



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

VIESTINNÄN UUDELLA AALLOLLA

Facebook-sivujen kehittäminen Lahden vammaispalveluille

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysala
Sosionomi
Sosiaalipedagoginen aikuistyö
Syksy 2014
Anni Ratilainen
Maarit Ikonen

Lahden ammattikorkeakoulu
Sosionomi

IKONEN MAARIT
RATILAINEN ANNI:

Viestinnän uudella aallolla
Facebook-sivujen kehittäminen Lahden
vammaispalveluille

Sosiaalipedagoginen aikuistyö, toiminnallinen opinnäytetyö, sivua 54, 3 liitesivua

Syksy 2014

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyömme tarkoituksena on kehittää Lahden vammaispalvelujen työntekijöiden ja asiakkaiden sekä Lahden vammaispalveluista kiinnostuneiden ihmisten välistä vuorovaikutusta ja viestintää. Tavoitteena oli tehdä Facebook-sivut, jotka olisivat toimiva työkalu työntekijöille, mutta myös arkinen ja helppo yhteydenottoväline asiakkaille. Facebook-sivujen kehittämistyössä saimme apua Lahden vammaispalvelujen asiakkaista koostuvasta työryhmästä, joka osallistui järjestämääme ideointipajaan.

Opinnäytetyömme oli toiminnallinen opinnäytetyö. Opinnäytetyö koostui opinnäytetyöntekijöiden tekemistä alustavista Facebook-sivuista sekä Lahden vammaispalvelujen asiakkaista koostuvasta ideointipajasta, jossa Facebook-sivujen selkeyttä, ymmärrettävyyttä sekä ulkoasua arvioitiin tekemiemme teemakysymysten pohjalta. Facebook-sivuja kehitettiin Lahden vammaispalvelujen asiakkaiden ja yhteyshenkilöiden palautteen pohjalta, sekä Facebook-sivujen tekijöiden itsearvioinnin pohjalta. Kolmen eri näkökulman huomioiminen Facebook sivujen tekemisessä ja kehittämisessä mahdollisti meille mahdollisimman toimivan sekä käytäjäystävällisen tuotoksen tekemisen. Seurasimme myös Facebook-sivuille asettamiemme mittareita sekä hallinnoimme kuukauden ajanjakson sivuja yhdessä Lahden vammaispalvelujen yhteyshenkilöiden kanssa.

Opinnäytetyömme tuloksena syntyivät valmiit Facebook-sivut, jotka näyttäytyivät uutisten ja tapahtumien helppona ja ajankohtaisena tiedotuskanavana. Facebook-sivut saivat myös heti tykkääjiä, seuraajia ja näkyvyyttä sosiaalisessa mediassa. Opinnäytetyön tuloksena voidaan lisäksi nähdä, että olemme avanneet uuden viestintävälineen Lahden vammaispalvelujen käyttöön. Osallistava viestiminen ja tiedotus sosiaalisessa mediassa, kuten Facebookissa, voikin tuoda tietoa paremmin saavutettavaksi asiakkaille. Facebook-sivut avaavat myös areenan osallistumiselle ja parhaimmillaan jopa osallisuudelle ja yhteisöllisyydelle.

Asiasanat: vammaisuus, verkkoviestintä, Facebook, saavutettavuus, osallisuus

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services

IKONEN MAARIT

RATILAINEN ANNI:

On the new wave of communication
Developing Facebook page for disability
services of Lahti

Bachelor's Thesis in Social Pedagogy for work with adults, functional thesis, 54
pages, 3 pages of appendices

Autumn 2014

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to improve the communication and interaction between employees of disability services of Lahti and their customers, as well as other people interested in disability services. Our aim was to make a Facebook page that is a functional tool for employees, but also an easy way to communicate for customers. In the process of developing a Facebook page, we got help from a group of clients of disability services of Lahti.

Our thesis is functional; it consists of a preliminary Facebook page and a workshop for clients of disability services of Lahti, in which the participants evaluated the clarity, understandability and appearance of the new Facebook page. Participants also came up with new ideas and thoughts about the Facebook page and the general use of Facebook. The Facebook page was then evaluated by the contact persons of disability services of Lahti, and criticized from our own point of view. We also followed the indicators we had chosen to evaluate Facebook activity and the nuances of the conversations on the page, and administrated the page together with the contact persons of disability services of Lahti.

The result of our thesis is a new Facebook page functioning as an easy and current way of distributing news and events for the disability services of the city of Lahti. The page immediately received likers, followers and visibility in social media. Opening a new way of transmitting information in social media enables the participation of clients in the communication and can make the information more accessible. Facebook page open also a new arena for participation and even maybe for inclusion and communality.

Key words: Disability, Network Communication, Facebook, Accessibility, Inclusion

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TARKOITUS	2
3	OPINNÄYTETYÖN TIEDONHAUN KUVAUS	4
4	MONIMUOTOISTA VIESTINTÄÄ VERKOSSA	6
4.1	Verkkoviestinnän haasteet	6
4.2	Kuntien viestintä ja sosiaalinen media	7
4.3	Sosiaalinen media	7
4.4	Facebook	9
5	VIRTUAALIMAAILMAN MAHDOLLISUUDET	11
5.1	Osallisuus	11
5.2	Saavutettavuus	12
5.2.1	Selkokieli	13
6	ERILAISIA VERKKOKÄYTTÄJIÄ JA HEIDÄN TARPEIDENSA HUOMIOIMINEN	15
6.1	Vammaisuus	15
6.1.1	Toimintakyky ja ympäristö vammaisuuden määrittäjänä	15
6.1.2	Vammaisen ihmisen oma kokemus	16
6.2	Vammaispalvelut	17
6.3	Vammaispoliittisia linjauksia	18
7	FACEBOOK-SIVUJEN TOTEUTTAMISEN VAIHEET	19
7.1	Tekstin sisältö ja muoto	19
7.2	Profiili- ja kansikuva	22
7.3	Ideointipajan markkinointi ja osallistujien valinta	23
7.4	Teemakysymysten täsmentäminen	24
7.5	Ideointipajan toteutus	26
7.6	Kehittäminen ideointipajasta nousseiden ehdotusten pohjalta	31
7.7	Kehittäminen ja yhteistyö Lahden vammaispalvelujen yhteys henkilöiden kanssa	33
7.8	Kokeilujakson tulosten mittaaminen ja seuranta	35
8	OPINNÄYTETYÖN HYÖDYNNETTÄVYYS, EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	36
9	OPINNÄYTETYÖN ARVIOINTI	38

9.1	Opinnäytetyön tavoitteiden toteutuminen	38
9.2	Opinnäytetyöprosessi	38
9.3	Toteutustapa ja menetelmät	39
9.4	Kohderyhmän huomioiminen	40
9.5	Yhteistyö toimeksiantajan kanssa	41
9.6	Johtopäätökset	41
10	JATKOKEHITTÄMISEHDOTUKSIA	44
11	POHDINTA	46
	LÄHTEET	50
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyömme otsikko, viestinnän uudella aallolla, kuvastaa hyvin opinnäytetyömme aihetta: teemme jotakin uutta ja ajankohtaista parantaaksemme viestintää Lahden vammaispalvelujen työntekijöiden ja asiakkaiden sekä Lahden vammaispalveluista kiinnostuneiden ihmisten välillä. Lahden vammaispalvelut, opinnäytetyömme toimeksiantaja, näki tarpeelliseksi tehdä työntekijöille ja asiakkaille omat Facebook-sivut, koska monet asiasta kiinnostuneet toimivat ja vaikuttavat jo sosiaalisessa mediassa. Ajankohtaiseksi aiheen tekee myös Lahden vammaispoliittisen ohjelman tavoite lisätä viestintää sosiaalisessa mediassa (Lahden kaupungin vammaispoliittinen ohjelma 2011 - 2016, 6).

Yksi suurimmista hyödyistä, mitä Facebookilla ja muilla sosiaalisen median palveluilla voidaan saada, on viestinnän ja tiedon saavutettavuuden lisääntyminen. Tämä tarjoaa oivan mahdollisuuden viestinnän lisäämiseksi erityisesti niille kohderyhmille, joille tiedonhankinta on haastavaa omista tai ympäristön tuottamista rajoitteista johtuen. Sosiaalinen media on avannut ovia myös osallisuudelle, sillä se on helpottanut osallistumista, yhdessäoloa ja vaikuttamista – vaikka nämä tapahtuvatkin virtuaalisesti. Kuitenkin opinnäytetyön toteutusaikana kävi ilmi, että esimerkiksi sosiaali- ja terveystoimen palvelut eivät hyödyntäneet sosiaalisen median palveluista niiden koko potentiaalia (Kuntaliiton kysely 2014).

Opinnäytetyömme aihe on meitä molempia opinnäytetyöntekijöitä kiinnostava, sillä uskomme Facebookin ja sosiaalisen median hyödyntämisen olevan tulevaisuudessa yksi sosionomin osaamisalueista kohdatessa asiakkaita ja järjestettäessä palveluja myös verkossa. Sen lisäksi Lahden vammaispalvelut oli meille toimeksiantajana mieluisa, ottaen huomioon työskentelyhistoriamme erityisen tuen tarpeessa olevien henkilöiden kanssa. Opinnäytetyömme aihe yhdistääkin nämä kiinnostuksen kohteet yhteen ja mahdollistaa uusien näkökulmien muodostumisen.

Raportissamme käymme läpi opinnäytetyön tavoitteen, tarkoituksen ja tiedonhaun aiheesta sekä keskeiset teemat aiheen ympäriltä. Esittelemme myös Facebook-sivujen toteuttamisen vaiheet, käymme omaa arviota koko opinnäytetyöstä ja lopuksi esitämme jatkokehittämissuunnitelmia aiheesta.

2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TARKOITUS

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Lahden vammaispalvelujen työntekijöiden ja asiakkaiden sekä Lahden vammaispalveluista kiinnostuneiden ihmisten välistä vuorovaikutusta ja viestintää. Tavoitteena oli tehdä Facebook-sivut, jotka olisivat toimiva työkalu työntekijöille, mutta myös arkinen ja helppo yhteydenottoväline asiakkaille. Toimivalla työvälineellä tarkoitamme yksinkertaisia ja selkeitä Facebook-sivuja, joita on helppo käyttää niin viestittämiseen kuin tiedonhankintaan. Pyrimme myös käyttäjäystävälliseen tuotokseen, jonka kehittämisessä asiakkaiden näkemykset ja ehdotukset on huomioitu.

Toiminnallisessa opinnäytetyössämme järjestimme ideointipajan, jossa esitimme tekemämme alustavat Facebook-sivut viidelle Lahden vammaispalveluiden asiakkaalle. Ideointipajaan valitut osallistujat olivat itse Facebookin käyttäjiä tai tunsivat Facebook-palvelun, joten he osasivat arvioida sivujen toimivuutta ja selkeyttä. Käsittelimme ideointipajassa tekemiämme Facebook-sivuja valmiiden kysymysten avulla (LIITE 1). Teemoja, joita käsittelimme ideointipajassa, olivat selkeys, ymmärrettävyys sekä ulkoasu. Osallistujien esittämien vastausten perusteella muokkasimme sekä kehitimme sivuja käyttäjäystävällisempään ja helpommin saavutettavaan suuntaan. Arviota sivuista tekivät myös Lahden vammaispalvelujen yhteyshenkilöt sekä me opinnäytetyöntekijät.

Uskomme Facebookin olevan monelle Lahden vammaispalvelujen asiakkaalle hyvin tuttu ja helppo tapa ottaa yhteyttä ja kommunikoida, vaikka tutkimustietoa Facebookin käytöstä eri vammaisryhmien parista emme juuri löytäneet. Kuitenkin esimerkiksi monissa kehitysvammaisten asuntoloissa asukkaiden Facebookin käyttöön on kiinnitetty huomiota työntekijöiden toimesta, jotka ovat kokeneet palveluiden käyttäjien viettävän runsaasti aikaa sosiaalisen median, erityisesti Facebookin parissa (Hurmila 2011, 18). Myös toimeksiantajamme oli huomannut saman ilmiön, johon myös opinnäytetyömme tarpeellisuus perustuu.

Toive Facebook-sivuista tuli Lahden vammaispalveluilta, jonka henkilöstö koki sivuston tarpeelliseksi ja ajankohtaiseksi kehittämistehtäväksi. Lahden vammaispalvelujen henkilöstön kokemuksen mukaan monet heidän asiakkaistaan käyttävät sujuvasti Facebookia osana arjen viestintää. Viestintää asiakkaiden kanssa Lahden

vammaispalveluista on aiemmin tehty lähinnä kirjeiden ja sähköpostin kautta, tutuimmille asiakkaille myös soittamalla ja tekstiviestein. (Salomaa 2014.) Facebook-sivut tarjoavat työntekijöille uudenlaisen mahdollisuuden jakaa tietoa esimerkiksi tapahtumista, retkistä, harrastuksista tai muutoksista vammaispalveluissa.

Lahden Vammaispoliittisen ohjelman yhtenä tavoitteena on myös sosiaalisen median käytön sekä vuorovaikutuksellisen tiedottamisen lisääminen. Lahden vammaispalvelujen siirtyminen sosiaalisen median maailmaan yhtenä viestinnän muotona on hyvin ajankohtainen ja tärkeä (Lahden kaupungin vammaispoliittinen ohjelma 2011 - 2016, 6). Lahden vammaispalvelujen Facebook-sivujen käyttäjille, eli kaikille aiheesta kiinnostuneille, Facebook-sivut tarjoavat mahdollisuuden sekä julkiseen että yksityiseen ajankohtaiseen ja vuorovaikutteiseen viestintään heitä itseään kiinnostavista aiheista. Käyttäjät voivat löytää tiensä esimerkiksi eri kerhoihin ja tilaisuuksiin Facebookin kautta. Tarkoituksenamme olikin korostaa Facebook-sivuilla, että Facebookin yksityisviestien kautta voi myös kysyä Lahden vammaispalvelujen työntekijöiltä harrastus- ja asumismahdollisuuksista sekä muista arkipäiväisistä asioista. Facebook-sivujen käyttäjät voivat myös julkisesti kommentoida Lahden vammaispalvelujen Facebook-seinällä julkaistuja aineistoja, tiedotteita ja keskusteluja. Heillä on myös mahdollisuus luoda uusia keskusteluita aiheista, jotka heitä pohdituttavat. Käyttäjät voivat saada Facebook-sivuja käyttämällä tärkeänä sivutuotteena myös osallisuuden kokemuksia ryhmässä sekä löytää vertaisiaan.

3 OPINÄYTETYÖN TIEDONHAUN KUVAUS

Opinnäytetyömme taustalla olevat tietolähteet koostuvat niin sähköisistä kuin painetuista lähteistä sekä yhdestä Lahden vammaispalvelujen yhteyshenkilön sähköpostihaastattelusta. Hyödynsimme myös tiedonhankintaklinikkaa, jolloin etsimme eri yliopistojen tietokannoista opinnäytetyöhömmme sopivaa aineistoa. Opinnäytetyön tiedonhaku oli osaltaan haastavaa, koska esimerkiksi vammaisista ihmisistä ja sosiaalisesta mediasta sekä Facebookista yhdessä ei löydy paljoakaan tutkimustietoa. Useat tutkimukset ja kirjoitukset ovat keskittyneet vammaispalveluihin ja vammaisuuteen lääketieteellisessä kontekstissa, mutta tietoa vammaisten ihmisten elinoloista ja elintavoista on vain vähän (Teittinen 2012).

Sosiaalinen media sekä Facebook ovat 2000-luvulla tulleet kaiken kansan tietoisuuteen, joten myös tutkimuksia ja aineistoa kyseisistä aiheista löytyy paljon. Pyrimme käyttämään mahdollisimman uusia lähteitä Facebookiin ja sosiaaliseen mediaan liittyen, koska aihepiirinä ne ovat koko ajan hyvin muuttuvia ja päivittyviä.

Osallisuudesta tiedonhaku oli haastavaa. Jo sanan määrittely oli vaihtelevaa ja joissakin aineistoissa osallisuus rinnastettiin sanaan osallistaminen, jotka eivät kuitenkaan tarkoita samaa asiaa. Englanninkielistä aineistoa osallisuudesta oli vaikea löytää, koska vastaavaa termiä osallisuudelle on vaikeaa määrittää. Viestinnästä sekä verkkoviestinnästä löysimme hyvin tietoa kirjastosta saatavista kirjoista. Saavutettavuudesta löytyi paljon verkkolähteitä, mutta sanan määrittely oli monissa lähteissä vaihtelevaa ja se rinnastettiin usein esteettömyyteen.

Seuraavassa taulukossa (Taulukko 1) olemme kuvanneet tiedonhakua eri haku-/asiasanoilla ja osumien määrällä Melindassa, kirjastojen yhteistietokannassa. Melindan hakuja rajasimme tarkemmin ottamalla mukaan vain vuosina 2004 - 2014 julkaistut teokset. Otimme hakuun mukaan ”kaikki kielet” valinnan, joten myös englannin- ja ruotsinkieliset aineistot olivat haussa mukana. Tämän lisäksi etsimme kirjoja sekä tutkimuksia kirjaston Masto-aineistohakukantaa sekä Nelliportaalia apuna käyttäen. Nettilähteenä käytimme erilaisia vammaispoliittisia julkaisuja, esimerkiksi Suomen Vammaispoliittisen ohjelman (2010 - 2015) sähköistä versiota sekä muita luotettavia nettilähteitä kuten Suomen YK-liiton sivuja.

Taulukko 1. Tiedonhaku Melindasta.

