

## **Ensiaskeleita-opas**

**Kotoutumista tukevan vertaisryhmäohjauksen verkko-oppaan kehittämisprojekti**

Olga Kaijalainen



<b>Tekijä</b> Kaijalainen, Olga	
<b>Koulutusohjelma</b> Journalismikoulutus, medianomi (AMK)	
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Ensiaskeleita-opas	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 33 + 0
<p>Opinnäytetyönäni toteutin verkko-oppaan Helsingin kaupungin kotouttamispalveluja kehittäväälle hankkeelle. Euroopan sosiaalirahaston rahoittama <i>KYKY – Yhteisöllinen vastuu ja yksilölliset työpolut</i> -hanke palkkasi minut lokakuussa 2016 viestintäharjoittelijaksi suunnittelemaan ja tuottamaan julkaisun, joka ohjeistaisi viranomaisia ja järjestöjä kotoutumista tukevien vertaisryhmien järjestämisessä.</p> <p>Työn tilannut Kyky-hanke on kotoutumisen alalla arvostettu asiantuntija. Kaupungin hankkeenä se on myös lain velvoittama tiedottamaan toiminnastaan ja asiantuntemuksestaan kuntalaisille. Asetelma loi paineita julkaisun laadulle, mutta helpotti tiedonhankintaa, sillä hankkeen oma henkilöstö oli asiantuntevaa, verkostot kattavia, ja tieto hyvistä lähdemateriaaleista oli helposti saatavilla.</p> <p>Opinnäytetyö keskittyy erityisesti oppaan tarkoituksen ja rakenteen suunnitteluun. Pohdin työn tarkoitusta muun muassa viranomaiselle asetettujen julkisuusvelvoitteiden näkökulmasta. Myös julkaisun tavoitteiden määrittely on olennainen osa suunnitteluprosessia: asiantuntijatahon nimissä kirjoittavana haluan tuottaa oppaan lukijoille luotettavaa uutta tietoa ja saada heitä toimimaan uuden tiedon valossa aiempaa paremmin.</p> <p>Jotta vaikuttaminen onnistuu, minun on huomioitava lukijakunta niin julkaisun sisällössä kuin rakenteessa. Pitkää asiantuntijatekstiä on vaikea kirjoittaa nopeaan selaamiseen totuneelle verkkokäyttäjälle jo ilman kohderyhmän kahtiajakaisuutta. Kun oppaan tavoiteltuun lukijakuntaan kuuluvat sekä usein vieraskieliset ja vähän koulutetut ryhmänohjaajat että rahoituksesta ja toiminnan tavoitteista päättävät suomalaissyntyiset akateemikot, suunnitteluvaihe muotoutuu entistä haastavammaksi.</p> <p>Verkko antaa onneksi myös paljon mahdollisuuksia. Oppaan rakenteen voi suunnitella niin, että lukija valitsee lukujärjestyksensä itse. Pitkiä tekstejä voi jakaa useille sivuille ja niitä voi keventää kuvituksella, typografialla ja muilla visuaalisilla ratkaisuilla. Teksti voi puolestaan olla helppolukuista ilman, että sisältö aliarvioi lukijaansa. Lauseet voivat olla lyhyitä ja sanat tuttuja, mutta aiheet vakavia ja faktatiedoin pohjustettuja.</p> <p>Valmis julkaisu, <i>Ensiaskeleita.org</i>, ilmestyi kesäkuussa 2017. Se kertoo kotoutumisen tukemisen tarpeesta, viranomaislinjauksista ja vertaisryhmätoiminnan eduista sekä perehdyttää ryhmätoiminnan järjestämiseen ja ohjaamiseen liittyviin käytännön näkökohtiin. Opas on pitkä ja yksityiskohtainen, mutta pyrkii antamaan lukijalle mahdollisuuden selata sisältöä omien tarpeiden mukaan.</p> <p>Ensimmäisen kuukauden aikana opas tavoitti 86 kotoutumisalalla työskentelevää lukijaa, jotka vierailivat sivuilla yhteensä 436 kertaa. Julkaisun hyödyllisyyttä tullaan testaamaan tarkemmin syksyllä 2017, kun jatkohanke <i>Kyvyt käyttöön</i> luotsaa useampaa järjestöä uusien vertaisryhmien perustamisessa.</p>	
<b>Asiasanat</b> asiantuntijaviestintä, kotoutuminen, verkko-opas, vertaisryhmä, viestintä, viranomainen	

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Opinnäytetyön tietopohja .....	2
1.2	Oppaan lähdeaineistosta .....	3
2	Kyky-hankkeen vertaisryhmätyö.....	4
2.1	Työnantajana kotoutumista tukeva projekti .....	4
2.2	Kokeilussa vertaisryhmän voima.....	6
2.3	"Kirjoita opas" – työn tavoitteiden määrittelystä .....	7
3	Verkko-oppaan tuottaminen .....	11
3.1	Opas osana viranomaisen viestintää.....	11
3.2	Julkaisun alusta ja kieli kohderyhmän mukaan.....	12
3.3	"Ankkuroi satamaan" – julkaisun rakenteen suunnittelusta.....	14
3.4	Journalistiset tiedonhankintakeinot työympäristössä .....	17
3.5	"Yksinkertainen ei ole välttämättä tylsää" – sisällön tuottamisesta.....	19
3.6	Oppaan visuaaliset ratkaisut ja viimeistely .....	21
4	Toteutuksen arviointi ja tulevaisuus.....	26
4.1	Editointiprosessi.....	26
4.2	Tiedottaminen julkaisusta.....	26
4.3	Julkaisun hyödyllisyys arvioissa .....	27
	Lähteet .....	29

# 1 Johdanto

Keväällä 2017 tuotin yksittäiseen verkkosivuun yhteensä noin 60 000 merkkiä tekstiä ja editoin toiset 60 000. Olin yksin vastuussa Helsingin kaupungin hankkeen tuottaman verkko-oppaan suunnittelusta, tiedonhankinnasta ja tuotannosta. Mainitut 120 tuhatta kirjainta ja välimerkkiä kuuluvat lopputuotokseen, Ensiaskeleita-oppaaseen, joka on luettavissa osoitteessa <https://Ensiaskeleita.org>.

Viestinnän valmentamiseen erikoistuneen Taina Uimosen mukaan kirjoittamaan ryhtyvällä asiantuntijalla on edessään monta sudenkuoppaa, johon tämä saattaa sortua, jollei hän tiedosta riskejä. Näistä kymmenestä yleisestä erheestä tuli minun työni kymmenen kieltoa – pyhiä ohjenuoria, joita yritin projektin aikana parhaani mukaan noudattaa.

- Kirjoittaja ei mieti miksi ja kenelle hän kirjoittaa.
- Kirjoittaja ei mieti, miksi lukija lukee tekstin.
- Kirjoittaja ei mieti, mihin välineeseen hän kirjoittaa.
- Kirjoittaja kirjoittaa asioista, joista lukija ei ole kiinnostunut. Hän itse on.
- Kirjoittaja kertoo lukijalle asioita omassa järjestyksessään, ei lukijan järjestyksessä.
- Kirjoittajan teksti on liian pitkä.
- Kirjoittaja ei visuaalista tekstiään.
- Kirjoittaja ei konkretisoi tekstiään. Tekstin sisältö jää liian abstraktiksi.
- Kirjoittajan käyttämä kieli on lukijalleen liian vaikeaa.
- Kirjoittajan käyttämä kieli on etäistä, jopa tyyliä.

(Uimonen 2005, 208)

Kieltojen kääntäminen ohjeeksi toimii hyvin selkärankana verkko-oppaan tuotantoprosessille. Projektin alussa pohdin miksi ja kenelle kirjoitan. Valikoitujen kohderyhmien ja tavoitteiden pohjalta aloin tehdä valintoja julkaisuvälineen, tekstin rakenteen ja painotuksien suhteen. Seuraavaksi alkoi tuotanto- ja editointiprosessi, jossa tarkastelun keskiöön pääsivät tekstin pituus, kieliasu, tehokeinot sekä visuaaliset ratkaisut.

Vain tiedonhankinta jäi irralliseksi maailmaksi, johon Uimosen ohjeet eivät puuttuneet. Osittain tiedonhankinta onkin vaistonvaraista toimintaa: perehtyminen asiantuntijoiden arkityön niin kutsuttuun hiljaiseen tietoon vaatii tarkkaa silmää, keskustelutaitoja ja avointa mieltä. Uppoutuminen toiseen maailmaan muokkaa myös tiedonhankkijaa. Opinnäyteprosessin aikana kasvoin hiljalleen itsekin kotoutumisalan asiantuntijaksi.

## 1.1 Opinnäytetyön tietopohja

Tehtäväni on siis toteuttaa kotoutumisen tuen palveluihin erikoistuneen hankkeen opas vertaisryhmien järjestämisessä. Lukijana olisivat erilaiset järjestöt, virkamiehet ja muut aiheesta kiinnostuneet, jotka joko ohjaavat vertaisryhmiä tai suunnittelevat niiden perustamista.

Oma asemani projektin tuoreena viestintäsuunnittelijana asettaa minun kahden roolin väliin: Olen toimituksellisiin työtapoihin koulutettu tiedottaja, joka julkaisee kotoutumisen asiantuntijatiimin nimissä oppaan. Asemaa kahden roolin välimaastossa valottaa esimerkiksi *Asiantuntijan mukaan. Viestintäopas media-ajan asiantuntijoille* (Järvi & Vainikainen 2010).

Nojaudun oppaan tekstin ja rakenteen suunnittelussa tukevasti muihinkin asiantuntija- ja viranomaisviestinnän oppaisiin, kuten *Yhteiskunnallinen viestintä: tiedottamisesta tavoitteelliseen viestintään* (Högström 2002), *Kuntaviestinnän opas* (Suomen Kuntaliitto 2016) sekä artikkelit *Asiantuntija kirjoittaa* (Uimonen 2005) ja *Asiantuntija visualistaa* (Söderlund 2005) kirjasta *Asiantuntija viestii* (Karhu ym. 2005).

Teokset perehdyttävät viranomaisen ja asiantuntijan vastuuseen viestivänä tahona ja opastavat asiantuntijakieleen tottunutta kirjoittajaa ohjaamaan viestinsä suurelle yleisölle sopivalla tavalla. Suurena apua toimi myös Katleena Kortesuon *Tekstiä ruudulla. Opas tehokkaaseen verkkokirjoittamiseen* (2012), joka esitteli tietokirjoittamista juuri verkkojulkaisun näkökulmasta.

Keskeisiä kirjallisia lähteitani ovat myös julkaisut, jotka analysoivat työympäristössä ja asiantuntijaorganisaatioissa tehtävää sisäistä tiedonhankintaa. Monien eri tieteenalojen tutkimuksiin nojautuva *Doing Work Based Research. Approaches to Enquiry for Insider-Researchers* (Costley, Elliott & Gibbs 2010) esittelee organisaation sisällä tehtävään tutkimukseen ja tiedonhankintaan liittyviä kysymyksiä. Kaksi työssäoppimisen (work based learning) ja yksi elinikäisen oppimisen (lifelong learning) professorin kirjoittama opas käsittelee esimerkiksi tiedonhankinnan valtasuhteita, arkaan tietoon liittyvää etiikkaa ja käytännön näkökulmia organisaation sisäisestä tutkimuksessa.

Toinen vastaava teos on *Viestinnästä tietoon. Tiedon luominen työyhteisöissä* (Huotari, Hurme & Valkonen 2005). Informaatiotutkimuksen professori, yhteisöviestinnän lehtori ja

puheviestinnän lehtori selittävät kirjassaan organisaation sisäistä oppimista, sen suhdetta viestintään ja viestintäteknikkaan sekä saadun tiedon vaikutusta ympäristöön.

## 1.2 Oppaan lähdeaineistosta

*Ensiaskeleita*-oppaan lähteet rakentuvat muutamista erillisistä aihemaailmoista. Ensimmäkin vertaisryhmien tavoite on tukea osallistujien kotoutumista Suomeen. Niinpä minun tuli perehtyä maahanmuuton, kotoutumisen ja voimaantumisen teemoihin sekä Suomen ja Helsingin kotouttamispolitiikan linjauksiin. Kahlasin läpi muun muassa Helsingin kaupungin kotouttamisen toimenpideohjelman *Maahanmuutto ja monimuotoisuus Helsingissä 2013–2016* (Helsingin kaupunginkanslia 2014), Helsingin tietokeskuksen toteuttamaan *Ulkomaalaistaustaiset Helsingissä* -nettisivustoon ja Lakiin kotoutumisen edistämisestä (1386/2010).

