

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Media-alan koulutus

Julia Lintulaakso

ASiantuntijana opiskelijakunnassa

Opinnäytetyö
Lokakuu 2020



OPINNÄYTETYÖ
Lokakuu 2020
Media-alan koulutus

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijä
Julia Lintulaakso

Nimeke
Asiantuntijana opiskelijakunnassa

Toimeksiantaja
Karelia-ammattikorkeakoulun opiskelijakunta POKA

Tiivistelmä

Tämä päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö kuvaa viestinnän asiantuntijan työskentelyä opiskelijakunnassa. Opinnäytetyö koostuu työtehtävien ja lähtötilanteen analysoinnista, päiväkirjamuotoisesta työskentelyn seurannasta ja pohdintaosiesta. Seurantajakso muodostuu 13 viikosta, joiden aikana koostetuissa viikkoraporteissa käsitellään kunkin viikon merkittävimpiä tehtäviä ja tavoitteita. Opinnäytetyön tarkoitus on esitellä viestinnän asiantuntijan työtehtäviä ja tarkastella opiskelijakunnan viestinnän kehityskohteita.

Opinnäytetyön seurantajakso sijoittui kevääseen 2020, jolloin koronaviruksen aiheuttama kriisi alkoi myös Suomessa. Täten työskentelyn seurannasta noin puolet käsitteli normaaleja asiantuntijatehtäviä ja loppuosa kriisi- tai muutosviestintää. Kriisitilanteen takia viestinnän asiantuntijalle tuli myös uusia työtehtäviä ja viestinnän kehityskohteet korostuivat. Seurantajakson aikana selvisi, kuinka kriisiviestintäsuunnitelman puute vaikutti opiskelijakunnan viestintään ja millä tavoin myös muuta viestintää tulisi kehittää.

Opinnäytetyöstä saa kuvan viestinnän asiantuntijan tehtävistä ja työn vaatimuksista. Opinnäytetyössä tehtyjen havaintojen pohjalta voidaan luoda uusia viestinnän ratkaisuja ja toimintamalleja normaalioloihin sekä kriisitilanteita varten. Toimeksiantajan lisäksi opinnäytetyötä ja siinä tehtyjä havaintoja voidaan hyödyntää myös muiden opiskelijakuntien viestintää suunniteltaessa.

Kieli
suomi

Sivuja 51
Liitteet -
Liitesivumäärä -

Asiasanat
opiskelijakunta, asiantuntijatyö, organisaatioviestintä, kriisiviestintä



THESIS
October 2020
Degree Programme in Media

Tikkarinne 9
FI 80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. +350 13 260 600 (switchboard)

Author
Julia Lintulaakso

Title
Working as a Specialist at a Student Union

Commissioned by
Student Union POKA of Karelia University of Applied Sciences

Abstract

This thesis describes the work of a communications specialist at a student union. It consists of a start analysis, a tracking period written in journal format and a reflective analysis. The journal reports written during the 13-week tracking period focus on the most important tasks and goals of each week. The aim of this thesis was to describe the responsibilities of a communications specialist and to study how to improve the communications of Student Union POKA.

The tracking period took place during the spring of 2020, when the coronavirus crisis began in Finland. Therefore, approximately half of the tracking period consisted of regular specialist work and the rest of it addressed crisis and change management communication. Due to the crisis, new tasks were developed and the areas in need of improvement were emphasized. During the tracking period it became evident how the lack of a crisis communication plan affected the communications as well as the improvement needs of the student union.

This thesis gives a general view on the responsibilities of a communications specialist and the requirements of the job. The observations made in this thesis can be used for creating new solutions and operating models for communications in normal circumstances as well as during crisis situations. This thesis and the observations in it can be utilized by Student Union POKA and other student unions.

Language
Finnish

Pages 51
Appendices -
Pages of Appendices -

Keywords
student union, specialist work, organization communications, crisis communications

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Lähtötilanteen kuvaus	6
2.1	Karelia-ammattikorkeakoulun opiskelijakunta POKA	6
2.2	Viestinnän asiantuntijana opiskelijakunnassa	6
2.3	Viestinnän työtehtävät	7
2.3.1	Yleiskatsaus	7
2.3.2	Viestinnän suunnittelu	8
2.3.3	Viestinnän koordinointi	9
2.3.4	Viestinnän toteuttaminen	12
2.3.5	Viestinnän seuranta	13
2.3.6	Viestinnän kehittäminen	14
2.4	Muut kuin viestinnän työtehtävät	15
3	Sidosryhmät	15
4	Vuorovaikutus työpaikalla	17
5	Päiväkirjaraportointi	18
5.1	Viikko 4: Viestinnän vastuunjako	18
5.2	Viikko 5: Kouluttautumista ja viestintä viitekehyksessä	21
5.3	Viikko 6: Tapahtumamarkkinointia	23
5.4	Viikko 7: Sidosryhmäviestintää	25
5.5	Viikko 8: Työskentelyn tehostamista	27
5.6	Viikko 9: Tiedottamista ja digipalvelulaki	29
5.7	Viikko 10: Koulutusmateriaalien kehittämistä	31
5.8	Viikko 11: Kriisiviestintää koronan keskellä	33
5.9	Viikko 12: Edunvalvontaviestintää	35
5.10	Viikko 13: Sähköisten viestintäkanavien kehittämistä	37
5.11	Viikko 14: Etäkoulutuksen suunnittelua	39
5.12	Viikko 15: Kriisiviestinnän kehittyminen ja onnistumisia	40
5.13	Viikko 16: Viestinnän kehityskohteiden tarkastelua	42
6	Pohdinta	44
	Lähteet	49

1 Johdanto

Tässä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä seurataan viestinnän asiantuntijan työskentelyä Karelia-ammattikorkeakoulun opiskelijakunta POKAssa kolmen viikon ajan keväällä 2020. Opinnäytetyössä kuvataan pienessä organisaatiossa työskentelevän viestinnän asiantuntijan mahdollisia työtehtäviä. Opinnäytetyön viikkoraporttien pohjalta pohditaan, miten ja miltä osin opiskelijajärjestön viestintää voisi jatkossa kehittää. Vaikka työssä keskitytään opiskelijakunta POKAn viestinnän tarkasteluun, opinnäytetyötä ja siinä tehtyjä havaintoja voidaan hyödyntää myös muiden opiskelijajärjestöjen viestinnässä.

Viestinnän asiantuntijan tehtäviin kuuluvat opiskelijakunnan ulkoisen ja sisäisen viestinnän sekä projektien koordinointi ja toteuttaminen, toteutuksen seuranta sekä viestinnän kehittäminen. Työ vaatii viestintä- ja organisointitaitoja, kykyä hahmottaa kokonaisuuksia ja reagoida nopeastikin muuttuviin tilanteisiin, sekä halua oppia uutta ja kehittää ammatillista osaamistaan jatkuvasti. Viestinnän asiantuntijan päivittäisinä työkaluina toimivat visuaalisten suunnitteluohjelmien lisäksi monet muut sähköiset organisointia ja viestinnän suunnittelua helpottavat työkalut.

Opinnäytetyön lähteinä ja tutkimuksen tietoperustana käytetään itse opinnäytetyön pohjana toimivaa päiväkirjaa sekä ammattikirjallisuutta. Lisäksi tietoperustana hyödynnetään opiskelijakunta POKAlle aiemmin toimeksiantona tehtyjä, viestintään keskittyviä opinnäytetöitä ja muuta sähköistä materiaalia. Opinnäytetyön tutkimuskysymys on rajattu siihen, millaisia työtehtäviä viestinnän asiantuntijalle voi kuulua opiskelijajärjestössä ja millä tavoin toimintaa voidaan viestinnän näiltä osin kehittää.

2 Lähtötilanteen kuvaus

2.1 Karelia-ammattikorkeakoulun opiskelijakunta POKA

Karelia-ammattikorkeakoulun opiskelijakunta POKA (myöhemmin "POKA") on julkisoikeudellinen yhteisö, joka toimii opiskelijoiden edunvalvojana Karelia-ammattikorkeakoulussa (myöhemmin "Karelia"). Opiskelijakunta koostuu jäsenistöstä ja jäsenistön kerran vuodessa äänestämästä edustajistosta sekä hallituksesta. (POKA 2012). Opiskelijakunnan asema on lakisääteinen ja sillä on itsehallinto (Ammattikorkeakoululaki 932/2014).

POKAssa työskentelevät opinnäytetyön kirjoitushetkellä kansainvälisyys- ja viestintäasiantuntijan (myöhemmin "viestinnän asiantuntija", "asiantuntija" tai "viestinnän työntekijä") ohella myös ohjauksen ja edunvalvonnan asiantuntija, liikuntasuunnittelija sekä pääsihteeri (POKA 2020a). POKAn pääsihteeri toimii työntekijöiden esihenkilönä. Työntekijät toimivat asiantuntijatehtävissä, ja tekevät tiivistä yhteistyötä toistensa, POKAn hallituksen jäsenten sekä eri sidosryhmien kanssa. Työskentely tapahtuu pääasiassa toimistolla tai etätöinä, mutta koulutus- ja sidosryhmätyöskentelyssä työympäristö vaihtelee. POKA toimii tämän opinnäytetyön toimeksiantajana.

2.2 Viestinnän asiantuntijana opiskelijakunnassa

Aloitin POKAn viestinnän asiantuntijana elokuussa 2019, joten opinnäytetyön seurantajakson aikaan olen työskennellyt POKAssa vasta puolisen vuotta. Opiskelijakunnan viestinnän työntekijän toimi on uusi ja työtehtävät sekä vastualueet on koostettu pääasiassa hallituksen jäseniltä sekä muilta työntekijöiltä siirretyistä työtehtävistä. Lisäksi jo olemassa olevien viestinnän työtehtävien rinnalle on kehitetty työssäoloaikani myös täysin uusia vastuita. Valitsinkin tämän opinnäytetyön aiheen sekä toteutustavan, sillä haluan kehittää ammatillista osaamistani ja selkeyttää työnkuvaani opinnäytetyöni avulla. Lisäksi pyrin kehittämään työprosessien hallintaa sekä työskentelytapojani ja -menetelmiäni tämän

opinnäytetyön pohjalta. Työtehtävien sekä tehokkaampien työskentelytapojen tarkastelu ja kehittäminen hyödyttää myös toimeksiantajaa.

Vaikka olenkin toiminut viestinnän asiantuntijana opinnäytetyön kirjoittamisen aikaan vasta joitakin kuukausia, koen jo kehittyneeni suurin harppauksin. Osaamiseni on pääosin samalla tai joiltain osin paremmalla tasolla suhteessa työtehtävien osaamisvaatimukseen ja selviydyn työtehtävistäni enimmäkseen itsenäisesti ja oma-aloitteisesti. Kykenen kehittämään työtehtävissä vaadittavia toimintamalleja ja ohjaamaan muiden toimintaa. Oma vaatimustasoni on kuitenkin hyvin korkea ja pyrinkin tarkastelemaan omaa työskentelyäni kriittisesti, sillä aina on jotain mitä voi parantaa.

2.3 Viestinnän työtehtävät

2.3.1 Yleiskatsaus

POKAN viestinnän asiantuntijana tehtäväni on suunnitella sekä kehittää opiskelijakunnan viestintää pitkällä aikavälillä ja huolehtia POKAN brändin yleisilmeestä myös silloin, kun opiskelijakunnan hallitus vaihtuu. Kaikilla POKAN toimijoilla on omat viestinnän vastualueensa, mutta asiantuntijana vastaan erityisesti POKAN ulkoisen viestinnän yhdenmukaisuudesta. Suunnittelun ja kehittämisen lisäksi viestinnän työtehtäväni voidaan jakaa koordinointiin, toteuttamiseen ja seurantaan.

Viestinnän asiantuntijan yksittäisiä työtehtäviä on lukemattomia ja ne vaihtelevat päivittäin. Yhtenä päivänä työtehtäviini saattaa kuulua valokuvaamista, kuvankäsittelyä, grafiikoiden luomista, tekstien kirjoittamista ja viestintämateriaalien taittoa samalla kun vastaan yritysten mainostus- ja yhteistyöpyyntöihin tai opiskelijoiden kysymyksiin. Seuraavana päivänä saatan suunnitella loppuvuoden viestintäprojekteja ja niiden tehtävänjakoa, koota tilastoja aiemmista projekteista ja päättää kehitystoimenpiteistä. POKAN viestinnän asiantuntijana vastaan myös siitä, että POKAN viestinnässä noudatetaan opiskelijakunnan laatimien sääntöjen lisäksi erilaisia julkisoikeudellisia yhteisöjä koskevia lakeja ja direktiivejä.

2.3.2 Viestinnän suunnittelu

Viestinnän suunnittelu on olennainen osa työtäni viestinnän asiantuntijana. Kuten arvata saattaa, suunnittelutyön ulospäin näkyvä osa eli brändi-ilmeen mukainen viestiminen on vain jäävuoren huippu, tai pikemminkin sen keskikohta. Viestintää suunniteltaessa kokonaisuuksien hahmottaminen ja organisointikyky ovat tärkeitä taitoja, jotta viestintä olisi järjestelmällistä, tehokasta ja yhdenmukaista. Viestinnän suunnittelun voi jakaa strategiseen ja operatiiviseen suunnitteluun, joiden työkaluja ovat viestintästrategia ja -suunnitelma (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 54; Korteso, Patjas & Seppänen 2016, 20).

Viestintästrategia on organisaation kokonaisstrategiaan tukeutuva pitkän tähtäimen suunnitelma, jossa huomioidaan asiakkaiden lisäksi myös muut kohde- ja sidosryhmät. Viestintästrategiassa määritellään organisaation viestinnän nykytila, resurssit sekä tavoitteet, ja sen tarkoituksena on esimerkiksi vaikuttaa brändiin ja sitä kautta lopullisiin tuloksiin. Viestintästrategia luo siis pohjan operatiiviselle toiminnalle ja se toimii eräänlaisena muistilistana tai selkärankana, joka ohjaa viestintäsuunnitelman pohjalta tehtävää käytännön viestintää. (Juholin 2013a, 86–87, 92–93; Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 54–58, 60; Korteso ym. 2016, 20–21.) Erillisten viestintästrategioiden teosta on kuitenkin luovuttu monissa organisaatioissa, eikä kirjoitettu strategia ole pienissä yrityksissä tai yhteisöissä lähtökohtaisesti välttämätön. Vaikka strategiaa ei olisikaan laadittu, on kuitenkin tärkeää ymmärtää ero strategisen ja operatiivisen suunnittelun välillä. (Juholin 2013a, 86–87, 92–93; Korteso ym. 2016, 20–21.) Leif Åbergin (2000, 235) mukaan viestinnän suunnitteluun kuuluu myös kolmas osa, taktinen suunnittelu. Taktinen suunnittelun tarkoituksena on toimia siltana strategian ja operatiivisen suunnittelun välillä lyhyellä, enintään muutaman vuoden aikajänteellä. Taktinen suunnitelma toimii suuntaa antavana muistilistana, jossa kartoitetaan muun muassa viestinnän voimavarat, budjetti, toimintaohjeet. Myös kriisiviestintäsuunnitelman laatiminen ja toiminnan luotaus eli toiminnan oikaisu heikkojen muutossignaalien mukaan ovat osa taktista suunnittelua. (Åberg 2000, 235–241.) Usein taktiseen suunnitteluun kuuluvat tehtävät nähdään kuitenkin osana strategista tai operatiivista suunnittelua (Juholin 2013a, 94).

Viestintästrategia vastaa kysymyksiin miksi ja miten jotain tehdään, ja viestintäsuunnitelmassa määritellään konkreettiset toimenpiteet, joilla strategian tavoitteet aiotaan saavuttaa. Viestintäsuunnitelmaa käytetään operatiivisen suunnittelun tukena ja siinä pyritään vastaamaan kysymykseen, mitä tehdään. Operatiivisen suunnittelun tarkoituksena on ideoida, määritellä, ajoittaa ja järjestellä strategisen suunnitelman pohjalta suoritettavia toimenpiteitä. (Juholin 2013a, 88–89, 92–93; Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 54; Korteso ym. 2016, 20–21.)

Mira Pamola (2019) kokosi viestintäsuunnitelman POKAlle osana opinnäytetyötään. Laadittuun viestintäsuunnitelmaan sisältyvät myös POKAn viestinnän tavoitteet, ydinviestit ja *tone of voice* eli äänensävy, joita ollaan pidetty POKAn viestintästrategian runkona. POKAn viestintäsuunnitelmaa ja sen myötä -strategiaa on sittemmin päivitetty ja ne toimivat POKAn viestinnän operatiivisen toiminnan pohjana. Suunnitelman lisäksi POKAlla on käytössään viestinnän vuosikello, joka aikatauluttaa POKAn viestintää vuositasolla. Vuosikellon avulla viestinnän suuria linjoja on helpompi hahmottaa, kun kaikki POKAn toimijat päivittävät omien vastualueidensa viestintää vaativat asiat, kuten kampanjat ja tapahtumat, yhteen paikkaan. Tällöin myös viestintäkampanjoiden tai -projektien turhaa päällekkäisyyttä voidaan välttää tehokkaammin.

