

Oppien jakamisen ja osallistavan viestinnän ohje

Ohjeita Asiantuntijatuennaprojekteille



DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO

Sisällys

Johdanto

Asiantuntijatuki lyhyesti	3
Asiantuntijatuen projekteissa on kaksi päätavoitetta	4
Mitä oppien jakamisella tarkoitetaan?	5

Asiantuntijatuen oppien jakamiseen ohje

Asiantuntijatuen projektit seuraavat yhteiskehittämisen prosessia	7
Täydennetty yhteiskehittämisen prosessi	8
Varmista	9
Kokoa	10
Kuuntele	11
Inspiroi	12
Inspiroidu	13
Kiteytä	14
Innosta	15
Esimerkki konseptin käytöstä projektin suunnittelussa	16

Asiantuntijatuen osallistavan viestinnän ohjeet

Mitä on osallistava viestintä?	18
Viestintä on osa projektin osallistamista ja sitouttamista	19

Asiantuntijatuen viestinnän sisällöt ja kanavat

Jokainen Asiantuntijatuen projekti on sitoutunut yhteiseen viestintään	22
Asiantuntijatuen aamukahvit –webinaarit	23
Asiantuntijatuen blogi Suomidigissä	24
Asiantuntijatuen projektien lopputuotokset	25
Vinkit tiedotteiden ja uutisten kirjoittamiseen	26
Vinkit sosiaalisen median julkaisuihin	27
Asiantuntijatuen aihetunnisteet ja linkit	28



Asiantuntijatuki lyhyesti

Mikä on Asiantuntijatuki?

Asiantuntijatuki tarttuu kansallisiin digitalisaatiotavoitteisiin ja sen tavoitteena on parantaa nykyisten tai kehitteillä olevien julkisten digitaalisten palvelujen laatua, saavutettavuutta ja asiakaslähtöisyyttä.

Asiantuntijatuki on julkisten toimijoiden käyttöön myönnettävää määräaikaista ihmislähtöisen kehittämisen asiantuntijaosaamista. Tuki on tarkoitettu erityisesti pienille kunnille ja virastoille digipalvelujen kehittämiseen. Asiantuntijatuen toteuttamisesta vastaa Digi- ja väestötietovirasto ja sitä rahoittaa ja ohjaa valtiovarainministeriö osana Digitalisaation edistämisen ohjelmaa.

Miten Asiantuntijatuki toimii?

Asiantuntijatuen projekteissa ratkaistaan digitalisoinnin haasteita: tukea voi saada uuden tai olemassa olevan digipalvelun kehittämiseen. Asiantuntijatukea saavia projekteja kutsutaan haasteprojekteiksi. Niissä keskitytään haasteen ratkaisemiseen: tulevan muutoksen suunnitteluun joko kehitystyön esiselvityksenä tai sen strategisena vaiheena.

Asiantuntijan rooli on ohjata muotoiluprosessia, joka muodostuu ratkaistavan haasteen ymmärtämisestä ja ratkaisumallin kehittämisestä. Tuotokset ovat esimerkiksi palvelun kuvauksia tai konsepteja: eivät palvelujen toteutuksia. Asiantuntijat auttavat projekteja paitsi haasteen ratkaisemisessa myös erilaisten tiimien ja organisaatioiden välisen yhteisymmärryksen ja yhteisten työskentelytapojen löytämisessä.



Asiantuntijatuen projekteissa on kaksi päätavoitetta

Projektissa tunnistetun haasteen ratkaiseminen ja suunnitelma tulosten hyödyntämiselle.

Miten organisaatiomme voi hyödyntää tuloksia myös kehitystyön jälkeen?

Missä muodossa tulokset tulee olla, että ne ovat hyödynnettävissä?

Tuottaa muille julkisorganisaatioille hyödynnettävää tietoa uusien kehityshankkeiden tueksi.

Miten samankaltaisen haasteen äärellä oleva voi löytää oppinne ja hyödyntää niitä omissa kehitysprojekteissaan?



Mitä oppien jakamisella tarkoitetaan?

Oppien jakamista tarkasteltiin alussa *projektien omien tulosten jakamisen* näkökulmasta. Työskentelyn aikana havaitsimme tämän liian kapeaksi, sillä se ei huomionnut muiden toimijoiden esimerkkien ja olemassa olevan tiedon hyödyntämistä.

Oppien jakaminen on kahdensuuntaista.

Ei riitä, että projektit tuottavat muille hyödynnettäviä ratkaisuja ja tietoa, vaan projektien tulisi myös itse hyödyntää olemassa olevaa ja aiemmin tehtyä työtä. Tiedon siirtymisen lisäksi tarvitaan yhteistyötä ja keskustelua. Oppien jakaminen ei ole vain ajatusten ja ideoiden vaihtamista, vaan niiden yhteistä jakamista ja jatkojalostamista.

