

SAVONIA

ammattikorkeakoulu

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
SOSIAALI-, TERVEYS- JA LIIKUNTA-ALA

SIILINJÄRVEN PERHEENTALON VIESTINNÄN KEHITTYMINEN

Ulkoisen viestintä

TEKIJÄ Tuula Pärnänen, SS17KM

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	
Tutkinto-ohjelma Sosionomin tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä(t) Tuula Pärnänen	
Työn nimi Siilinjärven Perheentalon viestinnän kehittyminen, ulkoinen viestintä	
Päiväys 15.5.2022	Sivumäärä/Liitteet 28/1
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Siilinjärven Perheentalo	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten Siilinjärven Perheentalon viestintä, ulkoinen viestintä on kehittynyt. Tavoitteena oli myös selvittää, onko viestinnälle jatkokehittämistarpeita ja millaisia ne voisivat olla. Toimeksiantajana opinnäytetyössä oli syksyllä 2019 perustettu Siilinjärven Perheentalo, kaikkien lapsiperheiden avoin kohtaamispaikka.</p> <p>Opinnäytetyössä käytettiin laadullista tutkimusmenetelmää. Tutkimusaineistona käytettiin Siilinjärven Perheentalon työntekijöiden haastatteluja sekä viestinnän pitkäaikaista havainnointia. Teoriaa tarkasteltiin lapsiperheen, osallisuuden, Perheentalon ja viestinnän kautta. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysimenetelmällä.</p> <p>Tutkimustuloksissa nousi esille sosiaalisen median käytön nopea kehittyminen, sekä suunnitelmallisen ja ajatetun viestinnän avulla asiakkaiden parempi tavoittaminen. Viestintää kohdentamalla ja lisäämällä pystytään erilaiset asiakasryhmät tavoittamaan helpommin. Viestinnän kehittyminen on parantanut myös lapsiperheiden palveluohjausta, sekä Perheentalon ja yhteistyökumppanien keskinäistä vuorovaikutusta.</p> <p>Tulevaisuuden viestinnän kehittämiskohteiksi nousivat viestinnän kahdensuuntaisuuden ja asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen sekä vielä käyttämättömät somekanavat. Tutkimustuloksia voidaan suoraan hyödyntää Perheentalolla. Viestinnän kehittämisestä ja osallisuuskokemuksesta hyötyvät myös Perheentalon yhteistyökumppanit ja asiakkaat. Asiakkaan tulee aina olla Perheentalon ja sen viestinnän keskiössä.</p>	
Avainsanat lapsiperhe, osallisuus, Perheentalo, viestintä	

Field of Study Social Services, Health and Sports	
Degree Programme Degree Programme in Social Services	
Author(s) Tuula Pärnänen	
Title of Thesis Development of communication at Siilinjärvi Family House, external communication	
Date 15.5.2022	Pages/Appendices 28/1
Client Organisation /Partners Siilinjärvi Family House	
<p>Abstract</p> <p>The objective of the thesis was to find out how the communication, especially the external communication of Siilinjärvi Family House has evolved. The aim was also to find out if there were further development needs for communication and what they could be. Siilinjärvi Family House, an open place for all families with children, was established in autumn 2019.</p> <p>The thesis used a qualitative research method. The research data consisted of interviews with employees of Siilinjärvi Family House and long-term observation of communications. The theory was approached through families with children, inclusion, Family House and communication. The data was analyzed using the Content Analysis Method.</p> <p>The research results highlighted the rapid development in the use of social media, and reaching customers better through methodical and timed communication. By targeting and increasing communication, it is possible to reach different groups of customers more easily. The development of communication has also improved the support of families with children, as well as the interaction between the Family House and partners.</p> <p>As the development goal of future communications became the strengthening of bi-directionality and customer inclusion, as well as unused social media channels. The results of the research can be directly utilized at the Family House. The cooperation and customers of the Family House also benefit from the development of communication and the inclusion experience. The client should always be at the centre of the Family House and its communications.</p>	
<p>Keywords family with children, participation, Family House, communication</p>	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	LAPSIPERHEET PERHEENTALON VIESTINNÄSSÄ.....	6
2.1	Lapsiperhe.....	6
2.2	Lapsiperheet ja kohtaamispaikat	6
2.3	Lapsen osallisuus	7
2.4	Asiakasosallisuus.....	8
2.5	Perheentalo	8
2.6	Viestintä	9
2.7	Perheentalon viestintä	10
3	TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITE	12
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	13
4.1	Haastattelu ja haastatteluaineiston keruu	13
4.2	Havainnointi ja havainnointiaineiston keruu	14
4.3	Aineistonkeruun ja analysoinnin muut tekijät	14
4.4	Tutkimustuloksia	15
4.5	Laadullisen tutkimuksen ja aineistoanalyysin tarkastelu	18
5	TEEMOITTELUN TULOKSET	19
6	POHDINTA.....	21
6.1	Kehittymistyön prosessi ja tuotoksen arviointi	21
6.2	Eettisyys ja luotettavuus.....	21
6.3	Ammatillinen kasvu	22
6.4	Opinnäytetyön merkitys ja kehittämisideat.....	23
	LÄHTEET	25
	LIITE 1: KYSELYLOMAKE.....	28
	KUVALUETTELO	
	KUVA 1. Asiantuntijaviestinnän pyramidimalli (Poutanen & Laaksonen 2019)	10
	KUVA 2. Siilinjärven Perheentalon esitteitä (Siilinjärven Perheentalo 2019–22).....	11
	KUVA 3. Siilinjärven Perheentalon some-esitteitä (Siilinjärven Perheentalo 2019–22).....	17

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää, miten Siilinjärven Perheentalon viestintä on kehittynyt. Tarkastelen Perheentalon ulkoista viestintää ja pyrin myös selvittämään, onko viestinnälle mahdollisia jatkokehittämistarpeita. Viestintä on yksi tärkeimmistä vuorovaikutuskeinoistamme. Se on kommunikointia, tiedon välittämistä ja yhteisen ymmärryksen tuottamista. (SOSTE 2022.) Viestinnällä, jaksamalla asiakkaille paikallisesti tietoa, osallistamalla ja sitouttamalla asiakkaat mukaan toimintoihin, voidaan samalla ehkäistä syrjäytymistä. (Leemann ja Hämäläinen 2016).

Siilinjärvi on lapsirikas kunta, alle 15-vuotiaiden osuus kuntalaisista on 19,4 % (Siilinjärven kunta 2022). Palveluiden tarjoaminen ja perheiden tavoittaminen erilaisia viestintäkanavia käyttäen on useiden toimijoiden yhteinen tavoite. Viestintä on sosiaalialan kannalta merkittävä tarkastelukohde, koska ilman viestintää eivät lapsiperheet löydä heille suunnattuja matalan kynnyksen toimipisteitä, joista yksi on Siilinjärven Perheentalo. Kohtaamispaikka, joka tarjoaa avointa ja ohjattua leikkitoimintaa, erilaisia vertaisryhmiä ja asiantuntijavierailuja, tukea lapsiperheiden arkeen ja hyvinvointiin. Jo lähtökohtaisesti Perheentalon viestinnän tulee olla saavutettavaa ja selkokielistä. Palveluohjauksen kautta asiakkaita pyritään edelleen ohjaamaan kunnan ja eri lapsiperhepalveluita tuottavien toimijoiden, lapsiperheiden hyvinvointia vahvistaviin palveluihin. (Siilinjärven Perheentalo 2020.)

Kaikkea toimintaa niin Siilinjärvellä kuin muillakin Perheentaloilla ohjaavat kansallisesti määritellyt kriteerit; esteettömyys ja saavutettavuus, jotka ovat myös perhekeskusten kohtaamispaikkojen kriteereitä. Perheentalon tilojen tulee olla turvalliset, toimivat, helposti löydettävissä sekä yhdenvertaiset kaikille toimintaan osallistujille. (Perhekeskus 2022.) Viestintä ja digitaalisten taitojen hallinta lukeutuvat jo arjen kansalaistaitoihin. Teknologia tarjoaa uusia mahdollisuuksia palveluille ja toiminoille ja voimme osallistaa asiakkaita paremmin hyödyntämällä tekniikoita ja toimimaan yhdenvertaisesti eri asiakasryhmät ja heidän tarpeensa huomioiden. (Verke 2022.) Perheentalolla lapsiperheiden osallisuuden edistämisen tulee olla yksi jatkuvan kehittämisen kohde.

Työelämäkumppanina, laadullisen opinnäytetyöni tilaajana, toimi Siilinjärven Perheentalo. Haastatelin kahta työntekijää, tein havaintoja Perheentalon toimintapäivissä ja seurasin sosiaalisessa mediassa, eri esitteiden ja infopisteiden kautta asiakkaille suunnattua viestintää. Haastattelussa Kokkosen (2021) päätelmä: ”Jos et ole somessa, sinua ei ole”, sai pohtimaan Perheentalon viestinnän syvintä olemusta. Toiminnoista ja tapahtumista tiedottamisella ei ole merkitystä, jos viesti ei saavuta lapsiperheitä, asiakasryhmät on valittu väärin, osallisuuskokemusta ei synny, yhteistyökumppanit eivät sitoudu mukaan kehittämistyöhön, palveluohjausmallin mukainen tieto ei kulje eri henkilöiden välillä.

Viestinnän merkitys muuttuvassa yhteiskunnassa näkyy Perheentalon paperiesitteissä ja seinämainoksissa sekä lisääntyneessä, nopeasti muuttuvan someviestinnän hyödyntämisessä. Perheentalo haluaa löytää parhaat viestintäkanavat ja -tavat kullekin asiakasryhmälleen ja saada lapsiperheet mukaan toimintoihinsa (Kokkonen 2021). Opinnäytetyöni tarkoitus on haastattelujen ja havainnoinnin keinoin tarkastella Perheentalon ulkoista viestintää ja miten se on kehittynyt. Samalla pyrin tarkastelemaan mahdollisia uusia viestintäkanavia ja -muotoja, joilla lapsiperheasiakkaita ja yhteistyökumppaneita pystyttäisiin tavoittamaan tulevaisuudessa entistä paremmin.

2 LAPSIPERHEET PERHEENTALON VIESTINNÄSSÄ

Perheiden hyvinvointi on yhteiskunnallisesti erittäin merkittävä asia. Lapsiperheille on tarjolla monia erilaisia palveluja ja pyrkimyksenä on taata kaikille lapsiperheille pääsy ennaltaehkäiseviin palveluihin ja vertaistuelliseen, osallistavaan toimintaan. Tällaisia lapsiperheiden arjen hyvinvointia edistäviä toimipisteitä ovat mm. Perheentalot, matalan kynnyksen kohtaamispaikat. Perheet pystyvät tapamaan toisiaan ja lapsiperheiden kanssa työskenteleviä ammattilaisia, keskustelemaan ja kokemaan vertaistukea ja yhteisöllisyyttä, osallistumaan eri järjestöjen ja yhteisöjen tuottamiin toimintoihin. (Siilinjärven Perheentalo 2022.)

Olen valinnut lapsiperheen, osallisuuden, Perheentalon ja viestinnän keskeisiksi tarkastelun teemoiksi, koska niistä muodostuu koko Perheentalon viestinnän ydin. Ulkoisessa viestinnässä Perheentalon viestintä muodostuu paperisista esitteistä ja mainoksista, toimitilassa olevasta infoseinästä ja -kansiosta sekä erilaisista sosiaalisen median kanavissa julkaistavista tiedotteista, viesteistä, mainoksista (www-sivut, WhatsApp, Instagram, Facebook) sekä videojulkaisuista (Kokkonen 2021).

2.1 Lapsiperhe

Perhe on sanana ja käsitteenä muuttuva, aika- sekä kulttuurisidonnainen käsite. Lapsella tarkoitetaan vanhempiensa kanssa asuvaa biologista tai adoptiolasta, toisen puolison lasta, adoptiolasta tai vahvistettua lasta. Lapsiperheestä yleensä puhutaan, kun kaksi samaa tai eri sukupuolta olevaa henkilöä ja vähintään yksi alle 18-vuotias tai useampi lapsi asuvat yhdessä. Myös yksinhuoltaja ja alle 18-vuotias tai useampi lapsi muodostavat lapsiperheen. Ydinperheellä tarkoitetaan perhettä, joka muodostuu kahdesta lapsen tai lasten biologisesta vanhemmasta. Uusperheessä jommallakummalla tai molemmilla vanhemmilla on lapsia aiemmasta perhesuhteestaan. Sateenkaariperheessä lapsiperheen muodostavat nais- tai miesparin perheet tai ei-heteroseksuaalisen yksinhuoltajan perheet tai useamman vanhemman perheet. (Tilastokeskus 2022.)