Onnistunut viestinnän suunnittelu vaatii hyvää kokonaisuuksien hahmotuskykyä sekä tietoa ulkoisen ja sisäisen viestinnän vaatimuksista ja erilaisista viestinnän työkaluista. Tarvitaan myös yhteistyö- ja kehityshalua sekä taitoa yhdistää kaikki edellä mainitut ymmärrettäväksi ja hallittavaksi kokonaisuudeksi.

2.3.3 Viestinnän koordinointi

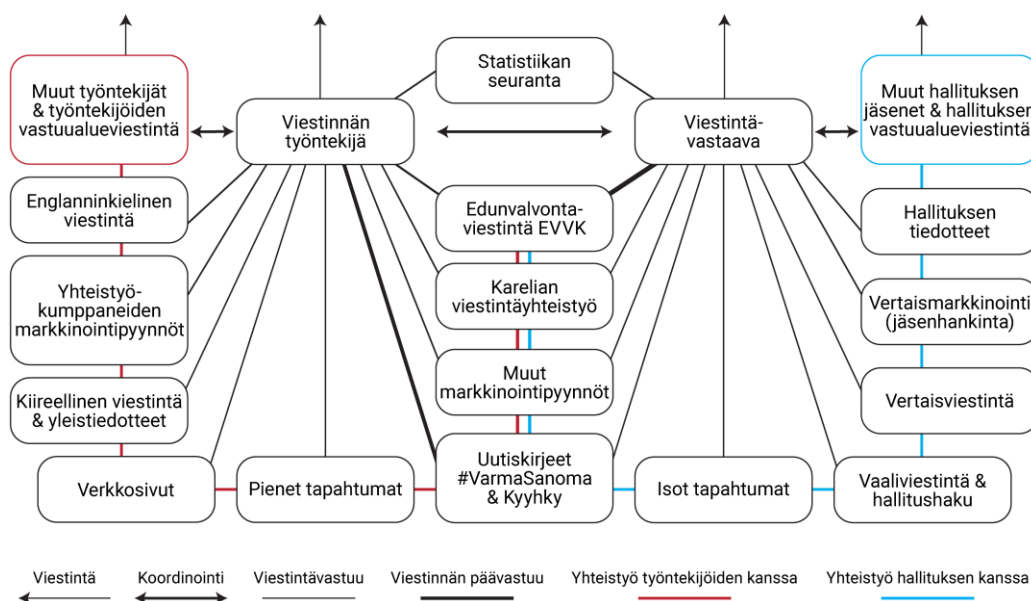
Viestinnän koordinointi on osa viestinnän operatiivista suunnittelua ja se ohjaa viestinnän toteuttamista käytännössä. Elisa Juholinin (2013a, 98–99) mukaan organisaatioviestinnän voi asemoida kolmeen malliin sen perusteella, onko viestintävastuu ammattilaisella, kaikilla vai jakautuuko vastuu kummallekin. A-mallissa viestintävastuu on viestinnän ammattilaisella ja viestintää saatetaan toteuttaa

omana toimintonaan lähes irrallaan organisaation muusta toiminnasta. C-mallissa viestintä on pääasiassa vapaasti muotoutuvaa ja yhteisön itsensä kehittämää, eikä varsinaisia linjauksia viestinnän vastuuhenkilöiden, suunnittelun tai toteuttamisen suhteen välttämättä ole. (Juholin 2013a, 98–99.) POKAn viestintä asemoituu Juholinin viestinnän asemoinnin B-malliin eli A- ja C-mallien väliin. B-mallissa viestintää suunnitellaan, koordinoidaan ja johdetaan ammattimaisesti, mutta siinä korostetaan myös jokaisen omaa vastuuta (Juholin 2013a, 98–99).

POKAn viestintä on tavalla tai toisella kaikkien POKAn toimijoiden vastuulla, mutta asiantuntija huolehtii viestinnän yhdenmukaisuudesta yhteistyössä opiskelijakunnan hallituksen viestintävastaavan kanssa. Viestintää koordinoimalla toimintaa saadaan tehostettua, kun kaikki toimijat tietävät omat tehtävänsä. Tehtävien kartoittamisen ja jakamisen lisäksi viestinnän asiantuntijalla tulee olla myös tieto viestinnän ulkoisista ja sisäisistä vaatimuksista sekä tarvittavista ja saatavilla olevista resursseista. Asiantuntija huolehtii siis siitä, ettei viestinnässä ole turhia päällekkäisyyksiä ja että lähtevät julkaisut heijastavat POKAn arvoja sekä vastaavat brändi-ilmettä. Asiantuntijan tehtävänä on myös varmistaa, että viestinnän laatua on mahdollista ylläpitää ja viestintää on mahdollista toteuttaa käytettävissä olevilla resursseilla.

Viestinnän asiantuntijana tehtäväni on koordinoida viestintää, jotta POKAn kaikki toimijat tietävät, mitä tehdä ja opiskelijakunnan ulkoinen ja sisäinen viestintä toimivat saumattomasti. Koordinoimalla varmistetaan, että delegoidut tehtävät tulevat tehdyksi, kun tehtävien laajuus on sopiva, eikä niissä ole päällekkäisyyksiä tai puutteita (Åberg 2000, 255). POKAn toimijat osallistuvat muun muassa sisällön tuottamiseen, mutta työntekijöiden ja hallituksen viestit suunnitellaan ja lähetetään pääsääntöisesti viestinnän asiantuntijan tai hallituksen viestintävastaavan kautta keskitetysti. Koska viestintävastaava on asiantuntijan tärkein työpari, on tärkeää, että kumpikin tietää omat vastualueensa myös POKAn hallituksen vaihtuessa. Alustavista viestinnän vastuualueista (kuvio 1) sovitaan hallituksen viestintävastaavan kanssa aina vuoden alussa, mutta vastualueet saattavat elää vuoden mittaa tai yksittäisten viestintäprojektien myötä.

Opiskelijakunta POKAn viestinnän vastualueet tammikuussa 2020



Kuvio 1. Opiskelijakunta POKAn viestinnän vastualueet tammikuussa 2020.

Kuviossa 1 kuvataan, miten viestinnän eri vastualueet jakautuvat viestinnän työntekijän ja hallituksen viestintävastaavan kesken, sekä miltä osin viestinnässä tehdään yhteistyötä muiden työntekijöiden tai hallituksen jäsenten kanssa. Kuviossa esitetään myös, kuinka viestintää koordinoidaan siten, että ulkoinen viestintä pysyy yhtenäisenä.

Viestintää koordinoitaessa asiantuntijan tulee olla tietoinen POKAn viestintästrategiasta ja -suunnitelmasta sekä erilaisista viestintää koskevista säännöistä ja laeista, jotta POKAn viestintä olisi yhteneväistä ja vaatimusten mukaista. Viestintää on myös helpompi koordinoida, kun muut toimijat on mahdollista perehdyttää tehokkaasti, jolloin viestinnän vaatimukset ovat kaikkien tiedossa jo sitä suunniteltaessa. Koska POKAn imago on voimakkaasti sidoksissa kunkin vuoden hallitukseen, on erityisen tärkeää, että perehdytyksen jälkeen kaikki toimijat osaavat ylläpitää POKAn mainetta myös vapaa-ajallaan.

Resurssien hallinta liittyy myös olennaisesti viestinnän koordinointiin, oli kyseessä sitten yksittäisten materiaalien tekeminen taikka useamman projektin toteuttaminen. Viestinnän asiantuntijan tehtävä onkin selvittää, mitä resursseja,

kuten vaikkapa tekijöitä, tietotaitoa, materiaaleja ja ohjelmia kussakin tilanteessa tarvitaan ja miten puuttuvia resursseja voidaan saada lisää tai kompensoida. POKAn kaltaisessa pienessä organisaatiossa resurssien määrä on rajallinen, joten viestinnän asiantuntijan on joskus toimittava luovasti ja oman mukavuusalueensa ulkopuolella. Viestintä ei kuitenkaan ole yksilölaji ja muiden toimijoiden lisäksi myös hyvät työkalut sekä toimivat käytännöt auttavat viestinnän suunnittelussa ja toteuttamisessa.

2.3.4 Viestinnän toteuttaminen

Viestinnän toteuttamista ohjataan koordinoimalla, sillä myös POKAn muut toimijat viestivät POKAn viestintäkanavilla. Vaikka viestintä ei olekaan yksin asiantuntijan harteilla, eivät viestinnän työntekijän tehtävät rajoitu vain suunnitteluun ja kehittämiseen.

Viestinnän toteuttaminen on olennainen osa POKAn viestinnän asiantuntijan tehtäviä, sillä näin voidaan paremmin taata, että viestinnän taso pysyy laadukkaana. POKAn hallitus ja täten myös viestintävastaava vaihtuvat vuosittain, jolloin toisiinsa käy niin, etteivät viestintävastaavan vahvuudet ole viestinnässä tai hän ei ole siitä kiinnostunut. Tällöin asiantuntijan tehtävänä on tukea ja opastaa viestintävastaavaa hänen toimikautensa aikana, jotta hallitusvuodesta olisi viestintävastaavalle hyötyä myös jatkossa. Yleensä ulkoisen viestinnän toteuttaminen jää tällaisissa tilanteissa suurimmaksi osaksi asiantuntijalle.

Viestinnän laadun varmistamisen lisäksi sen toteuttaminen on tärkeä osa viestinnän asiantuntijan tehtäviä, sillä työntekijöiden työskentelyä lukuun ottamatta kaikki POKAn toiminta pohjautuu vapaaehtoistyöhön. POKA viestii aktiivisesti ja suurin osa viestinnästä, sen suunnittelusta, koordinoinnista, toteuttamisesta ja seurannasta tapahtuu työpäivän aikana, jolloin POKAn hallituksen jäsenet yleensä opiskelevat. Koska POKAn viestinnän halutaan olevan sujuvaa, viestinnän toteuttamista ei voida jättää pelkästään POKAn hallituksen tai muiden työntekijöiden seuraavan mahdollisen vapaan ajankohdan varaan. Viestinnän

asiantuntijan työhön kuuluukin varmistaa toiminnallaan, että ulkoinen viestintä toimii tasaisesti ja suunnitellusti.

Eriyisesti ulkoisen viestinnän toteuttamiseen liittyviä työtehtäviä on paljon ja ne kattavat kaiken viestintämateriaalien suunnittelusta niiden julkaisemiseen. POKAn viestinnän asiantuntijalta vaaditaan vähintään perustason tiedot ja taidot suomen kielen lukemisessa ja kirjoittamisessa, graafisessa suunnittelussa, graafisten materiaalien taittamisessa ja julkaisujen tekemisessä, video- ja valokuvauksissa sekä kuvanmuokkauksessa. Lisäksi tieto esitysten koostamisesta ja esiintymistaito ovat hyödyksi. Ymmärrys verkkosivujen koodaamisesta tai suunnittelusta on myös hyödyllistä, sillä viestinnän työntekijä vastaa myös POKAn verkkosivujen sisällöstä.

Viestinnän asiantuntijana tuotan monenlaista kuva- ja tekstisisältöä aina verkkosisällöstä printtituotteisiin. Sisällöntuotannon lisäksi viestinnän toteuttamiseen kuuluu muun muassa viestinnän aikatauluttaminen, materiaalien julkaisu, uutiskirjeiden kokoaminen ja lähettäminen sekä verkkosisällön päivittäminen. Luonnollisesti edellä mainittujen työtehtävien onnistunut suorittaminen vaatii myös tietotaitoa tehtävien tekemiseen käytetyistä välineistä ja ohjelmista.

2.3.5 Viestinnän seuranta

Karelian opiskelijoiden edunvalvonta on POKAn ensisijainen tehtävä ja siksi onkin erityisen tärkeää, että POKAn viestintä saavuttaa opiskelijat ja vastaa heidän tarpeisiinsa. Viestinnän seurannalla voidaan tarkastella, millaiset julkaisut saavuttavat kohdeyleisön parhaiten ja miten esimerkiksi julkaisun sisältö, mediatyyppi, julkaisuajankohta tai -alusta vaikuttavat julkaisujen näkyvyyteen.

Viestintää seurataan hetkessä eli luodataan, jotta viestintää voitaisiin korjata toiminta- ja viestintäympäristössä esiintyvien signaalien perusteella (Juholin 2013a, 414–415; Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 75; Åberg 2000, 74). Seurannan perusteella tulisi luoda tilannekuva siitä, mitä tapahtuu sekä päättää tarvittavista toimenpiteistä. Viestinnän reaaliaikaisen seurannan lisäksi sitä myös mitataan ja

arvioidaan pitkällä aikavälillä, jotta toimintaa voitaisiin kehittää. (Juholin 2013a, 414–415.) Åbergin (2000, 268) mukaan arvioinnin keinot voidaan ryhmitellä viestinnän vaikuttavuuden, toiminnan laadun ja resurssitehon arviointiin. Viestinnän seuranta ja arviointi on koko prosessin läpäisevää ja jatkuvaa, ja seurannan tuloksia käytetään kehittämisen lisäksi varmistamaan, että viestintä toteuttaa koko organisaation strategiaa (Juholin 2013b, 37–38).

POKAN asiantuntijan on siis kyettävä seuraamaan ja arvioimaan viestintää niin päivätasolla kuin pidemmälläkin aikavälillä. Tiedonkeruun sekä tilastoinnin koostamisen ja analysoinnin lisäksi viestinnän työntekijän tulisi osata myös soveltaa erilaisia viestinnän seuranta- ja arviointia helpottavia malleja työssään.

2.3.6 Viestinnän kehittäminen

Viestinnän kehittäminen on POKAn viestinnän asiantuntijan tärkein työtehtävä, sillä kaikki edellä mainittu suunnittelusta viestinnän seurantaan vaikuttavat siihen, miten viestintää kehitetään, millä tavoin se käytännössä tapahtuu ja kuinka se vaikuttaa viestintästrategiaan. Viestinnän kehittämisessä on siis kyse toiminnan tehostamisesta ja tuottavuuden parantamisesta organisaation perustehtävien toteuttamisen pohjalta (Puro 2004, 105).

POKAN viestintää kehitetään seurannan ja arvioinnin, palautteen sekä tarpeen perusteella. Viestintää kehitetään myös erilaisen lakien ja säädösten, kuten digipalvelulain (306/2019) pohjalta. Lisäksi POKA on toiminut toimeksiantajana POKAn viestintään keskittyville opinnäytetöille, joissa tehtyjä huomioita on myös hyödynnetty viestinnän kehittämisessä. Lähivuosina POKAn viestintään ovat vaikuttaneet Mira Pamolan (2019) opinnäytetyö POKAn edunvalvontaviestinnän kehittämisestä sekä Sami-Pekka Takasen (2018) opinnäytetyö videosisällön lisäämisestä POKAn viestinnässä.

Viestinnän asiantuntijan tulee pystyä käsittelemään ja analysoimaan viestinnän arvioinnin tuloksia mahdollisimman neutraalisti ja rehellisesti, jotta kehittämistoimenpiteistä olisi hyötyä (Juholin 2013b, 40). Vaikka POKAssa viestinnän

kehittämiseen liittyvät päätökset ovat pääasiassa asiantuntijan tekemiä, myös muiden POKAn toimijoiden työpanos viestinnän kehittämiseen on mittaamattoman arvokasta. Juholinin (2013b, 41) mukaan organisaatiosta mahdollisimman monen tulisi olla mukana kehittämisprosessissa, jolloin syntyvät uudet ideat ja näkökulmat mahdollistavat viestinnän parantamisen entisestään. Toisaalta Jukka-Pekka Puro (2004, 108) korostaa organisaation muiden toimijoiden kuuntelemisen lisäksi viestinnän kehittäjän vastuuta pitää kiinni valitusta viestinnän suunnasta.