Hakusana/asiasana(t)	Osumia Melinda
Verkkoviestintä	983
Vammaisuus	476
Sosiaalinen media	2596
Facebook	397
Osallisuus	684
Saavutettavuus	226
Saavutettavuus+verkkoviestintä	7
Sosiaalinen media + vammaisuus	0
Facebook + vammaisuus	0
Osallisuus + vammaisuus	12
Osallisuus + sosiaalinen media	12

4 MONIMUOTOISTA VIESTINTÄÄ VERKOSSA

4.1 Verkkoviestinnän haasteet

Verkossa tapahtuva viestintä on haasteellisempaa suhteessa kasvokkaiseen kohtaamiseen, koska siinä viestijät eivät näe toisiaan. Keskustelukumppanin tausta, tiedot, ajattelutavat ja ennakkoasenteet sekä mielentilat jäävät avoimiksi. Koska nonverbaalinen viestintä ei ole mahdollista, verkossa työskentelevän työntekijän ammatillinen herkkyys korostuu. Työntekijän voikin olla hyvä pohtia, milloin puheviestintä on verkkoviestintää järkevämpi tapa lähestyä asiakasta. (Roivas & Karjalainen 2013, 111.)

Tapahtuipa viestintä verkossa tai kasvokkain, tärkeintä on, että viestijä kykenee asettumaan vastaanottajan asemaan (Roivas ym. 2013, 118). Informaation ymmärtämisen kannalta olennaista on viestinnän avoimuus, vastaanottajalähtöisyys sekä yksiselitteisyys, joihin pyrimme myös tekemillämme Facebook-sivuilla. Erityisesti sosiaali- ja terveysalalla viestinnän kannalta tärkeää on myös tiedon luotettavuus ja lainmukaisuus sekä eettisyys. (Roivas ym. 2013, 104.) Tämä on merkittävää myös oman opinnäytetyömme kannalta, koska esimerkiksi Facebook-sivujen ylläpitäjien julkaisema virheellinen tieto voi aiheuttaa harmia levitessään verkossa. Internetissä kirjoitetut viestit ovat usein pysyviä ja toistettavia, joten verkkoviestintää harjoittavien tulee olla varovaisia ja harkitsevia julkaisuissaan.

Internet tarjoaa mahdollisuuden laajaan tiedon levitykseen ja välitykseen. Viestintä verkossa on osaltaan tämän vuoksi haastavaa, koska tietoa on paljon ja asiakkaan tulisi löytää tarvitsemansa tieto helposti. Verkkoviestinnälle tyypillistä on silmäiltävyys, lukija ei lue esimerkiksi Internet-sivujen tekstejä alusta loppuun, vaan silmäilee tekstiä pyrkien löytämään tarvitsemansa tiedon tai häntä kiinnostavan jutun. Tällöin selkeän otsikoinnin merkitys korostuu myös tekemillämme Facebook-sivuilla. (Roivas ym. 2013, 145.)

4.2 Kuntien viestintä ja sosiaalinen media

Viestinnän visio on monissa kunnissa selkeä: viestintä ylläpitää asukkaiden hyvinvointia ja yhteisöllisyyttä sekä mahdollistaa läpinäkyvän päätöksenteon ja kuntalaisten osallistumisen (Kunnan viestintä 2004, 7). Omaan opinnäytetyöhömmeliittyen viestinnän strategisiksi päämääriksi Lahden kaupungin viestintäsuunnitelmaan on nimetty muun muassa kaupunkilaisten tiedonsaannin- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistäminen sekä johtamisen, palveluntuotannon ja tuloksellisen toiminnan tukeminen (Lahti 2014b). Viestintä tavoittaa kuntalaiset varmimmin kun käytetään eri tiedotuskanavia (Kunnan viestintä 2004, 19). Tekemämme Facebook-sivut tehdäänkin jo kaupungin käytössä olevien viestintäkanavien kuten Lahden kaupungin omien Internet-sivujen rinnalle, eivätkä some-palvelut korvaa virallisia viestintäkanavia (Sosiaalisen median ohje 2014).

Sosiaalista mediaa hyödynnetään entistä enemmän kuntien viestinnässä. Esimerkiksi kuntaliiton uusimmasta Kuntien verkkoviestintä ja sosiaalisen median käyttö –kyselystä (2014) selviää, että 98 %:lla kuntakyselyyn vastanneista kunnista oli omat Facebook-sivut. Facebook-sivut näyttävät kyselyn perusteella olevan nykyään enemmän normi kuin poikkeus. Kyselyn perusteella voidaan kuitenkin myös sanoa, että kunnan eri organisaatiot käyttävät verkkoa ja sosiaalista mediaa viestinnässään hyvinkin eri mittakaavoissa. Vähiten sosiaalisen median palveluja tarjosi asiakkailleen kunnanhallitus, nuorisotoimen ja kirjaston käyttäessä sosiaalista mediaa eniten. Yllättäen vain 15 % kyselyyn vastanneista kuntien sosiaali- ja terveystoimista käyttää sosiaalista mediaa päivittäisviestinnässään. (Kuntien verkkoviestintä ja sosiaalisen median käyttö –kysely 2014.) Sosiaalisen median hyödyntämisen erot kuntien eri organisaatioiden välillä ovat siis suuret.

4.3 Sosiaalinen media

Sosiaalinen media on avannut uusia areenoita viestinnälle, tiedonhankinnalle sekä yhdessä ololle. Se on mahdollistanut tietoverkkojen ja tietotekniikan kautta monipuolisemman kommunikoinnin ihmisten välillä (Sanastokeskus TSK 2010, 14). Osallistuminen ja yhteydenpito ovat myös helpottuneet, kun kommunikointi ei ole

enää sidottu aikaan eikä paikkaan (Watling & Rogers 2012, 29). Myös Hine nostaa esiin saman Internetin ja sosiaalisen median luoman mahdollisuuden: ihmis-suhteita voidaan hoitaa halki maapallon riippumatta sijainnista tai aikavyöhykkeestä (Hine 2000, 84).

Sosiaalinen media sisältää erilaisia verkkopalveluja, joissa käyttäjät pääsevät itse tuottamaan sisältöjä ja jakamaan niitä muiden nähtäväksi. Käyttäjä voi esimerkiksi jakaa kuvia tai tekstiä sekä kommunikoida muiden palvelun käyttäjien kanssa. Facebook, Twitter, Wikipedia, Google + ja erilaiset blogit ovat tunnetuimpia sosiaalisen median palveluja. (Haasio 2011, 123.) Sosiaalisessa mediassa ei ole kuitenkaan kyse vain sen tarjoamista palveluista, vaan siitä, mitä niiden kautta tapahtuu: vuorovaikutus muiden kanssa (Kortesuo 2010, 12).

Viestintä- ja tiedonhankintakanavana sosiaalinen media onkin ainutlaatuinen mahdollisuuksissaan. Käyttäjä pystyy hakemaan helposti tietoa erilaisista palveluista, esimerkiksi Wikipediasta tai kysymään apua ongelmaan Facebook-kavereilta. (Haasio 2011, 124.) Sosiaalinen media voidaankin määritellä viestintävälineeksi, viestintäkanavaksi tai -ympäristöksi, joka perustuu vuorovaikutteisuuteen ja käyttäjäläheisyyteen (Sanastokeskus TSK 2010, 14).

Viestintä sosiaalisessa mediassa on tehokas kanava myös asiakaspalvelun kannalta. Esimerkiksi vastattaessa yksittäiseen kysytyyn kysymykseen, on vastaus kaikkien muidenkin lukijoiden nähtävillä. Tällöin muutkin tietoa kaipaavat löytävät vastauksen, eikä heidän tarvitse kysyä samaa asiaa uudelleen. Asiakkaat voivat myös vastata toisilleen, ennen kuin työntekijä ehtii vastaamaan kysymykseen. (Kortesuo 2010, 85.) Sosiaalisessa mediassa toimiminen on myös monensuuntaista eli se mahdollistaa monen henkilön välisen vuorovaikutuksen, viestinnän sekä sisällöntuottamisen. Tällainen yhteisöllinen sisällöntuottaminen ja kuluttaminen onkin aivan uusi ilmiö. (Säntti & Säntti 2011, 17.)

Uusien mahdollisuuksien rinnalla verkko ja sosiaalinen media sisältävät kuitenkin vaaratekijöitä. Käyttäjän ei tule unohtaa turvallisuusriskejä, jotka usein liittyvät omien henkilötietojen jakamiseen verkossa (Watling ym. 2012, 29). Sosiaalisen median jatkuva kehitys voi saada käyttäjän myös hämilleen muuttuvista ympäristöistä ja oman yksityisyyden hallinnasta. Kehitys on tuonut kuitenkin hyvääkin,

esimerkiksi mahdollisuuden uudenlaisten sosiaalisten ryhmien muodostumiseen. (Tamminen, Lehmuskallio & Johnson 2011, 243.) Myös Watling ja Rogers (2012) toteavat virtuaalimaailman samalla yhdistävän ihmisiä, mutta myös tuovan tullessaan ikäviä puolia, kuten nettikiusaamista sekä henkilötietojen väärinkäyttöä (Watling ym. 2012, 11).

Sosiaalinen media on muuttanut yhteisöjen muodostumista ja yhteisöllisyyttä. Yhteisö-käsite on saanut uusia ulottuvuuksia, kun yhteisöt voivat muodostua Internetin ansiosta ilman alueellisia rajoja. Tällä tavoin muodostuneet yhteisöt tosin eroavat perinteisistä yhteisöistä, sillä ne eivät ole niin tiiviitä ja ovat osittain myös kuvitteellisia. (Koskela, Koskinen & Lankinen 2007, 92.) Yhteisöjen muodostuminen verkossa on mahdollistunut verkostoitumisen kautta, mutta mukaan on tarvittu myös syvempi tunne yhteisöön kuulumisesta ja tunne siitä, että saa merkityksellistä tietoa ja kontakteja yhteisöstä (Heinonen 2009, 7). Sosiaalisen median puitteet yhteisön synnylle eivät kuitenkaan vähennä yhteisön arvoa, vaan ne ovat kuitenkin samalla tavalla merkityksellisiä tiloja kuin reaali maailman yhteisötkin (Koskela ym. 2007, 92).

4.4 Facebook

Facebook on yksi tunnetuimmista sosiaalisen median palveluista. Palvelussa henkilö luo itselleen profiilin, jonka kautta hän voi jakaa ajatuksiaan ja mielenkiinnonkohteitaan muiden kanssa. (Ellis ym. 2011, 98 - 99.) Facebook mahdollistaa muun muassa verkostoitumisen, reaaliaikaisen keskustelun, valokuvien jakamisen ja omien ryhmien luomisen (Haasio 2011, 133). Facebook kuitenkin eroaa monista muista sosiaalisen median palveluista sillä, että siinä henkilö käyttää oikeaa nimeään, eikä keksittyä nimimerkkiä. (Ellis ym. 2011, 98-99.) Facebookia käyttäessään tuleekin huomioida, että kertoo omista asioistaan vain sen verran kuin halua (Haasio 2013, 93).

Käyttäjän omien päivitysten lisäksi Facebook mahdollistaa myös muunlaista kommunikointia. Facebook tarjoaa monipuolisen viestintäympäristön toimien yhteisenä foorumina käyttäjille. Haasio (2009) antaa tästä esimerkin, kuinka foorumia on käytetty kansalaisten ja poliitikkojen välillä: yhteisen foorumin kautta kansalai-

sia tiedotetaan asioista, mutta kansalaiset myös voivat ottaa kantaa asioihin (Haasio 2009, 10). Tällainen kaksisuuntainen kommunikointi palveleekin molempia osapuolia, se mahdollistaa ajantasaisen tiedonjakamisen sekä keskustelun käymisen asioista. Se, että saa tietoa asioista ja pääsee vaikuttamaan niihin, tuo myös yhteiskunnallisia aiheita lähemmäksi kansalaisia ja mahdollistaa kokemuksen osallisuudesta. Myös asiantuntijan määritelmät pääsevät muuttumaan, kun uutta asiantuntijuutta rakennetaan yhteisöllisesti verkostoissa. (Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 2011, 60.)

Monet yritykset käyttävät sosiaalista mediaa, kuten Facebookia, markkinoinnissa ja viestinnässä. Sosiaalisen media kautta yritykset pystyvätkin kohdentamaan mainonnan paremmin kohderyhmälle (Haasio 2011, 130). Esimerkiksi Facebookissa yrityksen sivusta ”tykkäämällä” henkilö saa myöhemmin yrityksen tiedotteita omaan uutisvirtaansa (Kortesuo 2010, 42). Sosiaalinen media on myös edullinen viestinnän muoto, mutta vaatii kuitenkin aikaa sen hallinnoijalta (Kortesuo 2010, 85). Myös Haasio perää resurssien olemassaoloa, jota aktiivinen hallinnointi ja asiakasviestintä sekä säännöllinen päivittäminen vaativat (Haasio 2013, 20). Sosiaalisessa mediassa tuleekin muistaa aktiivisuus päivittämisessä, sillä se on aktiivisten ihmisten sekä organisaatioiden kohtaamispaikka (Haasio 2013, 16-17).

5 VIRTUAALIMAAILMAN MAHDOLLISUUDET

5.1 Osallisuus

Osallisuuden käsitettä voidaan avata monella eri tavalla. Harjun (2013) mukaan osallisuus voi olla kokemus kuulumisesta johonkin ja tunne mukana olosta. Osallisuus voi ilmetä työn, osallistumisen sekä vaikuttamisen kautta, kun henkilö kokee olevansa osallinen yhteisössään. (Harju 2013, 2.) Nivala (2008) määrittelee osallisuuden kokemuksen jokaiselle tärkeäksi, sillä se on edellytys ihmisen hyvinvoinnille sekä sitoutumiselle yhteisöön ja yhteiskuntaan. Osallisuuden kokemista tukee myös mahdollisuus omien mielipiteiden esiintuomiseen sekä henkilön mahdollisuus vaikuttaa yhteiskuntaan (Nivala 2008, 11 - 12). Osallisuutta voi myös olla monen tasoista. Osallisuuden eritasoisen toteutumisen keskiössä ilmentyvät kuitenkin aina sitoutuminen, luottamus sekä kuulluksi tuleminen. (Jämsén & Pyykkönen 2014, 9.)

Osallistuminen on hyvin läheinen käsite osallisuudelle. Kun avataan henkilölle mahdollisuus osallistua yhteiskunnan toimintaan, voi tämä mahdollistaa myös osallisuuden tunteen toteutumisen (Valtioneuvoston selonteko vammaispolitiikasta 2006, 27). Osallistuminen ei kuitenkaan aina tarkoita automaattisesti osallisuuden kokemista, vaan mukaan tarvitaan syvempi tunne kuuluvuudesta, tekemisestä ja vaikuttavuudesta. Erilaiset osallistumistoiminnat kuitenkin voivat lisätä osallisuuden kokemusta. (Jämsén ym. 2014, 36.)

Osallisuuden toteutumiseksi henkilön täytyy saada myös tietoa itseään koskevista asioista (THL 2014). Sosiaalinen media onkin tuonut uusia mahdollisuuksia tiedonsaantiin ja kommunikointiin, jotka mahdollistavat osallisuuden kokemisen. Monilla on myös tarve tuoda omat mielipiteensä esille ja tästä on osoituksena ceissä kasvavat keskustelupalstat ja niiden moninaisuus. Näille Internetin kohtaupaikoille on siis tarvetta, ja ne tarjoavat paikan jakaa kokemuksia ja osallistua keskusteluun. (Kopomaa & Meltti 2005, 141, Kärkkäinen 2001; Munnukka & Kiikkala 2001; Shields 2003, 114 - 115.) Internetin myötä myös kynnys osallistumiselle voi olla matalampi henkilöille, joilla on erityisen tuen tarpeita, koska Internet

mahdollistaa myös sähköisen vaikuttamisen ja osallisuuden kokemuksen. Internetin avulla palveluita voidaan myös kohdentaa tietyille ryhmille, jolloin myös henkilöt saavat paremmin tietoa juuri heitä koskevista asioista. (Nikkanen 2007, 2.)

Valtioneuvoston mukaan vammaisten henkilöiden osallisuuden edellytykset ovat heihin suhtautuminen myönteisesti, heidän tarpeidensa huomioon ottaminen, rajoittavien esteiden tunnistaminen, poistaminen sekä ennakointi (Valtioneuvoston selonteko vammaispolitiikasta 2006, 3). Osallisuus vaatii siis saavutettavuuden huomioonottamisen, mutta myös asenteiden muuttumisen. Ulkopuolisuuden tunne johtaakin helposti siihen, että osallisuuden kokemus jää toteutumatta (Harju 2013, 2).

5.2 Saavutettavuus

Saavutettavuus-käsite rinnastetaan usein esteettömyyteen. Saavutettavuus sisältää kuitenkin monia eri osa-alueita ja on esteettömyyttä laajempi käsite. Fyysisen saavutettavuuden lisäksi saavutettavuutta voidaan tarkastella asenteiden, tiedottamisen, taloudellisen, sosiaalisen, päätöksenteon sekä tiedollisen saavutettavuuden kannalta. (Virtanen 2009, 21.) Saavutettavuutta voidaan siis jäsentää niin, että eri yleisöjen tarpeet on huomioitu ja palvelu tai tuote on suunniteltu kullekin asiakasryhmälle helposti lähestyttäväksi. Saavutettavuuden huomioiminen palveluissa on yhdenvertaisuuden edistämistä. (LVM 2011, 9.) Euroopan vammaisstrategiassa saavutettavuus määritellään siten, että ”vammaisilla henkilöillä on muiden kanssa yhdenvertainen pääsy fyysiseen ympäristöön, kuljetukseen, tieto- ja viestintäteknologiaan ja -järjestelmiin sekä muihin järjestelyihin ja palveluihin” (Euroopan vammaisstrategia 2010 - 2020, 6).

