



# Osallisuutta ja tukea- Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiirin viestintäsuunnitelma

Marika Kaspio-Oksa

Julkaisuvuosi **Laurea**



Laurea-ammattikorkeakoulu

# Osallisuutta ja tukea- Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiirin viestintäsuunnitelma

Marika Kaspio-Oksa

Sosionomi YAMK

Opinnäytetyö

8.11.2022

Marika Kaspio-Oksa

Osallisuutta ja tukea - Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiirin viestintäsuunnitelma

Vuosi

2022

Sivumäärä 81

Tämä opinnäytetyö elää viestinnän maailmassa ja sillä oli kaksi tarkoitusta: päätarkoituksena oli tehdä viestintäsuunnitelma Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri ry:lle ja henkilökohtaisena tavoitteena oli oppia ymmärtämään viestintää ilmiönä, mitä se pitää sisällään ja minkälaista viestintää yhteiskunnassa ja varsinkin vammaisjärjestöissä tarvitaan. Kiinnostus kohdistui siihen, millainen viestintä tavoittaa asiakkaat parhaiten, ja miten viestintää voidaan kehittää vastaamaan näihin tarpeisiin.

Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri on vapaaehtoisuuteen perustuva sosiaalialan järjestö, jonka tehtävänä on edunvalvonta, vaikuttamistyö ja virkistystoiminta. Viestintäsuunnitelman tehtävänä tukea tukipiirin Internet-näkyvyyttä ja tiedottamista.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostuu sosiaalisen osallisuuden, - viestinnän- ja viestintästrategian kokonaisuuksista. Osallisuutta tarkasteltiin vammaisnäkökulma huomioiden ja viestintää, sekä viestintästrategiaa yleisenä ilmiönä.

Kehittämistehtävässä tutkittiin, mikä on tukipiirin nykytilanne, mitkä ovat yhdistyksen viestintäkäytännöt, ja millaista viestintää tukipiirin yhteistyökumppanit, alueella toimivat paikallisjärjestöt, tarvitsevat ja toivovat? Näitä kysymyksiä selvitettiin tukipiirin puheenjohtajalta teemahaastattelun ja -kyselyn muodossa, sekä paikallisyhdistyksiltä strukturoidun kyselylomakkeen avulla. Aineisto analysoitiin sekä kvaliteettisesti että kvantitatiivisesti. Aineiston avoimet kysymykset ja teemahaastattelu on analysoitu aineistopohjaisella sisällönanalyysillä. Kyselylomakkeen strukturoidut vastaukset vietiin Google Forms-tiedostoon, joka analysoi vastaukset ja tuottaa niistä automaattisen yhteenvedon.

Aineistosta kävi ilmi, että Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiirin strategia tarvitsee hiomista ja viestintä suunnitelmallisuutta. Viestinnän sisältönä on ollut tapahtumista ja yhteiskunnallisista päätöksentekoprosesseista tiedottaminen. tukipiiri toivoi viestintäsuunnitelmaa, jossa on kiinnitetty huomio tiedon kattavuuteen, kielelliseen saatavuuteen, viestinnän säännöllisyyteen ja jatkuvuuteen.

Tässä tutkimuksessa merkittävimmiä tiedonlähteiksi nousivat sähköisen median välineet, internetin hakukoneet ja tärkein yksittäinen tekijä tiedon löytymiseen on ollut eri vammaisalan organisaatioiden tunteminen ennestään ja heidän kotisivujensa aikaisempi käyttäminen. Eniten asiakkaat halusivat saada tietoa tulevista tapahtumista. Kielellisesti tekstin pitää olla selkeästi rakennettu, kielellisesti saavutettavaa ja informatiivista.

Asiasanat: Viestintä, järjestötyö, kehitysvammaisuus, osallisuus

Marika Kaspio-Oksa

Integration, participation and support - Communication plan for Kehitysvammaisten

Uudenmaan tukipiiri ry.

Year

2022

Pages

81

---

This thesis lives in the world of communication and had two purposes. The most important of these was the creation of a communication plan for Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri ry, which is an NGO for supporting disabled individuals in the Uusimaa province of southern Finland. The secondary objective was the advancement of the author's own understanding of communication as a phenomenon, what it consists of, and what modes of communication are needed by NGOs that work with disabled people, and the society as a whole. The object of interest was, what kind of communication most effectively reaches clients, and how communication can be improved to better meet this need. Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri ry is an NGO which operates in the field of social services and is based on voluntary participation. Its objectives are supervision and promotion of interests, and recreational work. The purpose of the communication plan is to support the organization's Internet- visibility, and communication.

The theoretical reference frame of the thesis consists of three fields of reference, which are social inclusion and participation, communication, and communication strategies. Inclusion and participation were studied from the perspective of disabled individuals, and communication and communication strategy were studied as general phenomena.

In the development task the author studied the present situation of the organization, its communication practices, and what kind of communication practices its regional partner organizations need and wish for. These questions were analyzed by means of a theme interview and a theme questionnaire with the chairman of the organization, and also by using a structured survey targeted to the local partner organizations. The data were analyzed both qualitatively and quantitatively. The open-ended text questions and theme interviews were analyzed using content analysis. The structured (multiple-choice) answers were imported into Google Forms, which analyzed the answers, producing an automated summary.

The strategy of Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiirin ry is in need of refining, and its communication needs systematization and orderliness. The content of the communication has consisted of informing recipients about events and official decision-making processes. The organization would like a new communication plan which focuses on completeness of information, accessible language, and regularity and continuity of communication.

In this study the primary information sources were electronic media, Internet search engines, and The author's prior knowledge of organizations in the disability field, and familiarity with their websites. The single most important information need of clients was information about upcoming events. The language used in communication must have a clear structure, it must be accessible and informative.

Keywords: Communication, Organizational work, Disabilities, Integration and participation

## Sisällys

1	Johdanto .....	7
2	Järjestötyö Suomessa .....	8
2.1	Järjestöjen tarkoitus ja tehtävät .....	8
2.2	Sosiaali- ja terveysalan järjestötyö.....	9
2.3	Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri ry.....	9
2.4	Tukipiirin toiminta.....	10
3	Kehitysvammaisten osallisuus .....	11
3.1	Kehitysvammaisuus .....	12
3.2	Osallisuus määritelmänä.....	12
3.3	Lainsäädäntö vammaisten osallisuuden tukena .....	13
3.4	Kehitysvammaisten osallisuus .....	14
4	Viestintä toiminnan tukena .....	16
4.1	Viestintä .....	17
4.2	Viestinnät tehtävä ja tarkoitus .....	18
4.3	Tiedottaminen .....	19
4.4	Viestintäkanavat .....	19
4.5	Työyhteisöviestintä .....	20
4.6	Viestintäkäytäntöjä sosiaalialan järjestöissä .....	23
5	Viestintäsuunnitelman tavoite ja strategiset toimenpiteet.....	23
5.1	Viestintäsuunnitelma toiminnan tukena .....	23
5.2	Strategiset toimenpiteet .....	24
6	Opinnäytetyöprosessi .....	27
6.1	Tavoitteet ja ongelmanasettelu.....	27
6.2	Aineiston hankinta .....	28
6.3	Aineiston käsittely ja analysoiminen .....	31
7	Tutkimusten tulokset .....	33
7.1	Tukipiirin puheenjohtajan teemakysely ja teemahaastattelu .....	33
7.2	Kysely tukipiirin asiakasyhdistyksille .....	34
7.3	Tulosten yhteenveto.....	42
7.4	Johtopäätökset .....	44
8	Pohdintaa .....	45
8.1	Opinnäytetyön eettisyys .....	45
8.2	Opinnäytetyön luotettavuus ja kehitysehdotus.....	47
	Lähteet .....	51



Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri ry.

Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri toimii

kehitysvammaisten ihmisten

ja heidän perheidensä hyväksi.

## 1 Johdanto

Tämä tutkielma on tehty Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri ry:lle. Otin yhteyttä tammikuun 2022 alussa hallituksen puheenjohtajaan ja ehdotin hänelle opinnäytetyön tekoa oman kiinnostukseni vuoksi. Kehitysvammaisten asiat koskettavat minua ja halusin tehdä jotain itselleni merkityksellistä ja samalla tehdä jotain kehitysvammaisten hyväksi. Puheenjohtaja innostui asiastani ja ehdotti minulle tukipiirin viestintäsuunnitelman luomista. Se olisi hyödyksi järjestölle ja raportista tulisi asiakirja yhdistyksen uusille nettisivuille. Viestintä asiana on ollut tukipiirin hallituksen esityslistassa vuonna 2021 ja he olivat kokouksessaan päättäneet viestinnän tehostamisesta ja suunnitelman teosta vuodelle 2022. Viestintäsuunnitelman tekeminen on osa järjestön vaikuttavuustyötä ja se edistää toiminnan toteuttamista, sillä toimintaa ei ole ilman viestintää. Vaikuttavuustyö on etukäteen sovitun tekemisen myötä positiivista muutosta hyvinvoinnissa ja ympäristössä (Docpoint 2021). Tukipiirin puheenjohtaja esitti tutkijalle toiveen helmikuussa 2022, että viestintäsuunnitelmassa pureudutaan siihen, mitä viestitään, kuka viestii, kenelle viestitään, millä kanavilla viestitään, ja mikä on viestien sisältö.

Tukipiirin tavoitteena on viestintä ja paikallisyhdistysten sosiaalisen toiminnan tukeminen viestinnän keinoin. Viestintä tukee järjestöjen perustehtävän toteutumista (Kuvaja 2020). Viestintä on oleellinen osa kaikkea inhimillistä toimintaa, sen tulee työyhteisössä olla hyvin suunniteltua ja organisoitua (Kuntaliitto 2013,6).

Tämä on toiminnallinen opinnäytetyö, jolla on kaksi tavoitetta; tutkia millainen viestintä tavoittaa asiakkaat parhaiten ja etsiä sellaisia viestinnän keinoja, jotka vaikuttavat viestien perillemenoon, sekä viestintäsuunnitelman teko Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri ry:lle. Viestintäsuunnitelman tehtävänä tukea tukipiirin Internet-näkyvyyttä ja tiedottamista ja välillisenä tavoitteena osallistaa kehitysvammaiset yhteiskuntaan. Kun puhun tukipiiristä, olen lyhentänyt termin koskemaan Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri ry:tä. Tukipiiriä tarkastelen sosiaalialan järjestönä ja aatteellisena organisaationa. Kun puhun tukiyhdistyksestä, viittaa sillä tukipiirin asiakkaisiin, eli Uudenmaan alueen vammaisjärjestöihin. Järjestöistä ja yhdistyksistä puhutaan yleensä samanlaisissa yhteyksissä toistensa synonyymeinä. Niin teen minäkin.

Kehitysvammaisuus tarkoittaa vaikeutta oppia ja ymmärtää uusia asioita (Kehitysvammaliitto 2016). YK:n vammaisten oikeuksien sopimuksessa luonnehditaan vammaisuudesta seuraavasti: vammainen on henkilö, jolla on pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma (THL 2022a). Tässä työssä käsittelen vammaisuutta YK:n luokittelun mukaisesti.

Opinnäytetyössä liikutaan sosiaalialan järjestökentällä ja teoreettinen viitekehys muodostuu osallisuuden ja viestinnän kokonaisuuksista. Tässä työssä kuvaan ensimmäiseksi toimintaympäristöä, sosiaalialan järjestötyötä ja Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri ry:n toimintaa. Sitten avaan työn kannalta keskeisiä käsitteitä, osallisuutta sosiaalisen osallisuuden ja päätöksenteon näkökulmasta ja kehitysvammaisten osallisuutta, sekä viestintää ilmiönä. Olen lisäksi perehtynyt viestinnän suunnitteluun, sen tavoitteisiin ja niihin suunnittelussa oleviin tekijöihin, jotka vaikuttavat viestien perillemenoon. Viitekehysten jälkeen kerron opinnäytetyön tavoitteesta ja kuvaan tutkimussuunnitelmaa. Kerron tutkimustuloksista, analysoin tuloksia ja vedän yhteen johtopäätöksissä tutkimukseni keskeisimmät tulokset. Lopuksi arvioin tutkimukseni luotettavuutta ja eettisyyttä.

## 2 Järjestötyö Suomessa

Opinnäytetyön toimintakenttänä on järjestötyö Suomessa. Tässä kappaleessa kerron, mitä järjestöllä tarkoitan, kuvaan järjestöjen tarkoitusta ja kerron millaiset tehtävät sosiaali- ja terveysalan järjestöillä on ja lopuksi kuvaan Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri ry:n toiminta-ajatusta ja sen tarkoitusta.

### 2.1 Järjestöjen tarkoitus ja tehtävät

Järjestöllä viitataan ihmisten ja yhteisöjen jotain tarkoitusta varten muodostamaan yhteenliittymään (Nuva ry N.d). Järjestöjen toimintaa ja perusajatusta kuvaa aatteellisuus ja yleishyödyllisyys, jolloin järjestöt nähdään voittoa tavoittamattomina ja yhteisvastuullisina, jäsentensä etua ajavina organisaatioina. (Särkelä 2018,37). Toiminnan tavoitteena on kuitenkin yleensä myös yhteiskunnallinen puoli. Järjestöt voivat ajaa myös työnantajien tai työntekijöiden etua tai ammatillisia, kulttuurisia, tieteellisiä tai omaan arvomaailmaan perustuvia näkemyksiä. (Työmarkkinatori 2018).

Järjestöjen rooli hyvinvointia ja terveyttä edistävänä tahona on Suomessa merkittävä. THL:n (2021) mukaan järjestöt toimivat lähellä ihmisiä ja ne antavat mahdollisuuden osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja harrastuksiin. (THL 2021 c). Osallistamisen lisäksi järjestöillä katsotaan olevan suurempikin tarkoitus, sillä Laaksonen ja Helander (2020), myös Särkelä ym. (2016) korostavat kolmannen sektorin toiminnan demokraattista funktiota. Järjestötoiminnassa pyritään vastaamaan julkisten palveluiden puutteeseen, ehkäisemään työttömyyttä ja syrjäytymistä. (Laaksonen ym. 2020).



## 2.2 Sosiaali- ja terveysalan järjestötyö

Toiminnan tarkoitus sosiaali- ja terveysalan järjestöissä on tavoittaa haavoittuvimmassa asemassa olevat ryhmät ja heidän läheisensä. Tätä tarkoitusta varten järjestöt tarjoavat ihmisille apua, tukea, tietoa ja mahdollisuuksia osallisuuteen. Järjestöt mm. organisoivat vapaaehtoistoimintaa, neuvontapalveluja ja apua arjessa selviytymiseen. Tämän lisäksi yksinäisyyttä pyritään ehkäisemään virkistys- ja harrastustoiminnalla. Usein alan järjestöt ovat apua ja tukea tarvitsevien ja tarjoavien ihmisten itse perustamia ja toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen. Järjestöjen jäsenenä, vapaaehtoisina sekä tuen ja palvelujen saajina on muun muassa pitkäaikaissairaita, eri tavoin vammaisia ihmisiä, mielenterveys- ja päihdekuntoutujia sekä heidän omaisiaan ja läheisiään. (Soste 2022.)

Järjestöjen toiminnalla on myös yhteiskunnallinen aspekti. Ne pitävät yhteiskunnassa huolta palvelujen saatavuudesta ja ovat mukana keskustelemassa yhteiskuntapoliittisissa keskusteluissa kritiikin esittäjinä. Tavoitteena on pitää esillä ihmisen perusoikeuksiin ja hyvinvointiin liittyviä epäkohtia ja olla mukana vaikuttamassa yhteiskunnalliseen lainsäädäntöön ja tutkimuksiin. (Soste 2022). Myös Särkelä (2016) on todennut, että sosiaali- ja terveysalan järjestöt ovat syntyneet vastaamaan yhteiskunnallisiin tarpeisiin ja niistä on muodostunut sosiaalipolitiikan näkökulmasta pysyvä rakenne suomalaiseen yhteiskuntaan. (Särkelä 2016,36).

Suomessa on yli 11.000 sosiaali- ja terveysalan järjestöä ja ne toimivat isolla volyyymilla tavoittaen suuren määrän ihmisiä. Tämän vuoksi järjestöt ovat ensiarvoisen tärkeitä hyvinvoinnin tekijöitä. Järjestöissä toimii vuosittain noin 500.000 henkilöä vapaaehtoisena toimijana ja työhön palkattuja on noin 50.000. SOSTE on tutkinut eri järjestöjen harrastus- ja virkistystoimintaa vuonna 2018 ja kyselyyn vastanneiden järjestöjen perusteella sinä vuonna toimintaan on osallistunut noin 275.000 henkilöä. Koulutusta ja neuvontaa järjestöt antoivat noin 121000 henkilölle. Vertaistoimintaa yhdistykset tarjosivat 141.000 osallistujalle. (Soste 2022.)

## 2.3 Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri ry

Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri ry on Kehitysvammaisten Tukiliitto ry:n alaisuudessa toimiva järjestö, joka toimii koko Uudellamaalla tiiviissä yhteistyössä oman alueensa kehitysvammajärjestöjen- ja yhdistysten kanssa ja sen kotipaikka on Espoo. Tukiliitto on kattojärjestö, jonka toiminnan ytimenä on vertaistuki ja vaikuttaminen (Kehitysvammaisten Tukiliitto ry 2017). Tukipiirin hallituksessa on tällä hetkellä kahdeksan (8) henkilöä, joista yksi on hallituksen puheenjohtaja. Henkilö voi toimia puheenjohtajana enintään kolme (3) peräkkäistä kahden vuoden kautta. Hallituksen jäsenet valitaan kahdeksi vuodeksi kerrallaan

vuosikokouksessa maaliskuun loppuun mennessä ja hallitukseen voi kuulua 6-13 henkilöä. Hallitus valitsee keskuudestaan varapuheenjohtajan. Sihteeri, rahastonhoitaja ja muut mahdolliset toimihenkilöt hallitus valitsee keskuudestaan tai ulkopuolelta. Hallitus kokoontuu puheenjohtajan tai hänen estyneenä ollessaan varapuheenjohtajan kutsusta, ja on päätösvaltainen, kun puheenjohtaja tai varapuheenjohtaja ja vähintään puolet jäsenistä on paikalla. Hallituksen kokouksessa kullakin jäsenellä on yksi ääni. (Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri N.d).

Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri ry:llä ei ole henkilöjäseniä, vaan jäsenistöön kuuluvat Uudellamaalla toimivat paikallisten tukiyhdistysten hallitukset. Alueyhdistyksiä on yksitoista (11), Espoon Kehitysvamma-tuki ry, Hyvinkään Kehitysvammaisten Tuki ry, Keski-Uudenmaan Kehitysvammaisten Tuki ry, Kirkkonummen Kehitysvammaisten Tuki ry, Lohjan Seudun Kehitysvammaisten Tuki ry, Luoteis-Uudenmaan Kehitysvammaisten Tukiyhdistys ry, Mäntsälän Seudun Kehitysvammaisten Tuki ry, Nurmijärven Kehitysvammaisten Tuki ry. Porvoon Seudun Kehitysvammaisten Tuki ry, Rinnetuki ry ja Vantaan kehitysvammaisten Tuki ry. Näiden lisäksi on kaksi kannatusjäsentä, Eteva-kuntayhtymä ja KVPS Citytulppaani. (Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri ry. N.d,a). Alueella toimivat paikalliset tukiyhdistykset toimivat vapaaehtoistyön periaatteiden mukaisesti. Jokaisella yhdistyksellä on jäsenistönsä valitsema hallitus, joka toimii yhdistysrekisterin edellyttämällä tavoilla. Patentti- ja rekisterihallitus ylläpitää yhdistysrekisteriä, johon merkitään rekisteröityjä yhdistyksiä koskevia tietoja. Rekisteriin merkitään esimerkiksi yhdistyksen säännöt ja nimenkirjoittajat, eli henkilöt, joilla on oikeus toimia yhdistyksen puolesta (Patentti- ja rekisterihallitus N.d).

#### 2.4 Tukipiirin toiminta

Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri toimii alueensa kehitysvammaisten ja heidän lähiverkostonsa hyväksi. Yhdistys suorittaa edunvalvontaa, joka tässä tapauksessa tarkoittaa kehitysvammaisten palvelujen seuraamista ja toteutumista Uudellamaalla. Tukipiirin tehtävänä on tiedottaa erilaisista asioista omille jäsenilleen, sekä tehdä aloitteita ja antaa lausuntoja ja esityksiä kehitysvammaisten palvelujen parantamiseksi. Tukipiiri antaa myös neuvoa ja opastusta sidosryhmille mieltä askarruttavissa asioissa ja vaikeissa tilanteissa. Näiden lisäksi järjestö järjestää vammaisille ja heidän perheilleen virkistystä ja erilaisia kursseja. (Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri ry N.d.)

Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiirin toiminta tähtää tiedottamiseen ja erilaisiin koulutuksiin sekä vapaa-ajantoiminnan järjestämiseen ja osallistumisen tukemiseen. Toimintaa rahoitetaan Tukiliiton taloudellisella avustuksella, sekä jäsenmaksuilla, jonka suuruuden hallitus päättää kerran vuodessa yhdistyksen hallituksen syyskokouksessa. Tämän

lisäksi varainhankintaa toteutetaan järjestelmällä erilaisia kampanjoita, tilaisuuksia ja retkiä maksua vastaan (Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri ry. N.d, b). Jäsenyhdistykset ovat tiedottamisen ja tuen kohteena, ja tieto on yleisön, vammaisten, läheisten ja ammattilaisten ulottuvilla Tukipiirin kotisivuilla. Tiedottaminen tapahtuu Internetissä jäsentiedotteissa ja Tukiviesti-lehdessä, sekä mahdollisuuksien mukaan paikallislehdissä (Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri ry. N.d, c).

Tukipiiri järjestää alueella erilaisia koulutuksia, jotka voivat liittyä edunvalvontaan tai järjestötyöhön. Koulutustilaisuuksissa käsitellään myös erilaisia palveluja, kuten asumispalveluja ja kehitysvammaisten työ- ja päivätoiminnan nykytilannetta ja niiden kehittämistä. Tukipiiri järjestää kerran vuodessa laivalla tapahtuvan seminaarin, jossa käsitellään tärkeitä ja ajankohtaisia asioita. Seminaareihin voivat osallistua kehitysvammaiset perheineen ja läheisineen ja alan ammattilaiset ja asiantuntijat. Koulutusten lisäksi yhdistys kehittää kehitysvammaisten vapaa-ajan tukipalveluja tiedottamalla asioista ja tämän lisäksi tukee alueensa vammaisten harrastustoimintaan ja vapaa-ajan viettoon osallistumista. Toiminta mahdollistaa kehitysvammaisten osallistumista erilaisiin tapahtumiin, mm. tanssiaisiin ja konsertteihin. (Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri ry N.d,d). Osallistumisen tukemisessa viestintä on oleellinen seikka. Sosiaalista osallisuutta ei ole ilman viestintää. Viestinnän avulla voidaan osallistaa, ja sosiaalinen osallisuus rakentuu viestinnän ja vuorovaikutuksen kautta (Pekkala, Luoma-Aho 2019).

Tukipiirin tavoitteena on taata kehitysvammaisille hyvän elämän edellytykset. Toiminnalla on sosiaalinen näkökulma. Toiminnan sosiaaliset kontekstit tähtäävät inklusiiviseen tasa-arvon toteutumiseen. Inklusio käsitteenä on monitulkintainen ja siihen liitetään erilaisia elementtejä kuten asenteet, ammatilliset taidot tiedot, sekä tukijärjestelmä (Pihlaja 2009,147. Myös Bricker 2000). Sosiaalisuutta voidaan tarkastella yhteisöllisyytenä tai toimintana, joka tähtää yhteiskunnassa heikommissa asemassa olevien ihmisten auttamiseen (Suomisanakirja 2021). Tukipiirin tavoitteena on edistää kehitysvammaisten yhteisöllisyyttä ja samalla tukea heidän sosiaalista osallisuuttaan.

### 3 Kehitysvammaisten osallisuus

Tämän opinnäytetyön teoreettinen viitekehys liikkuu osallisuuden teemaassa, koska viestintäsuunnitelman tekeminen Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiirille on osallisuuden suhteen hyvin merkittäväällä sijalla. Tässä luvussa kerron, miten kehitysvammaisuus käsitetään, tarkastelen osallisuutta sen historiallisessa kontekstissa, kerron, mitä tehtäviä osallisuudelle on löydetty. Lisäksi kerron niistä velvoitteista, joita YK ja Suomen laki esittävät kehitysvammaisten oikeuksista ja mitä tutkimuksissa on tullut ilmi kehitysvammaisten osallisuudesta vapaa-ajanviettoon, työssäkäyntiin ja yhteiskunnalliseen päätöksentekoon.

### 3.1 Kehitysvammaisuus

Vammaisuus on aikaan ja paikkaan sidoksissa oleva käsite, joka vaihtelee sen mukaan, missä ympäristössä asiasta puhutaan ja missä yhteisöissä asiasta puhutaan. Vammaisuutta on historian valossa käsitelty yhteiskunnallisten arvojen ja normien kautta. (THL 2018b.)

Kehitysvammaisuutta voidaan tarkastella lääketieteellisetä ja toiminnallisesta näkökulmasta. Termi kehitysvammaisuus tarkoittaa Taylorin (2017) mukaan vakavaa ja kroonista vammaa, tai vammojen yhdistelmää, jossa ihmisen henkinen ja fyysinen kyky on vajavainen. Vamma ilmenee yleensä ennen kuin ihminen täyttää 22-vuotta, ja jatkuu läpi koko hänen elämänsä. (Taylor 2017,21.)