2.4 Muut kuin viestinnän työtehtävät

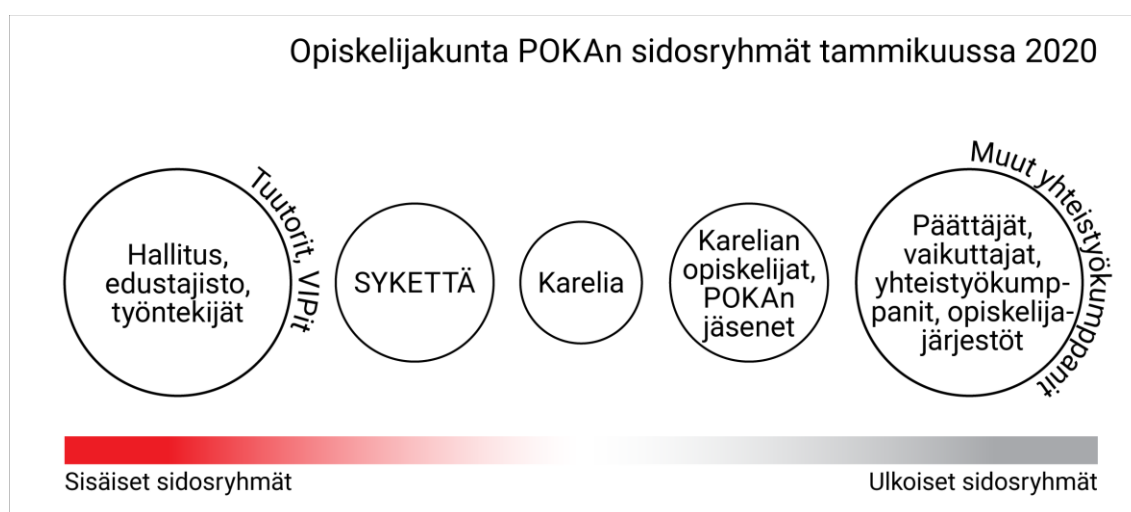
POKAn viestinnän asiantuntijana toimin kaksoisroolissa, joten vastaan viestinnän lisäksi myös POKAn kansainvälisistä asioista. Työtehtäviini kuuluu POKAn Karelialle järjestämän kansainvälisen vaihto- ja tutkinto-opiskelijoiden tuutoroinnin suunnittelu, kehittäminen ja koordinointi, opiskelijakunnan kansainvälisten palveluiden kehittäminen sekä englanninkielinen viestintä.

Työhöni kuuluu myös opiskelijoiden työnhakuportaalista ja POKAn alumnitoiminnasta vastaaminen, asiakaspalvelutehtävät sekä muut esimiehen määräämät työtehtävät. Tämän opinnäytetyön pääpaino on kuitenkin viestinnän asiantuntijan työtehtävissä, joten muita työtehtäviäni käsitellään vain viestinnällisestä näkökulmasta.

3 Sidosryhmät

POKA toimii lukuisien eri sidosryhmien kanssa ja on siksi tärkeässä asemassa opiskelijoiden edunvalvojana ja heidän arjessaan. POKA pystyy vaikuttamaan paikallisen päätöksenteon lisäksi myös valtakunnallisella tasolla juuri sidosryhmiensä ansiosta.

Suurin osa POKAn sidosryhmistä (kuvio 2) voidaan jakaa sisäisiin ja ulkoisiin sidosryhmiin, mutta joidenkin sidosryhmien kohdalla selkeä jaottelu on lähes mahdotonta muun muassa yhteistyön tai toiminnan luonteen vuoksi. Sidoryhmien asemoituminen kahteen tai useampaan eri ryhmään tai niiden väliin ei kuitenkaan ole ennenkuulumatonta (Juholin 2017, 143–144). Samat henkilöt voivat kuulua useampaan sidosryhmään ja saada organisaation viestejä eri tavoin muotoiltuina (Juholin 2017, 141).



Kuvio 2. Opiskelijakunta POKAn sidosryhmät tammikuussa 2020.

Kuviossa 2 on kuvattu miten POKAn eri sidosryhmät sijoittuvat ulkoisiin ja sisäisiin sidosryhmiin tai niiden väliin. POKAn sisäisiin sidosryhmiin kuuluvat opiskelijakunnan hallituksen ja edustajiston jäsenet, POKAn työntekijät, opiskelijajärjestöt ja POKAn alaiset opiskelijajoukko sekä Karelian tuutorit ja VIPit eli välittämisen ilmapiiriin opiskelijat. Lisäksi SYKETTÄ - Joensuun korkeakoululiikunta (myöhemmin "SYKETTÄ") toimii tiiviissä yhteistyössä POKAn kanssa. POKAn liikuntapalvelut tarjotaan SYKETTÄ-palvelujen kautta ja liikuntapalvelujen liikuntasuunnittelija toimii POKAn työntekijänä. Vaikka SYKETTÄ onkin oma erillinen organisaationsa, on se silti lähempänä sisäistä kuin ulkoista sidosryhmää.

Sisäisistä sidosryhmistä muut työntekijät, POKAn hallituksen jäsenet sekä edustajiston puheenjohtajisto ovat viestinnän työntekijän työn kannalta oleellisia, sillä POKAn viestinnän ydinsisältö on näistä ryhmistä riippuvaista. Viestinnän asiantuntijan työskentely edellä mainittujen sidosryhmien kanssa on päivittäistä.

POKAN ulkoisiin sidosryhmiin kuuluvat Karelian opiskelijat ja POKAn jäsenet, Karelia-ammattikorkeakoulu, Suomen opiskelijakuntien liitto SAMOK (myöhemmin "SAMOK"), muut opiskelijakunnat ja Itä-Suomen yliopiston ylioppilaskunta ISYY (myöhemmin "ISYY"), Opiskelijan Itä-Suomi ry ja Joensuun kaupunki. Lisäksi sidosryhmiin kuuluvat POKAn viralliset yhteistyökumppanit, kuten Pohjois-Karjalan Osuuskauppa, Pivo ja Slice sekä muut yhteistyökumppanit.

POKAN toiminta on täysin riippuvaista Karelian opiskelijoista, sillä he muodostavat opiskelijakunnan hallituksen ja edustajiston lisäksi POKAn jäsenistön sekä asiakaskunnan. POKAn viestinnän työntekijän ensisijainen pyrkimys onkin, että sidosryhmäviestintä Karelian opiskelijoille toimii moitteettomasti. Opiskelijoiden lisäksi toiminta itse ammattikorkeakoulun kanssa on tiivistä, sillä Karelia on POKAn tärkein strateginen yhteistyökumppani ja rahoittaja. Viestintä Karelian kanssa on lähes päivittäistä ja päivittäisviestinnän lisäksi tärkeimmistä asioista keskustellaan vielä erillisissä kuukausikokouksissa. POKA pyrkii kehittämään jäsentensä ja Karelian opiskelijoiden opiskelukokemusta myös muiden ulkoisten sidosryhmiensä avulla. Koko POKAn viestintä pohjautuu POKAn jäsenille ja Karelian opiskelijoille oleelliseen tiedottamiseen, opiskelijoiden hyvinvointiin ja edunvalvontaan.

4 Vuorovaikutus työpaikalla

Viestinnän asiantuntijana teen eniten päivittäistä yhteistyötä sisäisten sidosryhmien kanssa. Työpisteeni sijaitsee POKAn Wärtsilän toimistolla, jossa työskentelen pääasiassa yksin lukuun ottamatta liikuntasuunnittelijan viikoittaisia päivystystunteja. Teen myös etätöitä keskimäärin kahtena päivänä viikossa, joten vuorovaikutus työpaikalla tapahtuu suurimmaksi osaksi etänä joko sähköisesti tai puhelimen välityksellä. Työntekijöiden välisiä yhteisiä toimistopalavereja ei ole ennalta aikataulutettu ja niiden välillä saattaa olla useita viikkoja tai jopa kuukausia. Hallituksen kokouksia on noin kerran kuukaudessa.

Asiakaspalvelua on toimistolla kolmena päivänä viikossa, jonka lisäksi asiakaspalvelua tehdään puhelimitse, sähköpostilla ja POKAn sosiaalisen median välityksellä. Karelian kanssa viestiminen tapahtuu suurimmaksi osaksi sähköisesti, mutta yhteisiä tapaamisia järjestetään säännöllisesti kerran kuukaudessa sekä aina tarpeen mukaan. Erityisesti toimistopäivien aikana kasvatusten käytävä keskustelu on kuitenkin luonnollisin vaihtoehto.

Työskentelen pääasiassa suomeksi, mutta koska POKAn viestinnän asiantuntija toimii myös kansainvälisyysasiantuntijana ja koska POKAn viestintä sekä asiakaspalvelu on kaksikielistä, englanti on toinen työkieleni. Työpaikan sisäinen viestintä tapahtuu suomeksi lukuun ottamatta tuutoreille tai VIPeille suunnattua viestintää, mutta ulkoinen viestintä vaatii aina englanninkielisen vastineen. Suuri osa käännösten tekemisestä tai vähintään niiden tarkistamisesta jää minulle, mikä luo toisinaan ylimääräistä painetta jo valmiiksi täyden työaikataulun suhteen.

5 Päiväkirjaraportointi

5.1 Viikko 4: Viestinnän vastuunjako

Opinnäytetyön ensimmäisellä seurantaviikolla tavoitteeni oli suunnitella ja kehittää POKAn viestintää ja selkeyttää siihen liittyviä vastuualueita. Opiskelijakunnan hallitus vaihtuu vuosittain, joten etenkin viestinnän asiantuntijan sekä hallituksen viestintävastaavan välisten työtehtävien ja vastuualueiden päivittäminen vaatii erityistä huomiota alkuvuodesta. Työtehtävistä ja vastuualueista keskusteleminen helpottaa myös oman kokemukseni mukaan viestinnän suunnittelua ja kehittämistä, joka on pitkäjänteistä ja jatkuvaa työtä.

Viikko oli hyvin tapahtumarikas ja suunnittelemisen suhteen haastava. Tämän vuoden tuutori- ja kummiopiskelijahaku osui sattumalta päällekkäin edustajiston täydennysvaalien alkumahinon kanssa, mikä loi omat viestinnälliset haasteensa. POKAn edustajisto jäi syksyllä vajaalukuiseksi kahden edustajan siirryttyä

hallitukseen ja heille tulee löytää korvaavat edustajat opiskelijakunnan toiminnan ylläpitämiseksi (POKA 2012). Tästä syystä edustajiston toimintaa täytyy markkinoida aktiivisesti uusien edustajien houkuttelemiseksi ja vaaliviestintää tulee priorisoida. Samalla kuitenkin tuutoritoiminta on yksi POKAn näkyvimmistä toiminnan muodoista ja siksi tuutorihaun mainostamiseen on pyritty aina panostamaan erityisen paljon.

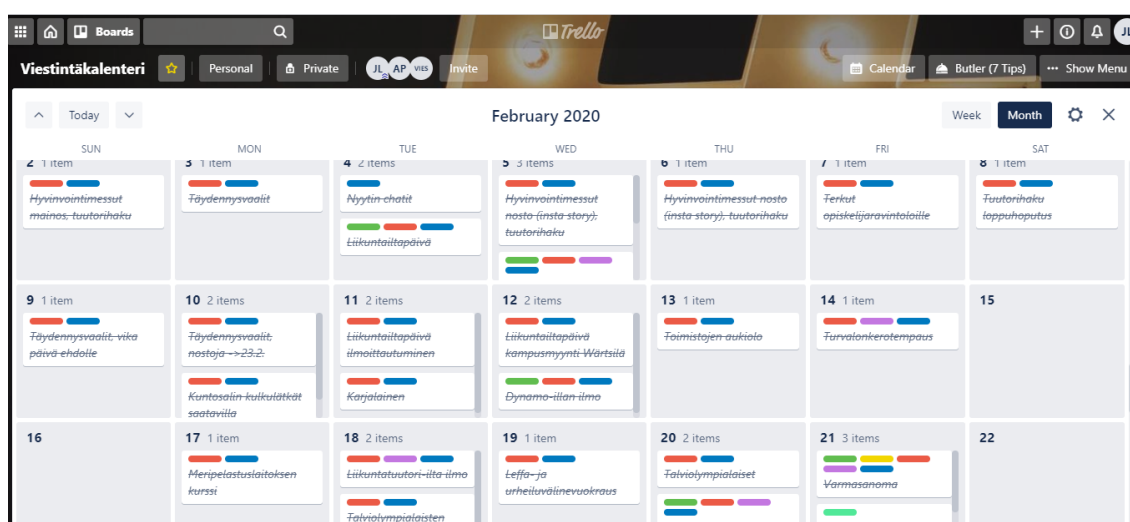
Kahden runsasta näkyvyyttä tarvitsevan kampanjan samanaikaisuuden lisäksi haasteita loi erityisesti vaaliviestinnän suunnittelun nopea aikataulu. Vaikka edustajiston täydennysvaalien järjestämisestä tiedettiin jo etukäteen, aikataulujen suunnittelua tai materiaalien tekemistä ei voitu aloittaa ennen uusien edustuskuvien ottamista ja viestintävastaavan kanssa koordinoitua. POKA pyrkii tuomaan omaa toimintaansa esiin opiskelijan näkökulmasta erityisesti vaalien alla, joten pääasiallinen vetovastuu vaaliviestinnästä on siksi ollut hallituksen jäsenillä.

Tällä viikolla autoin vaalimainonnan suunnittelussa ja toteuttamisessa, jotta esimerkiksi vaalikuulutus saatiin julkaistua opiskelijakunnan vaaliohjesäännön (POKA 2018a) vaatimassa aikataulussa. Viestintävastaavan kanssa pitämässämme palaverissa saimme selkiytettyä viestinnän vastuualueita (kuvio 1) ja työtehtäviä, jonka myötä pääasiallinen vastuu vaalimainonnasta siirtyi takaisin hänelle. Koska tietyt aikataululliset säännöt koskevat erityisesti vaaliviestintää (POKA 2018a), pyrin sovittamaan tuutorihaun markkinoinnin vaalien pakollisten viestien ympärille. Edustajiston täydennysvaalit järjestetään tuutorihaun loppumisen jälkeen, joten vaalit saavat vielä erillistä näkyvyyttä.

Avoin puheyhteys sekä saumaton yhteistyö asiantuntijan ja hallituksen viestintävastaavan välillä on ehdottoman tärkeää, jotta viestinnän laatu pysyy tasaisena. Asiantuntijan tehtävänä on koordinoida POKAn viestintää pitkällä aikavälillä ja huolehtia opiskelijakunnan viestinnän johdonmukaisuudesta myös silloin kun hallituksen viestintävastaava vaihtuu. Viestinnän koordinointi on olennainen osa viestinnän työntekijän tehtäviä myös siksi, että POKAn kaikki toimijat osallistuvat viestintään. Lisäksi viestinnän koordinointiin kuuluu vastuualueista sopiminen hallituksen viestintävastaavan kanssa vuoden alussa, mutta niitä tulee silti päivittää jatkuvasti. Etenkin ulkoista viestintää tulee koordinoida, jotta se olisi

yhtenäistä eivätkä yksittäiset julkaisut tai kampanjat vesittäisi toisiaan. Kahden runsasta näkyvyyttä tarvitsevan kampanjan samanaikaisuus samoilla viestintäkanavilla pakottaa suunnittelemaan viestintää eri tavalla kuin yksittäisen isomman kampanjan kohdalla. POKalla on lukuisia viestintäkanavia, mutta lähtevien viestien määrän ja laadun suhteen tulee olla tarkkana, jotta julkaisut tavoittaisivat kohdeyleisönsä.

Viestintäkalenteri (kuva 1) on viestinnän suunnittelun yksi tärkeimmistä työvälineistä, jolla voidaan välttää turhia päällekkäisyyksiä julkaisuajoissa ja kanavien valinnassa (Juholin 2013a, 152). Viestinnän suunnittelussa käytetään viestintäkalenterin lisäksi myös viestinnän vuosikelloa, jota myös päivitetään jatkuvasti (Juholin 2013a, 141). Kuvassa 1 näkyy, millaista ulkoista viestintää POKA on tehnyt helmikuun aikana ja milloin tietyt julkaisut on lähetetty. Kalenterissa näkyvillä värikoodeilla on kuvattu, mitä viestintäkanavia on käytetty ja ylivivatut kalenterimerkinnot ovat merkinä lähetetyistä tai ajastetuista julkaisuista.



Kuva 1. POKAn suorittamaa viestintää helmikuussa 2020, kuvakaappaus POKAn viestintäkalenterista.

Viikon aikana osaamiseni viestinnän koordinoimisen suhteen vahvistui. Vastuualueista keskusteleminen hallituksen viestintävastaavan kanssa oli sujuvaa. Keskustelu selkeytti molempien tehtäviä ja helpotti töiden koordinoimista muiden POKAn toimijoiden kanssa. Vaikka vastuualueiden suunnittelu vastasi tämän hetkeen tarpeeseen, vastuuden jakamisessa olisi hyvä olla jatkossa suunnitelmallisempi. Viestintästrategian ja operatiivisen suunnitelman tekeminen esimerkiksi

yksittäisille projekteille tai kampanjoille vähentäisi myös hallituksen vaihtumiseen liittyviä kommunikaatio-ongelmia. Viestinnän vuosikellon päivittäminen teki oman osansa vastuualueiden ja tehtävien selkeyttämiseksi, mutta jatkossa olisi tärkeää, että vuosikelloa päivitetäisiin myös muiden työntekijöiden sekä hallituksen jäsenten toimesta.

