

Riski- ja kriisi- kommunikatsiooni platvorm

Lõpparuanne

23.08.2021



Euroopa Liidu
kodanikukaitse ja
humanitaarabioperatsioonid

Sisukord

1. Ülevaade projekti etappidest ja peamistest tulemustest **3**

1.1. 1. etapp – olemasolevate andmete teisene analüüs (CIVITTA)	3
1.1.1. Peamised murekohad riski- ja kriisikommunikatsiooni korraldamisel	4
1.1.2. Elanike teadlikkus ja ettevalmistus hädaolukordadeks	5
1.1.3. Infovajadus	7
1.1.4. Elanike infohankimise praktikad	9
1.1.5. Kokkuvõte	10
1.2. Sihtrühmade riski- ja kriisiinfo vajaduse ja kasutamise uuring (CIVITTA)	13
1.3. 3. etapp – rakendussoovituste väljatöötamine	13
1.3.1. Projekteerimisstrateegia	13
1.3.2. Kaasprojekteerimise koosolekud	14
1.3.3. Kaasprojekteerimise koosolekute tulemused	14
1.3.4. Platvormi kontseptsiooni loomine	16
1.3.5. Kontseptsiooni valideerimine ja tulemused	17

2. Platvormi kontseptsioon ja soovitused **23**

2.1. Ülevaade	23
2.1.1. Platvormi ühisomadused	26
2.1.2. Muud olulised kaalutused	29
2.1.3. Elementidevahelised seosed	31
2.2. Elemendid	32
2.2.1. Veebisait	32
2.2.2. Rakendus	48
2.2.3. Muud algatused	57

3. Järeldused (Velvet + CIVITTA) **61**

4. Lisad: **61**

4.1. Seminarimaterjalid, Platvormi elemendid	61
4.2. Figma prototüübid	83
4.3. Veebisaidi arhitektuur – sisukaart	84
4.4. Rakenduse arhitektuur – sisukaart	85
4.5. Testimaterjalid (esitus Figmas ja testistruktuur ja stsenaarium)	86

1. Ülevaade projekti etappidest ja peamistest tulemustest

1.1. 1. etapp – olemasolevate andmete teisene analüüs (CIVITTA)

Eestis sätestab kriisireguleerimist, hädaolukorraks valmistumist ning elutähtsate teenuste toimumist Hädaolukorra seadus^[1] (HOS). HOS järgi nimetatakse hädaolukorraks sündmust, või sündmuste ahelat või elutähtsa teenuse katkestust, mis ohustab paljude inimeste elu või tervist, põhjustab suure varalise kahju, suure keskkonnakahju või tõsiseid ja ulatuslikke häireid elutähtsa teenuse toimepidevuses ning mille lahendamiseks on vajalik mitme asutuse või nende kaasatud isikute kiire kooskõlastatud tegevus, rakendada tavapärasest erinevat juhtimiskorraldust ning kaasata tavapärasest oluliselt rohkem isikuid ja vahendeid.

Hädaolukorraks ennetamise ja valmistumise juures on oluliseks **riskikommunikatsioon** – avalikkuse teavitamine ohtudest ja hädaolukorra potentsiaalsetest tagajärgedest ning ka käitumisjuhiste andmine kogu elanikkonnale tervikuna. Riskikommunikatsiooni mõiste on Eesti ühiskonnas veel võrdlemisi värske ning tuli laiemalt kasutusele koos elanikkonnakaitse kontseptsiooniga, mille eesmärgiks on anda ülevaade erinevatest lahendustest, mis ohtude korral elanikkonda kaitsevad. Lisaks teavitamisele on elanikkonnakaitse üheks peamiseks põhimõtteks samuti inimesekeskne lähenemine, mis näeb ette inimeste kriisiolukorras iseseisvalt hakkamasaamist.

Riskikommunikatsiooni käigus toimub avalikkuse teavitamine neljal peamisel eesmärgil: teadlikkuse kujundamine, oskuste ja käitumise kujundamine, hoiakute kujundamine ning usalduse tekitamine institutsioonide riskianalüüside ja -juhtimise vastu. Suurem osa elanikkonnast peaks olema võimeline kriisiolukordades õigesti käituma, kui nad on saanud vajaliku info ja on sellisteks olukordadeks ette valmistatud. Iseseisvalt hakkamasaamine tähendab toimetulemist kriisi olukorras ilma riigi abita vähemalt seitse päeva. See on eriti oluline suuremate kriiside kontekstis, kuna mida laiaulatuslikuma haardega kriis, seda aeglasemini riik oma elanikele üldjuhul appi jõuab.^[2]

Riskikommunikatsioonist tuleb eristada **kriisikommunikatsiooni**. Esimest korraldatakse enne hädaolukorra tekkimist, et kasvatada elanikkonna teadlikkust ning vastavalt sellele kujundada ka nende käitumist, eesmärgiga ära hoida potentsiaalseid tagajärgi. Viimase puhul aga toimub info jagamine hädaolukorra ajal peamiselt olukorra lahendamiseks.

Riskikommunikatsiooni korraldamisel on oluline roll **elutähtsate teenuste toimepidevust korraldavatel asutustel** (ETKA)^[3]. Teised riskikommunikatsiooni eest vastutavad asutused on määratud Eesti Vabariigi Valitsuse poolt lähtuvalt sellest, millise asutuse reguleerimisala alla võimalik hädaolukord kuulub. Neid asutusi on kokku seitse: Politsei- ja Piirivalveamet, Päästeamet, Keskkonnaamet, Terviseamet, Riigi Infosüsteemi Amet, Põllumajandus- ja Toiduamet ning Kaitsepolitseiamet.

Asutuste vahel vastutuse jaotamisel on asutuste endi hinnangul nii positiivseid kui negatiivseid külgi. Positiivseks on eeskätt see, et iga asutus on teadlik, mida ta tegema peab ja tegeleb seeläbi aktiivselt oma vastutusala alla kuuluva riskikommunikatsiooni teostamisega. Kriisi esinemise korral on seeläbi ka selgelt teada, milline asutus selle olukorra juhtimise ja lahendamise

eest vastutab. Negatiivseks hindavad asutused aga seda, et vastutuse selge jaotuse korral keskenduvad asutused liigselt vaid oma vastutusala alla jäävatele teemadele, mille tulemusel jääb puudu asutuste vahelisest koostööst ning ühise strateegilise kommunikatsiooni planeerimisest. Ühiselt läbimõeldud strateegiline kommunikatsioon on aga eriti oluline selleks, et inimesel tekiks hädaolukordadeks valmisoleku osas terviklik mõistmine ja arusaam.

1.1.1. Peamised murekohad riski- ja kriisikommunikatsiooni korraldamisel

Inimeste suhtumine / Teadlikkuse uuringud näitavad, et kuigi teadlikkus kriisikäitumise osas on pigem kasvavas trendis ning suurem osa elanikkonnast oskab nimetada ka erinevaid tegevusi, mida nendeks olukordadeks ettevalmistumiseks tuleb teha, siis mingil põhjusel neid teadmisi siiski ellu ei rakendata. Siinkohal võib üheks põhjuseks olla Eesti suhteliselt turvaline eluolu – suuremaid looduskatastroofe või muid õnnetusi juhtub harva ja seega ei pea inimesed nende esinemist eriti tõenäoliseks ega nendeks ettevalmistumist vajalikuks.

Samuti ei ole kriisiolukorra puhul tegemist kõige atraktiivsema teemaga - inimene ei taha teoreetiliste kriisiolukordade peale mõelda ning ka meedia ei võta alati teadlikkuse kasvatamisel vedu. Heaks näiteks siinkohal 2019. aastal Tervishoiuameti poolt avaldatud epideemia leviku riskianalüüs, mis ennustas üsna hästi ette koroonaviiruse leviku stsenaariumit, kuid mis ei saanud oma avaldamise ajal inimeste poolt erilist tähelepanu.

Riskikommunikatsiooni killustatus, ühise strateegia puudumine / Riskikommunikatsiooni-kampaaniad ja -tegevused on vastutavate asutuste vahel killustunud ja keskendutakse kitsamalt oma valdkonnale. Jääb vajaka ühtsest, strateegilisest lähenemisest ning sõnumid võivad kohati isegi teiste asutuste sõnumitega vastuollu minna. Samuti võib kümnete erinevate kampaaniate tulemusel tekkida inimesel küllastumus ning selektiivne infotöötlemine, kuna tähelepanu hajub ning inimene ei suuda enam kõigi nende kampaaniate keskel orienteeruda ega neid vastu võtta. Selle vältimiseks tuleks asutuste vahel teha enam koostööd ning mõelda ka sellele, kuidas oleks võimalik omavahel kampaania eesmärgi ja sõnumeid ühildada.

Ühise suurema koostöö suunas on positiivne samm tehtud Siseministeeriumi poolt kriisideks valmisoleku võrgustiku korraldamise näol. Samas on veel tunda, et riskikommunikatsiooni tegemise tase on asutustes erinev ning kõigil asutustel ei ole ka piisavalt ressursse, et seda prioriteediks seada.

Küllastumust esineb ka info füüsilisel panelisel. Riski- ja kriisialane kommunikatsioon on kättesaadav erinevates kanalites, kuid puudub ühtne kanal või platvorm, mille kaudu hädaolukordadega seonduvat infot kätte saada.

Inimkeskse lähenemise puudumine / Kriisideks valmisoleku puhul on oluline ka inimese enda kontekst ja vajadused. Erinevate elanikkonnagruppide vajadused hädaolukordadeks ettevalmistumisel on erinevad (nt piirkonniti, eluaseme tüüpide lõikes jne), mistõttu on oluline, et käitumisjuhiste andmisel selgitatakse ka nende tegevuste tagamõtteid, et inimesel tekiks arusaam nende otstarbest ning nad oleks võimelised hindama, millised tegevused on talle olulised. Muuhulgas võiks inimesel olla võimalus saada oma piirkondlike riskide ülevaade (nt postindeksi sisestamisel kaardirakendusena), mis aitaks samuti enam inimesekeskset konteksti luua ja anda – nt millised on antud asukohta kõige tõenäolisemalt ohustavad sündmused, milline on lähim tankla, haigla, politseijaoskond jmt.

Inimeste enda võimalused ning võimekus, üksteise abistamine / Ühiskonnas on inimesi ja leibkondi, kes iseseisvalt hakkama ei saa ning kes sõltuvad tugevalt teiste inimeste või asutuste abist. Seetõttu on riskikommunikatsiooni puhul oluline, et elanikkonna ettevalmistamisel pööratakse tähelepanu sellele, et kõigil on teadlikkus võimalikest abivajajatest ning valmidus neid aidata.

Inimeste meedia tarbimise harjumused / Inimeste meediatarbimine on samuti killustunud ning erinevate sihtrühmadeni jõudmiseks on vaja pidevalt mitmeid erinevaid kanaleid ning strateegiaid kasutada. Samuti on probleemiks valeinfo levimine, mis võib pikalt tehtud kampaaniate tulemused väga lühikese ajaga olematuks teha. Eriti teravaks probleemiks osutub see kriisiolukorras, kus inimestel on kõrgendatud infovajadus. See tähendab, et kui ametlikest kanalitest ei suudeta piisavalt kiiresti infot kätte saada, minnakse seda mujalt otsima. Samuti on inimesed kriisiolukorras infole väga vastuvõtlikud, mis teeb neist kergesti manipuleeritava sihtrühma. Seetõttu on väga oluline, et riskikommunikatsiooni tegemisel võetakse arvesse erinevate sihtrühmade meedia tarbimise harjumusi ning et kriisiolukorras tuleks ametlik, kooskõlastatud info asutuste poolt välja võimalikult kiiresti.

1.1.2. Elanike teadlikkus ja ettevalmistus hädaolukordadeks

Eestis hinnatakse elanikkonna hädaolukorraks valmisolekut indeksuuringuga, mis annab põhjaliku ülevaate elanikkonna teadlikkusest hädaolukordadest, nende korral toimuvast ning kriisiolukorras käitumisest. Uuring viidi esmakordselt läbi 2017. aastal ning seda korrati 2019. aastal. Uuringus hinnatakse teema üldist aktuaalsust vastajate jaoks, nende teadmiseid, uskumusi ja hoiakuid, tegevusi ja oskuseid ning valmisolekut. Nimetatud teemaplokkide põhjal leitakse üldine indeks (HOS indeks), mis iseloomustab elanikkonna valmisolekut. Elanikkonna hädaolukorraks valmistumise indeks oli 2019. aasta indeksuuringu^[4] andmetel kasvanud 1,9 punkti võrra (2019. aasta indeks oli 42,2). Sellegipoolest võib kokkuvõtvalt öelda, et elanikkonna teadlikkus on endiselt pigem madal.

Indeksuuringu tulemuste kohaselt on hädaolukorda sattumise peale enam mõelnud 27-39-aastased ja Põhja regiooni elanikud. Enim nimetatud hädaolukorrad olid tulekahju, plahvatus või varing; elutähtsate teenuste katkestus enam kui 48-ks tunniks ning raskete tagajärgedega tormid. Sama uuringu põhjal on inimeste teadlikkus võimalikest hädaolukordadest oma elukoha piirkonnas ja teavitamisviisidest hädaolukordade puhul madal. Positiivsena saab välja tuua elanike teadlikkuse esmatähtsate varude osas, mis tagavad pere toimetuleku hädaolukorras – üle poole elanikest oskas nimetada 7-8 õiget eset. Uskumuste ja hoiakute puhul usub enam kui kolmandik inimestest, et tema kodu piirkonnas võib juhtuda mõni erakorraline sündmus. Uurides inimestelt, kas nad teeksid koostööd lähipiirkonna inimestega, vastasid indeksuuringus jaatavalt vaid pisut üle poole vastajatest (näitaja langes võrreldes 2017. aastaga). Vähem koostööaltid on just nooremad inimesed. Veidi üle üheksa kümnest leiab, et vajalike vahendite ja varude olemasolu korral tuleks nende pere muust maailmast ära lõigatuna seitse päeva iseseisvalt toime. Veidi üle poole aga usuvad, et riik võiks hädasolijatele seitsme päeva jooksul appi jõuda.

Võrreldes 2017. aasta uuringuga on toimunud positiivne muutus varude kogumises – rohkem inimesi on soetanud hädaolukorraks vajalikke varusid. Inimestelt uuriti ka seda, kas ollakse kuulnud nende piirkonnas ilmastikuolude tõttu antud hoiatusi või käitumisjuhiseid ning küllalt

suur osa inimestest oli küll neist kuulnud, kuid vähemal määral on neid, kes oma plaane või käitumist vastavalt nendele on muutnud. Elanikkonna esmaabi andmise oskuste puhul on üle kolmandiku neid, kes oskavad hästi või väga hästi elustada ning verejooksu peatada. Valmisoleku puhul toob indeksuuring välja, et Päästeameti poolt koostatud nimekirjas olevat seitset vajalikku eset enamikel peredel kodus olemas ei ole ning varustatuse tase on kõige madalam Põhja regioonis. Kõige paremini on inimesed varustatud esmaabivahendite ja ravimitega ning suurel osal on ka piisav toiduvaru. Joogivee varumiseks on mahutid olemas pooltel peredest ning vett saab ühel või teisel moel varuda pisut enam kui kaks kolmandikku peredest. Teine eluase või suvekodu, kus on võimalik elada, on üle pooltel peredest.

Hädaolukorraks valmisoleku elanikkonna profiilid

2017. aasta indeksuuringus koostati hädaolukorraks valmisoleku tasemeid kirjeldav **elanikkonna tüpoloogia, mille alusel inimesed jagunevad kolmeks: „toimetulijad“, „madala valmisolekuga“ ja „hättaajajad“**. Antud tüpoloogia võtab kokku juba eelnevalt kirjeldatud erinevused sotsiaaldemograafiliste näitajate alusel. Lisaks indeksuuringu põhjal koostatud tüpoloogias kirjeldatud erinevatele sihtgruppidele võib eeldada, et hättaajajate gruppi kuuluvad ka puuetega inimesed. Antud sihtrühm vajab kindlasti eritähelepanu nii ettevalmistuse kui käesoleva uuringu kontekstis riski- ja kriisikommunikatsiooni osas. Allolev Joonis 1 annab ülevaate nimetatud tüpoloogia alusel kirjeldatud erinevatest elanikkonna gruppidest.

