssä. Lääkelaitos testaa lehden lukemisarvoa kahden vuoden välein tehdyillä lukemistutkimuksilla. Muuttuva lukemisympäristö asettaa uusia haasteita lehden kehittämiseksi, mm. kilpailu lääketiedon toimittamisessa ja lääketiedon paljoudessa sekä toimitettavan lääketiedon muodossa.

TABUn varsinainen toimitus aloitti toimintansa vuonna 1993. Lehden sisältö koostuu useista vakio-palstoista ja ulkopuolisilta lääkealan asiantuntijoilta pyydytyistä artikkeleista sekä ruotsin- ja englanninkielisistä osioista. Lehden toimitukseen osallistuu 1,5 henkilöä ja sen päätoimittaja on Lääkelaitoksen ylijohtaja. Lehden jakelu on 34 500 kpl.

Yksittäisen nelivärisen lehden kulut per jaettu numero on noin 7 mk. TABU:ssa ei ole myytävää ilmoitustilaa.

**Säteilyturvakeskuksen ALARA** on neljä kertaa vuodessa ilmestyvä STUKin julkaisema ja Stellatum Oy:n kustantama lehti. Lehti on maksullinen, ja se jaetaan myös keskuksen palveluksessa oleville. ALARAN toimittamisesta vastaavat päätoimittaja, toimitussihteeri ja eri alojen asiantuntijoista, STUKin ns. tiedotusyhdyshenkilöistä koostuva toimituskunta.

Alaran kirjoitukset pyritään tekemään sellaisiksi, että asioista kiinnostunut maallikkokin ne ymmärtää. Lehden tekemisen mottona on, että lukiolaisen pitää ymmärtää Alarasta lukemansa. Lehti kertoo säteily- ja ydinturvallisuuden ajankohtaisia asioita.

**Terveydenhuollon oikeusturvakeskus ja Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskus** eivät julkaise omaa lehteä.

**Raha-automaattiyhdistys** julkaisee *RAY&pelit* -lehteä neljä kertaa vuodessa. Se on auttamisen ja pelaamisen erikoislehti, joka on tarkoitettu lähinnä sidosryhmille, kuten pelaajille, järjestöille sekä RAY:n automaatteja ja kasinopelejä sijoittaville yrittäjille. Sisältö tukee RAY:n yrityskuvaa ja sen painos on 50 000 kappaletta. Jakelukanavia ovat omat pelisalit, ravintolat, marketit ja huoltoasemat, kirjastot sekä eräät lääkäriasemat. Suorapostituksena lehti menee avustuksia saaville järjestöille ja

noin 5 000 tilaajalle. Www-sivuilla käy kuukausittain 50 000 – 70 000 kävijää ja lehti on luettavissa myös sen kautta osoitteessa [www.ray.fi](http://www.ray.fi).

Avustusyksikkö julkaisee **Avustusinfo**-nimistä tiedotetta 4–6 kertaa vuodessa. Sen kohderyhmänä ovat ensisijaisesti avustuksia saaneet järjestöt, mutta sillä on kysyntää myös avustuksia hakevien parissa. Lehtistä painetaan 2 000–2 500 kappaletta ja se julkaistaan myös verkossa.

## 4.6 JULKAISU- JA KUSTANNUSTOIMINTA

Kaikki sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalalla toimivat yksiköt julkaisevat erilaisia toimintaansa ja tavoitteitaan kuvaavia aineistoja. Monet toimintayksiköt toteuttavat informaatio-ohjausta julkaisutoimintansa avulla. Julkaisutoiminnan lähtökohdat ja laajuus vaihtelevat hallinnonalan eri toimintayksiköissä; osalla julkaisutoiminta on merkittävää palvelutoimintaa, toiset julkaisevat vain joitakin esitteitä ja toimintakertomuksia.

Jos julkaisut ovat tulo-rahituksen lähde, voidaan puhua kustannustoiminnasta. Laajinta kustannustoiminta on Työterveyslaitoksella.

Julkaisupolitiikkaa ei ole kirjattu kaikissa toimintayksiköissä. Monissa julkaisutoiminta on kuitenkin otettu osaksi viestintästrategiaa tai muita viestinnän linjauksia.

### 4.6.1 Tutkimusjulkaisut tärkeä tietopohja

STM:n hallinnonalalla julkaistaan paljon tieteellistä tutkimustietoa, joka pyritään saamaan maksutta kaikkien tiedosta kiinnostuneiden käyttöön. Tämä tieto saavuttaa ja kiinnostaa useimmiten juuri tiedeyhteisöä, joka osaa käyttää tutkimustiedon lähteitä. Tieteellinen julkaiseminen on osa tietopääoman kasvattamista ja tutkimuksen laadunvarmistusta.

Tutkimustiedon julkaiseminen tapahtuu ensisijaisesti kansainvälisten, mutta myös kotimaisten, tieteellisten lehtien välityksellä. Näillä on varsin vakiintunut asema ja eri tieteellisten lehtien arvostus alan tiedeyhteisössä on erilainen. Uuden tieteellisen julkaisijan on vaikea tai ainakin kestää kauan, ennen kuin se saavuttaa vakiintuneen ja arvostetun aseman korkeatasoisena tieteellisen tutkimustiedon julkaisijana. Siitä syystä tutkimustiedon julkaiseminen yksinomaan verkossa ja yksinomaan tutkimuslaitosten omilla sivuilla ei juurikaan ole saanut kannatusta.

Tutkimuksen kansainvälinen laadunarviointi on pitkään totuttu järjestämään julkaisemalla korkeatasoisissa alan lehdissä ja asettamalla sillä tavalla tieto julkisen kritiikin kohteeksi jo lehden toimesta tehdyn vertaistarkastelun (peer review) jälkeen.

Tätä tieteelliseen tutkimukseen kiinteästi kuuluvaa julkaisutoimintaa ei kuitenkaan käsitellä tässä muistiossa. Työryhmä tarkasteli sellaisia painotuotteita ja kustanteita, joilla esitellään yksiköiden tavoitteita, toimintaa ja tuloksia.

## **4.6.2 Tiedosta myytäväksi julkaisuksi**

Julkaisuilla tarkoitetaan tässä strategisten julkaisujen, esitteiden ja muun esittelyaineiston lisäksi sellaista tutkimustiedosta sekä kokeiluista tai käytännöistä yleistettävissä olevaa tietoa, jonka avulla sosiaaliturvaan, terveyteen ja turvallisuuteen vaikuttavia olosuhteita pyritään muuttamaan myönteisiksi ja hyvinvointia tukeviksi joko yleisessä ympäristössä, palvelujärjestelmissä tai työelämässä.

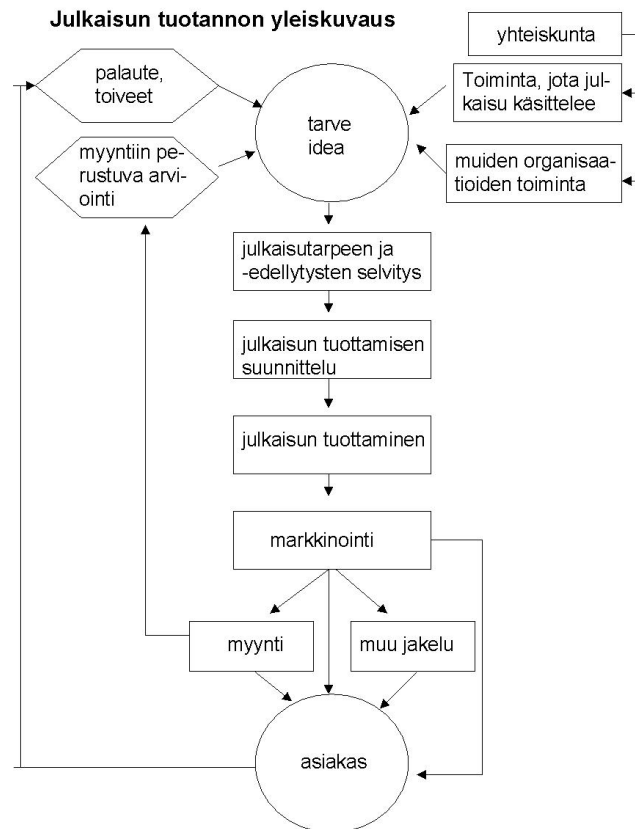
Julkaisu- ja kustannustoiminnan tavoitteena on asettaa tuotettu ja vastaanottajan tietotarpeisiin muokattu tieto sitä tarvitsevien käyttöön. Asiakkaan, jotka julkaisun hankkivat, maksavat suoraan hinnan julkaisun tuottajalle tai julkaisija lähettää julkaisun tietylle vastaanottajalle omalla kustannuksellaan. Julkaisija ottaa silloin vastatakseen julkaisemisesta aiheutuvat kustannukset, koska haluaa kohdejoukon tietävän julkaisun sisällöstä ja toivoo julkaisun vaikuttavan päätöksentekoon, parempien käytäntöjen syntymiseen jne.

Tieteellistä tutkimustietoa ja varsinkin soveltavan tutkimuksen tuottamaa tietoa voitaisiin hyödyntää laajemmassa mittakaavassa, jos sen kansanomaistamiseen käytettäisiin enemmän voimavaroja.

Kun hallinnonalan lehtiä on käsitelty erikseen, puhutaan tässä osassa pääasiallisesti muiden julkaisujen kuin lehtien tuottamisesta ja kustannustoiminnasta.

## **4.6.3 Julkaisuprosessi vuokaaviona**

Riippumatta siitä, onko joitakin osia julkaisemisesta ulkoistettu, prosessi sisältää seuraavalla sivulla olevan kuvion esittämät vaiheet:



Lähde: Rauni Pietiläinen ja Suvi Lehtinen, TTL

Hyvin hoidetussa julkaisuprosessissa kustantaja laatii vuokaavion. Esimerkiksi *julkaisutarpeen ja -edellytysten selvittelyssä* tarkastellaan julkaisun tavoitetta, ajatellun asiakasryhmän tietotarpeita, julkaisun käyttötarkoitusta, muita jo olemassa olevia vastaavia tietolähteitä ja arvioidaan julkaisun taloudellinen tuotto.

*Julkaisun tuottamisen suunnittelu* keskittyy kirjoittajien, toimittajan ja graafisen suunnittelijan työn nivomiseen mahdollisimman sujuvaksi ja tehokkaaksi prosessiksi. *Julkaisun tuottaminen* analysoi koko kirjoitus- ja toimitusprosessin, prosessin ja tuotteen laadunvarmistuksen, kuvituksen, kirjapainotyöskentelyn ja varastoinnin. Kaikessa tässä toiminnassa kustannustoiminnalle tyypillinen taloudellinen tarkastelu kulkee koko ajan prosessin sisällä.

*Markkinoinnissa* selvitetään, myydäänkö yksinomaan itse keskitetysti vai käytetäänkö myös muita myyjiä, mitä välineitä käytetään julkaisun mainostamiseen, miten tavoitetaan parhaiten keskeisimmät kohderyhmät, miten tiedotetaan yleisesti saatavilla olevista julkaisuista, jne.

*Myynnin ja muun jakelun* osalta selvitetään kustannustehokkain toteutustapa, varastokirjanpidon järjestäminen, myyntikirjanpidon hoitaminen, julkaisujen lähettäminen (myös sähköisten versioiden kauppa) sekä jatkuvan asiakaspalautteen vastaanottaminen ja sen hyödyntäminen julkaisutoiminnan kehittämisessä.



#### **4.6.4 Hallinnonalan julkaisu- ja kustannustoiminta pääosin kunnossa**

Kustannustoiminta eroaa julkaisutoiminnasta siinä, että sen tavoitteena on tuottaa tuloja. STM:n hallinnonalalla pääasiassa ministeriö, Stakes ja Työterveyslaitos harjoittavat kustannustoimintaa. Myös KTL:n, STUKin ja Lääkelaitoksen julkaisujen määrä on varsin huomattava, mutta julkaisut eivät ole kustannustoimintaa siinä mielessä, että niiden myynnistä saataisiin merkittävässä määrin tulorahoitusta.

Hallinnonalan kustannustoiminnassa ei näyttäisi olevan päällekkäisyyttä. Julkaisutoimintaa voitaisiin kehittää yhteisjulkaisemisen suuntaan, silloin kun julkaisu selvästi palvelee useampia toimintayksiköitä. Julkaisujen toimitukselliseen työstämiseen tulee kiinnittää aiempaa enemmän huomiota, jotta tiedon hyödynnettävyys paranisi. Verkkojulkaiseminen kaipaa selkiyttämistä ja pelisääntöjä. Osa toimintayksiköistä julkaisee julkaisunsa verkossa veloitusetta kokonaisina, osa vain markkinoi niitä ja ottaa vastaan tilaukset internetin välityksellä.

#### **4.6.5 Julkaisuaineistot kohderyhmien mukaan**

Julkaisutoiminnan tavoitteiksi on useimmiten asetettu joko tiedon laaja levittäminen, selkeän ja luettavan aineiston saattaminen käyttäjien ulottuville, vastaanottajien tiedon tason nostaminen ja eri kohderyhmien tehokas, taloudellinen ja vaikuttava palveleminen. Julkaisuaineisto polarisoituu kahteen toisistaan eroavaan aineistotyyppiin: toisaalta laajoihin, yleistä tietoisuutta lisääviin aineistoihin ja toisaalta erikoistietoa sisältäviin, rajatuille kohderyhmille suunnattuihin aineistoihin.

Mikään hallinnonalan laitoksista ei ilmoittanut koko lukutaitoista väestöä julkaisujen kohde-ryhmäksi ja painokset olivat parhaimmillaankin vain 50 000 kappaletta. Tuotteiden päällekkäisyydestä eri asiakasryhmien suhteen ei juuri ole vaaraa.

