

Eesti Puuetega Inimeste Koda

Kommunikatsioonistrateegia

2021-2023

Sissejuhatus

Eesti Puuetega Inimeste Koja (EPIKoja) kommunikatsioonistrateegia eesmärk on toetada organisatsiooni põhikirjalisi ja arengukava 2017-2023 strateegilisi eesmärkide saavutamist.

Antud kommunikatsioonistrateegia näitab, kuidas efektiivne kommunikatsioon saab panustada puuetega inimeste huvikaitsesse, tõsta avalikkuse teadlikkust EPIKoja tegevustest ning mõjutada ühiskonnas levinud hoiakuid ja käitumist, mis puudutab puuetega inimeste valdkonda.

Kommunikatsioonistrateegia keskendub valdkonna kommunikatsioonimaastiku paremale mõistmisele, koja meediakanalite eripärade kirjeldamisele ning sõnumite ja muu meediasisu loomise põhimõtetele.

EPIKoja kommunikatsioon on võimalikult ligipääsetav erinevatele sihtrühmadele.

Kommunikatsioonistrateegia oluline Lisa 1 on EPIKoja brändiraamat.

Visioon, missioon, väärtused

Tulenevalt EPIKoja arengukavast 2017-2023:

Visioon ehk milline on meie organisatsioon tulevikus?

Eesti Puuetega Inimeste Koda on sõltumatu ja professionaalne puudevaldkonna poliitika ja ühiskonna arvamuse kujundaja.

Missioon ehk milleks ja kellele meid vaja on ning mis on meie tegevuse tulemus?

Puuetega inimeste ja krooniliste haigete elukvaliteedi, ühiskonda kaasatuse ning eneseteostuse võimaluste tõstmine läbi huvikaitse ja koostöö.

EPIKoja väärtused kommunikatsiooni kontekstis on seega:

Professionaalsus

EPIKoja kommunikatsioon põhineb ekspertteadmistel; pädevuse demonstreerimine aitab saavutada arvamusiidri reputatsiooni puuetega inimesi puudutavates teemades.

Empaatia ja peenetundelisus

EPIKoda tajub puuetega inimeste ja krooniliste haigete raskusi ja ühtlasi organisatsiooni võimaluste piire; oskab rääkida keerulistest teemadest nii avalikult kui ka vahetult üksikinimestega.

Koostöö

Kommunikatsioon on suunatud partnerite ja liikmesorganisatsioonide suhete tugevdamisele. Pikaajalised konstruktiivsed suhted teiste organisatsioonidega, sh, poliitikakujundajate ja -rakendajatega on prioriteet.

Avatus

Kõik EPIKoja poolt produtseeritud olulised materjalid, sh arvamused, pöördumised jms on avalikult kättesaadavad; EPIKoja tööprotsessid on läbipaistvad ja kajastuvad kommunikatsioonitegevustes.

Ligipääsetavus ja kanalite mitmekesisus

EPIKoda kasutab erinevaid kanaleid ja kommunikatsiooni vahendeid nii, et info jõuaks sihtrühmani nende sobilikul kujul ja viisil.

Strateegilise kommunikatsiooni sõnumid

Strateegilise kommunikatsiooni sõnumid on tuumpõhimõtted, millele avalikkuse ja otsustajatega suheldes tugine, misiganes teemal sõna võtame.

1. Puuetega inimestel on õigus oma erivajadusest tulenevale abile, sõltumata elukohast ja eluvaldkonnast.
2. Ligipääsetav keskkond on kasulik kõigile, kuid hädavajalik puuetega inimestele.
3. Hinnanguliselt iga neljas inimene Eestis on puudega või kuulub puudega inimese pereringi. Eesti on liiga väike, et loobuda ühegi inimese panusest. Panustamiseks tuleb luua eeldused.
4. Puuded on erinevad ega paista alati välja. Puue võib olla kaasasündinud või tekkida elu jooksul ükskõik kellel.
5. EPIKoda on sõltumatu kodanikuorganisatsioon, mis esindab puuetega ja krooniliste haigustega inimesi, toetudes laiale liikmeskonnale.
6. Eesti ja EPIKoda on osa Euroopast ja maailmast. Vastastikku õppides ja kogemusi vahetades saame tugevamaks.

Siht- ja sidusrühmad

Sihtrühmad on EPIKoja sõnumite peamised saajad, kellele on suunatud kommunikatsiooni tegevused.

