



**PELASTUSOPISTO**

Kansalaiset ja uusi media apuna tilannekuvan tuottamisessa

Seminaarijulkaisu

Pelastusopisto  
Johanna Franzén  
Marko Hassinen  
Laura Hokkanen  
Hanna Honkavuo  
Hanna-Miina Sihvonen  
Matti Sipilä  
Jari Soininen  
Juho Voutilainen

Itä-Suomen yliopisto  
Taina Kurki  
Pekka Paananen  
Niina Päivinen

Pelastusopiston julkaisu

D-sarja: Muut julkaisut

1 / 2013

ISBN 978-952-5905-34-2

ISSN: 1795-9187

Pelastusopisto

Johanna Franzén, Marko Hassinen, Laura Hokkanen, Hanna Honkavuo, Taina Kurki, Pekka Paananen, Niina Päivinen, Hanna-Miina Sihvonen, Matti Sipilä, Jari Soinen, Juho Voutilainen

Kansalaiset ja uusi media apuna tilannekuvan tuottamisessa

Seminaarijulkaisu, 21 s. 1 liite (1 s.)

Kesäkuu 2013

---

## TIIVISTELMÄ

Uusi media nousee päivä päivältä voimakkaammin esille yhteiskunnassa, niin sosiaalisen median kuin älypuhelinsovellusten kautta. Pelastusopistolla järjestettiin *Kansalaiset ja uusi media apuna tilannekuvan tuottamisessa* -seminaari kesäkuussa 2013. Seminaarin ensimmäisessä osiossa kuultiin asiantuntijapuheenvuoroja ja toisessa aihetta käsiteltiin teematyöpajoissa. Tässä julkaisussa esitellään seminaarin asiantuntijapuheenvuorojen keskeiset teemat ja koonti työpajoista.

Asiantuntijapuheenvuoroissa käsiteltiin häiriötilanteiden viestintäohjeistusta ja tilannekuvan kehittämistä osana kriisijohtamisen koulutusta. Puheenvuoroissa tarkasteltiin myös kuinka tietoturva ja -suoja toteutuvat sosiaalisen median palveluissa, pohdittiin uuden median palvelujen teknisiä lähtökohtia ja mahdollisuuksia sekä palvelun suorituskyvyn varmistamista. Seminaarin aiheeseen tartuttiin myös tutustumalla esimerkkeihin sosiaalisen median käyttämisestä häiriötilanteissa.

Työpajoissa todettiin, että uuden median käytölle kansalaisten ja viranomaisten vuoropuhelussa on selkeä tilaus; viranomaisen viestinnän ei tulisi painottua vain häiriötilanteisiin, vaan sen tulisi olla säännöllistä ja oma-aloitteista. Yhteistä keskustelua käytännöistä, vastuista ja velvoitteista tarvitaan sekä viranomaisten välillä että yhdessä kansalaisten kanssa.

Avainsanat: uusi media, sosiaalinen media, älypuhelinsovellukset, häiriötilanne, viestintä, tilannekuva

# Sisällys

1. Johdanto .....	5
2. Kansalaiset ja uusi media apuna tilannekuvan tuottamisessa .....	6
2.1 Asiantuntijapuheenvuorot.....	6
2.2 Teematyöpajat .....	10
Teema 1: Uusi media kriisijohtamisessa - koulutustarpeet.....	11
Teema 2: Kansalaiset apuna tilannekuvan tuottamisessa: mitä, kuinka, miksi?.....	12
Teema 3: Viranomaisten viestintä ja tiedottaminen uuden median keinoin.....	16
Teema 3: Viranomaisten viestintä ja tiedottaminen uuden median keinoin.....	17
Teema 4: Tietoturva ja tiedon luotettavuus.....	18
2.3 Yhteenveto.....	19
3. Lähteet .....	21
4. Liite.....	22

# 1. Johdanto

*Media ja muut avoimet lähteet ovat tärkeitä tilannekuvan muodostamiseen. Yksi kriisiviestintäkanava ei ole kuitenkaan tärkeämpi kuin toinen, vaan olennaista on eri kanavien tehokas ja monipuolinen hyödyntäminen.*

*Petri Kekäle*

Uusi media nousee päivä päivältä voimakkaammin esille yhteiskunnassa, niin sosiaalisen median kuin älypuhelinsovellusten kautta. Uusi media nähdään monikanavaisena, maailmanlaajuisena ja paikkariippumattomana median muotona (Heinonen 2002b), samalla kun sillä kuvataan median digitalisoitumista (Lindblom 2009). Kansalaisen on mahdollista osallistua median sisällön tuottamiseen omilla laitteillaan, esimerkiksi älypuhelimellaan tai tablettitietokoneellaan, missä ja milloin vain.

Pelastusopiston tutkimus- ja kehittämisspalvelut järjesti 3. kesäkuuta 2013 Kuopion Pelastusopistolla yhdessä varautumisopetusyksikön kanssa seminaarin *Kansalaiset ja uusi media apuna tilannekuvan tuottamisessa*. Seminaari oli avoin kaikille ja kutsuja lähetettiin laajalla jakelulla eri toimijoille. Seminaaripäivälle saapui osallistujia muun muassa Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksesta, Aluehallintovirastosta, poliisi-, pelastuslaitoksista, kunnista ja yliopistoista; sekä lähialueilta että kauempaa, näin ollen eri alueet ja alat olivat hyvin edustettuina. Seminaarissa alan toimijoilla oli tilaisuus kuulla eri näkökulmien kautta uuden median tuomista mahdollisuuksista ja haasteista. Iltapäivällä järjestetyissä teematyöpajoissa osallistujilla oli mahdollisuus vaihtaa omia näkemyksiään, kokemuksiaan ja ajatuksiaan uudesta mediasta. Seminaarin aihepiiri linkittyi Pelastusopiston yhteistyöhankkeisiin sosiaalisen median saralta.

Tässä julkaisussa esitellään seminaaripäivän asiantuntijapuheenvuorojen keskeiset teemat sekä koosteet iltapäivän teematyöpajoista. Aamupäivän asiantuntijapuheenvuorot tulevat Pelastusopiston kotisivuille [www.pelastusopisto.fi](http://www.pelastusopisto.fi).