Joonis 1: Elanikkonna tüpoloogia hädaolukorraks valmistumisel

Toimetulijad	Madala valmisolekuga	Hättaajajad
• Pigem eestikeelne elanikkond • Maa-asulates elavad inimesed • Eramus/oma majas elavad inimesed	• Pigem venekeelne elanikkond • Tallinnlased • Kortermajades elavad inimesed	• Vanemaealised ja pensionärid • Madalama sissetulekuga elanikud • Kortermajades elavad inimesed • Puuetega inimesed

Allikas: Elanikkonna hädaolukorraks valmisoleku alase teadlikkuse indeksuuring 2017, Civitta analüüs

Vaadates erinevaid sotsiaaldemograafilisi sihtrühmasid, on näitajate üleselt erinevusi näha **regioonide lõikes** – paremini on olukord Lääne ja Lõuna regioonides. Kehvemini on olukord Põhja regioonis, Ida regiooni näitajad jäävad enamjaolt keskmise taseme lähedale.

Vaadates näitajaid **suhtluskeele** alusel, ilmneb uuringust, et muukeelsed elanikud on paljude näitajate osas madalamal tasemel. Selle üheks oluliseks põhjuseks on ilmselt venekeelse elanikkonna meediakanalite eelistus, mille kohaselt Eesti kanaleid jälgitakse vähem.

Lisaks on selge erinevus **vanuserühmas** 65-aastased ja vanemad. Nimetatud sihtrühm on kõige vähem hädaolukordade peale mõelnud ning nende valmisolek on ka kõige madalam.

Veel saab peamise erinevusena välja tuua ettevalmistuse **asulatüüpide** lõikes. Maa-asulate elanikel on parem olukord varude osas ning oma toimetulekuvõimet hinnatakse paremini võrreldes linnaelanikega. See võib tuleneda sellest, et maal elavad inimesed on harjunud suuremate varude planeerimisega, kuna poed ei ole niivõrd lähedal ja oma oste tuleb rohkem

läbi mõelda. Samuti on maal elavatel inimestel valdavalt rohkem ruumi, kus erinevaid varusid hoiustada, samal ajal kui linnas olevatel kortermajadel on ruum üsna piiratud.

1.1.3. **Infovajadus**

Indeksuuringu tulemused näitavad ka seda, et inimeste teadlikkus võimalikest ohtudest, mis võivad põhjustada hädaolukordi, on suhteliselt madal. Paljud inimesed ei taju võimalikke ohte ning ei mõtle nendeks valmisoleku peale ja võivad seega olukorra realiseerudes jääda hätta, kuna ei oska olukorrale õigesti reageerida või ei ole selleks piisavalt ette valmistunud. **Hädaolukorra riskikommunikatsiooni juhendmaterjal**^[5] näeb ette, et inimestele tuleb selgitada, millised ohud neid varitsevad ning anda neile juhtnöörid õigesti käitumiseks. Seetõttu on oluline, et riskikommunikatsiooni läbi **jagatakse elanikkonnale jätkuvalt selgitusi selle kohta, miks on vajalik kriisiolukordadeks valmis olla ning millised on potentsiaalsed ohud.**

Elanikkonna hädaolukorraks valmisoleku alase teadlikkuse indeksuuringust ilmnevad ka **põhilised teemad, mille osas inimeste teadlikkus on madal** või **hoiakud vajaksid muutmist.**

Peamiseks teemaks on kindlasti valmisolek iseseisvaks hakkamasaamiseks vähemalt seitsmeks päevaks, mida võimaldab **hädaolukorraks vajalike varude kogumine**. Elanikkonnakaitse kontseptsiooni kohaselt on üheks elanikkonna iseseisvat kaitset suurendavaks aspektiks just elanikkonna kodudes vajalike varude olemasolu. Seda teemat on küll riskikommunikatsiooni kaudu inimesteni viidud, kuid sellegipoolest ei ole paljud inimesed pärast info saamist seda oma kodudes rakendanud. Inimestel on küll teadlikkus selles osas, milliseid varusid peaks kodus olema, kuid teadmistest tegudeni ei ole paljud jõudnud – vaid 15% vastajatest olid olemas kõik vajaminevad varud. Varude teema on esiteks seotud ka inimeste üldisema suhtumisega hädaolukordade tõenäosusesse – enamik inimesi ei pea neid väga tõenäoliseks ning ei ole seetõttu enda kodu kontekstis võimalikke ohte läbi analüüsinud. Seega oleks oluline suunata inimesi neis küsimustes läbi riskikommunikatsiooni aktiivselt kaasa mõtlema. Teisalt võib see olla seotud ka inimeste enda võimalustega – nt kas tal on piisavalt rahalisi vahendeid nende varude ostmiseks või piisavalt ruumi nende asjade varustamiseks.

Veel on kitsaskohaks inimeste hoiak hädaolukorra puhul **koostöö tegemise osas lähipiirkonna inimestega**. Kogukonnatunnetus on Eesti ühiskonnas üsna nõrk ja seda eriti linnapiirkondades ning nooremate elanike seas. Suhted oma naabrite või naabruskonnaga ei ole kuigi tugevad, mida näitavad ka indeksuuringu tulemused seoses madala valmisolekuga tegemaks kriisi olukorras koostööd oma naabritega. Samas on kriisideks valmisoleku inimesekesksel lähenemisel ja iseseisval hakkamasaamisel koostöö kogukonnaga äärmiselt oluliseks aspektiks, seda eriti nende ühiskonnaliikmete jaoks, kellel on hakkamasaamisel vaja välist abi (vanemaealised, puuetega inimesed jne).

Kaitseministeeriumi poolt tellitud uuringust^[6] tuleb veel ühe kitsama teemana välja elanikkonna madalat teadlikkust **välisvaenlase kallaletungi tõttu tekkinud hädaolukorra** osas. Uuringust ilmneb, et inimesed on arvanud, et vajavad sellises hädaolukorras käitumise kohta rohkem informatsiooni.

Eelneva põhjal võiks järeldada, et riski- ja kriisikommunikatsiooni infomaterjalide kaudu on jätkuvalt oluline üleskutse varuda kodudesse vähemalt ühenädalaseks iseseisvaks hakkamasaamiseks vajalikud varud ja abivahendid. Samuti võiks riski- ja

kriisikommunikatsiooni infomaterjal sisaldada infot erinevate piirkondade kogukondade võtmeisikute, kodanikuühiskonna organisatsioonide jms oluliste osapoolte kohta, kelle poole saaks hädaolukorras info või abi saamiseks pöörduda, et ka iseseisvalt mitte hakkama saavatel inimestel oleks võimalik kiirelt abi paluda. Ka välisvaenlase kallaletungi tagajärjel tekkinud hädaolukord on miski, mille osas on elanike infovajadus suurem.

Kuid siinkohal ei piisa vaid teavituskampaaniatest ning käitumisjuhiste andmisest, mis kohati võivad mõjuda kui lihtsalt riigi poolt tehtavad ettekirjutused, vaid tegeleda tuleb otseselt ka inimeste **suhtumise muutmisega**. Selge on see, et ükski teavituskampaania ei saa sisaldada kõiki olulisi punkte ning kümnete erinevate käitumisjuhiste täitmine võib ka elanike jaoks väga keeruliseks osutuda. Kõigil pole selleks ka võimalusi, et kõiki hädaolukordadeks ettevalmistavaid tegevusi ära teha või vajalikke toidu- ja esmatarbekaupu endale piisavas koguses ette varuda. Teavituskampaaniate suuremaks eesmärgiks peaks seetõttu olema panna inimesi nende olukordade peale rohkem mõtlema ja aru saama ettevalmistavate tegevuste vajadusest ning otstarbest. Suuremat tähelepanu tuleks pöörata ka sellele, et leibkonnad mõtleksid võimalikud ohustenaariumid just enda olukorrast lähtuvalt läbi, kuidas kindlate hädaolukordade korral toimida või miks mitte neid ka omavahel läbi mängida.

Inimeste tähelepanu ja kaasamõtlemissuutmisvõime saavutamine ei ole aga alati lihtne. Tänapäeva maailmas võistlevad inimeste tähelepanu saamiseks nii palju erinevaid asutusi ja tegureid, mille tulemusel on inimese tähelepanu väga hajunud ning mille hoidmiseks tuleb enda sõnumit üsna oskuslikult ja läbimõeldult esitada. Ka Hädaolukorra riskikommunikatsiooni juhendmaterjal on käsitletud elanikkonnale informatsiooni vastu huvi tekitamise teema, mis on äärmiselt oluline aspekt igasuguse riski- ja kriisikommunikatsiooni planeerimisel ja kujundamisel.

infovajadused kriisiolukorras

Kriisiolukorras on inimeste infovajadus tavaolukorrast erinev. Vajadus info järele on esiteks kõrgendatud - inimesed tahavad teada, mis toimub, kus toimub, miks toimub, kas ja kuidas ta on sellest mõjutatud, mida selle lahendamiseks tehakse ja millal see kõik läbi saab. Siinkohal pole enam niivõrd oluline infoedastuse atraktiivsus, vaid selgus ja kiirus. Inimene soovib hädaolukorras saada väga selgeid sõnumeid selle kohta, kas ta on ohus või mida ta peab ohu vältimiseks tegema ning millised on selged tegevused või käitumisjuhised kuni kriisi lahenumiseni.

Riigi või avalike asutuste poolt peab sõnum olema selge ja ühtlane, selle tõlgendamisel ei tohi jääda olulist ruumi loominguliseks tõlgendamiseks. Siinkohal ehk suurim õppetund COVID-19 kriisikommunikatsiooni olukorrast, kus koheselt kokkulepitud selge ja ühese sõnumi edastamisel hakati nt maskikandmise vajalikkuse üle spekulerima. Asutused ei olnud omavahel ametlikus lähenemises kokku leppinud ja see andis avalikus kommunikatsioonis tunda.

Samuti on oluliseks see ühine ja selge sõnum saada välja võimalikult kiiresti, kuna vastasel juhul pöörduvad inimesed muude allikate poole ning hiljem võib nende ümberveenmine keeruliseks osutuda. Infot võib jagada küll läbi erinevate kanalite, kuid sealjuures on oluliseks, et oleks muuhulgas kokkulepitud ka üks kindel kanal, kus info on pidevalt kättesaadav, ajakohane ning kontrollitud. Olgu see siis nt kriis.ee veebilehekülg või mõni muu kanal.

1.1.4. **Elanike infohankimise praktikad**

Ühskommunikatsioonipõhitõdesid on see, et sedatuleb tehaseal, kus on inimesed. Planeerimaks edukat riski- ja kriisikommunikatsiooni on seega oluline omada arusaama sellest, kust inimesed infot eelkõige hangivad ning milliste kanalite kaudu on nendeni võimalik jõuda. **Tänapäeval iseloomustab inimeste infohankimist erinevate allikate komplekteerimine**, mida soodustab lai valik meediakanaleid ning üha enam arenev tehnoloogiavaldkond, mis uusi võimalusi aina juurde loob. Kanalite rohkuse ja killustatuse tõttu **iseloomustab tänapäeval infotarbimist ka tähelepanu hajumine ning sisuga pealiskaudselt tutvumine** nende kasutajate hulgas, kes mitmeid kanaleid kasutavad. Seega peaks igasugused infopakumise lahendused olema võimalikult haaravad ja stimuleerivad. Meediapoliitika olukorra ja arengusuundade uuringus[7] on välja toodud ka asjaolu, et tänapäeva infohankimist **iseloomustab maakonnatasandi info vähemtähtsaks muutumine** - üha rohkem keskendutakse infokajastusele, mis hõlmab teavet kogu Eesti kohta.

Kuigi traditsioonilised meediakanalid (televisioon ja raadio) on endiselt olulisteks infoallikateks, siis üha enam inimesi kasutab peamise infoallikana interneti. Eelpool nimetatud uuringus on välja toodud, et **televisiooni jälgib igapäevaselt 81,9% ning raadiot kuulab 59% 15-74 aastastest Eesti elanikest** (Kantar Emori 2018. aasta Meediapäeva andmed). Kõrgem on televisiooni ja raadio kaudu info tarbimine pigem vanemate inimeste hulgas, samas kui nooremad on liikunud info saamiseks internetiavarustesse. Samas on interneti kasutamine kõrge ka elanikkonnas tervikuna - Kantar Emori esindusliku uuringu TNSAtlas 2019 andmetel **kasutab interneti igapäevaselt 89% 15-74 aastastest elanikkonnast**[8]. Interneti kasutamine on eriti kõrge sihtrühmas 15-49 aastased (97%) ning mõnevõrra madalam sihtrühmas 65-74 aastased (64%). Nooremates sihtrühmades on väga levinud ka internetis sotsiaalmeedia ning YouTube videoplatvormi aktiivne kasutamine ja nende kanalite kaudu info leidmine.

Üha enam kasutatakse info ja uudiste saamiseks ka nutitelefon, seda just nooremates vanuserühmades. Eurostati andmetel[9] omas 2019. aastal nutitelefon 72% Eesti elanikest. Nutiseadmete omanike osakaal on kõrge kõikides vanuselistes sihtrühmades, välja arvatud kõige vanemas sihtrühmas (65+ elanikud). Viimaste hulgas omab Kantar Emori 2017. aasta andmetel[10] nutitelefon vaid iga viies. Regioonide vaates omavad nutiseadmeid keskmisest rohkem Tallinnas ja teistes linnades elavad inimesed ning rahvuste vaates on nutiseadmete omanikke rohkem eestlaste hulgas võrreldes muukeelse sihtrühmaga. Paralleelselt nutiseadmete omamisega on kasvanud ka nende kasutamine. Kantar Emori andmetel on nutiseadmeid kasutavaid inimesi pisut vähem kui nende omajaid, mis tähendab seda, et mõned inimesed kasutavad vaid helistamise ja sõnumite saatmise funktsioone, kuid jätavad kasutamata kõik muud võimalused. Nutiseadmete kasutajate profiil vastab üldiselt nende omajate profiilile ning peamine eristav tunnus on vanus.

Nutiseadmete kasutajatest laadib alla rakendusi umbes kolmveerand ning neid, kes laadivad mõne uue rakenduse alla vähemalt paar korda kuus on Kantar Emori andmetel 31%. Siinkohal on oluline märkida, et kõige vähem laadivad alla rakendusi vanemaealised – 65+ vanuses elanikest ei olnud mitte kunagi ühtegi rakendust alla laadinud koguni 44%. Umbes pooled nutitelefon kasutajatest piirduvad kuni 10 rakendusega ning igal üheteistkümnendal nutitelefon omanikul on rohkem kui 25 rakendust. Kõige suuremad rakenduste kasutajad on mehed, vanuserühm 25-34-aastased ning linnades elavad nutitelefoni kasutajad. Uurides infot enim kasutatavate rakenduste osas selgub, et Eestis laaditakse alla nii iTunes App Store'i kui Google Play Store'i kaudu enim meelelahutuslikke rakendusi. Rakenduste allalaadimise

statistikat pakkuva veebilehe Apptrace^[11] andmetel on Eestis enim alla laaditavate rakenduste hulgas näiteks: TikTok, Telegram, Facebook, Netflix, YouTube ja teised sarnased rakendused. Kuigi meelelahutuslike rakenduste kõrval ei ole palju info jagamiseks või uudiste lugemiseks mõeldud rakendusi, jääb märkimist väärivana enim alla laaditud rakenduste hulgas silma ka koroonaviiruse levikut kaardistav äpp Hoia.

Muukeelsete Eesti elanike infotarbimist on analüüsitud uuringus Uussisserändajate kohanemine Eestis^[12]. Uuringust selgub, et ka selle rühma puhul toimub infohankimine läbi mitmete kanalite. Infoallikadena on välja toodud televisioon, ajalehed, Eesti veebilehed (nt eesti.ee), raadio ja sotsiaalmeedia. Peamise murena info hankimise osas on selle sihtrühma puhul täheldatud infosulgu mis võib tekkida, kui teatud info on kättesaadav vaid eestikeelsena. Lisaks toetub see sihtrühm väga palju sotsiaalmeediale, mis ei pruugi alati olla info saamiseks kõige usaldusväärsem allikas. Eestis elavate välismaalaste infohankimist just COVID-19 levikuga seotud kriisiolukorra kontekstis uuris Eestis elavate välismaalaste eriolukorra teadlikkuse uuring^[13], mis kinnitab, et kõige usaldusväärsemaks allikaks peetakse riigiasutuste ametlikke kodulehti ja riigi ametlikke kanaleid. Samuti tõi ka see uuring välja, et välismaalased toetuvad infohankimisel palju sotsiaalmeediale ning kitsaskohaks on vene- või ingliskeelse info vähene või viitega jõudmine ametlikesse infokanalitesse. Eelnevast lähtudes saab väita, et muukeelsete elanike puhul on oluline tähelepanu pöörata sellele, et riski- ja kriisikommunikatsiooni raames jagatakse operatiivset infot kindlasti ka inglise ja vene keeles. Samuti on selle sihtrühma puhul oluline visuaalne materjal, mis võimaldab jagatavat infot paremini hoomata ning omaks võtta.