Oppien jakamisella tarkoitetaan tässä työssä:

1. *Kehitysprojektin tiedon hyödynnettäväksi tekemistä ja esimerkin näyttämistä*
2. *Olemassa olevan tiedon ja muiden toimijoiden esimerkkien hyödyntämistä*



Asiantuntijatuen oppien jakamisen ohje



AsiantuntijatuEN projektit seuraavat yhteiskehittämisen prosessia

AsiantuntijatuEN projektit hyödyntävät yhteiskehittämisen ja muotoiluajattelun periaatteita

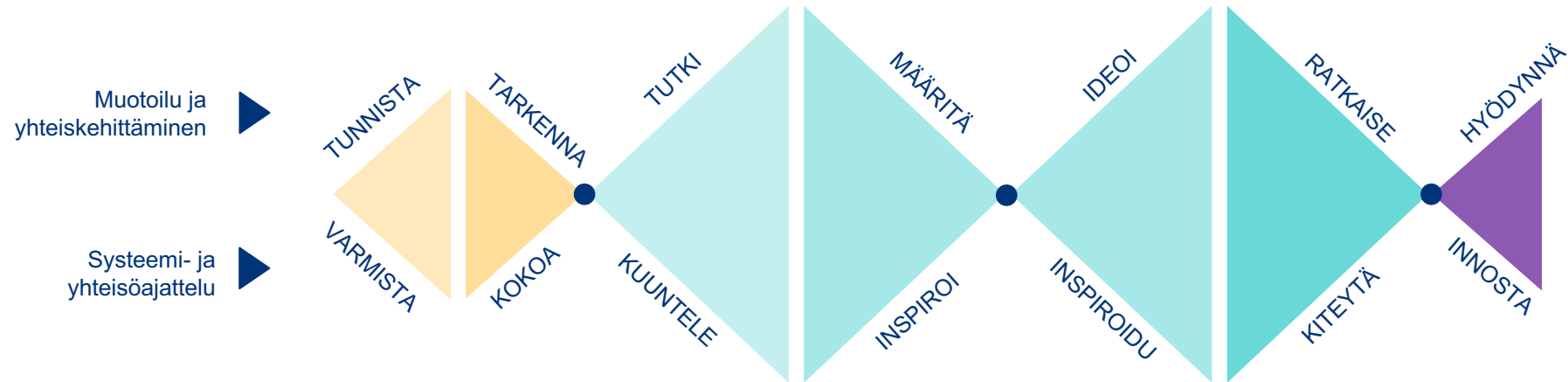
- Muotoiluajattelu keskittyy ymmärtämään ihmisiä, joille palveluita kehitetään. Yhteiskehittämisellä tarkoitetaan sidosryhmien ja käyttäjien tavoitteellista yhteistyötä.
- AsiantuntijatuEN yhteiskehittämisen prosessi pohjautuu laajasti käytössä olevaan muotoilun tuplatimanttimalliin ([The Double Diamond](#)). Malli kuvaa avoimen ja laajan tiedonkeruun ja tiedon analysoinnin ja kiteytysten vaihtelua. AsiantuntijatuEN projekteissa ymmärsimme, että tiedon hyödyntäminen ja osallistava viestintä tulee olla selkeästi osa toimintamallia ja prosessia, etteivät ne jää kehitystyöstä irrallisiksi palasiksi.

AsiantuntijatuEN prosessiin on lisätty

- Alkuun muotoilun timantti kuvaamaan hakuvaiheessa tapahtuvaa valmistelevaa työtä: haasteen tarkentamista ja kehitystyön rajaamista
- Loppuun timantti kuvaamaan tulosten hyödyntämistä
- Systeemi- ja yhteisöajatteluun perustuvat vaiheet muotoilutyön rinnalle



Täydennetty yhteiskehittämisen prosessi



TUNNISTA	TARKENNA	TUTKI	MÄÄRITÄ	IDEOI	RATKAISE	HYÖDYNNÄ
Varmista	Kokoa	Kuuntele	Inspiroi	Inspiroidu	Kiteytä	Innosta
<p>Varmista kehittämisen tarve: tunnista kytkökset ja jo olemassa olevat ratkaisut.</p> <p>Varmista johdon sitoutuminen</p> <p>Nosta muutostarve esiin potentiaalisten kumppaneiden löytämiseksi</p>	<p>Kokoa yhteen tarvittava jo olemassa oleva tieto ja haasteen ratkaisemiseen tarvittavat ihmiset.</p> <p>Tuo oppien seuraaminen osaksi työsuunnitelmaa</p> <p>Sitouta ja kerää tietoa keskustelemalla projektin tavoitteista ja työtavoista.</p>	<p>Kuuntele eri näkökulmia ja näkemyksiä.</p> <p>Kerro kehittämisen tavoitteista ja pyydä kommentteja ja muiden esimerkkejä.</p>	<p>Inspiroi ja sitouta mukaan tekemiseen näyttämällä esimerkkejä projektin työstä.</p> <p>Keskustele tutkimuslöydöksistä ja niiden merkityksestä, jaa välituloksia.</p> <p>Tuo esille oma sitoutuminen ja innostus</p>	<p>Inspiroidu uusista näkökulmista ja ideoista: etsi muiden esimerkkejä, benchmarkkia, ja Ideoi sidosryhmien ryhmien kanssa.</p>	<p>Kiteytä tulokset ja niiden hyödyntäminen sekä kehittämisen jatkosuunnitelma ymmärrettäväksi kokonaisuudeksi.</p> <p>Näytä esimerkkiä keskustelemalla tuloksista ja jatkosuunnitelmista sidosryhmien ja verkoston kanssa ja huolehdi tuotosten löydettävyydestä.</p>	<p>Innosta projektissa mukana olleita kertomaan ja keskustelemaan kokemuksista, tuloksista ja niiden hyödyntämisestä.</p> <p>Innosta oppien ja tulosten hyödyntämiseen. Mittaa tulosten hyödyntämistä. Etsi jatkokehitystä tukevia esimerkkejä ja kehityskumppaneita.</p>





Varmista (tunnista)

