

DigiVointi

Sosiaalisen median sisällöntuotto
Videot ja reelsit



Hanke rahoitetaan REACT-EU-väliseen määrärahoista osana Euroopan unionin COVID-19-pandemian johdosta toteuttamia toimia.

MIKÄ SAA SOTE-ALAN KOHDERYHMÄT PYSÄHTYMÄÄN SOMESSA?

DIGIVOINTI -HANKKEEN KYSELYN
TULOKSIA 11/2022



DigiVointi

SeAMK

sedu

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



KOHDERYHMÄ

SEDUN SOTE-ALAN OPISKELIJOITA
SEKÄ HEIDÄN HUOLTAJIAAN

79 KPL

KÄYTTÄÄ SOMEA PÄIVITTÄIN



6% EI

94% KYLLÄ

IKÄJAKAUMA



58% 18 VUOTTA TAI YLI

42% ALLE 18 VUOTTA

JULKAISEE ITSE SOMEEN



68% KYLLÄ,
HARVAKSELTAAN

28% KYLLÄ, AKTIIVISESTI

4% EN



KÄYTTÄÄ SEURAAVIA SOMEKANAVIA



87%



70%



76%

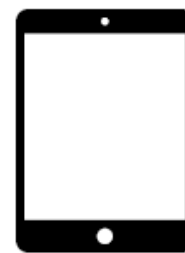
KÄYTTÄÄ SEURAAVIA LAITTEITA SOMEEN



3%



97%



0%

VASTAAJIEN HUOMION SOMESSA HERÄTTÄÄ PARHAITEN

KUVA

87%

VIDEO

58%

TARINA

46%

TEKSTI

34%

REELS

13%

HASHTAG

4%

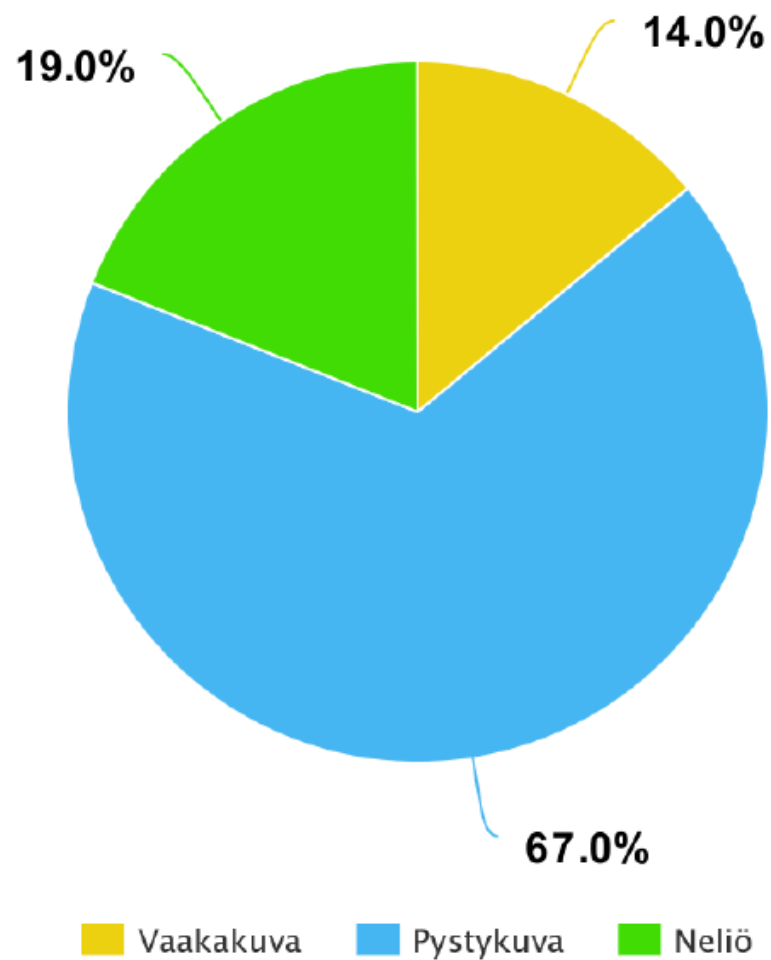
LIVE

4%



KUVAT SOMESSA

MILLAINEN KUVASUHDE ON SOMESSA PARAS?



KUVAT SOMESSA



MILLAINEN ON HYVÄ KUVA SOSIAALISESSA MEDIASSA?