Taylor (2017) katsoo, että kehitysvammaisella on merkittäviä toiminnallisia haasteita vähintään kolmella eri elämän osa-alueella, jossa aktiivisuutta ja osallisuutta tarvitaan. Tämä kuvastaa ihmisen tarvetta elinikäiseen henkilökohtaiseen apuun, tukeen ja tuen suunnitteluun, jotta hän suoriutuisi elämän haasteista. (Taylor 2017,21.)

YK:n vammaisuutta käsittelevässä julkistuksessa vammaisuutta tarkastellaan fysiologisesta näkökulmasta, jossa sosiaalisen toimijuus liittyy yhteiskunnallisiin ratkaisuihin. YK määrittelee vammaisuutta seuraavasti: *"Vammaisiin henkilöihin kuuluvat ne, joilla on sellainen pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma, joka vuorovaikutuksessa erilaisten esteiden kanssa voi estää heidän täysimääräisen ja tehokkaan osallistumisensa yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa."* (THL 2018 b.)

### 3.2 Osallisuus määritelmänä

Osallisuutta voidaan tarkastella sosiaalisena osallisuutena tai päätäntävaltana omasta elämästä. Osallisuus näyttäytyy liittymisenä, jäsenenä olona jossain yksilölle tärkeässä kokonaisuudessa, mukanaolona ja vaikuttamisena osallistumisen kautta. Osallisuudessa vaikutetaan oman elämän kulkuun, se antaa mahdollisuuden edetä elämässä kohti omia tavoitteita ja ottaa osaa eri toimintoihin, palveluihin ja yhteisiin asioihin.

Isola kumppaneineen (2017) on sanonut osallisuudesta seuraavaa: Osallisuus on kuulumista johonkin kokonaisuuteen, jossa ihminen pystyy liittymään erilaisiin hyvinvoinnin lähteisiin ja merkityksellisiin vuorovaikutussuhteisiin. Osallisuus on liittymistä, suhteissa olemista, kuulumista, yhteisyyttä. Osallisuus on yhteensopivuutta ja mukaan ottamista. Se on osallistumista ja siihen liittyen vaikuttamista ja demokratiaa. Kaiken edellä mainitun järjestämistä ja johtamista (Isola yms. 2017,5.)

Sosiaalisen osallisuuden käsitteen juuret ovat yhteiskuntatieteellisissä teorioissa. Sosiaalipoliittisesta näkökulmasta sosiaalinen osallisuus käsitetään valtion velvollisuudeksi mahdollistaa ja tukea kansalaisten osallistumista yhteiskuntaan. Kotimaisessa kirjallisuudessa sosiaalista osallisuutta tarkastellaan enemmänkin kokemuksellisenä, tunneperäisenä ilmiönä yksilötasolla; Yleisimmin sosiaalisen osallisuuden käsitettä käytetään syrjäytymisen vastakohtana. Nyt käytössä oleva käsite sosiaalisesta osallisuudesta juontaa juurensa Ranskasta, jossa käytiin 1970-1980-luvuilla ensimmäiset yhteiskuntapoliittiset keskustelut aiheesta. Nämä keskustelut johtivat ensimmäisiin syrjäytymistä koskeviin sosiaalipoliittisiin ohjelmiin. Tavoitteena oli tukea hyvinvointijärjestelmän ulkopuolelle jääneitä väestöryhmiä. Suomessa sosiaalipoliittinen keskustelu syrjäytymisestä alkoi 1980-luvun alussa Euroopan Unionin levitettyä käsitettä laajemmalle alueelle Euroopassa, ja se löysi tiensä myös meidän yhteiskuntapoliittisiin linjauksiimme. (Leeman yms. 2015.)

Sosiaalinen osallisuus hahmotetaan sekä arvotavoitteeksi itsessään että keinoksi torjua köyhyyttä, ehkäistä syrjäytymistä, edistää oikeudenmukaisuutta, yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoista yhteiskuntaa. Euroopan komission laatima raportti sosiaalisesta osallisuudesta sisältää määritelmän, jossa edellä mainittuja keskeisiä ominaisuuksia käsitellään ja se kattaa monia ulottuvuuksia. Komissiossa sosiaalisesta osallisuudesta kirjoitetaan näin: ”Sosiaalinen osallisuus on prosessi, jolla varmistetaan, että köyhyys- ja syrjäytymisvaarassa olevat saavat tarvittavat mahdollisuudet ja voimavarat osallistua täysipainoisesti talous-, yhteiskunta- ja kulttuurielämään ja voivat saavuttaa kyseisessä yhteiskunnassa hyväksyttävänä pidettävän elintason ja elämänlaadun. Sillä varmistetaan, että he voivat osallistua enemmän päätöksentekoon, joka vaikuttaa heidän elämäänsä ja mahdollisuuksiinsa käyttää perusoikeuksiaan.” (Leeman yms. 2015.)

Sosiaalinen osallisuus rakentuu ajassa ja paikassa. Se on dynaaminen prosessi, jolla on monia ulottuvuuksia. Ulottuvuudet voivat ilmentyä oikeuksina ja toimintoina ja myöskin eri tasoilla, kuten yksilö, perhe, yhteisölliset suhteet tai globaalit suhteet. Sosiaalisen osallisuuden moniulotteisuus ja eri näkökulmat voidaan tiivistää näin: Sosiaalinen osallisuus on muuttuva, dynaaminen prosessi, joka torjuu köyhyyttä ja syrjäytymistä. Se mahdollistaa yhteiskuntaan osallistumisen ja tarjoaa mahdollisuuksia ja voimavaroja. Lisäksi sosiaalinen osallisuus edistää taitoja ja kykyjä ja se mahdollistaa ihmisarvoisen elämän. (Leeman yms. 2015.)

### 3.3 Lainsäädäntö vammaisten osallisuuden tukena

YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus hyväksyttiin YK:n yleiskokouksessa 13.12.2006. Sopimuksen tarkoituksena on taata vammaisille täysimääräisesti ja yhdenvertaisesti kaikki ihmisoikeudet ja perusvapaudet sekä edistää vammaisten ihmisarvon kunnioittamista. Sopimus velvoittaa huomioimaan vammaisten erityistarpeet ja

takaamaan vammaisille samat yhteiskunnallisen osallistumisen mahdollisuudet kuin kaikille muillekin. Lisäksi sopimus korostaa yleisen asennemuutoksen tärkeyttä, stereotyyppien ja ennakkoluulojen poistamisen merkitystä ja yleistä tietoisuuden lisäämistä vammaisten aseman edistämiseksi ja ihmisoikeuksien toteutumiseksi. (Suomen YK-liitto 2021.)

Yleissopimus vammaisten oikeuksista on ollut osa asenneilmapiirin muutosta ja vaikutustyötä. Nyt haetaan uutta käsitystä vammaisuudesta ja vammaisen asemasta, sillä perinteisesti vammaiset ovat olleet tekemisen kohde. Vammaiselle kuuluu ihmisoikeudet ja tämä lähestymistapa korostaa osallisuutta ja tasa-arvoa. (Suomen YK-liitto 2015,5-6.)

Suomessa vammaisuuden perusteella järjestettävät palvelut ja osallisuus ovat lailla turvattuja, sillä vammaispalvelulaki takaa jokaiselle mahdollisuudet osallistua tasavertaisesti yhteiskuntaan. Vammaispalvelulain tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. (Finlex 1987). Tällä hetkellä vammaispalvelulaki on murroksessa ja ehdotus uudeksi vammaispalvelulaksi on eduskunnassa lausuntakierroksella. Hallituksen esitys on tarkoitus antaa eduskunnalle syksyllä 2022 ja näillä näkymin laki tulisi voimaan 1.1.2023, kun sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisvastuu siirtyy kunnilta hyvinvointialueille. (THL 2022 d). Myös uudessa lakiluonnoksessa viitataan vammaisten osallisuutta tukeviin palveluihin, sillä uuden lain tarkoituksena on varmistaa vammaisen yhdenvertaisuus, itsemääräämisoikeus ja osallistuminen yhteiskuntaan, sekä ehkäistä ja poistaa esteitä, jotka rajoittavat osallisuuden mahdollisuuksia ja toteutumista. (STM 2022).

### 3.4 Kehitysvammaisten osallisuus

Kehitysvammaisten osallisuutta voidaan tutkia monesta eri näkökulmasta. Osallisuus on kuulumista yhteiskuntaan ja mukanaoloa itselle tärkeissä asioissa. Mukanaolon areenoita voivat olla yhteiskunnallinen päätöksenteko, työ ja koulu, sekä erilaiset harrastukset. Esimerkiksi Erikssonin (2008) mukaan vammaisten haastatteluissa harrastukset ja mielekäs tekeminen nousevat keskeiseen asemaan puheenaiheena ja niiden merkitys korostuu arkielämässä ja elämäntavassa. Jos vammaisen ei ole mukana työelämässä, harrastustoimintaan osallistuminen voi jäsentää arkea ja muokkaa siihen rutiineja ja tottumuksia. Rutiinien ohella harrastustoimintaan osallistuminen näyttää antavan henkistä mielihyvää siihen osallistuville. Tutkimusten mukaan kehitysvammaiset nauttivat voidessaan osallistua sosiaaliseen toimintaan erilaisissa ryhmissä, joissa vaaditaan aktiivista osallistumista ja fyysistä kyvykkyyttä, kuten näyttelemine harrastajateatterissa, käsitöiden tekeminen päivätoimintakeskuksessa ja laulaminen yhtyeessä. (Eriksson 2008, 77-90.)

Harrastuksiin ja vapaa-ajan vieton tapoihin on löydetty sekä esteitä että edistäviä tekijöitä. Vammaisen osallisuus kodin ulkopuoliseen elämään ja sosiaalisiin kontakteihin näyttää

liittyvän avun saamiseen, kommunikaation onnistumiseen ja erityisesti digitalisaatioon, sekä henkilökohtaiseen tukeen niin perheiltä kuin vammaistyötä tekeviltä, ja asuinpaikkaan sekä siellä oleviin aktiviteetteihin. Kodin vaikutus ja asumisjärjestelyt voivat estää vammaista osallistumasta ympärillä olevaan yhteiskuntaan, kun taas henkilökohtainen apu ja kommunikointia tukevat laitteet voivat edistää sitä. (Eriksson 2008, 78,95, Kivistö 2011, Ihalainen yms. 2021,117). Erityisesti digitalisaation on todettu helpottavan kehitysvammaisten osallisuutta. Näyttää siltä, että digitalisaatio antaa laajat mahdollisuudet kehitysvammaisille toimia palveluissa ja erilaisissa yhteiskunnallisissa puitteissa, koska se takaa vuorovaikutuksen yhteisön kanssa ilman fyysisiä esteitä (Manzoor & Vimarlund 2017).

Lähisukulaiset voivat tutkimusten mukaan olla suojelevia tai muuten toimia siten, että riippuvuus heistä lisääntyy. Tämä saattaa vähentää tunnetta itsemääräämisestä ja siten ehkäistä mahdollisuuksia tehdä itsenäisiä päätöksiä oman vapaa-ajan suhteen. Myös vapaa-ajan viettoon osallistuminen tai vapaa-ajanvieton valinnat saattavat olla suppeammat pienillä paikkakunnilla asuvilla vammaisilla, kun taas esimerkiksi mahdollisuudet museo- tai näyttelykäynteihin ovat paremmat suurilla paikkakunnilla. Vaikka eroja paikkakuntien välillä on löytynyt, on niissä silti yhtäläisyyksiä vapaa-ajan aktiviteettivalikoimassa: Paikkakunnilla, asumispalvelujen yhteydessä, järjestetään asiakkaille erilaista toimintaa, kuten retkiä, tapahtumia ja juhlia. Vammaisjärjestöjen alajärjestöillä on tässä suhteessa ollut tärkeä rooli ylläpitää sosiaalisia kontakteja eri paikkakunnilla. (Eriksson 2008,78,95.)

Harrastus- ja virkistystoiminnan ohella työssäolomahdollisuudet ovat vammaisia osallistavia asioita. Kuitenkin tutkimukset ovat osoittaneet, että vammaisten työllisyydessä on vielä ongelmia ja parantamisen varaa. Mm. Nevala kumppaneineen ovat tutkineet vammaisten työllisyyttä ja työssä pysymisen ehtoja vuonna 2011. Tutkimuksessa kävi ilmi, että liikunta- ja näkövammaiset sekä kommunikaatiohäiriöistä kärsivät työntekijät työskentelivät useimmiten julkisella sektorilla ja kuulovammaiset yksityisellä sektorilla. Valtaosa tutkimukseen osallistuvista työskenteli vakituisissa työsuhteissa (81 %), joista vajaa puolet osa-aikaisesti. Työssäkäyvistä vammaisista puolet oli sitä mieltä, että heidän työpisteessään ei oteta riittävästi huomioon työn kannalta keskeisiä käytännöllisyyteen ja toimivuuteen liittyviä tekijöitä. Niillä työpaikoilla, joilla oli tehty riittävästi mukauttamisratkaisuja, kuten työaika, vaikutusmahdollisuus ja mitoitettu työpiste, tunti työntekijä olevansa työkykyinen, ja heillä oli parempi mahdollisuus sosiaaliseen tukeen, tasapuoliseen kohteluun, työn hallintaan ja kehittymiseen sekä osallistumiseen työssä kuin niillä, joille räätälöityjä ratkaisuja ei ollut tehty. (Nevala yms. 2011,3.)

Myös Työ- ja elinkeinoministeriö on tutkinut Kyröläisen (2020) johdolla vammaisten työllistymistä ja sen esteitä ja julkaissut sitä koskevan raportin vuonna 2020. Tutkimuksessa kävi ilmi, että vammaisten osallisuuden merkittävät esteet työelämässä ovat esteettömyyden vaatimukset, TT-toimistojen työntekijöiden puutteellinen tietotaito vammaisuuden

erityispiirteistä, vammaisten puutteellinen koulutus ja työnantajien vammaisuuteen kohdistuvat epäluulot (Kyröläinen 2020, 36-61.)

Soscom (2016) puolestaan listaa työssäkäynnin edellytyksiä, ja pitää kehitysvammaisen työllistymistä edistävinä asioina kehitysvammaisen omaa aktiivisuutta, perheen tukea, työvalmennusta, työnantajan ja työyhteisön tukea ja työn kehittämistä vammaiselle sopivaksi. (Soscom 2016.)

Osallisuus liitetään myös vaikutusmahdollisuuksiin. Näitä voivat olla yhteiskunnallinen päätöksenteko ja siihen liittyvä puolue- ja politiikkakenttä. Tutkimusten mukaan vammaisen osallistuminen yhteiskunnan päätöksentekoprosesseihin näyttää olevan hankalaa, ja silti useat vammaiset siitä haaveilevat. Rautiainen yms. (2021) ovat tutkineet vammaisten osallisuutta puoluepolitiikan kentällä. Tutkimuksessa kävi ilmi, että vammaiset kokevat olevansa niin valtaväestöä kuin myös muita vähemmistöryhmiä etäämmällä puolueista ja poliitikoista. Kyse ei ole siitä, etteivätkö vammaiset halua olla mukana politiikassa, vaan lähinnä siitä, että puolueet eivät ole kiinnostuneet vammaisista. Vammaisen politiikkaan osallistumisen esteitä ovat Rautiainen yms. (2021) mukaan on yleinen käsitys, että vammaisia ei kiinnosta politiikka, eikä vammaisia kannusteta mukaan poliittiseen toimintaan. Sen sijaan vammaisen haaveet ottaa osaa poliittiseen toimintaan nähdään haihatteluna. Koska asenneilmapiiri on, että vammaista ei kiinnosta politiikka, tai että vammaisella ei ole edellytyksiä toimia politiikassa, se estävää myös tehokkaasti koulutuksen, jolla vammaisen saisi tietoa käytännön politiikan harjoittamiseen ja valmiudet poliittiseen toimijuuteen. (Rautiainen yms. 2021,13.)

#### 4 Viestintä toiminnan tukena

Viestintä ilmiönä on opinnäytetyön toinen teoreettinen viitekehys. Viestintää tarkastelen organisaatioviestinnän- ja tiedottamisen sekä työyhteisöviestinnän näkökulmasta ja kerron niiden tehtävistä ja tavoitteista. Organisaatioviestinnän tarkastelu sopii järjestöissä tapahtuvan viestinnän tarkastelukohteeksi, sillä Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri toimii organisoituna järjestönä ja koska viestintäsuunnitelma tehdään tukipiiriin käyttöön. Järjestöt ovat organisaatioita, jotka ajavat tiettyjen ryhmien etua ja asiaa, niin kuin Työmarkkinatori (2020) sen kuvailee ja tukipiirin toiminta kohdistuu järjestön omien jäsenten asioiden ajamiseen. Järjestöt toimivat omalla kentällään suunnitellusti ja muodollisesti, johon esimerkiksi tukipiirin rekisteröidyt säännöt viittaavat. Patentti- ja rekisterihallituksen mukaan rekisteröityjen yhdistysten säännöt ja yhdistyslaki määrittelevät yhdistyksen toimintaa. Säännöissä määritellään esimerkiksi yhdistyksen tarkoitus ja toimintamuodot,



kokoukset, hallitus ja jäsenyys. Säännöissä voidaan myös kertoa, ketkä muut kuin puheenjohtaja voivat toimia yhdistyksen puolesta. (Patentti- ja rekisterihallitus 2019).

Tämän lisäksi kuvaan organisaatioviestintää, kerron, mitä tiedottamisella tarkoitetaan, mitä viestintäkanavat pitävät sisällään, ja millaiselta näyttää tämän hetken viestintä sosiaalialan järjestöissä. Organisaatioviestinnässä en ota niinkään kantaa niiden perustehtävään aatteellisena tai kaupallisena yhteenliittymänä. Toisaalta jossain määrin kaupallisuus näkyy, kun viestintää puretaan osiin.

#### 4.1 Viestintä

Viestinnässä ihminen rakentaa ja vastaanottaa sanomia ja rakentaa niistä itselleen merkityksiä. Viestintä perustuu verbaaliseen eli sanalliseen viestintään ja non-verbaaliseen eli sanattomaan viestintään, kuten eleisiin ja ilmeisiin. Asiasisällöt rakentuvat kielen avulla ja kuten Viestintätieteiden laitos toteaa, kielen avulla rakennetaan vuorovaikutuksen sisältö ja siihen liitetään myös non-verbaalin viestinnän tulokset, jolloin niistä yhdessä muodostuu sanoma. (Viestintätieteiden laitos N.d, myös Koppa N.d). Viestintään liittyy siis vastavuoroinen elementti, jossa osapuolet lähettävät ja vastaanottavat tietoa kielen ja/tai eleiden kautta.

Viestintä voidaan nähdä myös prosessin kaltaisena ilmiönä. Prosessissa on aina jokin alku ja loppu. Viestinnän prosessin tarkastelussa tarkastellaan viestintää osina, jossa viestintä koostuu lähettäjistä, vastaanottajasta, sanomasta, kanavasta, mahdollisesta häiriöstä, vuorovaikutuksesta ja kaikesta tämän ympärillä olevasta sisällöstä. Prosessimaisessa tarkastelussa viestintä on sanomien välittämistä ja vaihdantaa lähettäjän ja vastaanottajan välillä (Åberg 2000,27.)

Organisaationäkökulmasta viestintä jaetaan kahteen kategoriaan, ulkoiseen ja sisäiseen viestintään. Organisaatioiden ulkoisessa viestinnässä hoidetaan suhteita ulkoiisiin sidosryhmiin, kuten asiakkaisiin. (Muurinen N.d). Sisäinen viestintä tukee organisaation tarkoitusta, strategiaa ja toimintasuunnitelmien toteutumista (Suomen sosiaali ja terveys ry. 2022).

Viestintää ei voida kuvata pelkkänä merkkijärjestelmänä vaan se nähdään kulttuurisesti määräytyneenä tulkintana. Sanoma ei ole Åbergin (2000) mukaan pelkkä merkkien yhdistelmä, eli se ei sellaisenaan ole tärkeä tai merkityksellinen. Sanoma Åbergin mukaan on väline, jolla siirretään merkityksiä. Ei kuitenkaan niin, että lähettäjä lähettää viestin, joka tulee vastaanottajalle samanlaisessa merkitysmuodossa kuin mitä lähettäjä ajattelee, sillä vastaanottaja tulkitsee viestin omista lähtökohdistaan. Tämän vuoksi viestin lähettäjän on muokattava viesti sellaiseen muotoon, että siitä välittyy se, mitä lähettäjä viestinnällä on

tarkoittanut. Tämän tiedon valossa nousee tulkinnallisuus tärkeäksi viestintää kuvaavissa kirjoituksissa. (Åberg 2000,32.)

#### 4.2 Viestinnät tehtävä ja tarkoitus

Yhteiskunnassa viestinnän ajatellaan olevan tarpeen tiedottamisen näkökulmasta. Viestinnän tehtävänä on tiedottaminen, jossa huomioidaan ihmisten tarpeet ja odotukset. Valtioneuvoston kanslia on tutkinut viestinnän tilaa kriisiviestinnän näkökulmasta vuonna 2019 ja antanut uudet suositukset, miten viestintää tulisi hoitaa. Työryhmä on tullut tulokseen, jonka mukaan viestinnän tehtävänä on vastata erilaisiin muutoksiin ja ihmisten odotuksiin. Jotta viestinnässä onnistutaan, pitää viestijän olla valmistautunut vastaamaan ihmisten tarpeisiin, sekä tunnistamaan ympäristö ja siihen liittyvät tekijät. Viestijän on esimerkiksi tunnistettava ja otettava huomioon toimintaympäristön ja teknologian tuomat muutokset viestinnän mahdollisuuksien ja esteiden tunnistamisessa. Lisäksi he toteavat, että hyvin hoidettu viestintä ja sen kehittäminen vaativat organisaatioilta ja yhteisöiltä resursseja toimiakseen. (Valtioneuvoston kanslia 2019,14.)

Juholin ym. (2020) ovat tutkineet, mitä merkityksiä viestinnän ammattilaiset antavat viestinnälle, sen tavoitteille ja tarkoitukselle. Tutkimuksessa pohdittiin, miten strateginen viestintä ja viestinnän strategisuus käsitetään: millaista kontribuutiota viestinnältä odotetaan, millaisia tavoitteita sille asetetaan, ja millä tavoin viestintä ja organisaation strategia kytkeytyvät toisiinsa. Tutkimusaineiston perusteella strategisuus näyttäytyy tuottavuusnäkökulmasta, jolloin viestintä ja organisaation strategia liitetään tiiviisti yhteen. Strategisen viestinnän paradigma näyttäytyy tuloksissa siten, että tulostavoitteiden rinnalle nostetaan vuorovaikutus sidosryhmiä ja toimintaympäristöä kohtaan. (Juholin & Rydenfelt 2020, 94.)

Viestintä palvelee organisaatiota mm. maineen ja taloudellisen hyödyn näkökulmasta, viestinnän avulla organisaatio pääsee tulostavoitteisiinsa, eli viestintä liittyy olennaisena osana organisaation toiminnan jatkumiseen ja kehittymiseen. Viestinnällä on myös itseisarvon merkitys tuottavuusnäkökulmasta katsottuna. Viestinnän nähdään tuottavan yhteistä hyvää organisaatiolle ja sidosryhmille ja viestinnän itseisarvo koostuu viestinnän omista tavoitteista, toimintatavoista, kehityksen suunnista tai laatutavoitteista. Laatutavoitteet näyttävät liittyvän viestinnän informatiivisiin tekijöihin, sillä ne kuvataan siten, että viestinnän tulee olla avointa, rohkeaa, selkeää tai ymmärrettävää. Ylläpitämisen ja jatkuvuuden näkökulmasta viestintä on jotain, mikä on liitetty organisaation sisäisiin rakenteisiin, jotta toiminnan perusedellytykset täyttyisivät. Viestinnän hyvää tuottava vaikutus konkretisoituu, kun viestinnältä vaaditaan tilanteiden ennakointia ja sopeutumista vallitseviin olosuhteisiin. (Juholin 2020, 89-94.)

### 4.3 Tiedottaminen

Tiedottaminen on yksisuuntaista tiedonantoa toiminnasta ja vastaanottaja rakentaa ja tulkitsee lukemastaan tai kuulemastaan itselleen merkityksiä. Suomen sosiaali- ja terveys ry on tullut siihen tulokseen, että viestinnän yhtenä tärkeänä tehtävänä on juuri tiedottaminen. Tiedottaminen antaa tietoa yrityksestä ja organisaatiosta, toiminnasta ja tuotteista, asiakkaille ja yhteistyötahoille. Sisäisessä tiedotuksessa tiedotetaan omia työntekijöitä ja sisäisiä sidoskumppaneita sitoutumisen ja myönteisen yrityskuvan luomiseksi. (Muurinen N.d). Ulkoisella tiedottamisella annetaan oikeaa ja luotettavaa tietoa organisaation tapahtumista eri sidosryhmille ja ylläpidetään suhteita organisaation ympärillä olevaan maailmaan (Suomen sosiaali ja terveys ry. 2022.)

Åberg (2000) puhuu ulkoisesta tiedottamisesta ulkoisena informointina kahden mekanismin kautta, joilla ulkoisia sidoskumppaneita ja kohderyhmiä pyritään tavoittamaan. Mekanismit Åbergin mukaan ovat välitetyn viestin ja suoran yhteydenpidon mekanismit. Välitetty viesti on ulkoista tiedottamista, jonka tavoitteena on tiedottaa suurta kohdeyleisöä ja suoran yhteydenpidon ajatellaan toimivan pienen piirin kesken, henkilökohtaisena suhdetoimintana. (Åberg 2000,152.)

Tiedottamisesta puhutaan yleensä organisaatiotasolla. Kuitenkin eri järjestöjen tiedottamisella on samanlaisia aspekteja kuin organisaatioissa. Toimintaan liittyy vahvasti aina tiedottaminen ja sen tehtävänä on tukea koko järjestön tavoitteiden toteutumista. Pääsääntönä on jäsenten perusoikeus saada tietoa sen toiminnasta ja tavoitteista (Rosengren ja Törrönen 2008.)

