

Auditointikohde	5. Laadunvarmistusjärjestelmän tuottaman tiedon tarkoituksenmukaisuus ja saavutus b) korkeakoulun ulkoisten sidosryhmien näkökulmasta
Näytön nimi	<b>KOHDENNETTU ULKOINEN VIESTINTÄ</b>
Näytön laadinnan vastuuhenkilöt	Salli Soininen, markkinointipäällikkö, Kehittämisen- ja palvelukeskus Ulla Kallio, hallinnon suunnittelija, Kehittämisen- ja palvelukeskus Pirkko Saviaro, suunnittelija, Liiketalouden ja tekniikan keskus Anja Turunen, www-suunnittelija, Kehittämisen- ja palvelukeskus
Näytön tarkoitus	Tässä näytössä kuvataan PKAMK:n kohdennetun ulkoisen viestinnän suunnittelu, toteutus, arviointi ja kehittäminen.

## 1. NÄYTÖN KUVAUS

Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun viestintäryhmä koordinoi viestintää, rekrytointia ja tiedottamista sekä kehittää tiedotusta ja markkinointia keskusten ja koko organisaation tasolla. Ryhmän puheenjohtajana toimii rehtori ja varapuheenjohtajana markkinointipäällikkö. Ryhmän jäseninä ovat keskusten suunnittelijat, hallinnon suunnittelijat, opiskelijarekrytointin suunnittelija ja www-suunnittelija. Ammattikorkeakoulun kriisiviestinnästä vastaa organisaation johto. Kriisiviestinnästä on oma ohjeistus.

Markkinointi ja tiedotus on organisoitu Rehtorin toimiston alaisuuteen; rehtori vastaa ammattikorkeakoulun strategisesta johtamisesta ja kehittämisestä sekä tiedottamisesta. Markkinointipäällikkö vastaa ammattikorkeakoulun tiedotuksen ja markkinoinnin suunnittelusta ja toteuttamisesta.

### Ulkoisen viestinnän suunnittelu

Ulkoisen viestinnän suunnittelu kuuluu PKAMK:n strategiseen toimintaan, jossa priorisoinnin ja kohdentamisen perustana ovat ammattikorkeakoulun kumppanuusvalinnat. Ulkoisessa viestinnässä huomioidaan toiminta alueellisten verkostojen kautta ja käytetään tehokkaimmiksi todettuja ulkoisen viestinnän kanavia yleisen tietoisuuden selkeyttämiseksi.

Viestinnän suunnittelun lähtökohtana on organisaation strategia, jonka pohjalta on laadittu viestinnän kehittämisohjelma 2011–2012 ja vuosittainen viestintäsuunnitelma viestinnän toteuttamiseksi. PKAMK/TASO-sopimuksessa määritellään palvelutehtävä ja vastuut. PKAMK:n ulkoisen viestinnän valinnat on kuvattu viestinnän kehittämisohjelmassa 2011–2012. ISAT-viestinnän osalta vuosittaiset tavoitteet kirjataan ISAT toimintasuunnitelmaan.

- [PKAMK:n Viestinnän kehittämisohjelma 2011-2012](#)
- [PKAMK:n Viestintäsuunnitelma 2011](#)
- [PKAMK/TASO 2011 -sopimus](#) (s. 41-42)
- [ISAT toiminta 2011](#) (ISAT-viestintä, luku 1.4.)

### Ulkoisen viestinnän toteutus

Viestinnällä välitetään tietoisuutta ja positiivista viestiä ammattikorkeakoulun toiminnasta. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun graafinen ohjeisto luo puitteet yhtenäiselle visuaaliselle ilmeelle identiteetin raken-

tamiseksi. Se sisältää ohjeistuksen logon, liikemerkin ja yritystunnuksen käytöstä sekä muita yleisiä graafiseen käyttöön liittyviä ohjeita. ISAT- yhteistyön toteutuksille on oma graafinen ohjeistonsa.

Ulkoisen viestinnän toimintatavat ja vastuut on kuvattu ulkoisen viestinnän työohjeessa. Ulkoisen viestinnän välineitä ovat: www-sivut, sosiaalinen media, tiedotteet, sähköposti, ilmoitukset, tiedotuslehti, painotuotteet, esitteet sekä ISAT-tiedotteet ja ISAT-www-sivut.

Opetus- ja kulttuuriministeriön (OKM) kanssa tehdyt sopimukset ovat luettavissa PKAMK:n ja OKM:n www-sivuilla. PKAMK:n hallinnollisen päätöksenteon tuloksista tiedotetaan reaaliaikaisesti Joensuun kaupungin antaman ohjeistuksen mukaan sähköisesti. Hallituksen ja johtokunnan jäsenille järjestetään säännöllisesti perehdyttämistilaisuuksia. Rehtori ja hallinnon suunnittelija vastaavat hallituksen ja johtokunnan käsittelemien asioiden tiedottamisesta.

