



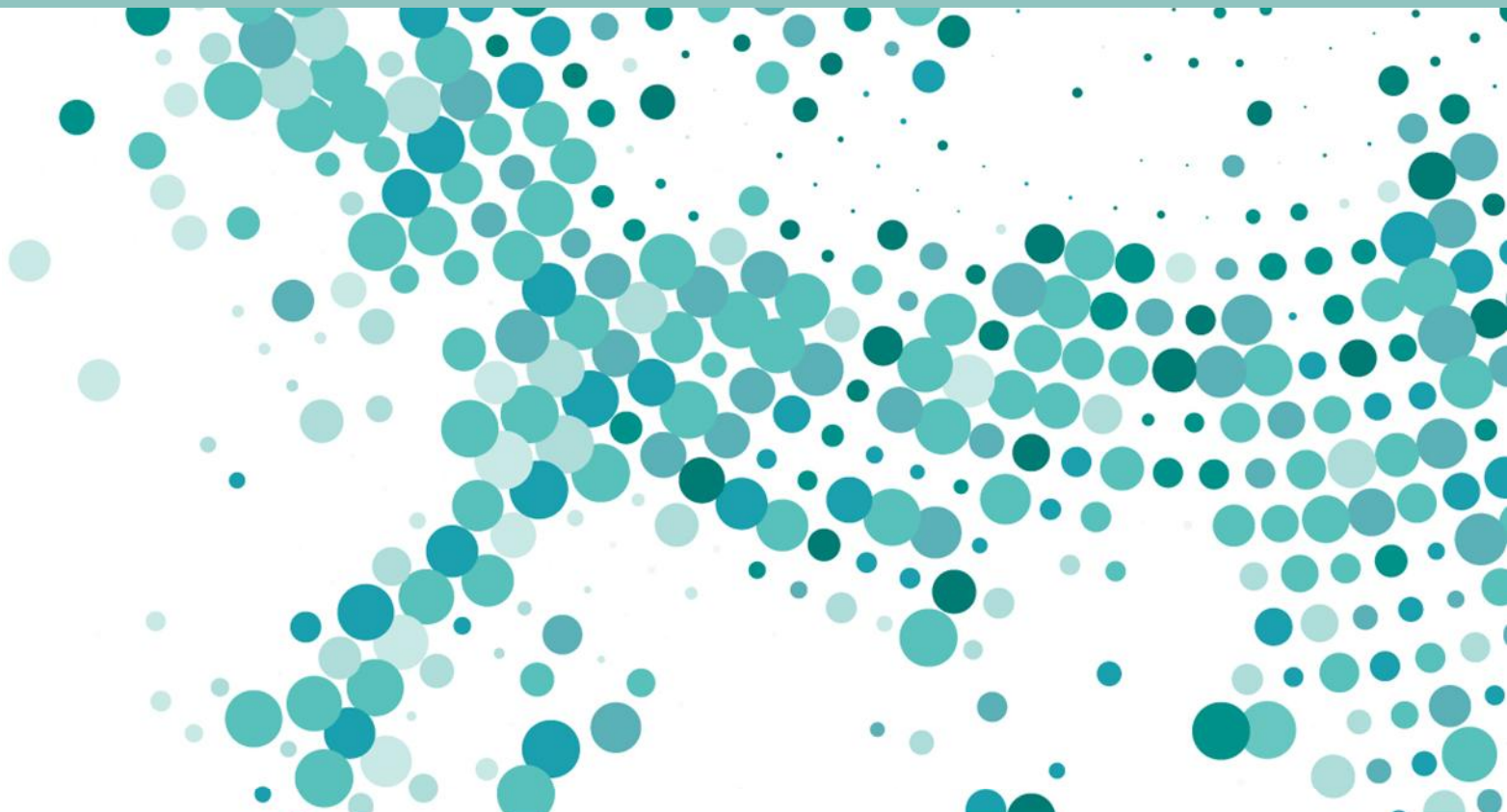
SISÄMINISTERIÖ
INRIKESMINISTERIET

Sosiaalinen media ja mobiiliteknologia avuksi viranomaisviestintään

Loppuraportti

SISÄMINISTERIÖN JULKAISU 7/2015

Sisäinen turvallisuus





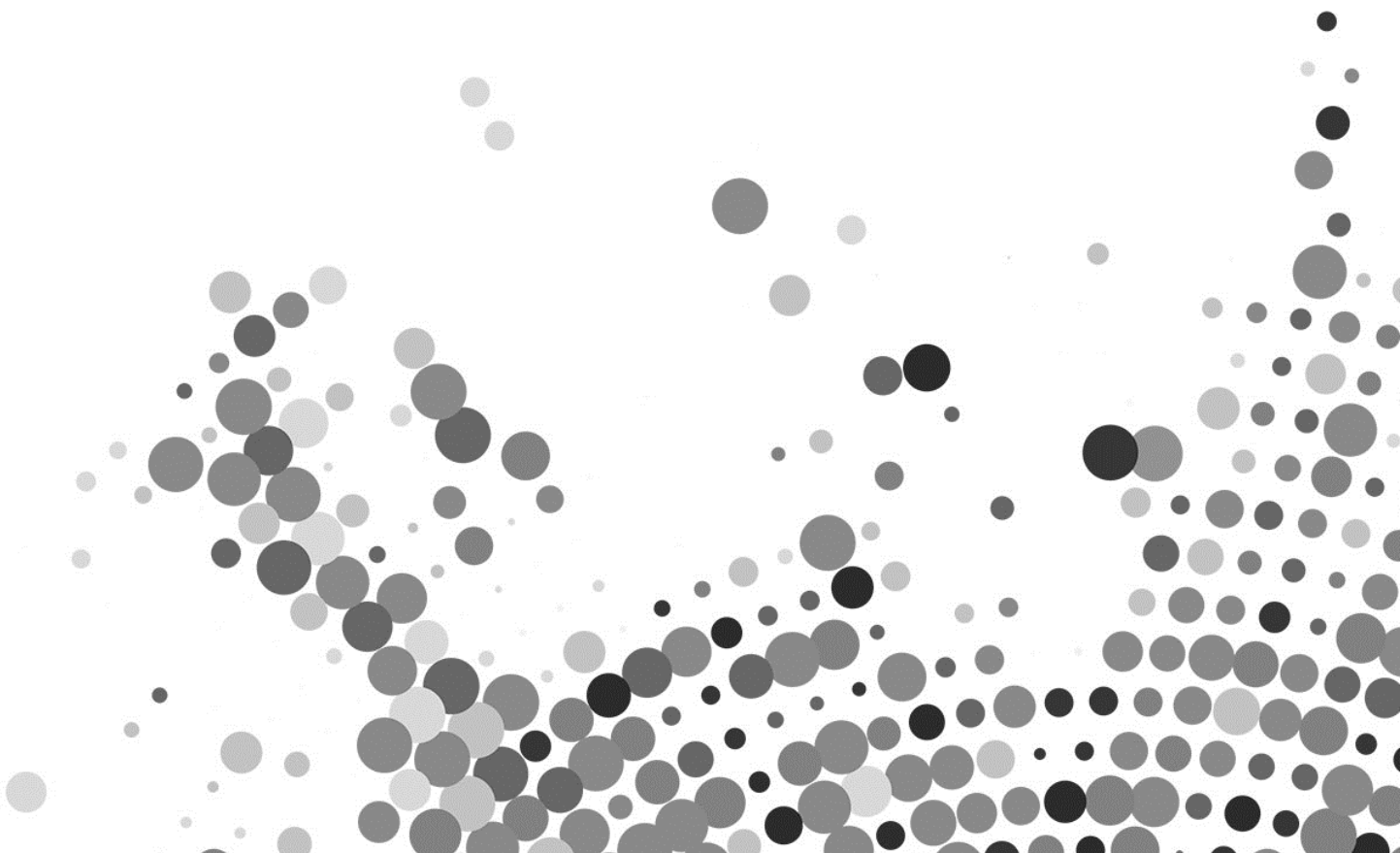
SISÄMINISTERIÖ
INRIKESMINISTERIET

Sosiaalinen media ja mobiiliteknologia avuksi viranomaisviestintään

Loppuraportti

SISÄMINISTERIÖN JULKAISU 7/2015

Sisäinen turvallisuus



Sisäministeriö
Monistamo
Helsinki 2015

ISSN 2341-8524
ISBN 978-952-324-021-6 (nid.)
ISBN 978-952-324-022-3 (PDF)

Tekijät (toimielimestä, toimielimen nimi, puheenjohtaja, sihteeri) Kari Pylväs ² Laura Hokkanen ¹ Terhi Kankaanranta ² ¹ Pelastusopisto ² Poliisiammattikorkeakoulu		Julkaisun laji Loppuraportti	
		Toimeksiantaja Sisäministeriö	
		Toimielimen asettamispäivä 7.1.2014	
Julkaisun nimi Sosiaalinen media ja mobiiliteknologia avuksi viranomaisviestintään (Sociala medier och mobil teknologi som hjälpredskap inom myndighetskommunikation)			
Julkaisun osat 1			
Tiivistelmä Pelastusopiston ja Poliisiammattikorkeakoulun yhteisprojektissa ”Sosiaalinen media ja mobiiliteknologia avuksi viranomaisviestintään” tarkasteltiin, miten sosiaalisen median (somen) kanavien ja mobiiliteknologian hyödyntäminen soveltuu viranomaistoiminnan, yhteistyön ja viestinnän kehittämiseen. Tarkastelun kohteena olivat pelastustoimen, poliisin ja hätäkeskuslaitoksen viranomaisten nykyiset viestintäkäytännöt, viestintäinfrastruktuuri, aihepiiriin liittyvä lainsäädäntö ja asenteet sekä niiden asettamat haasteet somen ja mobiiliteknologian hyödyntämiselle viranomaisviestinnässä. Tässä loppuraportissa kuvataan, millaisia mahdollisuuksia ja haasteita somen ja mobiiliteknologian käyttöönotolle on pelastustoimen, poliisin ja hätäkeskuslaitoksen viestinnässä. Raportissa esitetään myös tutkimuksen tuloksista johdettuja kehittämissuhteita. Tutkimus toteutettiin Delfoi-menetelmällä ja aineistonkeruu koostui kolmesta kierroksesta. Tutkimukseen kutsuttiin mukaan 20 henkilöä, jotka työskentelivät pelastustoimen, poliisin ja hätäkeskuslaitoksen palveluksessa. Osallistajat suhtautuivat someen pääosin positiivisesti ja sen koettiin soveltuvan luontevasti viranomaisten käyttöön. Viranomaisten käytössä olevat tietotekniset välineet nähtiin pääosin riittävinä somen hyödyntämiseen. Somen käyttämiseen liittyvien työkalujen sijasta useat osallistujista arvioivat olennaisemmaksi kehityskohteeksi henkilöstön osaamisen parantaminen. Keskeiseksi nähtiin myös viranomaisten some-toiminnan keskinäinen koordinaatio ja sen kehittäminen, sekä yhteisten strategisten tavoitteiden luominen. Erityisesti koulutus mainittiin kokonaisuutena, johon tulisi panostaa. Viranomaisviestintään kytkeytyvän lainsäädännön ei nähty merkittävästi estävän tai hankaloittavan some-viestintää, mutta siitä tarvittaisiin yhteinen ja yhtenäinen tulkinta, käytännönläheinen ohjeistus sekä yhteiset pelisäännöt. Tutkimuksessa selvitettiin, millaisia konkreettisia linjauksia tai toimintaohjeita viranomaisten soveltuville osin yhdenmukainen somen käyttö edellyttää. Tarvittaviksi toimenpiteiksi esitettiin muun muassa toimialan johdon periaatepäätöstä somen hyödyntämisestä, käyttökoulutuksen järjestämisestä ja asenteisiin vaikuttamista tuomalla toimijoille esiin myös somen hyötyjä. Käytettävissä olevan teknologian ja välineistön päivitys sekä toimialan yhteisen näkemyksen luominen somen hyödyntämisestä nähtiin oleellisiksi kehityskohteiksi.			
Avainsanat (asiasanat) Sosiaalinen media, älypuhelinsovellukset, viestintä, turvallisuusviestintä			
Muut tiedot Sähköisen julkaisun ISBN 978-952-324-022-3 (PDF), osoite www.intermin.fi/julkaisut			
Sarjan nimi ja numero Sisäministeriön julkaisu 7/2015		ISSN 2341-8524	ISBN 978-952-324-021-6
Kokonaissivumäärä 21	Kieli Suomi	Hinta	Luottamuksellisuus
Jakaja Sisäministeriö		Kustantaja/julkaisija Sisäministeriö	