5.2 Viikko 5: Kouluttautumista ja viestintä viitekehyksessä

Suomen opiskelijakuntien liitto SAMOKin vuosittainen pääkoulutustapahtuma järjestettiin seurantajakson toisella viikolla. SAMOK järjestää Suomen opiskelijakunnille vuosittain useita koulutustapahtumia, joissa opiskelijakuntien edustajat pääsevät hankkimaan uutta tietoa niin kouluttajilta kuin toisiltaan. Opiskelijakunnat jakavat tietoa toisilleen koulutuksissa, jotta itse kukin voisi saada ideoita oman työnsä kehittämiseen ja tilaisuuden tarkastella työskentelyään objektiivisemmin. Kouluttautumisen tärkeys korostuu etenkin uusien toimijoiden ja työntekijöiden kohdalla, mutta tuoreiden näkökulmien avautuminen hyödyttää myös kokeneempia toimijoita. Tällä viikolla halusinkin kehittää omaa ammatillista osaamistani sekä tarkastella POKAn viestintää laajemmassa viitekehyksessä ja karottaa sen kehityskohteita.

SAMOKin vuoden pääkoulutustapahtuma on vuosittain järjestettävä kolmipäiväinen koulutus- ja verkostoitumisristeily, jonka tavoitteena on tarjota opiskelijakuntien toimijoille syvällistä ja ajankohtaista tietoa vastuualueistaan. Osallistujilla on myös tilaisuus verkostoitua muiden opiskelijakuntien toimijoiden sekä SAMOKin edustajien ja sidosryhmien kanssa (SAMOK 2020a). Koulutusristeilylle osallistuminen tarjosi minulle erinomaisen tilaisuuden verrata POKAn viestintää Suomen muiden opiskelijakuntien viestintään sekä mahdollisuuden keskustella työstäni kollegoideni kanssa.

Aloitin työni POKAlla juuri ennen syyslukukauden alkua, joten tämä oli ensimmäinen kerta, kun osallistuin Lähtölaukaus-risteilylle. Koulutusohjelmassa opiskelijakuntien työntekijät oltiin huomioitu erikseen. Koin, että tämän ansiosta koulutusten aikana käyty keskustelu muun muassa ajankohtaisista asioista ja

työhyvinvoinnista oli avoimempaa ja täten myös antoisampaa. Avoimuutta lisäsi myös se, että suuri osa osallistuneista työntekijöistä olivat toisilleen ja minulle jo entuudestaan tuttuja SAMOKin aiemmin järjestämien koulutustapahtumien myötä. Muiden samojen työtehtävien parissa toimivien kollegoiden kanssa keskusteleminen avasi uusia näkökulmia omaan työskentelyyni liittyen ja antoi perspektiiviä oman osaamiseni, työtapojeni ja työyhteisöni tarkasteluun.

Huomasin kuitenkin, että vaikka viestinnän suunnittelun merkitys ja kehittämisen tarve on tiedostettu opiskelijakunnissa, oli viestinnän osa-alue jäänyt lähes kokonaan huomiotta koulutuksen ohjelmassa. Pääsimme kuitenkin keskustelemaan viestinnän työntekijöiden kesken opiskelijakuntien viestinnän haasteista ja kehittämisestä. Etenkin POKAn viestintäkalenteri ja vastuualueiden tarkempi määrittely tuntuivat kiinnostavan monia, sillä viestinnän suunnitelmallista kehittämistä ei pääsääntöisesti oltu vielä lähdetty tekemään muissa opiskelijakunnissa. Keskustelussa nousi esiin, että opiskelijakuntien viestinnän työntekijöiden vastuut, työtehtävät ja -tavat eroavat toisistaan paikoin suurestikin. Keskustelussa havaittiin myös, että asiantuntijoiden kouluttamisessa on vielä suuria puutteita, jonka lisäksi viestinnän suunnittelussa sekä laadussa todettiin olevan valtavia eroja eri opiskelijakuntien välillä. Resurssien ja osaamisen puute nousivat keskustelussa yleisimmiksi syiksi opiskelijakuntien viestinnän tasoeroihin. Vaikka POKAn tilanne tuntuukin olevan keskivertoa parempi, koen oman työni tarkastelun ja ammatillisen osaamiseni aktiivisen kehittämisen olevan silti tärkeää viestinnän kentän jatkuvan elämisen takia.

POKAN viestinnässä on edelleen paljon kehitettävää, vaikka asiantuntijan palkkaaminen onkin selkiyttänyt viestinnän työtehtäviä ja parantanut sen suunnittelua. POKAn edunvalvontaviestintä ja videosisältöjen käyttö viestinnässä ovat olleet jo aiemmin tarkastelun kohteena (Pamola 2019; Takanen 2018). Edunvalvontaviestintää on kehitetty Pamolan (2019) opinnäytetyön pohjalta, mutta se vaatii yhä työstämistä. Takasen (2018) tekemien havaintojen perusteella myös videosisältöjen käyttöä tulisi lisätä. Erityisesti POKAn hallituksen ja edustajiston näkyminen POKAn kanavissa on nostanut julkaisujen kiinnostavuutta, mutta näkyvyyttä tulisi parantaa kokonaisuutena. Seurannan tehostaminen ja sen hyödyntäminen vaativat myös lisäpanostusta, sekä mahdollisesti uutta työnjakoa

viestinnän työntekijän ja hallituksen viestintävastaavan välillä. Asiantuntijoiden välisessä keskustelussa nousi esiin myös vaihtoehtoisten julkaisu- ja suunnittelutyökalujen käyttö, joiden toimintaan olisi hyvä tutustua tarkemmin.

5.3 Viikko 6: Tapahtumamarkkinointia

Kuluneen viikon tavoitteeni oli selvittää, miten POKAn ja sen yhteistyökumppaneiden yhdessä järjestämistä tapahtumista on aiemmin viestitty ja kuinka tapahtumamarkkinointia voisi parantaa jatkossa. POKA ja Karelia järjestävät vuosittain useita tapahtumia yhteistyössä, mutta muun muassa viestintämateriaalien tekemisen ja markkinoinnin suunnittelun päävastuu saattavat vaihdella. Keväisin järjestettävät Hyvinvointimessut kuuluvat niihin tapahtumiin, joiden viestinnän päävastuu on POKAlla.

Hyvinvointimessut on POKAn ja Karelian kerran vuodessa järjestämä tapahtuma, joka kokoaa kahden päivän aikana useita hyvinvointialan toimijoita sekä ammatikorkeakoulun opiskelijat yhteen paikkaan. POKA on ollut päävastuussa Hyvinvointimessujen viestinnästä jo useana vuonna, mutta tapahtuman graafinen ilme ei ole vakiintunut muun muassa POKAn vaihtuvien toimijoiden ja puuttuvan graafisen ohjeistuksen takia. Viestintämateriaaleja on toteutettu vuosien saatossa itsenäisesti niin POKAn pääsihteerin, hallituksen viestintävastaavan kuin muidenkin opiskelijoiden toimesta, joten yleisilme ei ole ollut yhtenäinen

Viestinnän yleisilmeen puuttumisen lisäksi myös valittujen viestintäkanavien käyttö on ollut epä johdonmukaista. Tästä syystä tapahtumaa ei ole välttämättä mainostettu samoissa viestintäkanavissa edes peräkkäisinä vuosina.

Tapahtumaviestinnän tulisi alkaa jo ennen tapahtumaa, jatkua tapahtuman aikana ja toimia tapahtuman päättävänä tekijänä tapahtuman jälkeen. Tapahtuman graafinen ilme tulisi päättää jo ennen markkinoinnin aloittamista ja ilmeen tulisi olla yhtenäinen kaikissa viestintäkanavissa. Viestintäkanavien suhteen kannattaa hyödyntää muun muassa sosiaalista mediaa, oman organisaation kotisivuja ja sisäisiä uutiskirjeitä. (Lohi 2019.)

Tänä vuonna Hyvinvointimessujen markkinointi alkoi valitettavan myöhään edustajiston täydennysvaalien sekä tuutorihaun priorisoinnin takia, eikä tapahtuman visuaalisen ilmeen uudistaminen ollut nopean aikataulun takia mahdollista. Edellisen vuoden viestintämateriaalit päivitettiin kuitenkin värien ja typografian osalta vastaamaan tämän vuoden toiveita. Viestintäkanaviksi valittiin POKAn kotisivujen lisäksi Facebook, Instagram sekä Karelian uutiskirje Kyyhky ja POKAn oma uutiskirje #VarmaSanoma. Hyvinvointimessujen ennakkoviestinnässä hyödynnettiin myös jo käynnissä olevaa tuutorihakuun liittyvää viestintää, sillä tuutorit olivat POKAn pisteellä kertomassa tuutoroinnista ja tuutorihausta. Hyvinvointimessujen aikana tapahtumaa nostettiin esiin sosiaalisessa mediassa, mutta tapahtuman jälkeinen viestintä jäi tällä kertaa olemattomaksi.

Jatkossa viestinnän suunnittelu tulisi aloittaa hyvissä ajoin etukäteen, jotta tapahtuma saisi ansaitsemansa huomion POKAn viestintäkanavien lisäksi myös Karelian ja näytteilleasettajien kanavissa. Edustajiston täydennysvaalien sekä tuutorihaun päällekkäisyys yhdistettynä tiukkaan aikatauluun teki Hyvinvointimessujen markkinoinnista haasteellisempää kuin normaalisti. Onneksi muita jo käynnissä olevia viestintäkampanjoita oli kuitenkin tällä kertaa mahdollista hyödyntää markkinoinnissa. Jatkossa tapahtumaviestinnän tavoitteellisempi suunnittelu mahdollistaisi tarvittaessa myös eri kampanjoiden suunnitelmallisemman yhdistämisen. Hyvissä ajoin aloitettu suunnittelu varmistaa myös viestinnän tasaisen laadun, kun materiaalien tekemisessä ei tule kiire. POKAn hallituksen ja tuutoreiden näkyminen POKAn viestinnässä kiinnostaa opiskelijoita, joten heidän näkyvyyteensä tullaan panostamaan myös tulevaisuudessa. Uskon myös, että POKAn hallituksen näkyminen tapahtumien jälkeisessä viestinnässä kiinnostaisi ja sitouttaisi opiskelijoita paremmin, jolloin POKA saavuttaisi suuremman yleisön myös jatkossa. Hyvinvointimessujen kaltaisten tapahtumien jälkeen tehtävän kehitystyön lisäksi myös yhteistyötä Karelian viestintäosaston kanssa tulisi parantaa. Erityisesti yhteistyötä tulisi kehittää POKAn ja Karelian yhdessä järjestämien tapahtumien osalta.

5.4 Viikko 7: Sidosryhmäviestintää

Viikon tavoitteeni oli toteuttaa sidosryhmäviestintää POKAn eri yhteistyökumppaneille sekä muille sidosryhmille. Opiskelijakuntana POKA toimii monessa eri rajapinnassa ja vaikuttaa opiskelijoiden elämään niin paikallisella tasolla Kareliassa ja Joensuun kaupungissa kuin valtakunnallisesti kattojärjestö SAMOKin kautta. POKAn ulkoisen viestinnän tehtävät kuuluvat asiantuntijan päivittäisiin työtehtäviin, joten sidosryhmäviestinnän lähempi tarkastelu sen toteuttamisen ohella tuntui tarpeelliselta.

POKAN sidosryhmät voidaan jakaa karkeasti sisäisiin ja ulkoisiin ryhmiin, mutta koska POKAn sidosryhmäviestintä on yksilöityä, sen määrässä ja tyyleissä on joitain eroja riippuen siitä, kenelle viestitään, missä tilanteessa ja mistä aiheesta. Viestintä on suunniteltu vastaamaan niin opiskelijakunnan kuin kyseisen sidosryhmän tarpeita, mutta POKAn ydinviestit ja äänensävy toimivat silti kaiken viestinnän perustana.

POKAN ydinviestit ja äänensävy laadittiin ja hyväksyttiin vuoden 2018 toimijoiden johdosta osana Mira Pamolan (2019) opinnäytetyössään laatimaa viestintäsuunnitelmaa. Ydinviesti kiteyttää organisaation arvot sekä toiminnan ja se toimii kaiken viestinnän pohjana samalla kun organisaation äänensävy yhtenäistää viestinnän tyyliä. POKAn ydinviestit korostavat opiskelijoiden yhdenvertaisuutta, opiskelijälähtöisyyttä ja yhteisöllisyyttä. POKAn äänensävy alleviivaa puolestaan POKAn ominaisuuksia helposti lähestyttävänä, luotettavana ja palveluhenkisenä opiskelijakuntana, joka käyttäytyy rennon asiallisesti, asiantuntevasti ja kunnioittavasti. Viestinnän osalta korostetaan vielä erikseen raikkautta, ammattitaitoa sekä selkeyttä ja ymmärrettävyyttä. (POKA 2018b.)

Kuluneella viikolla pääsin toteuttamaan sidosryhmäviestintää monipuolisesti sekä sähköisesti että kasvotusten. Viikon aikana pidin yhteyttä POKAn läheisimpiin ja tärkeimpiin sidosryhmiin sekä muihin yhteistyökumppaneihin, joiden kanssa yhteydenpitoa tapahtuu harvemmin. Tietyt viestit toistuvat POKAn viestintäkanavissa vähintään kerran lukukaudessa ja tällä viikolla opiskelijoille välitettiin tietoa muun muassa Kelan etuuksista sekä SYKKEEN järjestämästä

Liikuntailtapäivästä. Näiden opiskelijoille suunnattujen julkaisujen lisäksi sidosryhmädialogia käytiin viikon aikana ahkerasti myös POKAn järjestöjen, jaostojen ja tuutoreiden, Karelian sekä POKAn muiden virallisten yhteistyökumppaneiden kanssa. POKA saa myös paljon mainostuspyyntöjä monilta eri tahoilta ja niitä toteutetaan mahdollisuuksien mukaan, jos mainostettava asia tai tapahtuma vastaa POKAn arvoja, on suunnattu opiskelijoille ja edistää heidän hyvinvointiaan.

Vaikka suurin osa sidosryhmille kohdennetusta viestinnästä ja yhteydenpidosta on sähköistä, myös kasvotusten tapahtuva vuorovaikuttaminen kuuluu POKAn arkeen. POKAn äänensävy näkyy myös kasvokkaisviestinnässä ja esiintymistyyli- lissä, oli paikka kyseessä virallisempi kokous tai rennompi tapaaminen. Viikon aikana POKAn toimijat pääsivät tapaamaan Karelian päättäjiä vuosittaisen lounaan merkeissä, jonka aikana POKAn uusi hallitus pääsi esittäytymään ammattikorkeakoulun johdolle. Viikolla pidettiin myös POKAn ja Karelian välinen kansainvälistä vertaistutorointia koskeva palaveri. Vastapainona virallisille tapaamisille toimi tällä viikolla kansainvälisille tuutoreille järjestetty kuukausitapaaminen.

Sidosryhmäviestinnässä tulisi tähdätä dialogiin ja pyrkiä ratkaisemaan eteen tulevia haasteita yhdessä, mikäli sidosryhmätkin ovat halukkaita samaan (Juholin 2017, 147–150; Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 73–75). Vaikka POKAn ja Karelian välillä käydään aktiivista ja avointa dialogia muun muassa kuukausittaisissa kokouksissa, saattaa haasteita silti tulla vastaan. Tällä viikolla eräässä palaverissa nousi esiin, että paikalla olleilla Karelian edustajilla oli vanhentunutta tai erheellistä tietoa POKAn ja Karelian välisestä strategisesta kumppanuussuhteesta. Oikaisimme tiedot kollegani kanssa ja kerroimme tiivistetysti POKAn nykyisestä yhteistyösopimuksesta Karelian kanssa. Vaikka kumppanuus on ollut voimassa pitkään, väärinkäsityksiä opiskelijakunnan ja korkeakoulun välisistä sopimuksista suhteen nousee silti toisinaan esiin. Sopimukset, jotka koskevat POKAn ja Karelian välistä yhteistyötä ovat myös Karelian henkilöstön luettavissa, joten suurin osa aiheutuneista väärinkäsityksistä olisi ollut korjattavissa korkeakoulun sisäistä tiedonkulkua parantamalla. Sidosryhmän sisäisen viestinnän aiheuttamien haasteiden esiin nostaminen saattaa kuitenkin olla vaikeaa tai kiusallista. POKAn ja Karelian välinen aktiivinen dialogi mahdollistaa kuitenkin myös

haasteellisista asioista puhumisen ja kuukausittaiset kokoukset ovat yksi keino, jolla ajankohtaiset asiat ja toimijat tuodaan yhteisen pöydän ääreen.