Sähköiset palvelut verkossa ovat parantaneet palveluiden fyysistä saavutettavuutta, sillä verkon kautta on mahdollistunut ympäristö ilman fyysisiä ja ajallisia rajoitteita. Tällöin käyttäjän fyysisellä asuinpaikalla ei ole merkitystä liikuttaessa virtuaalimaailmassa. Käyttäjä voi myös ottaa yhteyttä eri palveluntarjoajiin esimerkiksi virka-aikojen ulkopuolella. (Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa. Toimintapideohjelma 2011 - 2015, 12.) Tietoteknologia on avannut erityisen tuen tarpeessa

oleville ihmisille uusia mahdollisuuksia työntekoon, opiskeluun ja yhteiskunnalliseen osallistumiseen sekä sosiaaliseen kanssakäymiseen (Valtioneuvoston selonteko vammaispolitiikasta 2006, 32).

Yhteiskunnan muuttuessa digitaalisemmaksi tieto kulkee yhä enemmän sähköisesti (LVM 2011, 4). Tällöin tulisikin huomioida myös tiedottamisen saavutettavuus. Tämä sisältää esimerkiksi tiedotteiden visuaalisen ja kielellisen selkeyden sekä saavutettavat verkkosivut (Virtanen 2009, 21). Tasa-arvoisuus tiedonjakamisessa ja palveluiden hyödyntämisessä tulisi siis ottaa huomioon myös sähköisissä palveluissa ja niiden tulisi olla saavutettavissa jokaiselle riippumatta heidän taidoistaan, rajoitteistaan, iästään tai asuinpaikastaan (Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 2011, 23). Tiedonsaantia verkkolähteistä on varmistettu esimerkiksi Vammaispoliittisissa kehittämistoimenpiteissä, joissa tavoitteena on, että eri hallinnonalat rakentavat verkkosivunsa saavutettaviksi henkilöille, joilla on erityisen tuen tarpeita (Valtioneuvoston selonteko vammaispolitiikasta 2006, 29).

5.2.1 Selkokieli

Tiedollinen saavutettavuus tarkoittaa ymmärtämisen helpottamista. Helppolukuisuutta voidaankin varmistaa käyttämällä teksteissä esimerkiksi selkokieleltä. (Virtanen 2009, 21; Opetusministerio 2004.)

Selkokieli on suunnattu henkilöille, joilla on vaikeuksia lukea tai ymmärtää yleiskieltä. Selkokielessä sanasto, sisältö ja tekstin rakenne ovat mukautettu yleiskieltä helpommaksi muodoksi ja näin lukijalle paljon ymmärrettävämmäksi. (Selkokeskus 2014.) Selkokielen huomioiminen verkossa näyttäytyy tärkeänä, sillä verkkotekstin lukeminen on koettu vieläkin vaikeammaksi kuin perinteisesti paperilta lukeminen. Huomiota verkkojulkaisuissa tulisikin kiinnittää tekstin silmäiltävyyteen sekä helppolukuisuuteen. (Kortesuo 2010, 19.)

Selkokielessä teksti on ytimekkäämpää ja käyttäjäläheisempää kuin yleiskielessä (Virtanen 2009, 68). Lauseet ja virkkeet ovat lyhyempiä ja tekstin viesti on ilmaistu selkeästi. Tekstin aiheen tulee olla myös selvästi rajattu ja suunnattu kohderyhmälle. Myös tekstin sisällön esittämisjärjestys tulee huomioida, jotta teksti

on looginen ja helppolukuinen. (Virtanen 2009, 76-77.) Tekstin laatimisessa olisi-kin hyvä ottaa mukaan kohderyhmän jäseniä, jolla varmistetaan, että teksti on lukijalle helppolukuista ja avautuu myös itse kohderyhmälle (Virtanen 2009, 73). Selkokielen käytöllä Internetissä on myös lähestulkoon samat säännöt kuin painetussa tekstissä, kuitenkin verkossa tekstin rivit voivat olla vielä lyhyempiä ja helppolukuisempia (Virtanen 2009, 167).

6 ERILAISIA VERKKOKÄYTTÄJIÄ JA HEIDÄN TARPEIDENSA HUOMIOIMINEN

6.1 Vammaisuus

Nykypäivänä ei ole yhtä tai oikeata määritystä sille, mitä vammaisuus on tai ketkä ovat vammaisia. Vammaisuus -käsite tulisikin nähdä muuttuvana käsitteenä, johon vaikuttavat niin yksilön omat toimintaedellytykset kuin hänen ympäristönsä luomat olosuhteet.

YK:n yleissopimus vammaisten ihmisten oikeuksista katsoo vammaisiksi ihmiksi määriteltävän ne, ”joilla on sellainen pitkäaikainen ruumiillinen, älyllinen, henkinen tai aisteihin liittyvä vamma, jonka vuorovaikutus erilaisten esteiden kanssa voi estää heidän täysimääräisen ja tehokkaan osallistumisensa yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa” (YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja 2012, 19).

6.1.1 Toimintakyky ja ympäristö vammaisuuden määrittäjänä

Vammaisuuden tarkastelu on siirtynyt pois medikalisaatiosta, jossa vammaisuus nähtiin sairautena tai tautina. Ihmiset joko olivat normaaleja tai epänormaaleja, välimuotoja ei näkemyksen mukaan ollut. (Somerkivi 2000 38, Lindgvistin mukaan 1986, 74.) Nykypäivänä vammaisuutta tarkastellaan entistä enemmän toimintakyvyn ja sen rajoituksista käsin, ei niinkään medikalisaation kautta. Esimerkiksi Suomen laissa vammaisuus määritellään nimenomaan toimintakyvyn ja avuntarpeen mukaan: ”vammaisella henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jolla on vamman tai sairauden johdosta pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista” (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987, 2§).

YK:n yleissopimus vammaisten ihmisten oikeuksista, näkee vammaisuuden liittyvän vuorovaikutukseen ja ympäristöön. YK:n yleissopimuksen vammaisten ihmisten oikeuksista mukaan vammaisuus on seurausta vuorovaikutuksen, asenteiden sekä ympäristön esteistä (YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja 2012, 12-13). Samankaltainen näkemys on

nähtävissä Maailman Terveysjärjestö WHO:n vuonna 2001 julkaisemassa ICF – luokituksessa (International Classification of Functioning, Disability and Health), joka ottaa vammaisuutta luokitellessaan huomioon niin yksilön toimintakyvyn kuin sen rajoitteet sekä ympäristötekijät (World Health Organisation 2004, 3). Vammaisuutta määriteltäessä ei siis voida huomioida ainoastaan yksilön omia puutteita tai rajoituksia, vaan myös ympäristön aiheuttamat toimintakykyä alentavat seikat ovat merkittäviä tekijöitä vammaisuuden määrittelyssä.

Myös sosiaalisessa mallissa huomioidaan yhteiskunnan luomat rajoitukset. Mallin mukaan vammaisen ihmisen sopeutuminen on yhteiskunnan ongelma, ei yksilön. Vammaisuus on siis sosiaalisesti tuotettu tila, eikä fyysinen vamma. (Somerkivi 2000, 40, Wendellin 1996, 45-46 mukaan.) Samanlaiseen päätelmään on tullut Urhonen (2011, 7) vammaispoliittisessa pamfletissaan: vika on yhteiskunnassa, koska se on suunniteltu käveleville ja kuuleville ihmisille.

6.1.2 Vammaisen ihmisen oma kokemus

Vammaisuus on aina yksilön oma kokemus hänen toimintakyvystään, eikä sitä tule unohtaa vammaisuutta määriteltäessä. Esimerkiksi vammaispalveluista kirjoittavan Rädyn mukaan (2010, 37) terveyden- ja sosiaalihuollon henkilöstön suorittamassa vammaisuuden arvioinnissa otetaan myös aina huomioon yksilön oma kokemus vammaisuudesta. Myös palvelujen saantiin voi vaikuttaa yksilön oma kokemus: joku voi tuntea tietyn tukitoimen välttämättömäksi kun toinen vain lisäavuksi, ja tämä tietenkin vaikuttaa arviointiin palvelun tarpeesta.

Urhosen (2011) mukaan saman diagnoosin saaneet voivat kokea vammaisuuden hyvinkin eri tavalla. Toiset kokevat vammaisuuden ongelmana ja kuvaavat sitä asioiden kautta, joita eivät pysty tekemään. Esimerkiksi ihminen, joka ei pysty kävelemään voi tuntea itsensä erittäin vammaiseksi, kun taas esimerkiksi pyörätuolilla liikkuva Urhonen itse kokee oman liikkumismuotonsa normaaliksi ja hänelle luonnolliseksi asiaksi: ”tapani liikkua on yhtä hyvä kuin kaikkien muidenkin.” (Urhonen 2011, 11.) Yksilön oma kokemus vammaisuudesta voi olla merkittävästi erilainen kuin mitä esimerkiksi lääketieteellisen diagnoosin kautta annetaan ymmärtää.

6.2 Vammaispalvelut

Vammaispalvelut ovat sosiaalihuoltolain mukaisia sosiaalipalveluja, joita kunnan tulee määrärahojensa ja kunnassa esiintyvän palvelujen tarpeen puitteissa järjestää. Lain mukaan palvelut ja tuentarve on arvioitava aina yksilöllisesti ja asiakaskohtaisesti. (Sosiaalihuoltolaki 710/1982 13§, Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987, 3§.) Kokonaisvaltaisen tilanteen ja palvelutarpeen kartoittamiseksi työntekijät suorittavat tarvittaessa kotikäyntejä. Tämän lisäksi he antavat tukea ja ohjausta kaikkiin vammaispalveluihin liittyvissä asioissa. (Lahti 2011a.)

Vammaispalvelulain tarkoituksena on ”edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä” (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987, 1§). Vammaispalvelut ovat tarkoitettu kaikenikäisille ja kaikille vammaisryhmille sekä erityistä tukea tarvitseville. Tämä tarkoittaa sitä, että myös esimerkiksi mielenterveyskuntoutajat voivat olla oikeutettuja vammaispalveluihin. (Räty 2010, 38.)

Vammaispalveluja tulee myöntää tasa-arvoisesti ja jokainen asiakas yksilöllisesti arvioiden. Aina kaikki asiakkaat eivät kuitenkaan ole samassa asemassa tai saa samoja palveluja, sillä monet kunnan järjestämät vammaispalvelut ovat määrärahasidonnaisia, ja niitä annetaan niissä määrin kuin varat riittävät. Kunta voi myös kohdentaa tiettyjä palveluja kaikista heikoimmassa asemassa oleville. (Räty 2010, 114-115.)

Vammaispalvelulaki on toissijainen suhteessa muihin lakeihin, ja sen nojalla tuotetaan palveluja vain jos vammaisen henkilö ei saa tarvitsemiaan tukitoimia muiden lakien nojalla (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987, 4§). Valmisteilla oleva uusi sosiaalihuoltolaki saattaa muuttaa ja järjestää uudelleen joitakin vammaispalvelulain alaisia palveluja ja tukitoimia, koska tarkoituksena on siirtää painopistettä erityispalveluista yleispalveluihin, vahvistaa asiakkaiden yhdenvertaisuutta sekä tiivistää viranomaisten yhteistyötä. Uuden lain on tarkoitus astua voimaan 1.1.2015. (Hallituksen esitys Eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi.)

6.3 Vammaispoliittisia linjauksia

Suurena vammaispoliittisena linjauksena niin Suomessa kuin Euroopassa voidaan tällä hetkellä todeta pyrkimys vammaisten ihmisoikeuksien parantamiseen, osallisuuden ja aktiivisen vaikuttamisen sekä kansalaisuuden tukemiseen. Myös vammaisten ihmisten sosioekonomiseen asemaan pyritään puuttumaan parantamalla niin koulutus- ja työllisyysmahdollisuuksia kuin yleistä sosiaaliturvaa.

Esimerkiksi Euroopan neuvoston vammaispoliittisen toimintaohjelman (2006 - 2015) tavoitteena ovat vammaisten kansalaisten ihmisoikeuksien edistäminen ja heidän elämänlaatunsa kohentaminen Euroopassa. Toimintaohjelmalla pyritään vammaisten henkilöiden täyteen osallistumiseen yhteiskunnassa sekä vammaisuuden huomioon ottamiseen politiikan kaikilla sarjoilla. (Euroopan neuvoston vammaispoliittinen toimintaohjelma 2006 - 2015, 4.)

Opinnäytetyöhömmme liittyen Euroopan neuvoston toimintalinjauksien yhtenä päätoimintalinjana on tiedon ja viestinnän lisääminen niin, että vammaiset henkilöt voisivat saada tasa-arvoisesti tietoa sekä levittää sitä muiden ihmisten kanssa (Euroopan neuvoston vammaispoliittinen toimintaohjelma 2006 - 2015, 5-6). Lahden vammaispalvelujen käyttöön kehitettävien Facebook-sivujen onkin tarkoitus helpottaa viestimistä sekä yhteydenottoa asiakkaiden ja työntekijöiden välillä.

Esteettömyyden parantaminen on yhtenä tavoitteena niin Euroopan vammaisstrategiassa (2010 - 2020) kuin Suomen vammaispoliittisessa ohjelmassa (2010 - 2015). Muita keskeisiä toiminta-alueita Euroopan vammaisstrategiassa ovat: osallistuminen, yhdenvertaisuus, työllisyys, koulutus, sosiaaliturva, terveydenhuolto ja ulkoiset toimet (Euroopan vammaisstrategia 2010 - 2020, 5). Suomen vammaispoliittinen ohjelma linjaa hyvin paljon samoja tavoitteita ja toimintastrategioita kuin Euroopan vammaisstrategia, konkreettisia toimenpidemuutoksia on listattu jopa 122 (Suomen vammaispoliittinen ohjelma 2010 - 2015, 3). Mainittakoon lisäksi, että Suomi pyrkii lähivuosina ratifioimaan myös YK:n yleissopimuksen, jonka mahdollistamiseksi Suomessa on tehty myös lakimuutoksia. (Suomen vammaispoliittinen ohjelma 2010 - 2015, 18.) Kaikilla näillä toimenpiteillä ja muutoksilla pyritään kestäväan ja vastuulliseen suomalaiseen vammaispolitiikkaan (Suomen vammaispoliittinen ohjelma 2010 - 2015, 3).

7 FACEBOOK-SIVUJEN TOTEUTTAMISEN VAIHEET

Facebook-sivujen toteutuksessa me opinnäytetyöntekijät teimme alustavat Facebook-sivut, joiden tekstin sisältöön, muotoon sekä sivujen ulkoasuun vaikuttivat hankkimamme teoria sekä oma arviointimme. Ulkoasuun saimme myös apua Lahden kaupungin graafisen suunnittelun työharjoittelijalta. Alustavia Facebook-sivuja arvioivat ja kehittivät ideointipajan osallistujat, jotka antoivat oman näkökulmansa sivuihin. Heidän kehitysehdotuksensa huomioon ottaen muokkasimme Facebook-sivuja ja tätä tuotosta arvioivat Lahden vammaispalvelujen yhteyshenkilöt eli sivujen tulevat ylläpitäjät. Myös me opinnäytetyöntekijät teimme prosessin aikana omaa arviota Facebook-sivuista, sillä meille kerääntyi paljon tietoa aiheesta.

Monen eri näkökulman huomioiminen Facebook-sivujen teossa mahdollisti käyttäjäystävällisemmät Facebook-sivut, huomioi toimeksiantajan toiveet sekä antoi mahdollisuuden ideointipajaan osallistujille olla mukana kehittämässä jotain uutta. Myös uusia ideoita syntyi monipuolisemmin, kun toteutuksessa ja arvioinnissa huomioitiin eri näkökulmia.

7.1 Tekstin sisältö ja muoto

Facebook-sivujen tekstin tärkeinä teemoina ja ominaisuuksina ovat ymmärrettävyys ja selkeys. Tekstin muoto ja sisältö vaikuttavat suuresti viestinnän onnistuneisuuteen, sillä esimerkiksi haastava tekstin muoto vaikeuttaa myös tekstin ymmärtämistä (Virtanen 2009, 119). Facebook-sivuilla pyritäänkin viestimään selkokielisesti ylläpitäjien toimesta, jolloin tekstin sisältö ja sanasto on mukautettu helpommin luettavaksi ja ymmärrettäväksi (Selkokeskus 2014). Facebook-sivujen ylläpitäjien tulee myös tekstiä laatiessaan rajata tiedonmäärää sopivaksi, sillä liika tietotulva voi viedä lukijan motivaation tekstin lukemiselta (Virtanen 2009, 78). Pyrimme esimerkiksi Facebook-sivujen ohjeita luodessamme tekemään ohjeista mahdollisimman yksinkertaiset ja helposti luettavat, jotta jokainen sivuilla kävijä jaksaisi lukea ne alusta loppuun ja ymmärtäisi helposti tekstin sanoman. Tämä tarkoittaa lauseiden pilkkomista lyhyempiin riveihin sekä helppojen sanojen käyttämisestä teksteissä. Vaikeammat ilmaukset on hyvä avata käytännöllisemmin ilmauksin.

Tekemiemme Facebook-sivujen kohderyhmänä ovat kaikki Lahden vammaispalveluista kiinnostuneet, joita voivat olla niin Lahden vammaispalvelujen asiakkaat kuin eri organisaatiot. Kohderyhmän monimuotoisuus on myös haaste, sillä kaikki Facebook-käyttäjät eivät osaa toimia Facebookissa samantasoisesti. Sen vuoksi meille onkin tärkeää, että teemme ohjeet myös niille käyttäjille, joille Internetin sosiaalisen median maailma ei ole tuttu tai jotka kaipaavat lisätietoa ja ohjeita sen käyttämiseen. Samalla parannamme myös ihmisten tietoisuutta tietoturvariskeistä, joista myös Facebookia on kritisoitu.