Kunkin toimintayksikön toiminnan sisältö määrää myös julkaisujen sisällön. Sisältöä ja käsiteltäviä aiheita määrittävät myös julkaisutoiminnalle asetettavat tavoitteet. Kustannustoiminnassa pyritään etsimään ratkaisua, jossa tiedon tarve, julkaisun aihe ja asiakasryhmä kohtaavat.

Yhteisjulkaiseminen on jossain määrin lisääntynyt yhteisten hankkeiden myötä ja sitä voidaan kehittää edelleen. Hallinnonalalla ei ole linjausta yhteisestä julkaisemisesta, vaan päätökset tehdään kunkin hankkeen kohdalla erikseen. Yhteisjulkaisemista voidaan perustella kustannussäästöillä ja asiakkaan paremmalla palvelulla, kun saman aihealueen eri näkökulmat esitetään yhdessä paketissa.

Yhteisjulkaisuissa linjauksena voisi olla, että julkaisu tulee sen toimintayksikön julkaisusarjaan, joka on määrätty hankkeen vetovastuuseen. Muut esiintyvät julkaisuissa nimillään ja logoillaan. Jos sisältö on tuotettu yhdessä, tuotot ja kustannukset jaetaan.

#### **4.6.6 Julkaisujen maksullisuus kaipaa selkiyttämistä**

Julkaisuja jaetaan julkaisijan kustannuksella, kun tavoitteena on varmistaa, että keskeiset sidosryhmät saavat sen varmasti käyttöönsä. Jos julkaisutoiminta on ns. nettobudjetoitua, toisen julkaisun tuottokatteen pitäisi vastaavasti olla riittävän suuri, jotta se kattaa myös ilmaisen jakelun. Hallinnonalalla tuotetaan myös runsaasti sellaisia aineistoja, joiden tavoitteena on nimenomaan levittää tietoa mahdollisimman laajalle.

Hallinnonalan sisäinen tiedon välittäminen ja tiedon yhteinen käytettävyys tulisi turvata. Kokonaan maksuttomaksi julkaisujen hyödyntämistä on kuitenkin vaikea määrittellä niiden tuotanto-kustannusten takia. Mahdollinen hallinnonalan sisäinen verkkopalvelu voisi ratkaista tämän asian luontevimmin.

#### **4.7.6 Julkaisujen käännökset, taitto ja painatus verkostoille, jakeluun keskittämisetuja?**

Hallinnonalan julkaisuista suurin osa tuotetaan suomeksi. Useissa tapauksissa julkaisuja käännetään myös ruotsiksi ja englanniksi, mahdollisesti myös muille kielille. Ainakin julkaisuihin on suositeltu sisällytettäväksi aina ruotsin ja englanninkieliset lyhennelmät, jolloin samalla tuotetaan aineistoa verkkokäyttöön. Hyvien ja asiantuntevien käännöspalvelujen löytäminen on kaikille yhteinen haaste, johon ei ole löytynyt ratkaisua.

Kukin hallinnonalan virasto ja laitos taittaa julkaisunsa pääasiassa itse. Julkaisujen aikataulut saattavat joissain tapauksissa olla niin tiukkoja, että ulkopuolisen taittajan käyttö ei ole mahdollista. Hallinnonalan toimintayksiköt voisivat luoda kääntäjien ja taittajien verkoston, joka palvelisi koko hallinnonala.

Suurimmat julkaisijat ovat hakeneet toimintaa kehittäessään mahdollisimman sujuvan järjestelmän painatusasioiden hoitamiseksi. Vain vähän painotuotteita teettävien yksikköjen painattamista ja julkaisutoimintaa saattaa olla järkevää keskittää, mutta samalla pitää huolehtia siitä, että toiminta voidaan pitää mahdollisimman joustavana.

Hallinnonalalla vain STM, Stakes ja TTL markkinoivat ja jakelevat julkaisujaan itse, muut hoitavat julkaisujakeluaan pääasiassa Editan Oy:n myyntiorganisaation kautta. Keskittämisetuja voitaisiin saada esimerkiksi samojen alihankkijoiden käytöstä. Hallinnonalalla voisi säästää rahaa ja alihankkijat voisivat kasvattaa hallinnonalan tuntemustaan kaikkien eduksi.

#### **4.6.8 Verkojulkaiseminen osana julkaisutoimintaa: esimerkkinä Stakes**

Painetun tuotannon lisäksi Stakes on julkaissut rinnakkaisia verkkoversioita vuodesta 1997. Valinta verkko- ja paperijulkaisemisen välillä arvioidaan käyttötarkoituksen mukaan. Kriteereinä on tiedon soveltuvuus; verkkoon voidaan toimittaa tieteellisesti korkeatasoisia, mutta suppeille kohderyhmille tarkoitettua ja vaikeasti markkinoitavaa materiaalia.

Eräät vuosittain julkaistavat tilastot ja erilaiset luettelot soveltuvat hyvin vain verkossa julkaistaviksi. Kun tieto muuttuu tai täydentyy, on päivittäminen joustavaa. Aineisto on saatavilla kokonaisuutena tai osina. Stakesilla on lakisääteinen velvoite antaa palautetietoja tilastotietojen antajille ja myös näitä on vuoden 2000 alusta toimitettu verkon kautta.

Oppikirjatyyppeisiä julkaisuja on mahdollista digitaalisesti siirtää asiakkaalle paperille tai levykkeelle tulostettaviksi. Tieto on oppilaitoksen käytössä, mutta myynti tai jakelu eteenpäin kiellettyä.

Taloudellisten resurssien niukkeneminen ja kustannuspaineet tullevat nopeuttamaan siirtymistä digitaaliseen julkaisemiseen. Toistaiseksi digitaalinen julkaiseminen jättää kuitenkin osan käyttäjiä tiedon ulkopuolelle.

## ■ Digitaalinen painaminen ja digitaalinen arkistointi tukena

Digitaalinen painaminen mahdollistaa pienet sekä lisäpainokset nopeasti ja kustannustehokkaasti. Varastointitilan tarve vähenee, kun painokset kohdennetaan suoraan kysynnän mukaan. Korjaukset julkaisutietokantaan tehdään joko kirjapainossa tai tuottajan toimesta.

Verkkajulkaisun pitkäaikaissäilytys edellyttää laajaa yhteistyötä kustantajien ja kansalliskirjaston välillä. Kansalliskirjasto säilyttää myös digitaalisesti verkossa tuotetun ja julkaistun kirjallisuuden.

## ■ Tekijänoikeudet verkossa

Sähköisten verkkajulkaisujen oikeuksista sovitaan aina kirjallisesti, koska verkossa on helppo väärinkäyttää, kopioida ja tulostaa tietoa. Painetun tai monistetun julkaisun rinnakkaisen verkkoversion julkaisemisesta verkossa pyydetään kirjallinen lupa jokaiselta tekijältä. Samalla voidaan sopia erillisestä verkkokorvauksesta, jollaisia maksetaan mm. toimittajille ja valokuvaajille. Hallinnonala voisi soveltaa korvauksissa yhdenmukaista linjaa.

## 4.7 VERKKOVIESTINTÄ

Verkkajulkaisemisen eli www-sivustojen merkitys viestinnän, julkaisemisen ja jakelun välineenä kasvaa nopeasti. Maailmalla on yli 300 miljoonaa internetin käyttäjää ja Suomessakin yli miljoona käyttäjää vierailee Internetissä päivittäin ja noin 1,8 miljoonaa vähintään viikoittain. Erityisesti työikäisten käyttäjien määrä on kasvanut. Verkosta on selkeästi tullut myös vaikuttamisen väline.

Nimenomaan tieto on kävijöiden mielestä tärkein verkosta haettava asia. Asiantuntijaorganisaatiot vaikuttavat tiedolla. Tämä asettaa julkishallinnolle suuren haasteen, jonka painavuutta julkisuuslaki vain korostaa. Verkossa oletetaan olevan yhä laajemmin kaiken sen aineiston, jonka julkishallinto tuottaa ja jonka pitäisi olla kansalaisten saatavilla. Verkkopalveluilta odotetaan myös vuorovaikutteisuutta, mahdollisuutta ottaa kantaa, antaa palautetta ja asioida.

Internet lisää oikein ylläpidettynä alueellista tasa-arvoa, kun erilaiset aineistot ovat käytettävissä nopeasti asuin- ja työskentelypaikasta riippumatta. EU:ssa on pohdittu jopa joidenkin aineistojen julkaisemista yksinomaan verkossa painatuskustannusten säästämiseksi. Vaikka julkishallinnon ei ole syytä luopua paperijulkaisemisesta, verkkajulkaiseminen pienentää joka tapauksessa paperijulkaisujen painosmääriä.

Laadukas ja ajantasainen verkkajulkaiseminen edellyttää julkishallinnolta huomattavasti nykyistä suurempaa panostusta. Verkkajulkaisemisen kehittäminen edellyttää selkeätä panostamista ja lisää resursseja.

Verkkoviestintä rajataan tässä muistiossa lähinnä neljään näkökulmaan; 1) hallinnonalan yksiköiden omiin www-sivuihin, 2) suunniteltuun yhteiseen ns. verkkopalveluporttiin, 3) siihen että nämä palvelut toimivat vuorovaikutteisesti sekä 4) hallinnonalan yhteiseen sähköiseen tietovarantoon, ns. extranettiin.

### **4.7.1 Sähköinen tieto osa asiakaspalvelua**

Digitaalinen julkaiseminen, tiedottaminen ja tiedon siirtäminen ovat tuoneet viestintään uusia välineitä ja tietotuotteita. Verkko on vakiintunut valtionhallinnossa osaksi viestintä- ja julkaisukulttuuria, joskaan sen resursointi ei vastaa verkkotyölle asetettavia haasteita ja tulevaisuuden vaatimuksia.

Verkko on myös viranomaisten asiakaspalvelun ja asiakaspalautteen, tiedottamisen ja julkaisemisen tehokas väline. Jotta se toimisi tehtävässään hyvin, pitäisi käytössä olevien teknisten ratkaisujen olla yhteensopivia tiedon tuottajan ja tiedon käyttäjän välillä. Tietojärjestelmien, tietokantojen ja laitteiden pitäisi olla yhteensopivia myös hallinnonalan virastojen ja laitosten välillä.

Julkishallinnolla on tällä hetkellä useita sähköisen asioinnin ja palvelujen kehittämissuunnitelmia. Valtiovarainministeriön hanke 'Uusi tietotekniikka ja kansalaisten vaikutusmahdollisuudet' (UUTIVA) on työskennellyt 1.11.1999 – 31.12.2000 vahvistaakseen kansalaisten mahdollisuuksia saada uuden tietotekniikan avulla tietoa valtion hallinnosta ja näin lisätä kansalaisten osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia. Hankkeen taustana oli valtioneuvoston huhtikuussa 1998 tekemä periaatepäätös (laadukkaat palvelut, hyvä hallinto ja vastuullinen kansalaisyhteiskunta), jossa valtioneuvosto totesi, että kaikilla hallinnon tasoilla vahvistetaan kansalaisten todellisia vaikutusmahdollisuuksia ja hallinnon julkisuutta.

Informaatioteknologian haasteisiin vastaamisen avainsana on viestinnän, asiakas- sekä tietopalvelujen yhteistyö. Tavoitteena on vuorovaikutteinen palvelu, jossa www-sivut ja sähköposti korvaavat kirjeiden, faksien ja puhelimen aiemmin tarjoamia palveluja. Sähköiset palvelut edellyttävät muun muassa tietokantapohjaista tiedon tuotantoa, reaaliaikaisia tietojen päivittämis- ja linkittämissuunnitelmia, kokoaikaista vastauspalvelua jne.

### **4.7.2 Keskeistä avoimuus ja osallistumisen mahdollisuus**

Hallinnon avoimuus paranneltaessa kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia on keskeistä. Tietotekniikan kehitys on avannut uusia keinoja kehittää kansalaisten mahdollisuuksia saada tietoa, antaa palautetta ja vaikuttaa hallintoon entistä varhaisemmassa vaiheessa. Tiedon saaminen ei kuitenkaan saa jäädä vain kansalaisen oman aktiivisuuden varaan. Hallinnossa tarvitaan näkemys siitä, mikä tieto on sellaista, joka olisi pyrittävä saamaan kaikkien kansalaisten tietoon ja mikä sellaista, joka vain laitetaan tarjolle. Myös uusi Julkisuuslaki korostaa viranomaisen velvollisuutta edistää tiedonsaannin toteutumista.

Kansalaisten kannalta keskeinen haaste on tiedon löytyminen helposti. Paras ratkaisu olisi saada yhdestä osoitteesta internetistä tietoa siitä, mitä valtionhallinnossa tapahtuu. Tiedon on myös oltava sisällöltään käyttökelpoista, selkeää ja sähköiseen viestintään sopivaa ja sen tuottamisessa olisi otettava huomioon myös erityisryhmien tarpeet. Tiedon tuottamisessa ongelmana on, että tällä hetkellä eri tahot joutuvat miettimään itse ratkaisumallinsa, kun yleisiä linjauksia ja opastusta ei liiemmin ole.

Myös sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonala haluaa näyttäytyä verkossa toteutettavassa viestinnässä yhtenäisenä ja hahmotettavana vaikkakin moniulotteisena hallinnonanalana. Tietoa välitetään ja tiedon saatavuus turvataan tehokkaimmin verkkoratkaisuilla.

Hallinnonalan kaikki toimintayksiköt ovat periaatteessa ilmoittaneet kiinnostuksensa hankkeeseen, jolla hallinnonalalle ja sen tuottamalle tiedolle rakennettaisiin yhteinen tietoportti verkkoon. Hanke kaipaa täsmentämistä ja sen rahoituksesta on sovittava erikseen. Samalla on mietittävä oman palveluportin suhde mm. valtioneuvoston kehittyviin verkkopalveluihin (uusi julkaisujärjestelmä tiedotteille, kansalaisille suunnattu suomi.fi jne.) ja kunkin omiin verkkohankkeisiin.