Tavoitteet	Toimenpide-ehdotukset	Työkalut
<p>Varmista kehittämisen tarve: tunnista kytkökset ja jo olemassa olevat ratkaisut.</p> <p>Varmista johdon sitoutuminen</p> <p>Nosta muutostarve esiin potentiaalisten kumppaneiden löytämiseksi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Keskustelut johdon kanssa ja kehittämisen hyötyjen kiteyttäminen johtoa vakuuttavalla näkökulmalla: miksi haaste on tärkeää ratkaista, miksi projektiin kannattaa osallistua ja osallistaa. <input type="checkbox"/> Alustavat keskustelut tarvittavista resursseista: millaista resursointia muotoilu- ja yhteisöajattelua hyödyntävä yhteiskehittämisen projekti vaatii? <input type="checkbox"/> Kehittäjäkumppaneiksi sopivien ja osallistettavien sidosryhmien tunnistaminen: Keitä kaikkia haaste koskettaa? Miten heidät tavoittaa? <input type="checkbox"/> Pohjatietojen kerääminen kehittämistarpeesta, Mitä tietoa on aiemmin kerätty asiakastieto, esim. palautteet? <input type="checkbox"/> verrokkien tunnistaminen ja kuvaaminen: Keillä muilla on samankaltainen haaste? Mihin laajempiin kokonaisuuksiin (ilmiöt, elämäntilanne) haaste liittyy? <input type="checkbox"/> Sidosryhmien kontaktoiminen ja muutos/kehitystarpeesta kertominen, <i>Esim. "aiomme tarttua tähän haasteeseen ja etsimme kehittämiseen sopivia kumppaneita"</i> <i>"olemme tunnistaneet haasteen, haluamme ymmärtää sitä paremmin ja tehdä työtä sen ratkaisemiseksi"</i> 	-





Kokoa (tarkenna)

Tavoitteet	Toimenpide-ehdotukset	Työkalut
<p>Kokoa yhteen tarvittava jo olemassa oleva tieto ja haasteen ratkaisemiseen tarvittavat ihmiset.</p> <p>Tuo oppien seuraaminen osaksi työsuunnitelmaa</p> <p>Sitouta ja kerää tietoa keskustelemalla projektin tavoitteista ja työtavoista.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Kuvataan haaste ja tavoite selkeästi <input type="checkbox"/> Tunnistetaan kehitystoimenpiteitä kehittämiseen vaikuttavat asiat, rajaukset <input type="checkbox"/> Selvitetään, miten haaste on muualla ratkaistu, mitä kehitystyötä sidosryhmissä tehdään tai millaista muuta kehittämistä ilmiöön liittyy <input type="checkbox"/> Tunnistetaan kehityskumppanit ja sidosryhmät sekä heidän osallistamisensa tärkeys ja menetelmät. <input type="checkbox"/> Projektitiimin valinta ja osallistamissuunnitelma: <i>Kenelle muutosta tehdään? Keiden kaikkien toimintaan tai ajatteluun muutos vaikuttaa? Mitkä ryhmät tai verkostot tukevat muutosta? Minkälaista tietoa ja osaamista haasteen ratkaiseminen vaatii? Minkälaista sidosryhmien välistä yhteistyötä tarvitaan?</i> <input type="checkbox"/> Viestitään selvästi, millaista sitoutumista ja vastuuta projektiryhmältä odotetaan. Tarjotaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa tietoa käytännöistä ja valituista työskentelymenetelmistä, jotta organisaatioissa osataan varata resursseja oikeilta tahoilta. Arvioidaan mitkä vaiheet työllistävät mitäkin ryhmiä ja rooleja. Kalenteroidaan yhteiset työskentelyajat ja työpajat mahdollisimman aikaisin. <input type="checkbox"/> Kerrotaan tulevasta työskentelyprosessista ja avataan mitä sen vaiheilla ja termeillä tarkoitetaan. <input type="checkbox"/> Suunnitellaan esimerkkien etsiminen ja niistä keskustelu osaksi kehitysprosessin eri vaiheita <input type="checkbox"/> Käydään matalan kynnyksen keskusteluja pienissä ryhmissä, vierailaan eri ryhmien tapaamisissa. Esimerkiksi: esityksiä johtoryhmälle, muille käynnissä oleville digiprojekteille, hyödynnetään sisäiset viestintäkanavat ja palaverit, Kerrotaan projektin alkamisesta verkostoissa, tehdään omaa suunnitelmaa näkyväksi muille 	<p>Systeemisen muotoilun prosessi –pohja (liite X)</p>





Kuuntele (tutki)

Tavoitteet	Toimenpide-ehdotukset	Työkalut
<p>Kuuntele eri näkökulmia ja näkemyksiä.</p> <p>Kerro kehittämisen tavoitteista ja pyydä kommentteja ja muiden esimerkkejä.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Kerrataan sovitut työskentelyn perusteet, prosessi ja projektissa käytettävät termit. <input type="checkbox"/> Käydään läpi projektin lähtötiedot, aiempi työ ja tutkimukset. <input type="checkbox"/> Sovitaan yhteisistä viestintä- ja työskentelyvälineistä ja tavoista. <input type="checkbox"/> Seurataan ja dokumentoidaan projektissa oppimista ja edistymistä retrospektiivi-työkalunavulla. <input type="checkbox"/> Tunnistetaan verkostoja, joissa voi hakea esimerkkiä ja jakaa projektin omaa ymmärrystä ja kokemusta. <input type="checkbox"/> Tunnistetaan samaan ilmiöön liittyvät projektit taiolemassa oleva tutkimustieto. <input type="checkbox"/> Tunnistetaan ratkaistavaan haasteeseen ja teemaan liittyvät yleiset trendit <input type="checkbox"/> Viestitään oman viraston sisäisissä palavereissa, hyödynnetään sisäiset viestintäkanavat <input type="checkbox"/> Kerrotaan työhön osallistetuille henkilöille, mitä kerätyllä tiedolla tehdään 	<p>eOppivaan tuleva kurssi prosessin ja työtapojen ymmärtämiseen</p> <p>Viestinnän työpohja Mirossa</p> <p>Retro-työkalu Mirossa</p> <p>*) Tarvittaessa dvv:ltä sopivien verkostojen löytämiseen</p> <p>*) Tukea osaamista täydentävään asiantuntijavierailuun.</p>