Facebook-sivujen ohjeiden on tarkoitus osoittaa kaikille käyttäjille millainen käyttäytyminen Facebook-sivuilla on epäsopivaa ja millaisia tietoja Facebookissa ei kannata jakaa. Ohjeiden on myös tarkoitus selventää sivuilla kävijöille erilaisista yhteydenottomahdollisuuksista Lahden vammaispalvelujen työntekijöihin. Olemme kiinnittäneet ohjeet-julkaisun Facebook-seinän yläosioon, joten ne ovat uusille sivuille tulijoille heti nähtävillä.

Sosiaaliseen mediaan hypätessä jokainen organisaatio luo omat linjansa palveluisaan toimimisessa, niin myös Lahden vammaispalvelut. Laadittaessa käytöissänot sivuille, kuten Facebookiin, luodaan samaan aikaan säännöt niin asiakkaille kuin henkilökunnallekin. Näistä käytöissänoista puhuttaessa voidaan käyttää nimeä someketti, eli sosiaalisen median hyvät tavat. Anne Rönkään someketin pohjalta olemmekin suunnitelleen omat, sovelletut säännöt Facebook-sivuille (Taulukko 2). (Haasio 2013, 95.)

Taulukko 2. Ohjeet Facebook-sivuille.**OHJEET!**

Lue ohjeet ennen kuin kirjoitat Facebook-sivulle!

1. Kuinka otan yhteyttä Lahden vammaispalveluihin:

Voit käyttää Facebookin yksityisviestiä,

jos sinulla on jotain yleistä kysyttävää

Lahden vammaispalvelujen työntekijöiltä.

Viesteihin pyritään vastaamaan mahdollisimman pian.

Yleistä kysyttävää voi olla esimerkiksi:

-millaisia harrastuksia minulle on tarjolla

-uuden asumispaikan etsiminen

Jos asiasi koskee omia yksityisasiota,

käytä silloin sähköpostia tai soita!

Yhteystiedot löydät Facebook-sivuilta, Tietoja-osiosta, kansikuvan alta!

Facebookissa ei ole turvallista jakaa omia yksityisasiota!

2. Voit keskustella Facebookin seinällä muiden kanssa yleisistä asioista,

kuten uutisista.

Muista keskustella asiallisesti, älä loukkaa muita.

Loukkaavat viestit poistetaan.

NÄMÄ FACEBOOK-SIVUT OVAT TARKOITETTU KAIKILLE

LAHDEN VAMMAISPALVELUISTA KIINNOSTUNEILLE!

7.2 Profiili- ja kansikuva

Julkaisujen ulkoasu on tärkeässä asemassa, sillä käyttäjä tulkitsee usein ulkoasun perusteella julkaisun sisällön sekä hänelle mahdollisesti herää kiinnostus aiheeseen (Virtanen 2009, 119). Tämän vuoksi Facebook-sivuille on hyvä luoda selkeä ja muistettava ulkoasu, jolla mahdollistetaan lisäksi myös positiivinen lukukokemus.

Lahden vammaispalveluilla ei ole omaa olemassa olevaa logoa tai kuvaa, jota se käyttäisi markkinoinnissa ja viestinnässä. Saimmekin vapaat kädet luoda Facebook-sivuille tulevat profiili- ja kansikuvat. Apua kuvien valintaan ja tekemiseen saimme Lahden kaupungin graafisen suunnittelun opiskelijalta, joka suunnitteli Facebook-sivuille tulevat profiili- ja kansikuvat toiveittemme pohjalta.

Halusimme kansikuvaan tulevan näkyville Lahden logon, koska Facebook-sivut tulevat käyttöön kunnan tuottamalle palvelulle. Harkittu visuaalinen ilme on myös tärkeä kuntakuvan tekijä, sillä sen avulla luodaan viestinnälle ulkoinen yhtäläisyys ja tunnistettavuus (Kunnan viestintä 2004, 31). Lahden vammaispalvelujen yhteyshenkilöt pitivät profiili- ja kansikuvista, ja he pyysivätkin lupaa käyttää niitä myös muissa yhteyksissä, kuten Power Pointin pohjana esityksissä. Lahden vammaispalvelujen käyttäessä kuvia muuallakin kuin vain Facebook-sivuilla, tuo se tunnistettavuutta kuville ja yhtäläistä ilmettä Lahden vammaispalveluille.

Halusimme profiili- ja kansikuvista muistettavat ja miellyttävät, koska esimerkiksi profiilikuva näkyy jokaisessa ylläpitäjän kirjoittaman kommentin alussa, ennen tekstiä. Profiilikuva esiintyy siis usein, vaikkakin pienessä koossa kommentin yhteydessä. Profiilikuvan tärkeitä ominaisuuksia ovat selkeys ja yksinkertaisuus, koska Facebookin käyttäjäryhmä on hyvin monimuotoinen. Halusimme myös käyttää profiilikuvassa värejä joita ei vielä ole käytössä Lahden kaupungin eri organisaatioiden Facebook-sivuilla. Graafisen suunnittelun harjoittelija loikin meille profiilikuvan (Kuva 1), jossa on oranssi kukka, jonka yksi terälehti muodostaa käden. Kuva symbolisoi yhteisöllisyyttä ja välittämistä, mikä mielestämme sopi hyvin Lahden vammaispalvelujen Facebook-sivuille.

Kansikuvasta halusimme yhteyshenkilöidemme toiveesta hauskan ja nuorekkaan, mutta yhdistää siihen myös lahtelaisuutta. Lopputuloksena syntyiikin vaaleanvihreä kansikuva (Kuva 2), jossa on kuvattuna Lahden mäkiä maastoa ja eri maa-merkkejä, muun muassa kaupungintalo ja mäkihyppytornit. Kansikuvassa lukee isoin kirjaimin myös Lahden vammaispalvelut, joten käyttäjä löytää ja tunnistaa Facebook-sivuille saapuessaan helposti sivujen ylläpitäjän nimen. Myös Lahden logo löytyy kansikuvasta. Saimme graafisen suunnittelun harjoittelijalta kaikki oikeudet kuvien käyttöön.



Kuva 1. Facebook-sivujen profiilikuva.



Kuva 2. Facebook-sivujen kansikuva.

7.3 Ideointipajan markkinointi ja osallistujien valinta

Halusimme markkinoida ideointipajaa itse suoraan Lahden vammaispalvelujen asiakkaille. Tällöin me järjestäjät tulisimme jo hieman tutuiksi osallistujille sekä saisimme luotua osallistujille kokonaiskuvan ideointipajan tarkoituksesta ja kuluista. Näin ideointipajaan osallistuminenkin voisi olla helpompaa osallistujille. Markkinoimme siis ideointipajaa 10.5.2014, lauantaisin kokoontuvassa urheilukerhossa. Liikuntakerhoon osallistui tuolloin vain kolme henkeä, mutta he kaikki

ilmoittautuivat osallistujiksi ideointipajaan. Korostimme ilmoittautuneille, että heidän ei tarvitse jännittää tai valmistautua ideointipajaa varten etukäteen, koska me teemme valmiit kysymykset, joita heiltä ideointipajassa kysymme. Ilmoittautuneille annoimme saatekirjeen, jossa oli tiedot ideointipajasta (LIITE 2).

Loput kolme ideointipajaan osallistujista saimme Lahden vammaispalvelujen itsenäisen asumisen ohjaajan kautta, joka oli kysynyt tuntemiltaan, Facebookia käyttäviltä asiakkailta halukkuutta osallistua ideointipajaan. He saivat saatekirjeet työntekijän kautta ja ilmoittautuivat meille tekstiviestillä tai työntekijän kautta. Kaikki valitut olivat joskus käyttäneet Facebookia, tai olivat sen aktiivisia käyttäjiä.

Päädymme ottamaan kuusi osallistujaa ideointipajalle, koska mielestämme se on ryhmäkokona hallittavissa kahden opinnäytetyöntekijän voimin. Opinnäytetyömme tarkoituksena ei ole etsiä tilastollisia säännönmukaisuuksia, vaan tuottaa ja antaa meille uutta tietoa kehittääksemme Facebook-sivuista mahdollisimman toimivat. Tämän vuoksi haastateltavien määrä perustuu lähinnä käytettävissä oleviin resursseihin ja aikaan. Myös Hirsjärven ym. (2008) mukaan haastateltavien määrän valintaan vaikuttaa suuresti ajankäytön mahdollisuus (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 176). Mielestämme jo kuudella osallistujalla pystymme saamaan meille uutta tietoa. Koska kyseessä on Facebook-sivujen arviointi ja tarkastelu, jokainen osallistuja voi tuoda julki omia näkökulmiaan, omasta Facebookin ja tietokoneen käyttöhistoriastaan katsoen.

7.4 Teemakysymysten täsmentäminen

Olimme pohtineet jo suunnitelmaseminaariumme varten ideointipajassa esitettävät teemakysymykset. Päätimme kuitenkin tarkentaa niitä alustavien Facebook-sivujen tekemisen jälkeen, sillä silloin kykenisimme paremmin katsomaan kysymysten soveltuvuutta ja tarkoituksenmukaisuutta. Viimeistelimme haastattelukysymykset ja muodostimme niiden teemoiksi selkeyden, ymmärrettävyyden sekä ulkoasun. Valitsmamme teemat ovat sellaisia, joihin pystymme Facebook-sivuilla vaikuttamaan.

Valitsemiemme haastattelukysymysten teemat ovat mielestämme tärkeitä, koska tekemiemme sivujen yhtenä kohderyhmänä ovat myös erityisen tuen tarpeessa olevat ihmiset. Pyrimme tekemään sivuista mahdollisimman saavutettavat kaikenlaisille ihmisille. Selkeys sekä ymmärrettävyys teemat liittyvätkin Facebook-sivujen saavutettavuuteen. Esimerkiksi selkokielisyys auttaa käyttäjiä ymmärtämään sivujen sisällön. Selkeys ja ymmärrettävyys ovat myös osa Facebook-sivujen ulkoasua, sillä ne vaikuttavat katsojan mielipiteeseen sivujen ulkonäöstä. Ulkoasu-tema käsittää opinnäytetyössämme myös sivujen esteettisyyden, sillä haluamme tietää millaisia mielikuvia sivut herättävät katsojissa.

Päädyimme teemahaastattelumenetelmään, koska uskoimme sen motivoivan osallistujia enemmän kuin lomakehaastattelut. Aiheemme vuoksi meidän oli myös vaikea arvioida ideointipajasta tulleiden vastausten suuntia, joten haastattelut mahdollistavat syvällisemmän ja laajemman tiedon saamisen sekä täsmentävien kysymysten esittämisen (Hirsjärvi & Hurme 2008, 36). Teemakysymykset mahdollistavat lisäksi sen, että haastateltavat vastaavat kysymyksiin omin sanoin, ilman valmiita vaihtoehtoja (Eskola & Suoranta 1988, Hirsjärvi & Hurme 2008, 47 mukaan). Kysyimme ideointipajassa myös avoimia kysymyksiä, muun muassa niistä Facebook-sivuilla sekä osallistujien omia ehdotuksia sivujen kehittämiseksi.

Täsmennettyämme teemakysymykset pohdimme vielä ideointipajassa esitettävien haastattelukysymysten järjestystä. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaaran (2008) mukaan onkin hyvin tyypillistä, että aluksi teemat ovat valmiiksi mietittyjä, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat vielä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 203). Samaan päätelmään on tullut myös Vilka (2005, 101), jonka mukaan teemojen käsittelyjärjestyksellä ei ole merkitystä haastattelun aikana. Päätimmekin osittain muuttaa teemakysymysten alkuperäistä esittämisjärjestystä niin, että ne vastaavat paremmin Facebook-sivujen ominaisuuksiin ja ovat myös osallistujajäystävällisempiä. Esimerkiksi eri teemojen alle, mutta samaan aiheeseen, kuten Facebook-sivujen ohjeisiin, liittyvät kysymykset esitetään peräkkäin. Näin ideointipajaan osallistujan ei tarvitse liikkua Facebook-sivuilla edestakaisin ja sivujen tarkastelu on selkeämpää.

7.5 Ideointipajan toteutus

Teimme noin viikkoa ennen ideointipajan järjestämistä valmiiksi kuusi Facebook-tiliä, joiden avulla ideointipajaan osallistujat pääsisivät katsomaan tekemiämme Lahden vammaispalvelujen Facebook-sivuja ideointipajassa. Näille kuudelle Facebook-tilille muokkasimme ”moderaattori” -roolin, jonka avulla ideointipajaan osallistujat kykenivät näkemään tekemämme Facebook-sivut, mutta eivät tekemään suuria muutoksia tai julkaisemaan sivuja.

Olimme myös etukäteen sopineet roolituksistamme ideointipajassa: toinen kysyy teemakysymykset sekä antaa puheenvuorot ja toinen meistä kirjaa muistiin kehittämisehdotukset ja muut ideointipajasta syntyneet ideat ja ajatukset. Ajattelimme olevan yksinkertaisempaa niin, että vain toinen kysyy kysymykset ja on enemmän äänessä. Kirjuri oli myös osallistujien tietokoneiden vieressä, joten hän näki paremmin, jos joku tarvitsi apua sivuilla liikkumiseen tai oli painanut esimerkiksi väärää näppäintä.

Olimme ottaneet oppimiskeskus Fellmanniasta tietokoneluokan varauksen alkavaksi jo tuntia ennen ideointipajan alkua, joten ehdimme hyvin avata tietokoneet ja kirjautua Facebook-tilille ennen ideointipajan alkua. Olimme sopineet, että toinen meistä menee ennen tapaamisaikaa viereiselle pääkirjastolle, jonne saatekirjeessä osallistujia pyydettiin saapumaan ja toinen jäisi laittamaan tarjoilut valmiiksi. Halusimme osallistujien kokoontuvan aluksi pääkirjastolle, koska ajattelimme sinne olevan helpompi ja yksinkertaisempi saapua. Pohdimme myös pääkirjaston olevan Fellmanniaa tutumpi paikka kokoontua.

Viisi osallistujaa saapui pääkirjastolle, yksi jätti tulematta. Siirryimme viiden osallistujan kanssa yhdessä Fellmanniaan, jossa joimme aluksi kahvit sekä juttelimme jo ideointipajan aiheesta sekä muista yleisistä kuulumisista. Kysyttäessä suurin osa osallistujista ei ollut koskaan käynyt Fellmanniassa, joten paikka oli heille uusi. Pyysimme osallistujia kahvihetken lopussa allekirjoittamaan suostumuslomakkeet, joissa he antoivat suostumuksensa ideointipajasta syntyneiden ajatusten ja ideoiden hyödyntämiseen sivujen kehittämisessä. Samassa lomakkeessa kysyttiin myös, halusivatko osallistujat, että heidän nimensä julkaistaan Face-

book-sivuilla, josta he pääsääntöisesti kieltäytyivät. Olimme etukäteen varmistaneet Lahden vammaispalvelujen yhteyshenkilöltä tiedon siitä, että kaikki osallistujat ovat oikeutettuja ja kykeneväisiä päättämään omista asioistaan, eikä heillä ole esimerkiksi edunvalvojaa.

Pyysimme kahvien jälkeen osallistujia siirtymään avaamillemme ja valmiiksi sisäänkirjatuille tietokoneille luokan etuosaan, josta näki helposti valkokankaalle, jonne teemakysymykset heijastettiin. Ajattelimme olevan hyvä, että teemakysymykset ovat valkokankaalla kaikkien nähtävillä, sen sijaan että ne vain luettaisiin ääneen papereistamme. Tällöin esimerkiksi osallistuja joka ei ymmärtäisi tai kuulisi kysymystä, kykenisi lukemaan ja varmistamaan sen vielä taululta. Kerroimme osallistujille ennen siirtymistä itse teemakysymyksiin, miksi olemme pyytäneet heitä tulemaan ja mitä seuraavaksi aiomme tehdä ja muistutimme pysymisestä avaamillamme Facebook-sivuilla. Korostimme sitä, että he ovat täällä auttamassa meitä saamaan tietoa ja ideoita viedäksemme opinnäytetyötä eteenpäin.

Kävimme teemakysymykset kohta kohdalta läpi. Selvensimme ja avasimme jokaista kysymystä hieman enemmän, jotta jokainen osallistuja varmasti ne ymmärtäisi. Kysymysten lomassa esimerkiksi profiili- ja kansikuvien tarkoitusta ja merkitystä pystyi hyvin konkretisoimaan pyytämällä osallistujia katsomaan Facebook-sivujen kuvia. Tällä tavoin jotkin kysymyksissä esitetyt sanat saivat konkreettisen olomuodon, jolloin osallistujat ymmärsivät ne varmasti selvemmin. Emme huomanneet ideointipajan aikana, että yhdellekään osallistujalle olisi jäänyt epäselväksi haastattelukysymykset, varsinkaan tarkentavien ja avaavien kysymysten jälkeen. Saimmekin hyviä pohdintoja ja ehdotuksia aikaiseksi osallistujilta. Ideointipajan aikana kävi selväksi, että osalle Facebook ja yleisesti tietokoneenkäyttö oli tutumpaa kuin toisille ja osa kaipasi enemmän apua liikkumisessa Facebook-sivuilla.

Osallistujat pysyivät hyvin käsiteltävässä aiheessa, ja ottivat aktiivisesti osaa toimintoihin. Pariin otteeseen saimme korjata muutamaa osallistujaa pysymään käsiteltävässä aiheessa, mutta pääsääntöisesti jokainen osallistuja pohti esittämiämme kysymyksiä omalta saraltaan. Ideointipajan tavoitteellisuuden vuoksi pidimmekin tärkeänä, että tilaisuus on avoin ja joustava rakenteeltaan, mutta kuitenkin siten strukturoitu ja ohjattu että puheen sorina ei käy sekavaksi tai osallistujat eivät

eksy jatkuvasti aiheesta (Vänskä, Laitinen-Väänänen, Kettunen & Mäkelä 2011, 98 - 99).