### 4.4 Viestintäkanavat

Viestintäkanavista puhuttaessa tarkastellaan yleensä erilaisia tiedon lähteitä. Åberg (2000) on mm. jakanut sisäisen tiedotuksen tietolähteet lähikanaviin ja kaukokanaviin. Lähikanavissa palvellaan yhtä työyksikköä tai ihmistä. Suoran viestinnän mekanismeissa tärkeimpiä tiedon lähteitä ovat esimiehet ja palaverikäytännöt, sekä työntekijöiden keskinäiset areenat työpaikalla. Tiedotustilaisuudet, yhteistyöelinten ja luottamusmiesten tiedotukset, kokouskäytännöt, ylemmän johdon suora yhteydenpito, sekä työyksikköjen väliset tiedotukset Åberg kategorisoi kaukokanaviksi, joissa tietoa välitetään sanoman muodossa. Välitetyn viestinnän lähikanavia ovat mm. yksikön ilmoitustaulu ja kiertokirjeet, sekä lehdet ja verkkoviestintä. Kaukokanavina toimivat mm. ilmoitustaulut, kiertokirjeet, pikatiedotteet, henkilöstölehdet, toimintakertomukset ja verkon tietokannat (Åberg 2000, 173-174.)

Ulkoisen tiedottamisen mekanismina toimii välitetty viestintä, joka Åbergin mukaan tarkoittaa sitä, että viestit kulkeutuvat jonkin henkilön kautta kohdeyleisölle (Åberg 2000,157). Ulkoisen tiedottamisen kanavina Opintokeskus (N.d) luettelee mm. henkilökohtaiset tapaamiset, puhelimen, sähköpostin ja sen eri jakelulistat, kirjepostin, yrityksen tai organisaation verkkosivut, sosiaalisen median kanavat, tiedotustilaisuudet, kampanjat ja tapahtumat, joissa informoidaan osallistujia. (Opintokeskus N.d).

#### 4.5 Työyhteisöviestintä

Työyhteisöviestinnän historiassa viestintää on tarkasteltu 1960- ja 1970-luvuilla organisaatioviestinnän näkökulmasta jäsentymättömänä viestintänä, jota on pidetty tavanomaisena, asiaankuuluvana ilmiönä ja jolle ei olla lähdetty rakentamaan merkityksiä. Myöhemmin tutkijoissa on herättänyt halu tarkastella organisaatioviestinnän olemusta ja se määriteltiin viestinnäksi työyhteisön puitteissa. Näissä teorioissa poissuljettiin viestintä, joka tapahtuu ulkoisten sidosryhmien kanssa. Liikkeenjohdon viestintää kutsuttiin viralliseksi viestinnäksi ja sitä tarkastellessa huomio kiinnitetään työyhteisön tavoitteita ja toimintoja käsittelevään viestintään, jossa unohdettiin organisaation jäsenten keskinäinen viestintä. Tällä hetkellä organisaatioviestintää tarkastellaan laajemmin ja siihen luetaan kuuluvan sekä työyhteisön että sen jäsenten tavoitteiden saavuttamiseksi välttämätön sanomien vaihdanta. Organisaatioviestintää sen laaja-alaisessa merkityksessä on Suomessa alettu kutsua käsitteellä yhteisöviestintä 1980-luvulla. (Åberg 2000,55, 91.)

Yhteisöviestinnän kenttä jakautuu eri koulukuntiin, joissa viestintää tarkastellaan erilaisista näkökulmista. Prosessikoulukunnan mukaan työyhteisöviestinnässä näkyy samanlaisia osia, kuten viestinnässä ylipäätään. Koulukunnan ajatuksissa organisaatioviestinnässä korostuu sen osatekijät ja niiden väliset suhteet. Näitä osatekijöitä ovat niin ikään lähettäjä, vastaanottaja, sanoma jne. Yhteisöviestinnän osatekijöitä tarkastellessa pohditaan mm. mitä kanavia käyttäen saavutetaan tietyt kohderyhmät tai millaiset sanomat sopivat kuhunkin kanavaan. Yhteisöviestinnän prosessimaisessa tarkastelussa laaja-alaisuus näkyy professori Osmo A. Wiion määritelmässä vuodelta 1989, jossa tämä toteaa yhteisöviestinnän olevan sellaista sanomien vaihdantaa työyhteisön osien välillä, joka mahdollistaa eri tilanteissa työyhteisön ja sen jäsenten tavoitteiden toteutumisen. Viestintä on siten liitännämuuttuja, joka liittää työyhteisön osat toisiinsa ja koko työyhteisön ympäristöönsä. (Åberg 2000, 92.)

Semioottis-kulttuurisessa koulukunnassa organisaatioviestintä näkyy prosessina, jossa ihmiset luovat ja ylläpitävät yhdessä sanomien avulla merkityksiä ilmiöistä ja asioista. Tätä koulukuntaa edustaa mm. Pekka Aula, joka on todennut vuonna 1999 näin: ”Organisaatioviestintä on tietystä organisatorisessa kontekstissa tapahtuva prosessi, jossa

ihmiset yhdessä sanomien avulla luovat, ylläpitävät, käsittelevät, ja muokkaavat merkityksiä.” (Åberg 2000,92.)

Elisa Juholin (1999) taas näkee yhteisöviestinnän tutkimuksessa kolme paradigmaa, jotka ovat johtajakeskeisyys, hallitsemattomuus ja vastuullisen vuorovaikutuksen paradigma. Johtajakeskeisessä paradigmassa viestintä näyttäytyy johtajan työkaluna ja voimavarana, joka tukee työyhteisön tavoitteiden saavuttamista. Hallitsemattoman paradigman ajatuksena on se, että viestintä on dynaaminen ja epälineaarinen tapahtuma, jota on vaikea valjastaa suunnittelun työkaluksi. Vastuullisen vuorovaikutuksen paradigmassa ominaista on yhteisöllisyys ja yhteisön kaikkien jäsenten aktiivisuus. Organisaatioviestintä ei Juholinin mukaan ole yksisuuntaista, ylhäältä alaspäin kulkevaa viestintää, jossa henkilökunta on passiivisessa vastaanottajan asemassa, vaan vastavuoroista. (Juholin 1999). Anssi Siukosaari (2016) on Åbergin (2000) mukaan määritellyt yhteisöviestinnän public relations -näkökulmasta, jossa yhteisöviestintä on suunnitelmallista ja tavoitteellisesti johdettua toimintaa. Siinä tavoitellaan oikean, selkeän ja vahvan yhteisökuvan rakentamista sekä avoimen ja vuorovaikutteisen tiedonkulun varmistamista. Funktiomallisessa ajattelussa organisaatioviestintää tarkastellaan riippuvuussuhteena, jossa sen käyttöä tarkastellaan sen syiden ymmärtämiseksi. Funktiot ovat havaittavissa olevia seurauksia, jotka edistävät sopeutumista tai säätelyä (Åberg 2000,93-97).

Åberg (2000) on tarkastellut erilaisia yhteisöviestinnän malleja ja tehnyt huomioita eri mallien ongelmakohdista. Åberg peräänkuuluttaa malleja, joissa tarkastellaan yhteisöviestintää moniulotteisesti ja epälineaarisesti unohtamatta dynaamisia sovite- ja kaaosmalleja. Hän onkin päätenyt organisaation viestinnän määrittelyssä seuraavaan: *”Organisaatioviestintä on prosessi, tapahtuma, jossa merkityksien antamisen kautta tulkitaan asioiden tilaa, jotka koskevat työyhteisön toimintaa tai sen jäsenten yhteisöllistä toimintaa ja jossa tämä tulkinta saatetaan muiden tietoisuuteen vuorovaikutteisen, sanomien välittävän verkoston kautta.”* (Åberg 2000,94-95). Åberg lähtee siitä, että organisaatioviestintä on aina prosessi, jossa työyhteisön jäsenet yhdessä etsivät merkityksiä, tekevät tulkintaa asiasta ja toiminnasta. Tulkinta kerrotaan muille jonkin kanavan kautta. Yhteisöviestinnän prosessissa on siis yhteisö, merkityksenanto, tulkinta, tiedotus ja kanavien käyttäminen. Åberg kuvaa työyhteisön viestintäjärjestelmää kokonaisuutena, joka muodostuu viestintäkanavista, viestinnän järjestelyistä ja sen säännöistä, ja sillä on aina työyhteisön toimintaan ja tavoitteisiin liittyvä funktio. (Åberg 2000, 95-96).

Malli	Näkökulma
Prosessimallit	Yhteisöviestintä prosessina

Semioottis-kulttuuriset mallit	Yhteisöviestintä kulttuurisena merkitysprosessina
Järjestelmämallit	Yhteisöviestintä osista koostuvana järjestelmänä
Kaaosmallit	Yhteisöviestintä epälineaarisena, dynamisena järjestelmänä
Vuorovaikutusmallit	Yhteisöviestintä vuorovaikutteisena järjestelmänä
Sovitemallit	Yhteisöviestintä tilanteeseen sovitettuna järjestelmänä
Funktio- ja käyttösyymallit	Yhteisöviestinnän tehtävä ja käytön syy

Kuva 1: Organisaatioviestinnän malleja (Åberg 2000,7)

Åberg (2000) on tutkinut työyhteisöviestintää ja esittänyt siihen erilaisia malleja. Hän jakaa työyhteisöviestinnän tehtävät neljään eri kategoriaan. Ne ovat tuottaminen, tiedottaminen, perehdyttäminen ja sosiaalinen tavoite. Tuottamisen näkökulmasta viestintää tarvitaan palveluiden ja tuotteiden tuottamisessa ja niiden siirtämisessä asiakkaille. Kyseessä on siis tuki, jolla ylläpidetään yrityksen perustoimenkuvaa. Tiedottamisen näkökulmasta viestinnän avulla ja sen kautta annetaan tietoa tapahtumista kaikille sidosryhmille. Viestinnän avulla myös perehdytetään uusi työntekijä organisaation työhön ja työyhteisöön ja viestintä on aina sosiaalista, joka liittyy kaikki sen piirissä olevat yhteen. (Åberg 2000, 99-100.)

Viestinnästä voidaankin puhua myös osallistavasta näkökulmasta käsin. Viestintä on väline, jonka avulla ja jonka kautta osallistetaan ja osallistutaan, sillä osallisuus näyttäisi toteutuvan sekä yksilön että organisaation ja yksilön välisessä viestinnässä (Pekkala ja Luoma-aho 2019,10). Viestinnällä on siten myös sosiaalinen tehtävä. Osallisuus viittaa englanninkieliseen Empowerment-ajatteluun, jossa osallisuus käsitetään mukanaolona itselle merkityksellisissä elämänmuodoissa ja vaikuttamista itselle tärkeissä asioissa. Osallisuuden yhteydessä voidaan puhua myös toimijuudesta, sillä osallisuus antaa mahdollisuuden edetä elämässä kohti omia tavoitteita ja ottaa osaa eri toimintoihin (Isola yms. 2017,5).

Pekkala ym. (2019) ovat huomanneet, että digitalisaatio ja sen viestintä on muuttanut vaikuttamisen dynamiikkaa ja mahdollistanut uusia osallistamisen ja osallisuuden muotoja. Osallistuminen ympärillä olevaan elämään tapahtuu viestinnän ja vuorovaikutuksen kautta ja

viestinnän ammattilaisilla on tärkeä rooli osallistumisen ja osallisuuden edellytysten luomisessa organisaatioissa (Pekkala ja Luoma-aho 2019,15.)

#### 4.6 Viestintäkäytäntöjä sosiaalialan järjestöissä

Ilman viestintää ei ole toimintaa ja viestinnän kehittäminen on siksi tärkeää. Mm. eri järjestöt ovat Suomessa kehittäneet viestintätapoja ja kanavia koronan myötä. Koivisto (2020) on haastatellut järjestökenttää ja Koiviston mukaan moni järjestö on kehittänyt sisäistä ja ulkoista viestintäänsä nopealla aikataululla, ja etätöihin siirtyminen on ollut vaikuttavin viestintäkäytäntöjen muutosten syy. Esimerkiksi näkövammaisten järjestö ja Miessakit ry käyttää Teamsia kokouksiin ja kevyempäänkin kahvittelu- ja huumorikäyttöön. Etätö on lisännyt Teamsin käyttöä näkövammaisten organisaation sisäisessä viestinnässä. Teams ei ole estänyt yhteisiä kahvitteluhetkiä ja palavereita etäyhteyksin, vaan päinvastoin. Palavereita on tämän muutoksen vuoksi useammin kuin aikaisemmin. Yhteistyö ja yhteydenpito on tiivistynyt entisestään. (Koivisto 2020.)

Ulkoisen viestinnän kehittämisessä järjestöt pyrkivät nyt keskittymään asiakkaiden tarpeisiin. Viestintä nykytilassa on kattavampaa, nopeampaa, keskitetympää ja selkeämpää kuin aikaisemmin. Asiakkaiden tarpeista on nyt muodostunut monen organisaation viestintäsuunnitelma. Viestintää kohdennetaan niihin palveluihin, joita asiakkaat tarvitsevat unohtamatta saatavilla oloa, tukea ja positiivisiin asioihin keskittymistä. (Koivisto 2020.)

### 5 Viestintäsuunnitelman tavoite ja strategiset toimenpiteet

Tässä luvussa kerron, minkälaisia strategisia ratkaisuja viestintäsuunnitelman tekemisessä yleisesti ottaen tarvitaan yksilöimättä sitä käsillä olevaan tehtävään. Strategioiden tarkastelu ja aikaisemmat tutkimukset aiheen piiristä ovat merkityksellisiä, sillä taustateoria toimii yhtenä työkaluna tukipiirin viestintäsuunnitelman laadinnassa.

#### 5.1 Viestintäsuunnitelma toiminnan tukena

Marjamäki ja Vuorio (2020) ovat tutkineet viestintää ja sen vaikuttavuuden mittaamiseen käytettäviä menetelmiä. He ovat tulleet siihen tulokseen, että viestintäsuunnitelma tukee organisaation toimintaa kokonaisuudessaan, sillä suunnitelma ohjaa kaikkea organisaatioissa esiintyvää viestintää ja on siten strateginen työkalu organisaation perustehtävän tavoitteiden saavuttamisessa. (Marjamäki ym. 2020, 44-62.)

Marjamäki ym. (2020) ovat tulleet siihen tulokseen, että viestintää ja sen johtamista suunnitellaan, jotta viestinnästä tulee ymmärrettävää ja sen avulla voidaan arvioida käytössä olevia resursseja. Lisäksi suunnitelma helpottaa viestitettävien teemojen ja toimenpiteiden laittamista tärkeysjärjestykseen. Tärkeysjärjestys, luokittelu ja viestinnän eri elementtien kirjaaminen, kuten strategiset teemat, hankkeet, projektit, palvelut ja palvelutavan muutokset näyttäisivät kertovan, mitä organisaatiossa tapahtuu ja mihin sitä lähdetään viemään. (Marjamäki ym. 2020, 44-62.)

## 5.2 Strategiset toimenpiteet

Viestien perillemeno on yksi tärkeimmistä organisaation toimintaan liittyvistä tekijöistä ja viestintäsuunnitelma antaa siihen työkalut. Viestintäsuunnitelman teossa luokittelut ja nykytilanteen kartoitus auttavat strategisissa ratkaisuissa. Samoin suunnitelman teossa huomio tulee kiinnittää viestien sisältöön, kieliasuun ja eri viestintäkanaviin. Esimerkiksi Juholin (2017) on tutkimuksissaan päättänyt luokittelemaan erilaisia teemoja, joista on apua viestintäsuunnitelman teossa. Viestintää suunnitellessa kysytään, mihin viestintää tarvitaan ja millainen tehtävä sillä on. Luokittelu viestinnän tehtävistä on tämän valossa siten perusteltua. Luokittelussa otetaan huomioon informointi, tiedon saatavuus ja tiedonvaihanta työyhteisön jäsenten ja sidosryhmien kesken, yhteisöllisyyden rakentaminen ja työhyvinvoinnin tukeminen, sidosryhmädialogi, toiminta julkisuuksien kentillä, maineen tai brändin rakentaminen, yhteiskunnallinen vaikuttaminen, yhteiskunnallinen keskustelu ja osallisuus erilaisissa julkisuuksissa, sekä palveluiden kiinnostavuuteen/vetovoimaan vaikuttaminen. Viestintästrategioiden tavoitteet antavat suunnan sille, mitä pitää konkreettisesti tehdä, ja niiden avulla voidaan arvioida, edustavatko suunnitellut toimet viestintästrategiaa. (Juholin 2017, 132.)

Luokka	Kategoria
1.	Informointi, tiedon saatavuus ja tiedonvaihanta työyhteisön jäsenten ja sidosryhmien kesken.
2.	Yhteisöllisyyden rakentaminen ja työhyvinvoinnin tukeminen.
3.	Sidosryhmädialogi.



4.	Toiminta julkisuuksien kentällä.
5.	Maineen ja brändin rakentaminen.
6.	Yhteiskunnallinen vaikuttaminen, yhteiskunnallinen keskustelu ja osallisuus erilaisissa julkisuuksissa.
7.	Palveluiden kiinnostavuuteen/vetovoimaan vaikuttaminen.

Kuva 2: Luokittelu viestinnän tehtävistä (Juholin 2017,132)

Marjamäki kumppaneineen (2020) peräänkuuluttaa nykytilanteen selvittämistä analyysin ja arvioiden kautta, jotta uudelle suunnitelmalle voidaan asettaa tavoitteita. Tässä vaiheessa kysytään, mitä pitää tehdä, jotta organisaatio voi saavuttaa strategiset tavoitteensa. Samalla määritellään kuka tai ketkä ovat asiakasryhmä/sidoskumppani, ja kiteytetään koko organisaation olemassaolon tarkoitus ja mitä se haluaa välittää asiakkaille. Tärkeää on, että organisaatiossa ollaan perillä, kuka viestii, mitä kanavia käytetään, kenelle viestitään, eli tiedostetaan ensisijaiset ja toissijaiset kohderyhmät, mitä viestitään, ja mitä asiaa viestimisellä halutaan saavuttaa. (Marjamäki ym. 2020, 44-65). Varsinkin kumppanuutta edistävässä toiminnassa on tärkeää räätälöidä viestintä kaikille sopivaksi, kuten Marjamäki ehdottaa. Tämä kävi ilmi Häggman-Laitelan & Rekolan (2012) tutkimuksessa, jonka valossa räätälöity viestintä nousi tärkeälle sijalle toiminnan edistämisen kannalta. Häggman-Laitelan ym. (2012) tutkimukseen osallistujat pitivät tärkeänä sopimuksia siitä, kuka viestii, mitä, miten, milloin ja millaisille tahoille. (Häggman-Laitela ym. 2012, 264).

Åberg (2000) on kiinnittänyt huomion viestien sisällölliseen teemaan ja varsinkin sanomien informatiivisuuteen. Viestinnän suunnittelussa on tärkeää huomioida viestin informatiivisuuteen liittyviä tekijöitä. Esimerkiksi ylimalkainen viesti ei Åbergin (2000) mukaan lisää vastaanottajan tietoutta asiasta, jolloin vastaanottaja ei saa mitään irti. Sen sijaan informatiivinen sanoma lisää vastaanottajan tietoutta asiasta. Sanoman sisältö, vastaanottajan aikaisempi historia ja itse viestintätilanne ovat tekijöitä, jotka liittyvät sanoman informatiivisuuteen ja siihen, mitä vastaanottaja saa sanomasta itselleen. (Åberg 2000,29.)

Informatiivisuutteen liittyvien tekijöiden ohella viestin perille menossa on syytä kiinnittää huomiota kielelliseen ilmaisuun. Ei ole samantekevää, minkälaista kieltä viestinnässä käytetään. Kohderyhmässä saattaa olla ihmisiä, joka eivät puhu viestijän kanssa samaa kieltä tai asiakkaita ihmisiä, joiden on vaikeaa ymmärtää tekstiä ilman selkokieltä. Ihalainen kumppaneineen (2021) ovat todenneet, että puheen ja kommunikoinnin haasteet koskettavat

laajaa joukkoa eri ikäisiä ihmisiä ja kielellisen häiriön syy näyttäisi liittyvän erilaisiin vammoihin. Kirjoituksessaan he esimerkiksi toteavat, että puheentuoton ja kommunikaation vaikeuksia on 98,7 %:lla Downin syndrooma sairastaneilla ihmisillä. (Ihalainen yms. 2021, 116). Myös Marjamäki ym. (2020) toteavat, että viestinnän teossa ja viestisuunnitelman luomisessa on syytä kiinnittää huomio kielelliseen puoleen. Silloin arvioidaan, minkälainen kielellinen ilmaisu on riittävän selkeää, innovatiivista, ymmärrettävää ja kansantajuista, ja voiko sitä tukea visuaalisesti tai laajentamalla kielivalikoimaa keskeisten ohjeiden tai uutisten osalta. (Marjamäki ym. 2020, 134). Myös Scheek (2007) on tutkimuksessaan huomannut, että viestin perillemeno helpottaa sen ymmärrettävyyttä, jossa keskeisenä asiana on kielen selkeys ja kansantajuisuus (Scheek 2007, 26-27).

Kieliasujen ja sanoman sisällöllisten teemojen lisäksi viestintäsuunnitelmassa kartoitetaan, mitä kanavia organisaatiossa käytetään viestien perille menon saavuttamiseksi, ja miten. Marjamäen ym. (2020) mukaan kanvasuunnitelma selkeyttää kaikille, mitä kanavia organisaatio käyttää sisäistä ja ulkoista viestimistä varten ja sen avulla voidaan kohdentaa erityyppistä viestintää eri kanaville. (Marjamäki ym. 2020,65.)

Viestintäsuunnitelman kanava-analyysissä on tärkeää huomioida, minkälainen sisältö sopii eri kanaville, ja mitkä ovat parhaat kanavat asiakastytyväisyyden edistämiseksi. Esimerkiksi Macnamara (2010) on tutkinut sosiaalisen median käyttöä viestinnän välineenä. Sosiaalinen media viittaa tietoverkossa toimivaan yhteisöllisesti tuotettuun tai ainakin jaettuun mediasisältöön. Näissä käyttäjät jakavat keskenään mielipiteitä, näkemyksiä, kokemuksia ja näkökulmia (Koppa 2010). Sosiaalinen media, Web 2.0, on Macnamaran mukaan mahdollistanut kaksisuuntaisen tehokkaan viestinnän välityksen Internetin maailmassa. Macnamara on tutkimuksessaan kuitenkin tullut siihen tulokseen, että organisaatio ei voi enää hallita kaikkea viestinnän sisältöjä sosiaalisessa mediassa ja perinteiset kirjalliset sisällöt, kuten tiedotteet, esitteet ja vuosikertomukset eivät sosiaalisen median kentällä toimi. Näkyvyyttä sen sijaan voidaan saada erilaisilla ratkaisuilla, kuten blogeilla ja videoilla. (Macnamara 2010 ,8).

Uleviciute (2021) on listannut parhaat viestinnän kanavat vuonna 2021. Sosiaalinen media tavoittaa tutkimusten mukaan laajimmin käyttäjät, mutta se on vähiten yksilöllinen kanava, kuten Macnamarankin tutkimus osoitti. Puhelinkeskustelut ja kasvokkain tapahtuva viestintä takaavat parhaimman henkilökohtaisen kokemuksen, vaikka niiden tavoitavuus on heikkoa. Tutkimuksen mukaan 48 % ihmisistä suosii sosiaalista mediaa ja 44 % pitää puhelinta hyvänä viestinnän lähteenä. Kaikista suosituin viestinnän kanava on Internetin Live-Chat kanava ja seuraavana sähköposti. 82 % asiakkaista suosii chatin käyttöä ja sähköpostia käyttää 61 % ihmisistä. Live-chatin suosion syyksi Uleviciute (2021) nostaa sen, että sen käyttö on tehokasta ja että ihmiset haluavat vastauksia kysymyksiinsä heti. Live-Chat mahdollistaa

viestinnän joka paikassa, sekä kaupungilla että kotona. Syy chatin käytölle löytyy myös siitä, että ihmisistä asioiden hoitaminen puhelimitse ei tunnu mukavalta. (Uleviciute 202i.)

## 6 Opinnäytetyöprosessi

Tässä luvussa esittelen opinnäytetyöni tarkoituksen ja menetelmävalinnat. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuoda esiin kokemuksia, jotka voisivat valottaa käsillä olevaa ongelmaa: Minkälainen on viestintä vastaa tukipiirin yhteistyökumppaneiden tarpeita ja miten viestintää voidaan kehittää, jotta se vastaa niihin tarpeisiin? Tein koko prosessin yksin, mutta kuuntelin tilaajan toiveita ja raportoin säännöllisesti työni edistymisestä. Kyseessä oli toiminnallinen opinnäytetyö ja sen lopputuloksena on tuotos, viestintäsuunnitelma. Toiminnallisen opinnäytetyön lähtökohtana oli konkreettinen tehtävä, johon etsin ratkaisua tämän opinnäytetyön avulla. Toiminnallinen opinnäytetyö on työelämälähtöinen ja toiminnallisen osuuden tuloksena syntyy tuotos, joka voi olla konkreettinen tuote. (Karelia AMK 2022).

### 6.1 Tavoitteet ja ongelmanasettelu

Opinnäytetyölläni oli kaksi tarkoitusta: kehittää Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri ry:lle viestintäsuunnitelma ja tutkia, minkälainen viestintä vastaa tukipiirin asiakkaiden tarpeisiin. Haluan selvittää, mihin seikkoihin minun pitää kiinnittää huomio viestinnän kehittämisessä ja viestintäsuunnitelmaa laadittaessa.