Kesäkuussa pidetty seminaari on osa Pelastusopiston tutkimus- ja kehittämisspalvelujen järjestämää seminaarisarjaa, jonka pyrkimyksenä on tarkastella mobiiliteknologian ja sosiaalisen median palvelujen hyödyntämistä kansalaisten ja viranomaisten välisessä viestinnässä. Seminaarisarja tulee jatkumaan 29. marraskuuta 2013.

## 2. Kansalaiset ja uusi media apuna tilannekuvan tuottamisessa

Kansalaiset ja uusi media apuna tilannekuvan tuottamisessa -seminaari jakautui kahteen osioon. Aamupäivän osiossa kuultiin asiantuntijapuheenvuoroja ja iltapäiväksi jakaannuttiin keskustelemaan teematyöpajoihin.

### 2.1 Asiantuntijapuheenvuorot

Uusi häiriötilanteiden viestintäohjeistus ja kansalaisviestinnän haasteet

*Kriisiviestinnän koordinaattori Petri Kekäle, Valtioneuvoston kanslian viestintäosasto*

*Kekäle: avainsanat ovat luotettavuus, nopeus ja yhdenmukaisuus, olennaista myös ennakoivuus #somesemma<sup>1</sup>*

Valtioneuvoston kanslia on julkaissut valtionhallinnon viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa -ohjeen (1/2013). Petri Kekäle syventyi puheenvuorossaan johtamiseen, tilannekuvaan ja viestintään sekä viestinnän valmiuksiin ja haasteisiin.

Uhkat ovat nykyisin laaja-alaisia, monimuotoisia ja ennalta arvaamattomia. Ne kehittyvät nopeasti ja aiheutuvat eri syistä (esimerkiksi luonto, ihminen, teknologian riskit). Häiriötilanteiden hallinnassa johtamisen ja koordinoinnin taso määräytyy tilanteen vakavuuden ja laajuuden mukaisesti. Ulkoinen ja sisäinen viestintä ovat osa johtamista. Viestinnän ja tilannekuvan tiivis yhteys on myös huomioitava. Yksi kriisiviestintäkanava ei ole tärkeämpi kuin toinen, olennaista on eri kanavien tehokas ja monipuolinen hyödyntäminen. Avainsanat häiriötilanneviestinnässä ovat luotettavuus, nopeus ja yhdenmukaisuus, tärkeää myös ennakoivuus. Eri toimijoiden määrä on haaste: koordinointi ja keskinäinen tiedonkulku ovat myös kehittämisen kohteita.

---

<sup>1</sup> Twiitit käyttäjän Kriisiviestintä (Johanna Franzén) julkaisemia.

Tilannekuvan kehittäminen osana kriisijohtamisen koulutusta

*Yliopettaja Johanna Franzén, Pelastusopisto*

*Franzén: sosiaalinen media herättää paljon keskustelua, kritiikkiä ja kommentointia*

Pelastusopiston varautumisopetuksen yksikkö tarjoaa varautumisen koulutustarjontaa viranomaisille. Tilannekuvan muodostaminen on yksi haasteellisimpia koulutuskohteita: organisaatiot ovat erilaisia, häiriötilanteet vaihtelevat ja tilanteeseen osallistuvat eri viranomaiset, johtovastuut ja toimijoiden roolit vaikuttavat siihen. Kriisiviestinnän koulutus on erittäin kysyttyä ja erityisesti sosiaalinen media herättää paljon keskustelua, kritiikkiä ja kommentointia. Haasteena koulutukselle on mm. löytää tutkimuspohjaa, tekijöitä ja teknisiä alustoja viestintään. Kysymyksiä herättää myös viestinnän kaksisuuntaisuuden ajatus sekä hyvien käytäntöjen valtakunnallinen jakaminen. Franzén toi puheenvuorossaan esiin myös mahdollisuuden tarjota viestinnän koulutusta kansalaisille.

Kuinka tietoturva ja -suoja toteutuvat sosiaalisen median palveluissa?

*Yliopistotutkija Niina Päivinen, Itä-Suomen yliopisto*

*Päivinen: somessa kannattaa kuitenkin olla, hyödyt haittoja suurempia, uhkat täytyy vaan tiedostaa #somesemma*

Sosiaalisen median voi määritellä sisältävän kaikki ne viestinnän muodot, jotka hyödyntävät tietoverkkoja ja tietotekniikkaa. Ehkä tunnetuimpia sosiaalisen median palveluita ovat Facebook, Twitter, YouTube, Flickr sekä erilaiset blogit. Tietoturvan tavoitteena on suojata tiedot, palvelut, järjestelmät sekä tietoliikenne siten, että tietoja ei voi käyttää, muokata tai tarkastella luvatta. Tietosuoja taas on lakitermi, joka tarkoittaa ihmisten yksityisyyden kunnioittamista ja suojelemista. Tietoturvan ja tietosuojan ongelmatilanteista sosiaalisessa mediassa uutisoidaan paljon. Esimerkiksi Twitter on ollut esillä paljon hakkeroituna palveluna, mikä on pakottanut palvelun kehittäjät parantamaan sen tietoturvaa. Hakkerointi- ja väärinkäyttötapauksia on uutisoitu käytännössä kaikista sosiaalisen median palveluista.

Kuinka tietoturvan ja tietosuojan toteutumista voisi edistää? Päivisen mukaan tärkeimmässä asemassa on käyttäjien valistaminen. Jos organisaatio ottaa käyttöön sosiaalisen median palveluita, täytyy niiden käyttö ohjeistaa ja myös seurata, että ohjeita noudatetaan. Yksittäisen

kansalaisen kannattaa tutustua kansalaisille tarkoitettuihin tietoturvaoppaisiin. Jokainen käyttäjä on omalta osaltaan vastuussa tietoturvan ja tietosuojan toteutumisesta.

Niina Päivinen suositteli tutustumaan mm. Viestintäviraston CERT-FI -sivustoon [www.cert.fi](http://www.cert.fi), Tietosuojavaltuutetun toimistoon osoitteessa [www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi), tietoturvaoppaaseen osoitteessa [www.tietoturvaopas.fi](http://www.tietoturvaopas.fi) sekä sosiaalisen median tietoturvaohjeeseen VAHTI 4/2010: [www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/05\\_valtionhallinnon\\_tietoturvallisuus/20101222Sosiaa/name.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/05_valtionhallinnon_tietoturvallisuus/20101222Sosiaa/name.jsp).