### 4.7.3 Verkkoon palveluportti päättäjille ja asiantuntijoille

Työryhmä katsoo, että hallinnonalan yhtenäistä profiilia voitaisiin tässä vaiheessa parhaiten rakentaa yhtenäisen verkkopalveluportin kautta. Työryhmä esittää, että hallinnonalan johtoryhmä ottaisi ehdotukseen myönteisen kannan. Palveluportilla tarkoitetaan ministeriön ja sen alaisten toimintayksiköiden yhteisiä aloitussivuja, joilta (internet-käyttäjä) pääsee käsiksi hallinnonalan tietoon. Palvelut toimivat yhtenäisenä ja käyttäjälähtöisenä kokonaisratkaisuna. Palvelu priorisoi hallinnonalan ydintehtäviä.

Palvelu toteutettaisiin koordinoitusti, mutta sen ylläpito hajautettaisiin tiedontuottajina toimiville hallinnonalan toimintayksiköille. Palvelun toteuttamiseksi STM:ssä on käyty alustavaa keskustelua TUKE-rahoitteen hankkeen perustamisesta. Siitä on keskusteltu myös sosiaali- ja terveysministeriön tiedonhallinnan strategiaa pohtineissa hankkeissa.

Tiedon tuottaminen ja välittäminen **sosiaali- ja terveysalan päättäjille, asiantuntijoille ja alan toimijoille** olisi palveluportin perustehtävä. Sen kautta käyttäjille välitetään jäsenettyä kuvaa hallinnonalan toiminnasta, käsitellyistä asioista ja siitä, miten asioihin voi vaikuttaa. STM:n valmistelemaat asiat ja niiden tausta-aineistot tai niitä koskevat luettelot tuodaan mahdollisimman laajasti esille.

Monipuolinen tiedon tuottaminen, hallinta ja välittäminen on linjassa lakien, mm. julkisuuslainsäädännön ja valtioneuvoston ohjeiden kanssa. Verkkopalvelu on erityisesti tulevaisuudessa keskeinen osa viestintää. Tavoitteena on, että asiakkaat käyttävät ja arvostavat palvelua ja että viestintä ja tiedon välittäminen on toimivaa, tuloksellista ja vuorovaikutteista. Palvelun tulee tukea ministeriön ja sen alaisten yksiköiden toiminta-ajatusta ja ydintehtäviä.

Hyvä verkkopalvelu on avointa, luotettavaa, kattavaa, ymmärrettävää ja nopeaa. Se noudattaa alueellista, poliittista sekä kielellistä tasapuolisuutta. Se ottaa tasa-arvoisesti huomioon eri kansalais- ja sidosryhmät. Palvelu on aidosti kaksisuuntaista siten, että palaute otetaan huomioon ja että kysymyksiin vastataan.

#### ■ Hallinnonalan palveluportin keskeiset tavoitteet:

- kävijää palveleva, ei organisaatiolähtöinen
- aineisto muokataan ja kohdistetaan valitulle kohderyhmälle
- helppo tiedon löytäminen; tietokantaratkaisu hakumoottorein
- ajantasaisuus
- palveluportin yleisilmeessä jokin yhteinen nimittäjä
- perussivuston esteettömyys (tietotekninen ratkaisu, jolla esimerkiksi näkövammaiset voivat käyttää palvelua)
- vuorovaikutteisuuden ja asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen ja parantaminen.

## ■ Toimintayksiköiden tietokannat yhtenäiseksi tietovarannoksi

STM:n hallinnonalalla on asetettu epävirallisesti tavoitteeksi, ettei toimintayksiköillä ole ainakaan ulkoisissa verkkopalveluissaan päällekkäistä informaatiota. Tietoa voisi koota yhteiskäyttöiseksi myös sisäiseen verkkoon. Verkkojen arkkitehtuuri (Intranet - Ekstranet – Internet) olisi rakennettava niin, että niistä muodostuu yhteinen tietovaranto, josta samaa tietoa saa eri tarkoituksiin mahdollisimman vähällä lisätyöllä. Toimintayksiköillä tulisi olla yhteiseen tietoarkkitehtuuriin sopiva, tietokantoihin pohjautuva verkkosivujen julkaisujärjestelmä. Verkkomateriaalin tulisi syntyä osana tavallista tiedon tuottamista ja viestintää. Se kuitenkin edellyttää varsin suuria investointeja tiedon hallintaan, tietohallintoon ja tietokantoihin.

Palveluportti perustuu sisältöpohjaiseen tiedonhakuun, joka tarkoittaa tietosisällön sijainnin ja sen esitystavan erottamista toisistaan siten, että tiedot tallennetaan käyttötarkoituksensa mukaisesti tietokantoihin. Tällä tekniikalla tietokantaan voidaan viedä julkaisut, hankkeet, tiedot asiantunte-  
muksesta, verkossa olevat alan tietolähteet ja tietopalvelujen kokoelmat. Verkkojulkaisuista ja tietokantoihin tallennetuista tiedoista tulisi muodostua kokonaisuus, jonka on toimittava käyttäjän ehdoilla. Tiedonhaun työvälineeksi tarvitaan sopiva hakumoottori.

Palveluportin lisäksi hallinnonalalla suunnitellaan tietopalvelujen yhteistyötä sisäisessä verkossa. Tätä extranet-yhteistyötä pitäisi voida hyödyntää muun muassa palveluportin tietokanta-  
ratkaisuisissa. Hankkeet liittyvät tietohallinnon yhteistyöhön ja koordinointiin. STM on linjannut verkkohankkeita tiedon hallinnan strategiassaan (joulukuu 2000).

Hallinnonalalla on verkossa tapahtuvassa tiedonvälityksessä yhteishankkeita myös ulkopuolisten yhteistyökumppaneiden kanssa. Muun muassa osaavien keskusten verkosto (Oskenet) tai hallinnonalan yhteisten sidosryhmien ylläpitämät kohderyhmittäiset palveluportit ovat tästä esimerkkejä. Yhteishankkeille annetaan useissa toimintayksiköissä merkittävää painoa ja niillä tavoitellaan asiakkaan kannalta entistä selkeämpiä palvelukokonaisuuksia. Jotkut hallinnonalan toimintayksiköistä ovat sitoutuneet muun muassa portaaliyhteistyöhön Lääkäriseura Duodecimin kanssa.

Työryhmä suosittaa, että hallinnonalan yksiköt priorisoisivat yhteistä palveluporttia suhteessa kaupallisiin verkkopalveluihin.

## ■ Verkkojulkaiseminen ja e-kauppa edellyttävät pelisääntöjä

Verkkopalveluun voidaan perustaa hallinnonalan erilaisten tuotteiden ja palveluiden kauppapaikka. Palveluportin yhteyteen voidaan myös kehittää mahdollisuudet liittoutua muun muassa muiden verkkokauppojen kanssa ja käyttää sitä asteittain liiketoiminnan välineenä.

Julkaisupolitiikkaansa noudattaen kukin toimintayksikkö voi julkaista artikkelit, raportit ja julkaisut myös verkossa. Ne tehdään jo valmisteluvaiheessa suoraan sellaiseen muotoon, joka mahdollistaa tietojen siirron verkkoon.

Verkkojulkaiseminen edellyttää pelisääntöjä muun muassa 1) tekijän oikeuksista, 2) tuotteiden laadusta, 3) maksullisuus-maksuttomuus-kysymyksestä. Jos päädytään maksulliseen toimintamalliin, on selvitettävä hinnoittelun kriteerit sekä maksutapa tekniikoineen (eli tuoterekisteri, asiakasrekisteri).

## ■ Palaute voidaan hoitaa hajautetusti

Käyttäjien palaute on palveluportin kehittämisen kannalta tärkeää ja toivottavaa. Palaute hallinnonalan toiminnasta voidaan hajauttaa tiedontuottajille.

Palveluportin aloitussivulle voidaan esimerkiksi laatia palautelomake, joka ohjaa asiakkaan asianomaiseen toimintayksikköön ja sieltä eteenpäin asianomaiseen palvelupisteeseen. Lomakkeessa voi olla esimerkiksi seuraavia toimintoja: 1) julkaisujen ja muiden tuotteiden tilaaminen, 2) lisätietopyyntö, 3) palautetta toiminnasta ja kehittämisehdotuksia, 4) viranomaisvalvontaan liittyvät asiat, 5) keskusteluryhmät.

## ■ Palveluportin tiedon tuottamiseen pelisäännöt

Palveluportin tietotekniseen suunnitteluun, ylläpitoon ja kehittämiseen varataan ja projektoidaan erilliset voimavarat sekä henkilötyövuosina että toimintarahoina. Palvelu voidaan toteuttaa hajautettuna tai keskitettynä. Toteutus perustuu kaikissa tapauksissa toimintayksiköiden tietohallintoasiantuntijoiden keskinäiseen yhteistyöhön.

Palveluportin toteuttaminen alkaa vaiheistetusti; yksiköt liittyvät mukaan sitä mukaa kun niiden omat valmiudet ja myös yhteiseen ylläpitoon irrotettava resursointi on selvitetty.

Palveluportin pääsivu on ulkoasultaan ja tyyliältään yhtenäinen. Pääsivut tuotetaan STM:n tuottaman graafisen ohjeistuksen mukaisesti. Vähintään perustaso on esteetön.

Koordinaattorin vastuu on sillä toimintayksiköllä, jolle se yhteisellä päätöksellä annetaan. Tämän lisäksi kullakin hallinnonalan toimintayksiköllä on tiedontuottajana oma päätoimittajansa, joka osallistuu palvelun kehittämiseen toimintayksikön edustajana.

Asiantuntijavastuu palvelun ns. substanssisisällöstä on toimintayksiköillä. Periaatteena on, että asiantuntijat vastaavat tuottamastaan tiedosta. STM vastaa siitä, että palveluportin yhteisillä avaussivuilla tarjottava tieto tukee hallinnonalan strategisia linjauksia ja on kokonaiskuvan rakentamisen kannalta tarkoituksenmukaista.

## ■ Palveluportti edellyttää tukijärjestelmiä ja ohjelmistoja

Hallinnonalan yhteistä palveluporttia tuetaan toimintayksiköiden tiiviillä yhteistyöllä. Myös tietopalvelujen ja tietohallintoyksiköiden asiantuntijat ovat kehittämässä yhteistä palvelua. Tiedon tuottamista palveluporttiin voitaisiin tarkastella myös osana hallinnonalan extranet –hanketta, jolloin tiedon julkaisemisesta hallinnonalan sisäisestä extranetista yhteiseen palveluporttiin voitaisiin päättää, kun päätetään sen siirtämisestä ao. yksikön omille julkisille sivuille.

Palveluportin päivittäminen edellyttää teknisiä tukijärjestelmiä ja ohjelmistoja. Ekstranetissa voisi olla yhtenäinen asiakasrekisteri, tuoterekisteri hinnoitteluineen sekä tietotuotteiden varastohallintajärjestelmä.

Rekistereiden tulee nivoutua yleiseen tietokanta-arkkitehtuuriin niin, että tiedon löytymisen tueksi saadaan aikaan myös yhtenäinen, systemaattinen hakujärjestelmä.

#### 4.7.4 Hallinnonalan verkkopalvelut tänään

**Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön** verkkopalvelun osoite on [www.stm.fi](http://www.stm.fi). Ministeriöllä on ollut www-sivut vuodesta 1996. Sivujen rakenne ja ulkoasu uusittiin vuonna 1998. Uudistuksella haluttiin lisätä palvelun asiakaslähtöisyyttä ja luoda erilaisia näköaloja varsinkin laajaan asiakokonaisuuteen. Verkkoviestinnän järkeväyttäminen on nostettu STM:n viestinnän keskeiseksi kehittämishankkeeksi.

Verkkopalvelun tavoitteena on tiedottaa ajankohtaisista hankkeista ja tuoda niiden tausta-aineistot mahdollisimman laajasti saataville. Monille ajankohtaisille hankkeille on perustettu omat sivustot, keskeiset julkaisut ovat myös verkkopalvelussa ja sivujen keskinäisellä ristiin linkityksellä pyritään helpottamaan kävijän liikkumista. Sivut ovat pääosin kolmikieliset (su, ru, eng), mutta niillä on aineistoa myös ranskaksi ja saksaksi.

Julkisella verkkopalvelulla ei STM:ssä ole päätoimisia hoitajia. Kokonaisuuden koordinaatiovastuu on tiedotustoimistolla. Päivitysvastuuta on hajautettu osastoille. Verkkoviestinnällä ei ole omaa budjettia, vaan kustannukset katetaan tiedotustoimiston yleismäärärahoista.

STM rakentaa parhaillaan intranet –kokonaisuutta, johon yhteinen tieto jäsennetään. Hallinnonalan extranet jäsentäisi nyt hajallaan olevat tiedon kaikkien saataville. Verkkoratkaisuja olisi pohdittava kokonaisvaltaisesti viestinnän, tiedotustoiminnan ja tietopalvelun ammattilaisten kesken.

**Stakesin** verkkopalvelu, [www.stakes.fi](http://www.stakes.fi) tarjoaa asiakkaille; alan päättäjille ja työntekijöille, kunnille ja kansalaisille ajankohtaista perustietoa Stakesin toiminnasta ja hankkeista. Sivuilla on myös Stakesin julkaisemia lehtiä, julkaisuja ja vastaavaa aineistoa sekä erikoistietoa asiantuntijoille. Sivuilla sovelletaan Stakesin ulkoisen viestinnän periaatteita, joissa perusajatuksena on tiedon saannin helpottaminen, asiakaslähtöisyys, ajankohtaisuus, vuorovaikutteisuus ja oikeellisuus sekä se, että viestintä tukee Stakesin ydintehtäviä. Pääsääntönä on sivujen esteettömyys. Ainoastaan poikkeustapauksissa tietojen hyödyntäminen edellyttää salasanan käyttöä.

