Viestinnän tarkkailijan muistilista koko päivän harjoitus

Viestinnäntarkkailijan tehtävä on seurata ja havainnoida harjoitukseen osallistuvan viestinnän henkilön ja ryhmän toimintaa ja tekemiä päätöksiä, viestinnän näkökulmasta. Viestinnäntarkkailija kirjaa objektiivisesti tekemänsä havainnot ylös joko viestinnäntarkkailijanmuistilistalle, vapaasti paperille tai organisaation oman ohjeistuksen mukaisesti. Tarkkailija ei osallistu eikä kommentoi harjoittelijoiden toimintaan ja tekemiä ratkaisuja.

Tarkkailijan tekemät havainnot kannattaa käydä lyhyesti läpi heti harjoituksen jälkeen harjoitusryhmän kanssa, jolloin tarkkailija voi täydentää omia muistiinpanoja. Tämän jälkeen tarkkailijan on hyvä koota havainnoista muistio, jonka pohjalta organisaatiossa voidaan ryhtyä toimenpiteisiin toimintamallien ja prosessien kehittämiseksi.

Digi- ja väestötietovirasto ei kerää tarkkailijan tekemiä havaintoja ja muistiinpanoja.

Muistathan pitää muistilistan sisältämät tiedot vain viestinnän tarkkailijan tai harjoituksen tarkkailijan tiedossa, jotta harjoituksen sisältä ei paljastu osallistujille etukäteen.

Tapahtuma 1: Palveluntoimittaja ilmoittaa epävarmuudesta tuottamansa palvelun osalta

Viestinnäntehtävät numerot 1.9 ja 1.10

* Saiko viestinnästä vastaava henkilö tiedon tilanteesta?
* Sovittiinko yhdessä, mitä asiasta viestitään?
* Arvioitiinko, keille tilanteesta pitää viestiä?

Tapahtuma 2: Epäily Organisaation käsittelemien henkilötietojen vuotamisesta, ja väärän tiedon leviäminen Organisaation nimissä verkossa ja sosiaalisessa mediassa

Viestinnäntehtävän numero 2.7

* Otettiinko viestinnästä vastaavaan yhteyttä?
* Arvioitiinko, keille tilanteesta pitää viestiä?
* Viestittiinkö henkilöstölle?
* Viestittiinkö ulkoisille sidosryhmille?
* Sovittiinko yhdessä, mitä asiasta viestitään?
* Sovittiinko, kuka antaa tarvittaessa lausunnot medialle?

Tapahtuma 3: Organisaation kriittisessä palvelussa havaitaan haittaohjelma

Viestinnäntehtävät numerot 3.5, 3.6 ja 3.7

* Otettiinko viestinnästä vastaavaan yhteyttä?
* Arvioitiinko, keille tilanteesta pitää viestiä?
* Viestittiinkö henkilöstölle?
* Viestittiinkö ulkoisille sidosryhmille?
* Sovittiinko yhdessä, mitä asiasta viestitään?
* Sovittiinko, kuka antaa tarvittaessa lausunnot medialle?

Tapahtuma 4: Organisaation kiristäminen vuodetulla tiedolla

Viestinnäntehtävät numerot 4.5, 4.6 ja 4.7.

* Otettiinko viestinnästä vastaavaan yhteyttä?
* Arvioitiinko, keille tilanteesta pitää viestiä?
* Sovittiinko yhdessä, mitä asiasta viestitään?
* Sovittiinko, kuka antaa tarvittaessa lausunnot medialle?

Tapahtuma 5: Organisaation kriittinen palvelu lakkaa toimimasta

Viestinnäntehtävät numerot 5.8 ja 5.9

* Havaittiinko mediassa ja somessa esillä olevat uutiset ja keskustelut?
* Otettiinko viestinnästä vastaavaan yhteyttä?
* Arvioitiinko, keille tilanteesta pitää viestiä?
* Pohdittiinko mitä viestintäkanavia tilanteessa voisi käyttää?
* Viestittiinkö henkilöstölle?
* Sovittiinko yhdessä, mitä asiasta viestitään?

Tapahtuma 6: Organisaation henkilötietoja julkaistaan sosiaalisessa mediassa

Viestinnäntehtävät numerot 6.1-6.11

* Havaittiinko mediassa ja somessa esillä olevat uutiset ja keskustelut?
* Otettiinko viestinnästä vastaavaan yhteyttä?
* Arvioitiinko, keille tilanteesta pitää viestiä?
* Viestittiinkö kaikille tarvittaville tahoille (esim. henkilöstö, ulkoiset sidosryhmät, viranomaiset)?
* Sovittiinko yhdessä, mitä asiasta viestitään?
* Sovittiinko, kuka antaa tarvittaessa lisätietoja asiasta?
* Vastasiko haastatteluun sovittu henkilö?
* Vastasiko haastateltava kysymyksiin sen mukaisesti, mitä oli sovittu?
* Viestittiinkö haastattelusta henkilöstölle tai muille kohderyhmille?

Tapahtuma 7: Organisaation järjestelmään on päästy murtautumaan

Viestinnäntehtävät numerot 7.9 ja 7.10

* Otettiinko viestinnästä vastaavaan yhteyttä?
* Arvioitiinko mitä tilanteesta voidaan viestiä ja mitä ei?
* Arvioitiinko, keille tilanteesta pitää viestiä?
* Sovittiinko yhdessä, mitä asiasta viestitään?
* Sovittiinko, kuka antaa tarvittaessa lausunnot medialle?

Tapahtuma 8: Kyberhyökkäyksen johdosta palvelu täytyy rakentaa täysin uudestaan

Viestinnäntehtävät numerot 8.4 ja 8.5

* Otettiinko viestinnästä vastaavaan yhteyttä?
* Arvioitiinko mitä tilanteesta voidaan viestiä ja mitä ei?
* Arvioitiinko, keille tilanteesta pitää viestiä?
* Sovittiinko yhdessä, mitä asiasta viestitään?
* Sovittiinko, kuka antaa tarvittaessa lausunnot medialle?

Tapahtuma 9: Totutut viestintäkanavat eivät ole käytössä

Viestinnäntehtävät numerot 9.6-9.9

* Havaittiinko mediassa ja somessa esillä olevat uutiset ja keskustelut?
* Otettiinko viestinnästä vastaavaan yhteyttä?
* Arvioitiinko, keille tilanteesta pitää viestiä?
* Pohdittiinko mitä viestintäkanavia tilanteessa voisi käyttää?
* Viestittiinkö henkilöstölle?
* Sovittiinko yhdessä, mitä asiasta viestitään?