Tekniset lähtökohdat ja mahdollisuudet

*Erikoistutkija Marko Hassinen, Pelastusopisto*

*Hassinen: applikaatiot mukana jo sim-kortissa sisällä puhelin ostettaessa? #somesemma*

Uusi teknologia tuottaa uusia mahdollisuuksia. Mahdollisuuksien mukana tulee luonnollisesti ongelmia, esteitä ja rajoituksia. Tilannekuva ei synny tyhjästä, vaan joku tuottaa sitä ja joku hyödyntää sitä. Tilannekuva täytyy "koostaa" eri lähteistä - ja jalostaa, tulkita ja hyödyntää. Kansalaisen näkökulma asiaan on tiedon välittäminen, jonka teknologisia mahdollisuuksia Hassinen puntaroi puheenvuorossaan. Tilannekuvan tuottaminen on mahdollista esimerkiksi mobiiliviestimien sisäänrakennettujen menetelmien tai ulkoisten sovellusten kautta - myös sensoridatan kerääminen on mielenkiintoinen menetelmä.

Tilannekuvaa voidaan tuottaa tekstiviestien, multimediamiestien, videopuhelujen tai internetin kautta. Internet on käytännössä anonyymi, standardoitu ja helppo toteuttaa, mutta kaksisuuntaisen viestinnän mekanismit täytyy rakentaa erikseen. Ulkoisten sovellusten etuna on mm. kaksisuuntaisuus, hyvät paikannusmahdollisuudet ja helppokäyttöisyys, toisaalta haasteena erilaiset käyttöjärjestelmät, hinta ja se, että sovellukset täytyy ladata laitteeseen. Hassinen heittikin ilmaan ajatuksen, voisivatko häiriötilanneviestintään tarvittavat applikaatiot olla mukana sim-kortilla jo puhelin ostettaessa?

Palvelun suorituskyvyn varmistaminen ja kustannukset

*Erikoistutkija Jari Soininen, Pelastusopisto*



*Soininen: kannattaisi saada yksi ja yhteinen palvelu häiriötilanteiden varalle. Kustannukset, ylläpito, suorituskyky... #somesemma*

Jari Soininen käsitteli puheenvuorossaan verkkopalvelun toimivuuden varmistamista ruuhkatilanteessa. Riittävätkö resurssit merkittävästi kasvavaan kävijämäärään - entä kun ryntäys tapahtuu alle tunnissa? Tuollaisia tilanteita varten rakennettujen varajärjestelmien toimivuutta ei useinkaan testata säännöllisesti. Useat suomalaiset verkkopalvelut ovat kaatuneet kävijämääräpiikkien vuoksi, esimerkkeinä verohallinnon, säteilyturvakeskuksen sekä Kelan sivut. Haasteena on erityisesti se että, normaalitilanteessa pienellä käyttäjämäärällä olevat palvelut eivät toimi ruuhkahuipun aikaan. Jos tuollaisessa tilanteessa pystytetään vaihtoehtoinen palvelu, ongelmana on, miten saadaan kansalaiset löytämään sinne oikeilla välineillä.

Laitekapasiteetin lisääminen on haastavaa ympäristön monimutkaistuessa. Kustannukset nousevat ja samalla energiankulutus lisääntyy. Globaalisti tarkasteltuna datakeskuksissa kulutetaan pelkästään palvelinten tyhjäkäyntiä varten sähköä enemmän kuin 10 kpl Olkiluoto 3:n kokoista yksikköä pystyy tuottamaan. Palvelinten vallitseva kapasiteetti ja kapasiteetin tarve eivät kohtaa; yhtäällä sitä on liian vähän kuormituspiikkien aikana ja toisaalla käyttöaste on pieni. Soininen ehdottikin puheenvuorossaan ratkaisuksi viranomaisten yhtä ja yhteistä palvelua häiriötilanteiden varalle jonne liikenne ohjataan automaattisesti. Tässä olisi hyötynä vain yksi ylläpitokulu mutta riittävä suorituskyky. Tärkeää on myös tällaisen palvelun säännöllinen ja tehokas suorituskykytestaus.

Social Media Policies in Crisis Management  
*Professori Marita Vos, Jyväskylän yliopisto*

*Vos: spontaanista kansalaisten some-reportoinnista organisoituun tiedon välittämiseen ja crowdsourcingiin? #somesemma*

Marita Vos kertoi puheenvuorossaan sosiaalisen median mahdollisuuksista ja ongelmista kriisiviestinnän välineenä ja toi esiin hätä- ja häiriötilanteita, joissa sosiaalisella medially on ollut keskeinen rooli viestinnässä. Nykyisin sosiaalisen median rooli häiriötilanneviestinnässä on kasvanut: se käsittää laajan skaalan spontaaneista kansalaisraporteista joukkoistamiseen.

Sosiaalisen median kautta kansalaiset saavat tietoa siitä, ovatko altistuneet vaaralle, miten uhkaa voi vähentää, mitä tapahtuu ja miksi. Lisäksi he voivat kertoa mitä ympärillä tapahtuu tai käyttää sosiaalista mediaa työkaluna asioiden järjestelyyn. Viranomaiset voivat puolestaan varoittaa, ohjeistaa ja tiedottaa kansalaisia sosiaalisen median kautta ja tavoittaa suuria joukkoja nopeasti. Sosiaalisen median kautta viranomaiset voivat kertoa, mitä viranomaiset tekevät, saada kansalaisilta reaaliaikaista tietoa sekä pyytää apua. Sosiaalisessa mediassa on tärkeää rakentaa seuraajien verkosto ennen kuin jotain tapahtuu.

Sosiaalisessa mediassa on omat ongelmansa - kuten väärän tiedon leviäminen tai ilkivalta, tietosuojakysymykset ja vaikkapa sähkökatkojen mukanaan tuomat rajoitteet. Ihmiset kuitenkin odottavat pelastusviranomaisten reagointia. Marita Vos täsmensi, että eri yleisöjen tavoittamiseen tarvitaan kuitenkin erilaisia kanavia: niin perinteistä mediaa, kasvokkaisviestintää kuin sosiaalista mediaa.