EPIKoja sihtrühmad jagunevad kaheks põhiliseks alagrupiks: ühelt poolt puuetega ja krooniliste haigustega inimesed ja nende lähedased ehk abivajajad ning teiselt poolt riigiametnikud ja poliitikud ehk otsuste tegijad. Viimaseid esindavad peamiselt Sotsiaalministeerium ja selle asutused, vähemal määral Haridus- ja teadusministeerium, Kultuuriministeerium, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, Justiitsministeerium ja Rahandusministeerium.

Lühidalt, EPIKoja peamised sihtrühmad on:

- Puuetega inimesed ja kroonilised haiged
- Puuetega inimeste lähedased (lapsevanemad, pereliikmed, omasteholdajad)
- Liikmesorganisatsioonid
- Valitsusasutused (SoM, SKA, TK, HM, Riigikantselei jne) ja Riigikogu
- Kohalikud omavalitsused
- Laiem avalikkus

Sidusrühm ehk huvigrupp või survegrupp (stakeholder - ingl. k) on grupp, mis on mingil viisil seotud valdkonnaga ning millel esinevad omad huvid selles kontekstis.

Katusorganisatsioonina on EPIKojal palju siseseid sidusrühmasid liikmete näol. Oluline väline sidusrühm, mis aitab võimendada sõnumeid, on ajakirjandus.

Peamised sidusrühmad:

- Puuetega inimeste ühendused
- Ajakirjandus ja meedia
- Põhitegevuse ja lisaprojektide rahastajad (EPIFond, SoM, JuM, EK jne)
- Muud kodanikuühiskonna organisatsioonid ja võrgustikud, nt Eesti Inimõiguste Keskus ja Võrdse kohtlemise võrgustik, ELVL, Lastekaitseliit jne
- Riiklikud institutsioonid nagu õiguskantsler, võrdõigusvolinik, riigikontrolör.
- [Töögrupid](#)
- Sotsiaalteenuste ja tervishoiuteenuste osutajad (hoolekandetasutused jms)
- Projektipõhised koostööpartnerid (nt 2021. aastal: Õigusteenuste Büroo, Päästeamet, Roche, Haaga Helia Ülikool)
- ÜRO, Euroopa Patsientide Foorum, European Disability Forum ja teised rahvusvahelised organisatsioonid
- Välisriikide saatkonnad ja fondid (nt 2021. aastal: Norra saatkond, Põhjamaade Ministrite Nõukogu)

Sõnumid ja infovahetuse skeem

Sihtrühm	Infovajadused	EPIKoja sõnumid ja tegevused	Põhikanalid
Puuetega inimesed ja kroonilised haiged	<p>Kuhu pöörduda abi saamiseks</p> <p>Puudevaldkonna seadusandlus ja protseduurid. Õigused, Soodustused ja muud võimalused</p> <p>Valdkonna uudised</p> <p>Ligipääsetav kriisiinfo</p>	<p>Edasisuunamine KOV-idele, vastavatele organisatsioonidele</p> <p>Nõustamisteenuse pakkumine</p> <p>Valdkonna uudiste ja muu aktuaalse info edastamine</p>	<p>Koduleht</p> <p>Facebook</p> <p>Telefon</p> <p>E-post</p> <p>Üritused ja kohtumised (nt infopäevad)</p> <p>YouTube</p> <p>Sinuga digiajakiri</p> <p>Podcast</p>
Liikmed	<p>Valdkonnaspetsiifilised uudised</p> <p>Info ürituste ja projektide kohta</p> <p>Rahastusvõimalused</p> <p>EPIKoja töö tulemused</p>	<p>Informeerimine, kaasamine ja võimestamine</p> <p>Info teistelt liikmetelt ja partneritelt</p> <p>Info EPIKoja projektide kohta</p>	<p>Meilipostitus</p> <p>Uudiskiri</p> <p>Facebook</p> <p>Sinuga paberajakiri</p> <p>Üritused, koosolekud ja kohtumised</p>
Valitsusasutused	<p>EPIKoja töö tulemused</p> <p>EPIKoja ekspertarvamused ja hinnangud</p> <p>Ootus avaliku sektori info tõhusast edasi kommunikeerimisest sihtrühmale</p>	<p>Aruandlus</p> <p>Liikmete koondarvamuse koostamine</p> <p>Kutsed vestlusringidele ja üritustele</p> <p>Osalemine töögruppides</p>	<p>Otsekontaktid</p> <p>Üritused ja kohtumised</p> <p>Ühised pressiteated</p>
KOV-id	<p>Asukohaspetsiifilised teated</p>	<p>Info ürituste läbiviimise ja tasuta (nõustamis-) teenuste kohta</p>	<p>Meilipostitus</p> <p>Otsekontaktid</p>