Www-sivujen rakenteesta, toimitusperiaatteista ja ulkoasusta vastaa Stakesin viestintä-ryhmä. Viestintäpäällikkö toimii sivujen päätoimittajana.

Tulosalueiden vastuuhenkilöt huolehtivat www-sivujen sisällöntuottamisesta ja päivittämisestä siten, että uusi tieto ilmoitetaan viestintäryhmälle. Laajemmista sisällöistä tms. ilmoitetaan etukäteen päätoimittajalle esteettömyyden ja yhdenmukaisuuden takaamiseksi.

Verkkosivujen edellyttämän tietoteknisen ympäristön rakenteesta ja kunnossapidosta vastaa tietotekninen ryhmä.

**Työterveyslaitoksen** www-sivut löytyvät osoitteesta [www.occuphealth.fi](http://www.occuphealth.fi). Työterveyslaitos avasi ensimmäiset sivunsa keväällä 1995. Silloin sivuston rakenne oli pitkälti organisaatiolähtöinen. Paria vuotta myöhemmin käynnistettiin sivujen uudistamisprosessi, jolloin koko aineisto järjestettiin uudelleen, ja sivut avattiin lokakuussa 1998. Uutena elementtinä on tuotu viimeisimmäksi aihekohtaiset sivut, jotka avattiin lokakuussa 1999. Sivut käynnistettiin neljällä aihekohtaisella kokonaisuudella; ergonomia, kemikaaliturvallisuus, tapaturmien torjunta ja työterveyshuolto ja niihin on nyt liitetty myös henkinen hyvinvointi –sivut. Tekeillä on työhygieniasivut. Aihekohtaiset sivut pyrkivät kokoamaan eri teemoista työkaluja niin työpaikkojen kuin muidenkin tarvitsijoiden käyttöön.



Sivuilla on monikäyttöiset työkalut ja tietokannat helpottavat tiedon löytämistä. Sivuja uudistettaessa pyrittiin juuri mahdollisimman helppoon ja käyttäjäystävälliseen navigointiin. Alun perin palvelun kieliksi päätettiin suomi ja englanti. Nyt sivuille on tuotettu pientä osiota myös ruotsin kielellä.

Laitoksella on tiedonvälityksikköiden ja tiedonhallinnan edustajista koottu pysyvä työryhmä, joka kehittää edelleen sivujen sisältöjä. Se huolehtii myös osastojen verkkotoimittajien (webmaster) kouluttamisesta ja ohjeistamisesta. Ohjeet ovat Intranetissä.

Kukin osasto on vastuussa omien sivujensa sisällöstä ja ajantasaistamisesta. Pysyvä työryhmä seuraa laitostason sivustorakennetta ja vastaa niiden kehittämisestä. Koko TTL:sta koskevien sivujen aineiston ylläpito on tiedotustoimiston vastuulla. Tällä hetkellä niitä hoitaa yksi puolipäiväinen verkkotiedottaja.

**Kansanterveyslaitoksen** sivujen osoite on [www.ktl.fi](http://www.ktl.fi). KTL:n www-sivut avattiin vuonna 1995. Ne on nyt uusittu, ja uudistetut sivut avataan tammikuussa 2001. Verkkopalvelu on osa KTL:n yleistä tiedotusta ja sen tavoitteet ovat johdettavissa KTL:n strategisista tavoitteista. Verkko on kanava, jonka avulla KTL:ssä tuotettua tietoa välitetään tukemaan yhteiskunnassa eri puolilla tehtäviä, terveyttä koskevia päätöksiä. Verkon välityksellä keskeiset KTL:n kohderyhmät (päätöksentekijät, eri alojen asiantuntijat, kansalaiset) voidaan tavoittaa nopeasti ja kohtuullisin kustannuksin. Verkko mahdollistaa tiedon välitysmekanismien uudistamisen ja edellyttää tiedon tuottamisen ja hyödyntämisen prosessien jatkuvaa kehittämistä KTL:ssä.

Www-palvelu edistää tutkijoiden ja asiantuntijoiden verkostoitumista ja mm. tästä syystä helpottaa sekä nopeuttaa tieteellisen tiedon tuotantoa. Tiedon hyödyntämismahdollisuudet paranevat kaikissa kohderyhmissä. Oikein rakennettu ja ylläpidetty verkkopalvelu lisää KTL:n tunnettuutta ja luottamusta KTL:ssä tuotettuun tietoon. Tavoitteena on, että verkkotiedottaminen tulee rutiininomaiseksi osaksi jokaisen työntekijän tavallisia työprosesseja. Verkkotoimittaja tukee tutkijoita ja muita asiantuntijoita muokkaamaan laitoksessa tuotettua tietoa verkossa julkaistavaan muotoon.

**Lääkelaitoksen** sivut ovat osoitteessa [www.nam.fi](http://www.nam.fi) tai [www.laakelaitos.fi](http://www.laakelaitos.fi). Lääkelaitoksen ensimmäiset suomenkieliset www-sivut avattiin maaliskuussa 1998 ja englanninkieliset toukokuussa 1998. Nopeasti kuitenkin ilmeni tarvetta laajentaa tarjottuja palveluja ja samalla muuttaa sivujen kokonaisrakennetta sekä uudistaa teknisiä ratkaisuja. Vuoden 1999 alussa aloitettiin www-sivujen uudistaminen ja sivut avattiin yleisölle marraskuussa 1999. Uudet sivut ovat kolmikieliset (su, ru, eng) ja rakenteeltaan keskenään samanlaisia, mutta sisällöltään suomenkieliset sivut ovat laajimmat.

Koska Lääkelaitos tarjoaa sivuillaan tietoa niin terveydenhuollon ammattilaisille kuin yksityisillekin henkilöille, päädyttiin ratkaisuun, jossa sivut ovat avoinna kaikille. Tarkoituksena on kuitenkin myöhemmin muuttaa sivujen rakennetta siten, että osa verkkopalvelusta tarjotaan vain terveydenhuollon ammattilaisille. Näiden osien suunnittelua jatketaan, kun mm. lääkealan ammattilaisille tarkoitetut lomakkeet valmistuvat.

Lääkelaitoksen sivujen sisällöstä, toimitusperiaatteista, ulkoasusta sekä kehittämisestä vastaa työryhmä ja tietoteknisestä ympäristöstä työryhmän atk-suunnittelija yhdessä palvelun tuottaneen yrityksen kanssa. Kotisivujen palvelintoiminnot on ulkoistettu. Sivujen vastuuhenkilönä ja webmasterina toimii tiedottaja.

Lääkelaitoksen www-sivujen päivitys on hajautettu siten, että tietoa tuottavassa yksikössä nimetty henkilö vastaa päivityksestä sivuille. Verkkoviestinnän budjetti sisältyy tiedotuksen budjettiin.

**Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskuksen** sivut ovat osoitteessa [www.sttv.fi](http://www.sttv.fi). Tuotevalvontakeskuksen www-sivujen tavoitteena on tukea alkoholi-, tupakka- ja kemikaalilainsäädännön valvontaan kuuluvaa ohjausta, asiakaspalvelua ja -neuvontaa. Sivuilla julkaistaan perustietoa alkoholi-, tupakka- ja kemikaalilaeista sekä lakien soveltamisesta ja alkoholitilastot. Sivujen tiedot päivitetään hajautetusti osastoilla.

Julkaisukieli on ensisijaisesti suomi. Ohjeet, ohjeistus ja lomakkeet sekä eräät esitteet julkaistaan myös ruotsin ja tapauskohtaisesti englannin kielillä. Sivuilla on kemikaalirekisteriä ylläpitävän tuoterekisterin esittely myös englanniksi.

Sivujen sisällöstä, toimitusperiaatteista, ulkoasusta ja kehittämisestä vastaa työryhmä. Se on määritellyt toimitusperiaatteiksi asiakaslähtöisyyden, ajankohtaisuuden, tietojen oikeellisuuden, STTV:n perustehtävien tukemisen ja esteettömyyden sekä kohderyhmiksi elinkeinonharjoittajat, lääninhallitukset, kunnat, muut asiantuntijat ja viranomaiset sekä median ja kansalaiset.

**Säteilyturvakeskuksen** sivujen osoite on [www.stuk.fi](http://www.stuk.fi). STUKin www-sivut tarjoavat perustietoa säteilystä ja ydinturvallisuudesta sekä ajankohtaisia uutisia. Sivuilla kansalaiset voivat esittää kysymyksiä asiantuntijoille. Uutistiedotteet siirretään www-sivuille sellaisenaan. Tämän lisäksi sivuja päivitetään ajankohtaisella tai muuten mielenkiintoisella aineistolla vähintään kerran viikossa.

Www-sivuilla on saatavissa sähköisessä muodossa STUKin esitteet ja vuosikertomus. Myös viranomaisohjeet, valvontaraportit ja STUKin omat tutkimusjulkaisut ovat vapaasti noudettavissa www-sivuilla.

**Terveydenhuollon oikeusturvakeskuksen** www-sivut pyritään ottamaan käyttöön viimeistään keväällä 2001. Samassa yhteydessä selvitetään mahdollisuudet julkaisujärjestelmän luomiseen, jotta www-sivut voidaan tuottaa verkkopalveluun vaivattomasti. Ennen muuta informaatiota tarjoavan verkkopalvelun tarkoituksena on antaa tietoa viraston toiminnasta ja ohjata terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattitoimintaa asianmukaisen ammatinharjoittamisen edistämiseksi.

Terveydenhuollon oikeusturvakeskuksen kotisivut muodostavat perustietopakettien TEOn tehtävistä ja toimintaympäristöstä sekä terveydenhuollon ammatti-henkilöiden ja potilaiden asemasta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Kotisivuilla esitellään myös TEOn ratkaisukäytäntöä tiivistelminä, jotta terveydenhuollon ammattihenkilöihin kohdistuva valvonta tehostuisi ja sen vaikuttavuus paranisi. Kotisivut palvelevat myös erityisryhmiä, kuten raskauden keskeyttämiseen oikeuttavan luvan hakijoita tarjoamalla sähköisessä muodossa tulostettavan hakemuslomakkeen ja siihen liittyvät ohjeet.

Nettisivujen teknisestä toteutuksesta sovitaan ulkopuolisen palveluntuottajan kanssa. TEO vastaa nettisivujensa suunnittelusta, rakenteesta, sisällöstä ja ulkoasusta.

**Raha-automaattiyhdistyksen** sivut löytyvät osoitteesta [www.ray.fi](http://www.ray.fi). RAY:n www-sivut ovat yhdistyksen laajalevikkisin media, jossa on kävijöitä 50 000 – 70 000 kuukaudessa. Nettisivujen kehittäminen alkoi yleisen informaation välittämisestä, mutta ne muuttuvat asteittain myös markkinoinnin ja tuotannon välineiksi.

Parin viime vuoden aikana investoinnit on ohjattu kohdennettuihin palveluihin ja erityisesti avustustoiminnan informaatio-, neuvonta- ja hakemusmenettelyn kehittämiseen. Sähköinen tunnistaminen tulee lisäämään nettipalveluiden käyttöä. Media-extra palvelee tiedotusvälineitä ja RAY:n jäsenjärjestöjä (97 järjestöä) tarjoamalla kuva-arkiston, tutkimustietoa ja tilastoja.

RAY tutkii www-sivuilla käyntejä, palveluiden käyttöä ja asiakkaiden lukutottumuksia. Palautejärjestelmän avulla palvellaan myös kysyjä. Lisäksi markkinointia ja pelaajia varten on omia kohdennettuja palveluja. RAY:n sisäinen lähiverkko (RAYnet) otettiin käyttöön kesäkuussa 1998. Kävijämäärät ovat sisällön lisääntymisen myötä vakiintuneet päivittäin noin 450 kävijään (tietokoneita 600 kpl).

**Vakuutusvalvontaviraston** verkkopalvelun osoite on [www.vakuutusvalvonta.fi](http://www.vakuutusvalvonta.fi) ja **Alko Oy:n** verkkopalvelun osoite on [www.alko.fi](http://www.alko.fi).

## 4.8 ERILLISKYSYMYKSIÄ

Työryhmä keskittyi työssään neljän aiemmin kartoitetun viestinnän osa-alueen linjauksiin ja kehittämisehdotuksiin. Työn aikana nousi kuitenkin esille joitakin erilliskysymyksiä, jotka selkeästi kaipaavat hallinnonalan päätöksiä ja yksituumaisuutta. Nämä teemat on koottu lyhyesti tähän lukuun.

Työryhmä on myös ottanut nämä kysymykset ja haasteet huomioon esittäessään linjaus-ehdotuksensa hallinnonalan viestinnästä ja esittänyt ajatuksia niiden ratkaisemiseksi.

### 4.8.1 Maksupolitiikkaan linjaus?

Valtionhallinnon keskeinen työväline on tieto. Tiedon maksullisuus ei saisi olla tiedon saatavuuden esteenä. Hallinnonalan toimintayksiköt asettavat kuitenkin tietotuotteilleen hyvin erilaisia tavoitteita mm. tulorahoituksessa. Näitä on käsitelty tarkemmin erityisesti julkaisutoimintaa ja kustannus toimintaa käsittelevässä kappaleessa s. 44 eteenpäin.

Varsinkin valtioneuvoston verkkohankkeet haluavat turvata kansalaisten mahdollisuuden saada tietoa tasapuolisesti eri puolilla Suomea nimenomaan maksuttomasti.

