

# Sosiaalinen media turvallisuutta ja työhyvinvointia edistävien yhteisöjen tukena

Openrisk-hankkeen loppuraportti

Jouko Heikkilä | Asta Bäck | Anna-Mari Heikkilä | Päivi Hämäläinen |  
Pirjo Näkki | Kaarin Ruuhilehto | Suvi Pihkala | Helena Karasti |  
Jukka Huhtamäki | Anne-Maritta Tervakari | Jarno Marttila



# **Sosiaalinen media turvallisuuuua ja työhyvinvointia edistävien yhteisöjen tukena**

Openrisk-hankkeen loppuraportti

---

Jouko Heikkilä, Asta Bäck, Anna-Mari Heikkilä, Päivi Hämäläinen, Pirjo Näkki, Kaarin Ruuhilehto

VTT

Suvi Pihkala, Helena Karasti

Oulun yliopisto

Jukka Huhtamäki, Anne-Maritta Tervakari, Jarno Marttila

Tampereen teknillinen yliopisto

ISBN 978-951-38-7611-1 (URL: <http://www.vtt.fi/publications/index.jsp>)  
ISSN 2242-122X (URL: <http://www.vt.fi/publications/index.jsp>)

Copyright © VTT 2012

JULKAISIJA – UTGIVARE – PUBLISHER

VTT  
PL 1000 (Vuorimiehentie 5, Espoo)  
02044 VTT  
Puh. 020 722 111, faksi 020 722 4374

VTT  
PB 1000 (Bergsmansvägen 5, Esbo)  
FI-2044 VTT  
Tfn +358 20 722 111, telefax +358 20 722 4374

VTT Technical Research Centre of Finland  
P.O. Box 1000 (Vuorimiehentie 5, Espoo)  
FI-02044 VTT, Finland  
Tel. +358 20 722 111, fax + 358 20 722 4374

# Sosiaalinen media turvallisuutta ja työhyvinvointia edistävien yhteisöjen tukena

Openrisk-hankkeen loppuraportti

Social media as a support to communities promoting safety and well-being at work. **Jouko Heikkilä, Asta Bäck, Anna-Mari Heikkilä, Päivi Hämäläinen, Pirjo Näkki, Kaarin Ruuhilehto, Suvi Pihkala, Helena Karasti, Jukka Huhtamäki, Anne-Maritta Tervakari, Jarno Marttila.** Espoo 2012. VTT Technology 3. 82 s. + liitt. 2 s.

## Tiivistelmä

Sosiaalinen media on nopeasti siirtymässä yksityiselämästä myös ammattilliseen toimintaan. Yhtenä aikamme suurista puheenaiheista sosiaalisen median mahdollisuudet ja uhat kiinnostavat myös turvallisuuden ja työhyvinvoinnin parissa työskenteleviä. Tässä julkaisussa esittelemme tutkimustuloksia siitä, miten sosiaalisen median välineet soveltuvat turvallisuutta ja työhyvinvointia edistävien yhteisöjen toimintaan.

”Sosiaalinen media” on osoittautunut varsin moniselitteiseksi ja muuttuvaksi käsitteeksi, josta puhuminen voi hämmentää ihmisiä. Yleensä sitä kannattaakin käsitellä konkreettisemmalla tasolla. Useat sosiaalisen median toiminnot näyttävät myös vähitellen ilmestyvän jokapäiväisiin vuorovaikutuksen välineisiimme arkipäiväistäen niitä ja vähentäen niiden erityisyyttä.

Sosiaalisen median käyttöä motivoi ensisijaisesti jokin tarkoitus. Ammattimaisen käytön merkittävä motivaatiotekijä on käytöstä saatava hyöty – sekä yksilölle että yhteisölle. Sosiaaliseen mediaan yleensä liitetään myös spontaanisuus ja itseohjautuvuus. Kuitenkin, jos organisaatio aikoo saada toiminnastaan sosiaalisessa mediassa hyötyä, sen on syytä edetä suunnitelmallisesti.

Sosiaalisen median välineillä voidaan periaatteissa tehostaa yhteistoimintaa ja verkotumista sekä laajentaa kontaktiverkoston. Käytännössä tämä kuitenkin edellyttää organisaatiossa monenlaisien valmiuksien rakentamista. Sosiaalista mediaa kohtaan tunnetaan usein monenlaista epäluottamusta ja ammattimaisessa käytössä sen kustannuksia ja hyötyjä punnitaan. Luottamuksen rakentamiseksi ja hyötyjen saavuttamiseksi organisaatiossa on syytä laaja-alaisesti tutustua sosiaaliseen mediaan sekä miettiä miksi, missä tarkoituksessa ja miten sosiaalisessa mediassa toimitaan.

Turvallisuuden ja työhyvinvoinnin käsittelyyn voi liittyä arkaluonteisia asioita, joiden käsittelyssä tarvitaan erityistä luottamuksellisuuden varmistamista ja luottamuksen rakentamista. Turvallisuuden kannalta kriittisten tietojen pitäisi myös olla luotettavia, joten luotettavuus on syytä varmistaa. Lähtökohtaisesti turvallisuus ja työhyvinvointi ovat asioita, joiden parantamiseen liittyvää tietoa ei haluta salailla. Näin ne sopivat erinomaisesti sosiaalisessa mediassa avoimesti käsiteltäviksi ja kehitettäviksi.

**Avainsanat** social media, safety, well-being at work

Social media as a support to communities promoting safety and well-being at work. Openrisk. Final report

Sosiaalinen media turvallisuutta ja työhyvinvointia edistävien yhteisöjen tukena, Openrisk hankkeen loppuraportti. **Jouko Heikkilä, Asta Bäck, Anna-Mari Heikkilä, Päivi Hämäläinen, Pirjo Näkki, Kaarin Ruuhilehto, Suvi Pihkala, Helena Karasti, Jukka Huhtamäki, Anne-Maritta Tervakari, Jarno Marttila.** Espoo 2012. VTT Technology 3. 82 p. + app. 2 p.

## Abstract

Social media is rapidly extending its reach from being solely for personal use and into the professional arena. The opportunities and threats associated with social media are of interest also to actors in the field of safety and occupational well-being. In this report we present the results of research on whether, and how, social media could be applied by organisations to promote safety and occupational well-being.

“Social media” has appeared to be an ambiguous and evolving concept. In many cases it is better to speak about concrete aspects – e.g. certain functionalities – of social media rather than “social media” as a whole. Many functions of social media will be gradually adopted in our means of daily communication and collaboration. Moreover, “social media” will inevitably become so commonplace as to lose its current special status.

The motivation for the use of social media is that it will serve some purpose. In the professional arena, the main objective is to obtain some benefit – for both the individual and the organisation. Social media in its nature is regarded as being spontaneous and self-organising. However, if an organisation strives to benefit from social media, it should proceed in a planned manner.

Social media enables one to improve collaboration and networking, and broaden their contact network. In practice, to gain these benefits, certain prerequisites should be met. People attach many kinds of mistrust to social media and in the professional arena costs and benefits are usually scaled. In order to build trust and to ensure the opportunities are realised, an organisation should be broadly familiar with social media and indeed justify how, and for which purpose, social media shall be used.

The handling of safety and certain occupational well-being related topics may include sensitive aspects which require a level of confidentiality and the building of confidence. Safety critical information (e.g. guidance) should also be reliable and of high quality. Therefore, the quality of safety information should be verified. On the other hand, in general, there is no reason to conceal information concerning the improvement of safety and well-being in the workplace – they are not business secrets – and subsequently, these aspects are suitable candidates for being handled and developed using social media.

**Keywords** social media, safety, well-being at work

## Alkusanat

Tämä julkaisu on lopputulos tutkimushankkeesta OPENRISK – Sosiaalinen media turvallisuutta ja työhyvinvointia edistävien yhteisöjen tukena. Kiitämme hanketta ohjannutta johtoryhmää ja hankkeeseen piloteissa, haastateltavina, työpajoissa ja monin muin tavoin osallistuneita henkilöitä sekä hankkeen rahoittajia. Hankkeen johtoryhmän puheenjohtajana toimi Tarja Kantolahti (Sosiaali- ja terveysministeriö STM) sekä jäsenenä Helena Karasti (Oulun yliopisto), Helena Kortelainen (Teknologian tutkimuskeskus VTT), Mikko Moisio (Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukes), Petri Pommelin, (Pohjois-Hämeen sairaanhoitopiiri), Johanna Salomaa-Valkamo (Tukes), Kirsi Silius (Tampereen teknillinen yliopisto ) sekä Ilkka Tahvanainen (Työsuojelurahasto). Hanketta rahoittivat Työsuojelurahasto, VTT, Tukes ja STM. Pilottien osalta kiitämme erityisesti TJS Opintokeskuksen edustajia, Reilu Peli -pilotin aktiivista asiantuntijaryhmää sekä verkoston jäseniä sosiaalisessa mediassa ja edelleen Jarkko Walleniusta Awanic Oy:stä ja HaiPro-ohjausryhmää. Tukesin ja STM:n pilottien osalta johtoryhmäedustajat toimivat aktiivisesti myös piloteissa. Edelleen haluamme kiittää hanketta edeltäneen ja valmistelleen esituttimuksen tekijöitä Mervi Murtosta, Teuvo Uusitaloa ja Eija Kupia VTT:ltä hyvän pohjan luomisesta tämän hankkeen toteuttamiseen. Luvun 6 kommentteista ja kehitysehdotuksista kiitämme Teemo Tebestiä ja Jaakko Salosta.

Edellä esitetty pitkä kiitosten lista, kuten myös pitkä kirjoittajien lista, kuvastavat hyvin sitä, että tutkimustiedon tuottamiseen osallistuu suuri joukko ihmisiä. Tutkimus- ja kehitystyössä näin on aina ollut. Sosiaalinen media on tuonut periaatteessa kenelle tahansa tietoverkkojen ääressä olevalle mahdollisuuden osallistua tiedon tuottamiseen. Sosiaalinen media parantaa mahdollisuuksia monenlaiseen yhteyksien luomiseen, yhteistyöhön ja yhteydenpitoon myös ammatillisessa toiminnassa. Sosiaaliseen mediaan liittyy kuitenkin myös haasteita ja vaarojakin. Tämän tutkimushankkeen tutkijaryhmässä oli useita turvallisuuden tutkijoita, ja tutkimuksen kohteenakin olivat turvallisuutta ja työhyvinvointia edistävät yhteisöt. Näin ei liene yllättävää, että mahdollisuuksien lisäksi nostamme esiin näkyvästi myös sosiaaliseen mediaan liittyviä haasteita sekä suosittelemme harkittua etenemistä sosiaalisessa mediassa. Näiden huomioon ottaminen on kuitenkin se pohja, jolla sosiaalisen median hyödyistä ja iloista kykenee varmimmin nauttimaan. Toivomme antoisia lukuhetkiä julkaisumme parissa.

Tampereella, Espoossa ja Oulussa 4.1.2012

Kirjoittajat

# Sisällysluettelo

<b>Tiivistelmä .....</b>	<b>3</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>4</b>
<b>Alkusanat.....</b>	<b>5</b>
<b>1. Johdanto .....</b>	<b>8</b>
<b>2. Aineistot ja menetelmät .....</b>	<b>11</b>
<b>3. Pilottimme .....</b>	<b>14</b>
3.1 Työhyvinvointifoorumi .....	14
3.2 HaiPro-verkosto.....	18
3.3 Reilu peli -verkosto .....	23
3.4 Viranomaisen eteneminen sosiaaliseen mediaan – case Tukes.....	31
<b>4. Muita esimerkkejä elävästä elämästä .....</b>	<b>37</b>
4.1 Sometu-verkosto .....	37
4.2 Poliisi sosiaalisessa mediassa .....	40
<b>5. Polkuja sosiaalisen median käyttöön .....</b>	<b>47</b>
5.1 Olemassa olevan organisaation johdatus sosiaalisen median käyttöön.....	48
5.2 Uuden verkoston rakentaminen ja sosiaalinen media.....	52
<b>6. Turvallisuuden ja työhyvinvoinnin käsittely sosiaalisessa mediassa....</b>	<b>57</b>
<b>7. Sosiaalisen median analytiikasta.....</b>	<b>60</b>
7.1 Liikkeelle käytön analytiikkaan .....	61
7.2 Kohti sosiaalisen median analytiikkaa.....	64
7.3 Verkostoanalyysi .....	65
7.4 Twitter ja verkostoanalyysi .....	68
7.5 Yhteenveto.....	72
<b>8. Mitä tästä opimme?.....</b>	<b>73</b>
8.1 Sosiaalisen median vaikutukset yhteisöön.....	73



8.2	Turvallisuuden ja työhyvinvoinnin edistämiseen käytettävän tiedon käsittelyn erityispiirteet .....	75
8.3	Sosiaalisen median mahdollistamat toiminnot .....	75
8.4	Sosiaalisen median käyttöön motivoivat ja sitä haittaavat tekijät .....	76
<b>Lähteet</b>	.....	<b>81</b>

## **Liitteet**

Liite A: Verkkoyhteistyön välineitä

# 1. Johdanto

Tätä tutkimusta valmisteltaessa vuonna 2009 sosiaalinen media oli jo vahvasti läsnä lukuisten ihmisten yksityiselämässä, mutta sen hyödyntäminen ammatillisesti oli monelta osin vasta alkuvaiheissa. Esimerkiksi tämän tutkimuksen kohteesta, sosiaalisen median hyödyntämisestä turvallisuuden tai työhyvinvoinnin edistämistyössä, ei juuri löytynyt esimerkkejä. Hankkeen valmistelun aikana kootun näemyksen pohjalta tutkimushanke rakennettiin seuraavien kolmen perusväittämän varaan:

- Sosiaalinen media tulee työelämään tulevaisuudessa yhä näkyvämmiin, koska työelämään tulevat nuoret ovat näiden välineiden aktiivisia käyttäjiä. Yhteisöllisiin verkkopalveluihin on siis käytännössä välttämätöntä ottaa josain vaiheessa kantaa myös erilaisten asiasisältöjen, kuten tässä tapauksessa työhyvinvoinnin osalta.
- Uudet innovaatiot syntyvät uusissa verkostoissa, jotka hyödyntävät uusia välineitä. Yhteisölliset verkkopalvelut avaavat uudenlaisia yhteyksiä ihmisiin, organisaatioihin ja tietoihin, joista voi oppia jotain uutta. Uudenlaisia kehitysaloitteita voi tulla aivan uudelta taholta. Siten yhteisöllisiin verkkopalveluihin kannattaa liittyä.
- Sosiaalisissa medioissa on myös kyse siitä, että ihmiset haluavat kommunikoida keskenään verkossa tietyn aiheen parissa tai tietyn yhteisön kesken. Yhä useammat ovat valmiita jakamaan ideoitaan verkossa, haluavat keskustella ja jakaa tietoa ja toisaalta hakevat myös itselleen tukea ongelmatilanteissa.

Sosiaalisessa mediassa nähtiin siis uusia mahdollisuuksia ja uhkiakin. Arveltiin myös, että turvallisuus- ja työhyvinvointiasioiden käsittelyyn tässä uudessa vuorovaikutusympäristössä voi liittyä erityisiä huomioon otettavia seikkoja. Näistä lähtökohdista käynnistettiin tutkimushanke, jonka tavoitteena oli tuottaa uutta tietoa siitä, miten sosiaalisen median välineet soveltuvat turvallisuutta ja työhyvinvointia edistävien yhteisöjen toimintaan. Sosiaalista mediaa tarkasteltiin erityisesti ammatillisten yhteisöjen ja erilaisten turvallisuuteen ja työhyvinvointiin liittyvien tietoi-  
neistojen näkökulmasta. Hankkeessa tutkittiin olemassa olevien sosiaalisen medi-

an teknologioiden soveltuvuutta turvallisuutta ja työhyvinvointia edistävien yhteisöjen käyttöön (uusia välineitä ei kehitetty). Hankkeen tutkimuskysymykset olivat:

- Miten sosiaalisen median välineiden käyttöönotto vaikuttaa erilaisten turvallisuutta ja työhyvinvointia edistävien yhteisöjen toimintaan (uudet ja korvattavat toiminnot, ei-korvattavissa olevat toiminnot, vaikutukset yhteydenpitoon ja tavoitteelliseen yhteis-toimintaan yms.)?
- Mitä erityispiirteitä turvallisuuden ja työhyvinvoinnin edistämiseksi käytettävän tiedon käsittelyyn verkkoyhteisöissä liittyy (millainen tieto soveltuu sosiaalisessa mediassa käsiteltäväksi, miten sitä käsitellään ja miten tieto jalostuu)?
- Mitä turvallisuutta ja työhyvinvointia edistäviä käytäntöjä ja toimintamalleja sosiaalinen media mahdollistaa olemassa olevien yhteisöjen puitteissa ja avoimissa verkkoyhteisöissä? Millaiset sosiaalisen median käytännöt ja toimintamallit tukevat erityisesti turvallisuutta ja työhyvinvointia edistävien yhteisöjen tavoitteellista toimintaa?
- Mitkä tekijät motivoivat tai haittaavat yhteisöllisten verkkopalveluiden käyttöä turvallisuuden ja työhyvinvoinnin edistämiseen yksilötasolla, yritystasolla ja yhteisötasolla?

Hankkeen alussa otimme käyttöömme seuraavan sosiaalisen median määritelmän:

*Sosiaalisella mediallyä tarkoitetaan prosessia, jossa yksilöt ja ryhmät rakentavat yhteisiä merkityksiä sisältöjen, yhteisöjen ja verkkoteknologioiden avulla vertais- ja käyttötuotantona. Julkaisukynnys on matala ja osallistuminen perustuu usein vapaaehtoisuuteen. Tuotettu sisältö on tavallisesti heti luettavissa ja kommentoitavissa. (Erkkola 2008).* ”Sosiaalinen media” on kuitenkin osoittautunut varsin monitahoiseksi ja epämääräiseksi käsitteeksi. Hankkeen aikana olemme useaan otteeseen keskustelleet siitä, mikä on sosiaalista mediaa ja mikä ei. Esimerkiksi edellä esitetyssä määritelmässä sosiaalisen median (mahdollista) sosiaalista ulottuvuutta ei ole erityisesti tuotu esiin. Tähän liittyy esimerkiksi kysymys siitä, voidaanko sosiaalisesta mediasta varsinaisesti puhua vasta silloin, kun osallistuvat henkilöt on tunnistettavissa samaksi henkilöksi niin, että heistä voi rakentua henkilökuvaa. Todellisen henkilöllisyyden ei välttämättä tarvitse olla tiedossa. Toinen kysymys on sosiaaliseen mediaan usein liitetty avoimuus: käytännössä kuitenkin esimerkiksi yhteisöpalveluissa voi toimia hyvinkin suljettuja ryhmiä. Voidaan myös todeta, että perinteisilläkin sähköisillä viestinnän välineillä, kuten sähköpostilla, voidaan toteuttaa edellä mainitun määritelmän mukaisia prosesseja. Siitä huolimatta voidaan nähdä, että sosiaalinen media on kuitenkin jotain muuta kuin sähköpostin jakeluryhmät. Asian pohdinnasta huolimatta emme kirjoittaneet uutta sosiaalisen median määritelmää. Tässä suhteessa tehty työ ja sen tulokset puhukoot puolestaan.

Tähän julkaisuun on koottu se, mitä kuluneen kahden vuoden aikana olemme oppineet ”sosiaalisen median hyödyntämisestä turvallisuutta ja työhyvinvointia edistävien yhteisöjen tukena”. Julkaisuun on tarkoitettu erityisesti organisaatioille ja yhteisöille, jotka harkitsevat tai kehittävätkin sosiaalisen median käyttöä työssään.

Oppejamme olemme esitelleet usealla eri tavalla. Luvussa 3 on esitelty hankkeeseen sisältyneiden pilottien toteutus ja luvussa 4 on esitelty kahden muun organisaation ja yhteisön etenemistä sosiaalisessa mediassa. Näistä kuvauksista lukija voi itse ottaa omat oppinsa ja tehdä johtopäätöksensä. Omat oppimme kustakin pilotista olemme liittäneet pilottikuvauksen yhteyteen. Luvussa 5 on esitetty kaksi mahdollista kehityskertomusta organisaation tai yhteisön etenemisestä sosiaaliseen mediaan. Sosiaalinen media on hyvin monitahoinen ja jatkuvasti kehittyvä asia, ja organisaatioiden tavoitteet, tehtävät ja tilanteet vaihtelevat suuresti. Tämän vuoksi selkät yksinkertaiset ohjeet siitä, miten sosiaalista mediaa organisaatiossa pitäisi ottaa käyttöön, olisivat tuskin toimivia. Esitetyillä kehityskertomuksilla olemme kuvanneet asioita ja tilanteita, joita on syytä ottaa huomioon, sekä mahdollista kehitystä. Kehityskertomukset perustuvat parhaaseen nykyiseen tietoomme siitä, miten asiat voivat edetä. Niitä on kuitenkin syytä lukiessa peilata oman organisaation tai yhteisön tilanteeseen, toimintaan ja tavoitteisiin. Luvuissa 6 ja 7 on käsitelty kahta hankkeessa omalla tavallaan erityisessä asemassa ollutta kysymystä. Turvallisuuden ja työhyvinvoinnin käsittely sosiaalisessa mediassa oli hankkeen ydinkysymyksiä, joka perustuu hankkeen lähtörajaukseen: tarkastelu-kohteena ja näkökulmana sosiaalisen median käyttöön oli lähtökohtaisesti turvallisuuden ja työhyvinvoinnin edistäminen. Sosiaalisen median analytiikalle oli hankkeessa oma tehtäväkokonaisuutensa. Lukuun 8 olemme koonneet johtopäätöksemme eli ”mitä tästä opimme”. Luku 8 on jäsennelly tutkimuskysymystemme mukaan ja pyrkii siten antamaan vastauksia näihin kysymyksiin. Tämän julkaisun lisäksi hankkeen verkkosivulle: <http://www.vtt.fi/sites/openrisk/> on koottu muuta hankkeessa tuotettua aineistoa, johon toivomme lukijan tutustuvan.

## 2. Aineistot ja menetelmät

Hankkeessa tarkasteltiin neljää suhteellisen laajaa tutkimuskysymystä, joihin vastauksen saamiseksi koottiin aineistoa usealla eri tavalla:

- Hankkeessa toteutettiin neljä pilottia, joissa kehitettiin turvallisuutta tai työhyvinvointia edistävän organisaation tai verkoston toimintaa. Hankkeen piloteissa toteutettiin toimintatutkimusta noudatteleva tutkimusstrategiaa. Kaikissa hankkeissa järjestettiin lähtötilannekartoitus, jossa selvitettiin verkoston edustajien näkemyksiä ja odotuksia sosiaalisesta mediasta ja sen hyödyntämisestä omassa tehtävässä. Kartoituksen jälkeen hankkeen tutkijat olivat mukana toteuttamassa pilotteja ja kokosivat samalla aineistoa pilottien etenemisestä.
- Sosiaalisessa mediassa jo aktiivisesti toimivista organisaatioista ja verkostoista haastateltiin poliisin, Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö (SPEK) ja Sometu-verkoston edustajia.
- Tietoja organisaatioiden valmiuksista sosiaalisen median käyttöön koottiin kyselyllä, jota jaettiin Työsuojelupäälliköt ry:n jäsenille, terveydenhuollon organisaatioiden potilasturvallisuuskordinaattoreille sekä Reilu Peli -verkostoon. Yhteenvedot kyselyiden vastauksista on saatavilla hankkeen verkkosivulla: <http://www.vtt.fi/sites/openrisk/>
- Kokemustietoa sosiaalisessa mediassa toimimisesta koottiin myös hankkeen johtoryhmälle, tutkijoille ja kutsutuille sosiaalisessa mediassa aktiivisesti toimiville henkilöille järjestetyssä tulevaisuustyöpajassa. Työpajassa koottiin osanottajien näkemyksiä avoimilla kysymyksillä sekä analysoimalla erilaisiin tulevaisuuskuviin liittyviä tekijöitä.
- Hankkeen tutkijaryhmä keräsi myös tietoa ja kokemuksia sosiaalisesta mediasta kokeilemalla ja käyttämällä erilaisia yhteistyön välineitä hankkeen toteutuksessa. Hankkeessa perustettiin mm. hankkeen yhteinen työalue wikisivustoineen, julkaistiin blogeja sekä käytettiin erilaisia yhteistyötä verkon yli tukevia välineitä. Kokemuksia erilaisista välineistä on koottu liitteeseen A.

Jokainen pilotti analysoitiin erikseen ja pilottikuvaukset sekä aineistosta nousseet opit ja johtopäätökset on esitetty luvussa 3. Sosiaalisessa mediassa toimivien haastatteluista analysoitiin erikseen poliisin ja Sometu-verkoston toimintaa, joista

on kerrottu luvussa 4. SPEKin haastattelutuloksia on käytetty lähtöaineistona skenaariotyössä sekä tehtäessä synteesiä koko hankkeen tuloksista.

Piloteista, haastatteluista, kyselyistä ja tutkijaryhmän omia kokemuksia käytettiin lähtötietona skenaariotyössä, jonka lopputuloksena laaditut kaksi skenaariota eli mahdollista kehityskertomusta on esitetty luvussa 5. Skenaariomenetelmä on tulevaisuustutkimuksen (ks. esim. Vapaavuori & von Bruun 2003 tai Kamppinen ym. 2003) menetelmä, jossa nykytietoon perustuen laaditaan skenaarioita eli kuvauksia mahdollisista kehityspoluista mahdollisiin tulevaisuuksiin. Nämä skenaariot eivät ole tulevaisuuden ennustuksia, vaan niiden tarkoitus on esittää erilaisia mahdollisia tulevaisuuskuvia ja miten tulevaisuuden on mahdollista vaikuttaa. Skenaariomenetelmässä lähtötietojen perusteella määritellään tarkastelukohteen tulevaisuuden kannalta keskeiset tarkasteltavat muuttujat ja näille mahdolliset vaihtoehtoiset arvot. Tyypillisesti skenaariotarkastelussa valitaan suhteellisen rajallinen määrä muuttujia – esimerkiksi kuusi - ja näille rajallinen määrä arvoja - tyypillisesti kolme tai neljä.

Tässä tutkimuksessa tunnistettiin varsin suuri määrä erilaisia tekijöitä (muuttujia), joiden nykytietojen perusteella katsottiin olevan merkityksellisiä sosiaalisen median käytössä edettäessä – ainakin joissakin tapauksissa. Muuttujat määriteltiin kahdessa tutkijatyöpajassa. Lista määritetyistä muuttujista kysymysmuotoisina on saatavilla hankkeen verkkosivuilta: <http://www.vtt.fi/sites/openrisk/>. Tätä kysymyslistaa kukin voi omalta osaltaan käyttää tarkastellessaan oman yhteisönsä etenemistä sosiaaliseen mediaan. Muuttujien määrittelytyön perusteella laadittiin neljä erilaista tulevaisuuskuvaa, joita käytettiin tulevaisuustyöpajassa. Tulevaisuustyöpajan työskentelyyn osallistuivat hankkeen johtoryhmän edustajia, hankkeen tutkijat sekä kokeneita sosiaalisessa mediassa toimijoita (yhteensä 19) henkilöä. Työpajassa tarkasteltiin seuraavia sosiaalisen median käyttöön turvallisuuden ja työhyvinvoinnin edistämiseen liittyvää yleisiä kysymyksiä:

- Mitkä ovat sosiaalisen median suurimmat haasteet ammatillisessa käytössä?
- Mitkä ovat sosiaalisen median suurimmat mahdollisuudet ammatillisessa käytössä?
- Mitä erityistä turvallisuus ja työhyvinvointiasioiden käsittely tuo toimintaan sosiaalisessa mediassa?
- Mitä erityisiä mahdollisuuksia sosiaalinen media voi tarjota turvallisuus- ja työhyvinvointityössä?

Lisäksi tarkasteltiin ennalta laadittuihin ja osallistujille esiteltuihin neljään tulevaisuuskuvaan liittyen seuraavia kysymyksiä:

- Mitä hyvää?
- Mitä pahaa?
- Miltä osin uskottava?
- Miltä osin epäuskottava?
- Mitä tähän tulevaisuuskuvaan pitäisi lisätä?
- Millä keinoin myönteiset piirteet saavutetaan?

- Mitä tästä seuraa?
- Mitä muuta asiaan liittyvää tulee mieleen?

Tarkastelussa käytettiin sähköistä ryhmätyön apuvälinettä. Tämän välineen avulla kaikki työpajaan osallistujat kysymyksiin vastatessaan näkivät samalla myös toisten vastaukset ja pystyivät näin halutessaan myös kommentoimaan muiden vastauksia, tai täydentämään ja jalostamaan niitä. Aiemmin määriteltyjen muuttujien ja tulevaisuustyöpajan tulosten perusteella rakennettiin luvussa 5 esitetyt mahdolliset kehityskertomukset.

Kaiken edellä mainitun aineiston analysoimalla tutkijaryhmä on koonnut aineistosta nousevat opit, jotka on esitetty luvussa 8 sekä turvallisuuden ja työhyvinvoinnin käsittelyn erityiskysymysten osalta luvussa 6. Luvussa 7 käsitelty sosiaalisen median analytiikka oli hankkeeseen liittyvä oma erityiskysymyksensä, joka hankkeessa erityisesti liittyi kahteen hankkeen pilottiin.

## 3. Pilottimme

Hankkeen yhteydessä toteutettiin neljä eri pilottia neljässä eri organisaatiossa tai verkostossa. Seuraavassa on pilottien kuvaukset sekä mitä niistä on opittu.

### 3.1 Työhyvinvointifoorumi

Työhyvinvointifoorumin tavoitteena on ollut yhteistyön edistäminen eri toimijoiden välillä välillä ja hyvien käytäntöjen levittäminen työhyvinvointia edistävien organisaatioiden kesken. Työhyvinvointifoorumi on ollut sosiaali- ja terveysministeriön koordinoimaa toimintaa vuosina 2008-2011. Foorumin tyypillinen toimintamuoto ovat seminaarit ja asiantuntijatapaamiset.

Openrisk-hankkeen yhteydessä Työhyvinvointifoorumin kanssa toteutettiin kaksi erillistä verkkokeskustelua VTT:n Owela-ympäristössä. Tules ja psyuke-keskustelu liittyi tuki- ja liikuntaelinsairauksien ja mielenterveyden häiriöiden ehkäisyyn ja toteutettiin kahdessa erässä kahteen eri seminaariin liittyen. Keskustelun alue oli avoin kaikille ja sinne kutsuttiin erityisesti seminaarin osallistujat. Työelämä kaikille -keskustelu liittyi työelämän monimuotoisuutta, tasa-arvoa, yhdenvertaisuutta ja esteettömyyttä koskevaan seminaariin ja sinne oli pääsy vain kutsutuilla henkilöillä.

#### Tavoitteet ja odotukset

Molempien verkkokeskustelujen tavoitteena oli halu saada Työhyvinvointifoorumille jatkuvampaa toimintaa seminaarien väliin. Ympäri Suomea olevien osallistujien ajateltiin voivan käydä foorumin aiheisiin liittyvää keskustelua verkon välityksellä. Tules ja psyuke -seminaarin osalta tavoitteena oli jatkaa seminaarin keskusteluja jälkikäteen sekä toisessa vaiheessa saada osallistujilta itseltään aihe-ehdotuksia seuraavaan seminaariin. Aihepiiriin nähtiin potentiaalisesti kiinnostavan myös muita kuin seminaarin osallistujia, ja heidän toivottiin myös löytävän mukaan keskusteluun.

Työhyvinvointifoorumissa aihepiiriä pidettiin tärkeänä ja oletuksena oli, että se synnyttäisi keskustelua. Toisaalta haluttiin ylipäättään kokeilla uudenlaista toiminta-



tapaa ja olla mukana niissä medioissa, joissa nykyään iso osa kansalaisista toimii ja vaikuttaa.

### **Osallistujat ja toimintatapa**

Aloite verkkokeskustelun aiheesta tuli VTT:llä pidetyn työpajan (Think Tank -menetelmä) perusteella, jossa Työhyvinvointifoorumin toiminnassa mukana olevia virkamiehiä haastateltiin. Työpajan tulosten perusteella Työhyvinvointifoorumin Kuormittavuuden hallinta -teema katsottiin teemaksi, johon keskustelukokeilun voisi liittää. Verkkokeskustelun tarkempi rakenne ja teemat suunniteltiin erikseen keskusteluissa, joissa oli mukana avaintoimijat teeman kokonaisuuksista ”Tules ja psyyke” sekä ”Työelämä kaikille”. Päävastuu sivuston sisällöistä ja keskustelun vetämisestä jäi Kuormittavuuden hallinta -teeman koordinaattorille.

Tules ja psyyke -keskustelun pohjaksi julkaistiin 29.4.2010 pidetyn seminaarin esitykset pdf-muodossa ja jokaisesta esityksestä tuli oma keskusteluteema. Jokaiseen esitykseen oli mahdollista siten jättää kommentteja ja kysymyksiä. Sisällöt olivat julkisesti näkyvillä ja kommentointi oli avointa kaikille, mutta uusien keskusteluteemojen aloittaminen edellytti rekisteröitymistä. Esitysten pitäjät kannustettiin mukaan keskusteluun ja vastaamaan heille tullessiin kysymyksiin. Kaikille seminaarin 120 osallistujalle lähetettiin sähköpostitse kutsu tulla mukaan verkkokeskusteluun, mutta kahdeksasta keskusteluteemasta kuitenkin vain neljään tuli kommentteja, yhteensä 10 kappaletta. Keskustelu jäi siten paljon toivottua laimeammaksi. Lisäksi oli mahdollista antaa palautetta seminaarista itsestään sekä aloittaa uusia keskusteluja, mutta nekään eivät tuottaneet tulosta. Rekisteröityneitä käyttäjiä oli 20, mutta sivustolla vierailtiin viiden kuukauden aikana yhteensä 1 700 kertaa ja keskimääräinen sivulla vietetty aika oli verrattain korkea (1 min 18 s). Sivustolle tuli paljon kävijöitä aihepiiriin liittyvien Google-hakujen kautta. Käyttötilastoja seurattiin Google Analytics -palvelun kautta.

Toisessa vaiheessa tuloksena oli vain neljä verkon kautta jätettyä ehdotusta seminaari aiheiksi, vaikka niitä olisi voinut kirjoittaa myös ilman rekisteröitymistä. Lisäksi viiden parhaan ehdotuksen jättäjälle luvattiin ilmainen pääsy seminaariin. Tarkoituksena oli, että muut keskustelijat olisivat voineet äänestää niitä aiheita, joista halusivat kuulla esityksiä, mutta yhtään ääntä ei annettu.