Taustalla ja tavoitteena oli halu ymmärtää viestintää ilmiönä. Halusin myös selvittää, miten viestintää kehitetään asiakasnäkökulma huomioon ottaen ja mikä viestinnässä on tärkeää kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiirin alueella oleville kehitysvammaisille, heidän läheisilleen ja tukipiirin muille yhteistyökumppaneille. Nämä kysymykset olivat minulle johtokysymyksiä, joiden avulla aihetta tutkimuksessani käsittelin. Viestintä on ollut minulle vieras aihealue, joten haluan tutustua viestintään ilmiönä ja kehittää viestintää asiakkaat huomioiden.

Valmis viestintäsuunnitelma pohjautui omaksumaani taustateoriaan ja saamaani tutkimusaineistoon ja tein suunnitelmasta erillisen asiakirjan. Asiakirja julkaistaan tukipiirin hallituksen toimistossa yhteisellä tapaamisella 21.11.2022. Ennen valmiin suunnitelman julkaisua, lähetän opinnäytetyöraportin ja valmiin suunnitelman tukipiirin puheenjohtajalle sähköpostilla, jotta hän voisi tutustua molempiin ja lähettää valmiin viestintäsuunnitelman painettavaksi kirjan muotoon.

## 6.2 Aineiston hankinta

Käytin tutkimusaineiston hankintaan kolmea eri menetelmää: teemahaastattelua, teemoihin perustuvaa puolistrukturoitua kyselylomaketta, ja strukturoitua kyselylomaketta. Hyödynsin näistä saatuja tietoja viestintäsuunnitelmaa laadittaessa, koska ne antoivat minulle kattavan käsityksen kohderyhmän tavoista ja mielenkiinnon kohteista. Ne antoivat minulle myös työkaluja viestinnän sisällön suunnittelussa.

Teemahaastattelu ja puolistrukturoitu kyselylomake kohdistui tukipiirin puheenjohtajalle Pirjo Luokkalalle. Puheenjohtajan toiveesta lähetin hänelle puolistrukturoidun kyselylomakkeen sähköpostin välityksellä toukokuussa 2022, jotta hän voisi siihen omalla ajallaan perehtyä kunnolla sen teemoihin ja vastata siihen kirjallisesti. Puolistrukturoidun kyselylomakkeen ja teemahaastattelun tarkoituksena oli selvittää yhdistyksen arvoja ja visiota, sekä kartoittaa tukipiirin viestinnän nykytilaa ja tavoitteita tulevaisuudessa.

Täydensin sähköpostilla tehtyä kyselyä vielä puhelinhaastattelulla tarkentaakseni ja selventääkseni sellaisia asioita, joita ei aikaisemmin tullut esille kirjallisessa muodossa. Puhelinhaastattelun yhteydessä tein kirjallisia muistiinpanoja pistäen merkille, minkälaisia sanoja ja lauseita eri aihekokonaisuuksissa haastattelun yhteydessä käytettiin ja tallensin aineiston kirjallisesti World-tiedostoon.

Kirjallisen kyselyn ohella valitsin teemahaastattelun tutkimusmenetelmäksi, koska halusin aineiston rakentuvan aidosti haastateltavan kokemuksesta käsin, vaikka sen teemat sitoivat aiheen tutkimusongelmaani. Tarkoituksenani oli saada sellaista syvällistä ja monipuolista tietoa tukipiirin tavoitteista viestinnän suhteen ja viestinnän nykytilasta, josta minulla ei vielä ollut selvää käsitystä ja joka ei kirjallisessa kyselyssä tullut esiin. Teemahaastattelu voidaan valita metodiksi, jos tutkittavaa asiaa ei kovin hyvin tunneta, tai jos saatujen vastausten johdosta halutaan esittää lisäkysymyksiä (Rautio N.d). Tämä oli etu, sillä ennen haastattelua en ollut kaikkien vastausten osalta varma siitä, miten ne oli tulkittava.

Teemahaastattelu on keskustelua, jolla on etukäteen päätetty tarkoitus. Se muistuttaa jokapäiväistä keskustelua, jota tutkija ohjailee siten, että se ei kokonaan erkane tutkimusongelmasta, mutta muutoin hän jättää haastattelun muodon ja yksityiskohdat varsin vapaiksi. Tutkija esittää pääasiassa avoimia kysymyksiä, eli sellaisia, joihin ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja. Kun haastateltava voi suurelta osin määrätä keskustelun suunnan, tästä on se hyöty, että tutkijan ennakkokäsitysten vaikutus jää pieneksi ja hän saa haastateltavien elämäntilanteen kokonaisuudesta monipuolisen ja syvän kuvan (Rautio N.d.)

Kolmantena aineistonkeruumenetelmänä käytin kyselylomaketta, jonka lähetin Uudenmaan alueen kehitysvammaisten paikallisyhdistyksille sähköpostilla. Tein kyselylomakkeen sekä

World-tiedostona että käyttämällä Google Forms- kyselyhallintaohjelmistoa. Molemmissa kyselylomakkeissa oli samat kysymykset. Halusin varmistaa, että mahdollisilla tutkimukseen osallistujilla olisi helppoa teknisesti vastata kysymyksiin, joten lähetin World-tiedoston Kehitysvammaisten Uudenmaan Tukipiirin jäsenyhdistysten hallitusten toimistoihin sähköpostilla. Mikäli hallituksella ei ollut toimistoa, lähetin kyselyn hallituksen puheenjohtajalle henkilökohtaiseen sähköpostiosoitteeseen. Formsin avulla oli helppoa luoda kyselylomake, mutta en ollut varma, olisiko osallistujilla vaikeuksia vastata siihen. Päätin, että käytän Forms-lomaketta vastausten laittamisessa määrämuotoon analyysivaiheessa.

Kyselylomakkeessa oli strukturoituja ja avoimia kysymyksiä, jossa selvitin vastaajien mielipiteitä siitä, mistä kanavista he hakevat tietoa, lukevatko he uutiskirjeitä, minkälaista tietoa he hakevat, minkälaisia asioita ja elementtejä tiedottamisessa tulisi huomioida ja mitä laitteita he käyttävät tiedon hankintaan. Testasin Kyselylomakkeen toimivuutta testiryhmällä. Lomake lähetettiin ennalta mietitylle testiryhmälle sähköpostilla maaliskuussa 2022. Testiryhmä muodostui Pornaisten Kepakodin ohjaajista ja asukkaista. Kepakoti on vuonna 2013 toimintansa aloittanut yritys, joka tuottaa tehostettuja vakituksia asumispalveluita kehitysvammaisille ja autismin kirjon ihmisille Pornaisissa ja Nikkilän Jokilaaksossa (Kepakoti oy 2020). Testiryhmä valikoitui sen perusteella, että sen toiminta ja työntekijät ovat tuttuja minulle. Testiryhmältä pyydettiin palautetta seuraavista asioista: ovatko kysymykset ja ohjeet ymmärrettäviä ja selkeitä, ovatko vastausvaihtoehdot sisällöllisesti toimivia ja onko jokin olennainen jäänyt kysymättä tai onko jotain liikaa. Testiryhmän tehtävänä oli myös arvioida, onko lomaketta raskasta täyttää.

Palautteen antamiseen annettiin kolme viikkoa aikaa. Sain palautteet sähköpostiini anonymisti koottuna huhtikuun alussa 2022. Testiryhmä arvio kyselylomakkeesta oli pääosin positiivinen. Kysymykset olivat testiryhmän mukaan selkeitä ja ymmärrettäviä, eikä niitä ollut liikaa. Ohjeet olivat osittain selkeät ja ymmärrettävät, Kepakodin asukkaat ovat kehitysvammaisia ja tämän vuoksi eivät välttämättä ohjeita ymmärtäneet. Kysymykset olivat loogisessa järjestyksessä ja punainen lanka säilyi koko testin ajan. Kysymyksiä ei ollut liikaa, eikä toisaalta mitään puuttunut. Osalle vastaajista lomake oli raskas täyttää, mutta osa koki, että se ei ollut työläs. Vastausvaihtoehdot olivat hyviä. Osa koki, että vastausvaihtoehdotja oli sopivasti, osa koki, että niitä oli liikaa, mutta ne olivat järkeviä.

Palautteen vuoksi tulin siihen tulokseen, että lomake olisi syytä kääntää selkokielelle. Tämä siksi, että yhdistysten hallituksissa saattaa olla kehitysvammaisia, jotka eivät sellaisenaan osaa sitä täyttää. En kuitenkaan itse osannut kääntää tekstiä selkokielelle. En myöskään tiennyt, onko sellaista palvelua saatavilla. Tämän vuoksi otin asiasta selvää Tukipiirin puheenjohtajalta ja hän osasi nimetä minulle henkilön Kehitysvammaisten Tukiliitto ry:stä, joka voisi auttaa minua. Laitoin huhtikuun puoleessa välissä nimetylle henkilölle sähköpostia ja tiedustelin häneltä asiaa. Sain toukokuun alussa yhteyden Tukiliiton edustajaan, ja hän lupasi

auttaa minua tekemään kysymyslomakkeesta selkeäkielisemmän. Hänen ohjeidensa mukaan tein korjauksia lomakkeeseen ja lähetin lomakkeen Kehitysvammaisten Uudenmaan Tukipiirin asiakkaille toukokuun 2022 alussa. Liitin kyselylomakkeen yhteyteen saatekirjeen, jossa kerroin opinnäytetyöni tarkoituksen ja tavoitteet, sekä se, miten kyselyyn voi vastata ja ketkä sen voivat tehdä. Pyysin saada vastaukset sähköpostiini 30.5. 2022 mennessä. Päivämäärään mennessä olin saanut kyselylomakkeeseeni kuusi vastausta. Tämän vuoksi laitoin sähköpostia yhdistyksille ja kerroin jatkavani kyselylomakkeen palautusten seurantaan 10.6.2022 asti. En saanut enää uusia vastauksia ja tyydyin siihen aineistomäärään, jonka olin toukokuun loppuun mennessä saanut.

Kyselylomaketutkimus soveltuu hyvin silloin kun kerätään tietoa esimerkiksi mielipiteistä, asenteista ja arvoista (Mäkitalo 2018). Kyselylomakkeen avulla tutkijan on helppoa toimia, sillä maantieteellisesti alue on laaja ja samalla vastaanottaja saa itse päättää, milloin hän vastaa kysymyksiin. Internet-kyselyn etu on se, että sen saa toimitettua vaivatta perille suurellekin kohdejoukolle. Haittana haastattelutilanteeseen verrattuna on se, että tutkija jää tutkittavalle kaukaiseksi, jolloin kysymyksiin vastaamisen kynnyks voi olla korkea (Leinonen 2019).

Lomakekyselyn kysymykset olivat pääosin strukturoituja kysymyksiä. Tämä siksi, että kyselylomakkeen kysymyksiin on valmiit vastaukset, joten se helpottaa osallistuvia vastaamaan kysymyksiin. Samalla se helpottaa tutkijan työtä analyysivaiheessa, koska vastausten vertailu on kohtuullisen helppoa ja nopeaa. Kyselylomakkeessa oli myös kuvailua pyytäviä avoimia kysymyksiä, koska ne voivat antaa lisää informaatiota aiheesta. Tavoittelen tutkimuksessani osallistujien kokemuksia viestinnästä ja tämä määritteli esitettävien avointen kysymysten luonteen. Kysymykset olivat kuvailua vaativia kysymyksiä, jotta vastaukset olisivat kuvailtavien kertomusten kaltaisia. Kysymysten laadinnassa tähän oli kiinnitettävä huomiota, jotta pääsin kiinni ihmisten kokemuksiin käsitysten sijaan. Vältin tutkimuksessani yleistettyjä kysymyksiä, sillä se jättää henkilökohtaisen ja yksilöllisen kokemuksen äänen pois vastauksista. Yleisellä ja käsitteellisellä kielellä ilmaistu kysymys ohjaa tutkittavaa puhumaan asiasta yleisten käsitysten ja mielipiteiden valossa, jolloin yksilön vastauksissa eivät välttämättä näy kokemuspohjainen tieto. (Laine 2018). Kyselylomaketta tehdessäni jouduin kiinnittämään huomiota kielen selkeyteen ja kysymysten konkreettiseen kieleen ja yksiselitteisyyteen. Konkreettinen puhe liittyy vastaukset tutkittavan omiin kokemuksiin aiheesta. (Laine 2018).

### 6.3 Aineiston käsittely ja analysoiminen

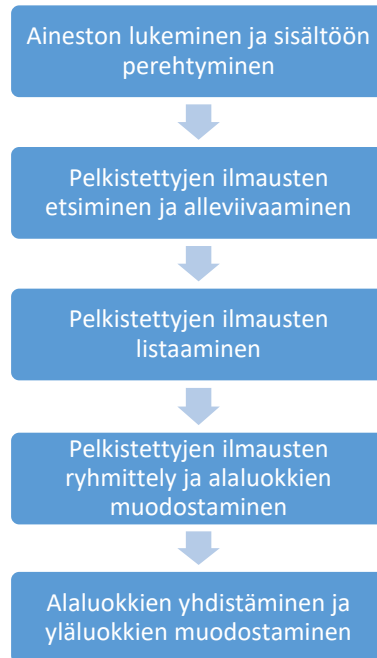
Käytin analyysivaiheessa kahta eri tapaa, sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tapaa. Kyselylomakkeen strukturoidut vastaukset vein aikaisemmin tehtyyn forms-tiedostoon, joka analysoi vastaukset automaattisten yhteenvetojen avulla. Forms kyselyhallintaohjelmisto luo aineistosta määrällisen tutkimuksen formaaleista kysymyksistä tilastollista grafiikkaa.

Aineiston avointen kysymysten ja teemahaastattelun- ja kyselyn analyysissä näkyy aineistopohjaisen sisällönanalyysin piirteitä. Muokkasin aineistopohjaisen sisällönanalyysin tapaa omaan tarkoitusta vastaavaksi metodiksi, sillä aineistoni on pieni ja se koostuu sekä haastattelusta että avoimista kysymyksistä. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa teoria rakentuu aineistolähtöisesti ja analyysiyksiköt ovat ennalta määrittelemättömiä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

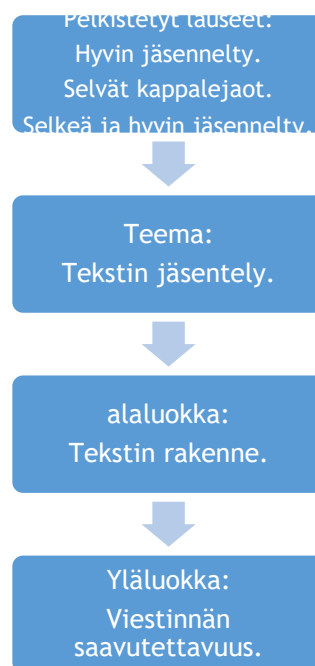
Aineistolähtöisessä sisällön analyysissä on erilaisia vaiheita, jotka auttavat aineiston läpikäymisessä. (Tuomi ja Sarajärvi 2018,122-127). Aineistolähtöinen sisällönanalyysi etenee siten, että ensin aineisto luetaan ja siinä oleviin asioihin perehdytään. Aivan aluksi tutustuin aineistooni lukemalla sen moneen kertaan ja kiinnitin huomiota aineistossa esiintyviin eroihin ja samankaltaisuuksiin. Tässä vaiheessa aineisto redusoidaan. Tämä tarkoittaa sitä, että aineistosta poimitaan tutkimuksen kannalta tärkeitä asioita esimerkiksi alleviivaamalla sanoja tai lauseita. Merkityt kohdat pelkistetään kirjoittamalla ne tiiviiseen muotoon. Kuten kuvasta neljä voidaan havaita, poimin avointen kysymysten osalta aineistosta samaa tarkoittavia sanoja, ajatuksia ja lauseita omiksi ryhmiksi: *"Hyvin jäsenelty"* *"Selvät kappalejaot,"* *Selkeä ja "hyvin jäsenelty."* Tiivistin lauseet yhdeksi asiakokonaisuudeksi ja annoin niille sisältöä kuvaavan otsikon, *"tekstin jäsentely."* Kyseessä oli teemoittelu, jossa aineistosta paikannetaan tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet eli teemat (Juhila N.d). Olin etsimässä teemoittain käsiteltäviä mielipiteitä viestinnästä, jotta kehittämisen kohteena oleva viestintäsuunnitelma vastaisi asiakkaiden tarpeita. Tästä syystä halusin tietää, mitä aineisto kertoo minulle. Induktiivisessa sisällönanalyysissa keskitytään aineistossa siihen, mistä asioista, aiheista ja teemoista aineisto kertoo (Vuori N.d). Analyysiyksikkönä käytin sanaa, lausetta, ajatusta tai ajatuskokonaisuutta.

Tämän jälkeen klusteroin merkityt kohdat, eli ryhmittelin ne niin, että samaa tarkoittavat asiat muodostuivat alaluokiksi ja annoin ryhmälle niitä kuvaavan otsikon, *"Tekstin rakenne"*. Kolmannessa vaiheessa muodostin yleiskäsitteitä, eli abstrahoin. Tämä tarkoittaa sitä, että ryhmittelyä jatketaan, jolloin klusterivaiheessa syntyneet alaluokat yhdistyvät yläluokiksi. Yläluokista voidaan muodostaa pääluokkia ja pääluokista vielä yksi yhdistävä luokka. Kaikki luokat nimetään sisältöä kuvaavilla otsikoilla. Koska aineistoni oli niin pieni, en klusteroinnin jälkeen muodostanut abstrahointivaiheessa alaluokista kuin yhden yläluokan, *"Viestinnän*

*saavutettavuus.*” Lopuksi tiivistin aineistosta saamani informaation sanalliseksi ja selkeäksi kuvaukseksi ilmiöstä. (Tuomi ja Sarajärvi 2018,122-127.)



Kuva 3: Aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen. Muokattu Tuomen ja Sarajärven (2018) kaaviosta (Tuomi & Sarajärvi 2018,123)



Kuva 4: Aineistolähtöinen sisällönanalyysi käyttäen esimerkkiä omasta työstäni.



## 7 Tutkimusten tulokset

### 7.1 Tukipiirin puheenjohtajan teemakysely ja teemahaastattelu

Teemakyselyn ja teemahaastattelun tarkoituksena oli selvittää tukipiirin puheenjohtajan näkemyksiä viestinnästä ja yhdistyksen tavoitteista viestinnän suhteen, jotta viestintäsuunnitelmasta tulisi heidän tarkoituksiinsa sopiva. Puheenjohtajalle sähköpostin välityksellä lähetetyllä avoimella kyselylomakkeella ja puhelimitse käydyllä teemahaastattelulla halusin saada tietoa siitä, mikä ovat tukipiirin arvot ja visio ja ketkä ovat tukipiirin kumppaneita. Halusin selvittää yhdistyksen käytäntöjä ja viestinnän nykytilaa. Nykytilanteen selvittämistä pidetään tärkeänä, jotta viestintäsuunnitelmalle voidaan asettaa tavoitteita. Kehittämistehtävän vuoksi halusin myös tietää, minkälaista viestintää Tukipiiri haluaa tavoitella jatkossa.

Aineistosta selvisi, mikä on tukipiirin perustehtävä, keitä ovat tukipiirin yhteistyökumppanit ja minkälaista yhteistyötä alueella toivotaan. Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiirin perustehtäviä ovat edunvalvonta, vaikuttaminen ja virkistystoiminta. Tukipiirin kumppanit ovat Kehitysvammaliitto, Tukiliitto, alueen kaupungit sekä paikalliset yhdistykset ja YK-liitto. Myöhemmin tukipiiri toivoo laajempaa verkostoitumista alueen muiden vammaisyhdistysten kanssa ja toiveena on myös informoida tiiviisti paikallisyhdistyksiä ja kertoa enemmän tapahtumista yhdistyksen kotisivuilla.

Saamastani kysely- ja haastatteluaineistosta selvisi yhdistyksen strategisen toiminnan ja viestinnän tila ja taso, sekä mitkä ovat olleet tukipiirin viestinnän sisällöt ja mitä kanavia viestinnässä on käytetty. Tällä hetkellä tukipiirin arvot ja strategia kaipaavat kirkastamista, eikä viestinnästä ole strategiaa. Puheenjohtajan mukaan tulisi aloittaa suunnitelmallinen toiminta ja hän toivookin, että tukipiirin arvot, strategia ja visio suunnitellaan huolellisesti myöhemmin 2022 syksyllä kaikessa rauhassa strategiatyöryhmänä.

Tukipiirin viestintä on vähäistä, satunnaista, järjestäytymätöntä ja jäykkää. Jäykkyys on tullut siitä, että hallituksen kokouksiin on pitänyt viedä viestintäasiat päätettäväksi yksi aihekokonaisuus kerrallaan.

Viestinnän sisältönä on ollut tiedotukset erilaisista tapahtumista ja vaikuttamistyöstä ja viestinnän kanavina on käytetty sekä sähköisiä menetelmiä, kuten kotisivuja, Teamsia ja sähköpostia, että puhelinyhteyttä soittamalla sisäisille ja ulkoisille sidosryhmille.

Aineistosta kävi myös ilmi, mitä tukipiiri on vuoden sisällä viestinnän suhteen tehnyt. Tukipiiri nimesi Syksyllä 2021 viestintävastaavan, jonka päätöksiä ei tarvitse viedä hallituksen jäsenille kokouksiin. Yhdistys on kiinnittänyt huomion jo vuoden 2021 puolella verkkosivujen

kognitiiviseen saavutettavuuteen ja nyt on pyritty selkokieliisyyteen, kotisivujen visuaalisen ilmeen parantamiseen, yleiseen selkeyteen ja kuvien käyttämiseen.

Aineistosta selvisi, millaista viestintäsuunnitelmaa tukipiiri odottaa, mitkä ovat viestintäsuunnitelman peruspilarit, ja millaista viestinnän tulisi olla. Viestintään puheenjohtaja toivoo strategista runkoa, jossa kuvataan selkeästi, kuka huolehtii viestinnästä ja tiedottamisesta, missä kanavassa/kanavissa viestintä tapahtuu, koska viestitään, mitkä ovat viestinnän sisällöt ja millä alueella viestitään.

Aineistosta paikansin myös puheenjohtajan ajatukset siitä, millaista viestinnän tulisi olla ja mitkä sisällöt ovat yhdistykselle tärkeitä. Viestinnän saavutettavuuteen otettiin kantaa mm. kielellisen saavutettavuuden ja tiedonmuodostusprosessin näkökulmasta. Viestinnän tulisi olla jaettava, säännöllistä ja tarpeiden sanelemaa ja tukipiirin hallituksen yhteisesti päättämää. Viestinnän sisältöalueina tulisi olla poliittinen päätöksenteko ja alueellinen palveluverkosto. Viestinnässä käytetyn kielen tulisi olla selkeää ja näköaistia stimuloivaa.

Aineistossa näkyvät myös kumppaneiden ja sidosryhmien osallisuus- ja vastuukysymykset viestinnän suhteen. Vastuun toimivasta viestinnästä tulisi olla kaksisuuntaista. Kumppaneiden tulisi voida myös tehdä sisältöä tukipiirin kanavilla. Tukipiirin asiakasyhdistykset tulisi myös valita viestintävastaava, jonka tehtävänä olisi tiedottaa tukipiiriä omista asioistaan.

Aineistosta löysin myös neljä erilaista viestinnälle asetettua arvoa, joita tukipiirin puheenjohtajan mukaan tekee viestinnästä merkittävää ja miksi sitä pitää kehittää:

1. Viestintä on tärkeä osa kaikkea toimintaa, jolloin se osallistaa ihmiset yhteiskunnan suuntaan.
2. Viestintä antaa tietoa kohderyhmälle.
3. Viestintä vastaa asiakkaiden tarpeisiin.
4. Viestintä lisää vaikuttamisen mahdollisuuksia.

## 7.2 Kysely tukipiirin asiakasyhdistyksille

Kyselylomakkeen tarkoituksena oli saada selville, minkälainen viestintä vastaa tukipiirin yhteistyökumppaneiden tarpeisiin ja millaista viestintää he tarvitsevat ja kaipaavat. Tarkoitukseni liittyi siten suoraan tutkimukseni tavoitteisiin ja viestintäsuunnitelman tekoon. Kyselylomake laadittiin Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiirin paikallisyhdistysten hallitusten jäsenille ja siinä kartoitettiin vastaajien ajatuksia viestinnästä. Kyselyn avulla tutkin ovatko vastaajat hakeneet tietoa tukipiiriltä aikaisemmin tai seuraavatko he tukipiirin tiedotuksia. Tutkin myös, mitä kanavia ihmiset käyttävät, kun haluavat saada tietoa itselleen merkityksellisistä asioista, millaisia asioita ja tietoa he pitävät itselleen tärkeänä, mikä

tiedottamisessa ja viestinnässä on tärkeää sekä mitä välinettä he käyttävät tiedon etsimiseen. Taustana selvitin, sukupuolen, iän, edustaako vastaaja ammattilaista, kehitysvammaisen läheistä tai Tukipiirin jäsenyhdistystä (Kysymykset 1-4).

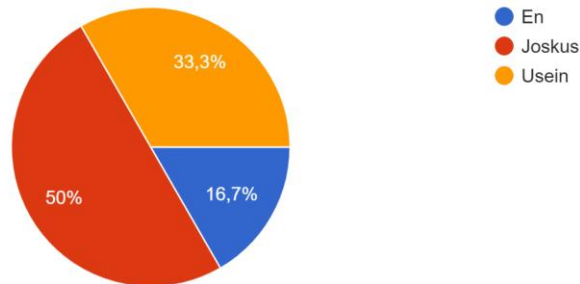
Tutkimukseeni osallistui kuusi henkilöä. Vastaajista neljä (4) oli naisia ja kaksi (2) oli miehiä. Neljä henkilöä oli ikähaarukassa 60-70, yksi 80-90 ja yksi 40-50. Viisi henkilöä edusti sekä Tukipiirin jäsenyhdistystä että kehitysvammaisten läheistä ja yksi edusti jäsenyhdistystä.