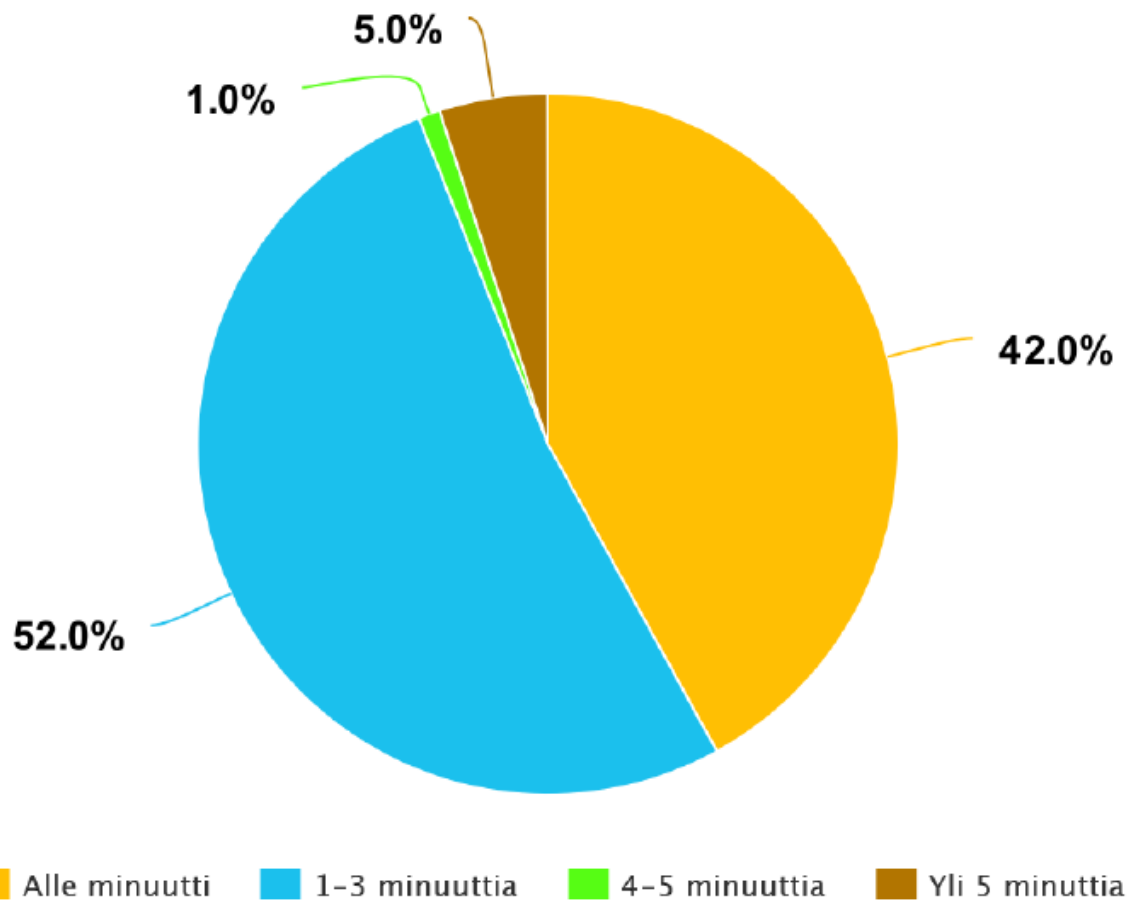
Yhteenveto avoimen kysymyksen vastauksista (n=79)

1. LAADUKAS, TARKKA JA SELKEÄ
2. KUVA, JOSTA VÄLITTYY TUNTEITA JA TUNNELMAA
3. VALOISUUS JA VÄRIKKYYS KUULUVAT HYVÄÄN KUVAAN
4. KIINNOSTAVIA AIHEITA ON MONENLAISIA
5. KUVIEN TULEE OLLA ASIALLISIA JA LUVALLISIA



VIDEOT SOMESSA

MINKÄ PITUIINEN VIDEO ON HYVÄ?



VIDEOT SOMESSA



MILLAINEN ON HYVÄ VIDEO SOSIAALISESSA MEDIASSA?