Kysyimme osallistujilta ennen teemakysymyksiä tuntevatko osallistujat toisensa jo etukäteen. Osallistujat kertoivat tuntevansa toisensa vähintäänkin nimeltä. Osallistujien keskinäinen tunteminen näkyi mielestämme myös ideointipajassa, sillä jokainen uskalsi kertoa omat mielipiteensä ja näkemyksensä ja jopa oman epävarmuutensa Facebookin käyttämisessä. Mielestämme ideointipajan sopiva ryhmäkoko vaikutti ideoiden esille tuomiseen, sillä pienemmissä ja tiiviimmissä ryhmissä se on helpompaa kuin suuremmissa ryhmissä (Vänskä ym. 2011, 92). Myös Grönfors on todennut omissa tutkimuksissaan, että haastateltavat henkilöt ovat vapautuneempia ja luontevampia kun useampia henkilöitä on paikalla (Grönfors 1982, 109, Hirsjärvi ym. 2008, 205 mukaan).

Kävimme haastattelukysymykset läpi teemoittain. Kuten edellä Teemakysymysten tarkentaminen -kappaleessa mainittiin, vaihdoimme osan kysymysten paikkaa niin, että osallistujien ei tarvitse hypätä kysymyksestä toiseen ja taas palata takaisin edellisen kysymyksen pariin. Seuraavaksi luetellut kysymykset ovat nyt alkuperäisessä järjestyksessä, teemoittain, koska mielestämme ne ovat kirjallisessa työssämme helpompi käydä läpi sillä tavoin. Ideointipajassa esitetyt kysymykset poikkesivat siis järjestykseltään hieman alla esitetystä:

Facebookin ulkoasuun liittyviä teemakysymyksiä:

Ovatko profiili- ja kansikuva mielestäsi mieleenpainuvat?

Monen osallistujan mielestä kuvat olivat ”ihan kivat”. Profiilikuvasta kuitenkin tykättiin, ainoastaan sen väriä osallistujien mielestä voisi hieman miettiä. Muutaman osallistujan mielestä profiilikuva oli laimean värinen. Profiilikuva toi mieleen yhdelle osallistujalle vaahteranlehden ja toinen osallistuja sanoi, että tulee Kanada mieleen. Yhden mielipiteen mukaan profiilikuvassa voisi olla vahvemmin esillä tukeminen tai tukena oleminen.

Kansikuva kuvasti hyvin Lahtea monen osallistujan mielestä, Lahden elementit olivat selkeät. Moni tunnisti kuvasta helposti kaupungintalon ja vesitornit sekä sataman. Kansikuva oli osallistujien mielestä kuitenkin hyvin kesäinen ja ideana

tuotiinkin esiin eri vuodenaikojen mukaan vaihtuva kansikuva. Myös turkoosi-väriä ehdotettiin värimaailmaksi kansikuvalle nykyisen vaaleanvihreän sijaan.

Ovatko sivujen värit miellyttävät?

Siirryimme ideointipajassa tästä kysymyksestä suoraan seuraavaan kysymykseen, koska mielestämme saimme tähän jo vastauksen edellisestä kysymyksestä. Emme siis käyneet tätä kysymystä enää erikseen läpi ideointipajassa.

Ymmärrätkö sivujen ulkoasun perusteella, että sivut ovat Lahden vammaispalvelujen?

Ideointipajaan osallistujat olivat sitä mieltä, että Facebook-sivuilta käy hyvin ilmi se, että ne ovat Lahden vammaispalvelujen. Yksi osallistuja kommentoi hyvin, että pakkohan tästä on tajuta, kun se (Lahden vammaispalvelut) kahteen kertaan sivuilla sanotaan. Eräs osallistuja kommentoi, että onhan kansikuvassa sininen Lahti logokin. Logo toi osallistujien mielestä virallisuuden tuntua sivuille.

Facebookin selkeyteen liittyviä teemakysymyksiä:

Mistä löydät sivujen työntekijöiden yhteystiedot?

Suurin osa osallistujista löysi yhteystiedot nopeasti, muutamaa osallistujaa piti ohjata. Yksi apua kaivannut osallistuja ei itse käytä Facebookia, joten jo sivujen hahmottaminen ja sivuilla liikkuminen tuotti hänelle enemmän haastetta.

Löydätkö sivuilta tapahtuman tiedot?

Kaikki osallistujat löysivät helposti tekemämme tapahtuman tiedotteen, ja tapahtumista viestittäminen Facebookissa koettiin mielekkääksi. Monet sanoivat, että jos näkisivät tapahtumailmoituksen Facebookissa, voisivat he mielellään osallistua tapahtumaan.

Löydätkö sivuilta Facebook-sivuilla käyttäytymiseen ja yhteydenottoon ohjeet?

Avasimme kysymystä tarkemmin, että mitä tarkoitamme kyseisillä ohjeilla ja käyttäytymiseen liittyvillä asioilla. Osallistujat löysivät ohjeet pienen etsinnän ja sivujen selailun jälkeen. Ohjeet olivat selkeästi hieman hankalasti löydettävissä.

Millaista tietoa haluaisit sivuilta löytyvän?

Osallistujat toivoivat sivuille ajankohtaisia uutisia, jotka liittyisivät vammaisiin ihmisiin, sekä tietoa tulevista tapahtumista ja retkistä. Myös harrastusmahdollisuuksista toivottiin tietoa, esimerkiksi millaisia harrastuksia on alkamassa tänä kesänä. Muutamaa osallistujaa kiinnostivat tiedotteet asumisesta. Ideana nousi yhdeltä osallistujalta, että Facebook-sivuilla voisi olla esittelyt eri asumisyksiköistä. Ehdotuksena tuli myös, että sivuilla voisi olla linkkejä eri palveluista, esimerkiksi kuljetuskyydit.

Onko sivuilla mielestäsi liikaa tietoa?

Osallistujien mielestä tämän hetkiset sivut koettiin sisältävän sopivasti tietoa.

Facebook-sivujen ymmärrettävyyteen liittyvät teemakysymykset:

Ymmärrätkö ohjeiden perusteella milloin otat yhteyttä työntekijöihin sähköpostilla tai puhelimella?

Osallistujat kertoivat, että he ottaisivat sähköpostilla, soittamalla tai tekstaamalla yhteyttä yksityisasioiden kohdalla tai silloin kun on kiireinen asia.

Otatko yhteyttä esim. harrastuksia koskien yksityisviestillä vai sähköpostilla/soittamalla?

Tähän kysymykseen osallistujat vastasivat kertoen, että he ottavat yhteyttä harrastusasioissa tekstiviestillä tai sähköpostilla. Yksityisviestiä ei koettu mielekkääksi yhteydenottovälineeksi. Osallistujat kertoivat, että yksityisviestillä omat tiedot voisivat levitä muille ja siksi osa osallistujista oli varovaisia käyttämään yksityisviestiä. Kysyttäessä tarkentavaa kysymystä yksityisviesteistä, moni osallistuja ei

edes tiennyt mikä on yksityisviesti tai miten sellaisen voi lähettää. Näytimmekin muutamalle osallistujalle Facebookista yksityisviesti-kohdan.

Millaisia viestejä ei saa julkaista?

Kaikilla osallistujilla oli yhteinen näkökulma siitä, että seinällä ei saa julkaista epäasiallisia viestejä eikä huonoa käytöstä siedetä. Myöskään omista yksityisasi-oista ei julkisesti tule kertoa. Kävimmekin tämän kysymyskohdan hyvin nopeasti läpi, koska jokainen osallistuja tuntui tietävän hyvin, millaisten viestien julkaiseminen on epäsuotavaa.

Kysyimme lisäksi muutosehdotuksista sivuille, ja osallistujat kertoivat, että kuvia olisi kiva olla enemmän. Kysyttäessä moni osallistuja oli sitä mieltä, että voisi katsoa kuvia esimerkiksi tapahtumista. Viimeinen kysymys, jonka esitimme, oli ehdotus Facebook-sivujen nimeksi. Jaoimme kaikille osallistujille paperilappuja ja kyniä, joihin he voisivat kirjoittaa ehdotuksia ylös. Monikaan osallistujia ei keksinyt nimiehdotuksia, sen sijaan yksi innokas osallistuja kirjoitti monta ehdotusta. Korostimmekin, että nimi voi olla myös hauska ja erilainen. Ehdotuksia joita saimme nimeksi olivat: Pelicans, Lahti, Pii Kataja, Merta Ranta, Radio Voima, Radio 99, Pelsu, Lahti Radio.

Nimiehdotelmien jälkeen kiitimme osallistujia, ja kerroimme, että olemme saaneet heiltä jo nyt paljon uusia ideoita ja kehittämisehdotuksia. Kerroimme myös, että sivut tulevat loppukesästä julkisiksi, jolloin myös he voivat nähdä sivut omilla Facebook-profiileillaan. Kysyimme lopuksi, että miltä osallistujista ideointipaja tuntui ja yleisin vastaus oli että ihan kivalta. Toinen meistä saattoi osallistujat alaker-taan ulko-oville ja toivotti hyvää illanjatkoa.

7.6 Kehittäminen ideointipajasta nousseiden ehdotusten pohjalta

Seuraavaksi esittelemme ideointipajasta nousseiden ideoiden pohjalta tekemämme muutokset Facebook-sivuilla. Saimme monia konkreettisia ehdotuksia, joiden pohjalta sivuja oli helppo muokata. Osan ehdotuksista päätimme jättää myös toimeksiantajiemme ja tulevien sivujen ylläpitäjien vastuulle.

Ideointipajassa kävi ilmi, että tekemämme Facebookin käyttö- ja yhteydenotto ohjeet olivat haastavasti löydettävissä. Päätimmekin kirjoittaa sanan ”ohjeet” isolla,

ja jättää otsikosta muun tekstin pois. Myös Roivaksen ja Karjalaisen (2013, 145) mukaan verkkoviestinnän silmäiltävyyden vuoksi selkeä otsikointi on tärkeää. Ohjeiden näkyvyyttä parantaaksemme kiinnitimme ohje-julkaisun Facebook-sivun aikajanan alkuun. Kiinnittämällä julkaisun Facebook-sivujen alkuun varmistamme sen, että julkaisu on aina aikajanan alussa ensimmäisenä, eikä jää esimerkiksi kymmenen muun julkaisun alle. Näillä toimenpiteillä pyrimme parantamaan ohjeiden huomaamista sivuilta sekä niiden näkyvyyttä.

Pitämästämme ideointipajasta kävi myös ilmi, että yksityisviestien käyttäminen oli suurimmalle osalle ideointipajaan osallistujista haastavaa, eikä sitä koettu mielekkääksi tavaksi ottaa yhteyttä. Pohdimmekin uudelleen ohjeiden sisältöä, koska kehotamme niissä Facebookin käyttäjiä ottamaan yhteyttä työntekijöihin yleisissä asioissa yksityisviestin kautta. Päätimme kuitenkin lopulta jättää yksityisviestiosion ohjeisiin, koska uskomme, että sen käyttäminen viestimisessä voi tulevaisuudessa lisääntyä, kunhan tekemämme Facebook-sivutkin pääsevät kunnolla ihmisten tietoisuuteen.

Lahden vammaispalvelujen yhteystietojen löytäminen oli haasteellista osalle ideointipajaan osallistujista, kun taas toiset löysivät ne nopeasti. Pohdimme paljon miten yhteystietojen huomaamista sivuilla voisi parantaa. Päätimme kirjoittaa myös tekemiimme Facebook-sivujen käyttöohjeisiin ylös mistä yhteystiedot löytyvät tarkalleen, sen sijaan että vain mainitsisimme yhteystietojen löytyvän Facebook-sivuilla. Hyvin monilla eri yhteisöjen ja yritysten Facebook-sivuilla yhteystiedot löytyvät nimenomaan tietoja-osiosta kansikuvan alta. Emme siis muokanneet yhteystietojen paikkaa, koska mielestämme on parempi jatkaa samaa linjaa, mitä muutkin Facebook-sivut yleisesti käyttävät, koska muutoin yhteystietojen löytäminen voisi hankaloitua entisestään. Pohdimme myös mahdollisuutena, että yhteystiedot kirjoitettaisiin kansikuvaan, jossa ne voisivat olla selkeästi esillä. Kuitenkin ideointipajasta nousi esille, että osallistujilla oli jo itsellään Lahden vammaispalvelujen yhteyshenkilöiden yhteystiedot ja sähköpostiosoitteet, joten yhteystietojen esillä olon merkitys asiakkaille on mielestämme vähäisempi. Yhteystietoja etsivätkin luultavimmin Lahden vammaispalveluista kiinnostuneet henkilöt tai järjestöt.

Tietoa Facebook-sivuille kaivattaisiin tapahtumien lisäksi myös harrastuksista. Osallistujien mukaan sivuilta voitaisiin lukea myös ajankohtaisia uutisia, jotka liittyisivät kehitysvammaisiin ihmisiin. Päätimmekin linkittää sivuille muutamia artikkeleita, jotka voisivat kiinnostaa sivuilla kävijöitä. Ehdotamme sivujen ylläpitäjille, että myös he linkittävät sivuille erilaisia ajankohtaisia uutisia, esimerkiksi Lahden vammaispalveluista. Saimme ideointipajasta myös ehdotuksen esitellä eri Lahden vammaispalvelujen asumisyksiköt. Ehdotimme myös tätä tuleville sivujen ylläpitäjille.

7.7 Kehittäminen ja yhteistyö Lahden vammaispalvelujen yhteyshenkilöiden kanssa

Esittelimme ideointipajan pohjalta päivitettyt Facebook-sivut Lahden vammaispalvelujen yhteyshenkilöille eli sivujen tuleville ylläpitäjille 1.7.2014. He olivat tyytyväisiä tekemiimme Facebook-sivuihin, eikä suurempia muutoksia Facebook-sivuihin tapaamisen pohjalta tehty. Positiivista palautetta saimme Facebook-sivuille tekemistämme ohjeista, Lahden vammaispalvelujen yhteyshenkilöt kokivat ne tärkeinä. Tapaamisessa pohdimme myös keiden eri toimijoiden linkkejä Facebook-sivuille voitaisiin laittaa, jotta Facebook-sivuilla kävijät voisivat hyödyntää suoria linkkejä ja löytää lisää tietoa. Tapaamisessa esittelimme yhteyshenkilöille myös erilaisia toimintoja, joita Facebook-sivuilla voitaisiin käyttää, esimerkiksi Gallup sekä tapahtumien luominen Facebook-sivuille.

Sovimme tapaamisessa, että luomme yhteyshenkilöille kaksi Facebook-profiilia ja meille opinnäytetyöntekijöille yhden profiilin sivujen ylläpitämiseen. Itsenäisen asumisen ohjaajalla on oma profiilinsa ja palvelukoordinaattorilla sekä hanketyöntekijällä yhteinen tili heidän omasta toivomuksestaan. Me opinnäytetyöntekijät sekä Lahden vammaispalvelujen puolesta tulevat sivujen ylläpitäjät hallinnoimme Facebook-sivuja yhdessä 31.07.2014 asti, jonka jälkeen hallinnointi jäi ainoastaan toimeksiantajalle. Meidän tehtävänämmä oli tänä aikana ylläpitää Facebook-sivuja yhdessä toimeksiantajan kanssa, mutta myös havainnoida Facebook-sivujen toimivuutta ja näkyvyyttä.

Tapaamisen lopussa kerroimme yhteyshenkilöille myös ideointipajasta nousseita kehittämisideoita Facebook-sivuille. Teimme näistä heille myös muistion (LIITE

3), jotta he voisivat myöhemmin palata esimerkiksi kehittämis ehdotuksiin. Samaiseen muistioon liitimme myös ehdotelman viestinnän aikataulutuksesta (Taulukko 3), joka on koottu Haasion (2013, 19) ehdotelman mukaan.

Taulukko 3. Facebook-sivujen päivittämissaikataulu Lahden vammais palveluille.

<p><u>Päivittäin:</u></p> <p>Facebook-kommenttien lukeminen ja vastaaminen</p> <p><u>Viikoittain:</u></p> <p>Facebook-vinkkaus asiakkaille</p> <p>Facebook-päivitys vähintään 2-3 kertaa viikossa</p> <p><u>Kuukausittain:</u></p> <p>Facebook-kilpailu</p>

Muistioon liitimme myös ehdotuksia esimerkiksi kuukausittaisista sivuilla pidettävistä ryhmäkeskusteluista jostakin ajankohtaisesta aiheesta. Lahden kaupungin omilla Facebook-sivuilla on pidetty onnistuneesti kyselytunteja niin katujen kunnossapidosta kuin päivähoidosta. Lahden vammais palvelut voisivat pitää kyselytunteja tai ryhmäkeskusteluja esimerkiksi harrastuksista, muutoksista vammais palveluissa ja asiakkaiden erilaisista toiveista. Samalla myös tuettaisiin verkkodemokratiaa sekä kuntalaisten osallisuutta (Kunnan viestintä 2004, 23). Toisille kyselytunti voi olla myös helpommin saavutettavissa kuin esimerkiksi perinteinen paperinen asiakaspalaute.

