



1.
Miten saada some
osaksi kaupungin
hallintokulttuuria?

Somea ei voi hallita. Mitä jos hyötyjen sivutuotteena tulee liikaa haittoja, miten sitä voi kontrolloida? Pitäisi voida hyväksyä ja sopeutua siihen, että somea ei voi hallita. Tarvittaisiin jonkinlainen sanapilviä tehokkaampi väline tai ohjelma tekstien ryhmittelemiseen. Onko tällaisia välineitä tarjolla vai pitäisikö sellaisia kehittää?

Asennemuutos tarvitaan! Viranhaltijoiden on alettava nähdä itsensä ennen kaikkea kaupunkilaisten palvelijoina mutta myös välittäjinä. Lisäksi virkamiesten tulisi oppia sosiaaliseen mediaan sopiva kielenkäyttö ja keskustelutyyli: miten "puhua somea"? Tähän tarvitaan tukea, jota voisivat antaa kokeneemmat "some-kummit", joita voisi nimetä joka yksikköön.

Some-tukea tarvitaan! Vrt. IT-tuki jolta saa apua sosiaalisen median käytön omaksumiseen ja hankaliin tilanteisiin, esimerkiksi palauteryöppyihin. Kuitenkaan somea ei pidä nähdä erillisenä viestinnän työnä vaan osana asiantuntijatyötä; tiedonkeruuna ja keskusteluttamisena. Somen käyttöön voisi luoda kannustimia ja mahdollisuuksia aloittaa pienillä askelilla.

Johdon esimerkki somen käytössä on tärkeää, pelkkä ohjeistus ei riitä. Viranhaltijat tarvitsevat "henkisen luvan", mandaatin somettaa, ja sen he voivat saada vain esimiehiltään.

2. Miten sovittaa some kaupungin- hallinnon prosesseihin?

Muutos viranomaisviestinnän toimintakulttuurissa tarvitaan, jotta some voidaan tuoda päätöksenteon valmisteluun.

Some + palautejärjestelmät = ratkaisu. Kaupungilta puuttuu väylä käsitellä somen kautta tulevaa palautetta suhteessa muihin palauteisiin ja aloitteisiin. Tasapuolisuuden ja kattavuuden vuoksi olisi ne olisi integroitava.

Some-käyttöpakki mukaan kehityskeskusteluihin sosiaalisen median käytön helpottamiseksi! Esimerkiksi aihetunnisteet ovat keino järjestää palautteiden koonti. Apua tarvitaan myös siihen, miten saada vaikea valmisteltava asia muotoiltua helpoiksi lauseiksi, joita asiantuntija uskaltaa sanoa. Onko hyviä some-käytäntöjä jo olemassa ja missä?

Some-strategia joukkoistamalla! Jos kuntien some-ohjeistukset jääneet jälkeen, voisi some-strategian antaa aktivistien valmisteltavaksi. Näin kansalaisyhteiskunta ohjelmoisi hallintoa nykypäivän vaatimuksiin. Sosiaalisen median asemaa ja tehtäviä tulee terävöittää, virkamiehiä motivoida näkemään hyödyt sekä löytää keinoja käsitellä moniäänisyyttä ja kontrolloimattomuutta.

3. Muita huomioita ja esimerkkejä

Alueellisista kysymyksistä pitäisi automaattisesti tiedottaa kyseisten alueiden some-ryhmissä.

Sosiaalisesta mediasta ja eri tahojen **organisoitumisesta siellä on ollut apua turvapaikanhakijoiden kanssa**, esimerkiksi valtakunnallisessa kotimajoituksen organisoinnissa. Tärkein esimerkki on Espoon alaikäisten turvapaikanhakijoiden tukiryhmä. Se sai alkunsa espoolaisen havainnosta, että turvapaikanhakijalasten vastaanottoa ei ollut ehditty riittävästi koordinoita.

Tällä tavoin somea voidaan hyödyntää ”nopean toiminnan joukkona” äkillisiin muutostilanteisiin ja kriisinhallintaan eli **parantamaan kaupungin iskunkestävyyttä eli resilienssiä**.

Some-toiminnan **pop up -luonne aiheuttaa epävarmuutta**, koska asioiden tapahtumiseen suunnitellusti ei voi vapaaehtoistoiminnassa luottaa. Toisaalta on kokemuksia, että tärkeisiin toimiin löydetään aina tekijä.

RAADIN KOMMENTIT SOMERYHMÄN EHDOTUKSIIN

"Somestrategia kuntalaisaloitteen kautta - sisältö kuntalaisilta."

Jaakko Korhonen, OKF

"Jos virkamies menee Facebookiin, onko hän siellä yksityishenkilönä vai virkamiehenä? Mitä virkamies voi sanoa yksityishenkilönä?"

Mikko Aho, Helsingin kaupunkisuunnitteluvirasto

"Kuten virtuaalimaailman ulkopuolella, somessakin on erilaisia tilanteita ja paikkoja, joista riippuu, miten oma asema viranhaltijana pitää ottaa huomioon."

Kommentti yleisöstä