Virheellisen tiedon välitön korjaaminen on ehdottoman tärkeää erityisesti silloin, joissa luulot tai oletukset saattavat olla vanhaa perua tai syvälle juurtuneita. Kyseinen palaveri oli kuitenkin ensimmäinen Karelian edustajien kanssa käymäni tuutorointia koskeva tapaaminen. En itsekään ollut vielä täysin selvillä POKAn ja Karelian välisten sopimusten tarkasta sisällöstä, joten oma toimintani tietojen korjaamiseksi jäi siksi valitettavan pintapuoliseksi. Onneksi kollegani pystyi aukaisemaan nykyisen yhteistyösopimuksen sisällön minua yksityiskohtaisemmin paikalla oleville.

Tällaiset sidosryhmäviestintään liittyvät haasteet ovat hyviä muistutuksia siitä, että tiedonhankinnan tulee olla aktiivista ja molemminpuolista, jotta kaikki osapuolet pysyvät ajan tasalla erityisesti sopimukseen liittyvissä asioissa. Jatkossa tulen varautumaan minulle uusien ja miksei vanhojenkin aiheiden käsittelyyn selvittämällä käsiteltävien asioiden taustoja syvällisemmin ja pidemmältä aikaväliltä. Tällöin pystyn myös huolehtimaan omalta osaltani sidosryhmäviestinnän oikeellisuudesta ja ajanmukaisuudesta.

5.5 Viikko 8: Työskentelyn tehostamista

Viestinnän asiantuntijan työtehtävät ovat vaihtelevia, mutta työhön kuuluu myös rutiinomaisia tehtäviä, joiden etukäteissuunnittelu tekee työskentelystä sujuvampaa. Kun suunnittelua tekee etukäteen, turhia työvaiheita on mahdollista karsia, työajan käyttöä voi tehostaa ja työskentelyä pystyy helpottamaan muun muassa kokoamalla tietoa yhteen helposti löydettävään paikkaan. Suunnittelun avulla viestinnän tasaista laatua on myös helpompi ylläpitää silloin kun POKAn hallitus vaihtuu. Tämän viikon tavoitteeni oli tarkastella toistuvien viestinnän työtehtävien suorittamista sekä tehostaa ja kehittää työskentelyä tekemieni huomioiden pohjalta.

Tällä viikolla kalenterini täyttyi monista rutiininomaisista viestinnän töistä, kuten POKAn uutiskirje #VarmaSanoman materiaalien tekemisestä, uutiskirjeen koostamisesta ja lähettämisestä. Lisäksi päivitin POKAn verkkosivuja, tuotin opiskelijoiden vapaa-ajan toimintaan liittyviä graafisia materiaaleja sekä suoritin muita viestinnän tehtäviä. Edellä mainittuja tehtäviä yhdistää se, että ne toistuvat tietyn väliajoin, mutta tehtävien suorittamisen tehostamiseen ei ole tähän mennessä pyritty aktiivisesti. Tiettyjä julkaisuja, tapahtumia ja kuva-aiheita hyödynnetään POKAn viestinnässä lähes samanlaisina, joten materiaalien tuottamista varten voi tehdä varsin yleispätevää valmistelutyötä. Esivalmistelulla voidaan tehostaa julkaisujen tekemistä jatkossa. Listojen ja sivupohjien luominen, tietojen koostaminen kaikkien saataville ja töiden aikatauluttaminen pitkällä aikajänteellä vaativat alkuun hieman suurempaa työpanosta, mutta säästävät lopussa paljon aikaa ja vaivaa.

Helpottaakseni jatkossa sekä omaa että viestintävastaavan työskentelyä, koostin viikon aikana kaikki POKAn viestinnässä yleisimmin käytetyt kuvakoot tekstimuodossa ja Adobe InDesign -tiedostoon sivupohjina eli *mastereina*. Päivitin myös POKAn viestinnän vuosikelloa aikatauluttaakseni viestinnän töitä.

Sivupohjien käyttö nopeuttaa työskentelyä, kun samaa pohjaa voi käyttää eri sivuilla ja yhteen tiedostoon voi luoda useita erilaisia sivupohjia eri tarkoitusta varten (Adobe 2020). Näin saman kampanjan kaikkia graafisia materiaaleja julisteista verkkosivujen mainosbannereihin voi halutessaan käsitellä yhdessä tiedostossa, jolloin kampanjan kokonaisilmettä on helpompi seurata. Vuosikellon seuraaminen ja päivittäminen yhdessä muiden toimijoiden kanssa tukee myös kokonaisilmeen yhteneväisyyttä ja sen ansiosta viestinnän kokonaiskuvan hahmottaminen on vaivattomampaa.

Kuvakokojen lisäksi listasin myös muistettavat kuva-aiheet studio- ja tapahtumakuvauksia varten. POKAlla on joka vuosi tarve uusille edustuskuville, mutta koska kuvien aiheita ei ole koskaan aiemmin listattu, on kuvien ottaminen ollut aina kuvaajan muistin varassa. Tästä johtuen jokin kuva-aihe unohtuu aina. Unohtaminen ei ole ollut ongelma hallituksen tai edustajiston jäseniä kuvattaessa, sillä studiokuvauksia on mahdollista järjestää aina uudestaan. Tapahtumien ja

koulutusten aikana olisi kuitenkin tärkeää saada kaikki tarvittavat edustuskuvat kuvattua, sillä tilanteiden lavastaminen jälkikäteen on vaikeaa. Esimerkiksi tuutorikoulutuksissa otettuja kuvia käytetään aina seuraavan tuutorihaun materiaaleissa.

Totesimme viestintävastaavan kanssa, että erityisesti kuvakokojen koostamisesta oli hyötyä jo kuluneen viikon aikana. Oma työskenntelyäni nopeutti eniten sivupohjien käyttö taitto-ohjelmassa. Kuva-aiheiden suhteen olin tänä vuonna valitettavasti hieman myöhässä, sillä hallituksen edustuskuvat oltiin jo otettu hieman aiemmin. Onneksi tuutorikoulutuksen kuvaukset järjestetään myöhemmin keväällä, jolloin laadittua listaa päästään hyödyntämään. Tuutorikoulutuksen kuva-aiheita muokataan ja päivitetään vielä tarvittaessa paikan päällä, jotta kuvista tulisi luontevia. Listattujen aiheiden lisäksi jatkossa olisi hyvä ottaa enemmän myös hallituksen sekä edustajiston itsensä näköisiä kuvia. Hallitus- ja edustajistotoimijoiden kautta POKAn opiskelijälähtöisyys välittyisi paremmin myös muille opiskelijoille.

5.6 Viikko 9: Tiedottamista ja digipalvelulaki

POKA tiedottaa opiskelijoille eri aiheista yleensä useita kertoja viikossa ja tiedotteiden sävy vaihtelee sisällöstä riippuen rennosta viralliseen. Kaikessa viestinnässä pyritään kuitenkin ensisijaisesti opiskelijälähtöisyyteen, selkeyteen ja saatavuuteen. POKAn äänensävy toimii kaiken tiedottamisen taustalla ja sen avulla pyritään tuomaan tietoa lähemmäs opiskelijoita. Viikon tavoitteeni oli koostaa POKAn jäsenille sekä muille Karelialan opiskelijoille lähteviä tiedotteita ja pohdita, mitä tiedottamisessa tulisi jatkossa huomioida.

Kuluneella viikolla tein tiedotusta edustajiston täydennysvaalien äänestystulokseen, opiskelijoiden vapaa-ajan toimintaan ja toimistojen aukioloaikoihin liittyen. Vaaliviestintä on yksi POKAn virallisimmista tiedottamisen muodoista ja sitä koskevat POKAn vaaliohjesääntöön (POKA 2018a) kirjatut määräykset. Vaalitiedotteita laadittaessa huomioidaan vaaliohjesäännössä vaaditut asiat, jonka vuoksi vaaliviestintä erottuu muista julkaisuista monesti virallisella sävyllään. Jotta

vaaliviestintä saavuttaisi opiskelijat, pyritään vaaliviestinnässä korostamaan POKAn toiminnan opiskelijalähtöisyyttä ja opiskelijakuntaan kuulumisen yhteisöllisyyttä. On tärkeää, että opiskelijat tuntevat ja ymmärtävät kuuluvansa yhteisöön, jonka toimintaan he voivat itse vaikuttaa, joten vaalitiedotteissa pyritään myös selkokieliisyyteen.

Toisin kuin vaaliviestintään liittyvä tiedottaminen, POKAn vapaa-ajan toiminnasta viestitettäessä julkaisujen sävy on lähtökohtaisesti rento. Opiskelijoita kannustetaan mukaan viestimällä innostavasti ja korostamalla kaikkien mahdollisuutta osallistua toimintaan matalalla kynnyksellä. Toimistopalveluista tiedotettaessa sävy on yleensä hillitympi ja julkaisun sisältö on helposti ymmärrettävää.

POKAn ulkoinen viestintä ja täten myös tiedottaminen on kaksikielistä, sillä POKAlla on jäseniä myös Karelian kansainvälisistä koulutusohjelmista. POKAn tarjoama edunvalvonta koskee kaikkia Karelian opiskelijoita, joten on tärkeää että viestintä on saavutettavaa ja ymmärrettävää. Saavutettavuuden tavoitteena on tehdä viestinnästä yhdenvertaista ja saavutettavaa muun muassa näkö- ja kuulovammaisille, luki- tai keskittymisvaikeuksista kärsiville ja värisokeille (EU 2016/2102; Korteso 2019, 167; Digipalvelulaki 306/2019).

Syksyllä 2020 voimaan astuu myös POKAn viestintää koskeva digipalvelulaki (306/2019). Laki vaikuttaa omalta osaltaan tiedotteiden ja koko viestinnän sisällön saavutettavuusvaatimuksiin. Laki pohjautuu Euroopan unionin saavutettavuusdirektiiviin (2016/2102), jonka tarkoituksena on edistää yhdenvertaisuutta ja parantaa digitaalisten palveluiden laatua. POKAn viestinnässä ja viestintäsuunnitelmassa on jo huomioitu jotkin digipalvelulaissa määritellyt vaatimukset, mutta lain vaikutus POKAn viestintään erityisesti verkkosivujen osalta on siitä huolimatta suuri. Digipalvelulaki on kattava kokonaisuus, johon tutustuminen ja jonka ymmärtäminen kuuluu viestinnän asiantuntijan tehtäviin.

Ennen lain voimaan astumista POKAn verkkosivuille tulee koota kävijöiden saataville saavutettavuusseloste, jossa verrataan verkkosivujen saavutettavuutta WCAG 2.1 -standardin (2018) vaatimuksiin. Vaikka digipalvelulaki ja saavutettavuusseloste koskevat vain virallisia tiedotuskanavia, niiden sisällyttäminen

POKAN kaikkeen viestintään on hyödyllistä paremman saavutettavuuden kannalta. Tämän takia saavutettavuusseloste tulisi laatia pikimmiten ja digipalvelu-lain vaatimukseen tulisi tutustua tarkemmin, jotta viestintää voitaisiin lähteä kehittämään vaadittuun suuntaan välittömästi. Saavutettavuuden parantaminen vaatii alkuun suuren työpanoksen. Jotta saavutettavuus olisi jatkossa sisäänrakennettu osa POKAn viestintää, se vaatii viestinnän asiantuntijan tiedonhankinnan lisäksi myös POKAn muiden toimijoiden kouluttamista asian tiimoilta. On silti tärkeää huomioida, että saavutettavuutta parantamalla myös POKAn tiedottaminen ja viestintä paranee ja kehittyä opiskelijalähtoisemmäksi.

5.7 Viikko 10: Koulutusmateriaalien kehittämistä

POKA vastaa Karelian tuutoreiden kouluttamisesta ja tuutoroinnin järjestämisestä tutkinto- ja vaihto-opiskelijoille. Uusien tuutoreiden valinta ja koulutukset järjestetään alkuvuonna, jolloin myös koulutusten sisältöä päivitetään. Koulutukset ovat hieman erilaisia riippuen tuutoroitavista opiskelijoista. Suomenkielinen vertaistuutorointi eroaa hieman kansainvälisestä vertaistuutoroinnista, mikä taas eroaa vaihto-opiskelijoiden tuutoroinnista. Koulutusten sisältöä tarkastellaan ja päivitetään vuosittain, jotta tuutoreiden saama tieto olisi ajantasaista ja juuri heille suunnattua. Kuluneella viikolla tavoitteeni oli päivittää, kehittää ja selkeyttää tuutorikoulutuksessa käytettäviä materiaaleja.

Kansainvälisten tuutoreiden eli kansainvälisten koulutusohjelmien vertais- ja vaihto-opintotuutoreiden kouluttaminen kuuluu muihin työtehtäviini, joita teen viestinnän työtehtävien lisäksi. Koska aloitin työni POKAssa kesken kalenterivuoden, tämän kevään tuutorikoulutus on ensimmäinen, jota pääsen suunnittelemaan ja pitämään. Valitettavasti edeltäjäni kokoamat ja käyttämät koulutusmateriaalit perustuvat hyvin pitkälti hiljaiseen tietoon, jota ei oltu jaettu eteenpäin. Tästä syystä koin erittäin tärkeäksi tarkastella aiempien vuosien materiaaleja ja hyödyntää niistä löytyviä sekä kollegaltani saamiani tietoja uusien materiaalien ja koulutussuunnitelman kasaamisen pohjana. Koska kouluttaminen on viestintää, koin että koulutusmateriaalien ja koulutuksen sisällön selkeyteen tulisi panostaa uudistusten yhteydessä. Pyysin myös nykyisiltä kansainvälisiltä tuutoreilta

suullista palautetta sekä kehitysehdotuksia tuutorikoulutukseen ja tuutoroinnin aikaiseen viestintään liittyen. Palautteen keräämisen tarkoituksena oli keväällä aloittavien tuutoreiden koulutuksen kehittäminen.

Viestinnällisestä näkökulmasta katsottuna kansainvälisten tuutoreiden kouluttamisessa aiemmin käytetyt materiaalit ovat epäselviä ja sekavia, eivätkä valitut viestintäkanavat toimi käyttötarkoituksessaan tuutoreiden toivomalla tavalla. Koulutuksen pohjana käytetty PowerPoint-esitys ei ole yhtenäinen, sillä se on koottu useammasta eri esityksestä, joiden ilmaisullinen ja visuaalinen tyyli eroavat rajusti toisistaan. Teksteissä on tarpeetonta toistoa sekä pitkiä tekstikokonaisuuksia, jotka sekoittavat kuuntelijaa ja saavat aikaan informaatioähkyn. Esimerkiksi tuutorointisopimus ehtoineen on ahdettu kokonaisuudessaan kahdelle kalvolle, minkä lisäksi joitain yksittäisiä ehtoja on toistettu ripotellen eri dioissa. Tekstisisällön lisäksi tuutoreiden vuotta ohjaava vuosikello on todella epäselvä ja vaikealukuinen, eikä koulutusmateriaali näytä visuaalisesti POKAn tuottamalta.

Koulutuksen sisällön lisäksi koulutuksen aikana ja sen jälkeen käytetyt viestintäkanavat ovat epäsoivia käyttötarkoitukseensa. POKAn ja tuutoreiden välinen sähköinen yhteydenpito on tapahtunut yksinomaan Facebookissa kansainvälisille tuutoreille tarkoitettussa ryhmässä sekä ryhmäkeskustelussa. Kansainväliset tuutorit (2020) kokevat tietojen hautautuvan Facebookissa, eivätkä he löydä tarvitsemaansa informaatiota ryhmästä. Kaikkia tietoja ei myöskään ole lisätty ryhmään.

Pyysin kuukausitapaamisen yhteydessä kevään lopussa toimensa päättäviltä kansainvälisiltä tuutoreilta suullista palautetta hakuprosessista, tuutorikoulutuksesta ja sen sisällöstä, viestintäkanavien toimivuudesta sekä kuukausitapaamisten tarpeellisuudesta. Palautteen perusteella tuutorit kokivat koulutuksen sisällön sekavaksi ja itse koulutuksen täyteen ahdetuksi, mutta osin myös turhaa tietoa sisältäväksi. Viestinnän suhteen kaivattiin tietojen pysyvyyttä, helppoa saataavuutta ja selkeää tiedottamista. Moni ehdotti virtuaalisen oppimisympäristö Moodlen hyödyntämistä tuutoroinnissa, sillä se koettiin selkeäksi ja helppokäyttöiseksi alustaksi, jota jokainen tuutori käyttää valmiiksi muissa opinnoissaan. Lisäksi toivottiin erillistä ajankohtaiseen ja keskinäiseen viestimiseen käytettävää

alustaa. Kasvokkain järjestettävät kuukausitapaamiset koettiin yksimielisesti hyödyllisiksi ja tarpeellisiksi. Hakuprosessiin liittyviä haastattelujen toivottiin kehittyvän rennompaan suuntaan, sillä yksilohaastattelut koettiin tuutoroinnin luonteen nähden liian virallisiksi ja myös hieman pelottaviksi. (Karelia-ammattikorkeakoulun kansainväliset tuutorit 2019–2020 2020.)