Hallinnonalan sisäinen tiedon hyödyntäminen on toistaiseksi linjaamatta. Jotta yhteisiin haasteisiin voidaan vastata, hallinnonalan virastojen ja laitosten välisen vuorovaikutuksen on tiivistyttävä entisestään ja yhteistyötä palvelevan tiedon on oltava päättäjien ja asiantuntijoiden käytettävissä nopeasti ja vaivatta.

Selkein vaihtoehto olisi järjestää ministeriön ja virastojen ja laitosten sisäinen tiedon vaihto extranetin avulla. Silloin tieto olisi kaikkien käyttäjätunnuksen saaneiden saatavilla vaivattomasti ja painatuskustannuksia voitaisiin alentaa.

## 4.8.2 Viestinnän asema organisaatiossa kaipaa selkiyttämistä

Viestinnän asemasta hallinnonalan toimintayksiköissä ei ole olemassa yhteistä linjausta. Kaikilla virastoilla ja laitoksilla ei myöskään ole ammattitiedottajaa, joka koordinoisi organisaation viestintää.

Asennoituminen viestintään heijastaa sitä, kuinka organisaatiot suhtautuvat toiminnassaan ja toimintaympäristössään tapahtuneisiin muutoksiin. Jotta sosiaali- ja terveysministeriö ja sen hallinnonala voisivat tulevaisuudessa kehittyä viestinnässään ja parantaa sillä vaikuttavuuttaan, viestinnän aseman toimintayksiköissä tulisi olla selkeä ja johdonmukainen.

Viestintä on ministeriöissä organisoitu kansliapäälliköiden alaisuuteen ja suuressa osassa valtion virastoja ja laitoksia virastopäälliköiden alaisuuteen. Myös sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalalla viestintä on useimmiten organisoitu suoraan ylimmän johdon alaisuuteen.

Sosiaali- ja terveysministeriössä viestintä on sisällöllisesti kansliapäällikön ohjauksessa, mutta hallinnollisesti hallinto-osaston yhteydessä. Uuden viestintästrategian linjauksen mukaisesti yksikön nimi muuttuu Viestinnäksi ja se siirtyy myös muodollisesti kansliapäällikön alaisuuteen. Viestintäyksikköä johtaa viestintäjohtaja. Stakesissa viestintä on sisällöllisesti pääjohtajan ohjauksessa, mutta sijaitsee hallinnollisesti StakesTieto tulosalueella. Sitä johtaa viestintäpäällikkö. Työterveyslaitoksessa viestintä on pääjohtajan alainen yksikkö ja sitä johtaa toimistopäällikkö. Raha-automaattiyhdistyksessä viestintää johtaa toimitusjohtajan alainen viestintäpäällikkö. Lääkelaitoksessa on yksi tiedottaja, joka toimii ylijohtajan alaisuudessa. Tuotevalvontakeskuksen tiedottaja toimii yleisellä osastolla. Kansanterveyslaitoksella viestinnästä vastaa pääjohtaja ja siellä on lehden toimituksella sihteeri, mutta ei muita viestinnän resursseja. KTL kuitenkin rekrytoi tiedottajan vuoden 2001 alussa. Säteilyturvakeskuksen viestintä toimii ylimmän johdon alaisuudessa ja sitä johtaa tiedotuspäällikkö. Terveystieteiden tutkimuskeskuksessa ja vakuutusvalvontavirastossa ei ole viestinnän resursseja.

Joissain toimintayksiköissä viestinnästä vastaava on johtoryhmän jäsen, joissain hänellä on läsnäolo-oikeus ainakin joillakin foorumeilla, joissain tiedottaja on vailla ensikäden tietoa keskusteluista ja päätöksistä.

Sosiaali- ja terveysministeriö on linjaamassa viestintäänsä viestintästrategiassa, joka valmistuu maaliskuussa 2001. Strategiassa otetaan kantaa myös viestinnän asemaan johtamisen välineenä ja koko organisaation tukena. Viestintä toimii kansliapäällikön alaisuudessa ja viime kädessä siitä vastaavat ministerit.

Myös valtionhallinnon voimassa olevakin viestintäohje toteaa, että ulkoisen tiedotuksen onnistumisen kannalta on välttämätöntä, että tiedottaja toimii suoraan toimintayksikkönsä ylimmän johdon ohjauksen ja valvonnan alaisuudessa.

## 4.8.3 Resurssit ja niiden jakautuminen nyt

HAVI-työryhmän käytössä on ollut aiempien kartoitusten melko kattava tieto hallinnonalalla viestintään käytetyistä resursseista. Koska tiedot ovat jo osittain vanhentuneita, työryhmä kirjaa tähän muistioon virastoissa ja laitoksissa viestintään käytetyt henkilöresurssit per 1.12.2000. Viestintään käytetyt markkamääräiset resurssit eivät ole peruskartoituksen jälkeen juurikaan muuttuneet.

Yleisesti ottaen hyvin ja ammattimaisesti hoidettu viestintä vaatii varsin paljon työpanosta. Viestinnän merkityksen ja julkisuuden haasteiden kasvaessa olisi varmistettava, että jokaisella toimintayksiköllä on mahdollisuus hoitaa viestintäänsä asiantuntevasti ja tavoitteellisesti. Työryhmä on kerännyt alla olevaan taulukkoon hallinnonalalla nyt (1.12.2000) käytettävät resurssit.

**Taulukko 1. Viestinnän resurssit toimintayksiköittäin**

1.12.2000	Päivittäis- viestintä	Lehdet	Kustannus- ja julkaisutoiminta	Verkkoviestintä	Yhteensä	HUOM!
STM	5,6	1,3	5	2,1	14*	* lisäksi viestintäjohtaja sekä 4 x 0,5 htv sis.viestinnässä + hallinnoll. teht.
Stakes	3*	10,7	7	2*	22,7	* jakautunut 5 hlölle
LL	1,3	1	1,3	0,7	4,3	
KTL	0	1	0	0,2	1,2	
STUK	2	0,7	1	0,7	4,4*	* lisäksi 0,6 hallinnolli- sissa tehtävissä
TEO	--	--	--	--	--	
STTV	1	0	0	0	1	
TTL	1,5*	10,5**	9***	1,5	22,5****	* jakaantuu 5 hlölle ** jakaantuu 13 hlölle *** sis. engl.kielisen tarkastajan /toimittajan **** lisäksi tiedotus- ja kv-toimiston päällikkö
RAY	4	1	0	1	6	

Käytetyt henkilötyövuodet on jaoteltu niihin viestinnän eri osalohkoittain, joita käsitellään tässä muistiossa. Mukaan on otettu ne henkilöt tai työpanokset, joilla hoidetaan keskitettyä ja ammattimaista viestintää. Koska viestintävastuuta on hajautettu, organisaatiossa tehdään erilaisia määriä sivutoimista tiedotus- ja viestintätyötä, jota tässä taulukossa ei ole otettu huomioon. Sen sijaan projekteissa toimivat ammattitiedottajat ovat laskelmassa mukana. Sisäiseen viestintään käytettyjä resursseja ei ole huomioitu.

Koska viestintä on organisoitu hallinnonalan toimintayksiköissä varsin eri tavoin, resurssilaskelmasta ei voi tehdä kovin pitkälle meneviä johtopäätöksiä viestinnän henkilöstön riittämättömyydestä tai paljoudesta. Viestintäyksikköjen tehtävänkuvat ovat hyvin erilaiset. Joissakin viestintä on puhdasta tiedottamista, toisissa sen piiriin on otettu myös julkaisutoiminta, joissakin taas koko viestinnän paletti (sisäinen tiedottaminen ja vaikuttaminen, ulkoinen viestintä ja tiedottaminen, sidosryhmätyö, lehdet, julkaisutoiminta, verkkoviestintä, mainonta ja markkinointi, kampanjat, messut ja tapahtumat, neuvonta jne). Myös hajautuksen aste viestinnän hoitamisessa vaihtelee.

**Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön** tiedotustoimisto vastaa ministeriön viestinnän koordinaatiosta: päivittäisviestinnästä, lehdistä ja julkaisutoiminnan koordinaatiosta, verkkoviestinnästä, johdon sidosryhmätyön tuesta ja erillishankkeiden viestinnästä. Tiedotustoimistossa työskentelee viestintäjohtaja, Socius-lehden toimituspäällikkö, neljä suomenkielistä tiedottajaa, ruotsinkielinen tiedottaja, kansallisen ikäohjelman projektitiedottaja, kolme viestintäsihteeriä, suunnittelija ja neljä julkaisusihteeriä (näistä 6 Tampereella). Socius Finland-lehden toimitussihteerin tehtävä on ulkoistettu ja Socius-lehti käyttää kirjoittajina pääasiassa vapaita toimittajia.

**Stakesissa** päivittäisviestinnästä, julkisuuskuvan hoitamisesta ja verkkoviestinnästä vastaavat viestintäpäällikkö, kolme tulosaluekohtaista nimikkotiedottajaa, verkkopalvelun tekninen toteuttaja sekä ryhmän sihteeri. Lehdissä ja julkaisuutuotannossa työskentelee 17,7 henkilöä.

**Lääkelaitoksessa** on yksi päätoiminen tiedottaja. Tiedotustehtäviä hoitavat myös toimintayksiköt. Lääkeinformaatioyksikön tehtävänä on jakaa lääkeinformaatiota sidosryhmille julkaisemalla TABUa ja lääkesuosituksia. Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden yksikkö vastaa oman tehtäväalueensa julkaisuista ja viestinnästä.

**Kansanterveyslaitoksessa** päivittäisviestintää koordinoi ja viestintästrategiaa suunnittelee ja kehittää vuodesta 2001 lähtien tiedottaja. Kansanterveyslehdellä on oma toimituksensa, jossa työskentelee päätoimisesti yksi henkilö. Kansanterveyslaitoksella ei ole kustannustoimintaa eikä maksullisia julkaisuja. Päävastuun tiedottamisesta kantavat osastot.

**Säteilyturvakeskuksessa** tiedotusyksikkö suunnittelee ja kehittää viestintää sekä huolehtii ulkoisesta tiedottamisesta. Tiedotusyksikössä työskentelevät viestintäpäällikkö ja kolme suomenkielistä tiedottajaa sekä ruotsinkielinen tiedottaja. Tehtävissä avustaa myös johdon sihteeri.

**Terveystieteiden oikeusturvakeskuksessa** ei ole ammattimaisesti ja keskitetysti hoidettua viestintää. TEOssa työskentelevät viestivät omalla tehtäväalueellaan viraston ylijohdajan antamien ohjeiden mukaisesti.

**Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskuksessa** on yksi määräaikainen tiedottaja, joka vastaa viestinnän suunnittelusta ja kehittämisestä sekä ulkoisen ja sisäisen viestinnän koordinoinnista.

**Työterveyslaitoksen** päivittäisviestintää (media, PR-vierailut, messut) hoitaa pääasiassa yksi henkilö, muut ovat joko lehtien toimittajia tai pääasiallisesti muissa tehtävissä toimivia. Viestinnästä vastaavalla toimisto-päälliköllä on koko viestinnän lisäksi vastuullaan myös kansainvälisen toiminnan kehittäminen. TTL:n Työ Terveys Turvallisuus –lehdellä on oma toimitus. Kustannustoiminta on lähes kokonaan keskitetty julkaisuutoimistoon. Vain kansainvälisten kokousten esitelmäkirjat kustannetaan tiedotus- ja kv-toimistossa. Näidenkin maksullisten julkaisujen myynti hoidetaan julkaisuutoimistosta. 22,5 henkilötyövuodesta 3,5 katetaan oman toiminnan tuloilla.

#### **4.8.4 Kansalaistiedottamiseen työnjako**

Kansalaistiedottamisen tavoitteista ja menettelytavoista ei ole hallinnonalalla yhteisiä linjauksia. Kansalaiset saavat tietoa hallinnonalan asioista mm. mediasta ja palvelujärjestelmästä. Myöskään kansalaistiedottamisen työnjaosta ei ole sovittu riittävän selkeästi sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalalla siinä yhteydessä, kun erilaisia organisaatiojärjestelyjä on tehty. Jokainen toimintayksikkö on luonut omat menetelmänsä ja painottaa kansalaistiedottamista hieman eri tavoin. Kansalaiset ovat kuitenkin kaikilla viestinnän kohderyhmänä, joskin useimmat käyttävät tiedottamisessaan mediaattoreita, välittäjiä.

Julkisuuslaki velvoittaa avoimuuteen ja aktiiviseen tiedon välittämiseen jo asioiden valmisteluvaiheessa. Keskeinen tieto on asetettava helposti saataville. Julkisuuslaki koskee kaikkia viranomaisia. Myös muut hyötyvät avoimesta ja ennakoivasta viestinnästä. Hallinnonalat voivat kuitenkin sopia työnjaosta, jolla varsinaista aktiivista tiedotustoimintaa toteutetaan. Jotta

julkisuuslain tavoitteet toteutuisivat STM:n hallinnonalalla mahdollisimman hyvin ja kokonaisuuden kannalta järkevästi, kansalaistiedottamisen työnjakoa pitää selkiyttää.

Valtioneuvoston hallinnon kehittämisen hankkeet ja selkeä pyrkimys tukea kansalaisyhteiskuntaa korostavat sitä, että tehokas ja hyvä hallinto turvaa kansalaisille tasapuoliset mahdollisuudet vaikuttaa ja osallistua. Keskushallintouudistus tuo tarkennuksia ministeriöiden toimialoihin ja toimintaedellytyksiä halutaan parantaa tiiviimmällä yhteistyöllä ja siirtämällä tehtäviä muualle hallintoon, lähemmäs kansalaisia. Ministeriöiden rooli valtioneuvoston esikuntana korostuu.

Hallinnonalan yksikköjen pitäisi yhdessä varmistaa, että tieto on saatavilla ja tiedottaminen järjestetään niin hallinnonalan kuin kansalaistenkin kannalta oikeasta paikasta. Periaatteen kansalaistiedottamisessa pitäisi olla, että tieto saadaan mahdollisimman läheltä.