Työelämä kaikille -keskustelua mainostettiin esteettömyysseminaarissa. Sisällönä oli seminaarin teemaan liittyviä keskustelun avauksia ja gallup. Keskustelun näkeminen ja siihen osallistuminen vaati rekisteröitymistä, joten siellä käyntejä oli huomattavasti vähemmän: neljässä kuukaudessa vain 141 kertaa. Rekisteröityneitä käyttäjiä oli 13, joista viisi kuului projektin valmistelijoihin. Sivustolla oli muutama keskusteluteema valmiina, mutta niihin ei tullut lainkaan kommentteja. Käytännössä verkkokeskustelu ei siis käynnistynyt ollenkaan, vaikka keskustelun alullepanija yritti sitä herätellä moneen kertaan ja laitto myös sähköpostitse muistutuksia kutsuille. Vasta myöhemmässä vaiheessa sivustolle eksyi yksi Työhyvinvointifoorumin ulkopuolinen Owelan käyttäjä, joka kirjoitti pari pitkää kommenttia työntekijän näkökulmasta työhyvinvointiin.

### 3. Pilottimme

---

Facebookia oli myös tarkoitus käyttää aktiivisemmän keskustelun aikaansaamiseksi, mutta valmistelussa mukana olleet eri osapuolet eivät vielä olleet valmiita sen hyödyntämiseen viestintäkanavana. Epäselvyyttä aiheutti se, millaisella profiililla Facebookissa tulisi esiintyä. Ideana oli käyttää organisaatiotunnuksia, jotta toiminta ei olisi kiinni yksittäisistä ihmisistä, mutta tämänkaltaiseen Facebook-profiiliin luontiin ei oltu valmiita. Samanaikaisesti ministeriön oma ohjeistus sosiaalisen median käyttöön oli vasta työn alla, joten virkamiehen toimintaan Facebookissa ei ollut ohjeistusta.

#### **Tulokset, hyöty**

Keskusteluun osallistuminen oli niin laimeaa, ettei merkittäviä sisällöllisiä tuloksia saatu. Tules ja psykke -keskustelussa muutama seminaariosallistuja tosin sai kysymyksiinsä vielä jälkikäteen vastauksen esitelmien pitäjiltä verkkokeskustelun avulla, ja myöhemmässä vaiheessa saatiin neljä ehdotusta uuden seminaarin aiheiksi. Verkkokeskustelualustaa käytettiin hyväksi yhdessä ulkopuolisessa seminaarissa, jossa luennon yhteydessä luennoitsija kirjasi luvan saatuaan osallistujien mielipiteitä verkkopalveluun. Luennoitsija koki monien ehdotusten viennin vaikeaksi omalla profiilillaan, koska keskustelu näytti yhden kirjoittajan mielipiteiltä. Palvelu mahdollisti asian tarkentamisen lukijoille myöhemmin ja helpotti sitä, että aktiivinen osallistuminen ei nähty liian dominoivalta yhden henkilön osalta.

Kokeilun suurimpana hyötynä voidaankin nähdä ne opit, mitä verkkokeskustelun järjestämiseen liittyen saatiin. Kokeilu lisäsi osaamista ja ymmärrystä sosiaalisesta mediasta. Osaamisen leviäminen organisaatiossa vaatii tämänkin kokeilun perusteella aikaa.

Työelämä kaikille -keskustelun osallistujilta kysyttiin jälkikäteen kokemuksia vähäiseksi jääneestä keskustelusta. Esteeksi keskusteluun osallistumiseen mainittiin mm. työkiireet ja kuulumattomuus ”nettikeskusteluikäluokkaan”. Eräs henkilö mainitsi, ettei yleisestikään halua keskustella verkossa. Myös sivustolle rekisteröityminen nähtiin ongelmana, koska se on ylimääräinen vaihe osallistumisessa ja salasana unohtuvat helposti.

Keskustelu ei tuntunut osallistujista aidolta, kun siellä oli lähinnä keskustelun vetäjän lisäämiä linkkejä ja tietoiskuja. Aiheita ei pidetty sellaisina, jotka herättäisivät keskustelua. Enemmän kaivattiin avauksiksi ongelmia, joihin pyydetään mielipiteitä ja ratkaisuehdotuksia, tai aiheeseen liittyvien tutkimusten referointia. Asiantuntijoiden ja esim. alan väitöskirjan tekijöiden toivottiin osallistuvan keskusteluun ja kertovan, mitkä ideat on mahdollista toteuttaa ja miten lainsäädäntö vaikuttaa niihin.

#### **Mitä opittiin**

**Sisältö:** Innostavien ja selkeiden keskusteluteemojen muotoilu vaatii paljon työtä. Seminaariesitykset sellaisenaan eivät toimineet hyvänä pohjana keskustelulle. Sosiaalisessa mediassa toimivat parhaiten ytimekkään tekstit ja runsas kuvien ja videoiden käyttö. Jos sivustolle halutaan saada uusia osallistujia, sisältöjä pitää

voida helposti jakaa muissa sosiaalisissa medioissa. Aiheiden pitää olla sellaisia, että ne kiinnostavat muutenkin netissä keskustelevia henkilöitä.

**Osallistuminen:** Molemmissa verkkokeskusteluissa potentiaalinen käyttäjäryhmä oli liian pieni. Jotta keskustelua voisi syntyä, tarvitaan laaja joukko osallistujia, sillä vain murto-osa henkilöistä on todella aktiivisia. Ennen keskustelun aloittamista on ymmärrettävä, mikä on osallistujien motiivi osallistua keskusteluun ja miksi ihmiset kirjoittaisivat mitään. Keskustelujen markkinointiin pitää panostaa, ja sivustolta on käytävä selkeästi ilmi, mikä sen tarkoitus on, jotta uudet tulijat kiinnostuvat asiasta ja tietävät heti, millaista osallistumista heiltä odotetaan ja mihin he voivat kommentillaan vaikuttaa. Erityistä panostusta vaatii sosiaaliseen mediaan tottumattomien ihmisten mukaansaaminen keskusteluun. Heille pitää järjestää erikseen tukea ja matalan kynnyksen osallistumistapoja. Osallistumisesta on saatava konkreettista hyötyä.

**Keskustelun ohjaaminen:** Keskustelun vetäminen, sisällön editointi ja käyttäjien kanssa kommunikointi vaatii resursseja, taitoja ja fasilitoijan roolin sisäistämistä. Keskustelun vetäjälle (fasilitoijalle) kaivattiin aktiivisempaa sparraajan roolia, mutta ensin olisi tuki pitänyt saada keskustelijat ylipäättään paikalle. Organisaation johdon ja viestinnän tuki sekä useiden henkilöiden aktiivinen osallistuminen toimintaan on välttämätöntä. Tuen lisäksi keskustelun fasilitoija tarvitsee valtuudet tehdä itse keskustelua koskevia muutoksia, niin ettei asioita tarvitse sopia kokouksissa vaan sivusto voi muuttua joustavasti tarpeen mukaan.

**Palvelun ominaisuudet:** Sivuston rakenteen on oltava erittäin selkeä. Sivusto ei saa näyttää monimutkaiselta. Jos keskusteluun osallistuu henkilöitä, joille verkkokeskustelu ei ole tuttua, jokainen teksti ja nappi kuormittaa ja nostaa kynnystä osallistumiseen. Rekisteröityminen karsii osallistujia, mutta avoimelle keskustelualueelle tuli toisaalta nopeasti roskapostia. Roskapostin suodattimet ovat pakollisia avoimessa keskustelussa, jotta keskustelun moderoinnista ei tule ongelmaa ja taustaorganisaation maine säilyy virallisena. Fasilitoijan pitää myös pystyä lisäämään ideoita nimettömänä, jos niitä saadaan suullisesti tai muuta kautta, jotta ei näytä siltä, että keskustelun vetäjä olisi itse kaikkien tekstien takana.

**Sosiaali- ja terveysalan erityispiirteet:** Keskustelun laimeuden yhtenä syynä voi olla se, että hyvinvointialan työntekijöiden keskuudessa ja seminaarin osanottajien keskuudessa sosiaalisen median käyttö työhön liittyviin asioihin ei ole vielä tuttua. Työpaikalla ei välttämättä ole edes mahdollisuutta internetin käyttöön tai siihen ei ole aikaa työn lomassa.

### **Yleistys, johtopäätökset**

Sosiaaliseen mediaan perustuvaa toimintatapaa aloitettaessa on huomioitava kohderyhmän erityispiirteet, sen mahdollisuudet ja esteet osallistumiseen ja ryhmää kiinnostavat asiat. Tavoitteet on mietittävä osallistujien ja heidän tavoitteidensa kautta, niin että he saavat siitä konkreettista hyötyä. Tämäkin kokeilu oli ylhäältä annettu valmiiksi teemoiteltu keskustelu eikä siten edustanut sosiaalista mediaa aidoimmillaan toimijoista itsestään lähtevänä aktiivisuutena.

Nettipalvelua ei kannata kehittää henkilöille, jotka eivät vielä käytä nettiä. Palveluiden peruskäyttäjäjoukoksi tarvitaan aktiiveja, ja tämän lisäksi voidaan houkuttaa mukaan niitä, jotka eivät ole ennestään niin aktiivisia. Työelämä kaikille-keskustelun ainoa kommentoija oli Owelan muihin innovointiaiheisiin keskusteluihin osallistunut aktiivinen käyttäjä. Työelämään liittyvää keskustelua voisi olla helpompi käydä tavallisten työntekijöiden näkökulmasta. Silloin kysymyksetkin pitää suunnata niin, että niillä saadaan tietoa, jota tavallisilta kansalaisilta ja työntekijöiltä halutaan. Se voisi kuitenkin olla toimivampi lähtökohta kuin ammattilaiskeskustelu, sillä sosiaali- ja terveysalan työntekijöillä todennäköisesti on vielä asenteiden tasolla kynnystä lähteä verkkokeskusteluun mukaan, ja työpäivän lomassa ei välttämättä ole aikaakaan tällaiseen.

Julkishallinnon organisaatioissa on vielä paljon tietämättömyyttä ja jopa pelkoa sosiaalista mediaa kohtaan. Sen epäillään muuttavan perusteellisesti toimintaa tai tuovan liikaa lisätyötä, minkä vuoksi yksittäisille virkamiehille ei välttämättä ole tarjolla tarvittavaa tukea. Organisaatiossa tarvitaan innostuneita ihmisiä, jotka uskaltavat lähteä verkkokeskusteluun mukaan. On luotava osaamista sekä organisaation sisäiseen että ulkoisesti tuotettuun johtajakoulutukseen, jotta tulevat esimiehet ja johtaja tukevat henkilöstöä sosiaalisen median käyttöön otossa. Koska sosiaalisessa mediassa toimiminen vie myös paljon resursseja, sen pitää olla osa työnkuvaa. Sama koskee niitä, jotka osallistuvat keskusteluun työroolissa: myös he tarvitsevat luvan ja resursseja työaikana tapahtuvaan verkkokeskusteluun.

## 3.2 HaiPro-verkosto

HaiPro on potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu. HaiPro-työkalu on käytössä yli sadassa sosiaali- ja terveydenhuollon yksikössä kautta maan ja sen kokonaiskäyttäjämäärä on yli 85 000. Käyttäjyyskoko vaihtelee terveyskeskuksesta sairaanhoitopiiriin. HaiPro-raportointijärjestelmä on tarkoitettu toiminnan kehittämiseen yksiköiden sisäisessä käytössä. Vaaratapahtumien raportoinnin ja käsittelyn tavoitteena on organisaation toiminnasta ja sen haavoittuvuuksista oppiminen ja sitä kautta organisaation oppiminen turvallisemmaksi.

HaiPro-raportointimenettely ja työkalu kehitettiin vuosina 2005–2008 Teknologian tutkimuskeskus VTT:ssä yhteistyössä terveydenhuollon yksiköiden kanssa sosiaali- ja terveysministeriön, lääkelaituksen ja VTT:n rahoituksella. Työkalun ylläpidosta ja jatkokehityksestä vuodesta 2009 lähtien vastaa Awanic Oy.

Raportointijärjestelmän käyttäjät kokoontuivat Vaasassa lokakuussa 2008 kertomaan omia ja kuulemaan toistensa kokemuksia vaaratapahtumista oppimisesta. Tapaamisessa esitettiin kehittämistoiveita ja myös vahva toivomus haiproilaisten periaatteiden mukaisen yhtenäisen linjan säilyttämisestä raportoinnissa. Sovittiin myös vuosittaisten tapaamisten jatkamisesta.

## Sosiaalisen median käyttöönotton tavoitteet ja odotukset

Kehittämistyötä koordinoimaan perustettiin vuoden 2009 alussa toimintansa aloittanut HaiPron kehittämisen ohjausryhmä, joka koostuu käyttäjien, kehittäjien ja palveluntarjoajan edustajista. Sen pääasiallisena toimintamuotona ovat olleet säännölliset kokoukset, joita on pidetty yleensä neljä vuodessa.

HaiPron sisäiset sivut olivat ensimmäisen kerran ohjausryhmän asialistalla huh-tikuussa 2009, jolloin pääasiallisena tavoitteena oli mahdollisuus tiedottaa HaiPro-käyttäjille mm. ohjelmaan tehdyistä tai tulevista muutoksista. VTT aloitti toukokuussa 2009 sosiaali- ja terveysministeriön rahoituksella hankkeen, jonka tarkoituksena oli vaaratapahtumien raportoinnin juurruttaminen ja hyvien käytäntöjen oppimisen edistäminen terveydenhuollossa. Ohjausryhmä toimi hankkeen projektiryhmänä ja suunnitteli oppimisverkoston toimintamallin. Oppimisverkoston myötä sisäisten sivujen tavoite laajeni myös hyvien käytäntöjen kokoamiseen ja levittämiseen.

Syksyllä 2009 jatkettiin nettifoorumin (sisäisten sivujen) suunnittelua hyvien käytäntöjen levittämiseksi muun muassa luonnostelemalla käytännön kirjaamismalli. Kaikki toiminta tapahtui kokouksissa. Valmisteluaineistot kulkivat sähköpostitse, samoin muistiot, jotka koottiin myös verkkosivulle.

Ohjausryhmä päätti toukokuussa 2010, että HaiPro-yhteisö ryhtyy yhdeksi neljästä VTT:ssä alkaneen Työsuojelurahaston rahoittaman tutkimushankkeen *Sosiaalinen media turvallisuutta ja hyvinvointia edistävien yhteisöjen tukena* pilottiyhteisöstä. Tavoitteena oli saada hankkeesta tukea yhteisön jäsenten keskinäisen vuorovaikutuksen ja vertaisoppimismahdollisuuksien kehittämiseen. HaiProa käyttävien organisaatioiden yhteyshenkilöt (sairaanhoidopiirien potilasturvallisuuskordinaattoreita, yhteensä 15 henkilöä) vastasivat kaikille pilottiyhteisöille vuoden 2010 lopussa tehtyyn lähtötilannekyselyyn, jossa selvitettiin sisäisiin tiedonvaih-tosivustoihin liittyviä odotuksia ja toiveita. Vastauksissa sisäiselle tiedonvaihtosivustolle asetettiin muun muassa seuraavanlaisia odotuksia:

- Se on helppokäyttöinen ja selkeästi jaoteltu asioiden löytämiseksi. Syötteet ilmoittaisivat uusista, päivitetystä toimintatavoista.
- Se levittää hyviä käytäntöjä koskien sekä potilasturvallisuuden kehittämistä että HaiPro-työkalun käyttöä. Hyvä käytäntö tulee esittää selkeästi ja myös mahdollistaa siitä keskustelu. Voisi olla oma palsta, jossa voi kertoa omasta ilmoituksen käsittelyssä tapahtuneesta kömmähdyksestä.
- Se toimii yhteisenä kehittämisfoorumina: *"Kehittämistyö voisi sivuston kautta olla yhteistä ponnistelua, ei vain esitellä mitä omassa nurkassa on tehty, vaan haastetaan osallistujat yhteiseen kehittämistyöhön, sen avulla yhtenäistettäisiin myös käytäntöjä."*
- Siellä on oma "sivu" kaikilla HaiProssa mukana olevilla organisaatioilla. Sinne organisaatio voi koota omat käytössä olevat mallinsa, ohjeensa jne. *"Näin jokainen verkkoon pääsevä löytäisi helposti tiedon siitä, missä organisaatiossa on käytössä mitäkin asioita ja kehen hän voi asian osalta ottaa yhteyttä."*

### 3. Pilottimme

---

- *"Sivusto voisi toimia 'reseptikirjana', jota kaikki voivat hyödyntää ja maustaa omat käytännön keitoksensa sitten omaan organisaatioonsa ja toimintaansa sopivaksi."*

Tiedonvaihotosivuston toimintaan vastauksissa liitettiin seuraavia uhkia ja pelkoja:

- Odotukset eivät täyty, etsittyjä keinoja ei löydy, käyttö hiipuu.
- Sivustoja on jo nyt liikaa, ei riitä aika kaikkien käyttöön. Vain muutamat samat ihmiset tuottavat ja hyödyntävät tietoa. Tai sitten tietoa tulee mahdollottoman suuret määrät, se on jaottelematonta ja "sekalaista".
- Turvallisuuteen liittyviä aukkoja koskevaa tietoa levitetään tietoisesti/vahingossa.
- Salassapitovelvollisuuden rikkominen.
- Toisten ideoiden esittäminen omina. *"Kunnia pitäisi muistaa antaa sille, jolle se kuuluu."*

Turvallisuusasioita verkossa käsiteltäessä tulee vastaajien mielestä erityisesti korostaa salassapitomääräyksiä (potilaan tiedot). Myös organisaation tai yksikön tunnistaminen on oltava estetty. Käyttäjien on myös ymmärrettävä, ja heille on tehtävä selväksi esimerkiksi käyttäjäehtojen muodossa, että sivut ovat epävirallinen foorumi eli vertaistukiverkosto, ei virallinen ohjeistava taho, ja että tiedon käyttö ja hyödyntäminen ovat omalla vastuulla. Hyvistä käytännöistä ja esimerkeistä tulisi kuitenkin voida välittää tietoa ja muiden tulisi voida esittää kysymyksiä ja kommentteja.

Sivustolle haluttaisiin mukaan laajasti terveydenhuollon ammattilaisia, organisaatiotason johtohenkilöitä ja myös käsittelijöitä yksikötason kehittäjinä. Realistisena mahdollisuutena pidetään kuitenkin sivuston suuntaamista potilasturvallisuustyön aktiiveille (potilasturvallisuuskoordinaattorit), jotka tiivistäisivät ja välittäisivät tietoa oman organisaationsa käyttöön.

Maaliskuussa 2011 ohjausryhmä piti vielä Openrisk-hankkeen some-tutkijan vetämänä ideopalaverin sisäisten sivujen tavoitteista: Mitä haiprolaiset haluavat saada aikaan sosiaalisen median avulla? Mitä ovat asiat, joiden saavuttamisessa sosiaalisen median piirteet voivat olla avuksi vaaratapahtumista oppimisessa? Toimintasuunnitelmaa pohjustettiin visioimalla tavoitetilaa ja sitä miten sinne päästään. Sosiaalisen median avulla nähtiin mahdolliseksi kehittää HaiPro-työkalun imagoa, edistää työkalun kehittämistä, käsittelijöiden oppimista, hyvien käytäntöjen yhdessä kehittämistä ja levittämistä, työkalun käyttöönoton ja käytön tukemista sekä koulutustietojen jakamista ja potilasturvallisuustiedon oppimista.

#### **Toiminta ja osallistujat**

Sisäisten sivujen avaamista valmistelivat HaiPron käyttäjäorganisaatioiden HaiPro-yhteyshenkilöt, jotka oma-aloitteisesti organisoituivat potilasturvallisuuskoordinaattoriryhmäksi. Koordinaattorit toimivat ryhmässään laajasti muidenkin kuin vaaratapahtumaraportointiin liittyvien potilasturvallisuuskysymysten parissa. Näiden viidentoista henkilön ydinryhmä teki sivulle "siemensisältöä" eli neljä raportoi-

tujen tapausten pohjalta luotua käytännön ideaa toiminnan parantamiseksi. Sivulle laadittiin myös uuden idean kirjaamista varten lomakepohja. Sovittiin myös uuden idean hyväksymismenettely: potilasturvallisuuskoordinaattori siinä organisaatiossa, jossa esittäjä työskentelee, tarkistaa ja täydentää tarvittaessa kuvausta. Palvelun ylläpitäjäryitys ja VTT olivat mukana valmistelemassa sivuja yhdessä potilasturvallisuuskoordinaattoriryhmän kanssa.

Sisäiset sivut avattiin kesäkuussa 2011 juuri ennen kesälomakautta. Ne oli tarkoitettu tiedonjakokanavaksi kaikille HaiPron käyttäjille. Kyseessä on siis suljettu sosiaalisen median verkosto. Sivuja pääsevät lukemaan kaikkien palvelusopimuksen tehneiden organisaatioiden henkilöstöt ilman kirjautumista. HaiPro-tunnuksen omaavat henkilöstön jäsenet pääsevät tuottamaan sisältöjä sivuille. Kommentointi tapahtuu omalla nimellä.

Sivujen avaamisesta kerrottiin palveluntuottajan lähettämällä sähköpostiviestillä käyttäjäorganisaatioiden yhteyshenkilöille, joiden toivottiin levittävän tietoa edelleen koko henkilökunnalle. Sisäisten sivujen sisällöt ja käyttö esiteltiin sähköpostissa ja etusivulla seuraavasti:

- Kaikki HaiPro-käyttäjät pääsevät lukemaan sivuja.
- Kaikki HaiPro-tunnuksen omaavat voivat tuottaa sisältöä sivuille.
- Tiedotetaan HaiPron kehittämiseen ja käyttöön liittyvistä asioista, esimerkiksi siitä, mitä uusia ominaisuuksia tai muutoksia työkaluun ja ohjelmaan on ehdotettu, tekeillä tai otettu käyttöön.
- On mahdollista tehdä ehdotuksia työkalun tai ohjelman kehittämiseksi
- On mahdollista nähdä muiden ja tuoda esille omia käytännön ideoita, joita on kokeiltu tai otettu käyttöön terveydenhuollon organisaatioissa potilasturvallisuuden parantamiseksi.
- On mahdollista kommentoida esitettyjä ideoita ja käytäntöjä ja myös muiden kommentteja niihin eli kehittää ideoita yhdessä eteenpäin (vaatii kirjautumisen).

Lisäksi annettiin ennakkotietona, että lähitulevaisuudessa sisäisillä sivuilla on mahdollista keskustella käsittelijäfoorumilla käsittelijöitä askarruttavista kysymyksistä, jakaa oppia ja kokemuksia käsittelijöiden kesken.

Sivuille on tuotettu yhteensä yhdeksän idea- tai käytäntökuvausta. Yhtään kommenttia tai kysymystä ideoihin tai käytäntöihin ei ole vielä tehty.

Sisäisiä sivuja ylläpitää palveluntuottajaryitys, jonka mahdollisuudet panostaa omia resursseja sivuston käytön aktivoimiseen ovat käytännössä olemattomat tällä hetkellä. Sivustolle ei ole muiltakaan kehittämisessä mukana olleilta kumppaneilta löytynyt jatkuvaa tai esimerkiksi määräaikaaisesti vuorottelevaa työpanosta. Verkostotapaamisissa ja kehitysryhmissä aiemmin aktiivit potilasturvallisuuskoordinaattorit on rekrytoitu avuksi Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen koordinoiman Potilasturvallisuusohjelman toteuttamiseen. Heidän panoksensa HaiPron kehittämiseen näyttää vastaavasti pienentyvän.

Ilman aktivointitoimia ja aktivointiin keskitettyjä resursseja sisäisten sivujen kehittyminen foorumiksi, jossa terveydenhuollon organisaatiot ja ammattihenkilöt oppisivat toisiltaan, lienee hyvin epätodennäköistä.

#### **Mitä opittiin**

Ilman aktiivista fasilitointia ja taustatyötä ei synny elävää sivustoa. Sisäisten sivujen tavoitteet oppimisen edistämiseksi olivat haastavat. Liikkeelle lähdettiin järkevästi niin, että ensimmäiseksi askeleeksi rajattiin ideoiden ja käytäntöjen levittäminen ja kehittäminen edelleen kommentointien avulla. Siemensisällöin eli esimerkiksi kuvauksin pyrittiin vauhdittamaan käyntiinlähtöä. Sivujen avaamisen ajankohta oli huonosti harkittu. Jos tieto uudesta foorumista tavoittikin väen ennen lomakautta, alkava loma lähtökiireineen ja myöhemmin taas alkava työ käynnistyskiireineen veivät helposti mukanaan. Olisi joko alun perin pitänyt suunnitella aloitus syksyyn tai ainakin järjestää jokin kannustus- tai houkutuskampanja uuteen herätykseen syksyllä.

Olisiko suurempi mahdollisuus keskusteluun auttanut aktivoimaan ihmisiä? Nyt tarjottiin omalla nimellä tapahtuvaa ideoiden tai käyttöönotettujen toimintatapojen kommentointia. Sivustolta puuttui riittävä käyttäjälähtöinen vuorovaikutteisuus. Siellä ei voi esittää omia kysymyksiä ja käynnistää keskustelua lähtien omassa työssä vastaan tulleista vaaratapahtumien raportointiin liittyvistä asioista.

Sivut eivät palvele hyvin kumpaakaan tavoitekeskusteluissa esille tuotua tavoitetta. Käytännön ideoita ja toteutettuja käytäntöjä ei siemensisältöjen lisäksi ole juurikaan kertynyt. Mitään keskustelua niistä ei ole syntynyt. Tietoa sivuilla olevien käytäntöjen käyttöönottamisesta tai ideoiden jatkokehittämisestä ei ole. HaiPro-järjestelmän käyttöön liittyviä kysymyksiä ja vastauksia ei sivuilla ole lainkaan. Kuitenkin koulutustilaisuuksissa ja muissa käyttäjätapaamisissa esitetään jatkuvasti samoja kysymyksiä ja ongelmakohtia, joten tarvetta vertaistukeen ja -oppimiseen olisi.

#### **Johtopäätökset**

Voivatko HaiPron sisäiset sivut vielä kehittyä elinkelpoisiksi? Sivujen elvyttäminen edellyttää resursseja ja jatkuvaa aktiivisuutta. Sisällöllisesti fokus voisi olla HaiPro-järjestelmän käytön kysymys–vastaus -mahdollisuudessa, joka olisi avoin kaikille käyttäjille ja tapahtuisi nimettömänä (nimimerkillä). Toinen mahdollisuus olisi vain HaiPro-tunnuksen omaavien keskustelupalsta, johon kirjaudutaan tunnuksilla käyttäen nimimerkkiä.

Myös ohjausryhmän ja kehitysjaosten jäsenille voisi olla yhteinen työalue, jossa esimerkiksi kehitysehdotuksia sekä järjestelmän kehittämiseksi että käytännön ideoiksi tai hyväiksi käytännöiksi potilasturvallisuuden edistämiseen olisi mahdollista kehittää yhdessä. Nyt sivuilla on mahdollisuus tehdä kehitysehdotuksia järjestelmän kehittämiseksi, mutta ehdotus tai sen käsittelyprosessi ei näy muille eikä siihen ole mahdollista ottaa kantaa.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL on käynnistänyt kansallisen potilasturvallisuuden kehittämisohjelman Potilasturvallisuutta taidolla, jonka verkkosivuilla pyritään aktivoimaan toimijoita keskusteluun ja luodaan mahdollisuuksia yhdessä kehittämiseen ja oppien levittämiseen. HaiPron sisäisten sivujen jatkokehitystä pohdittaessa on otettava huomioon THL:n ohjelman vaikutukset. Esimerkiksi poti-



lasturvallisuuskoordinaattoriryhmä on tiiviisti mukana myös ohjelman toimijana, joten sen tärkeä vapaaehtoinen panostus HaiPro-toimintaan on pyrittävä varmistamaan.

### **3.3 Reilu Peli -verkosto**

Reilu Peli -pilotin tavoitteena oli löytää uusia toimintamalleja asiantuntijoiden väliseen yhteistyöhön epäasiallisen kohteluun puuttumiseksi ja sen ennaltaehkäisemiseksi sekä asiantuntijoiden välisen verkoston vahvistamiseksi. Samalla pilotissa tarkasteltiin sosiaalisen median käytön reunaehtoja työhyvinvoinnin asiantuntijatyössä.

Pilotti toteutettiin yhteistyössä TJS Opintokeskuksen kanssa. Pilottiin liittyi lisäksi TJS Opintokeskuksen hanke, jonka tavoitteena oli aiemmin tuotetun Reilu Peli -materiaalin vieminen verkkoon. TJS Opintokeskus on Akavan ja STTK:n yhteinen koulutus- ja palveluorganisaatio, joka toteutti vuonna 2007 tutkimuksen työpaikkakiusaamisen puuttumisen malleista. Kerätyn aineiston pohjalta kehitettiin Reilu Peli -materiaali ja koulutus. Pilotissa Reilu Peli -koulutukset ja materiaali toimi temaattisena taustana ja siemensisältönä verkoston rakentamiselle. TJS Opintokeskus toimi hankkeessa toiminnan suunnittelijana, linkkinä henkilöstön edustajiin työpaikoilla ja ammattijärjestöjen asiantuntijoihin sekä kehitettävän palvelun viimekätisenä ylläpitäjänä.

#### **Sosiaalisen median käyttöönoton tavoitteet ja odotukset**

Reilu Peli -verkoston tavoitteiden taustalla vaikutti tieto työpaikkakiusaamiseen<sup>1</sup> puuttumisen haasteista. Vuonna 2002 uusittu työturvallisuuslaki asettaa selkeät velvoitteet työpaikoille – etunenässä esimiehille – puuttua kiusaamiseen ja epäasialliseen kohteluun. Lainsäädännöstä huolimatta epäasiallisen kohtelun käsittely työpaikoilla on hankalaa ja sitä leimaavat niin tunnistamisen vaikeus kuin toimivien toimintamallien puuttuminen epäkohtien korjaamiseksi ja niihin puuttumiseksi riittävän varhaisessa vaiheessa. Auttajaverkoston toimintaa nykyisellään on kuvattu TJS Opintokeskuksen raportissa Toimintamalleja kiusaamistilanteiden selvittämiseksi työpaikalla (Lohi-Aalto, 2008).

Reilu Peli -pilotissa sosiaalisen median käyttöönoton tavoitteita ja tarpeita sekä odotuksia tarkasteltiin asiantuntijatapaamisessa keväällä 2010. Tapaamisen aikana kartoitettiin asiantuntijayhteistyön tilaa työsuojelutyössä ja visioitiin yhteistyön mahdollisuuksia verkossa.

---

<sup>1</sup> Työpaikkakiusaamisella viitataan työturvallisuuslain mukaisesti työpaikalla tapahtuvaan terveyttä vaarantavaan häirintään tai epäasialliseen kohteluun (Työturvallisuuslaki 738/2002). Ilmiöstä puhutaan myös käsitteillä kuten "huono kohtelu", "epäasiallinen kohtelu" ja "henkinen väkivalta". Ilmiönä työpaikkakiusaamiseen kuuluvat myös väkivallan muodot kuten häirintä, ahdistelu ja syrjintä, joita määrittää työpaikalla muun muassa tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuslait.

### 3. Pilottimme

---

Ensimmäisen asiantuntijatapaamiseen kutsuttiin yhteistyökumppanina toimineen TJS Opintokeskuksen avulla 19 Akavalaisen ja STTK:laisen liiton asiamiestä. Asiantuntijatapaamisessa ryhmän tavoitteena oli tulevaisuuteen orientoituvien visioiden rakentaminen. Visioinnissa ei keskitytty kuitenkaan vielä sosiaaliseen mediaan vaan asiantuntijoiden tunnistamiin tarpeisiin yhteistyön tukemiseksi sekä laveasti ”verkossa” tarjottavan palvelun mahdollisuuksiin. Alkukartoituksen tuloksena yhteistyön keskeiseksi tavoitteeksi määrittyi elävä, oppiva verkosto, joka sisältää keskeisinä elementteinä tietoa epäasialliseen kohteluun puuttumisen käytännöistä, kiusaamistapauksia sekä vertaistukea. Verkosto visioitiin virallisen ja epävirallisen välimaastoon niin, että se sisältäisi tietoa toimintamalleista ja lainsäädännöstä mutta toisaalta myös ”jotain hauskaa”. Verkoston haluttiin sisältävän informaalin ulottuvuuden, mutta vuorovaikutuksen haluttiin toteutuvan yhteisten pelisääntöjen puitteissa. Verkostossa jaettavan tiedon haluttiin olevan edelleen työstettävissä ja kommentoitavissa luotettavassa ympäristössä. Ammattiliitoilla on entuudestaan paljon kiusaamiseen liittyvää tietoa ja toimintamalleja tarjolla verkossa. Pilottiryhmässä oleelliseksi sosiaalisen median käytössä nostettiin erityisesti vuorovaikutus ja vertaistuki.

Asiantuntijaryhmätyöskentely jatkui syksyllä 2010. Ryhmää laajennettiin kutsuamalla mukaan luottamusmiehiä ja työsuojeluvaltuutettuja ja samalla toiminta vietiin Grou.ps-alustalle rakennetulle verkostosivustolle. Tiivis asiantuntijayhteistyö sisälsi työskentelyä niin teknisten kuin sisällöllistenkin kysymysten parissa ja mahdollisti sen, että tarpeita, odotuksia ja kiinnostuksia voitiin ottaa huomioon läpi suunnitteluprosessin. Ydinryhmällä oli näin tilaisuus yhdessä tutustua sosiaalisen median mahdollisuuksiin ja olla mukana tekemässä valintoja. Yhteistyön avulla sosiaaliseen mediaan liittyviä ennakko-oletuksia, erityisesti sosiaalisen median avoimuuteen ja vuorovaikutuskulttuuriin liittyviä esioletuksia ja pelkoja voitiin pohtia yhdessä. Pilottiryhmän kokemukset ja yhteiset keskustelut alleviivasivat helppokäyttöisyyden roolia teknisessä toteutuksessa: palvelun toivottiin olevan teknisesti helppokäyttöinen, työn olemassaoleviin struktuureihin ja teknologioihin joustavasti sulautunut ja helposti yhteensovitettava.