1.1.5. Kokkuvõte

Riskikommunikatsiooni KORRALDUS | Seniste teavituskampaaniate tulemused näitavad, et kuigi teadlikkus on tasapisi tõusmas ja inimesed ise hindavad oma valmisolekut pigem heaks, siis ometigi ei ole vajalikke samme nende rakendamiseks tehtud. Selleks, et teadlikkus jõuaks tegudeni, tuleb riigi poolt teha asutusteüleselt rohkem koostööd, et teavituskampaaniad oleksid omavahelises kooskõlas ning strateegiliselt koostatud. Kõige olulisem on siinkohal mitte lihtsalt asutuste poolt kommunikatsioonitegevuste ära tegemine linnukese kirja saamiseks, vaid läbimõeldud tegevus inimeste käitumise muutmise eesmärgil. Kuna suuremaks eesmärgiks on inimeste endi vastutuse tõstmine kriisideks valmisolekul, siis tuleb esiteks selgitada hädaolukordadeks valmisoleku ja nendeks vajalike tegevuste vajalikkust ning panna inimesed mõtlema selles suunas, mis on just nende kontekstis hädaolukordade vältimiseks olulisteks tegevusteks.

Selleks tuleks ennetustöös teha rohkem asutustevahelist koostööd sõnumite ühtlustamise osas. Kuigi koostöö asutuste vahel on mingil määral alati olemas, nt riskikommunikatsiooni võrgustiku näol, siis lõpp-kokkuvõttes on ikkagi iga asutus vastutav vaid enda valdkonna alla käiva kommunikatsiooni eest ja nii kiputakse asju tegema suures osas eraldi ja n-ö oma mätta otsast. Kui asutused suudaksid oma sõnumid omavahel strateegiliselt läbi mõelda ja kampaaniasse oleks põimitud suurem sõnum, mis hõlmaks endas erinevate asutuste vastutusalased sõnumid, siis oleks võimalus seda kampaaniat teha ka järjepidevamalt. Selle tulemusel on suurem tõenäosus, et see ka inimestele selgeks saab ja kohale jõuab.

Elanikkonna teadlikkus ja valmisolek | Teadlikkus ja valmisolek erinevateks hädaolukordadeks on elanikkonna seas üldjuhul pigem madal ning mõneti erinev. Kõige

selgemat erinevust hädaolukorraks valmisoleku vaates on märgata vanuserühmade puhul. Selgelt tuleb passiivsema sihtrühmana välja kõige kõrgemaealiste rühm. 65+ sihtrühm ei mõtle hädaolukorda sattumisele, kuid samas on siin sihtrühmas ka palju inimesi, kellel puudub hädaolukorras suutlikkus iseseisvalt hakkama saada. Nagu eelpool öeldud, vajavad nemad kriisiolukordades teiste elanikkonna liikmete abi. Seetõttu on nende valmisolek paljuski sõltuv elanikkonna valmisolekust tervikuna ning selliste sihtrühmade valmisolekut on võimalik tõsta läbi teiste aktiivsemate ja võimelisemate sihtrühmade valmisoleku luues tugevad kogukonnad. Kõige sagedamini mõtlevad hädaolukorda sattumise peale inimesed vanuserühmas 27-39 aastat. Siin võib põhjus olla selles, et sellises vanuses on enim pereinimesi ning tõenäoliselt ka koduomanikke, kes keskmisest enam oma pere turvalisuse peale mõtlevad. Samuti on erinevusi regioonide ja linna/maa-asula elanike lõikes. Üldiselt võib hinnata paremini hakkama saavate ja aktiivsematena Lääne ja Lõuna regioonide elanikke ning halvemini hädaolukorras valmisolevaks Põhja regiooni elanikke. Esile saab tuua ka seda, et hädaolukorras õigesti käitumise teadlikkus on puudulik muukeelse elanikkonna hulgas. Paremini ette valmistunuks saab hinnata eelkõige maa-asulates elavaid inimesi, samas kui linnaelanikud usuvad iseseisvalt hakkamasaamisse vähem.

infovajadused ja -edastus | Esmase analüüsi põhjal saab öelda, et Eestis on palju ette võetud selleks, et elanikkonnal oleks ühest või teisest kohast info leitav, kuid teadlikkuse ja tegevuste ellu rakendamine on sellele vaatamata olnud siiani pigem madal. Siinkohal on põhjuseid kindlasti mitmeid, alustades sellest, et Eestis juhtub erinevaid hädaolukordi suhteliselt harva, mistõttu inimesed ei pea neid eriti tõenäoliseks ega prioriteetseks, kuid mis võivad teisest küljest lähtuda ka inimeste enda võimalustest ning võimekusest. Samuti on oluliseks küsimuseks antud info esitamise viis ja vormid, mis oma kohale jõudmises võistlevad miljonite teiste infokildudega, mida erinevad asutused inimesteni viia soovivad. Seega tuleb uue teavituspлатvormi peale mõeldes panema suurt rõhku just info esitamise viisidele – kuidas info atraktiivselt elanikkonnani viia ning kuidas kommunikatsioon kutsuks inimesi rohkem üles ka oma käitumist muutma. Kriisiolukorras on infoedastuse juures peamiseks selle selgus ja kiirus.

Elanike infohankimise praktikad | Kokkuvõtvalt võib öelda, et kõige raskem on kommunikatsiooniga tabada neid, kes info saamiseks ühel või teisel põhjusel vaid ühe kanaliga piirduvad. Siin saab näitena tuua vanemaealised elanikud, kelle infohankimine enamasti piirdub traditsiooniliste meediakanalite kasutamisega. Samas on see sihtrühm kriisi- ja riskikommunikatsiooni vaates üks olulisemaid, sest just nemad on hädaolukorras suurimad abivajajad. Veel tuleks eraldi tähelepanu pöörata muukeelsele elanikkonnale, sest ka neid ohustab infosulgu jäämine, kui näiteks muukeelne riigipoolne info ei jõua piisavalt kiiresti nendeni. Lisaks nimetatud sihtrühmadele, keda iseloomustab infovaesus väheste kanalite kasutamise tõttu, on teises äärmuses need, kes kasutavad aktiivselt väga kirjut infoallikate paketti. Siin on kindlasti peamine sihtrühm just noored inimesed, kes nendeni jõudva info virvarris sellel pealiskaudselt peatuvad. Seetõttu võib juhtuda, et info nende teadvusesse piisavalt ei jõua ja soovitud käitumise muutust kaasa ei too.

[1] Hädaolukorra seadus, vastu võetud 08.02.2017. [<link>](#)

[2] Ekspertintervjuud

[3] Elutähtsate teenuste toimepidevust korraldavad asutused on Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, Sotsiaalministeerium, Eesti Pank ja need kohalikud omavalitsused, kelle territooriumil elab rohkem kui 10 000 elanikku ning kelle korraldatavat teenust osutab elutähtsa teenuse osutaja.

[4] Elanikkonna hädaolukorras valmisoleku alase teadlikkuse indeksuuring, 2019. Kantar Emor. [<link>](#)

[5] Hädaolukorra riskikommunikatsiooni juhendmaterjal. [<link>](#)

[6] Avalik arvamus ja riigikaitse, 2019. Turu-uuringute AS. [<link>](#)

[7] Meediapoliitika olukorra ja arengusuundade uuring, 2019. Tartu Ülikool. [<link>](#)

[8] Andmetele viidatud uuringus: Inimeste privaatsusõigused ja isikuandmete kaitsmine, 2020. Kantar Emor. [<link>](#)

[9] Eurostat: ICT usage in households and by individuals

[10] Nutiseadmete kasutajate turvateadlikkuse ja turvalise käitumise uuring, 2017. Kantar Emor. [<link>](#)

[11] AppTrace. [<link>](#)

[12] Uussisserändajate kohanemine Eestis, 2019. Balti Uuringute Instituut. [<link>](#)

[13] Eestis elavate välismaalaste eriolukorra teadlikkuse uuring, 2020. Akkadian OÜ.

1.2. ***Sihtrühmade riski- ja kriisiinfo vajaduse ja kasutamise uuring (CIVITTA)***

1.3. ***3. etapp – rakendussoovituste väljatöötamine***

Selle etapi peamiseks tegevusteks olid projekteerimisstrateegia loomine, mida tehti projektide eelmistes etappides ja eesmärkides läbiviidud uurimistööd arvestades ning mis suunab projekteerimistööd ja võimekust, kaasprojekteerimise koosolekute kujundamine ja hõlbustamine, et koguda rohkem teavet platvormi hetkeseisu kohta, ning huvirühmadele ja avalikkusele platvormi arendamises osalemise võimaluse andmine ning lõpetuseks prototüüpide valideerimine intervjuude abil.

Antud etapi tulemuseks on platvormi kontseptsioon koos selle kirjelduse, elementide ja üldiste soovitusetega ning soovitusel sisu, vormi ja mõõdikute kohta.

Tulemuste hulgas on ka edasised arengusoovitused, mis on kogutud ja leitud valideerimisseansside ning prototüübi testimise käigus.

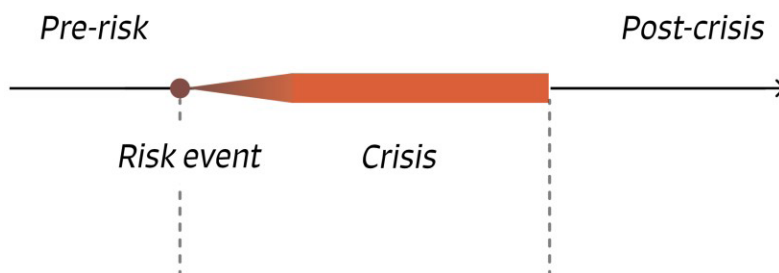
1.3.1. ***Projekteerimisstrateegia***

Platvormi projekteerimisstrateegia on ekstrapoleeritud tsiviilkaitse kontseptsioonist, mis hõlmab ühiskonnas rakendatavaid **ennetuslikke, ettevalmistavaid, reageerivaid ja taastavaid meetmeid** ohu vältimiseks inimestele. Varases faasis otsustati **siduda teave ja teadmised tegevuse ja harjumuste kujundamisega**, muutes kommunikatsiooni platvormi tegutsemise katalüsaatoriks ja mitte pelgalt passiivse tarbimise kanaliks.

Tsiviilkaitse kontseptsiooni peegeldamiseks valiti platvormile kuju andmiseks rühm tegevusi ja sisu. Kategooriad on esitatud inimtegevustena, lähtudes Velveti inimkesksest projekteerimislähenemisest, mille tulemuseks on: **Õpi, valmistu, tegutse, aita, enneta**.

Strateegias on arvestatud ka riski- ja kriisikommunikatsiooni erinevusi. Esimene on kommunikatsioon, mis toimub ohuolukorras ja enne hädaolukorra saabumist, et suurendada avalikkuse teadlikkust ja kujundada nende käitumist. Vastavad tegevused on õpi, valmistu, enneta. Viimase alla käivad teave ja teated, mida jagatakse hädaolukorra ajal peamiselt selle lahendamiseks. Vastavad tegevused kriisi ajal on **õpi, tegutse, aita**.

Konkreetselt on kommunikatsiooniplatvormi eesmärk avalikkuse teavitamine, vähemal määral ka omavalitsuste ja kohalike esindajate teavitamine.



Viis tegevuskategooriat andsid raamistiku platvormi tegevuste, struktuuri ja sisu arendamiseks projekti edenedes.

1.3.2. Kaasprojekteerimise koosolekud

Kaasprojekteerimise koosolekud on koostöösessioonid, mis on üles ehitatud programmeerimisraamistikus ning kus osalejaid julgustatakse panustama käimasolevasse projekti oma teadmisi ja ideid.

Projekti kontekstis kasutati kaasprojekteerimise koosolekuid muu hulgas kasutajate ja huvirühmade kaasamiseks ideede leidmise platvormi sisu, struktuuri, vormi, elementide ja interaktsioonide arendamiseks.

Kaasprojekteerimise koosolekute eesmärk

1. Asjakohaste huvirühmade ja lõppkasutajate kaasamine, et projektis oleks esindatud eri vaatenurgad.
2. Platvormide (rakenduse ja veebisaidi) omaduste ja kasutusviiside arendamine, arvestades kasutajate eelistusi, teabevajadusi ja olulisi tegevusi.
3. Jagatud vastutuse arendamine ja süsteemse koostöö leidmine (huvirühmad).
4. Platvormi kontseptsiooni ja/või ideede väljatöötamine, millest on võimalik koostada platvormi kontseptsioon, millest on omakorda võimalik luua testitav prototüüp.

Kokku korraldas Velveti meeskond viis veebiseanssi, millest igaüks kestis umbes kolm tundi.

Seanssidele kutsuti osalema nii avalikkus kui ka asjakohased huvirühmad, kuid eri päevadel.

1.3.3. Kaasprojekteerimise koosolekute tulemused

Kaasprojekteerimise koosolekutel tehtud töö tulemusena tekkis osalistel hulk ideid platvormi elementide, omaduste, uute interaktsioonide jms kohta, mis on kokkuvõtlikult esitatud allolevas tabelis ja lisas 1.4. Kaasprojekteerimise koosolekute tulemused.

Synthesis of Results from Workshop sessions using design strategy categories (Learn, Prepare, Act, Help, Prevent)



Avalikkusega toimunud koosolekud osutusid üldiselt pigem „mis võiks olla“ põhiseks, samas kui huvirühmade koosolekud keskendusid tugevalt sellele, „mis on juba olemas“. Seda dihhotoomiat võis oodata, kuna avalikkus teab vähem riigi tegevustest ja projektidest, mida riik on ette võtnud kommunikatsiooniplatvormide arendamiseks, riski- ja kriisijuhtimiseks ning asutustevaheliseks koostööks.

Pärast töötubasid analüüsis meeskond saadud ideid ja kujundas projekteerimisstrateegiale vastava platvormi kontseptsiooni.

1.3.4. Platvormi kontseptsiooni loomine

Pärast kaasprojekteerimise koosolekut kohtus meeskond uuesti, et koostada ideede ja varasemate uurimistulemuste põhjal platvormi kontseptsioon, mis koosnes kolmest põhielemendist: **veebisait, mobiilirakendus ja teiste algatuste kogum**.

Kõik platvormi elemendid toimivad koos, luues seeläbi terviku, samas on igal neist oma eripärad ja otstarve.

Projekteerimisstrateegia kohaselt on staatiline platvorm **(st veebisait) koht õppimiseks, valmistumiseks ja ennetamiseks**. See peaks toetama inimesi harjumuste kujundamisel, enesetäiendamisel, teadmiste suurendamisel ja asjakohase valmisolekuteabe jagamisel.

Interaktiivsema meediakanali (ehk rakenduse) sisu kasutatakse peamiselt selleks, et julgustada avalikkust tegutsema ja suhtlema, hõlmates kategooriaid tegutse, aita, enneta. Selles osas tehakse rakenduses toiminguid, nagu riskipiirkondade markeerimine, meeldetuletuste saatmine, inimeste julgustamine abi pakkuma või seda küsima, ohust teatamine jms.