#### 4.8.5 Ruotsinkieliseen tiedottamiseen linja

Valtioneuvosto on tiedotustoimintaa ohjeistaessaan korostanut tasapuolisuutta ja kansalaisten yhdenvertaista kohtelua. Suomi on virallisesti kaksikielinen maa, mutta kielellinen tasa-arvo ei toteudu viranomaisten tiedottamisessa.

Valtionhallinnon viestintää linjaava työryhmä on kartoittanut viranomaisten ruotsinkielistä tiedotustoimintaa. Selvityksen mukaan se on todella marginaalista yksinkertaisesti siitä syystä, ettei sitä ole resursoitu ministeriöissä tai niiden hallinnonaloilla. Tiedottamista ja aineistotuotantoa on, mutta se toteutetaan useimmiten käännöspalvelujen tai ostopalvelujen avulla.

Useimmilla on verkkopalvelussaan ruotsinkieliset sivut, mutta niiden sisältö on useimmiten suomenkielistä suppeampi.

Ministeriöistä vain kolmella on ruotsinkielinen tiedottaja. STM:n hallinnonalalla vain ministeriöllä ja STUKilla on määräaikainen ruotsinkielinen tiedottaja. Julkaisuja tehdään toisella kotimaisella kielellä varsin rajallisesti, selvästi vähemmän kuin englanniksi. Niillä, joilla on verkkosivut, on sivuillaan myös ruotsinkielistä aineistoa.

**Sosiaali- ja terveysministeriö** tiedottaa kaksikielisesti kaikista keskeisistä lainsäädäntöhankkeista ja muista projekteista. Ministeriön kaikissa julkaisuissa edellytetään ruotsinkielistä tiivistelmää. Sosiaali- ja terveysministeriö on mukana pohjoismaisen sosiaali- ja terveyssektorin lehden toimitusneuvostossa ja tuottaa lehteen aineistoa. STM:llä on melko kattava ruotsinkielinen verkkopalvelu.

**Stakesissa** ruotsinnetaan muutama tiedote kuukaudessa erityisesti kuntakenttää koskevista aiheista. Stakesin lehdissä julkaistaan muutamia ruotsinkielisiä artikkeleita ja eri sarjoissa ilmestyy vuosittain noin kolme ruotsinkielistä teosta. Tilastoraportit ilmestyvät molemmilla kotimaisilla kielillä. Esitteitä tuotetaan myös ruotsin kielellä. Lisäksi julkaistaan alkoholipoliittista lehteä pohjoismaisilla kielillä.

**Lääkelaitoksen** kaikki normit julkaistaan myös ruotsinkielisinä. Verkkosivut ovat myös ruotsinkieliset. TABU –informaatiolehden keskeiset artikkelit käännetään ruotsiksi.

**Kansanterveyslaitoksessa** ruotsinnetaan vuosittain alle 10 tiedotetta ja ohjetta. Laitoksella ei ole toistaiseksi ruotsinkielisiä verkkosivuja.

**Säteilyturvakeskus** tiedottaa molemmilla kotimaisilla kielillä, verkkosivut ja suuri osa esitteistä ja julkaisuista tuotetaan myös ruotsiksi.

**Terveydenhuollon oikeusturvakeskuksen** julkaisuista ja esitteistä on ruotsinnettu viraston toimintaa ja tehtäviä kuvaava esite sekä EU-maista Suomeen tuleville terveydenhuollon ammattihenkilöille tarkoitettu opas. Muun viestinnän käännöstarve harkitaan aina kussakin tapauksessa erikseen.

**Sosiaali- ja terveysalan tuotevalvontakeskuksessa** julkaisuja ja esitteitä ruotsinnetaan harkinnan mukaan. Ruotsinkielinen tiedottaminen on vähäistä ja hajanaista. Ainoastaan lakisääteiset viranomaisohjeet ja valvontakirjeet laaditaan myös ruotsiksi. Virastolla ei ole ruotsinkielisiä verkkosivuja.

**Työterveyslaitos** on tehnyt STT:n kanssa sopimuksen, jonka nojalla TTL:n verkkosivuille voidaan poimia STT:n terveysalan ruotsinkieliset tiedotteet. Myös Ruotsin sisarlaitoksen kanssa on sovittu linkityksestä relevanteille sivuille. Keskeisimpiä työpaikkatasolle suunnattuja julkaisuja on saatavissa ruotsin kielellä.

Hallinnonalan tulisi linjata yhdessä, kuinka säädösten edellyttämä kaksikielinen kotimainen palvelu, tiedotustoiminta ja tiedonsaanti olisi hoidettava.

#### **4.8.6 Viestintä tukemaan kansainvälistä vaikuttamista**

Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan johto ja asiantuntijat vaikuttavat laajasti erilaisilla kansainvälisillä foorumeilla. Viestinnän kansainvälisiä tavoitteita ei kuitenkaan ole määritelty kovin määrätietoisesti. Hallinnonalan toimintayksikköjen käytännöt kansainvälisessä vaikuttamisessa ovat muotoutuneet kansainvälistymisen myötä.

Joissain yksiköissä kansainvälinen toiminta ja viestintä kulkevat rinnakkain, esimerkiksi TTL:ssa ne on jopa organisoitu samaan yksikköön. Joissain viestintä ja tiedotustoiminta ovat melko puhtaasti kotimaista toimintaa.

Erityisesti EU-jäsenyys on lisännyt varsinkin ministeriön kansainvälistä viestintää ja tiedottamista. **Sosiaali- ja terveysministeriö** tiedottaa säännöllisesti EU:n päätöksistä omalla sektorillaan. Ministeriö julkaisee kuudetta vuotta englanninkielistä sidosryhmälehteä (Socius Finland), toimittaa keskeiset julkaisunsa ja esitteensä myös englanniksi ja erityisesti esitteet useilla eri kielillä sekä ylläpitää verkkopalvelua viidellä kielellä. Uuteen viestintästrategiaan on sisällytetty tavoite viestinnän tiiviimmästä tuesta kansainvälisessä vaikuttamisessa.

**Stakesilla** on englanninkielistä julkaisutuotantoa: vuosittain ilmestyy muun muassa muutamia tieteellisiä raportteja ja tutkimuksia, vuosikertomus sekä erilaisia esitteitä. Yleensä julkaistaan yksi englanninkielinen numero Dialogista. Myös englanninkielisiin verkkosivuihin on panostettu.

**Lääkelaitos** on mukana EU:n lääkevalvonnassa. Normit käännetään myös englanninkielelle. Myös muita julkaisuja pyritään kääntämään englanniksi. Lääkelaitoksella on englanninkieliset verkkosivut. TABU –lehden artikkeleita käännetään englanninkielelle ja sitä jaetaan lääkealan sidosryhmille Euroopassa ja muualla.



Valtaosa **Kansanterveyslaitoksen** tutkimus- ja kehittämistoiminnasta tapahtuu kansainvälisenä yhteistyönä. Tiedon välittäminen ja viestintä tapahtuvat ensisijaisesti kansainvälisissä tieteellisissä sarjoissa ja tieteellisissä kokouksissa. Toiminnasta vastaavat tulosityksiköt ja yksittäiset tutkijat. Laitos ei tarjoa tähän toimintaan keskitettyä tukea.

Säteily- ja ydinturvallisuustietoa vaihdetaan alan kansainvälisessä yhteistyössä ja yhteistyöprojekteissa. **Säteilyturvakeskus** on vakiinnuttanut asemansa kansainvälisen asiantuntijayhteisön jäsenenä. Kansainväliset järjestöt ovat käyttäneet hyväkseen STUKin asiantuntemusta ja asiantuntijoita omissa viestintäprojekteissaan. STUK on osallistunut järjestöissä viestinnän ja tiedotuksen ohjeiden ja koulutuspakettien laatimiseen sekä kansainvälisten viestintäseminaarien järjestämiseen.

**Tuotevalvontakeskus** tekee laajaa kansainvälistä yhteistyötä erityisesti Euroopan unionin ja pohjoismaisella tasolla. Virkamiehet ottavat huomioon myös viestinnälliset näkökohdat kansainväliseen yhteistyöhön osallistuessaan. STTV ei julkaise kansainväliseen levitykseen suunnattuja lehtiä.

**Työterveyslaitoksen** julkaisemat yleistajuiset, alueelliset kansainväliset tiedotuslehdet muodostavat keskeisen osan laitoksen lähialue- ja kehitysyhteistyöstrategiaa. Lehtien tavoite on kiinnostuksen herättäminen työn ja terveyden välisten vuorovaikutusten tunnistamiseen, yleisen tietoisuuden lisääminen ja asiantuntijoiden johdattelu erilaisten tietolähteiden äärelle. Näitä lehtiä on käsitelty tarkemmin kappaleessa 4.5.7 sivulla 42. Lisäksi laitos julkaisee vuosittain englanninkielistä aineistoa varsin laajasti. Esitteet ovat englanniksi ja ruotsiksi ja vuosikertomus myös englanniksi.

Kansainvälisen vaikuttamisen tuki viestinnän keinoin olisi otettava yhdeksi viestinnän perustehtäväksi. Näin voidaan edistää sitä, että hallinnonalan näkemys tuodaan selkeästi esiin kansainvälisessä yhteistyössä. Kun kansainvälisiä hankkeita suunnitellaan ja resursoidaan, varmistetaan, että viestinnän näkökulma on päätöksissä esillä.

## 5 YHTEISIIN LINJAUKSIIN; SUOSITUKSIA TOTEUTETTAVAKSI

Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalalla toimivat yksiköt ovat omassa viestinnässään itsenäisiä. Koska hallinnonalan yhteinen kuva muodostuu kaikkien toiminnasta ja tavasta, jolla viestintää hoidetaan, yhteiset linjaukset ja pelisäännöt on koettu tarpeellisiksi kirjata.

Hallinnonalan viestintää pohtinut HAVI-työryhmä on käsitellyt työnsä kuluessa viestinnän eri osa-alueita ja esittää keskustelujensa pohjalta tämän muistion alussa ehdotuksen hallinnonalan viestinnän linjauksiksi.

Työryhmä esittää muistion alussa myös selkeitä suuntaviivoja viestinnän kehittämiseksi. Ne on täsmennetty tarkemmin tässä luvussa. Työryhmä pitää tärkeänä, että viestintäyksiköiden päälliköiden tai viestinnästä vastaavien yhteistyö jatkuu pysyvänä toimintana esimerkiksi **neuvottelukunnassa**, joka voitaisiin perustaa hoitamaan viestinnän kehittämistehtävää. Se haluaa parantaa keskinäistä tiedonvaihtoa ja luoda toimivat käytännöt ja pelisäännöt yhteistyöhön.

HAVI-työryhmän keskeinen ehdotus on hallinnonalan yhteisen sähköisen **palveluportin** luominen, jotta hallinnonalalla tuotettava tieto voidaan tarjota loogisesti ja kokonaisvaltaisesti yhdestä paikasta. Hallinnonalan sisäistä tiedonvaihtoa ja jäsentelyä pitäisi kehittää rinnan ulkoisen jäsentämisen kanssa.

Työryhmä pitää tarpeellisena hallinnonalan yhteisen **tavoiteprofiilin** luomista ja profiloitisuunnitelman tekemistä sen toteuttamiseksi. Yhteinen profiili vahvistaa sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan yhteisökuvaa, tukee kaikkien toimintaa ja antaa tilaa myös omien profiilien rakentamiseen.

Työryhmän mielestä hallinnonalan toimintayksikköjen pitäisi kirjata **viestintä- ja julkaisu-politiikkansa** ja saattaa ne toistensa tietoon, jolloin julkaisutoiminnan koordinaatiota voidaan parantaa. Työryhmä näkee mahdollisuuksia yhteishankintoihin nimenomaan lehtien tuotannossa ja julkaisutoiminnassa. Lehtien tekijöiden yhteistyön tiivistämistä pidetään tarpeellisena, jotta tietoa voidaan vaihtaa, tehdä yhteinen lukijatutkimus ja kehittää lehtien profiileja tulevaisuudessa.

Työryhmän mielestä hallinnonalan yksikköjen tulisi linjata mm. **maksupolitiikkansa** erityisesti julkaisutoiminnassa. Hallinnonalan sisäinen tieto pitäisi saada yhteiseen käyttöön esimerkiksi extranetissa.

HAVI-työryhmä pitää tärkeänä, että toimintayksiköt tunnistavat **viestinnän merkityksen** kasvun johtamisen ja tiedolla ohjaamisen osana sekä vuorovaikutuksen ja vaikuttamisen välineenä. Viestinnän ammattilainen pitäisi saada jokaiseen toimintayksikköön koordinoimaan tiedottamista, julkaisutoimintaa ja muuta viestintää. Verkkoviestintä pitäisi resursoida asianmukaisesti, muuten verkkojulkaisemisen haasteisiin ei pystytä vastaamaan.

Viestintätoiminto on selvästi **ylimmän johdon työväline** ja se tulisi sijoittaa organisaatiossa ylimmän johdon alaisuuteen, jotta se voi palvella koko organisaatiota. Viestinnän sijainti on selkeä signaali siitä lähestymistavasta, joka toimintayksiköillä on sidosryhmätyöhön, julkisuuden hallintaan ja sisäiseen vuorovaikutukseen.

## 5.1 PROFILOINTI

Työryhmä suosittelee, että jokainen hallinnonalan yksikkö määritteli itselleen profiilin taikka tavoitekuvan. Tavoitekuva on kullekin yksikölle ominainen, arvoista ja strategisista perusviesteistä koostuva mielikuvakokonaisuus, josta halutaan viestiä.

Hallinnonalan profiili kaipaa erilaisten tutkimusten mukaan selkiyttämistä.