#### **Toiminta ja osallistujat**

Työpaikkakiusaamiseen puuttumisen asiantuntijapilotti koostui kolmesta osin limittäisestä vaiheesta vuosina 2010 ja 2011: tutkijan ja TJS Opintokeskuksen yhteistyöstä, jota toteutettiin koko pilotin ajalla, asiantuntijaryhmätyöskentelystä kevästä 2010 kevääseen 2011 sekä laajentuneen verkoston toiminnasta kevästä 2011 alkaen. Lisäksi TJS opintokeskuksen toimintaa suuntasi TJS opintokeskuksen nimeämä ohjausryhmä.

#### *Suunnitteluyhteistyö*

Pilotin toteutusta vietiin eteenpäin yhteistyössä TJS Opintokeskuksen ja tutkijan kanssa. Toiminnan tavoitteena oli linjata verkoston kehittämistä sekä ohjata asiantuntijayhteistyötä. Yhteistyötä toteutettiin suunnittelupalaverien ja informaalien

keskustelujen muodossa kasvokkaisissa tapaamisissa sekä verkossa erilaisia teknisiä välineitä hyödyntäen. Toiminnan aikana käytettyjä välineitä olivat muun muassa Skype, Adobe Connect -verkkokokousjärjestelmä, Etherpad-tekstieditori ja käyttöön valittujen verkostopalvelujen keskustelufoorumit sekä chat. Yhteistyötä ylläpidettiin lisäksi sähköpostitse ja puhelimitse.

Verkoston jatkuvuuden näkökulmasta TJS Opintokeskuksen aktiivinen rooli sisällöllisten kysymysten lisäksi myös teknisissä valinnoissa oli erittäin tärkeää. Pilottiyhteistyön tuloksena TJS Opintokeskus on ottanut täyden ylläpitovastuun Reilu Peli -verkoston Ning-alustasta sekä verkkokokouksiin käytetystä kokousjärjestelmästä. He tulevat myös jatkossa hödyntämään Google Analytics -palvelua verkoston kehittämiseksi. Teknisten välineiden käytön ja käyttöönoton lisäksi arvokasta on ollut sosiaalisen median käyttöön ja ylläpitoon liittyvien haasteiden (mm. fasilitointi) pohtiminen yhdessä ja verkostoihin liittyvän asiantuntemuksen jakaminen.

#### *Asiantuntijaryhmätyöskentely*

Pilotin suunnitteluvaiheen ytimen muodosti asiantuntijaryhmätyöskentely, jonka toimintamuotoja olivat asiantuntijatapaamiset sekä tapaamisten aikana ja välillä tapahtunut työskentely sosiaalisessa mediassa. Asiantuntijatapaamisia järjestettiin alkukartoituksen jälkeen neljä ja niiden aikana tutustuttiin, arvioitiin ja suunniteltiin sosiaalisen median käyttöä sekä suuntauduttiin verkoston laajentamiseen.

Asiantuntijaryhmän työskentely perustui säännöllisiin tapaamisiin sekä tapaamisten aikana ja niiden välillä tehtävään yhteistyöhön verkossa. Asiantuntijaryhmän toiminta käynnistettiin Grou.ps-verkostopalvelussa. Työskentelymuotoina käytettiin kiusaamistapauksiin puuttumiseen liittyvää wikikirjoittamista, keskustelija keskustelupalstalla sekä materiaalijakoa, myöhemmin ryhmän kanssa testattiin myös online-tapaamista sekä verkkokokouksena että chat-toteutuksena. Asiantuntijaryhmän toimintaa ohjeistettiin ja tuettiin tapaamisten aikana. Tapaamisten välillä toimintaa kannustettiin sähköpostitse toteutetuilla muistutusviesteillä.

Asiantuntijaryhmä testasi yhdessä ideoituja toimintamalleja ja ryhmä kokoontui noin kahden kuukauden välein arvioimaan ja suunnittelemaan toimintaa eteenpäin. Varsinaisten toimintamallien kehittämisen lisäksi ryhmä pohti ja toi esiin mahdollisia sosiaalisen median käyttöön liittyviä ongelmia. Sosiaalisen median sovelluksia enemmän ydinryhmä työskenteli sisältölähtöisesti hakien vastauksia siihen, millä tavalla työpaikkakiusaamista tulisi käsitellä puuttumisen tehostamiseksi. Ydinryhmä toimi myös verkoston sisällönkehittäjänä. Sosiaalisen median tultua pikku hiljaa tutummaksi keskusteluun nousi yhä enemmän myös se, millaiset elementit tukisivat verkkoyhteistyötä jatkossa. Tällä ulottuvuudella yksi keskeisimmäksi noussut kysymys oli verkkovuoroaikutuksen ja verkoston pelisääntöjen kirjaaminen ja verkoston toimintaperiaatteiden selventäminen. Työskentelyn aikana laadittiinkin pelisäännöt verkoston toiminnalle sekä määritettiin kohderyhmän rajaus.

Tekninen toteutus kulki jouhevasti tarpeiden ja sisällöllisten prosessien rinnalla. Verkoston jäseniltä ei odotettu teknistä tai sosiaalisen median tuntemusta. Sosiaa-

### 3. Pilottimme

---

lisen median alustavalintojen näkökulmasta ydinryhmän kontribuutio perustui intuitiiviseen käyttökokemukseen ja sisältölähtöisiin kysymyksiin. Samalla ydinryhmälle tarjottiin erilaisia näkökulmia sosiaaliseen mediaan sisällyttämällä asiantuntijatapaamisiin puheenvuoroja sosiaalisen median mahdollisuuksista.

#### *Verkoston laajentumisvaihe*

Asiantuntijaryhmätyöskentely saatiin päätökseen huhtikuussa 2011. Samanlaisesti Grou.ps-ympäristössä kohdatut tekniset ongelmat sekä käytöstä kertyneet kokemukset olivat johtaneet pohdintaan ympäristön vaihdosta. Välineen valinnan neuvotteluissa keskusteltiin pitkään välineen mahdollistamista toiminnoista ja käyttöluotettavuudesta ja kevään 2011 aikana toiminta siirrettiin lopullisesti Ning-alustalle. Muutto tapahtui toiminnan siirtymävaiheessa (asiantuntijatyöskentelystä laajennettuun verkostoon) ja mahdollisti laajennetun toiminnan käynnistämisen ”puhtaalta pöydältä”. Samalla sivuston ylläpitovastuu siirtyi TJS opintokeskuskelle.

Työpaikkakiusaamiseen puuttumisen toimijakenttään kuuluu toimijoita niin yksittäisiltä työpaikoilta kuin niiden ulkopuoleltakin<sup>2</sup>. Verkostopilotin kohderyhmäksi rajattiin erityisesti ammattiliittojen asiantuntijat mukaan lukien luottamusmiehet ja työsuojeluvaltuutetut. Käytännössä kohderyhmäksi siis määrittyivät työpaikoilla toimivat henkilöstön tukena olevat asiantuntijat sekä heidän toimintaansa tukevat ja kehittävät asiantuntijat ammattijärjestöissä. Työpaikkakiusaamisen ulkopuolisten asiantuntijoiden, erityisesti työterveyshuollon, sekä esimiesten ja työnantajien roolia asiantuntijaverkostossa sovittiin kehitettävän vasta myöhemmin siitä huolimatta, että niiden panosta kiusaamisen toimintamallien kehittämiseksi pidettiin arvokkaana. Rajauksella haluttiin kuitenkin helpottaa pilottien eteenpäinviemistä. Osaltaan kohderyhmän rajaus liittyi myös organisatorisiin rajanvetoihin ja rooleihin joiden ylitysten nähtiin johtavan verkoston toiminnassa muun muassa luottamusongelmiin.

Aiemmasta asiantuntijaryhmän työskentelystä kertyneet kokemukset toimivat pohjana verkoston toiminnan rakentamiseksi. Verkostossa osallistujat luovat profiilisivun, joka toimii keskinäisten yhteydenottojen välineenä. Verkostossa voi aloittaa keskusteluja, perustaa alaryhmiä, ja jakaa muun muassa tietoa ajankohtaisesta uutisoinnista tai kirjallisuudesta. Toimintamuotoina toteutetaan lisäksi kuukausittaisia lyhyitä, tunnin mittaisia chat-tapaamisia sekä asiantuntijoiden alustamia verkkoseminaareja.

Käytettävyyden tueksi verkosto pyrittiin rakentamaan helppokäyttöiseksi ja käytön ohjeistamiseen kiinnitettiin huomiota. Käytännössä helppokäyttöisyyttä tuettiin paikoin myös toiminnallisuuksia karsimalla. Verkostoon rakennettiin selkeärajaisia

---

<sup>2</sup> Keskeisimmässä roolissa työpaikkakiusaamisessa on esimies, jolla on velvollisuus puuttua kaikkeen työpaikalla tapahtuvaan epäasialliseen kohteluun. Työntekijän tukena työpaikkakiusaamisessa toimivat työsuojeluvaltuutetut, luottamusmiehet ja työterveyshuolto – näistä kaksi ensimmäistä työpaikan sisäisinä asiantuntijoina. Asiantuntijaverkosto laajenee edelleen työturvallisuusvirastoon ja ammattiyhdistyksiin työntekijöiden edunvalvojina, jotka toimivat kuitenkin ennen kaikkea organisaatiosella tai asiantuntijatukena paikallisille toimijoille.

tarpeellisiksi tunnistettuja sisältöjä. Verkosto pyrittiin rakentamaan vuorovaikutteiseksi ja uusia ehdotuksia ja avauksia houkuttelevaksi. Käytön nivomista osaksi arjen käytänteitä pyrittiin tukemaan mahdollistamalla sähköpostimuistutukset ja syötteet, sekä kehittämällä toimintamalleja, jotka huomioivat osallistujien osallistumismahdollisuudet työpäivän aikana muiden kiireiden keskellä (esim. lyhyet online-tapaamiset). Myöhemmin verkostolle on etsitty mielekkäitä konteksteja muun muassa TJS opintokeskuksen järjestämien koulutusten yhteydessä, ja koulutusryhmät ovat voineet käyttää verkostoa koulutusten ”taustakanavana”.

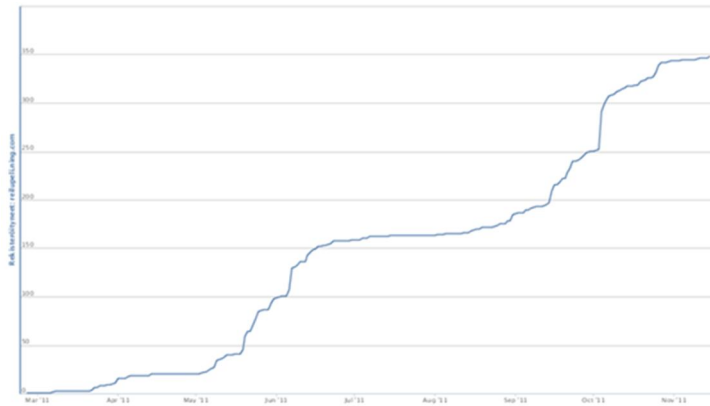
Toukokuussa 2011 verkostoa alettiin vaiheittain laajentaa ensin uusia jäseniä kutsumalla ja tämän jälkeen verkostosta laajemmin tiedottamalla sähköpostilistoilla, erilaisten koulutusten yhteydessä sekä verkossa. Verkoston laajentuminen alkoi toukokuussa 2011 ja lähestyvistä kesälomakaudesta huolimatta verkoston jäsenmäärä nousi (kuva 1). Oheisesta kuvasta on nähtävissä asiantuntijaryhmän työskentelyn loppuvaihe sekä verkoston laajentumisen alku. Toukokuun 2011 alussa verkostosta tiedotettiin sähköpostitse. Lisäksi kutsuja potentiaalisille jäsenille lähetettiin lukuisia satoja Ning-alustan kutsutoiminnon avulla. Kuvasta on nähtävissä erityisesti online-tapaamisten aktivoiva vaikutus. Kesäkuun alun chat-tapaamisissa (tiistaiturinat) oli kymmenen osallistujaa, mutta päivä erottuu kuvassa selkeästi.



**Kuva 1.** Reilu peli verkoston laajentumisvaihe 21.02.2011–20.6.2011.

Kesän jälkeen verkoston jäsenmäärä on jatkanut kasvua (kuva 2) ja verkoston jäsenmäärä marraskuussa 2011 on 350.

### 3. Pilottimme



**Kuva 2.** Reilu peli verkoston rekisteröityneiden käyttäjien määrän kasvu 11.3.2011–11.11.2011.

Kun verkoston rekisteröityneiden jäsenten määrää tarkastellaan suhteessa verkoston aktiivisuuden kehittymiseen näyttää siltä, ettei jäsenmäärän kasvulla kuitenkaan ole ollut merkittävää vaikutusta verkoston vierailumääriin. Aktiivisuus verkostossa onkin luonteeltaan satunnaista. Alla kuvataan (kuva 3) verkoston vierailujen kehittymistä sekä keskeisiä verkoston toimintoja koko toiminnan laajentumisvaiheen ajalta. Verkoston laajentumisen alkuvaiheessa keväällä 2011 oli nähtävissä hienoista aktiivisuuden lisääntymistä, erityisesti verkoston toimintoihin liittyen (online-tapaamiset). Kuvassa on selkeästi nähtävissä toisaalta myös aktiivisuuden lasku kesän ajaksi, mikä on ymmärrettävää työhön suoraan liittyvän verkoston toiminnassa.



**Kuva 3.** Reilu peli verkoston tarinankerronta-aikajana.

Rekisteröityneiden määrän paikoin nopeakin kasvu (kuva 2) ja toisaalta aktiivisuuden pitäytyminen kesää edeltävällä tasolla tai sen alla viestii aktiivisuuden haasteista. Verkoston tapahtumilla on kuitenkin nähtävästi ollut merkitystä toiminnan käynnistämisessä. Osa aktiivisuuden vaihtelusta voi olla selitettävissä myös tavallista suuremmalla jäsenmäärän kasvulla tietynä ajankohtana – uudet jäsenet ovat luultavimmin kiinnostuneita tutustumaan sivustoon pian rekisteröitymisensä jälkeen. Verkoston toiminnan haasteena onkin saada verkoston jäsenet mukaan myös jatkossa.

Aktiivisuutta verkostossa ylläpitävät online-tapaamisten ohella satunnaiset keskustelunavaukset tai viestit, ystävyyshilmoitukset sekä kommentit toisten jäsenten profiilisivuille. Sisällöllisesti vuorovaikutusta voi pitää ohuena, mikä näkyy muun muassa tervehdysluontoisina kommentteina ja vain muutamista viesteistä koostuvina keskusteluketjuina. Toisaalta mitkä tahansa läsnäolon jäljet verkostossa voivat olla merkityksellisiä.

Verkostosta on tunnistettavissa joukko keskenään verkottuneita jäseniä suurimman massan jättäytyessä passiiviseen rooliin. Verkkotapaamisten osallistujamäärä on pitäytynyt keskimäärin kymmenessä osallistujassa tapaamista kohden. Verkkotapaamisissa kerran mukana olleet ovat usein osallistuneet niihin myöhemminkin. Myös tämä viestii uuden ytimen muodostumisesta verkostoon. Ilahduttavaa verkoston tulevaisuuden kannalta on myös se, että aktiivisimpaan ytimeen lukeutuu nyt myös alkuperäisen asiantuntijaryhmän ulkopuolisia jäseniä.

## Mitä opittu

**Tarvelähtöisyys:** Reilu Peli -verkoston kehittämisessä lähdettiin rakentamaan toimintaa toimijaryhmälle, joka ei ollut valmiiksi vakiintunut verkosto. Uudenlaisen toiminnan ja yhteistyön tarve pystyttiin tunnistamaan ja artikuloimaan kuitenkin nopeasti ja verkoston rakentaminen tunnistetun tarpeen ympärille oli luontevaa. Verkoston kehittämisen kannalta prosessissa on korostunut tiiviin yhteistyön merkitys. Tavoitteena asiantuntijaryhmyössä oli suunnitella toimintaa tavalla, jossa vältettäisiin liukuminen ylhäältä alas suuntautuvaan suunnitteluun. Suunnitteluprosessissa sosiaalisen median valmiissa määritelmässä ja kriteereissä pitäytymisen sijaan palvelun ja verkoston kehittämistä vietiin eteenpäin yhteisesti sisältöjä ja teknistä toteutusta neuvotellen. Alun tarvekartoituksen lisäksi tarpeita ja muuttuvia visioita päivitettiin läpi yhteistyöprosessin.

**Sosiaalisen median haltuunotto:** Ominaista pilotin toiminnan ja kehittämisen näkökulmasta oli se, ettei sosiaalinen media toimintaympäristönä ollut kohderyhmälle entuudestaan tuttu tai "kotoisa". Sosiaalinen media kohdattiin muun muassa mediasta tuttujen tarinoiden ja henkilökohtaisen teknologian käyttöhistorian valossa. Teknologiaa yleensä pidettiin osin välttämättömänä pakkona, jonka toimimattomuudet aiheuttivat myös epä mukavuudentunteita. Sosiaaliseen mediaan liitettiin verkkovuorovaikutukseen yleisemmin liittyviä haasteita kuten luottamuksen ongelmallisuus välitteisessä vuorovaikutuksessa ja epäasiallisuudet verkkokeskusteluissa. Haasteena pidettiin lisäksi teknologiaan liittyviä kysymyksiä, erityisesti kohderyhmän ikää sekä työajan käyttöön liittyviä rajoitteita. Riskitietoisuus painot-

tui erityisesti vuorovaikutusulottuvuudelle, ei niinkään kysymyksiin tietosuojasta tai -turvasta, joskin myös näistä keskusteltiin. Erityisesti sisältöalueeseen liittyvinä pelkoina keskusteltiin avoimiin verkostoihin liittyvistä haasteista ja käyttäjähallinnoinnista sekä luottamuksellisten asioiden anonymisoinnista.

Uusien toimintamallien kehittämisen näkökulmasta pilotissa nousi merkitykselliseksi herkkyyks tunnistaa moninaisia sosiaalisen median käytön reunaehdoja yksilöiden ja organisaatioiden näkökulmista. Pilotin kokemus korostaa tarvetta tutustua uusiin välineisiin ja niiden toimintamahdollisuuksiin yhdessä. Samalla uusien välineiden neuvotteluissa voidaan alusta asti rakentaa luotettavaksi koettua ympäristöä laatimalla muun muassa pelisäännöt sekä kiinnittämällä huomiota kohde-ryhmän ja palvelun rajauksiin.

**Sitoutuminen:** Reilu Peli -verkostoa lähdettiin alun perin kehittämään yksittäistä pilottia pysyvämmäksi toimintamuodoksi. Verkostoa viime kädessä ylläpitävän organisaation aktiivinen rooli koko prosessin ajan sen eri osa-alueilla on ollut tärkeää jatkuvuuden näkökulmasta. TJS Opintokeskuksella oli pilotin ajan resursseja yhteistyön toteuttamiseen, mikä tuki toiminnan eteenpäinviemistä. Koska tarve ja lähtökohdat verkoston kehittämiseksi oli yhteisesti määritelty, on verkostoon ollut luontaista sitoutua. Monipuolinen erilaisten työvälineiden soveltaminen ja niiden pohtiminen yhdessä prosessin aikana on mahdollistanut samalla uusien toimintatapojen kehittämisen varsinaista verkostoa laajemmin. Teknisten valintojen tekeminen yhdessä on omiaan antamaan tilaa yhteistyökumppaneiden kokemukselle itsenäisestä roolista prosessissa ja toiminnan kehittämisestä myös jatkossa. Tasa-arvoisuus ei kuitenkaan ole itsestään selvää: käytännössä se edellyttää että prosessia viedään eteenpäin yhdessä tavoitteita ja toimintaa suunnitellen. Tutkijalta tämä edellyttää refleksiivistä orientaatiota yhteistyöprosessiin ja asiantuntijuuteen.

**Jatkuvuus:** Verkoston toiminnan jatkuvuus edellyttää, että riittävä määrä verkoston osallistujia sitoutuu verkoston toimintaan ja tuottaa uutta sisältöä myös jatkossa. Pohja verkostolle rakennettiin tiiviin asiantuntijaryhmän kanssa ja osa tämän ydinryhmän toimijoista on verkostossa edelleen aktiivisessa roolissa. Ryhmällä oli merkittävä rooli toimijakentällä olevien haasteiden välittäjinä suunnitteluun. Myöhemmin laajentumisvaiheessa he ovat olleet myös viestinviejiä. Samalla kun verkosto on laajentunut, on osa alkuperäisestä ryhmästä korvaantunut uusilla toimijoilla.

Asiantuntijatyöskentelystä laajentuneeseen verkostoon siirtyminen asettaa toimijat uusien haasteiden eteen. Verkoston kehittämisprosessin aikana asiantuntijaryhmän intensiivistä työskentelyä oli helppo tukea motivoivien viestein ja välitön läsnäolon tuntu perustui tapaamisten sykliin ja ulkoapäin annettuihin tehtäviin. Verkoston kehittämisen ja ylläpitämisen haasteena tuleekin olemaan aktiivisuuden tuottaminen. Fasilitoinnissa on korostunut aktiivisen, osallistavan vuorovaikutuskulttuurin tukeminen. Osallistumisen kulttuuri ei kuitenkaan ole välttämättä luontainen toimintatapa ja myös organisaatioiden rooleihin liittyvät odotukset ja rutiinit voivat ohjata vuorovaikutuskulttuurin rakentumista (esimerkiksi koulutusorganisaatio vs. työntekijä, asiakas vs. palveluntarjoaja). Näihin haasteisiin vastaaminen ja niiden huomioiminen tulevassa kehitystyössä tulee olemaan yksi keskeisistä verkoston haasteista jatkossa.



## Johtopäätökset

Reilu Peli -verkostoa kehitettäessä sosiaalista mediaa lähdettiin tarkastelemaan osallistujat huomioiden ja suunnitteluprosessi perustui yhteistyöhön. Sen sijaan, että osallistujille olisi tarjottu ennalta määritetty ja rajattu sosiaalinen median väline, mukanaolijat olivat aktiivisesti itse määrittämässä millainen sosiaalinen media palvelisi heidän tarkoituksensa. Sosiaalisen median käyttöönottoa lähestyttiin neuvotteluprosessina ja tämänkaltainen lähestymistapa sopi luontevasti sosiaalisen median avoimuuden eetokseen sekä toisaalta toimijakentälle ominaiseen haluun vaikuttaa omaan työhön liittyviin asioihin. Jotkut alussa määritetyistä reunaehdoista on myöhemmin asettunut uudelleen keskusteluun. Verkoston kehitymiselle ja muuttumiselle tulee siis sillekin antaa tila myös jatkossa.

Reilu Peli -verkostossa prosessin tuloksena rakennettiin suljettu ja kohderyhmältään rajattu verkostosivusto, joka mahdollisti keskeisimmiksi tarpeiksi nostetun vertaistuen ja vuorovaikutuksen. Pilotin aikana toiminta on jatkunut luonteeltaan ohuena, siitä huolimatta että verkosto on houkutelut osallistujia rekisteröitymään verkostoon tasaiseen tahtiin. Kevyttä vuorovaikutusta ajatellen yksi verkoston keskeinen merkitys voi olla sen kyvyssä tehdä hajanainen toimijakenttä uudella tavalla näkyväksi ja mahdollistaa kuulumisen johonkin oman työn kannalta relevanttiin yhteisöön. Verkoston aktiivisuuden haaste on kuitenkin selvä. Haasteena on jatkossa kyetä toisaalta tunnistamaan verkoston aktiivit ja tukea heitä verkoston toiminnan kehittämiseen sekä toisaalta tarjota verkoston suurelle massalle erilaisia osallistumismahdollisuuksia ja mahdollisuuksia olla virtuaalisesti läsnä.

### 3.4 Viranomaisen eteneminen sosiaaliseen mediaan – case Tukes

Pilotissa tarkasteltiin sosiaalista mediaa turvallisuuskriittisessä viestinnässä. Turvatekniikan keskus (Tukes) oli kiinnostunut selvittämään, miten sosiaalinen media toimisi Tukesin viestinnän tukena ja millaisia hyötyjä se toisi tavalliseen mediaan verrattuna.

#### Tavoitteet

Tukesin tavoitteena oli laatia sosiaalisen median linjaus ja siihen liittyvä ohjeisto sekä työkalut sosiaalisen median nykyistä laajempaan hyödyntämiseen turvallisuusviestinnässä. Pilotin tarkoituksena oli saada kokemuksia ja tietoa, joita voidaan hyödyntää oman viestinnän suunnittelussa ja sosiaalisen median linjausten valmistelussa. Pilotissa tehtävän työn lisäksi tarkoitus oli hyödyntää myös muita hankkeessa tehdyn työn tuloksia. Näin voitaisiin kehittää uudenlaisia toimintamalleja ja toimintakulttuuria turvallisuuteen liittyvien asioiden viestimiseen. Tukesin tavoitteena oli myös selvittää mahdollisuuksia kohdentaa viestintää entistä pa-

remmin sosiaalisen median työkaluja käyttäen ja näin saavuttaa tehokkaammin erityisesti nuoret kohderyhmät.

#### **Toteutus**

Pilotin ensimmäisessä vaiheessa järjestettiin pilotin käynnistystyöpaja, jossa selvitettiin, miten Tukes näkee oman viestintänsä vahvuudet ja haasteet sekä sosiaalisen median tuoman lisäarvon.

Internet-hakujen avulla selvitettiin kotimaisten ja valittujen ulkomaisten turvallisuus kriittisten organisaatioiden toimintaa sosiaalisessa mediassa keväällä 2010. Selvitys toistettiin kesällä 2011. Tulokset raportoitiin yhteisissä palavereissa. Saatua tuloksia laajennettiin haastattelemalla osaa näistä organisaatioista. Ensimmäisessä haussa löydettyistä sosiaalisessa mediassa toimivista organisaatioista haastateltiin poliisin ja Suomen Pelastusalan Keskusjärjestön edustajia kyseisten organisaatioiden etenemisestä sosiaalisessa mediassa.

Syksyllä 2011 Tukesissa toteutettiin sisäinen kysely tukeslaisten tavoista käyttää uusia viestintäkanavia. Kyselyn taustalla oli Openrisk-hankkeessa toteutettu kysely organisaatioiden valmiuksista sosiaalisen median käyttöön, joskin Tukesissa toteutettu kysely oli varsin toisenlainen, koska siinä tarkasteltiin henkilöstön henkilökohtaisia valmiuksia. Valituille tukeslaisille – lähinnä ryhmäpäälliköille – järjestettiin myös keskustelutilaisuuksia, joissa VTT:n tutkijat esittelivät esimerkkejä muiden organisaatioiden ja verkostojen sosiaalisen median käytöstä sekä keskusteltiin tukeslaisten näkemyksistä ja erilaisista mahdollisuuksista sosiaalisen median käyttöön tukeslaisten omassa työssä.

Lisäksi Operisk-hanke on tuottanut mm. yhteenvedon sosiaalisen median ohjeista sekä skenaariotyöhön liittyen listan kysymyksistä, joita organisaation on hyvä miettiä, kun suunnittelee etenemistä sosiaalisen median käytössä. Näitä Tukesin on myös ollut mahdollista hyödyntää valmistellessaan linjauksia sosiaalisen median käytölle.

#### **Sosiaalinen median käyttö turvallisuuskriittisessä toimintaympäristössä**

Pilotin lähtötilannetyöpajassa keskeisiksi teemoiksi nousivat Tukesin toiminnan monimuotoisuus, mikä näkyy erilaisina toimintaympäristöinä ja kohderyiminä, sekä Tukesin oma rooli turvallisuusviranomaisena ja sen tuomat edut ja rajoitteet. Tukesin toiminta-alue oli jo ennestään suhteellisen laaja ja hankkeen alussa se oli vielä laajentunut. Lähtötilanneselvityksessä todettiin, että sosiaalisen median käytön toivottiin lähentävän esimerkiksi lähentävän viranomaista kansalisiin ja tukevan perinteistä viestintää keskeisten aiheiden löytämisessä. Sosiaalisessa mediassa nähtiin myös mahdollisuus vaikuttaa yleiseen turvallisuuskulttuuriin. Erilaisia mahdollisia kohteita sosiaalisen median käytölle ideoitiin jo lähtötilannetyöpajassa. Ennen näiden kokeilua päätettiin kuitenkin hankkia lisätietoa erilaisista mahdollisuuksista käyttää sosiaalista mediaa turvallisuustyössä.

Keväällä 2010 tehdyn selvityksen mukaan Suomessa yhteiskunnan toimijoiden, kuten ministeriöiden ja virastojen, internet-sivut olivat selkeästi parantuneet edel-

listen viiden vuoden aikana. Internet-sivuille oli tullut erilaisia mahdollisuuksia hoitaa asioita ja kommunikoida sähköisesti viranomaisten kanssa. Lisäksi internet-sivujen käyttäjävälisyys ja havainnollisuus olivat parantuneet. Kuitenkaan sosiaalisen median käyttö ei ollut yleistynyt samassa tahdissa. Taustalla voi olla resurssipula eli ”yksi asia kuntoon kerrallaan” -ajattelu, mutta toisaalta myös sosiaalisen median käyttöön liittyvä valtakunnallinen ohjeistus puuttui, mikä viranomaisten osalta on nähtävästi hidastanut etenemistä. Myöskään toimijakohtaisia ohjeistuksia ei tullut vastaan. Kuitenkin jotkin toimijat olivat sosiaaliseen mediaan uskaltaneet, mutta taustalla oleva harkinta ja päätöksentekoprosessi eivät ole tiedossa. Tässä yhteydessä löydettyjä esimerkkejä turvallisuuteen liittyvästä sosiaalisen median käytöstä olivat:

- Poliisi – Facebook, Virtuaalinen lähipoliisi, mm. IRC-galleria
- SPEK – Facebook
- Finnair – Facebook, blogit
- Sisäasiainministeriö – blogi, Facebook, YouTube
- Ulkoministeriö – YouTube; Thaimaan suurlähetystö Facebookissa mellakoiden aikana
- Ilmatieteen laitos – Twitter
- STM – Twitter.

Sosiaalisen median käyttöä eri organisaatioissa tarkasteltiin uudelleen kesällä 2011. Organisaatioiden aktiivisuudessa sosiaalisessa mediassa oli tapahtunut selvää muutosta ja osa organisaatioista oli tehnyt päätöksiä osallistumisestaan. Varsinaisen aktiivisen sosiaalisen median toiminnan lisäksi useilla organisaatioiden omilla verkkosivuilla on mahdollisuus jakaa linkkejä erilaisille sosiaalisen median foorumeille. Katsauksen pohjalta koottiin seuraava tiivis yhteenveto, johon poimittiin esimerkkejä turvallisuuden ja työhyvinvoinnin toimijoista sosiaalisessa mediassa:

- EHSQ Elite - asiantuntijaverkosto LinkedInissä
  - Keskustelua: kysymyksiä ja vastauksia; myös mm. avoimia työpaikkoja ja tapahtumailmoituksia
  - Näkyy vain verkoston jäsenille – verkoston jäsenyys vaati hyväksynnän
  - Jokainen jäsen voi aloittaa keskustelun ja osallistua siihen.
- STUKin Facebook-sivusto: <http://www.facebook.com/sateilyturvakeskus>
  - tiedotusta sekä keskustelua ja kommentteja varten
  - avoin – sekä STUKin että lukijoiden avauksia ja vastauksia
  - ylläpitää STUKin Tiedotus.
- Elsäkerhetsverket Facebook-sivu, Ruotsi: <http://sv-se.facebook.com/elsakerhetsverket>
  - myyntikielloista tiedottamiseen – samat tiedot kuin verkkosivustolla
  - Kommentointi- ja kysymysmahdollisuus – ei juuri käytetty.

### 3. Pilottimme

---

- Kysy työttömyysturvasta asiantuntijoilta:  
<http://keskustelu.suomi24.fi/debate/6072>
  - Kela, TEM, työttömyyskassat – yhteinen työttömyysturvaan liittyvä neuvontapalvelu
  - Kokeilu, jossa kysymyksiin vastattiin virka-aikana (päättynyt 30.6.2011)
  - Moderaattorit ja vastaajia kaikista organisaatioista
  - Vastaajien keskinäiseen viestintään oma väline (Yammer)
  - Tavoitettiin huomattavasti suurempi joukko verrattuna puhelinpalveluun: vastauksilla laajempi lukijakunta.
- Virtuaalinen lähipoliisi: <http://www.poliisi.fi/virtuaalinenlahipoliisi>
  - Facebook, IRC-Galleria, Twitter, Youtube, Blogit, Suomen poliisi - faniryhmä
  - Monimuotoista toimintaa, mm. omilla kasvoillaan näkyvästi verkossa toimivia poliiseja
  - Sekä tiedotusta että läsnäoloa ja vuorovaikutusta.
- Syke – Suomen ympäristökeskus ([www.ymparisto.fi/syke](http://www.ymparisto.fi/syke))
  - Twitter YM ja Syke: <http://twitter.com/#!/ymparisto> – tiedotteiden jakoa
  - LumoBlogi: <http://uonnonmonimuotoisuus.blogspot.com/>
  - Järviwiki, jossa keskustelu: <http://www.jarviwiki.fi/wiki/Etusivu>.

Kotimaisten (ja ruotsalaisten) toimijoiden lisäksi tarkastelimme USA:n viranomais-ten sosiaalisen median käyttöön. Siellä sosiaalisen median eri muotoja käytettiin aktiivisesti Homeland securityn alaisissa virastoissa. Sosiaalisen median käyttöä oli selkeästi ohjeistettu ja muun muassa turvallisuusnäkökohtien huomioon ottamista on korostettu. Esimerkkejä Homeland Securityn virastojen sosiaalisen median käyttötavoista olivat muun muassa:

- FEMA: Facebook, Youtube, Twitter, widgets
- Homeland security: Twitter, blog, Youtube
- Alueellista palotiedotusta
- kriisiohjeita alueellisella ja paikallisella tasolla
- rajavalvonnan ohjeita ja tiedotusta.

Homeland Security myös ohjeisti sosiaalisen median käyttöä laajasti muun muassa seuraavilla ohjeilla:

- Open Government, Transparency, and Social Media
- Social Media and the Federal Government: Perceived and Real Barriers and Potential Solutions
- Guidelines for Secure Use of Social Media by Federal Departments and Agencies
- Social Media Style and Editorial Guidelines USA.gov and GobiernoUSA.gov
- Social Media Security Mitigations

- Examples of Agencies Using Online Content and Technology to Achieve Mission and Goals
- Flickr Best Practices Guide for Government.