Lapsiperheiden vanhempien tukeminen ja osallisuuden tunteen vahvistaminen tukevat monimuotoisten perheiden hyvinvointia. Voimauttava palvelukokemusta voi syntyä, kun asiakas kokee kunnioittavaa vuorovaikutusta, saa asiantuntevaa lapsi- ja perhepalvelua, arjen tukea sekä pääsee sosiaalipalveluihin tarvittaessa. (Kerppola 2021.)

Lapsiperheisiin panostaminen kannattaa, sillä huono-osaisuus aiheuttaa kunnille suuria kustannuksia. Vuositasolla kustannuksista jopa kolmanneksen katsotaan aiheutuvan perheiden kasaantuvista ongelmista, joten ennaltaehkäisevät tukitoimet ja lapsiperhepalvelujen järjestäminen ovat tärkeitä asioita yhteiskunnan talouden kestävyuden kannalta. Perheiden arjen tukemiseen kannattaa panostaa ja tarjota mm. matalan kynnyksen monialaisia perhekeskuspalveluja. (Zitting, Wiens, Kainulainen 2020.)

2.2 Lapsiperheet ja kohtaamispaikat

Lapsiperheiden toimintaa suunnitellaan asiakasnäkökulmasta, osallistaen ja eheyttäen palvelukokonaisuuksia sekä kohdentaen yhteisiä voimavaroja lapsiperheiden tueksi. Jos lapset, nuoret ja perheet eivät saa kaipaamaansa apua ajoissa tai koe saavansa niitä tarpeeksi, vanhempien vakavat ongelmat voivat kasaantua ja aiheuttaa myöhemmin suuria ongelmia kerrannaisesti myös lapsille ja

nuorille. (Pelkonen, Hastrup 2019.) Siilinjärven Perheentalo toimii nyt ja tulevaisuudessa yhtenä Siilinjärven keskustan kohtaamispaikkana, tärkeänä palveluohjauspisteenä lapsiperheille.

Pohjois-Savon hyvinvointialueen perhekeskusvalmistelutyössä on kartoitettu Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen, THL perhekeskustoimintamallin mukaisia avoimia, jokaiseen kuntaan sijoittuvia lapsiperheiden kohtaamispaikkoja. Lasten ja perheiden hyvinvointia lisätään kehittämällä kunnissa palvelumalleja, joiden avulla asiakas saa mahdollisimman varhaista tukea ja ohjausta monitoimijaisen yhteistyöverkoston kautta. Tarkoituksena on kehittää tulevaisuudessa myös sähköisiä sote- ja perhekeskuspalveluita. (Siilinjärven kunta POSOTE20.)

Vertaistukea ja yhteisöllisyyden kokemuksia voi syntyä, jos vauvaperheet saavat tukea vanhemmuuteen. Osana kuntien ja lapsiperheiden palveluohjausjärjestelmää tulee tarjota varhaisen vuorovaikutuksen tukea, lapsi- ja perhelähtöistä toimintakulttuuria lasten oikeudet ja monimuotoiset perheet huomioiden. Perhekeskuksissa toiminta on tavoitteiden ja ohjaavien rakenteiden välissä. Lapset, nuoret ja perheet osallistetaan heitä itseään koskevien toimintojen suunnitteluun, seurantaan ja toteuttamiseen. Perheille annettu palvelulupaus ennaltaehkäisevien toimintojen järjestämisestä ja erilaisista tukitoimista edellyttää viestinnän ja talousresurssien kunnossa oloa. Kohtaamispaikkatoiminta vahvistaa perheiden hyvinvointia, kun se toimii osana kuntien hyvinvointisuunnitelmaa. (THL 2022.)

2.3 Lapsen osallisuus

Osallisuus ja yhteisöllisyys kulkevat käsi kädessä. Osallisuus tarkoittaa sitä, että on osallisena jossakin ryhmässä tai toiminnassa. Se voi tarkoittaa myös tunnetta, joka syntyy yhteisön jäsenten tasa-arvaisuus-, toiminnallisuus- ja luottamuskokemuksen kautta, yhteisöllisyydestä. Osallisuus edistää terveyden tasa-arvoisuutta ja demokratiaa, kun sosiaalisia suhteita ja kanssakäymistä, itseä koskeviin asioihin ja yhteiskunnan kehitykseen vaikuttamista vahvistetaan. Osallisuuden kokeminen lisää sosiaalisia verkostoja ja hyvinvointia ehkäisten syrjäytymistä, yhteiskunnan ja yhteisöjen toiminnan ulkopuolelle jäämistä. (THL 2022.) Osallisuus on myös liittymisen, suhteissa olemisen ja kuulumisen kautta yhteisyyttä. Se voidaan nähdä myös mukaan ottamisena ja yhteensopivuutena. Osallisuus on erittäin laaja käsite ja siihen voidaan liittää hyvinvoinninlähteet ja vuorovaikutuksellisuuden merkitys. (Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari, Keto-Tokoi 2017.)

Lapsella on oikeus ajatella, kommunikoida, toimia ja valita. Lapsen osallisuuden tulee olla tasa-arvoista ja itselle mieluisiin toimintoihin osallistumista, vaikuttamista ja päättämistä. Kaikkien lasten osallisuutta turvataan YK:n lapsen oikeuksien yleissopimuksella, jolloin myös määritellään tukea tarvitsevalle lapselle iästä riippumatta oikeus saada tarvittavaa henkilökohtaista apua. (Tukiliitto 2017.)

Asiakkaiden toiveet tulee vahvasti huomioida matalan kynnyksen toiminnassa, ja asiakasosallisuus on tärkeä osa toimintaa ja toiminnan suunnittelua. Pelastakaa lapset periaatteiden mukaisesti lasten osallisuuteen liittyvät kaikki toiminnot ovat avoimia, ja lapsille tuotettavan tiedon tulee olla ymmärrettävää. Kaikkia lapsia tulee kunnioittaa ja toimintaan osallistuminen olla vapaaehtoista, lapsen taidot ikä- ja kehitystasolähtöisesti huomioivaa, lapsille sopivaa, kiinnostavaa sekä turvallista. Toiminnasta vastaavien henkilöiden tulee olla koulutettuja ja syrjäytymisvaarassa olevia lapsia rohkaistaan osallisuuteen. Kaikille lapsille tarjotaan samat osallistumisen ja osallisuuden mahdollisuudet, lasten näkemykset huomioiden. (Pelastakaa lapset – Rädda barnen 2022.)

2.4 Asiakasosallisuus

Asiakasosallisuus on yksi matalan kynnyksen palveluiden asiakaslähtöistä palvelumuotoilua ja sosiaalista osallisuutta. Henkilökohtainen kokemus sosiaalisesta osallisuudesta syntyy vuorovaikutuksellisuudesta, sosiaalisista verkostoista ja yksilön osallistumisesta lähes kynnyksettömään palveluun. Asiakkaan tarpeet huomioidaan parhaalla mahdollisella tavalla, jolloin voi syntyä myös silta moniammatilliseen palveluohjaukseen. Oma elämänhallinta tuntuu merkitykselliseltä ja asiakas pystyy kiinnittymään yhteisöön sekä ympäröivään yhteiskuntaan. Syntyy tunneperäinen, aito asiakasosallisuus, kansalaiskokemus osallistumisesta ja osallisuudesta toimintojen tai palvelujärjestelmien kehittämisessä. (Leemann ja Hämäläinen 2016.)

Palvelujärjestelmien asiakasosallisuus voidaan jakaa erilaisiin osallisuusasteisiin. Tieto-osallisuudessa asiakkaita kuullaan, ja asiakas saa tietoa, palvelut kohtaavat, internet-sivut ovat visuaalisia ja helpokäyttöisiä, asiakas on osana omien asioidensa prosessia. Suunnitteluosallisuudessa asiakas on tietoinen palveluistaan, osallisuus ja osallistuminen on vuorovaikutuksellista ja asiakaskokemus on huomioitu palveluiden vastuullisessa kehittämisessä. Toimintaosallisuudessa puolestaan esteettömyys ja toimintamahdollisuudet ovat todellisia ja osallisuuden tunne syntyy toimittaessa yhdessä muiden kanssa. Toimintojen kehittämisessä huomioidaan kerätty käyttäjäpalaute. Arviointiosallisuus puolestaan huomioi yksilön henkilökohtainen, subjektiivisen osallisuuden tai osattomuuden kokemuksia, jotka voivat vaihdella suurestikin. (Leemann ja Hämäläinen 2016.)

Perheentalolla lapsiperheiden osallisuus on ensiarvoisen tärkeää ja toiminnan suunnittelu on alusta alkaen ollut asiakaslähtöistä. Osallisuutta edistämällä ja luoviakin ratkaisuja kokeilemalla, voidaan henkilökohtaista osallisuuden tunnetta lisätä. Etenkin syrjäytymisvaarassa olevien kesken, osallisuuden palasia lisäämällä voidaan osallisuuden syntymisen edellytyksiä vahvistaa. (Isola ym. 2017.)

2.5 Perheentalo

Perheentalo on kohtaamispaikka, jonne kaikki perheet ovat tervetulleita leikkimään ja osallistumaan erilaisiin maksuttomiin, ohjattuihin tai itseohjautuviin toimintoihin. Perheentalolle voi lapsen kanssa saapua vanhempi, mummi tai kaveri tapaamaan muita perheitä ja saamaan uusia ystäviä. Perheentalo on esteetön ja toiminnan suunnittelussa huomioidaan kaikenlaisten perheiden tarpeet ja toiveet sekä lapsen oikeudet. Lapsiperheiden arjen hyvinvointia tuetaan ja palveluohjauksen kautta pyritään ohjaamaan perheitä edelleen tarvitsemiinsa palveluihin. Perheentalon tavoitteena on vahvistaa yhteisöllisyyttä ja vähentää ennaltaehkäisevästi mahdollista syrjäytymistä. (Perheentalo 2022.)

Siilinjärven Perheentalo aloitti toimintansa 2019 Huoltoliiton saaman STEA, Sosiaali- ja terveysministeriön avustuskeskuksen rahoituksen turvin. Perheentalon yhteistyökumppaneina ovat mm. Siilinjärven kunta, Pelastakaa Lapset ry, Savon Vammaisasuntosäätiö ja Mannerheimin lastensuojeluliitto. Perheentalon yhteistyöverkostossa toimivat näiden lisäksi mm. Kuopion Ensikotiyhdistys, Siilinjärven seurakunta, lukuisa joukko paikallisia yhdistyksiä ja toimijoita sekä ammattikorkeakoulut ja -opisto. (Perheentalo 2022.)

Perheentalot Iisalmessa, Joensuussa, Kuopiossa, Siilinjärvellä ja Varkaudessa muodostavat matalan kynnyksen kohtaamispaikkaverkoston, jossa pyritään jakamaan toisten hyviä käytänteitä ja yhteensovittamaan toimintoja, kehittämään verkostoyhteistyötä ja lapsiperheille suunnattavia palveluita.

Perheentalot tulevat olemaan tulevaisuuden LAPE, lapsi- ja perhepalveluissa osana perheiden ja erilaisten verkostojen ja toimijoiden, asiantuntijoiden ja vapaaehtoisten avoimia kohtaamispaikkoja. Perheiden hyvinvointi ja perhepalvelut ovat keskiössä Perhekeskusmallissa, jossa laaja asiantuntijajoukko on sitoutunut tekemään yhteistyötä. (THL 2022.)

Perhekeskusmallin mukaisesti lapsiperheille pyritään takaamaan paras mahdollinen varhainen tuki ja monialaiset perhepalvelut. Siilinjärven Perheentalo on mukana tässä palvelu- ja yhteistyöverkostossa toimien Siilinjärven kirkonkylällä yhtenä lapsiperheiden avoimena kohtaamispaikkana. Verkostoyhteistyö sekä osallisuus ovat kaikkien matalan kynnyksen kohtaamispaikkojen kulmakiviä. (Siilinjärvi 2022.) Monialaisen yhteistyön avulla voidaan Perhetukipalveluja laadukkaasti kehittää. Eri organisaatioiden rajat ylittämällä ja toimintaa hyvin johtamalla, perhekeskuksia voidaan rakentaa kestävästi ja kehittää ennaltaehkäiseviä toimia kunnissa. (Bulling ja Berg 2018, 11–12.)

Perhekeskuksia on ympäri maailman ja Suomen Perhekeskuksen toimintamalli on tullut Norjasta ja Ruotsista. Norjan Perheentalo- ja Perhekeskustoiminta aloitti toimintansa n. 20 vuotta sitten. Perheille suunnatun matalan kynnyksen ja mielenterveyden edistämisen malli rantautui Norjaan puolestaan Ruotsista, missä Perhekeskusmalli otettiin ensimmäisenä Pohjoismaista käyttöön. Perheentalo on sekä konkreettinen toimintapiste että palveluita yhdistävä paikka, jossa perheille pyritään tarjoamaan riittävää tukea edistämällä lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointia. (Bulling ja Berg 2018, 2.)