Tutkimus osoitti, että tukipiiri tiedon lähteenä ei ole ainoa vammaisuutta koskevan tiedon kanava. Enemmistö vastaajista hakee tukipiiriltä tietoa toisinaan. Vastaajista viisi on joskus hakenut tietoa Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiriltä ja yksi ei ole hakenut ollenkaan tietoa yhdistykseltä.

Avoimella kysymyksellä selvitin ihmisten kokemuksia siitä, ovatko he saaneet helposti tietoa yhdistykseltä vammaisuuteen liittyvistä asioista tai yleisesti johonkin itselleen merkitykselliseen asiaan. Kokemukset jakautuivat sekä positiivisiin että negatiivisiin kokemuksiin. Osa vastaajista koki, että itselle tärkeää tietoa on yleisesti saatu helposti mihin asiaan tahansa. Yksi vastaaja koki, että vammaisuuteen liittyvissä kysymyksissä on tukipiiriltä uusien kotisivujen kautta saatu tietoa paremmin kuin aikaisemmin ja yksi koki, että tukipiirin kautta saatu tieto ja apu on ollut riittämätöntä. Tiedon löytämisessä ja avun saamisessa on ollut muutama merkittävä tekijä: Tukipiirin uudet kotisivut, Ihmisen oma aktiivisuus ja läheinen suhde tukipiiriin. Itselle merkityksellistä tietoa on joutunut itse selvittämään. Tämän lisäksi olemalla tukipiirin hallituksen jäsen on tietoa tämän jälkeen saatu paremmin.

Selvitin myös, seuraavatko ihmiset kehitysvammaisten tukipiiri ry:n tapahtumia netistä. Kävi ilmi, että lähes kaikki seuraa tapahtumia toisinaan. Vastaajista kolme seuraa joskus Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiirin tapahtumia, kaksi vastaajaa seuraa usein ja yksi ei seuraa tapahtumia ollenkaan.

Seuraatko Kehitysvammaisten Uudenmaan Tukipiiri ry:n tapahtumia?  
6 vastausta



Kuva 5: Tapahtumien seuraaminen

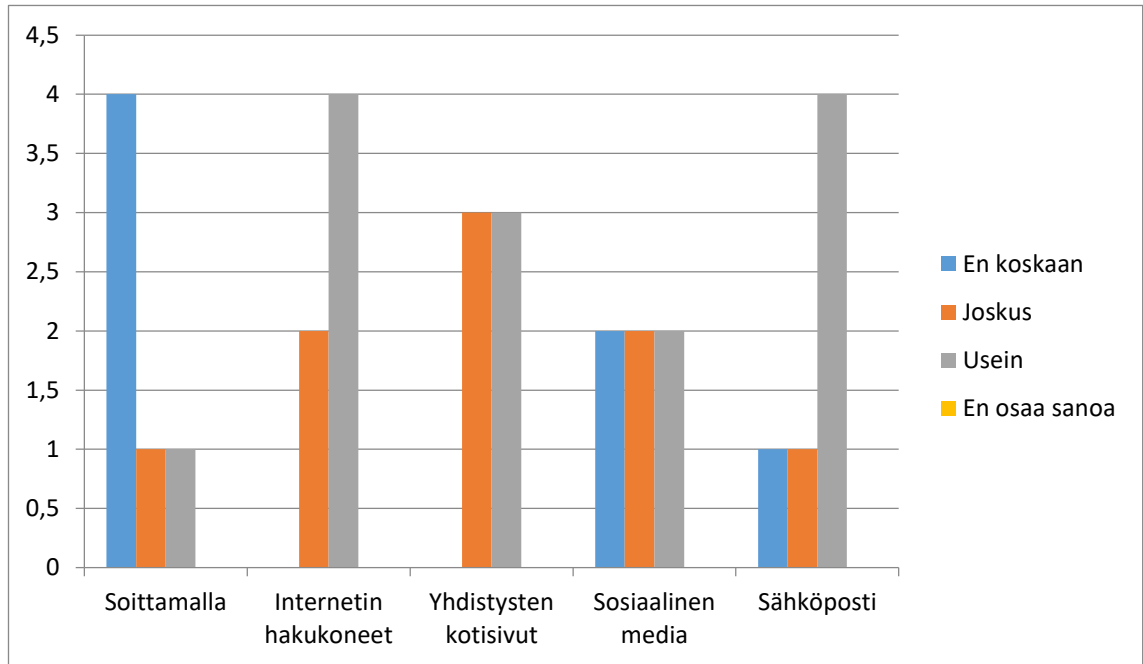
Kanavakyselyn kautta selvitin, mitä tiedonlähteitä ihmiset käyttävät hakiessaan tietoa. Tiedon hankintaan käytettyjen kanavien vaihtoehtoina olivat soittaminen, Internetin hakukoneet, yhdistysten kotisivut, sosiaalinen media, sähköposti, videopalvelut, blogit, jäsenlehdet, sanomalehdet, ystävät ja vaihtoehtona oli lisätä itse jokin muu kanava.

Tärkeimmiksi kanaviksi nousivat Internetin hakukoneet, kotisivut, jäsenlehti ja sähköposti. Hakukoneita tiedon etsimiseen käyttää neljä kuudesta vastaajasta usein ja kaksi vastaajaa kuudesta joskus, kolme vastaajaa käyttää tiedon etsimiseen kotisivuja usein ja kolme vastaajaa kuudesta käyttää sitä joskus. Neljä kuudesta käyttää sähköpostia tiedonhakukanavana usein, kaksi kuudesta käyttää sitä joskus ja yksi vastaaja ei käytä sitä koskaan. Jäsenlehteä käyttää viisi vastaajaa kuudesta joskus ja yksi vastaaja kuudesta usein.

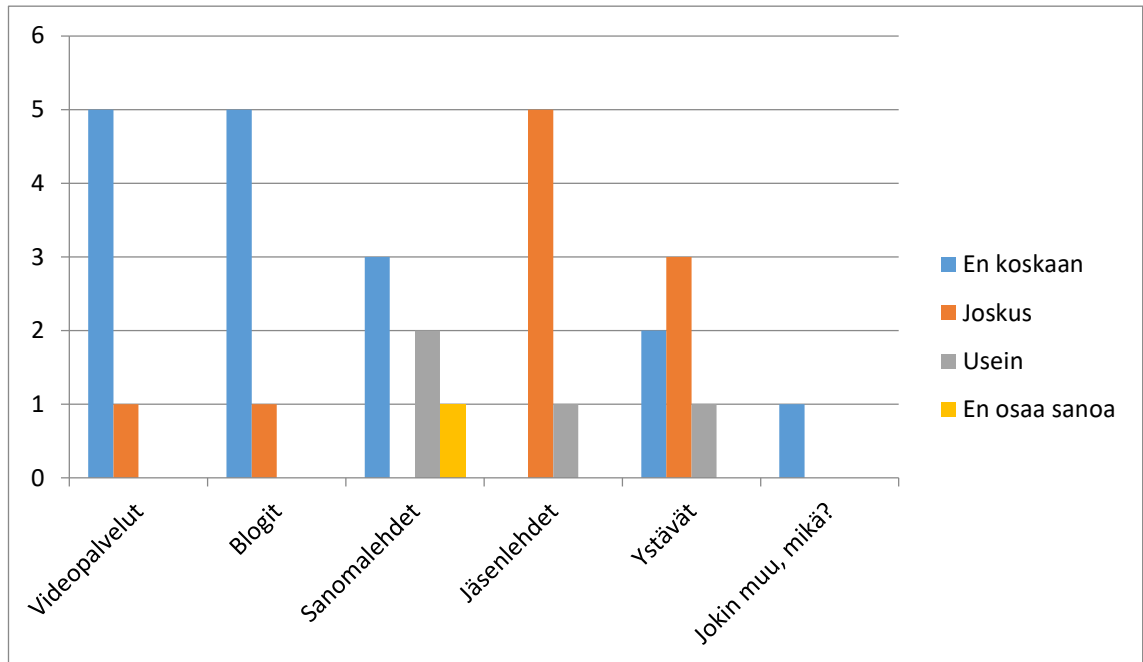
Sosiaalisen median, sanomalehtien ja ystävien suhteen mielipiteet hajaantuivat tasaisesti, eivätkä ne nousseet niin tärkeiksi kanaviksi, kuin hakukoneet, kotisivut ja sähköposti. Kaksi kuudesta hakee tietoa sosiaalisesta mediasta usein, kaksi kuudesta hakee sitä joskus ja kaksi kuudesta ei koskaan. Kaksi vastaajaa kuudesta käyttää sanomalehteä tiedon etsinnässä, kolme vastaajaa ei käytä sanomalehteä siihen tarkoitukseen koskaan ja yksi vastaajista ei osaa sanoa siitä mitään. Ystäviä tiedonhakulähteenä käyttää kaksi kuudesta joskus, yksi kuudesta usein ja kolme vastaajaa kuudesta ei koskaan.

Tiedonhaku videopalvelujen kautta on erittäin vähäistä. Viisi vastaajaa kuudesta ei hae koskaan tietoa videopalveluista ja yksi vastaaja hakee joskus. Samanlainen tulos tuli blogien suhteen. Vain yksi vastaajista hakee tietoa blogien avulla joskus. Myös soittamalla haettu tieto oli vähäistä vastaajien keskuudessa, Neljä kuudesta vastaajasta eivät hae koskaan tietoa

soittamalla, yksi kuudesta hakee joskus tietoa soittamalla ja yksi kuudesta hakee usein tietoa soittamalla.



Kuva 6: Tiedon lähteet



Kuva 7: Tiedon lähteet (Jatkoa kuvaan 5)

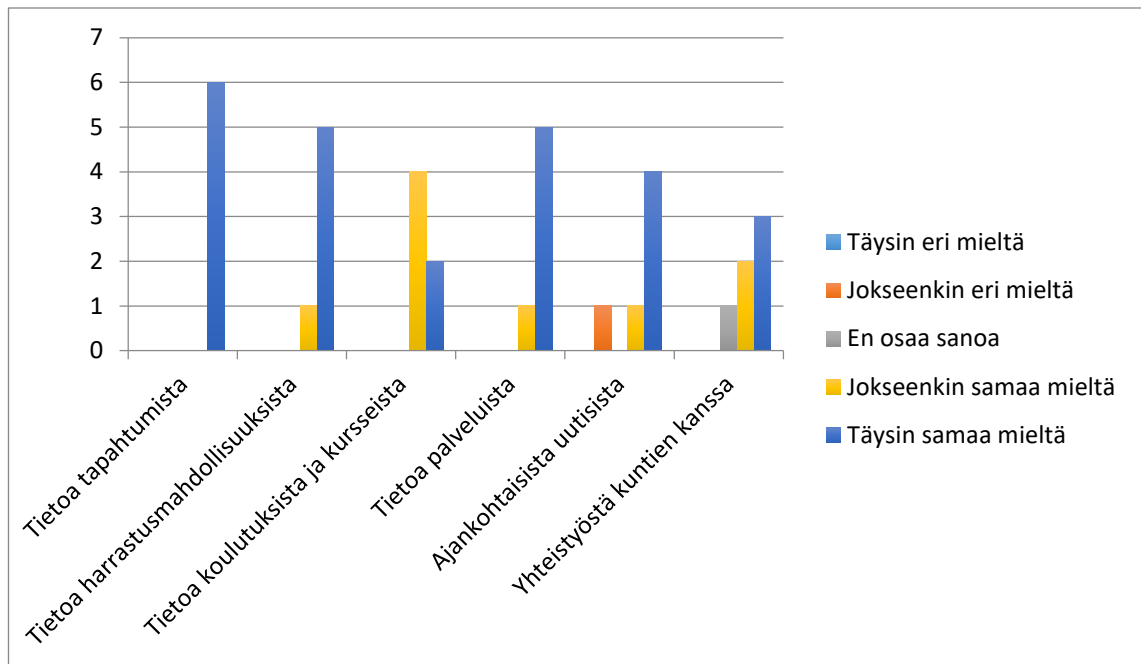
Selvitin avoimella kysymyksellä, millaisia kokemuksia ihmisillä on tiedon etsinnässä. Pyysin vastaajia kirjoittamaan, mitä välineitä he käyttävät ja mitä he tekevät, kun haluavat saada tietoa itselleen merkityksellisistä asioista ja tapahtumista.

Sähköinen media ja Internet olivat tärkein väline tiedon etsimisessä ja tärkeimmiksi tiedonhakukanaviksi siellä nousivat hakukoneet, mm. Google, jonka avulla on päädytty tutkimaan eri yhdistysten kotisivuja.

Osa vastaajista tuntee jo valmiiksi itselleen tärkeät instanssit, ja osaa hakea suoraa tietoa niiden verkkosivustoilta. Tärkeimmät instanssit ovat olleet Kela, Vernerin-verkkopalvelu ja Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri. Yksi vastaaja sai myös tietoa ystävältään. Sosiaalinen media on ollut tarpeellinen lisätiedon lähde. Yksi vastaaja on löytänyt tarpeen mukaan lisätietoa somekanavilta internetin hakukoneen käytön jälkeen. Tiedon etsimisen yhteydessä on mm. Instagram ja Facebook ehdottanut aiheeseen liittyvää sivustoa.

Sisältöosuudessa tutkin väittämien kautta, millaisista asioista vastaajat haluavat saada tietoa. Väittämät olivat ”täysin eri mieltä”, ”jokseenkin eri mieltä”, ”en osaa sanoa”, ”jokseenkin samaa mieltä” ja ”täysin samaa mieltä”. Vaihtoehdot olivat ”tietoa tapahtumista”, ”harrastusmahdollisuuksista”, ”koulutuksista ja kursseista”, ”palveluista”, ”ajankohtaisista uutisista”, ”kuntien kanssa tehtävästä yhteistyöstä”, ”tutkimushankkeista”, ”kampanjoista”, tai sai itse nimetä jonkin oleellisen asia.

Tärkeimmäksi tiedottamisen sisältöalueeksi nousi tiedottaminen tapahtumista. Vastaajista 6/6 olivat tästä täysin samaa mieltä. Lähestulkoon yhtä tärkeäksi nousi vastaajien kesken tieto harrastusmahdollisuuksista, yhteistyöstä kuntien kanssa ja tieto palveluista. Viisi vastaajaa kuudesta oli täysin samaa mieltä siitä, että on tärkeää saada tietoa harrastuksista ja palveluista ja yksi kuudesta oli näiden asioiden suhteen jokseenkin samaa mieltä. Kolme vastaajaa koki yhteistyön kuntien kanssa hyvin tärkeäksi ollen täysin samaa mieltä asiasta ja kaksi vastaajaa jokseenkin samaa mieltä. Myös tieto erilaisista koulutuksista ja kursseista koettiin melko tärkeäksi. Vastaajista kaksi oli täysin samaa mieltä niiden tärkeydestä ja neljä vastaajista jokseenkin samaa mieltä. Tieto ajankohtaisista uutisista jakoi mielipiteitä puolesta ja vastaan. Vastaajista neljä piti asiaa tärkeänä ja oli asiasta täysin samaa mieltä. Yksi vastaaja oli asiasta jokseenkin samaa mieltä. Yksi vastaaja koki asian olevan vähemmän tärkeänä ollen asiasta myös jokseenkin eri mieltä. Enemmistö vastaajista piti tietoa tutkimushankkeista merkittävänä. Viisi vastaajaa oli asiasta täysin samaa mieltä, kun taas yksi vastaaja piti asiaa vähäpätöisenä itselleen. Tietoa eri kampanjoista pidettiin pääsääntöisesti positiivisena. Kolme vastaajaa oli täysin samaa mieltä niiden tärkeydestä ja kaksi jokseenkin samaa mieltä asiasta, kun taas yksi vastaaja oli asiasta jokseenkin eri mieltä. Yksi vastaaja nimesi itse arvon, tietoa tapaamisista, jota hän piti itselleen hyvin merkityksellisenä asiana.

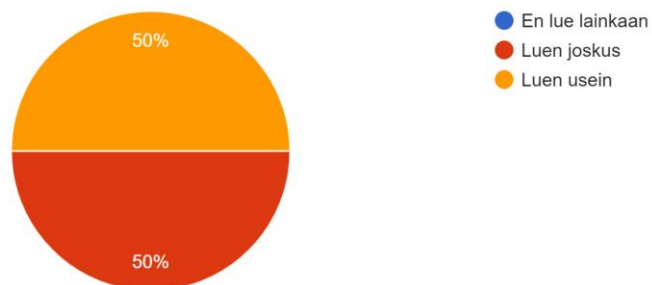


Kuva 8: Sisältöalueet

Tutkimuksessa halusin selvittää miten tärkeäksi ihmiset kokevat uutiskirjeiden lukemisen. Kävi ilmi, että uutiskirjeet ovat yleisölle jokseenkin tärkeitä. Puolet vastaajista luki uutiskirjeitä joskus ja puolet lukee uutiskirjeitä usein.

Luetko uutiskirjeitä?

6 vastausta



Kuva 9: Uutiskirjeiden lukeminen

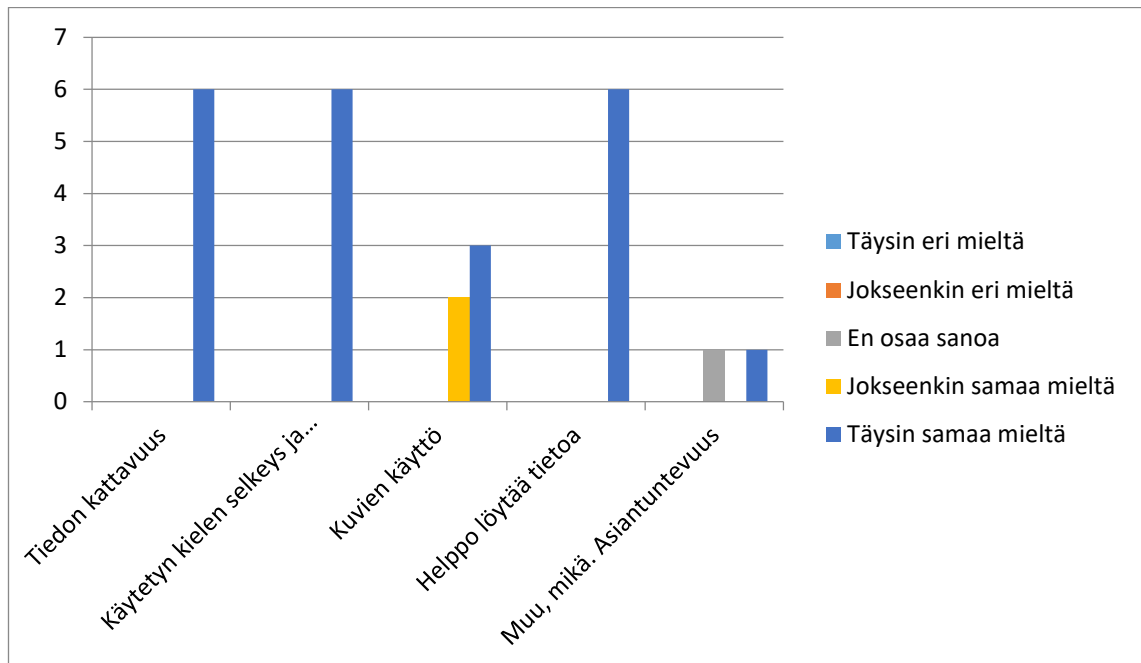
Halusin myös tietoa siitä, miten uutiskirjeitä luetaan kysymällä ”kerro, kuinka usein luet uutiskirjeitä?” Vastaajat saivat kirjoittaa vapaasti, mitä he aiheesta ajattelivat. Vastaajista kolme lukee uutiskirjeitä säännöllisesti niiden ilmestyttyä, yksi lukee muutaman kerran vuodessa ja yksi silloin, kun näkee niiden olevan sähköpostissa.

Aineiston mukaan uutiskirjeiden lukemisessa on jonkin verran haasteita. Löysin vastauksista kolme erilaista ongelmalähtökohtaa tai kysymystä. Merkittävintä oli se, että sähköpostissa olevien uutiskirjeet katoavat muun postin sekaan, sillä sähköpostia saadaan valtavat määrät. Jos sähköpostia ei heti lue, se häviää muun postin sekaan tai uutiskirjeitä ei alun perinkään nähdä kuin vahingossa. Toisena merkittävänä haasteena tuntuu olevan ihmisten ajankäytön resurssit. Uutiskirjeet jätetään helposti lukematta, mikäli käytettävää aikaa on niukasti. Uutiskirjeiden tärkeys tuntuu riippuvan myös niiden sisällöstä. Uutiskirjeeseen käytetään aikaa ja siihen perehdytään paremmin, mikäli sisältö osoittautuu mielenkiintoiseksi.

Tutkimuksen kolme viimeistä kysymystä liittyivät viestinnän arvoihin, kirjoitusasuun ja tiedon etsintään käytettyihin laitteisiin. Tutkin minkälaisia arvoja viestintään liitetään kysymällä, mitä tiedottamisessa on tärkeää. Kielellistä antia tutkin kahdella avoimella kysymyksellä: Minkälainen kirjoitus antaa paljon tietoa ja millaista kirjoitusta on helppo lukea? Käytetyt laitteet-kohdassa kysyin, mitä teknisiä laitteita vastaajat käyttävät tiedon hankintaan.

Tutkin ihmisten arvoja eri väittämien kautta. Arvoina olivat ”tiedon kattavuus”, ”käytetyn kielen selkeys ja ymmärrettävyys”, ”kuvien käyttö”, ”tiedon löytämisen helppous”, ”muu asia, (mikä)”. Vastaajista kaikki oli täysin samaa mieltä siitä, että tiedon kattavuus, käytetyn kielen selkeys ja ymmärrettävyys ja tiedon löytämisen helppous ovat tärkeää viestinnässä. Kuvien käyttö viestinnässä jakoi mielipiteet, mutta asia koettiin lähtökohtaisesti positiiviseksi. Kolme vastaajaa oli täysin samaa mieltä kuvien käytön tärkeydestä viestinnän yhteydessä ja kaksi vastaajaa oli asiasta jokseenkin samaa mieltä. Yksi vastaaja nimesi itse arvon, asiantuntijuus, jota hän piti itselleen hyvin merkittävänä arvona.





Kuva 10: Viestinnän arvot

Kielellistä saavutettavuutta koskevissa avoimissa kysymyksissä tärkeimmäksi asiaksi nousi selkokielisyys. Vastauksissa ilmenee, että kirjoituksen tulee olla selkokielistä tai selkeää, riippumatta siitä, mitä aihetta tai teemaa kirjoituksessa käsitellään. Aineistosta näkyi myös tekstin rakenteeseen ja muotoiluun liittyvät asiat. Muotoiluun liittyvät elementit, kuten tekstin pituus ja jäsentely koetaan tärkeäksi. Vastauksissa ilmenee, että teksti ei saa olla liian pitkä, vaan sen tulisi olla hyvin jäsennelty ja siinä tulee olla selkeä struktuuri.

Tekstin sisältöön ja informatiivisuuteen otettiin myös kantaa. Tekstin tulisi olla ytimekäs ja tiivis tekstikokonaisuus. Lisäksi tekstin tulisi olla asiantuntijan luomaa, tiedottavaa ja faktoihin perustuvaa asiapitoista tietoa ilman ylimääräistä, ei-informatiivista täyteainesta. Linkittäminen toisiin tiedostoihin jakoi mielipiteitä puolesta ja vastaan. Yksi vastaaja toivoi linkkejä, joista halutessaan pääsisi lukemaan toisia tiedostoja ja toinen vastaaja ei sitä missään tapauksessa halua, sillä ydinajatuksen tulisi näkyä suoraan tekstistä.

Aineistosta selvisi myös, millainen tyyli saa ihmiset kiinnostumaan tekstistä. Puoleensavetävä kirjoitustyyli ja henkilökohtaisella tavalla puhutteleva tyyli lisäsi lukijan tekstiä kohtaan tunteita mielenkiintoa ja luettavuutta, samoin henkilökohtainen kiinnostus tekstiä kohtaan. Kuvien käyttöä ei avointen kysymysten kohdalla juurikaan pohdittu, eikä sitä pidetty kovinkaan tärkeänä. Yksi vastaaja piti kuvien käyttöä virkistävänä, mutta ne eivät olleet tärkeitä tekstin informatiivisuuden kannalta.

Käytetyn laitteen valikoimasta vastaajat rastittivat käyttämänsä laitteet. Laitteivalikoimana tutkimuksessani listasin puhelimen, tabletin, läppäriin ja pöytäkoneen. Vastaajat nimesivät yhden tai useamman käytetyn laitteen. Yksi vastaajista käyttää jokaista lisaamaani laitetta tiedon etsintään, kaksi käyttää sekä puhelinta että läppäriä tiedon hankintaan, yksi käyttää puhelinta, tablettia ja pöytäkoneita ja yksi käyttää pelkästään pöytäkoneita tiedon etsintään. Läppäri ja puhelin nousivat suosituimmaksi tiedonhakulaitteeksi tässä tutkimuksessa, pöytäkone oli seuraavaksi käytetyin laite ja tabletti vähiten suosittu.

### 7.3 Tulosten yhteenveto

Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiirin perustehtävinä ovat yhteiskunnallinen vaikuttaminen, kehitysvammaisten etujen ajaminen ja virkistystoiminta. Toiminnan strateginen suunnittelu ja esimerkiksi viestintä ovat olleet uudistusten kohteina syksystä 2021 asti. Viestinnän kielelliseen selkeyteen ja saavutettavuuteen on kiinnitetty huomiota ja kotisivuja on uudistettu ja niiden saavutettavuutta parannettu. Tukipiirin strategia tarvitsee vielä hiomista ja viestintä suunnitelmallisuutta. Viestiminen on ollut satunnaista ja tapahtunut yhdistyksen kotisivujen, sähköpostien ja Teamsin kautta sekä puhelimitse. Tukipiirin viestintä on ollut tapahtumista ja yhteiskunnallisista päätöksentekoprosesseista tiedottamista, jotka sijoittuvat Åbergin (2000) työyhteisöviestinnän malleissa tiedottamisen ja osallisuuden kategorioihin.