## 2.2 Teematyöpajat

Kansalaiset ja uusi media apuna tilannekuvan muodostamisessa -seminaarin toisessa osassa osallistujat jakaantuivat oman mielenkiinnon mukaan teematyöryhmiin, joissa seminaarin aiheesta keskusteltiin eri näkökulmista. *Uusi media kriisijohtamisessa* -työpajassa pohdittiin uusien viestintämuotojen kriisijohtamiselle asettamia haasteita ja tästä syntyviä koulutustarpeita. *Kansalaiset apuna tilannekuvan tuottamisessa: mitä, kuinka, miksi?* -teemaryhmä puolestaan pohti kansalaisiin tiedontuottajina liittyviä kysymyksiä. *Viranomaisten viestintää ja tiedottamista uuden median keinoin* käsitteli kaksi ryhmää. *Tietoturva ja tiedon luotettavuus* oli puntaroitavana neljännessä teematyöpajassa.

Toimeksiantona työryhmille oli pohtia teemoja erityisesti *häiriötilanneviestinnän* näkökulmasta. Häiriötilanteella tarkoitetaan uhkaa tai tapahtumaa, joka vaarantaa yhteiskunnan turvallisuutta, toimintakykyä tai väestön elinmahdollisuuksia. Häiriötilanteen hallinta edellyttää viranomaisten ja muiden toimijoiden tavanomaista laajempaa tai tiiviimpää yhteistoimintaa ja viestintää.

Tällaisia yhteiskunnallisia häiriötilanteita ovat esimerkiksi

- luonnononnettomuudet ja katastrofit (kuten tuulen aiheuttamat laajat sähkökatkot ja tulvat)
- ihmisten aiheuttamat onnettomuudet (kuten suuret kolarit ja tulipalot)
- ihmisten ja eläinten välityksellä leviävät sairaudet (kuten lintuinfluenssa ja sikainfluenssa)

Teematyöpajoihin osallistui Pelastusopiston, pelastus- ja poliisilaitosten, ELY-keskusten ja Aluehallintovirastojen henkilökuntaa. Mukana oli myös sisäasiainministeriön, järjestöjen ja kuntien edustajia. Työpajojen vetäjät ovat Pelastusopiston ja Itä-Suomen yliopiston henkilökuntaa.

Teema 1: Uusi media kriisijohtamisessa - koulutustarpeet

*Vetäjät: Johanna Franzén ja Niina Päivinen*

Työpajassa keskusteltiin siitä, kuinka uusi media vaikuttaa tai kuinka sen pitäisi vaikuttaa koulutukseen. Esimerkiksi kriisijohtamiskoulutuksessa käsitellään paljon tilannekuvan muodostamista – kuinka tässä koulutuksessa voitaisiin huomioida uusi media? Kuinka kriisijohtamiskoulutusta ja tilannekuvan muodostamista voitaisiin kehittää? On myös tärkeää määritellä, millaista koulutusta tarvitaan, millaista koulutusta pystytään antamaan, ja kenellä on riittävä osaaminen koulutuksen antamiseen. Sosiaalisen median koulutuksessa on paljon tarjontaa, mutta ei ole helppo päätellä, mikä näiden koulutusten taso ja sisältö on – soveltuvatko ne sellaisenaan esimerkiksi virkamiesten koulutukseen.

Toinen koulutukseen läheisesti liittyvä kysymys on se, ketä täytyy kouluttaa: riittääkö viranomaisten kouluttaminen uuteen mediaan, vai pitäisikö myös kansalaisia kouluttaa? Kuinka tällaiset koulutukset toteutettaisiin? Onko meillä käytössä koulutukseen sopivia alustoja tai tietojärjestelmiä, ja jos ei ole, kuka suunnittelee ne, ja mitä se tulee maksamaan?

Työpajan keskustelussa kävi selvästi ilmi, että koulutukselle on tarvetta. Erityisen suuri tarve on sosiaalisen median perusasioiden koulutukselle, kuten sosiaalisen median järjestelmät, kuinka siellä viestitään, tietoturvaan liittyvät asiat yms. Tällaista peruskoulutusta tarjoavat mm. eri oppilaitokset joko osana tutkintoon johtavaa koulutusta tai täydennyskoulutuksena sekä alan kaupalliset toimijat. Nykyisin medialukutaitoa opetetaan jo peruskoulussa, joten tulevat sukupolvet ovat paremmin valmistautuneita toimimaan uudessa mediassa. Todettiin, että peruskoulutuksen tarjoaminen organisaation jäsenille on organisaation itsensä vastuulla.

Pelkkä koulutuksen tarjoaminen ei riitä: koulutuksen tulee olla suunnitelmallista. Koulutus täytyy kohdentaa tietyille henkilöryhmälle, ja sen tuloksia tulee seurata. Koulutuksen vaikuttavuuden tutkiminen antaa hyödyllistä tietoa koulutuksen onnistumisesta sekä siitä, siirtyvätkö koulutuksessa opitut asiat käytännön työhön.

Koulutuksen sisällössä tulee huomioida se, mihin tarkoitukseen sosiaalista mediaa halutaan käyttää, ja suunnitella koulutus sen mukaan. Eri viranomaisorganisaatiot ja eri maantieteelliset alueet eroavat toisistaan suunnitelmiltaan, toimintaperiaatteiltaan ja tarpeiltaan, joten koulutuksen on oltava tarveperustaista ja käyttäjälähtöistä. Sosiaalisen median rooli viestinnässä nähdään eri tavalla eri organisaatioissa, siispä koulutuksen perusteet voivat olla samat, mutta soveltava osa täytyy räätälöidä kullekin organisaatiolle sopivaksi.

Viestintä on erottamaton osa johtamista, mikä täytyy ottaa huomioon myös uuden median koulutusta suunniteltaessa. Koulutusta täytyy antaa myös johtotehtävissä toimiville sekä asiantuntijoille, joilla on usein tärkeä rooli häiriötilanteiden viestinnässä.

Teema 2: Kansalaiset apuna tilannekuvan tuottamisessa: mitä, kuinka, miksi?

*Vetäjät: Laura Hokkanen ja Juho Voutila*

Työryhmän tarkoituksena oli pohtia kansalaisiin tiedontuottajina liittyviä mahdollisuuksia ja esteitä. Teemaa lähestyttiin osin provokatiivisten väittämien kautta:

- *Kansalaisten tuottama tieto on luotettavaa*
- *Kansalaisilla ei ole välineitä tai sovelluksia tuottaa tietoa*
- *Kansalaisilla ei ole osaamista tuottaa tietoa viranomaisten tietotarpeisiin*
- *Somella ei ole muuta kuin viihdearvoa (tirkistely, disaster-tourism)*
- *Kansalaisia kiinnostaa tuottaa tietoa ja / tai seurata tilannetta*

Näiden lisäksi ryhmässä pohdittiin mm. tilanteita, joissa viranomaisten tiedottaminen on kansalaisen näkökulmasta arvokkainta, mitkä ovat kansalaisten vastuut ja velvollisuudet ja millaista tilannekuvan muodostamista edistävää ja / tai pelastustoimia helpottavaa tietoa kansalaiset voisivat tuottaa.