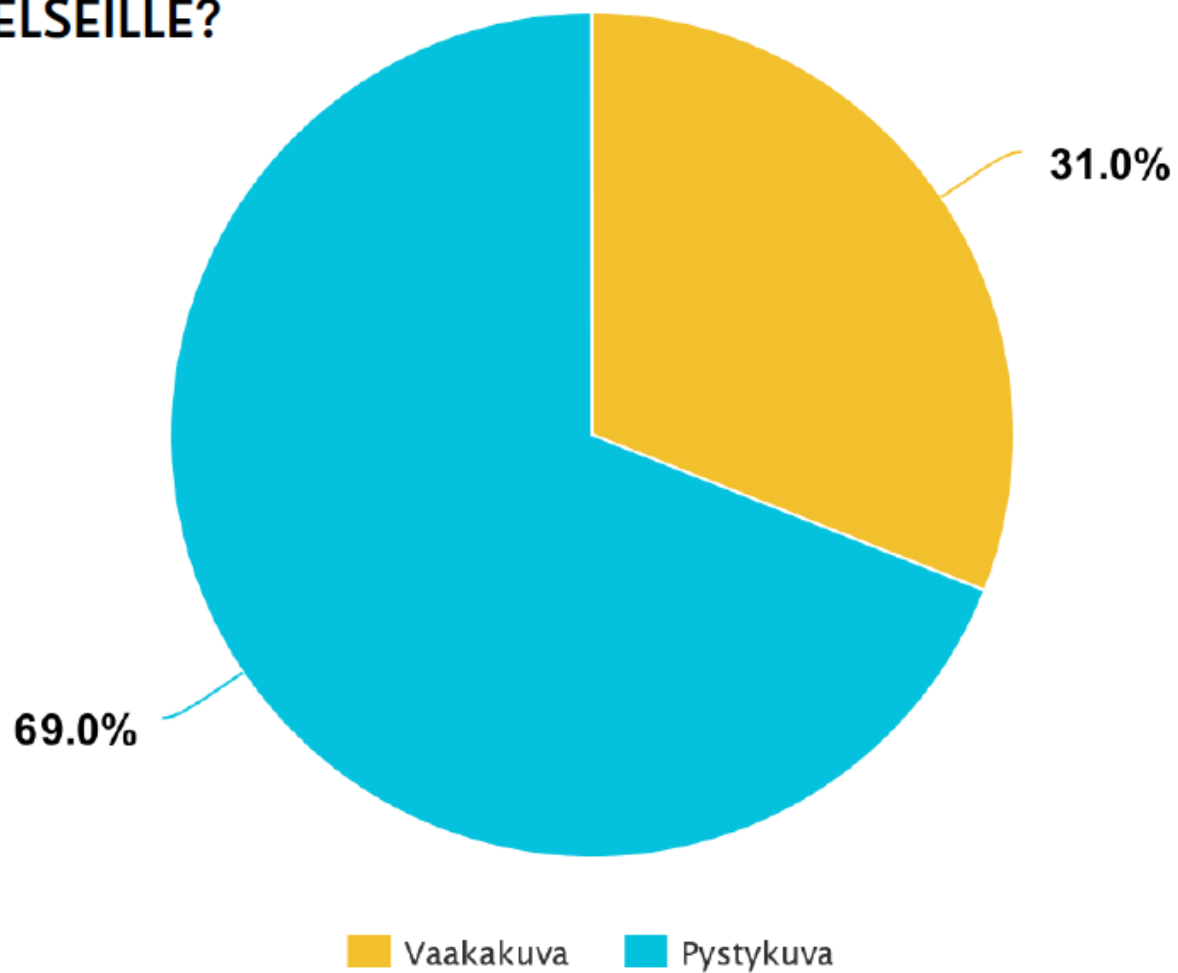
Yhteenveto avoimen kysymyksen vastauksista (n=79)

1. LAATU ENNEN KAIKKEA
2. MUSIIKKI TOIMII USEIMMITEN VIDEOSSA
3. KATSOJAT PITÄVÄT PUHEESTA
4. TEKSTITYS HELPOTTAA VIDEOIDEN SEURAAMISTA



REELSIT SOMESSA

MILLAINEN KUVASUHDE ON SOMESSA PARAS REELSEILLE?



REELSIT SOMESSA



MILLAINEN ON HYVÄ REELS SOSIAALISESSA MEDIASSA?

Yhteenveto avoimen kysymyksen vastauksista (n=25)

1. REELSIEN TULEE OLLA LYHYITÄ JA HAUSKOJA
2. REELSEISSÄ TULEE NOUDATTA A SAMOJA PERIAATTEITA KUIN HYVIEN VIDEOIDEN KANSSA