	Info sihtgrupile tasuta teenuste kohta	Info asukohaspetsiifiliste töö tulemuste kohta	
Laiem avalikus	EPIKoja töö tulemused EPIKoja ekspertavamusel ja hinnangud	Uuringud ja teised publikatsioonid Infokampaaniad Kommentaariid päevakohastele puudevaldkonna teemadele	Facebook Koduleht YouTube Podcast Pressiteated Sõnavõttud meedias ja avalikel üritustel

Avalikud kommunikatsioonikanalid

EPIKoda kasutab nii traditsioonilisi kommunikatsioonikanaleid kui ka sotsiaalmeediat, mille tähtsuse osakaal on viimastel aastatel märgatavalt kasvanud. Selles peatükis on välja toodud iga kanali roll ja praktilised põhimõtted, mis aitavad seda kõige efektiivsemalt kasutada.

Kanal	Sihtrühm	Sisu	Aktiivsus	Kommentaar
Kohtumised ja muu vahetu suhtlus	puuetega inimesed; liikmesorganisatsioonid	praktiline informatsioon ja õppimine - infopäevad; korralduslikud küsimused; sidemete tugevdamine, täiendkoolitused	Kord kuus	Võimalus kommunikeerida võrgustiku esindajate ja puuetega inimestega, kellel on piiratud ligipääs teistele kanalitele. Kohtumisi kasutatakse füüsiliste meetodite jms jagamiseks. On võimalik osaliselt asendada videokohtumistega.
Lauatelefon	määramata, peamiselt puuetega inimesed	kiirõustamine; korralduslikud küsimused	Iga päev	
Ajakiri Sinuga (paberkandjal)	liikmesorganisatsioonid ; kohalikud omavalitsused;	puudevaldkonna spetsiifilised teemad -	Kaks korda aastas	Alates 2020. aastast ilmub samuti digitaalsel kujul

	riigiasutuste ja kodanikuühenduste töötajad, puudega inimesed ja nende lähedased	ekspertteadmised lihtsas keeles; arvamusiidrite esinemised - valdkonna poliitika arutelu; puuetega inimeste lood		aadressil https://sinuga.epikoda.ee
Koduleht	laiem avalikkus; lapsevanemad; abivajajad, sh õigusnõustamisteenuse otsijad (tulenevalt statistikast)	uudised EPIKoja tegevuste kohta; ammendav info organisatsiooni kohta; praktiline info, soovitusel ja juhised	Kaks korda nädalas	Ehkki uudised ja muu operatiivselt lisanduv info on ainult eesti keeles, paljud kodulehe külastajad otsivad infot just vene keeles. Lihtsustatud keeles info puudub. 2021 on plaanis arendada audiorakendus.
Pressiteate väljasaatmine	meediaettevõtted; ajakirjanikud	uudised, arvamused ja kommentaarid	Kord kuus	Pressiteatele tuleb võimalusel lisada kõneisiku pilti või pilti sündmuskohalt.
Uudiskiri	liikmed; partnerid; kõik muud tellijad (kokku umbes 600 saajat)	eelmise kuu olulisemate uudiste kokkuvõte; partnerite ja liikmete teated ja kutsed	Kord kuus	Ilmub iga kuu 15. päeval. Alates 2021. aasta veebruarist ilmub pilootprojektina ka kohandatud audio kujul podcastina. Uudiskirja haldamiseks kasutatakse Smaily keskkonda.
Facebook	laiem avalikkus; puuetega inimesed ja nende lähedased. Kõige aktiivsem alagrupp: naised vanuses 45 - 55.	aktuaalsed uudised EPIKoja tegevuste kohta; kuulutused, sh partnerite ja liikmete info edastamine; partnerite ja liikmete postituste	Kolm korda nädalas	Üks klikk tasulisele reklaamingile maksis umbes 10 senti, reklaami näitamine 1000 inimesele läks maksma 6.7 eurot.