Tämän viikon aikana aloitin tuutorikoulutuksen materiaalien päivittämisen ja uudistamisen sekä tuutorointiin liittyvän viestinnän kehittämisen saamani palautteen pohjalta. Aloitin karsimalla ja tiivistämällä nykyisen PowerPoint-esityksen sisältöä, muokkaamalla tekstiä selkeämmäksi ja päivittämällä esityspohjat POKAn brändin mukaisiksi. Selkeytin ja päivitin vuosikelloa, sekä muokkasin sen visuaalisesti ymmärrettävämpään muotoon, minkä lisäksi loin Moodleen kansainväliselle tuutoroinnille oman kurssialueensa. Moodlen tarkoitus on tuoda koulutusmateriaalit ja muu muuttumaton tärkeä tieto helposti kaikkien tuutoreiden saataville. Lisäksi tuutorit tulevat jatkossa lukemaan ja allekirjoittamaan tuutorointisopimuksen sähköisesti.

Vapaamuotoisemman viestinnän alustaksi valikoitui pikaviestinpalvelu WhatsApp, sillä useimmat tuutorit käyttävät sitä jo valmiiksi. Päädyin kuitenkin luomaan myös Facebook-ryhmän aloittaville tuutoreille varmuuden vuoksi. Keskustelimme suomenkielisestä vertaistutoroinnista vastaavan kollegani kanssa tuutorihaastattelujen kehittämisestä. Päätimme hyödyntää jatkossa pienryhmähaastatteluja myös kansainvälisillä tuutoreilla aiempien yksilohaastattelujen sijaan. Varasin myös tuutoreille uuden kuukausitapaamisajan, sekä haastattelupäivät uusille tuutoreille.

5.8 Viikko 11: Kriisiviestintää koronan keskellä

Tämä viikko alkoi siitä, mihin edellinen viikko jäi tuutorikoulutusten suhteen, mutta koronavirusta (COVID-19) koskeva kriisiviestintä nousi silti viikon tärkeimmäksi teemaksi. Samalla työviikon tavoitteeni muuttui täysin erilaiseksi kuin mitä alkuvuikosta olisin osannut kuvitellakaan. Tuutorihaastattelujen kehittämisen sijaan

viikon ensisijaiseksi tehtäväksi nousi selvittää, miten kriisitilanteessa tulisi viestiä vajailla tiedoilla ja ilman kriisiviestintäsuunnitelmaa.

Suomen hallitus päätti suosituksista koronaviruksen leviämisen hillitsemiseksi torstaina 12.3.2020 (Valtioneuvosto 2020). Perjantaina seurasi Aluehallintoviraston määräys yli 500:n hengen kokoontumiskiellosta, johon kuului myös valtioneuvoston suositus yleisötilaisuuksien perumisesta toukokuun loppuun asti ja varoitus rajoitusten mahdollisesta jatkamisesta (Aluehallintovirasto 2020). Samana päivänä Karelia ilmoitti opiskelijoille sulkevansa kampukset ja siirtyvänsä etäopetukseen 18.3. alkaen (Raivo 2020).

POKAN toimistot sijaitsevat Karelian tiloissa, joten kampusten sulkeminen tarkoitti sitä, että POKAn asiakaspalvelu ja opiskelijoiden edunvalvonta tuli siirtää kokonaisuudessaan verkkoon tai muuten etänä toimivaksi. Kaikki tapaamiset, tuutorihaastattelut ja vapaa-ajan toiminta sekä SYKETTÄ-liikuntapalvelut peruttiin toistaiseksi. Koska tiedonsaanti oli joiltain osin erittäin vaikeaa ja tiedotettavien asioiden määrä oli niin suuri, tiedottaminen rajautui ensisijaisesti sisäisille sidosryhmille. Erityisesti kansainvälisillä tuutoreilla oli paljon kysymyksiä ja huolenaiheita, kun vaihto-opiskelijat lähtivät kesken lukukautta oma-aloitteisesti tai Karelian päätöksen johdosta kotiin.

Kriisiviestintäsuunnitelman tarkoitus on toimia organisaation viestinnän tukena tilanteessa, jossa tarvitaan tehostettua viestintää. Kriisiviestintä perustuu olennaisien asioiden tiedottamiseen nopeasti, luotettavasti, aktiivisesti ja avoimesti. (Juholin 2013a, 373, 377; Karhu & Henriksson 2008, 27–29; Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 111.) Kriisiviestintäsuunnitelman laatimiselle ei ole olemassa varmaa kaavaa, sillä kriisin keskellä kukaan ei voi onnistua täysin. On myös olemassa isojen, ulkoisten ilmiöiden aiheuttamia kriisejä, joita ei voi ehkäistä ja jotka täytyy vain kestää. Suunnitelma voi kuitenkin olla hyödyksi viestinnän jäntevoittämässä kriisitilanteessa, kun viestintäkanavat, vastuut, prosessit ja työnjaot on määriteltä ennalta. (Kortesuo 2016, 31, 111; Kortesuo ym. 2016, 84–85.)

POKAlla ei ole erillistä kriisiviestintäsuunnitelmaa, eikä sellaista oltu aiemmin koettu tarpeelliseksi. Vaikka olen kehittänyt POKAn viestintää jatkuvasti

asiantuntijatehtävissä toimiessani, ei kriisiviestintäsuunnitelman laatiminen tullut itsellenikään mieleen ennen tätä viikkoa. Suunnitelman puutteesta huolimatta ensisijaisena pyrkimyksenä oli viestiä rauhallisesti ja selkeästi, priorisoiden samalla välitöntä reagointia vaativat asiat. Laadimme sisäisen ohjeistuksen koronan aiheuttamista toimenpiteistä sekä opiskelijoille suunnatun ulkoisen tiedotteen.

Kriisiviestintäsuunnitelmasta olisi ollut kuluneella viikolla suuri apu, jotta ulkoinen viestintä olisi saatu toimimaan sisäisen viestinnän rinnalla. Katleena Kortesuon (2016, 125) mukaan sisäinen viestintä tulisi hoitaa ennen ulkoista ja informaatiota tulisi jakaa yhtä aikaa eri medioille. POKAn viestintä painottui kriisitilanteen alkaessa sisäisille sidosryhmille viestimiseen, jotta avainhenkilöt pysyisivät ajan tasalla. POKAn toimijat laativat ulkoisen tiedotteen opiskelijoille, mutta koska opiskelijakunnan sisäisessä viestinnässä ilmeni haasteita, tiedotetta ei saatu julkaisua. Myöhästyneen julkaisun vuoksi opiskelijoiden tiedottaminen ei ollut riittävää.

Byrokratia ja haasteet sisäisessä tiedonkulussa hidastivat ulkoista viestintää omalta osaltaan oleellisesti juuri silloin kun tilanne olisi vaatinut nopeaa reagointia. Tilanteessa toimiminen oli hankalaa myös siksi, ettei ajantasaisten tietojen löytäminen ollut aina helppoa ja tiedottaminen myös korkeakoululta POKAn suuntaan oli vajavaista. Tiedossa olevan informaation julkaisu opiskelijoille olisi kuitenkin ollut hyödyllistä, jotta opiskelijakunnan toiminta ja viestintäprosessit olisivat olleet läpinäkyvämpiä. Kriisitilanteessa viestiminen olisi myös vahvistanut opiskelijoiden luottamusta ja turvallisuuden tunnetta. Aktiivisemmalla tiedottamisella opiskelijoille oltaisiin voitu luoda varmuus siitä, että myös opiskelijakunta reagoi tilanteeseen sen vaatimalla vakavuudella. Ennakkoon laadittu kriisiviestintäsuunnitelma olisi nopeuttanut viestintäprosesseja, kun toiminnalle olisi ollut edes jokin alustava runko, eikä suunnitelmaa olisi tarvinnut alkaa luomaan kriisin keskellä.

5.9 Viikko 12: Edunvalvontaviestintää

Kuluneella viikolla Karelian kampukset suljettiin ja sujuvan sisäisen sekä ulkoisen viestinnän merkitys korostui. Tavoitteeni oli toteuttaa ja kehittää kriisiviestintää

tilanteen vaatimalla tavalla sekä pohtia, miten POKA voisi viestinnällään tukea opiskelijoita poikkeustilanteessa. Erityisesti aktiivisen edunvalvontaviestinnän tärkeys korostui tämän viikon aikana.

Viestinnän oikeellisuuden merkitys kasvaa etenkin koronaviruksen aiheuttamassa poikkeustilanteessa. Erilaista informaatiota tulee nopealla tahdilla monesta eri lähteestä ja saadusta tiedosta täytyy osata valita oleelliset ja paikkansapitävät. Myös lähdekriittisyys ja priorisointi nousevat kriisitilanteissa avainasemaan, sillä virheellisen tiedon leviämistä tulee pyrkiä estämään myös silloin kun viestintäprosessit ovat nopeita ja tiedotus aktiivista. Vaikka viestinnän tahti on kriisin aikana nopea, organisaation tulisi silti muistaa pitää kiinni omista arvoistaan ja vastuistaan. Organisaation strategiaa ja tavoitteita ei pidä kuitenkaan sisällyttää viestintään liikaa ja organisaatioviestintä tulee pitää erillään kriisiviestinnästä. (Bäckman 2020; Manifesto 2020).

Opiskelijakuntana POKAn ensisijainen tehtävä on suorittaa edunvalvontaa, mikä tarkoitti poikkeustilanteen alkaessa muun muassa opiskelijoiden arkeen ja toimeentuloon vaikuttavien asioiden selvittämistä ja niistä tiedottamista. Karelian opiskelijat siirtyivät etäopetukseen vain muutaman päivän varoitusajalla, mikä synnytti monen kohdalla epätietoisuutta etenkin Kelan opinto- ja ateriatuen saatavuuteen liittyen. Kelan tukiin liittyvän tiedottamisen lisäksi POKA julkaisi myös opiskelijaravintoloita sekä POKAn ja järjestöjen sekä jaostojen toimintaa koskevia viestejä. Jotta POKAn tiedotus pysyisi ajankohtaisena, kävin myös läpi kaikki ennalta ajastetut sosiaalisen median julkaisut ja poistin sieltä sellaiset, jotka eivät enää sopineet nykytilanteessa julkaistaviksi.

Etenkin opiskelijoiden henkistä hyvinvointia pyrittiin tukemaan viikon aikana viestinnän keinoin ja myös edunvalvonnan saatavuutta opiskelijoille etänä nostettiin esille useissa kanavissa. Edunvalvonnan saavutettavuuden parantamiseksi aloimme suunnittelemaan pikaviestinpalvelu Discordiin palvelinta, jonka avulla opiskelijoiden yhteisöllisyyttä voitaisiin tukea myös etäopintojen aikana. Opiskelijoiden psyykkinen hyvinvointi ja jaksaminen koronatilanteessa oli noussut jo aiemmalla viikolla esiin pohtiessamme kriisin vaikutuksia. Tämän takia päätimme aloittaa ennakoivan "tsemppiviestinnän" uuden viikoittaisen uutiskirjeen

muodossa. Pelagia Wolffin (2020) mukaan tsemppiviestinnän tarkoituksena on yhteisen suunnan luominen epävarmassa tilanteessa, vuorovaikutuksen tukeminen ja viestinnän jatkuvuuden varmistaminen. Wolffin mainitsemien syiden lisäksi uuden uutiskirjeen tarkoituksena oli toimia yhtenä osana opiskelijoiden edunvalvontaa.

Tämän viikon suurin haaste oli saada ja löytää ajantasaista sekä paikkansapitävää tietoa muun muassa Kelan tukiin ja opiskelijaravintoloihin liittyen. Viestintäkatkokset Karelian kanssa jatkuivat, kun tiedonkulussa jo ennen koronakriisiä olleet ongelmat kertautuivat ja korostuivat tällä viikolla. Tämän seurauksena opiskelijakunnan ympärille muodostui informaatiotyhjiö, johon korkeakoulun viestit eivät liikkuneet. Mikäli itselläni ei olisi ollut pääsyä omaan opiskelijasähköpostiini, POKA ei olisi saanut tietoa edes kaikista samoista asioista, joista Karelia tiedotti opiskelijoita. Luonnollisesti pelkästään edunvalvonnan suorittaminen tällaisessa tilanteessa olisi ollut äärimmäisen haastavaa, puhumattakaan ajankohtaisesta tiedottamisesta. Aktiivisella tiedonhankinnalla ja tiedottamisella saimme kuitenkin pidettyä myös opiskelijat ajan tasalla.

5.10 Viikko 13: Sähköisten viestintäkanavien kehittämistä

Koronakriisin iskiessä moni muu asia jäi tauolle, kun tiedonhankinnassa ja viestinnässä keskityttiin opiskelijoiden arkea koskeviin asioihin ja edunvalvontaan poikkeustilanteessa. Tämän viikon tavoitteeni oli jatkaa kriisiviestinnän ja edunvalvonnan sähköisten kanavien kehittämistä, sekä tiedottaa koronan vaikutuksista tuutorivalintoihin ja -koulutuksiin.

Opiskelijoiden edunvalvonnan suorittamisesta ja sen saatavuuden takaamisesta myös etäopintojen aikana keskusteltiin paljon POKAn sisäisesti sekä SAMOKin ja Suomen muiden opiskelijakuntien kesken. Etäopetukseen siirtymisen jälkeen opiskelijoiden yleistä hyvinvointia ja jaksamista ei voitu enää seurata kampuksilta käsin, kun opiskelijoita ei voinut tavata kasvotusten, eikä avointa ja vapaata dialogia päässyt näin syntyään. Pelkona oli, että opiskelijoiden kynnys ottaa

yhteyttä POKAan nousee ja samalla ongelmat edunvalvontatapausten taustalla saattaisivat kasvaa.

Tukeakseen opiskelijoiden hyvinvointia myös etäopetuksen aikana jotkin muut opiskelijakunnat olivat jo perustaneet oman Discord-palvelimen ja POKAn hallituksen päätöksellä sellainen perustettiin myös Karelian opiskelijoita varten. Discordin kautta opiskelijat pystyvät pitämään yhteyttä toisiinsa, opiskelijakuntaan ja korkeakoulun edustajiin, ylläpitäen näin opiskelijayhteisöä myös etänä. POKAn Discord-palvelin julkaistiin opiskelijoille viikon aikana ja sen kehittämistä jatkettiin myös julkaisun jälkeen. Palvelimelle liittymisestä pyrittiin tekemään mahdollisimman mutkatonta, joten Discordin käyttöä varten päätettiin tehdä ohjevideo, minkä lisäksi palvelimelle haluttiin luoda myös erillistä sisältöä ja ohjelmaa.

Palvelimen sisällön ja ohjelman tuottamisesta suurin osa jäi POKAn hallituksen ja edustajiston toimijoille, mikä vapautti minulle aikaa keskittyä tuutorointiin sekä siihen liittyvään viestintään. Kaikki tuutorihaastattelut ja -koulutusmateriaalit tuli muuttaa sähköisiksi, minkä lisäksi vanhat tuutorit tarvitsivat tietoa joko tuutorointinsa päättämiseen tai kansainvälisten opiskelijoiden neuvomiseen liittyen. Etenkin koulutusmateriaalien päivittäminen ja koostaminen verkkoon vaati paljon aikaa, joten valtaosa siihen liittyvästä työstä jäi seuraavaan viikkoon.

Viikon suurin haaste oli miettiä, miten POKAn Discord-palvelinta voitaisiin kehittää houkuttelevammaksi ja kuinka se voitaisiin tuoda tehokkaammin opiskelijoiden tietoisuuteen. Myös poikkeustilanteen vaikutus tuutorihaastattelujen ja -koulutusten käytäntöihin vaati paljon pohdintaa, mutta tuutoreilta aiemmin pyytämäni palaute osoittautui erittäin oivalliseksi lähtökohdaksi suunnittelutyölle. Edellä mainittujen asioiden miettiminen oli kuitenkin tällä viikolla hieman helpompaa, kun kaikkea ei tarvinnut tehdä ja suunnitella yksin. POKAn sisäiseen viestintään alettiin panostaa viikon aikana enemmän muun muassa säännöllisten toimistopalaverien sekä työntekijöiden, hallituksen ja edustajiston puheenjohtajiston välisten Verkkopulinoiden myötä. Etätapaamisten lisääminen helpotti yhteistyötä muiden POKAn toimijoiden kanssa ja kohensi työilmapiiriä, kun virallisten asioiden rinnalla pystyi puhumaan myös kevyemmistä aiheista.