Tukipiiri toivoo viestintäsuunnitelmaa, jossa kiinnitetään huomio tiedon kattavuuteen, kielelliseen saavutettavuuteen, viestinnän säännöllisyyteen ja jatkuvuuteen. Yhdistys toivoo niin ikään laajaa, aktiivista ja kaksisuuntaista kumppanuutta alueensa vaikuttajiin, asiakkaina oleviin paikallisyhdistyksiin ja ulkoisiin kehitysvamma-alan yhdistyksiin sekä valtakunnallisiin päätöksentekokoelimiin.

Puheenjohtajalta saamani aineiston mukaan viestintä on tärkeä osa kaikkea toimintaa ja se onnistuessaan osallistaa ihmiset yhteiskunnan suuntaan. Tämä käy myös ilmi Pekkalan & Luoma-ahon (2019) tutkimuksissa. Viestintä on väline, jonka avulla ja jonka kautta osallistetaan ja osallistutaan. (Pekkala ja Luoma-aho 2019,10). Viestinnällä on siis suuri itseisarvo. Merkittävää viestinnässä on se, että se antaa tietoa kohderyhmälleen, vastaa asiakkaiden tarpeisiin ja lisää asiakkaiden ja kohderyhmän vaikuttamisen mahdollisuuksia.

Kyselylomakkeen aineiston mukaan Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiirin tapahtumia seurataan melko hyvin, vaikka tiedon lähteenä yhdistys ei ole ollut ainoa valinta. Tieto on löytynyt helposti, mikäli yhdistyksen toiminta on ollut henkilölle ennestään tuttu. Tiedon etsijän oma aktiivisuus ja tieto yhdistyksen toiminnasta ja/tai vammaisyhdistykseen liittyminen ja läheinen suhde yhdistykseen sekä tukipiirin uudistetut kotisivut ovat olleet

merkittävä tekijä itselleen merkityksellisen tiedon löytymisen ja avun saannin kannalta. Tämä on merkittävä havainto, sillä aikaisemmissa tutkimuksissa läheinen suhde organisaatioon ei ole ollut edellytys tiedon saamisen kannalta.

Tässä tutkimuksessa merkittävimiksi tiedonlähteiksi nousivat sähköisen median välineet, Internetin hakukoneet, kuten Google, jonka käyttäminen on johtanut organisaatioiden kotisivujen löytymiseen. Myös organisaatioiden kotisivut ja jäsenlehdet sekä sähköposti ovat olleet tärkeitä tiedon lähteitä. Kun taas videopalvelut, blogit ja soittamalla sekä ystävien avulla haettu tieto olivat vähäisiä. Tässä tutkimuksessa merkittävä tekijä tiedon löytymiseen on ollut eri vammaisalan organisaatioiden tunteminen ennalta ja niiden kotisivujen aikaisempi käyttäminen ja käyttämisen helppous. Sosiaalista mediaa saatetaan käyttää vain, mikäli lisätiedolle on tarvetta.

Tiedon etsimisessä käytetään eniten puhelinta, läppäriä ja pöytäkoneetta, ja eniten etsitään tietoa erilaisista tapahtumista, joka nousi vastauksissa kaikista tärkeimmäksi sisältöalueeksi. Myös tietoja eri harrastusmahdollisuuksista, palveluista ja tutkimushankkeista pidettiin tärkeänä.

Uutiskirjeiden lukeminen kiinnostaa ja niitä luetaan pääsääntöisesti säännöllisesti, mutta niiden lukemiseen liittyy sekä henkilökohtaisia että teknisiä haasteita ja arvolatausta; ja sisällön merkityksellisyys yksittäiselle lukijalle vaihteli. Ajankäytön resurssit ovat haaste, samoin viestien katoaminen muun sähköpostin sekaan. Uutiskirjeen sisältämä informaatioarvo lukijalleen riippuu siitä siitä, luetaanko tekstiä ollenkaan ja/tai perehdytäänkö siihen hyvin.

Kielellinen saavutettavuus, viestinnän laaja-alaisuus ja informatiivisuus sekä tiedon löytämisen helppous nousivat arvoina hyvin tärkeälle sijalle. Tekstin pitää perustua faktoihin ja sen tulee olla asiantuntevaa. Samat seikat ovat olleet myös aikaisemmissa tutkimuksissa merkittäviä. Åberg (2000) on kiinnittänyt huomion siihen, miten viestien informatiivisuus lisää vastaanottajan tietoutta asioista ja pitää siihen liittyviä suunnitelmia tärkeinä. (Åberg 2000,29). Marjamäen ym. (2020) mukaan viestien perillemeno helpottaa sen ymmärrettävyyttä, jonka keskeiset determinantit ovat kielen selkeys ja kansantajuus. (Marjamäki ym. 2020, 134).

Kirjoitetun tekstin rakenteen selkeys ja esittämistapa nousivat merkittäviksi asioiksi aineistossa. Tekstin looginen järjestys, kappalejaot ja otsikointi lisäsivät tekstin luettavuutta ja tiivis esitystapa herätti positiivisia tunteita tekstiä kohtaan.

Tässä aineistossa kuvien käyttäminen oli lähinnä mukava lisä ja linkkaaminen toisiin tiedostoihin ei tuottanut suurta lisäarvoa. Myöskään blogit tai videot eivät palvelleet käyttäjiä, vaikka näkyvyyttä niillä Macknamaran mukaan voisi saavuttaa. (Macnamara 2010 ,8).

#### 7.4 Johtopäätökset

Halusin tutkimuksellani selvittää, millainen viestintä vastaa tukipiirin yhteistyökumppaneiden tarpeisiin ja mitä pitää ottaa huomioon viestintäsuunnitelmaa laadittaessa ja viestinnän kehittämisessä.

Viestinnän onnistumisen kannalta oleellista olisi kirkastaa tukipiirin olemassaolon tarkoitusta, selvittää ja tehdä työ suunnitelmallisesti. Tukipiirin tavoitteita ja toimintaa olisi hyvä markkinoida, jotta informaatio tavoittaisi ihmiset. Mitä lähemmin ihmiset kytkeytyvät organisaatioon henkilökohtaisella tasolla, sitä parhaiten tieto saavuttaa heidät ja yhteistyökumppanit, kehitysvammaiset ja läheiset. Tämän vuoksi tukipiiriin pitäisi olla aktiivinen yhteistyökumppani alueellaan.

Viestinnässä ja viestintäsuunnitelmassa on kiinnitettävä huomiota kielelliseen saavutettavuuteen ja tekstin informatiivisuuteen, kuten Åberg (2000), Marjamäki ym. (2020) ja Juholin (2017) ovat todenneet omissa tutkimuksissaan. Viestinnässä käytetyn kielen pitää olla selkeää ja viestien tulee olla ytimekkäitä, informatiivisia ja kuitenkin kiinnostavia sekä kirjoituskokonaisuuden tulee olla selkeästi ryhmitelty. Lisäksi on hyvä arvioida, millainen kielellinen ilmaisu on riittävän selkeää, ymmärrettävää ja kansantajuista.

Tukipiiriin tulisi olla aktiivinen tiedon tuottaja ja tiedon tulisi olla helposti löydettävissä mm. yhdistyksen kotisivuilla ja/tai jäsenlehdessä. Yhdistyksellä ei ole omaa jäsenlehteä, mutta sen perustaminen voisi olla ajankohtaista, sillä tämän tutkimuksen mukaan se on yksi käytetyimmistä tiedonlähteistä. Viestintäsuunnitelmaan tulisi kirjoittaa mitä kanavia tullaan käyttämään viestinnässä ja samoin tulisi ottaa huomioon sellaiset tiedon lähteet, kanavat, joilla on merkitystä yhteistyökumppaneille. Myös Marjamäki ym. (2020) toteavat, että kanvasuunnitelma selkeyttää kaikille, mitä kanavia organisaatio käyttää ja sen avulla voidaan kohdentaa erityyppistä viestintää eri kanaville. (Marjamäki ym. 2020, 134). Viestinnän pitää olla suunniteltua ja jatkuvaa. Koska tärkeämmät tiedon kanavat tuntuvat olevan uutiskirjeet, kotisivut ja jäsenlehdet, niin niiden ylläpitämiseen ja aktiiviseen käyttämiseen pitäisi panostaa.

Sosiaalinen media tiedon lähteenä oli tässä tutkimuksessa vähän käytetty, mutta se mahdollistaisi kaksisuuntaisen ja tehokkaan viestinnän, kuten Macnamara (2010) on todennut, ja koska tukipiirin puheenjohtaja pitää tämän kaltaista viestintää tärkeänä, voisi olla hyvä harkita sen käyttöä ja kirjata se myös suunnitelmaan.

Saavuttaakseen kohdeyleisön pitää tiedon olla helposti löydettävissä mm. kotisivujen kautta ja sen tulisi olla laaja-alaista ja asiantuntevaa sekä tekstin hyvin jäsenneltyä. Viestiltä vaaditaan niin ikään tiivyyttä, selkeäkielisyttä ja asiapitoisuutta.

Sisällöllisesti informaatiossa tulisi keskittyä ennen kaikkea tapahtumiin, yhteiskunnan vammaispalvelujen esittelyyn ja tiedottamiseen, harrastusmahdollisuuksiin ja tutkimushankkeisiin sekä yhteiskunnallisiin päätöksentekoprosesseihin.

Kotisivujen pitää olla käyttäjäystävälliset niin, että niitä on helppo tutkia myös mobiililaitteilla, ja niiden pitää olla rakennettu hakukonenäkyviksi, jolloin ne löytyvät mahdollisimman hyvin mm. Googlen avulla. Myös kotisivujen visuaalisuuteen pitää kiinnittää huomiota, jotta ihmiset haluavat etsiä tietoa niiltä ja niiden pitää olla navigaatioltaan helppokäyttöisiä.

Uutiskirjeiden laadinnassa on hyvä kiinnittää huomiota sen lähettämissykleihin, visuaaliseen ilmeeseen ja kirjeen asiasisältöön.

## 8 Pohdintaa

### 8.1 Opinnäytetyön eettisyys

Tutkijaa ohjaa aina työssä eettinen koodisto, jonka tunnuspiirteitä ihmistieteissä ovat tutkimuksen kohteen kohteluun ja oikeuksiin liittyvät toimenpiteet, yksityiseen suojaan raportissa ja avoimeen raportointiin. (Raivo ym. 2019, 9). Minulla tutkijana on ollut velvollisuus eettisesti kestävään tutkimustapaan, jossa rehellisyys, avoimuus ja kunnioitus tutkittavia kohtaan on ollut avainasemassa. Tämä siksi, että raportin kirjoittamisessa ja tutkimustulosten kuvaamisessa opiskelijan tulee toimia rehellisesti ja hyvää tieteellistä käytäntöä noudattaen (Koivisto & Aro 2019). Kaikki asiat, jotka suoritin tutkimuksessani, olen raportoinut kirjalliseen muotoon tähän opinnäytetyöraporttiin. Kiinnitin huomion siihen, että tutkimuksen aineisto ja analyysi noudattavat eettisesti kestävä tiedonhankinnan ja analysoimisen tapoja. Olen pyrkinyt perusteltuun tutkimusasetelmaan ja hyvään tutkimustapaan. Tutkimukseni tulokset olen käynyt läpi huolellisesti ja tarkasti. Olen kunnioittanut muiden tekemiä tutkimuksia käyttämällä lähdeviitteitä raportissani. Tutkimustulosten raportoinnissa tulee välttää vilppiä, joka mm. tarkoittaa toisen kirjoittaman tekstin liittäminen omiin nimiin ((Koivisto & Aro 2019).

Olen kunnioittanut vaitiolovelvollisuutta raportoidessani tutkimukseni tuloksia ja esitellessäni työtä tilaajalle, eikä raportoinnissa ei esiinny nimiä, eikä muutakaan henkilökohtaista tai tunnistettavissa olevaa tietoa tutkimukseen osallistujasta. Koiviston ym. (2019) mukaan

tutkimusaineisto analysoidaan niin, että aineistoista ei ilmene tutkimukseen osallistuvien identiteetti (Koivisto & Aro 2019).

Opinnäytetyön tekijänä roolini oli olla ulkopuolinen tutkija, vaikka olen ollut hyvin lähellä tutkittavia asemani vuoksi. Tämä näkyi tutkijanretoriikassa koko tutkimuksen ajan siten, että en viitannut osallistujiin ja heidän kokemustensa sanoittamiseen yhteisissä tapaamisissa, ja pidin huolen siitä, että ketään ei painostettu osallistumaan tutkimukseen kenenkään ihmisen taholta. Tutkimus on noudattanut vapaaehtoisuuteen perustuvaa traditiota ja tutkittavilla oli oikeus kieltäytyä osallistumasta tutkimukseen kuten Koivisto ym. (2019) on todennut: *”Tutkimukseen osallistutaan vapaaehtoisesti. Tutkimukseen voi kieltäytyä osallistumasta ilman, että kokee tunnetta osallistumisen pakollisuudesta.”* (Koivisto & Aro 2019.)

Ennen tutkimukseni aloittamista tein tietosuojaselosteen (Liite 5.) Tietosuojaselosteessa kerrotaan, millaista aineistoa on tutkimuksessa kerätty, miten aineisto on kerätty, mihin kerättyä tietoa on käytetty ja missä aineistot on tutkimuksen aikana säilytetty. Olen säilyttänyt tutkimukseni tuloksia kotonani lukitussa kaapissa, ja materiaali kotitietokoneella on ollut salasanan takana.

## 8.2 Opinnäytetyön luotettavuus ja kehitysehdotus

Opinnäytetyöprosessin ja tulosten luotettavuuteen liittyy kiinteästi se, millaisen taustateorian viestinnästä onnistuin itselleni luomaan, olenko antanut ennakkokäsitysten vaikuttaa tulkintaani, tekemäni tutkimusprosessi menetelmiseen ja tutkimusaineiston koko. Puusan ym. (2020) mukaan tutkijan ennakkokäsitykset ja merkityksenanto voivat vaikuttaa työn lopputulokseen. Objektiivisuuteen pyritään, mutta aina ei ole mahdollista torjua omia ajatuksia suhteessa käsiteltävään ilmiöön. (Puusa ym. 2020). Ennakkokäsitykseni liittyivät omaksumaani taustateoriaan ja tämä on saattanut vaikuttaa tulkintaani.

Tukipiirin hallituksen jäsenenä tämä opinnäytetyö ja sitä seuraava viestintäsuunnitelma tulee olemaan minulle itselleni tärkeä työkalu tulevaisuudessa ja tämän vuoksi minun oli tarkasti mietittävä, miten työtäni tässä tutkimuksessa tein. Minulla oli preferenssinä tehdä työ huolellisesti ja tarkasti.

Opinnäytetyöni päätarkoituksena oli tehdä viestintäsuunnitelma Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri ry:lle. Viestintäsuunnitelman tekemiseen oli vahva motivaatio, sillä se on tärkeä työkalu tukipiirille ja sillä on merkitystä itselleni, sekä alueen kehitysvammaisille ja heidän läheisilleen. Koen, että aiheeni valinta oli tärkeä osallisuuden ja yhdenvertaisuuden näkökulmasta.

Henkilökohtaisena tavoitteenani oli oppia ymmärtämään viestintää ilmiönä, mitä se pitää sisällään ja millaista viestintää yhteiskunnassa ja varsinkin vammaisjärjestötyössä tarvitaan. Alussa minulla oli vaikeuksia hahmottaa, mistä lähteä liikkeelle, mikä tieto on tärkeää ja mihin pitää keskittyä. Tämän vuoksi otin selvää viestintäalan asiantuntijoista, ja luin heidän tekemiään kirjoja ja artikkeleita kirjoista ja internetistä, mm. google Scholar- hakukoneen ja Laurea Finnan kautta. Tämän taustatyön tarkoituksena oli muodostaa itselleni käsitys viestinnästä ja tehdä muiden esittämistä teorioista itselleni taustateoriaa, koska minulla ei ollut viestinnästä hyvää peruskäsitettä. En ollut koskaan opiskellut viestintää tai ollut viestinnän kanssa näin läheisissä väleissä. Taustateorian hahmottaminen kehittämistoiminnassa ja oman ymmärryksen luominen viestinnästä on ollut avainasemassa sen suhteen, millaisia menetelmiä tutkimuksessani käytin. Siitä riippuivat kysymyslomakkeiden kysymysten asettelu ja strukturoitujen kysymysvaihtoehtojen listaaminen ja puheenjohtajan haastattelu ja kysymysten esittäminen hänelle.

Taustateoriani käsitteli hyvin paljon suomalaista viestintäteoriaa. Mukana on vain vähän ulkomaalaista tiedettä, koska tein kehittämistyöni suomalaiselle yhteisölle. Tämä rajaus sai vahvistuksen raportin kirjoittamisen myöhäisessä vaiheessa, kun luin Pelagia Wolffin (2020) kirjoituksen, jossa hän viestintäasiantuntijan kokemuksella toi esiin eroja suomalaisen ja ruotsalaisen viestinnän eroavaisuuksia. Wolffin (2020) mukaan, kun Suomessa viestitään asiaa

ilman suodattimia, niin Ruotsin viestintäkulttuurissa yritysviestinnässä käytetään tunnepitoisia viestinnän keinoja, lievennetään ja pehmennetään sanomaa ja sanoja punnitaan tarkasti. Kun taas Suomessa ollaan suorapuheisia ja tunneskaalaltaan laimeita. (Wolff 2020). Tämä tieto tulee myöhemmin olemaan tärkeä siinä vaiheessa,

kun tukipiiri tiedotteita kirjoittaa. Saattaa kuitenkin olla, että kansainvälinen tutkimus olisi antanut minulle runsaampaa tietoa viestinnästä ja olisin saanut moninaisempaa taustateoriaa kehittämistehtävääni varten.

Tutkimukseni kohteena oli viestintä kokonaisuudessaan. Alkuinnostuksen ja taustateorian jälkeen kiinnostukseni oli hyvin paikallista ja koski vain tukipiirin asiakaskumppaneita, paikallisyhdistyksiä. Pysin selvittämään, miten nimenomaan vammaisalan paikallisyhdistysten hallitusten jäsenet asian kokivat. Luotettavuuteen liittyvä Puusan ym. (2020) mukaan se, millä keinoin aineisto hankitaan. (Puusa ym. 2020). Nyt pohdin, olisiko minun pitänyt laajentaa tutkimukseni osallistujajoukkoa alueen kehitysvammaisiin ja heidän läheisiinsä, koska viestintäsuunnitelma hyödyttää myös heitä ja tulisi siihen tulokseen, että se olisi kannattanut tehdä. Tämä siksi, että olisin voinut saada enemmän aineistoa kasaan. Ongelmana minulla oli, että miten tavoittaa nämä ihmiset. Pohdin jo alkumetreillä, onko saamani aineisto riittävän laaja vai riittikö suppeampi ja paikallisempi aineisto tarkoituksiini? Olen varma, että laajemmasta aineistosta olisin saanut paremmin kattavampaa materiaalia viestintäsuunnitelman tekoon. Kattavuuteen tutkimuksessa on voinut vaikuttaa myös vastaajien homogeeninen ikärakenne. Olisin saattanut saada erilaisia vastauksia, jos vastaajien joukossa olisi ollut eri-ikäisiä ja eri ikäpolveen kuuluvia ihmisiä.

Kehittämistehtäväni vuoksi tutkin, mikä on tukipiirin nykytilanne ja mitkä ovat yhdistyksen viestintäkäytännöt tällä hetkellä ja millaista viestintää tukipiirin yhteistyökumppanit, alueella toimivat paikallisjärjestöt, tarvitsevat ja toivovat. Näitä kysymyksiä lähdin selvittämään tukipiirin puheenjohtajalta teemahaastattelun ja -kyselyn muodossa, sekä paikallisyhdistyksiltä kyselylomakkeen avulla. Puheenjohtajan teemahaastattelu käytiin puhelimitse ja puolistrukturoitu teemakysely lähetettiin hänelle sähköpostilla. Sähköpostilla lähettämäni kyselyyn sain kirjalliset vastaukset ja litteroin puhelinhaastattelun saman tien World-tiedostoon puhelun aikana. Puhetta ei litteroitu sellaisenaan, kun sen kuulin, vaan etsin puheesta tiettyjä sanoja ja ajatuksia. Nykytilan selvittäminen oli aikaisemman teorian valossa perusteltua, sillä se loi pohjan uudelle viestintäsuunnitelmalle. Lähetin teemakyselyn puheenjohtajalle sähköpostilla hänen toivomuksestaan.

Sähköpostilla lähettämäni puolistrukturoitu kyselylomake osoittautui sellaisenaan huonoksi. En osannut kertoa riittävän selkeästi, mitä kysymyksilläni hain. Huomasin pian, että tarvitsen lisätietoa asioista, ja tämän vuoksi sovimme puheenjohtajan kanssa puhelinhaastattelusta, jossa kysyin teemoihin perustuvia avoimia kysymyksiä koskien tukipiirin senhetkistä



tilannetta. Puhelinhaastattelu tuntui nopeimmalta ja joustavalta keinolta saada selkeyttä asiaan. Tuomi & Sarajärvi (2018) luonnehtiikin haastattelua tilanteeksi, jossa haastattelijalla on mahdollisuus esittää lisäkysymyksiä ja oikaista väärinkäsityksiä, sekä tarkistaa sanamuotoja. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85). Koin saavani hyvää ja käyttökelpoista materiaalia viestintäsuunnitelman tekoon puheenjohtajalta. Minulle selvisi, mikä on Tukipiirin tilanne kokonaisuudessaan. Kuitenkin puhelinhaastatteluun liittyi joitain ongelmakohtia: haastattelua ei voitu nauhoittaa ja saattaa olla, että jotain olennaista on jäänyt kirjaamatta. En myöskään omaksumani teorian vuoksi välttämättä kirjannut ylös seikkoja, jotka tuntuivat minusta epäolennaisilta. En siten voi olla varma, jäikö jotain merkityksellistä ja olennaista pois. Tämän lisäksi kirjasin ajatuksia ja sanoja ylös niin kuin olen puheen tulkinut, en siten kuin ne on esitetty.

Lähetin paikallisyhdistyksille Wordilla laatimani kyselylomakkeen ja saatekirjeen sähköpostilla. Yhdistyksiä oli yhteensä 11. Osa sähköpostista meni yhdistysten toimistoihin, ja osa lähti sähköpostista yhdistyksen puheenjohtajalle, silloin kun toimistoa ei ollut. Saatekirjeessä oli selostus siitä, kuinka kyselylomake voidaan täyttää ja ketkä sen voivat tehdä. Ajattelin, että sähköpostilla lähetetyt kyselylomakkeet voidaan jatkolähetellä ja se tavoittaisi suuren joukon ihmisiä. Kuitenkin vastauksia sain vain kuusi kappaletta. En tiedä, miten paikallisyhdistykset kyselyä omissa hallituksen kokouksissaan käsittelivät. Lisäaika, jonka yhdistyksille annoin vastausten lähettämiseen ei tämän suhteen toiminut. En tiedä, olisinko voinut saada vastauksia paremmin jollain muulla lähestymistavalla ja asiaa paremmin markkinoimalla. Kyselytutkimus suoritettiin sähköpostia lähettämällä. Henkilökohtaisempi tapa, kasvokkaiset keskustelut ja läsnäolo olisi voinut saada ihmiset paremmin motivoitumaan tutkimukseen. Myös positioni tutkijana tässä työssä on saattanut olla erityinen ja hankala. Minut valittiin keväällä 2022 Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri ry:n hallitukseen. Yleisesti ottaen tutkittavien luottamus tutkijaan on tärkeää saavuttaa ja tutkittavien on pystyttävä luottamaan siihen, että heidän anonymiteettinsa säilyy (Saaranen-Kauppinen ym. 2009). Asemani edellytti minulta puolueettomuutta ja tavallaan taustallaoloa. Kun tein tutkijana työtäni näin lähellä tutkittavia, on ihmisillä saattanut ollut pelko anonymiteettinsä säilymisestä ja puolueettomasta asiaan perehtymisestä.

Ennen kyselylomakkeen lähettämistä testasin lomaketta testiryhmällä, jonka jälkeen tein siihen parannuksia kielen osalta saamani ohjeen mukaisesti. Kyselylomakkeen suunnitteluvaiheessa hain malleja muista opinnäytetöistä ja graduista, sekä hain tietoa Jyväskylän yliopiston avoimista oppimateriaaleista ja laadin lomakkeen näiden tietojen, sekä omaksumani käyttöteorian pohjalta. Ennakkokäsitykseni vaihtui loppupeleissä käyttöteoriaksi ja siitä syystä kysymykset, joita lomakkeessa kysyin, osoittautuivat tutkimusongelman valossa riittävän kattaviksi. Testiryhmän käyttö oli merkityksellinen, sillä sen perusteella tein kyselylomakkeesta selkokielisemmän, jotta sen kysymykset olivat selkeitä ja ymmärrettäviä.

Tein kyselylomakkeesta myös Google Forms- kyselyhallintaohjelmistolla lomakkeen, johon kirjoitin kysymykset tarkasti sellaisenaan, kun olin ne World- tiedostoon tehnyt. Formsin käyttäminen tulosten havainnollistamiseen osoittautui hyväksi, sillä se antoi minulle selkeää grafiikkaa tuloksista.