Lõpetuseks, kuna kõik inimesed ei kasuta olemasolevaid digitaalseid vahendeid, kaalub platvorm **muude niisuguste algatuste ja vahendite loomist ja väljatöötamist, mis toimuvad näost näkku ja hõlmavad kõiki tegevuskategooriaid: õpi, valmistu, tegutse, aita, enneta.**

	Veebisait	Mobiilirakendus	Muud algatused
Kirjeldus	Veebisait on osa kommunikatsiooniplatvormist, kus on võimalik salvestada suuremas mahus infot. See toetab inimesi harjumuste kujundamisel, enesetäiendamisel, teadmiste suurendamisel ja asjakohase valmisolekuteabe jagamisel. <i>Metafoor: õppekeskus</i>	Mobiilirakendust peetakse kohaks, kust leiab olulist teavet ilma internetiühendusest ja asukohast sõltumata. Rakendust kasutatakse selleks, et ergutada avalikkust tegutsema ja suhtlema. <i>Metafoor: armeenuga</i>	Teised platvormi elemendid on rakenduse ja platvormi välised ning vastavad elanikkonna erinevatele oskustele ja interneti kättesaadavusele. Need muud elemendid teavitavad veelgi erakordsematest ja kiireloomulisematest olukordadest ilma pideva infovooluta. <i>Metafoor: raketipüstolid</i>
Projekteerimisstrateegiast tulenevad üldpõhimõtted	• Toimingute ja teabe tasakaal • Teadmised (teave, hoiatused, uudised) seotakse tegevustega • Põhilised ja kõige olulisemad moodulid on ilma internetiühendusest kättesaadavad • Toetus kogukondlike võrgustike loomisele kohalikul skaalal või väiksemates pereringides		

1.3.5. **Kontseptsiooni valideerimine ja tulemused**

Platvormi kontseptsiooni põhiaspekte testiti veebisaidi ja mobiilirakenduse jaoks välja töötatud prototüüpide kaudu. Testimistoimingute põhieesmärk oli **projekteerimiskontseptsiooni valideerimine**, tehes selleks kvalitatiivseid intervjuusid avalikkuse ja huvirühmade hulka kuuluvate kasutajatega. Intervjuude käigus keskenduti platvormi omaduste ja funktsionaalsuste kohta tagasiside saamisele ning püüti mõista, kas see on inimeste arvates väärtuslik, asjakohane, arusaadav, kättesaadav, selge, huvitav ja kasulik, kuidas nad seda kasutavad ja/või oma elusse integreerivad ning kuidas see sobituks muu hulgas senisesse riski- ja kriisikommunikatsiooni.

Kontseptsiooni valideerimiseks juhendas selle läbiviija intervjueritavaid platvormi elementide kohta koostatud esitluse abil, kasutades digitaalset Figma prototüüpi.

Valideerimise peamised järeldused on esitatud koos platvormi elementide kirjeldustega ning tekstiga kaasnevate kommentaaride ja tsitaatidega.

ÜLDTEAVE

Riskide liigitamine.

Nii kasutajate kui ka huvirühmadega tehtud intervjuude põhjal sai selgeks, et igal üksikisikul on erinev ja ainulaadne ettekujutus oma riskitasemest ning riskidest, mis on olulised või võivad neid mõjutada. Liiga paljude riskide korraga esitamine, isegi kui need on sellised, millega inimesed ei suhestu, võib nad platvormi juurest eemale peletada ning koormata nad üle teabega, mis neile meelde ei jää. Lisaks paistab, et liiga paljud korraga esitatud riskid võivad riski asjakohasust inimeste silmis vähendada. Riskide liigitamine isiku unikaalse olukorra alusel (s.o asukoht, perekondlik olukord, valmisolek, varud jne) on oluline ja tähendusrikas viis teabe esitamiseks. Leiame, et inimestel peaks platvormi kaudu olema ligipääs mitte ainult nende asukohta puudutavale teabele, vaid ka muudele tunnustele, mis võivad mõjutada nende ettevalmistust riskiolukordadeks. Meie ettepanek on pakkuda kontrollnimekirju, milles arvestatakse isiku olukorda ja mida isik saab veebisaidil muuta.

Liiga palju sisu ja teavet.

Teine oluline tähelepanek, mille tegid nii huvirühmad kui ka kasutajad **praeguse veebisaidi prototüübi kohta, oli see, et see sisaldab liiga palju lugemiseks mõeldud sisu ja teavet, mis tundus paljude jaoks pelutav ja liiga keeruline**. Lisaks sai selgemaks, et riski või aktiivse kriisi hetkel tuleks prioriseerida teatud teavet.

Huvirühmadele on küsimus veebisaidi ja rakenduse sisustamine materjaliga, kasutajatele aga teabe mõistmine ja selles orienteerumine, et leida see, mis on hetkel kõige asjakohasem ja vajalikum.

Teabe kihistamine.

Pärast kommentaaride saamist teabe liiga suure mahu kohta otsustati **kasutajatele mõeldud teave kihistada**, et kõige olulisem, kiireloomulisem ja vajalikum teave oleks lühidalt esimeses kihis esitatud. **Ettepanek on kasutada selles esimeses kihis teabe esitamiseks punktloendeid, arvutigraafikat, järgitavate tegevuste diagramme ja lühivideoid**. Jälgitavat teavet mainisid nii kasutajad kui ka huvirühmad. Lisada saab ka muid sisuformaate, mis võimaldavad teavet

kiirelt ja lühidalt edastada. **Teine sisukiht koosneb sügavamast teabest, mis on mõeldud lugemiseks siis, kui isikul on rohkem aega, ta soovib sellesse rohkem süvendada või kriisi kohta rohkem teada saada.** Siin on võimalik jagada pikemaid tekste, kursusi, seadusi ja määrusi ning muud teavet.

Lokaliseeritud teave.

Lokaliseeritud informatsioon oli kasutajate ja huvirühmade poolt kõige enam nõutud ja mainitud teabetüüp – mõlemad töid välja, et oluline on saada just nende jaoks asjakohast teavet ja piirata nende kokkupuudet mittevajaliku teabega, mis võib nad muretsema panna või segadusse ajada. Intervjueeritud soovisid kohalikke kaarte ning asukoha ja piirkonna, isegi naabruskonna järgi filtreerimise võimalust.

- „Inimestel puudub vahend, mis teavitaks neid konkreetsest riskist konkreetsetes asukohas. Aga see sõltub sellest, mida riskide all silmas peetakse, kuna on erinevaid vahendeid, mida inimesed saavad kasutada. Kui ma tahan teada, kas minu maja ähvardab üleujutus, siis on selleks vahend olemas. On mõned eeldused: inimene peab riski tunnetama, siis ta peab teadma, et vastav vahend on olemas ja lõpuks oskama seda kasutada ...” (huvirühma esindaja 2 Päästeametist).

Struktuur

Meie prototüübis välja pakutud teabeklastrid olid selged ja tundusid intervjueeritutele inimlikumad. (Valmistu, õpi, tegutse, enneta, aita). Inimeste tegevuse sidumist uudistega peeti kasulikuks ja selgeks.

Järjepidev värvikodeering.

Värvikoodide järjekindel kasutamine tervel platvormil ja kõigi eri elementide hõlmamine on äärmiselt oluline. Kui riski- või kriisitasemest teavitamiseks on värvid valitud, siis ei tohi neid kasutada mujal (kui riskide ja kriiside puhul kasutatakse foorimudelit, siis ei tohi neid värve kasutada muul eesmärgil kui riski- ja kriisitaseme näitamiseks).

ÕPI

Õppekeskuse sisu veebisaidil.

Kursused on väärtuslikumad, kui nad käsitlevad keerulisi, pikemaid ja tõsisemaid olukordi. Koolitusi, mille sisuks on näiteks „tormiks valmistumine”, loeti vähem oluliseks võrreldes sellise koolitusega nagu „kunstlik hindamine ja esmaabi”. **Formaat peaks sisu keerukusele sobima ja vastama** ning veebi- ja näost näkku kursuste puhul peaks sisu olema keerukam kui õpe, milleks võiks kasutada vaid lühikest videot, info teabegraafikut või nimekirja.

Võimalik strateegiline tööriist riski- ja kriisijuhtimiseks.

Õppekeskusel on potentsiaali olla tugev strateegiline tööriist, mida saab kasutada selliste elanikkonnarühmade ettevalmistamiseks, kes võiks hiljem täita aktiivsemat juhirolli kogukonda tabanud kriisiolukorras. Näiteks võiks koolitus olla mõeldud konkreetsetel töökohtadele ja koolidele, kui on soov ette valmistada Eesti noori.

VALMISTU

Pereplaan

Testitud prototüüp tugines tugevalt kogukonnategevuste võimendamisele selliste aspektide kaudu nagu materjalid vabatahtlikele, kriisiabi pakkumine, pereplaani koostamine ja jagamine, kogukonnakeskuste esiletoomine jmt. Nende aspektide seas tõusis enim esile pereplaan, nii positiivselt kui ka negatiivselt. Positiivse poole pealt peeti seda heaks ja väärtuslikuks vahendiks hädaolukorraks valmistumisel ning teabe ja varude personaliseerimiseks vastavalt oma olukorrale. Samas märkisid üksi elavad inimesed ja isegi pereinimesed, et selles ei ole arvestatud erinevaid perekondlikke olukordi. **Saime aru, et kuigi personaalse ja jagatud plaani loomine kriisiolukorraks on oluline, võib selle nimetamine „pereplaaniks“ liiga kitsatähenduslik tunduda. Plaanile võib anda teisi nimesid või lasta kasutajatel ise oma jagatud plaanile nimi valida ning sellesse võib peale pereliikmete kaasata ka näiteks naabreid või sõpru. Ideaalis oleks iga rakendust kasutav isik osa kogukonnaplaanist, mille liikmed on nende valitud.**

Trükised

Trükiseid pidasid oluliseks mõned intervjuueeritavate rühma liikmed, kes eelistaks materjalidega tutvuda nii digitaalselt kui ka trükituna. **Pärast valideerimiskoosolekuid tehti ettepanek, et trükised peaksid sisaldama veebisaidil leiduvat täpset teavet PDF-vormingus või neid peaks saama veebisaidi kaudu tellida. Need materjalid peaksid järgima sama rakenduse ja veebisaidi põhimõtet, sidudes teabe tegevustega. Seega võiksid materjalid sisaldada tekste ja juhendeid ning kordamisküsimusi, kontrollnimekirju jne.** Soovi korral trükitavad ja avalikkusele jagatavad materjalid on brošüürid selle kohta, kuidas seitse päeva üle elada, millised on piirkonnas esinevad riskid, kuidas vältida hooajalisi riske.

Loendid ja kontrollnimekirjad.

Loendeid ja kontrollnimekirju nähti väärtusliku ressursina, kuna nendes on teave kogutud oluliste punktide alla või materjalidesse ning neid on võimalik isiku konteksti järgi personaliseerida. Intervjuud näitasid, et välja võiks töötada eri tüüpi kontrollnimekirju:

- Personaalsed kontrollnimekirjad → nende kontrollnimekirjade jaoks võiks isik sisestada teabe oma elukorralduse kohta ja mõned tunnused, et saada koostamiseks rohkem talle kohandatud loend. Näiteks võib isik ära märkida leibkonna liikmete arvu, majapidamis-tarbed, asukoha, abi läheduse jne.
- Hooajalised kontrollnimekirjad → üks iga aastaaja kohta, mis hõlmab kõiki ettevalmistusi, mida isik peab tegema konkreetse hooaja riske arvestades.
- Ruumilised → loodud erinevate füüsiliste keskkondade jaoks, milles isik võib viibida ja mis nõuavad erinevat ettevalmistust, näiteks kodu, kontor, suvila, koolid jne.
- Riskipõhised → igal riskil võiks olla oma kontrollnimekiri, nii et kui esineb suurem risk ja kasutajaid sellest teavitatakse, saavad nad kohe asjakohased materjalid alla laadida.

TEGUTSE

Kogemuse inimlikustamine, selle inimestele lähemale toomine.

Mõne intervjuueeritava nimetatud oluline aspekt on reaalse juhtumite ja inimliku lähenemise kasutamine teabe jagamiseks. Lood sellest, kuidas inimesed kriisidega hakkama said või kuidas kriisid neid mõjutasid, muutsid riskid inimese jaoks palju reaalsemaks ja mõjukamaks, kuna need toovad abstraktsed võimalikud olukorrad tasemele, kus nendega saab suhestuda. Teine näide platvormi ja teabe inimlikumaks muutmise puudutab selliste eestkõnelejate valimist, kes suudaksid kogukonda kriisi ajal juhtida.

Normaalsustunde tagasisaamine.

Üks intervjuudest tulenenud huvitav leid oli inimeste vajadus normaalsustunne kriisi ajal või pärast seda tagasi saada. Selle saavutamiseks on inimeste elus tähtis roll rutiinil. Kuigi meie testitud prototüüp seda ei sisalda, teeme ettepaneku **lisada rubriiki „tegutse“ teave, mis õpetab inimesi, kuidas kriisiperioodidel rutiini luua**. See teave võiks olla sisu esimese kihi osa, selge, täpne ja teostatav.

SMS-teavitused ja rakendusesisesed teated

Teadete või SMSi vormis antavaid hoiatusi peetakse äärmiselt oluliseks ning nende puudumist riski- ja kriisiennetuses suureks probleemiks. Just hoiatused saaks platvormis teabe esimese kihiga siduda, mis muudaks voo järgmiseks:

- **Hoiatus** → **koondatud esimene teabekiht**. Jagab riski/kriisi kõige olulisemaid aspekte ja annab nõu, mida peaks tegema. → **Teisene teabekiht**. Lisaks, kui on rohkem aega, vajadust, huvi

AITA

Inimesed, kes lihtsalt ei hooli.

Veel üks oluline teema, mis eriti intervjuueeritud huvirühmadele muret teeb, on inimesed, kes „lihtsalt ei hooli“ riskidest ega kriisidest ja kes ei tutvu teabega ega käitu sellele vastavalt hoolimata sellest, et see on neile antud. Kuigi ükski platvorm ei saa eriti midagi teha, et inimesed teda kasutama hakkaksid, soovitame mittedigitaalsed algatused teha üleriigiliseks ja laiahaardelisemaks, et igal inimesel oleks võimalik vähemalt selliselt riski- ja kriisivalmiduse ning teabega kokku puutuda.

ENNETA

Huvirühmade koostöö

Kõigist kättesaadavatest allikatest saadud teavet koondava platvormi edukuse oluline element on tasakaalustatud ja hästi korraldatud koostöö huvirühmade vahel. Nägime, et platvormi edu aluseks on mitme organisatsiooni ja huvide ühildamine, et tagada sisu ajakohasus, tasakaalustatus, kättesaadavus ja usaldusväarsus ning et see platvorm oleks kasutajatele peamine allikas, kust nad riskide ja kriiside kohta teavet saavad.

Platvormi sisenemise koht.

Üks peamine probleem, mille tõstatasid nii kasutajad kui ka huvirühmad, oli see, et on **keeruline inimesi ligi tõmmata ja suunata neid platvormi, rakendust ja muid olemasolevaid ressursse kasutama**. Enim levinud põhjustena mainis enamik infovajaduse ja hirmu puudumist – ilma hirmuta või otsese vajaduseta on vaid vähesed inimesed valmis uurima, kuidas riskiolukordadeks valmistuda. Praegusel juhul pakume oma töös välja, et inimesi võiks digitaalsete ressursside juurde suunata muude algatuste kaudu. Veebisaidi materjalide kasutamine näost näkku kursustel, koolitused valitud koolitavates koolides või töökohtades, eriti „valmiduspäevad“, kus tuleks läbi viia üleriigilist valmisolekut ja teavitusalgatusi koolituste, kampaaniate, õppuste jm kujul.

Eesti elanike valmisoleku suurendamiseks oleks oluline, et nad tutvuksid platvormi eri elementide, pakutavate võimaluste ja sisuga riski realiseerumise eelsel perioodil, kui neil on võimalik valmistuda ja õppida ning materjaliga rahulikult tutvuda. Kui see pole võimalik, on rakendus kergesti kasutatav ja arusaadav ning selle peamised ja olulisemad omadused on kergesti leitavad ning inimeste jaoks lihtsad ja loogilised. Seda väljendas ka üks meie intervjueritustest:

- „*Millal inimesed selle rakenduse alla saavad laadida? Ainult siis, kui parajasti mingi kriis käes on?*” (mees, 54, eestlane).