		jagamine; reklaamikampaa niad; kutsed üritustele; videod.		
Podcast	laiem avalikkus; nägemispuudega inimesed; aktiivsed noored	intervjuu saade Jakob Rosiniga 4 korda aastas; igakuine uudiste kokkuvõte	4 korda aastas + uudiste programm iga kuu	Podcaste hallatakse libsyn keskkonnas.
YouTube	laiem avalikkus; kurdid ja kuulmispuudega inimesed; aktiivsed noored; rahvusvaheline auditoorium	otseülekanded ja nende salvestused EPIKoja üritustelt; salvestused ekspertide esinemistest; podcasti episoodid; kampaania videod; info viipe keeles; arhiiv-videod EPIKoja tegevustest; filmid puuetega inimeste teemal	Kaks korda kuus	Sobib kõikide EPIKoja videomaterjalide kogunemiseks ja jagamiseks. Subtiitrite ja viipekeele tõlkega videod aitavad edastada infot vaegkuuljate ja kurtidele.

Meediasuhted

EPIKoja räägib kaasa tähtsatel puuetega inimesi ja kroonilisi haigeid puudutavatel teemadel. Ajaga välja kujunenud suhted meediaväljaannetega ja EPIKoja maine tagavad seda, et ajakirjanikud pöörduvad ise EPIKoja poole kommentaari palvega, kuid vajadusel saadab koda infot välja omal initsiatiivil. Peamine kõneisik on EPIKoja tegevjuht.

Peamised tegevussuunad:

1. Kaasarääkimine seadusandluse kujunemise protsessis

2. Laiema avalikkuse teadlikkuse tõstmine ja puudega inimesi mõistvate hoiakute kujundamine
3. Paremate praktikate esiletoomine
4. Puudevaldkonna puudutava info levitamine, puuetega inimeste seisukohtade esitamine
5. Koja ja liikmete initsiatiivide tutvustamine
6. Arvamused avaldamine, kõneisikute mainekujundus

Prioriteetsed meediakanalid:

- Aktuaalne Kaamera ja ERR-i portaal (sh. vene keeles)
- Postimees
- Eesti Päevaleht
- Tervisegeenius

Suuremad publikatsioonid

EPIKoja eraldiseisev viis edastada infot teatud sihtrühmadele on publikatsioonid, mis keskenduvad päevakohastele või regulaarsetele teemadele. EPIKoja hiljutiste publikatsioonide hulgas on raportid, raamatud ja uuringud.

Näited ja tähelepanekud

Minuuring "Puudega inimeste toimetulek kriisiajal" (2020)

Puuetega inimeste eluolu Eestis - ÜRO puuetega inimeste õiguste konventsiooni täitmise variraport (2018)

Käsiraamat "Teekond erilise lapse kõrval" (2017, kordustrukid 2017, 2019)

Publikatsioonidel on pikaajaline väärtus, nende avaldamine ületab uudise künnist ja avab võimalusi aruteludele oluliste sidusgruppidega.

Hetkeolukord

SWOT analüüs

Tugevused	Nõrkused
<ul style="list-style-type: none">• Meeskond valdkonnaspetsiifiliste teadmistega ja tehnilise pädevusega• Lai võrgustik• Hea külastatavus kodulehel• Rahuldav aktiivsus Facebookis• Välisrahastajate toetus komm. projektidele (Päästeameti videoprojekt, Sinuga erinumbrid)	<ul style="list-style-type: none">• Piiratud kanalite arv - koda ei ole esindatud Twitteris, Instagramis, TikTakis jne• Levitatav info ei ole ühtlaselt kättesaadav vene ja inglise keeltes, viipekeeles ja lihtsustatud keeles• Liikmesorganisatsioonide kommunikatsiooni ebaühtlane tase• Olemasolevate kanalite toitmise suur koormus• Vähene teadmine olemasolevate kanalite kasutajatest ja tõhususest
<ul style="list-style-type: none">• Jälgijate arvu suurendamine sotsiaalmeedia kanalites• Infovahetus liikmete ja partneritega• Rohkem projektipõhiseid kommunikatsioonitegevusi• Kanalite ristturundus ja sisu riskasutus• Meedia positiivsed hoiakud EPIKoja suhtes• Sinuga paberajakirja lugejate suurendamine kojutellimise käivitamise toel• Turul puudub konkureeriv puuetega inimeste ajakiri paberkandjal	<ul style="list-style-type: none">• Andmekaitse ja muu sellega seotud digiturvalisuse probleemid• Uute kanalite tekitamine ja ülalpidamine ei pruugi olla jõukohane• Teatud sihtrühmade infosulusse jätmine
Võimalused	Ohud