■ Työryhmä suosittelee, että hallinnonalan yhteisen profiiloinnin mahdollisuus selvitetään. Työryhmä näkee, että yksittäisen toimintayksikön nivoutuminen laajempaan kokonaisuuteen lisää hallinnonalan uskottavuutta ja yleistä painoarvoa.

■ Työryhmä suosittelee, että hallinnonalan ja sen yksiköiden yhteisökuvat sidosryhmien keskuudessa tutkitaan yhdessä. Sen jälkeen on mahdollista profiloida kokonaisuutta ja sen osia suunnitelmallisesti.

## 5.2 PÄIVITTÄISVIESTINTÄ

Päivittäisviestintä on kunkin toimintayksikön ominta aluetta ja kiinteimmin sidoksissa yhteisön toimintaan. Hallinnonalan kokonaisuuden toimivuuden varmistamiseksi työryhmä kuitenkin suosittelee seuraavia yhteisiä yleislinjauksia:

■ Työryhmän mielestä hallinnonalalle on luotava järjestelmä, jolla informoidaan keskinäisesti viestinnällisesti merkittävistä hankkeista. Tällaiseksi järjestelmäksi työryhmä ehdottaa verkkoon perustettavaa yhteistä extranet-palvelua. Viestinnän tekijät tulisi sitouttaa aidosti käyttämään sitä. Palvelun hajautetusta ylläpidosta tulisi sopia erikseen hallinnonalan johtoryhmässä.

■ Hallinnonalan yksiköiden viestinnästä vastaavien vuorovaikutus ja yhteistyö on selvästi saanut muodon HAVI-työryhmän työskentelyn aikana. Työryhmä esittää, että HAVIn työtä jatkamaan perustetaan viestinnän neuvottelukunta, jonka asettaisi kansliapäällikkö.

■ Tiedottajan virka tai toimi tulisi saada jokaiseen yksikköön. Tiedottajan asema organisaatiossa tulisi määritellä. Viestinnästä vastaavan tulisi olla isoissa toimintayksiköissä johtoryhmän jäsen. Pienemmissäkin yksiköissä hänellä tulee olla läsnäolo-oikeus organisaationsa keskeisissä suunnittelu- ja päätöksentekofoorumeissa.

■ Työryhmä katsoo, että hallinnonalan johtoryhmän ja viestinnän ammattilaisten kesken tulisi käydä jatkuvaa, perusteellista keskustelua viestinnän yhteensovittamisesta, yhteistyöstä ja mahdollisesta työnjaosta. Erityisesti hallinnonalalle vuosittain vahvistettavien painopistealueiden viestinnästä olisi hyvä sopia.

■ Julkisuus on yhteinen haaste kaikille toimintayksiköille. Tiedonvaihtoa viestinnän ja julkisuuden kannalta keskeisistä hankkeista ja tapahtumista tiivistetään, jotta ministeriö ja toimintayksiköt ovat selvillä meneillään olevista ja julkisuuteen tulevista asioista. Tavoitteena on hallita joskus keskenään ristiriitaisten tietojen tulo julkisuuteen ja varautuminen lisäselvitysten antamiseen.

■ Mikäli ministeriö rahoittaa jotakin hanketta ja on siinä aktiivinen toimija, se voi vastata myös hankkeen viestinnästä, jos niin sovitaan. Ministereiden tiedottamisesta vastaa aina ministeriö.

■ Jos sosiaali- ja terveysministeriö on antanut jonkin hankkeen toimeksi toiselle hallinnonalan virastolle tai laitokselle, tämä vastaa myös sen viestinnästä.

## 5.3 LEHDET

Työryhmä käsitteli lehtien tavoitteita sekä aiemmin esiin nostettua ajatusta yhteistyön tiivistämisestä ja lehtien mahdollisesta yhdistämisen tarpeesta. Se kuitenkin päätyi suosittelemaan, että kukin hallinnonalan yksikkö vastaa omien lehtiensä mahdollisimman tarkoituksenmukaisesta toimittamisesta ja julkaisemisesta tavoitteena niiden sidosryhmien ja asiakkaiden tietotarpeiden tyydyttäminen, jotka on määritelty kunkin omissa strategioissa.

Jatkossa neuvottelukunta kartoittaa toimintayksiköiden kohderyhmien leikkauspinnat. Rajapintojen alueella voisi olla mahdollista saada lehtien sanoma ja tiedotussisältö nykyistä paremmin asiakkaiden käyttöön myös yhteishankkeina. Lehtiä paremmin tämä onnistuu sähköisessä tiedonvälityksessä tai erillisprojekteissa. Tuotteiden tai imagosisältöjen osalta yhteishankkeet ovat vaikeammin toteutettavissa, eikä tällaista koeta tarpeelliseksi tai perustelluksi.

### ■ Sociukseen hallinnonalan strategiset kysymykset

Työryhmä ehdottaa, että ministeriö selvittää mahdollisuudet hyödyntää Socius-lehteä koko hallinnonalan strategisten kysymysten käsittelyyn. Tällöin aineiston tuotanto tapahtuisi joko ministeriössä tai kussakin hallinnonalan virastossa/laitoksessa ko. teeman mukaan.

### ■ Lehtien tietosisältöjen vaihtoon

Yleisistä koko hallinnonalaan koskevista asioista voitaisiin tiedottaa nykyistä tehokkaammin siten, että toimintayksiköt asettavat tiedotettavat aineistot hallinnonalan palveluporttivuorokseen, josta lehtien toimitukset voivat ne tarpeelliseksi katsomassaan laajuudessa ottaa omaan käyttöönsä lehdissä julkaistavaksi. Hallinnonalan extranettiin voitaisiin perustaa myös ”juttukori”, johon talletettaisiin sellaisia yleistä mielenkiintoa sisältäviä artikkeleita, joita hallinnonalan laitokset voisivat hyödyntää lehdissään.

### ■ Hallinnonalan lehdentekijöille verkosto

Jotta hallinnonalan strategiset linjaukset ja vuosittaiset painopisteet tulisivat mahdollisimman hyvin ja hankkeiden kannalta oikea-aikaisesti myös lehtien käsittelyyn, työryhmä suosittelee, että lehtien toimittajat perustavat verkoston. Lehtien toimittajat voisivat osallistua säännöllisesti yhteiseen tiedonvaihtoon. Jatkovaa tiedonvaihtoa voitaisiin tukea myös sähköpostilistan avulla.

### ■ Kustannustehokkuutta yhteishankinnoilla?

HAVI-ryhmä suosittelee, että kukin laitos tarkastelee omien lehtiensä kustannustehokkuutta esimerkiksi seuraavien kriteereiden mukaan: kustannukset per originaalisivu tai kustannukset per lehti. Lehtien kustannukset ovat osa koko ministeriön/laitoksen/viraston viestintästrategiaa ja toimintasuunnitelmaa, eikä niitä voida tarkastella erillisinä muusta toiminnasta. Kustannustehokkuutta arvioitaessa tulee kuitenkin ottaa huomioon myös lehden substanssisisältö ja sen osuvuus kohderyhmään.

Työryhmä suosittelee, että lehdentekijöiden verkosto selvittää, voidaanko esimerkiksi lehden alihankintapalveluja keskittää tai onko alihankintoihin edellytyksiä hallinnonalan sisällä.

### ■ **Osoiterekisterit yhteiskäyttöön?**

Hallinnonalan toimintayksiköt ovat luoneet lehdilleen omat jakelujärjestelmänsä. Työryhmä suosittelee, että erikseen tulisi selvittää, olisiko mahdollista ja tarkoituksenmukaista käyttää ainakin joitakin yhteisiä osoiterekisterejä. Rekistereiden ylläpito tulisi silloin myös keskittää. Aivan kaikkien jakelujen keskittäminen ei kuitenkaan ole mahdollista.

Hallinnonalan extranet voisi tuoda ratkaisun myös rekistereiden yhteiskäyttöön. Rekisteritietokannat luotaisiin yhteiskäyttöön sopiviksi ja päivityksen hoitaisi tietokannan omistaja. Rekistereiden käytön tulisi olla hallinnonalan yksiköille maksutonta.

Tietosuoja-asiat ja henkilörekisterilainsäädäntö vaikutuksineen selvitetään erikseen.

### ■ **Palaute kehittämisen tueksi**

HAVI-ryhmä suosittelee, että kukin virasto ja laitos hankkii säännöllisesti palautetta lehtien lukijoilta selvittääkseen asiakkaidensa tiedon tarpeita voidakseen vastata nykyistä paremmin lehtien kehittämishaasteisiin.

Työryhmä esittää hallinnonalan lehtien yhteisarviointia, esimerkiksi erillisenä lukemistutkimuksena (lukijoiden näkemykset) tai erillisen arviointiraadin toteuttamana (ammattillinen näkökulma). Tutkimus antaisi nykyistä paremman pohjan lehtien profiloimiseen ja niiden työnjaon mahdolliseen tarkentamiseen.

## **5.4 JULKAISU- JA KUSTANNUSTOIMINTA**

Julkaisu- ja kustannustoiminta on osa toimintayksikköjen viestintää. Se on osa vaikuttamista ja tiedolla ohjaamista, mutta samalla se tuo joillekin yksiköille huomattavan määrän tulorahoitusta.

Julkaisutoiminnan tavoitteita ja roolia ei ole määritelty kaikissa hallinnonalan toimintayksiköissä eikä hallinnonalalla ole julkaisutoiminnalle yhteisiä linjauksia.

### ■ **Kustannuspolitiikka/julkaisupolitiikka kuntoon**

Työryhmä suosittelee, että hallinnonalan toimintayksiköt määrittelevät kustannus- ja julkaisupolitiikkansa. Kustannustoimintaa harjoittavien yksiköiden tulisi säännöllisesti järjestää kustannustoimittajien keskinäisiä tapaamisia ajankohtaisten teemojen ympäriltä. Julkaisusuunnitelmista keskustelu ja yhteiskustanteiden tekeminen ovat suositeltavia yhteistyömuotoja silloin, kun se on mahdollista ja tarkoituksenmukaista.

### ■ **Kohderyhmät eriytyneitä, palautejärjestelmä tarvitaan**

Julkaisujen kohderyhmät ovat varsin eriytyneitä. Hallinnonalan toimintayksiköt ovat viime aikoina kuitenkin julkaisseet yhteisjulkaisuja yhä enemmän ja yhteisjulkaisemisen mahdollisuuksia voidaan tarkastella jatkossa hallinnonalan viestinnän neuvottelukunnassa.

Julkaisuista tiedottamista voidaan parantaa esimerkiksi sisarlaitosten lehtien välityksellä. Hyvin pienissä painoksissa suositellaan vain sähköistä julkaisemista, jolloin sanoma on mahdollista määritellä hyvinkin räätälöidylle kohderyhmälle ja toisaalta aineiston ajantasaistaminen on helppoa. Jatkuvan asiakaspalautteen varmistaminen on osa kustannustoimintaa.

Työryhmä suosittelee palautejärjestelmien luomista esimerkiksi verkkopalvelujen yhteyteen.

### ■ **Julkaisujen sisältö tavoitteiden mukaan**

Julkaisujen sisältö tukee kunkin organisaation hankkeita. Toisaalta keskeisten julkaisujen tulisi tukea hallinnonalalle vahvistettuja toiminnan painopisteitä. Työryhmä suosittaa, että laajempaan jakeluun tarkoitettujen julkaisujen kansankielistämiseen kiinnitetään nykyistä enemmän huomiota.

Kukin kustantaja ja julkaisija voi pyrkiä hyödyntämään eri arvioijaryhmiä julkaisujen sisältöjen ideoinnissa, suunnittelussa ja arvioinnissa. Yhteistyön kustannustoimittajien ja varsinaisten tiedon tuottajien välillä pitää sujua saumatta. Tämä tiivis yhteistyö takaa myös julkaisujen laadun.

### ■ **Julkaisujen tietosisältö extranettiin**

Osa toimintayksiköistä hakee julkaisutoiminnasta selkeästi tulorahoitusta. Osalla lähtökohtana on enemmän tiedon levittäminen ja sen saatavuuden turvaaminen.

Kun julkaisutoiminnan lähtökohdat ovat erilaiset eri hallinnonalan laitoksilla, on vaikeata suositella kokonaisuudessaan maksuttomia julkaisuja hallinnonalan sisällä. Hallinnonalan extranetissä julkaisujen yhteistyötä palveleva tietosisältö voisi olla kaikkien tavoitettavissa. Kunkin viraston ja laitoksen kirjastot hoitavat näytekappaleiden vaihdon ja viestinnästä vastaavat yksiköt saavat pieniä määriä julkaisuja maksuttomasti.

### ■ **Yhteisiin taitto- ja käännöspalveluihin?**

Julkaisujen alihankintoja voidaan tehdä entistä enemmän koordinoitusti kustannussäästöjen saamiseksi kun kokonaisvolyyymi kanavoidaan samoille alihankkijoille. Erityisesti pienten julkaisutoimeksiantojen keskittäminen ja taittotyön tilaaminen esimerkiksi yhdeltä ulkopuoliselta toimistolta voisi tuoda taloudellisiakin etuja. Tämä koskee kuitenkin ensisijaisesti niitä yksiköitä, joilla ei ole varsinaista tuottoa hakevaa kustannustoimintaa.

Koska hallinnonalan teksteissä terveys, turvallisuus ja sosiaalinen ulottuvuus ovat keskeisiä aiheita ja terminologia keskittyy näiden aiheiden ympärille, työryhmä suosittaa yhteistä kääntäjien verkostoa. Viestintäyksiköt laativat ja ylläpitävät yhdessä luetteloa ammattitaitoisista eri kielten kääntäjistä, jotka hallitsevat STM:n hallinnonalan julkaisujen sanaston ja terminologian.

