

Sidosryhmien odotukset ja niihin vastaaminen 2023

Sidosryhmä	Sidosryhmän odotukset	Toimenpiteitä (esimerkkejä)	Seuranta (esimerkkejä)
Asiakkaat	Palveluiden häiriötön toiminta, aktiivinen yhteistyö ja yhdessä kehittäminen. Toiminnan joustavuus ja ketteruus. Ajantasainen tieto koko palveluportfoliosta ja palveluiden kehittymisestä sekä varautumisesta.	Tapaamiset, yhdessä kehittäminen ja muu yhteistyö niin formaaleissa asiakasyhteistyöryhmissä kuin muissa kohtaamisissa. Asiakas- ja teknologiapäivä ja muut asiakastilaisuudet.	Asiakaskokemustutkimus, liiketoimintakohtaiset tyytyväisyyskyselyt, palaute tapahtumista. Asiakashankinta ja -pysyvyys.
Päätäjät (virkamiehet + poliittiset)	Päätöksentekoa ja valmistelua tukeva tiedonsaaminen. Hyvä keskusteluyhteys ja näkemyksellisten ratkaisujen hakeminen. Häiriötön toiminta ja hyvä varautuminen.	Aktiivinen vuorovaikutus päättäjien kanssa erityisesti painottuen hallitusohjelmavaikuttamiseen. Vuorovaikutustilanteet ovat erilaisia kokouksia ja tapaamisia kasvotusten. Hallitusohjelmataavoitteiden esillä pitäminen Erillisverkkojen viestintäkanavissa. Erillisverkot Foorumi -tapahtuma.	Tapaamisten seuranta. Asiakaskokemustutkimus. Verkkosivuanalytiikka.
Henkilöstö	Arvoihin nojaava, tasapuolinen ja oikeudenmukainen henkilöstöjohtaminen. Aktiivinen vuorovaikutus yli organisaatorajojen. Hyvä työilmapiiri ja hyvät työolot. Osaamisen kehittäminen.	Aktiivinen työyhteisöviestintä. Perehdytyksien ja koulutuksien järjestäminen koko henkilöstölle ja kohdennetusti esihenkilöille. Ulkopuoliset koulutukset. Säännölliset henkilöstötilaisuudet.	Signi-henkilöstötutkimus, Pulssimittaukset, työterveyden kanssa tehtävä yhteistyö. Henkilöstötilaisuuksien osallistumisprosentti ja palaute.
Media	Viestinnän tasapuolisuus ja avoimuus, luotettavuus. Nopea palvelu ja uudet näkökulmat yhteiskunnallisesti merkittävistä turvallisuuskriittisistä aiheista. Vaikuttava viestintä.	Jatkuva sisällöntuotanto verkkosivuille ja sosiaaliseen mediaan. Säännöllinen yhteys mediaan ajankohtaisista aiheista, esim. laajakaistainen Virve 2 -palvelu ja teknologiakehitys.	Jatkuva mediaseuranta. Mediyhteydenottojen seuranta. Mediatilaisuudet ja yhteydenpito.
Kumppanit	Ajantasainen tiedonvaihto. Avoin viestintä ja ratkaisukeskeisyys. Helppo yhteistyö. Yhteistyö mm. varautumisaiheissa. Uudet tarjoamat.	Erillisverkkojen Asiakas- ja teknologiapäivä. Yhteistyöpalaverit, johdon tapaamiset ja ohjausryhmät.	Asiakaskokemustutkimus.