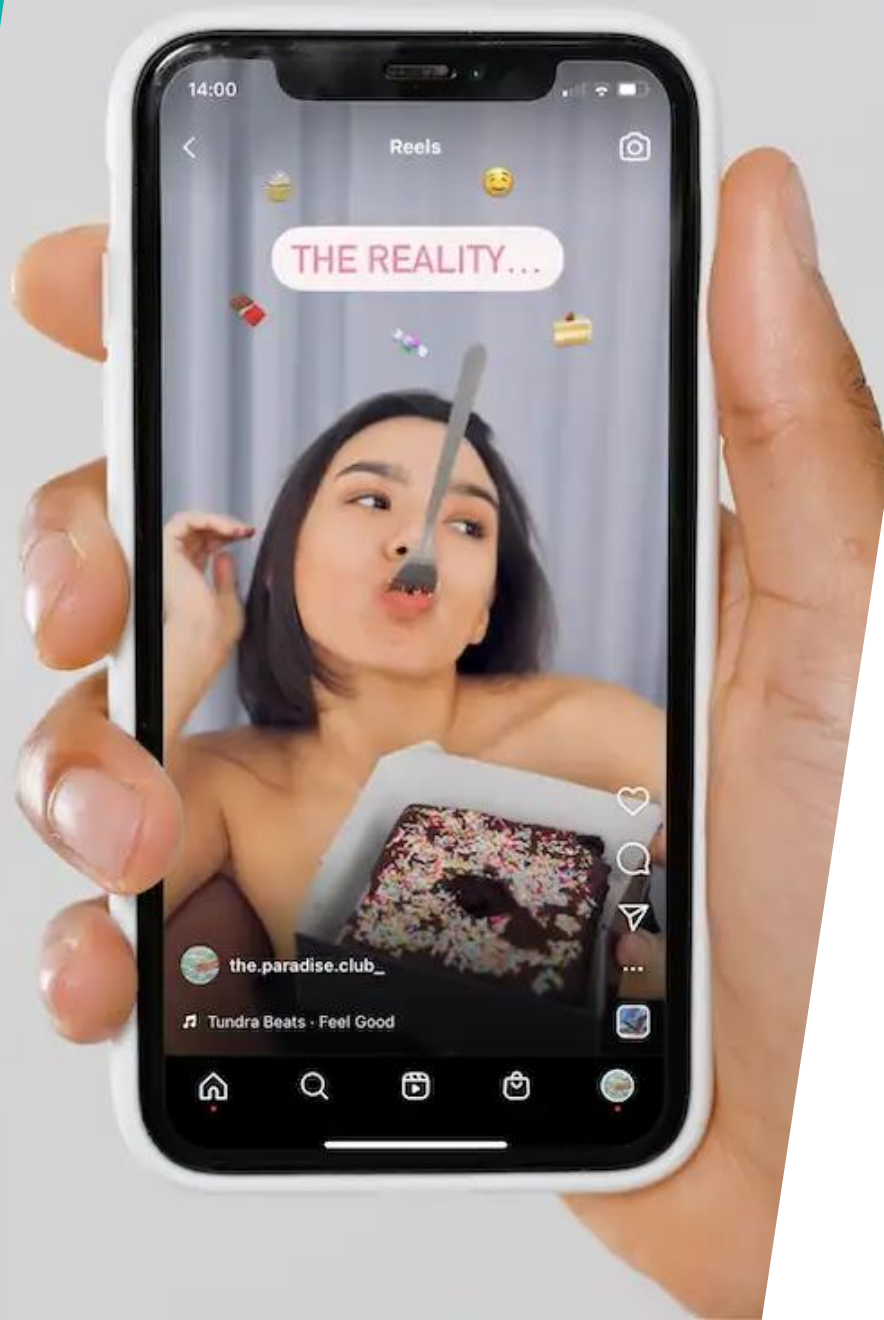




**LISÄTIETOA HANKKEESTA JA
TYÖPAJOISTA:**

WWW.DIGIVOINTI.FI





Reelsit ja videot

- ▶ Reelsit ovat videosisältöjä, joita käytetään erityisesti Instagramissa ja TikTokissa.
- ▶ Niissä voi käyttää yhdessä sekä videoita, kuvia, että musiikkia ja erilaisia elementtejä ja objekteja.
- ▶ Reelsit ovat tällä hetkellä somen suosituinta sisältöä, jota myös algoritmit nostavat.
- ▶ Seuraajat sitoutuvat Reels-sisältöön tehokkaasti.



Reelsit ja videot

- ▶ Reelsien mittasuhte on 9:16 eli käytä mielellään niissä vain pystyssä kuvattua kuvaa
- ▶ Reels voi kestää enintään 90 sekuntia
- ▶ Panosta nopeaan sisältöön: reelsien on tarkoitus olla napakkaa sisältöä ja liiallinen odottelu saa seuraajan svaippaamaan ohi
- ▶ Parhaat postausajankohdat ovat
 - ▶ Aikainen aamu, jolloin kilpailua algoritmista on vähemmän
 - ▶ Illalla, jolloin ihmiset ovat paljon puhelimillaan
- ▶ 2-3 postausta viikossa on hyvä tahti

Reelsit ja videot

- ▶ Reelsien trendit nousevat ja laskevat nopeasti
- ▶ Tallenna hyvät ideat talteen ja kopioi idea omalla sisällölläsi
- ▶ Sisältö voi olla
 - ▶ Viihdyttävää
 - ▶ Opettavaa
 - ▶ Aktivoivaa (vastaukset, tykkäykset ym.)
- ▶ Hashtagit auttavat algoritmia ymmärtämään sisältöäsi ja suuntaamaan sitä oikeille seuraajille



Sisältöideoita

- ▶ Jaa asiantuntijavinkkejä toimialaasi liittyen:
 - ▶ Esimerkki: Kuvaa oikeaoppinen ikäihmisen ravintosuositukset täyttävä lautanen ja näytä siitä sormella eri huomioitavat osa-alueet ja kirjoita reelsin tekstit samassa rytmissä.
- ▶ Jaa tee-se-itse- sisältöä käyttäen tuotteitasi:
 - ▶ Ohjeet esimerkiksi helppoihin askarteluihin, tuolijumppiin ym. virkistystoimintaan
- ▶ Tuo sisältöä kulissien takaa:
 - ▶ My day, otteita mitä tehtäviä työhön kuuluu, työntekijöiden harrastuksista,
- ▶ Lisää Reelseihin AR-filttereitä, emojeita ja tekstiä elävöittämään videota
- ▶ Näytä palvelusi ennen- ja jälkeen:
 - ▶ Millaisia ennen- ja jälkeen videoita sinun toimialallasi voisi toteuttaa? Asiakasvideot?
- ▶ Yup, Nope -trendi:
 - ▶ Vastaa esim. alaasi koskeviin väittämiin nyökkäämällä tai pudistamalla päätä.