Mitä?

Työryhmä pohti, millaista tietoa kansalaiset voisivat tuottaa sosiaalisen median ja älypuhelinsovellusten avulla viranomaisten käyttöön. Mahdollisimman tarkka paikkatieto koettiin tarpeelliseksi ja kuvat luotettavaksi

"Somen kautta mahdollista välittää viestejä häiriötilanteen hallitsemiseksi: miten autan itseäni? Miten autan muita?"

ja käyttökelpoiseksi materiaaliksi, etenkin, jos niihin on mahdollista sitoa paikkatietoa. Esimerkiksi palon alkuvaiheessa otetut kuvat voivat auttaa viranomaisia rajaamaan palon syttymispaikan. Joitakin silminnäkijähavaintoja olisi tosin parempi toimittaa suljettuja kanavia pitkin. Ryhmä pohti myös yleisesti sosiaalisen mediaan liittyviä eettisiä kysymyksiä. Medialla on omat eettiset ohjeensa, samoin viranomaisilla - voidaanko myös suurelle yleisölle luoda eettiset ohjeistukset? Rikoksen tai onnettomuuden uhrillakin on oikeus yksityisyyden suojaan. Lisäksi sosiaalisessa mediassa leviää helposti lynkkausmentaliteetti, jolloin syylliseksi saatetaan julistaa syytönkin henkilö ja vaarana on oikeuden ottaminen omiin käsiin. Eettisten lähtökohtien esille nostamista ja niistä keskustelua kansalaisten kanssa pidettiin tässäkin kohtaa tärkeinä.

Työryhmässä kysyttiin milloin tai missä vaiheessa viranomainen voi julkaista tilannetietoa. Avoimuutta pidettiin toiminnan edellytyksenä, mutta tiedon aikaisesta julkaisusta voi syntyä myös ongelmia. Pitäisikö tällöinkään tiedon levittämistä estää? Asiaa pohdittiin esim. koulu-uhkaustapausten suhteen, joissa tilanteen, esim. koulun tyhjentämisen, tulee edetä hallitusti. Haasteeksi koettiin se, että toimittajilla on kiire julkaista tietoa eikä tietoa aina tarkisteta useammasta lähteestä. Joskus tieto onkin tiedotusvälineillä ennen kuin viranomaisilla.

Kuinka?

#### *Kansalaisten tuottama tieto on luotettavaa*

Kansalaisten tuottaman tiedon luotettavuudesta ryhmä oli jokseenkin yksimielinen: lähtökohtaisesti kansalaisten tuottamaan tietoon on luotettava - muutenhan uusien työkalujen kehittäminen ei olisi alkuunkaan järkevää. Työryhmä toi esiin, että viranomaisen tehtävä on asettaa saatu tieto kontekstiinsa ja arvioida sen paikkansapitävyys. Hälytyksen validiteetin varmentaminen on sen vastaanottajan vastuulla: asiat voidaan nähdä eri tavoin ja ne koetaan subjektiivisesti, mutta se ei vie viestiltä luotettavuutta. Viranomaiselta vaaditaan medialukutaitoa ja tiedon kriittistä käsittelyä. Samankaltaisen informaation toistuvuuden koettiin vahvistavan viestien luotettavuutta. Esiin nostettiin myös kansalaisten luottamus

viranomaisiin; molemminpuolisen luottamuksen rakentamisen tärkeyttä korostettiin. Vuorovaikutteisuutta kansalaisten kanssa tarvitaan, joten on mietittävä, miten annetaan palautetta tai kiittäus kansalaiselta saatuun tietoon.

Työryhmä pohti, voidaanko luottaa tietoon, jonka voi antaa uuden median välineiden kautta ilman rekisteröitymistä tai tunnistautumista? Todettiin, että viestintä vähenee, jos pakotetaan tunnistautumaan. Tällöin jolloin oleellista tietoa voi jäädä saamatta. Anonyymina ujompikin uskaltaa kertoa tilanteesta. Esimerkiksi Jokilaaksojen pelastuslaitoksella käytössä olevan turvallisuusportaalin kautta tietoja voi antaa anonyymisti, eikä väärinkäyttöä ole tästä huolimatta havaittu ja portaali on koettu toimivaksi.

#### *Kansalaisilla ei ole välineitä tai sovelluksia tuottaa tietoa*

Työryhmässä käsiteltiin myös sosiaalista mediaa ja älypuhelinsovelluksien saavutettavuutta tiedon välityksen kanavana. Todettiin, että sosiaalinen media on kanavana vahva - bloggaajat ovat voineet vaikuttaa mm. lainsäädännön muuttumiseen - mutta se ei kanavana yksin riitä. Uusia viestinnän muotoja kehitettäessä on otettava huomioon, että Suomessa on paljon "some-syrjäytyneitä". Ikäihmisille kynnys käyttää uusia välineitä saattaa olla muita korkeampi. Tosin ryhmässä pohdittiin, ettei sosiaalisen median ja älypuhelinsovellusten käyttö ole välttämättä iästä kiinni ja uusien sovellusten kautta eri välineiden käyttökyky madaltuu.

"Yksi yhteinen vuorovaikutteinen portaali, jossa mukana reaaliaikaisen tiedon syöttö mobiilisti."

Jokaisella - ainakin lähes jokaisella - on kännykkä ja netti, mutta työryhmä pohti, tiedostavatko kansalaiset kaikkia olemassa olevia käyttömahdollisuuksia. Väittämä käännettiin myös toisin päin: luottavatko kansalaiset siihen, että viranomaiset osaavat käyttää sosiaalista mediaa ja eri välineitä? Työryhmässä täsmennettiin, että uuden viestintäkanavan hyödyt täytyy löytää yhdessä kansalaisten kanssa keskustellen. Välineiden tulee olla helppokäyttöisiä.