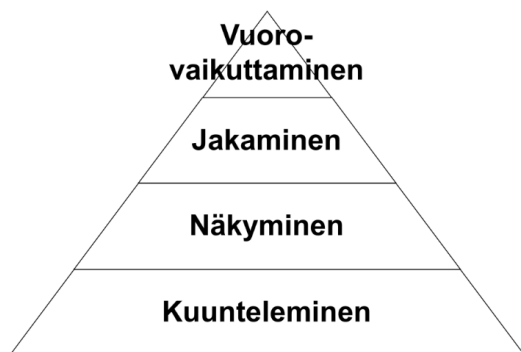
2.6 Viestintä

Viestintä on tiedon ja sanomien välittämistä, yhteisen ymmärryksen syntymistä ja vuorovaikutusta. Viestintä voi olla sekä sanallista että sanatonta. Sanallista viestintää on puhuttu tai kirjoitettu viesti. Sanattomaksi viestiksi koetaan visuaalinen, ilmeiden ja eleiden kautta tapahtuva viestintä. Viestinnän kautta välitetään informaatiota, mutta viesti voi olla merkityksetön, jos viestin saaja ei pysty sitä tulkitsemaan. Tarvitaan tietyille ryhmälle tai yksilölle suunnattua kohdeviestintää sekä suurta yleisöä tavoittelevaa, julkista yleisöviestintää. (Opetushallitus 2022.) Perheentalon viestintä voidaan täten lukea kohdeviestinnäksi, jossa sekä lapsiperheitä laajemmalti että yksittäisiä henkilöitä tavoitellaan erilaisin viestinnän keinoin.

Viestinnän merkitys kasvaa arkielämässämme ja kaiken tiedon pitäisi olla helposti löydettävissä, omaksuttavissa ja lähestyttävissä. Ihmiset viettävät lisääntyvässä määrin aikaa sosiaalisessa mediassa ja verkkoympäristössä. Tietoa ei enää pelkästään lähetetä luoksemme, vaan pyrimme etsimään ja löytämään itseämme kiinnostavaa tietoa. (Poutanen & Laaksonen 2019, 16–27.) Verkkoviestintä on tietokoneen ja internetin hyödyntämistä sanattomasti ja sanallisesti, kaikki mitä viestimme ja miten viestimme. Verkkoviestinnässä tärkeää on ohjata ja opastaa lukija saamaan ja löytämään lisätietoa. Otsikoiden informatiivisuus ja tekstin ohessa olevat kuvat parantavat yleensä viestintää. Visuaalisuuden lisäksi myös tarinallisuutta voi hyödyntää herättämään lukijan tunteet, jotka puolestaan ohjaavat toimintojamme. (Poutanen & Laaksonen 2019, 124–136.)

Saavutettavuus on digitaalista informaatiota, joka on kaikkien saavutettavissa. Sisältöä tai palvelua eivät saa haitata käyttäjän mahdolliset käyttöä haittaavat ominaisuudet. Saavutettavuus on oikeudenmukaisuutta ja yhdenvertaisuutta digitaalisissa palveluissa. Kaikilla on yhtäläiset oikeudet saada palvelua, löytää sisältöä sekä osallistua toimintaan myös verkossa. (Selovu 2019, 5–13.)

Yhteistyöverkostoille suunniteltua asiantuntijaviestintää tarvitaan, ja sitä voidaan havainnollistaa ns. pyramidimallilla. Vuorovaikuttamista seuraa jakaminen, näkyminen ja kuunteleminen. Tiedottamisen lähtökohdat tulee selvittää ja pitää kartoittaa vastaanottajat, jotta yhteistyöverkostolle on helppo viestiä. Liian yleisellä tasolla oleva viestintä ei yleensä ole tehokasta. Viesteissä kielen tulee olla sel- laista, mitä yleisö käyttää ja ymmärtää. Digitaalisuus jättää kyllä aina jäljen, mutta kukaan ei löydä tietoa, jos siitä ei pidä ääntä. (Poutanen & Laaksonen 2019, 74–78.)



KUVA 1. Asiantuntijaviestinnän pyramidimalli (Poutanen & Laaksonen 2019)

Asiakkaiden saavuttaminen on viestinnän yksi tehtävä. Osallisuus ja omakohtainen sitoutuminen toimiin tai yhteisöön toimii syrjäytymisen vastavoimana. Palveluiden kehittämiseen osallistuminen luo ja vahvistaa osallisuuskokemusta. Syntyy voimaantumista, sitoutumista, velvoitteita, kumppanuutta ja yhteistä toimintaa. Tietoa täytyy jakaa paikallisesti ja osallistavia menetelmiä käyttäen, vapaaehtoisuutta korostaen. Tarvitaan myös aitoa asiakaspalautteita, jotta palveluita voidaan edelleen kehittää. (Leemann ja Hämäläinen 2016.)

Työntekijöiden ja sidosryhmien sitouttaminen toimintaan ja palveluista tiedottamiseen on tärkeää alusta alkaen. Toiminnan kehittämiseksi tarvitaan jatkuvaa systemaattista seuranta ja ongelmakohtien analysointia. Viestinnän problematiikka ja ratkaisut voidaan nähdä jatkuvan projektisyklin tavoin etenevänä oppimisprosessina. Jos sidosryhmille tiedottaminen on heikkoa, ei eri toimijoiden kiinnostus toimintoja ja yhteistyötä kohtaan välttämättä pysy aktiivisena. Raportointi ja tiedonvälitys vie aikaa, mutta palkitsee sidosryhmien ja verkostotoimijoiden pysyvyydellä ja yhteisellä tahtotilalla toimintojen kehittämiseksi. Tiedotussuunnitelmalla pitää olla aina vastuuhenkilöt. (Silfverberg 2007.)

2.7 Perheentalon viestintä

Siilinjärven Perheentalolla on oma viestintäsuunnitelma, joka toimii työvälineenä ja takaa sekä sisäisen että ulkoisen viestinnän sujuvuuden. Tarkoituksena on varmistaa asiakkaille johdonmukainen ja tehokas viestintä hankkeen tapahtumista, toiminnan luonteesta ja laadusta, vaiheista, tuloksista ja kehittämiskohteista. Perheentalon verkkosivut avattiin 2019, ja aiemmin perustettujen Kuopion ja Iisalmen Perheentalojen viestintää käytettiin Siilinjärven Perheentalon toiminnasta viestimisen (Perheentalon viestintäsuunnitelma 2020.)

Perheentalon ulkoinen viestintä tapahtuu pääsääntöisesti Facebookin, infotaulujen, Instagramin, nettisivujen sekä jaettavien esitteiden ja mainosten kautta. Ulkopuolista tiedottajaa Perheentalolla ei

ole. Työntekijät suunnittelevat mainokset ja tiedotteet omilla työkoneillaan ja digitaidoillaan. Viestintäapua saadaan muilta Perheentaloilta ja satunnaisia ostopalveluja on käytetty suurimpiin tapahtumainoksiin ja Perheentalon toiminnan esittelyvideoprojektiin. (Kokkonen ja Strömsholm 2021.)

Perheentalon sisäisen viestinnän kohderyhmiä ovat hankehenkilöstö, ohjausryhmä, hallinnoijatahjon johto, rahoittaja sekä toimintaa toteuttavat tahot ja yhteistyöverkosto. Ajantasaisen, ennakoivan toimintatiedon jakaminen ja osallistaminen viestinnän suunnitteluun toteutetaan viikoittaisilla talopalaverilla, säännöllisillä verkostotapaamisilla ja -kokouksilla sekä ajankohtaisista asioista viestimällä mm. sähköpostitse ja puhelimitse. (Perheentalon Viestintäsuunnitelma 2020.) Perheentalon verkostolleen lähettämät viestit nähdään sisäisenä viestintänä ja päävastuu yhteistyökumppaneille suunnatussa viestinnässä on koordinaattori-ohjaajalla. Ulkoista viestintää ja laajempaa yleisöä varten viestinnässä huomioidaan erilaiset yleisötapahtumat, seminaarit ja koulutukset, alueen paikallislehti ja -radio. Aloitteissaan Perheentalo oli esillä paikallisradiossa ja -lehdessä sekä alueuutisissa. (Kokkonen 2021.)



KUVA 2. Siilinjärven Perheentalon esitteitä (Siilinjärven Perheentalo 2019–22)

3 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITE

Tutkimuksen tavoitteena on tarkastella Siilinjärven Perheentalon ulkoisen viestinnän kehittymistä ja selvittää, onko viestinnälle jatkokehitystarpeita. Viestintä kuuluu Perheentalon työntekijöiden tehtäviin, ja haastattelemalla koordinaattori-ohjaajaa ja ohjaajaa, avaan ulkoisen viestinnän perusteita ja kehittymistä, tiedottamiseen liittyviä ongelmia ja onnistuneita käytänteitä työntekijänäkökulmasta katsottuna. Viestinnässä halutaan päästä eroon sattumanvaraisesta asiakasviestinnästä ja siirtyä systemaattisempaan, entistä asiakaslähtöisempään ulkoiseen viestintään (Kokkonen 2021).

Työntekijöiden haastattelujen ja Perheentalon toiminta- ja kehittämispäivien aikana tekemiäni havaintojen pohjalta tarkastelin myös asiakaslähtöistä viestintää. Perheentalo toimii kaikille perheille avoimena matalan kynnyksen kohtaamispaikkana, jonka ulkoisen viestinnän tulee jo lähtökohtaisesti tavoittaa paikalliset lapsiperheet, yhteistyöverkostot ja toimijat mahdollisimman hyvin, laajasti, oikea-aikaisesti ja kaksisuuntaisesti. Viestinnän tulee kaikilta osin olla avointa, selkeää ja osallistavaa.

Korona-ajan some-viestinnässä tapahtuneet muutokset, eri asiakasryhmien tiedon saannin tarpeet, sekä yhteiskunnan muutokset pitävät tiedottamisen jatkuvassa murroksessa. Siilinjärven Perheentalo pyrkii myös tiedonkulun optimaalisuuteen ja kehittämään viestintäänsä entistä asiakaslähtöisemmäksi ja osallistavammaksi. Selvittämällä Perheentalon ulkoisen viestinnän kehittymistä, voimme löytää hyödyntämättömiä tai kehittämistä kaipaavia viestintäkanavia. Pelkkä puhelin, sähköposti tai nettisivut eivät enää riitä, eikä osallisuus ja asiakaslähtöisyys niiden kautta välttämättä toteudu. Muualta tuodut viestintäalustat eivät myöskään aina toimi toisessa ympäristössä.

Viestinnän kehittyminen ja uusien viestintäkanavien hyödyntäminen on tärkeää Perheentalon kaikissa toimintaympäristöissä. Jos tieto ei kulje, se on riittämätöntä, tai jos asiakkaat jäävät kokonaan tavoittamatta, palveluohjausta ja matalan kynnyksen tavoitteellista lapsiperheiden kohtaamista ei synny. Asiakkaiden tulee saada tietoa itselleen suunnatusta toiminnasta, kokea osallisuutta ja vertaistukea, tulla kuulluksi. Viestintä on suunniteltava niin, että entistä helppokäyttöisemmin, tasapuolisemmin ja oikeudenmukaisemmin kaikki nykyiset sekä uudet Perheentalon asiakkaat löytävät etsimänsä tiedon, ja sitä on ilo yhdessä tuottaa.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyön tavoitteena oli tarkastella Siilinjärven Perheentalon ulkoisen viestinnän kehittymistä. Lisäksi tavoitteena oli selvittää mahdollisia viestinnän jatkokehitystarpeita ja sitä, millaisia ne voisivat olla. Siilinjärven Perheentalon ulospäin suuntautuva viestintä on ollut alussa enemmän sattumanvaraista (Kokkonen 2021). Perheentalo tavoittelee viesteillään siilinjärveläisiä lapsiperheitä ja lapsiperheiden kanssa toimivia järjestö- ja yhteistyöverkostoja, lapsiperhepalvelujen muita tuottajia. Viestinnän tarkastelulla halutaan löytää uusia keinoja viestiä tai tehostaa jo käytössä olevia viestintäkanavia, jotta ulkoista viestintää saataisiin entistä systemaattisemmaksi, näkyvämmäksi ja asiakaslähteisemmäksi. Tarkastelussa on myös osallisuus tai mahdollinen puute viestinnässä; vaikka se on jo kirjattu Perheentalon ulkoisen viestinnän toimintamalliin. (Perheentalon viestintäsuunnitelma 2020.)