Huvirühmadevaheline kommunikatsioon

Üks huvirühmadega vestlemisel tehtud huvitav tähelepanek oli kriisi ajal mitte ainult avalikkusega, vaid ka huvirühmade vahel ja kõigil tasemetel jagatava teabe rohkus. Saime teada, et see on kriisi ajal paras proovikivi ja selle tegemiseks pole piisavalt vahendeid. **Üks intervjueritav suunas meid SitRepi platvormi juurde, aga teised märkisid, et organisatsioonide ja kohalike omavalitsuste vaheline koostöö ja kommunikatsioon võiks toimuda riski- ja kriisikommunikatsiooni platvormi kaudu, kasutades meie mainitud portaali. Olenemata sellest, milline lahendus valitakse, tundub asjakohane luua üks kommunikatsioonikoht, kus riskidele ja kriisidele reageerijad ja kohalikud omavalitsused saaksid jagada:** oma riski- ja kriisivalmisoleku plaane, päringuid ja küsimusi riskidest teavitamise kohta, riski- ja kriisikommunikatsiooni juhiseid ja protokolle, eriti kui need on juba realiseerunud.

Allpool on esitatud mõned kommentaarid ja tagasiside platvormi kontseptsiooni kohta, mis saadi testimisintervjuude käigus:

- „*Praktiline vahend, mis aitab paremini valmistuda, ja kui käes on olukord, milleks sa valmis ei ole, siis saad sealt uurida, mida sa tegema peaksid*” (mees, 34, eestlane).
- „*Inimesed vajavad kättesaadava teabe kasutamisel abi. See platvorm täidab selle lün- ga*” (mees, 30, jaapanlane).
- „*Platvormi kontseptsioon tundub väga loogiline, aga sellest läbinärimine võtab liiga palju aega ja seal on meelde jätmiseks liiga palju teavet*” (mees, 54, eestlane).
- „*Platvorm on välja töötatud õigest vaatenurgast, kuna on oluline inimesi teavitada, kuidas valmistuda ja toimida*” (huvirühma esindaja 1 Päästeametist).

- „On väga hea, et need kolm elementi kokku ja koos toimima pannakse. Rääkides viimasest osast, millal õppida ja kuhu minna, kui see on veebilehe ja rakenduse kaudu kättesaadav, ütleme mingid teavitused ...
- See aitab teavet jagada ja inimesed kokku tuua ...“
- „Minu meelest aitab platvorm teavet ühtlaselt jagada (sündmused äpis ja veebilehel), et inimesed selle paremini kätte saaksid.“
- „Selle jaoks on see hea ülevaade ja arutelu, ma näen, et neid asju peeti silmas ka tsiviilkaitse kontseptsioonis. Minu arvates võtab teie kirjeldatud kontseptsioon riski- ja kriisikommunikatsiooni olulised osad väga hästi kokku. Ja kui on olemas avalikkusele kättesaadav integreeritud platvorm ning kui ametiasutused seda teavet annavad ja tagavad, et kogu oluline teave on ühest kohast ... või nendest kohtadest kättesaadav, siis minu meelest on see väga hea. Ja ma näen, et see kontseptsioon on väga hea ja väga selge“ (huvirühma esindaja 2 Päästametist).

Testimisintervjuude käigus kogutud tagasiside (kommentaarid, ideed, ettepanekud ja kriitika) avaldatakse koos aruandega tsitaatide vormis, mille juures on küll tsiteeritava isiku profiili kirjeldus, aga isik jääb seejuures anonüümseks.

2. **Platvormi kontseptsioon ja soovitused**

Kommunikatsioonplatvormi kohta antud soovitused on esitatud selles peatükis iga elemendi juures ja neid toetab valideerimiskoosolekutel antud tagasiside, mis on esitatud tsitaatide vormis.

2.1. **Ülevaade**

Arvestades, et praegu on ligipääs erinevatele riske ja kriise puudutava teabe allikatele Eestis üsna lahterdatud, kus nii residendid kui ka mitteresidendid peavad teadma, kust teavet otsida ja milliseid allikaid usaldada, siis teeme ettepaneku luua kolmest põhielemendist koosnev homogeenne ja terviklik platvorm: veebisait, mobiilirakendus ja mitmed muud sekkumised.

-
- | | |
|------------------|--|
| Veebisait | <ul style="list-style-type: none">• Õpi, suurenda oma teadmisi• Arenda harjumusi• Suuremas mahus asjakohast teavet |
|------------------|--|
-

- | | |
|-----------------|--|
| Rakendus | <ul style="list-style-type: none">• Leida olulist teavet ilma internetiühendusest ja asukohast sõltumata• Kutsu inimesi tegutsema ja suhtlema |
|-----------------|--|
-

- | | |
|-----------------------|--|
| Muud algatused | Riskieelsed <ul style="list-style-type: none">• Kogukonnapäevade ja -ürituste korraldamine ning koolituse pakkumine koolides, töökohtadel jne |
|-----------------------|--|
-

Riskisündmused ja kriis

- **SMS-teavitused käimasolevate, kiireloomuliste olukordade kohta**
- **Kohtumispaikade ja abikeskuste loomine**

Veebisait

Veebisaidi analoogia on idee koolituskeskusest, kus kogu teave on kergesti kättesaadav, usaldusväärne ja ametlik.

Veebisait on peamine Eesti riski- ja kriisilukordi puudutava üldistatud ja üleriigilise teabe allikas, kuigi kasutajad saavad ka lokaliseeritud teavet otsida ja filtreerida.

Veebisaidi struktuur koosneb peamiselt rubriikidest õpi, valmistu, tegutse, aita ning muudest põhirubriikidest, nagu kontaktandmed, partnerid jne.

Veebisaidi mõned põhielemendid on:

- **Jooksvad hoiatused.** Jooksvad hoiatused on rubriik, mis lisatakse ainult siis, kui parajasti valitseb kriisilukord. See sisaldab kõiki ressursse ja kriisi kohta teadaolevat infot, milleks on muu hulgas kriisist mõjutatud piirkond, käitumisjuhised, ametlikud uudised, teated olukorra kohta, ametlikud avaldused jne.

- **Kontrollnimekirjad.** Kontrollnimekirjad on valmistumise rubriigi osad, mida inimesed saavad muuta, printida ja alla laadida ning mis aitavad neil riskiks või kriisiks valmistuda. Need kujutavad endast kogumikku vajalikest tegevustest, ressurssidest ja juhenditest, mis suunavad isikut kriisiks valmistuma.
- **Kontrollnimekirju saab isiku olukorra järgi personaliseerida.**
- **Õppekeskus.** Õppekeskus on veebisaidi üks suurimaid rubriike, mis koosneb videokursustest, näost näkku koolituste teabest ja kursustest, kiiretest „kuidas teha“ videotest, mis annavad elanikkonnale teadmisi riskide ja kriiside ning nendega seotud teemade kohta (nt esmaabi, vabatahtlik tegevus jne). Õppekeskuse eesmärk on koondada nii erinevate avalike huvirühmade (nt Päästeamet, Terviseamet jne) kui ka sertifitseeritud eraettevõtete (nt ettevõtted, kes pakuvad esmaabikursusi töökohtadel) pakutavad kursused. Õppekeskusest leiab nii tasuta kui ka tasulisi kursuseid, koolitusi ja videoid. Kursusi on võimalik filtreerida teadmiste ja oskuste taseme, vanuse, asukoha, teema jne järgi.
- **Juhendid ja suunised.** Need valmistumise rubriigis olevad digitaalsed ja prinditavad materjalid annavad selget teavet, kuidas konkreetseks kriisiks või riskiks valmistuda, seda ära hoida või selle korral toimida. Need on peamiselt liigitatud teemade järgi, nagu „lumetorm“, „tulekahju“, „üleujutus“ jne.
 - **Hooajalised juhendid ja uudiskiri.** Hooajalised juhendid, mis on juhendite alamliik, pakuvad teavet hooajaliste riskide kohta ja annavad nõu, kuidas neid maandada. Need sisaldavad ka konkreetseid hooaegu puudutavaid nõuandeid, nagu „vaheta rehvid“, „puhasta vihmaveetorud“ jne.
- **Riskide ja kriiside kaart.** Veebisaidil antakse ülevaade Eestis olemasolevatest riskidest ja kriisidest, teavitades avalikkust ja lükates ümber arusaama, et riigis ei ole ühtegi riski ega kriisi. Kaardil kasutatakse värvikodeeringut, et kasutaja saaks kohe ettekujutuse riski või kriisi tasemest. Filtrite abil saab isik teavet tema asukohas valitseva olukorra kohta või konkreetset teemat otsida.
- **Ametlikud uudised.** Üks uurimisetapis ja koosloomekoosolekutel ilmnenu probleem oli vajadus anda ametlikku teavet ja minimeerida valeuudiste levikut. Selleks edastab kommunikatsiooniplatvorm ametlikke uudiseid, mille õigsust on kinnitanud selle administraatori ja mida kasutajatel on kerge neile sobivates sotsiaalmeediakanalites jagada.
- **Kontaktandmed.** Veebisaidi eriti oluline element on teave kõigi riski- ja kriisijuhtimises ning kommunikatsioonis osalevate organisatsioonide kohta. Selles rubriigis on lingid kõigi asjakohaste huvirühmade veebisaitidele ja telefoninumbritele.

Veebisaidi funktsioone, lehti ja elemente kirjeldatakse järgnevas tabelis ja 2. lisas: Figma prototüübid.

Mobiilirakendus

Mobiilirakendus on mõeldud peamiselt suure riski või kriisi korral kasutamiseks ja selleks, et kutsuda inimesi üles vastutustundlikult, turvaliselt ja targalt toimima. Seepärast on rakenduses olev teave tunduvalt vähem mahukas, kui veebisaidil, peamised meetmed on saadaval nii veebis kui ka väljaspool seda ning kasutajad saavad mõnda funktsiooni oma isiklikule olukorrale vastavaks muuta.

Rakenduse mõned põhielemendid on:

- **Asukohapõhine teave.** Rakendus võimaldab kasutajatel installeerimisel valida, kas nad soovivad oma asukohta jagada. Kui nad otsustavad seda teha, siis jagab rakendus neile nii nende asukoha põhjal filtreeritud teavitusi, uudiseid ja sündmusi kui ka kaardil olevat kohalikku vaadet. Kaardi kohalik vaade saab kriisiolukorras näidata, kus on abikeskused, vabatahtlikud, vabanenud ressursid ja rühma liikmete asukohad. Lisaks on kasutajatel võimalik valida mitu asukohta, mille kohta nad teavitusi soovivad (nt pereliikme kodu, suvila jne).
- **Hoiatused ja tõuketeavitused.** Riski- või kriisiolukorras edastatakse kõikidele kasutajatele hoiatusi ja teavitusi, et informeerida neid ohust ja vajalikest toimingutest. See funktsioon on rakenduse asendamatu osa. Kui kasutaja on oma asukohta jaganud, siis hoiatused lokaliseeritakse, vastasel juhul on need üldised (st üleriigilised).
- **Profiil.** Profiili loomine on vabatahtlik ja rakendus toimib ka ilma selleta. Samas võimaldab profiil salvestada rakendusest konkreetset individualiseeritud ja kohandatud teavet, nagu kontrollnimekirjad ja plaanid, luua rühmaplaani, salvestada isiklike kontakte hädaolukordadeks, salvestada isikuandmeid hädaolukordadeks jms.
- **Rühmaplaanid.** Prototüübis algset pereplaanideks nimetatud kavad võimaldavad (nii profiiliga kui ka ilma) kasutajarühmadel luua oma juhiste komplekti, olulist teavet ja kohtumiskohti riski- ja kriisiolukordadeks. Selle funktsiooni eesmärk on kogukonda kriisiolukorra lahendamisse kaasata.
- **Ametlikud sõnumid.** Ametlikke sõnumeid jagatakse rakenduse kaudu selleks, et vältida valeteavet ja vaeuudiste levitamist. Ametlikud sõnumid tulevad riigi esindajatelt, kes juhivad riske ja kriise.
- **Kontrollnimekirjad.** Sarnaselt veebisaidiga on inimestel ka rakenduses võimalik lugeda, kohandada ja alla laadida kontrollnimekirju, mis aitavad neil hädaolukordadeks valmistuda. Kontrollnimekirjad lisatakse isiku profiilile, kui neil see on, ja soovi korral ka nende rühmaplaanile.
- **Kontaktandmed.** Oluliste huvirühmade kontaktandmed ja hädaabinumbrid on rakenduses hõlpsasti leitavad ning selgelt esile tõstetud.
- **Vabatahtlik tegevus.** Kriisi tekkimisel võimaldab rakendus inimestel rakenduse kaudu vabatahtlikult teisi abistada, vabatahtlikult oma varusid jagada või muud toetust pakkuda.
- **Õppekeskus*.** *Rakenduses olev õppekeskuse versioon esitab veebisaidil olevast teabest kokkuvõtlikuma versiooni. See võimaldab kasutajatel sellest hoolimata interaktiivsete materjalide abil oma riskiteemalisi teadmisi täiendada. Sellised materjalid on näiteks videod, küsimustikud ja lastele mõeldud mängulised testid.*

Rakenduse prototüüp on esitatud 2. lisas: Figma prototüübid.

Muud algatused

Muude algatuste eesmärk on viia riski- ja kriisikommunikatsioon inimesteni, kes seda veebist ei otsi, suurendada elanikkonna teadlikkust ning valmistada inimesed ette hädaolukordadeks. Ettepanek on kõik tegevused teha, kasutades sama visuaalset identiteeti, mis annab riski- ja kriisikommunikatsioonialasest tegevusest ühtse ettekujutuse. Sündmuspõhised tegevused tuleks läbi viia samal ajal, riiklikul tasandil, „valmisolekupäevade“ (varem pakuti nime „Ole valmis“ päevad) raames.

Platvormi algatused on muu hulgas:

- ***SMS-teavitused.*** SMS-teavitused saadetakse üle riigi kõigile Eesti mobiilinumbritele, et teavitada nende omanikke kriisiolukorrast. SMS peaks sisaldama linki veebisaidile, kus jagatakse ametlikku teavet.
- ***Seminarid ja koolitused koolides ja töökohtadel.***
- ***Eestkõnelejad.*** Kogukonnale ametliku teabe jagamiseks pakume välja selliste kõneiskute määramise, kes inimesi kriisi korral aitaks ja juhendaks. Kõneiskuid võiks määrata eri tasanditel, näiteks naabruskonnas, linnaosas jne.
- ***Kogukonnaüritused.*** Kogukonnaüritusi korraldavad kõneiskud, kohalikud omavalitsused ja kohalikud esindajad, et kaasata kogukond riski- ja kriisiettevalmistus- ja õppetegevusse. Need üritused peaksid suunama inimesed veebisaiti ja rakendust kasutama, aga ka teiste platvormil olevate algatuste juurde. Üritused võivad hõlmata hooajalisi kampaaniaid, ettekandeid, spetsialistide seminare jms. Need kogukonnaüritused peaksid olema osa üleriigilisest valmisolekunädalast (algne nimetus „Ole valmis“ päevad).
- ***Õppused.*** Hädaolukorraks valmistumise õppuseid tuleks korraldada igal aastal.
- ***Abikeskused kui kriisiaegsed kogunemiskohad.*** Konkreetsete kohtade (nt koolid, kogukonnakeskused, spordirajatised jne) valimine kriisiabikeskusteks, kust inimesed vajaduse korral varusid ja teavet leiavad. Need oleksid ka vabatahtliku tegevuse sõlmpunktid.
- ***Vabatahtlike võrgustikud.*** Olemasolevate vabatahtlike võrgustike toomine platvormile.

2.1.2. Platvormi ühisomadused

Selles peatükis esitletakse platvormi üldiseid omadusi, mis on tema kõigil kolmel elemendil.

Keeled

Uurimistöö jooksul selgus, et platvorm ja kogu selle sisu peaksid olema täielikult kättesaadavad kolmes keeles: **eesti, vene ja inglise**. Siia kuuluvad ka mittedigitaalsed algatused, mis peaksid sisaldama ka inglisi- ja venekeelseid üritusi.

Juurdepääsetavus

Kõik platvormi elemendid peaksid olema juurdepääsetavad nii erivajadustega kui ka erinevate oskustega inimestele, et nad saaksid nii digitaalseid kui ka mittedigitaalseid

elemente kasutada. Praeguse prototüübi projekteerimisel arvestati juurdepääsetavust, aga teha on veel nii mõndagi, näiteks lisada alternatiivsed tekstid ja trükikirjad pimedatele.