#### *Kansalaisilla ei ole osaamista tuottaa tietoa viranomaisten tietotarpeisiin*

"Joustava, reaaliaikainen, vuorovaikutteinen -> kaksisuuntainen"

Työryhmä totesi, että kansalaisilla on osaamista tuottaa tietoa viranomaisten tarpeisiin; keskeisempi kysymys on, onko uskallusta, viitseliäisyyttä ja halua tuottaa tietoa ja tunnetaanko ne välineet,

joiden kautta tietoa voidaan välittää. Keskustelussa nostettiin esiin se, että palveluiden tulee olla sellaisia, ettei kansalaisen tarvitse tuntea organisaatioita niitä saadakseen. Järjestelmien tulisi toimia niin, että viestin voi lähettää aihealueen mukaan ja vastuunjako tapahtuu "taustalla": esimerkiksi tiessä olevasta montusta kertomisen tulisi onnistua ilman, että ilmoittaja tietää kenen vastuulla sen hoitaminen on. Kansalaiselle ei myöskään saisi vastata "ei kuulu minulle", vaan opastaa tarvittaessa (ja jos mahdollista) eteenpäin. Viranomaisten välinen yhteistyö nähtiinkin erittäin tärkeänä myös tästä näkökulmasta.

Järjestelmien tulisi myös tukea reaaliaikaisen tiedon tuottamista siten, että ihmiset aktivoituisivat toimimaan kun tilanne sitä vaatii, ei niin, että ilmoitus onnettomuudesta tehdään hätäkeskukseen vasta kilometrien päässä onnettomuuspaikasta. Yleisesti hätäilmoituksen tekemisestä olisikin hyvä tarjota koulutusta kansalaisille. Lisäksi työryhmässä todettiin, että sähkökatko lamaannuttaa ennen pitkää myös sähköisen viestinnän, joten vaihtoehtoisia viestintätapoja tulee miettiä. Riskianalyysia sosiaalisen median käytöstä häiriötilanneviestinnässä peräänkuulutettiin.

#### *Kansalaisia kiinnostaa tuottaa tietoa ja / tai seurata tilannetta*

Työryhmä arvioi, että ainakin jossain määrin kansalaiset ovat kiinnostuneita tuottamaan tietoa, josta on apua viranomaiselle - tämä koettiin myös kansalaisvelvollisuudeksi. Lisäksi todettiin, että mikäli kansalaiset kokevat hyödylliseksi tiedon tuottamisen ja välittämisen, sitä tehdään. Ihmiset ovat uteliaita ja valmiita tiedon jakamiseen - tämä täytyy osata kanavoida oikein. Viestinnän kaksisuuntaisuus tulee ottaa huomioon.

Miksi?

#### *Somella ei ole muuta kuin viihdearvoa (tirkistely, disaster-tourism)*

Sosiaalisella medialla koettiin työryhmässä olevan ehdottomasti muutakin kuin viihdearvoa. Erityisesti korostettiin uutis- ja tiedonvälitysfunktiota sekä koulutuksen, sivistyksen ja toki myös voiton tavoittelun näkökulmia. Työryhmässä keskusteltiin

"On luotava hallitusti väylä tiedon saattamiseksi viranomaisille, jotta kansalaiset oppivat luottamaan väylän toimintaan."

viihdearvon merkityksestä vakavamman tiedonvälityksen rinnalla: nämä käyvät käsi kädessä eikä kumpaakaan voi pudottaa pois. Viihdearvon todettiin parantavan muiden asioiden

markkinointia. Myös viranomaisten "viihteellinen" tiedottaminen on tärkeää, tosin uskottavuus tulee säilyttää. Sisältöjä tulisi voida kategorisoida virallisiin tiedotteisiin ja muuhun viestintään. Työryhmässä tuotiin esiin myös se, että tilanteen syntyessä asia alkaa paisua sosiaalisessa mediassa helposti vääraan suuntaan, joten viranomaisen nopeaa reagointia tarvitaan. Arvokkainta tieto on silloin, kun sen avulla pelastuu ihmishenkiä.

Tiivistettynä työryhmässä todettiin, että Bostonin maratonin pommi-iskuissa nähtiin sekä sosiaalisen median hyvät että huonot puolet häiriötilanneviestinnässä. Sosiaalisen median avulla viranomaiset pääsivät oikeiden syyllisten jäljille, mutta samaan aikaan käyttäjät "todistivat" syylliseksi syyttömän miehen. Työryhmäkeskustelun perusteella kansalaiset ja sosiaalinen media koetaan potentiaalisiksi avuksi tilannekuvan tuottamisessa. Kansalaisten tuottamaan tietoon on luotettava, mutta viranomaisella on oltava lukutaitoa seuloa tiedoista olennainen ja tiedon tuottamisen ja välittämisen säännöistä on syytä keskustella kansalaisten ja viranomaisten kesken. Maailma muuttuu ja sosiaalisesta mediasta on tullut yksi viestinnän kanavista. Tähän muutokseen on vastattava, viranomaisten ja kansalaisten yhteistyönä ja riskit arvioiden.

Teema 3: Viranomaisten viestintä ja tiedottaminen uuden median keinoin

*Ryhmä 1: vetäjät: Taina Kurki ja Hanna Honkavuo*

Sosiaalisen median käytölle kansalaisten ja viranomaisten vuoropuhelussa on selkeä tilaus. Viranomaisten teematyöryhmässä katsottiin, että osa kansalaisista on hyvin aktiivisia sosiaalisen median käyttäjiä. Sosiaalinen media on muodostunut väyläksi, jonka kautta kansalaiset hakevat ja saavuttavat valtavat määrät informaatiota, ja joka pääasiallisesti on muiden kansalaisten tuottamaa tai mainostarkoituksessa levitettyä materiaalia.

Tästä johtuen viranomaisorganisaatioilla on tarve ottaa uuden median keinot käyttöönsä, jolloin uusi media viestintäkanavana tekee tiedottamisen ja vuorovaikutteisen viestinnän kansalaisten kanssa moniulotteisemmaksi. On kuitenkin tärkeää keskustella siitä kuka uutta mediaa käyttää ja mitä kanavaa käyttäen uuden median käyttöönotto tulisi tehdä. On mietittävä tarkoin mitkä lait ja käytännöt on huomioitava suunniteltaessa tämän uuden viestintämuodon käyttöönottoa, samoin tarkasteltava organisaatorakenteita jotta tiedetään kenellä on oikeus tuottaa julkista tietoa ja kenen täytyy tämä tieto tarkastaa ennen kuin se menee organisaatiolta julkisuuteen.