DigiVointi

Asiakaslähtöisyyden kehittäminen palautteenkeruun kautta



Hanke rahoitetaan REACT-EU-väliseen määrärahoista osana Euroopan unionin COVID-19-pandemian johdosta toteuttamia toimia.

Asiakaslähtöisyys ja palatteenkeruu

Ajattele asiakaslähtöisesti

Organisaatiolähtöinen

- Mitä voimme myydä asiakkaillemme?
- Millaiset suhteet meillä pitää olla asiakkaisiimme?
- Miten saamme lisää rahaa?

Asiakaslähtöinen

- Mitä asiakkaat tarvitsevat onnistuakseen?
- Millaista suhdetta asiakkaat odottavat?
- Mistä tuottamastamme arvosta asiakkaat ovat valmiita maksamaan?

Miksi asiakaspalautetta kannattaa kerätä:

- ▶ Varmistetaan, että palveluiden tarjonta vastaa asiakkaiden tarpeita
- ▶ Edistetään palveluiden laatua
- ▶ Edistetään palveluiden asiakaslähtöisyyttä
- ▶ Kerätään tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä
- ▶ Lisätään asiakkaiden osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia
- ▶ Parannetaan edellytyksiä organisaation kilpailukyvyllle

Mitä palautteenkeruusta ja arvioinnista halutaan?



Arvioinnin ja palautteenkeruun systemaattisuus

- ▶ Arviointi ei ole itsetarkoitus
- ▶ Seurantatiedot:
 - ▶ Oleelliset indikaattorit, esim. yhteydenpito omaisiin, tapahtumat ym.
- ▶ Laadulliset:
 - ▶ Tyytyväisyyskyselyt, haastattelut, ryhmähaastattelut, vertaisarviointi, havainnot, suullinen palaute
- ▶ Tehdäänkö itsearviointia työyhteisön osalta, esim. työpajoissa?

Tiedon hyödyntäminen

- ▶ Määrälliset: Toiminnan tavoitteisiin liittyviä väittämiä
 - ▶ Mistä on saatu parhaat ja mistä heikommät keskiarvot?
 - ▶ Voidaan määritellä tavoitetaso?
 - ▶ Yleisarvosana yksittäiselle toiminnalle
 - ▶ Seurataan muutoksia ja voidaan yhdistää seurantatietoihin

Tiedon hyödyntäminen

▶ Laadulliset:

- ▶ toiminnan laatuun: ”Mikä on ollut onnistunutta?”
- ▶ vaikutuksiin ja hyötyihin: ”Kerro omin sanoin...”
- ▶ toiminnan kehittämistarpeisiin: ”Miten voisimme olla vielä parempia? Kerro vinkkejä tai kehittämideoita.”

▶ Jäsentely:

- ▶ Luokitellaan ne eri teemoihin
- ▶ näkemysten toistuvuus
- ▶ Yksittäisille näkemyksille ei kannata antaa liian suurta painoarvoa
- ▶ ota myös negatiivinen palaute rakentavasti vastaan

Mittareista

- ▶ Mittareita asettaessa kannattaa pohtia:
 - ▶ Mitkä ovat toimintamme tavoitteet?
 - ▶ Millaisia tuloksia toiminnastamme voi odottaa?
 - ▶ Mitä minkälaista muutosta meidän tulisi seurata ja mitata, jotta voimme nähdä, pääsemmekö kohti tavoitteitamme?
 - ▶ Millä tiedonkeruumenetelmillä saamme parhaiten tietoa siitä, onko mittarilla tapahtunut tavoiteltuja muutoksia?
- ▶ Mittarit voidaan jaotella tulos- ja prosessimittareihin

Miten ottaa huomioon asiakkaan kokemuksen?

- ▶ FIT(SRS) mittari auttaa palautetietoisessa työskentelyssä ja keskittyy työskentelysuhteeseen.
 - ▶ olenko kokenut tulevani kuulluksi, ymmärretyksi ja kunnioitetuksi
 - ▶ olemmeko työstäneet asioita, jotka ovat olleet minulle tärkeitä
 - ▶ kuinka työntekijöiden työtapa sopi minulle
 - ▶ sekä yleisarvio tapaamisesta.