Myös Consumer product safety commission (CPSC) toimii aktiivisesti sosiaalisessa mediassa. Se pyrkii selvästi sitouttamaan yleisön toimintaansa mm. seuraavilla kanavilla:

- On Safety -blog : <http://www.cpsc.gov/onsafety/>
- twitter: <http://twitter.com/#!/OnSafety> ,
- youtube: <http://www.youtube.com/uscpsc> .

### Hahmottelua TUKESin vaihtoehdoista

Tukesin toiminnan monimuotoisuus avaa monia erilaisia mahdollisuuksia sosiaalisen median käyttöön. Muiden organisaatioiden esimerkkien ja Tekesissä käytyjen keskustelujen (haastattelujen) pohjalta voidaan todeta, että mahdollisuuksia on useita. Riippuen toimialasta Tukes voi hyödyntää erilaisia olemassa olevia yhteisöjä ja palveluita, sekä avoimia että suljettuja.

Avoimet yhteisöt mahdollistavat laajan yleisön saavuttamisen aloilla, joiden kohdeyleisö ei ole tarkasti rajattavissa. Tällaisia aloja voisivat olla ilotulitteet, lelut, kuluttajakemikaalit ja sähkölaitteet. Tarjolla on erilaisia jo toimivia yhteisöjä, joihin Tukes voi mennä mukaan, tai Tukes voi perustaa oman yhteisön. Tosin toimintamuoto ja foorumi, jolla sosiaalisen median kautta todella saavutetaan laaja yleisö, voi olla haastava löytää. Joka tapauksessa omalla turvallisuusaiheisella yhteisöllä todennäköisimmin tavoitetaan pääasiassa vain jo valmiiksi turvallisuudesta erityisesti kiinnostuneita ihmisiä.

Suljetut yhteisöt tai palvelut sopivat aloille, joiden kohderyhmä on tarkasti rajattu ja määriteltä. Tukes voi joko perustaa oman yhteisön tai mennä mukaan jo olemassa oleviin yhteisöihin. Erityistä suljetuille yhteisöille tai palveluille on käyttäjien valinta ja tunnistautumisrutiinit. Suljetut yhteisöt voisivat toimia SEVESO-toimijoiden tai muiden toiminnanharjoittajaryhmien kanssa. Lisäksi suljetut yhteisöt voisivat toimia viranomaisten välisinä forumeina. Tällaisessa rajatussa yhteisössä on helpompi saavuttaa ammatillisen yhteistoiminnan edellyttämä keskinäinen luottamus, mutta pienehkössä verkostossa toiminnan näkyvä aktiivisuus voi jäädä vähäiseksi, mikä helposti näivettää verkoston. Koska sosiaalinen media työkäytössä on varsin uusi tuttavuus monelle, yhteistyön toteuttaminen verkon yli vaatii ainakin alkuun myös tarkoituksellista toiminnan aktivoitua.

Ennen liittymistä yhteisöön tai oman yhteisön perustamista tulee määrittää Tukesin oma rooli kyseisessä mediassa. Halutusta lopputuloksesta riippuen Tukes voi muun muassa keskustella aktiivisesti tai olla vain tiedon tarjoajan roolissa. Tärkeintä on ymmärtää, että osallistuminen vaatii sitoutumista ja säännöllistä – joskaan ei välttämättä jatkuvaa – läsnäolovaatimusta. Lisäksi pitää päättää kuka sosiaalisen median yhteisöön osallistuu: aina sama henkilö vai vaihtuva ”vastaa-

### 3. Pilottimme

---

ja”. Muutenkin on syytä määritellä ja sopia, millä tavalla ja kuinka paljon sosiaalinen media sisältyy kunkin henkilön toimenkuvaan.

## 4. Muita esimerkkejä elävästä elämästä

Edellä kuvatut hankkeen pilotit käsittelivät asiantuntijaverkoston rakentamista ja sosiaalisen median käyttöönottoa verkostossa. Pidempiaikaisia kokemuksia yhteisöstä sosiaalisen median käyttäjänä ei näiden pilottien aikana ehditty saamaan. Seuraavassa on esitetty kuvaukset ja kokemuksia yhdestä verkostosta ja yhdestä organisaatiosta, joilla on jo pidempiaikaiset kokemukset sosiaalisesta mediasta. Myös nämä ovat varsin opettavia kertomuksia.

### 4.1 Sometu-verkosto

Tässä kuvataan Sometu-verkoston syntyä ja toimintatapaa. Nimi Sometu tulee sanoista Sosiaalinen media oppimisen tukena. Verkosto kuvaa omilla verkkosivuiltaan toimintaansa seuraavasti: ” Sometu on verkosto toimijoille, joilla on kiinnostusta sosiaalisen median tuomien toimintamallien edistämistä oppimisessa.” (<http://sometu.ning.com/> , 29.9.2011). Tässä esitetyt tiedot perustuvat haastatteluun (Anne Rongas, 28.3.2011) sekä Sometu-verkoston sivujen kautta löytyviin tietoihin. Anne Rongas on ollut mukana verkoston toiminnassa alusta alkaen ja hän toimi noin kahden vuoden ajan Ning-palvelussa toimivan verkoston fasilitaattorina.

#### Sosiaalisen median käyttöönoton tavoitteet ja odotukset

Ning-palvelussa keskuspaikkaansa pitävä Sometu-verkosto syntyi Otavan opisto järjestämän pajatapahtuman yhteydessä vuonna 2007. Tapahtumaa varten perustettiin kyseinen sivusto, joka alkoi sitten elää ja kehittyä tapahtuman jälkeen, vaikka sitä ei ollutkaan suunniteltu pysyväksi verkostoksi.

Pysyvän verkoston syntymiseen lienee vaikuttanut oleellisesti se, että joukko sosiaalisen median opetuskäytöstä kiinnostuneita aktiiveja oli jo aloittanut toimintaa verkossa ja myös löytäneet toisiaan. Keskeiset taustayhteisöt olivat Vaparetki-blogi ja Jaiku-palvelun Vaparetki-kanava. Vaparetki-blogia ylläpiti viisi ihmistä ja se keräsi kymmenisen kommentoijaa, Jaikun Vaparetki-kanavalla oli 85 jäsentä, jotka lähes kaikki siirtyivät Sometu-verkostoon heti alkuvaiheessa, ja itse asiassa vain pieni osa kyseisessä pajatapahtumassa paikalla olleista tuli mukaan Sometuun.

Koska toiminta lähti liikkeelle itseohjautuvasti ihmisten spontaanista kiinnostuksesta, mitään selkeää perustamispäätöstä ei tehty eikä näin ollen ollut myöskään mitään yhteisiä etukäteen asetettuja tavoitteita tai odotuksia.

#### **Osallistujat ja toimintatapa**

Sometu-sivusto perustettiin Ning-palveluun 2007, ja keväällä 2009 jäseniä oli noin 1 000. Elokuussa 2011 jäsenmäärä on kasvanut noin 4 000 jäseneseen. Ning-ympäristön lisäksi Sometu hyödyntää myös muita palveluja eli Facebookia, Twitteriä ja Qaikua. Verkostolla on käytössä myös blogi ja wiki. Facebookin ominaisuudet ovat verkoston elinaikana kehittyneet paremmin tukemaan Sometun tyyppisen verkoston toimintaa ja siitä onkin tullut tärkeä tiedotuskanava. Ning-palvelu tukee kuitenkin esimerkiksi keskustelujen käymistä paremmin kuin Facebook. Erilaisia teknisiä ratkaisuja on kokeiltu mm. tapahtumien live-raportointiin, mistä onkin tullut yksi Sometu-yhteisön keskeisistä toimintatavoista.

Sometu-verkoston käyttäjille tehtiin kesällä 2011 kysely, johon vastasi 216 henkilöä. Jäsenkyselyyn vastanneista on 31 % opettajia, 27 % suunnittelijoita/asiantuntijoita, 7 % johtajia/kehittäjiä, 7 % kouluttajia ja 6 % yrittäjiä. Vastanneiden tehtäväkuvista löytyivät mm. kirjastonhoitaja, tuotepäällikkö, projektipäällikkö, kehityspäällikkö, assistentti, koordinaattori, tiimivastaava, toimittaja, eläkeläinen, tutkija, tiedottaja, verkkotoimittaja, esiintyvä taiteilija, rehtori, hanketyöntekijä, kv-koordinaattori, verkko-tutor, yhteisökoordinaattori, myyntiyhtiön toimitusjohtaja, oppisopimus-koulutustarkastaja ja aikuiskoulutuksen suunnittelija.

Kyselyssä kysyttiin tyypillistä käyttötappaa ja sen mukaan noin kaksi kolmasosaa kuvasi itseään passiiviseksi seurailijaksi, ja he osallistuvat verkon toimintaan harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Lopuista valtaosa kuvaa itseään satunnaisesti kommentoijaksi. Vastaajista 3 – 4 % ilmoitti olevansa joko aktiivisia sisällöntuottajia, aktiivisia kommentoijia tai aktiivisia ryhmissä. Verkoston tapahtumiin on osallistunut 37 % vastaajista. (<http://oppimassa.kind.fi/2011/09/sometu-4000-jasenenvain-itseorganisoituva-verkosto/>)

Sometu-verkosto on ollut Avoimet verkostot oppimiseen (AVO) -hankkeen pilotina, ja hankkeen kautta on pystytty palkkaamaan verkkofasilitaattori. Palkatun fasilitaattorin lisäksi on ollut vapaaehtoisia aktiiveja, jotka ovat osallistuneet erilaisiin tukitoimintoihin. Fasilitaattorin tehtävänä on mm. pitää teknisen ympäristön sivustoa kunnossa, puuttua häiriöikäkäyttäytymiseen, nostaa kiinnostavia asioita näkyville, tehdä tiedotteita ja yhteenvetoja wikisivuille ja blogiin, kannustaa organisaatioita tiedottamaan tapahtumista. Fasilitaattorin roolina siis on edistää tärkeiden asioiden näkymistä, tietojen löytymistä ja tehdä Sometu-verkoston kautta koottu ja siellä oleva tietämys helposti lähestyttäväksi verkoston jäsenille.

Verkoston alkuaikoina käytiin melko vakavakin keskustelua siitä, pitäisikö Sometulla olla säännöt ja johtopäätös oli, ettei missään tapauksessa. Verkostolle ei myöskään ole virallista toimintasuunnitelmaa, tosin yllä mainittu Avo-hanke edellyttää suunnitelmaa niistä tapahtumista, joiden vuoden aikana järjestetään, mutta näiden lisäksi muut toimijat voivat järjestää haluamaansa toimintaa. Verkoston



toiminnassa tärkeää on toiminnan vapaus, eli kuten Anne Rongas toteaa ”Tällaisessa vaikuttaa paljon se, että toimintaa voi määrittää monta toimijaa yhtä aikaa.”

Anne Rongas arvioi, että Sometu on löyhä verkosto. Moni yhteisöön rekisteröitynyt jäsen ei välttämättä osaa sanoa, kuuluko hän tähän yhteisöön vai ei. Siksi sana verkosto kuvaa toimintaa paremmin kuin yhteisö.

Verkostolle on ollut tyypillistä, että joka vuosi pyritään keksimään uusia tapahtumia ja toimintamuotoja. Esimerkiksi seminaarien yhteydessä järjestetyissä tapahtumissa on toteutettu perinteisestä poikkeavia tapahtumia.

Verkosto ei edellytä rekisteröitymistä omalla nimellä tai kuvalla, mutta valtaosa jäsenistä on tehnyt näin.

### **Käyttäjien kokema hyöty**

Verkoston arvolupaus on tarjota sosiaalisesta mediasta ja oppimisesta kiinnostuneille ihmisille mahdollisuuden tutustua ja kohdata toisensa, jakaa ja saada tietoa ajankohtaisista tapahtumista ja yhdessä kehittää ratkaisuja tähän toimintakenttään liittyviin haasteisiin.

Kesän 2011 kyselyn mukaan käyttäjien Sometu-verkostosta saamia hyötyjä ovat:

- ideat, vinkit, linkit, tieto, hyvät käytännöt, ajankohtainen informaatio, uutiset, ilmiöt, työkalut
- mielenkiintoiset keskustelut
- ihmiset, verkostot, kontaktit, asiantuntijat, SoMe-kouluttajat, kaveriavun kulttuuri, Twitter-seurattavat, vertaisapu, parviäly, samanhenkisyys
- tapahtumat, koulutukset, seminaarit, verkkoluennot, tilaisuudet
- sosiaalisen median opetuskäyttö
- ajan tasalla pysyminen
- osana jotain tärkeää kokonaisuutta
- paras anti ovat uudet ajatukset ja mahtava porukka
- vinkit, mitä tällä alueella tapahtuu, rohkaisua kokeilla uusia juttuja
- pysyn katossa kärpäsenä ajan virtauksissa
- (<http://oppimassa.kind.fi/2011/09/sometu-4000-jasen-avoin-itseorganisoituva-verkosto/>).

### **Mitä opittiin**

Fasilitointia ja taustatyötä tarvitaan paljon avoimen verkoston toiminnan pitämisessä laadukkaana ja aktiivisena.

Tekninen ympäristö tarjoaa tietyt puitteet, ja puuttuvien piirteiden osalta hyödynnettävä muita alustoja ja ratkaisuja. Teknisen ympäristön osalta tärkeää on ollut, että liittyminen on helppoa, eikä tarvita kutsua tai hyväksyntää uusille jäsenille, ja että uusien jäsenten kutsuminen mukaan on helppoa. Kutsua ei tarvita, mutta ihmisten kutsuminen mukaan se on hyvä keino rohkaista liittymään verkostoon.

Verkosto lähti kehittymään aktiivisen ydinjoukon avulla. Tällaisissa verkostoissa tärkeää on myös, että myös uusien jäsenten on helppo tulla mukaan, ja että uusien jäsenten saamista edistetään aktiivisesti. Jäsenten tulee osata toimia ja kokea rikkautena, että mukana on aihepiiriin tietämyksen ja kokemuksen osalta hyvin eritasoisia henkilöitä. Jäsenkunnan laajentumisen myötä mukaan on tullut myös aiheita varsinaisen opetusalueen ulkopuolelta; esimerkiksi suurin ryhmä on aiheeltaan sosiaalinen media yrityksissä.

Sosiaalisen median hengen mukaisesti Sometu-verkostossa uusiin ihmisiin tutustuminen ja verkottuminen ovat olleet tärkeässä asemassa. Tutustuminen verkon kautta on tehnyt reaali maailman tapahtumista antoisampia, kun ihmiset ovat etukäteen tunteneet toisensa jo jossain määrin.

Myös tiedon etsinnässä kysymys–vastaus -tyyppinen toiminta on tärkeässä roolissa. Verkon kautta on myös löytynyt tekijöitä kirja projekteihin ja jopa konsultointitoimeksiantoihin.

#### **Johtopäätöksiä**

Verkosto voi syntyä monen tekijän yhteisvaikutuksesta, kun samasta aihepiiristä kiinnostuneet ihmiset löytävät toisensa ja sopiva toimintamalli muotoutuu.

Monen toimijan läsnäolo ja aktiivisuus sekä itseorganisoituminen tukevat uusitumista ja edistävät elinvoimaisuuden säilyttämistä, kun uusia toimintamuotoja voidaan kehittää ja tukea, kun uusia tarpeita on tunnistettu.

Avoin verkossa tapahtuva verkostotoiminta vaatii ylläpitoresursseja. Näiden resurssien avulla saadaan edistettyä toiminnan laatua ja kiinnostavuutta, sekä tehdä toiminnasta helpommin lähestyttävää.

Aktiivisten henkilöiden määrä on suhteellisen pieni, mitä osoittaa se, että vain noin viisi prosenttia jäsenistä vastasi jäsenkyselyyn ja näistä vastaajista kaksi kolmannesta kertoi olevansa passiivisia seurailijoita. On siis tärkeää, että verkon kokonaisjäsenmäärä on riittävän suuri, jotta syntyy näkyvää aktiivisuutta.

Teknisen alustan tärkeitä vaatimuksia on helppokäyttöisyys: sekä liittymisen että käytön tulee olla mahdollisimman helppoa. Teknisen ympäristön osalta on tärkeää, että se tukee hyvin keskeisimpiä toimintamuotoja. Yhteisön kasvua edistää se, että jäseneksi on helppo tulla ja että jäsenet voivat helposti kutsua lisää jäseniä.

Verkostoituminen ja mahdollisuus tutustua muihin, samoista aiheista kiinnostuneisiin henkilöihin on tärkeää ja se edistää myös reaali maailman tapahtumien toteuttamista ja onnistumista

### **4.2 Poliisi sosiaalisessa mediassa**

Tässä kuvataan poliisin toimintaa sosiaalisessa mediassa ja sen kehittymistä. Esitetyt tiedot perustuvat kahteen haastatteluun, jotka on tehty Helsingin poliisin ryhmänjohtaja ylikonstaapeli Marko Forssille ja viestintäjohtaja Anna-Minna Lukkalle 16.3.2011 sekä Oulun poliisin rikosylikonstaapeli Irmeli Korhoselle 23.3.2011.

Lisäksi on paneuduttu nettipoliisin kotisivuihin ja Helsingin poliisilaitoksen tuottamaan toimintakertomukseen virtuaalisesta lähipoliisiryhmästä. Poliisin käyttämiä sosiaalisen median kanavia ovat Facebook, Messenger, IRC-Galleria, YouTube, Twitter sekä Poliisista päivää -blogi. Lisäksi he toimivat satunnaisesti muissa verkostoissa.

Helsingin poliisi perusti virtuaalisen lähipoliisiryhmän 2008 perustamalla IRC-Galleriaan poliisiprofiilin. Virtuaalisessa lähipoliisiryhmän vahvuus on kolme päätoimista poliisia. Lisäksi eripuolella Suomea toimii poliiseja sosiaalisessa mediassa oman toimen ohella.

#### **Sosiaalisen median käyttöönoton tavoitteet ja odotukset**

Suomessa poliisi meni sosiaaliseen mediaan mukaan syyskuussa 2008. Virtuaalisen lähipoliisiryhmän perustamisen lähtölaukauksena toimi ylikonstaapeli Marko Forssin kenttäkokemukset nuorten parissa. Hän huomasi jo vuonna 2007, että useat alle 18-vuotiaiden tekemät rikokset tai lähes-rikokset näkyivät sosiaalisessa mediassa. Koska poliisilla ei ollut virallisia tunnuksia sosiaalisen median verkostoihin, niihin piti mennä omilla tunnuksilla, jotta tapauksia pystyi selvittämään. Ylikonstaapeli Forss aloitti keskustelut poliisiprofiiliin luomisesta IRC-Galleriaan. Päätös menemisestä mukaan sosiaaliseen mediaan ei ollut helppo tai nopea prosessi ja edelleen osa poliisesta suhtautuu vähättelevästi poliisin työskentelyyn sosiaalisessa mediassa. Vastustus on tosin vähentynyt vuosien saatossa – osittain, koska sosiaalisen median hyöty erilaisten tapausten selvittämisessä on ollut merkittävä.

Helsingin virtuaalinen lähipoliisiryhmä aloitti toimintansa yhden henkilön voimin vuonna 2008, mutta toukokuussa 2009 mukaan tuli kaksi muuta poliisia. Tavoitteena toiminnalle oli tavoittaa aluksi nimenomaan nuoret, mutta nyt kohderyhmänä ovat kaikki Suomen kansalaiset. Oulun poliisi aloitti IRC-Galleriassa vuonna 2009. Poliisit toimivat joka perjantai ilta reaaliaikaisesti keskustellen nuorten kanssa. Keväällä 2011 alkoi nettipoliisipilotti. Uusia nettipoliiseja toimii eri puolella Suomea. Tavoitteena on olla helposti lähestyttävä poliisi ja toimia siellä missä kansalaisetkin toimivat (Paatero 2011).

Tällä hetkellä poliisi on näkyvästi esillä sosiaalisessa mediassa. Tavoitteena on olla kansalaisten apuna ja turvaamassa heidän oikeutensa. Sosiaalisen median avulla pystytään myös ennalta ehkäisemään rikoksia ja luomaan turvallisuuden tunnetta. (Forss 2011) Jalkautumalla erilaisiin verkkoyhteisöihin pystytään lisäämään vuorovaikutusta kansalaisten ja poliisin välillä. Kansalaisten kynnys ottaa yhteyttä poliisiin madaltuu. (Poliisin kotisivut)

#### **Osallistujat ja toimintatapa**

Sosiaalisen median palvelut, jotka poliisilla ovat käytössä, ovat Facebook, IRC-Galleria, Twitter, Youtube, Poliisista päivää -blogisivusto ja yksittäiset vierailut muilla sivustoilla. Lisäksi Helsingin lähipoliisiryhmällä on päivittäisessä käytössä Messenger (Poliisin kotisivut). Eri sosiaalisen median sivustot ovat erilaisia ja

#### 4. Muita esimerkkejä elävästä elämästä

---

tavoittavat osittain eri kohdeyleisön. Siksi sosiaalisen median kanavia täytyy olla muutamia. Liikaa niitä ei kuitenkaan kannata olla, koska sitten niitä ei pystytä hoitamaan. täytyy määritellä, miten eri sosiaalisen median palveluissa ollaan mukana.

Poliisit ovat päätyneet yllämainittuihin sosiaalisen median palveluihin lähinnä niiden käyttäjämäärien mukaan ja alkuvaiheessa sen mukaan, missä nuoret ovat. Enää tavoitteena ei ole pelkästään nuorten tavoittaminen vaan kaikkien kansalaisten.

Facebookista sivut löytyvät Suomen poliisin nimellä. Sivujen tarkoituksena on kertoa poliisin toiminnasta ja tarjota mahdollisuus keskustella poliisin toimintaan liittyvistä aiheista (Poliisin kotisivut). Haastateltavien mielestä Suomen poliisin faniryhmän keskustelupalstan kautta ei tule yleensä ilmi sellaista tietoa, josta poliisi aloittaisi esitutinnan, mutta yksittäisten poliisiprofiileihin saapuneiden kommenttien perusteella on kirjattu useita rikosilmoituksia esimerkiksi seksuaalirikoksista. Suomen poliisin Facebook-palvelu on maailman suosituin poliisiprofiili (Paatero 2011).

IRC-Galleriassa on Facebookia parempi keskustelukulttuuri ja nuoret ovat rakentaneet yhteisöllisiä verkostoja, joiden keskusteluihin poliisiprofiilit osallistuvat. Galleriassa vastaan kysymyksiin ja gallerian blogeille kirjoitetaan ajankohtaisista aiheista. Kirjoitukset ohjataan näkymään myös Facebookin poliisiprofiileihin. IRC-galleria on myös ollut edellisinä vuosina verkosto, jonka kautta tulee eniten tietoon toimenpiteitä aiheuttavia tapauksia. (Virtuaalisen lähipoliisiryhmän toimintakertomus 2010) Vuoden 2011 aikana tilanne on kuitenkin muuttunut ja Facebookista on tullut selkeästi suosituin kanava.

Twitterin Suomenpoliisi-tili on tuorein poliisin sosiaalisen median palvelu, joka toimii tiedotuskanavana. Siellä julkaistaan poliisien tiedotteet. Twitter ei ole vielä Suomessa yleisesti levinnyt laajan yleisön käyttöön, vaikka esimerkiksi USA:ssa sen suosio on kasvanut merkittävästi.

Youtubessa julkaistaan erilaisiin kampanjoihin liittyvää materiaalia, tv-sarjojen trailereita sekä esitutkintaan liittyvää videomateriaalia. Muita sosiaalisen median palveluita ovat Poliisista päivää -blogi, jossa julkaistaan kirjoituksia poliisityön arjesta eri puolilta Suomea ja organisaatiota. Lisäksi vierailaan erilaisissa sosiaalisen median yhteisöissä kuten, Demi, Habbo ja Elämä on parasta huumetta.

Helsingin virtuaalinen lähipoliisiryhmä käyttää myös Messenger-palvelua jokaisena työpäivänä. Sitä käytetään intensiiviseen reaaliaikaiseen keskusteluun kuten vakavan rikoksen alkuselvittelyyn (Virtuaalisen lähipoliisiryhmän toimintakertomus 2010).

Poliisilla on myös oma sisäinen sosiaalisen median kaltainen palvelu, mutta aktiiviseen keskusteluun osallistuu todella pieni määrä poliisesita. Yksi haastateltavista arveli tämän johtuvan siitä, että poliisi on vielä aika raskas ja konsertaviinen organisaatio. Tosin hän toi myös esille, että osallistuminen on vaikeaa myös siksi, että keskusteluyhteys on monen linkin takana.

Poliisin ylläpitämille keskustelusivuille on myös luotu keskustelun säännöt, joiden mukaan odotetaan osallistujien toimivan (Poliisin kotisivut):

- Sivujen ylläpitäjät seuraavat keskustelua ja vastaavat osaan kysymyksistä. Yksityisyyden piiriin kuuluvia tapauksia ei kommentoida.
- Keskustelupalsta on tarkoitettu poliisi-aiheisiin kysymyksiin ja kommentteihin. Kiellettyjä aiheita ovat:
  - Muiden keskustelijoiden haukkuminen, kiroilu, rasismi
  - Rikokseen yllyttäminen
  - Henkilöihin, organisaatioihin, maihin tai kansoihin kohdistuvat vihaviestit
  - Tuotteiden ja palveluiden mainonta ja markkinointi
  - Uskonnolliset ja poliittiset kannanotot.
- Asiattomat viestit voidaan poistaa. Viestin poistamisesta ei ilmoiteta kirjoittajalle.

Nyttemmin keskustelupalsta on lopetettu Facebookista. Tämä oli Facebookin oma toiminnallinen linjaus, jossa poistamisen syynä oli se, että Facebook haluaa ohjata keskustelun enemmän seinälle.

Poliisien sisäisenä ohjeena toimii lisäksi se, ettei yleisillä keskustelukanavilla tuoda esille poliisin sisäisiä asioita. Peruseriaate poliisin toiminnalle sosiaalisessa mediassa on, että siellä ovat voimassa ihan samat pelisäännöt kuin ulkopuolisessa maailmassa muutenkin.

Sosiaalisessa mediassa työskentelevät poliisit ovat eri palveluissa mukana kasvullisilla poliisiprofiileilla. Kun Marko Forss aloitti virtuaalisen lähipoliisitoiminnan IRC-Galleriassa, hänellä oli aluksi epäluuloja esiintyä omalla nimellä ja kasvoillaan. Pelko on osoittautunut turhaksi. Nyt sosiaalisessa mediassa toimivat poliisit ovat sitä mieltä, että profiiliin pitää olla kasvollinen, koska se luo luottamusta ja tekee asiasta henkilökohtaisempaa toiselle osapuolelle. Osallistuja voi lähestyä henkilöä, eikä organisaatiota.

Haastateltavat kyllä muistuttivat, että henkilökohtainen ja työprofiili pitää pitää erillään toisistaan. Ei tarvitse hyväksyä kavereiksi omilla sivuillaan henkilöitä, joiden kanssa keskustelea työroolissa. Yksityisyydestään tulee huolehtia.

#### **Käyttäjien kokema hyöty**

Alusta lähtien, kun IRC-Galleriaan avattiin ensimmäinen poliisiprofiili, ihmiset halusivat kertoa poliisille vihjeitä, vinkkejä tai erilaisia toimeksiantoja. Vuonna 2011 internettiin avattiin poliisin Nettivinkki-palvelu, joka on tarkoitettu helpoksi väyläksi kansalaisille kertoa internetissä havaituista rikosepäilyistä tai laittomaksi epäillystä aineistosta (Knuutila 2011).

Haastateltavat näkivät, että sosiaalisen median merkitys vaihtelee tarkastelunäkökulman perusteella. Jos sosiaalisen median hyötyä tarkastellaan poliisin viestinnän kannalta, se ei ole ainakaan vielä kovin merkittävä. Toisaalta täytyy muistaa, että sosiaalinen media viestintäkanavana on kuitenkin kustannustehokas ja palaute saadaan nopeasti ja sitä tulee paljon joka kanavan kautta. Palaute on pääsääntöisesti ollut positiivista, vaikka asiat, joista puhutaan, ovatkin negatiivisia.

Jos tarkastelunäkökulma on rikosten ennaltaehkäisyssä, on sosiaalinen media osoittanut merkityksensä. Verkossa tapahtuvat rikokset ovat kasvussa ja siellä

syntyy jatkuvasti uusia ilmiöitä kuten sähköiseen kaupankäyntiin liittyvää rikollisuutta ja identiteettivarkauksia (Knuutila 2011, Paatero 2011). Eniten poliiseja verkossa työllistää kiusaamistapaukset ja seksuaalirikokset. Esimerkiksi koulukiusaamistapauksiin on pystytty usein puuttumaan varhaisessa vaiheessa ja kiusaajalle on riittänyt poliisilta tullut huomautus. Seksuaalirikosten osalta varsinkin nuoret ovat löytäneet sosiaalisen median kautta suoran ilmoituskanavan tapausten kertomiselle. Usein he ottavat yhteyttä poliisiin ennen kuin ovat ilmoittaneet asiasta kenellekään toiselle. (Virtuaalisen lähipoliisiryhmän toimintakertomus 2010)

Nuorten on usein myös ollut helpompi kertoa tapauksesta sosiaalisen median kautta kuin perinteisessä kuulustelussa. Sosiaalinen media on alentanut ilmoituskynnystä. Pienillä paikkakunnilla sosiaalinen media alentaa ilmoituskynnystä myös siitä syystä, että henkilön ei tarvitse mennä tutun poliisiin luo, vaan ilmoituksen voi tehdä anonyymisti.

Poliisin näkökulmasta hyötynä voidaan nähdä myös vaikutukset rikostutkintaan ja tiedon hankintaan. Osa rikoksista tapahtuu pelkästään sosiaalisessa mediassa ja rikollisten tiedonpito ja -vaihto tapahtuu usein sosiaalisessa mediassa. Sosiaalinen media on rikkonut myös poliisiorganisaation välisiä raja-aitoja sekä yksiköittäin että maantieteellisesti. Lähin työkaveri voi olla eri puolella Suomea. Haastateltavat toivat kuitenkin esille, että sisäisesti erilaisia sosiaalisen median välineitä voisi käyttää enemmän esimerkiksi kuulustelujen yhteydessä. Sitä voitaisiin hyödyntää myös tehokkaammin erilaisten muiden palveluiden yhteydessä, kuten lupapalveluissa.

#### **Mitä opittu**

Sosiaalisessa mediassa pitää olla mukana nöyränä. Osallistujan on ymmärrettävä kyseisen palvelun pelisäännöt ja myös pelattava palvelun säännöillä. Sosiaalisen median palvelun luonteesta riippuu, kuinka siellä toimitaan ja kuinka erilaiset kirjoitukset ja keskustelut lähtevät liikkeelle. Haastateltavat näkivät sosiaalisen median voimavarana muun poliisityön rinnalla ja myös muutoksen, joka kolmen vuoden aikana sosiaalisen median ymmärtämisessä on tapahtunut. Kuten yksi haastateltava totesi, että kolme vuotta sitten menttiin nettiin, mutta nyt ollaan netissä.

Haastateltavien mielestä sosiaaliseen mediaan kohdistuu edelleen tarpeettomia ja suurenneltuja pelkoja. Puhuttaessa osallistumisesta sosiaaliseen mediaan keskusteluissa korostuvat liikaa uhkakuvat ja kaikki ne asiat, jotka voivat mennä pieleen. Haastateltavista varsinkin julkisella puolella keskustellaan ja pohditaan osallistumista liian pitkään. Omien kokemustensa kautta he huomasivat, että kannattaa mennä mukaan aluksi vaikka yhdellä palvelulla "pienesti" ja kasvattaa toimintaa sitä mukaan, kun kokemusta karttuu.

*"En lähtis sillä laillakaan, että tekisin niinku raskain resurssein... moni julkishallinnon firma mun mielestä on tällä hetkellä tehnyt, että ne niinku perustaa työryhmän miettimään, miten menisin sosiaaliseen mediaan. Sit siellä juodaan kahvia se puolivuotta ja siin vaiheessa siitä on jo aika ajanut ohi... Olisitte vaan menny ja kattonut"*

Haastateltavat näkivät keskeiseksi onnistumisen edellytykseksi sen, että sosiaalisessa mediassa ollaan mukana omana itsenä kasvullisella profiililla. Silti työ- ja henkilökohtainen profiili tulee pitää erillään eikä henkilökohtaista profiilia ikinä käytetä työprofiilina. He kokivat myös helpoksi, alkupeloista huolimatta, erottaa toisistaan työprofiili ja oma profiili. Yhtenä onnistumisen edellytyksenä on ollut myös se, että sosiaalisen median käyttö ei ole jäänyt vain viestinnän tehtäväksi vaan se on tuotu koko organisaation mahdollisuudeksi.

Kaikkien ei kuitenkaan tarvitse osallistua sosiaaliseen mediaan ja organisaation tulee miettiä, mitkä ovat osallistumisen hyödyt. Ainakin palveluiden valintaan kannattaa kiinnittää huomiota: mikä palvelee organisaatiota parhaiten. Isoja palvelulupauksia ei kannata antaa. Jos niitä ei pystytä pitämään, saa maine ison kolauksen.

Sosiaalisen median alustalla on merkitystä onnistumisen kannalta. Helppokäyttöisyys lisää osallistumista. Palvelun luonteella on merkitystä siinä mielessä, että esimerkiksi Facebookin ollessa puoliviihteellinen kanava, täytyy asiat esittää tai kääriä viihteellisyyteen. Haastateltavien mielestä se ei ole aina toivottavaa, mutta palvelun ehdoilla ja säännöillä on toimittava, jotta asiat menevät eteenpäin.

Sosiaalisesta mediasta on tullut vakavampaa, osittain myös siitä syystä että aikuiset ovat löytäneet sen. Alussa sosiaalinen media oli lähinnä nuorten kanava ja ylilyöntejä tapahtui paljon. Sosiaalisen median arkipäiväistyessä myös sen käyttäytymissäännöt vahvistuvat ja ne ymmärretään. Nuorten ymmärrys siitä, mitä itsestään voi paljastaa, on lisääntynyt. Toisaalta vieläkin voi yllättää, kuinka paljon ihmiset paljastavat itsestään sosiaalisessa mediassa.