- „Kas rakendust saavad kasutada ka kuulmis- ja liikumispuudega isikud? Eelistaksin suuremat kirja ja pilte, mis ei ole ainult lastele ja peredele mõeldud.”
- „Mulle tundub, et rakendusel on suured puutepiirkonnad – see meeldib mulle ja sobib mu telefonile ... ja mulle meeldib värvikasutus.

Valge koos teiste värvidega” (naine, 62, eestlane).

Ajakohastatud ja asjakohane

Platvormi informatiivset ja hariduslikku sisu tuleb **regulaarselt täiendada, ajakohastada ja paremaks muuta, et see oleks asjakohane ning vastaks riske ja kriise puudutavatele uutele õigusaktidele või parimatele tavadele.**

- „On tähtis, et see oleks kogu aeg asja- ja ajakohane ... Ehk peaks see paremini näitama, millised riskide on konkreetsel ajal asjakohased, ja alles seejärel näitama teisi ...” (mees, 54, eestlane).

Jätkuva kriisi kohta käivaid uudiseid ja hoiatusi peab samuti regulaarselt ajakohastama, tuues välja aja, millal seda teavet jagati ja vajaduse korral ka selle, millal teave ei ole enam kehtiv või kohalduv.

Näiteks pärast kriisi lõppemist kehtetuks või mittekohaldatavaks muutund teave, mis kutsub inimesi üles tegutsema, tuleks eemaldada ja selle asemel tuleks ajakohastada sisu, mis puudutab saadud õppetunde, hädaolukorra mõju või tulevikuks antavaid soovitusi.

Ametlik, usaldusväärne

Avalikkuse jaoks peaks platvorm olema kutsuv, ametlik ja usaldusväärne. Selleks võiks näiteks veebisaidil selle ametlikku staatust mainida, viidata rakendusele kui ametlikule riski- ja kriiskommunikatsiooni vahendile ning ürituste ajal viidata alati huvirühmadele, kes platvormi käimalükkamiseks koostööd teevad.

- „Mulle on väga oluline, et teave tuleb turvalisest ja ametlikust allikast – seda võiks esitada koos märgisega, nagu „Turvaline ostukoht” e-poodides.”
„Uudiste puhul mulle meeldib, kui on näidatud nende allikas. Kas need on usaldusväärsed? Jällegi võiks siin mingit märgist kasutada.
- Tõend selle kohta, et kopeerimine pole võimalik ja kui ma neid uudiseid Facebookis jagan, siis tuleb ka märgis nendega kaasa” (naine, 62, eestlane).
- „Praegu on liiga palju eri liiki teavet, uudiseid, riiki, sotsiaalmeediat ...
Ma usaldaksin seda rakendust rohkem” (mees, 54, eestlane).

Kasutusmugavus

Digitaalsed elemendid peavad olema kergesti kasutatavad, lihtsad ja piisavalt selged, et võimaldada kiiret ligipääsu konkreetsele sisule ka kriisi või paanika ajal. Just kriisiolukordades peavad juhised ja informatsioon olema selged, üheselt mõistetavad ja lühisõnalised.

- „Raske on ette kujutada seda kriisiolukorda, kui sa oled paanikas ja peamine, mida tegema pead, on tegutsema ja rahulikuks jääma“ (naine, 15, eestlane).
- „Kriisi ajal on inimesed segaduses ega tea, mida teha, see ei lase oma igapäevaeluga edasi minna ... Vajame selget ja ainult vajalikku teavet selle kohta, mida teha“ (mees, 30, jaapanlane).

Teabe ja tegevuse tasakaal

Platvormi elemendid peaksid tasakaalustama teabe andmise ja juurdepääsu õppesisule, vahenditele ja meediale üleskutsega tegutseda, valmistuda, ühendust luua, teisi aidata ja vabatahtlikuna tegutseda. Nagu projekteerimisstrateegias välja pakutud, peaks kogu teave olema seotud tegevustega, näiteks: Kui inimestele näidatakse, kuidas tormiks valmistuda, tuleks nad suunata kontrollnimekirju alla laadima või seminari ajal tuleks osalisi üles kutsuda ennast kohapeal vabatahtlikuna registreerima.

- „Platvorm arvestab tegelikke sündmusi ja ühendab need digitaalse platvormiga. See loob ülioluline tasakaalu praktika ja teooria vahel.“
- „See annab eriti koolidele suurepärase võimaluse tegelikkuses toimuvad sündmused ühendada füüsilise koolituse ja veebipõhiste kursustega. See teeb ta õpilaste jaoks huvitavamaks, nad omandavad eri viisil rohkem teadmisi, saavad kogemusi, õpivad õiget tegutsemist ja kogu vajalikku sotsiaalset suhtlemist“ (mees, 30, jaapanlane).

Riskide liigitamine

Üks kontseptsiooni testimisel tehtud intervjuudest koorunud oluline tunnus oli mitme intervjuueeritava tehtud ettepanek **riskiülevaade personaliseerida või organiseerida riskid** selliselt, et tulemus oleks asjakohasem ning looks rohkem väärtust konkreetsetele kasutajaprofiilidele ja nende eelistustele.

Üks peamisi takistusi riski- ja kriisikommunikatsioonis ongi tõsiasi, et kriisid mõjutavad erinevaid inimesi erinevalt. Seega on platvormi sisu loomisel ülioluline arvestada, et neil on personaalsed ja erinevad kogemused ning ettekujutused hädaolukordadest.

See arusaam pani meid mõtlema, et ka platvormi personaliseerimiseks on eri viise, milleks saab kasutada sellised funktsioonid nagu „Rühmaplaan“, „Minu asukohad“ ja „Minu kontrollnimekirjad“. Funktsioon „Minu asukohad“ annab palju tõenäolisemalt inimestele teavet neid mõjutada võivate riskide kohta, tuues välja just need riskid, mis asjaomast piirkonda ohustavad. Samas võib inimesega jagada ka muid võimalikke riske, mis põhinevad demograafilistel, geograafilistel või kontekstipõhistel tunnustel. Üks ettepanek on luua viktoriinid või lühikesed küsimustikud, mis just konkreetset isikut puudutavaid tulemusi annavad. Näiteks uue epideemia korral oleks võimalik konkreetset riskivanuserühma kuuluvaid inimesi teavitada. Teine näide võiks olla autojuhtide teavitamine äärmiselt ohtlikest sõidutingimustest, ilma et see teave läheks ka neile, kes autot ei juhi. Mida personaliseeritum on teave, seda tõsisemalt võib inimene seda võtta, selle asemel et eirata riske kui ebatõenäolisi olukordi, mis neid kunagi ei puuduta.

- „Oleks hea, kui **seda saaks personaliseerida enda ettekujutuse järgi sellest, mis on risk.** Sul võiks olla võimalik seda ise otsustada olenevalt sellest, kes sa oled. Kui sul on lapsed, siis hoolitsed nende eest, kui sul on kinnisvara, hoolitsed selle eest“ (mees, 30 jaapanlane).

- „Tahaks, et mul oleks võimalik valida või märkida, milline teave kujutab endast põhiteadmisi ja mis on minu jaoks oluline. **Kõik ei puuduta mind ja kõik, mida ma näen, peaks selle hetke suhtes asjakohane olema**“ (mees, 25, eestlane).
 - „**Kuna mõnede riskidega on lihtsam hakkama saada ja mõned on keerukamad**, siis ehk võiks riske rühmitada nende keerukuse või ohutaseme alusel.“ „Ma ei hakka läbima veebikursuseid tavapärase asjade kohta, nagu äikesetorm, ma eelistaks punktloetelu“ (mees, 34, eestlane).
 - „Mõned neist riskidest tunduvad Eestis REAALSED RISKID olevat, aga mõnede puhul on lihtsalt liiga raske ette kujutada, et need siin juhtuda võiks“ (naine, 25, eestlane).
 - „**Inimesed on erinevad. See, mis sulle korda läheb, võib olla täiesti erinev ...**“ (mees, 54, eestlane).
 - „Kõige olulisem on see, et erinevad inimesed näevad riske erinevalt. Sihtmärke on nii palju ... Peaksin üles otsima teabe, mis on minu jaoks asjakohane ja kehtiv ... Oleks hea lisada bänner, mis aitab inimestel end identifitseerida: kas oled kohalik omavalitsuse ametnik? Kas oled talunik? Kas oled perepea?“
- „**Sisu peaks saama personaliseerida selle järgi, kes sa oled**“ (huvirühma esindaja Vaba-tahtlikust Reservpäästerühmast).

2.1.3. Muud olulised kaalutused

Teadlikkuse ja valmisoleku tase

Kontseptsiooni testimise sissejuhatuse ajal räägiti muu hulgas intervjuueeritavate varasematest riskide ja kriisidega seotud kogemustest ning sellest, mida nad Eestis riskideks ja kriisideks peavad. Intervjuueeritavate erinevate profiilide, tausta ja vanuse tõttu saime erinevaid vastuseid alates hirmust, et Eestit tabab poliitiline sõda ja küberrünnak kuni kliimamuutusest põhjustatud kriisini:

- „Ma ei mõtle sellele eriti, Eesti on elamiseks rahulik koht. Tean, et mõned inimesed muretsesivad Venemaa tegevuse pärast, aga mina sellele eriti tihti ei mõtle, ei mõtle ka sõjaajale, kuna ma pole seda kogenud, aga see on ikkagi hirmuäratav“ (naine, 25, eestlane).
- „Ma kardan peamiselt **poliitilisi probleeme** ja sõda (Venemaa või Lähis-Ida riikidega), vaeuudiseid, mille korral võib mul olla raske aru saada, mis on tõsi ja mis ei ole ... ja Venemaaga seotud küberrünnakuid ... aga ka ootamatuid terrorirünnakuid. Muud asjad, mille pärast ma muretsen, on pikaajaline elektrikatkestus, mis kestab üle 3 päeva ...“ (naine, 62, eestlane).
- „COVID-19 kui kriis ei olnud minu jaoks väga suur probleem, tundsin peamiselt igavust, kuna polnud võimalik teistega kokku saada ... Aga kooliga läks mul hästi ja lugesin tihtipeale riigi ametlikel veebisaitidel avaldatud teavet. Ma lihtsalt ei saanud aru, **miks mõned inimesed reegleid ei järginud.**“
- „Minu meelest võib kliimamuutus kriisiks areneda. Eestis on kliima juba soojemaks muutumas ja ma kardan, et inimestel pole võimalik toitu kasvatada ...“ (naine, 15 eestlane).
- „Ma mainiks ainult poliitilisi riske, eriti neid, mis on seotud Venemaaga ... Mingisugune hübriidsõda, mille korral kardan valeinfot.“

- „Sellised olukorrad, kus pead liiga kaua ilma vooluta olema, tunduvad Eestis nagu mingi düstopia, aga arvatavasti oleks see suur kriis“ (mees, 54, eestlane).

Peale selle on elanikkonna teadlikkuse ning riskideks ja/või kriisideks valmisoleku tasemed üsna erinevad, aga üldiselt madalad ja tagasihoidlikud. Inimesed suhtuvad igat liiki riskidesse ja nende võimalikku mõjusse üsna eemalolevalt hoolimata sellest, et praegu valitseb maailmas COVID-19 kriis. Elanikkonna mõjutamine riskideks ja kriisideks valmistuma ja nende kohta teavet koguma on paras proovikivi, kui parasjagu ühtegi hädaolukorda ei ole.

- „Eestis on praegu rahulik, seega on mul raske ette kujutada, et inimesed hakkaksid selliste asjadega tegelema, eriti kui nad olukorras riski või kriisi ei näe või enne, kui see hirmu tekitama hakkab (näiteks COVID)“ (mees, 54, eestlane).
- „Risk on miski, milleks sa valmistud, samas kui kriis on miski, millega peab kohe tegelema.“
- „Mulle on jäänud mulje, et avalikkus ei tee neil kahel vahet ...“
- „Peamine väljakutse mistahes ennetustegevuse juures on see, et inimesed ei hooli. See elanikkonna osa, kes lihtsalt ei hooli. Pole võimalik mõjutada inimesi oma käitumist muutma ... Inimesed peavad veidi hirmul olema, siis nad ehk hakkavad teavet otsima, nende teemade kohta lugema ja teadmisi koguma“ (huvirühma esindaja 1 Päästeametist).
- „Kui ma mõtlen sellele, mida keskmine inimene peab riskiks ja kriisiks ... Ma arvan, **et nad ei tee neil kahel eriti vahet**. Tihtipeale polegi riskil ja kriisil suurt vahet. Isegi kui oleme kriisiolukorras, on see enamiku jaoks ikkagi risk“ (huvirühma esindaja 2 Päästeametist).
- „**Peamine põhjus, miks keskmine inimene teavet ei hangi, on nende arusaam valmisoleku, õppimise ja õige teguviisi teadmise vajadusest**“ (huvirühma esindaja 3 Päästeametist).
- „Mõnel inimesel on üldteadmised selle kohta, mida teha, mis peaks kodus olemas olema ...“ (huvirühma esindaja Vabatahtlikust Reservpäästerühmast).

Kuigi üldine teadlikkus ning riskide ja kriiside tajumine on Eestis üsna kehvast tasemest, on siiski ka inimesi, kes soovivad õppida, kuidas hädaolukorras valmis olla ja toime tulla, kes on valmis sellistes olukordades teisi aitama, vabatahtlikus tegevuses osalema kas pidevalt või spontaanselt kriisiolukorras.

- „See platvorm aitab inimesi koolitada, kuidas kriisi- ja hädaolukordades hakkama saada, nii ei elanikkonda ei koolitaks ja nende teadlikkust ei suurendaks ainult päästjad ...“ (huvirühma esindaja Vabatahtlikust Reservpäästerühmast).

Eri asutuste riski- ja kriisitegevuste konsolideerimine

Selleks, et luua kasutajatele ühtne riski- ja kriisiteemaline teabeplatvorm, peavad huvirühmad palju tööd tegema, et koondada olemasolevaid algatusi, jagada platvormi tegevusi ning luua sisu ja hallata platvormi, mis on tasakaalus ja väärtuslik.

Uurimisprojekti elluviimise käigus selgus, et huvirühmadevaheline koostöö oleks üks peamisi proovikivisid platvormi edukas väljatöötamises ja kasutusele võtmises. Võimalikest raskustest hoolimata jääb huvirühmadevaheline koostöö üheks väärtuslikumaks aspektiks kasutajate jaoks, kellel oleks võimalik saada teavet siis, kui nad seda vajavad, ja ühest kohast.

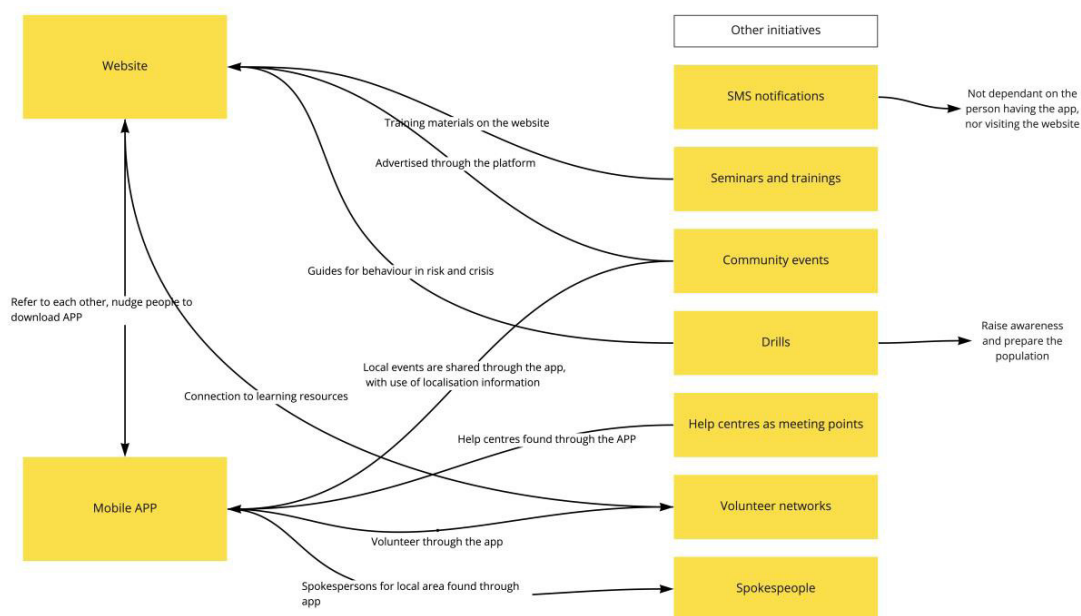
- „COVID-19 oli meie jaoks keerulisem kui teised kriisid. Meie asutus asus aitama ja meil polnud tervise valdkonnas eriti kogemusi ... Tervishoiuasutustel olid teadmised, aga neil puudusid kriisiga tegelemise kogemused, samas kui Päästeametil oli just kriisikogemus olemas” (huvirühma esindaja 1 Päästeametist).
- „Mulle tundub, et meil on korraga kaks paralleelset süsteemi: see, mida me praegu loome („Ole valmis”) ja teine on see kõrgetasemelisem, ametlik SMS-teavituste süsteem, mis järgmisel aastal kasutusse läheb. See on otsustatud” (huvirühma esindaja 1 Päästeametist SMS-teavituste süsteemi kohta).
- „Selle süsteemi probleemkohaks on, et riik ei tea, kui paljude inimesteni ta jõudis” (huvirühma esindaja 1 Päästeametist).
- „Meil on ... palju erinevaid asutusi, mis kõige selle eest ühiselt vastutavad. Loomulikult eelistavad nad kommunikatsioonkanaleid, mis on nende konsoolil, vastutust jagades (huvirühma esindaja 1 Päästeametist).