Oppaan mallissa kotoutumisen tukea toteutetaan vertaisryhmissä. Toinen keskeinen tietopohja oppaassa rakentui täten vertaistuesta kertovaan materiaaliin. Erityisesti hyödynsin maahanmuuttajien vertaisryhmien oppaita, Väestöliiton julkaisemaa kirjaa *Puhutaan kotoutumisesta: ryhmänohjaajan opas* (Kerkkänen ym. 2014) ja Suomen Pakolaisapu ry:n julkaisu *Vertaisryhmätoiminnan opas maahanmuuttajatyöhön* (Toivikko, Halme & Rustanius 2011). Vertaisryhmätyöhön perehdyin myös haastattelemalla hankkeen kahta ryhmänohjaajaa, Aisha Ahmedia ja Mihraban Namiqia (Liite 1 ja 2) ja osallistumalla ryhmien toimintaan useita kertoja puolen vuoden aikana 2016–2017.

Kolmanneksi huomionarvoista on, että Kyky-hankkeen vertaisryhmien jäseniä yhdistää keskimäärin muukin kuin maahanmuutto, yhteinen äidinkieli ja pienen lapsen vanhemmuus. Irakista ja Somaliasta Suomeen muuttaneet ja erityisesti naiset nousevat tilastoissa esiin ryhmänä, joilla on monia haasteita pärjätä suomalaisessa yhteiskunnassa. Tilastoja valottavat esimerkiksi *Maahanmuuttajien terveys ja hyvinvointi. Tutkimus venäläis-, somalialais- ja kurditaustaisista Suomessa* (Castaneda, Rask, Koponen, Mölsä & Koskinen 2012), *Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi Suomessa 2014* (Nieminen, Sutela & Hannula 2015) ja *Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:53*.

## 2 Kyky-hankkeen vertaisryhmätyö

### 2.1 Työnantajana kotoutumista tukeva projekti

*KYKY – Yhteisöllinen vastuu ja yksilölliset työpolut* (jäljempänä Kyky-hanke) on Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittama projekti, jonka tavoitteena on ”sosiaalinen osallisuus ja köyhyyden torjunta” (Rakennerahastot 2017). Kyky-hankkeen kohdalla tavoite tarkoittaa ennen kaikkea maahan muuttaneiden, pieniä lapsia kotona hoitavien äitien aseman parantamista Helsingissä.

Rahoitusta ajalle 1.9.2015–31.8.2017 saanut Kyky-hanke keskittyy kolmeen päätavoitteeseen. Ensinnäkin se pyrkii parantamaan Stadin aikuisopiston maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden etenemistä oppilaitoksen sisällä. Toiseksi hanke kehittää Stadin aikuisopiston kotivanhempien suomi toisena kielenä -kurssien ohjausta ja urasuunnittelua. Kolmanneksi hanke toteutti kolme kautta vertaisryhmiä somalin- ja kurdinkielisille alle 3-vuotiaiden lasten vanhemmille heidän äidinkielellään osana kaupungin kotoutumisen tuen palveluja. (Eura2014 2017)

Kotoutumisen määritelmä vaihtelee maittain. Suomessa kotoutumisella tarkoitetaan maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutusta, jonka tuloksena maahanmuuttaja saa tarvittavat työkalut osallistuakseen uuden kotimaansa yhteiskunnalliseen toimintaan. Olennaista määritelmässä on, että myös yhteiskunta osallistuu prosessiin: se tukee maahanmuuttajaa hänen omassa kehityksessään ja samalla se kasvattaa sopivaa maaperää, jotta maahan muuttanut henkilö voisi säilyttää omaa kieltään ja kulttuuriaan uudessa kotimaassaan. (Saukkonen 2016)

Suomen määritelmä perustuu kahteen lakiin. Vuonna 1999 tuli voimaan laki kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta (493/1999). Jo vuoden 1999 laissa kotoutumisen tavoitteeksi nimettiin myös maahanmuuttajan oman kielen ja kulttuurin säilyttäminen. Vuonna 2010 laki päivitettiin niin, että uudessa laissa kotoutumisen edistämisestä (1386/2010) määritelmä sisälsi myös yhteiskunnan omaa roolia vuorovaikutuksen toisena osapuolena. (Saukkonen 2016)

Huomionarvoista vuoden 1999 ja vuoden 2010 kotoutumisen lakien sisällössä on ero kotouttamisen ja kotoutumisen edistämisen välillä: ensimmäisessä korostuvat viranomaisen maahanmuuttajaan kohdistamat toimet, jälkimmäisessä yhteiskunta jää taustalle tukemaan yksilön omaa henkilökohtaista kehitystä.

Edellä mainittuja lakeja kotoutumisen edistämisestä toteuttaa osaltaan myös Helsingin kaupungin Kyky-hanke. Painopisteen siirtyminen ”kotouttamisesta” ”kotoutumisen edistämiseen” näkyy hankkeessa valitussa toimintatavassa. Vertaisryhmätoiminnassa korostuvat osallistujien oma päätäntä. Tarkemmin vertaisryhmistä kerron seuraavassa luvussa 2.2.

Kotoutumisesta puhuttaessa on tärkeätä määritellä myös maahanmuuttaja. Yleensä tilastoissa ja tutkimuksissa ensimmäisen sukupolven maahanmuuttajalla tarkoitetaan ulkomaan kansalaista, joka on muuttanut Suomeen pitkäaikaisesti. Toisen sukupolven maahanmuuttaja on puolestaan henkilö, jolla vähintään jompikumpi vanhempi on muuttanut Suomeen. (Väestöliitto 2017)

Kyky-hanke keskittää kehitystyönsä erityisesti ensimmäisen sukupolven maahanmuuttajiin, sillä Euroopan ulkopuolelta Suomeen muuttavilla aikuisilla on suuri tiedon ja tuen tarve, ja samalla sen vaje. Toisaalta työn on tarkoitus epäsuorasti vaikuttaa toisen sukupolven maahanmuuttajiin, sillä Suomen kulttuurin, kielen ja palvelujärjestelmän tunteva vanhempi tukee paremmin lastaan myös tämän sopeutumisessa uuteen maahan.

ESR:n rahoittama Kyky-hanke toimii Helsingin kaupungin opetusviraston alaisuudessa Stadin aikuisopiston projektina. Stadin aikuisopisto on osa Stadin ammattiopistoa. Hankkeen ideointi ja rahoitushakemus lähti puolestaan liikenteeseen Helsingin kaupunginkanslian maahanmuuttoyksiköstä.

Työnantajaorganisaation monimutkaisuus on tuonut hankkeen tiimille vapautta. Mikään ylempi taho ei yksinään vastaa hankkeen toiminnasta, eikä täten aktiivisesti tarkkaile tai arvioi tiimin tekemisiä. Kyky-hankkeen projektipäällikkö Olga Silfver luotsaa hankkeen toimintaa itsenäisesti. Asiantuntijoista ja päättäjistä koostuva ohjausryhmä tapaa hanketta muutaman kerran vuodessa ja antaa neuvoja tavoitteiden edistämiseksi, mutta muuten vastuu toiminnasta on hankkeen tiimillä, johon Silfverin lisäksi kuuluvat ohjaajat Aisha Ahmed, Mihraban Namiq ja Hamdi Moalim, projektisuunnittelija Maija Melo sekä viestintäharjoittelija eli minä. Väliaikaisesti nimetyt tavoitteen ympärille rakentuvat projektiorganisaatiot nauttivat usein edellä esitetyn kaltaisesta vapaudesta (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 19).



## 2.2 Kokeilussa vertaisryhmän voima

Euroopan sosiaalirahaston nimeämät sosiaalisen osallisuuden ja köyhyyden torjunnan hanketavoitteet toteutuivat Kyky-projektissa erityisesti vertaisryhmäkokeilussa. Ajatuksena oli yhdistää vertaisuuden yhteisöllinen sekä jaetun tiedon ja ohjauksen kotoutumista tukeva vaikutus samaan toimintaan.

Somalinkieliset ohjaajat Aisha Ahmed ja Hamdi Moalim sekä kurdinkielinen ohjaaja Miharaban Namiq opastivat kerran viikossa pariin tunniksi kokoontuvia kotivanhempia kaupungin palveluvidakossa ja muissa kotoutumiseen liittyvissä kysymyksissä. Tapaamisten aikana lastenhoitajat huolehtivat osallistujien lapsista viereisessä tilassa maksutta.

Hanke toteutti kevästä 2016 kevääseen 2017 kaikkiaan reilut viisitoista puolen vuoden vertaisryhmää ja tavoitti noin 180 Somaliasta, Iranista ja Irakista muuttanutta helsinkiläistä kotivanhempaa.

Vertaisryhmissä vieraili lähes viikoittain asiantuntijoita, jotka kertoivat suomalaisesta työelämästä, peruskoulutuksesta, aikuiskoulutuksesta tai muusta ryhmäläisiä hyödyttävistä aiheista. Ohjaajat tulkkasivat vieraiden puheita, rohkaisivat keskustelua ja hankkivat aiheesta lisätietoa osallistujien toiveiden mukaisesti.

Kyky-hankkeen ryhmiin olivat tervetulleita niin äidit kuin isät, mutta ryhmät koostuivat pääasiassa naisista. Iranista, Irakista ja Somaliasta muuttaneiden perheissä lastenhoito on yleisemmin naisten tehtävä (Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:53; 10, 19) ja täten kotihoidontuella eläville suunnattuun palveluun etsiytyi erityisesti äitejä.

Heikko tai kokonaan puuttuva luku- ja kirjoitustaito on somalin- ja kurdinkielisten naisten parissa yleistä (Castaneda ym. 2012, 201). Lisäksi terveys- ja työllisyystilastot kertovat karrua kieltä Lähi-idästä ja Afrikasta muuttaneiden naisten syrjäytymisen riskeistä (Nieminen, Sutela & Hannula. 2015).

Valtion rahoittamat kotoutumisen palvelut on tarkoitettu työttömille työnhakijoille, joten kotihoidontuella elävät naiset jäävät helposti palveluiden ulkopuolelle (Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:53; 27–28). Kotiäidit ovat kuitenkin päävastuussa perheen ja lasten asioista ja tarvitsevat palvelutietoutta sekä apua suomen kielen oppimi-

seen vähintään yhtä paljon kuin työtä etsivät puolisonsa. Itsenäinen tiedonhaku ilman suomen, ruotsin ja englannin kielen taitoa, mahdollisesti myös vailla tiedonhankintataitoja ja jopa vailla lukutaitoa on äideille vaikeaa, ellei peräti mahdotonta.

Kyky-hankkeen vertaisryhmät pyrkivät osaltaan kuromaan umpeen epätasaista kotoutumista tukevan tiedon jakautumista perheen sisällä. Vertaisryhmien keskeisin ajatus on ollut, että suullisesti ja omalla kielellä jaettu tieto mahdollistaa lukutaidottomienkin pääsyn tiedon lähteille. Osallistujat voivat itse kysyä vierailevilta asiantuntijoilta, mitä tahtovat tai vaikka haastaa asiantuntijan kantaa niin halutessaan.

Ennen kaikkea Kyky-hankkeen vertaisryhmät tukivat ja rohkaisivat ryhmien osallistujia heidän omissa tavoitteissaan. Toimintamuotona vertaisryhmä korostaa osallistujien omaa roolia: muun muassa niin Väestöliiton kuin Suomen Pakolaisavun vertaisryhmäohjaajien oppaat muistuttavat, että ryhmänohjaajan tulee pyrkiä, ellei peräti tasavertaisuuteen, niin ainakin välttelemään opettavaa, asemaansa korostavaa otetta (Kerkkänen ym. 2014, 8; Toivikko, Halme & Rustanius 2011, 6).