Inspiroi (määritä)

Tavoitteet	Toimenpide-ehdotukset	Työkalut
<p>Inspiroi ja sitouta mukaan tekemiseen näyttämällä esimerkkejä projektin työstä. Keskustele tutkimuslöydöksistä ja niiden merkityksestä, jaa välituloksia.</p> <p>Tuo esille oma sitoutuminen ja innostus</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sovitaan yhteisistä viestintä- ja työskentelyvälineistä ja tavoista. <input type="checkbox"/> Huolehditaan tiedon löydettävyydestä ja kommentoinnin mahdollistamisesta <input type="checkbox"/> Tunnistetaan projektin ymmärrysvaiheen tuloksista viestimisen paikkoja yhdessä projektitiimin kanssa. <input type="checkbox"/> Seurataan ja dokumentoidaan projektissa oppimista ja edistymistä retrospektiivi-työkalun avulla. <input type="checkbox"/> Matalan kynnyksen keskustelut pienissä ryhmissä ja fasilitoidut vuoropuhelut, vierailut eri ryhmien tapaamisissa. <input type="checkbox"/> Esittellään löydöksiä johtoryhmälle ja muille käynnissä oleville digiprojekteille tai henkilöstölle. <input type="checkbox"/> Matalan kynnyksen keskustelut pienissä ryhmissä ja fasilitoidut vuoropuhelut, vierailut eri ryhmien tapaamisissa. <input type="checkbox"/> Esittellään löydöksiä johtoryhmälle ja muille käynnissä oleville digiprojekteille tai henkilöstölle. <input type="checkbox"/> Viestitään oman viraston sisäisissä palavereissa, hyödynnetään sisäiset viestintäkanavat <input type="checkbox"/> Kerrotaan työhön osallistetuille henkilöille, mitä kerätyllä tiedolla tehdään 	<p>eOppivaan tuleva kurssi prosessin ja työtapojen ymmärtämiseen</p> <p>Viestinnän työpohja Mirossa</p> <p>Retro-työkalu Mirossa</p>





Inspiroidu (ideoi)

Tavoitteet	Toimenpide-ehdotukset	Työkalut
<p>Inspiroidu uusista näkökulmista ja ideoista: etsi muiden esimerkkejä, benchmarkkia, ja Ideoi sidosryhmien ryhmien kanssa.</p> <p>Ratkaisuideointia ja idean jatkokehittämistä tukevien esimerkkien löytäminen ja hyödyntäminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Palastellaan ideointia useammalle tapaamiselle ja kierrokselle, jotta saadaan yhdessä tuotettuja jatkoideoita. <input type="checkbox"/> Seurataan ja dokumentoidaan oppimista retrojen avulla. <input type="checkbox"/> Dokumentoidaan menetelmävalintojen perustelut ja kokemukset, jotta työskentelytapaa helpompaa hyödyntää uudelleen. <input type="checkbox"/> Varataan aikaa keskusteluille myös projektin ulkopuolisten kanssa <input type="checkbox"/> Etsitään ratkaisuideaan liittyviä trendejä ja muiden toimijoiden esimerkkejä. <input type="checkbox"/> Sparrailu ulkopuolisten kanssa ennen ratkaisuideointia <input type="checkbox"/> Pyydetään verkostoista asiantuntijavierailuita 	<p>Osallistavan viestinnän suunnittelupohja</p> <p>Retro-työkalu Mirossa</p>





Kiteytä (ratkaise)

Tavoitteet	Toimenpide-ehdotukset	Työkalut
<p>Kiteytä tulokset ja niiden hyödyntäminen sekä kehittämisen jatkosuunnitelma ymmärrettäväksi kokonaisuudeksi.</p> <p>Näytä esimerkkiä keskustelemalla tuloksista ja jatkosuunnitelmista sidosryhmien ja verkoston kanssa ja huolehdi tuotosten löydettävyydestä.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ratkaisuideoiden luonnostelu ja kokeilu matalalla kynnyksellä koko kehitysprojektin ajan. <input type="checkbox"/> Keskustellaan ratkaisuehdotuksista käyttäjien kanssa ja kysy heidän näkökulmiaan <input type="checkbox"/> Esitellään keskeneräisiä ratkaisuideoita projektiorganisaation sisällä, ja etsitään näkökulmia myös sen ulkopuolelta. Kontaktoidaan verkostoja - etsitään muita julkisorganisaatioita, joita ratkaisu voi kiinnostaa ja pyydetään heitä mukaan keskusteluun. <input type="checkbox"/> Kerätään ymmärrystä hyödynnettävyyteen: missä muodossa ja miten ratkaisu kannattaa kuvata? <input type="checkbox"/> Etsitään tärkeitä sidosryhmiä organisaation sisältä ja esittele projekti ja sen ratkaisuehdotuksia erityisesti heille <input type="checkbox"/> Tiivistetään tuotokset ja tarinallistetaan esimerkkien avulla, keskustellaan myös keskeneräisestä! <input type="checkbox"/> Toimitetaan tulokset ja raportit myös kyselyihin vastanneille ja haastateltaville. <input type="checkbox"/> Jatkosuunnitelmien omistajuudesta sopiminen kumppaneiden kanssa, Sovitaan seuraavien vaiheiden omistajat: ketkä seuraavia vaiheita tulevat kehittämään ettei kehitystä tehdä yksin <input type="checkbox"/> Määritellään yhdessä suunnitelmille mittarit ja jatkon seuranta. Suositellaan seurannan läpikäymistä 2-3kk projektin jälkeen: miten työ on jatkunut tai tuloksia otettu käyttöön. 	<p>Tulosten hyödyn ja seurannan suunnittelun pohja</p>