Tutkimuskysymykseni ovat:

1. Miten Siilinjärven Perheentalon viestintä on kehittynyt?
2. Onko Siilinjärven Perheentalon viestinnälle jatkokehitystarpeita ja millaisia ne ovat?
3. Miten osallisuus näkyy tai toteutuu Siilinjärven Perheentalon viestinnässä?

Tarkastelen Siilinjärven Perheentalon viestinnän kehittymistä ja mahdollisia jatkokehitystarpeita kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen kautta. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä ymmärtämään kokonaisvaltaisesti (Jyväskylän yliopisto 2021). Haluan korostaa Perheentaloa kohtaamispaikkana, jossa toimintojen ja viestinnän suunnitelmallisuudella ja ymmärtämiselle on kokonaismerkitystä.

Tutkimusaineisto koostuu kahdesta Perheentalon työntekijän haastattelusta ja Perheentalon toimintojen ja siihen liittyvän ulkoisen viestinnän pitkäaikaisesta havainnoinnista. Haastattelut on litteroitu tarkastelemalla saatujen vastausten yhtäläisyyksiä ja eroja sekä kirjaamalla esiin nousseita tulevaisuusviestinnän kehittämisehdotuksia. Aineistonkeruumenetelmänä laadullisessa tutkimuksessa käytetään usein juuri haastattelua, havainnointia sekä kyselyä (Tuomi ja Sarajärvi 2009).

4.1 Haastattelu ja haastatteluaineiston keruu

Haastattelun avulla etsitään ja syvennetään tutkittavaa tietoa. Haastattelu on tutkimusmenetelmänä joustava, mutta aikaa vievä. Haastattelun avulla saadaan yleensä nopeasti kerättyä syvällisempää tietoa tutkittavasta kohteesta. Haastattelutilanne vaatii improvisointia ja joustavuutta, tulosten kirjaamista tai muutoin tallentamista. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2015.)

Haastattelu voi olla lomake-, teema- tai avoin haastattelu. Lomakehaastattelussa edetään kysymysten järjestyksessä ja sillä voidaan testata erilaisia väittämiä, hypoteeseja. Teemahaastattelussa etukäteen on laadittu kysymykset, mutta niiden paikkaa voidaan vaihtaa haastateltavien vaihtuessa ja osa kysymyksistä voidaan jättää pois. Haastateltavilta voidaan kysyä myös ennalta suunnittelemtomia kysymyksiä, tai kysymysmuotoja pystytään muokkaamaan. Avoin haastattelu on keskustelunomainen, haastattelun edetessä haastateltavan ehdoilla. Lisäksi käytössä on vielä avoin ryhmähaastattelu, jossa yhtä aikaa haastatellaan useampia henkilöitä. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2015.)

Tässä opinnäytetyössä käytin puolistrukturoitua haastattelua eli teemahaastattelua. Haastateltavat olivat saaneet kysymykset jo etukäteen ja yksilöhaastattelut suoritettiin Teams-videoneuvottelujen

avulla. Haastattelukysymykset oli laadittu vastaamaan Perheentalon viestinnässä tapahtuneiden muutosten ja viestinnän jatkokehittymisen näkökulmia. Viestinnästä vastaavien työntekijöiden omien näkemysten ja tarkastelun kautta odotettiin ja saatiin aineistoa laadulliseen tutkimukseen.

Haastattelin Siilinjärven Perheentalon työntekijöitä, koordinaattori-ohjaajaa tunnin sekä ohjaajaa puoli tuntia. Haastattelut myös tallennettiin, ja tehdyn Teams-videoinnin avulla tutkimusaineiston tarkastelu ja litterointi pystyttiin jälkikäteen tekemään luotettavasti. Haastattelut tuottivat vastauksia hyvin kahteen ensimmäiseen tutkimuskysymykseen, Perheentalon viestinnän kehittymiseen ja jatkokehittämistarpeeseen. Etenkin koordinaattori-ohjaajan haastattelu tuotti syventävää tietoa ja vastauksia myös kolmanteen osallisuus-kysymykseen.

4.2 Havainnointi ja havainnointiaineiston keruu

Havainnointi on tarkkailun ja aineistonkeruumenetelmä, keino, jolla voidaan saada paljon tietoa tutkittavasta aiheesta. Havainnointia voidaan käyttää ihmisten käyttäytymisen ja luonnollisen ympäristön huomioimiseen ja ilmiöiden tarkasteluun. Havainnoimalla viestintää ja sen kehitystä, voidaan tutkia kohdeviestinnän käytännön toiminnallisuutta ja asiakaslähtöisyyttä sekä asiakkaiden osallisuutta. Tulosten laadun varmistamiseksi olisi hyvä myös kuvata itse tilanteita, missä havainnointia tehdään. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2015.)

Asiakkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan, eikä kuvaaminen ole Perheentalon matalan kynnyksen kohtaamispaikkatoiminnan mukaista. Osallistavaa, paikan päällä tapahtuvaa havainnointia tein Perheentalon toimitiloissa harjoitteluni aikana kolme kuukautta. Tarkkailin asiakkaiden reaktioita ja käyttäytymistä Perheentalon viestintään liittyvissä toiminnoissa ja Perheentalon yhteistyökumppaneiden kanssa toteutetuissa tapahtumapäivissä ja toiminnoissa. Sen jälkeen olen tehnyt 2,5 vuoden ajan havainnointia Perheentalon viestinnästä lähinnä sosiaalisessa mediassa sekä esite- ja mainosmateriaaleissa. Näin pitkäaikaisessa aineistonkeruumenetelmässä, havainnoijan rooli voi osin vaihtua ja tarkastelun kriittisyys laimeta. Havainnointi on kuitenkin ollut hyvä tiedonkeruumenetelmä, jolla olen tarkastellut Perheentalon viestinnän kehittymistä lapsiperheasiakkailleen ja yhteistyökumppaneilleen.

4.3 Aineistonkeruun ja analysoinnin muut tekijät

Haastattelujen ja havainnontien kautta saatavaa kuvaa Perheentalon viestinnästä, viestinnän kehittymisestä ja jatkokehittämistarpeista ei voinut etukäteen tietää. Olisin voinut lähestyä viestinnän kehittymistä myös laatimalla kyselytutkimusten Perheentalon varsinaisille käyttäjille. Lapsiperheiden tavoittamisesta ja viestinnän onnistumisesta saadaan kuitenkin jo erilaisten toimintapäivien, Perheeraatien ja verkostoiltojen aikana vastauksia, joita voidaan suoraan myös hyödyntää Perheentalon viestinnän jatkokehittämisessä.

Sosionomin tutkinnon syventävään harjoitteluun liittyen teimme vuoden 2020 alussa parityönä myös tiedonkeruuta Siilinjärven Perheentalolla toimiville järjestöille ja yhteistyökumppaneille. Kohtaamispaikkatoiminta oli melko alussa, ja saatujen vastausten määrä pieni. Kysymykset käsittelivät silloinkin viestinnän merkitystä, oikea-aikaisuutta ja riittävyttä. Saadusta vastausaineistosta nousivat esille edelleen toimivat Perheentalon viestinnän kulmakivet, ja osallisuuden kehittämistarve.

4.4 Tutkimustuloksia

Viestinnän oikea-aikaisuus, kohdentaminen, esteettömyys ja saavutettavuus sekä vastavuoroisuus ovat kiinnostavia, arjessamme koko ajan läsnä olevia asioita. Perheentalon viestinnän kehittyminen on ollut hyvin asiakaslähtöistä. Oikea-aikainen ja kohderyhmittäin segmentoituva viestintä mahdollistaa pienryhmätoiminnan ja verkostoyhteistyön sujuvuuden, palvelupolkujen ja matalan kynnyksen tuen tarjoamisen lapsiperheille. Jokaisen on huomioitava tätä päivänä selkokielisyys, ja Siilinjärven Perheentalolla se on jo sisäänkirjoitettuna viestintäsuunnitelmaan. Myös työntekijöiden välisen viestinnän tulee olla suunnitelmallista, sisällöllisesti ymmärrettävää ja selkeää. (Strömsholm 2021.)

Yhteistyöverkostojen suuntaan toteutettavan viestinnän merkitys nousi esille Perheentalon työntekijöiden haastatteluissa. Siilinjärven kunta, seurakunta ja useat muut alueen toimijat ovat saaneet lukuisia viestejä Perheentalolta ja lähettäneet omia tiedotteitaan ja viestejä vastaavasti Perheentalolle. Kaikkea viestintää ei koeta kuitenkaan toimivaksi, mutta vastavuoroisesta hyvästä tiedottamisesta toimii esimerkkinä neuvolapalvelujen ja Perheentalon välinen viestintä. Perheentalo lähettää sähköisesti viikkotiedotteensa neuvolaan, jossa se tulostetaan ja laitetaan neuvolan työntekijöiden päivittämälle, erikseen rakennetulle ”Perheentalon infoseinälle”. Asiakasohjauksessa on luotu järjestelmällinen malli: neuvolassa esitellään Perheentalon kuntaan sähköisesti postittama viikko-ohjelma, ja vastaavasti neuvola lähettää Perheentalon infoseinälle ja -kansioon tiedotteita lapsiperheille suunnatuista kunnan palveluista. Neuvolasta saatetaan myös suoraan ohjata asiakkaita Perheentalolle, ja neuvolan työntekijät osallistuvat säännöllisesti ammattilaisina Perheentalon aamukahvihetkiin. Palveluohjaus ja viestintä toimivat kahdensuuntaisesti. Tätä neuvolamallia hyödyntämällä muiden toimijoiden kanssa, voidaan viestintää kehittää asiakaslähtöisemmäksi ja kahdensuuntaiseksi. Vastavuoroinen viestintä vaatii vielä jatkokehittämistä. (Kokkonen 2021.)

Perheentalon selkokieliset verkkosivut avattiin kesällä 2019, ja niiden päivittämisestä vastaa koordinaattori-ohjaaja. Perheentalo on esillä myös sosiaalisessa mediassa, Facebookissa ja Instagramissa, joissa molemmilla kanavilla on noin 500 käyttäjää. Facebook on tällä hetkellä Perheentalon tärkein somekanava, jonka kautta perheet tavoitetaan ja saadaan viestittä tehokkaasti heitä kiinnostavista, ajankohtaisista asioista. (Kokkonen ja Strömsholm 2021.) Suomessa on yli kaksi miljoonaa käyttäjää WhatsApp-pikaviestipalveluissa ja Twitter-keskusteluissa. Useita somekanavia käytetään yhteydenpitoon, mutta Twitterin kautta tuotetaan informaatiota. Twiitit ovat maksimissaan 280 merkin mittaisia lyhyitä, tiiviitä, vuorovaikutuksellisia ja helpoksi koettuja viestejä. Kanavan käyttäjät ovat aktiivisia median käyttäjiä ja #-symboli edistää tiedonkulkua. (Asialinja 2017.) Voisiko Twitteriä käyttää Perheentalon viestinnässä tai muita viestintäkanavia lisätä ja kehittää uusia viestinnän muotoja?

Vahvuuksina voidaan pitää Perheentalon työntekijöiden luontevaa tapaa toimia verkossa. Facebook ja paperiset sekä nettipohjaiset viikkotiedotteet ovat alusta alkaen kuuluneet Perheentalon tiedotuskanaviin. FB sekä viikkotiedotteiden laatimista voidaan sekä haastattelujen että havaintojen perusteella pitää jo varsin hyvin kehittyneenä. Asiakkailta on kerätty mielipiteitä viestintäkanavien näkyvyydestä ja tiedon löytämisestä. Tiedottamisen selkeyteen ja asioiden yksinkertaistamiseen on kiinnitetty erityistä huomiota. Viikkoesitteissä on myös hyödynnetty muiden Perheentalojen käyttämää yhtenäistä pohjaa ja selkokielisyyttä, kuvakortteja sekä Papunetin kuvia. (Kokkonen 2021.)

Viestinnässä tapahtuneet muutokset, saavutettavuus ja vastavuoroisuus ovat mielenkiintoisia tarkastelun aiheita. Viestinnän kehittämistarpeen todisti myös Siilinjärvellä keväällä -21 kuntalaisille suunnattu webropol-kysely, jolla kartoitettiin kunnassa tarjolla olevia monialaisia kulttuuripalveluita. Perheentalon lastenkulttuuriset tapahtumat koettiin merkittäväksi osaksi alueen kulttuurisia tapahtumia. Vastauksista ilmeni kulttuurin saavutettavuusongelma ja puute tulkattavista tai kokonaan viittomakielisistä kulttuurisällöistä. Tietoa haettiin Facebookin, paikallislehden, seinäilmoitusten, Instagramin ja ”puskaradion” eli tuttavien kautta. (Kulttuurikyselyn tuloksia 2021.) Vastaajien käyttämät viestintäkanavat olivat samansuuntaisia kuin Perheentalon käyttämät. Aina tapahtumat ja asiakkaat eivät viestinnän kautta kohtaa, mutta voisiko erityislapsiperheille suunnattujen tapahtumien tiedotusyhteistyötä Perheentalon ja kulttuuritoimijoiden kesken vielä laajentaa asiakkaiden paremman tavoitettavuuden vahvistamiseksi.