Toiminnalla on myös piilevä tavoite, sillä se pyrkii edistämään osallistujien voimaantumista eli kannustaa heitä löytämään omat voimavaransa uudessa kotimaassaan (Siitonen 1999, 91–93).

Havaintoni mukaan jo kaksi kuukautta ryhmässä muutti naisten asenteita. Uusissa ryhmissä osallistujien puheissa korostui epäilevä suhtautuminen tarjottuun palveluun ja viranomaisiin yleensä sekä uskon puute työllistymisen mahdollisuuksiin. Kauden lopussa ryhmäläisten keskusteluissa korostuivat huoli ryhmän päättymisestä sekä tulevaisuuden suunnitelmat. Moni kertoi esimerkiksi hakeneensa ammattikouluun tai suomen kielen kursseille.

### **2.3 ”Kirjoita opas” – työn tavoitteiden määrittelystä**

Aloitin Kyky-hankkeessa 25. lokakuuta 2016 palkallisena viestintäharjoittelijana. Projekti-päällikkö Silfver nimesi työtehtävikseni nettisivujen ja sosiaalisen median päivityksen, erilaiset tekstien ja kuvien tuottamiseen ja editointiin liittyvät tehtävät sekä ennen kaikkea vertaisryhmäkokeiluumme pohjautuvan, kotoutumista edistävien ryhmien järjestämisestä kertovan oppaan tuottamisen.

Oppaan tavoitteet olivat tehtävänannossa pääpiirteisiä. Minun tulisi perehtyä Kyky-hankkeen ohjaajien päivittäiseen työhön ja vertaisryhmien perustamisen eri vaiheisiin, ja luoda

niiden pohjalta moderni, houkutteleva opas ryhmien järjestäjille. Saisin itse päättää, mihin alustaan julkaisun toteuttaisin, ja mitä sisältöjä painottaisin. Olennaista olisi, että eri maahanmuuttajien kanssa työskentelevät tahot, esimerkiksi kulttuurijärjestöt tai kuntien maahanmuuttoyksiköt, voisivat toteuttaa vastaavaa toimintaa opasta hyödyntäen.

Lukijan opettaminen ei yksinään riitä asiantuntijaoppaan sisällölliseksi tavoitteeksi (Uimonen 2005, 210). Niinpä vertaisryhmäoppaan tavoitteita oli syytä tarkentaa ennen kuin projektissa voisi edetä.

Yksi tapa määritellä tehtävän tavoitteita olisi tarkastelemalla tulevaa julkaisua yhteiskunnallisena viestintänä. Kirjassaan *Yhteiskunnallinen viestintä: tiedottamisesta tavoitteelliseen viestintään* Anne Högstrom nimeää yhteiskunnallisen tiedonvälityksen kolmeksi keskeiseksi tehtäväksi tiedon lisäämisen, asenteisiin vaikuttamisen ja toimintatapojen muuttamisen (2002, 29–31).

Ensinnäkin on ilmeistä, että jo julkaisun muotona ”opas” vaatii, että se antaa lukijalleen uutta tietoa. Itsestään selvä ja helpoltakin vaikuttava tavoite on syvemmin tarkasteltuna haastava. Tähän mennessä vertaisryhmäoppaita on julkaistu jo lukuisia, joista esimerkiksi Pakolaisavun (Toivikko, Halme & Rustanius 2011) ja Väestöliiton (Kerkkänen ym. 2014) oppaat ovat keskittyneet juuri maahanmuuttajille suunnattujen, kotoutumista tukevien ryhmien järjestämiseen. Kyky-hankkeen vertaisryhmäoppaan on kyettävä sekä hyödyntämään jo julkaistuja oppaita niiden ansaitsemalla arvolla että tuottamaan uutta tietoa, jotta oppaan julkaiseminen olisi perusteltua. Lisäksi ulkopuolelta alalle palkattuna tiedottajana kirjoittaminen alan konkareille tuottaa oman haasteensa, sillä riskinä on kirjoittaa lukijan näkökulmasta itsestänselvyyksiä.

Högströmin kaksi muuta yhteiskunnallisen viestinnän tehtävää, asenteisiin vaikuttaminen ja yleisön toimintatapojen muuttaminen, ovat vieläkin vaikeammin toteuttavia ja vaikeasti mitattavia tavoitteita (2002, 29–31). Se ei kuitenkaan tarkoita, etteivät ne olisi kannatettavia. Uusien oivallusten herättäminen lukijoissa ja sitä kautta mahdollisesti heihin vaikuttaminen on asiantuntijakirjoittajalle sopiva tavoite myös kirjoitusviestinnän kouluttaja Taina Uimosen mukaan (2005, 210).

Kyky-hankkeen työ syrjäytymisvaarassa elävien maahanmuuttajaperheiden parissa ei leppää arvotyhjiössä. Oppaan olisi kyettävä tietopakettissaan vielä lukijoilleen pakolaistaustaisten kotiäitien kotoutumisen tärkeydestä ja siitä, miten maahan muuttaneiden naisten

aseman parantaminen hyödyttäisi itse asiassa koko Suomea. Ihanteellisesti perustelut olisivat tarpeeksi vakuuttavia, jotta oppaaseen perehtyvät päättävät viranomaiset saisivat niistä lisäpontta edistää syrjäytymisvaarassa elävien maahanmuuttajanaisten asemaa.

Puolen vuoden viestintäharjoitteluni on valitettavasti niin lyhyt, että julkaisu ehtii juuri ja juuri valmistumaan ja levikkiin. Se ei ehdi vielä juuri vaikuttamaan lukijakuntaansa saati herättämään muutosta, jonka voisi todentaa.

Oppaan tavoitteita voi asettaa myös pohtimalla tuotosta kohderyhmien näkökulmasta. Monet viestinnän asiantuntijat ovat yksimielisiä siitä, että kohderyhmän tavoittaminen ja viestin perille saaminen oikein ymmärrettynä ovat onnistuneen viestinnän perusehtoja (esim. Högström 2002, 9; Järvi & Vainikainen 2010, 94). Oppaan näkökulmasta tämä tarkoittaa sitä, että maahanmuuttajien kanssa työskentelevien olisi kuultava julkaisusta ja koettava se hyödylliseksi oman työn kehittämisessä.

Kohderyhmän tavoittamista voi mitata lukijamäärälle ja heidän sitoutuneisuudellaan julkaistuun tekstiin. Koska suunnitteilla on toteuttaa verkko-opas, vierailut oppaassa on helppo tilastoida. Tavoite on, että alan toimijat löytävät julkaisuun ja vierailevat siinä enemmän kuin kerran. Tavoitteen saavuttamiseksi pohdin projektia kohderyhmien näkökulmasta läpi koko kehitysvaiheen. Otan lukijat huomioon esimerkiksi kieliasun, sisältöpainotusten ja julkaisualustan suunnittelun yhteydessä.

Asiantuntijaorganisaation nimissä viestimiseen liittyy tiiviisti myös kysymys julkisuuskuvasta: miten julkaisuni vaikuttaa Kyky-hankkeen asemaan kotoutumisan asiantuntijahankkeena? Imagon rakentaminen on pitkäjänteinen prosessi, joka vaikuttaa siihen, miten organisaatio pystyy tekemään työtään jatkossa (Järvi & Vainikainen 2010, 18). Kyky-hanke on onnistunut osaamisellaan rakentaa alalla luotetun tahon aseman, mikä näkyy esimerkiksi eri tahojen tavassa kääntyä hankkeen puoleen, kun haussa on kotoutumisen asiantuntijan näkemys johonkin aiheeseen.

Koska tuottamani vertaisryhmäopas julkaistaisiin Kyky-hankkeen nimissä ja sen lukijoita olisivat itsekkin henkilöt, jotka työskentelevät maahanmuuttoon liittyvien kysymysten parissa, olisi tärkeätä, että tuotos vastaisi hankkeelta odotettuja standardeja.

Pakolaistaustaisiin, heikosti koulutettuihin maahanmuuttajiin liittyvä tematiikka on myös tulenarkaa ja tulee helposti väärinymmärretyksi. Tavoite on, että opas pystyy kuvaamaan maahan muuttaneiden perheiden kotoutumisen haasteita ja syrjäytymisen riskitekijöitä rehellisesti, mutta loukkaamatta lukijoitaan.

Myös oppaan onnistuminen osana asiantuntijakeskustelua uskottavana, asiallisena ja silti vaikuttavana julkaisuna on vaikeasti mitattava tavoite, etenkin harjoitteluni aikajänteellä. Vähimmäistavoitteeksi asetan, että opas ei aiheuta julkaisunsa jälkeen kritiikkiryöppyä. Parhaimmillaan alan toimijat vierailisivat julkaisun jälkeen sivuilla, lähettäisivät kiittäviä viestejä ja suosittelisivat opasta muille esimerkiksi sosiaalisessa mediassa.

### 3 Verkko-oppaan tuottaminen

#### 3.1 Opas osana viranomaisen viestintää

Viranomaisen on edistettävä toimintansa avoimuutta ja tässä tarkoituksessa tarvittaessa laadittava oppaita, tilastoja ja muita julkaisuja sekä tietoineistoja palveluistaan, ratkaisukäytännöstään sekä yhteiskuntaoloista ja niiden kehityksestä toimialallaan. Laatimisvelvollisuuden tarvetta arvioitaessa on otettava huomioon, missä määrin viranomaisen toiminnasta on saatavissa tietoja asiakirjojen julkisuuden avulla tai yleisen tilastotuotannon perusteella.

(Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621  
20 § Viranomaisen velvollisuus tuottaa ja jakaa tietoa)

Helsingin kaupungin nimissä toiminutta Kyky-hanketta säätelevät samat viranomaislait ja säädökset kuin julkisessa virassa olevia henkilöitä ja organisaatioita yleensäkin.

*Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta* tuli voimaan 1.12.1999. Sen asettamisen taustalla oli päättäjien halu lisätä viranomaisten toiminnan avoimuutta ja sitä kautta parantaa kuntalaisten mahdollisuuksia vaikuttaa itseä koskevaan päätöksentekoon. (Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja siihen liittyviksi laeiksi HE 30/1998; Oikeusministeriö 2017)

*Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta* vaikuttaa taustalla myös Kyky-hankkeen valinnassa tuottaa hankkeen vertaisryhmätyön pohjalta yleistajuinen opas. Pykälässä 20 laki nimittäin nimeää erikseen palveluistaan ja ratkaisukäytännöistään kertovat oppaat keinoon toteuttaa viranomaisen julkisuusvelvoitetta (21.5.1999/621 20 §).

Kyky-hanketta ohjaa epäsuorasti myös sen saavuttama asema Helsingin kaupungin kotoutumisen asiantuntijana. Asiantuntijan puoleen käännetään tiedon, neuvojen ja kannanoton tarpeessa. Asemaan voi päästä niin viran, koulutuksen kuin esimerkiksi oman elämäkokemuksen kautta (Järvi & Vainikainen 2010, 12, 22).

Hankkeessa asiantuntemus kumpuaa monesta lähteestä. Hanketiimin jäsenillä on työkokemusta eri projekteissa maahanmuuttajien parissa jo ennen hankkeessa aloittamista. Esimerkiksi projektipäällikkö Olga Silfver on aiemmin työskennellyt kaupunginkanslian maahanmuuttoyksikössä, ja hänen pro gradu -tutkielmansa käsitteli venäjänkielisten kotoutumista Suomessa (Silfver 2008). Kyky-hankkeessa on myös runsaasti kokemusasiantuntemusta kotoutumisesta Suomessa, sillä kaikilla jäsenillä on maahanmuuttotausta.

Muut viranomaiset, hankkeet ja järjestöt ovat hyödyntäneet hankkeen asiantuntemusta ahkerasti. Henkilökuntaa on esimerkiksi pyydetty tilaisuuksiin puhumaan, hanke on järjestänyt työpajoja seminaareissa, osallistunut paneelieihin, suunnittelupalaveriin ja avustanut muita hankkeita niiden tavoitteiden edistämiseksi.

Koska hanke muodostui väliaikaisesti muutaman tavoitteen ympärille, on olemassa riski, että sen kerryttämä tieto hautautuu arkistoihin. Asiantuntemus, jota asiantuntija ei jaa eteenpäin, ei hyödytä ketään (Järvi & Vainikainen 2010, 45). Opas toivottavasti auttaa vertaisryhmäkokeilussa hankitun tiedon siirtymistä pysyvimpiin rakenteisiin, kuten pitkäikäisiin järjestöihin ja virastoihin.