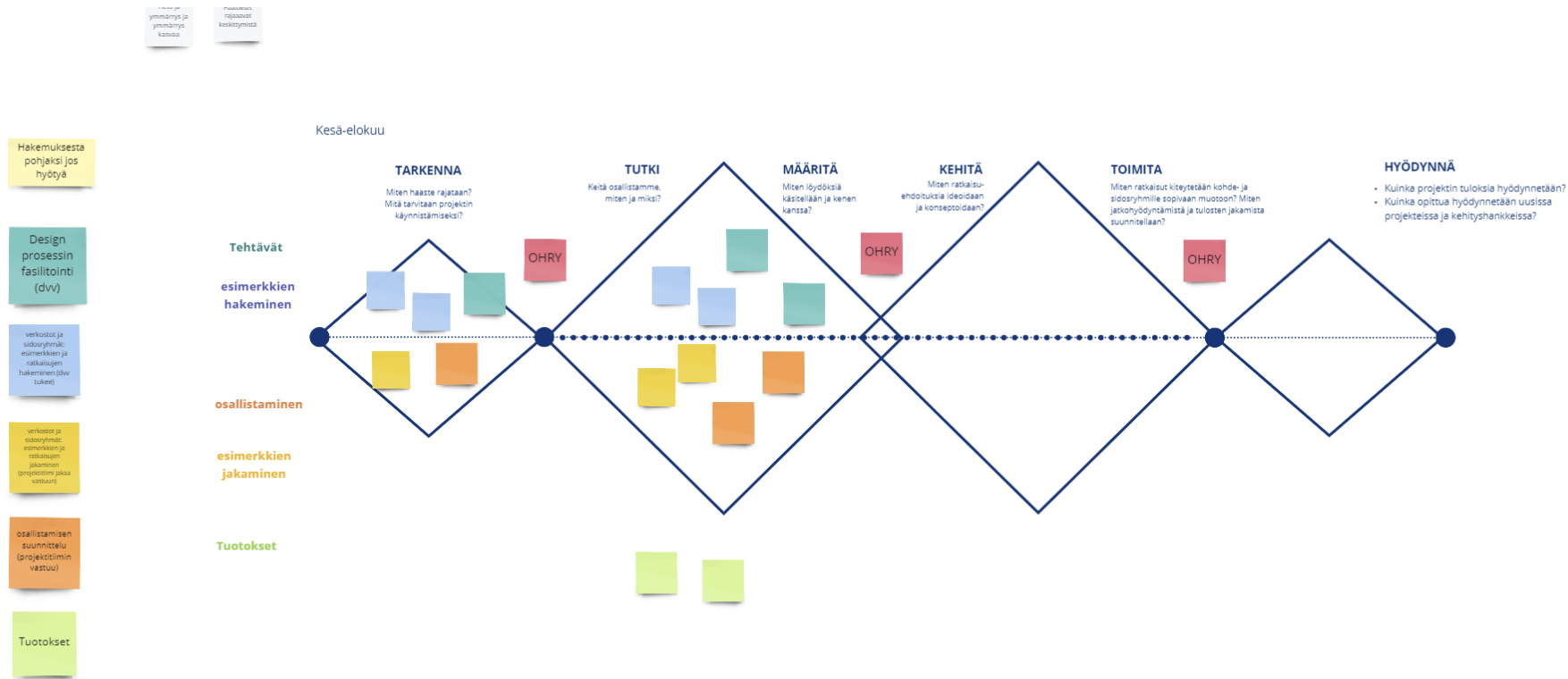
Innosta (hyödynnä)

Tavoitteet	Toimenpide-ehdotukset	Työkalut
<p>Innosta projektissa mukana olleita kertomaan ja keskustelemaan kokemuksista, tuloksista ja niiden hyödyntämisestä.</p> <p>Innosta oppien ja tulosten hyödyntämiseen. Mittaa tulosten hyödyntämistä.</p> <p>Etsi jatkokehitystä tukevia esimerkkejä ja kehityskumppaneita.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Johto ja projektin omistajatohot viestivät tuloksista ja jatkosta <input type="checkbox"/> Projektin omistaja huolehtii että tuloksista kerrotaan työhön osallistetuille ja kaikille niille joita haasteen ratkaiseminen koskee ja jotka voivat hyötyä tuloksista ja opeista omassa kehittämistyössään. Valitaan viestintäkanavat (verkotot, tilaisuudet, muut) sen mukaan, missä tärkeimmät kohderyhmät tavoitetaan. <input type="checkbox"/> Projektin omistaja kannustaa kehittämistyössä mukana olleita viestimään omalle verkostolleen - he toimivat sanansaattajina eri kanavissa ja tilaisuuksissa. <input type="checkbox"/> Potentiaalisiten kumppaneiden etsiminen jatkosuunnitelmien toteuttamiselle: Ratkaisusuunnitelman hyödyntämisen tarkastelu laajemmassa kuvassa: kytkös laajempiin kokonaisuuksiin ja muiden tekemään kehitystyöhön <input type="checkbox"/> Projektissa määriteltyjen mittareiden seuranta: miten työ on jatkunut tai tuloksia otettu käyttöön. Seurannan läpi käyminen 2-3kk projektin jälkeen. 	<p>Seurannan mittariesimerkkejä: <i>Esim. Minkälaisia käyttötarkoituksia ja käyttäjiä lopputuoksilla on, Toimivatko projektissa tehdyt ratkaisut, Yhteistoiminnan / kehittämisen jatkuminen sidosryhmien kanssa, Opittujen kehittämisen tapojen hyödyntäminen jatkossa</i></p> <p>Yhteistyö oman organisaation, kumppaneiden ja viestinnän kanssa.</p>