Toimiessaan sosiaalisessa mediassa poliisi on oppinut myös itse, mitä poliisit voivat puhua ja miten reagoida erilaisiin keskusteluihin. Vaikka keskustelut aluksi olisivat kahdenkeskiä, ne voivat päätyä julkisille sivustoille. Oppimista on tapahtunut muun muassa rikostutkinnan osalta. Sosiaalisen median keskusteluissa tuodaan herkemmin asioita esiin kuin virallisissa kuulusteluissa. Lähestymistavan pitää olla varovaisempi ja herkempi ihmisen mielialojen seuraamiseen, etteivät keskustelut katkea. Sosiaalisen median keskustelua ei myöskään voi käyttää virallisesti rikostutkinnassa.

Kaiken kaikkiaan sosiaalisen median poliisiprofiilit ovat tuoneet uusia ulottuuksia poliisityöhön.

#### **Tulevaisuuden näkymiä**

Kolme vuotta on ollut pitkä ajanjakso, kun tarkastellaan sosiaalisen median kasvua ja ymmärtämistä. Poliisi meni sosiaaliseen mediaan pienin askelin ja vielä aika kokemattomana. Nyt poliisille on perustettu sosiaalisen median työryhmä, jossa ovat mukana kaikki isommat sektorit (rikostorjunta, valvonta- ja hälytystoiminta, lupapalvelu). Sosiaalinen media on tuotu esille kaikkien sektoreiden toimintastrategioissa. Siitä tulee jatkossa yhä enemmän työkalu rikosten torjunnassa ja ehkäisyssä. Alussa sosiaalinen media oli poliisin erikoistumisala, mutta se tulee muuttumaan yhä enemmän osaksi jokaisen poliisin arjen työskentelyä.

#### 4. Muita esimerkkejä elävästä elämästä

---

Kehityspoluna nähdään myös se, että niin sanottuja nettipoliiseja tulee lisää eri organisaatioihin eri puolelle Suomea. Jos alussa erikoistuttiin poliisiksi sosiaaliseen mediaan, niin tulevaisuudessa poliisit erikoistuvat esimerkiksi vain kiusaamistapauksiin tai seksuaalirikoksiin, jotka tapahtuvat sosiaalisessa mediassa. Poliisit erikoistuvat omille osa-alueilleen, jotta ammattiosaaminen pysyy eikä pirstaloidu liiaksi. Tämän kehityksen arvellaan vielä vievän useamman vuoden.

Haastateltavat uskoivat sosiaalisen median myös edelleen voimistuvan ja arkipäiväistyvän kansalaisten keskuudessa. Siksi poliisissa mietitään palvelua, jossa poliisi olisi tavoitettavissa joka päivä kellon ympäri (Paatero 2011). Haastateltavien oli vaikea nähdä, että sosiaalinen media hiipuisi ja mitä sen tilalle voisi tulla. Mahdollisena polkuna kuitenkin nähtiin, että sosiaalisen median palvelut vaihtuvat niiden suosion mukaan.



## 5. Polkuja sosiaalisen median käyttöön

Tähän lukuun on koottu sosiaalisen median käytön mahdollisia kehityskertomuksia kaiken hankkeessa kokemamme ja kokoamamme aineiston perusteella. Hankkeen tutkimuskysymysten mukaisesti nämä kehityskertomukset käsittelevät sosiaalisen median käyttöönoton vaikutuksia ja edellytyksiä, turvallisuuden ja työhyvinvoinnin käsittelyn erityispiirteitä ja erilaisia toimintamalleja sekä motivaatiotekijöitä. Pyrimme tässä välittämään lukijallemme sen hankkeen aikana kehittyneen ymmärryksen, jota yhdessä laajasti hankkeeseen eri tavoilla osallistuneiden ihmisten kanssa olemme rakentaneet. Suoraviivaisempaa käsittelytapaa kaipaaville hankkeen verkkosivulle: <http://www.vtt.fi/sites/openrisk/> on saman tiedon ja kokemuksen perusteella koottu joukko kysymyksiä, joita sosiaaliseen mediaan osallistumista valmistelevalle organisaation tai verkostoa rakentavien on hyvä miettiä.

Tulevaisuudentutkimuksen hengessä nämä kehityskertomukset ovat kuvauksia tulevaisuudesta ja polusta, joka sinne johtaa. Nämä kertomukset eivät sellaisenaan ole tosia, mutta ne voisivat olla. Niiden tarkoitus ei ole olla ennusteita. Niiden tehtävä on osoittaa mahdollinen tie haluttuun tulevaisuuteen. Muitakin teitä ja mahdollisia tulevaisuuksia luonnollisesti on olemassa.

Seuraavat kaksi kertomusta kuvaavat järjestelmällistä ohjattua etenemistä sosiaaliseen mediaan. Sosiaaliseen mediaan liitetään yleensä itseorganisoituminen ja itseohjautuminen jopa niin, että suunnitelmallista ja ohjattua etenemistä ei edes pidetä tarpeellisena tai jopa mahdollisenakaan vaihtoehtona. Haluamme kuitenkin tuoda esiin, että suunnitelmallinen ja ohjattu eteneminen on mahdollista ja myös välttämätöntä organisaatioiden ja yhteisöjen edetessä sosiaaliseen mediaan (kuten muutenkin). Sosiaalinen itseorganisoituminen on muissakin tutkimuksissa kyseenalaistettu. Esimerkiksi Näkki ym. (2011, s. 25) ovat todenneet, että internetissä tapahtuva näennäinen itseorganisoituminen vaatii kuitenkin jonkin tai jonkun koordinoimaan ja fasilitoimaan yhteistoimintaa.

Seuraavassa siis kaksi kertomusta suunnitelmallisesta ja ohjatusta etenemisestä sosiaaliseen mediaan.

### 5.1 Olemassa olevan organisaation johdatus sosiaalisen median käyttöön

Organisaatio koostuu enimmäkseen suhteellisen kokeneista turvallisuusalan asiantuntijoista. Kokemukset sosiaalisen median käytöstä vaihtelevat, mutta useimilla omia kokemuksia on vähän tai ei ollenkaan. Heidän käsityksensä sosiaalisesta mediasta perustuvat pitkälti perinteisten tiedotusvälineiden uutisointiin erilaisista internettiin ja sosiaaliseen mediaan liitetystä kielteisistä tapauksista kuten joukkosurmista, mellakoista ja tietomurroista. Sosiaalinen media koetaan siis pääasiassa epäilyttävänä. Joillakin on henkilökohtaisia myönteisiä kokemuksia sosiaalisen median käytöstä esimerkiksi yhteydenpidosta sukulaisiin ja ystäviin. Hekin kuitenkin pelkäävät henkilökohtaisten asioiden leviämistä, mikäli ottavat sosiaalisen median työkäyttöön. Ammatilliset kontaktit hoidetaan perinteiseen tapaan tapaamisilla ja puhelimitse. Työtahdin tiivistymisen vuoksi henkilöitä on entistä vaikeampi saada kiinni puhelimella, joten sähköposti on noussut helpoksi yhteydenpitovälineeksi, jota kaikki käyttävät. Lisäksi videoneuvotteluyhteydet ovat yleistyneet ja kehittyneet suhteellisen toimiviksi ja helppokäyttöisiksi. Organisaation verkkosivut ovat keskeisin yleisen tiedottamisen väline: sieltä kuka tahansa voi hakea haluamansa tiedon. Tietojen toimittaminen verkkosivuillekin on jo turhan työllistävää eikä nähdä, mitä lisähyötyä esimerkiksi Facebook-sivut voisivat antaa. Verkkosivujen kauttakkin tulee jo aivan liikaa outoja jäsentymättömiä kysymyksiä. Useimmat katsovat nykyisten viestintävälineiden riittävän, eivätkä he kaipaa uusia välineitä sekoittamaan varsinaisen työn tekemistä.

Organisaatiossa toimii myös nuorempia henkilöitä, joilla on enemmän kokemuksia sosiaalisen median käytöstä. Heidän pelkonsa ja epäilynsä sosiaalista mediaa kohtaan ovat vähäisemmät ja käytännön valmiudet paremmat. Harvalla heistä on kuitenkaan näkemystä siitä, miten sosiaalista mediaa voisi käyttää oman työn tukena. Kokemukset ovat yksityisestä käytöstä ja alalla ja organisaatiossa ei juurikaan ole käytössä sosiaalisen median välineitä. Vaikka kokeneet ja monet nuoret asiantuntijat eivät tarkkaan tiedä sosiaalisen median ammatillisen käytön mahdollisuuksia, heidän keskuuteensa on virinnyt orastava usko sosiaalisen median mahdollisuuksiin. Tätä uskoa herättelevät tiedotusvälineissä esitetyt menestystarinat liike-elämän toimijoiden ja yhteiskunnan vaikuttajien toiminnasta sosiaalisessa mediassa. Lisäksi alkaa näyttää siltä, että jokseenkin kaikelle pitää perustaa oma Facebook-sivu ja kerätä tuhansia kannattajia.

Koska sosiaalinen media koetaan oudoksi ja pelottavaksi, useimmat eivät työsään lähde sosiaaliseen mediaan – ainakaan ilman selkeää ohjeistusta. Nykyiset työtehtävät vievät myös kaiken työajan, joten sosiaaliseen mediaan tutustumiseen työn merkeissä ei ole aikaa. Joillakin kansainvälisessä yhteistyössä toimivilla asiantuntijoilla on ollut mahdollisuus osallistua kommentointiin asiantuntijaverkoston yhteisellä verkkotyöalueella. Sinne ei kuitenkaan liiemmästi kirjoiteta viestejä, eikä sitä pidetä sosiaalisena medianana.

### Ensiaskeleita

Joku asiantuntija on satunnaisesti vierailut verkon keskustelufoorumeilla ja törmännyt keskusteluihin, joissa annetaan neuvoja, jotka asiantuntija tietää vaaralliseksi. Asiantuntemuksensa perusteella hän varoittaa vaaroista ja yrittää antaa neuvoja turvallisesta ratkaisuvaihtoehdosta. Usein hänen neuvonsa kuitenkin 'ammutaan alas' joko 'viisastelulla' tai jopa henkilökohtaisuuksiin menevillä kommentteilla. Silloin tällöin hän saa myös myönteistä tukea neuvoilleen, mutta hyvin harvoin hän saa tietää, onko hänen neuvojaan noudatettu. Toisaalta hän kuitenkin saa lisää tietoa siitä, miten eri tavoilla ihmiset voivat asioihin suhtautua ja toimia.

Monet organisaatioissa toimivista työntekijöistä ovat saaneet kutsun LinkedIn-verkostoon. He ovat liittyneet siihen ja vähän tutustuneet, mutta eivät oikein tiedä mitä sillä tekisivät.

Joku asiantuntija on löytänyt asiantuntiryhmiä, joissa voi keskustella mielenkiintoisista asioista muiden asiantuntijoiden kanssa – jopa ympäri maailmaa. Vähän asiasta riippuen hän saa joko mielenkiintoista uutta tietoa ja erilaisia näkökulmia tai pääsee osoittamaan osaamistaan. Tosin vaatimattomana suomalaisena hän ei pidä jälkimmäistä kovin tärkeänä, eikä siten juurikaan osallistu keskusteluihin.

Jossain vaiheessa 'virallinen organisaatiokin' herää sosiaaliseen mediaan ja päättää järjestää kokeilun, jossa pyritään levittämään organisaation sanomaa tai keskustelemaan organisaation tärkeiksi katsomista aiheista. 'Keskustelunavaukset' ovat tyypillisesti samoja tiedotteita, joita jaellaan jo organisaation nettisivuilla. Kokeilut jäävät lyhyiksi eivätkä juuri aktivoi ihmisiä.

### Suunnitelmallista etenemistä

Organisaatio laatii henkilöstölle ohjeet sosiaalisessa mediassa toimimisesta. Ohjeilla hälvennetään henkilöstön epävarmuutta sosiaalista mediaa kohtaan mm. opastamalla turvalliseen toimimiseen sosiaalisessa mediassa ja selkeyttämällä henkilökohtaisia ja työrooleja sosiaalisessa mediassa. Lähtökohtaisesti organisaation jäsenten toiminta sosiaalisessa mediassa tulee noudattaa samoja periaatteita kuin mediassa ja julkisuudessa toimiminen yleensäkin. Sosiaalisessa mediassa käytössä on kuitenkin omat erityispiirteensä, joita ymmärtämätön voi joutua hankaliin tilanteisiin. Esimerkiksi mediaan laitettujen viestien ja muun aineiston näkyminen ja leviäminen on hyvä ymmärtää ja hallita sekä olla tietoinen mahdollisuudesta törmätä tilanteisiin, joissa voi hyvin helposti provoisoitua. Ohjeistuksessa autetaan näiden vaarojen hallinnassa kuten sosiaalisen media perusasioiden ymmärtämisessä muutenkin. Ohjeistuksessa tuodaan esiin sosiaalisen median erilaisia mahdollisuuksia erityisesti työkäyttöön käytännön esimerkkein. Samassa yhteydessä avainhenkilöiden – lähinnä esimiesten – kanssa järjestetään keskustelut sosiaalisesta mediasta ja sen mahdollisuuksista. Tavoitteena on edesauttaa sosiaalisesta mediasta kiinnostuneiden työntekijöiden toimintaa organisaatioissa.

Organisaatioissa etsitään sosiaalisessa mediassa jo toimivia henkilöitä. Esimerkiksi yksi henkilö toimii aktiivisesti alansa kansainvälisessä asiantuntijaverkostos-

sa. Tämän pohjalta suunnitellaan, voisiko verkottunut asiantuntija jotenkin säännömukaisesti jakaa verkoston kautta saamia tietoja ja kontakteja vai olisiko parempi, että kaikki alan henkilöt liittyvät kyseiseen verkostoon. Toimintamalli julkistetaan organisaatiossa hyvänä esimerkkinä. Samalla etsitään, löytyisikö mahdollisesti muita, ehkä jopa tärkeämpiä verkostoja, joissa olisi hyvä olla mukana. Tämä tarkastelu perustuu organisaation toiminnan kehittämisen tavoitteisiin. Huomataan, että oman organisaation kannalta merkittävimmät verkostot eivät välttämättä – ainakaan vielä – toimi kovin aktiivisesti sosiaalisessa mediassa, mutta sosiaalisen media verkostot auttavat löytämään tärkeitä kontaktihenkilöitä ja yhteisöjä.

Sosiaalisen median välineitä päätetään ottaa järjestelmällisesti käyttöön myös organisaation sisäisessä toiminnassa. Näin ihmiset voivat saada kokemusta välineiden käytöstä rajatussa, turvallisessa ympäristössä, tuttujen ihmisten kesken. Käynnistyvässä projektissa sovitaan, että projektiryhmän keskinäisessä viestinnässä käytetään sosiaalisen median välinettä sähköpostin sijaan. Sen arvellaan aiheuttavan joitakin hankaluuksia tai ainakin epämukavuutta. Silti sovitaan, että sähköpostin käyttöä pyritään välttämään viimeiseen asti koko projektin ajan, jotta saadaan aitoja kokemuksia välineen eduista ja ongelmista. Samaan tapaan kokeillaan välineitä, joilla voi saada verkossa yhteisen dokumentin näkymään ja muokattavaksi kaikille samanaikaisesti. Todetaan, että monipuolisemmilla ominaisuuksilla varustetut välineet olisivat houkuttelevia, mutta niiden toimivuuteen vaikuttaa herkästi käytettävän tietotekniikan erot ja verkkoyhteyden laatu. Yksinkertainen väline osoittautuu käytännössä toimivaksi, vaikka erilaisia tyylikeinoja onkin käytössä rajoitetusti. Kokemukset analysoidaan projektin lopussa ja niiden mukaan hyväksi koettuja välineitä suositellaan myös muun organisaation käyttöön. Tarkoitukseen sopimattomiksi koettujen välineiden tilalle päätetään etsiä toimivampia ratkaisuja, koska niiden uskotaan edelleen pystyvän parantamaan yhteistyötä. Tässä yhteydessä myös ymmärretään, että millään välineellä ei välttämättä saada kaikkia ryhmän jäseniä osallistumaan yhtä aktiivisesti. Tiedossa on, että verkostoissa yleensä jäsenistä vain joka kymmenes osallistuu aineiston tuottamiseen ja käsitteilyyn edes jollakin tavoin. Laajemman osallistumisen varmistaminen vaatii aktiivisempaa ryhmän yhteistyötä: vetämistä, toimintamalleja ja välineitä sen tueksi. Tähänkin tarkoitukseen löytyy välineitä, joita päätetään kokeilla.

Organisaatio toimii osaltaan myös kansalaisia koskettavien asioiden parissa ja organisaatiossa nähdään tarvetta kehittää tiedon välittämistä kansalaisille. Sosiaalinen media nähdään mahdollisuutena tiedon levittämiseen erityisesti nuorison keskuuteen. Organisaatiossa pohditaan erilaisia vaihtoehtoja. Facebook-sivu tulee useimmille mieleen ensimmäisenä. Tiedetään, että sekä Thaimaan mellakoiden yhteydessä että Japanin maanjäristyksen yhteydessä Suomen paikallisten lähetystysten verkkosivut toimivat merkittävänä kanavana virallisessa tiedottamisessa, ihmisten kysymyksiin vastaamisessa ja ihmisten keskinäisessä tiedonvälityksessä kriisitilanteessa. Tiedetään myös, että Japanin onnettomuuteen liittyen STUKin verkkosivut Suomessa kaatuivat suuresta tiedonhakijamäärästä, jonka jälkeen STUK jatkoi tiedotustaan Facebook-sivuilla. Sivut toimivat paitsi suorana tiedonvälittämiskanavana, myös ohjaamassa ihmisiä muualla olevan tiedon ää-

reen. Twitteriä käyttävät esimerkiksi poliisi ja Ilmatieteentieteen laitos ajankohtaisen tiedon jakamiseen. On myös mahdollista toimia aktiivisesti verkon erilaisissa ryhmissä: olla läsnä, kun tarvitaan sekä perustaa sopiville foorumeille myös vastauspalvelua, kuten poliisi on tehnyt. Toisaalta tiedetään useita organisaatioiden Facebook-sivuja, joita ei kovinkaan moni ihminen ei seuraa.

Mietitään, mikä erilaisista vaihtoehdoista mahtaa toimia. Kriisitilanteessa ihmisillä on polttava tarve saada tietoja nopeasti ja usein ja ensisijassa etsitään tietoa luotettavalta taholta esimerkiksi viranomaiselta. Jos tietoa löytyy, sana tietolähteestä leviää nopeasti. Sivuston markkinoinnista ei juuri tarvitse kantaa huolta. Lisäksi kriisitilanteessa paikanpäällä olevilla ihmisillä on usein viranomaisia tarkempaa ja ajantasaisempaa tietoa esimerkiksi yksittäisiin uhreihin tai kadonneisiin liittyen. Arkielämässä tilanne on toinen. Sosiaalisessa mediassa suuria ihmisjoukkoja tuntuvat vetävän puoleensa mitä omituisimmat tempaukset ja tietoa haetaan tarvittaessa joko kavereilta kyseisen verkon hakupalveluilla. Twitteriä ihmiset seuraavat, jos he sitä kautta saavat jatkuvasti kiinnostavaa uutta tietoa. Säättietojen ja poliisinkin tiedotteiden osalta on näin, mutta mikä olisi tämän turvallisuusalan organisaation toiminnassa sellaista asiaa. Ehkä jonkin ajankohtaisen asian kehityksen seuranta, kuten kiistanalaisen EU-säädöksen valmistelu, voisi olla tällainen. Tämä ei ehkä ole aivan organisaation ydintoimintaa, mutta tämä voisi houkuttaa ihmisiä myös muun organisaation tarjoaman tiedon ääreen. Tietenkin voisi yrittää houkuttaa ihmisiä myös ajankohtaisten asioiden pariin räväköillä kampanjoilla. Todetaan kuitenkin, että parhaiten tiedonhaluisia ihmisiä todennäköisesti tavoittaa verkossa erilaisten asioiden ympärillä jo toimivista ryhmistä. Esimerkiksi elintarvikkeiden terveellisyydestä ja turvallisuudesta kiinnostuneita löytyy varmaan nuorten lasten äideistä, aktiivikuntoilijoista ja laihduttajista. Sovitaan, että verkon eri foorumeihin jo jonkin verran perehtynyt asiantuntija kartottaa järjestelmällisesti organisaation toimintaan liittyviä ryhmiä ja foorumeita, näiden suosiota ja toimintaa. Tältä pohjalta organisaation tiedotuksen kehittämistavoitteiden mukaisesti sitten valitaan ne kohteet, joita organisaatio ensivaiheessa tulee lähestymään. Toimitamalli, jota kokeillaan, päätetään sitten, kun tietoa on enemmän. Voidaan esimerkiksi sopia, että tietyt asiantuntijat voivat joustavasti käyttää sovitun osan työajastaan osallistumiseen foorumeiden toimintaan tai sopivalle foorumille voidaan perustaa 'infotiski', jolla asiantuntijat palvelevat sovittuna aikana.

Tähän mennessä sosiaalinen media on aiheuttanut organisaatiossa monella hämmennystä, joillakin innostusta ja joillakin myös turhautumista siitä, että organisaatio ei ymmärrä sen mahdollisuuksia eikä tue nykyaikaista toimintaa. Yksittäiset kokeilut ovat tuoneet sekä myönteisiä että kielteisiä kokemuksia, mutta vallitsevana on toisaalta epä tietoisuus ja joko välinpitämättömyys asiaa kohtaan tai sosiaalisen median rajaaminen täysin ammattitoiminnan ulkopuolelle. Seuraavassa vaiheessa sosiaalinen media teettää organisaatiossa työtä hämmennyksen poistamiseksi ja sopivien kohteiden ja toimintamallien löytämiseksi. Sosiaalisessa mediasa toimiminen työllistää ihmisiä kuten kaikki muukin ammatillinen verkottuminen ja vuorovaikutus. Tämä otetaan huomioon tehtävien resurssoinnissa. Alun kokeiluvaiheessa sosiaalisessa mediassa toimiminen ei välttämättä ole vähentänyt töitä miltään muulta alueelta, mikä otetaan huomioon resurssoinnissa. Jatkossa kuitenkin

kin tehdään selkeitä päätöksiä siitä, millä tavalla ja resursseilla sosiaalisessa mediassa toimimista jatketaan ja miltä osin mahdollisesti luovutaan joistakin vanhoista toimintamalleista. Jonkinlaisena vertailukohtana voidaan pitää esimerkiksi pankkien ja kuntien verkkopalveluiden kehittymistä, vaikka ne eivät sosiaalista mediaa olekaan. Visiona tulevaisuudesta on, että hyödylliseksi osoittautuvat sosiaalisen median välineet ja toimintamallit pikku hiljaa ja joka tapauksessa tulevat mukaan ja sulautuvat sekä organisaation sisäiseen toimintaan ja vuorovaikutukseen asiakkaisen ja kumppaneiden kanssa.

### 5.2 Uuden verkoston rakentaminen ja sosiaalinen media

#### Lähtötilanne

Muutama turvallisuusalan aktiivisesti toimiva henkilö on vuosien varrella aika ajoin toiminut yhteisissä projekteissa ja työryhmissä sekä tavanneet seminaareissa, konferensseissa ja muissa ammatillisissa tapaamisissa. Henkilöt toimivat erilaisissa organisaatioissa: viranomaisorganisaatioissa, tutkimusorganisaatioissa, teollisuudessa ja julkisessa palveluorganisaatioissa. He ovat kokeneet ajoittaiset tapaamiset ja yhteistyön hedelmälliseksi ja halusivat kehittää jatkuvampaa yhteydenpitoa kulloinkin ajankohtaisten turvallisuusasioiden käsittelyyn ja tiedonvaihtoon. Yksi tästä ryhmästä toimii jo suhteellisen aktiivisesti sosiaalisessa mediassa ja on siellä mukana muutamassa aktiivisessa turvallisuusalan asiantuntijaverkostossa mm. LinkedInissä. Hän ehdottaa, että muut liittyisivät myös mukaan eräaseen ryhmään, jossa käydään aktiivista keskustelua monenlaisista turvallisuuskysymyksistä sekä jaetaan uutta tietoa ja välineitä. Muilla ryhmän jäsenillä ei juurikaan ole omakohtaista kokemusta sosiaalisesta mediasta. Uutisista he ovat kuulleet sosiaalisen median erilaisista viharyhmistä ja sosiaalisesta mediasta kumouksellisen toiminnan taustalla arabimaissa. Myös erilaiset tietovuodot he yhdistävät sosiaaliseen mediaan. Lisäksi heidän mielestään heidän lapsensa tuhlaavat aivan liikaa aikaa roikkumalla Facebookissa. He ovat kuulleet joitakin myönteisempiäkin esimerkkejä sosiaalisen median käytöstä mm. Obaman vaalityössä ja Tokion maanjäristyksen tiedonvälityksessä. Kuitenkin he suhtautuvat hieman epäluuloisesti sosiaaliseen mediaan, eivätkä oikein näe, mitä hyötyä siitä voisi olla asiallisessa ammattikäytössä.

#### Ensiaskeleita

Turvallisuusalan asiantuntijaryhmässä LinkedInissä mukana oleva henkilö esittelee ryhmän toimintaa muille. Muut pitävät ryhmää kyllä mielenkiintoisena, mutta eivät kuitenkaan näe, että se olisi aivan sitä, mitä he tässä tilanteessa kaipaavat. He epäröivät itseään kiinnostavien kysymysten tuomista näin suurelle foorumille. Suuri yleisö ja ehkä foorumilla esiintyvät muutamat merkittävät asiantuntijat vähän arastuttavat, vaikka toisaalta se voisi kyllä olla myös mahdollisuus. Jotkut eivät mielestään hallitse englannin kielen käyttöä. Esitellyn asiantuntijaryhmän keskus-

teluissa kyllä esiintyy välillä aika alkeellistakin englanninkielen käyttöä, mutta jotenkin tuntuu siltä, että sitä antaisi itsestään varsin asiantuntemattoman kuvan, jos esiintyisi huonolla englannin kielellä. Eikä englannin kielellä oikein kunnolla pystyisi käsittelemään asioita, kun ei kieltä oikein täysin hallitse.

Halutaan siis oma ryhmä, jossa voidaan tutussa ja turvallisessa porukassa käsitellä juuri meitä kiinnostavia asioita tutulla suomen kielellä ja välittää tietoja kotimaisistakin tapahtumista. Päätettiin siis perustaa oma ryhmä. Koska esiteltä LinkedIn-ryhmä vaikutti kiinnostavalta ja muutamalla henkilöllä oli jo valmiiksi tunnukset LinkedIniin, sovittiin, että ryhmä perustetaan sinne. Hyvänä pidettiin myös sitä, että LinkedInistä lähetettiin tietoja uusista viesteistä sähköpostiin – siellä ei siis tarvinnut jatkuvasti käydä päivystämässä. LinkedIniä pidettiin myös sopivampana ammattimaiseen käyttöön kuin esimerkiksi Facebookia, joka näyttäisi olevan enemmän yksityiselämän ja vapaa-ajan sekä nykyään yhä enemmän myös myynnin edistämisen toiminta-alueetta. Jotkut jo yksityisesti Facebookissa toimivat pelkäävät henkilökohtaisten tietojen leviämistä, jos tällainen ammatillinen ryhmä perustettaisiin Facebookiin. Näkyvästi perinteisessäkin mediassa käsitelty selkkaus Facebookin julkaiseman aikajanan (Timeline) kanssa on omiaan vahvistamaan epäilyksiä. Arvellaan, että LinkedInin ja Facebookin lisäksi olisi muitakin mahdollisuuksia. Koska LinkedIn kuitenkin näyttää ihan hyvältä ratkaisulta, ei muita vaihtoehtoja lähdetä selvittämään, vaan sovitaan, että eniten asiasta kokemusta omaava henkilö perustaa ryhmän, johon kutsutaan ryhmän yhdessä nimeämät kymmenkunta henkilöä. Ryhmän tietojen ja keskustelujen ei haluta näkyvän ulkopuolisille.

Ryhmän perustaminen on loppujen lopuksi aika helppoa. Jopa se, että jäsenet pitää erikseen hyväksyä ryhmään on oletusarvoisesti vaihtoehtona. Ryhmän perustajan lähettämän kutsun perusteella myös useat muut kutsutut liittyvät ryhmään. Jotkut tosin ihmettelevät kutsun saatuaan, että mistä oikein on kyse ja joillakin kutsu menee suoraan roskapostiin. Asioita selvitetään jonkin aikaa sähköpostitse ja puhelimitse ja jonkin ajan kuluttua kutsutuista ilmeisesti kaikki halukkaat ovat onnistuneet liittymään ryhmään. Tässä vaiheessa tosin ryhmän perustanut henkilö alkaa jo olla varsin turhautunut toimimaan ryhmän tukihenkilönä teknisissä asioissa. Tällaista roolia hän ei ollut itselleen ajatellut.

Alkuaikoina yksi henkilö tuo aktiivisesti asioita keskusteluun kirjoittaen välillä pitkiäkin pohdintoja turvallisuustyöstä. Keskustelu ei kuitenkaan ottanut syntyäkseen. Hyvin satunnaisesti muilta ryhmäläisiltä tulee lyhyt kommentti. Aktiivisen henkilön into alkaa hiipua, mutta hän ei kuitenkaan luovuta. Hän päättää ottaa puheeksi sen, miksi ryhmä ei tuntunut toimivan, pitäisikö se lopettaa vai voitaisiinko vuorovaikutuksen aktivoimiseksi tehdä jotakin. Kun tämäkään asia ei keskustelualueella herätä keskustelua, ryhmän aktivisti kutsuu ryhmän koolle oikein kasvokkain keskustelemaan ryhmän toiminnasta ja sen tarkoituksesta.

### **Yhteistä toiminnan suunnittelua**

Useita henkilöitä saapuukin paikalle. Keskusteluissa ilmenee, että joillekin tyytymättömyys ryhmän toimintaan tulee yllätyksenä, koska he olivat olleet ihan tyyty-

väisiä aika ajoin seuraamaan ryhmän keskustelupalstalla esitettyjä asioita. He eivät kuitenkaan ole ehtineet paneutua juuri kyseiseen asiaan niin paljoa, että olisivat voineet kirjoittaa mielestään asianmukaisen vastauksen. Työaikana ei oikein ole ollut sellaista aikaa, jota tähän olisi voinut käyttää eikä tämä vapaa-ajallakaan ihan ensimmäisenä prioriteeteissa ollut. Jotkut toteavat vierailevansa ryhmässä hyvin satunnaisesti. He eivät olleet halunneet ryhmästä tulevia automaattisia sähköpostiviestejä postilaatikkoaan täyttämään. Ryhmän keskustelualueella vieraillessaan useimmiten he ovat huomanneet, että uusimpienkin viestien lähettämisestä on jo jonkin aikaa, joten vastaaminen ei varmaan olisi enää ajankohtaistakaan. Muutamat toteavat jo käytännössä heittäneensä pyyhkeen kehään ja melkein unohtaneensa koko ryhmän, joka vaikuttaa olevan käytännössä yhden henkilön areena. Sähköpostikutsun saatua he kuitenkin ovat tulleet paikalle katsomaan, tulisiko tästä kuitenkin vielä jotain. Yhtä mieltä kuitenkin ollaan edelleen siitä, että yhteistyötä turvallisuuden alalla halutaan kehittää.

Aika lailla yhtä mieltä ollaan myös siitä, että tällaiseen 'ylimääräiseen' puuhaan ei oikein tuntunut liikenevän aikaa, vaikka kiinnostusta olisikin. Ryhmän aktivistia on auttanut se, että hänellä on käynnissä kehityshanke, jonka yhteydessä hän on tavallaan koemielessä voinut aktiivisesti toimia ryhmässä. Kun asiaa ajatellaan, todetaan, että kyllä jokaisella ainakin muutama tunti kuukaudessa on aikaa käyttää tähänkin asiaan – pitää vain miettiä, miten tämän ajan voisi parhaiten käyttää.

Aika selvältä näyttää, että aktiivinen vetäjä ryhmälle kuitenkin tarvitaan. Tähänastinen aktivisti toteaa, että ryhmän vetäminen ei kyllä oikein tunnu onnistuvan oman toimen ohella – jotenkin se pitäisi saada mukaan toimenkuvaan. Hän on kyllä valmis jatkamaan, jos jollain järjestelyllä hän voisi liittää tämän tehtävän selkeästi osaksi työtänsä. Päätetään selvittää, josko löytyisi jokin projekti tai voisiko organisaatioiden kehittämisrahoja jotenkin käyttää vetäjän työn rahoittamiseen ainakin alkuun, jotta nähtäisiin, saadaanko hyödyllistä yhteistyötä kehittymään.

Vetäjän tehtäviä pohditaan myös. Todetaan, että pitkät valmiiksi mietityt kirjoitukset eivät välttämättä aktivoi muita ryhmäläisiä. Niihin ei ole helppo mitään lisätä ja vaikka olisi eri mieltäkin, perusteelliseen esitykseen haluaisi kirjoittaa myös perusteellisen vastauksen, mikä ei onnistu ihan helposti. Perusteellisuus on tietenkin turvallisuusasioissa ehdottoman tärkeää, mutta ehkä useampien saamiseksi keskusteluun mukaan, perusteellisuudesta voisi ainakin alkuun vähän tinkiä. Kirjoitukset voisivat olla enemmänkin keskusteluavauksia: kysymyksiä, joilla haetaan erilaisia näkökulmia asioihin; sekä uusien itseä kiinnostavien asioiden ja näkökulmien esiin tuomista lyhyesti niin, että ne herättävät kysymyksiä ja tarvetta täydentää asiaa. Olisi myös hyvä, että vetäjä aika-ajoin muistuttelisi ihmisiä ryhmän toimintaan osallistumisesta. Tähän liittyen joku muistuttaa, että uusista viesteistä keskustelualueella tulee automaattisesti tieto sähköpostiin. Sovitaankin, että nekin, jotka ovat tämän muistutuksen pois kytkeneet, kytkevät sen takaisin päälle. Uusien asioiden esiin saamiseksi kuitenkin olisi hyvä myös silloin tällöin ihmisiä muistutella.