### **3.2 Julkaisun alusta ja kieli kohderyhmän mukaan**

Tuoreessa, vuonna 2015 voimaan astuneessa ja pääosin 1.6.2017 käyttöön otetussa kuntalaissa mainitaan viestinnästä erikseen seuraavaa:

”Viestinnässä on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet.” (Kuntalaki 10.4.2015/410, 29 §; Harjula 2015) Kaikkien asukasryhmien tarpeita ei sentään tarvitse huomioida, sillä yhteiskunnallisessa viestinnässä on sallittua kohdistaa viesti valikoidulle kohderyhmälle (Högström 2002, 46). Hanke on yksi palanen kunnan viestinnässä ja keskittyy työssään valikoituun väestösegmenttiin.

Oppaan kohderyhmä on kuitenkin eri kuin hankkeen kohderyhmä, jonka enemmistö ei lue suomea. Uimonen varoittaa asiantuntijakirjoittajaa unohtamasta miksi ja kenelle kirjoittaa (2005, 208). Itse asiassa tapa selvittää, kenelle tekstiä pitäisi kirjoittaa, on palaaminen kysymykseen, miksi ylipäätään kirjoittaa (Uimonen 2005, 209). Oppaan tarkoituksena oli, että maahanmuuttajien kanssa työskentelevät itse toteuttaa hankkeen kokeilemaa vertaisryhmätyötä. Edellä mainitut henkilöt voivat olla esimerkiksi ohjaajia, heidän esimiehiään tai rahoituksesta päättävät virka- ja lautamiehet.

Pitäisikö kohderyhmää rajata tiukemmin? Ohjaajina voi työskennellä ihmisiä, jotka eivät ole tottuneet lukemaan pitkiä tekstejä, etenkin suomeksi. Heitä kiinnostanevat erityisesti käytännönläheiset vinkit ja näkökulmat ohjaajatyöhön. Suomea vieraana kielenä puhuvat tarvitsevat helppolukuista tekstiä. Virkamies taas kaipaa lukuja ja teoriaa päätösten tueksi, eikä yleensä säikähdä käsitteellistä tai edes koukeroista tekstiä. Toisaalta kiireinen esimies haluaa yleensä löytää olennaisen nopeasti.

Viestinnällisestä näkökulmasta tiukempi kohderyhmärajaus olisi perusteltu. Kuten aiemmin mainittu, pelkästään ohjaajille suunnattuja oppaita on jo olemassa. Sitä paitsi maahanmuuttotyössä myös päättäjät ja esimiehet ovat usein maahanmuuttajia, ja viranomaisena Kyky-hanketta sitoo tasa-arvoisuuden periaate (Högström 2002, 45).

Onneksi Högströmin mukaan yhteiskunnallisen viestinnän tavoitteiden tuleekin olla haastavia, jotta johtopuoli pysyisi tyytyväisenä ja toteuttajat motivoituneina (Högström 2002, 72). Niinpä säilytin projektipäällikön kunnianhimoisen tavoitteen luoda yhteinen opas koko toimintakentälle.

Ensimmäiseksi haasteeksi valitussa kohderyhmässä aiheuttaa julkaisuun sopiva kieli. Millaista tekstiä minun tulee kirjoittaa, jotta huonosti suomea puhuva pysyy kärryillä, mutta suomenkielinen akateemisesti koulutettu virkamies säilyttää mielenkiintonsa?

Maahanmuuttajille kirjoitetaan usein selkokielistä tekstiä, jossa lauseet ovat lyhyitä, lauserakenteet yksinkertaisia ja käytetyt sanat mahdollisimman yleisiä (Kotus Selkokieli 2017). Selkokieli vie kieliasun yksinkertaisuuden pidemmälle kuin selkeä yleiskieli, jota esimerkiksi toimittajat usein käyttävät. Jälkimmäinen puolestaan antaa enemmän mahdollisuuksia viihdyttää lukijaa sanavalinnoilla ja tekstin tempolla. Ihanteellisesti pystyisin löytämään sopivan välimaaston selkokielen ja yleiskielen välillä, jotta teksti olisi helppolukuista, mutta silti mielenkiintoista.

Jo vuonna 1998 julkisuuslakia laatinut hallitus toivoi viranomaisilta tietotekniikan rohkeampaa käyttöä (HE 30/1998). Verkko tarjoaisi monia ratkaisuja kohderyhmämme laveudelle.

Teksti muuttuu käytettävämmäksi, kun sitä visuaalistaa esimerkiksi kuvilla, faktalaatikoilla tai tehostefonteilla (Uimonen 2005, 234–235). Kuvien, äänen ja videoiden lisääminen, erilaiset muotoilut ja graafiset kuvaajat on suhteellisen helppo liittää verkkoalustalle rakennettuun julkaisuun. Tilastosta kertova kuvaaja voi syventää muutoin yksinkertaista tekstiä tai vaihtoehtoisesti selkeä kuva voi selittää lukijalleen monimutkaiseltakin tuntuvaa tekstiä.

Verkko mahdollistaisi myös tekstin jäsentelyn muuhun kuin kronologiseen järjestykseen. Verkossa lukija valitsee itse järjestyksen, jossa tietoon tutustuu. Sivujen tuottajat voivat helpottaa lukijan selausta ja tarvittavan tiedon löytämistä visuaalisilla ratkaisuilla ja erilaisilla suodatintekniikoilla. Ohjaaja ja esimies voisivat siis tulla samalle sivuille, mutta syventyä eri osioihin.



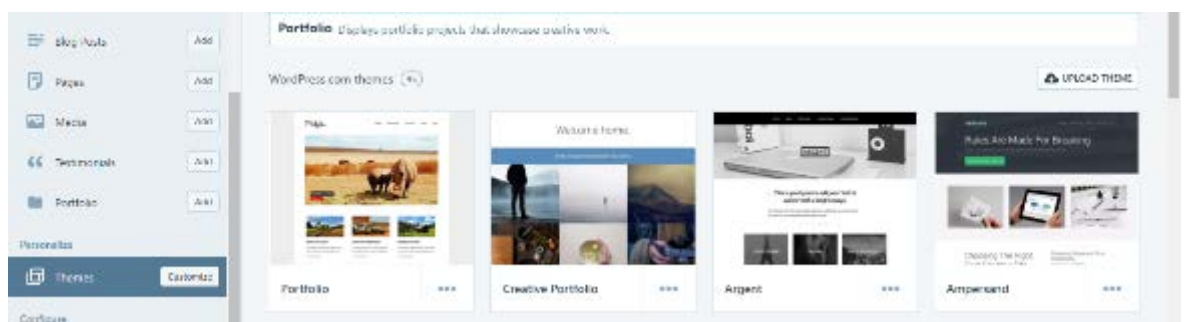
### 3.3 ”Ankkuroi satamaan” – julkaisun rakenteen suunnittelusta

Sovimme esimieheni Olga Silfverin kanssa jo projektin alkuvaiheessa, että tuotan julkaisun etupäässä verkkoon. Tarvittaessa verkkojulkaisun keskeisimpiä osioita voisi koostaa myöhemmin myös painoon, mutta mahdollisen painoversion tarpeita ei tarvitsisi huomioida, ennen kuin verkkojulkaisu olisi valmis ja julkisena.

Verkon suosimille painettavan julkaisun kustannuksella oli useita kohderyhmän tarpeisiin liittyviä perusteita, joita esittelin edellisessä osiossa (3.2). Verkkoversion puolesta puhui myös hankkeen halu tuottaa jotain uutta: aiemmat maahanmuuttajien vertaisryhmistä kertovat oppaat, Väestöliiton *Puhutaan kotoutumisesta: ryhmänohjaajan opas* (Kerkkänen ym. 2014) ja Suomen Pakolaisavun *Vertaisryhmätoiminnan opas maahanmuuttajatyöhön* (Toivikko, Halme & Rustanius 2011) ovat olleet painoon suunniteltuja kokonaisuuksia, jotka on julkaistu verkossa PDF-muodossa.

Julkaisuvälineen vaikutukset lopputuotokseen tulee huomioida ennakkoon, kuten myös Uimonen asiantuntijakirjoittajaa varoittaa (2005, 208).

Maksuttomia helpokäyttöisiä blogialustoja on verkossa tarjolla useita, mutta laadukkaat ja monipuoliset nettisivut vaativat julkaisijalta yleensä jo maksullista panostusta. Wordpress-sisällönhallintaohjelman lähdekoodin pohjalle rakennettu Wordpress.com on blogi- ja nettisivualusta, joka ei vaadi käyttäjältään koodaajan tai graafikon taitoja (Wordpress.com Support 2017). Wordpress.com ehdottaa käyttäjilleen valmiita tyylikkäitä maksuttomia sivupohjia, joiden rakenne on valmiiksi lyöty lukkoon, mutta käyttäjä saa valita sisällön ja muokata ulkoasua. Tarjolla on myös maksullisia sivupohjia, joiden rakennetta voi muokata hieman enemmän.



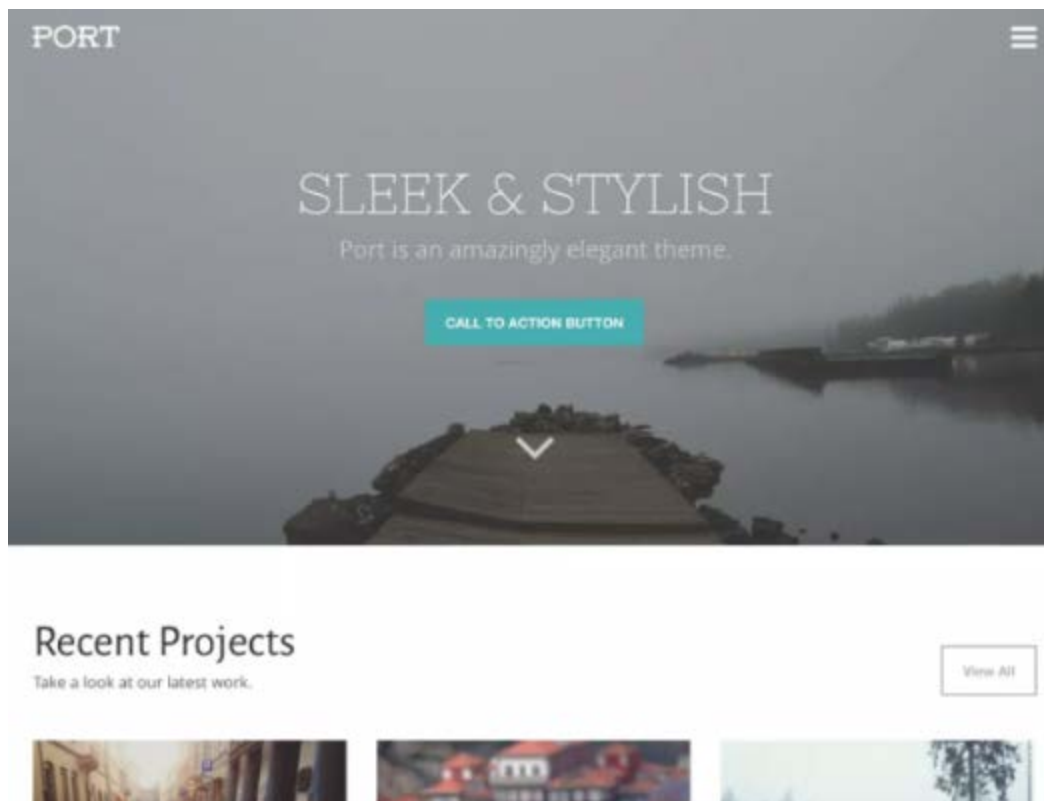
Kuva 1. Wordpress.com-alustan sivupohjia (kuvakaappaus Wordpress.com 2017)

Hain opasta varten valikoimasta sivupohjaa, jonka etusivu houkuttelisi lukijaa ja rakenne mahdollistaisi pitkän tekstin esittämisen lukijan kannalta kätevästi. Toinen kriteeri valitse-

malleni sivupohjalle oli sen soveltuvuus pitkän, moniosaisen tekstin esittämiseen lukijays-  
tävällisesti. ”Kirjoittajan teksti on liian pitkä” on Uimosen listan asiantuntijakirjoittajan hel-  
masynti (Uimonen 2005, 208), josta myös monet muut viestinnän oppaat varoittavat  
(esim. Järvi & Vainikainen 2010, 94).