Författare (uppgifter om organet: organets namn, ordförande, sekreterare) Kari Pylväs ² Laura Hokkanen ¹ Terhi Kankaanranta ² ¹ Räddningsinstitutet ² Polisyreshögskolan		Typ av publikation Slutrapport	
		Uppdragsgivare Inrikesministeriet	
		Datum för tillsättandet av organet 7.1.2014	
Publikation (även den finska titeln) Sociala medier och mobil teknologi som hjälpredskap inom myndighetskommunikation (Sosiaalinen media ja mobiiliteknologia avuksi viranomaisviestintään)			
Publikationens delar 1			
Referat I Räddningsinstitutets och Polisyreshögskolans samprojekt "Sociala medier och mobil teknologi som hjälpredskap inom myndighetskommunikation" undersöktes hur utnyttjande av sociala medier och mobil teknologi lämpar sig för utvecklandet av myndighetsverksamhet, samarbete och kommunikation. I projektet undersöktes myndigheternas nuvarande kommunikationspraxis och -infrastruktur inom räddningsväsendet, polisen och nödcentralsverket, lagstiftning och attityder i anslutning till temat, samt de utmaningar som dessa ställer för utnyttjande av sociala medier och mobil teknologi inom myndigheternas kommunikation. I den här slutrapporten beskrivs möjligheter och utmaningar för ibruktagandet av sociala medier och mobil teknologi inom räddningsväsendets, polisens och nödcentralsverkets kommunikation. I rapporten presenteras också utvecklingsförslag som härletts från forskningsresultaten. Forskningen genomfördes med Delfoi-metoden och insamlingen av material bestod av tre lager. Tjugo personer som arbetar inom räddningsväsendets, polisens och nödcentralsverket, bjöds in till undersökningen. Deltagarna förhöll sig i regel positivt till sociala medier, som upplevdes lämpa sig naturligt för myndighetsbruk. De informationstekniska redskap som myndigheterna förfogar över ansågs huvudsakligen tillräckliga för utnyttjande av sociala medier. Det som man ansåg vara viktigast att utveckla var inte redskapen som behövs för att använda sociala medier, utan personalens kompetens. Också en inbördes koordinering och utveckling av myndigheternas verksamhet inom sociala medier, samt skapandet av gemensamma strategiska mål, ansågs viktigt. Särskilt utbildningen nämndes som en helhet, som man borde satsa på. Lagstiftningen i anslutning till myndighetskommunikation ansågs inte märkbart hindra eller försvåra kommunikationen i sociala medier, men vad som behövs är en gemensam och enhetlig tolkning, praktiska anvisningar och gemensamma spelregler. I undersökningen utreddes hurdana konkreta riktlinjer och verksamhetsanvisningar en enhetlig användning av sociala medier, i den mån det är tillämpligt, förutsätter. Som nödvändiga åtgärder föreslogs bland annat ett principbeslut från branschledningen beträffande utnyttjande av sociala medier, ordnande av utbildning och påverkan av attityder genom att föra fram fördelarna med sociala medier. En uppdatering av den tillgängliga teknologin och utrustningen samt skapandet av en gemensam syn inom branschen ansågs utgöra väsentliga utvecklingsobjekt.			
Nyckelord Sociala medier, smarttelefonapplikationer, kommunikation, säkerhetskommunikation			
Övriga uppgifter Elektronisk version, ISBN 978-952-324-022-3 (PDF), www.intermin.fi/publikationer			
Seriens namn och nummer Inrikesministeriets publikation 7/2015		ISSN 2341-8524	ISBN 978-952-324-021-6
Sidoantal 21	Språk Finska	Pris	Sekretessgrad
Distribution Inrikesministeriet		Förläggare/utgivare Inrikesministeriet	

Sisällys

1.	Hankkeen toteutus.....	8
1.1	Tausta	8
1.2	Tavoitteet.....	9
1.3	Menetelmä.....	9
2.	Tulokset.....	10
2.1	Sosiaalisen median käyttötarkoitukset ja resurssit	10
2.2	Sosiaalisen median käyttöön liittyvät ohjeistukset.....	12
2.3	Viranomaisten viestintävastuut ja keskinäinen viestintä	13
2.4	Lainsäädännön rooli	14
2.5	Asenteet ja sosiaalisen median potentiaali.....	15
2.6	Tulevaisuus	16
3.	Johtopäätökset ja kehittämissuhteet.....	17

Liite 1: Haastattelurunko

Liite 2: Kyselylomake

TOTEUTUS

Tutkimus toteutettiin

DELFOI-menetelmällä (engl. Delphi Method), jolla tyypillisesti tarkastellaan laaja-alaisia, moniulotteisia ja kompleksisia asiakokonaisuuksia, ja etsitään jaettavaa käsitystä, joka voi perustua laajaan yksimielisyyteen tai vastakkaisiin näkemyksiin.

TULOKSIA

SOME-toiminta Viranomais ten some-toiminta on pääosin tiedottavaa, ohjeistavaa ja ennalta estävää viestintää. Vuorovaikutus ja seuranta vähäistä.

SOME ja viestinnän

organisointi Somen käyttäminen sidottu viestinnällisten taitojen osalta sopiviin virka-asemiin, tehtäviin, tai kiinnostuksen ja käyttötarpeiden mukaan. Toimijoiden lukumäärät vaihtelevat organisaatioittain, mutta henkilöiden lukumäärä on yleisesti ottaen vähäinen. Pääsääntöisesti somen käyttöön kohdennettava työaika tai resursseja ei ole tarkasti määritetty.

AINEISTONKERUUKIERROKSET



Henkilökohtainen
puhelinhaastattelu
(n=20)



Verkkokysely
(n=14)



Työpaja
verkkoneuvottelu
(n=6)

OSALLISTUJAT

POLIISI

PELASTUSTOIMI

HÄTÄKESKUSLAITOS

SOME ja viranomaisten keskinäinen viestintä

Perustuu pääosin toimijoiden henkilökohtaisiin verkostoihin. Operatiivisen toiminnan ulkopuolisessa viestinnässä käytössä myös suosittuja some-palveluita. Toimialarajat ylittävälle sisäiselle somelle nähtiin tarvetta.

SOME; asenteet ja

potentiaali Somea voitaisiin käyttää nykyistä enemmän, mutta asenneilma- piirissä nähdään vielä kehittämisen tarvetta. Viranomaisviestinnän toivotaan kehittyvän avoimemmaksi. Viranomais- viestinnän suunnitteluun kaivataan eri toimialojen yhteistä suuntaa ja sanomaa.

SOME ja toiminnan ohjeistukset

nähtiin epämääräisinä ja puutteellisina, ja toiminta somessa jäsentymättömäksi. Ohjeistukset eivät määrittele, millaisiin tarkoituksiin somea voisi käyttää, tai millä tavoin somessa tulisi viestiä. Someen käytettävästä työajasta sekä sisältöjen ja ilmaisutapojen käyttämisestä toivottiin sekä paikallisen että valtakunnallisen tason ohjeistuksia.

SOME ja lainsäädäntö

Lainsäädäntöä ei nähty some-toimintaa estävänä tekijänä, mutta sen nähtiin tuovan siihen rajoitteita. Ongelmalliseksi nähdään lainsäädännön vaillinainen tunteminen ja tulkinta.

JOHTOPÄÄTÖKSIÄ:
Miten viranomaisten
some-viestintää
voidaan kehittää?

KEHITETTÄVIÄ KOHTEITA

- Viranomaisten some-viestinnän tulee olla soveltuvilta osin yhdenmukaista.
- Viestintä tulee mieltää keskeisemmäksi työkaluksi viranomaistoiminnassa.
- Some tulee tunnistaa yhdeksi viranomaisviestinnän kanavaksi.
- Viranomaisviestintään liittyvää koulutusta tulee kehittää erityisesti somen osalta.
- Viranomaisten some-viestinnän tulee olla suunnitelmallisempaa.
- Somen käyttöön liittyvien ohjeistusten sisältöä tulee kehittää ja laajentaa.
- Viranomaisviestintään vaikuttavasta lainsäädännöstä tulee tehdä käytännönläheinen ohjeistus.
- Viranomaisten some-viestinnän vuorovaikutteisuutta tulee kehittää.
- Viranomaisten keskinäisiä viestintäyhteyksiä tulee kehittää some-toiminnallisuuksia hyödyntäen.
- Viranomaisten viestintävälineistön tulee olla tarkoituksenmukaista.

1. Hankkeen toteutus

Tässä raportissa esitetään yhteenveto Sisäministeriön vuonna 2014 rahoittaman hankkeen *Sosiaalinen media ja mobiiliteknologia avuksi viranomaisviestintään* keskeisistä tuloksista. Pelastusopiston ja Poliisiammattikorkeakoulun yhteisprojektissa tarkasteltiin, miten sosiaalisen median (somen) kanavien ja mobiiliteknologian hyödyntäminen soveltuu viranomaistoiminnan, yhteistyön ja viestinnän kehittämiseen. Tarkastelun kohteena olivat pelastustoimen, poliisin ja hätäkeskuslaitoksen viranomaisten nykyiset viestintäkäytännöt, viestintäinfrastruktuuri, lainsäädäntö ja asenteet sekä niiden asettamat haasteet somen ja mobiiliteknologian hyödyntämiselle viranomaisviestinnässä. Raportissa kuvataan, millaisia mahdollisuuksia ja haasteita somen ja mobiiliteknologian käyttöön otolle on pelastustoimen, poliisin ja hätäkeskuslaitoksen viestinnässä. Raportin lopussa esitetään tutkimuksen tuloksista johdetut kehittämissuhteet.

1.1 Tausta

Sisäministeriön hallinnonalan konsernistrategian 2012–2015¹ yksi tavoitelinjauksista on kehittää kriisiviestintää ja ennalta estävää viestintää muun muassa somen yhteisöpalveluja hyödyntäen. Some ja älypuhelinsovellukset ovat viestintäkanava, joka on huomioitu myös viranomaisviestinnässä. Suomessa somen ja älypuhelinsovellusten käyttötavat viranomaissektorilla ovat vielä alkuvaiheessa ja kirjavia toimialojen sisällä. Uuden median kanavien käyttöön liittyy useita ratkaistavia kysymyksiä.

Pelastusopiston ja Poliisiammattikorkeakoulun yhteistyönä toteuttamassa *Sosiaalinen media ja älypuhelinsovellukset kansalaisten avuksi hätätilanteissa*² - tutkimushankkeessa tarkasteltiin kansainvälisiä ja kansallisia parhaita käytäntöjä somen ja älypuhelinsovellusten hyödyntämiseksi hätä- ja häiriötilanneviestinnässä, sekä pohdittiin somen viestintäprosessien ja tiedontuottamisen näkökulmia. Some ja mobiiliteknologia tarjoavat ennalta ehkäisevään turvallisuusviestintään, varoitusviestintään sekä hätä- ja häiriötilanteiden aikana tapahtuvaan viestintään uusia ja täydentäviä kanavia. Uusien viestintäkanavien järkevään hyödyntämiseen ei kuitenkaan riitä vain sovellusten luominen ja uuden teknologian tuominen käytettäväksi. Uusien viestintäkanavien hyödyntäminen edellyttää myös valmiutta ja osaamista käyttää niitä. Teknologisten mahdollisuuksien ja uusien viestintäkanavien tuominen osaksi operatiivista toimintaa edellyttääkin viranomaistoimijoiden mukana oloa uutta mediaa hyödyntävän viestinnän kehittämisessä.

¹ Sisäministeriön hallinnonalan konsernistrategia 2012–2015.