Jotta edes jonkintasoinen osallistuminen olisi mahdollisimman helppoa, esitetään että jokaiseen viestiin lisätään yksinkertainen 'äänestysmahdollisuus' asteikolla välillä: "olen täysin eri mieltä" – "olen täysin samaa mieltä". Joku huomaut-



taa, että jo nykyiselläänkin viesteistä voi ”tykätä”. Jotkut eivät oikein ole ymmärtäneet, mitä ”tykkääminen” tässä yhteydessä oikein tarkoittaisi. Täsmennetään, että ”tykkääminen” tässä yhteydessä tarkoittaa, että on esitetystä asiasta samaa mieltä ja ehkä jopa pitää sitä tärkeänä. Tätä eroa tosin yhdellä ”tykkäysviestillä” ei voi tuoda esiin. Lisäksi halutaan myös mahdollisuus olla eri mieltä. Tästä kuitenkin lopulta todetaan, että erimielisyyden ilmaukset kuitenkin parempi kirjoittaa oikeina vastausviesteinä, jolloin ne todennäköisesti tulevat selkeämmin kohdennettuina ja ehkä vähän perusteltuinkin. Sovitaan, että erityistä arviointimahdollisuutta ei ainakaan tässä vaiheessa oteta käyttöön – eikä se taitaisi LinkedInin tarjoamalla toiminnallisuudella edes onnistua. Sen sijaan kannustetaan ihmisiä käyttämään ”tykkäämistoimintoa” ja sen lisäksi suhteellisen matalalla kynnyksellä kirjoittamaan myös vastauksia viesteihin. Sovitaan myös, että nykyiset ryhmän jäsenet yrittävät näyttää tässä hyvää esimerkkiä.

Vaikka hyvää tahtoa ja ilmeisesti jonkinlainen tarvekin kaikilla tuntuu yhteistyön lisäämiseen olevan, näyttää silti aika ilmeiseltä, että kovin vilkasta jatkuva keskustelua ei tällä ryhmällä kuitenkaan syntyisi. Jotta potentiaali tiedon ja näkemysten vaihdolle kasvaisi, katsotaan tarpeelliseksi saada verkostoon mukaan lisää turvallisuusalan asiantuntijoita. Pohditaan jopa sitä, voitaisiinko ryhmän keskustelut olla täysin avoimia kaikille. Tätä ei kuitenkaan haluta, koska uskotaan, että asiantuntijoiden kesken keskustelu pysyy varmemmin asiallisena ja että luotettujen asiantuntijoiden kesken voidaan myös keskustella avoimemmin, koska väärinymmärryksen vaara on pienempi ja joidenkin asioiden ei myöskään haluttu leviävän sellaisenaan ihan kaikille. Sovitaankin, että ryhmän vetäjä hyväksyy ryhmän uudet jäsenet ja tällä hyväksymiselle laadittiin yhdessä yksinkertaiset kriteerit. Ryhmän sivustolla tuodaan myös näkyvästi esille, kenelle ryhmä on tarkoitettu. Tarkoitus sinänsä ei ole kovin tiukasti rajoittaa ryhmään liittymistä, mutta kuitenkin pitää yllä jonkinlaista ’laatutasoa’ – aito ja positiivinen kiinnostus turvallisuusasiaan kuitenkin olisi tärkein kriteeri. Tämän jälkeen sovitaan, että jokainen voi kutsua mukaan ryhmään uusia jäseniä.

Kun sitten ihmisten kutsumista ryhmään käytännössä mietitään, huomataan, että ihmisille pitäisi voida jotenkin selkeästi esitellä, mistä on kysymys. Tämän vuoksi laaditaan lyhyt kuvaus ryhmästä, sen tavoitteista ja siitä, mitä siellä on tarkoitus tehdä. Kuvausta laadittaessa huomataan, että ihmisillä on erilaisia näkemyksiä tavoitteista ja tekemisestä. Tämä ei kuitenkaan muodostu ongelmaksi, koska ryhmän toimintaa ei halutakaan rajata kovin tarkasti. Erilaisten tavoitteiden ja toiminnan mukaan ottaminen päinvastoin monipuolistaa ryhmää ja voi tuoda mukaan uusia jäseniä. Ryhmän toiminnan kuvausta laadittaessa myös huomataan, että ehkä näistä asioista olisi ollut hyvä keskustella jo aiemminkin. Ryhmän toiminnan kuvauksen lisäksi katsotaan tarpeelliseksi määrittää pelisäännöt ryhmässä toimimiselle ja keskustelulle ryhmän verkkosivustolla. Pelisääntöjen keskeinen viesti on hyvien tapojen noudattaminen, mutta sitä mitä se tässä toiminnassa tarkoittaa, kuitenkin täsmennetään tärkeiksi katsotuilta osin. Esimerkiksi tietynlainen luottamuksellisuus kuitenkin liittyy tämän ryhmän toimintaan. Ja kehenkään henkilöön – ryhmäläiseen tai ryhmän ulkopuoliseen – kohdistuva kritiikki ei kuulu tämän ryhmän keskusteluihin.

## 5. Polkuja sosiaalisen median käyttöön

---

Näillä eväillä päätetään yrittää uutta alkua. Sovitaan myös, että vaikka tiedonvaihto ja keskustelu olisikin harvatahtista, ei anneta sen häiritä. On aivan hyväksyttävää esimerkiksi vastata viesteihin pitkänkin ajan kuluttua. Automaattilmoitukset tuovat ihmisille niistä kuitenkin tietoa. Ja vaikka esimerkiksi alkuperäisen kysyjän akuutti tarve olisikin jo mennyt ohi, vastaus voi tuoda tarpeellista tietoa ja näkökulmia muille verkoston jäsenille. Mikäli näyttää siltä, että näillä eväillä ei verkkotoimintaan saada riittävästi eloa, voidaan vielä kokeilla verkkotapaamisia tai verkkoseminaareja, joilla verkoston jäsenet voidaan koota yhtä aikaa jonkin teeman ympärille. Kokemus on kuitenkin osoittanut, että yhtäaikainen yhteinen tekeminen voi aktivoida ihmisiä osallistumaan paremmin kuin vapaamuotoisempi verkkokeskustelu. Yhteistyön tueksi voidaan järjestää myös perinteisiä kasvokkaisia tapaamisia ja seminaareja. Lopuksi sovitaan, että viimeistään puolen vuoden kuluttua ainakin tämä 'ydinryhmä' kokoontuu – oikeasti tai verkossa – tarkastelemaan, miten verkoston toiminta on edennyt ja mitä mahdollisesti voidaan ja on tarpeen vielä tehdä toiminnan kehittämiseksi.

## 6. Turvallisuuden ja työhyvinvoinnin käsittely sosiaalisessa mediassa

Turvallisuutta on montaa lajia ja turvallisuuteen ja työhyvinvointiin liittyy monta eri näkökulmaa. Tämän tutkimuksen yhtenä lähtökohtana oli, että turvallisuuden ja työhyvinvoinnin käsittelyyn sosiaalisessa mediassa liittyy joitakin erityispiirteitä ja näiden selvittäminen oli yksi hankkeen tutkimuskysymyksistä.

Tiedon luotettavuus on yksi hankkeessa esiin noussut turvallisuuteen liittyvä tekijä. Silloin kun turvallisuus on kiinni tiedon oikeellisuudesta, tietolähteen on oltava mahdollisimman luotettava. Tämä koskee yhtäläillä sekä potilaan hoitoa, työturvallisuuteen liittyviä ohjeita ja erilaisten tuotteiden käyttöä. Sosiaalisesta mediasta saatavaa tietoa pidetään usein epäluotettavana, millä yleensä viitataan erilaisilla keskustelupalstoilla liikkuvaan tietoon. Perinteisesti julkaistun tiedon luotettavuus varmistetaan julkaisuprosessissa. Toinen käytännössä käytetty keino on luotettavuuden varmistamiseksi on tiedon saaminen "luotettavalta taholta", esimerkiksi viranomaiselta tai tunnustetulta asiantuntijalta. Sosiaalisen median foorumeilla ei yleensä ole sellaista julkaisuprosessia, jossa tiedon oikeellisuutta erityisesti tarkasteltaisiin. Sosiaalisen median avoimilla foorumeilla myöskin – ainakin satunnaisesti - kuka tahansa voi esiintyä kenenä tahansa, vaikkapa maailman parhaana asiantuntijana. Toisaalta sosiaalisen median kautta on mahdollista verkostoitua myös "luotettavien tahojen" kanssa. Lisäksi asiantuntijaverkostossa on mahdollista vuorovaikutuksessa myös korjata ja täydentää esitettyjä tietoja. Tämä tietenkin johtaa siihen, että tieto on osattava koostaa joskus pitkästäkin keskusteluketjusta. Jotta lukija voisi varmistua esitetyn tiedon oikeellisuudesta, on myös vaadittu, että kirjoituksiin liitettäisiin asianmukaiset lähdeviitteet. Julkaisuprosessi on myös mahdollinen. Yhdessä tämän hankkeen pilotissa jaetun tiedon luotettavuutta hallitaan mm. siten, että jaettavaksi esitettyjen hyvien käytäntöjen julkaisun hyväksyy kussakin organisaatiossa nimetty henkilö.

Tiedon luotettavuuden vaatimus on näkynyt hankkeessa myös toisesta näkökulmasta. Viranomaiset ovat olleet hyvin varovaisia osallistumaan keskusteluun sosiaalisessa mediassa, koska viranomaiselta odotetaan aina oikeaa tietoa ja toisaalta pelätään, että viranomaisen mahdollisesti sosiaalisessa mediassa antamaan tapauskohtaiseen lausuntoon voidaan jälkepäin vedota väärin perustein. Sosiaalisen median foorumeilla keskustelu on usein niin tiivistähtistä, että kaikkia

yksityiskohtia ei välttämättä ehdi tarkistamaan. Yksittäisen virheellisen tai puutteellisen tiedon esittäminen voi kuitenkin horjuttaa koko kyseisen viranomaisinstituution arvovaltaa. Näitä uhkia on tyypillisesti pyritty hallitsemaan siten, että tuodaan keskustelussa tuodaan mahdollisimman selkeästi esiin milloin henkilö toimii organisaation edustajana (miehellään omalla erillisellä työprofiililla) ja edelleen, milloin henkilö esittää organisaation "virallisen kannan" esimerkiksi jonkin säännöksen pohjalta ja milloin kysymys on enemmänkin esimerkiksi osallistumisesta asian pohdintaan yhdessä muiden kanssa.

Yksilöitävissä olevat työpaikkakiusaamistapaukset, potilastiedot ja työtapaturmatkin sisältävät henkilöihin liittyviä hyvin arkaluonteisia ja luottamuksellisia asioita, joiden ei haluta leviävän ja jotka ei saa leviää. Järjestelmien turvallisuustarkasteluissa puolestaan saadaan järjestelmästä arkaluonteisia tietoja, joita voidaan käyttää myös järjestelmien vahingoittamiseen. Sosiaalinen media nähdään ympäristönä, jossa tieto leviää hallitsemattomasti. Avoimelta vaikuttavan vuorovaikutuskulttuurin pelätään johtavan harkitsemattomiin "lipsautuksiin". Näyttääkin siltä, että sosiaalisen median käyttöönotto turvallisuuden ja työhyvinvoinnin asiantuntijatyössä edellyttää avointa keskustelua toimintamalleista ja välineistä sekä ohjeituksia sosiaalisen median käytöstä, jotta ammattilaiset voivat tehdä tietoisia, harkittuja valintoja sosiaalisessa mediassa toimiessaan. Silloin kun luottamuksellisia asioita käsitellään tarkoituksellisesti niitä käsitellään luonnollisesti suljetussa ryhmässä, joka myös perustetaan sellaiselle alustalle ja rakennetaan siten, että luottamuksellisuuden säilymiseen voidaan riittävästi luottaa.

Näiden uhkien lisäksi turvallisuus- ja työhyvinvointiasioiden käsittely sosiaalisessa mediassa liittyy myös suuri mahdollisuus. Turvallisuuden ja työhyvinvoinnin kehittäminen mielletään yleisesti yhteiseksi hyväksi, jonka osalta esimerkiksi hyviä kokemuksia ja toimivia käytäntöjä ei tarvitse esimerkiksi kilpailusivistä salailla. Päinvastoin – asiantunteva esiintyminen turvallisuusasioissa tuo yleensä arvostusta sekä henkilölle itselleen että organisaatiolle. Sosiaalinen media tarjoaakin hyviä foorumeita avoimeen tiedon jakamiseen ja jopa jalostamiseen. Onkin tärkeä pohtia ja kerätä kokemuksia siitä millä ehdoin sosiaalinen media voisi olla turvallinen ympäristö oppimiselle ja tiedonjakamiselle. Sosiaalisen median käyttöön on useita vaihtoehtoja: verkostoa voidaan rajata, sosiaalisen median mahdollistamia elementtejä voidaan hyödyntää (esim profiilit, kuvat jne) ja yhdistää sosiaalisen median ulkopuolella toteutettaviin toimintamuotoihin. Työhyvinvoinnin ja turvallisuuden käsittelyn esiinnostamat haasteet voivat alleviivata myös laajemmin huomioitavia ulottuvuuksia uudella tavalla.

Turvallisuuden ja työhyvinvoinnin käsittelyyn liittyvät uhat – ja mahdollisuudet – liittyvät leimallisesti avoimeen sosiaaliseen mediaan. Sosiaalista mediaa – sen välineitä ja toimintamalleja voidaan kuitenkin myös käyttää rajatussa verkostossa. Luotetun asiantuntijaryhmän kesken jaettava ja käsiteltävä tieto ei välttämättä enää olekaan niin epäluotettavaa, tiedot eivät leviä ja arkaluonteisiakin asioita voidaan käsitellä luottamuksellisesti. Toisaalta rajatussa verkostossa rajataan myös mahdollisuutta uusien yllättävien tietojen ja näkökulmien esiin nousemiseen ja uusien hyödyllisten kontaktien syntyymiseen.

Sosiaalisessa mediassa toimimista kannattaa katsoa myös turvallisuuden näkökulmasta. Ei ole pahitteeksi edetä varovaisesti etenkin silloin, kun liikutaan oudossa ympäristössä outojen ihmisten keskellä. Toisaalta sosiaalisen median välineillä on myös mahdollista rakentaa vuorovaikutukselle yhteinen turvallinen paikka, jossa ei tule lytättyksi, tulee kunnioitetuksi tasa-arvoisena ja voi myös vaikuttaa.

## 7. Sosiaalisen median analytiikasta

Sosiaalisen median käyttäjät tuottavat, kuluttavat ja vaihtavat informaatiota. Kun käyttäjät keskustelevat, chattailevat, kirjoittavat viestejä, kommentoivat ja lukevat toisensa kirjoituksia, jakavat sisältöjä ja niin edelleen, tieto heidän toiminnastaan tallennetaan sosiaalisen median järjestelmien tietosisällöiksi ja lokitietoihin.

Sosiaalinen media tarjoaakin oivan mahdollisuuden käyttäjien toiminnan ja heidän tuottamiensa sisältöjen käytön analyysiin. Analysoimalla tietosisältöjä ja lokitietoihin tallennettua tietoa voidaan tehdä havaintoja ja päätelmiä käyttäjien toiminnasta, kuten esimerkiksi käyttäjien aktiivisuudesta, käyttäjiä kiinnostavista sisällöistä, käyttäjien välisistä yhteyksistä sekä niissä tapahtuvista muutoksista.

Sosiaalisen median kuten muidenkin verkkopalveluiden käytön analytiikan tuella pyritään vastaamaan neljään keskeiseen kysymykseen (Croll & Power, 2009):

1. Mitä käyttäjät tekevät verkkopalvelussa?
2. Miten käyttäjät toimivat verkkopalvelussa?
3. Miksi käyttäjät toimivat verkkopalvelussa?
4. Onko käyttäjien mahdollista tehdä verkkopalvelussa se mitä haluavat?

Kun sosiaalisen median käyttäjä esimerkiksi lähettää viestin toiselle käyttäjälle tai lukee toisen käyttäjän kirjoittaman blogiviestin, voidaan ajatella, että heidän välilleen syntyy yhteys samalla kun käyttäjän ja hänen lukemansa viestin välille muodostuu yhteys. Koska sosiaalisen median käyttäjien välille muodostuu erilaisia yhteyksiä, voidaan ajatella käyttäjien muodostavan sosiaalisen verkoston. Analysoimalla sosiaalisen median lokitietoihin tallennettuja tietoja käyttäjien toiminnasta voidaan tämä käyttäjien muodostama verkosto saada "näkyviin". (Drázdilová ym. 2010.)

Lokitietojen analysoinnin haasteina on ensinnäkin se, että jo varsin pienenkin verkoston kuvaamiseen tarvittavan datan määrä on erittäin suuri. Toiseksi lokitietoihin tallennetaan paljon myös sellaista informaatiota, joka ei käyttäjien muodostaman verkoston tarkastelun kannalta ole mielenkiintoista. Tieto voi olla myös puutteellista tai vaikeasti hyödynnettävässä muodossa. Erilaiset tiedonlouhinnan, sosiaalisten verkostojen analyysin ja visualisoinnin menetelmät ovatkin osoittautuneet varsin kiinnostaviksi ja ilmailuvoimaisiksi menetelmiksi valtavan, lokitietoihin tallennetun datan analysoimisessa.

Sosiaalisten verkostojen analyysimenetelmien avulla voidaan selvittää yhteisöjen tai tiimien rakenteita ja vuorovaikutusprosesseja sekä tarkastella niiden kehittymistä ajan kuluessa. Menetelmiä hyödynnetään usein myös pyrittäessä tunnistamaan verkoston avaintoimijoita, käyttäjiä, joilla on runsaasti yhteyksiä, kuten esimerkiksi yhdistäjiä, joilla on yhteyksiä lukuisiin verkoston toimijoihin, mielipidejohtajia, jotka levittävät tehokkaasti informaatiota tai kärkikäyttäjiä, joilla on yhteyksiä eri verkostoihin ja niiden resursseihin.

Sosiaalisten verkostojen visualisointien avulla voidaan puolestaan tehokkaasti kuvata verkostojen rakennetta sekä helpottaa ryhmien ja sen jäsenten toiminnan kehittymisen monitorointia. Visualisointien avulla voidaan myös pyrkiä tunnistamaan mielenkiintoisia ryhmiä tai yksilöitä, jotka voidaan myöhemmin ottaa lähemmän tarkastelu kohteeksi.

## 7.1 Liikkeelle käytön analytiikkaan

Käytön analytiikan keskeisimmät yksittäiset mittarit ovat vierailujen ja vierailijoiden määrän kehitys verkkopalvelussa. Edistyneet käytön analytiikan välineet seuraavat myös käyttäjän viettämää aikaa sivustolla ja esittävät yhdellä selauskerralla avattujen sivujen lukumäärän. Tämänkaltaisten mittareiden pohjalta on mahdollista arvioida palvelun vastaavuutta sinne hakeutuneiden käyttäjien tarpeisiin. Lisäksi esimerkiksi Google Analytics mahdollistaa myös navigointipolkujen seuraamisen sivustolla: miltä sivuilta käyttäjät ovat saapuneet tietyille sivulle ja mille sivulle he ovat seuraavaksi siirtyneet. Luonnollisesti vierailujen ja vierailijoiden määrän kehitystä voidaan seurata myös sivukohtaisesti.

Verkkopalvelujen käytön analytiikasta selviää myös, mistä käyttäjät ovat verkkopalveluun saapuneet. Onko palvelu esimerkiksi ollut esillä jossain keskustelupalstalla, blogissa tai vaikkapa sanomalehden verkkojutussa? Palveluun johtaneiden avainsanahakujen analytiikka voi johtaa esimerkiksi neljännen keskeisen kysymyksen vastausten jäljille: Löytyykö palvelusta tietoa asioista, joita käyttäjät ovat hakeneet? Voi tietenkin olla myös niin, että käyttäjät ovat päätyneet aivan eri palveluun kuin alunperin halusivat. Tähän aihepiiriin liittyy vahvasti hakukoneoptimointi. Avainsanahakujen analysoinnin tulosten pohjalta voidaan päätellä mitä palveluun päätyneet käyttäjät ovat hakeneet ja pyrkiä muotoilemaan palvelussa esitetty asia siten, että haluttu kohderyhmä voidaan tavoittaa hakukoneiden välityksellä aiempaa tehokkaammin.

Google Analytics, joka on ehkä yleisin ratkaisu verkkopalveluiden käytönseurantaan, tarjoaa monipuolisia raportteja käyttäjien toiminnasta verkkopalvelussa. Raporttien avulla voidaan esimerkiksi selvittää, mitä käyttäjät tekevät verkkopalvelussa ja miten. Lisäksi käyttäjien sivustolle lisäämien avainsanojen, "tagien", tarkastelu antaa vihjeitä siitä, miksi käyttäjät toimivat verkkopalvelussa ja onko käyttäjien mahdollista tehdä verkkopalvelussa sitä, mitä he haluavat.

Tärkeä Google Analyticin mahdollistama etu on se, että käytön analysointi on mahdollista aloittaa ilman verkkopalvelujärjestelmän teknisen ylläpitäjän tukea. Google Analyticsin käyttö onnistuu esimerkiksi Ning.com- ja Grou.ps-palveluihin

perustetuissa verkkoyhteisöissä, mutta ei toisaalta taas ole mahdollista esimerkiksi WordPress.comiin perustetussa blogissa.

Openrisk-hankkeessa Google Analytics oli käytössä Reilu Peli -pilotin Grou.ps- ja Ning.com-ympäristöissä. Kuvassa 4 näkyy kooste reilupeli.ning.com-ympäristön tilastojen sen käytön ajalta 23.3.–27.11.11. Kuvasta nähdään, että kyseisellä aikavälillä sivustoa on käyty tarkastelemassa yhteensä noin 2 500 kertaa ja yksittäisiä sivuja on avattu katsottavaksi noin 26 000 kertaa. Yksittäiset vierailut ovat olleet varsin pitkäkestoisia, sillä sivuja on yhdellä vierailulla avattu keskimäärin 11 kappaletta ja aikaa vierailuun on kulunut keskimäärin kymmenen minuuttia. Valtaosa (70 %) vierailijoista on käynyt sivustolla aikaisemminkin. Vierailijat ovat luonnollisesti pääosin Suomesta; haluttaessa vierailijoiden määrää voidaan tarkastella myös paikkakunnittain.



reilupeli.ning.com/  
Hallintakeskus

20.3.2011 - 27.11.2011

Vertailu: Sivusto



#### Sivuston käyttö

 2 450 Käynnit

 15,92 % poistui välittömästi

 26 206 Sivun katselut

 00:09:51 aikaa käytettiin keskimäärin

 10,70 sivua/käynti

 30,04 % uusia käyntejä

#### Kävijät



**Kävijät**  
**739**

#### Kartta



**Kuva 4.** Esimerkinäkymä Reilu Peli -pilotin alustana toimivan Ning-ympäristön käytön tilastoihin.

Google Analytics ei suoraan tarjoa keinoa yleiskuvan esittämiseen Reilu Peli -pilotin etenemisestä, sillä pilotissa oli käytössä kaksi erillistä sosiaalisen median alustaa, ensin Grou.ps ja sitten Ning, ja näille kummallekin oli järkevintä ottaa käyttöön erillinen käytön seuranta. Google Analytics ei myöskään erityisen hyvin mahdollista aikajanan kommentointia, kuten esimerkiksi erilaisten keskeisten tapahtumien tai interventioiden sijoittamiseksi aikajanelle helpottamaan janan tulkintaa.

Openrisk-hankkeen viimeisen neljänneksen aikana Reilu Peli -pilotissa toteutettiin tarinajanan prototyyppi (ks. luku 3.3) hyödyntäen Highstock-välinettä, joka on selainteknologiaa soveltava kirjasto aikajana-visualisointien toteuttamiseen. Highstock on saatavilla ilmaiseksi ei-kaupalliseen käyttöön.

Tavoitteena oli toteuttaa pilotin puitteissa tarinajana tai tarinnankerronta-aikajana, joka esittää yleiskuvan Reilu Peli -verkoston rakentumisesta yhdistämällä samaan aikajanaan dataa 1) käytössä olleilta kahdelta alusta päivittäisten vierailujen määrästä, 2) rekisteröityneiden käyttäjien määrän kehityksestä reilupeili.ning.com-palvelussa sekä käsin koostettuja tietoja erilaisista aktivointitoimenpiteistä pilotin ajalta. Ajatuksena taustalla oli se, että aikajanalla tuella on mahdollista käydä läpi toiminnan kehittymistä ja havainnoida erilaisten väliintulojen tai muiden toimenpiteiden vaikutusta toimijoiden käyttäytymiseen ja siten mahdollistaa toiminnan jatkon uudelleensuuntaaminen havaintojen pohjalta.

Kuitenkin, kun Grou.ps-palvelusta kerättyä Google Analytics -dataa käytiin yksityiskohtaisesti läpi, jouduttiin toteamaan, että data vaikuttaa niin epäluotettavalta, ettei sitä ole mahdollista käyttää kuvaamaan toimintaa pilotissa. Asiantuntijaryhmätyöskelyn ajalta löytyi esimerkiksi useita satojen päivittäisten vierailijoiden purskeita, joille ei löytynyt järkevää selitystä; vain rekisteröityneille avoimessa Reilu Peli -verkostossa oli tässä vaiheessa alle 20 käyttäjää. Erääksi syyksi heilahteluihin todettiin Grou.ps-palvelun tapa sijoittaa Google Analytics -seuranta myös palvelun etusivulle, johon myös kirjautumattomilla käyttäjillä on pääsy. Ning-palvelussa kirjautumattomat käyttäjät eivät tuota vastaavaa liikennettä ja pilotin toimijat totesivatkin Ningistä kerätyn datan vastaavan paremmin heidän omia kokemuksiaan käyttäjien toiminnasta.

Tarinajanan kehitysprosessin aikana todettiin, että Reilu Peli -tarinajanan tuella on ennen kaikkea helppo havaita tyypillinen sosiaalisen median piirre: yhteisön toiminnalle tulee luoda aktiivisesti edellytyksiä ja tilaisuuksia (kättilöinti, fasilitointi), kuten esimerkiksi organisoida online-seminaareja ja chat-tapaamisia, sekä siten edistää yhteisön yhteistoimintaa ja edesauttaa yhteisöä tavoitteen saavuttamisessa. Aikajana todettiin myös ilmaisuvoimaiseksi tavaksi esittää eri lähteistä kerättyä dataa käyttäjien toiminnasta. Ilmaisuvoimaisuuden ja luotettavuuden yksi edellytys oli eri tavoin kerätyn aineiston (Google Analytics, etnografinen aineisto) kautta syntynyt kokonaiskuva.

Käytössä olleen välineistön eräs positiivinen piirre on myös se, että verkoston toimijoilla on mahdollisuus jatkaa niiden hyödyntämistä myös itsenäisesti. Pilotin käytössä olevin välinein kerätyn datan epäluotettavuus osoittautui kuitenkin merkittäväksi haasteeksi analyysitoiminnalle. Käytönseurannan luotettavuuden varmistamiseksi tulisikin perehtyä ennalta siihen, mitä tietoja lokitietoihin itse asiassa tallennetaan sekä toteuttaa eräänlainen testimittaus, mikäli mahdollista, ennen varsinaisen käytönseurannan aloittamista.

### 7.2 Kohti sosiaalisen median analytiikkaa

Yksittäisen verkkopalvelun käytön analytiikka onnistuu tietenkin ainoastaan siinä tapauksessa, että analysoijalla on pääsy järjestelmän ylläpitäjän toimintoihin ja siten mahdollisuus joko tarkastella järjestelmän analytiikkatoimintoja tai ottaa järjestelmässä käyttöön esimerkiksi Google Analytics tai muu seurantapalvelu. Bit.ly ja muut lyhytlinkkipalvelut esittelevät yksinkertaisen apuvälineen sosiaalis-

sa mediassa (Facebook, Twitter) tai vaikkapa sähköpostitse jakamiesi lyhytlinkkien käytön analytiikkaan. Kun viestin lukija avaa viestissä olevan lyhytlinkin, niin linkin avaus tilastoidaan Bit.ly-tilastoihin, joista löytyy linkin avauskertojen määrä aikajanalla, avaajan maantieteellinen sijainti maittain sekä tieto palvelusta, josta linkki on avattu (esimerkiksi Twitter, eri verkkosivut, suorat avaukset esimerkiksi sähköpostiohjelmasta).

Sosiaalista mediaa on mahdollista analysoida myös laajemmin. Verkkoon suunnatun liiketoimintatiedon hallinnan (engl. business intelligence) näkökulmasta sosiaalisen median analytiikassa ollaan yleisesti kiinnostuneita siitä, miten tarkastelun kohteena olevaa ilmiötä käsitellään sosiaalisessa mediassa.

Tarkastelun kohteena voi olla esimerkiksi se, miten kiinnostuksen kohteena olevasta ilmiöstä (vaikkapa yritys tai toimiala) puhutaan verkossa ja kuka puhuu. Seuraavassa muutamia esimerkkejä sosiaalisen median analytiikkaan soveltuvista palveluista, joiden käyttöönotto on suoraviivaista ja joiden käyttäminen onnistuu verkkolähteiden tuella.

1. Google Alerts mahdollistaa uusien, tiettyihin hakuehtoihin täsmäävien verkkosivujen seuraamisen. Määrittele avainsanat siten, että ne täsmäävät kiinnostuksesi kohteeseen ja saat sähköpostia aina, kun Googlen piiriin ilmestyy uusi mahdollisesti kiinnostava sivu.

2. Twitter on avoimien rajapintojensa ja laajan suosionsa ansiosta kiinnostava kohde analyysivälineiden kehittäjille. Kun tutustut esimerkiksi mentionmap-, Twitalyzer- ja Klout -palveluihin, osaat nähdä paljon uusia mahdollisuuksia omien sosiaalisen median toimiesi analyysipohjaiseen kehittämiseen.

3. Verkostoanalyysin laajempaan soveltamiseen sosiaalisessa mediassa soveltuu esimerkiksi Microsoft Excelissä toimiva vuorovaikutteinen verkostojen visualisointi ja analysointityöväline NodeXL. NodeXL on ilmainen, mutta sen käyttäminen onnistuu ainoastaan Windows-ympäristössä. NodeXL mahdollistaa esimerkiksi verkostoanalyysin Twitteristä kerätyllä käyttödatalla. Edistyneemmät analysoijat voivat hyödyntää NodeXL:n lisäksi Gephiä, jonka avulla kerättyä käyttödataa voidaan visualisoida rikkaammin.

Kaupallisia ratkaisuja verkkopalvelujen käytön ja sosiaalisen median analytiikkaan tarjoavat esimerkiksi Snoobi ja Meltwater Buzz.

### **7.3 Verkostoanalyysi**

Sosiaalinen media rakentuu ihmisten ja heidän muodostamiensa verkostojen varaan. Siksi verkostoanalyysillä on keskeinen rooli sosiaalisen median analytiikassa. Freeman (2009) tiivistää verkostoanalyysin hyödyn kahteen asiaan: 1) verkostojen tutkijat saavat visualisoitujen verkostojen tuella käsityksen verkoston rakenteesta ja 2) he voivat käyttää visualisointeja löydöstensä jakamiseen muille.

Verkosto kokonaisuudessaan on kiinnostava: Miten tiheä se on? Minkälainen verkoston rakenne on? Miten verkoston toimijat ovat ryhmittyneet? Visualisoidusta verkostosta voidaan myös poimia erityisen merkityksellisiä yksilöitä tai ryhmiä lähemmän tarkastelun kohteeksi Erityisen kiinnostavia toimijoita verkostoissa ovat

yhdistäjän (engl. connector), avainsolmun (engl. hub) tai auktoriteetin (engl. authority) rooleissa toimivat käyttäjät. Verkoston rakenteen, kuten myös verkoston merkittävien, kiinnostavien tai poikkeavienkin toimijoiden, tunnistaminen auttaa ymmärtämään verkoston toiminnan luonnetta ja dynamiikkaa sekä verkoston jäsenten käyttäytymistä. Tietoa voidaan hyödyntää sosiaalisen median käytön suunnittelussa, mutta myös harkittaessa ja suunniteltaessa sosiaalisen median käyttöön ottoa, jolloin olemassa olevaa verkostoa analysoimalla voidaan pyrkiä tunnistamaan esimerkiksi erilaisia kohderyhmiä, niiden avaintoimijoita sekä kohderyhmien jäsenten välisiä yhteyksiä. Esimerkiksi Openrisk-hankkeessa selvitetessä viranomaistyön näkökulmasta sosiaalisen median sovellettavuutta työhyvinvointi- ja työturvallisuustyöhön pyrittiin tunnistamaan erilaisia kohderyhmiä, jolle sosiaalisen median ratkaisuja tullaan jatkossa suuntaamaan. Taustalla vaikutti ajatus siitä, että viranomaiselta "kansalaisille" suunnattu viestintä tai viranomaisten ja "kansalaisten" välinen vuoropuhelu edellyttää sosiaalisen median välineeltä tyystin erilaisia ominaisuuksia kuin sosiaalisen median periaatteista ammentava viranhaltijoiden ja ammattilaisten välinen viestintä- ja tiedonvaihtokanava.