Samanaikaisesti tietoa etsivälle lukijalle on tarjottava vastauksia kattavasti. Tieto-opusten  
aineisto on tästä syystä väkisinkin laajaa. Tietoartikkeleissa ja oppaissa on tärkeätä jäsen-  
tää tietoa useille sivuille ja kuvittaa tekstiä sisältöön soveltuvalla tavalla, jotta julkaisu ei  
olisi liian raskas ja tieto löytyisi helposti. (Kortesuo 2012,15, 36–37)

Lopulta valitsin sivupohjakseni alustan nimeltä *Port* (suomeksi satama) Wordpress.com-  
palvelun maksulliselta Premium-puolelta. Alustan etusivu rakentuu allekkaisista vaihtoeh-  
toisista palikoista, joista sivun laatija voi poimia mieluisat. Ylimmäksi nousee kuva lyhyellä  
otsikkotekstillä ja alasivulle ohjaavalla napilla (kuva 2.).



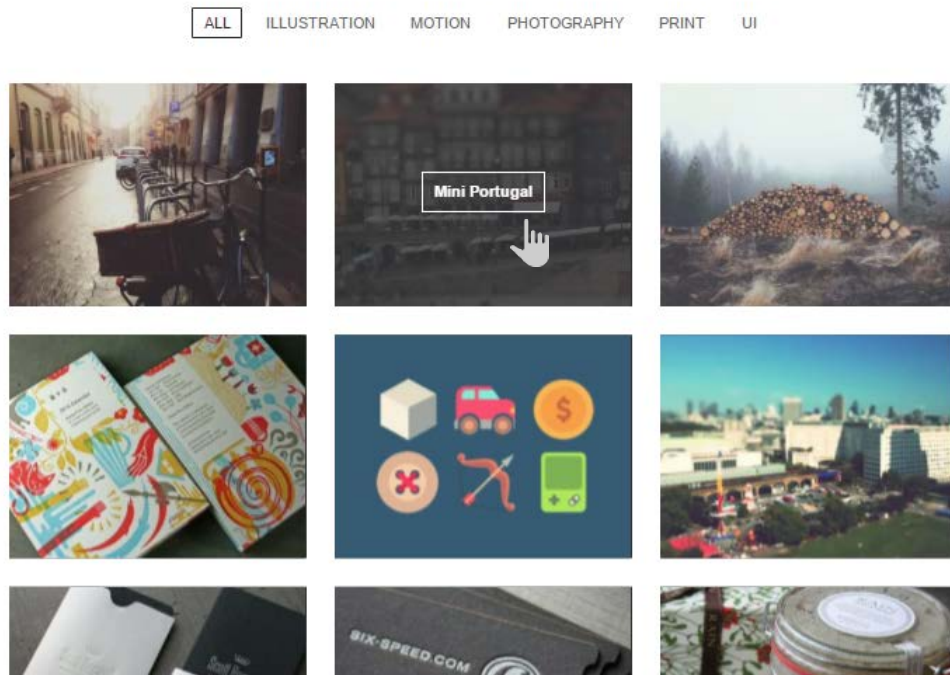
Kuva 2. Port-alustan etusivu (kuvakaappaus Wordpress.com 2017)

Kuvaa suosivasta alustasta johtuen opas tulisi olemaan väkisinkin vahvasti kuvitettu, eikä  
siis sorru yhteen asiantuntijakirjoittajan helmasyntneistä, ”kirjoittaja ei visuaalista tekstiä”  
(Uimonen 2005, 208). Tärkeätä olisi suunnitella sivuston kuvitus, värit, fontit ja korostukset

julkaisun kohderyhmän ja tavoitteiden mukaisiksi (Söderlund 2005, 290–291). Syvennyn tarkemmin tekemiini visuaalisiin ratkaisuihin osiossa 3.6.

Alustan tärkein vahvuus on sen porffoliosivu, joka kokoaa yhdelle sivulle kuvina ja otsikkoina joukon alisivuja ja tarjoaa myös mahdollisuuden suodattaa alisivut kirjoittajan itse valitsemien aiheiden mukaan (kuva 3).

## Portfolio



Kuva 3. Port-alustan porffoliosivu (kuvakaappaus Wordpress.com 2017)

Kortesuon mukaan pitkissä, väliotsikoilla jaetuissa verkkotekstissä maksimipituus on 3000 merkkiä (2012,154). Vertaisryhmäoppaan suunnitellun sisällön on tarkoitus kattaa niin kohderyhmän taustoja, maahanmuuttopoliittikkaa, perustamiseen liittyvää käytännön työtä, kohderyhmän tavoittamisen välineitä kuin itse apua itse ohjaukseen, joten Kortesuon ohje-pituus ylittyy suunnitellussa oppaassa kirkkaasti.

Porffoliosivu mahdollistaa runsaan aineiston jakaminen alisivuille lukuihin niin, että yksit-täisen luvun sisältö mahtuisi 3000 merkkiin. Lukija voi silmäillä kokonaisuutta ja aihe-suodatinta käyttämällä piilottaa turhia lukuja näkymästä löytääkseen helpommin etsi-mänsä.

### 3.4 Journalistiset tiedonhankintakeinot työympäristössä

Asiantuntijaorganisaatiossa työskentelevän tiedottajan ammattitaidon perusta on ”oman talon” tuntemus (Järvi & Vainikainen 2010, 105). Minut palkattiin harjoitteluuni alan ulkopuolelta, joten minulta tämä perusta puuttui. Koska harjoitteluni tärkein ja työmäärällisesti isoin tehtävä oli tuottaa vertaisryhmäopas, tehtävään oli pakko tarttua, kun verkostot, ammattitermit ja alalla nousussa olevat puheenaiheet olivat itselle vielä tuntemattomia.

Ennen kuin voisin ryhtyä kirjoittamaan tai edes suunnittelemaan sisältöä, minun olisi päästävä vihille siitä, mitä kentällä tapahtuu. Toimittajaopiskelijana minulla on hallussa monia tehokkaita tiedonhankintakeinoja, joita yhdistelemällä uppouduin julkisten organisaatioiden maahanmuuttotyöhön suhteellisen nopeasti.

Työyhteisön sisällä tapahtuvaa tiedonhankintaa voi tarkastella myös työssäoppimisen (work based learning) näkökulmasta. Alan tutkijoiden, Carol Costleyn, Geoffrey Elliottin ja Paul Gibbsin opas *Doing Work Based Research. Approaches to Enquiry for Insider-Researchers* (Costley, Elliott & Gibbs 2010) kokoaa työntekijän oman organisaationsa sisällä toteuttamaan tutkimustyöhön liittyviä keinoja, ilmiöitä ja eettisiä näkökohtia samoihin kanssin.

Ensimmäisistä päivistä alkaen selasin läpi teemaa käsitteleviä artikkeleja ja julkaisuja verkosta, esitteistä ja hankkeen omasta kirjastosta. Käytin siis toimittajien yleisesti käyttämää tiedonhankintakeinoa: hankin taustatietoa monista eri lähteistä. (Niblock 2010, 1414)

Myös työssäoppimisen asiantuntijat Costley, Elliott ja Gibbs mainitsevat kirjallisen tiedon merkityksen tiedonhankinnassa: työympäristöstään tutkimusta tekevä työntekijä yhdistelee alansa julkaisuja ja jopa täysin käytännönläheisiin ohjeistuksia akateemiseen aineistoon muodostaakseen laajan tietopohjan tutkimaansa aiheeseen. (2010, 8–17)

Havainnoimalla pyrin omaksumaan myös hankkeen henkilökunnan hiljaista tietoa heidän työstään. Hiljainen tieto on ihmisen työelämän rutiineihin ja henkilökohtaisiin tulkintoihin liittyvää tietoa, jota on vaikea viestiä muille. Hiljaisen tiedon omaksumiseen tarvitaan henkilökohtaista vuorovaikuttamista ja yhteistyötä. (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 66–67) Tällaista tietoa ilmentävät esimerkiksi ohjaajien työssään käyttämät äänensävyt ja ilmeet, joilla he tasapainottelevat viranomaisen, opettajan ja ymmärtävän läheisen roolien välillä.

Havainnoin ohjaajia heidän työssään vertaisryhmissä ja toimistossa. Keskustelin heidän kanssaan epämuodollisesti työn arjesta sekä heidän näkemyksistään, huolistaan ja odo- tuksistaan aiheista, kuten maahanmuutto, kotoutuminen ja viranomaisvalta. Tarkkaavai- suus on toimittajan perustyökalu, joka tarjoaa sekä sisältöä että väriä tekstiin (Berun 2013, 1324, 1578–1580).

Koska ohjaajat olivat työstään avoimia ja mitä ilmeisemmin luottivat minuun, sain pian kuulla paljon näkemyksiä myös työn varjopuolista, ohjaajien peloista ja pettymyksistä. Ta- savertaisena työkaverina kuulin myös paljon sellaisista, joita ei olisi kannattavaa julkaista.

Ilmiö on tuttu työyhteisön sisäisessä tiedonhankinnassa: läheiset kollegiaaliset suhteet voivat vaikuttaa niin, että haastateltavat avautuvat enemmän organisaation sisäiselle tutki- jalle kuin ulkopuoliselle taholle. Avoimesti jaettu herkkä tieto tuo haastattelijalle vastuuta, sillä rajat ystävän, kollegan ja tutkimustehtävää suorittavan välillä hämärtyvät haastatelta- valle, ja toisinaan haastattelijallekin. (Costley, Elliott & Gibbs 2010, 39–45)

Vuodenvaihteessa haastattelin ohjaajia Mihraban Namiqia ja Aisha Ahmedia erikseen kahden tunnin yksilöhaastatteluissa. Tavoitteena oli saada syvempää ja jäsennellympää tietoa ohjaajilta sekä samalla osuvia lainauksia nauhalle, jotta niitä voisi käyttää oppaan tekstin elävöittäjänä. Tämä on toimittajille ominainen työtapa: vaikka pääsisältö juttuun muodostuisi muualla, henkilökohtainen haastattelu on hyvä toteuttaa erikseen faktojen tar- kastamiseen ja yksityiskohtien elävöittämiseen (Niblock 2010, 635).

Aluksi haastattelutilanteen virallisuus ja nauhuri vaikuttivat ohjaajiin niin, että he vastasivat tuttuihin kysymyksiin muodollisesti ja väistelivät aikaisemmissa vapaamuotoisissa keskus- teluissa esiin nousseita kriittisiä huomioita. Haastatteluiden edetessä sain kuitenkin ohjaa- jat kertomaan rehellisemmin tuntojaan. Uutta tietoa sain haastatteluista irti melko vähän, mutta haastattelut ja tallenteet antoivat minulle varmuutta viitata hankkeeseen tiedonläh- teenä.

Kuukausien edetessä aloin yhä enemmän myös itse osallistua ohjaustyöhön. Tutustuin ryhmäläisiin, otin heistä valokuvia ja jututin heitä tulkkauksella ja ilman. Huhti–touko- kuussa toimin apuohjaajana tietokoneen perustaitoja opettavalla kurssilla kurdinkielille ko- tiäideille. Samoihin aikoihin haastattelin myös useita osallistujia videoprojektiin.

Kaikkiaan tietämystä kertyi aiheesta niin runsaasti, että tuotannossa muodostui asiantuntijakirjoittajien oppaiden toistuvasti varoittama runsaudenpula: koska kaikki tietämäni tuntuu tärkeältä kertoa, tekstistä on vaarassa muodostua ylipitkä ja raskaslukuinen, aivan kuten Uimonen asiantuntijakirjoittajaa varoitteli (Uimonen 2005, 208).