Käännösten keskittäminen tälle verkostolle tuo hyötyä ennen muuta käännösten tarkistusvaiheessa, kun työtä ei tarvitse tehdä toistamiseen terminologiavirheiden takia. Julkaisujen uskottavuus ja linjakkuus paranevat.

### ■ **Julkaisujen painatusta voidaan kehittää**

Osalla toimintayksiköistä on vakiintuneet yhteistyömuodot eri kirjapainojen kanssa. Työryhmä keskusteli painatuksen keskittämisen mahdollisuudesta. Ne hallinnonalan yksiköt, jotka käyttävät kirjapainopalveluja vain vähän, voivat yhdistää voimansa ja tehdä yhteisiä painotyötarjouksia volyymin nostattamiseksi ja kustannusten kurissa pitämiseksi, jos se muutoin toiminnan joustavuuden kannalta on mahdollista. Hallinnonalan yhteinen palveluportti voisi koota myös tiedon kaikkien yksikköjen julkaisuista mahdollisimman monen ulottuville.

### ■ **Julkaisujen myynti ja jakelu vaikea keskittää**

Työryhmä käsitteli julkaisujen yhteismyynnin mahdollisuutta osana tuotannon keskittämistä.

Kun laitosten julkaisujen kohderyhmät ovat erilaisia varsinkin erityisjulkaisuissa, ei yhteismyynnistä ja markkinoinnista voi odottaa kovin suurta etua. Yhteisten aihekohtaisten julkaisuesitteiden tekemisen tarkoituksenmukaisuus selvitetään erikseen.

Työryhmä suosittaa, että verkkokaupan mahdollisuus tutkitaan osana palveluporttihanketta.

## 5.5 VERKKOVIESTINTÄ

Työryhmä näkee verkkoviestinnän tärkeimpänä ja luontevimpana yhteistyömuotona. Verkkoviestinnän tekniset edellytykset pitää varmistaa ja kehittämistyötä tehdä yhdessä. Erityisesti hallinnonalan tuottaman tiedon yhteistä hyödynnettävyyttä pitää parantaa. Työryhmä esittää hallinnonalalle yhteistä palveluporttia ja tukee hallinnonalan extranetin perustamista. Nämä ratkaisut mahdollistavat ja tukevat monia tämän työryhmän esittämiä asioita.

### ■ Palveluportti profiilin piirtäjäksi

Työryhmä suosittelee yhteisen palveluportin rakentamista hallinnonalalle. Se kohdentuisi erityisesti päättäjille ja asiantuntijoille. Tavoitteena on asiakaslähtöinen ja helppokäyttöinen hallinnonalan hoitamista asioista lähtevä palvelu, joka samalla selkiyttää hallinnonalan kokonaiskuva.

Palveluportin tietotekniseen suunnitteluun, ylläpitoon ja kehittämiseen varataan erilliset voimavarat sekä henkilötyövuosina että toimintarahoina. Palvelu voidaan toteuttaa hajautettuna tai keskitettynä. Toteutus perustuu kaikissa tapauksissa toimintayksiköiden tietohallintoasiantuntijoiden keskinäiseen yhteistyöhön.

Palveluportin toteuttaminen alkaa vaiheistetusti; yksiköt voivat liittyä mukaan sitä mukaa kun niiden omat valmiudet ja myös yhteiseen ylläpitoon irrotettava resursointi on selvitetty.

Palveluportin pääsivu on ulkoasultaan ja tyyliiltään yhtenäinen. Pääsivut tuotetaan STM:n tuottaman graafisen ohjeistuksen mukaisesti. Vähintään perustaso on esteetön.

Sisältökoordinaattorin vastuu on sillä toimintayksiköllä, jolle se yhteisellä päätöksellä annetaan. Tämän lisäksi kullakin hallinnonalan toimintayksiköllä tiedontuottajana on oma päätoimittajansa, joka osallistuu palvelun kehittämiseen toimintayksikön edustajana.

Asiantuntijavastuu palvelun ns. substanssisisällöstä on toimintayksiköillä. Periaatteena on, että asiantuntijat vastaavat tuottamastaan tiedosta. STM vastaa siitä, että palveluportin yhteisillä avaussivuilla tarjottava tieto tukee hallinnonalan strategisia linjauksia ja on kokonaiskuvan rakentamisen kannalta tarkoituksenmukaista. Palveluporttia kehitetään yhteistyössä tietohallinnon ja tietopalvelun asiantuntijoiden kanssa.

### ■ Verkkopalvelu edellyttää tukijärjestelmiä ja ohjelmistoja

Hallinnonalan yhteistä palveluporttia tuetaan toimintayksiköiden tiiviillä yhteistyöllä. Järjestelmän ytimenä voisi olla yhtenäinen asiakasrekisteri, tuoterekisteri hinnoitteluineen sekä tietotuotteiden varastonhallintajärjestelmä.

Rekistereiden tulee nivoutua yhteiseen tietokanta-arkkitehtuuriin niin, että tiedon löytymistä voidaan tukea myös yhtenäisellä ja systemaattisella hakujärjestelmällä.

## 5.6 ERILLISKYSYMYKSET

### ■ **Maksupolitiikka**

Sosiaali- ja terveysministeriö ja hallinnonalan yksiköt selkiyttävät maksupolitiikkansa. Erityisen tärkeää on määrittellä, mikä maksaa hallinnonalan sisäisessä käytössä ja kuinka hallinnonalalla tuotettava tieto voidaan saada yhteiseen käyttöön.

Työryhmä suosittelee eri organisaatioissa tuotetun tiedon saatavuuden parantamista rakentamalla hallinnonalan yksiköiden välinen extranet, jolloin julkaisujen tuotantokustannukset laskevat, mutta tietosisältö saadaan kaikkien ulottuville.

### ■ **Viestinnän asema organisaatiossa**

Viestintä määritellään STM:n hallinnonalalla osaksi johtamista. Sen tehtävänä on tukea strategisten tavoitteiden saavuttamista, sisäistä vuorovaikutusta ja yhteisökuvan rakentamista.

Viestintä organisoidaan toimimaan ylimmän johdon alaisuudessa ja ohjauksessa. Kaikkiin toimintayksikköihin hankitaan ammattimaista viestinnän osaamista. Tiedottajan virka perustetaan niihin, joissa sellaista ei vielä ole.

Hallinnonalan johtoryhmä keskustelee viestinnän asemasta ja tekee linjapäätökset siitä.

### ■ **Resurssit ja viestinnän valmiudet**

Viestinnän resurssit mitoitetaan uusien haasteiden mukaisesti. Erityisesti verkkoviestinnän kehittäminen varmistetaan ohjaamalla siihen henkilötyötä ja kehittämisrahaa.

Erilaisissa hankkeissa viestintä suunnitellaan hankkeen osana ja otetaan resursoinnissa huomioon. Viestinnän tavoitteet ja pelisäännöt kirjataan jokaisessa toimintayksikössä viestintäpolitiikkaan.

Viestinnän valmiuksia kehitetään systemaattisesti kaikissa organisaatioissa. Ne otetaan osaksi esimiesten koulutusta ja valmennusta. Hallinnonalalla järjestetään yhteistä viestintäkoulutusta niin viestinnän ammattilaisille kuin johdollekin.

### ■ **Kansalaistiedottaminen ja ruotsinkielinen tiedottaminen, kansainvälinen viestintä**

Kansalaistiedottamista on perusteltua hoitaa mahdollisimman lähellä kansalaista. Ministeriö keskittyy tiedottamaan valtioneuvoston esityksistä ja päätöksistä, hallinnonalan toimintayksiköt hoitavat kansalaistiedottamisen oman vastuualueensa osalta, ellei toisin erikseen sovita, ja koko hallinnonala vastaa yhteisesti siitä, että oleellinen tieto on kansalaisten saatavilla. Yhteyksiä lääninhallitukseen ja kuntiin tiivistetään ja parannetaan yhteistyötä alueellisessa ja paikallisessa tiedottamisessa, jotta kansalaisia palveltisiin mahdollisimman hyvin.

Hallinnonalan toimintayksiköt varmistavat, että keskeinen tieto on saatavilla myös ruotsinkielisenä. Tiedottamista hoidetaan myös ruotsiksi. Ruotsinkieliseen tiedottamiseen varataan sen tarvitsemat resurssit.

Hallinnonalan kansainvälistä vaikuttamista tuetaan järjestelmällisellä viestinnällä.



## 6 MITEN TÄSTÄ ETEENPÄIN?

HAVI-työryhmä luovuttaa muistionsa sosiaali- ja terveystieteiden ministeriölle vuoden 2001 alussa. Keskeiset linjaukset ja kehittämissuositukset raportoidaan ministeriön johtoryhmässä tammikuun aikana.

Hallinnonalan johtoryhmässä työryhmän linjauksia ja hallinnonalan viestinnän kehittämistä koskevia ehdotuksia käsitellään 2.2.2001. Työryhmä esittää, että konsernijohtoryhmä keskustelisi sen esityksistä ja kukin virastopäällikkö kehittäisi toimintayksikkönsä viestintää alussa esitettyjen linjausten mukaisesti, jotta koko hallinnonalan viestintä saataisiin toimimaan mahdollisimman hyvin.

Hallinnonalan johtoryhmälle esitetään, että se vahvistaisi työryhmän linjaukset, ja että kukin virastopäällikkö vahvistaisi oman

- valmiutensa ottaa viestintä osaksi johtamista ja tiedolla vaikuttamista
- valmiutensa määrittellä viestinnän merkitys ja asema organisaatiossaan
- valmiutensa valmistella toimintayksikkönsä viestinnän tavoitteet ja pelisäännöt
- valmiutensa valmistella yksikkönsä julkaisu- ja viestintätoiminnan pelisäännöt
- valmiutensa valmistella maksupolitiikan linjaukset
- halukkuutensa varmistaa viestinnän ammattimainen hoitaminen toimintayksikössään
- halukkuutensa yhteisen yhteisökuvatuksen tekemiseen profiloinnin pohjaksi
- halukkuutensa teettää yhteisiä lukijatutkimuksia yleislehdistään lehtityön kehittämisen tueksi
- valmiutensa ottaa suurten hankkeiden viestintä ja viestinnän työnjako osaksi tulossopimusta
- valmiutensa resursoida erityisesti oman yksikkönsä verkkoviestintä

Tavoitteena on, että työryhmän linjauksia voitaisiin käsitellä kussakin toimintayksikössä helmikuun aikana. Palautteen kerää HAVI-verkosto, josta muodostetaan pysyvä neuvottelukunta viemään eteenpäin yhteisiä viestinnän kehittämishankkeita ja tarkentamaan mm. julkaisupolitiikkaa ja maksupolitiikkaa.

Perustetaan hallinnonalan lehtien toimittajien verkosto maaliskuussa 2001. Tavoitteena on tiivistää tiedonvaihtoa ja luoda käytännöt mahdollisille yhteisille alihankinnoille.

Viestinnän, tietopalvelun ja tietohallinnon ammattilaisille järjestetään kevään 2001 kuluessa seminaari, jossa pohditaan erityisesti verkkoviestinnän tulevaisuutta ja ratkaisumalleja hallinnon alalla. Neuvottelukunta on aktiivinen hallinnonalan extranet-hankkeen toteuttamisessa.

Hallinnonalan palveluporttihanke valmistellaan neuvottelukunnassa pidemmälle ja tehdään siitä projektisuunnitelma kustannusarvioineen.

Neuvottelukunnassa valmistellaan myös hallinnonalan yhteistä yhteisökuvatuksista konsernijohtoryhmän linjausten mukaisesti. Myös lehtien lukijatutkimusta valmistellaan ulkopuolisen tutkimusyksikön kanssa.

Neuvottelukunta jatkaa HAVI-verkoston työtä saumattomasti ja ryhtyy valmistelemaan mm. yhteisiä koulutustilaisuuksia viestinnästä koko hallinnon alalle

# LÄHTEITÄ

## **Kirjallisuus**

Aaltonen, Tapio & Junkkari, Lari. 1999. Yrityksen arvot ja etiikka. WSOY. Juva.  
Hampden-Turner, Charles. 1990. Corporate Culture. The Economist Books. Somerset.  
Markkanen, Tuula-Riitta. 1999. Yrityksen identiteetin johtaminen. WSOY. Porvoo.  
Suomen kielen perussanakirja: kolmas osa: S–Ö. 1994. Kotimaisten kielten tutkimuskeskus. Painatuskeskus. Helsinki.  
Uusitalo, Hannu (toim.). 1999. Stakes sosiaali- ja terveysalan informaatio-ohjaajana. Stakes Aiheita 11/99).  
Åberg, Leif. 2000. Viestinnän johtaminen. Inforviestintä. Helsinki.

## **Muut julkaisut ja selvitykset**

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999), 21.5.1999.  
Valtionhallinnon tiedotusohje. 1994. Valtioneuvoston kanslia. Valtioneuvoston tiedotusyksikkö. Painatuskeskus Oy. Helsinki.

## **Julkaisemattomat lähteet**

Nieminen, Hannu. 2000. Verkkoviestintä valtionhallinnossa. Luonnos 17.12.2000.  
Valtioneuvoston viestintää selvittävä työryhmä. Työryhmämuistio. Luonnos 27.12.2000

## **Asiakirjat**

Valtioneuvoston kanslian ohje 985/06/1997, 29.10.1997.

## **Haastattelut**

Larjomaa, Eeva & Mattila, Asko. Valtioneuvoston kanslia. Valtionhallinnon viestintää selvittävä työryhmä. (22.12.2000)  
Mäkeläinen, Sirkka & Kauhanen-Simanainen, Anne. TKK:n Verkkosisältöjen tuottajakoulutusohjelma. (30.11.2000).  
Mäkeläinen, Sirkka & Westrik, Hanny. School of Communication Studies, Hogeschool. Holland. (6.10.2000).