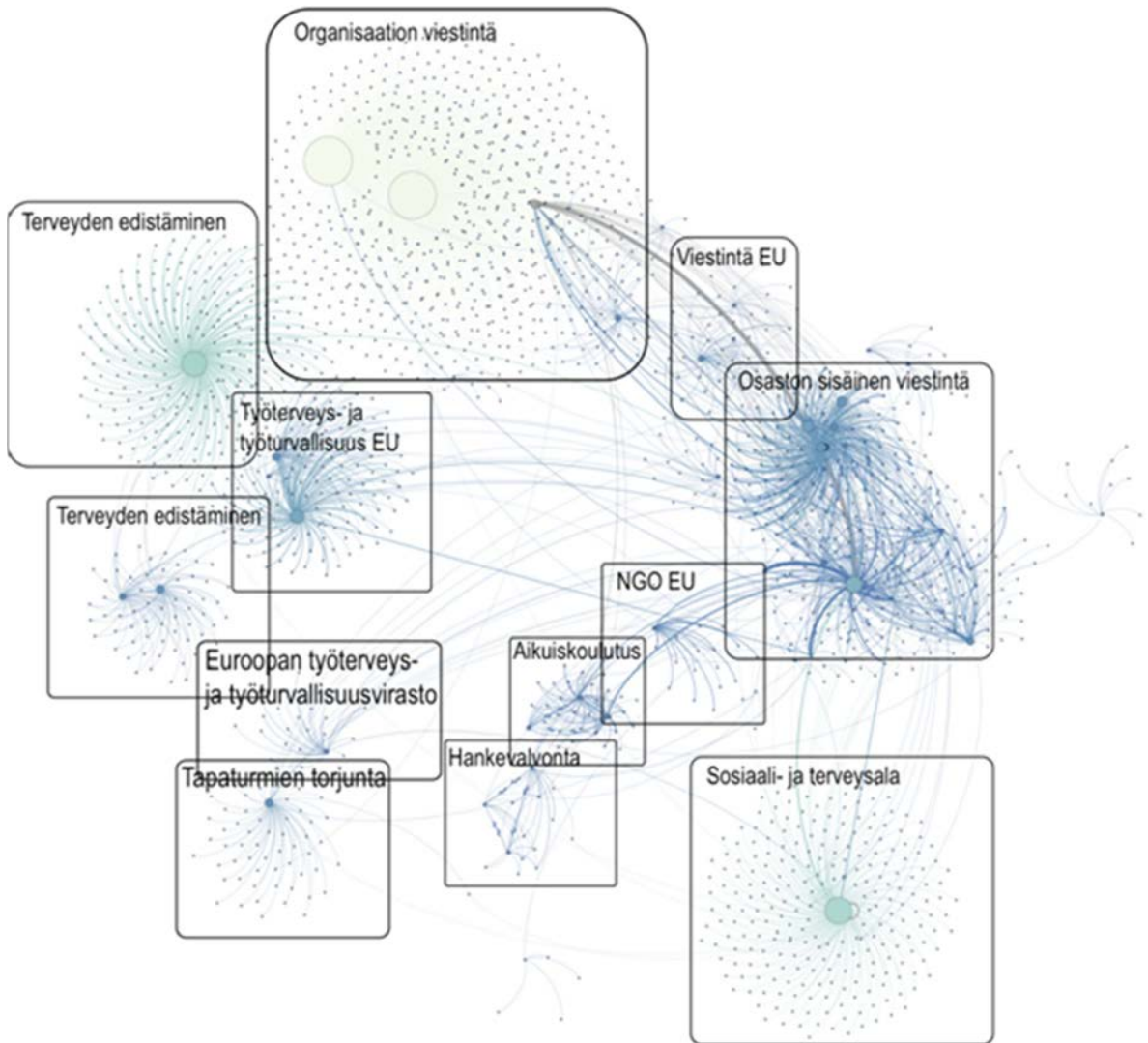
Openrisk-hankkeessa tarkasteltiin esimerkinomaisesti viranhaltijan ympärille rakentuvan verkoston rakennetta tai arkkitehtuuria analysoimalla viranhaltijan vastaanottamaa sähköpostidataa verkostanalyysin menetelmin. Vaikka sähköpostia ei välttämättä voida pitää sosiaalisena medianana, sen käytöstä voidaan kerätä dataa, jota voidaan analysoida vaikkapa verkostanalyysin välineillä. Sähköpostiviestin voidaan ajatella vastaavan sosiaalisen median sisältöä, jolla on otsikko ja sisältöä ja jota muut toimijat "kommentoivat" vastaamalla viestiin. Viestien yleisö muodostuu vastaanottajista, joille viesti on osoitettu tai kopioitu tiedoksi. Viestit asettuvat aikajanelle lähetyksen mukaan.

Tässä esitettyssä esimerkissä analysoitavan datan rajaus määrittelee tarkastelun näkökulman: kun analyysissä käytetään ainoastaan vastaanotettuja posteja, ei verkoston muodostuminen ole suoraan riippuvainen viranhaltijan omista sähköpostikäytännöistä, joten sen voidaan ajatella edustavan suoraviivaisemmin sitä luonnollista työympäristöä, jonka kanssa viranhaltija on vuorovaikutuksessa.

Analyysityötä valmistellessa todettiin, että viranhaltijan käytössä oleva sähköpostijärjestelmä ei mahdollistanut mitään automatisoitua tapaa sähköpostidatan koostamiseen. Analyysi nähtiin kuitenkin niin tärkeäksi, että viranhaltija päätti litteroida aineiston käsin. Suuren työmäärän takia aineistoksi litteroitiin viranhaltijan vastaanottamia sähköpostiviestejä lopulta kolmen kuukauden ajalta. Mikäli viranhaltijan käytössä olisi ollut Microsoft Outlook, sähköpostien hakeminen olisi tapahtunut automatisoidusti NodeXL:n toteuttaman datan tuontiominnallisuuden tuella. Tämä on erinomainen esimerkki monista verkostanalyysityön käytännön haasteista.

Tässä tapauksessa käsin litteroitu data puhdistettiin ja muokattiin koneluettavaan muotoon. Data syötettiin käyttötarkoitusta varten räätälöityyn tietokoneohjelmaan, joka tuotti datasta verkostomuotoisen esityksen Gephi-visualisointivälineen tukemassa GEXF-formaatissa. Verkoston asemointi eli ladonta ja erilaiset visuaaliset asetukset toteutettiin Gephillä ja valmis visualisointi tallennettiin PDF-muotoon. Viranhaltijan visualisoitu vuorovaikutusverkosto on esitetty kuvassa 5.

Tutkijat kävivät visualisoidun verkoston yhdessä läpi viranhaltijan kanssa tavoitteenaan tunnistaa toimijaryhmiä. Läpikäynnin perusteella tunnistetut toimijaryhmät rajattiin lopuksi reunaviivoin ja merkittiin nimilapuin PDF-muotoiseen kuvaan, tässä tapauksessa Inkscape-vektorigrafiikkaohjelmistolla .



**Kuva 5.** Viranhaltijaa ympäröivää viestintäverkostoa vastaanotettujen sähköpostien perusteella.

Mitä tämänkaltaisen datan analysoinnin perusteella sitten voidaan päätellä? Läpikäynnin perusteella kävi selväksi, että tämänkaltaisen lähestymistapa olisi erittäin hyödyllinen vuoropuhelun väline sosiaalisen median käyttöönottoa valmistelevan työryhmän ja viranhaltijan välillä. Verkostosta viranhaltija pystyi todentamaan avainryhmät ja asiakkaat, näiden koon ja tärkeyden suhteessa kommunikation määrään (vastaanotettuihin sähköposteihin), sekä niiden avainryhmien väliset riippuvuudet, joiden kanssa viranhaltija on ollut tekemisissä. Tietoja voidaan hyödyntää esimerkiksi määriteltäessä käyttöönotettavan sosiaalisen median keskeisiä kohderyhmiä sekä näiden sidosryhmiä.

Nyt kerätty otos kuvaa vain pientä osaa organisaatioiden välisestä verkostotoiminnasta. Mikäli sähköpostidataa kerättäisiin vastaavalla tavalla laajemmalta joukolta toimijoita, saataisiin verkostosta entistä kattavampi kokonaiskuva. Paitsi se, että sähköpostidatan kerääminen on teknisesti hankalaa, liittyy sen keräämisen haasteita myös tietosuojan ja yksityisyyden suojan näkökulmasta. Sitä vastoin avointa ja julkista sosiaalista mediaa puhtaimmillaan edustavan Twitterin tapauksessa on data lähtökohtaisesti kaikkien saatavilla.

### 7.4 Twitter ja verkostanalyysi

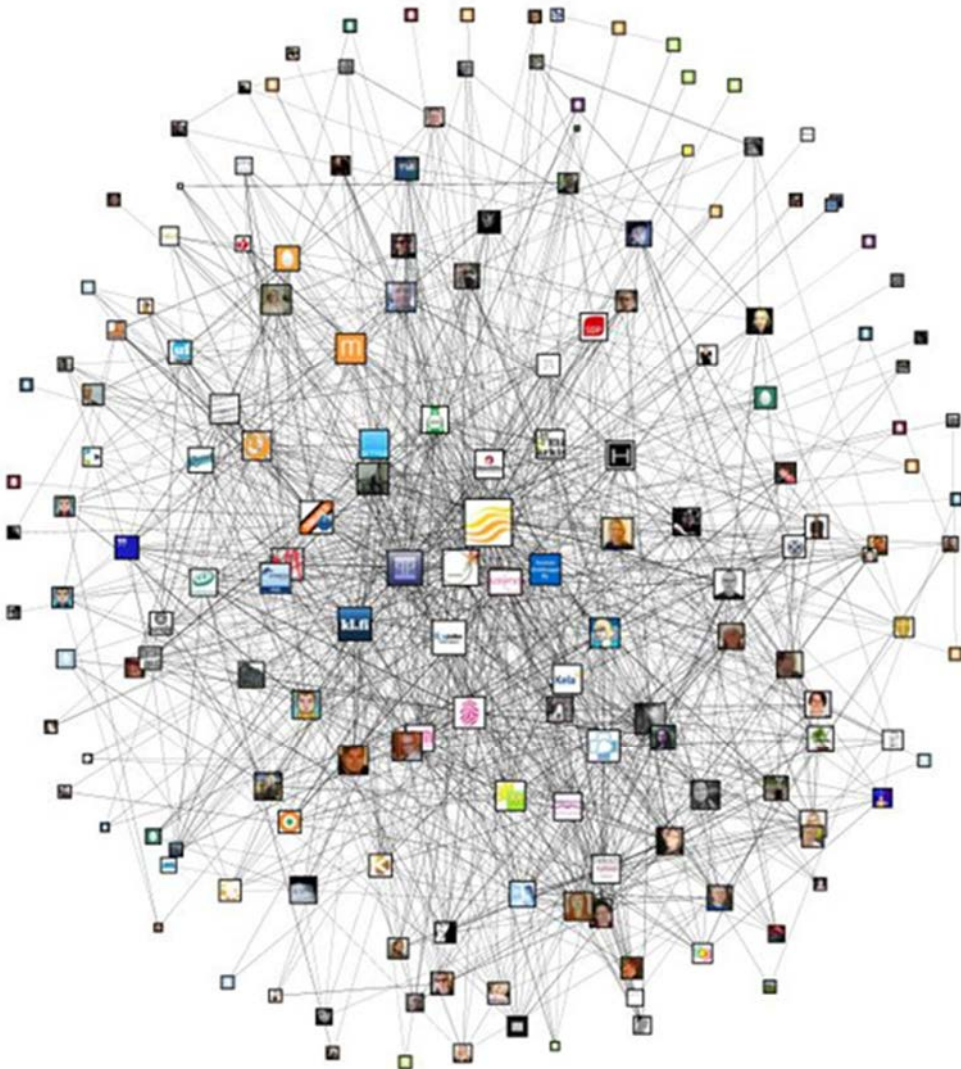
Openrisk-hankkeessa tarkasteltiin myös Twitter-palvelua ja siihen liittyviä analytiikkamahdollisuuksia. Twitter on sosiaaliseen verkostoitumiseen ja mikroblogaamiseen keskittyvä verkkopalvelu. Twitterissä käyttäjät voivat lähettää ja lukea toistensa viestejä, joita kutsutaan twiiteiksi (engl. tweet). Viestien maksimipituus on rajoitettu 140 kirjaimen. Viestit ovat julkisesti näkyvissä kaikille, mutta niiden näkyvyyttä voidaan rajoittaa käyttäjäasetuksista esimerkiksi vain kaverien nähtäväksi. Käyttäjät voivat tilata (engl. subscribe) muiden käyttäjien twiittejä, mitä kutsutaan myös käyttäjän seuraamiseksi (engl. following). Twiittien tilaaja kutsutaan seuraajiksi (engl. followers).

Kun Twitteriä tarkastellaan sosiaalisten verkostojen analyysin näkökulmasta, pyritään etsimään käyttäjien välisten verkostojen merkittävimpiä tai mielenkiintoisimpia toimijoita. Tiedonlouhinnan työkaluna on mahdollista käyttää esimerkiksi NodeXL-välinettä, joka mahdollistaa tiedon koostamisen Twitteristä eri tavoin sekä verkostanalyysin toteuttamisen Microsoft Excel 2007/2010 -ympäristössä. Dataa voidaan myös koostaa tietyn hakusanan tai käyttäjien nimien perusteella.

Suorituskykyyn liittyvistä syistä ja Twitterin määrittelemistä datan käytön rajoituksista johtuen väline soveltuu analyysiin tapauksissa, joissa twiittejä tai Twitter-käyttäjää on analysoitavana muutamia satoja.

Openrisk-hankkeessa analyysin kohteena oli sosiaali- ja terveysministeriön Twitter-kanava nimeltä STM\_Uutiset, joka julkaisee sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivujen tuoreimmat uutiset ja päivitykset. STM\_uutiset-kanavan twiitit sisältävät lyhyen koosteen ja linkin ministeriön uusimmista tiedotteista. Twiittien sisältö on tyyliltään syötemäinen (vrt. RSS-syötteen), ts. kanavaa käytetään tiedotteiden jakeluun Twitter-käyttäjille. Kanavan analyysiä on lähestytty hahmottelemalla STM\_Uutiset-seuraajaverkostoa ja selvittämällä, ketkä mainitsevat STM\_Uutiset

omissa viesteissään. Näitä tietoja tulkitsemalla pyritään selvittämään kanavan näkyvyyttä sekä tiedon leviämistä kanavaa seuraavien henkilöiden muodostamassa sosiaalisessa verkostossa. Tiedon leviämistä pyritään selvittämään siten, että selvitetään ketkä käyttäjät kaiuttavat (engl. retweet) eli levittävät edelleen omalle seuraajaverkolleen kanavan julkaisemia twiittejä tai mainitsevat kanavan omista twiiteissään.



Created by NodeXL

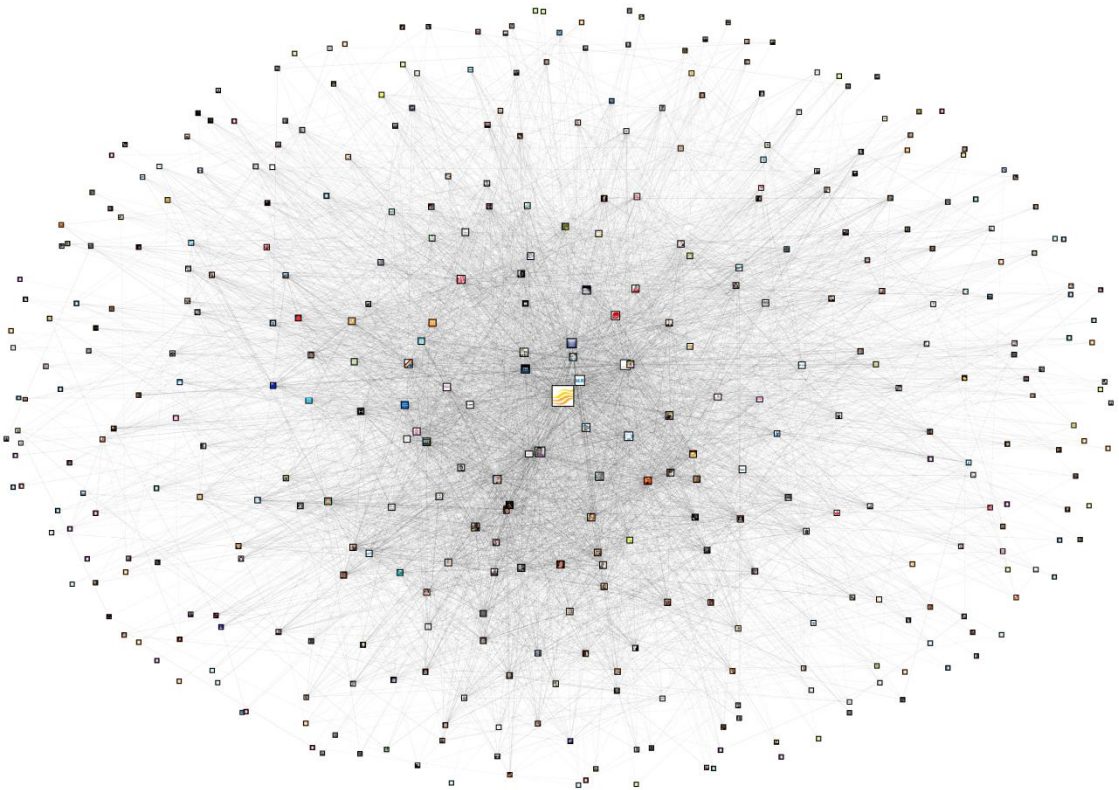
**Kuva 6.** STM\_Uutiset-tunnusta seurasi 5.11.2010 yhteensä 169 Twitter-tunnusta.



Ensimmäisellä tarkastelukerralla (5.11.2010) STM\_Uutiset-tunnusta seurasi 169 eri Twitter-käyttäjää, joiden väliset seuraajayhteydet on esitetty kuvassa 6. Käyttäjien profiileja tarkastelemalla todettiin, että seuraajina oli muun muassa yksityishenkilöitä, kaupallisia, poliittisia sekä muita vastaaventyypisiä uutisia aggregoivia toimijoita. Rajoittamalla ensisijainen tarkastelu yksityisiin toimijoihin voidaan todeta, että 169 seuraajasta yksityisiä henkilöitä oli 101 eli noin 60 prosenttia.

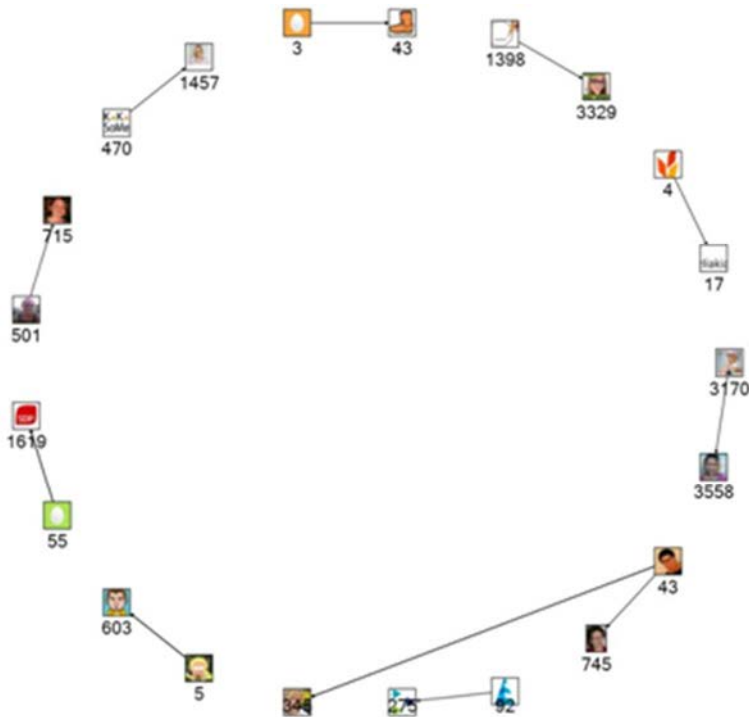
Selvitettäessä STM\_Uutiset-kanavan näkyvyyttä Twitterissä etsittiin NodeXL-työvälineellä käyttäjien välisiä twittejä, joissa mainitaan sana STM\_Uutiset. Tällaisia viestejä löytyi Twitteristä ensimmäisellä tarkastelukerralla 4.11.2010 ainoastaan yksi.

Kun analyysi toistettiin 10 kuukautta myöhemmin, 3.9.2011, oli seuraajien määrä yli kaksinkertaistunut 391 Twitter-käyttäjään. Kanavan seuraajien ja heidän keskinäisten seuraajasuhteidensa perusteella tuotettu verkosto on esitetty kuvassa 7.



**Kuva 7.** STM\_Uutiset-seuraajaverkostossa oli 391 Twitter-käyttäjää 3.9.2011.





**Kuva 8.** STM\_Uutiset-kanavan keskinäisissä viesteissään maininneet käyttäjät 3.9.2011.

Edelleen niiden Twitter-käyttäjien määrä, jotka mainitsivat STM\_Uutiset-kanavan keskinäisissä twiiteissään, oli kasvanut edellisestä tarkastelukerrasta merkittävästi, yhdestä kymmeneen käyttäjään. Kuvassa 8 on esitetty verkosto, jossa kahden käyttäjän välille on muodostettu yhteys jos käyttäjä on maininnut toisen käyttäjän twiitissään (jossa edelleen on mainittu STM\_Uutiset); yhteys on suunnattu mainitsijasta mainittavaan. Tämänkaltaisen maininta muodostuu Twitterissä tyypillisesti siten, että käyttäjä on kaiuttanut eteenpäin toisen käyttäjän viestin. Kaiuttamisen voidaan olettaa osoittavan käyttäjän kiinnostusta kaiutettavaan viestiin. Kuvassa esitetyt numerot kertovat käyttäjän seuraajien lukumäärän. Kun käyttäjä kaiuttaa viestin, voidaan viestin potentiaalisen lukijakunnan määrän ajatella lisääntyvän kaiuttajan seuraajien lukumäärän verran. Jo tässä näytteessä on useita käyttäjiä, joiden seuraajien lukumäärä on STM\_Uutiset kanavan nykyistä seuraajien määrää suurempi. Kaiuttamisella on siis suuri merkitys viestin leviämiselle.

Zhou ja muut (2010) seurasivat Twitter-viestien kaiuttamisen välityksellä tapahtuvaa informaation leviämistä vuoden 2009 Iranin vaalien jälkeen syntyneiden

protestien aikana. Tutkimuksessa havaittiin muun muassa, että yksittäisten viestien suosio riippuu vahvasti niiden sisällöstä ja että viestien suosio pienenee merkittävästi, kun lukijoiden etäisyys viestin alkuperäisestä lähteestä kasvaa. Kääntäen tuloksia voidaan tulkita niin, että ihmiset lähettävät eteenpäin informaatiota, jota he kokevat itselleen tärkeäksi. Tässä esitettyä analyysitapaa noudattamalla viestijä voi seurata leviävätkö hänen viestinsä Twitterissä ja ketkä viestejä levittävät. Näin on mahdollista esimerkiksi oppia lisää siitä, miten viestit on syytä muotoilla niiden vaikuttavuuden edistämiseksi.

### 7.5 Yhteenveto

Tässä puheenvuorossa on käsitelty pelkästään sosiaalisen median analytiikan mahdollisuuksia. On hyvä huomata, että tietosuoja ja yksityisyyden suoja liittyvät myös läheisesti käytön analytiikkaan. Ennen käytön analytiikan välineiden käyttöönottamista on syytä perehtyä esimerkiksi Henkilötietolain 523/1999 käytön analytiikalle asettamiin reunaehtoihin.

Verkostoanalyysin yhteydessä mainitut hyödyt yleistyvät käytön seurantaan laajemminkin: käytön analyysi- ja visualisointivälineiden tuella on mahdollista selvittää käyttäjien toimintaa ja keskustella siitä muiden käytöstä kiinnostuneiden kanssa. Visualisointi tukee myös datan validointia: selvät virheet, vääristymät ja epäkohdat datassa paljastuvat usein helposti visualisointia tarkastelemalla. Sosiaalisen median analytiikan liiketoimintasovelluksia tarkastellessaan Bonchi ja muut (2011) toteavat, että sosiaalisen median louhinnalla on lukuisia mahdollisuuksia, joita ei vielä ole osattu ulosmitata. Eräänä syynä tähän he pitävät eri tieteenalojen sekä tieteen ja käytännön tekijöiden välisen tiedonvaihdon rajallisuutta. Jaetun ymmärryksen kehittymistä analytiikan potentiaalisista hyödyistä ja haasteita voidaan edistää testaamalla analytiikkaratkaisuja käytännössä osana sosiaalisen median laajempia käyttökokeiluja, mitä voidaan helposti suositella

Analyyysivälineet tekevät tuloaan myös loppukäyttäjien toiminnan tueksi. Analytiikka antaa esimerkiksi sisältöä tuottaville toimijoille palautekanavan, jonka tuella omaa toimintaa voi kehittää: Mitkä sisällöt kiinnostavat käyttäjiä? Koska ja kuinka paljon sisältöjä luetaan, missä niitä jaetaan, kuka jakaa ja koska jakaa? Millä hakusanoilla sisältö on löytynyt, miten kauan löytäjä on sisältöön perehtynyt. Tällaisia loppukäyttäjän toimintaa tukevia analysointia on ryhdytty hyödyntämään jo esimerkiksi LinkedIn- ja Facebook-palveluissa sekä WordPress-blogissa. LinkedIn on julkaissut InMaps-palvelun, jonka tuella käyttäjät voivat tutustua oman verkostonsa rakenteeseen, Facebook-sivujen ylläpitäjät näkevät raportin käyttäjien aktiivisuudesta ja WordPress-blogista löytyy valmiiksi yksinkertaiset käytön analytiikan välineet.

## 8. Mitä tästä opimme?

Tutkimushankkeessamme tarkastelimme neljää suhteellisen laaja tutkimuskysymystä. Nämä olivat:

1. Miten sosiaalisen median välineiden käyttöönotto vaikuttaa erilaisten turvallisuutta ja työhyvinvointia edistävien yhteisöjen toimintaan (uudet ja korvattavat toiminnot, ei-korvattavissa olevat toiminnot, vaikutukset yhteydenpitoon ja tavoitteelliseen yhteistoimintaan yms.)?
2. Mitä erityispiirteitä turvallisuuden ja työhyvinvoinnin edistämiseksi käytettävän tiedon käsittelyyn verkkoyhteisöissä liittyy (millainen tieto soveltuu sosiaalisessa mediassa käsiteltäväksi, miten sitä käsitellään ja miten tieto jalostuu)?
3. Mitä turvallisuutta ja työhyvinvointia edistäviä käytäntöjä ja toimintamalleja sosiaalinen media mahdollistaa olemassa olevien yhteisöjen puitteissa ja avoimissa verkkoyhteisöissä? Millaiset sosiaalisen median käytännöt ja toimintamallit tukevat erityisesti turvallisuutta ja työhyvinvointia edistävien yhteisöjen tavoitteellista toimintaa?
4. Mitkä tekijät motivoivat tai haittaavat yhteisöllisten verkkopalveluiden käyttöä turvallisuuden ja työhyvinvoinnin edistämiseen yksilötasolla, yritystasolla ja yhteisötasolla?

Keskeinen tarkastelualue on ”turvallisuutta ja työhyvinvointia edistävät yhteisöt”. Käytännössä tämä tarkoittaa turvallisuusalan ammattilaisten organisaatioita tai verkostoja tai oman työn turvallisuuden kehittämiseen liittyviä verkostoja. Käytännössä siis tarkasteltiin omaan työhön liittyvää ammattimaista sosiaalisen median käyttöä. Sosiaalista mediaa tarkasteltiin tässä suhteellisen väljän rajauksen mukaan niin, että mukana tarkastelussa oli monenlaisia yhteistä toimintaa verkon yli tukevia välineitä.

### 8.1 Sosiaalisen median vaikutukset yhteisöön

Vaikutuksia yhteisöön tarkasteltiin piloteissa rinnan sosiaalisen median käyttöönoton kanssa. Hankkeen piloteissa ei hankkeen aikana päästy sellaiseen vaihee-

seen, että ensikäden tietoa varsinaisista seurausvaikutuksista olisi pystytty tarkastelemaan. Näin näkökulma vaikutuksiin on liittyy enemmänkin sosiaalisen median käytön edellytysten luomiseen. Seurausvaikutuksia on käsitelty yleisemmin. Yksi havaittu yleinen seurausvaikutus sosiaalisen median leviämällä ja etenkin sen laajasta esillä olost on, että useissa organisaatioissa on paineita ”mennä mukaan” sosiaaliseen mediaan, vaikka ei välttämättä oikein ymmärretä miksi ja miten. Tämä on omiaan luomaan jännitteitä organisaatioiden sisällä, kun näkemykset sosiaalisen median tarpeellisuudesta ja hyödyllisyydestä voivat vaihdella suurestikin.

Sosiaalisen median välineillä voidaan korvata periaatteissa kaikkia perinteisiä tapoja kirjalliseen ja audio-visuaaliseen yhteistoimintaan ja verkottumiseen. Esimerkiksi kokoukset, seminaarit, yhteinen dokumenttien muokkaus ja kaikenlainen viestintä voidaan toteuttaa verkon yli. Sosiaalinen media myös muuttaa verkossa tapahtuvaa toimintaa: esimerkiksi Facebookin on todettu jo syrjäyttäneen sähköpostin käytön nuorison keskuudessa. Myös perinteisestä tiedotuksesta voidaan tehdä vuorovaikutteista sekä virallisia ja epävirallisia tietolähteitä yhdistävää esimerkinä Tokion suurlähetystön Facebook-sivut Japanin maanjäristyksen aikana. Fyysisissä yhteisen toiminnan muodoissa, kuten lounaissa ja tutustumiskäynneissä, verkon yli on vaikeaa saavuttaa samaa vuorovaikutusta kuin kasvokkaisissa tapaamisissa – vaikka verkon molemmissa päässä olisikin hyvää ruokaa tai samat maisemat välittyisivätkin kameran välityksellä. Lisäksi verkon yli tapaamisissa jää käytännössä pois virallisen ohjelman ulkopuolinen osuus eli satunnaiset ’käytävä-tapaamiset’. Tämä tilaisuuksien epävirallinen osuus on usein myös hyvin tärkeä osa tiedonvaihtoa ja verkottumista. Toisaalta myös verkkoyhteisöissä voi syntyä epämuodollista vuorovaikutusta, johon moniin sosiaalisen median välineisiin liittyvä lyhyt, välitön vuorovaikutus joskus jopa kannustaa. Vapaamuotoisempi yhteyksien ylläpito voi olla myös yksi sosiaalisen median käytön lähtökohta. Verkkoyhteisöissä voi helposti tutustua ihmisiin ympäri maailmaa sekä myös aktiivisesti kysellä ja jakaa tietoja sekä etsiä sopivia ja kiinnostuneita ihmisiä työhön ja yhteistyöhön. Verkkotutustumisen on todettu myös tukevan verkottumista perinteisissä kasvokkaisissa tapaamisissa. Sosiaalisen median välineillä on mahdollista lisätä vuorovaikutuksen intensiivisyyttä, mutta väline sinänsä ei tätä muutosta saa aikaan vaan tarvitaan ennenkaikkea toimintakulttuurin muutosta. Sosiaalisessa mediassa johonkin oman työn kannalta oleelliseen yhteisöön kuuluminen voi olla myös itsessään merkityksellistä.

Käytännössä ei ole löytynyt turvallisuus ja työhyvinvointialaan liittyviä esimerkkejä, joissa sosiaalisen median käytöllä olisi korvattu joitakin olemassa olevia toimintoja tai toimintatapoja. Tosin voidaan olettaa, että ainakin jotkut esimerkiksi teollisuudessa toimivat asiantuntijat ovat kysymyksillään sosiaalisen median asiantuntijayhteisössä korvanneet muita tiedonhankinnan tapoja. Yleensä sosiaaliseen mediaan liittyvä toiminta on nykyään käytännössä lisätyötä, jolla toki voidaan myös saada lisäarvoa työhön, kuten uutta tietoa, yleisöä, asiakkaita tai yhteistyökumppaneita. Perinteisten vuorovaikutuksen toimintamallien korvaaminen uusilla on vaikeaa ennen kuin riittävän suuri osa kohderyhmästä käyttää uusia toimintamalleja. Esimerkiksi sähköposti on varsinaisesti korvannut puhelimen käyttöä

vasta, kun käytännössä kaikilla on ollut sähköposti osoite ja he myös käyttävät sitä. Siihen asti usein on varmuuden vuoksi ollut tarpeen käyttää molempia kanavia. Vastaavasti esimerkiksi Facebook on ainakin osin korvannut sähköpostin käyttöä etenkin. Tällaiset muutokset eivät kuitenkaan ole helppoja ja nopeita. Jopa sosiaalisessa mediassa tämän on saanut kokea myös esimerkiksi sellainen mahtitekijä kuin Google lanseeratessaan uutta mm. ”perinteisen” Facebookin kanssa kilpailevaa yhteisöpalveluaan.

## **8.2 Turvallisuuden ja työhyvinvoinnin edistämiseen käytettävän tiedon käsittelyn erityispiirteet**

Tätä kysymystä on käsitelty erikseen omassa luvussaan aiemmin. Yhteenvetona voidaan todeta, että turvallisuuden ja työhyvinvoinnin käsittelyyn voi liittyä arkaluonteisia asioita joiden käsittelyssä tarvitaan erityistä luottamuksellisuuden varmistamista ja luottamuksen rakentamista. Turvallisuuden kannalta kriittisten tietojen pitäisi myös olla luotettavia. Sosiaalisesta mediasta ja internetistä yleensäkin saatavan tiedon taso vaihtelee ja tiedon luotettavuus on syytä varmistaa. Toisaalta turvallisuus ja työhyvinvointi asioina ovat lähtökohtaisesti yleisesti hyväksytyjä ja myönteisinä pidettyjä asioita, joihin liittyvään tietoa esimerkiksi hyvistä käytännöistä ja kokemuksista ei haluta salailla – toisin kuin muita suuremmin liiketoimintaan liittyviä innovaatioita.

## **8.3 Sosiaalisen median mahdollistamat toiminnot**

Sosiaalisen median välineet mahdollistavat uusien ryhmien tavoittamisen tiedon saamiseksi ja jakamiseksi ja parhaassa tapauksessa tiedon jalostamiseksi. Sosiaalisesta mediasta voi tavoittaa ihmisiä, jotka eivät seuraa perinteistä mediaa tai toimivat esimerkiksi Suomen ulkopuolella. Tyypillisesti sosiaalisella medialla pyritään tavoittamaan nuoria, joita sosiaalisessa mediassa valtaosin vielä nykyään on. Nuorien(kaan) tavoittamisessa ei kyse kuitenkaan ole mediasta sinänsä, vaan nuoria kiinnostavan ja houkuttelevan sisällön luomisesta. Kun tällaista on saatu aikaan, tiedolla on mahdollisuus levitä nopeastikin sosiaalisen median verkostoisissa. Toisaalta, koska tiedon leviäminen sosiaalisessa mediassa perustuu ensisijaisesti verkostoihin, verkoston luominen tai oikeisiin verkostoihin kytkeytyminen vaatii aktiivisuutta ja voi viedä aikaa.

Sosiaalisen median kautta voi myös löytää kontakteja lähtökohtaisesti helpommin ja laajemmalta kuin perinteisin keinoin. Yhteisöpalvelut jopa automaattisesti ehdottavat potentiaalisia kontakteja. Todellisen toimivan yhteistyön luominen tosin ei välttämättä ole sen helpompaa. Sosiaalinen media tukee entistä intensiivisempää vuorovaikutusta. Tämä toimii erityisesti intensiivisen yhteistyön vaiheissa kuten projektityössä tai kampanjaluonteisesti sekä etäällä toisistaan toimivien yhteistyössä.