### 3.5 ”Yksinkertainen ei ole välttämättä tylsää” – sisällön tuottamisesta

Uimosen nimeämistä virheistä kolme viimeisintä käsittelevä kirjoittajan kieltä: kirjoittaja ei konkretisoi tekstiä, vaan kirjoittaa tylästi ja vaikeasti (Uimonen 2005, 208). Kuten jo luvussa 2.3 totesin, maahanmuuttajataustaiselle yleisölle tarkoitettu teksti vaatii erityistä kieliasun huomiointia, sillä suomea toisena kielenä puhuvien lukijoiden sanavarasto ja suomen kielen rakenteiden tuntemus on täällä varttuneita pienempi.

Suomea vieraana kielenä puhuville maahanmuuttajille kirjoitetaan usein selkokielisiä tekstejä, jotka käsittelevät aihetta hyvinkin konkreettisella tasolla, käyttävät suurimmalta osin vain suomen kielen tutuimpia sanoja ja selittävät sisältöjä, joita ei yleiskielessä usein selitetä. Koska selkokieli on tarkoitettu niin kehitysvammasta tai muistisairaudesta johtuvista ymmärtämisvaikeuksista kärsiville lukijoille, sen muokkaaminen juuri valikoidun kohderyhmän tarpeisiin on suotavaa. (Selkokeskus 2017)

Päädyin pyrkiä yhdistelemään yleiskieltä ja selkokieltä sopivissa mittasuhteissa. Tarkoitukseni on pyrkiä yksinkertaiseen sanastoon, puhuttelevaan kieleen ja lyhyisiin virkkeisiin, mutta luottaa silti lukijaan kykyyn ja kiinnostukseen perehtyä myös teoreettisempiin aiheisiin.

Sisällössä halusin myös löytää tasapainon kahden tavoitteen välillä. Ensinnäkin tarkoitus olisi perustella, miksi kotoutumista pitää tukea ja miksi juuri vertaisryhmät ovat siihen oiva väline. Toisaalta oppaan tulisi antaa mahdollisimman paljon hyödyllistä käytännön tietoa ryhmien järjestämisestä.

Ideana olisi kuljettaa kokonaisuutta taustoittavista kohti vertaisryhmän suunnittelua ja perustamista, ohjaustyön arkea ja ryhmän päättämistä. Taustoittamista lähestyin aluksi ennen kaikkea julkisten toimijoiden näkökulmasta: hyödynsin Helsingin kaupungin toimenpideohjelman *Maahanmuutto ja monimuotoisuus Helsingissä 2013–2016* (2014), eri ministeriöiden raportteja maahanmuutosta ja kotouttamisen tavoitteista sekä muita viranomaislähteitä, kuten Infopankkia ja Tilastokeskusta, joiden pohjalta esitettyä, millaiseksi muodostuu Suomen virallinen kotoutumisen edistämisen linjaus.

Syvensin aihetta tieteellisillä tutkimuksilla. Lähteet taustoittivat esimerkiksi, miksi määrätyt kieliryhmät ovat erityisesti tuen tarpeessa, kuten *Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi Suomessa* (Nieminen, Sutela & Hannula 2015) sekä miksi työtä on kohdistettava juuri kotiäiteihin, kuten *Migrant mothers and the reordering of citizenship in a Nordic welfare state context* (Nordberg, 2015).

Onnistuin mielestäni luomaan tekstiä, joka oli rehellistä, mutta ei loukkaavaa ja painavaa, mutta helppolukuista.

UHT-tutkimus antaa huolenaihetta myös Lähi-idästä ja Afrikasta tulleiden hyvinvoinnista. Tutkimuksen mukaan alueelta muuttaneiden naisten **fyysinen kunto** on myös verrattain heikko. Esimerkiksi kun Suomen koko väestöstä noin 23 % raportoi vaikeuksia 100 metrin juoksussa, Lähi-idästä ja Afrikasta muuttaneista naisista saman raportoi noin 40 %.

(Kajjalainen 2017)

Taustoittavien lukujen jälkeen siirryin kuvaamaan ryhmien suunnittelua ja toteutusta. Yhdistelin tietoa aikaisemmin julkaistuista vertaistyön oppaista, ohjaajien haastatteluista ja omaista kokemuksista ja havainnostani lukuihin, jotka käsittelivät esimerkiksi lastenhoidon järjestämistä, tilojen varaamista, osallistujien tavoittamista ja ohjelman suunnittelua.

Näiden lukujen sisältö on paikoin hyvinkin käytännönläheistä ja yksityiskohtaista, mutta teksti polkee silti sujuvasti eteenpäin.

Joskus voi puolestaan käydä niin, että osallistujat innostuvat kyselemään liikaa tai **keskustelu kuumenee** niin, että asiantuntijalta jää moni aihe käsittelemättä. Ohjaajan voi olla hyvä ehdottaa, että osallistujat pitävät kysymykset muistissa esityksen loppuun ja aiheisiin palataan tarkemmin silloin. Tietenkin painopiste on silti hyvä pitää juuri keskustelua herättävässä aiheessa.

(Kajjalainen 2017)

Keskeisiä ovat myös suoraan ohjaamisen dynamiikkaan ja sisältöön pureutuvat luvut. Näistä kaksi tärkeintä, ohjaajien kirjoittamat kurdinkielisten ja somalinkielisten ryhmien ohjelmarungot, poikkeavat toteutuksessaan oppaan muusta linjasta. Ohjelmarungot ovat ohjaajien Aisha Ahmedin ja Mihraban Namiqin itse kirjoittamia päiväkohtaisia suunnitelmia noin puoli vuotta kestäväälle vertaisryhmäkaudelle. Kumpikin runko kattaa noin parinsataan ranskalaisen viivaa ohjaajan toimintaohjeita, jotka editoin, kuvitin aiheisiin liittyvillä videoilla ja kuvilla ja lisäsin omina lukuina oppaaseen.

### 3.6 Oppaan visuaaliset ratkaisut ja viimeistely

Valitsin verkko-oppaan työnimeksi *Ensiaskeleita*, koska Kyky-hankkeen vertaisryhmät ovat alle 3-vuotiaiden lasten vanhemmille, ja lastenhoito kuuluu osana palveluun. Mielikuvissani etusivua koristaisi äiti ja askeliaan kokeileva taapero.

Nimi jäi lopulta elämään, sillä se soveltui kuvaamaan aihetta moniulotteisesti: myös maahan muuttanut ottaa askeleita kohti sopeutumista uuteen ympäristöön ja vertaisryhmien perustamiseen kuuluu monia vaihteita ennen toiminnan varsinaista alkamista.

Oppaan etusivu on näyttävä, mutta sisällöllisesti kevyt. Sivua hallitsee iso piirrosmaiseksi käsitelty valokuva vanhemmista ja pikkulapsesta (kuva 4), joka ei ikävä kyllä kävele itse. Valokuvassa on myös ohjaus oppaaseen. Alla on ohjausta taustoittaviin aiheisiin (tietoa hankkeesta, ohjeita oppaan käyttöön ja loppusanat) sekä kirjoittajan eli itseni esittely.

Ihanteellisesti kaikki tarvittava etusivun tieto avautuisi lukijalle ensisilmäyksellä, mutta runsas sisältö antaa oikeutuksen jättää vähemmän tärkeät osat alemmas vierityspalkin varaan (Korteso 2012, 85–86). Toisaalta nykyaikainen nettisivupohja on usein vieritettävä, mikä näkyy myös Wordpress.com-teemojen tarjonnassa. 2010-luvun käyttäjä on tottunut, että tieto ei mahdu näyttöön, koska näytöt ovat nykyisin pieniä. Myös tutkimukset osoittavat, että sivun sisällöstä ja visuaalisista ratkaisuista riippuen, jopa yli 70 % lukijoista saattaa vierittää sivua alas. (Haile 2014; Nielsen 2010; UX Myths 2017)

Toisin kuin Kortesuon kritisoima ”kynnysmatto” (2012, 86), Ensiaskeleita-etusivu antaa jo hieman tietoa ja luo tunnelmaa, vaikka jättää varsinaisen pääsisällön klikkausten taakse. Sivun on pikemminkin kuisti, joka on viihtyisä jo itsessäänkin.

Pääkuvaksi valitsin yhden Kyky-hankkeen promootiokuvista, jonka värien pohjalle suunnitelin oppaan yhtenäisen, sinisävyinen värimaailman. Viileät värit ja isot tyylikkää, tunnelmaa luovat kuvat tasapainottavat itse oppaan suurta tietomäärää. Sininen väri myös herättää usein mielikuvia laadusta ja suomalaisuudesta (Söderlund 2005, 278–279). Koska kuvissa on ilmiselvästi maahan muuttaneita henkilöitä, ”suomalainen sininen” on itsessään jo kannanotto kotoutumisen ja yhteisöllisyyden puolesta.

Asiantuntijateksteihin suositellaan usein hillittyä, vähäisesti kuvitettua tyyliä (Söderlund 2005, 290–291, Korteso 2012, 91). Korteso muutenkin suhtautuu kriittisesti tekstin sirpalointiin liialla kuvituksella ja ”turhien kuvien” käyttöön (2012, 31–32).



Nykyinen ihanne on yhä kasvavissa määrin tiivistää tieto infografiikoiksi ja muuksi visuaaliseksi dataksi. Projektipäällikkö toivoi runsasta infografiikkaa. Samaan kehottaa esimerkiksi myös Taina Uimonen *Asiantuntija viestii* -oppaassa, joka myös varoittaa turhan visuaalisen koristelun käytössä: ”Tämän päivän työelämässä on itse kullakin sen verran hoppu, että auringonlaskujen ja rentukankukkien katseluun ei jää aikaa.” (Uimonen, 2005. 235) Myös Korteso kehottaa suosimaan tietokuvia ja varoittaa kuvituskuviista, jotka parhaimmillaan häiritsevät lukijaa löytämään etsimäänsä tietoa (2012, 30, 91).

Valitettavasti, kuten Söderlundkin toteaa, (2005, 294) laadukkaan infografiikan luominen vaatii aikaa ja suunnittelua. Oma vähäinen kokemukseni sen luomisesta ja hukkuminen tiedon paljouteen johti siihen, että luovuin jo alkuvaiheessa yrityksistä vääntää kaavioita kuvankäsittelyohjelmilla ja keskityin tekstin tuottamiseen.

Sisältösivuja kuvittavat itse hankkeessa ottamani valokuvat. Vaikka kuvat on napattu todellisissa tilanteissa, ne toimivat pikemminkin kuvituskuvinä kuin tietoa lisäävänä tietokuvituksena. Kuvituskuva välittää ideaa ja tunnelmaa, ohjaa lukijaa aiheen ääreen (Söderlund 2005, 275). Kun lukujen aiheet ovat parhaimmillaan niin käsitteellisiä kuin ”voimaantuminen” ja ”kotoutuminen”, kuvituskuviin käyttäminen on mielestäni luonnollinen ratkaisu.

Koska pitkiä tekstejä joutuu kuitenkin keventämään kuvituksella, kuvien tulisi hyvä olla samantyyllisiä ja suunnitelmallisesti valittuja (Korteso 2012, 31–32). Käytännössä kuvia kerätyi, kun tilaisuuksia sattui kohdalle. Kuvapankkini muodosti monella eri kameralla, eri paikoissa ja vuodenaikoina otetut kuvat, joiden julkaisu-oikeudet olivat kielimuurin vuoksi usein hieman epäselvät. Monet vertaisryhmien jäsenet epäilivät kuvien käyttötarkoitusta ja muuttivat toistuvasti kantojaan kuvien käytöstä.

Päätin ratkaista kuvien julkaisuun liittyvän epäselvyyden ja kuvien tyylien sekamelskan käsittelemällä kuvia rankalla kädellä. Pitkän yritys ja erehdys -vaiheen jälkeen päädyin sarjakuvamaiseen tyyliin, joka mielestäni myös sopi oppaan hieman runolliseen nimeen sekä julkaisun luonteeseen; oppaissa kun usein käytetään piirroskuvitusta.



## TUTUSTU PROJEKTIIMME



KYKY-HANKE



NÄIN LUET OPASTA



KIITÄMME



### KIRJOITAJASTA

Oppaan on toteuttanut Kyky-hankkeen vieraileva asiantuntija Olga Kujala.

Tän on ihana maahan muuttanut sukunsa etnosaarista Venäjältä vuonna 1992. Hänen kokemuksesta ilmenee hienosti elonikin armoitusta.