Perheentalohankkeelle on luotu yleisesite ja -juliste, ja niitä on toimitettu lapsiperheille jaettavaksi eri toimipisteisiin (mm. neuvola, avoin päiväkotitoiminta, lapsiperheiden sosiaalipalvelut, kirjasto). Tiedottamisessa on hyödynnetty paljon yhteistyökumppaneiden ja eri sidosryhmien olemassa olevia verkostoja, ja saatu tieto Perheentalon toiminnasta välittymään mahdollisimman laajalti. Hyvällä ja laadukkaalla viestinnällä on lisätty tietoisuutta Perheentalon toiminnan luonteesta, herätetty lapsiperheiden mielenkiintoa ja aktivoitu lisää perheitä mukaan toimintaan. Saavutettavuus ja esteettömyys viestinnässä on huomioitu myös jakamalla ilmoituksia ja mainoksia alueen ilmoitustauluille. On havaittu, että tiedottamista ei voida siirtää ainoastaan sosiaalisen median kanaviin, koska osa asiakkaista ei käytä aktiivisesti tai lainkaan somekanavia. Asiakkaiden digitaaliset taidot voisivat myös olla esteenä digiviestien ymmärtämisessä, joten paperisia esitteitä tarvitaan myös jatkossa. (Kokkonen 2021.)

Viestintäkanavia käytetään vaihtelevasti lähes päivittäin, muutaman kerran viikossa, kuukausittain tai harvemmin. Perheentalon työntekijöiden tehtäväkuviin sisältyy erilaisten viestintäkanavien käyttämistä ja ylin tiedotusvastuu on koordinaattori-ohjaajalla. Päivittäisestä someviestinnästä vastaavat koordinaattori-ohjaaja ja ohjaaja yhdessä, ja toimintahetkien lomassa tehtävistä Instagramin ”fiilis-kuvapäivityksistä” vastaa ohjaaja. Viikkopalaverissa käydään läpi lähiajan viestintään ja vastuutiedotuskanaviin liittyvät ajankohtaiset asiat. (Kokkonen ja Strömsholm 2021.)

Asiakkaiden parempaa tavoitettavuutta kartoittamalla ja saatua tietoa hyödyntämällä, somepäivityksiä on ajastettu mm. lasten päiväuniajoille, jolloin vanhemmat ennättävät lukemaan heille suunnattuja tiedotteita paremmin. Tapahtumatiedottamista on myös suunnattu toimintoja edeltävään iltaan, jolloin mahdollisimman moni Perheentalon viestintää seuraava pystyy saamaan ennakkotietoa tulevan päivän ohjelmasta. (Kokkonen 2021.) Tiedottamisen oikea-aikaisuus ja asiakkaiden kuuleminen koetaan erittäin tärkeänä. Kysymällä, kuuntelemalla, huomioimalla vastaukset ja muuttamalla käytäntöjä; useat viestinnän muutokset ovat olleet hyvin asiakaslähtöisiä.

Olemassa olevia tiedotuskanavia kannattaa hyödyntää, ja suosia aktiivisia ja vuorovaikutteisia keinoja, esimerkiksi koulun kautta tiedottamista (Silfverberg 2007). Perheentalon viestinnässä on havaittu yhtenä kehittämiskohteena Siilinjärven kouluverkoston suuntaan tehtävä tiedotus. Sivistysjohtaja ei välttämättä ole aina se henkilö, jonka kautta tietoa tulee välittää eteenpäin. Viestintä tulee suunnata enemmän koulujen työntekijöille, opettajille ja muulle henkilökunnalle. (Kokkonen 2021.)

Haastattelussa nousi esille, että YouTube-kanava sekä radio- ja TV-viestintä on jäänyt lähes hyödyntämättä alkuajan muutaman verkkolähetyksen jälkeen. Someviestinnän tulee olla taloudellista ja edullista, koska erillistä budjettia ei tähän ole. Perheentalon työntekijöiden ja harjoittelijoiden kuvaamana ja editoituina on tehty muutamia askarteluun liittyviä ohjevideoita ja näitä on tarkoitus jatkaa. Syksyllä kuvattiin kulissien takana tapahtuvaa toimintaa esittelevä My Day-video, joka keräsi paljon katsojia. Myös suosiotaan kasvattava, Perheentalon viestinnässä vielä hyödyntämätön Tik-Tok-kanava vaatisi opettelua. Tällä viestimudolla saatettaisiin tavoittaa pienten lasten äidit ja isät, jotka käyttävät paljon kyseistä palvelua. (Strömsholm 2021.)

Perheentalon toiminnoista tiedottamiseen käytetään myös paljon eri WhatsApp -ryhmiä, pikaviestintäpalveluna luotuja älypuhelinryhmiä. Tekstiviestin, kuvan tai ääniviestin lähettäminen puhelimen avulla näissä wa-ryhmissä on nopeaa, vastavuoroista ja ketterää. Ryhmien perustaminen tuli ajankohtaiseksi koronan suljettua Perheentalon tilat talvella -20. Asiakkaat sekä työntekijät kokivat nämä ryhmät helpoiksi, ja enimmillään ryhmässään on ollut 50 henkilöä. Henkilöiden lisääminen tai ryhmistä poistaminen ja henkilötietojen hävittäminen on helppoa. Ryhmät lopetetaan sovituksi kesällä ja syksyllä luodaan uusia, ajankohtaisia esim. wa-taaperoklubi tai wa-vauvaryhmiä. (Kokkonen 2021.)

Ohjelmistojen, tietokoneiden ja älylaitteiden hallitseminen ja erilaisten digitaalisten palvelujen käyttäminen kuuluvat perustyöhön, mutta työntekijöiden digitaidot saattavat olla hyvin erilaisia. Kollegoja kannustamalla ja rohkeasti verkostoitumalla voidaan erilaisten viestintämallien käyttöä opetella. (Verke 2022.) Tämä on nykyisille Perheentalon työntekijöille tärkeä kasvun ja viestinnän ammattitaidon kehittymisen mahdollisuus. Harjoittelijat tai työhön tulevat uudet toimihenkilöt voivat avata uusia viestintämalleja, ja auttaa niiden opettelussa. Oppiminen voi olla molemmin suuntaista.

Perheentalolla voi olla alle 20 hlö yhtäaikaan

Siilinjärven PERHEENTALO

PERHEENTALOLLE ENNAKKOILMOITTAUTUMINEN

Voit varata ajan (yksi varaus / päivä):
 Ti klo 9-12 tai 12-15
 Ke 12-15 tai 15-18
 To klo 9-12
 Pe klo 9-12 tai 12-15

Ilmoittautuminen tapahtuu WhatsApp tai tekstiviesti p. 044 788 9483
 Esim. "Maija ja 2 lasta, tiistai 26.1. klo 9-12."

TOIMITAAN VASTUULLISESTII!
 PESE KÄDET HUOLELLISESTI. KÄYTÄ MASKIA.
 MUISTA TURVAALIT. TULE VAIN TERVEENÄ

Siilinjärven PERHEENTALON
KESÄ
 aukioloajat 1.6.-15.7.2022

TI
 KLO 9-15 AVOIN LEIKKITOIMINTA

KE
 KLO 9-12 TAAPERO- KESÄKLUBI
 KLO 12-15 AVOIN LEIKKITOIMINTA

TO
 KLO 10-12 PUISTOTREFFIT (keskusta)
 KLO 13-15 VAUVA-KESÄKLUBI

PE
 KLO 9-15 AVOIN LEIKKITOIMINTA
 KLO 10-12 PUISTOTREFFIT (Vuorela)

Poikkeus: pe 10.6. avoin leikkitoiminta klo 9-12
 pe 24.6. suljettu (juhannus)
 pe 1.7. Perheentalo suljettu (perheiden piknik retki)
 pe 15.7. avoin leikkitoiminta klo 9-12.
 Heinäkuussa kaksi viimeistä viikkoa olemme suljettuna.

Tervetuloa!

Siilinjärven PERHEENTALO

KUVA 3. Siilinjärven Perheentalon some-esitteitä (Siilinjärven Perheentalo 2019–22)

4.5 Laadullisen tutkimuksen ja aineistoanalyysin tarkastelu

Tarkastelen Siilinjärven Perheentalon ulkoisen viestinnän kehittymistä analysoitujen haastattelu- ja havainnointiaineistojen ja niistä tehtyjen litterakirjausten avulla, laadullisen tutkimusprosessin tarkastelun kautta. Perheentalon viestinnän kehittymisessä ja jatkokehittämistarpeissa pohdin Perheentalon suhdetta viestintään. Vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia, uhkia sekä ilmiötä tarkastellessa, usein hyödynnetään asiantuntijatasolla käytettävää SWOT-analyysimallia pohdittavien asioiden selkeyttämiseksi (Poutanen & Laaksonen 2019, 67–68). Hyödynnän mallia pohdinnassa.

Viestinnän vahvuudeksi nousi ehdottomasti Perheentalon Facebook, joka on viestintäkanavista suosituin ja nopein keino asiakkaiden tavoittamiseen. Facebookin kautta tapahtuva viestintä on luontevaa ja vastavuoroista. Toisena tärkeänä viestintäkanavana ovat erilaiset WhatsApp-ryhmät. Tiedotuksen nopeus ja vastavuoroisuus sekä korona-aikana syntyneiden pienryhmien ketteryys nousevat haastatteluissa esiin, uusien wa-viestiryhmien luominen on helppoa. Mutta tässä piilee myös se vaara, että wa-ryhmät saattavat eriarvoistaa asiakkaita. Viestinnän ulkopuolelle jäävien tiedonsaanti heikkenee huomattavasti, etenkin jos teknistä osaamista ei ole tai se on heikko. Älylaitteiden jatkuva seuraaminen voi myös rasittaa ja pahimmillaan aiheuttaa nettiriippuvuutta. Helposti syntyy myös viestintä-ähky. (Kokkonen ja Strömsholm, 2021.)

Heikkouksina Perheentalon viestinnässä on radiomainonta ja sen tuottama tunne epämukavuus alueelle joutumisesta. Samoin epäonnistunut livelähetys voi pelottaa ja nostaa kynnystä kokeilla tätä viestintämuotoa. Isona ongelmana on myös se, että radiokanavia on todella paljon – miten tavoittaa oikeat kohdeasiakkaat. YouTube-kanavaa ei Perheentalolla vielä ole ja videoiden kuvaukseen ei ole muita laitteita, kuin työntekijöiden omat älypuhelimet. Videoita on tehty yksi ammattilaistoteutus, ja muutama pienempi toiminnallinen oma kuvaus. Video tulee aina tekstittää, ja sen on oltava tasollisesti laadukas, jos sitä esitetään suurelle yleisölle. Myös kuvankäyttöoikeudet ja videolla esiintyminen mietityttävät. Uhkana koettiin myös somekanavien nopea muuttuminen ja asiakaskunnan siirtyminen muille kanaville. Streamaukseen tarvittaisiin kalliita laitteita ja aikaa ei ole riittävästi tekniikan oppimiseen. (Kokkonen ja Strömsholm, 2021.) Olisiko asiakkaille osaamista ja taitoa videoiden tekemiseen. Voisiko viestinnän suunnitteluun ja viestintään asiakkaita osallistamalla luoda jotain uutta?

Mahdollisia viestinnän jatkokehittämistarpeita olisivat ehdottomasti videokoosteet, jotka olivat sekä uhka että mahdollisuus. Facebook tarinat ja Insta-livet, somevirrassa näkyvät ohjevideot; niiden tulisi olla nähtävillä asiakaslähtöiseen aikaan, hauskoja, edullisia koosteita, nopeasti kännykällä ja tabletilla toteutettavia, esteettömyys ja kuvankäyttöoikeus huomioitu, videolla esiintyminen pitäisi tehdä sekä työntekijöille että asiakkaille mahdollisuudeksi. Koulujen suuntaan viestinnän kehittämistä ja vastavuoroisuutta tulee myös ehdottomasti jatkaa. Kokkonen (2021) toi esille haastattelussaan, että kuntapäätäjät voisivat olla viestinnän kohde. Kunnassa on valittu Perheentalo yhdeksi tärkeäksi lapsiperheiden kokoontumispaikaksi, joten Perheentalon kummivaltuutettu-malli voisi olla hyvä kehittämismalli tulevaisuudessa suunniteltaessa lapsiperheiden hyvinvointia Siilinjärvellä.