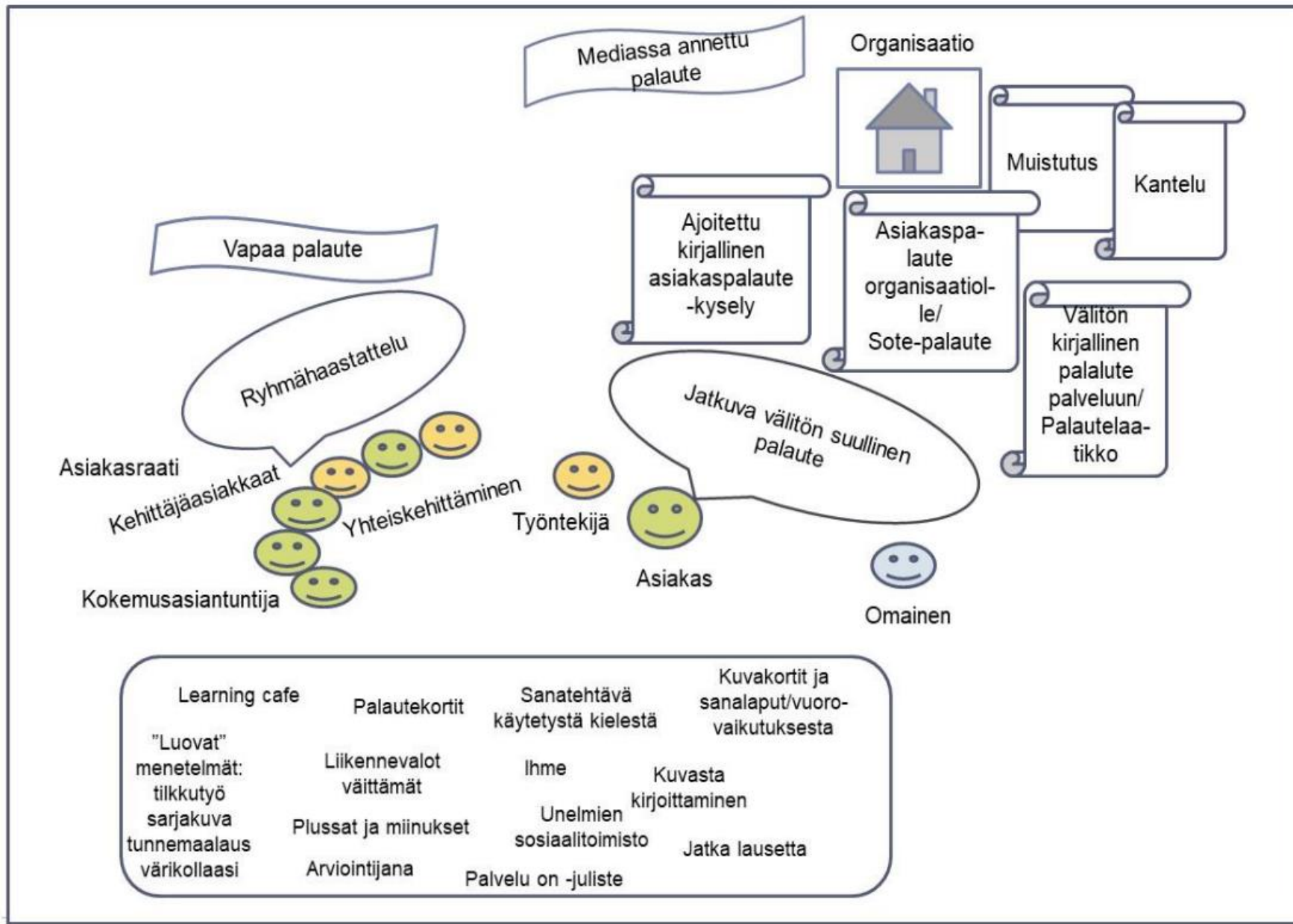
Miten arvioida muutosta?

- ▶ Outcome Rating Scale (ORS) on neljästä janasta koostuva mittari, jossa vastaaja merkitsee kokemuksensa viimeisen viikon osalta janalle, jolla vastaus voi saada arvon välillä 0-10.
 - ▶ omasta voinnistaan
 - ▶ Ihmissuhteista
 - ▶ sosiaalisesta toimintakyvystä
 - ▶ elämäntyytyväisyydestä

Muuta

- ▶ Tänään läpikäytävässä arvioinnissa ei ole tarkoitus käsitellä lapsen tai nuoren henkilöhistoriaa, vaan painopiste on yksikön toiminnan, arjen sujuvuuden ja palvelun laadun arvioinnissa.
- ▶ Asiakkaan kokemuksia, miten hän kokee palveluiden käytön ja miten palvelut tukevat hänen:
 - ▶ Arkeaan
 - ▶ Perhe ja lähisuhteita
 - ▶ Ystävyyssuhteita
 - ▶ Harrastuksia
 - ▶ Tulevaisuuden toiveita
 - ▶ Itsetuntoa
 - ▶ Opittavia taitoja

Asiakaspalautteen keräämistapoja



<https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=330e76f8-9df9-4fb3-83cd-3688e22fec94>

Kuva 2. Asiakaspalautteen eri muotoja ja keräämismenetelmiä

<p>Plussat ja miinukset</p>	<p>Väittämät tai kysymykset, joihin vastausvaihtoehdot ovat: + tai -</p> <p>Esimerkki: ”Tilojen siisteys”</p>
<p>Arviointijana</p>	<p>Jana: suuri tyytyväisyys - suuri tyytymättömyys</p> <p>Esimerkki: ”Kuinka tyytyväinen olet saamaasi palveluun?”</p> <p> ----- </p>
<p>Väittämät - liikennevaloäänestys</p>	<p>Väittämät</p> <p>vihreä: samaa mieltä</p> <p>keltainen: ei osaa sanoa</p> <p>punainen: eri mieltä</p> <p>Esim: ”Olen tyytyväinen saamaani palveluun.”</p>