Opinnäytetyömme yhteyshenkilöiden tapaamisen lopussa sovimme, että sivut julkaistaan jo samana päivänä, koska suurempia muutoksia Facebook-sivuille ei tarvitse tehdä. Katsoimme myös parhaimmaksi, että sivut julkaistaan mahdollisimman pian, jotta kerkeämme seuraamaan sivujen kehittymistä sekä toimimaan ylläpitäjien tukena sivujen hallinnoinnissa. Sovimme, että me opinnäytetyöntekijät käymme joka päivä katsomassa sivuja, kuitenkin vuorotellen niin että vain toinen meistä käy sivuilla päivän aikana. Lahden vammais palvelujen Facebook-sivujen ylläpitäjät sanoivat myös, että he käyvät joka päivä sivuilla ja pohtivat mahdollisuutta aloittaa työpäivän käymällä tarkistamassa Facebook-sivut.

7.8 Kokeilujakson tulosten mittaus ja seuranta

Sosiaalisen median hyötyjä voidaan mitata eri muuttujilla, jotka antavat meille määrällistä tietoa kävijöistä (Haasio 2013, 119). Esimerkiksi sosiaalisen median palvelujen kävijämääriä voidaan seurata tykkäyksien perusteella, tällöin tykkäykset ovat mittareita sosiaalisen median käytölle (Kuntaliitto 2014). Olimme määrittelleet mittareiksemme Facebook-tykkääjien määrän, kommentointien määrän ja sekä käyntien määrän Facebook-sivuilla, joilla voimme mitata viestinnän määrää hallinnoidessamme sivuja kuukauden verran.

Hallinnoimme Facebook-sivuja kuukauden ajan yhdessä Lahden vammaispalvelujen ylläpitäjien kanssa. Kokeilujakson aikana eniten näkyvyyttä Facebook-sivuilla olivat saaneet kesätapatumasta julkaistut kuvat, jotka olivat saavuttaneet 230 henkeä. Tämän lisäksi monet julkaistut artikkelit ja tapahtumat keräsivät yli 60 katsojaa. Suhteessa Facebook-sivujen tykkääjiin julkaistut uutiset saavuttivatkin hyvin näkyvyyttä sivuilla.

Ensimmäisellä viikolla Facebook-sivujen julkistamisen jälkeen, tykkääjiä sivuilla oli 64. Kuukauden aikana tykkäyksiä sivuille oli kertynyt yhteensä 76 kappaletta, eli kasvua ensimmäiseltä viikolta kaksitoista. Facebook-tykkääjiä ei siis alun nopean kasvun jälkeen tullut paljon, mutta tykkääjien kasvu jatkoi hitaasti kasvua. Joitakin Lahden vammaispalveluiden Facebook-sivuilla julkaistuja artikkeleita ja koivat myös kävijät eteenpäin omilla Facebook-sivuillaan. Jonkin verran saimme kommentteja artikkeleihin ja kuviin, mutta esimerkiksi yhtään negatiivista tai syrjivää kommenttia emme saaneet, vaan päinvastoin kommentointi sivuilla oli hyvin positiivista ja lämminhenkistä.

8 OPINNÄYTETYÖN HYÖDYNNETTÄVYYS, EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Opinnäytetyömme idea tuli toimeksiannettuna työelämästä. Valmista tuotosta pystytään hyödyntämään viestinnän parantamisessa Lahden vammaispalvelujen työntekijöiden ja asiakkaiden välillä. Facebook-sivut tarjoavat monia erilaisia hyötyjä toimeksiantajillemme: tiedon saavutettavuus lisääntyy kun Lahden vammaispalvelut siirtyvät myös niille sähköisille tiedonsiirron areenoille, joissa jo osa sen asiakkaista ovat. Facebook-sivujen käyttäjille, eli kaikille aiheesta kiinnostuneille, Facebook-sivut tarjoavat mahdollisuuden sekä julkiseen että yksityiseen ajankohtaiseen ja vuorovaikutteiseen viestintään heitä itseään kiinnostavista aiheista. Käyttäjät voivat löytää tiensä esimerkiksi eri kerhoihin ja tilaisuuksiin Facebookin kautta.

Pyrimme olemaan mahdollisimman ammatillisia opinnäytetyöntekijöitä sekä noudattamaan koko opinnäytetyömme prosessin ajan tutkimuseettisiä vaatimuksia. Mielestämme otimme hyvin huomioon eettisyyden tehdessämme työtä asiakkaiden parissa: esimerkiksi asiakkaiden yhteystiedot olivat vain meidän saatavillamme ja tuhosimme ne silppurissa ideointipajan jälkeen. Varovaisuus henkilötietojen suhteen nousi esille myös tutkimusluvassa, jossa kehoitettiin kiinnittämään huomiota asiakkaiden tietojen ja itse asiakkuuden salassapitoon. Pyysimme myös erilliset kirjalliset luvat jokaiselta ideointipajaan osallistuvalla, jotta jokainen osallistuja ymmärtää mihin on antanut suostumuksensa. Hyvällä tieteellisellä käytännöllä tarkoitetaan myös eettisesti kestäviä tiedonhankinta- sekä tutkimusmenetelmiä (Vilka 2005, 30). Myös toimeksiantajan yhteyshenkilöiden nimien julkaisuun kysyimme luvan asianomaisilta. Onkin tärkeää kunnioittaa ja pitää huolta niin asiakkaiden kuin toimeksiantajien tiedoista (Vilka 2005, 33).

Pyrimme työssämme myös rehellisyyteen kirjoittamalla sekä selventämällä asiat sellaisina kuin ne ovat olleet opinnäytetyöprosessissamme. Kiinnitimme huomiota myös valintojemme ja ratkaisujemme perustelemiseen, joka on tärkeää, jotta opinnäytetyömme lukija ymmärtää miten tiettyihin valintoihin olemme päätyneet ja jotta lukija pystyy tulkitsemaan ja ymmärtämään kulkemamme prosessin ja

työmme oikein. (Vilka & Airaksinen 2003.) Huomasimme myös kehitettäviä asioita omassa prosessissamme ja tekemisissä valinnoissa. Tuomme näitä asioita esille lisää Opinnäytetyön arviointi-osiossa.

Kiinnitimme huomiota omassa opinnäytetyössämme lähteiden oikein merkintään sekä lähdekriittisyyteen. Kuten Hirsjärvi ym. (2008) kirjoittaakin, kirjallisuuden valinnassa tarvitaan harkintaa eli lähdekritiikkiä (Hirsjärvi ym. 2008, 109). Pyrimme käyttämään mahdollisimman paljon uusia sekä luotettavia lähteitä, pitäen mielessä myös alkuperäisten lähteiden merkityksen.

9 OPINNÄYTETYÖN ARVIOINTI

9.1 Opinnäytetyön tavoitteiden toteutuminen

Opinnäytetyömme tavoitteena oli tehdä Facebook-sivuista toimiva työkalu toimemksiantajalle, mutta myös helppo yhteydenottoväline Lahden vammaispalvelujen asiakkaille. Saimmekin aikaan Facebook-sivut, joissa oli huomioitu monen eri toimijan näkökulmat. Ideointipajan kautta saimme arvokasta asiakaslähtöistä tietoa sivujen sisältöön, jotka auttoivat tekemään sivuista varmasti monelle helppokäyttöisemmät ja selkeämmät. Halusimme myös sivuista niiden ylläpitäjille mahdollisimman toimivan työkalun, jota varmistimme laatimalla heille muistion ideointipajasta nousseista ideoista sekä meille opinnäytetyöntekijöille aiheesta karttuneesta teoriasta. Esittelimme heille lisäksi joitakin hyödyllisiä Facebookin ominaisuuksia, jotta viestintäväline olisi mahdollisimman helppokäyttöinen heille. Myös Facebook-sivuilla olevat ohjeet sivuilla toimimiseen ovat samalla ohjeet niin Facebook-sivujen käyttäjille, kuin ylläpitäjille. Näin kaikilla on yhteisen pelisäännöt: asiakkailta ja muilla sivujen käyttäjillä on selkeät tiedot kuinka toimia sivuilla, mutta niin myös työntekijöillä.

Tarkoituksena oli lisäksi kehittää Lahden vammaispalvelujen työntekijöiden ja asiakkaiden sekä Lahden vammaispalveluista kiinnostuneiden henkilöiden viestintää ja vuorovaikutusta. Kehitimmekin uuden viestintäkanavan, joka mahdollistaa monipuolisen viestinnän sekä tarjoaa uusia tapoja osallistua ja kohdata muita sivujen käyttäjiä. Kokeilujakson aikana sivut saivat paljon tykkäyksiä ja jonkin verran myös kommentteja. Jotkut käyttäjät jakoivat jopa artikkeleita eteenpäin omilla sivuillaan. Tiedonjakaminen Facebook-sivuilla näyttäytyi täten monipuolisena niin työntekijöiden kuin Lahden vammaispalveluista kiinnostuneiden toimesta.

9.2 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyöprosessi sujui hyvin ja eteni suurimmaksi osaksi nopeaan tahtiin. Olimme tehneet kattavan opinnäytetyösuunnitelman, minkä takia käytännön työskentely olikin sujuvaa. Olimme lisäksi jakaneet selkeästi työtehtäviä meidän opinnäytetyöntekijöiden kesken. Yhteydenpito oli tiivistä Lahden vammaispalvelujen yhteyshenkilöihin sekä muihin yhteistyökumppaneihin. Koimme myös hyvänä

ammattillisena lisänä opinnäytetyöllemme graafisen suunnittelun työharjoittelijan toteuttamat profiili- ja kansikuvat Facebook-sivuille, jotka saivat myös ideointipajan osallistujien ja Lahden vammaispalvelun yhteyshenkilöt hyväksynnät.

Olimme tehneet myös monipuoliset valmistelut ja taustatyöt ennen ideointipajaa, joten saimme tilaisuudesta paljon irti ja se oli luultavasti myös osallistujille mieluinen kokemus. Olisimme voineet kuitenkin pyytää konkreettista palautetta ideointipajaan osallistujilta, jolloin olisimme saaneet paremman kuvan millaisia tunteita itse osallistuminen ideointipajaan tuotti sekä miltä kehittämistyössä mukana olo tuntui. Saimme kuitenkin lyhyen suullisen palautteen osallistujilta, heidän mielestään ideointipaja oli mukava kokemus, mutta jäimme kaipaamaan syvällisempää palautetta.

Teoreettisen viitekehyksen koimme kattavaksi ja se antoikin meille monipuolisen pohjan opinnäytetyön tekemiselle. Mielestämme paneuduimme riittävän hyvin eri opinnäytetyömme aihepiireihin ja pyrimme ottamaan oppimamme asiat huomioon koko opinnäytetyöprosessimme ajan.

9.3 Toteutustapa ja menetelmät

Toteutustapana ideointipaja oli toimiva, sillä keskustelua syntyi ja saimme riittävästi uusia näkökulmia Facebook-sivujen kehittämiseen. Ideointipaja oli myös monivaikutteista: saimme sen kautta arvokasta tietoa osallistujilta ja he pääsivät puolestaan kehittämään jotain uutta. Ideointipajasta syntyi mukava kokemus osallistumisesta. Lisäksi on tärkeää avata areenoita, jotka mahdollistavat kuulluksi tulemisen ja vaikuttamisen. Edellä mainitut ovat myös avainasemassa osallisuuden toteutumiseksi. (Jämsén ym. 2014, 9.) Ideointipaja toteutustapana mahdollisti pienen ryhmäkoon sekä joustavan etenemisen ideointipajan aikana. Uskomme näiden tekijöiden vaikuttaneen ideointipajan avoimen ja rennon ilmapiirin syntyyn sekä osallistujien aktiivisuuteen. Samaan tulokseen on tullut myös Vänskä ym. (2011), joiden mukaan pienemmissä ja tiiviimmissä ryhmissä ideoiden esille tuominen on helpompaa (Vänskä & Laitinen-Väänänen & Kettunen & Mäkelä 2011, 92). Lisäksi uskomme, että oma työkokemuksemme vammaisten ihmisten kanssa auttoi meitä olemaan luontevia osallistujia kohtaan, jolloin kanssakäyminen osallistujien kanssa oli helpompaa.

Mielestämme valitsimme oikeanlaisen tiedonkeruumenetelmän ideointipajaa varten. Teemakysymysten avulla jokainen osallistuja sai vastata kysymyksiin ilman valmiita vaihtoehtoja, omasta tietokoneen ja Facebookin käyttöhistoriastaan katsoen (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47, Eskolan ja Suorannan 1988 mukaan). Ideointipajassa esitetyt teemakysymykset olivat tarkoituksenmukaisia, sillä saamiemme vastausten perusteella kykenimme muokkaamaan sivuja asiakaslähtöisimmiksi. Teemakysymykset olivat myös sellaisessa muodossa, että osallistujat ymmärsivät ne. Ideointipajan viimeinen avoin kysymys, jossa pyysimme nimiehdotuksia Lahden vammaispalvelujen sivuille, olisi voinut olla jollain tapaa paremmin pohjustettu, koska vain yksi osallistuja antoi ehdotuksia sivuille. Olimme kuitenkin yleisesti tyytyväisiä osallistujilta saamiimme ajatuksiin ja ehdotuksiin. Kuitenkin esimerkiksi toisen ideointipajan järjestäminen uusien osallistujien kanssa olisi varmasti tuonut lisää ideoita ja kehittämisehdotuksia. Yksi ideointipaja-kerta riitti kuitenkin opinnäytetyömme laajuuteen ja tarkoitukseen.

9.4 Kohderyhmän huomioiminen

Pyrimme huomioimaan opinnäytetyömme prosessissa kohderyhmämme erityisyyttä, jossa mielestämme onnistuimme hyvin. Varmistimme esimerkiksi ennen ideointipajaa jokaisen osallistujan kykeneväisyyden osallistua Lahden vammaispalveluiden työntekijältä. Pidimme myös tärkeänä omassa opinnäytetyössämme Facebookiin tulevien ohjeiden selkeyttä. Meidän tuli opinnäytetyöntekijöinä varmistaa, että ohjeistamme tietoturvasta niitä Facebook-sivujen käyttäjiä, joille tiedon välittäminen Internetissä ei ole tuttua. Halusimme ohjeiden kautta ennaltaehkäistä turvallisuusriskejä, jotka liittyvät käyttäjien henkilötietojen turvattomaan jakamiseen verkossa (Watling ym. 2012, 29). Huomioimme Facebook-sivujen ohjeissa ja muissa teksteissä myös tiedollista saavutettavuutta eli käytimme toteutuksessa selkokieltä ja paneuduimme sisällön selkeyteen ja ymmärrettävyyteen mahdollisuuksien mukaan (Virtanen 2009, 21).

Ideointipajasta saimme ohjeiden muokkaamiseen uusia ajatuksia, joiden pohjalta kykenimme muokkaamaan ohjeita selkeimmiksi ja helpommin tavoitettaviksi. Olimme loppujen lopuksi suhteellisen tyytyväisiä tekemiimme ohjeisiin, ja samaan lopputulokseen päätyivät myös Lahden vammaispalvelujen yhteyshenkilöt.

9.5 Yhteistyö toimeksiantajan kanssa

Yhteyshenkilöillemme ja sivujen tuleville ylläpitäjille Facebook oli omassa arjessa tuttu viestintäväline, mutta työvälineenä he eivät sitä aiemmin olleet käyttäneet. Otimme huomioon tämän seikan koostamalla heille muistion Facebookin tärkeimmistä käytännönasioista, päivitystahdista sekä kehittämisideoista. Sosiaalinen media on aktiivisten ihmisten kohtauspaikka, joten halusimme korostaa myös tulevien sivujen ylläpitäjille päivittämisen merkitystä (Haasio 2013, 16-17). Tämän lisäksi ideointipajasta oli noussut muutamia hyviä kehittämisideoita, jotka halusimme informoida eteenpäin muistion avulla. Lisäksi opinnäytetyöntekijöille oli opinnäytetyöprosessin aikana kertynyt tietoa aiheesta, joka olikin arvokasta jakaa myös eteenpäin. Ehdimme vaihtaa vielä viimeiset kuulumiset yhteyshenkilöidemme kanssa sähköpostilla syyskuun alussa, kun työntekijät olivat ylläpitäneet sivuja kaksi kuukautta. Yhteyshenkilöidemme mielestä he olivat saaneet meiltä tarpeeksi tietoa Facebookiin liittyen. Sivujen nykyiset ylläpitäjät olivat myös sitä mieltä, että Facebookin käyttö sekä päivitys luonnistuvat heiltä aina vain paremmin.

Lahden vammaispalvelujen yhteyshenkilöillä oli mahdollisuus vaikuttaa Facebook-sivujen sisältöön. Olimme heihin yhteydessä koko prosessin ajan, joten yhteistyö on ottanut heidän näkökulmansa myös huomioon. Sivuihin tiedottaminen yhteyshenkilöille sekä sivujen arviointi on toivottavasti tuonut Facebook-sivuja lähemmäksi yhteyshenkilöitä, ja näin helpommin omaksuttavaksi heidän käyttöönsäkin.

9.6 Johtopäätökset

Kuukauden ajanjakso, jolloin olimme Facebook-sivujen ylläpitäjinä yhdessä Lahden vammaispalvelujen kanssa, näytti meille Facebook-viestinnän potentiaalin. Tavoitimme monia ihmisiä niin artikkeleiden, kuin tapahtumien ja kuvien kautta. Facebook-sivujen julkaisut näyttivät saavuttavan nopeasti lukijoita. Virtuaalimaailman reaaliaikaisuuden takia tieto onkin monelle käyttäjälle helposti saavutettavissa (Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa 2011, 11).