Tutkimuksesta saamani avoimet vastaukset analysoin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Tätä varten etsin kirjallista tietoa siitä, kuinka se käytännössä tehdään. Tällä oli merkitystä, sillä se, miten vastauksia tulkitaan ja miten lopputulokseen päädytään ovat luotettavuustekijöitä. (Puusa ym. 2020). Aineistolähtöinen sisällönanalyysi menetelmänä oli käyttökelpoinen ilmiöiden ymmärrettävyyden ja havainnollistamisen kannalta.

Tässä tutkimuksessa tulosten yleispätevyyteen vaikuttaa tutkimusaineiston koko ja vastaajien ikärakenne. Tässä opinnäytetyössä aineisto on pieni ja ikärakenne suppea, joten tulokset eivät ole yleispäteviä. Suurempi aineistokoko ja laveampi ikähaarukka olisi voinut antaa minulle erilaisia tuloksia, joten tulokset ovat suuntaa antavia.

Tein viestintäsuunnitelman sen tiedon valossa, mitä puheenjohtajalta sain, ja mitkä olivat tutkimukseen osallistuneiden mielestä oleellisia viestinnässä. Suunnitelmasta tuli kattava ja laaja. Jopa niin laaja, että en ole varma, riittävätkö tukipiirin hallituksen jäsenten resurssit siihen. Olisiko asiaa auttanut SWOT-analyysin teko, jossa mietitään mahdollisuuksia tämän kaltaiselle viestinnälle?

Ennen valmiin suunnitelman julkaisua otin sähköpostilla yhteyttä viestintäalan asiantuntijaan ja pyysin häntä lukemaan sen läpi ja antamaan minulle palautetta sen kattavuudesta. Asiantuntijan mukaan suunnitelma oli oikein onnistunut. Kokonaisuus oli kattava, pätevä ja konkreettinen. Asiantuntija ehdotti muutamia pieniä ”kosmeettisia” muutoksia suunnitelmaan. Nämä muutokset koskivat sanavalintoja, jotka sitten toteutin ehdotusten mukaisesti. Palautteen saaminen tuntui minusta tärkeältä, sillä suunnitelma on osa yhdistyksen olemassaolon ideaa ja organisaation perustehtävää ja se tulee ohjaamaan Tukipiirin viestintää tulevaisuudessa.

Tässä aineistossa nousi vahvasti esiin se, että sosiaalinen media ei ole ollut tutkimukseen osallistuvilla merkittävä tiedon lähde. Kuitenkin sen nähdään olevan tärkeä kanava kaksisuuntaisen viestinnän välineenä. Jatkossa voisikin tutkia sen käytettävyyttä hyvänä tiedon lähteenä tukipiirin tapahtumissa ja virkistystoiminnassa, sekä kumppanuutta edistävässä toiminnassa.

## Lähteet

### Painetut

Juholin E. 2017. *Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi*. Management Institute of Finland.

Laine T. Valli R. (Toim.) 2018. *Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma*. Teoksessa *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2*. Ps-kustannus.

Tuomi J., Sarajärvi A. 2018. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Tammi

Åberg L. 2000. *Viestinnän johtaminen*. Infoviestintä oy.

### Sähköiset

Docpoint. 2021. Mikä vaikuttavuus. Viitattu 18.2.2022.  
<https://docpointimpact.fi/missio/mista-kyse/>

Eriksson S. 2008. *Erot, erilaisuus ja elinolot- vammaisen arkielämä ja itsemäärääminen*. Kehitysvammaliitto. Viitattu 7.2.2022. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/wp-content/uploads/kehitysvammaliiton-tutkimuksia-3.pdf>

Finlex. 1987. *Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista*. Viitattu 12.5.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>

Hagerlund T.,Kaukopuro-Klementti H. *Työyhteisö viestii, jotta olisi olemassa*. Kuntaliitto. Viitattu 17.1.2022.  
[https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/tyoyhteiso\\_viestii\\_ebook.pdf](https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/tyoyhteiso_viestii_ebook.pdf)

Häggman-Laitila A., Rekola L. 2012. *Työelämän ja ammattikorkeakoulun kumppanuus. Analyysi edistävästä ja estävästä tekijöistä*. *Janus Vol 20 (3)*. 249-267. Viitattu 7.2.2022. <https://journal.fi/janus/article/view/50665/15377>

Ihalainen T.,Elo C.,Rauhala E-L.,Kosonen T.,Nissinen J.,Buruk O.,Sipilä E.,Virkki J. 2021. *Asiantuntijanäkemyksiä älyvaatteesta puhetta tukevan ja korvaavan viestinnän apuvälineenä*. *Puhe ja kieli*, 41:2, 115-137. viitattu 7.2.2022.  
<https://journal.fi/pk/article/view/110921/65190>

Isola A-M., Kaartinen H., Leemann L., Lääperi R. , Schneider T., Valtari S., Keto-Tokoi A. 2017. *Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa*. *Terveysten ja hyvinvoinnin*

- laitos. Viitattu 16.12.2021.  
[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN\\_ISBN\\_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1).
- Juhila K. N.d. Teemoittelu. Tiedearkisto. Viitattu 20.1.2022.  
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu/>
- Juholin E., Rydenfelt H. 2020. Strateginen viestintä ja organisaation tavoitteet: Mihin viestinnällä pyritään?. Media & Viestintä, 43(1). Viitattu 6.2.2022.  
<https://doi.org/10.23983/mv.9108>
- Karelia AMK. 2022. Opinnäytetyön eri muodot. Viitattu 7.11.2022.  
<https://libguides.karelia.fi/c.php?g=679019&p=4901221>
- Kehitysvammaisten tukiliitto. 2017. Etusivu. Viitattu 16.2.2022. <https://www.tukiliitto.fi/>
- Kehitysvammaisten Uudenmaan Tukipiiri ry N.d. (a) Paikallisyhdistykset. Viitattu 18.1.2022  
<https://www.kutp.net/jasenyhdistykset-ja-yhteistyokumppanit>
- Kehitysvammaisten Uudenmaan Tukipiiri ry N.d. (b) Varainhankinta. Viitattu 3.2.2022.  
<https://www.kutp.net/varainhankinta>
- Kehitysvammaisten Uudenmaan Tukipiiri ry N.d. (c) Tiedottaminen. Viitattu 18.1.2022.  
<https://www.kutp.net/tiedotus>
- Kehitysvammaisten Uudenmaan Tukipiiri ry N.d. (d) Toiminta. Viitattu 18.1.2022.  
<https://www.kutp.net/toiminta>
- Kehitysvammaisten Uudenmaan Tukipiiri ry N.d. Etusivu. Viitattu 18.1.2022.  
<https://www.kutp.net/?>
- Kehitysvammaliitto. 2016. Kehitysvammaisuus. Viitattu 23.1.2022.  
<https://www.kehitysvammaliitto.fi/kehitysvammaisuus/>
- Kivistö M. 2011. Henkilökohtainen apu ja monimuotoinen osallisuus. Tutkimus vaikeavammaisten osallistumisesta ja osallisuudesta. Lapin yliopisto. Lisensiaattityö. Viitattu 7.2.2022.  
<https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/59521/Kivist%C3%B6.Mari.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Koivisto K., Aro P. 2019. Ammattikorkeakoulun opinnäytetöiden eettiset kysymykset. Epookki. Viitattu 22.10.2022. <http://www.oamk.fi/epookki/2019/ammattikorkeakoulun-opinnaytetoiden-eettiset-kysymykset/>

Koivisto S. 2020. Näin järjestöt ovat kehittäneet viestintäänsä koronakeväänä. Viestintäpiritta. Blogiteksti. Viitattu 8.2.2022. <https://viestintapiritta.fi/blogi/nain-jarjestot-ovat-kehittaneet-viestintaansa-koronakevaana/>

Koppa. 2010. Web 2.0. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 7.2.2022. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/thk/some/sosiaalinen-web2/termit>

Koppa. 2015. Empirismi. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 10.2.2022. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tieteenfilosofiset-suuntaukset/empirismi>

Koppa. 2015. Tapaustutkimus. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 21.1.2021. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/tapaustutkimus>

Koppa. 2021. Laadullinen tutkimus. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 21.1.2022. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>

Koppa. N.d. Verbaalinen viestintä. Viitattu 15.2.2022. <https://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/ryhmaviestit/vuorovaikutus/viestinta/verbaalinen.html>

Kuntaliitto.2016.

[https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/viestintaopas\\_ebook\\_0.pdf](https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/viestintaopas_ebook_0.pdf) viitattu 1.2.2022

Kuvaja s. 2020. Kansalaisfoorumi. Tietopankki. Järjestön viestinnän perusteita.Viitattu 19.1.2022. <https://kansalaisyhteiskunta.fi/tietopankki/jarjeston-viestinnan-perusteita/>

Kyröläinen A. 2020. Vammaisten henkilöiden työllistymisen rakenteelliset esteet. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 7.2.2022. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162325/TEM\\_2020\\_36.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162325/TEM_2020_36.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Leemann, L., Kuusio, H. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Sosiaalinen osallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveystieteiden tutkimuskeskus. Viitattu

21.1.2021.

[https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti\\_Sosiaalinen\\_Osallisuus.pdf/4bc56a65-8eb2-41c3-87b8-0cd963a2c600](https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Sosiaalinen_Osallisuus.pdf/4bc56a65-8eb2-41c3-87b8-0cd963a2c600).

Leinonen R. 2019. Määrällisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmät. Viitattu 19.1.2022  
<https://spoken.fi/maarallisen-tutkimuksen-aineistonkeruumenetelmat/>

Macnamara J. 2010. Public communication practices in the Web 2.0-3.0 mediascape: The case for PRevolution. PRism 7(3): <http://www.prismjournal.org> Viitattu 7.2.2022.  
[https://www.researchgate.net/profile/Jim-Macnamara-2/publication/46280175\\_Public\\_communication\\_practices\\_in\\_the\\_Web\\_20-30\\_mediascape\\_The\\_case\\_for\\_PRevolution/links/0deec53225e5f302680000000/Public-communication-practices-in-the-Web-20-30-mediascape-The-case-for-PRevolution.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jim-Macnamara-2/publication/46280175_Public_communication_practices_in_the_Web_20-30_mediascape_The_case_for_PRevolution/links/0deec53225e5f30268000000/Public-communication-practices-in-the-Web-20-30-mediascape-The-case-for-PRevolution.pdf)

Manzoor M., Vimarlund, V. 2017. E-services for the social inclusion of people with disabilities: A literature review. Technology and Disability, 29(1-2): 15-33 <https://doi.org/10.3233/TAD-170175>

Marjamäki P-L., Vuorio J. 2021. Viestinnän johtaminen. Strategiasta tuloksiin. Alma Talent Helsinki. Alma Talent-bisneskirjasto. Viitattu 7.2.2022.

Muurinen J. N.d. Tiedotuksen tärkeys yritysviestinnässä. Blogiteksti. Kuulu oy. Viitattu 21.1.2022. <https://www.kuulu.fi/blogi/tiedotuksen-tarkeys/>

Mäkitalo A. 2018. Kandidaatintutkielman aineistonkeruu ja analyysi. Viitattu 19.1.2022.  
<https://koppa.jyu.fi/kurssit/215677/harjoitusryhma/maarallisten-menetelmien-pienryhma/maarallisten-menetelmien-johdanto>

Nevala N., Kalliomäki-Levanto T., Jääskeläinen K., Hirvonen M., Pekkarinen A., Elo J. 2011. Työn sisältö ja työolosuhteiden mukauttaminen avoimilla työmarkkinoilla toimivilla vammaisilla ja pitkäaikaissairailta. Työterveyslaitos. Viitattu 7.2.2022.  
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134965/Ty%C3%B6n%20sis%C3%A4lt%C3%B6%20ja%20ty%C3%B6olosuhteiden%20mukauttaminen%20avoimilla%20ty%C3%B6markkinoilla%20toimivilla%20vammaisilla%20ja%20pitk%C3%A4aikaissairailta.pdf?sequence=1>

Nuva. ry. N.d. Erilaisia järjestöjä. Suomen nuorisovaltuustojen liitto. Viitattu 4.2.2022.  
<http://vaikute.net/kansalaisyhteiskunta/erilaisia-jarjestoja/>

Opintokeskus Sivis. N.d. SWOT-analyysi. Viitattu 4.2.2022. <https://www.ok-sivis.fi/jarjestoarvioinnin-ilmansuuntia/arvioinnin-tiedonkeruun-menetelmia/swot-analyysi.html>

Opintokeskus. N.d. Viestintävälineet. Viitattu 5.2.2022. <https://www.tjs-opintokeskus.fi/opas-yhdistyksille/viestinta/ulkoinen-viestinta/viestintavaliineet>

Patentti- ja rekisterihallitus. 2019. Yhdistyksen rekisteriote, säännöt ja muut tiedot. Viitattu 15.2.2022.

[https://www.prh.fi/fi/yhdistysrekisteri/rekisteriote\\_saannot\\_ja\\_muut\\_tiedot.html](https://www.prh.fi/fi/yhdistysrekisteri/rekisteriote_saannot_ja_muut_tiedot.html)

Patentti- ja rekisterihallitus. N.d. Yhdistysrekisteri. Viitattu 3.2.2022.

<https://www.prh.fi/fi/yhdistysrekisteri.html>

Pekkala K., Luoma-aho V. 2019. Osallistava viestintä. ProCom- Viestinnän ammattilaiset ry. Viitattu 4.2.2022.

[https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/302465/procom\\_procomma-academic\\_2019\\_digikirja.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/302465/procom_procomma-academic_2019_digikirja.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pekkala K., Luoma-Aho V. 2019. Osallistava viestintä. Viestijät. Viestinnän ammattilaiset ry. Viitattu 20.1.2022. <https://viestijat.fi/osallistava-viestinta/#db3cd6be>

Pihkala P. 2009. Erityisen tuen käytännöt varhaiskasvatuksessa - näkökulmana inklusio. Katsaus. Kasvatuslehti. Viitattu 21.1.2022. [https://www.researchgate.net/profile/Paeivi-Pihlaja/publication/260311130\\_Erityisen\\_tuen\\_kaytannot\\_varhaiskasvatuksessa\\_-\\_nakokulmana\\_inklusio/links/0deec530bb18b7b121000000/Erityisen-tuen-kaeytaennoet-varhaiskasvatuksessa-naekoekulmana-inklusio.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Paeivi-Pihlaja/publication/260311130_Erityisen_tuen_kaytannot_varhaiskasvatuksessa_-_nakokulmana_inklusio/links/0deec530bb18b7b121000000/Erityisen-tuen-kaeytaennoet-varhaiskasvatuksessa-naekoekulmana-inklusio.pdf)

Rautiainen P., Urhonen A., Simic J., Mattila M., Kuokkanen A. 2021. Vammaisten osallisuus suomalaisissa puolueissa. Demo-Finland. Viitattu 7.2.2022. [https://demofinland.org/wp-content/uploads/2022/01/VammaistenOsallisuusPuolueissa\\_web.pdf](https://demofinland.org/wp-content/uploads/2022/01/VammaistenOsallisuusPuolueissa_web.pdf)

Rautio P. N.d. Teemahaastattelu. Taideteollisen korkeakoulun virtuaaliopisto. Viitattu 8.2.2022.

[http://www2.uiah.fi/virtu/materiaalit/tuotetiede/html\\_files/1364\\_empiir.html#teemahaas](http://www2.uiah.fi/virtu/materiaalit/tuotetiede/html_files/1364_empiir.html#teemahaas)

Rosengren P. Törrönen A. 2008. Viestintä. Yhdistystoiminnan avaimet. Yhdistystoimijat. Viitattu 4.2.2022. <https://www.yhdistystoimijat.fi/toiminnot/viestinta/>

Saaranen-Kauppinen A., Puusniekka A.. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 1.8.2022. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>

Saaranen-Kauppinen A., Puusniekka A. 2009. Kvalitatiivisen menetelmien verkko-oppikirja. KvaliMOTV. Viitattu 17.2.2022.

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/tietoarkisto/julkaisut/kvalimotv.pdf>

Seeck H. 2007. Valtionhallinnon viestintä Suomessa - byrokraattista tiedonsiirtoa vai jälkibyrokraattista viestintää? Media & Viestintä, 30(3). Viitattu 6.2.2022.

<https://doi.org/10.23983/mv.62658>

Soscom. 2016. Osallisuus ja kansalaisuus. Viitattu 7.2.2022.

[http://socom.fi/bridging\\_loppuraportti/osallisuus-ja-kansalaisuus/](http://socom.fi/bridging_loppuraportti/osallisuus-ja-kansalaisuus/)

Soste. 2022. Mitä sotejärjestöt tekevät. Suomen sosiaali- ja terveys ry. Viitattu 4.2.2022.

<https://www.soste.fi/sote-jarjestot/mita-sote-jarjestot-tekevat/>

SOSTE. Suomen sosiaali ja terveys ry. Viestinnän tehtävät. Viitattu 13.1.2022.

2022 <https://www.soste.fi/jarjestoopas/viestinnan-tehtavat/>

STM. 2022. Vammaispalvelujen lainsäädännön uudistaminen. Viitattu 12.5.2022.

<https://stm.fi/vammaispalvelulaki>

Suomen yk-liitto. 2021. Vammaisten oikeudet. Viitattu 9.12.2021. <https://www.ykliitto.fi/yk-teemat/ihmisoikeudet/vammaisten-oikeudet>

Suomisanakirja 2021. Sosiaalinen. Viitattu 19.1.2022.

<https://www.suomisanakirja.fi/sosiaalinen>

Särkelä R. 2018. Järjestöt julkisen kumppanista markkinoiden puristukseen. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen muutos sosiaalipalvelujen tuottajana vuosina 1990-2010. Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu. Viitattu 18.2.2022. [https://issuu.com/ensijaturvakotienliitto/docs/j\\_rjest\\_t\\_julkisen\\_kumppanista\\_ma](https://issuu.com/ensijaturvakotienliitto/docs/j_rjest_t_julkisen_kumppanista_ma)

Taylor J. 2017 Wiley Handbook on Offenders with Intellectual and Developmental Disabilities: Research, Training, and Practice. E-kirja.

THL. (a) 2022. Vammaispalvelun käsikirja. Vammaisuus. Viitattu 23.1.2022.

<https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/vammaisuus>

THL. (b) 2018. vammaisuus. Viitattu 15.2.2022. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/vammaisuus>

THL. (c) 2021. Järjestöt kunnassa. Viitattu 18.2.2022. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/hyvinvointijohtaminen/hyvinvointijohtaminen-kunnassa/jarjestot-kunnassa>

THL. (d) 2022. Vammaispalvelun käsikirja. Vammaispalvelulainsäädännön uudistus. Viitattu

12.5.2022. [https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-](https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/ajankohtaista/vammaispalvelulainsaadannon-uudistus)

[kasikirja/ajankohtaista/vammaispalvelulainsaadannon-uudistus](https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/ajankohtaista/vammaispalvelulainsaadannon-uudistus)



Työmarkkinatori. 2018. Järjestötyö. Kehakeskus. Viitattu 5.2.2022.  
<https://kokeile.tyomarkkinatori.fi/ammattialat/Hallinnollinen-ty%C3%B6/J%C3%A4rjest%C3%B6ty%C3%B6>

Uleviciute R. 2021. Parhaat viestintäkanavat. Blogiteksti. Atlasmic. viitattu 8.2.2022.  
<https://atlasmic.com/fi/blog/communication-channels>

Valtioneuvoston kanslia. 2019. Työryhmän ehdotus valtionhallinnon tehostetun viestinnän ohjeeksi Viestintä normaalioloissa, häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Helsinki. Viitattu 6.2.2022.

[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161786/VNK\\_20\\_19\\_ehdotus\\_tehostetun\\_viestinn%C3%A4n\\_ohjeeksi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161786/VNK_20_19_ehdotus_tehostetun_viestinn%C3%A4n_ohjeeksi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Viestintätieteiden laitos. N.d. Viestintä. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 21.1.2022.  
<https://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/ryhmaviestit/vuorovaikutus/viestinta.html>

Vuori J. N.d. Laadullinen sisällönanalyysi. Tietoarkisto. Viitattu 20.1.2022.  
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/metodologia/metodologia/kvaliteetti/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/>

Wolff. p. 2020. Viestintäkulttuurit Suomessa ja Ruotsissa- niin samanlaiset- ja kuitenkin niin erilaiset. Viestijät. Viitattu 15.10.2022. <https://viestijat.fi/viestintakulttuurit-suomessa-ja-ruotsissa-niin-samanlaiset-ja-kuitenkin-niin-erilaiset/>

## Kuvaluettelo

Kuva 1: Organisaatioviestinnän malleja (Åberg 2000,7) .....	22
Kuva 2: Luokittelu viestinnän tehtävistä (Juholin 2017,132) .....	25
Kuva 3: Aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen. Muokattu Tuomen ja Sarajärven (2018) kaaviosta (Tuomi & Sarajärvi 2018,123) .....	32
Kuva 4: Aineistolähtöinen sisällönanalyysi käyttäen esimerkkiä omasta työstäni. ....	32
Kuva 5: Tapahtumien seuraaminen .....	36
Kuva 6: Tiedon lähteet.....	37
Kuva 7: Tiedon lähteet (Jatkoa kuvaan 5).....	37
Kuva 8: Sisältöalueet .....	39
Kuva 9: Uutiskirjeiden lukeminen.....	39
Kuva 10: Viestinnän arvot .....	41

## Liitteet

Liite 1: Kyselylomake .....	59
Liite 2: Kirje Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri ry:n asiakkaille.....	66
Liite 3: Puolistrukturoitus kyselylomake.....	67
Liite 4: Teemahaastattelurunko.....	67
liite: 5: Tietosuojailmoitus.....	68
Liite 6: Viestintäsuunnitelma .....	71

Liite 1: Kyselylomake

**Taustakysymykset.** Laita rasti (x) sopivan vaihtoehdon kohdalle.

1. Oletko?

Nainen\_\_\_ Mies\_\_\_

2. Minkä ikäinen olet? Kirjoita ikäsi.

3. Seuraatko Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri ry:n tapahtumia?

En\_\_\_ Joskus\_\_\_ Usein\_\_\_

4. Oletko?

alan ammattilainen tai opiskelija\_\_\_ läheinen\_\_\_ edustan  
jäsenyhdistystä\_\_\_

5. Oletko koskaan hakenut tietoa Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri ry:ltä?

En\_\_\_ Joskus\_\_\_ Usein\_\_\_

Saitko helposti ja riittävästi tietoa hakemaasi asiaan? Kerro kokemus tai tapahtuma.

**Tiedottamiseen, viestimiseen käytetyt välineet**

6. Mistä haet tietoa? Laita rasti (x) sopivan vaihtoehdon kohdalle.

	En koskaan	Joskus	Usein	En tiedä
Soittamalla				
Internetin hakukoneet				
Yhdistyksen kotisivut				
Sosiaalinen media				
Sähköposti				
Videopalvelut				
Blogit				

Jäsenlehdet				
Sanomalehdet				
Ystävät				
Jokin muu,mikä				

Kirjoita, mitä välineitä käytät. Kirjoita, mitä teet, kun haluat tietoa sinua kiinnostavista asioista ja tapahtumista? Väline tarkoittaa sanomalehteä, kirjoja, sähköpostia, yritysten kotisivuja, ystäviä ja perheenjäseniä, sosiaalista mediaa, kuten Facebookia, Twitteriä, Instagramia, sekä erilaisia videoita.

7. Luetko uutiskirjeitä? Laita rasti (X) sopivan vaihtoehdon kohdalle. Uutiskirje on viesti, joka lähetetään sähköpostiin.

En lue lainkaan

Luen joskus

Luen usein

Jos vastasit kyllä, kerro kuinka usein luet uutiskirjeitä?

#### Sisältö

8. Millaisista asioista haluat saada tietoa? Laita rasti (x) sopivan vaihtoehdon kohdalle.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Tietoa tapahtumista					
Tietoa harrastusmahdollisuuksista					
Tietoa koulutuksista ja					

kursseista					
Tietoa palveluista					
Ajankohtaisista uutisista					
Yhteistyöstä kuntien kanssa					
Tutkimushankkeista					
Tietoa kampanjoista					
Muusta, mistä?					

## 9. Mikä tiedottamisessa on tärkeää?

Laita rasti (x) sopivan vaihtoehdon kohdalle.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Tiedon kattavuus?					
Käytetyn kielen selkeys ja ymmärrettävyys?					
Kuvien käyttö?					
Helppo löytää tietoa?					
Muu asia, mikä?					



Kerro

1. Minkälainen kirjoitus antaa paljon tietoa?

2. Millaista kirjoitusta on helppo lukea?

**Laitteet**

2. Mitä laitetta käytät tiedon etsimiseen?? Laita (x) laitteiden kohdalle.

\_\_\_Puhelin

\_\_\_Tabletti

\_\_\_Läppäri

\_\_\_Pöytäkone

Liite 2: Kirje Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri ry:n asiakkaille

Hei

Opiskelen Laurea ammattikorkeakoulussa sosiaalialan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Teen opinnäytetyötä Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri ry:lle ja sen tarkoituksena on viestintäsuunnitelman tekeminen tukipiirin viestintää varten. Tukipiirin perustyö on tiedottaminen, sekä kehitysvammaisen ihmisen edunvalvonta ja osallisuus. Osallisuus on mukanaoloa itselleen tärkeissä asioissa ja tapahtumissa ja viestinnän yksi tärkeimmistä tehtävistä on näistä asioista tiedottaminen.