5 TEEMOITTELUN TULOKSET

Siilinjärven Perheentalon käynnistyminen ja toiminnan jatkumo on osa lapsiperheiden hyvinvointia edistävää työtä. Perheentalo on yksi tärkeä siilinjärveläisten lapsiperheiden, kuntalaisten olohuone, tiedon saannin ja jakamisen sekä vertaistuen keskeinen kohtaamispaikka. Kunta on sitoutunut useamman vuoden kumppanuussopimukseen, jonka tarkoituksena on Perheentalon hyvien tulosten juurruttaminen ja tehokkaiden toimintojen jatkumo. Siilinjärven kunnan tukiosuus Huoltoliitolle tulee olemaan vuodessa n. 22.500 euroa, jolla halutaan taata lapsiperheiden hyvinvointia ja osallisuutta tukevaa, matalan kynnyksen ja varhaisen tuen toimintaa Perheentalolla. (Siilinjärven Kunnanhallitus 2021.) Haastattelussa Kokkonen (2021) myös nosti yhtenä kehittämissuunnitelmana päättäjistä nimitettävän kummivaltuutetun saamiseksi Perheentalolle. Tällä taattaisiin riittävä tiedonkulku ja hyvä keskinäinen vuorovaikutus kuntapäättäjien ja Perheentalon työntekijöiden kesken.

Tein harjoitteluajanani Perheentalolla kuvakortteja lelulaatikoihin, hoitotason käyttöohjeet wc-tilaan, nimesin ja kuvallistin toiminnallisia pisteitä ja tein havainnointia asiakkaiden reaktioista viestintään liittyen esim. Perharaadissa ja Perheentalon toimintahetkissä. Matalan kynnyksen tilaan saavuttaessa täytyy huomioida kaikki erilaiset asiakkaat. Ensimmäistä kertaa tilaan tulevien lapsiperheiden tai verkostoyhteistyökumppaneiden kannalta viestinnän tulee olla ohjaavaa, tilaa sekä toimintoja jäsentävää. Selkokielineen, esteetön viestintä lisää yhteistä ymmärrystä kuinka tiloissa toimitaan.

Työntekijöiden haastattelujen avulla syvennyin Siilinjärven Perheentalon viestintätapoihin, joista merkittävimmät ovat sosiaalisen median kanavat (Facebook ja Instagram) sekä toimitiloissa asiakkaiden saatavilla olevat konkreettiset mainokset ja tiedotteet (infoseinä ja esitekansio). Haastattelussa nousi esille, miten tärkeää on viestiä lapsiperheille oikea aikaisesti ja selkokielineesti eri toimijoiden ja yhteistyötahojen tarjoamien palvelupolkujen saavutettavuudesta. Viestinnän tärkeys näkyi kaikessa uusiin toimitiloihin, asiakaskuntaan ja järjestötoimijoille suunnattuun tiedottamiseen ja toiminnan kehittämiseen liittyen.

Siilinjärven Perheentalon toiminnot on suunnattu pääsääntöisesti avoimeksi toiminnaksi ja Facebook on todettu viestintäkanavista merkittävimäksi lapsiperheiden tavoittajaksi. Korona-ajan määräykset, avointen leikkipaikkojen sulkeminen, pakotti Perheentalon ohjaajat rakentamaan asiakkailleen erilaisia nettipohjaisia toimintoja, tapaamisverkostoja ja pienryhmiä. Osallisuusaktiivisuus vaihteli suuresti korona-aikaan ja internettiä käyttämättömät tai vähemmän käyttävät, Perheentalolla vain konkreettisesti käyvät, mainoksia tai paperisia esitteitä seuraavat henkilöt, ovat saattaneet jäädä tiedotuksen ulkokehälle. Korona-aikaan luotiin myös suljettuja pienryhmiä, mikä Facebook-ryhmänäkin voi olla tärkein viestinnällisesti (Poutanen & Laaksonen 2019, 87). Etämahdollisuuksien hyödyntäminen avasi uusia mahdollisuuksia poikkeusoloissa, ja osa hyväksi havaituista ”etätoiminnoista” varmasti jäi uuteen toimintakulttuuriaikaan siirryttäessä.

Aiemmin Siilinjärven Perheentalolle on opinnäytetyönä laadittu verkkopohjainen ja konkreettinen Perheentalon kävijäopas yhteistyökumppanien ja toimijoiden sekä lapsiperheasiakkaiden käyttöön. Tämä opinnäytetyö käsitteli vanhemmuuden tukemista, asiakasosallisuutta, Perheentalon viestinnän ja toiminnan selkokielineisyyttä ja saavutettavuutta. Työssä nousi esille myös tarve kehittää Perheentalon viestintää ja markkinointia edelleen. (Huttunen ja Borg-Tervonen 2020.) Lisäksi Perheentalojen

osallisuudesta, esteettömyydestä, toiminnasta ja vertaistuesta on tehty opinnäytetyö. Tässä työssä todettiin, että osallisuuden kehittämistä voidaan parantaa lisäämällä tiedottamista ja markkinointia sekä eritystukea tarvitsevien lasten käyttämiä viittomia ja kuvia. (Leppikangas ja Nurmela 2017). Molemmissa näissä opinnäytetöissä nousivat samat osallisuus ja viestinnän kehittämisen tarve esille, kuin omista tutkimushaastatteluissani.

Matalan kynnyksen palveluiden vaikutukset ovat yleensä positiivisia, mutta ne saattavat myös vaikeuttaa myöhemmin normaaleihin palveluihin kiinnittymistä ja hakeutumista. Kohtaamismahdollisuudet, päivätoiminta ja neuvonta aktivoivat yleensä yksilöä, mutta joskus ongelmana on se, etteivät moniongelmaiset perheet ja yksilöt pysty hakeutumaan osallisuutta edistäviin lapsiperhepalveluihin. Harrastuksiin ja kerhotoimintaan osallistuminen riippuu myös sosiaalisesta toimintakyvystä, sosiaalisista suhteista ja osallisuuskokemuksesta. (Leemann ja Hämäläinen 2016.) Yhtenä kehittämiskohdeena Siilinjärven Perheentalolla olisikin tutkia, miten syrjäytyneet tai syrjäytymisvaarassa olevat lapsiperheet saadaan tavoitettua, mitä viestintäkanavia he seuraavat ja miten palveluohjaus toimii.

6 POHDINTA

Siilinjärven Perheentalo on päässyt tilannekohtaisesta, sattumanvaraisesta viestinnästä jo pitkälle eteenpäin. Korona-ajan haasteet kääntyivät mahdollisuuksiksi. Kokoontumisrajoitusten astuessa voimaan havaittiin pian, etteivät asiakkaiden tarpeet kohdata ja saada tietoa kadonneet mihinkään ympäröivän yhteiskunnan sulkeutuessa. Perheentalon ulkoista tiedottamista vahvistettiin, ja tiedottamisen tärkeys sekä oikea-aikaisuus korostuivat viestinnässä entisestään.

Perheentalon viestintä on kehittynyt muutamassa vuodeksi päivittäiseksi, viikoittaiseksi, kuukausittain tai muutaman kerran vuodessa suunnitelmallisesti toteutettavaksi, kohdeyleisönsä huomioivaksi viestinnäksi. Perheentalon asiakkaita ovat lapsiperheet sekä perheiden kanssa työskentelevät tai palveluita tarjoavat järjestöt, toimijat ja verkostoyhteistyökumppanit. Tärkeänä verkostokumppanina toimii mm. kunnan lapsiperhepalvelu, jonka kanssa on parissa vuodessa rakennettu vastavuoroista lapsiperheiden arkea tukevaa viestintää. Päivittyvät infotaulut sekä neuvolassa että Perheentalolla ja asiantuntijavierailut sekä niistä oikea-aikainen tiedottaminen, mahdollistavat lapsiperheasiakkaiden matalan kynnyksen tukitoimet Perheentalolla ja palveluohjauksen heille suunnattuihin lisäpalveluihin.

6.1 Kehittymistyön prosessi ja tuotoksen arviointi

Asiakkaiden toiveet pyritään huomioimaan vahvasti Siilinjärven Perheentalolla. Tärkeäksi osaksi toimintoja ja niiden suunnittelua on muotoutunut oikea-aikainen viestintä sekä osallistavan ja systemaattisen viestinnän kehittyminen parissa vuodessa. Perheentalo on tilana esteetön, helposti saavutettavissa, ja paikka houkuttelee paljon erilaisia toimijoita ja lapsiperheitä.

Siilinjärven kunnan strategiaan ja painopisteisiin kuuluu myös syventävä yhteistyö eri toimijoiden kesken ja lapsiperheiden arjen sujuvuuden vahvistaminen. On yhteiskunnallisesti merkittävää tukea kuntalaisten, tässä kohtaa erityisesti siilinjärveläisten lapsiperheiden hyvinvointia. Tuki ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet ovat tärkeitä, koska ne tuottavat huomattavia taloudellisia säästöjä korjaavien toimenpiteiden jäädessä myöhemmin vähäisemmiksi.

Haastattelujen ja havainnoinnin kautta tarkastelin asetettuja tutkimuskysymyksiä. Kaikkiin niihin saatiin kattavia vastauksia. Perheentalon viestintä on kehittynyt ja viestinnälle on jatkokehittämistarpeita. Osallisuuden huomioimista viestinnässä tulee edelleen kehittää.

6.2 Eettisyys ja luotettavuus

Eettisyys käsitteenä sisältää asenteen, vastuun ja suhtautumistavan tarkasteltavaan kohteeseen ja työhön. Sosiaalialan ammattilaisuus rakentuu eettiseen osaamiseen ja taidon karttumisen, päivittämisen ja jatkuvan kehittämisen pohjalle. Arvostava vuorovaikutus, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen, sekä jokaisen ihmisen kohtaaminen ainutlaatuisena yksilönä, kuuluvat keskeisiin eettisiin periaatteisiin. Päätöksenteko ja harkinta kuuluvat yhteisöllisesti kaikille. (TALENTIA 2022, 3–17.) Sosiaalityön eettisiin velvollisuuksiin kuuluu tunnistaa ja esitellä ajankohtaisia yhteiskunnallisia asioita, jotka liittyvät kansalaisten hyvinvointiin. Tarvitsemme keskustelua, perheiden ja yhteisöjen kehittämisen, hyvinvointityön ja sen kohdentumisen tutkimusta. (Pehkonen ja Väänänen-Fomin 2011.)

Tutkimuksen luotettavuus, validiteetti yhdistää tutkitun tiedon ja aiemman tiedon toisiinsa; onko saatu tieto oikeaa ja onko asioita tarkasteltu riittävästi. Kvalitatiivisen menetelmän luotettavuutta täytyy tutkia kerätyn tutkimusaineiston kautta. Tarkastellaan, missä tutkimusaineiston keruu on tapahtunut ja miten raportointi on tehty. (DIAK 2022).

Opinnäytetyössäni tarkastelen Siilinjärven Perheentalon viestinnän kehittymistä ja mahdollisia kehittämistarpeita. Lapsiperheille suunnatun avoimen kohtaamistoiminnan tulee rakentua asiakaslähtöisyyteen, osallisuuteen ja viestintään; näitä teemoja tarkastelen opinnäytetyössäni. Aiemmissa Perheentalojen toimintaan ja kehittämiseen liittyvissä tutkimuksissa on samoja osallisuus ja asiakaslähtöisyys tarkasteluja. Toiminnasta ja palveluista lisätiedottamisen merkitys sekä viestinnän kehittämistarve, ovat nousseet näissä osin myös esille, tukien omaa laadullista tutkimustani.

Tarkastelen näitä asioita kahden työntekijöiden haastattelujen kautta sekä pitkäaikaisesti tekemiäni havainnoinnin kautta. Suoritin syventävän harjoitteluni Perheentalolla, ja minulle on tätä kautta syntynyt ennakkokäsitys perheille ja toimijoille, yhteistyöverkostoille tapahtuvasta ulkoisesta viestinnästä. Tämä on vaikuttanut osaltaan viestinnän laadullisen tutkimisen tarkasteluun ja lähtökohtaan, että Perheentalon ulkoista viestintää voidaan edelleen laajentaa ja kehittää osallistavammaksi ja eri viestintäkanavia ja -muotoja hyödyntäväksi tiedottamiseksi. Vastavuoroiseen viestintään voidaan myös ottaa esimerkkejä hyvistä olemassa olevista käytänteistä, kuten neuvolan ja Perheentalon keskinäisestä vastavuoroisesta, asiakkaat hyvin tavoittavasta ammattilaisviestinnästä.