5.11 Viikko 14: Etäkoulutuksen suunnittelua

Kansainvälisten tuutoreiden koulutuksen uudistaminen materiaaleja myöten oli suunnitelmissani jo silloin kun aloitin työni POKAssa, minkä lisäksi olin pohtinut asiaa myös aiemmin keväällä tämän opinnäytetyön seurantajakson aikana. Etäopetukseen siirtyminen loi tarpeen ja mahdollisuuden koulutuksen uudistamiselle. Tämän viikon tavoitteeni olikin päivittää tuutorikoulutusmateriaalit ja pohtia, miten koulutuksen muuttaminen sähköiseen muotoon onnistuu parhaiten.

Opinnäytetyön seitsemännellä seurantaviikolla olin pyytänyt tuutoreilta palautetta hakuprosessiin, tuutorikoulutukseen ja koulutuksen sisältöön liittyen. Vaikka etäopintoihin siirtymisestä ei ollut palautteen pyytämisen aikaan vielä tietoaakaan, toivivat vastaukset erinomaisesti etäkoulutuksen suunnittelun pohjana. Vertais- ja vaihto-opiskelijatuutoreiden koulutukset päätettiin koostaa Moodlessa kahdelle eri kurssialueelle, joista toisen olin luonut jo aiemmin. Kaikille vertaistuutoreille luotiin oma yhteinen kurssialueensa, minkä lisäksi kansainvälisten koulutusohjelmien vertaistuutorit lisättiin myös erilliselle kansainvälisten tuutoreiden kurssille. Näin kansainväliset vertaistuutorit opiskelevat osan asioista vaihto-opiskelijatuutoreiden kanssa. Käytännössä kokosin siis kaksi erillistä koulutusta, jotka sitten yhdistyivät tietystä kohdasta. Kansainvälisille tuutoreille oltiin luotu myös yhteiset Facebook- ja WhatsApp-ryhmät, joita hyödynnetään kouluttautumisen aikana sekä sen jälkeen.

Vaikka olin luonut kansainvälisille tuutoreille Moodle-kurssialueen jo aiemmin, en ollut vielä siinä yhteydessä lisännyt alueelle mitään sisältöä. Sisällön tuottaminen kahdelle kurssialueelle työllistikin minua suurimman osan viikosta. Aiemmin PowerPoint-esityksen muodossa kerrotut asiat piti nyt osata selittää kiinnostavasti ja ymmärrettävästi teksti- ja kuvamuodossa. Pyrinkin kokoamaan koulutukset sitten, että niiden sisältö olisi mahdollisimman selkeä ja monimuotoinen ja että tehtävillä voitaisiin tukea tuutoreiden ryhmäytymistä myös etänä. Koin myös tärkeäksi, että mahdollisimman moni tehtävistä olisi toiminnallisia ja että ne tukisivat tuutoreiden viestintätaitojen kehittymistä, mikä loi omat haasteensa koulutusten suunnittelulle. Lopulta koulutukset sisälsivät niin teksti-, kuva-, kuin

videomateriaalia ja tehtäviä tehtiin Moodlen, WhatsAppin ja Microsoftin pikaviestintäpalvelu Teamsin välityksellä. Kuukausitapaamiset järjestetään Teamsissa, kunnes opiskelijat palaavat lähiopetukseen.

Tällä viikolla jouduin pohtimaan paljon sitä, millä keinoilla saisin koottua koulutukset kahdelle erilliselle tuutoriryhmälle, jotka kuuluivat silti myös yhteen yhteiseen ryhmään. Koulutusten tarkoituksena oli myös osallistaa tuutoreita ja tukea ryhmäytymistä etäopintojen aikana. Haasteita loi myös se, että en ollut aiemmin kouluttanut tai edes seurannut tuutorikoulutuksia aiemmin, eikä edeltäjäni antama perehdytys kattanut koulutuksia. Tästä syystä olin todella riippuvainen kollegaltani saamista tiedoista, muiden organisaatioiden tuutorikoulutusmateriaaleista sekä aktiivisesta itsenäisestä tiedonhankinnasta.

Loppujen lopuksi koen, että sain haasteista huolimatta luotua olosuhteisiin nähden varsin kattavat ja toimivat koulutukset. Pysin myös aktiivisesti ottamaan itse osaa tehtäviin ja panostamaan siihen, etten jäisi tuutoreille tuntemattomaksi tai vaikeasti tavoitettavaksi. Omat tuntemukseni koulutusten onnistumisesta eivät kuitenkaan riitä, vaan lopullisen tiedon niiden onnistumisesta saan tuutoreilta viimeistään palautekeskustelun yhteydessä. Tuutoreiden lisäksi tärkeimpiä palautteenantajia ovat vaihto- ja tutkinto-opiskelijat sekä Karelia. Opiskelijoille lähetetään tuutorointia koskeva palautekysely joko heidän vaihto-opintojensa tai ensimmäisen opiskeluvuoden lopulla.

5.12 Viikko 15: Kriisiviestinnän kehittyminen ja onnistumisia

Koronakriisi mullisti maailman ohella myös POKAn toiminnan ja viestinnän vain muutamaa viikkoa aiemmin, eikä kriisiviestintäsuunnitelman puuttuminen helpottanut koronaan liittyvää tiedottamista. Intensiivisen alun jälkeen POKAn toimijoiden kesken on kuitenkin alkanut syntyä erilaisia käytäntöjä, joiden ansiosta koronatilanteesta tiedottaminen ja viestiminen on muuttunut sujuvammaksi. Tällä viikolla tavoitteeni oli tarkastella kriisiviestinnän kehittymistä ja missä asioissa POKAn viestinnässä on tähän mennessä onnistuttu poikkeustilanteessa.

Vaikka kriisin aikana ei ehkä voidakaan puhua varsinaisten rutiinien syntymisestä, koronaviruksen aiheuttamat poikkeusolot luovat silti raamit sellaiselle toiminnalle, jota saatetaan joutua ylläpitämään pidemmän aikaa. Koronakriisin kaltaisessa pitkittyneessä poikkeustilanteessa muutosviestintä saattaa nousta kriisiviestinnän rinnalle. Kun organisaatiossa katse siirtyy tulevaisuuteen, tulee sekä sisäisiä toimijoita että sidosryhmiä alkaa valmistella uuteen normaaliin.

Muutosviestintä eroaa kriisiviestinnästä siten, että siinä asioita käsitellään syvällisesti ja perusteellisesti vuorovaikutuksessa kohdeyleisön kanssa. Sen tavoitteena on kertoa muutoksen tarpeesta sekä mihin muutoksella tähdätään. Muutokseen liittyy aina epävarmuutta ja se saattaa aiheuttaa muutosvastarintaa. Siksi avoin ja jatkuva viestintä on tärkeää muutostilanteessa. (Juholin 2013a, 391–392; Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 67; Åberg 2006, 131–132.) POKA on viestinyt erityisesti koronakriisin aiheuttamista muutoksista edunvalvontaan, opiskeluun ja opiskelijakulttuuriin.

Koronakriisin alkaessa POKAn viestintäkanavat täyttivät opiskelijoiden arkeen ja toimeentuloon liittyvistä julkaisuista sekä POKAn palveluita ja opiskelijoiden edunvalvontaa koskevista tiedotteista. Viestintä takkuili paikoitellen ja päivät täyttivät tiedonhankinnan ja tiedottamisen lisäksi toimintaohjeiden ja -tapojen selvittämisestä ja kehittämisestä. Nyt muutaman viikon jälkeen tilanne on kuitenkin helpottunut, kun viestintään on saatu luotua eräänlainen rytmi.

Kuluneiden viikkojen aikana tiedonhankinnan kanavat ovat alkaneet vakiintua ja opiskelijoiden tiedottaminen on muuttunut sujuvammaksi. Oikeita tiedotuskanavia osataan nyt seurata aktiivisesti, jotta POKAn toimijat pysyvät paremmin selvillä opiskelijoille ja POKAlle olennaisista asioista. Työpäiviin ja -viikkoihin on syntynyt taas rakennetta, kun tietyt julkaisut toistuvat. Kelan tukiin tulleiden muutosten selvittäminen ja niistä tiedottaminen, uutiskirjeiden kokoaminen ja lähettäminen sekä edunvalvontaviestintä ovat vain osa seurattavista asioista. Mahdollisia Suomen hallituksen tai Karelian tekemiä uusia päätöksiä seurataan ja niiden vaikutuksia POKAn toimintaan ja opiskelijoiden arkeen tarkastellaan jatkuvasti. Myös opiskelijoiden yleistä oloa, julkaisujen kiinnostavuutta ja toiminnan saavutettavuutta seurataan, jotta POKAn viestintää ja koko toimintaa voitaisiin luodata

tehokkaasti. POKAn sisäinen ja ulkoinen viestintä ovat kehittyneet kriisiviikkojen aikana ja muutosviestinnän lisääminen kriisiviestinnän ohelle on ollut mahdollista, kun viestinnän toteuttaminen ei ole enää pelkkää kriisistä toiseen siirtymistä.

Aluehallintovirastot (2020b) julkaisivat tällä viikolla jatkopäätöksen koronarajoituksiin liittyen, jossa vahvistettiin poikkeustilanteen jatkuvan edelleen. Muutosviestinnän aloittaminen kriisiviestinnän tueksi koettiin tästäkin syystä tarpeelliseksi. Tsemppiviestinnän sekä kriisiviestinnän ohella opiskelijoille voitaisiin antaa näin mahdollisimman realistinen kuva opiskelijaelämään jo vaikuttavista asioista ja mahdollisista tulevista muutoksista. Yksi aluehallintoviranomaisten jatkamista koronarajoituksista koski yli kymmenen hengen kokoontumisia, minkä vuoksi opiskelijat ympäri Suomen eivät voineet järjestää vuosittaisia vapputapahtumiaan. Koska vappujuhlinnat täytyi tänä vuonna pitää etänä ja myös muita tapahtumia oli peruuntunut kevään ajalta, etä tapahtumien järjestäminen päätettiin nostaa muutosviestinnän näkökulmasta osaksi myös alkaneita tuutorikoulutuksia.

5.13 Viikko 16: Viestinnän kehityskohteiden tarkastelua

Opinnäytetyön viimeinen seurantaviikko sujui olosuhteisiin nähden rauhallisesti, minkä ansiosta pystyin jatkamaan edellisellä viikolla aloitettua pohdintaa. Tällä viikolla keskityin kuitenkin seurantajakson aikana esille nousseiden haasteiden tarkasteluun. Tavoitteeni oli selvittää, millä tavoin POKAn viestintää tulisi kehittää jatkossa erityisesti poikkeustilanteen aiheuttamien tai sen aikana korostuneiden ongelmakohtien suhteen.

Seurantajakson aikana esille nousseet viestinnän haasteet voidaan jakaa neljään ryhmään: tiedonkulkuun, viestinnän näkyvyyteen, toimintamallien kehittämiseen ja opiskelijoiden aktivointiin. Jo seurantajakson alussa esiintyneet sisäisen ja ulkoisen tiedonkulun haasteet kärjistyivät poikkeustilanteessa, mikä omalta osaltaan vaikeutti kriisiviestinnän toteuttamista ja ajantasaisen tiedon saamista sekä jakamista. Myös viestinnän laajan näkyvyyden merkitys korostui kriisitilanteessa. POKAn palveluista sekä opiskelijoiden arkeen ja hyvinvointiin liittyvistä asioista

tiedottaminen olisi ollut tehokkaampaa, jos POKAn viestintä olisi tavoittanut opiskelijat paremmin.

Toimintamallien kehittämiseen ja opiskelijoiden aktivoimiseen liittyvät viestinnän haasteet ilmenivät etenkin siirryttäessä etäpalveluihin ja -koulutuksiin. Tuutorikoulutusten järjestämiseen ja tuutoroinnin toteuttamiseen poikkeustilanteessa liittyi paljon epävarmuustekijöitä. Esimerkiksi etäkoulutuksiin valittujen viestintäkanavien tai -tapojen soveltuvuutta tai etätuutoroinnin onnistumista ei voitu taata etukäteen. Mahdolliseen etätuutorointiin siirtyminen ja sen vaikutukset opiskelijoiden ryhmäytymiseen aiheuttavat myös paljon huolta opiskelijakunnassa ja korkeakoulussa. Etäpalveluihin liittyvän viestinnän osalta suurimpana haasteena on ollut opiskelijoiden houkuttelemisen edunvalvonta- ja hyvinvointipalveluiden piiriin verkossa, mikä liittyy myös olennaisesti opiskelijoiden aktivoimisen haasteisiin.

Jatkossa POKAn viestinnässä tulisi keskittyä viestinnän haasteiden ratkaisemiseen. Tiedonkulkua ja viestinnän näkyvyyttä olisi mahdollista parantaa hyvin pienillä teoilla. POKAn toimijoiden esiintymisen POKAn viestinnässä on jo aiemmin todettu nostavan sosiaalisen median julkaisujen kiinnostavuutta (Pamola 2019, 29–30), joten etenkin hallituksen näkyvyyteen tulisi panostaa jatkossa. Sekä tiedonkulun että viestinnän näkyvyyden haasteita oltaisiin voitu estää kehittämällä sisäistä ja ulkoista sidosryhmäviestintää jo ennen kriisitilannetta tai viimeistään sen aikana. Aktiivisen ja avoimen dialogin kehittäminen ei kuitenkaan ole koskaan liian myöhäistä ja sen edistämistä tulisi pyrkiä priorisoimaan.

Toimintamallien kehittämiseen ja opiskelijoiden aktivoimiseen liittyvän viestinnän vahvistamisessa tulisi pysyä valppaana, jotta viestinnän luotaaminen onnistuisi mahdollisimman tehokkaasti. Tuutorikoulutuksen onnistumista ei voida arvioida ennen kuin tuutorit ovat suorittaneet koulutuksen ja päässeet toimimaan tehtävässään. Arviointia ei voida myöskään suorittaa pelkästään POKAn ja tuutoreiden näkökulmasta, sillä myös aloittavien opiskelijoiden kokemus ja Karelian näkemys tuutoroinnin onnistumisesta tulee huomioida palautteessa ja kehitystyössä. Viestintäkanavia ja -tapoja voidaan kuitenkin kehittää myös koulutuksen

aikana, kunhan suoraan saadun palautteen lisäksi osataan kuunnella myös heikompi signaaleja.

Tuutorikoulutuksen lisäksi POKAn Discord-palvelimen kehittäminen ja muiden opiskelijoita aktivoivien etäpalveluiden markkinointi kaipaa erityistä huomiota. POKAn palvelut pitäisi tuoda opiskelijoiden lähelle myös poikkeustilanteessa, mikä ei onnistu ilman palvelujen, saavutettavuuden ja viestinnän vahvistamista. Etäpalveluiden viestinnän kehittäminen on äärimmäisen tarpeellista etenkin silloin, jos poikkeustilanne tulee vielä jatkumaan.

6 Pohdinta

Tästä opinnäytetyöstä kehittyi lopulta täysin erilainen kuin osasin kuvitella vielä tammikuussa. Vain kolmentoista viikon seurantajakson aikana koronavirus kasvoi pandemiaksi ja maailma mullistui. Yht'äkkiä huomasin, kuinka opinnäytetyöni painopiste siirtyi viestinnän asiantuntijan normaalien työtehtävien kuvaamisesta kohti kriisiviestinnän käsittelyä.

Koronapandemian aiheuttamien äkillisten muutosten aikana jo olemassa olleet viestinnän kehityskohteet korostuivat ja vaikeuttivat samalla tehokasta toimimista kriisitilanteessa. Kriisiviestintäsuunnitelman puute tuntui näkyvän kaikessa viestinnässä ja koronakriisin vaikutus myös muihin työtehtäviini oli suurempi kuin osasin odottaa. Pandemian edetessä luottamus omiin viestinnän taitoihini karisi, kun viestinnän epäonnistumiset nousivat esiin päivä toisensa jälkeen. Jokainen työpäivä tuntui koostuvan tulipalojen sammuttamisesta ja uusien toimintamallien kehittämisestä vailla mitään varmuutta niiden onnistumisesta. Myös huoli opiskelijoiden jaksamisesta ja pärjäämisestä kriisitilanteessa oli läsnä jatkuvasti. Korteso (2016, 166–169) muistuttaa, että tärkeintä kriisiviestinnässä on huolehtia itsestään, mutta valitettavasti kyseinen neuvo jäi minulta huomiotta. Tästä syystä pystyin palaamaan opinnäytetyön pariin uudelleen vasta elokuussa, vaikka seurantajakso loppui jo huhtikuun aikana.