Esimerkki konseptin käytöstä projektin suunnittelussa

Työkalu Asiantuntijatuon Mirossa



Asiantuntijatuon osallistavan viestinnän ohjeet



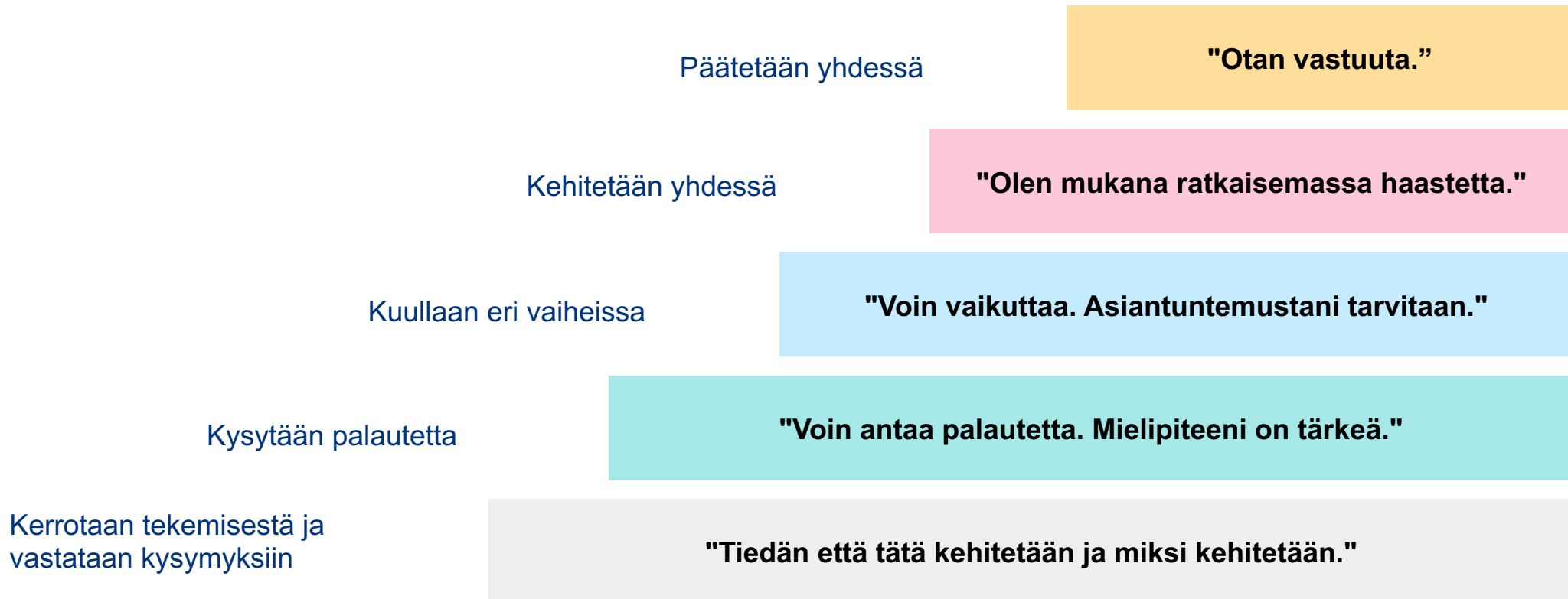
Mitä on osallistava viestintä?

Viestintä ei ole vain sisällön tuottamista, vaan kaikkea projektin aikaista vuorovaikuttamista ja tiedon jakamista

- Viestintää tapahtuu aina, vaikka sitä ei suunnittelisikaan. Se voi kuitenkin olla tietoista ja aktiivista, jolloin projektit yleensä onnistuvat paremmin.
- Projektin alkuvaiheessa on hyvä tunnistaa, missä viestimme projektimme tuloksista ja tuotoksista, niin että niistä voivat oppia myös projektimme ulkopuoliset henkilöt.
- Kehitysprojektin viestintä tulee olla hirvittävän konkreettista: mitä olemme ratkaisemassa, millä keinoilla ja mitä olemme tähän mennessä oppineet.
- Hyödyntäkää viestinnässä myös sisäisiä toistuvia kokouksia tai verkostotapaamisia: mitä kalentereissa jo valmiiksi olevia tapahtumia voitte hyödyntää tekemisestä ja tuloksista kertomiseen?



Viestintä on osa projektin osallistamista ja sitouttamista



Viestinnän työkalut Asiantuntijatuen Mirossa

Missä viestimme projektimme tuloksista ja tuotoksista?

Kyseistä taulukkoa voi hyödyntää myös muiden sidosryhmien, kuten asiakkaille suunnatun viestinnän suunnittelussa lisäämällä siihen lisää sarakkeita