² Hokkanen, L., Pylväs, K., Kankaanranta, T., Paananen, P., Sihvonen, H-M. & Honkavuo, H. 2013. Sosiaalinen media ja älypuhelinsovellukset kansalaisten avuksi hätätilanteissa. Osaraportti I – Sosiaalisen median ja älypuhelinsovellusten käyttö viranomaisten toiminnassa. Sisäasiainministeriö. Sisäasiainministeriön julkaisu 28/2013.;

Pylväs, K., Kankaanranta, T., Hokkanen, L., Paananen, P., Sihvonen, H-M. & Honkavuo, H. 2014.

Tiedontuotannosta viestintäprosesseihin. Sosiaalinen media ja älypuhelinsovellukset kansalaisten avuksi hätätilanteissa -hanke, osaraportti I. Pelastusopisto. Pelastusopiston julkaisu 1/2014.;

Pylväs, K., Kankaanranta, T., Hokkanen, L., Paananen, P., Sihvonen, H-M. & Honkavuo, H. Kohti vuorovaikutteista viranomaisviestintää. Sosiaalinen media ja älypuhelinsovellukset kansalaisten avuksi hätätilanteissa -tutkimushankkeen loppuraportti. Sisäasiainministeriö. Sisäasiainministeriön julkaisu 5/2014.

Vuonna 2013 iSAR+ -EU-tutkimushankkeen osana toteutetussa kyselyssä havaittiin, että vain noin neljännes viranomaisista oli tietoinen ohjeistuksista tai linjauksista, jotka säätelevät somen käyttöä häiriötilanteiden hallinnan tehtävissä. Somen palvelut arvioitiin kuitenkin hyödyllisiksi hätä- ja häiriötilanteiden hallinnassa. Some nähtiin etenkin nopean tiedottamisen sekä tiedonkeräämisen kanavana, jota voitaisiin hyödyntää myös tilannekuvan muodostamisessa. Kyselyn vastauksissa nostettiin kuitenkin esiin viestintävastuuseen, resursseihin sekä kansalaisten tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviä näkökulmia. Uusien viestintävälineiden käyttöön nähtiin tarvittavan koulutusta ja ohjeistusta sekä kansalaisille että viranomaisille. (ks. Hokkanen, Pylväs, Kankaanranta, Päivinen & Kurki 2014.)³

1.2 Tavoitteet

Sosiaalinen media ja mobiiliteknologia avuksi viranomaisviestintään -hankkeen pyrkimyksenä oli tarjota tietoa, jonka avulla voidaan luoda yhtenäistä linjausta turvallisuus- ja pelastusviranomaisten somen hallintaan sekä pohtia edellytyksiä somen viestintästrategian luomiseksi niin normaalioloihin kuin hätä- ja häiriötilanteisiin. Hankkeen tavoitteena oli selvittää:

- Millaisia konkreettisia linjauksia tai toimintaohjeita somen ja mobiiliteknologian yhtenäinen käyttö turvallisuus- ja pelastusviranomaisten viestinnässä edellyttää?
- Millaisia haasteita uusien medioiden käyttöönottoon liittyy ja millaisia ratkaisumahdollisuuksia esimerkiksi viranomaisten viestintäprosessien ja viranomaisten käytössä olevan viestintäinfrastruktuurin osalta niihin voidaan tarjota?

Hankkeen yksilöidyt tutkimuskysymykset olivat:

- Mitkä ovat lainsäädännön asettamat reunaehdot viranomaisviestinnälle?
- Millainen on viranomaisviestinnän nykytila: miten viestintäprosessi on ohjeistettu, millainen viestintäinfrastruktuuri on?
- Millainen viranomaisviestintä on toimijoiden näkökulmasta: viestinnän haasteet, tarpeet ja asenteet?
- Miten voitaisiin edistää somen ja mobiiliteknologian hyödyntämistä viranomaisviestinnässä, kehitysehdotuksia käytännön toimijoille.

1.3 Menetelmä

Tutkimus toteutettiin Delfoi-menetelmällä (engl. Delphi Method). Delfoi-menetelmällä tarkastellaan tyypillisesti laaja-alaisia, moniulotteisia ja kompleksisia asiakokonaisuuksia, joiden tulevaisuudesta ei ole varmaa tai selkeää näkymää. (Kuusi ym., 2013; 248.⁴) Delfoissa tarkasteltavana olevasta tutkimuskysymyksestä pyritään tyypillisesti löytämään jaettu käsitys, joka voi perustua laajaan yksimielisyyteen mutta myös vastakkaisiin näkemyksiin (Scheele, 2002⁵; Lintonen, ym. 2012, 12; ⁶ Mitroff & Turoff, 2002⁷).

Tutkimuksen aineistonkeruu koostui Delfoille ominaisella tavalla kolmesta kierroksesta. Ensimmäinen kierros toteutettiin puolistrukturoituna verkkoneuvottelu- ja

³ Hokkanen, L., Pylväs, K., Kankaanranta, T., Päivinen, N. & Kurki, T. 2014. Sosiaalisen median käyttö hätä- ja häiriötilanteissa – viranomaisten ja kansalaisten näkemyksiä. Poliisiammattikorkeakoulun katsauksia 5.

⁴ Kuusi, O., Bergman, T. & Salminen, H. 2013. Miten tutkimme tulevaisuuksia? (3. p.). Helsinki : Tulevaisuuden tutkimuksen seura.

⁵ Scheele, S. D. 2002. Reality constructions as a product of Delphi interaction. Teoksessa Linstone, H (Editor), Turoff, M.(Editor). *The Delphi Method, Techniques and Applications*.

⁶ Lintonen, T. Rönkä, S. Kotovirta, E. & Konu, A. 2012. Huumeet Suomessa 2020 : ennakointitutkimus. Poliisiammattikorkeakoulun raportteja 101.

⁷ Mitroff, I. & Turoff, M. 2002. Philosophical and Methodological Foundations of Delphi. Teoksessa Linstone, H.(Editor), Turoff, M. (Editor). *The Delphi Method, Techniques and Applications*.

puhelinhaastatteluina touko-kesäkuussa 2014. Haastatteluteemojen muodostamisessa hyödynnettiin vuonna 2013 toteutetussa *Sosiaalinen media ja älypuhelinsovellukset kansalaisten avuksi* -tutkimushankkeessa tehtyjä havaintoja. Haastateltaviksi kutsuttiin 20 henkilöä, jotka työskentelevät pelastustoimen, poliisin ja hätäkeskuslaitoksen palveluksessa. Haastattelut toimivat sekä operatiivisissa että hallinnollisissa tehtävissä. Kaikkien toimenkuvaan kuului viestinnän tehtäviä. Haastatelluista kahdeksan työskenteli poliisin palveluksessa, kuusi pelastustoimessa ja kuusi hätäkeskuslaitoksessa. Haastattelun kysymysrunko (Liite 1) toimitettiin haastateltaville etukäteen tutustuttavaksi. Haastattelut kestivät vaihtelevasti noin 1–2 tuntia ja ne tallennettiin myöhempää analysointia varten. Haastattelut analysoitiin laadullisesti sisällönanalyysi-menetelmällä.

Aineistonkeruun toinen kierros toteutettiin syyskuussa 2014 sähköisellä lomakekyselyllä. Lomakekysely (Liite 2) koostui haastatteluaineiston pohjalta muodostetuista väittämälauseista, ja se lähetettiin kaikille ensimmäisellä kierroksella haastatelluille asiantuntijoille, sekä yhdelle tutkimukseen myöhemmin osallistuneelle henkilölle. Kyselyyn vastasi 14 henkilöä, joista viisi työskenteli poliisin, viisi pelastustoimen ja neljä hätäkeskuslaitoksen tehtävissä.

Aineistonkeruun kolmas vaihe toteutettiin työpajana, johon kutsuttiin kaikki tutkimukseen osallistuneet asiantuntijat (N=20). Työpaja järjestettiin verkkoneuvotteluna, koska osallistujien muiden työkiireiden vuoksi ei löytynyt kaikille sopivaa ajankohtaa. Työpajaan osallistui kaikkiaan kuusi henkilöä: kaksi poliisin, kolme pelastustoimen ja yksi hätäkeskuslaitoksen tehtävissä työskentelevää henkilöä. Työpajassa osallistujille esiteltiin tutkimuksen aiemmilta kierroksilta saatuja tuloksia, joita heidän pyydettiin myös kommentoimaan. Osallistujia kannustettiin myös esittämään argumentteja, joita ei vielä mahdollisesti ollut tullut Delfoin aikaisemmillä kierroksilla esille.

Tutkimuseettisiä periaatteita noudattaen tutkimukseen osallistuneille kerrottiin jokaisessa aineistonkeruun vaiheessa tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta, sekä mahdollisuudesta jättäytyä siitä halutessaan pois. Tutkimuksen kaksi ensimmäistä vaihetta toteutettiin anonymisti; vastaajat eivät tiedäneet muiden osallistujien henkilöllisyyttä, eivätkä myöskään näiden antamia vastauksia. Työpajaosiossa osallistujat kuitenkin kertoivat sekä nimensä että työtehtävänsä ja taustaorganisaationsa.

2. Tulokset

2.1 Sosiaalisen median käyttötarkoitukset ja resurssit

Tutkimuksen kohderyhmään kuuluvat viranomaiset (hätäkeskuslaitos, poliisi, pelastustoimi) ovat kaikki edustettuina somessa. Haastattelujen perusteella viranomaisten somen käyttöön liittyvät toimintatavat ja näkemykset hyödyntämismahdollisuuksista ovat jokseenkin vaihtelevia ja somen palveluita hyödynnetään monin eri tavoin. Tyypillisimmin somea käytetään tiedottavassa ja ohjeistavassa sekä ennaltaehkäisevässä viestinnässä. Some-palveluissa jaetaan varoituksia ja ohjeistuksia esimerkiksi tilapäivityksinä, valokuvina ja videoina. Yleisesti ottaen somea luonnehdittiin enimmäkseen tiedottamiseen liittyväksi työkaluksi, ei

niinkään esimerkiksi työkaluksi jota voidaan hyödyntää tilannekuvan muodostamisessa.

Poliisin kerrottiin hyödyntävän somea tiedottavan viestinnän lisäksi myös tiedustelun, tutkinnan ja tiedonkeräämisen työkaluna sekä tarvittaessa myös henkilökohtaisissa yhteydenotoissa. Poliisissa some-toimintaa oli myös selkeämmin jaettu selvitys- ja tiedotustehtäviksi. Esimerkiksi nettipoliisitoiminta nähtiin somesta erilliseksi selvitys- ja tutkimustoiminnaksi. Pelastustoimen some-viestintää puolestaan kuvattiin usein ennalta estäväksi turvallisuusviestinnäksi. Hätäkeskuksen some-toimintaa kuvattiin lähinnä ohjeistavana viestintänä; somessa toimiminen nähtiin julkaistavan sisällön osalta haasteelliseksi, sillä julkaistava tieto liittyy enimmäkseen poliisin tai pelastustoimen toimialueille, joihin hätäkeskus ei voi ottaa kantaa. Useimmiten hätäkeskuksessa työskentelevät haastateltavat näkivät itsensä enemmän tiedonvälittäjän roolissa viranomaisille, eivät niinkään viestijöinä kansalaisille.

Viestinnällinen vuorovaikutus sen sijaan nähtiin vähäiseksi; viranomaisten vuorovaikutteisen viestinnän todettiin joko olevan alkutaipaleella tai vuorovaikutteisten elementtien puuttuvan some-viestinnästä kokonaan. Somessa käytävän keskustelun kerrottiin vaikuttavan toteutettavan viestinnän sisältöihin – mikäli esimerkiksi jokin tietty aihe aiheuttaa keskustelua tai siitä liikkuu virheellistä tietoa, panostetaan siihen yleisesti viestinnässä, mutta verkkokeskusteluja ei seurata analyttisesti tai systemaattisesti. Valtaosa osallistujista kuitenkin koki vuorovaikutteisen viestinnän tarpeelliseksi. Somen seuraamista hankaloittaa erityisesti tietotulva; kaikkiin kommentteihin tai kysymyksiin ole aikaa vastata. Vuorovaikutteisuuden ja somen seuraamisen todettiin olevan riippuvaista somen käyttöön osoitetuista resursseista. Haastatteluissa myös kyseenalaistettiin vuorovaikutteisen viestinnän korostaminen: onko viranomaisen tarkoitus käydä jatkuvaa keskustelua kansalaisten kanssa, vai voisiko tämä olla tarkoituksenmukaisemmin järjestettyä?

