

25.8.2021

## **LOPPURAPORTTI**

### **Yleisövuorovaikutusjärjestelmän hankkiminen Mongoliaan 2020-2021**

Viite: Helsingin seurakuntayhtymän päätöksiä 75/2020  
169 § Lähetyksen ja kansainvälisen diakonian kohdennettujen määrärahojen myöntäminen vuonna 2020

Medialähetys Sanansaattajat kiittää Helsingin seurakuntayhtymää 11.6.2020 tehdystä päätöksestä myöntää yleisövuorovaikutusjärjestelmän ECHO Global hankkimiseen Mongoliaan 7,247 euroa. Määrärahaan sisältyy ECHO Global-systeemin asennus 1,797 euroa, ja viiden henkilön käyttöoikeus 12 kuukauden ajaksi 5,448 euroa.

### **Loppukatsaus projektin toteutumiseen**

#### **Mongolia-pilotin kuvaus**

Vuoden 2020 lopulla, Helsingin seurakuntayhtymän tuella Sansan Mongolian yhteistyökumppanille Wind FM:lle hankittiin Echo Global -niminen digitaalinen alusta tehostamaan yleisövuorovaikutusta. Tavoitteena oli kehittää yhteisöradio Wind FM:n sisällöntuotantoa siten että Echo Globalin tarjoaman tehostetun vuorovaikutuksen avulla ymmärretään yleisöä nykyistä paremmin ja siten voidaan tuottaa heidän tarpeisiinsa ja heidän merkityksiinsä entistä sopivampaa sisältöä.

Ulaanbaatarissa toimiva kristilliseltä pohjalta toimiva perheradio WIND-FM on pääkaupungin kuunnelluimpia radioasemia. Tutkimusten mukaan joka neljäs kaupungin asukas kuuntelee sitä. Yleisö koostuu sekä miehistä että naisista, buddhalaisista ja kristityistä, pääosin iältään noin 18-42 vuotiaista.

Yleisö on vuorovaikutuksessa Wind FM:n kanssa pääasiassa sosiaalisen median, kuten FBn, Instagrammin ja Twitterin välityksellä. Jossain määrin se myös soittavat radioasemalle ja lähettävät tekstiviestejä.

Radioaseman jälkihoidosta vastaa tiimi, jonka jäsenet kukin huolehtivat eri kuuntelijavuorovaikutuksen osa-alueesta, esim. sosiaalisesta mediasta, SMS-viesteistä ja puheluista. ECHO Global -järjestelmän hankkiminen synkronoi yhteisöradio WIND-FM yleisövuorovaikutuksen yhden järjestelmän alle ja helpottaa viestintää yleisön kanssa. Se mahdollistaa työntekijät entistä tarkemmin arvioimaan yleisön kanssa käytävien keskustelujen tuloksia ja vaikutusta.

#### **Aikataulun toteutuma**

Projektin tavoitteet saavutettiin seuraavasti:

25.8.2021

- 1) ECHO Global systeemin asentaminen yhteistyössä sen suunnittelijoiden kanssa syyskuu 2020
- 2) Koulutus henkilökunnalle loka-marraskuussa 2020 webinaarin ja YouTube-videoiden avulla
- 3) Systeemin arviointi ja kokemukset huhtikuussa 2021

## Arviointi

ECHO Global -alusta on auttanut mediatoimijoita hengellisten keskustelujen käymisessä ja vuorovaikutuksessa yleisön kanssa. Se kokoaa yleisöltä tulleet palautteet yhteen. Palautteet voivat tulla joko puhelun, SMS:n, sosiaalisen media tai chattipalvelun kautta. Kokoamalla eri kanavien välityksellä tulleet palautteet ja kommentit, ECHO auttaa jälkihoitotyöntekijöitä tavoitteelliseen vuorovaikutukseen. Tiedetään, mistä on keskusteltu, mitä materiaaleja jaettu, mikä auttanut tai mikä ei ole vienyt keskustelua eteenpäin. Työntekijät voivat myös nähdä, mihin keskustelut ovat päätyneet, ja mikä on niiden lopputulos. ECHO Global myös tuottaa kaavioita (dashboard in kautta), joiden avulla on mahdollista seurata yleisön koostumuksen ja palautteiden sisällön kehitystä.

Mongoliassa koronaviruksen vuoksi yhteistyö paikallisten puhelinoperaattoreiden kanssa on ollut vaikeaa, joten Echo Globalin tarvitsemia puhelinyhteyksiä, mukaan lukien SMS-palvelut, ei ole saatu kuntoon. Wind FM tiimi selvittää edelleen, miten parhaiten puhelinyhteydet saisi toimimaan systeemiin, mahdollisesti pandemian jälkeen.

Sosiaalisen median puolella pilvipalvelu on toiminut hyvin. WIND-FM:llä on yhdeksän FB sivua, joiden kautta yleisö on vuorovaikutuksessa radiotoimijan kanssa. ECHO mahdollistaa että vastaaminen FB sivuilla esitettäviin kommentteihin ja kysymyksiin on nyt samalla alustalla, mikä helpottaa työtä ja säästää aikaa. Raportit näyttävät milloin kuuntelijat ovat aktiivisia. Wind FM:n yleisövuorovaikutuksen parissa työskentelevät ovat tyytyväisiä systeemiin ja jatkavat sen käyttöä ja siihen kouluttautumista. He kommentoivat:

”Eniten pidän ECHO Globalissa siitä kun voin tagata ja tehdä huomioita. ECHO:n käyttö on helppoa; parasta on kun voin jakaa yleisöpalautteet niissä mainittujen tarpeiden ja pyyntöjen mukaan.” Emma, journalisti.

”Minusta parasta on ECHO:n hakutoiminta. Sen avulla löydän ne postaukset ja kommentit joita tarvitsen ja voin analysoida niitä.” Bayasgalan, paikallisasemakoordinaattori.

Ensi vuoden aikana he alkavat koota ECHO-systeemiin yleisöille jaettavia materiaaleja.

## Lisätietoja projektista

Eila Murphy  
Mediatutkija  
Medialähetys Sanansaattajat & FEBC

25.8.2021

eila.murphy@sansa.fi  
+358503757147