Lainsäädäntö määrittelee, kenellä on oikeus ja velvollisuus tiedottaa tilanteesta. Tietyillä toimintamalleilla voidaan kuitenkin vastata viranomaisten nopean reagoinnin vaatimukseen - esimerkiksi jakamalla viestintävastuussa olevan organisaation julkaisemaa tietoa mahdollisimman pian eteenpäin. Tällöinkin organisaatioiden kankeus voi hankaloittaa nopeaa reaaliaikaista tiedottamista. Huomioon on otettava myös kuntien poikkeavat tiedottamistarpeet pelastusviranomaisiin verraten: esimerkiksi evakointitilanteissa viestinnän on oltava helpommin mukautuvaa ja joustavaa kuin mitä eri pelastusviranomaiset pystyvät lainsäädännön ohjeistusten rajoissa tuottamaan. Lisäksi kuntien viestintä voi olla "epävirallisempaa", eikä velvollisuuteen pohjautuvaa.

Nopean ja reaaliaikaisen tiedon julkaiseminen voi myös osaltaan helpottaa median kohdistamaa painetta toimintaan osallistuviin organisaatioihin. Nopea ja reaaliaikainen tieto siitä, milloin lisätietoa on saatavilla, on merkittävä asia niin kansalaisille kuin mediallekin.

Kehitystyötä on ehdottomasti tehtävä yhdessä useiden organisaatiotoimijoiden kanssa, unohtamatta erilaisia viestintätarpeita joita näillä organisaatioilla on.

Teema 3: Viranomaisten viestintä ja tiedottaminen uuden median keinoin

*Ryhmä 2: vetäjät: Hanna-Miina Sihvonen, Jari Soininen ja Pekka Paananen*

Viranomaisten teematyöryhmässä todettiin, että monikanavaiseen viestintään pitää tukeutua, vaikka tekniikka ei aina kaikkien viestivälineiden ja infrastruktuurin osalta toimitakaan. Kaikki kanavat viestin välittämiseksi on hyvä olla käytössä jossain muodossa. Tiedon tuotanto ja viestintä viranomaisten taholta eri kanavissa tulisi olla myös säännöllistä ja oma-aloitteista, eikä painottua vain kriisitilanteiden aikaiseen viestintään. Hyvän mediasuhteen luominen ja ylläpito ovat keskeisiä päivittäisviestinnän kautta huolehdittavia asioita, jotka häiriötilanteessa antavat paremmat toimintaedellytykset. Viestinnän tulee näkyä "tavallisessa arjessa", jotta saadaan tykkäyksiä/tunnettavuutta viranomaisten palveluille ja saadaan häiriötilanteen aikaiselle viestinnälle näkyvyys ja kansalaisten saavutettavuus.

Viranomaisen viestinnän kehityskohteeksi nähtiin se, miten palvelut saadaan tunnetuksi ja "markkinoiduksi" kansalaisille. Viranomaisviestintä voi olla kansalaisen korvaan kankeaa ja haasteita on siinä, miten tieto muotoillaan kansalaisläheiseen muotoon. Tiedonseurantaa sosiaalisen median kanavista viranomaisorganisaatioissa voidaan vastuuttaa esimerkiksi oman

toimialueen seurannan kautta, mutta tässä on myös haasteensa; koulutusta, taitoja ja tahtotilaa pitäisi tähän suuntaan vielä muokata. Tiedon julkaisuajankohta sosiaalisessa mediassa on myös kahtiajakoinen aihe; toisaalta ajantasaisen ja asianmukaisen tiedon levitys pitäisi varmistaa, mutta ensisijaisesti tieto pitäisi pystyä välittämään asianosaisille.

Yleisenkin tilannekuvan julkaiseminen sosiaalisen median palveluihin on riskialtista: kuvasta voidaan tunnistaa esimerkiksi paikka tai tilanteeseen osallisia. Jos viranomaisen julkaisee tietoa sosiaalisessa mediassa, viranomaisen näkökulmasta tietoa jaetaan tasapuolisesti eri medioille. Eri mediat haluavat tiedon kuitenkin itse nopeasti, hankittuna suoraan viranomaiselta. Tasapuolinen tiedon jakaminen kaikille yhtä aikaa ei ole median intressin mukaista. Voitaisiinko esimerkiksi yhteisellä Facebook-ryhmällä, viranomaiset - media - kuntasektori, välttää median "turhia" yhteydenottoja vaikkapa poliisille ammuskelutilanteessa? Yhtäältä sosiaalisen median kautta olisi mahdollisuus kertoa nopeasti tilannetietoa - voitaisiinko tällä välttää "turisteja", jotka tulevat katsomaan onnettomuuspaikkoja? Toisaalta tiedon jakaminen voi aiheuttaa lisää uteliaisuutta: ihmiset lähtevät kuitenkin katsomaan mitä on tapahtunut. Haja-asutusalueilla on omat erityiset mahdollisuudet, jolloin tilanteen vakavuuden tai avuntarpeen arvioinnin kannalta lähetetty kuva olisi arvokasta tietoa.

Identiteetin varastaminen sosiaalisen median palveluissa herätti myös keskustelua. Identiteetin varastaminen sosiaalisen median palveluissa on kohtalaisen helppoa: sosiaalisessa mediassa harvemmin tarkastetaan identiteettiä, kun luot tunnuksia esimerkiksi Facebookiin. Yhtenä näkökulmana keskusteluissa nousi esille, että sosiaalisen median viestintä on paitsi julkista, myös suljettua ryhmäviestintää tai tietyille listoille kohdistuvaa viestintää. Tämä antaa myös mahdollisuuksia viestinnän kohdistamiseen.

#### Teema 4: Tietoturva ja tiedon luotettavuus

*Vetäjät: Marko Hassinen ja Matti Sipilä*

Tietoturva ja tiedon luotettavuus -ryhmä pohti kansalaisten tuottaman tilannekuvainformaation hyödyntämistä tilanteen johtamisessa, liittyen esimerkiksi KEJO - kenttäjohtamisjärjestelmään. Sosiaalisen median palvelut voisivat auttaa muun muassa hälytysten vastaanottamisessa, reitityksessä ja kohdetietojen tarkentamisessa. Työryhmässä

koettiin, että yleisesti sosiaaliseen mediaan tulleen datan suodattaminen ja hyödyntäminen on työlästä, hidasta ja vaikeaa.