<p>Palautekortit</p>	<p>Kuvakortteja tunnetiloista. Asiakas valitsee kortit ja jatkaa lausetta. Esimerkkejä: ”Olen tyytyväinen...” ”Minua ärsyttää...”</p>
<p>Kuvakortit ja vuorovaikutusta kuvaavat sanat</p>	<p>Asiakas valitsee kortit ja sanalaput, jotka kuvaavat vuorovaikutusta ympäristössään. Esimerkkejä: Rohkaiseva, luotettava, ystävällinen, ajatuksia tuova</p>
<p>Kuvasta kirjoittaminen</p>	<p>Valitaan sopiva kuva ja siihen perustelut. Esimerkkejä: ”Valitse kuva, joka kuvaa palvelusta saamaasi apua. Kirjoita, miksi valitsit kuvan”</p>

Palvelu on... -juliste	Yhteisen julisteen keskelle lauseen aloitus. Asiakkaat jatkavat lausetta. Esimerkki: ”Lastensuojeluyksikköni on...”
Jatka lausetta	Paperilla lauseiden aloitukset, jotka asiakas kirjoittaa loppuun Esimerkkejä: ”Kun asioitani käsitellään, minä...” ”Haluaisin, että...” ”Minua on auttanut...”

<p>Sanatehtävä - käytetyn kielen ymmärrettävyys</p>	<p>Selvitetään asiakkaan näkemystä sijaishuollon arjessa käytettävän kielen ymmärrettävyydestä. Sanalista, johon poimitaan sijaishuollossa käytettyjä sanoja.</p> <p>Asiakas voi valita vastausvaihtoehdoista ”ymmärrettävä” tai ”vaatii selvennystä”</p>
<p>Unelmien lastensuojeluyksikkö</p>	<p>Asiakas kertoo, millainen olisi unelmien lastensuojeluyksikkö ja millaista palvelua sieltä saisi. Haastattelija kirjoittaa vastaukset ylös.</p>
<p>Ihme</p>	<p>Kysytään asiakkailta: ”Jos tapahtuisi ihme, ja asiakas voisi muuttaa mitä tahansa palveluissa, mitä tapahtuisi?” Asiakas kirjaa vastaukset paperille.</p>

<p>Learning cafe</p>	<p>Osallistujat jaetaan ryhmissä pöydän ääressä. Jokaisessa pöydässä on yksi kysymys keskusteltavana. Kysymys on kirjoitettu isoon paperiin. Keskustellaan aiheista ja kirjoitetaan ajatuksia papereihin.</p> <p>Keskustelu käydään pöydittäin sovitun ajan ja sen jälkeen pöytien ja keskusteluaiheiden vaihtaminen.</p>
<p>Luovat menetelmät:</p> <p>Sarjakuva, Tilkkutyö, Tunnemaalaus Värikollaasi</p>	<p>Yhteinen luova työstäminen sarjakuvia, maalaamista, tilkkutyötä ja värejä hyödyntäen Voidaan yhdistää Learnig cafe -työskentelyyn</p>

Keskeisimmät asiakaspalautteen tarpeet ja haasteet lastensuojelussa

Mitä ovat mielestäsi keskeisimmät asiat, joihin lastensuojelussa tarvitaan asiakaspalautetta?

Kirjaa näkemyksesi alla oleviin laatikoihin



LAPSILTA

Miten lapsen ääni saada kuulluksi?

Myös yksikön vahvuudet, ei vain puutteet

Lasten ja ammattilaisten välinen kommunikointi, yksilöllisyys

Kuulluksi tuleminen (mielipiteet, näkemykset)

Ympäristö: lelut, ruoka, piha, harrastusmahdollisuudet

Miten osallistaa lasta tilanteessa, johon liittyy useita ammattilaisia/aikuisia?

OMASILTA

Ei niinkään yksittäiset kysymykset, vaan mitä ne saa aikaan. Vanhempien osallisuus.

Kuinka yhteydenpito yksikön ja vanhempien välillä toteutuu?

Miten aikuisen ääni saada kuulluksi?

Miten vanhemmat kokevat lapsensa voinnin yksikössä? (Voi vaikuttaa merkittävästi vanhempien vastauksiin)

SOSIAALITYÖNTEKIJÖILTÄ

Ja muilta sidosryhmiltä

Miten työntekijät ja muut tahot kokevat työnsä tulokset

Mitä sosiaalitoimi toivoo yksikön tekävän? (Yhteistyö: lapsi, koti, yksikkö ja sosiaalityöntekijät ym.)

Mitkä ovat suurimmat asiakaslähtöisyyden edistämisen haasteet lastensuojelussa?

Kirjaa näkemyksesi alla oleviin laatikoihin



LASTEN OSALTA

Miten muotoilla kysymykset lapsille. Negatiivisen johdattelun välttely.