Haastatteluissa oltiin yhtä mieltä siitä, että pelastus- ja turvallisuusviranomaisten tulee pystyä vastaamaan viestinnän reaaliaikaisuuden vaatimukseen, ja valtaosa osallistujista myös arvioi tämän olevan mahdollista. Somessa julkaistavan sisällön osalta tärkeäksi nähtiin ajoitus ja sisällön räätälöinti siten että se palvelee mahdollisimman monia sekä viestinnän uskottavuus, mutta somessa tapahtuvan vuorovaikutuksen nopea aikajänne nähtiin haasteena resurssien kannalta. Resurssikysymys koettiin oleelliseksi erityisesti onnettomuusviestinnässä: millaiset mahdollisuudet operatiivisella toimijalla on esimerkiksi sammuttaa paloa tai johtaa tilannetta sekä samalla tiedottaa ja keskustella aiheesta somessa? Vaatimus nopeasta tiedonvälityksestä ja osallistumisesta nähtiin ongelmallisena myös tiedon luotettavuuden kannalta.

Organisaatioissa oli kohdennettu vaihtelevasti henkilöresursseja somessa toimimiseen. Valtaosa kertoi somen käyttämisen kuuluvan tehtävään valittujen erillisten toimijoiden vastuulle, joskin näiden toimijoiden lukumäärät saattoivat vaihdella organisaatioittain. Osassa organisaatioista somen käyttö oli sidottu viestinnällisten taitojen osalta sopiviin virka-asemiin tai tehtäviin, toisissa taas kiinnostuksen ja käyttötarpeiden mukaan. Somen käyttöön kohdennettavaa työaikaa ei kuitenkaan oltu tarkasti määritelty. Somen käyttö nähtiin osittain integroituneen osaksi työnkuvaa, ja sen käyttämiseen kuluvan ajan arviointi nähtiin hankalaksi.

Osallistujien kokemukset someen liittyvästä toiminnasta olivat jokseenkin samansuuntaisia ja pääosin positiivisia; some-palvelujen vahvuuksiksi nähtiin sujuvuus ja ketteryys sekä palvelujen yhdenmukaisuus ja selkeys. Vaihtelevuutta oli lähinnä näkemyksissä siitä, tulisiko somen käyttäminen olla yhden henkilön vastuualueella, vai

voisiko se olla samanaikaisesti useamman henkilön vastuulla. Yleisesti ottaen osallistujat näkivät paremmaksi vaihtoehdoksi somen käytön keskittämisen yksittäisille toimijoille. Somessa toimivien käyttäjien lukumäärän kasvaminen ja käytön hajauttaminen nähtiin johtavan helposti viestinnän päällekkäisyyteen ja jopa sekavuuteen. Somen käyttämisestä puhuttaessa keskustelut ajautuivat usein viestinnällisten taitojen arviointiin, ja perustelut somen käytön vastuuttamisesta yksittäisille toimijoille koskivat siten vaihtelevuutta viranomaishenkilöstön viestintätaidoissa. Keskitetty some-toiminta nähtiin toimivammaksi vaihtoehdoksi, joskin kokemuksia hajautetusta some-viestinnästä oli aineistossa vain vähän.

Osallistujat tarkastelivat somea myös käytön tarpeellisuuden näkökulmasta: tärkeäksi nähtiin mahdollisuus käyttää somea työtehtävissä silloin kun se koetaan tarpeelliseksi. Viestinnästä puhuttiin myös resurssipulan paikkaajana. Esimerkiksi viestinnän roolin nähtiin kasvavan ennalta estävässä toiminnassa muun muassa taloudellisten paineiden ja henkilöstövähennysten seurauksena.

Lyhyesti:

- Somen käyttäminen viranomaistoiminnassa koettiin pääosin positiivisena.
- Viranomaisten somen käyttöön liittyvät toimintatavat ovat melko vaihtelevia.
- Somea hyödynnetään tällä hetkellä enimmäkseen tiedottavassa viestinnässä.
- Hätäkeskuslaitoksen, poliisin, ja pelastustoimen tulisi pystyä vastaamaan viestinnän reaaliaikaisuuden vaatimukseen.

2.2 Sosiaalisen median käyttöön liittyvät ohjeistukset

Viranomaisten somen käyttämiseen liittyvät ohjeistukset liittyvät tyypillisesti virkamiehen rooliin somessa tai yksityishenkilönä käyttäytymiseen somessa. Ohjeistukset käsittelevät usein *vastuunjako*; ohjeissa määritellään, kenen on mahdollista käyttää organisaatiossa käytössä olevia somen palveluja, eli toimia *organisaation äänenä* somessa. Somen käyttöohjeistukset nähtiin epämääräisinä ja puutteellisina, ja niiden todettiin olevan yleisluonteeltaan negatiivisia. Sisältöjen nähtiin keskittyvän enemmän kieltoihin kuin konkreettisiin ohjeistuksiin siitä miten somessa tulisi toimia. Ohjeistuksista nähtiin esimerkiksi puuttuvan tietoa siitä, millaisiin tarkoituksiin somea voisi käyttää tai millä tavoin somessa tulisi viestiä. Toiminta somessa koettiin useammin jäsentymättömäksi kuin tapahtuvan selkeiden käytäntöjen mukaan. Lisäksi osallistujat pohtivat, ovatko somen linjaukset tai ohjeistukset kaikilla organisaation tasoilla tiedossa: esimerkiksi sopimuspalokunnilla tai vapaaehtoistoimijoilla ei välttämättä ole tietoa pelastustoimessa käytössä olevista ohjeistuksista.

Osallistujat toivoivat somen käyttöön sekä paikallisen tason että valtakunnallisen tason ohjeistuksia. Valtakunnallisen tason ohjeistusta toivottiin erityisesti salassa pidettävän ja julkisen tiedon käyttämiseen, viestintään liittyvän lainsäädännön tulkinnan opastamiseen, sekä julkaistavaksi sopivan sisällön käyttämiseen. Sekä paikallisen että valtakunnallisen tason ohjeistuksia toivottiin muun muassa somen käyttöoikeuksien, laitteiston käyttämisen, työn ulkopuolisen käyttämisen, sisältöjen ja ilmaisutapojen käyttämisen, työajan käyttämisen, eri palveluiden käyttämisen, viranomaisten keskinäisen some-viestinnän sekä some-julkaisemisen määrän osalta.

Osallistujat toivat toisaalta esiin näkemyksen, että laajojen ja yksityiskohtaisten ohjeiden laadinta somen käyttämiseen ei ole nykyaikaista – toisaalta huolehdittiin siitä, että somessa julkaistaan tahattomasti sisältöä, joka voi olla vahingollista esimerkiksi henkilöille omassa organisaatiossa. Monet osallistujista kertoivatkin somen käyttöön liittyvien ohjeiden olevan heidän organisaatioissaan yksi keskeinen keskustelun aihe.

Lyhyesti:

- Käyttöohjeistukset koettiin epämääräisinä ja puutteellisina.
- Ohjeistukset liittyvät usein vastuunjaon määrittelyyn: kuka ja miten somea voi käyttää.
- Toivottiin sekä paikallisen että valtakunnallisen tason ohjeistusta esimerkiksi someen käytettävästä työajasta, sekä sisältöjen ja ilmaisutapojen käyttämisestä.

2.3 Viranomaisten viestintävastuut ja keskinäinen viestintä

Viranomaisten välisen viestinnän ja -yhteistyön kohdalla puhuttiin muodostuneista henkilökohtaisista verkostoista: viestintä nojaa joko yksittäisten toimijoiden henkilökohtaisiin verkostoihin tai hätä- ja häiriötilanteissa virkatiehen; viranomaisverkon (VIRVE) merkitystä korostettiin viranomaisten keskinäisessä operatiivisen toiminnan viestinnässä. Operatiivisen toiminnan osalta viranomaisten viestintä ja viestintävastuut todettiin olevan tarkasti määriteltyjä, mutta rutiininomainen sidosryhmäviestintä sekä viranomaisten keskinäinen viestintä nähtiin kuitenkin puutteellisiksi. Osa osallistujista näki viranomaisten keskinäisen viestinnän haasteeksi organisaatioiden hajanaisuuden. Myös viralliseen tiedottamiseen ja viestintään osallistuvien henkilöiden lukumäärä nähtiin vähäiseksi. Poliisin hallintorakennemuutoksen (PORA III) seurauksena toimintojen ja roolien samankaltaistumisen nähtiin osittain selkeyttäneen viestintää.

Keskeisimmät viestinnälliset ongelmat nähtiin johtuvan julkisten organisaatioiden käyttämien erillisten verkkojen eroavaisuuksista. Tiedonvaihto esimerkiksi hallinnon turvallisuusverkon (TUVE) sisällä toimivien organisaatioiden välillä nähtiin helpompana kuin esimerkiksi sosiaali- ja terveysviranomaisten kanssa. Viestintäyhteyksien parantaminen sosiaali- ja terveysviranomaisten sekä kuntien välillä nähtiinkin tärkeänä kehityskohteenä. Myös työkalut salassa pidettävän materiaalin tai tilannekuvan kannalta olennaisen tiedon välittämiseksi nähtiin puutteellisiksi.

Viranomaisten keskinäisessä viestinnässä kerrottiin käytettävän jossain määrin myös avoimia ja kaupallisia some-palveluita kuten Facebookia, Skypea ja Internet Relay Chatia (IRC). Käyttämistä perusteltiin muun muassa mahdollisuudella ylittää tietoturvakäytäntöjen luomat rajat organisaatioiden välillä sekä vapaamuotoisen keskustelun tarpeella. Viranomaisten käytössä ei ole ollut tai käytöstä on poistettu sisäisen keskustelun mahdollistaneita työvälineitä (esim. poliisin Tiimi-foorumi), jolloin somen suljetut ryhmät ovat nousseet käytetyiksi keskusteluareenoiksi. Näissä ryhmissä keskustellaan yleisesti työstä, työnkuvasta ja toimintaa koskevista uutisista. Poliisin osalta käytävää keskustelua kuvailtiin vilkkaaksi, ja sitä kerrottiin käytävän osallistujien omilla profiileilla ja nimillä. Some-palvelujen keskusteluareenoiden todettiin lisäksi mahdollistavan vapaamuotoisemman, epävirallisen keskustelun joka edesauttaa avoimemman ja positiivisemmän keskustelukulttuurin syntymistä.

Myös viralliseen viranomaisten keskinäiseen viestintään toivottiin saatavan uusia työvälineitä ja ominaisuuksia. Osallistujat esimerkiksi esittivät monissa kohdin toiveita toimialarajat ylittävälle niin sanotulle sisäiselle somelle, joka mahdollistaisi keskustelun, tiedonjakamisen ja avoimuuden päätöksenteossa ja valmistelutyössä, sekä mahdollistaisi päätöksiin johtaneen keskustelun seuraamisen jälkikäteen. Hallitun ja viranomaisille suunnatun keskustelu-, tiedonjakamis- ja kommentointifoorumin tärkeyttä perusteltiin muun muassa oman työn kehittämisen, osallistumisen ja sidosryhmäyhteistyön näkökulmista. Vapaa organisoituminen esimerkiksi tarjoamalla välineitä ja alustoja keskustelulle nähtiin osallistujajoukossa paremmaksi vaihtoehdoksi eri toimijoiden keskustelukulttuurin parantamisessa kuin keskitetty, organisoitu tiedonvaihto ja yhteistyö esimerkiksi yhteisissä tilaisuuksissa. Viranomaisten keskinäinen reaaliaikainen tiedonjakaminen nähtiin yhtäläillä tärkeäksi kuin tavoitettavuus puhelimitse. Tehtävää suoritettaessa voitaisiin puhelimesta esimerkiksi katsoa valokuvia, videoita, tai kuunnella viestejä, kommentteja tai ohjeistuksia. Myös tavoittavuustiedot nähtiin tärkeiksi; esimerkiksi Lync Messengeristä nähtävä vastaanottajan tila sekä monista somen palveluista tuttu viestin lukemisajankohta nähtiin positiivisiksi, sillä ne antavat tietoa viestinnän tavoitavuudesta sekä mahdollistavat viestinnän suunnittelun. Merkittävimpinä esteinä viranomaisten sisäisen somen luomiselle sekä nykyisten kaikille avointen some-palvelujen käyttämiselle nähtiin poliisin ja hätäkeskuslaitoksen osallistujien joukossa kuitenkin TUVE, jonka suojauksen uskottiin estävän tämänkaltaiset toiminnot. Osa osallistujista arvioi tietoturvan tarpeettoman absoluuttiseksi, sillä kaikki viranomaistyössä käsiteltävät asiat eivät välttämättä kuulu salassa pidettäviin tietoaaineistoihin.

