



Kohti Suomen halutuinta elämisen ympäristöä – maakunnan tulevaisuuden viestintäpalvelut

Viestintäryhmän 2. vaiheen raportti 5.5.2017



Avoin, vastuullinen ja laaja-alainen kumppani

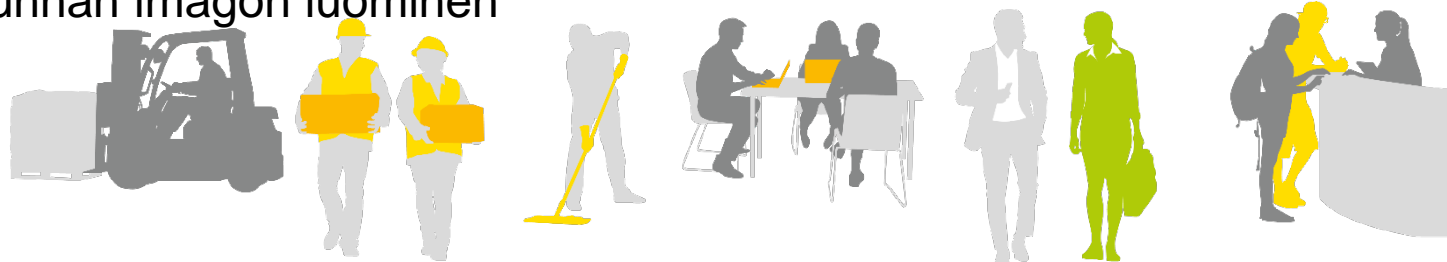
- Raportti sisältää viestintäryhmän ehdotuksen uuden maakunnan viestinnän periaatteista, tehtävistä ja keskeisimmistä palvelukanavista ja -keinoista
- Viestinnän palveluja on jäsennetty viestinnän asiakkaiden näkökulmasta
- Maakunnan viestintää ohjaa muutosvisio ja strategia. Viestintä on avointa, luotettavaa, tasapuolista, nopeaa, ymmärrettävää ja asiakaslähtöistä. Viestintäratkaisut tukevat vuorovaikutuksellisuutta



Yhtenäinen, vuorovaikutteinen maakunta

Viestinnän tavoitteet

- Viestintä nostaa aktiivisesti esille maakunnan vahvuuksia ja vahvistaa mielikuvaa Pohjois-Savosta Suomen halutuimpana elämisen ympäristönä muun muassa välittäen tietoa maakunnasta ja sen palveluista
 - Viestintä tukee alueen kehittämistä, elinkeinoelämää ja vetovoimaisuutta
 - Viestintä huomioi eri asiakasryhmät ja huolehtii viestinnän saavutettavuudesta asiakkailleen, henkilöstölleen ja sidosryhmilleen
 - Viestintäpalvelu tukee muutoksessa ja varautuu myös kriisiviestintään
- = Uuden maakunnan imagon luominen





Digitaalisten ja älykkäiden ratkaisujen edelläkävijä

Viestinnän keinovalikoimaa

- Viestintäpalvelun kärjessä ovat älykkäät ja käyttäjäystävälliset sähköiset järjestelmät, jotka lisäävät asiakastytyvääisyyttä ja työhyvinvointia
- Viestintäratkaisut tehdään palvelumuotoilun (palvelukokemuksen asiakaslähtöinen suunnittelu) ja digitalisaatiokehityksen avulla edistämään älykästä asiakkuuden hallintaa
- Eli palvelemme asiakkaita sujuvammin ja paremmin asiakkaiden tarpeet huomioiden. Asioiminen on helppoa!



Omatoiminen asiointi verkossa - Digifirst

Kärjessä älykkäät ratkaisut

- Tärkein palvelukanava asiakkaille on uusi, älykäs verkkopalvelualusta (omatoiminen asiointi)
- Alustan sisällä asiakas ohjautuu oikeaan paikkaan palvelutoiveensa mukaan
- Myös esim. asukkaiden osallistamisen keinojen tukeminen (sähköiset palautekanavat, lomakkeet jne.)
- Myös mediatiedotus, tiedotteet alustan kautta medialle ja automaattisesti tarpeellisiin paikkoihin ympäri sivustoa

Älykäs verkkopalvelualusta

- Yhteisen älykkään verkkoalustan rakentaminen on iso projekti (vaatimusmäärittely sähköisine palveluineen, visuaalisen ilmeen suunnittelu, sisällön kokoaminen, sisältöjen kieliversiot, kansallisen palveluarkkitehtuurin vaatimukset, henkilöstön koulutukset jne.). Projekti pitää siis käynnistää pikaisesti
- Älykäs alusta on Uuden Pohjois-Savon maakunnan viestinnälle ja koko toiminnalle ensiarvoisen tärkeä. Se palvelee niin asiakkaita, työntekijöitä kuin sidosryhmiäkin
- Tuleeko tarjolle yhteinen tekninen alusta koko valtakunnan tasolle vai tekeekö jokainen maakunta omat alustansa?