Vaikeus saada oikeita vastauksia tai mielipiteitä lapsilta

Riski vastausten vääristymiseen suuri; vastauksiin vaikuttaa koko lapsen elämä ja ympäristö (perhe, ystävät ym.)

OMAISTEN OSALTA

Vaikeus saada omaisten palautelomakkeille vastauksia

Vanhempien vaatimukset ovat ristiriidassa ammattilaisten kanssa

Vanhempien oma elämäntilanne vaikuttaa palautteen määrään ja laatuun.

Erilaisilla vanhemmilla on aina lähtökohtaisesti erilaisia näkemyksiä palvelun laadusta. Missä on todellisuus?

Kun ammattilainen soittaa, niin kaikki on hyvin. Ongelmia tuodaan esiin "yllättäen" outoina hetkinä.

SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN OSALTA

Ja muiden sidosryhmien osalta

Sote-uudistuksen mahdolliset haasteet?

Vaikeus saada sosiaalityöntekijät kiinni. Miten edistää yhteydenpitoa yksiköiden ja sosiaalityöntekijöiden välillä

Sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus

Kirjaamiseen liittyvät haasteet, mm. erilaiset kirjauskäytännöt

Asiakaspalautteessa huomioon otettavat asiat lastensuojelussa (DigiVointi -tiimi)

Kirjaa näkemyksesi alla oleviin laatikoihin



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto



LAPSET

Arki

- ▶ Lelut, ruoka, piha, oma huone, harrastukset

Hoito

- ▶ Onko lapsi oppinut uusia arkitaitoja ja elämäntaitoja
- ▶ Onko aikuiset mukavia, onko aikaa tarpeeksi, onko luottamusta, hyvä suhde omahoitajaan, saako aikuisilta tarvittaessa tukea, voiko omalla mielipiteellä vaikuttaa itseä koskeviin asioihin

Yhteisö

- ▶ Onko asuminen muiden lasten kanssa mukavaa, onko asuminen turvallista, saako apua tarvittaessa, voiko omalla mielipiteellä vaikuttaa yksikön arkeen, onnistuuko yhteydenpito läheisiin ja ystäviin

LÄHEISET

Palvelut ja henkilökunta

- ▶ Onko palveluista hyvin saatavilla, onko yksikön henkilökuntaa riittävästi, onko yksikön kanssa saatu aikaa luottamukselliseen suhteeseen

Annettu hoito

- ▶ Onko läheinen tyytyväinen asiakkaan saamaan hoitoon ja kasvatukseen, onko saatu palvelut hyödyttäneet perhettä, koetko että läheiselläsi on hyvä olla yksikössä

Yhteistyö

- ▶ Onko yhteistyö toimivaa, saako asiakkaan asioista tarpeeksi tietoa, onko läheisellä tarpeeksi mahdollisuuksia vaikuttaa asiakkaan asioihin, onko perheen kohtelu ollut kunnioittavaa yksikö toimesta, onko mahdollisuus antaa palautetta

Yhteydenpito

- ▶ Onko suunnitellun mukainen yhteydenpito onnistunut, saako yksikköön yhteyden aina tarvittaessa, yksiköstä ollaan riittävästi yhteydessä

SOSIAALITYÖNTEKIJÄT & MUUT SIDOSRYHMÄT

Palvelut

- ▶ Onko palveluista hyvin saatavilla tietoa, onko palvelut tarpeeksi monipuolisia, onko palvelut yksilöitävissä

Henkilökunta

- ▶ Onko henkilöstöä riittävästi, onko yksikön henkilökunta osaavaa

Annettu hoito

- ▶ Onko asiakas on hyötynyt yksikön palveluista, onko annetut palvelut koettu turvallisiksi

Yhteistyö

- ▶ Onko yhteistyö toimivaa, tarjoaako yksikkö asiakkaan asioista tarpeeksi tietoa, onko minulla on mahdollisuus antaa palautetta, saako yksikköön yhteyden aina tarvittaessa

Muut asiakaspalautteessa ja -lähtöisyydessä huomioitavat asiat

- ▶ Miten palautteesta saadut asiat/korjaava toimenpiteet viedään käytäntöön?
- ▶ Tehdäänkö arviointia eri vaiheissa: kun lapsi muuttaa yksikköön, asumisen aikana, kun muuttaa takaisin kotiin/muuhun yksikköön/itsenäistyy
- ▶ Tehdäänkö yhteisöllistä arviointia, jossa esim. asiakkaana olevat lapset ja nuoret ryhmässä tekisivät arviointia?
- ▶ Miten toimintakulttuurissa on vahvistettu lapsen mahdollisuutta antaa palautetta vapaamuotoisesti arkisissa tilanteissa?
- ▶ Kerätäänkö palautetta systemaattisesti ja tehdäänkö tulosten vertailua?
- ▶ Käydäänkö palautteet koko henkilöstön kanssa läpi?

Hankkeen verkkosivut

www.digivointi.fi

Seuraa meitä somessa!



@DigiVointihanke



@DigiVointihanke



@DigiVointihanke