Riskianalüüs ja kriisikommunikatsioon

Risk	Maandamismeetmed
Isiklik skandaal EPIKojaga seotud isikuga	Meediasõnumite ja initsiatiivide sisemine kooskõlastamine; sisemise usalduse loomine; arenguveestlused
Sihtgrupi rahulolematus EPIKoja tegevustega	Läbipaistev aruandlus; prioriteetide seadmine; tagasiside korjamine ja arvestamine sellega
Liikmesorganisatsioonide rahulolematus	Tagasiside korjamine; kohtumised ja arutelud; usalduse loomine
Huvide konfliktiga seotud riskid	Sisekommunikatsioon; regulaarne meediamonitoring

Ligipääsetav kommunikatsioon

Sihtrühm	Kommunikatsiooni vajadused
Vaegkuuljad	Videotel peavad olema subtiitrid, suhtlemisel on vaja näha inimese suud. Vaja on kõneisikuid koolitada, kuidas vaegkuuljate-kurtidega suhelda.
Kurdid	Videod viipekeele tõlkega ja subtiitritega. Ideaalis kirjalik tekst dubleeritud viipekeele tõlkega.
Vaegnägijad	Trükised, ekraanidel, teles jms edastatav tekst peab olema suure kontrastsusega ja hästi loetav. Kui edastatakse vaid teksti, peab see olema dubleeritud ka helikanalis.
Pimedad	Videod, sh õpevideod peavad olema ligipääsetavad - audio kirjeldustõlge. Andmete esitamisel tuleb veenduda, et nad on kättesaadavad tekstilisel kujul, mitte ainult kaartide ja graafikute kujul, mis ei ole ligipääsetavad. Kodulehe ja Sinuga veebiajakirja tekstid on ligipääsetavad sisseehitatud tekstilugeja abiga.
Intellektipuudega inimesed	Lihtne keel, suured pildid, sõnumite pidev kordamine, meeldetuletamine.

Oodatavad tulemused

Kehtiva arengukava lõpuperioodiks peaks EPIKoda täitma järgmiseid kommunikatsioonialaseid verstaposte.

Sihtrühmade rahulolu

EPIKoda peaks regulaarselt korjama tagasisidet erinevate sihtrühmade käest. 2023. aastaks:

Kanal	Mõõtmise tööriist	Siht (küsimustikule vastanutest)
Kõik kanalid	Tagasiside küsimustik aasta lõpus	80% liikmesorganisatsioonidest saab EPIKojalt piisavalt vajalikku infot neile sobival kujul
Koduleht	Kodulehe küsimustik	80% kodulehe külalistest hindab kodulehel leitavat infot positiivselt
Üritused	Küsimustik kohapeal (nt tahvelarvutis) ja e-kiri registreerinud osalejatele	Vähemalt 80% ürituste osalejatest leiab, et kohtumistel pakutud info vastas nende infovajadustele ja oli arusaadav
Sinuga veebiajakiri	Küsimustik veebis	Vähemalt 80% ajakiri Sinuga veebi lugejatest leiab, et artiklite sisu oli neile meelepärane, kasulik või mingil muul viisil lugemisväärne

Kommunikatsiooni tihedus

- Keskmiselt 1 infokampaania aastas
- Keskmiselt 1 suurem publikatsioon aastas
- Keskmiselt 3 Facebooki postitust nädalas
- Keskmiselt 7 kodulehe uudist kuus
- Igakuine uudiskirja meilipostitus (v.a. juuli)
- Sinuga ajakiri
- Podcast
- Sõnavõttud avalikus meedias - 50 aastas

Kanalite mõõdikud

Kanal	Baastase (2021. a algus)	Sihttase (2023)
Facebook	2745	5000
Uudiskiri	600	1500
Podcast	300 kuulamist ühe episoodi kohta	700
YouTube	100 jälgijat	500 jälgijat
Sinuga veebiajakiri	3000 vaatamist väljaanne kohta	10000 vaatamist väljaanne kohta

Lisa 1. Brändiraamat

Kommunikatsioonistrateegiat täiendab 2021. aastal valminud brändiraamat ja digitaalne tööriistakast, mille abiga saab kergesti ja järjepidevalt kasutada EPIKoja visuaalse brändingu elemente sotsiaalmeedias.