Selles osas teeme ettepaneku luua asutusesisene töörühm või komisjon, kes jälgiks platvormi haldamist, parendamist ja arendamist.

2.1.4. Elementidevahelised seosed

Platvormi elemendid töötavad koos, et moodustada ühtne algatuste kogum, mis suurendab avalikkuse informeeritust ja teadmisi riskide ja kriiside kohta Eestis. Koos, ühe kuvandi all ja järjepideva huvirühmade grupi toel, peaksid platvormi elemendid olema avalikkusele tajutavad ühe suure, kõikehõlmava programmi või algatusena, mitte iseseisvate ja täiesti sõltumatute elementidena. Platvormi aluseks olevad kolm elementi on omavahel seotud ja tagavad, et kasutajatel oleks olemas kogu vajalik saadaolev info. Elementide omavahelised seosed on näha joonisel 4.

Joonis 4. Platvormi elementidevahelised seosed



Nagu joonisel näha, kasutatakse veebisaiti eelkõige seminaride ja koolituste, kogukonnaürituste ja õppuste infoallikana. Soovitav on kasutada sellistel üritustel veebisaidil olevaid materjale selleks, et avalikkusel oleks võimalik neid hiljem nõuannete saamiseks kasutada.

Rakendus leiab kasutust esmajoones kriisilukorras ning kaardifunktsiooni kaudu märgistatakse abikeskuste ja kogunemispaikade asukohad, vabatahtlikud saavad oma abi pakkuda, avalikkus saab varusid pakkuda ja abi leida. Mobiilirakendus on ka koht, kust isik leiab oma kohalikud eestkõnelejad, kus saab jagada oma asukohta või sisestada oma aadressi.

Rakendus ja veebisait täiendavad üksteist ning kuigi mõlemal on sarnased tunnused ja ressursid, on veebisaidi sisu palju sügavam ja andmerikkam ning rakendus pakub interaktiivsemat ja personaliseeritumat sisu. Soovitame siiski rakenduse kasutajatel linkide ja tegutsemisüleskutsete kaudu ka veebisaiti vaadata ning suunata veebisaidi kasutajaid rakendust alla laadima.

Kuigi see on teistest elementidest sõltumatu, tuleks SMS-teavitusi kaaluda ja arendada kommunikatsiooniplatvormiga samasuguse visuaalse identiteedi all.

2.2. Elemendid

Järgnevates alapeatükkides esitatakse platvormi elementide detailne kirjeldus, põhiomadused ja sisu, millele on lisatud valideerimiskoosolekutelt ja töötubadest saadud tsitaadid ja märkused.

2.2.1. Veebisait

2.2.1.1. Kirjeldus ja omadused

Veebisait on osa kommunikatsiooniplatvormist, kus on võimalik salvestada suuremas mahus infot. See on allikas, mille ülesanne on **avalikkust harida, aidata neil harjumusi kujundada, teadmisi suurendada ja jagada asjakohast teavet valmisoleku kohta.**

Selles keskkonnas on inimestel võimalik omandada uusimaid teadmisi riskide ja kriiside kohta ning nendeks valmistuda.

Tuvastasime, et riskideks ja kriisideks valmisolekut ning toimetulekut käsitlevad kursused ja õppematerjalid on eri platvormidel ja kättesaadavad eri kanalite kaudu. Leidsime, et on võimalik luua ühtne kõikehõlmav platvorm riski- ja kriisivalmiduse ning kommunikatsiooni jaoks.

Otsustasime kursused ja olemasoleva teabe oma kontseptsioonis ühte kohta paigutada, ühendades eri huvirühmade loodud sisu terviklikku, kättesaadavasse ja ühtsesse õppeplatvormi. Selle peamine eesmärk on toimida konsolideeritud õppekeskusena, mis aitab inimestel õppida ning Eestis ette tulla võiva igasuguse riski ja kriisi jaoks valmistuda.

Hoolimata sellest, et veebisait on ametlik, usaldusväärne ja tõsiseltvõetav, peaks see jääma ka ligitõmbavaks ja hõlpsalt kasutatavaks allikaks, kus kasutatav keel on lihtne ja selge, kus pole ülemäärast teksti ning kus valitseb tasakaal teksti, piltide ja tühja ruumi vahel. Teavet on lihtne leida, kasutajad saavad navigeerida ja otsitavat leida, ilma et see liiga kaua aega võtaks.

Pärast kontseptsiooni testimist avalikkuse ja huvirühmadega valideeriti ja kinnitati platvormi peamised omadused. Üldiselt leiti, et riske ja kriise puudutava teabe koondamine ühte kohta, kust kasutajad nõuandeid saavad, on positiivne. Enamik kasutajaid märkis, et ametlike ressursside, teabe ja materjalide koondamine ühele platvormile on selge ja mugav lahendus, kuna neid ei peaks eri kohtadest otsima (nt huvirühmade veebisaitidelt, brošüüridest, uudisteportaalidest, kohalikest omavalitsustest jne).

- „Teave tundub usutav, teabe filtreerimise võimalus on hea, eriti laste jaoks, nad saavad oma teadmised peamiselt YouTube’ist, mida mul on vahel raske usaldada“ (mees, 54, eestlane).
- „See on väga formaalne, mis tekitab tunde, et seda võib uskuda. On oluline, et kõik on saadaval ühest usaldusväärsest kohast, kuna teavet on palju, nagu igasuguseid rakendusi ja platvorme, kõike ei saa usaldada“ (naine, 25, eestlane).
- „Mulle meeldiks, kui usaldusväärsed allikad oleks esile tõstetud, kust kõik tuleb, kas mingi märgis või ametlikud logod. Muidu näeb see välja nagu iga teine veebisait. Lihtne, selge ja läbipaistev“ (naine, 62, eestlane).

Samas peab sellise tervikliku ja ülevaatliku veebisaidi tegemine, mille sisu on mitmekesine, igas vanuses ning igasuguse tausta ja teadmiste tasemega inimestele arusaadav, **olema tasakaalus**: see peab andma avalikkusele kogu vajaliku teabe, aga vältima inimeste eemalepeletamist liiga suure teabemahu tõttu. Mõned intervjuueeritavad reageerisid veebisaidi sellele aspektile üsna hästi, kuid teised on tõepoolest kritiseerinud selles oleva teabe suurt mahtu. Veebisait ei tohiks tunduda liiga aeganõudev, aga kaotada ei tohi tervikliku ja kõikehõlmava veebisaidi mõtet.

- „Kõik, mida valmistumise ja toimimise kohta teadma peab, on siin.“ „See veebisait aitab tõesti inimesi harida ja annab neil turvatunde“ (naine, 15, eestlane).
- „See on väga hästi õppimise, valmistumise, tegutsemise ja aitamise vahel ära jaotatud. Klasterid on väga selged.
See aitab paljusid asju mõista ja vajalikku teavet kiiresti leida.“
„Minu meelest töötab see päris hästi, teavet ja sisu on päris palju. Suur osa sisust on juba tehtud. Tsiviilkaitse kontseptsioonis töötasime välja ka materjalid, mis on praeguseks juba trükitud ja kõigile inimestele saadetud. See on ka rakenduses Ole Valmis. Veebisaidil on päris palju jagatavat teavet ja sisu. See on väga hästi organiseeritud, seda ma näen“ (huvirühma esindaja 2 Päästeametist).
- „See on hästi tehtud ja kujundatud, aga seal on liiga palju teavet. Nii paljude rubriikide ja kategooriate koondamine tundub päris keeruline ülesanne olevat.“
„Kahtlen, kas inimesed viitsivad selle kõik läbi vaadata, ehk ainult need, kellel on liiga palju aega ja mitte ühtegi hobi“ (mees, 54, eestlane).
- „Teavet on palju, aga see on kompaktselt kokku pandud.“ „Kursused tunduvad liiga pikad ja aeganõudvad, mul pole nende jaoks aega“ (mees, 34, eestlane).
- „Seda tüüpi sisu kohta on siin ebamugavalt palju teksti, kuna sa peaksid selle meelde jätma, ma eelistaks lühikesi punktloendeid: maksimaalselt viis punkti iga riski kohta – mida teha, mis on kõige olulisem“ (naine, 25, eestlane).
- „Asjakohase teabe kiire leidmine on paras proovikivi. Seal on liiga palju teavet, kõige läbilugemine ja kogu veebisaidi läbikammimine oleks liiga aeganõudev. Enamikul inimestel on keeruline punkte omavahel ühendada, kui teave on liiga laialivalguv“ (mees, 30 jaapanlane).

Kontseptsiooni testimine huvirühmadega andis meile ka lisateadmisi just õppekeskuse kohta, kuna praegu korraldavad need organisatsioonid koolitusi, seminare ja kursusi vabatahtlikele, koolides ja töökohtades, kui mõned näited tuua. Platvormi eesmärk on integreerida nende teemadega seotud praegused ja kättesaadav kursused ühte kohta.

- „Kindlasti peaksid spetsialistid seda toetama. Meie enda kogemus on see, et teeme seda tu-
leohutuse ja veeohutuse jaoks ... Mulle jääb mulje, et neid inimesi pole just palju, kes tuleksid
lihtsalt siia sooviga mõni kursus läbida. Tavaliselt teevad nad seda siis, kui ... seda pakutakse
neile konkreetses kontekstis. Näiteks on meil kursused töötutele või teatud kooliastmes last-
ele, eakatele või ajateenijatele. Need on just nende jaoks korraldatud. Vahel kohustuslikud.”
„Need muutuvad üha enam digitaalseteks versioonideks, kuigi tavaliselt on need toimunud
klassiruumis. Aga muutused on juba toimumas” (huvirühma esindaja 1 Päästeametist).
- „Vabatahtlike jaoks on see alati olemas ja ma ei näe põhjust, miks seda ei võiks kõigile pakku-
da” (huvirühma esindaja 1 Päästeametist).

Teabe prioriteetsus ja fikseeritud, staatilise õppesisu ja ajakohastatud, muutuvate hoiatuste, teadaannete ja uudiste vaheline hierarhia on ülioluline ja tuleb esile tõsta. Kontseptsiooni testimise raames mainisid mõned intervjuueeritavad, et see oluline teave peaks ekraanile ilmuma esmajärjekorras ning ligipääs teistele kihtidele ja rubriikidele peaks olema lihtne.

- „Hoiatuse ülemise osa menüü aitab olulisele keskenduda. Kiire juurdepääs abile on ikkagi va-
jalik, näiteks juurdepääs esmaabile, kui oled paanikas, peaks olema lihtne ja kiire. Ülejäänud
teabega võib tutvuda siis, kui selleks on aega ja sa pole paanikas. Need võiks olla kusagil
„tagapool”, kus ma saaks nendega tutvuda siis, kui mul selleks aega on või kui keegi linki
jagab” (mees, 54, eestlane).
- „See tundub liiga keeruline, seal on liiga palju rubriike ja kategooriaid. Vajan abi veebisaidil
orienteerumisel, sisu on liiga palju, rubriike on liiga palju. Hea oleks esmalt saada ülevaade
sellest, mida siit leida võib, ehk võiks siin olla lühike, kolmeminutiline video, mis annab
ülevaate kõikidest riskidest, kuna päris paljud neist on tundmatud ja siis ei tunduks kogu sisu
esmapilgul nii hirmutav. Võiks näidata, mida seal näha ja õppida on” (mees, 30, jaapanlane).
- „Selle veebisaidi kasutamine tundub lihtne. See on üsna lihtne ja selge ... võrreldes digilooga
(Patsiendiportaal), kus on nii palju võimalusi ja kõik on laiali ...” (mees, 34, eestlane).
- „Kui ühtegi riski ei ole, siis tuleks kasutaja selgelt õppekeskusesse suunata, aga kui on mingi
risk või kriis, siis peaks nad tegutsemise rubriiki suunama, et aidata neil olukorraga toime
tulla ja see lahendada” (huvirühma esindaja Vabatahtlikust Reservpäästerühmast).

**Maandumis-
leht**

Põhimenüüs võiks olla:

- jooksvate riskide rubriik (nt COVID-19)
- kiire ligipääs riskideks ja kriisideks valmisoleku ning nendega toimetuleku jaoks vajaliku nelja peamise tegevuse põhirubriikide juurde, nagu välja pakutud: õpi, valmistu, tegutse, aita. Seoses esimese tegevusega, milleks on õpi ja mis projekteerimisstrateegia kohaselt on veebisaidi peamine eesmärk, on lehel kiire ja esiletõstetud juurdepääs veebisaidi peamisele rubriigile õppekeskkonnale.

Oluline on ka kiire ligipääs:

- kaardile, millel on näidatud praeguste riskide ja kriiside mõjutatud piirkonnad,
- ametlikele teadaannetele ja uudistele
- ja hädaolukorras vajalikele peamistele kontaktidele.

Õpi:

**Õppekeskus,
põhiteave**

Õpperubriigis on kasutajatel ligipääs riske ja kriise puudutavale üldisele põhiteabele, mis võiks samuti viidata konkreetsetele asukohtadele ja nende piirkondade spetsiifilistele hooajalistele riskidele.

Õppekeskus on üks veebisaidi olulisemaid osi. See pakub erinevatel teemadel koolitusi, mis on mõeldud eri vanuses ja erinevate eelteadmistega inimestele ja eri kontekstidele (nt koolid, kontorid). Seal on huvitav ja haarav sisu, mis koosneb videote ja interaktiivse sisuga veebipõhistest seminaridest ning rubriigist, milles olevate linkidega saab reaalses elus registreeruda ja osaleda, eri keskkondades (koolid, töökohad, kogukonnakeskused jne) korraldatavad praktilised koolitused.

Koolitused on põhimõtteliselt mõeldud kõigile: lastele, teismelistele, peredele, koolidele, töökohale, kogukondadele. Kursusi on võimalik filtreerida selle järgi, **kes õpib ja kus** ta seda teeb, kas **veebipõhistel** seminaridel või **reaalses elus** toimuvatel füüsilistel seminaridel või koolitustel.

Neid on võimalik otsida märksõna järgi või kategooriate seast, nagu näiteks tuletõrje, tervisega seotud hädaolukorrad, Kaitseliit, vabatahtlik tegevus jne. Teemadeks on muu hulgas valmisolek hädaolukordadeks ja evakuatsiooni alused, esmaabi, tule-, vee- või elektriohutus, vabatahtlikud koolitused.

- „Need kursused võiks paremini välja tuua, kuidas nad su igapäevaelus aidata saaks.“
- „Veebipõhiste kursuste juures võiks olla näha, mitu protsenti kursusest läbitud on, kui palju oled õppinud, kui palju on kursuse lõpuni jäänud, nagu Coursera, nii et sul tekib ettekujutus sellest, mida sa juba tegid, mida pole veel teinud ja mis ees ootab“ (mees, 30, jaapanlane).
- „Videod võiks olla jagatud lihtsateks teemadeks, mitte nii pikkadeks kursusteks, seda on liiga palju ja natuke raske leida“ (naine, 25, eestlane).