Lyhyesti:

- Viranomaisten keskinäisen viestinnän ja yhteistyön koettiin nojaavan henkilökohtaisiin verkostoihin.
- Tiedot viestinnän tavoitavuudesta tärkeitä.
- Toimialarajat ylittävälle sisäiselle somelle on tarve.
- Tietoturvakäytännöt asettavat haasteita somen hyödyntämiselle.

2.4 Lainsäädännön rooli

Lainsäädännön ei sellaisenaan nähty suoranaisesti estävän viestintää somessa, mutta sen todettiin tuovan siihen tiettyjä rajoituksia kuten muuhunkin viranomaisviestintään. Vain harva osallistujista ilmoitti tuntevansa esimerkiksi sähköisen viestinnän tietosuoja-lainsäädäntöä tai julkisuuslainsäädäntöä, mutta valtaosa luonnehti lainsäädännön olevan alun perin määritelty palvelemaan erilaista ympäristöä. Osa osallistujista luonnehti somessa jaettavaa sisältöä samaksi julkiseksi sisällöksi kuin mitä viranomaiset jakavat muissakin medioissa. Tällaisen sisällön osalta erityisesti someen liittyviä yksityisyydensuojaan ja tietoturvaan liittyviä ongelmia ei nähty olevan. Ongelmallisemmaksi sen sijaan nähtiin esimerkiksi kenttätyöstä somessa mahdollisesti julkaistavien valokuvien, videoiden tai tilapäivitysten meta-tiedot (päivämäärä-, ajankohta-, sijaintitiedot), joiden avulla on mahdollista esimerkiksi tunnistaa yksittäisiä henkilöitä tai tapauksia.

Lainsäädännöstä keskusteltaessa esiin nostettiin usein toimialat ylittävän lainsäädännön tuntemus. Pelastustoimella, poliisilla ja hätäkeskuslaitoksella nähtiin olevan vaillinaisen tuntemus toistensa toimintaan liittyvästä lainsäädännöstä, jonka edelleen nähtiin aiheuttavan ongelmia viestinnän, mutta myös yhteisen suunnan

löytämisen ja yhteistyön osalta. Lainsäädännön tai sen liian varovaisen tulkinnan nähtiin johtavan esimerkiksi tiedonjakamisen sekä tiedottamisen lamaantumiseen, epäonnistumiseen tai negatiiviseen mielikuvaan yhteistyöstä viranomaisten välillä. Lainsäädännön ei siis itsessään nähty aiheuttavan ongelmia, vaan pikemminkin sen vaillinaisen tunteminen ja tulkinta.

Lyhyesti:

- Lainsäädännön ei nähty estävän viestintää somessa vaan tuovan siihen rajoitteita.
- Ongelmalliseksi nähtiin lainsäädännön vaillinaisen tunteminen ja tulkinta.

2.5 Asenteet ja sosiaalisen median potentiaali

Osallistujien suhtautuminen somea kohtaan oli pääosin positiivista. Esimerkiksi kysyttäessä somen haasteista viranomaisten näkökulmasta osallistujat puhuivat lähinnä mahdollisuuksista. Osallistujat olivat valmiita käyttämään somea nykyistä enemmän työtehtävissään, joskin ilmaisivat tarvetta perehtyä somen käyttämiseen syvällisemmin. Somen käyttäminen viranomaistoiminnassa nähtiin ennemmin luontevaksi kuin pakonomaiseksi ja tarjoavan mahdollisuuksia työn tehostamiseen, ei niinkään lisäävän viranomaisen työtaakkaa. Teknologisten tai lainsäädännöllisten esteiden sijasta somen käyttöä nähtiin rajoittavan resurssit ja asenteet. Tutkimuksessa asenneilmapiiri nousikin keskeiseksi kehittämiskohteeksi.

Osallistujat esittivät mahdollisuuksia käyttää somea vuorovaikutteisuutta lisäävänä ja resursseja säästävänä työvälineenä. Viestinnän toivottiin kehittyvän avoimempaan suuntaan esimerkiksi kertomalla viranomaistyön arjesta ja toiminnan perusteista kansalaisille sekä viranomaisten yhteisestä kausiluontoisesta ohjeistamisesta. Avoimemman viestinnän uskottiin esimerkiksi vähentävän aiheettomia ja kiireettömiä kyselyitä ja hätäpuheluita. Somen nähtiin myös mahdollistavan sellaisia viestinnän tapoja, joita ei aiemmin ole ollut tarjolla. Osa osallistujista koki, etteivät viranomaiset keskustele riittävästi julkisilla foorumeilla, jonka nähtiin edelleen heikentävän viestinnällisiä valmiuksia. Näiden näkemysten mukaan jatkuva osallistuminen keskusteluun lisäisi mielikuvaa viranomaisten läsnäolosta ja parantaisi kansalaisten turvallisuuden tunnetta. Lisäksi jatkuva osallistuminen helpottaisi viestimistä äkillistä reagoitua vaativissa tilanteissa. Viranomaisviestinnän heikkoutena korostettiin nykyistä tiedottavaa viestintätapaa ja painotettiin nykyisten viestintävälineiden sekä niiden mahdollistamien vuorovaikutteisten ominaisuuksien tarjoamia mahdollisuuksia vaikuttaa mielipiteisiin ja käyttäytymiseen. Toisaalta taas osallistujat näkivät tärkeäksi ylläpitää kansalaisten luottamusta viranomaiseen: viranomaisten nähtiin olevan tiedottamisessaan erittäin kriittisiä ja pohtivan jopa tarpeettoman tarkasti, mitä kannattaa tiedottaa ja milloin. Siksi myös somen hallitsemattomuus ja kontrolloimisen mahdottomuus koettiin ongelmalliseksi.

Osallistujien mukaan suhtautuminen somea kohtaan on vaihtelevaa toimialojen sisällä: some saatetaan mieltää esimerkiksi vapaa-ajan viestintäkanavaksi ja toiminta ”turhanpäiväiseksi kirjoitteluksi”. Syyksi negatiiviselle suhtautumiselle arvioitiin henkilöstön osaamisen tai uskalluksen puute somen käytössä. Someen suhtautumisen nähtiin olevan osittain sukupolvikysymys, ja nuoremman ikäpolven viranomaisten nähtiin suhtautuvan someen luontevampana viestintäkanavana kuin vanhemman ikäpolven. Yhtäältä ongelman nähtiin ratkeavan osittain luonnollisen henkilöstön vaihtumisen myötä, mutta toisaalta somen ja henkilöstön ikäjakaumien kehityksen todettiin myös kulkevan eri tahtia.

Viranomaisten some-toimintaan toivottiin enemmän yhteneväisyyttä ja selkeyttä. Osa osallistujista näki somen sekä viestinnän kehittämisen olevan ennen kaikkea strategisten linjausten tarpeessa: "turvallisuusorganisaatioille tarvittaisiin yksi ohjaava turvallisuusnäkökulma tai -strategia, joka laittaisi viranomaiset samaan veneeseen". Lisäksi viestinnän suunnitteluun kaivattiin yhteistä suuntaa ja sanomaa: esimerkiksi toistuvia teemoja voitaisiin viestiä yhteisesti, ilman että jokainen viranomainen viestii saman sisällön itse. Viranomaiset nähtiin jokseenkin toisistaan eriytyneinä, minkä nähtiin johtavan helposti päällekkäisen työn tekemiseen, yhteistyömahdollisuuksien vähäiseen hyödyntämiseen ja pahimmillaan jopa virheellisen tai haitallisen tiedon julkistamiseen vakavissa tilanteissa. Viestinnällisen yhteistyön puuttumisen nähtiin osittain kulminoituvan viestinnän koulutukseen; erään osallistujan mukaan esimerkiksi yhteisharjoituksissa ulospäin suuntautuva viestintä ei ole koskaan ollut mukana merkittävässä roolissa. Osa osallistujista oli sitä mieltä, että viestinnän opetusta tulisi kehittää perustutkintotasolla merkittävästi, sillä viranomaisten tehtävien yksi keskeinen osa-alue on kansalaisten kanssa viestiminen.

Lyhyesti:

- Somea ollaan valmiita käyttämään nykyistä enemmän, asenneilmapiirissä on vielä kehittämistä.
- Viranomaisviestinnän toivottiin kehittyvän avoimemmaksi.
- Viranomaisviestinnän suunnitteluun kaivataan yhteistä suuntaa ja sanomaa.
- Viestinnän koulutusta tulisi kehittää

2.6 Tulevaisuus

Somen käyttömahdollisuudet tulevaisuudessa nähtiin jokseenkin samankaltaisina kuin mitä ne ovat tällä hetkellä, mutta niiden uskottiin olevan tehokkaammin ja laajemmin käytössä. Arvioissa somen hyödyntämisestä tulevaisuuden viranomaisviestinnässä tuotiin esiin siirtyminen institutionaalisesta lähtökohdasta ihmisläheisempään ja inhimillisempään suuntaan. Viestinnän henkilöityminen ja viranomaisten viestinnän muuttuminen vapaamuotoisempaan, avoimempaan suuntaan nähtiin todennäköisenä kehityskulkuna. Somen palvelujen ennustettiin hajaantuvan ja monimuotoistuvan ja käyttötarkoitusten moninaistuvan myös viranomaisten näkökulmasta. Somen nähtiin mahdollistavan myös kansalaisten osallistamisen ja sitouttamisen turvallisempaan arkeen. Tämän todettiin tuovan mukanaan myös kustannushyötyjä tilanteessa, jossa viranomaisorganisaatioiden henkilöstömäärien uskottiin olevan nykyistä pienempiä sekä toimintojen ja palvelujen alueellisesti keskitetympiä. Somen palvelujen arvioitiin arkipäiväistyvän niin, että tulevaisuudessa ei enää puhuttaisikaan erillisestä somesta, vaan että se on integroitunut osaksi kaikkea toimintaa. Jokaisen viranomaistoimijan uskottiin tietävän ja osaavan viestiä somessa. Tulevan sukupolven nähtiin olevan ketterämpi kehittämään uusia tapoja somen hyödyntämiseen ja sukupolven vaihdoksen uskottiin myös lisäävän sen tavoittavuutta.