Hän on opiskellut Helsinki-yliopistolla.

Ennen kirkkoyhteisötoimintaa ja Al-Ran kirkon kirkonhoitajana hän on työskennellyt maahan muuttaneiden suomesta sukunsa kanssa 400000 ihmisen kanssa.

Kokemuksensa hyönteisillä viestintään hän on ollut aktiivinen kulttuurin ja yhteistyön vuodesta 2011. Parhaimmillaan hän on ollut mukana opettajien Ruugan Helsingin toimintajärjestössä.



© Oppaan tekijä: Olga Kujala

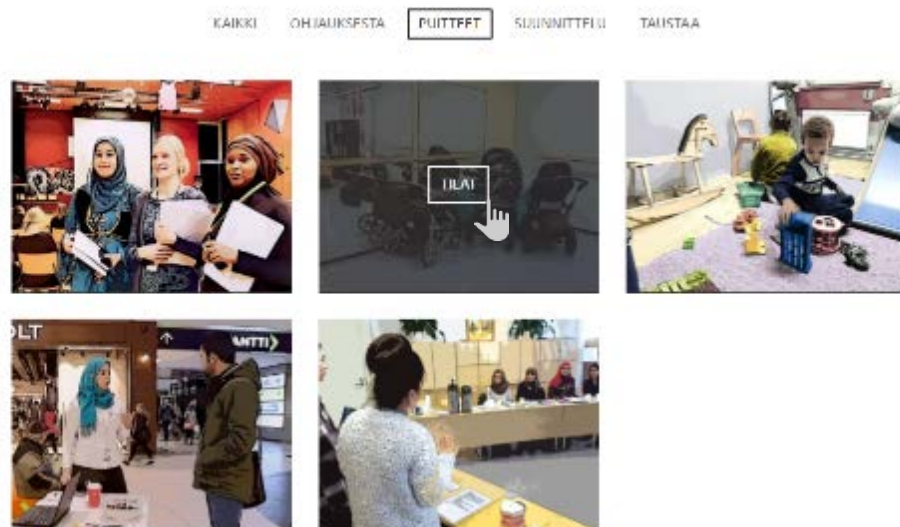


Kuva 4. Ensiaskeleita-oppaan etusivu (kuvakaappaus Ensiaskeleita.org 2017)

Asiantuntijoiden varoitukset turhasta kuvituksesta huomioin niin, että en lisännyt kuin kuvitusta tekstin keskelle kuin ohjaajien kirjoittamiin ohjelmarunkoihin. Ohjelmarunkojen kohdalla poikkean muutenkin yleisestä linjasta, niin muotoiluissa kuin kuvakäsittelyssä. Tarkoitus on toisaalta helpottaa lukijaa viihtymään peräti päälle 30 000 merkkiä pitkässä tekstissä ja samalla korostaa osioiden poikkeuksellisuutta, sillä rungot ovat oppaan ainoat luvut, joiden kirjoittaja ei ollut minä.

Kokosin oppaan kaikkiaan 18 lukua portfoliosivulle, ja linkitin jokaiseen ainakin yhden teeman: *ohjauksesta*, *puitteet*, *suunnittelu* ja *taustaa*. Teemat mahdollistavat sen, että lukija voi tutustua tekstiin omassa, ei kirjoittajan järjestyksessä – mikä olisikin ollut yleinen toteutuserhe (Uimonen 2005, 208).

Oppaan käyttäjä voi suodattaa luvut teemojen mukaan. Ohjaaja voi perehtyä ryhmänohjauksen arkeen kohdassa *ohjauksesta*. Sisällön suunnittelusta ja käytännön ratkaisusta, kuten tiloista ja mainonnan järjestämisestä vastaava henkilö löytää ohjeensa teemoista *puitteet* ja *suunnittelu*. *Taustaa* puolestaan sisältää pääasiassa oppaan ensimmäisiä, kotoutumisen ja maahanmuuton tematiikkaa taustoittavia lukuja, joihin toiminnan perustamisesta päättävän henkilön olisi hyvä perehtyä.



Kuva 5. Oppaan teemat (kuvakaappaus Ensiaskelita.org 2017)

Lisätäkseni tekstiin väriä ja luettavuutta, poimin leipätekstiin lainauksia ohjaajien haastatteluista ja kirjallisista lähteistäni. Useimmissa luvuissa on yhdestä kahteen nostoa, toisiinsa – silloin, kun se oli sisällön kannalta olennaista – enemmänkin. Kuten typografian käytössä usein suositellaan (esim. Söderlund 2005, 286) pyrin käyttämään leipätekstissä neutraalia fonttia ja lainauksissa mahdollisimman erilaista kirjasintyyppiä.

Koska käyttämäni kieli on korostetun selkeää ja tekstin tunnelmaan ohjaa sekä kuvituskuva että aiheeseen liittyvä lainaus, en käyttänyt varsinaisia ingressejä lukujeni aloittajana.

Lainauksineen moni luku on jopa yli 4000 merkkiä pitkä, mikä ylittää suositeltavan pituuden (Korteso 2012, 154). Pelkkä leipäteksti on pisimmillään noin 3500 merkkiä, mutta koska teksti on helppolukuista ja sisältö kronologista ja valikoidulle kohderyhmälle tarkoitettua, ylipitkään verkkotekstiin sortuminen on kenties anteeksiannettavaa. Pyrin kuitenkin hyödyntämään Korteson pitkien tekstien ohjeita, kuten listoja ja selkeitä väliotsikoita sekä helppoa, kikkailematonta kieltä (2012, 36–37).

## 4 Toteutuksen arviointi ja tulevaisuus

### 4.1 Editointiprosessi

Kun ensimmäinen versio julkaisusta valmistui maaliskuussa 2017, Kyky-hankkeen projektitiimi luki sen kertaalleen läpi alusta loppuun. Projektipäällikkö Olga Silfver keskittyi päälinjoihin, projektisuunnittelija Maija Melo kieliasuun ja ohjaajat Mihraban Namiq, Aisha Ahmed ja Hamda Moalim syventyivät omaa työtään koskeviin osioihin sekä lainausten tarkistamiseen.

Huhtikuussa 2017 julkaisu eteni toiselle tarkistuskierrokselle: lyhyen kyselyn jälkeen tiimimme ulkopuolisiksi tarkastajiksi lupautuivat Suomen Pakolaisavun vertaistoiminnan suunnittelija Pia Aaltonen ja Helsingin kaupungin maahanmuuttopalveluiden erityissuunnittelija Matleena Sierla. (Aaltonen 7.4.2017; Sierla 13.4.2017.)

Sierla ja Aaltonen kiittelivät oppaan modernia julkaisualustaa ja ilmettä, mutta pyysivät tarkentamaan kohderyhmää ja ohjeistamaan tarkemmin julkaisun käyttöä. Aaltonen kiitteli aiheen perusteellista käsittelyä ja lukujen järjestystä. Sierla nosti esiin huolen, että julkaisu yrittää haukata liian ison palan ja laajan kohdeyleisön kerrallaan.

Toiveiden pohjalta lisäsin uuden sivun, *Näin luet opasta*. Hioin myös portfoliosivun teema-suodatinta sen nykyiseen muotoonsa, jossa lukija voi noukkia sisällöistä esiin esimerkiksi ainoastaan ohjaukseen tai toiminnan taustoihin liittyvät luvut.

### 4.2 Tiedottaminen julkaisusta

Toukokuussa 2017 projektitiimimme laati listan sopivista tiedotuskanavista, joissa julkaisusta kannattaa ilmoittaa. Pääasiallinen ilmoituskanava olisi sähköposti, sillä oppaan kohderyhmä on erittäin rajattu ja täten mahdollisiin lukijoihin olisi järkevintä ottaa yhteyttä henkilökohtaisesti.

Hankkeen kokoaman listan pohjalta otin yhteyttä muun muassa pääkaupunkiseudulla maahanmuuttajien parissa toimiviin järjestöihin ja virastoihin, alalla vaikuttaviin päättäjiin ja virkamiehiin sekä muihin kotoutumisen kentällä toimiviin asiantuntijoihin.

Kyky-hanke tiedotti oppaan valmistumisesta myös sen omassa uutiskirjeessään ja Facebook-sivuillaan sekä hankkeen loppuseminaarissa, jossa jaoin tilaisuuden kaikille osallistujille oppaan verkko-osoitteen sisältävän käyntikortin. Lisäksi pääkaupunkiseudulla

toimiva maahanmuuttajien vertaistoiminnan verkosto Veto kertoi oppaan julkaisusta uutiskirjeessään ja Facebook-sivuillaan (Veto-verkosto 13.6.2017; VeTo-verkoston uutiskirje kesäkuu 2017).

Kesäkuun aikana sivustolla vieraili Wordpress-verkkosivuanalyysin mukaan 86 ihmistä ja sivuvierailuja tehtiin kaikkiaan 436 kertaa. Sivuvierailuja kertyi kuukauden aikana vierailijaa kohti noin 5. Tosin todellisia yksittäisiä sivuvierailijoita lienee vähemmän kuin mainittu 86, jos sivuille on tultu eri koneilla ja selaimilla. (Wordpress Stats 2017)

Kyky-hankkeen uutiskirjettä tilaa 222 henkilöä, ja kirjeen lista kattaa tietämykseni mukaan alan toimijoita varsin hyvin. Uutiskirjeen tilaajamäärän pohjalta voisin esittää arvion, että oppaan tavoiteltuun kohderyhmään kuuluu noin 300 henkilöä. Tuolloin 86 vierailijaa kesäkuussa 2017 olisi kattanut noin 30–40 % tavoitellusta yleisöstä. Lukema on mairitteleva, kun sitä vertaa esimerkiksi Mailchimp-uutiskirjepalvelun koulutusalan uutiskirjeiden keskimääräiseen avausprosenttiin, joka on palvelun mukaan noin 15.6 % ja klikkausprosenttiin, joka on noin 1,6 %. (Mailchimp Admin 2017)

### **4.3 Julkaisun hyödyllisyys arvioissa**

Sivuoston todellista hyötyarvoa on mahdollista päästä testaamaan syksyllä 2017, sillä projektin jatkohanke *Kyvyt käyttöön* (1.9.2017–31.8.2019) aloittaa yhteistyön järjestöjen kanssa, joiden on määrä perustaa hankkeen mallin mukaisia vertaisryhmiä.

Olen jatkanut Kyky-hankkeessa harjoitteluni päätyttyä, ja jatkan viestintäsuunnittelijan roolissa myös syksyllä aloittavassa jatkohakkeessa. Hankkeen ohjauksella ja rahallisella tuella vertaisryhmiä perustavat järjestöt ovat jo nyt saaneet tutustua Ensiaskeleita-sivustoon. Syksyllä, kun projekti käynnistyy, muistutamme järjestöjen henkilökuntaa tutustumaan oppaaseen perusteellisesti. Myöhemmin heidän kokemuksiaan ja palautteitaan julkaisun toivuudesta tullaan keräämään mahdollisesti nimettömän kyselyn avulla tai vaihtoehtoisesti henkilökohtaisesti kasvotusten.

Minun jatkoni hankkeessa toi helpotusta myös toiselle julkaisun tulevaisuuteen liittyneeseen ongelmaan: Sivusto on julkaistu vuosittain maksettavalle verkkotunnukselle. Lisäksi olin hankkeessa ainoa, jolta luonnistui Wordpress.com-palvelun käyttö. Nyt voin seurata seuraavat kaksi vuotta, että tiedot sivulla eivät vanhene ja maksaa vuosittain sivuston domainmaksun. Myöhemmin voin kenties myös kehittää julkaisua järjestökentältä saadun palautteen pohjalta.

Palataanpa vielä alussa esitettyihin oppaan arviointikriteereihin (2.3). Yhteiskunnallisena viestinä tarkasteltuna Ensiaskeleita-oppaan tulisi lisätä tietoa, vaikuttaa asenteisiin ja muuttaa toimintatapoja (Högström 2002, 29–31). Lisäksi olennaista olisi huomioida kohderyhmä, maahanmuuttokysymysten tulenarkuus ja Kyky-hankkeen asema asiantuntijaorganisaationa.