Huoltoliitto haki ja sai pysyvämmän toiminnan tukea Siilinjärven Perheentalon toimintaan eli ns. AK-avustusta STEAlta. Systemaattinen viestintä ja sen kehittäminen on Perheentalolla tulevaisuudessaakin siis erittäin tärkeää. Asiakkaiden tulee saada tietoa itselleen suunnatusta toiminnasta, kokea osallisuutta ja vertaistukea, tulla kuulluksi. Ja uusienkin, aitoa kohtaamista tarvitsevat lapsiperheiden tulee löytää tiensä Siilinjärven Perheentalolle ja Perheentalon toimitilan ulkopuolellakin järjestettävään toimintaan kuten Puistotreffeille tai museovierailulle.

Selvitettäessä tiedottamiseen ja oikean asiakasryhmän tavoittamiseen liittyvät ongelmakohdat, pystytään saatua tutkimustietoa hyödyntämään laajasti myös muiden toimijoiden kanssa työskennellessä. Kolmannen ja neljännen sektorin sekä muiden toimijoiden, kuten seurakunnan kanssa yhteistyö perustuu tiedon jakamiseen ja sektorirajoja ylittävään tiedottamiseen. Asiakaslähtöisyys ja mahdollisten tukitarpeiden huomioiminen sekä asiakkaan niihin ohjaaminen, ennaltaehkäisevä työ on tärkeää.

6.3 Ammatillinen kasvu

Perheentalon käynnistyminen on ollut merkittävää, kuntalaisten, lapsiperheiden hyvinvointia edistävää työtä Siilinjärvellä. Tein harjoitteluajanani Perheentalolla havainnointia asiakkaiden reaktioista esim. toimitilaan sisään tultaessa. Haastattelujen avulla syvennyin Perheentalon viestintätapoihin, joista merkittävimmät ovat sosiaalisen median kanavat (Facebook ja Instagram) sekä toimitiloissa asiakkaiden saatavilla olevat mainokset ja tiedotteet (infoseinä ja esitekansio).

Olen seurannut Siilinjärven Perheentalon viestinnän kehittymistä ja kasvua oman harjoitteluni, mielenkiintoni ja yhteistyökumppanuuden näkökulmasta. Reflektoidessani oppimistani ja opinnäytetyöni

etenemistä, huomaan kriittisyyden lisääntyneen kaikessa asiakkaille tuotetussa viestinnässä; tiedottamisessa, sähköposteissa, yleisessä viestinnässä ja viestien pituudessa. Lyhyt selkokieline viestintä on usein parempi kuin tuhat sanaa. Oma viestintää tulee myös kehittää käytännönläheisemmäksi ja asiakaslähtöisemmäksi, Perheentalon tyylliseksi segmentoiduksi viestinnäksi.

Haastattelut tukivat oppimistani ja opinnäytetyöni etenemistä. Oppimisen tärkeimpänä kriteerinä pidän oman ammattitaitoni kartuttamista, asiakaslähtöisen ja käytännönläheisen viestinnän havainnoinnin sisäistämistä. Opinnäytetyön tekeminen oli pitkä oppimisprosessi, missä haasteet kääntyivät lopulta mahdollisuuksiksi, kun näkemys viestinnän ja osallisuuden merkittävydestä selkeytyi.

Sosionomiopiskelijana minulle kasvoi tarve ymmärtää yhteiskunnan monialaisia viestintäverkostoja entistä paremmin. Elämme jatkuvassa muutoksessa ympäröivän yhteiskunnan mukana ja viestinnän merkitys kasvaa jatkuvasti!

6.4 Opinnäytetyön merkitys ja kehittämisideat

Siilinjärven Perheentalon toimintojen ja viestinnän kehittymistä on toimintavuosien aikana kartoitettu kyselyiden, toimijoiden verkostopäivien/-iltojen sekä Perheraadin avulla. Systemaattisen viestinnän kehittyminen on tulevaisuuden Perhekeskusmallin tiedottamisen kannalta tärkeää. Tiedon pitää olla helposti löydettävissä ja ymmärrettävissä. Vastavuoroista, kahdensuuntaista viestintää toimijoiden, yhteistyöverkostojen, asiakkaiden ja Perheentalon välillä tulee kehittää edelleen. (Kokkonen 2021.)

Hyvä viestintä on asiakaslähtöistä, vaikuttavaa, oikea-aikaista, ammatillista, vuorovaikutuksellista, osallistavaa, tunnetta sisältävää informaatiota. Perheentalo on osa Perhekeskusmallia ja monitoimijaisista kohtaamispaikkatoimintaa. Matalan kynnyksen toiminnoista tiedotettaessa on hyödynnetty yhteistyökumppaneiden ja lapsiperheiden parissa toimivien järjestöjen ja toimijoiden viestintäkanavia. Työntekijöiden viestintätehtäviä on selkeytetty, jolloin vastuut eri viestintämuodoista ja -kanavista ovat selvät. Selkeät linjat auttavat viestinnän kehittämisessä ja parantavat asiakaslähtöistä ajattelua.

Perheentalon viestinnän yksi tulevaisuuden kehittämiskohde on asiakasosallisuus, joka tulisi nostaa myös viestinnän suunnittelussa sekä toteutuksessa mahdollisuudeksi ja voimavaraksi. Perheraadit ja verkostoillat tuottavat Perheentalolle paljon tietoa niin asiakkailta kuin yhteistyökumppaneilta. Jos saatujen kyselytulosten joukosta valittaisiin yksi kehittämisidea, ja järjestettäisiin asiakkaita osallistava viestintäsuunnitteluilta, tästä illasta hyötyisivät eniten siilinjärveläiset lapsiperheet. Paikalle voitaisiin kutsua myös kunnan viestintäasiantuntija, digiviestinnän ammattilainen, jolloin viestintää voitaisiin avata lisää kunnan ja Perheentalon yhteisten asiakasrajapintojen kautta.

Lapsiperheitä koskettavat digitalisoitumisen hyödyt ja haitat – ne ovat osa lasten ja perheiden, meidän kaikkien elämää. Koulujen suuntaan tapahtuvaa viestintää ja asiakkaita paremmin osallistavia viestinnän ja toimintojen suunnittelumenetelmiä, positiivista vuorovaikuttamista tulee edelleen kehittää. Osallisuutta ja osallistamista on hyvä tarkastella kriittisesti sopivin väliajoin. Asiakkaita täytyy kuulla, sillä ihmisen perustarve on tulla kuulluksi ja kokea arvostusta!

Huoltoliitto on saanut STEAlta pysyvemmän toiminnan tukea Siilinjärven Perheentalon toimintaan. Systemaattinen viestintä ja sen kehittyminen on Perheentalon tulevaisuudessakin erittäin tärkeää. Asiakkaiden tulee saada tietoa itselleen suunnatusta toiminnasta, kokea osallisuutta ja vertaistukea.

Nykyisten ja uusien, aitoa kohtaamista hakevien lapsiperheiden tulee löytää tiensä Perheentalolle ja sen ulkopuolellakin järjestettävään toimintaan kuten Puistotreffeille tai museovierailulle. Viestinnän tulee olla asiakaslähtöistä ja mahdolliset tukitarpeet huomioivaa. Matalan kynnyksen ennaltaehkäisevät palvelut tulee taata kunnassa ja niistä pitää viestiä laajalti, sektorirajat ylittäen.

Tekemieni havaintojen perusteella etenkin Perheentalon someviestintä on laajentunut, yksinkertaistunut. Selkokieliisyys näkyy esitteissä ja mainoksissa, tapahtumailmoituksissa ja viikkotiedotteissa. Someviestintä on kehittynyt Perheentalon näköiseksi, tunnistettavaksi, ymmärrettäväksi ja ulkoasultaan raikkaan näköiseksi. Viikkotiedote on pysynyt muutoin samana selkokielisenä kuvallisena esitteenä, mutta sen asiasisältö on avattu ja tekstitetty nettipohjaisiin tiedotteisiin. Lähtökohtaisesti viestinnän kehittyminen on ollut nopeaa ja toteutetut viestinnän muutokset koettu tarpeellisiksi.

Selvitettäessä tiedottamiseen ja oikean asiakasryhmän tavoittamiseen liittyvät ongelmakohdat, pystytään saatua tutkimustietoa hyödyntämään laajasti myös muiden toimijoiden kanssa työskennellessä. Kolmannen ja neljännen sektorin sekä muiden toimijoiden, kuten seurakunnan kanssa yhteistyö perustuu tiedon jakamiseen ja sektorirajoja ylittävään viestintään. Asiakaslähtöisyys ja mahdollisten tukitarpeiden huomioiminen sekä asiakkaan niihin ohjaaminen, ennaltaehkäisevä työ on tärkeää. Viestintä on kaikkien tehtävä! Viestinnän täytyy elää ajassa ja kehittyä koko ajan.

LÄHTEET

- Asialinja. 2022. Onko Twitter liian asiallinen some-kanava? 2020. Verkkojulkaisu. [http:// Twitterin käyttö Suomessa - ovatko twiittaaajat liian asiallista porukkaa? \(asialinja.com\)](http://twitterin.kaytto-suomessa-ovatko-twiittaaajat-liian-asiallista-porukkaa-(asialinja.com)). Viitattu 15.5.2022.
- Bulling, Ingun Skjesol ja Berg, Berit 2018. it´s our children- exploring inter- sectorial collaboration in family centres. Julkaisussa: Child and Family Social Work. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/cfs.12469>. Viitattu 12.5.2022.
- DIAK. Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas 2.0. Tutkimus- ja kehittämistyön luotettavuus. [http://Tutkimus- ja kehittämistyön luotettavuus - Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas 2.0 - Tiedonhaun oppaat: Resource Guides at Diaconia University of Applied Sciences \(diak.fi\)](http://Tutkimus-ja-kehittamistyon-luotettavuus-Osallistavan-ja-tutkivan-kehittamisen-opas-2.0-Tiedonhaun-opaat-Resource-Guides-at-Diaconia-University-of-Applied-Sciences-(diak.fi)). Viitattu 11.5.2022.
- Helsingin Kamari Oy ja Kortesus, Katleena 2018. Sano se someksi (1+2=3). Sosiaalisen median suuri laskuoppi. E-kirja. Viro: Helsingin seudun kauppakamari. Viitattu 24.4.2022.
- Huttunen, Leena ja Borg-Tervonen, Outi 2020. Kävijäopas Siilinjärven Perheentalolle. Opinnäytetyö. Sosiaaliala-, terveys- ja liikunta-alan koulutusohjelma. Sosiaaliala. Savonia-ammattikorkeakoulu. [http://Kävijäopas Siilinjärven Perheentalolle - Theseus](http://Kavijaopas-Siilinjärven-Perheentalolle-Theseus). Viitattu 23.4.2022.
- Isola, Anna-Maria, Kaartinen, Heidi, Leemann, Lars, Läpäri, Raija, Schneider, Taina, Valtari, Salla, Keto-Tokoi, Anna 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Verkkojulkaisu. <https://www.julkari.fi/handle/10024/135356>. Viitattu 15.5.2022.
- Jyväskylän yliopisto 2021. Verkkojulkaisu. [http:// Laadullinen tutkimus — Jyväskylän yliopiston Koppa \(jyu.fi\)](http://Laadullinen-tutkimus-Jyväskylän-yliopiston-Koppa-(jyu.fi)). Viitattu 15.5.2022.
- Kerppola, Jenni 2021. Parental empowerment in child and family services. Väitöskirja. Department of Nursing Science, University of Eastern Finland. Verkkojulkaisu <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-3827-5>. Viitattu 15.5.2022.
- Kokkonen, Riitta 2021. Koordinaattori-ohjaaja. Siilinjärven Perheentalo. Haastattelu 8.6.2021.
- Kulttuurikyselyn tuloksia 2021. Kulttuuritarjonta Siilinjärvellä. Verkkojulkaisu. [http://Kulttuurikyselyn tuloksia | Siilinjärven kunta \(siilinjärvi.fi\)](http://Kulttuurikyselyn-tuloksia-Siilinjärven-kunta-(siilinjärvi.fi)). Viitattu 23.4.2022.
- Leemann, Lars, Hämäläinen, Riitta-Maija 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka-lehti. [https:// www.julkari.fi/handle/10024/131350](https://www.julkari.fi/handle/10024/131350). Viitattu 11.5.2022.
- Leppikangas, Helena ja Nurmela, Minna 2017. Osallisuus, esteettömyys ja vertaistuki Perheentalossa 2017. Opinnäytetyö. Sosiaaliala-, terveys- ja liikunta-alan koulutusohjelma. Sosiaaliala. Savonia-ammattikorkeakoulu <https://www.theseus.fi/handle/10024/133932>. Viitattu 14.5.2022.
- Munnukka, Terttu, Kiiikkala, Irma 2001. Virtuaalihiikkalaatikko: Äitien kokemuksia internetin postituslistoista arjen apuna. Yhteiskuntapolitiikka-lehti. <https://www.julkari.fi/handle/10024/101149>. Viitattu 15.5.2022.
- Opetushallitus 2022. Vuorovaikutus ja viestintätaidot. Verkkojulkaisu. [http:// Vuorovaikutus ja viestintätaidot | Opetushallitus \(oph.fi\)](http://Vuorovaikutus-ja-viestintätaidot-Opetushallitus-(oph.fi)). Viitattu 15.5.2022.
- Oppariapu. 2015. Kehittämistyön menetelmät – Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Verkkojulkaisu. Lähde: Ojasalo, Moilanen, Ritalahti. [http:// HAASTATTELUT – Oppariapu \(wordpress.com\)](http://HAASTATTELUT-Oppariapu-(wordpress.com)). Viitattu 14.5.2022.