Pohdittaessa visioita viranomaisten viestinnästä vuonna 2020 viranomaisten ja kansalaisten väliset keskustelupalvelut sekä viranomaisten käytössä olevat älykkäät hakutoiminnot (esim. kasvojentunnistus) nähtiin varsin todennäköisinä tulevaisuuden ominaisuuksina. Todennäköiseksi arvioitiin myös kehittyneet mahdollisuudet viestinnän ja tiedonhankinnan räätälöimiselle. Mobiiliteknologian avulla viestintää voitaneen tutkimukseen osallistuneiden mukaan vuonna 2020 jo kohdentaa (alueellisesti) suoraan mobiililaitteisiin; esimerkiksi ajankohdan, aiheen, alueen ja kohderyhmän perusteella määritellyn tiedottamisen ja kansalaisten tuottaman informaation kerääminen ja hyödyntäminen nähtiin todennäköisiksi ominaisuuksiksi tulevaisuuden

viranomaisviestinnässä. Mobiililaitteiden uskottiin myös olevan arkipäiväinen osa viranomaistyötä, ja niin kutsutut konttorityöt tehtävän jo kentällä. Myös viranomaisyhteistyön nähtiin olevan tulevaisuudessa entistä yhteneväisempää, ja siihen käytettävien välineiden uskottiin olevan monimuotoisempia ja operatiivista toimintaa paremmin palvelevia. Somen uskottiin esimerkiksi olevan tulevaisuudessa merkittävä osa johto- ja tilannekeskusten toimintaa. Vaaratilanteiden aikaisen viranomaisviestinnän uskottiin olevan aktiivista, reaaliaikaista ja suoraa, mahdollistaen muun muassa kaksisuuntaisen kuvan- ja videonsiirron. Viestinnällisten välineiden nähtiin kuitenkin olevan tarkemmin erillään julkisen ja sisäisen tiedon osalta. Tietoturvan takaamisen osalta viranomaisten uskottiin myös olevan riittävän valveutuneita näiden välineiden käyttöön. Tästä huolimatta osallistujat arvioivat, että merkittävimmät tietovuodot ovat todennäköisemmin johtuneet inhimillisistä virheistä kuin järjestelmien tietoturvan riittämättömyydestä. Some-alustojen arvioitiin olevan tulevaisuudessa viranomaisten keskinäisen viestinnän käytössä. Somen ei kuitenkaan nähty tavoittavan lähes koko väestöä vuonna 2020, tai että viranomaisten asiakaspalvelu ja yksittäiset kuulustelut hoidettaisiin tuolloin somessa. Tulevaisuuden visiointia leimasi myös huoli siirtymisestä yhä suljetumpien verkkojen ja välineiden käyttämiseen. Tästä mainittiin esimerkkinä TUVE:en liittyvät uudistukset, joiden nähtiin hankaloittavan järjestelmien hyödyllistä käyttöä. Tietoturvan kiristyminen luonnehdittiin välineiden käyttöä ja toimintaa hidastavana tekijänä.

3. Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset

Tässä tutkimuksessa analysoitiin, miten somea ja mobiiliteknologiaa voitaisiin hyödyntää viranomaistoiminnassa sekä yhteistyön ja viestinnän kehittämisessä. Tässä tutkimusraportissa esitetään tutkimuksen keskeiset tulokset ja niiden pohjalta laaditut kehittämisehdotukset. Aikaisemmissa tutkimuksissa havaittuja tuloksia muun muassa viestintäkäytäntöjen, viestintäinfrastruktuurin ja lainsäädännön asettamista reunaehdoista viranomaisten viestinnälle somessa tarkennettiin asiantuntijajaneelin avulla. Asiantuntijajaneelissa mukana oli poliisin, pelastustoimen ja hätäkeskuslaitoksen henkilökuntaa. Tutkimukseen osallistuneiden asiantuntijoiden lukumäärä oli verrattaen pieni ja osallistujamäärä väheni tutkimuksen edetessä. Tutkimuksen asiantuntijajoukon monialaisuus säilyi kuitenkin läpi tutkimuksen. Tutkimuksen tuloksia tullaan raportoimaan myös tieteellisissä julkaisusarjoissa. Osallistujat suhtautuivat someen pääosin positiivisesti tai vähintäänkin varovaisen myönteisesti ja somen nähtiin soveltuvan luontevasti viranomaisten käyttöön, joskin osallistujat myös raportoivat toimialoilla esiintyvän vastakkaisia näkemyksiä. Erilaisten some-ominaisuuksien arvioitiin olevan tulevaisuudessa käytössä myös viranomaisten keskinäisessä viestinnässä. Viranomaisten läsnäolo somessa koetaan välttämättömäksi: viranomaisen tulee olla läsnä siellä missä kansalaisetkin ovat. Somen nähtiin myös mahdollistavan uudenlaisen suoran viestinnän kansalaisten kanssa, jota voitaisiin hyödyntää myös viranomaisen näkökulmasta. Osallistujilla oli yhteinen näkemys siitä, että somen hyödyntämistä tulisi yhä kehittää viranomaisten yhteistyönä. Tutkimuksessa selvitettiin viranomaisten käytössä olevaan viestintäinfrastruktuuriin liittyviä tekijöitä, jotka mahdollisesti hankaloittavat tai estävät somen käyttöä. Viranomaisten käytössä olevat tietotekniset välineet nähtiin pääosin riittävinä somen hyödyntämiseen. Tämä näkemys korostui erityisesti hätäkeskuslaitoksen ja pelastustoimen vastauksissa. Poliisit toivoivat parempia työvälineitä, ja erityisesti

TUVE:n koettiin hankaloittavan somen palvelujen hyödyntämistä. Some-palvelujen hyödyntämisen ei nähty edellyttävän niiden integrointia olemassa oleviin järjestelmiin; tärkeämmäksi nostettiin käytön mahdollistavan välineistön tarjoaminen tehtävän tai tarpeen mukaan. Työkalujen kehittämisen sijasta olennaisempaan nähtiin kuitenkin henkilöstön osaamisen kehittäminen.

Some-toiminnan kehittämisessä nähtiin keskeiseksi viranomaisten keskinäinen koordinaatio. Tärkeäksi nähtiin muun muassa yhteisten strategisten tavoitteiden luominen ja koulutuksen tarjoaminen somen käyttöön sekä toimialojen some-viestinnän kehittäminen esimerkiksi yhteisen foorumin avulla. Erityisesti koulutus mainittiin kokonaisuutena, johon tulisi panostaa. Osaamista kehittämällä nähtiin luotavan myös yhteisiä toimintatapoja some-viestintään sekä lisätään käyttöuskallusta.

Osallistujien mukaan viestinnän ei tarvitse olla korostetun tiukasti ohjeistettua, mutta sen tulee olla suunnitelmallista ja yksiselitteistä: millaisia sisältöjä milloinkin tuotetaan, mitä viestinnällä tavoitellaan ja miksi somessa pyritään olemaan läsnä? Suuri osa viranomaistoiminnasta on julkista, ja tätä osuutta tulisi tuoda entistä enemmän esille myös somessa. Some-viestinnässä tulisi myös pyrkiä pois "kapulakielisyydestä".

Viranomaisten some-yhteistyötä voitaisiin esimerkiksi tehdä yhteisten kampanjoiden tai yhteisesti ylläpidettyjen vuorovaikutteisten palvelujen avulla.

Viranomaisviestintään kytkeytyvän lainsäädännön ei nähty merkittävästi estävän tai hankaloittavan some-viestintää, vaan samat yksityisyydensuojan, tietoturvan sekä tekijänoikeuksien kysymykset tulee huomioida some-viestinnässä kuin muussakin viestinnässä. Somen hyödyntämisen nähtiin olevan enemmän priorisointi- kuin lainsäädäntökysymys. Somessa tulee noudattaa samaa harkintaa kuin muillakin viestinnän areenoilla siitä, mitkä asiat ovat salaisia tai luottamuksellisia. Näkemys siitä, että some-viestintä on sisällöltään samankaltaista kuin muissakin medioissa viestittäessä voi kuitenkin myös kertoa, ettei somen erityispiirteitä – viestinnän kaksisuuntaisuutta, vuorovaikutteisuutta sekä jaettavan sisällön monimuotoisuutta hyödynnetä täysimääräisesti. Siten somea ei myöskään nähdä haastavaksi esimerkiksi tekijänoikeuksien tai kansalaisten jakaman tiedon riskien kannalta. Yksityisyydensuojaa tai tietoturvaa koskevat haasteet liittyvät kuitenkin yleensä enemmän lainsäädännön tuntemukseen tai tulkintoihin kuin itse someen. Aineistossa tuotiinkin esiin, että lainsäädäntöön ei kaivata muutoksia, vaan siitä tarvitaan yhteinen ja yhtenäinen tulkinta, käytännönläheinen ohje sekä yhteiset pelisäännöt.

Tutkimuksessa selvitettiin, millaisia konkreettisia linjauksia tai toimintaohjeita viranomaisten soveltuvilta osin yhdenmukainen somen käyttö edellyttää. Tarvittaviksi toimenpiteiksi esitettiin muun muassa toimialan johdon periaatepäätöstä somen hyödyntämisestä, käyttökoulutuksen järjestämistä ja asenteisiin vaikuttamista tuomalla toimijoille esiin myös somen hyötyjä. Käytettävissä olevan teknologian ja välineistön päivitys sekä toimialan yhteisen näkemyksen luominen somen hyödyntämisestä nähtiin oleellisiksi kehityskohteiksi. Joitakin kehittämistoimenpiteitä on jo tehty, mutta kehittämistoimintaa tulisi jatkaa edelleen. Aineistosta oli havaittavissa monenlaisia toisiinsa liittyviä ja toisistaan riippuvaisia tarpeita, toiveita ja kehittämiskohteita: yhtä ensisijaista toimenpidettä tai suuntaa, jolla asiassa voitaisiin edetä, ei ollut nostettavissa. Seuraavaan taulukkoon havaintojen pohjalta luotuja kehittämis ehdotuksia tavoitteiden, niiden merkitysten sekä konkreettisten tehtävien muodossa.

1. VIRANOMAISTEN SOME-VIESTINNÄN TULISI OLLA SOVELTUVILTA OSIN YHDENMUKAISTA.	
<i>Miksi?</i>	<i>Miten?</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Viranomaisten viestinnän tulisi näkyä kansalaisille yhdenmukaisena - Yhteisellä toiminnalla ja tavoitteilla helpotetaan viranomaisten yhteistyön tekemistä sekä parannetaan sisäistä viestintää - Yhtenäinen toiminta varmistaa kansalaisten keskinäisen ja viranomaisten keskinäisen tasa-arvoisuuden (esim. liittyen alueelliseen viestintään) 	<ul style="list-style-type: none"> - Suunnitellaan ja toteutetaan yhteisiä viestintäkampanjoita sekä jaetaan viestinnällisiä tehtäviä mahdollisuuksien mukaan - Tehdään soveltuvilta osin yhteistä viestintästrategiaa ja -suunnittelua
2. VIESTINTÄ TULISI MIELTÄÄ KESKEISEMMÄKSI TYÖKALUKSI VIRANOMAISTOIMINNASSA.	
<i>Miksi?</i>	<i>Miten?</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Viestinnän ja tiedottamisen/PR-toiminnan ero tulee ymmärtää - Viestintä tulee mieltää osaksi jokaisen viranomaisen työtehtävää - Määrittelemällä viestintä osaksi työtehtäviä voidaan lisätä uskallusta osallistua viestintään, ja edelleen sen arkipäiväisyyttä 	<ul style="list-style-type: none"> - Viranomaisviestinnän käsite tulisi määritellä uudelleen - Viestinnällistä osaamista tulee kehittää muun muassa koulutuksen keinoin - Viestinnän osuuden vankentamista osaksi työtehtäviä voidaan lisätä kehittämällä keskustelukulttuuria
3. SOME TULEE TUNNISTAA YHDEKSI VIRANOMAISVIESTINNÄN KANAVAKSI.	
<i>Miksi?</i>	<i>Miten?</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Vakiinnutetaan some viralliseksi viestinnän kanavaksi - Perustelemalla somen käyttämistä voidaan vaikuttaa asenteisiin - Lisäämällä tietoisuutta somesta välineenä voidaan rohkaista sekä viranomaisia että kansalaisia osallistumaan keskusteluun 	<ul style="list-style-type: none"> - Tekemällä julkinen periaatepäätös tai linjaus, joka määrittää somen osaksi viranomaistyötä ja -toimintoja joiden pohjalta someen liittyvää toimintaa on mahdollista myös resursoida
4. VIRANOMAISVIESTINTÄÄN LIITTYVÄÄ KOULUTUSTA TULEE KEHITTÄÄ ERITYISESTI SOMEN OSALTA.	
<i>Miksi?</i>	<i>Miten?</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Lisää osaamista tarvitaan - Osaaminen lisää käyttökallusta - Tapa vakiinnuttaa some osaksi viranomaisviestintää - Lisää sisällön hallintaa - Koulutuksella mahdollista vaikuttaa viestintään liittyviin asenteisiin - Koulutus helpottaa hahmottamaan some-toiminnan perusteet 	<ul style="list-style-type: none"> - Tarjoamalla yhteneväistä koulutusta kaikille viranomaisille eri tasoilla - Järjestämällä yhteistä koulutusta viranomaisille - Sisällyttämällä viestintä operatiivisen toiminnan harjoituksiin - Koulutustarve tulisi kartoittaa koko hallinnon alalla ja luoda koulutussuunnitelma