Virtuaalinen asiointi

- Viestinnän puhelinasiointi ja videoasiointi (neuvonta, koulutukset jne.)
- Chat-palvelut
- Mediaa palveleva tiedotearkisto
- Viestinnän sähköpostipalvelu
- Sosiaalinen media



Fyysinen asiointi

- Asiakasneuvontaa ja ohjausta
- Rekrytointiviestinnän tuki (sisäinen viestintä)
- Projektiviestinnän tuki (sisäinen viestintä)
- Valokuvauspalvelu (sisäinen viestintä)
- Viestinnänkoulutukset
- Mediainfot
- Myös esim. asukkaiden osallistamisen keinojen tukeminen (asiakasraadit jne.)
- Markkinoinnin jalkautuminen esim. messuille

Asiakkaan näkemys jatkuvasti mukana viestintäpalvelujen kehittämisessä, palautteen hyödyntäminen kaikissa kolmessa asioiden tasossa



Mitä viestinnän palvelua voidaan ostaa markkinoilta

- mediaseuranta
- visuaalinen ja graafinen ilme ja esitteiden suunnittelu
- taitto- ja painotyöt
- koko kuvapankki / pr-kuvat
- viestinnän koulutusta
- ammattitason videokuvausta ja editointia
- käännöspalveluita

Viestinnän palvelut nyt vs. 2023

Palvelut nyt	Palvelut 2023
Julkiset verkkosivut ja intranet (+ yammer, skype ja muut lisukkeet)	Älykäs verkkopalvelualusta mobiilissa maailmassa (julkiset verkkosivut, intranet ja extranet, yammer-palvelu+muut lisukkeet), esineiden internet IOT
Sähköposti	Chat-palvelu, pikaviestit
Koko henkilöstöä koskevat infot	Älykäs sähköinen ratkaisu esim. stream-palvelu versio 3.0 (reaaliaikaisuus, vuorovaikutus jne.), myös mobiili
Työyksiköiden palaverit (varsinkin pelastuslaitos)	Edelleen myös palavereja, taukotoiloissa/kalustossa myös infotelevisioita 3.0
Uutiskirjeet	Infotelevisiot versio 3.0 (vuorovaikutus), videouutiskirje versio 3.0
Some-kanavat: twitter, instagram, facebook, youtube	uudet some-kanavat ja niiden monipuolinen ja suunnitelmallinen hyödyntäminen, oma strategia joka kanavaan niin, että täydentävät toisiaan ja seuranta, rooli asiakaspalvelussa (vuorovaikutus asiakasrajapinnassa)
Tapahtumamarkkinointi paikan päällä	Tapahtumamarkkinointi livenä ja uudet somen ja älykkään verkkoalustan mahdollistamat keinot
Onnettomuustiedottaminen (Peto-media, Vaaratiedote)	Älykäs verkkoalusta ja valtakunnalliset ratkaisut ja somen hyödyntäminen tilannekuvan rakentamisessa viranomaisille

Viestinnän organisoituminen ja onnistuminen edellyttää, että

Käytössä on älykäs verkkoalusta ja että viestintä on suunnitelmallista ja selkeää.

Laaditaan viestintäsuunnitelma, joka pohjautuu maakunnan visioon ja -strategiaan. Suunnitelma sisältää:

- Sisäisen ja ulkoisen viestinnän periaatteet, tehtävät ja vastuut
- Markkinointisuunnitelman
- Kriisiviestintäsuunnitelman
- Sosiaalisen median suunnitelman
- Visuaalisen ja graafisen ilmeen

Mikä on viestinnän budjetti ja kuinka sitä hallinnoidaan?

Luodaan uusi työyhteisö- ja kulttuuri:

- uuden maakunnan aloittaessa johdon isoimpia tehtäviä on työyhteisön hitsaaminen yhteen
- monen organisaation työtapojen sovittaminen yhteen ei alkuvaiheessa ole helppoa





Raportin taustoista

Viestintäryhmä teki kolme sähköistä kyselyä ja haastatteli alueen viestinnän ammattilaisia:

- Kansalaisilta saatiin lähes 40 vastausta
- Alueen viestinnän ammattilaisilta 20 vastausta
- Työryhmien henkilöstön edustajilta 9 vastausta

(Tässä esityksessä käytetty lopetus on poimittu sähköisistä kyselyistä)





” Ylpeästi täytyy kertoa, mitä meillä on”

www.pohjoissavo2019.fi