Yksityisviestejä emme kuukauden ajanjaksolla saaneet kuin yhden, vaikka olimme ajatelleet niitä tulevan enemmänkin. Yhtenä sivujen tarkoituksena olikin, että yksityisviestien kautta voitaisiin ottaa yhteyttä työntekijöihin. Voi olla, että yksityisviestien käyttö lisääntyy ajan myötä, kun ihmiset löytävät sivut ja käyttävät niitä enemmän. Voi myös olla, että perinteiset tavat kuten sähköposti ja soitto ovat luontevampia ja helpompia tapoja ottaa yhteyttä esimerkiksi monille Lahden vammaispalvelujen asiakkaille. Myös toimeksiantajamme toivoo Facebook-aktiivisuuden lisääntyvän niin käyttäjien kuin ylläpitäjien toimesta, jolloin sivujen kokonaispotentiaali saataisiin hyödynnettyä. Sivujen ylläpitäjät aikovat kuitenkin jatkaa ahkerasti sivujen käyttöä ja näkevät niiden tuomat mahdollisuudet: luoda vammaisille ihmisille enemmän mahdollisuuksia saada tasa-arvoisesti tietoa sekä levittää sitä muiden kanssa (Euroopan neuvoston vammaispoliittinen toimintaohjelma 2006, 5-6).

Vaikka yksityisviestejä tuli vähemmän kuin olimme odottaneet, olimme tyytyväisiä siitä, että sivujen avulla saavutettiin jo jotakin konkreettista: ihmisille on jaettu tietoa erilaisten artikkeleiden ja tapahtumien kautta. Kuten Kuntaliiton (2014) kyselystä selviää, yksi tärkeimpiä sosiaalisen median kunnille tarjoamista mahdollisuuksista ovat tiedottaminen, markkinointi ja yhteisöllisyyden mahdollistaminen. Tulevaisuus näyttääkin tulevatko sivujen tärkein anti olemaan nimenomaan yhteisöllisyys ja tiedottaminen, yhteydenoton sijaan.

Saimme aikaan uuden viestintäkanavan, joka mahdollistaa osallistumisen ja viestinnän verkossa. Facebook onkin viestintäareenana monipuolinen, koska sen toimesta tiedotuskanavana käyttäjille ja käyttäjien pystyessä kertomaan myös oman mielipiteensä, tuo se sitä kautta mahdollisuuden vaikuttaa omiin asioihin (THL 2014). Käyttäjät voivat kokea myös yhteisöllisyyttä, kun he huomaavat muiden käyttäjien jakavan kanssaan samat mielenkiinnonkohteet. Myöhemmin siis itse Facebook-sivut voivat parhaimmillaan tarjota osallisuuden, yhteisöllisyyden tai ainakin osallistumisen kokemuksia sivujen käyttäjille. Virtuaalimaailmasta voikin löytyä samoja arvokkaita asioita kuin reaali maailmasta.

Yhteenvedona opinnäytetyön tekemisestä voimme ajatella, että pitkälle pohdittu opinnäytesuunnitelma sekä sopiva tietoperusta tekivät prosessista sujuvan sekä huomioi monen näkökulman työssämme. Saimme myös käyttää opintojen aikana

kertyvää tietoa monipuolisesti tässä opinnäytetyössä, niin ryhmän ohjaamisen kuin esimerkiksi viestinnän kannalta. Koimme opinnäytetyöprosessin myös mielisiksi meille opinnäytetyöntekijöille ja on hienoa kun tuloksena syntyi jotain konkreettista – Facebook-sivut, jotka löytyvät verkko-osoitteesta:

<http://fi-fi.facebook.com/pages/Lahden-vammaispalvelut/1435982489984228>

Seuraavaksi riippuu Facebook-sivujen ylläpitäjistä sekä käyttäjistä, syntyykö sivujen kautta jotain suurempia osallisuuden ja yhteisöllisyyden kokemuksia, mutta ainakin sivut ovat jo itsessään askel kohti saavutettavampaa viestintää.

10 JATKOKEHITTÄMISEHDOTUKSIA

Viestintäkanavan auetessa sosiaaliseen mediaan, on hyvä hyödyntää sen koko potentiaali. Facebookissa voitaisiinkin järjestää erilaisia kyselyjä Lahden vammaispalvelujen toiminnasta, joiden perusteella voitaisiin kehittää palveluja. Kyselytunnit ovat myös kokeilemisen arvoinen toiminta Facebookissa. Tätä reaaliaikaista keskustelua tietystä aiheesta ovat kokeilleet myös monet muut toimijat Lahdesta. Esimerkiksi Facebookissa Lahden kaupunki on kysellyt asukkaiden mielipiteitä Lahden ympäristöstrategiasta kyselytunnin muodossa (Linnake 2011). Myös erilaiset kilpailut, kuten kansikuvan suunnittelukilpailu, voisivat tuoda osallistujille vaikuttamisen ja osallistumisen tunteita. Tulevaisuudessa voisi Facebookin rinnalle ottaa muitakin sosiaalisen median kanavia, kuten Instagram, Twitter ja blogit, koska todennäköisesti myös näille palveluille olisi käyttäjiä.

Jatkokehittämissuhteita nousi esiin myös ideointipajan osallistujilta. Sosiaaliseen median ja Facebookin yleistessä myös käyttäjien osaamista tulisi varmistaa. Toivottiinkin Facebook-kurssia, jossa opetella turvallista käyttäytymistä Facebookissa. Lahden vammaispalvelujen Facebook-sivuille toivottiin myös Lahden eri asumisyksiköiden esittelyt kuvineen. Lahden vammaispalvelujen asiakkaita voisi ottaa mukaan tekemiseen ja ideoimiseen, esimerkiksi innokkaita valokuvaajia tai jutuntekijöitä löytyisi varmasti. Ehdotuksena tuli myös, että sivuilla voisi olla linkkejä eri palveluista, esimerkiksi kuljetuskyydeistä.

Facebook-sivuille voisi tehdä myös tietoruutuja työntekijöistä, jolloin työntekijät voisivat tulla lähemmäksi asiakkaita, eivätkä jäisi vain nimelliselle tasolle. Tiedot työntekijöistä voisivat myös selkeyttää sitä, minkälaisia asioita kukin työntekijä hoitaa Lahden vammaispalveluissa. Samoin tietoruutu yleisesti Lahden vammaispalveluista ja sen toiminnasta voisi olla tarpeen.

Myös toimeksiantajamme näki yhden parannusehdotuksen. Toimeksiantajamme mukaan voisi olla hyvä, että Facebook-sivuja tulisi ylläpitämään myös yksi palveluneuvoja, joka tietäisi enemmän vammaispalvelujen myöntämisestä ja kohdentamisesta. Esimerkiksi kuukauden kestäneellä sivujen ylläpitojaksolla saatu yksityisviesti koski nimenomaan tukien myöntämistä. Palveluohjaus osaaminen lisäisi

Facebook-viesteihin vastaamisen nopeutta, eikä ylläpitäjien tarvitsisi käyttää välikäsiä tiedon hankkimiseen vaan vastaus tulisi suoraan työntekijältä, joka asiaa käsittelee ja on siitä tietoinen. Tämä myös lisää tiedon luotettavuutta, joka on tärkeää Facebook-palvelun ollessa virallisen tahon, eli Lahden kaupungin ylläpitämä. Myös Roivaksen mukaan erityisesti sosiaali- ja terveysalalla viestinnän kannalta tärkeää on tiedon luotettavuus ja lainmukaisuus (Roivas ym. 2013, 104).

Facebook-sivujen markkinointia voisi mielestämme tehostaa varsinkin näin alussa, kun sivut ovat vielä uudet ja melko tuntemattomat. Sivuja voisi jatkossa markkinoida liittämällä erilaisiin Lahden vammaispalvelujen mainoksiin Facebook-sivujen osoite. Myös Haasio (2013) kertoo, että verkko-osoitteen jakaminen eri yhteyksissä onkin yksinkertainen tapa markkinoida sosiaalista mediaa. Markkinointia tapahtuu myös itsestään sosiaalisessa mediassa, sillä käyttäjien jakaessa julkaisuja ja tykätessä niistä saadaan myös näkyvyyttä palvelulle. Kuitenkin edellytyksenä on, että Facebook-sivuilla julkaistaan mielenkiintoista sisältöä käyttäjille. (Haasio 2013, 21.) Facebook-sivuja voisi myös aktivoida avaamalla keskusteluja ylläpitäjien taholta. Käyttäjien voi tällöin olla helpompi osallistua kommentoimaan aihetta, kun keskustelu on jo avattu (Haasio 2013, 22).

11 POHDINTA

Vammaisten ihmisten Internetin tai sosiaalisen median käytöstä ei juurikaan ole tutkimustietoa. Tämä osaltaan hankaloitti oman opinnäytetyömme tiedonkeruuta kuin myös ennako-oletuksien ja esitiedon muodostamista. Opinnäytetyöprosessimme pohjalta näemmekin tärkeäksi tutkimuksien tekemisen vammaisten ihmisten sosiaalisen median sekä Internetin käytöstä. Tietoa esimerkiksi vammaisten ihmisten mahdollisista Internetin ja sosiaalisen median käytön erityispiirteistä voitaisiin hyödyntää palveluja kehitettäessä ja suunniteltaessa.

Vammaisten ihmisten sosiaalisen median tai Internetin käytöstä meillä ei siis ollut käsitystä ennen opinnäytetyön tekoa. Uutta tietoa meille oli, että ideointipajan viidestä osallistujasta vain kaksi käyttää Facebookia aktiivisesti arjessaan. Kolme muuta osallistujaa koki Facebookin vieraaksi. Ideointipajan pohjalta näyttikin siltä, että vammaisten ihmisten tietokoneen käyttö ei ole läheskään homogeenistä. Päinvastoin, ideana kumpusi sekä Facebookin käyttökurssin tarpeellisuus, mutta myös taito käyttää Facebookia monipuolisesti osana arjen viestintää. Tämä heterogeenisuus auttoi meitä näkemään Facebook-sivut monipuolisemmin, sillä ideointipajassa saimme ideoita sekä netinkäytön konkareilta kuin myös Facebookin vasta-alkajilta. Oman opinnäytetyömme osallistujajoukko koostui vain viidestä osallistujasta, joten päteviä johtopäätöksiä vammaisten ihmisten Facebookin käytöstä emme voi tehdä, eikä se myöskään ole opinnäytetyömme tarkoitus (Hirsjärvi ym. 2008, 202). Ideointipajan osallistujien Facebookin käytön eritasoisuus antaa meille kuitenkin joitakin viitteitä vammaisten ihmisten sosiaalisen median käytöstä.

Ideointipajan oli tarkoitus antaa meille uusia ideoita Facebook-sivuja varten sekä saada asiakkaiden näkemyksiä ilmi sivujen saavutettavuudesta. Pohdimme ideointipajan antavan mahdollisesti myös osallisuuden kokemuksia siihen osallistuneille. Esimerkiksi Vilkan (2005) mukaan temahaastattelu voi mahdollistaa emansipatorisen eli voimautumisen kokemuksen, kun ryhmä pohtii yhdessä samaa teemaa ja luo yhteistä näkemystä (Vilka 2005, 103). Ideointipajan pohjalta uskommekin, että osallisuuden kokemuksia syntyi. Yksi osallistuja uskalsi esimerkiksi tuoda oman epävarmuutensa esille Facebookin käytöstä. Tähän pystyi samaistumaan moni ideointipajaan osallistunut. Mielestämme näille epävarmoille

käyttäjille saattoi syntyä tuntemus siitä, etteivät he ole yksin oman epävarmuutensa kanssa.

Ideointipajaan osallistuneet saivat myös kuulluksi tulemisen kokemuksia, kun heidän mielipiteitään ja näkemyksiään kirjattiin ylös hyötykäyttöä varten. Lisäksi heille tarjottiin mahdollisuus olla mukana Facebookiin tehtävässä artikkelissa, joka käsittelisi sivujen kehittämistä. Ideointipajaan osallistuneet eivät kuitenkaan halunneet, että heitä nimetään sivujen kehittäjä jäseniksi, tai heidän nimiään julkaistaan. Kieltäytyminen on myös yksi vaikuttamisen keino, sillä se tarjoaa myös mahdollisuuden tuoda oman mielipiteen ilmi. Osallistujien päätöksiä kunnioittaen artikkelia ei koskaan tehty eikä julkaistu.

Asiakkaiden tuntemukset Facebook-sivuista olivat moninaiset: osa pelkäsi viestinnän menevän vain Facebookiin, kun muutama osallistuja näki Facebookin hyvänä lisänä. Saimmekin korostaa ideointipajan aikana, että Facebook-sivujen käyttäminen Lahden vammaispalvelujen toimesta, olisi vain lisä informaatiokanava, eikä niiden ole tarkoitus korvata virallisia viestintäkanavia. Osallistujat toivoivatkin, että viestintää olisi Facebookissa, mutta tietoa saataisiin myös jo käytössä olevien kanavien kautta, kuten sähköpostin kautta.

Ymmärsimmekin Facebookin samalla lisäävän tiedon tasa-arvoisempaa saavutettavuutta, mutta myös kuilua niiden käyttäjien ympärille, joille Internet ja tietokoneet ovat varsin tuntemattomia. Esimerkiksi Lahden vammaispalvelujen Facebook-sivuille voi kirjoittaa vain, jos käyttäjällä on omat tunnukset. Sama koskee yksityisviestien lähettämistä. Myös omaan uutisvirtaansa Facebookin etusivulle saa Lahden vammaispalveluiden julkaisut vain, jos sivuista käy tykkäämässä. Facebookia vasta harjoittelevalla henkilöllä, tällaiset asiat eivät välttämättä ole itsensänselviä, joten myös viestinnän välittymiseen tulisi kiinnittää huomiota. Lahden vammaispalvelujen kannattaakin järjestää Facebook-käyttökurssi niin oman Facebook-viestimisen saavutettavuuden lisäämiseksi kuin parantaakseen vammaisten ihmisten mahdollisuuksia käyttää sosiaalista mediaa. Lisäksi yleiset eri järjestöjen organisoimat sosiaalisen median kurssit sekä ATK-kurssit voivat olla suunnattuja valtaväestölle, jolloin niissä ei ole otettu huomioon erityisen tuen tarpeessa olevia tietokoneen käyttäjiä.

Meille Facebook-sivujen tekeminen julkiselle organisaatiolle oli uusi asia, emmekä olleet täysin varmoja ilmiöistä ja ongelmista, joita sen pohjalta voisi syntyä. Esimerkiksi Facebook-sivujen julkaisun jälkeen huomasimme, että monet Facebookin-käyttäjät pyysivät Lahden vammaispalvelujen työntekijöiden ylläpito-profiileja Facebook-ystävikseen. Arvelimme heidän joukossaan olevan myös Lahden vammaispalvelujen asiakkaita. Pohdimmekin asiakkaiden yksityisyydensuojaa: saavatko työntekijät sellaista tietoa Facebookin kautta asiakkaistaan, joka heille ei tosiasiasa kuulu ja kykenevätkö kaikki käyttäjät ymmärtämään tämän. Mielestämme asiaa tulee seurata ja Lahden vammaispalvelujen Facebook-sivujen ylläpitäjien pitää tiedostaa asia ammatillisesti. Tämä meille uusi ilmiö voi tuoda myös positiivisen lopputuleman, koska on mahdollista että joillekin asiakkaille voi olla helpompi ottaa yhteyttä ylläpito-profiileihin, koska tällöin asiakas voi olla varma henkilöstä joka hänen viesteihinsä vastaa. Nähtäväksi jää millaisen roolin työntekijöiden ylläpito-profiilit saavat.

Ongelmista huolimatta Facebookia ei tule nähdä vain uhkana tai pelkokuvana, vaan pikemminkin lisänä ja mahdollisuutena. Facebook-sivujen merkityksellisyttä ei kannata mielestämme arvioida pelkästään tykkääjien ja kommentointien määrässä, sillä sivutuotteena syntyvä osallisuuden kokemus voi olla arvokas sen saajalle. Olemmekin ymmärtäneet opinnäytetyöprosessin aikana vammaisten ihmisten heikomman aseman viestintään kuin osallistumiseen ja yhteiseen päätöksentekoon. Mielestämme Facebook-sivut ovat onnistuneet ja täyttäneet tarkoituksensa, jos sen avulla edes muutama asiakas voi kokea saavansa lisää mahdollisuuksia tiedonsaamiseen kuin sen levitykseen sekä osallisuuteen.

Facebook-sivujen tekeminen opinnäytetyönä on avannut myös silmämme verkko-työskentelyn mahdollisuuksille. Esimerkiksi sosionomille Internet ja sosiaalisen median palvelut antavat hyvän mahdollisuuden tavata niitä kohderyhmiä, joille kasvokkainen kohtaaminen on haastavaa. Mielestämme sosionomin osaamiseksi tulisi nykypäivänä laskea myös verkkoauttaminen, esimerkiksi keskusteluapu Internetin välityksellä. Vilkan ja Airaksisen (2003) mukaan työelämästä saatu opinnäytetyö tukeekin ammatillista kasvua ja antaa mahdollisuuden peilata omia taitoja ja tietoja sen hetkisen työelämän tarpeisiin (Vilka & Airaksinen 2003, 17).

Uskomme sivujen tekemisestä olevan meille myös hyötyä tulevaisuudessa, sillä opimme verkkoauttamisen haasteista, kuten kirjoitettujen viestien toistettavuudesta ja pysyvyydestä sekä tietoturvaongelmista. Tämän lisäksi ymmärsimme työntekijän herkkyyden merkityksen: milloin puheviestintä on kirjoitusta parempi tapa lähestyä asiakasta. (Roivas & Karjalainen 2013, 111.)

Opinnäytetyömme aihe tuli toimeksiannettuna, ja sen oli tarkoitus toimia viestintäkanavana työntekijöiden ja Lahden vammaispalveluista kiinnostuneiden ihmisten välillä. Opinnäytetyöprosessin aikana olemme huomanneet sivujen kehittämisen olevan myös osa suurempaa kokonaisuutta, yhdenvertaisuuden edistämistä. Jos vammaisuus voidaan nähdä olevan seurausta asenteiden ja ympäristön esteistä, tulee vammaispalvelujen vammaispalvelulain puitteissa ”edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä” (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987, 1§).