Strategia, kehittämisohjelmat, toimintakertomus ja tiedotuslehti ovat saatavilla sekä painotuotteena että sähköisesti PKAMK:n www-sivuilla. Sidosryhmätoimijoille postitetaan PKAMK.fi-tiedotuslehti, jota jaetaan myös erilaisten tapahtumien yhteydessä sekä rekrytointimateriaalina. Tiedotuslehden toteutusvastuu on PKAMK:n viestintäryhmällä. Rehtori sekä suunnittelu- ja laatujohtaja vastaavat strategian, kehittämisohjelmien ja toimintakertomuksen liittyvistä asioista.

PKAMK:n www-sivuilla on koottu laadunvarmistukseen liittyvät keskeiset dokumentit. Lisäksi ammattikorkeakoulun opiskelijoilla sekä hallituksen ja johtokunnan jäsenillä on pääsy PKAMK-intraan ja siellä oleviin laadunvarmistuksen asiakirjoihin.

Muita ulkoisille sidosryhmille tarkoitettuja painotuotteita ovat PKAMK:n julkaisut, joiden toteutuksesta vastaa PKAMK:n kirjasto ja julkaisutyöryhmä. Julkaisut ovat nähtävillä PKAMK:n www-sivuilla. Julkaisuja voi tilata osoitteesta julkaisut(at)pkamk.fi. PKAMK on mukana erilaisissa tapahtumissa ja toteutuksissa yhteistyössä eri sidosryhmien ja kumppaneiden kanssa kuten Ilosaarirock, Pohjois-Karjalan liiton yhteismarkkinointi, Joensuu Uutiset ja JokinPosti.

Itä-Suomen ammattikorkeakoulujen (ISAT) yhteistyöstä välitetään tietoa molempien organisaatioiden henkilöstölle ja ulkoisille sidosryhmille ISAT-www-sivujen kautta. ISAT-intranet on yhteinen tiedonvälityskanava sekä PKAMK:n että Savonian henkilöstölle ja opiskelijoille. ISAT-viestinnän suunnittelun ja toteutuksen vastuu on tehtävään nimetyllä ISAT -viestintäryhmällä. ISAT-mediataiedottaminen toteutetaan medialle saman sisältöisenä ja samanaikaisesti molempien organisaatioiden taholta.

- [PKAMK:n ulkoisen viestinnän työohje](#)
- [PKAMK:n kriisitoimintaohje](#) (luku 4)
- [PKAMK/ Graafinen ohjeisto](#)
- [ISAT/Graafinen ohjeisto](#)

### **Ulkoisen viestinnän arviointi**

Ulkoisten sidosryhmien on mahdollista antaa palautetta PKAMK:n www-sivujen kautta. Palautteet ohjataan tietohallinnosta asianosaisten tahojen käsittelyyn ja vastattavaksi. Palautetta viestinnän ja markkinoinnin kannalta saadaan ulkoisilta sidosryhmiltä erilaisten kyselyiden yhteydessä. Palautteiden käsittely tapahtuu keskusten johtotiimeissä, joissa päätetään toimenpiteistä tapauskohtaisesti.

Mediaseurantaa toteutetaan sopimus pohjaisesti Meltwaternewsin kanssa, joka kokoaa valtakunnallisesti uutisoidut tiedot eri medioista kahdesti päivässä. AMK-viestintäryhmän jäsenet seuraavat sähköisesti saatavia uutisointeja ja tiedonkulkua oman organisaation näkökulmasta. Organisaation omat tiedotteet numeroidaan ja tallennetaan intranettiin.

- [PKAMK:n mediaseurannan intrasivusto](#)

## Ulkoisen viestinnän kehittäminen

Toimintaa kehitetään keskuksilta tulleiden palautteiden pohjalta PKAMK:n viestintäryhmässä. Tiedotuksen ja markkinoinnin kehittämiskohteet kirjataan vuosittain laadittavaan PKAMK/TASO-sopimukseen. Sopimukseen kirjattujen tavoitteiden toteutumista arvioidaan johdon katselmuksessa.

## 2. NÄYTTEET SOVELTAMISESTA

### a. PKAMK.fi -lehti

Lehdessä julkaistaan artikkeleita ja uutisia PKAMK:n koulutuksesta, opiskelusta, henkilöstöstä, kansainvälisyydestä, tki-toiminnasta, aluevaikuttavuudesta ja toiminnasta strategian mukaisesti. Lehden kohderyhmänä ovat ulkoiset sidosryhmät sekä Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun opiskelijat ja henkilökunta.

Lehti toteutetaan amk-viestintäryhmän ja opiskelijoiden yhteistyönä. Opiskelijat toteuttavat sen opintoihin kuuluvana projekti- tai harjoittelutyönä. Taittotyön lisäksi opiskelijat kirjoittavat raportin lehden toteutukseen, sisältöön tai visuaalisuuteen liittyvistä kysymyksistä.