5. VIRANOMAISTEN SOME-VIESTINNÄN TULEE OLLA SUUNNITELMALLISEMPAA.	
<i>Miksi?</i>	<i>Miten?</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Somen integrointi osaksi viestintää edellyttää, että hahmotetaan mitä sillä tavoitellaan, miksi ja miten - Suunnitelmallisuudella vähennetään päällekkäistä työtä; selkeytetään viestintää; helpotetaan yhteistyötä ja mahdollistetaan muun muassa yhteistyö somessa (esim. kampanjat); helpotetaan viestintää akuuteissa tilanteissa (esim. toimintojen siirrettävyys, viestinnän jatkuvuuden turvaaminen) - Lisätään viestinnän vaikuttavuutta 	<ul style="list-style-type: none"> - Some-viestintää tulee suunnitella ja koordinoida yhteisesti mm. seuraavien osioiden osalta: - Selkeät ja yhteiset ohjeistukset eri tasoilla - Tarvittavan osaamisen varmistaminen - Toimialakohtaisten tarpeiden määrittäminen ja tietoon saattaminen - Viestintään liittyvien vastuiden määrittely ja jakaminen - Resurssien määrittelemisen esim. työaikaan ja henkilöstöön liittyen
6. SOMEN KÄYTTÖÖN LIITTYVIEN OHJEISTUSTEN SISÄLTÖÄ TULEE KEHITTÄÄ JA LAAJENTAA.	
<i>Miksi?</i>	<i>Miten?</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Tarve yhteisille valtakunnallisille ja paikallisille ohjeistuksille - Yhteisillä "pelisäännöillä" mahdollista vähentää epävarmuutta, vakiinnuttaa somen osuutta viranomaisviestinnässä; lisätä suunnitelmallisuutta ja yhteneväisyyttä ja näin varmistaa laadukas toiminta - Ohjeistukset ovat keino varmistaa tietoturvan ja yksilön tietosuojan toteutuminen 	<ul style="list-style-type: none"> - Tulee määritellä paikallisen ja valtakunnallisen tason ohjeistukset - Ohjeistusten tulee sisältää rajoitusten lisäksi myös mahdollisuuksia - Konkreettisia toimintaohjeita sisällön, ilmaisutavan ja vuorovaikutuksen, palvelujen ja välineiden käyttöön - Selkeä vastuunjako some-toiminnasta - Ohjeistuksia tulee markkinoida laajemmin
7. VIRANOMAISVIESTINTÄÄN VAIKUTTAVASTA LAINSÄÄDÄNNÖSTÄ TULEE TEHDÄ KÄYTÄNNÖNLÄHEINEN OHJEISTUS.	
<i>Miksi?</i>	<i>Miten?</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Lainsäädännön yhteisen ja yhdenmukaisen tulkinnan varmistaminen toimialojen ylitse - Lainsäädännön selkeyttäminen lisää ymmärrystä käyttömahdollisuuksista ja reunaehdoista jolloin myös lisätään käyttökallusta. - Selkeämmillä tulkinnoilla varmistetaan somen potentiaalin hyödyntäminen vaarantamatta yksityisyyden suojaa tai rikkomatta julkisuuslainsäädäntöä - Yhteisillä ja yhdenmukaisilla tulkinnoilla lisätään myös toisten toimialojen tuntemusta 	<ul style="list-style-type: none"> - Lainsäädännöstä tulee tehdä käytännönläheinen ohjeistus some-toimintaa varten ja se tulee sisällyttää peruskoulutukseen - Lakiin liittyvät reunaehdot tulee määritellä valtakunnallisella tasolla - Lainsäädäntöohjeistusten tulee tuoda esiin eri toimialojen lainsäädäntöön liittyvät rajoittavat ja mahdollistavat tekijät
8. VIRANOMAISTEN SOME-VIESTINNÄN VUOROVAIKUTTEISUUTTA TULEE KEHITTÄÄ.	
<i>Miksi?</i>	<i>Miten?</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Vuorovaikutteinen viestintä lisää mielikuvaa viranomaisen läsnäolosta - Läsnäolo lisää kansalaisten turvallisuuden 	<ul style="list-style-type: none"> - Henkilöstöresursseja tulee kohdentaa some-viestintään niin, että vuorovaikutteinen viestintä on mahdollista

<p>tunnetta</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vuorovaikutteisella viestinnällä on mahdollista lisätä viestinnän tavoitavuutta ja vaikuttavuutta - Vuorovaikutteisella viestinnällä voidaan myös vastaanottaa / saada tietoa - Vuorovaikutteisuus on somen lähtökohta 	<ul style="list-style-type: none"> - Lisäämällä viestinnän avoimuutta sekä säännöllistä arkipäiväistä viestintää - Hyödyntämällä sisältöjen ja toimintojen monimuotoisuutta laajemmin (kuvat, jakamiset, kommentointi, tykkääminen); - Kehittämällä somessa käytävien keskustelujen seuranta ja niihin osallistumista
<p>9. VIRANOMAISTEN KESKINÄISIÄ VIESTINTÄYHTEYKSIÄ TULEE KEHITTÄÄ SOME-TOIMINNALLISUUKSIA HYÖDYNTÄEN.</p>	
<p><i>Miksi?</i></p>	<p><i>Miten?</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> - Tarvitaan avoimempaa keskustelukulttuuria ja monimuotoisempaa keskustelua - Tiedon kulkua on parannettava - Osallistumista on lisättävä - Rutiininomaista sidosryhmäviestintää tarvitaan - Tilannekuvan välittämiseen tarvitaan keinoja 	<ul style="list-style-type: none"> - Mahdollistetaan sisäinen keskustelu - Vapaaseen verkostoitumiseen tulee tarjota mahdollisuuksien mukaan välineitä ja alustoja - Tuomalla somesta tuttuja ominaisuuksia ja erilaisten sisältöjen jakamismahdollisuuksia viranomaisten keskinäiseen viestintään - Lisätään tietämystä toisten toimialoista
<p>10. VIRANOMAISTEN VIESTINTÄVÄLINEISTÖN TULEE OLLA TARKOITUKSEN MUKAISTA.</p>	
<p><i>Miksi?</i></p>	<p><i>Miten?</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> - Välineistön tulee mahdollistaa somen sujuva käyttö sekä monimuotoinen sisäinen ja ulkoinen viestintä esim. operatiivisissa tilanteissa 	<ul style="list-style-type: none"> - Some-käytön mahdollistava välineistö tulisi määritellä tehtävän ja/tai tarpeen mukaan, esim. kuvien välittäminen operatiivisissa tilanteissa - Laitteisto tulee päivittää ketterästi tarpeiden mukaan

Liite 1: Haastattelurunko

Sosiaalinen media ja älypuhelinsovellukset avuksi viranomaisviestintään -tutkimushanke

Hankkeessa selvitetään...

- millaisia konkreettisia linjauksia tai toimintaohjeita sosiaalisen median ja mobiiliteknologian yhtenäinen käyttö turvallisuus- ja pelastusviranomaisten viestinnässä edellyttää?
- millaisia haasteita uusien medioiden käyttöönottoon liittyy ja millaisia ratkaisumahdollisuuksia esimerkiksi viranomaisten viestintäprosessien ja viranomaisten käytössä olevan viestintäinfrastruktuurin osalta niihin voidaan tarjota?

Viranomaisviestintä sekä sosiaalisen median käyttäminen

- Käytätkö sosiaalista mediaa?
 - vapaa-ajalla
 - työssä
- Mitä / millaisia palveluja käytät?
- Kuinka paljon käytät sosiaalista mediaa? (oma arvio)
- Onko organisaatiossasi määriteltyjä viestintäohjeistuksia?
- Millainen on oma roolisi viestinnässä?
- Tiedätkö kehen henkilöön otat yhteyttä halutessasi viestiä toisen viranomaisorganisaation kanssa?
- Miten omassa organisaatiossasi hyödynnetään sosiaalista mediaa?
- Onko sosiaalisen median käyttöön osoitettuja resursseja / vastuuhenkilöitä?
- Onko työajassasi otettu huomioon sosiaalisen median käyttö?
- Kuinka paljon käytät työaikaasi sosiaalisen median käyttöön työtehtävissä?
- Olisitko itse valmis viestimään nykyistä enemmän sosiaalisen median kautta työtehtäviesi osalta? Entä vapaa-ajallasi?
- Tulisiko viranomaisten mielestäsi hyödyntää nykyistä enemmän sosiaalisen median palveluja? Miksi / miksi ei?
- Mitä ovat mielestäsi oman organisaatiosi viestintään liittyvät haasteet, jos sellaisia on?

Käytössä syntyneet havainnot / käyttöä estävät ja mahdollistavat tekijät

Viestintäprosessit ja sosiaalinen media

- Mitkä ovat mielestäsi viranomaisviestinnän keskeisimmät heikkoudet omien työtehtäviesi kannalta?
- Mitkä ovat mielestäsi viranomaisviestinnän vahvuudet omien työtehtäviesi kannalta?

Viestintäinfrastruktuuri

- Mahdollistavatko käytössäsi olevat työvälineet sosiaalisen median käytön? (Jos, niin miten? Jos eivät, miten käytössä oleva infrastruktuuri vaikeuttaa?)
- Mitä oman arviosi mukaan teknologian näkökulmasta edellytettäisiin / tarvittaisiin, jotta sosiaalista mediaa voitaisiin hyödyntää tehokkaammin viranomaisviestinnässä?

Lainsäädäntö

- Asettaako lainsäädäntö esteitä viranomaisten viestinnälle sosiaalisessa mediassa? Millaisia?
- Miten yksityisyydensuojan ja tietoturvan edellytykset voidaan taata toimittaessa sosiaalisessa mediassa?
- Mikäli sosiaalinen media otettaisiin (laajempaan) käyttöön viranomaisviestinnässä, pitäisikö lainsäädäntöön tehdä muutoksia? (Jos, niin millaisia?)

Haasteet, tarpeet, kehittämis ehdotukset – tulevaisuus

- Millaisia mahdollisuuksia tai haasteita sosiaalinen media voisi tuoda työtehtäviisi?
- Millaisena näet sosiaalisen median käytön työtehtävissäsi kymmenen vuoden kuluttua?
- (Esim. onko sen merkitys suurempi / pienempi? Entä sen osuus työtehtävistäsi suurempi/pienempi? Entä käyttötarkoitusten osalta?)
- Kerro esimerkki negatiivisesta tai positiivisesta vaikutuksesta, jonka sosiaalisen median käyttäminen viranomaisviestinnässä voisi aiheuttaa?
- Arvioi vuosilukuna, milloin jokainen turvallisuus- ja pelastusviranomainen hyödyntää sosiaalista mediaa työtehtävissään? Miksi arvioit kyseisen vuoden?
- Mihin tarkoituksiin uskot sosiaalista mediaa käytettävän viranomaisviestinnässä tuona kyseisenä ajankohtana?
- Millaisia muutoksia infrastruktuurissa / viestintäprosesseissa / lainsäädännössä on tapahtunut tuohon mennessä?
- Mikä olisi mielestäsi keskeisin viranomaisviestinnän kehittämiskohde? Miksi?

Liite 2: Kyselylomake

Sosiaalinen media ja mobiiliteknologia avuksi viranomaisviestinnässä

Pelastusopisto ja Poliisiammattikorkeakoulu toteuttavat Sisäministeriön rahoittamana tutkimushankkeen "Sosiaalinen media ja mobiiliteknologia avuksi viranomaisviestintään". Tutkimuksessa tarkastellaan, millaisia haasteita ja mahdollisuuksia sosiaalinen media ja mobiiliteknologia tuovat turvallisuus- ja pelastusviranomaisten (Poliisi, Pelastustoimi, Häätäkeskus) toimintaan.

Tämä kysely on tutkimuksen toinen vaihe. Kyselyyn vastaamiseen kuluu noin 15 minuuttia - halutessasi voit keskeyttää kyselyyn vastaamisen "keskeytä" -painikkeella (sivun alalaidassa). Toimi tällöin kyselyohjelman antamien ohjeiden mukaan.