	KANAVAT	SISÄINEN (projektitiimin organisaatiot)	ULKKOINEN (Asiantuntijatuon muut projektit ja julkisorganisaatiot)
	Tunnista tiedon ja oppien jakamisen mahdollisuuksia: missä projektin tuloksista ja työskentelytaivoista voidaan kertoa? Priorisoidaan ja merkitään toimenpiteet ja niiden vastuhenkiöt.		
Vuorovaikuttiset sitouttavat kanavat	Haastattelut, sparraavat keskustelut	4	4
	Keskustelutilaisuudet ja työpajat	4	4
	Palaverit ja kokoukset (esim toistuvat viikko- tai kuukausikokoukset)	4	4
	Koulutukset	4	4
Yksisuuntaiset informatiiviset kanavat	Kanavat, joissa on keskustelumahdollisuus (esim. sosiaalinen media, Teams, Slack)	4	4
	Tapahtumat, tilaisuudet	4	4
	Blogit, artikkelit, uutiset	(esim. intra) 4	4
	Uutiskirjeet	4	4
	Intra, esim. projektin tietosivu	4	4

viestinnän suunnittelun tueksi

Viestinnän suunnittelu	Kemelle viestimme ja miksi?	Milainen suhde meillä on kohderyhmään?	Mitä haluamme sanoa heille?	Minkälaisen viestinnän kokemukseen haluamme tulla?	Mitä viestinnän toimenpiteitä tarvitaan?	Organisoituminen ja suunnittelu	Projektin aikana tuotokset ja mittarit
<p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p>	<p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p>	<p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p>	<p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p>	<p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p>	<p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p>	<p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p>	<p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p>
<p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p>	<p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p>	<p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p>	<p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p>	<p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p>	<p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p>	<p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p>	<p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p>
<p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p>	<p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p>	<p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p>	<p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p>	<p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p>	<p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p>	<p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p>	<p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p> <p>Missä viestimme?</p>



Asiantuntijatuen viestinnän sisällöt ja kanavat



Jokainen Asiantuntijatuen projekti on sitoutunut yhteiseen viestintään

Tiedon ja oppien jakaminen on osa Asiantuntijatuen projektia

Asiantuntijatuen yhteiseen viestintään osallistutaan ainakin:

- Kirjoittamalla Suomidigissä julkaistava blogin projektin työskentelystä.
- Osallistumalla Asiantuntijatuen aamukahvit -webinaarin vinkkien tuottamiseen jakamalla projektitiimin oppeja ja vinkkejä.
- Osallistumalla Asiantuntijatuen aamukahvit -webinaariin haastateltavan roolissa. Haastattelujen avulla tuodaan webinaarin teemaan konkreettisia esimerkkejä projekteilta
- Osallistumalla Asiantuntijatuen päätöstilaisuuteen, jossa jokainen projekti kertoo projektinsa tuloksista.
- Tuottamalla julkisen loppuraportin ja lyhyen tekstimuotoisen tiivistelmän tehdystä työstä ja tuloksista.



Asiantuntijatuen aamukahvit -webinaarit

Mitkä ovat Asiantuntijatuen aamukahvit?

- Asiantuntijat keräävät projekteilta kuukausittain oppeja, vinkkejä ja kokemuksia, joita käsitellään asiantuntijoiden yhteisissä tapaamisissa ja Asiantuntijatuen Aamukahvit -webinaareissa.
- Asiantuntijatuen aamukahvit on kerran kuussa järjestettävä webinaarisarja. Aamukahveilla pääset kuullaan meneillään olevien projektien kokemuksia ja oppeja ihmiskeskeisten julkisten digipalvelujen kehittämisestä.
- Tapahtumat on tarkoitettu erityisesti Asiantuntijatuessa mukana oleville organisaatioille, mutta ne ovat avoimia kaikille julkisten palveluiden digitalisoinnista vastaaville tekijöille ja toimijoille sekä kehittämisestä kiinnostuneille.
- Tapahtumassa käydään läpi projektien oppeja ja vinkkejä, sekä kuullaan muutamalta projektilta tarkemmin esimerkkejä oppien takaa.
- Webinaarisarja on osa Digiohjelman Asiantuntijatukea, jota toteuttavat valtiovarainministeriö ja Digi- ja väestötietovirasto.

Apukysymyksiä:

- Mitä oppeja kyseisessä projektin vaiheessa on syntynyt?
- Miten opit ovat merkityksellisiä julkisten digipalvelujen kehittäjille?
- Mitä haastavaa tai oivaltavaa tässä vaiheessa teille on ollut?
- Millaisia vinkkejä antaisitte muille?



Asiantuntijatuen blogi Suomidigissä

Kenelle teksti on tarkoitettu?

Kirjoita tekstiä lukijalle, joka on samankaltaisen haasteen kanssa painiva julkisorganisaation kehitysprojektissa työskentelevä henkilö. Selitäthän silti termistön auki, jotta pääsemme konkretiaan.

Näkökulma

Teksti kirjoitetaan projektin näkökulmasta "projektissa tehdään" ja "projektin tarkoituksena on" jne. Mikäli haluatte nostaa yksittäisten ihmisten kommentteja, kirjoitetaan nämä sitaatteina. Tekstistä tekee arvokasta käytännön esimerkit ja juuri teidän opit ja havainnot.

Asiantuntijatukea ei tarvitse selittää tarkkaan läpi, sen voi mainita ja linkata DVV:n sivuille (<https://dvv.fi/asiantuntijatuki>), jossa tästä on lisätietoa. Tällöin saadaan blogitekstin aihe pysymään projektissa.

Missä teksti julkaistaan?

Blogitekstit julkaistaan Suomidigissä Digiohjelman asiantuntijatuki -ryhmässä (julkinen): <https://www.suomidigi.fi/ryhmat/digiohjelman-asiantuntijatuki>. Täältä löydät myös edellisten Asiantuntijatuen projektien julkaisuja.

Apukysymyksiä:

- Otsikko: mitä haastetta ratkaistaan ja missä organisaatiossa?
- Ingressi: miten kuvaisit lyhyesti, mitä projektissa tehdään ja miksi työ on tärkeää?
- Teksti: Mitä haastetta ratkaistaan?
 - Onko haaste yleinen?
 - Minkä takia haaste on ajankohtainen?
- Mikä on projektin tavoite?
 - Mitä projektissa syntyy?
 - Miksi tämä on tärkeää?
- Mitä on jo tehty tai saavutettu?
 - Millaisia oppeja ja havaintoja olette tehneet?
 - Millaisissa tilanteissa nämä ovat nousseet esille?
 - Mitä projektissa tapahtuu seuraavaksi?