Seuraavassa lehden toteutuksessa olleiden opiskelijoiden raportteja eri vuosilta:

- Projektiraportti vuodelta 2005; PKAMK.fi –lehden prosessikuvaus, lehdet 2/2004, 1/2005. Raportti sisältää: ulkoasun ideointi, suunnittelu ja toteutus.
- [Johanna Virtasen opinnäytetyö vuodelta 2006](#); Tiedotuslehden visuaalinen suunnittelu, jonka yhteydessä toteutettiin sähköinen kysely ulkoisille sidosryhmille, henkilöstölle ja opiskelijoille lehden tunnettuudesta, sisällöstä ja graafisesta suunnittelusta.
- Projektiraportti vuodelta 2008; PKAMK.fi –lehden Olga Pletcheva ja Nina Määttä, PKAMK.fi –lehden taittaminen, lehdet 2/2007, 1/2008.
- [Projektiraportti vuodelta 2009](#); Henriikka Honkanen ja Elina Kaltiainen, PKAMK.fi –lehden taittaminen, lehdet 2/2008, 1/2009.

### b. Ulkoiset laatusivut

Ulkoisten laatusivujen suunnittelu käynnistettiin vuoden 2010 alussa PKAMK:n www-sivujen ja intran uudistamisen yhteydessä. Suunnittelun pohjana toimi PKAMK:n laatukäsikirjan runko, joka on auki kirjoitettu pääotsikkotasolla sekä intraan että www-sivuille. Ulkoisten sivujen tarkoituksena on tehdä näkyväksi PKAMK:n laatutyö ja laadunvarmistusjärjestelmä ulkoisille sidosryhmille. Laatusivusto jakautuu seuraaviin alisivuihin: laatutyö PKAMK:ssa, ulkoinen ohjaus, strateginen perusta, johtamisjärjestelmä, toiminnan suunnittelu, toimintaprosessit, toiminnan arviointi ja toiminnan kehittäminen. Sivustolla ylläpidetään keskeisiä PKAMK:n laadunvarmistusjärjestelmän tuottamia dokumentteja: laatukäsikirja, opiskelijan laatuopas, PKAMK:n strategia, ISAT-strategia, PKAMK:n kehittämisohjelmat, OKM/TASO -sopimus, PKAMK/TASO -sopimus, PKAMK:n prosessikartta, toimintakertomus, johdon katselmuksen tulokset, sisäisen laatuauditoinnin raportti ja opiskelijapalautekyselyiden tulokset

Sivujen suunnittelusta vastasi suunnittelu- ja laatujohtaja yhteistyössä laaturyhmän kanssa.

Ulkoisten sivujen toteutuksesta vastasivat PKAMK:n muotoilun koulutusohjelman opiskelija, suunnittelu- ja laatujohtaja sekä laatukoordinaattori. Sivujen ylläpitovastuu on laatukoordinaattorilla.

- [PKAMK:n laatukäsikirja](#)
- [PKAMK:n intran laatusivusto](#)
- [PKAMK:n ulkoiset laatusivut](#)

### 3. TOIMINNAN ITSEARVIOINTI

Hyvät käytännöt	<ul style="list-style-type: none"><li>- pkamk.fi –lehti, strategiset rehtorin tiedotteet</li><li>- www-uudistus ja ulkoisen laatusivuston rakentaminen uudistuksen yhteydessä</li><li>- PKAMK:ssa ilmestyy kerran kuukaudessa uutiskirje henkilöstölle, mikä edistää viestintää myös ulospäin – tiedonkulku organisaation sisällä edistää myös ulkoista viestintää</li><li>- sosiaalisten medioiden ohjeistus on laadittu 5/2011</li></ul>
Kehittämiskohteet	<ul style="list-style-type: none"><li>- uutiskirje ulkoisille sidosryhmille</li><li>- kyselytutkimus viestinnästä</li><li>- viestinnän vastuiden täsmentäminen ja viestinnän kohdentaminen eri kumppani- ja sidosryhmille</li><li>- tiedonjakamisen muotojen kehittäminen, sosiaalisten medioiden hyödyntäminen</li><li>- viestintätapojen kehittäminen alumnitoiminnan käynnistyttyä kyseiselle kohderyhmälle</li><li>- organisaation tapakulttuurin/”talotyylin” kehittäminen imagonäkyvyydessä</li></ul>
Käynnissä olevat kehittöiset	<ul style="list-style-type: none"><li>- kumppanuuksien hallinnan systematisointi</li><li>- henkilöstölle suunnattu viestinnän koulutus 4 kertaa/2011</li><li>- viestintäryhmän toiminnan vahvistaminen</li></ul>