Työryhmäkeskustelussa puntaroitiin sosiaalisen median käyttöä tilannejohtamisen apuvälineenä. Työryhmä toi esiin, että sosiaalisella medialla ei ole suoraan merkitystä kenttäjohtamistasolla. Tilanteet ovat niin nopeita ja kiireisiä, ettei kansalaisten tuottama tieto ehdi perässä. Tilannekeskuksilla voisi kuitenkin olla mahdollisuus käyttää sosiaalista mediaa hyväksi ja harkinnan/tarpeen mukaan välittää tietoa kentälle.

Työryhmä tarkasteli tietoturvaa sosiaalisessa mediassa. Tietosuoja ja julkaisun vapaus ja tiedon luotettavuus herätti keskustelua. Pohdittiin muun muassa sitä, onko kansalaisella oikeus ottaa kuva sillä perusteella, että se tulee viranomaisen käyttöön? Työryhmässä tuotiin esiin, pitäisikö sovellusten käytön edellyttää kirjautumista vai riittääkö päätelaitteeseen tai liittymän autentikointiin perustuva identiteetti.

Voisiko pelastustoimi tarjota yhteisen turvallisuusviestinnän kautta (vertaa tilannekuva.fi) oikeaa tietoa niin houkuttelevassa muodossa, että se leviäisi sosiaaliseen mediaan? Suoraan sosiaaliseen mediaan viestiminen ei työryhmän näkemyksen mukaan dynaamisissa tilanteissa resurssien puolesta onnistu. Poikkeuksena pidettiin pitkäkestoisempia häiriötilanteita, esimerkiksi luonnononnettomuuksia.

Myös videoiden ja kuvien käyttöön suhtauduttiin kriittisesti: satunnaiset kuvat voivat jopa johtaa harhaan tai ne eivät tuota lisäarvoa toiminnalle. Toisaalta video hätäilmoituksen tekijän kautta esimerkiksi tilannekeskuksen ohjaamana voisi tuoda olennaista lisäinformaatiota.

## 2.3 Yhteenveto

Sosiaalisesta mediasta on tullut yksi viestinnän kanavista, ja uuden median käytölle kansalaisten ja viranomaisten vuoropuhelussa on selkeä tilaus. On kuitenkin tärkeää käydä keskustelua uuden median käyttämisestä niin viranomaisten kesken kuin yhdessä kansalaisten kanssa. Viranomaisten viestintä uudessa mediassa tulisi olla säännöllistä ja oma-aloitteista, eikä painottua vain häiriötilanteiden aikaiseen viestintään. Käytännöt, vastuut ja velvoitteet täytyy selvittää jotta uuden median käyttäminen olisi mahdollisimman jouhevaa ja yhteiset

"pelisäännöt" kaikkien tiedossa. Koulutusta medialukemiseen sekä uuden median hyödyntämiseen tarvitaan.

### 3. Lähteet

Heinonen 2002. "Joukkotiedotuksesta moniviestintään". Teoksessa: Ruusunen, Aimo (toim.): *Media muuttuu: Viestintä savitauluista kotisivuihin*. (ss. 160–183). Helsinki: Gaudeamus Kirja.

Lindblom 2009. Uuden median murros Alma Mediassa, Sanoma Osakeyhtiössä ja Yleisradiossa 1994–2004. Juvenes Print/Tampereen Yliopistopaino Oy, Tampere 2009.

Valtionhallinnon viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa: [vnk.fi/julkaisukansio/2013/m01-krivo/PDF/fi.pdf](http://vnk.fi/julkaisukansio/2013/m01-krivo/PDF/fi.pdf)

Research and solutions for communication strategies in risk and crisis:  
[www.crisiscommunication.fi](http://www.crisiscommunication.fi)

Informaatiota varautumisesta: [www.ready.gov](http://www.ready.gov)

Tallenne seminaarin puheenvuoroista Pelastusopiston kotisivuilla [www.pelastusopisto.fi](http://www.pelastusopisto.fi).

## 4. Liite

### Liite 1. Seminaariohjelma

# Kansalaiset ja uusi media apuna tilannekuvan tuottamisessa -seminaari

3.6.2013 klo 9.30-16.15

Pelastusopisto, Kuopio

Pelastusopiston tutkimus- ja kehittämisspalvelut järjestää yhteistyössä varautumisopetusyksikön kanssa seminaarisarjan mobiiliteknologian ja sosiaalisen median palvelujen hyödyntämisestä kansalaisten ja viranomaisten välisessä viestinnässä. Ensimmäisessä seminaarissa käsitellään kansalaisten ja uuden median mahdollisuuksia tilannekuvan tuottamisessa.

### Ohjelma

klo 9.30 Ilmoittautuminen ja kahvi

klo 10.00 Kansalaiset ja uusi media apuna tilannekuvan tuottamisessa

Uusi häiriötilanteiden viestintäohjeistus ja kansalaisviestinnän haasteet

Kriisiviestinnän koordinaattori Petri Kekäle, Valtioneuvoston kanslia, viestintäosasto

Tilannekuvan kehittäminen osana kriisijohtamisen koulutusta

Yliopettaja, SM Johanna Franzén, Pelastusopisto

Kuinka tietoturva ja -suoja toteutuvat sosiaalisen median palveluissa?

Yliopistotutkija, FT Niina Päivinen, Itä-Suomen yliopisto

Tekniset lähtökohdat ja mahdollisuudet

Erikoistutkija, FT Marko Hassinen, Pelastusopisto

Palvelun suorituskyvyn varmistaminen ja kustannukset

Erikoistutkija, TKT Jari Soinen, Pelastusopisto

Social media policies - case examples from the Netherlands

Professori Marita Vos, Jyväskylän Yliopisto

klo 12.00 Lounas (omakustanteinen)

klo 12.45 Teematyöpajat:

Teema 1: Uusi media kriisijohtamisessa – koulutustarpeet

Teema 2: Kansalaiset apuna tilannekuvan tuottamisessa: mitä, kuinka, miksi?

Teema 3: Viranomaisten viestintä ja tiedottaminen uuden median keinoin

Teema 4: Tietoturva ja tiedon luotettavuus

klo 14.00 Kahvitauko

klo 14.30 Teematyöpajat jatkuvat

klo 15.30 Työskentelyn yhteenveto

klo 16.15 Seminaari päättyy