Tekstin mitta ja muut vaatimukset:

- Kirjoita enintään 3000 merkkiä välilyönteineen.
- Käytä väliotsikoita
- Kuvitus: vaakakuva



Asiantuntijatuen projektien lopputuotokset

Projektin tuotoksena tulisi syntyä aikanakin

- Loppuraportti asiakkaalle (pptx, asiakkaan pohjilla, termeillä ja visualisoinneilla)
 - Loppuraportti käsittelee, mitä on tehty, miten tuloksiin päädyttiin, mitä tuotoksina syntyi ja miten tuloksia aiotaan hyödyntää
 - Mitä raportteja asiakas tarvitsee? Tarvitaanko versioita esimerkiksi johdolle tai muille tärkeille sidosryhmille?
- Tiivistelmä loppuraportista (pptx, DVV:n pohjilla, yleisillä termeillä)
 - Selkeäkielinen tiivistelmä tehdystä työstä ja tuloksista, jonka avulla samankaltaisen haasteen kanssa painiva julkisorganisaatio voi hyödyntää projektin oppeja ja tuloksia
- Tekstimuotoinen tiivistelmä (doc)
 - Lisätään Asiantuntijatuen Confluenceen ja DVV:n verkkosivuille
 - Kuvaa haasteen aiheen, mitä tehtiin ja ketkä osallistuivat
 - Merkkimäärä noin. 1500 välilyönteineen
- Esitysmateriaalit päätöstilaisuuteen
- Tulokortti
- Blogiteksti Suomidigiin
- Kaikki projektissa syntyvät tuotokset ovat pääasiallisesti julkisia ja tallennetaan Asiantuntijatuen confluenceen



Vinkit tiedotteiden ja uutisten kirjoittamiseen

Kenen olisi hyvä tietää projektista asiakasorganisaation sisällä?

- Projektista on hyvä viestiä ainakin organisaation omassa intrassa. Lisäksi voidaan hyödyntää asiakasorganisaatiolle tärkeitä sidosryhmiä tavoitettavia kanavia.
 - Voidaanko projektista viestiä esimerkiksi oman organisaation tai kumppanin uutiskirjeessä?
 - Mitä medioita, esimerkiksi järjestöjen julkaisuja tai muuten projektille relevantteja medioita on olemassa?
- Vältä viestimästä kaikkea kaikille kerralla, vaan viesti mieluummin yksi asia yhdelle ryhmälle heille parhaassa kanavassa.
- Esitä tieto selkeässä ja tiiviissä muodossa. Selitä vaikeat termit, jos niitä on pakko käyttää.

Apukysymyksiä kirjoittamiseen:

- Mihin projekti vaikuttaa ja keitä se koskettaa? Kenelle projektin opit ovat merkityksellisiä?
- Mitä uutta projektissa syntyy ja miksi se on tärkeää?
- Onko asia ajankohtainen?
- Mitä on saatu valmiiksi tai mitä on saavutettu? Mitä seuraavaksi tapahtuu?
- Yhteyshenkilö, jolta saa lisätietoja ja linkit lisätietoihin tai aineistoihin.



Vinkit sosiaalisen median julkaisuihin

Kannustamme asiakasorganisaatiota kertomaan projektista ja sen vaiheista myös heidän omissa kanavissaan

- Vältä viestimästä kaikkea kaikille kerralla, vaan viesti mieluummin yksi asia yhdelle ryhmälle heille parhaassa kanavassa.
- Sijoita lukijalle tärkein asia julkaisun alkuun. Kiinnitä huomiota asioiden kertomisjärjestykseen.
- Esitä tieto selkeässä ja tiiviissä muodossa.
 - Selitä vaikeat termit, jos niitä on pakko käyttää.
 - Tee tekstistä silmäiltävämpi hyödyntämällä esim. listoja ja emojiä.
- Hyödyntäkää organisaationne kanavia ja ajastusmahdollisuutta, jolloin saatte useamman viestin kerralla pois käsistä.
- Käyttäkää projektin kannalta oleellisia aihetunnisteita ja tägätkää tekstissä mainitut kumppanit.
- Asiantuntijatuen aihetunnisteet: #digiohjelma #asiantuntijatuki

Apukysymyksiä kirjoittamiseen:

- Kenelle julkaisu on tarkoitettu?
- Mitä haluat kohderyhmän ensisijaisesti oppivan projektista?
- Voiko asioita sanoa yksinkertaisemmin tai lyhyemmin?
- Mitä voi jättää pois tai mistä voi kertoa myöhemmin?
- Mikä muoto ja kanava tavoittaa ko. kohderyhmän parhaiten?



Asiantuntijatuen aihetunnisteet ja linkit

- **Aihetunnisteet sosiaalisessa mediassa**
 - #Digiohjelma #Asiantuntijatuki
- **Sivustot**
 - <https://dvv.fi/asiantuntijatuki> ja <https://vm.fi/asiantuntijatuki>
- **Blogitekstit**
 - <https://www.suomidigi.fi/ryhmat/digiohjelman-asiantuntijatuki>
- **Materiaalit**
 - <https://wiki.dvv.fi/>
 - Asiantuntijatuen Confluence -sivustolle kootaan kaikille avoimesti jaettavat materiaalit. Näitä ovat esimerkiksi loppuraportit, tuotokset, webinaarit ja projektien tulokset.





DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO

dvv.fi