- Oppariapu. 2015. Kehittämistyön menetelmät – Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Verkkojulkaisu. Lähde: Ojasalo, Moilainen, Ritalahti. Saatavilla: [http:// HAVAINNOINTI – Oppariapu \(wordpress.com\)](http://HAVAINNOINTI-Oppariapu.wordpress.com). Viitattu 14.5.2022.
- Pehkonen, Aini, Väänänen-Fomin, Marja (toim.) 2011. Sosiaalityön arvot ja etiikka. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja. Viitattu 23.5.2022.
- Pelkonen, Marjaana, Hastrup, Arja 2019. Perhekeskus. Lapsiperheiden palvelut. Siilinjärven kunta. Verkkojulkaisu. [http:// PowerPoint-esitys \(thl.fi\)](http://PowerPoint-esitys(thl.fi)). Viitattu 1.5.2022.
- Perhekeskus 2022. Verkkojulkaisu. [http:// Perhekeskuksen tehtävät - THL](http://Perhekeskuksen.tehtavat-THL). Viitattu 29.4.2022.
- Pelastakaa lapset -Rädda barnen 2022. Verkkojulkaisu. [http:// Lapsen osallisuus • Pelastakaa Lapset ry](http://Lapsen.osallisuus-PelastakaaLapset.ry). Viitattu 11.5.2022.
- Poutanen, Petro & Laaksonen, Salla-Maaria 2019. Faktat nettiin. Asiantuntijaviestintä sosiaalisessa mediassa. Gaudeamus. 64–87. Viitattu 23.4.2022.
- Poutanen, Petro & Laaksonen, Salla-Maaria 2019. Faktat nettiin. Asiantuntijaviestintä sosiaalisessa mediassa. Verkkojulkaisu. [http://Asiantuntijaviestinnän pyramidimalli – askel askeleelta kohti suunnitelmallista ammatillista viestintää | Onnistuneen viestinnän jäljillä*](http://Asiantuntijaviestinnan.pyramidimalli-askel.askeleelta.kohti.suunnitelmallista.ammattillista.viestintaa-Onnistuneen.viestinnan.jaljilla*(organisaatioviestinta.com)) (organisaatioviestinta.com). Viitattu 23.4.2022.
- Selovuo, Kari 2019. Saavutettavuusopas. Euraprint. 1-painos. Viitattu 24.4.2022.
- Siilinjärven kunnanhallitus 2018. Siilinjärven Perheentalo -toiminnan jatko ja yhteistyöesitys / Huoltoliitto ry. (19.04.2021 § 77). [http://20213688.PDF \(oncloudos.com\)](http://20213688.PDF(oncloudos.com)). Viitattu 21.4.2020.
- Siilinjärven kunta 2022. Verkkosivu. [https:// Väestö | Siilinjärven kunta \(siilinjarvi.fi\)](https://Vaestö-Siilinjärven.kunta(siilinjarvi.fi)). Viitattu 15.5.2022.
- Siilinjärven kunta. Ennaltaehkäisy POSOTE20. Verkkojulkaisu. [http:// Ennaltaehkäisy POSOTE20 | Siilinjärven kunta \(siilinjarvi.fi\)](http://Ennaltaehkäisy.POSOTE20-Siilinjarven.kunta(siilinjarvi.fi)). Viitattu 29.4.2022.
- Siilinjärven Perheentalo 2020. Viestintäsuunnitelma. Pdf-tiedosto. Viitattu 24.4.2022.
- Siilinjärven Perheentalo 2021. Verkkojulkaisu. Saatavissa: [http://Siilinjärven Perheentalon STEA:n jatkorahoituspäätös: Siilinjärven Perheentalo \(siilinjarvenperheentalo.com\)](http://Siilinjarven.Perheentalon.STEA:n.jatkorahoituspaatös:Siilinjarven.Perheentalo(siilinjarvenperheentalo.com)). Viitattu 22.4.2022.
- Siilinjärven Perheentalo 2021. Tervetuloa Siilinjärven Perheentalolle. Video. Siilinjärven Perheentalo. https://d6scj24zvfbo.cloudfront.net/8e87e63c18745628593998f3148eadfa/200000400-24b8024b82/Perheentalo_preview2-2.mp4?ph=bee6a70bb8. Viitattu 7.5.2022.
- Siilinjärven Perheentalo 2022. Perheentalo. Verkkojulkaisu. [http://Siilinjärven Perheentalo \(siilinjarvenperheentalo.com\)](http://Siilinjarven.Perheentalo(siilinjarvenperheentalo.com)). Viitattu 23.4.2022.
- Siilinjärvi 2022. Perhekeskus – lapsiperheiden palvelut. Verkkojulkaisu. [http:// Perhekeskus / lapsiperheiden palvelut | Siilinjärven kunta \(siilinjarvi.fi\)](http://Perhekeskus/lapsiperheiden.palvelut-Siilinjarven.kunta(siilinjarvi.fi)). Viitattu 7.5.2022.
- Silfverberg, Paul 2007. Ideasta projektiksi. Projektinvetäjän käsikirja. Edita Publishing Oy. 106–108. Viitattu 23.4.2022.
- SOSTE 2022. Suomen sosiaali ja terveystyö ry. Viestinnän tehtävät. Verkkojulkaisu. [http:// Viestinnän tehtävät - SOSTE](http://Viestinnan.tehtavat-SOSTE). Viitattu 15.5.2022.
- Strömsholm, Iida 2021. Ohjaaja. Siilinjärven Perheentalo. Haastattelu 21.6.2021.
- Suomenmaa 2020. Twitterin käyttäjämäärä nousi 229 miljoonaan. Verkkolehti. <https://www.is.fi/taloussanomat/art-2000008781304.html>. Viitattu 7.5.2022.

Suominen, Jaakko, Östman, Sari, Saarikoski, Petri & Turtiainen, Riikka 2013. Sosiaalisen median lyhyt historia. Gaumeamus. 7–14. Viitattu 23.4.2022.

TALENTIA 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilöiden eettiset ohjeet. PunaMusta Oy. Verkkojulkaisu. [http://Talentia.eettisetohjeet\(e-julkaisu.com\)](http://Talentia.eettisetohjeet(e-julkaisu.com)) s. 3–17. Viitattu 11.5.2022.

THL 2019. Kohti alueellista perhekeskustoimintamallia – Näin sen teemme (13.3.2019). Perhekeskus. Mukana elämässä. Verkkojulkaisu. [http://PowerPoint-esitys\(thl.fi\)](http://PowerPoint-esitys(thl.fi)). Viitattu 11.5.2022.

THL 2022. Lapset ja perheet. Hyvinvointi- ja terveyserot. Verkkojulkaisu. [http://Lapset ja perheet - THL](http://Lapsetjaperheet-THL). Viitattu 15.5.2022.

THL 2022. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Verkkosivut. [http://Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma \(LAPE\) - THL](http://Lapsi-ja-perhepalveluidenmuutosohjelma(LAPE)-THL). Viitattu 15.5.2022.

THL 2022. Perhekeskusten kehittäminen LAPE-muutosohjelmassa. Verkkojulkaisu. [http://Perhekeskusten kehittäminen LAPE-muutosohjelmassa - THL](http://PerhekeskustenkehittäminenLAPE-muutosohjelmassa-THL). Viitattu 29.4.2022.

THL 2022. Perhekeskuksen tehtävät. Verkkojulkaisu. [http://Perhekeskuksen tehtävät - THL](http://Perhekeskuksen tehtävät-THL). Viitattu 29.4.2022.

Tilastokeskus 2022. Käsitteet ja määritteet. Verkkojulkaisu. [https://Hakutulokset | Käsitteet | Tilastokeskus](https://Hakutulokset|Käsitteet|Tilastokeskus). Viitattu 15.5.2022.

Tukiliitto. 2017. Tue lasten osallisuutta. Verkkosivu. [http://Tue lapsen osallisuutta | Tukiliitto](http://Tuelapsenosallisuutta|Tukiliitto). Viitattu 11.5.2022.

Tuomi, Jouni, Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä. Viitattu 15.5.2022.

VERKE 2022. Nuorisotyön ammatillisen digiosaamisen kriteerit. Verkkojulkaisu. [http://ef90d0f5-nuorisotyön-ammattillisen-digiosaamisen-kriteerit_verke.pdf](http://ef90d0f5-nuorisotyon-ammattillisen-digiosaamisen-kriteerit_verke.pdf). Viitattu 24.4.2022.

Zitting, Joakim, Wiens, Varpu, Kainulainen, Sakari 2020. Huono-osaisuus rasittaa kuntien taloutta. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Yhteiskuntapolitiikka-lehti. Verkkojulkaisu. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020061042650>. Viitattu 23.4.2022.

LIITE 1: KYSELYLOMAKE

Siilinjärven Perheentalon ulkoinen viestintä

Tällä pienellä kyselyllä kartoitetaan Siilinjärven Perheentalon työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia ulkoisesta viestinnästä ja siinä 1,5 toimintavuoden aikana tapahtuneista muutoksista. Hankkeelle on rakennettu omat nettisivut ja luotu omat sosiaaliset kanavat, tehty oma esite ja sähköistä esittelymateriaalia. Perheentalon tiedottamisen tavoitteena on löytää alueen lapsiperheet helpon ja ymmärrettävän, oikea-aikaisen viestinnän avulla. Tiedottamista hoidetaan yksin ja yhteistyössä laajan sidosryhmäverkoston kanssa.

HAASTATTELUKYSYMYKSET:

1. Millaisia Siilinjärven Perheentalon ulkoisen viestinnän tehtäviä työhösi sisältyy päivittäin tai viikoittain?
2. Mikä on mielestäsi tärkein viestintäkanava, mitä kautta asiakkaat löytävät tarvitsemansa tiedon?
3. Onko ulkoinen viestintä ollut mielestäsi riittävää, helposti asiakkaiden saavutettavaa ja kynnyksetöntä?
-
4. Mitä kaikki kanavia käytät viestinnässäsi?
-
5. Onko mielessäsi vielä joku esim. hyödyntämätön somekanava, jota olet suunnitellut kokeilla lähiaikoina?
-
6. Ovatko Perheentalon tiedotuskanavat muuttuneet huomattavasti 1,5 toimintavuoden aikana?
KYLLÄ X EI _____
Jos vastasit kyllä:
a) Miten viestintä on mielestäsi muuttunut ja miten asiakkaat ovat kokeneet muuttuneen viestinnän?
b) Miten poikkeusolot ja rajoitukset, korona-aika on muuttanut ulkoista viestintää?
-
7. Miten ulkoinen viestintä ja tiedotus on mielestäsi onnistunut yhteistyökumppaneiden ja sidosryhmien suuntaan?
-
8. Millaista kohderyhmäviestintää tehdään ja miten usein ja mitkä ovat ne pääyhteistyötahot, kenelle viestitään?
-
9. Ovatko Perheentalon tiedotteet tavoittaneet mielestäsi sopivasti asiakkaita myös sidosryhmien, järjestöjen, kunnan ja seurakunnan kautta jaettuna?
-
10. Onko tiedotusyhteistyö kehittynyt ja verkostotyö lisääntynyt em. yhteistyökumppaneiden kanssa?
-
11. Toivoisitko lisää viestintää jonkun sidosryhmän kanssa siilinjärveläisten lapsiperheiden tavoittamiseksi entistä paremmin?
-
12. Onko mielestäsi tarvetta vähentää tai lisätä tiedottamista paikallislehdistön ja radiomainonnan kautta?
-
13. Viestintä keskittyy verkostotapaamisiin ja säännöllisiin tiedotteisiin. Tuleeko mieleesi vielä muita ulkoisen viestinnän kohderyhmiä (muut järjestöt/mahdolliset hyödynsaajat, laaja yleisö), joita voitaisiin huomioida viestinnän suunnittelussa?
-
14. Vapaa sana