Viestintäsuunnitelman tekemiseksi tarvitsen tutkimustietoa siitä, minkälainen tiedottaminen vastaa asiakkaiden tarpeisiin. Olisin iloinen, mikäli osallistuisitte tutkimukseeni täyttämällä oheisen kysymyslomakkeen ja palauttamalla sen joko sähköpostilla tai paperisena osoitteeseeni 30.5.2022 mennessä. Jokainen hallituksen jäsen voi täyttää kyselyn, tai voitte yhdessä päättää siihen osallistujat. Tämä kirje ja kysely on lähetetty teidän yhdistyksenne toimiston sähköpostiin tai hallituksen puheenjohtajalle. Selvitin tiedot Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiirin Internet-sivuilta. Yhdistyksen toimisto tai puheenjohtaja voi lähettää tämä eteenpäin kaikille hallituksen jäsenelle.

Tutkimus on vapaaehtoinen eikä raportissa käytetä ihmisten nimiä missään muodossa. Kaikki tunnistettavat tekijät jätetään pois kaikista raporteista. Tutkimuskysymysten vastaukset hävitetään asianmukaisella tavalla. Huomaa, että vastaamalla kyselyyn, olet antanut luvan käyttää vastauksia tutkimusmateriaalina.

Jos sinulla on kysymyksiä tutkimuksesta tai sinua mietityttää jokin asia, ota yhteyttä minuun tai Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri ry:n hallituksen puheenjohtajaan Pirjo Luokkalaan. P:045-1492154, sähköposti kuptoimisto@gmail.com

Ystävällisin terveisin

Marika Kaspio-Oksa

Laurea ammattikorkeakoulu

Yhteystiedot:

marika.kaspio-oksa@student.laurea.fi

Näsiäkuja 4A

01300 Vantaa

P: 040-7362063

### Liite 3

#### Teemahaastattelurunko

1. Organisaatio
  - Perustehtävä
  - Työkäytännöt
  - Yhteistyö eri tahojen kanssa
  - Kumppanit
  
2. Viestintä nyt
  - Sisäinen viestintä
  - Ulkoinen viestintä

kanavat, sisällöt, koska viestitään, kumppaneiden tuottama sisältö, milloin viestitään, kuka viestii, kuka päättää viestinnästä, kieliasu, visuaalisuus.

### Liite 4

#### Puolistrukturoitu kyselylomake

1. Mitkä ovat Kehitysvammaisten Uudenmaan Tukipiirin perustehtävä, visio ja strategia?
2. Ketkä ovat Tukipiirin yhteistyökumppanit?
3. Minkälaista viestintä on ollut ennen viestintäsuunnitelman tekoa?
4. Mitä viestintäkanavia on ollut käytössä?
5. Mitä sisältöjä Tukipiiri on tuottanut?
6. Milloin Tukipiiri on viestinyt, kuka on viestinyt ja kuka niistä on päättänyt?
7. Minkälaista kieliasua Tukipiiri on käyttänyt viestinnässä?
8. Minkälaista visuaalisuutta viestinnässä on käytetty?

liite: 5

### **Tietosuojailmoitus**

Opinnäytetyö: Viestintä kehitysvammaisen sosiaalisen osallisuuden tukena-  
Kehitysvammaisten Uudenmaan Tukipiirin viestintäsuunnitelma

### **Tutkimuksen rekisternipittäjä:**

Kehitysvammaisten Uudenmaan Tukipiiri ry vastaa yhdessä opinnäytetyöntekijän kanssa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisten käytön. Rekisterinpitäjän velvollisuuden pitävät sisällään muun muassa veloitteen informoida rekisteröityjä.

### **Yhteyshenkilöt:**

Pirjo Luukkala  
Kehitysvammaisten Uudenmaan Tukipiiri ry  
P:045-1492154  
Sähköposti kuptoimisto@gmail.com

Marika Kaspio-Oksa  
Opiskelija  
Osoite: Näsiäkuja 4A, 01300 Vantaa  
P: 040-7362063  
Sähköposti: marika.kaspio@gmail.com

### **Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus**

Henkilötietoja käsitellään tutkimuksen suorittamisessa. Oikeus käsitellä henkilötietoja tutkimuksen suorittajalla, eli on opinnäytetyöntekijällä.

### **Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste**

Henkilötietoja käsitellään seuraavalla EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan mukaisella perusteella:

- Tutkittavan suostumus
- Yleisen edun mukainen tieteellinen tutkimus

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja tutkittavalla on koska tahansa oikeus peruuttaa antamansa suostumus. Suostumus perutaan soittamalla tai lähettämällä sähköpostia opiskelijalle.

#### **Tutkimuksessa kerättävät henkilötiedot**

- Sukupuoli
- Sähköpostiosoite
- Ikähaarukka
- Työ- ja koulutustiedot
- Ammattiala

#### **Arkaluonteiset henkilötiedot**

- Geneettiset tiedot

#### **Kerättävien henkilötietojen tietolähteet**

Tutkimusmateriaali:

- Haastattelu
- Kyselylomake

Tietolähteet saadaan henkilöltä itseltään ja sähköpostilla.

#### **Henkilötietojen luovutus**

Mitään tietoja ei luovuteta, eikä välitetä eteenpäin tutkimusrekisteristä.

Henkilötietojen välittäminen EU:n tai Eta-maiden ulkopuolelle

Mitään tietoa ei viedä tai välitetä EU:n tai Eta-maiden ulkopuolelle.

#### **Henkilötietojen käsittely**

Kerättyjä henkilötietoja käsitellään opinnäytetyön valmistumiseen asti, 31.12.2022.

Henkilötiedot hävitetään heti tutkimuksen valmistumisen jälkeen 31.12.2022.

#### **Henkilötietojen suojaus**

Rekisterin hallinnassa noudatetaan rekisterinpitäjän tietoturva- ja tietosuojaohteita.

Manuaalinen aineisto säilytetään lukituissa tilassa ja sinne on pääsy vain asianosaisilla.

Tietojärjestelmissä käsiteltävät tiedot suojataan salasanalla.

Tunnistetietojen käsittely:

Kaikki tunnistetiedot poistetaan analyysivaiheessa

**Rekisteröidyn oikeudet:**

Rekisteröidyn oikeudet määräytyvät EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen artiklojen 15-22 mukaan seuraavasti:

- Suostumuksen peruminen ja suostumukseen perustuvien tietojen poistaminen
- Tietojen tarkastusoikeus ja niiden korjaaminen
- Tietojen käsittelyn rajoittaminen
- Suostumukseen perustuvien tietojen siirtäminen järjestelmästä toiseen
- Henkilötietojen käsittelyn vastustaminen

Mikäli oikeudet estävät tutkimustarkoituksen saavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti, saatetaan tietyissä yksittäistapauksissa näistä oikeuksista poiketa tietosuoja-asetuksessa ja tietosuojalaisissa säädetyillä perusteilla. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

Yhteyshenkilö tutkittavan oikeuksiin liittyvissä asioissa on tietosuojavastaava. Laurea-ammattikorkeakoulun tietosuojavastaavana toimii Marjo Valjakka, [marjo.valjakka@laurea.fi](mailto:marjo.valjakka@laurea.fi)

Sinulla on oikeus tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli katsot, että henkilötietojesi käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä

-

Liite 6 Viestintäsuunnitelma



Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri ry:n  
viestintäsuunnitelma vuosille 2023-2026



# Sisällys

Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri ry	3
Viestinnän tavoitteet	3
Viestinnän etiikka	3
Viestinnän yhteistyökumppanit	4
Viestinnän vastuut	4
Viestinnän resurssointi	4
Viestinnällinen saavutettavuus	5
Viestintäkanavat	6
Viestinnän sisällöt	6
Viestinnän konkreettinen toteuttaminen ja aikataulutus	7
Kriisiviestintä	8
Viestinnän seuranta	8



## 1. Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri ry

### *Yhdistyksen tarkoitus:*

- *edunvalvonta, vaikuttaminen ja virkistystyö.*
- *Osallisuus ja yhdenvertaisuus*

Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri ry on kehitysvammaisten etuja valvova järjestö, jonka perustehtäviä ovat edunvalvonta, vaikuttaminen ja virkistystoiminta. Tukipiiri haluaa toiminnallaan edesauttaa kehitysvammaisten osallisuutta ja yhdenvertaisuutta yhteiskunnassamme.

## 2. Viestinnän tavoitteet

- *Lisätä tukipiirin tunnettavuutta ja näkyvyyttä alueella.*
- *Antaa tietoa yhteistyökumppaneille sekä alueen kehitysvammaisille ja heidän läheisilleen.*
- *Lisätä vuoropuhelua yhteistyökumppaneiden välillä.*
- *Mahdollistaa kehitysvammaisten osallisuuden toteutumista yhteiskunnassa.*

Viestinnän tavoitteena on tuoda Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiiri ry:n tunnetuksi lähialueellaan, lisätä tukipiirin näkyvyyttä alueellaan, lisätä kaksisuuntaista viestintää ja vuoropuhelua alueella toimivien organisaatioiden, yhdistysten, kaupunkien ja kuntien kanssa.

Viestintä on kaksisuuntaista tiedon vaihtoa ja vuoropuhelua. Viestinnän tavoitteena on lisätä vuoropuhelua yhdistyksen ja kaikkien sidoskumppaneiden välillä. Tavoitteena on tiedonvaihto ja yhteinen hyvinvointityö. Viestinnän avulla parannetaan kehitysvammaisten ja heidän läheistensä tietoutta ympärillä olevan yhteiskunnan tarjoamasta tuesta, avusta ja lainsäädännöstä. Viestintä myös mahdollistaa kehitysvammaisten osallisuuden toteutumista yhteiskunnan päätöksenteossa, työssä ja muussa virkistystoiminnassa.

## 3. Viestinnän etiikka

- *Avoimuus.*
- *Rehellisyys.*

- *Läpinäkyvyys.*
- *Luottamus.*

Yhdistyksen viestintä perustuu avoimuuteen ja läpinäkyvyyteen. Tieto on helposti löydettävää, ymmärrettävää ja saavutettavaa. Tukipiiri viestii niin, että yhteistyökumppanit voivat luottaa saavansa oikeaa ja ajankohtaista tietoa asioista. Tätä luottamusta ylläpidetään johdonmukaisella viestinnällä.

#### 4. Viestinnän yhteistyökumppanit

- *Alueella toimivat kehitysvammaisten paikallisyhdistykset.*
- *Alueen muut vammaisyhdistykset.*
- *Alueen kehitysvammaisten ja heidän läheisensä.*
- *Hyvinvointialueet.*
- *Kehitysvammaliitto.*
- *Tukiliitto.*
- *Alueen kaupungit ja kunnat.*
- *YK-liitto.*

Viestinnän yhteistyökumppanit ovat alueella toimivat kehitysvammaisten paikallisyhdistykset ja alueen muut vammaisjärjestöt, alueella asuvat kehitysvammaiset ja heidän läheisensä. Tämän lisäksi viestintä kohdistuu ja kaksisuuntaista viestintää toteutetaan hyvinvointialueella toimiviin hyvinvointityötä tekeviin päättäjiin ja toimijoihin, alueen kunnallisiin toimijoihin ja päättäjiin, Kehitysvammaliittoon, Tukiliittoon ja YK-liittoon.

#### 5. Viestinnän vastuut

- *Viestinnästä vastaa kulloisenkin hallituksen päättämä vastuhenkilö.*

Viestinnästä vastaa hallituksen päättämä vastuhenkilö. Vastuhenkilö valitaan kahdeksi vuodeksi kerrallaan yhdistyksen järjestäytymiskokouksessa. Vastuhenkilön tehtävänä on viestinnän koordinointi ja kehittäminen.

#### 6. Viestinnän resurssointi

- *Viestintä on jatkuvaa ja systemaattista.*
- *Viestinnän sisällöt päätetään hallituksen kokouksessa.*

- *Viestintää toteuttaa hallituksen valitsema sihteeri tai muu hallituksen päättämä henkilö.*
- *Viestinnän suunnittelua ja toteutusta voidaan myös toteuttaa erillisillä hallituksen muodostamilla tapahtumaryhmällä tai muulla pienryhmällä/yksittäisellä henkilöllä.*

Viestintä on jatkuvaa ja systemaattista. Viestintä tapahtuu heti, kun se on välttämätöntä yhteistyökumppaneiden kannalta, ajankohtaista ja kun hallitus on tehnyt päätöksiä. Viestintäasioita käydään läpi Tukipiirin hallituksen kokouksissa niin, että ne lisätään kokousten esityslistalle ja viestinnästä tehdyt päätökset kirjataan kunkin kokouksen pöytäkirjoihin. Hallituksen sihteeri toimii hallituksen kokousten kirjuriina ja pöytäkirjojen edelleen lähettäjänä. Mikäli sihteeri ei voi osallistua kokoukseen, valitaan kokouksen alussa yksi hallituksen jäsen sihteeriksi. Sihteerin tehtävä on tiedottaa tapahtumista, kirjoittaa ajankohtaisista asioista yhdistyksen viestintäkanavissa ja toimia hallituksen sisäisen viestinnän alkuunpanijana ja toteuttajana sisäisen viestinnän kanavilla.

Sihteerin lisäksi ulkoista viestintää suunnittelee ja toteuttaa tapahtumatyöryhmät ja/ tai hallituksen kokouksissa päätetty pienryhmä tai yksittäinen hallituksen jäsen. Pienryhmä voidaan muodostaa jotain erityistä tehtävää varten, jossa viestintä on oleellinen työtapa. Tapahtumatyöryhmä päättää omissa kokouksissaan, kenen vastuulla on tiedottaminen ja tämä toteuttaa viestintää niin kuin kokouksessa siitä on päätetty. Tapahtumatyöryhmä toteuttaa sisäistä viestintää suullisesti informoimalla asioista hallituksen jäseniä Tukipiirin hallituksen kokouksissa ja sisäisen viestinnän kanavilla kirjallisesti, mikäli he kokevat siihen tarvetta. Ulkoista viestintää työryhmä toteuttaa laatimalla tapahtumista tiedotteet yhdistyksen ulkoisilla tiedotuskanavilla. Pienryhmä tai yksittäinen henkilö laati tiedotteen ulkoista viestintää varten ja informoi siitä suullisesti hallitusta seuraavassa kokouksessa.

## 7. Viestinnällinen saavutettavuus

- *Kielellinen saavutettavuus.*
- *Informatiivisuus.*
- *Asiapitoisuus.*
- *Kirjoitetun tekstin rakenteen selkeys.*
- *Hakukoneystävällisyys.*
- *Käyttäjätävällisyys.*
- *Kohdennetut viestintäkanavat.*
- *Visuaalisuus*

Viestinnässä käytetään selkokieltä, jossa kielen rakenne ja muoto on muutettu selkeäksi ymmärtää. Lauseet ja sisältö ovat yksinkertaisia ja sanasto on konkreettista. Teksti kirjoitetaan siten, että se antaa runsaasti kattavaa tietoa tiedottamisen kohteena olevista asioista. Viesti on asiantuntevaa ja asiapitoista, jossa faktatieto on ydinsisältönä.

Kirjoitettu teksti on rakenteelta selkeä. Tekstin oleellinen informaatio sijoitetaan tekstikappaleen alkuun ja tämä näkyy myös otsikossa. Kappaleet ovat lyhyitä ja ytimekkäitä. Teksti jaetaan alaotsikkoihin ja se etenee loogisessa järjestyksessä johdonmukaisesti. Yhdessä kappaleessa käsitellään yhtä asiaa.

Yhdistyksen www-sivujen tekninen toteutus on hakukoneystävällinen. Huomioitaviin asioihin kuuluvat sivuston title, description ja H1-tason otsikot. Title on selaimen välilehdellä näkyvä teksti, joka vaikuttaa sivuston löydettävyyteen hakukoneissa, description on lyhyt kuvausteksti ja H1-otsikko on jokaisen alasivun pääotsikko, johon sisällytetään sivun olennaisin sisältö. Lisäksi kotisivut ovat käyttäjäystävälliset. Sivuilla on helppo navigoida, tieto on helposti löydettävissä ja sivuilla on miellyttävä käydä. Lisäksi verkkosivut toimivat hyvin myös mobiililaitteella. Kotisivujen hakukoneystävällisyydestä vastaa siihen palkattu ulkopuolinen taho hallituksen sitä pyydettäessä.

Tiedottaminen ja viestintä kohdennetaan eri viestintäkanaville. Kohdennettu viestintäkanavien käyttö liittyy eri kanavien ominaisuuksiin ja käyttäjäystävällisyyteen.

Grafiikkaa ja kuvia käytetään, mikäli se on asian ymmärrettävyyden vuoksi tärkeää.

## 8. Viestintäkanavat

### *Ulkoiset viestintäkanavat*

- *Kehitysvammaisten Uudenmaan tukipiirin verkkosivut.*
- *Sosiaalinen media; Facebook , Lähellä-verkkopalvelu.*
- *Sähköposti. (Tarvittaessa)*
- *Uutiskirjeet.*

### *Sisäiset viestintäkanavat*

- *Teams.*
- *Sähköposti.*
- *WhatsApp.*
- *Kasvokkain järjestetyt tapaamiset.*

Tukipiirin viestintä tapahtuu ulkoisissa ja sisäisissä viestintäkanavissa. Ulkoisia viestintäkanavia ovat yhdistyksen www-sivut, Facebook, Lähellä-verkkopalvelu ja sähköisesti toimivat uutiskirjeet. Verkkosivuolla kerrotaan yhdistyksen toiminnasta, ajankohtaisista asioista, harrastus-, työ- ja vapaa-ajan toiminnasta, lainsäädännöstä, kuntayhteistyöstä ja palveluista. Kotisivuille kirjoitetaan myös kannanottoja yhteiskunnallisiin asioihin. Facebookissa ja Lähellä-verkkopalvelussa markkinoidaan yhdistystä, toimintaa ja tapahtumia. Sähköpostia lähetetään tarpeen vaatiessa yksittäiselle henkilölle tai taholle silloin, kun tukipiiri tarvitsee yhdistykselle tarpeellista tietoa. Uutiskirjeitä laaditaan yhteistyökumppaneille ja niiden sisältö liittyy

kehitysvamma-alan keskeisiin ja ajankohtaisiin teemoihin ja tapahtumiin. Uutiskirjeen laadinnassa kiinnitetään huomio tekstin keveyteen ja informatiivisuuteen, vetävään otsikkoon, lähettämisaikojen ja -sykliin.

Sisäisiä viestintäkanavia ovat Teams, sähköposti ja hallituksen oma WhatsApp-ryhmä. Teamsia ja kasvokkain järjestettyjä tapaamisia käytetään hallituksen kokouksiin, sähköpostia käytetään informoimaan asioista ja tapahtumista, joiden huomio ei vaadi nopeaa reagoitua, mutta jotka vaativat päätöksentekoa. Hallituksen WhatsApp-ryhmää käytetään nopeaan tiedonvaihtoon ja mielipiteiden kyselyyn ja nopeasti päätettäviin asioihin.

## 9. Viestinnän sisällöt

### *Ulkoisen viestintä*

- *Tietoa tukipiirin perustehtävästä ja tavoitteista.*
- *Tietoa tapahtumista.*
- *Tietoa harrastusmahdollisuuksista*
- *Toiminnan markkinointi.*
- *Tietoa kuntayhteistyöstä.*
- *Tietoa ajankohtaisista asioista.*
- *Tietoa vallalla olevista laista ja asetuksista sekä muutoksista näihin.*
- *Kannanotot yhteiskunnallisiin asioihin.*
- *Tietoa palveluista.*
- *Työnteisöviestinnän toteuttaminen.*

### *Sisäinen viestintä*

- *Pienryhmätyön ja tapahtumaryhmätyön tilanne.*
- *Kokousajankohdat.*
- *Työjärjestykset.*
- *Päätettävänä olevat asiat.*
- *Huomiota vaativat asiat.*

Ulkoisessa viestinnässä tukipiiri antaa kaikille yhteistyökumppaneilleen tietoa yhdistyksen perustehtävästä, tapahtumista ja harrastusmahdollisuuksista ja sisäisestä ja ulkoisesta virkistystoiminnasta. Tukipiirin olemassaoloa ja toimintaa markkinoidaan ulkoisilla viestintäkanavilla.

Tämän lisäksi tukipiiri tiedottaa kuntien kanssa toteutettavasta yhteistyöstä, kehitysvamma-alan ajankohtaisista asioista, vallalla olevista laista- ja asetuksista ja niiden muutoksista ja antaa kannanottoja ja lausuntoja yhteiskunnallisiin asioihin. Tiedotus koskee myös kehitysvammaisten palveluja alueen kunnissa ja hyvinvointialueella.

Työyhteisöviestinnän toteuttamisessa tukipiiri on aktiivinen sen suhteen, että ulkoiset ja sisäiset kumppanit ovat molemmat tiedon tuottajia ja välittäjiä sekä ulkoisilla viestintäkanavilla.

Sisäisessä viestinnässä hallituksen muodostamat pienryhmät antavat suullisesti tietoa kokouksissa siitä, mitä pienryhmä on tehnyt ja missä suunnittelun vaiheessa ryhmä on. Sisäisessä viestinnässä tiedotetaan kokouksien ajankohdista, työjärjestyksestä ja tehdyistä päätöksistä. Tämän lisäksi hallituksen jäseniä informoidaan sisäisissä kanavissa, mikäli jokin asia on tullut esiin, joka vaatii huomiota tai jotain, mistä täytyy tehdä päätöksiä nopealla aikataululla.

## 10. Viestinnän konkreettinen toteuttaminen ja aikatauluttaminen

- [Viestinnän vuosisuunnitelma](#)

Viestinnän konkreettinen toteuttaminen ja aikataulutus tapahtuu viestintävuosisuunnitelman avulla. Suunnitelmasta ilmenee viestinnän aikataulut ja teemat. Viestinnän vuosisuunnitelma jätetään väljäksi ja sitä täydennetään sitä mukaan, kun päätetään tapahtumista ja tiedotettavista asioista hallituksen kokouksessa.

## 11. Kriisiviestintä

- [Viestintäsuunnitelma pidetään kriisin keskellä.](#)
- [Ennakointi ja varautuminen.](#)
- [Yhdistyksen kannalta keskeisimpien kriisien tunnistaminen ja jaottelu.](#)
- [Kriisikeskustelun seuraaminen.](#)

Tässä viestintäsuunnitelmassa olevat strategiset toimenpiteet pätevät myös kriisin sattuessa. Kriiseihin varaudutaan ennalta käsin määrittelemällä ja ottamalla kantaa yhdistyksemme kannalta keskeisimmät toimenpiteitä vaativat kriisit. Kriisit tunnistetaan ja jaotellaan, sekä laaditaan suunnitelma, mihin toimiin kriisitilanteissa ryhdytään. Kriisikeskustelua seurataan yhteistyökumppaneiden käyttämissä kanavissa ja niihin reagoidaan suunnitelman mukaisesti.

## 12. Viestinnän seuranta

- [Seurataan vuoden välein.](#)
- [Seurannassa arvioidaan tavoitettavuutta, vaikutelmaa ja vaikuttavuutta.](#)
- [Seurannassa käytetään palautekyselyä.](#)

Viestinnän onnistumista seurataan vuoden välein. Seurannassa arvioidaan, kuinka laajalle alueelle viestit ovat ulottuneet, ovatko ne saavuttaneet kohdeyleisön ja minkälainen vaikutus viestinnällä on ollut. Lisäksi arvioidaan, minkälainen vaikutelma yhteistyökumppaneille on yhdistyksestä jäänyt, mainitaanko yhdistys positiiviseen vai negatiiviseen sävyyn.

Seurannassa käytetään nopeaa ja helppoa palautekyselyä, jonka täyttäminen on vapaaehtoista ja joka lähetetään kaikille kumppaneille.

## Viestinnän vuosisuunnitelma 2023–2024

Uutiskirjeet kolme kertaa vuodessa maaliskuussa, heinäkuussa ja marraskuussa keskiviikkoisin klo 10.00

Tukiviestiin tiedotteet hyvissä ajoin, että ne ehtivät painatukseen.

Kokouksen esityslista viikkoa ennen kokousta.

Pöytäkirja viikko kokouksen jälkeen.

Ajankohtaiset asiat heti.

Tiedotteet heti, kun on jotain tiedotettavaa.

Tiedote kevätkokouksesta/ esityslista viikkoa ennen kokousta.

### Tammikuu

Hallituksen kokous. Esityslista viikkoa ennen kokousta. Pöytäkirja viikon päästä kokouksesta.

Viestintäseuranta

### Helmikuu

Hallituksen kokous. Esityslista viikkoa ennen kokousta. Pöytäkirja viikon päästä kokouksesta.

### Maaliskuu

Hallituksen kokous. Esityslista viikkoa ennen kokousta. Pöytäkirja viikon päästä kokouksesta.

Uutiskirje 1.3 klo 10.00

### Huhtikuu

Hallituksen kokous. Esityslista viikkoa ennen kokousta. Pöytäkirja viikon päästä kokouksesta.

Tukipiirin kevätkokous.

Tukipiirin järjestäytymiskokous.

### Toukokuu

Hallituksen kokous. Esityslista viikkoa ennen kokousta. Pöytäkirja viikon päästä kokouksesta.

### Kesäkuu

Hallituksen kokous. Esityslista viikkoa ennen kokousta. Pöytäkirja viikon päästä kokouksesta.

### Heinäkuu

Uutiskirje 5.7 klo 10.00

## **Elokuu**

Hallituksen kokous. Esityslista viikkoa ennen kokousta. Pöytäkirja viikon päästä kokouksesta.

## **Syyskuu**

Tiedote seminaariristeilystä 13.9 klo 10.00

## **Lokakuu**

Hallituksen kokous. Esityslista viikkoa ennen kokousta. Pöytäkirja viikon päästä kokouksesta.

## **Marraskuu**

Hallituksen kokous. Esityslista viikkoa ennen kokousta. Pöytäkirja viikon päästä kokouksesta.

Uutiskirje 8.11 klo 10.00

Tapahtumatiedote vammaisten oikeuksien tapahtumasta

## **Joulukuu**

Vammaisten oikeuksien tapahtuma