Vaikka koin opinnäytetyön kirjoittamisen aikana monia takaiskuja, seurantajakson osuminen juuri pandemian alkuun oli koronapilven odottamaton hopeareunus. Kriisiviestintäsuunnitelman puuttuminen ei pelkästään pakottanut huomioimaan viestinnän epäkohtia, vaan myös keksimään ratkaisuja niiden korjaamiseksi. "Sitten jos"-ajattelutapa muuttui "nyt kun"-asenteeseen.

Sisäisen viestinnän kehittämiseen alettiin panostaa jo kriisin alkuvaiheessa, kun toimistopalaverien lisäksi hallituksen ja edustajiston puheenjohtajiston kanssa pidettyjä palavereja alettiin pitää suunnitelmallisesti vähintään viikoittain. Palaverissa käydään läpi tulevien ja käynnissä olevien tehtävien ja kampanjoiden lisäksi myös toimijoiden omia kuulumisia. Täten kaikilla on tieto jo käynnissä olevista ja tulevista asioista sekä käsitys yleisestä tunnelmasta. Palaverikäytäntöjen kehittyminen on johtanut avoimemman ilmapiirin lisäksi parantuneeseen tiedonkulkuun myös palaverien ulkopuolella.

Sisäisen viestinnän lisäksi ulkoista viestintää on alettu vahvistaa. Sidosryhmäviestintää on kehitetty aktiivisesti ja viestinnässä on alettu hyödyntää myös uusia kanavia. Sidosryhmäviestinnän määrä on kasvanut ja viestinnässä pyritään enenevässä määrin dialogin aloittamiseen ja tukemiseen. Kevään haasteista oppineena myös POKAn ja Karelian välisessä viestinnässä on alettu tekemään aktiivista kehitysyhteistyötä.

POKAn viestinnän painopiste on kallistunut keväästä lähtien yhä enemmän edunvalvontaan ja hyvinvointiin, sillä myös POKAn palveluita on vahvistettu niiltä osin. POKAn hallitus päätti hakea keväällä hankerahoitusta palkatakseen määräaikaisen työntekijän, jonka tehtävänä olisi kehittää POKAn etäopiskelua tukevia palvelumalleja ja parantaa myös palveluiden saatavuutta. Hankerahoitus OOTA – Opiskelija opiskelijan tukena arjessa -hankkeelle myönnettiin ja POKAn uusi työntekijä aloitti toukokuussa (Innokylä 2020; POKA 2020b).

Uuden työntekijän palkkaamisen ansiosta minulle vapautui enemmän aikaa viestinnän kehittämiseen, kun pystyin keskittymään etäpalveluiden markkinointiin niiden ylläpitämisen tai parantelun sijaan. Hankkeen puitteissa luotujen uusien palvelukonseptien viestinnän hiominen oli itselleni erittäin kaivattu piristysruiske, kun

pääsin työskentelemään muunkin kuin kriisi- tai muutosviestinnän parissa. Laadin POKAn verkkosivuille Euroopan unionin saavutettavuusdirektiivin (2016/2102) mukaisen saavutettavuusselosteen (POKA 2020c), jonka kokoaminen vaati huomattavaa uppoutumista digipalvelulain vaatimuksiin. POKAn viestinnän kehittäminen direktiiviin pohjautuvan lainsäädännön näkökulmasta osoitautui itselleni kuitenkin äärimmäisen kiinnostavaksi tehtäväksi. Saavutettavuusdirektiivin, hankeviestinnän ja koronakevään myötä minulle kehittyi myös erilainen ote edunvalvontaviestintään.

Hyvinvointi- ja edunvalvontaviestinnän tärkeys korostui kevään aikana, kun etäopintoihin siirtymiseen liittyvät epävarmuudet ja ongelmat nousivat esiin. SAMOKin (2020b) Suomen opiskelijakunnille keväällä teettämän kyselyn mukaan noin puolet vastanneista opiskelijoista koki jaksamisensa ja hyvinvointinsa huonontuneen, minkä lisäksi myös opetuksen laadun koettiin heikentyneen. Karelian opiskelijoiden vastausten perusteella etäopetuksen laatu oli pysynyt parempana kuin valtakunnallisesti, mutta jaksaminen oli huonompaa ja koetun stressin määrä oli korkeampi kuin keskimääräisesti (POKA 2020d). POKAn viestinnässä onkin korostettu hyvinvointi- ja edunvalvontapalveluiden saatavuutta aktiivisesti, jotta opiskelijat saisivat äänensä kuuluviin myös etänä, eivätkä jäisi yksin. POKAn viestintäkanavia on myös alettu hyödyntää uusin tavoin niin etäpalveluiden tarjoamisen kuin opiskelijoiden tiedottamisen suhteen. Esimerkiksi POKAn (2020e) elokuussa teettämässä kyselyssä kysyttiin opiskelijoilta lähiopetukseen palaamiseen liittyvistä huolista, jossa esille nousseisiin kysymyksiin vastattiin sekä Karelian että POKAn edustajien toimesta suorana POKAn Discord-palvelimen puhekanavalla.

Opinnäytetyön alussa rajasin tutkimuskysymyksen siihen, millaisia työtehtäviä viestinnän asiantuntijalle voi kuulua opiskelijajärjestössä ja millä tavoin toimintaa voidaan viestinnän osalta kehittää. Seurantajakson alussa luulin opinnäytetyön koostuvan pääasiassa vaihtelevista, joskin arkipäiväisistä viestinnän koordinoitiin ja toteuttamiseen liittyvistä tehtävistä sekä kehityssuunnitelmista. Kriisiviestinnän sisällyttäminen suunnittelutehtäviin ei tullut itselleni mieleenkään. Vaikka en kuvitellut kriisiviestinnän päätyvän opinnäytetyöhöni, en voi kieltää, etteikö se kuuluisi viestinnän asiantuntijan työtehtäviin. Vaikka kolmentoista viikon

seurantajaksosta lähes puolet osui koronakriisin keskelle, onnistuin mielestäni kuvaamaan myös viestinnän asiantuntijan normaaleja työtehtäviä varsin monipuolisesti.

Viestinnän kehittäminen saattaa toisinaan tapahtua hitaasti, kun kehitystyön tarpeellisuus tuntuu kaukaiselta. Viestinnän haasteet voivat aiheuttaa pientä ärsytystä, mutta niihin tarttuminen ei välttämättä tunnu tärkeältä muiden työtehtävien ohella. Kriisitilanteessa viestinnän kehittämiskohteet kuitenkin korostuvat ja vaativat välitöntä reagointia. Viestinnän vastualueet eivät voi elää, kun organisaatiossa jokaisen tulee tietää, kuka viestii, missä ja mistä, ja sisäisen viestinnän tulee toimia saumattomasti, jotta ulkoisen viestinnän toiminnot ovat selviä (Korteso 2016, 111–114). Muutosviestintään siirryttäessä vuorovaikuttamisen ja tiedonkulun merkitys korostuvat entisestään, kun sidosryhmiä aletaan valmistelemaan tapahtuviin muutoksiin (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola, 67).

Tässä opinnäytetyössä olen nostanut esiin myös POKAn viestinnän kehittämiskohteita, joihin tulee keskittyä seuraavaksi. Koronapandemia jatkuu edelleen, joten kriisiviestinnän kehittämisen lisäksi tulee keskittyä myös muutosviestinnän toteuttamiseen. POKAn viestinnän näkyvyyttä ja saavutettavuutta tulee parantaa, ja sisäistä sekä ulkoista sidosryhmäviestintää vahvistaa aktiivisesti. Jukka Saksi (2020, 21–22, 59–61) kirjoittaa, että koronakriisi on myös korostanut arvojohtamisen tarvetta viestinnässä sekä johtamis- ja asiantuntijatyössä. Arvojohtamisen aiheeseen tulisi paneutua myös POKAn viestinnän osalta vielä tarkemmin. POKAn kriisiviestintäsuunnitelma on edelleen laatimatta, mutta tämä opinnäytetyö ja lähdeaineistot toimivat hyvänä pohjana kriisiviestintäsuunnitelman luomiselle.

Koen kasvaneeni opinnäytetyön kirjoittamisen aikana osaavammaksi viestinnän asiantuntijaksi. Oman työskentelyni seuraaminen sekä reflektointi on auttanut minua luomaan realistisen kuvan omasta ammatillisesta osaamisestani vahvuuksineen ja heikkouksineen. Huomaan kehittyneeni paljon niin seurantajakson aikana kuin sen jälkeenkin, mutta tiedän myös, missä asioissa minun tulee parantaa. Työskentelytapani ja -menetelmäni ovat muuttuneet tai kehittyneet opinnäytetyön myötä, jonka lisäksi työprosessien hallinta on nyt parempaa.

Toivoin, että opinnäytetyöstäni olisi hyötyä myös muille opiskelijakunnille ja uskoisin, että etenkin kriisiviestintää käsittelevästä osiosta voi saada esimerkkejä kriisiviestintäsuunnitelmassa huomioitaviin asioihin. Halusin myös selkeyttää omaa työnkuvaani opinnäytetyön avulla, mikä hyödyttäisi itseni lisäksi myös toimeksiantajaa. Näkisin, että opinnäytetyöstä saa varsin kattavan kuvan POKAn viestinnän asiantuntijan työtehtävistä sekä eri tavoista kehittää viestintää.

Lähteet

- Adobe. 2020. Sivupohjat. <https://helpx.adobe.com/fi/indesign/using/master-pages.html>. 13.4.2020.
- Aluehallintovirasto. 2020a. Korjattu tiedote: Aluehallintovirasto kieltää yli 500 hengen yleisötilaisuudet Manner-Suomessa. <https://www.avi.fi/web/avi/-/aluehallintovirasto-kieltaa-yli-500-hengen-yleisotilaisuudet-manner-suomessa>. 1.4.2020.
- Aluehallintovirasto. 2020b. Aluehallintovirastot tekivät tartuntatautilain mukaiset jatkopäätökset yleisötilaisuuksien kieltämisestä ja oppilaitosten tilojen sulkemisesta. 9.8.2020.
- Ammattikorkeakoululaki 14.11.2014/932.
- Bäckman, E. 2020. Kriisiviestintä koronan keskellä – selviytymisohje. <https://media.sanoma.fi/ajankohtaista/2020-03-19-kriisiviestinta-koronan-keskella-selviytymisohje>. 8.8.2020.
- Digipalvelulaki 306/2019.
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102>. 10.8.2020.
- Innokylä. 2020. OOTA – Opiskelija opiskelijan tukena arjessa. <https://innokyla.fi/fi/kokonaisuus/oota-opiskelija-opiskelijan-tukena-arjessa>. 18.9.2020.
- Juholin, E. 2013a. Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi. Helsinki: Management Institute of Finland.
- Juholin, E. 2013b. Arvioi ja paranna! Viestinnän mittaamisen opas. Helsinki: Talentum.
- Juholin, E. 2017. Communicare! Viestinnän tekijän käsikirja. Helsinki: Infor.
- Karelia-ammattikorkeakoulun opiskelijakunta POKA. 2012. Säännöt. <http://www.pokapoka.fi/mita-poka-tekee/saannot>. 15.9.2020.
- Karelia-ammattikorkeakoulun opiskelijakunta POKA. 2018a. Vaaliohjesääntö. <http://www.pokapoka.fi/yllapito/resources/vaaliohjesnt2018.pdf>. 24.3.2020.
- Karelia-ammattikorkeakoulun opiskelijakunta POKA. 2018b. Viestintäsuunnitelma. 25.3.2020.
- Karelia-ammattikorkeakoulun opiskelijakunta POKA. 2020a. Työntekijät. <http://www.pokapoka.fi/yhteystiedot/tyontekijat>. 30.3.2020.
- Karelia-ammattikorkeakoulun opiskelijakunta POKA. 2020b. OOTA – Opiskelija opiskelijan tukena arjessa. <http://www.pokapoka.fi/mita-poka-tekee/oota-opiskelija-opiskelijan-tukena-arjessa>. 18.9.2020.
- Karelia-ammattikorkeakoulun opiskelijakunta POKA. 2020c. Saavutettavuusseloste. <http://www.pokapoka.fi/pokalaiseksi/saavutettavuusseloste>. 18.9.2020.
- Karelia-ammattikorkeakoulun opiskelijakunta POKA. 2020d. Etäopiskelun edunvalvontakyselyn tulokset. <http://www.pokapoka.fi/ajankohtaista/eta-opiskelun-edunvalvontakyselyn-tulokset>. 18.9.2020.

- Karelia-ammattikorkeakoulun opiskelijakunta POKA. 2020e. Kyselyn tulokset. <http://www.pokapoka.fi/ajankohtaista/kyselyn-tulokset>. 18.9.2020.
- Karelia-ammattikorkeakoulun kansainväliset tuutorit 2019–2020. 2020. Ryhmäkeskustelun muistiinpanot. 14.2.2020.
- Karhu, M., Henriksson, A. 2008. Skandaalit & katastrofit käytännön kriisiviestintäopas. Helsinki: Infor.
- Kortesuo, K. 2016. Riko lasi hätätilanteessa – Kriisiviestinnän pikaopas johtajalle. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.
- Kortesuo, K. 2019. Kaikenkattava sisällöntuotannon käsikirja yrityksille. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.
- Kortesuo, K., Patjas, L., Seppänen L. 2016. Pillillä vai pasuunalla? – Viestinnän käsikirja yrittäjille. Helsinki: Suomen Yrittäjien Sympoint Oy.
- Kortetjärvi-Nurmi S., Murtola K. 2015. Areena – Yritysviestinnän käsikirja. Helsinki: Edita.
- Lohi, H. 2019. Tapahtumaviestinnän lyhyt oppimäärä. Lapin ammattikorkeakoulu. <https://www.lapinamk.fi/blogs/Tapahtumaviestinnan-lyhyt-oppimaara/elbc0y4s/0a390d50-f0cb-419a-a374-37abcd32d3de>. 24.3.2020.
- Manifesto. 2020. Koronavirus – viestinnän ohjeet. <https://manifesto.fi/koronavirus-viestinnan-ohjeet/>. 8.8.2020.
- Pamola, M. 2019. Edunvalvontaviestintä opiskelijajärjestössä: opiskelijakunta POKAn viestinnän kehittäminen. Karelia-ammattikorkeakoulu. Viestinnän koulutusohjelma. Opinnäytetyö. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201904306992>. 9.8.2020.
- Puro, J. 2004. Onnistu viestinnässä. Helsinki: WSOY.
- Raivo, P. 2020. Karelia-ammattikorkeakoulu siirtyy pääsääntöisesti etäopetukseen/Karelia University of Applied Sciences starts implementing studies as distance learning online due to the coronavirus epidemic. Sähköpostiviesti 13.3.2020. Karelia-ammattikorkeakoulun rehtorin tiedote korkeakoulun opiskelijoille etäopetukseen siirtymisestä 18.3.2020 alkaen.
- Suomen opiskelijakuntien liitto SAMOK ry. 2020a. Tapahtumakalenteri 2020. <https://samok.fi/wp-content/uploads/2020/03/samok-tapahtumakalenteri-2020.pdf>. 24.3.2020.
- Suomen opiskelijakuntien liitto SAMOK ry. 2020b. AMK-opiskelijoiden kokemuksia etäopiskelusta. https://samok.fi/wp-content/uploads/2020/05/amk-opiskelijoiden-kokemuksia-etaopiskelusta.pdf_.pdf. 18.9.2020.
- Takanen, S. 2018. Video osana opiskelijakunta POKAn sosiaalisen median markkinointia. Karelia-ammattikorkeakoulu. Media-alan koulutus. Opinnäytetyö. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201805026213>. 9.8.2020.
- Åberg, L. 2000. Viestinnän johtaminen. Helsinki: Inforviestintä.
- Åberg, L. 2006. Johtamisviestintää! Esimiehen ja asiantuntijan viestintäkirja. Helsinki: Inforviestintä.
- Valtioneuvosto. 2020. Suositus sosiaali- ja terveydenhuollon sekä oppilaitosten henkilöstölle ja työnantajille koronavirustilanteessa. <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/suositus-sosiaali-ja-terveydenhuollon-seka-oppilaitosten-henkilostolle-ja-tyonantajille-koronavirustilanteessa>. 1.4.2020.

Web Content Accessibility Guidelines (WGAC) 2.1. 2018.

<https://www.w3.org/TR/WCAG21/>. 10.8.2020.

Wolff, P. 2020. Kriisiviestinnästä tsemppiviestintään. <https://viestijat.fi/kriisiviestinnasta-tsemppiviestintaan/#5560d522>. 8.8.2020.