Saavutettavuutta pyritään usein parantamaan palveluntarjoajien toimesta menemällä niille tiedonvälitysareenoille, joissa ihmiset jo ovat. Jos kuitenkin asiakkaat saisivat valita kuinka tietoa välitetään, voisivat vastaukset olla hyvin moninaisia. Tässä eräs ideointipajan osallistujalta noussut ajatus: kukin asiakas saisi itse valita, mitä kautta haluaa tiedon välittämisen hänelle tapahtuvan.

LÄHTEET

Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 759/1987. Annettu Helsingissä 18.9.1987. [viitattu 10.02.2014]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870759>

Ellis, K. & Kent, M. 2011. Disability and new media. New York: Routledge.

Euroopan neuvoston vammaispoliittinen toimintaohjelma. 2006. Sosiaali- ja terveysministeriö. 2006. Helsinki: Yliopistopaino. [viitattu 17.02.2014]. Saatavissa: [http://www.coe.int/t/e/social_cohesion/soc-sp/Rec\(2006\)5%20Finland.pdf](http://www.coe.int/t/e/social_cohesion/soc-sp/Rec(2006)5%20Finland.pdf)

Euroopan vammaisstrategia 2010 - 2020: Uudistettu sitoutuminen esteettömään Eurooppaan. Komission tiedonanto euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle ja alueiden komitealle. 2010. [viitattu 17.02.2014]. Saatavissa: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0636:FIN:FI:PDF>

Haasio, A. 2009. Facebook-opas. Helsinki: BTJ Finland Oy.

Haasio, A. 2011. Mitä iloa Internetistä? Hyödy verkkopalveluista, sukella sosiaaliseen mediaan. Helsinki: BTJ Finland Oy.

Haasio, A. 2013. Sosiaalinen media ja kirjastot. Helsinki: Avain.

Hallituksen esitys Eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laiksi. 2014. [Viitattu 27.8.2014]. Saatavissa: http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9763020&name=DLFE-30014.pdf

Harju, A. 2013. Aktiivinen kansalaisuus, osallisuus, voimaantuminen, jne. – Mitä ne liittyvät vaikuttamiseen? Opintokeskus Kansalaisfoorumi. [viitattu 20.5.2014]. Saatavissa: <http://osallistu-fi-bin.directo.fi/@Bin/75bf49107d8c4078d74d654c1850ef03/1400608250/application/pdf/300707/Osallistumisen%20ja%20vaikuttamisen%20k%C3%A4sitteit%C3%A4.pdf>

Heinonen, S. 2009. Sosiaalinen media. Avauksia nettiyhteisöjen maailmaan ja vuorovaikutuksen uusiin muotoihin. Tutu-ejulkaisu 1/2009. [viitattu 15.7.2014].

Saatavissa: https://www.utu.fi/fi/yksikot/ffrc/julkaisut/e-tutu/Documents/eTutu_2009-1.pdf

Hine, C. 2000. *Virtual Ethnography*. London: SAGE.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. *Tutkimus-haastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. *Tutki ja kirjoita*. 13.-14. osin uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Hurmila, K. 2011. *Osallisuutta Facebookista. Kehitysvammaisten käyttäjien tuen tarve sosiaalisessa mediassa. Sosiaalialan opinnäytetyö*. Tampere: Tampereen Ammattikorkeakoulu.

Jämsén, A. & Pyykkönen, A. (toim.) 2014. *Osallisuuden jäljillä*. Saarijärvi: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry.

Kopomaa, T. & Meltti, T. 2005. *Kaupunkisosaalityötä paikantamassa*. Helsinki: Yliopistopaino Kustannus.

Kortesuo, K. 2010. *Sano se someksi*. Vantaa: Infor.

Koskela, L., Koskinen, J. & Lankinen, P. 2007. *Viestintä verkostoissa ja innovaatiossa*. Helsinki: WSOYpro.

Kunnan viestintä. 2004. Suomen kuntaliitto. Helsinki: Hakapaino Oy.

Kuntien verkkoviestintä ja sosiaalisen median käyttö –kysely. 2014. Kuntaliitto. [viitattu 11.4.2014]. Saatavissa: <http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2014/04/201404some/Kuntien%20verkkoviestinn%C3%A4n%20ja%20sosiaalisen%20median%20kysely%202014%20-%20tulokset%20FI.pdf>

Lahden kaupungin vammaispoliittinen ohjelma 2011 - 2016. Sosiaali- ja terveystoimiala. Lahti: Ecapaino Oy. [viitattu 10.02.2014]. Saatavissa: [http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/B54442FED2E1A073C2257840004140E8/\\$file/Vammaispoliittinen_ohjelma_2011.pdf](http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/B54442FED2E1A073C2257840004140E8/$file/Vammaispoliittinen_ohjelma_2011.pdf)

- Lahti. 2014a. Lahden kaupunki. Vammaispalvelut. [viitattu 14.02.2014]. Saatavissa: <http://www.lahti.fi/www/cms.nsf/pages/61CC9F630B425ECFC2257998003CBD61>
- Lahti. 2014b. Lahden kaupunki. Viestintäsuunnitelma. [viitattu 02.04.2014]. Saatavissa: <http://www.lahti.fi/www/cms.nsf/pages/8F9F55A1758289DDC2257163002604CF>
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987. Annettu Helsingissä 03.04.1987. [viitattu 09.02.2014]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>
- Linnake, T. 2011. Lahti pitää Facebook-kyselytunnin. [viitattu 4.7.2014]. Saatavissa: <http://www.itviikko.fi/uutiset/2011/09/19/lahti-pitaa-facebook-kyselytunnin/201113271/7>
- LVM. 2011. Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa. Toimenpideohjelma 2011 - 2015. Liikenne- ja viestintäministeriö. [viitattu 1.3.2014]. Saatavissa: http://www.lvm.fi/c/document_library/get_file?folderId=1551287&name=DLFE-11766.pdf&title=Ohjelmia%20ja%20strategioita%201-2011_Kohti%20estee-tonta%20tietoyhteiskuntaa
- Nikkanen, V. 2007. Saavutettavuus on huomioon ottamista. [viitattu 1.3.2014]. Saatavissa: http://www.selko-e.fi/oppaat/saavutettavuus_huomioon_ottamista200207.pdf
- Nivala, E. 2008. Pääkirjoitus. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja. Vuosikirja 2008. Kuopio: Suomen sosiaalipedagoginen seura ry.
- Roivas, M. & Karjalainen, A.-L. 2013. Sosiaali- ja terveysalan viestintä. Porvoo: Bookwell Oy.
- Räty, T. 2010. Vammaispalvelut. Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. 2010. Vaasa: Arkmedia Oy.
- Salomaa, J. 2014. Palvelukoordinaattori. Lahden vammaispalvelut. Sähköpostihaastattelu 25.02.2014.

Sanastokeskus TSK. 2010. Sosiaalisen median sanasto. Helsinki: Sanastokeskus TSK ry. [viitattu 11.2.2014] Saatavissa: http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Sosiaalisen_median_sanasto.pdf

Selkokeskus. 2014. Selkokielen määritelmä. [viitattu 1.3.2014]. Saatavissa: <http://papunet.net/selkokeskus/teoriaa/maaritelma.html>

Somerkivi, P. 2000. ”Olen verkon silmässä kala.” Vammaisuus, kuntoutuminen ja selviytyminen sosiaalisen tuen verkostoissa. Väitöskirja. Kuopion Yliopisto. Helsinki: Valopaino Oy.

Sosiaalihuoltolaki 710/1982. Annettu Helsingissä 17.9.1982. [viitattu 17.02.2014]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki>

Sosiaalisen median ohje. 2014. Lahden kaupunki. Intranet.

Suomen vammaispoliittinen ohjelma 2010 - 2015. VAMPO. Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle. 2010. Helsinki: Yliopistopaino. [viitattu 21.02.2014]. Saatavissa: http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=1087414&name=DLFE-12157.pdf

Säntti, R. & Säntti, P. 2011. Tiedosta, määrittele ja hyödynnä. Teoksessa Aaltonen-Ogbeide, T., Saastamoinen, P., Rainio, H. & Vartiainen, T. 2011. Silmät auki sosiaaliseen mediaan. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunta. [viitattu 15.5.2014]. Saatavissa: http://www.ttlry.fi/sites/ttl.ttlry.mearra.com/files/file-uploads/Arkisto_2011/Silmat_auki/Silm%C3%A4t%20auki%20sosiaaliseen%20mediaan%20%20painos%20PDF.pdf. 14-45.

Tamminen, S., Lehmuskallio, A. & Johnson, M. 2011. Yksityisyyden haasteet sosiaalisessa mediassa. Teoksessa Aaltonen-Ogbeide, T., Saastamoinen, P., Rainio, H. & Vartiainen, T. 2011. Silmät auki sosiaaliseen mediaan. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 4/2011. [viitattu 4.7.2014]. Saatavissa: <https://wiki.metropolia.fi/download/attachments/8096151/SILM%C3%84T+AUKI+B5.pdf#page=116>. 228-243.

- Teittinen, A. 2012. Vammaistutkimus Suomessa. Sosiaaliportti. [viitattu 04.03.2014]. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/vammaispalvelujen-kasikirja/ajankohtaista/nakokulma/nakokulma/vammaistutkimus-suomessa>
- THL. 2014. Keskeisiä käsitteitä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [viitattu 3.3.2014]. Saatavissa: http://www.thl.fi/fi_FI/web/kaventaja-fi/keinot/kasitteet
- Urhonen, A. 2011. Kompastuksia. Vammaispoliittinen pamfletti. Helsinki: Like.
- YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. 2012. Suomen YK-liitto. Somero: Sälekarin Kirjapaino Oy. [viitattu 21.02.2014]. Saatavissa: http://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/ykn_vammaissopimus_uudistettu_painos_2012.pdf
- Vammaispalvelut. 2011. Lahti. Sosiaali- ja terveystoimiala. [viitattu 21.02.2014]. Saatavissa: [http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/2F4DFFBC546B97E7C22578D200370EDE/\\$file/Vammaispalvelut%20hein%C3%A4kuu%202011.pdf](http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/2F4DFFBC546B97E7C22578D200370EDE/$file/Vammaispalvelut%20hein%C3%A4kuu%202011.pdf)
- Vilkkä, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavankirjapaino Oy.
- Virtanen, H. 2009. Selkokielen käsikirja. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.
- Vänskä, K., Laitinen-Väänänen, S., Kettunen, T. & Mäkelä, J. 2011. Onnistuuko ohjaus? Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. Helsinki: Edita Prima.
- Watling, S. & Rogers J. 2012. Social work in a digital society. London: Sage.
- World Health Organisation. 2004. ICF. Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Ohjeita ja luokituksia 2004:4. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

LIITTEET

LIITE 1 Teemakysymykset

LIITE 2 Saatekirje

LIITE 3 Muistio

Liite 1. Teemakysymykset

Facebookin ulkoasuun liittyviä teemakysymyksiä:

Ovatko profiili- ja kansikuva mielestäsi mieleenpainuvat?

Ovatko sivujen värit miellyttävät?

Ymmärrätkö sivujen ulkoasun perusteella, että sivut ovat Lahden vammaispalvelujen?

Facebookin selkeyteen liittyviä teemakysymyksiä:

Mistä löydät sivujen työntekijöiden yhteystiedot?

Löydätkö sivuilta tapahtuman tiedot?

Löydätkö sivuilta Facebook-sivuilla käyttäytymiseen ja yhteydenottoon ohjeet?

Millaista tietoa haluaisit sivuilta löytyvän?

Onko sivuilla mielestäsi liikaa tietoa?

Facebook-sivujen ymmärrettävyyteen liittyvät teemakysymykset:

Ymmärrätkö ohjeiden perusteella milloin otat yhteyttä työntekijöihin sähköpostilla tai puhelimella?

Otatko yhteyttä esim. harrastuksia koskien yksityisviestillä vai sähköpostilla/soittamalla?

Millaisia viestejä ei saa julkaista?

Lisäksi kysyimme avoimen kysymyksen muista muutos- tai kehitysehdotuksista sekä Facebook-sivuille nimeä.

Liite 2. Saatekirje

Osaatko käyttää Facebookia?

Haluaisitko jakaa osaamistasi?

- ❖ Etsimme aktiivisia osallistujia avuksemme. Tarkoituksenamme on tehdä Lahden vammaispalveluille Facebook-sivut. Tähän tarvitsemme sinun apuasi!
- ❖ Tule ideointipajaan kertomaan omat mielipiteesi tekemistämme Facebook-sivuista yhdessä muiden kanssa!
- ❖ **Ilmoittaudu tilaisuuteen viimeistään tiistaina 20.5. numeroon: 040-xxx xxxx (voit laittaa tekstarin tai soittaa)**

Tarjolla kahvia ja pullaa! ☺

Tapaaminen on
27.5.2014 tiistaina
klo 17 pääkirjaston
pääovien edessä!



Leikkaa talteen!!

Tervetuloa kehittämään Facebook-sivuja kanssamme!

Tule pääkirjaston pääulko-ovien eteen 27.05.2014 klo 17.00!

Ideointipaja kestää pari tuntia! Tarjolla kahvia ja pullaa!

Maarit Ikonen 040 xxx xxxx tai Anni Ratilainen 050 xxx xxxx (soita jos tulee kysyttävää!)

Liite 3. Muistio

MUISTIO FACEBOOKIN KÄYTÖSTÄ SEKÄ TOIMINNOISTA

PROFIILIT

Facebookiin on luotu nyt kolme eri profiilia, joilla sivuja voi käyttää.

(Hallinnoijat löytyvät Asetukset -> Sivun roolit)

- Anni ja Maarit toimivat profiililla: Ylläpitäjä Lahden vammaispalvelut (31.7.2014 asti)
- Minna ja Jonna toimivat profiililla: LahdenVammaispalvelut Minna ja Jonna
- Mari toimii profiililla: LahdenVammaispalvelut Mari

Kun olet kirjautunut profiilillasi sisään, voit käyttää Facebookia "Lahden vammaispalveluna" klikkaamalla sinisen yläpalkin oikeasta reunasta löytyvästä nuolesta (sama mistä kirjaudutaan ulos) -> "käytä Facebookia sivuna" -> Lahden vammaispalvelut.

SISÄLTÖ

- Facebook-sivujen julkaisujen teksti kannattaa olla mahdollisimman yksinkertaista ja selkeästi ilmaistua.
- Profiilikuva on hyvä olla aina sama Lahden vammaispalveluilla, jotta kaikki sen muistavat ja tunnistavat
- Kansikuva voisi vaihtua, esim. vuodenaikojen mukaan. Kuitenkin Lahti-logo olisi hyvä olla kuvassa, tuomassa virallisuutta. (ehdotus ideointipajasta).
- Muistiipano-merkinnässä löytyy joitain linkkejä muille hyödyllisille nettisivuille. Merkintään voi lisäillä lisää linkkejä.
- Sivulla voisi olla tietoa esim. harrastusmahdollisuuksista (ehdotus ideointipajasta)
- Myös tapahtumille voi tehdä julkaisun -> lisää tapahtuma-kohdasta

PÄIVITYS

- Joka päivä olisi hyvä käydä tarkistamassa sivut, onko uusia viestejä yms. Myös uutisia voi linkittää ahkerasti.
- Olemme jo valmiiksi "tykänneet" joistain sivuista, esim. Kehitysvammaliiton Facebook-sivuista. Muiden organisaatioiden yms. sivuilta voi pongailla kiinnostavia uutisia. Uutiset voi linkittää Facebook-sivuille kopioimalla uutisen www-osoitteen ja liittämällä sen julkaisuun.
- Esimerkki päivitystahdistista:
 - Päivittäin: Facebook-kommenttien lukeminen ja vastaaminen
 - Viikoittain: Facebook-vinkkaus asiakkaille, Facebook-päivitys vähintään 2-3 kertaa viikossa
 - Kuukausittain: Facebook-kilpailu, gallup tai kyselytunti

TOIMINTOJA FACEBOOKIIN

- **KYSELYTUNTI**
Facebook-sivulla voi järjestää kyselytunnin. Tässä markkinoidaan aikaisemmin, että esim. Tiistaina 2.7. on kyselytunti, jolloin työntekijä vastailee kysymyksiin aiheesta X klo 15-16. Tuolloin tiistaina sitten julkaisee sivuilla aloituksen, jonka alle voi jokainen kysyä aiheesta ja johon työntekijä vastailee. Keskustelu on kuitenkin julkista, joka on hyvä pitää mielessä aihetta miettiessä.
- **GALLUP**
Sivuilla voi järjestää esim. gallupin jostain aiheesta. Julkaisuun kirjoitetaan kysymys, sekä pyydetään vastaajia tykkäämään siitä vaihtoehdosta, mikä on paras. Vaihtoehdot julkaistaan kysymys-merkinnän alle omina kommentteinaan: esim. KYLLÄ -kommentti ja EI -kommentti.
- **KILPAILU**
Facebookissa voisi järjestää kilpailuja, esim. kilpailu uudesta kansikuvasta sivuille.

EHDOTUKSET IDEOINTIPAJASTA

- Asumisyksiköiden esittelyt Facebookiin
- Myöhemmin voisi miettiä Facebook-kurssin järjestämistä, sillä osalle käyttäjistä Facebook tuntuu pelottavalta ympäristöltä. Kurssi voisi tuoda lisää varmuutta Facebookin käyttöön ja omien tietojen jakamiseen.
- Vaikka moni onkin Facebookissa, niin muut viestintäkanavat ovat silti tärkeitä ja käytössä monilla. Facebook on siis vain yksi viestintäkanava muiden viestimien rinnalla.