Jatkohankkeessa pystyn käyttämään arviointikriteerejä ohjenuorana järjestöille suunnatun kyselyn luomiseen. Nykyisen tiedon pohjalta tavoitteiden onnistumista voi valitettavasti arvioida vain hyvin alustavasti.

Högströmin mukaan yhteiskunnallisen viestin tulisi siis lisätä tietoa. Opas on perusteellinen, mutta kertooko se mitään sellaista, mitä kohderyhmä ei vielä tiedä? Editoituin osallistuneet henkilöt eivät kyseenalaistaneet julkaisun hyötyä: yleinen näkemys oli, että opasta tarvitaan, koska edeltävät alan oppaat ovat vanhentuneita ja verkkolukemiseen kehnosti soveltuvia. Pakolaisavun vertaistoiminnan suunnittelija Pia Aaltonen kiitteli, että opas taustoittaa aihetta, ennen käytännön aiheisiin pureutumista (Aaltonen 7.4.2017).

Alalla on myös toimijoita, jotka näkevät vertaisryhmät tasavertaisen ajatusten jakamisen ja yhdessä tekemisen toimintana, johon yhden osapuolen tavoitteet, kuten ”voimaantuminen” ja ”kotoutuminen” eivät kuulu. Oppaan ratkaisu perustella monisanaisesti, miksi kotoutumisen edistäminen ja vertaisryhmät sopivat yhteen, voisi parhaimmillaan herättää kotouttavan viranomaistoiminnan epäilijöissä uskoa tavoitteiden vilpittömyyteen.

Helsingin kaupungin maahanmuuttopalveluiden erityissuunnittelija Sierlan mukaan kohderyhmää olisi hyvä ollut rajata tarkemmin: tavoiteltu lukija voi olla joko toimintaa rahoittava viranomainen tai järjestössä toimiva ohjaaja, mutta ei sekä että. On siis mahdollista, että alussa luotu tavoite puhutella kaikkia alalla vaikuttavia ei ole onnistunut. Toisaalta Aaltonen puolestaan kiitteli juuri erityisesti tekstin monipuolisuutta ja sen etenemistä taustoista kohti konkretiaa. (Aaltonen 7.4.2017. Sierla 13.4.2017.)

Kyky-hanke sai muutaman yhteydenoton kesäkuun aikana, joissa Ensiaskeleita-opasta on kehuttu sen ulkoasusta ja perusteellisyydestä. Facebook-julkaisun aiheesta jakoi eteenpäin 3 henkilöä, mikä on vain 1 % julkaisun tavoittaneista, mutta vähät reaktiot sosiaalisessa mediassa olivat kuitenkin myönteisiä. Kielteisiä yhteydenottoja ei kesäkuun aikana ehtinyt kertyä. Syksyllä toivottavasti selviää, missä määrin suuritöinen verkko-opas oli todella panoksensa arvoinen tuotos.

## Lähteet

Aaltonen, P. 7.4.2017. Vertaistoiminnan suunnittelija. Suomen Pakolaisapu. Sähköposti.

Ahmed, A. 13.1.2017. Somalinkielisten vertaisryhmien ohjaaja. Stadin ammattiopisto. Haastattelu. Helsinki.

Barun, R. 2013. Beginner's Guide to Journalism & Mass Communication. E-kirja. V&S Publishers. New Delhi.

Castaneda A., Rask S., Koponen P., Mölsä M. & Koskinen S. (toim.). 2012. Maahanmuuttajien terveys ja hyvinvointi. Tutkimus venäläis-, somalialais- ja kurditaustaisista Suomessa. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Tampere. Luettavissa: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90907/THL\\_RAP2012\\_061\\_verkko.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90907/THL_RAP2012_061_verkko.pdf?sequence=1)

Costley, C., Geoffrey E. & Gibbs P. 2010. Doing Work Based Research. Approaches to Enquiry for Insider-Researchers. Sage Publications. LA/London/New Delhi/Singapore.

Eura2014 2017: Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittaman hankkeen kuvaus. Hankkoodi: S20368. Luettavissa: <https://www.eura2014.fi/rrtiepa/projekti.php?projekti-koodi=S20368>. Luettu 25.5.2017

Eura2014 2017. Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittaman hankkeen kuvaus. Hankkoodi: S20966. Luettavissa <https://www.eura2014.fi/rrtiepa/projekti.php?projekti-koodi=S20966>. Luettu 29.7.2017.

Haile T. 9.4.2014. What You Think You Know About the Web Is Wrong. Time.com. Luettavissa: <http://time.com/12933/what-you-think-you-know-about-the-web-is-wrong>. Luettu 5.6.2017

Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja siihen liittyviksi laeiksi HE 30/1998. Luettavissa: <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/1998/19980030> Luettu 20.4.2017

Harjula, H. 2015. Yleiskirje 6/2015. Uusi kuntalaki. Suomen Kuntaliitto 21.4.2015. Luettavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/yleiskirjeet/2017/uusi-kuntalaki>



- Huotari, M.-L., Hurme P. & Valkonen, T. 2005. Viestinnästä tietoon. Tiedon luominen työyhteisöissä. Werner Söderström Osakeyhtiö. Porvoo.
- Högström, A. 2002. Yhteiskunnallinen viestintä: tiedottamisesta tavoitteelliseen viestintään. Infroviestintä Oy. Helsinki
- Järvi, U. & Vainikainen, T. 2010. Asiantuntijan mukaan. Viestintäopas media-ajan asiantuntijoille. Oy Enostone Ltd. Jyväskylä
- Kaijalainen, O. 2017. Ensiaskeleita. Tilastojen Valossa. Luettavissa: <https://wordpress.com/edit/jetpack-portfolio/ensiaskeleita.org/1708>. Luettu 10.8.2017.
- Kerkkänen, H. (toim.). Muita kirjoittajia: Alitolppa-Niitamo, A., Lee, M., Novitsky, A., Säävälä, M. & Zandkarimi M. 2014. Puhutaan kotoutumisesta: ryhmänohjaajan opas. Väestöliiton Kotipuu. Väestöliitto. Helsinki.
- Kortesuo, K. 2012. Tekstiä ruudulla. Opas tehokkaaseen verkkokirjoittamiseen. Management Institute of Finland.
- Kotus Selkokieli 2017. Luettavissa: <https://www.kotus.fi/kielitieto/virkakieli/selkokieli>  
Luettu 29.7.2017.
- Kuntalaki 10.4.2015/410. Luettavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410#L5P29>. Luettu 28.5.2017.
- Laki kotoutumisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 493/1999  
Luettavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1999/19990493>. Luettu 27.5.2017
- Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010  
Luettavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>. Luettu 27.5.2017
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621  
Luettavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621#L3P9>. Luettu 20.4.2017
- Mailchimp Admin 2017. Reports summary. Vaatii tunnukset. Luettu 29.7.2017.
- Namiq, M. 16.12.2016. Kurdinkielisten vertaisryhmien ohjaaja. Stadin ammattiopisto. Haastattelu. Helsinki.

Niblock, S. 2010. Journalism: a Beginner's Guide. E-kirja. Oneword Publications. London.

Nielsen, J. 22.3.2010. Scrolling and Attention. Nielsen Norman Group: Evidence-Based User Experience Research, Training, and Consulting. Luettavissa: <https://www.nngroup.com/articles/scrolling-and-attention>..Luettu 5.6.2017.

Nieminen, T., Sutela H. & Hannula U. 2015. Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi Suomessa 2014. Tilastokeskus. Helsinki.

Nordberg, C. 2015. Migrant mothers and the reordering of citizenship in a Nordic welfare state context. Nordic Journal of Migration Research. Varsova.

Oikeusministeriö 2017. Julkisuuslain soveltajille. Julkaistu 25.3.2013. Luettavissa: <http://www.oikeusministerio.fi/fi/index/toimintajataavoitteet/lakiensaataminen/julkisuuslaki/uudistuksesta.html>. Luettu 28.5.2017.

Rakennerahastot 2017. Sosiaalinen osallisuus ja köyhyyden torjunta  
Luettavissa: <https://www.rakennerahastot.fi/sosiaalinen-osallisuus-ja-koyhyden-torjunta-esr-#.WSa-lWjyDc>. Luettu 25.5.2016

Saukkonen P. 2017. Mitä on kotoutuminen? Kvartti 4/2016. 8.12.2016. Luettavissa: <http://www.kvartti.fi/fi/artikkelit/mita-kotoutuminen>. Luettu 25.5.2017.

Selkokeskus 2017. Kohderyhmät. Luettavissa: <http://selkokeskus.fi/selkokieli/kohderyhmat>. Luettu 4.6.2017

Selkokeskus 2017. Määritelmä. Luettavissa: <http://selkokeskus.fi/selkokieli/maaritelma>.  
[Luettu 4.6.2017](#)

Sierla, M. 13.4.2017. Erityissunnittelija. Maahanmuuttajien koulutuspalvelut, Helsingin kaupunki. Sähköposti

Siitonen, J. 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulun yliopisto. Oulu.

Silfver, O. 2008. Destination Finland: opportunities, limitations and migration choices of post-Soviet professionals. Pro gradu -tutkielma. Sosiologian laitos. Helsingin Yliopisto, Helsinki.

Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:53. 2016. Selvitys maahanmuuttajanaisten ja -miesten asemasta ja sukupuolten tasa-arvosta. Toteuttaja Ramboll Management Consulting Oy. Julkaisija Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.

Luettavissa: [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75403/RAP%202016\\_53.pdf?sequence=1](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75403/RAP%202016_53.pdf?sequence=1)

Söderlund, L. 2005. Asiantuntija visualistaa. Teoksesta Karhu, M., Salo-Lee, L., Sipilä, J., Selänne, M., Söderlund, L., Uimonen, T. & Ylikokko P. 2005. Asiantuntija viestii. Inforviestintä Oy. Keuruu.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) 2017. Maahanmuuttajien osallisuus ja kotoutuminen. Luettavissa: <https://www.thl.fi/sv/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus/maahanmuuttajien-osallisuus-ja-kotoutuminen>. Luettu 25.5.2017.

Toivikko, K., Halme, E. & Rustanius, M. (toim.). 2011. Vertaisryhmätoiminnan opas maahanmuuttajatyöhön. Suomen Pakolaisapu ry. Helsinki.

Uimonen, T. 2005. Asiantuntija kirjoittaa. Teoksesta Karhu, M., Salo-Lee, L., Sipilä, J., Selänne, M., Söderlund, L., Uimonen, T. & Ylikokko P. 2005. Asiantuntija viestii. Inforviestintä Oy. Keuruu.

UX Myths 2017. Myth #3: People don't scroll. Luettavissa: <http://uxmyths.com/post/654047943/myth-people-dont-scroll>. Luettu 5.6.2017.

Veto-verkosto 13.6.2017. Kesäkuun uutiskirjeessä esittelyssä verkoston uudet jäsenet Kesäkuun uutiskirjeessä esittelyssä verkoston uudet jäsenet - -. Facebook-päivitys. Luettavissa: <https://www.facebook.com/vetoverkosto/posts/877782902362248>

VeTo-verkosto 2017. Jäsenet. Luettavissa: <https://www.vetoverkosto.fi/jasenet>. Luettu 1.5.2017.

VeTo-verkosto 2017. Vertaisryhmät. Luettavissa: <https://www.vetoverkosto.fi/vertaisryhmat>. Luettu 1.5.2017.

VeTo-verkoston uutiskirje kesäkuu 2017.

Luettavissa: <http://mailchi.mp/3b7168958d29/veto-verkoston-uutiskirje>

Väestöliitto 2017. Maahanmuuttajat. Luettavissa: [http://www.vaestoliitto.fi/tieto\\_ja\\_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja/maahanmuuttajat](http://www.vaestoliitto.fi/tieto_ja_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja/maahanmuuttajat). Luettu 27.5.2017.

Wordpress.com 2017. WordPress.com and WordPress.org.  
Luettavissa: <https://en.support.wordpress.com/com-vs-org>. Luettu 4.6.2017.

Wordpress.com Theme 2017. Port by ThemeTrust, Setup.  
Luettavissa: <https://wordpress.com/theme/port/setup>. Luettu 4.6.2017

Wordpress Stats 2017. Ensiaskeleita.org. Vaatii tunnukset. Luettu 29.7.2017.