Käytännössä esimerkiksi LinkedInissä on lukuisia turvallisuusaiheisia ryhmiä. Esimerkiksi EHSQ Elite -ryhmässä on jäsenenä yli 20 000 ympäristöasioiden,

turvallisuuden, terveyden ja laadun ammattilaista ja ryhmässä käydään jatkuvasti aktiivista keskustelua turvallisuuden keskeisistä kysymyksistä sekä kysellään ja jaetaan tietoa käytännöllisistä asioista. Suomen poliisi on ansiokkaasti suunnannut toimintaansa myös sosiaalisessa mediassa toimivien kansalaisten keskuuteen. Muuten turvallisuuden ja työhyvinvoinnin edistämiseen liittyviä onnistuneita esimerkkejä on ollut vaikea löytää. Useilla organisaatioilla on esimerkiksi omia Facebook-sivuja tiedon välittämiseen, mutta niiden suosio ja vuorovaikutuksen aktiivisuus on niillä yleensä suhteellisen vähäistä.

### **8.4 Sosiaalisen median käyttöön motivoivat ja sitä haittaavat tekijät**

Sosiaalisen median käytön – kuten kaiken muunkin toiminnan – motivaatio lähtee siitä, että sille on jokin tarkoitus. Vapaa-aikana tuo tarkoitus usein on huvi tai sosiaalisten tarpeiden tyydyttäminen. Ammattimaiselle sosiaalisen median käytölle – josta tässä on kysymys – huvi ja sosiaaliset tarpeet tuskin voivat olla ainoa tai edes tärkein peruste. Ammattimaisen käytön merkittävä motivaatiotekijä on siitä saatava hyöty. Voidaankin puhua sosiaalisen median hyötykäytöstä – toki muistuen, että huvi ja sosiaaliset tarpeet ovat myös hyödyllisiä yksilön ja yhteisön hyvinvoinnille.

Ensimmäinen tehtävä, kun sosiaalisen median hyötykäyttöä mietitään, onkin selvittää mitä hyötyä sosiaalisesta mediasta on yhteisön toiminnassa ja miten tuo hyöty voidaan saavuttaa? Mitä sosiaalisessa mediassa kannattaisi tehdä ja miten? Mahdollista hyötyä voi lähteä kartoittamaan edellisessä luvussa tarkastelluista sosiaalisen median mahdollisuuksista: uusien ihmisryhmien tavoittamisesta, tiedon laajentamisesta ja jalostamisesta verkostojen avulla, etäällä toisistaan toimivien ihmisten yhteydenpidon tehostamisesta, verkostoitumisesta ja verkostojen hyödyntämisestä tiedon levittämisestä. Sosiaalisen median välineet eivät kuitenkaan vielä nykyään juuri milloinkaan täysin korvaa jotakin muuta toimintatapaa tai välinettä vaan ovat niiden tukena, mikä näkyy lisätyönä etenkin ammattimaisessa toiminnassa. Tämä ei ole omiaan motivoimaan sosiaalisen median käyttöön. Jonkin tietyn rajatun ryhmän käytössä sosiaalisella medialla voidaan kuitenkin joskus myös onnistua täysin korvaamaan muita toimintatapoja. Ja tilanne tietenkin muuttuu sitä mukaa, kun sosiaalinen media valtaa alaa.

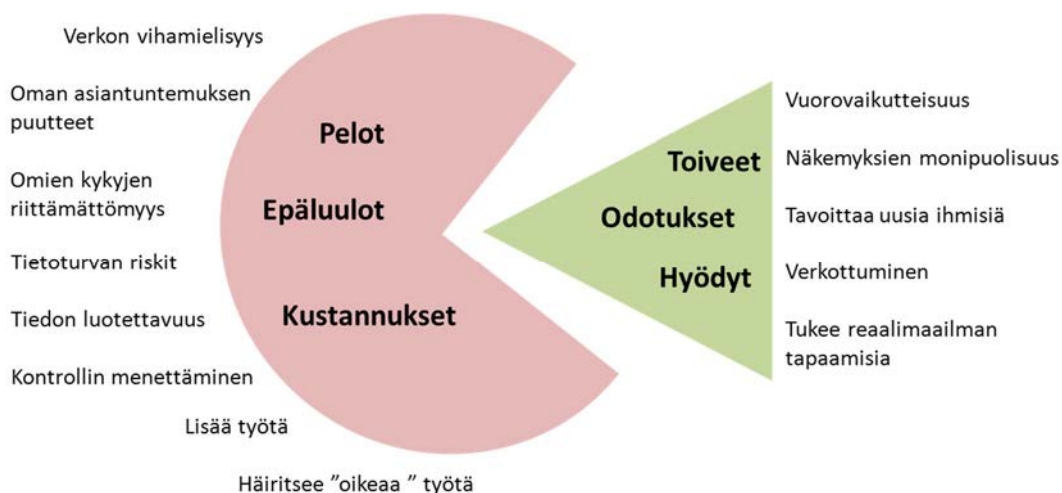
Kullakin medialla – myös sosiaalisella medialla – tavoittaa vain ne ihmiset, jotka sitä seuraavat ja vain niillä asioilla, jotka ihmisiä kiinnostavat. Ammatillisesti sosiaalisessa mediassa toimivien turvallisuus- tai työhyvinvointialan ihmisten määrä sosiaalisessa mediassa on vielä varsin rajallinen, mikä rajoittaa ammatillisen vuorovaikutuksen mahdollisuuksia. Ihmisten houkuttelemisen sosiaalisen median piiriin tosin näyttää ainakin joissain tapauksissa olevan suhteellisen helppoa. Turvallisuus ja työhyvinvointi eivät ole sosiaalisessa mediassa mitenkään pinnalla olevia teemoja. Ihmiset sosiaalisessa mediassa kyllä välittävät neuvoja toisilleen, mutta – ainakaan turvallisuusasiantuntijan näkökulmasta – näissä neuvoissa ei välttämättä ole turvallisuutta mietitty. Verrattuna perinteiseen ”kilauta kaverille”

-toimintaan, sosiaalisessa mediassa niin turvalliset kuin vaarallisetkin kaverineuvot tavoittavat helposti suuriakin ihmisjoukkoja. Toki vastaavasti sosiaalisen median kautta voi helpommin saada myös useita neuvoja, mutta silloinkaan turvallisuus harvemmin on keskeisellä sijalla kavereiden neuvoissa. Jos siis sosiaalisessa mediassa haluaa viedä turvallisuuden hyvää sanomaa eteenpäin, se edellyttää asian viemistä näkyvästi ihmisten keskelle eli aktiivista osallistumista sosiaalisen median eri foorumeille. Näin siitäkin huolimatta, että turvallisuus ei välttämättä ole mitenkään suosittu teema etenkin niissä piireissä, joissa sille eniten olisi tarvetta. Vastapainona tälle kuitenkin on se, että tämäntyyppisessä toiminnassa voi myös aivan konkreettisesti kokea voivansa auttaa ihmisiä, kuten mm. verkossa toimivat poliisit ovat kertoneet.

Hyödyn ja hyödyntämistapojen tunnistaminen ei piloteista saatujen kokemusten mukaan ole helppoa. Lähtötilanteessa hyötykäyttöä miettivät ovat joko vasta tutustumassa sosiaaliseen mediaan ja sen mahdollisuuksiin tai sitten sosiaalisen median ammattilaisia, jotka eivät tunne yhteisön toimintaa, sen tavoitteita ja tarpeita. Vaikka yhteisön jäsenillä olisikin kokemusta sosiaalisesta mediasta vapaaajaltaan, sosiaalisen median hyötykäytön mahdollisuuksia ja haasteita voi olla vaikea tunnistaa. Usein jopa päinvastoin: sosiaalisessa mediassa aktiivisesti vapaa-aikanaan toimivat voivat nähdä sen pelkästään vapaa-ajan toimintakenttänä, eivätkä halua työroolissa sosiaalisessa mediassa toimia. Hyödyntämisen kohteiden ja toimintatapojen löytäminen voi vaatia pitkänkin prosessin, jossa yhteisön jäsenet ja sosiaalisen median tuntijat yhdessä tutustuvat sosiaaliseen mediaan ja sen mahdollisuuksiin ja löytävät hyödylliset kohteet ja toimintamallit.

Konkreettiset edellytykset toimia sosiaalisessa mediassa osana omaa työtä vaikuttavat myös motivaatioon. Näitä ovat välineet ja mahdollisuus niiden käyttöön, osaaminen ja tarjolla oleva tuki sekä käytettävissä oleva työaika. Yhteisön suhtautumisella sosiaaliseen mediaan ja yhteisön toimintakulttuurilla, mm. vuorovaikutuksen avoimuudella, on myös merkittävä vaikutus ihmisten motivaatioon. Muilta osin sosiaalisen median hyötykäyttöä motivoivat ja haittaavat tekijät voidaan tiivistää kahteen asiakokonaisuuteen: 1) kustannukset ja hyöty sekä 2) luottamus ja epäluottamus (kuva 9). Tässä esitetyt näkemykset perustuvat ensisijassa hankkeen piloteissa tehtyyn työhön ja edustaa näin pääasiassa keskimäärin suhteellisen kokeneiden turvallisuuden tai työhyvinvoinnin ammattilaisten esiin tuomia motivaatiotekijöitä.

## 8. Mitä tästä opimme?



**Kuva 9.** Sosiaaliseen mediaan liittyviä ennakkokäsityksiä, koettuja haasteita ja potentiaalisia hyötyjä.

Hyötynäkökulmaa tarkasteltiin jo edellä. Kuten todettiin, sosiaalista mediaa tuntemattomien on vaikea nähdä sen mahdollisuuksia ja hyötyjä ammatillisessa käytössä. Vastaavasti "kustannuksia": ajanhukkaa, häiriötä "oikealle työlle", tietoturva-uhkia ja jopa uhka omalle asiantuntija-asemalle on helpompi nähdä. Osittain nämä "kustannukset" ovat tietenkin todellisia, mutta pääosin hallittavissa suunnitelmallisella etenemisellä. Tämä epäsuhta kustannusten ja hyötyjen tunnistamisessa voi kuitenkin osaltaan nostaa ihmisten kynnystä osallistua sosiaalisen median hyötykäyttöön. Joissakin tapauksissa sosiaaliseen mediaan kohdistetaan myös epärealistisia odotuksia välineenä, jolla taikaiskunomaisesti saadaan suuri joukko ihmisiä osallistumaan johonkin toimintaan. Toki näitäkin sattuu, mutta hyvin harvoin liittyen sosiaalisen median ammatilliseen hyötykäyttöön.

Sosiaaliseen mediaan kohdistuu myös monenlaista epäluottamusta: epäluottamusta muita ihmisiä kohtaan, epäluottamusta omiin kykyihin, epäluottamusta omaan asiantuntemukseen, epäluottamusta verkosta saatavaan tietoon ja jopa eräänlaista epäluottamusta omiin alaisiin. Perinteisen median uutisoinnista kuten myös joidenkin keskustelualueiden kokemusten perusteella on useille ihmisille syntynyt kuva, että sosiaalisessa mediassa törmää jatkuvasti vihamielisiin ihmisiin. Tosiassa toimintatavat eri foorumeilla vaihtelevat suuresti ja esimerkiksi asiantuntijaryhmissä vihamieliseen kirjoitteluun tuskin koskaan törmää. Ihmisillä, joilla ei ole tietoa ja kokemusta sosiaalisesta mediasta, ei tietenkään voi olla täysiä valmiuksia toimia sosiaalisessa mediassa. Tämä kuitenkin on suhteellisen helposti korjattavissa. Vaikeampi asia on etenkin joidenkin vanhempien kohdalla, että he eivät usko omaan kykyynsä tarpeeseen oppia. Usein vedotaan mm. siihen, että työelämään on tulossa uusi sukupolvi, jolla nämä välineet ovat jo luontaisesti hallinnassa. Tämä kuitenkin on ainakin osittain sudenkuoppa: kun kyseinen uusi sukupolvi



tulee työelämään, seuraava sukupolvi käyttää taas jo uusia toimintamalleja ja välineitä – ei uuden hyödyntämistä voi sysätä pelkästään tulevien sukupolvien varaan. Varsinkin kuin kokeneemmilla henkilöillä kuitenkin yleensä on parempi näkemys siitä, mitä kyseisessä työssä pohjimmiltaan pitäisi tehdä – välineistä riippumatta.

Sosiaalisessa mediassa omaa asiantuntemusta saattaa joutua myös peilamaan koko maailman asiantuntemusta vasten ja omat virheet ja tietämättömyys voivat tulla koko maailman tietoisuuteen. Tämäkin joidenkin osalta kasvattaa kynnystä ainakin aktiiviselle toiminnalle sosiaalisessa mediassa. Sosiaalisessa mediassa liikkuvaan tietoon ei myöskään läheskään aina luoteta. Erityisen ongelmallisenä turvallisuusalan toimijat pitävät verkossa liikkuvia lukuisia vinkkejä ja ohjeita, joissa turvallisuusnäkökulmaa ei mitenkään ole huomioitu. Tämän pitäisi tietenkin motivoida turvallisuuden edistäjiä toimimaan sosiaalisessa mediassa, mutta toisaalta työnsä valtavuus on omiaan myös lannistamaan.

Yhteisöjen johdossa olevien henkilöiden suhtautuminen sosiaaliseen mediaan on avainasemassa koko yhteisön sosiaalisen median käytön kannalta. Silloin kun nämä johtohenkilöt ovat tietämättömiä sosiaalisesta mediasta, yhteisön toiminta sosiaalisessa mediassa voi edetä nihkeästi – etenkin, jos yhteisön johtamiskulttuuriin ei sovi se, että alaiset tekevät työssään jotain, mitä johto ei täysin ymmärrä. Myös tämän voi katsoa liittyvän epäluottamukseen: tässä tapauksessa epäluottamukseen alaisia kohtaan.

Epäluottamukseen vastataan tietenkin luottamusta rakentamalla. Jo edellä mainittiin, että yhteisön jäsenten ja sosiaalisen median tuntijoiden on syytä yhdessä tutustua sosiaalisen median mahdollisuuksiin ja etsiä hyödyllisiä kohteita ja malleja toiminnalle sosiaalisessa mediassa. Tällä etsimisprosessilla rakennetaan myös luottamusta. Tähän liittyy sopivien toimintafoorumien valinta, yhdessä määritetyt toimintatavat ja välineet, ohjeistus, koulutus, harjoittelu turvallisessa ympäristössä ja jatkossa toiminnan tuki. Mikäli päätetään käynnistää oman rajatun ryhmän toiminta, ryhmän jäsenyydelle on syytä määrittää avoimesti selkeät kriteerit. Ryhmän toimintaa sosiaalisessa mediassa on myös syytä fasilitoida niin, että luodaan luottamusta, kannustetaan kaikkia osallistumaan ja tehdään myös helppo osallistuminen mahdolliseksi. Omalla nimellä esiintyminen lisää luottamusta ryhmässä, mutta toisaalta mahdollisuus esiintyä anonymisti yleensä madaltaa kynnystä osallistua. Luottamusta ryhmässä voidaan edelleen rakentaa kasvokkaisilla tapaamisilla. Organisaatiossa johdon näkyvällä tuella ja esimerkillä – tai sen puuttumisella - on usein suuri merkitys henkilöstön motivaatioon käyttää sosiaalista mediaa työssään.

”Sosiaalinen media” on käsitteenä varsin epämääräinen sekä heille, joilla siitä on kokemusta, mutta erityisesti heille, joilta tuo kokemus puuttuu. Kokemuksemme mukaan sosiaalinen media -termin käyttö useimmiten aiheuttaa enemmänkin hämmennystä kuin selventää asioita. ”Sosiaalisesta mediasta” puhumisen sijaan kannattaa tarkastella konkreettisemmin erilaisia toiminnallisuuksia ja välineitä, joita sosiaaliseen mediaan liittyy sekä mahdollisuuksia, joita ne tarjoavat omassa toiminnassa. Sosiaalisen median ominaisuuksia on jo tuotu sekä perinteiseen mediaan että organisaatioiden sisäiseen ja organisaatioiden väliseen vuorovaikutuk-

## 8. Mitä tästä opimme?

---

seen. Tämä kehitys tulee jatkumaan ja "sosiaalinen media" arkipäiväistyessään mahdollisesti vähitellen katoaa jonain erillisenä ihmeellisenä asiana.

## Lähteet

- Bonchi, F., Castillo, C., Gionis, A., & Jaimes, A. (2011). Social Network Analysis and Mining for Business Applications. *ACM Trans. Intell. Syst. Technol.*, 2(3), s. 22:1–22:37. doi:10.1145/1961189.1961194
- Croll, A., & Power, S. (2009). *Complete Web Monitoring: Watching Your Visitors, Performance, Communities, and Competitors*. O'Reilly Media.
- Drázdilová, P., Obadi, G., Slaninová, K., Martinovic, J. & Snásel, V. (2010). Analysis and Visualization of Relations in eLearning. In: Abraham, A., Hassanién, A-E. & Snásel, V. (toim.). *Computational Social Network Analysis: Trends, Tools and Research Advances*. London: Springer-Verlag London, 291 - DOI: [http://dx.doi.org/10.1007/978-1-84882-229-0\\_11](http://dx.doi.org/10.1007/978-1-84882-229-0_11)
- Erkkola, J.-P. (2008). Sosiaalisen median käsitteestä. Lopputyö. Taideteollinen korkeakoulu. Medialaboratorio. Helsinki.
- Forss, M. (2011). Puhe Vuoden poliisi -tilaisuudessa 25.10.2011. 3 s.
- Freeman, L. C. (2009). *Methods of Social Network Visualization*. R. A. Meyers (toim.) *Encyclopedia of Complexity and Systems Science*. Berlin: Springer.
- Kamppinen, M., Kuusi, O. & Söderlund, S. (toim.) (2003). *Tulevaisuudentutkimus – perusteet ja sovellukset*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran toimituksia 896. 2. uudistettu painos. Helsinki. Kirjan painos vuodelta 2002 käy myös.
- Knuutila, K. (2011). Nettipoliisit verkossa – Virtuaalinen lähipoliisiryhmä toimii aktiivisesti internetissä. *Signaali, viestintäviraston asiakaslehti 2/2011*. s. 10–12.
- Lohi-Aalto, P. (2008). Toimintamalleja kiusaamistilanteiden selvittämiseksi työpaikoilla. Loppuraportti 21.1.2008. TJS Opintokeskus. Saatavana verkossa [http://www.tjs-opintokeskus.fi/easydata/customers/opintokeskus/files/pdf\\_tiedostot/tyopaikkakiusaamisen\\_selvittaminen\\_loppuraportti.pdf](http://www.tjs-opintokeskus.fi/easydata/customers/opintokeskus/files/pdf_tiedostot/tyopaikkakiusaamisen_selvittaminen_loppuraportti.pdf)
- Näkki, P., Bäck, A. Ropponen, T. Kronqvist, J.; Hintikka, K. A., Harju, A. Pöyhtäri, R & Kola, P. 2011. *Social media for citizen participation. Report on the Somus project*. Espoo, VTT. 112 s. + liitt. 11 s. VTT Publications 755. ISBN 978-951-38-7427-8 (nid.); 978-951-38-7721-7

(URL: <http://www.vtt.fi/publications/index.jsp>)  
<http://www.vtt.fi/inf/pdf/publications/2011/P755.pdf>

Paatero, M. (2011). Konstaapeli Reinikainen nettiin, kolumni. Signaali, viestintäviraston asiakaslehti 2/2011. s. 21.

Poliisin kotisivut

<http://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/pages/1888CFB3E4411B03C2257961003A1653?opendocument> ja <http://www.poliisi.fi/irc-galleria>

Anne Rongas, 28.3.2011. Haastattelu.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738

Vapaavuori, M. & von Bruun, S. (2003). (toim.) Miten tutkimme tulevaisuutta? Acta Futura Fennica no 5, 2. uudistettu painos. Tulevaisuuden tutkimuksen seura, Helsinki.

Virtuaalisen lähipoliisiryhmän toimintakertomus 2010. Saatavilla:  
<http://www.poliisi.fi/irc-galleria>

Zhou, Z., Bandari, R., Kong, J., Qian, H., & Roychowdhury, V. (2010). Information Resonance on Twit-ter: Watching Iran. Proceedings of the First Workshop on Social Media Analytics, SOMA '10 (s. 123–131). New York, NY, USA: ACM. doi:10.1145/1964858.1964875Reference Text

## Liite A: Verkkoysteistyön välineitä

Hankkeen suunnitelmaan sisältyi erilaisten sosiaalisen median tai ainakin verkkoysteistyön välineiden käyttö myös hankkeen toteutuksessa. Tämä oli varsin luontevaa, koska hankkeen tutkijoiden toimipisteet olivat kolmella paikkakunnalla: Tampereella, Espoossa ja Oulussa (ja välillä myös Tanskassa ja muuallakin maailmalla). Välineet valittiin käytännössä tutkijoiden kokemusten perusteella ja välineestä toiseen siirryttiin silloin, kun ensin valittu ei toiminut tyydyttävästi. Seuraavassa on lyhyesti esitelty käytetyt välineet ja kokemukset niistä:

**Google Docs** otettiin hankkeen alussa yhteiseksi työtilaksi dokumenttien yhteiseen työstämiseen. Siellä työstettiinkin useampia dokumentteja. Dokumenttien siirtämisessä syntyi kuitenkin ongelmia ja työstäminen oli takkuista ainakin VTT:n yhteyksillä. Näin tästä välineestä luovuttiin.

**Microsoftin Share Point** -ympäristöön rakennettiin projektin sisäinen työtila, johon käyttöoikeudet myönnettiin hankkeen tutkijaryhmälle, johtoryhmälle ja pilottien edustajille. Ympäristö mahdollisti monenlaisia toimintoja. Työtilan rakentaminen oli kuitenkin suhteellisen työlästä kokemattomalle työtilan käyttäjälle, joka kuitenkin halusi toteuttaa joitakin peruspohjasta poikkeavia ratkaisuja. Ulkoisilla käyttäjillä esiintyi sen verran usein kirjautumisongelmia, että satunnaisemmat käyttäjät, kuten johtoryhmän jäsenet, eivät käytännössä yhteistä työaluetta käyttäneet. Muutenkin työalueen aktiivinen käyttö hiipui vähitellen.

**Etherpadiä** käytettiin hankkeen aikana kokousten on-line-dokumentointiin, dokumenttien yhteiseen kirjoittamiseen ja kommentointiin ja jopa kyselyjen tekemiseen. Etherpad on yksinkertainen kirjoitusalue, jolla useat henkilöt voivat yhtäaikaaisesti (tai eriaikaaisesti) työstää samaa dokumenttia verkon yli. Dokumentti on tiettyssä verkko-osoitteessa vapaasti muokattavissa. Dokumentin muotoilumahdollisuudet on rajattu minimiin, mutta kunkin osallistujan tuottama teksti merkataan omalla taustaväriällään. Etherpad oli aktiivisesti käytössä projektin loppuun asti ja sillä käsiteltiin kymmeniä eri dokumentteja. Pitkien dokumenttien työstäminen osoittautui kuitenkin hankalaksi: eriväriset tekstit, tekstin seassa olevat kommentit ja ehdotukset tekivät nopeasti tekstistä sekavaa ja vaikeasti hallittavaa. Yhtäaikaista dokumentin muokkausta häiritsee oman tekstin siirtyminen ruudulla, jos joku toinen lisää tai poistaa tekstiä. Lyhyissä ja selkeästi jäsennellyissä dokumenteissa väline toimi erinomaisesti.

**WordPress**-palveluun perustettiin hankkeen blogi:

<http://openrisk.wordpress.com/> . Hankkeella oli jo julkiseen tiedottamiseen oma verkkosivusto, mutta niiden päivittäminen koettiin työlääksi ja niillä ei ollut keskustelumahdollisuutta. Blogisivuston ylläpito oli suhteellisen yksinkertaista. Tutkijaryhmässä sovittiin, että blogeja kirjoitetaan noin viikon välein kukin tutkijaosapuoli vuorollaan. Käytännössä tämä ei toiminut itseohjautuvasti. Hankkeen aikana kuitenkin kirjoitettiin 13 blogia ja sivustolla oli myös tietoja hankkeesta jatkuvasti saatavilla. Hankkeen aikana blogisivustolle kertyi vajaat 2 400 käyntikertaa.

**Groupsystemsin ThinkTank**-ryhmätyökalua käytettiin useissa työpajoissa. Työkalulla voivat useat osanottajat verkon yli esimerkiksi vastata kysymyksiin niin

että kaikki näkevät vastaukset ja voivat myös kommentoida toisten vastauksia. Eri vaihtoehtoja voi myös järjestää tärkeysjärjestykseen ja arvioida erilaisilla asteikoilla. Tässä hankeessa työkalua käytettiin niin, että kaikki osanottajat olivat yhtä aikaa samassa tilassa. Näin käytettynä koko ryhmä saatiin poikkeuksetta hyvin aktiivisesti osallistumaan työhön. Työpajan osallistujalle välineen käyttö on hyvin helppoa ja työpajan rakentaminen ja hallinta on myös suhteellisen helppoa ja luontevaa.

**Yammer**-palveluun perustettiin tutkijaryhmän keskinäiseen viestintään oma ryhmä. Käytännössä se korvasi suuren osan sähköpostiviestintää. Etuna on muun muassa, että hankekohtainen viestintä pysyy automaattisesti omana kokonaisuutenaan ja viestejä on helppo selata ja viestiketjuja seurata. Yammer lähettää käyttäjän niin halutessa tiedot uusista viesteistä myös sähköpostiin ja vastavasti sähköpostiviestit voi lähettää myös helposti Yammeriin. Desktop-toiminnolla Yammer avautuu automaattisesti niin, että viestien lukemista ja kirjoittamista varten ei tarvitse mennä Yammerin verkkosivulle. Tällaisessa tutkimusryhmäkäytössä varsin toimivaksi todettu työkalu.

Nimeke	<b>Sosiaalinen media turvallisuutta ja työhyvinvointia edistävien yhteisöjen tukena</b> <b>Openrisk-hankkeen loppuraportti</b>
Tekijä(t)	Jouko Heikkilä, Asta Bäck, Anna-Mari Heikkilä, Päivi Hämäläinen, Pirjo Näkki, Kaarin Ruuhilehto (VTT), Suvi Pihkala, Helena Karasti (Oulun yliopisto), Jukka Huhtamäki, Anne-Maritta Tervakari, Jarno Marttila (TTY)
Tiivistelmä	<p>Sosiaalinen media on nopeasti siirtymässä yksityiselämästä myös ammattilliseen toimintaan. Yhtenä aikamme suurista puheenaiheista sosiaalisen median mahdollisuudet ja uhat kiinnostavat myös turvallisuuden ja työhyvinvoinnin parissa työskenteleviä. Tässä raportissa esittelemme tutkimustuloksia siitä, miten sosiaalisen median välineet soveltuvat turvallisuutta ja työhyvinvointia edistävien yhteisöjen toimintaan.</p> <p>"Sosiaalinen media" on osoittautunut varsin moniselitteiseksi ja muuttuvaksi käsitteeksi, josta puhuminen voi hämmentää ihmisiä. Yleensä sitä kannattaakin käsitellä konkreettistemmallalla tasolla. Useat sosiaalisen median toiminnot näyttävät myös vähitellen ilmestyvän jokapäiväisiin vuorovaikutuksen välineisiimme arkipäiväistäen sitä ja vähentäen sen erityisyyttä.</p> <p>Sosiaalisen median käyttöä motivoi ensisijaisesti jokin tarkoitus. Ammattimaisen käytön merkittävä motivaatiotekijä on siitä saatava hyöty – sekä yksilölle että yhteisölle. Sosiaaliseen mediaan yleensä liitetään myös spontaanisuus ja itseohjautuvuus. Kuitenkin, jos organisaatio aikoo saada toiminnastaan sosiaalisessa mediassa hyötyä, sen on syytä edetä suunnitelmallisesti.</p> <p>Sosiaalisen median välineillä voidaan periaatteissa tehostaa yhteistoimintaa ja verkottumista sekä laajentaa kontaktiverkostoa. Käytännössä tämä kuitenkin edellyttää organisaatiossa monenlaisien valmiuksien rakentamista. Sosiaalista mediaa kohtaan tunnetaan usein monenlaista epäluottamusta ja ammattimaisessa käytössä sen kustannuksia ja hyötyjä punnitaan. Luottamuksen rakentamiseksi ja hyötyjen saavuttamiseksi organisaatiossa on syytä laaja-alaisesti tutustua sosiaaliseen mediaan sekä miettiä miksi, missä tarkoituksessa ja miten sosiaalisessa mediassa toimitaan.</p> <p>Turvallisuuden ja työhyvinvoinnin käsittelyyn voi liittyä arkaluonteisia asioita, joiden käsittelyssä tarvitaan erityistä luottamuksellisuuden varmistamista ja luottamuksen rakentamista. Turvallisuuden kannalta kriittisten tietojen pitäisi myös olla luotettavia, joten luotettavuus on syytä varmistaa. Lähtökohtaisesti turvallisuus ja työhyvinvointi ovat asioita joiden parantamiseen liittyvää tietoa ei haluta salailla. Näin ne sopivat erinomaisesti sosiaalisessa mediassa avoimesti käsiteltäviksi ja kehitettäviksi.</p>
ISBN, ISSN	ISBN 978-951-38-7611-1 (URL: <a href="http://www.vtt.fi/publications/index.jsp">http://www.vtt.fi/publications/index.jsp</a> ) ISSN 2242-122X (URL: <a href="http://www.vtt.fi/publications/index.jsp">http://www.vtt.fi/publications/index.jsp</a> )
Julkaisu-aika	Tammikuu 2012
Kieli	Suomi, engl. abstr.
Sivumäärä	82 s. + liitt. 2 s.
Projektin nimi	
Toimeksiantajat	
Avainsanat	Social media, safety, well-being at work
Julkaisija	VTT PL 1000, 02044 VTT, Puh. 020 722 111

Title	<p><b>Social media applying by organisations to promote safety and occupational well-being</b>  <b>Openrisk final report</b></p>
Author(s)	<p>Jouko Heikkilä, Asta Bäck, Anna-Mari Heikkilä, Päivi Hämäläinen, Pirjo Näkki, Kaarin Ruuhilehto (VTT), Suvi Pihkala, Helena Karasti (Oulun yliopisto), Jukka Huhtamäki, Anne-Maritta Tervakari, Jarno Marttila (TTY)</p>
Abstract	<p>Social media is rapidly extending its reach from being solely for personal use and into the professional arena. The opportunities and threats associated with social media are of interest also to actors in the field of safety and occupational well-being. In this report we present the results of research on whether, and how, social media could be applied by organisations to promote safety and occupational well-being.</p> <p>“Social media” has appeared to be an ambiguous and evolving concept. In many cases it is better to speak about concrete aspects – e.g. certain functionalities – of social media rather than “social media” as a whole. Many functions of social media will be gradually adopted in our means of daily communication and collaboration. Moreover, “social media” will inevitably become so commonplace as to lose its current special status.</p> <p>The motivation for the use of social media is that it will serve some purpose. In the professional arena, the main objective is to obtain some benefit – for both the individual and the organisation. Social media in its nature is regarded as being spontaneous and self-organising. However, if an organisation strives to benefit from social media, it should proceed in a planned manner.</p> <p>Social media enables one to improve collaboration and networking, and broaden their contact network. In practice, to gain these benefits, certain prerequisites should be met. People attach many kinds of mistrust to social media and in the professional arena costs and benefits are usually scaled. In order to build trust and to ensure the opportunities are realised, an organisation should be broadly familiar with social media and indeed justify how, and for which purpose, social media shall be used.</p> <p>The handling of safety and certain occupational well-being related topics may include sensitive aspects which require a level of confidentiality and the building of confidence. Safety critical information (e.g. guidance) should also be reliable and of high quality. Therefore, the quality of safety information should be verified. On the other hand, in general, there is no reason to conceal information concerning the improvement of safety and well-being in the workplace – they are not business secrets – and subsequently, these aspects are suitable candidates for being handled and developed using social media.</p>
ISBN, ISSN	<p>ISBN 978-951-38-7611-1 (URL: <a href="http://www.vtt.fi/publications/index.jsp">http://www.vtt.fi/publications/index.jsp</a>)  ISSN 2242-122X (URL: <a href="http://www.vtt.fi/publications/index.jsp">http://www.vtt.fi/publications/index.jsp</a>)</p>
Date	<p>January 2012</p>
Language	<p>Finnish, Engl. abstr.</p>
Pages	<p>82 p. + app. 2 p.</p>
Name of the project	
Commissioned by	
Keywords	<p>Social media, safety, well-being at work</p>
Publisher	<p>VTT Technical Research Centre of Finland  P.O. Box 1000, FI-02044 VTT, Finland, Tel. 020 722 111</p>



**VTT Technical Research Centre of Finland** is a globally networked multitechnological contract research organization. VTT provides high-end technology solutions, research and innovation services. We enhance our customers' competitiveness, thereby creating prerequisites for society's sustainable development, employment, and wellbeing.

Turnover: EUR 290 million

Personnel: 3,100

## **VTT publications**

VTT employees publish their research results in Finnish and foreign scientific journals, trade periodicals and publication series, in books, in conference papers, in patents and in VTT's own publication series. The VTT publication series are VTT Visions, VTT Science, VTT Technology and VTT Research Highlights. About 100 high-quality scientific and professional publications are released in these series each year. All the publications are released in electronic format and most of them also in print.

### **VTT Visions**

This series contains future visions and foresights on technological, societal and business topics that VTT considers important. It is aimed primarily at decision-makers and experts in companies and in public administration.

### **VTT Science**

This series showcases VTT's scientific expertise and features doctoral dissertations and other peer-reviewed publications. It is aimed primarily at researchers and the scientific community.

### **VTT Technology**

This series features the outcomes of public research projects, technology and market reviews, literature reviews, manuals and papers from conferences organised by VTT. It is aimed at professionals, developers and practical users.

### **VTT Research Highlights**

This series presents summaries of recent research results, solutions and impacts in selected VTT research areas. Its target group consists of customers, decision-makers and collaborators.

ISBN 978-951-38-7611-1 (URL: <http://www.vtt.fi/publications/index.jsp>)

ISSN 2242-122X (URL: <http://www.vtt.fi/publications/index.jsp>)