*Tähdellä * merkityt kysymykset ovat pakollisia.*

Toimialasi *

_Hätäkeskuslaitos
_Pelastustoimi
_Poliisi

Sosiaalisen median hyödyntäminen viranomaisviestinnässä

Valitse kumpi vaihtoehdoista kuvaa paremmin mielipidettäsi

*Sosiaalisen median käyttäminen viranomaistoiminnassa on mielestäni... **

luontevaa. 1 2 3 4 5 *pakonomaista.*

*Sosiaalinen media on mielestäni... **

yksi työkalu muiden 1 2 3 4 5 *laajentanut viranomaisten*
joukossa. *toimintaympäristöä.*

*Sosiaalisen median hyödyntäminen on oltava... **

osa kaikkien viranomaisten 1 2 3 4 5 *määritellyn henkilöstön*
työtehtäviä *tehtäväalueena.*

*Toimintavarmempi kanava viestin välittämiseen kansalaisille on... **

perinteinen media 1 2 3 4 5 *sosiaalinen media.*

*Sosiaalisen median hyödyntäminen viranomaistyössä... **

vaatii lisäresursseja. 1 2 3 4 5 *tuo resurssisäästöjä.*

*Viestintää tulisi kehittää ensisijaisesti... **

viranomaisten, virastojen ja 1 2 3 4 5 *viranomaisten ja*
kuntien välillä. *kansalaisten välillä*

*Viranomaisten keskinäiset suljetut Facebook -ryhmät tai vastaavat ovat mielestäni... **

hyödyllisiä 1 2 3 4 5 *riskialttiita tietoturvan*
yhteistyökanavia *kannalta.*

Oletko tällä hetkellä tai oletko joskus ollut osallisena jossakin sosiaalisen median suljetussa viranomaisyhteisössä?

_Kyllä
_En

Ovatko viranomaiset mielestäsi yhdenvertaisesti näkyvillä sosiaalisessa mediassa? *

_Kyllä
_Ei
_En osaa sanoa

Tulisiko viranomaisten sosiaalisen mediaan liittyvää toimintaa arvioida? *

_Kyllä
_Ei

Jos vastasit kyllä, miten toimintaa tulisi arvioida?

Voisivatko eri viranomaiset tehdä yhteistyötä sosiaalisessa mediassa? Jos, niin millaista se voisi olla?

Sosiaalisen median käytön edellytykset

Valitse kumpi vaihtoehdoista kuvaa paremmin mielipidettäsi

Mobiiliteknologian yleistyminen... *

lisää viranomaisten työtaakkaa 1 2 3 4 5 tarjoaa mahdollisuuden työn tehostamiseen.

Viranomaisten viestintää voitaisiin parantaa... *

kehittämällä viranomaisten nykyisiä järjestelmiä. 1 2 3 4 5 hyödyntämällä verkossa olevia ilmaisia palveluja.

selkeyttämällä viestintään vaikuttavan lainsäädännön tulkintaa 1 2 3 4 5 tekemällä muutoksia lainsäädäntöön.

Sosiaalisesta mediasta saatavan tiedon hallintaa voitaisiin tehostaa... *

kehittämällä siihen sopivia työkaluja 1 2 3 4 5 kehittämällä henkilöstön osaamista.

Viranomaisen käytössä olevat laitteet ovat näkökulmasta... *

vanhentuneita 1 2 3 4 5 asianmukaisia

Jotta sosiaalista mediaa voitaisiin hyödyntää pelastus- ja turvallisuusviranomaisten toiminnassa, on... *

päivitettävä käytössä olevaa teknologiaa. 1 2 3 4 5 lisättävä käytössä olevien välineiden käyttöosaamista.

Käytän sosiaalista mediaa mieluummin... *

mobiililaitteella. 1 2 3 4 5 tietokoneella.

Viestintään sosiaalisessa mediassa käytettävä välineistö tulisi... *

olla yhteneväistä koko henkilöstön osalta. 1 2 3 4 5 määritellä tehtävän tai tarpeen mukaan.

Jatka seuraavaa lausetta: sosiaalisen median hyödyntäminen nykyisillä työvälineillä edellyttäisi...

Sosiaalisen median käyttötarkoitukset ja käytännöt

Viranomaisten ja kansalaisten välisessä sosiaalisen median toiminnassa olisi tärkeää panostaa *

Valitse neljä mielestäsi tärkeintä vaihtoehtoa.

- _läsnäoloon sosiaalisessa mediassa
- _yhteiskunnalliseen keskusteluun osallistumiseen
- _vuorovaikutteiseen viestintätapaan
- _vapaamuotoiseen viestintätapaan
- _joukkoistamisen* hyödyntämiseen
- _valtakunnalliseen tiedottamiseen
- _paikalliseen / alueelliseen viestintään
- _kiireettömien palvelujen (esim. neuvontapalvelut) kehittämiseen
- _kansalaisten tietoisuuden lisäämiseen viranomaisten toiminnasta
- _viranomaisviestinnän yhdenmukaistamiseen
- _viestinnän jalkauttamiseen osaksi kaikkien viranomaisten työnkuvaa
- _tiedonhankintaan ja tiedusteluun
- _henkilökohtaiseen yhteydenpitoon yksittäisten kansalaisten kanssa
- _johonkin muuhun, mihin?

**Joukkoistaminen (crowdsourcing) on toimintaa, jossa ongelma annetaan ratkaistavaksi tai tehtävä suoritettavaksi ennalta määrittelemättömälle joukolle avoimen kutsun avulla (Sosiaalisen median sanasto)*

Valitse kumpi vaihtoehdoista kuvaa paremmin mielipidettäsi.

Pelastus- ja turvallisuusviranomaisen rooli on olla viestijänä... *

yhteiskunnalliseen keskusteluun osallistuva. 1 2 3 4 5 ohjeistusta ja neuvontaa antava.

kantaaottava 1 2 3 4 5 neutraali.

Sosiaalisen median hyödyntämisessä pelastus- ja turvallisuusviranomaisten viestinnässä lähtökohdانا tulee olla...*

viranomaisten (viestintä)tarpeet. 1 2 3 4 5 kansalaisten (viestintä)tarpeet.

tiedon välittäminen. 1 2 3 4 5 tiedon vastaanottaminen.

Sosiaalisen median osalta organisaatiomme toimii... *

selkeiden käytäntöjen mukaan. 1 2 3 4 5 jäsentymättömästi.

Pelastus- ja turvallisuusviranomaisten viestintä sosiaalisessa mediassa tulisi olla... *

keskitettyä yksittäisille viestijöille. 1 2 3 4 5 hajautettua kaikille viranomaisille.

Minkä tason ohjeistusta sosiaalisen median toimintojen käytöstä ensisijaisesti tarvittaisiin?

(Valitse seuraavista vaihtoehdoista)

	paikallisen tason ohjeistusta	valtakunnallisen tason ohjeistusta	ei tarvita ohjeistusta
Kuka saa käyttää?			
Mitä saa/ei saa julkaista?			
Milloin ja kuinka usein saa / pitää julkaista			
Milloin ja kuinka usein saa / pitää julkaista			
Eri sisältöjen ja kirjoitustyylien käyttämisessä			
Työajan käyttämisessä			
Laitteiston käyttämisessä (millä laitteilla ja miten)			
Työn ulkopuolisessa käytössä			
Lainsäädännön tulkinnan opastusta			
Salassa pidettävän ja julkisen tiedon käytöstä			
Viranomaisten yhteistoiminnasta ja keskinäisestä viestinnästä			
Joku muu mikä?			

Koulutus ja tulevaisuus

Valitse kumpi vaihtoehdoista kuvaa paremmin mielipidettäsi

Taidot toimia sosiaalisessa mediassa viranomaisena... *

edellyttävät erillistä koulutusta 1 2 3 4 5 karttavat työn ohessa.

Mikäli sosiaalisen median koulutusta ei mielestäsi tarvita, voit ohittaa seuraavan kysymyksen.

Mikäli mielestäsi sosiaalisen median koulutusta tarvitaan, _se tulisi kohdentaa koko henkilöstölle
_se tulisi kohdentaa vain sosiaalisesta mediasta kiinnostuneille.

Millaisia koulutuskokonaisuuksia mielestäsi tulisi tarjota, jotta ne palvelisivat sosiaalisen median hyödyntämistä viranomaistyössä? Kenelle koulutusta tulisi suunnitella / tarjota?

Arvioi seuraavia väittämiä

Arviointiasteikko

1	2	3	4	5	6
Eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Samaa mieltä	En osaa sanoa

On tarpeen perustaa pelastus- ja turvallisuusviranomaisten foorumi, joka lähtee yhdessä kehittämään toimialan some-viestintää.

Sosiaalisen mediaan suhtautuminen on sukupolvikysymys.

Pelastus- ja turvallisuusviranomaiset voivat tuottaa ja jakaa sosiaalisessa mediassa myös epävirallista sisältöä.

Viranomaisen on oltava jatkuvasti läsnä sosiaalisessa mediassa.

Pelastus- ja turvallisuusviranomaiset eivät voi vastata viestinnän reaaliaikaisuuden vaatimukseen.

Viestintä sosiaalisessa mediassa on helppo nivoa osaksi olemassa olevia viestintäkäytäntöjä.

Pelastus- ja turvallisuusviranomaiset ovat liian varovaisia viestinnässään.

Arvioi, kuinka todennäköisiä seuraavat ominaisuudet tai ilmiöt ovat vuonna 2020

Arviointiasteikko:

1	2	3	4	5
Ei todennäköistä	Jokseenkin epätodennäköistä	Ei epätodennäköistä eikä todennäköistä	Jokseenkin todennäköistä	Erittäin todennäköistä

Viranomaisten käytössä on älykkäät hakutoiminnot (esim. lempinimihaku, kasvojentunnistus, jne.)

Viranomaisilla on käytössä keskustelupalvelu kansalaisten kanssa (esim. chat, yksityisviestit, keskusteluryhmät, jne.)

Kaikilla kansalaisilla käytössä virtuaali-identiteetti

Viranomaisten käytössä automaattinen tiedonhallinta (esim. tiedonlouhinta, analysointi)

Viranomaisten asiakaspalvelu ja yksittäiset kuulustelut hoidetaan somessa (esim. lupapalvelut, rikosilmoitus, esitutkinta, jne.)

Viranomaisten työhön liittyvä koulutus suurelta osin verkossa

Vaaratiedottaminen toteutetaan alueellisesti

Viestintä toteutetaan alueellisesti

Tiedottaminen ja tiedonkerääminen on räätälöityä (ajankohdan, aiheen, kohderyhmän, jne. perusteella)

Some-seuranta ja viestintä on keskeinen työkalu johto- ja tilannekeskuksissa

Viranomaisilla on käytössä sisäinen sosiaalinen media keskustelua, yhteistyötä ja operatiivista toimintaa varten.

Somen tavoitavuus on 99,9 % väestöstä

Julkisen verkot ja sisäiset verkot toimivat rinnakkain, mutta erillisinä.

Operatiivisen toiminnan työt tehdään pääosin mobiililaitteella

Merkittävät tietovuodot ovat johtuneet inhimillisistä virheistä

Merkittävät tietovuodot ovat johtuneet järjestelmät tietoturvan riittämättömyydestä.

Mitä seuraavista ominaisuuksista näkisit tarpeellisiksi tuoda osaksi sisäistä ja operatiivista viestintää?

Arviointiasteikko:

1	2	3	4	5	6
Tarpeeton	Jokseenkin tarpeeton	Ei tarpeeton eikä tarpeellinen	Jokseenkin tarpeellinen	Tarpeellinen	En osaa sanoa

uutisvirta*	statukset *
#-aihetunniste (hashtag)*	tapahtumat *
tykkääminen *	sivut *
kommentointi *	blogit *
seuraaminen *	ilmoitukset *
profiilit *	ryhmät *
jakaminen *	keskustelu *
videot *	kaveripyynnöt *
valokuvat *	organisaatioiden väliset yhteydet *
linkit *	Jokin muu, mikä?
yhteystietolistat *	