Õppekeskuses toodud kursused on väärtuslikumad, kui nad käsitlevad keerulisi, pikemaid ja tõsisemaid olukordi. Koolitusi, mille sisuks on näiteks tormiks valmistumine, loeti vähem oluliseks võrreldes sellise koolitusega nagu kunstlik hingamine ja esmaabi. **Formaat peaks sisu keerukusele sobima ja vastama** ning veebi- ja näost näkku kursuste puhul peaks sisu olema keerukam kui õpe, milleks võiks kasutada vaid lühikest videot, infograafikut või nimekirja.

- „Ausalt, ma mõtlesin ... Kes see küll on, kes kõiki neid kursusi läbima hakkab? Pole kindel, palju neid oleks, kes tuleksid siia kursuseid lehitsema ning kuigi see näeb hea välja, on selle täitmine sisuga raske ja tõenäoliselt ka kallis“ (huvirühma esindaja 1 Päästeametist).

Arvestades, et paljudel organisatsioonidel on oma materjalid ja koolitused juba olemas, annab platvorm võimaluse neid terviklikult kokku panna selliselt, et platvormi kasutajad saaksid leida kõik ressursid ühest kohast. Mitmed organisatsioonid võiksid platvormi kasutada oma vabatahtlike koolitamiseks mõeldud materjalide jagamiseks ning anda avalikkusele ka võimaluse selle spetsiifilise oskusteabega tutvuda ja näidata neile, kuhu nad peaksid minema, kui nad soovivad rohkem õppida.

- „Päästeamet korraldab praegu vabatahtlikele koolitusi esmalt veebis ja siis väljaspool veebi ...“
- „Oleks kasulik lisada materjali, mis aitaks pärast nii paljude videote vaatamist järeldusi teha ja nähtut meelde jätta, nagu infograafik, tabel või brošüür, mille saab alla laadida ja printida. Kui soovid teavet üle korrata, siis ei pea sa uuesti videot vaatama ...“ (huvirühma esindaja Vabatahtlikust Reservpäästerühmast).

Videod

Veebisaidil toimuvad kursused või seminarid on koostatud selliselt, et need oleksid haaravad, interaktiivsed ja huvitavad ning seepärast on suur osa nende sisust videod. Mitu intervjuueeritavat juhtis tähelepanu audiovisuaalse sisu olulisusele igas vanuses inimestele ning kuidas see teabe ja materjali kättesaadavamaks teeb, eelkõige muutes selle noorema auditooriumi jaoks huvitavamaks.

- „Interaktiivne, läbimõeldud sisu aitab sammhaaval õppida, on lihtsam ja teeb selle mängulisemaks“ (mees, 54, eestlane).
- „Videod on võimsad vahendid. Videotest õppimine on väga innustav, see motiveerib sind jätkama ...“ „Audiot võiks ka kaaluda, näiteks taskuhäälingut, mis võiks olla allalaaditav nagu Spotify“ (mees, 30, jaapanlane).
- „Videote vaatamine aitab mul õppematerjali paremini meelde jätta kui lugemine“ (naine, 15, eestlane).
- „Sisu on kergem mõista ja see on väga selge, kui inimesed sulle ette näitavad, mida sa tegema pead, näiteks kunstlik hingamine, pole mõtet seda lugeda“ (naine, 25, eestlane).
- „Meil on üle 2000 vabatahtliku ja neil oleks sellest palju kasu, kui nad saaksid seda õppekeskust noorteklubides jagada. Eriti neid lühikeste videote abil selgitada ja näidata, mida valmisolek tähendab ...“ (huvirühma esindaja 3 Päästeametist).

Noorte rubriik

Õppekeskuses peavad kursused olema kõigile kättesaadavad. See tähendab, et need võivad ka vanuse järgi erineda. Meie arvates võiks see veebisait olla asjakohane, usaldusväärne allikas laste ja noorte jaoks.

- „Õpetajad tutvustavad koolides erinevaid veebisaite ning õppeks ja kontrolltöödeks valmistumisel kasutatavaid platvorme e-kooli kaudu. Vahel antakse meile ülesandeks uurida teatud teemasid ja neist klassikaaslastele ettekanne teha, näiteks Tšornobõl või muud looduskatastroofid ...” „Ma jagaks seda veebisaiti oma sõpradega, võib olla näitaks ka klassis” (naine, 15, eestlane).

Kontseptsiooni testimisel öeldi ühel juhul, et veebisait ei ole piisavalt lapsesõbralik. Et see omadus paremini esile tuleks, võiks maandumislehele saabudes kohe selge olla, kelle rubriigiga on tegu: täiskasvanud, kohalikud omavalitsused või noored.

- „Veebisait ei tundu eriti lapsesõbralik ... see tundub liiga formaalne, pigem mõeldud üle 40-aastastele. Kuidas see kõigile vanuserühmadele kättesaadav on?” (mees, 30, jaapanlane).

**Valmistu:
Kontrollnime-
kirjad, raken-
dus**

See rubriik võimaldab kasutajatel lihtsalt ja praktiliselt teada saada, millised on hädaolukorra seaduses kehtestatud regulatsioonid, mille eesmärk on tagada, et inimesed suudaksid hädaolukorras iseseisvalt seitse päeva hakkama saada.

Oleme mõelnud, et see rubriik peaks andma kasutajatele võimaluse luua kontrollnimekirju, mis aitavad neil valmistuda. Kasutajad võivad lugeda soovitatavate varude nimekirju, mis on standardsed või võivad olla kohandatavad (eraldi nimekirjad lastega peredele, autodele, suvilatele jne). Kohandatud nimekirjade loomiseks võiks olla **lihtne ja kerge küsimustiku tüüpi vorm**, mida kasutaja eelistuste järgi täiendatakse. Neil võivad olla erinevad võimalused tulemuste nägemiseks – näiteks saadetakse see e-postiga, selle saab PDF-vormingus alla laadida või rakenduse kaudu luua ning seal võiks kasutajatel olla võimalik seda pereplaanide koostamisel oma lähedastega jagada.

Kontseptsiooni testimise käigus tõi üks intervjuueeritav välja võimaluse jagada need kontrollnimekirjad posti teel kindlatele sihtrühmadele või võimaldada inimestel neid tellida. Oli ka idee, et inimestel võiks olla võimalus lisada paberil nimekirjadesse käsitsi teavet, mille nad veebisaidilt leiavad.

- „Ma sooviks seda teavet saada, seda **7 päeva ellujääja komplekti ka raamatuna** – nii, et täidan kõik 7 päeva veebis ära, vastan küsimustikule ja siis võiksin selle teabe ka tavaposti teel saada. Mitte mingi üldine raamatuke nagu valimiskampaaniates, vaid midagi, mis sobib mulle – üle 60-aastasele üksinda elavale naisele. Üldine aga siiski personaliseeritud, suunatud raamat. Mul pole kodus printerit, aga ma tahaksid seda teavet, andmeid ja olulisi asju raamatu kujul näha“ (naine, 62, eestlane).
- „Mulle täiega meeldib see 7 päeva kontrollnimekirja rubriik, seda on meilt varemgi küsitud, see on nagu kalkulaator, mille abil inimesed annavad teada, kus nad elavad, kes nad on, ja saavad vajalikku teavet ...“ (huvirühma esindaja 1 Päästeametist).

Tegutse:

Tegutsemise rubriigis on kasutajatel võimalik vahejuhtumitest **teavitada** ja leida teavet selle kohta, **mida teha** konkreetsete riskide realiseerumisel, sealhulgas ametlikke suuniseid, **tõsielulugusid** inimestelt, kes on eri tüüpi hädaolukordi kogenud, ja allalaaditavaid ressursse leida.

Teave ja sisu on lihtsad ja selged ning katavad kõige olulisemad ja põhilisemad sammud, millest inimesed peaksid alustama. Mõned neist võiksid olla:

- **olulised kontaktandmed**, kellele riskide korral helistada või kuhu minna,
- **teave riskide kohta sinu piirkonnas**,
- **meeldetuletus varude kogumiseks**,
- **link põhikursuse läbimiseks ja valmisolekutunnistuse saamiseks**
- **ning võimalus neid materjale teistega jagada.**

Ametlikke suuniseid selle kohta, kuidas tegutseda konkreetsete riskide ajal ning enne ja pärast nende realiseerumist, kirjeldatakse konkreetsete riskide kontekstis, mis võivad olla hooajalised, nagu äikesetormid, aga ka aastaringsed. Üldteave ja suunised on seotud neid konkreetseid või nendega seotud teemasid käsitlevate kursuste ja veebiseminaridega.

Selles rubriigis käsitletakse ka riske, mis on ootamatud, nagu bioloogilised riskid või küberrünnakud, mis võivad juhtuda igal ajal ja mille kohta on samuti olemas suunised ja teave, kuidas tegutseda **enne** (kuidas valmistuda) seda, selle **jooksul** (kuidas tegutseda, kellele helistada, kui sul on abi vaja) ja **pärast** seda (kuidas pärast sündmusi tegutseda, millele tähelepanu osutada, kust vajaduse korral abi paluda).

- „Siit saan teavet selle kohta, kuidas väga spetsiifilistes olukordades toime tulla, mõned neist on lihtsad, mõned keerulisemad ...“ (mees, 34, eestlane).
- „Rubriigis TEGUTSE meeldis mulle eriti see, et tähelepanu on pööratud sellele, mida teha enne sündmust, selle ajal ja pärast seda – see viimane kipub meil meelest minema“ (huvirühma esindaja 3 Päästeametist).

Mõne intervjuueeritava nimetatud oluline aspekt on reaalsete juhtumite ja inimliku lähenemise kasutamine teabe jagamiseks. Lood sellest, kuidas inimesed kriisidega hakkama said või kuidas kriisid neid mõjutasid, muutsid riskid inimese jaoks palju reaalsemaks ja mõjukamaks, kuna need toovad abstraktsed võimalikud olukorrad tasemele, kus nendega saab suhestuda. Teine näide platvormi ja teabe inimlikumaks muutmisest puudutab selliste eestkõneleajate valimist, kes suudaksid kogukonda kriisi ajal juhtida.

- „Tõsielulood on väga illustratiivsed ja loogilised, nad aitavad need tegevused ja käitumised elulisemaks muuta“ (mees, 54, eestlane).
- „Koht, kust inimesed saavad lugeda nende inimeste lugusid, kes on kriisilukorras olnud. Tõsielulood ja kogemused jäävad paremini meelde“ (naine, 15, eestlane).

Aita:

Sellest rubriigist leiab kohalikele vabatahtlikele mõeldud algatusi koos linkidega, mille kaudu saab ühineda ennetusprogrammidega ning saada teadmisi selle kohta, kuidas tegutseda ja teisi aidata. Praegu korraldavad neid algatusi eri organisatsioonid, nagu esmaabiarstid või tuletõrjujad, mistõttu on selles punktis kajastatud nende kontaktid ja abikeskuste asukohad.

Platvormil on mitmesuguseid ressursse, siinkohal mõned sellised, mis on mõeldud teadlikele kogukondadele:

- [videod piirkondlike riskide ja nende maandamise kohta,](#)
- [suunised ja juhendid riskide kommunikeerimise kohta,](#)
- [suhtlus kontrollnimekirjade koostamisega,](#)
- [abi nende sündmuste jaoks plaanide koostamiseks ja nende testimiseks,](#)
- [tõsielulood vabatahtlikelt, päästjatelt, tuletõrjujatelt ja arstidelt.](#)

Selles rubriigis on ka virtuaalne esmaabikomplekt, kuna emotsionaalne ja psühholoogiline tugi kriisi ajal ja pärast seda on samuti oluline. See pakub ka jätkuprogrammi, mis seob tugiteenused üksikisikutele ja peredele mõeldud kriisijärgse psühholoogilise nõustamisega. Selles rubriigis on vajalikud kontaktandmed ja registreerimislingid neile, kes soovivad inimestele abi ja tuge pakkuvate spetsialistide nõuandeid.

- [„Kriisi ja õnnetuse ajal sooviksin seda kasutada. Ja minna kohtumiskeskustesse ja oma kogemusi teistega jagada“ \(naine, 62, eestlane\).](#)
- [Vabatahtlike tõsielulugude lugemist nimetati samuti kui midagi, mis muudaks selliste algatuste kasutamise haaravamaks. Nagu kirjeldas üks intervjuueeritust: „**Mina aitan inimesi samamoodi**“ \(mees, 54, eestlane\).](#)

Ametlikud kontaktandmed

Veebisaidile lisatakse ka kõige olulisemad telefoninumbrid, kuhu üldiste hädaolukordade korral helistada. Konkreetsete võimalike riskide korral või koos hoiatustega jätkuva hädaolukorra kohta esitatakse ka vastavate asutuste ja organisatsioonide telefoninumbrid.

- [„Kui tuleb hoiatus, siis tahaksin näha selle õnnetuse või kriisiga seotud kontaktandmeid, mitte üldist numbrit 1247.“](#)

[Kohe, kui on näiteks biorünnak toimunud. Mind ei huvita, kuidas vabatahtlikuks saada, vaid kuidas ühendust võtta“ \(naine, 62, eestlane\).](#)

Riski või kriisi korral: Riskide korral muutuks põhilehekülg ja selle ülaossa ilmuks hoiatuse rubriik koos asjakohase teabega, mille hulka kuuluks:

- [ametlikud uudised](#),
- [riskitase](#),
- [link riskipiirkondade kaardile](#),
- [link vabatahtlikuks saada soovijaile](#).

Kriisiolukorda puudutava hoiatuse rubriigi kohta ütles enamik intervjuueeritustest, et see on selge ja kergesti arusaadav, aga küsimus on selles, kas seda võiks veel rohkem või alati välja tuua, mitte ainult kriisi ajal.

- „Ma muretsen selle pärast, kust inimesed saaksid näha teavet praeguste riskide ja jätkuvate kriiside kohta? Kuidas nad sinna saavad? Kui tegemist on jätkuva hoiatusega ... siis peaks päises olema spetsiaalne koht, kuhu saad minna. Võib-olla peaks hoiatuse nupp alati kusagil seal päises olema. Meie ilmaste veebisaidil on samuti hoiatusnupp ja selle värv näitab, kas parasjagu mingi hoiatus antakse või mitte. Hoiatusnupp võib ka seal olla. Selle võiks lisada“ (huvirühma esindaja 2 Päästeametist).

Hoiatused ja praegused riskid

Hoiatused ja teadaanded on selgelt tuvastatavad ja nähtavad ning paigutatud muust teabest eraldi.

- „Punane hoiatusmärguanne näitaks väga selgelt, et eksisteerib risk, mis juhtus ja kus ...“
- „Minu jaoks on siin kõige olulisem lokaliseeritud teave, praegune kriis konkreetsetes kohtades ... Riski hetketaset võiks veel rohkem esile tõsta ...“ (naine, 25, eestlane).

Ametlik teave ja kontrollitud uudised

Selles rubriigis on ajakohastatud, ametlikud riiklikud uudised pressikonverentsidelt ja pressiteadetest, milles on lingid usaldusväärsete allikate juurde ja teadaannete kuupäevad.

- „Uudiste puhul mulle meeldib, kui on näidatud nende allikas. Kas see on usaldusväärne? Jällegi võiks siin mingit märgist kasutada. Tõend selle kohta, et kopeerimine pole võimalik, ja kui ma neid uudiseid Facebookis jagan, siis tuleb ka märgis nendega kaasa“ (naine, 62, eestlane).

Riski- ja kriisipiirkonnad võiks Eesti kaardil maakondade kaupa ära märkida ja lisada võiks täiendava teabe piirkondade ning riskide taseme ja liigi kohta. Lisada võiks ka lingi ametlike uudiste juurde.

Üks kaardi kohta korduvalt tehtud kommentaare ja ettepanekuid oli see, et lokaliseeritud teave võiks olla konkreetsem, kasutajatel võiks olla võimalik keskenduda naabruskondadele, mitte ainult piirkondadele maakondades. Siin on veel ruumi detailide lisamiseks, et piirkonnad ei oleks nii üldised. Kaardi juures võiks olla veel võimalus sisestada sinna konkreetne asukoht, nt aadress, ning näha riske ja sündmusi selles piirkonnas.

Riskide ja kriiside kaardi konkreetsemaks muutmise kohta tegi üks kontseptsiooni testimise ajal intervjuueeritud huvirühma esindaja ettepaneku lisada sinna hoiatussüsteem, mis inimesi hädaolukorra või konkreetse riski korral teavitaks, kui nad oma telefoninumbri või e-posti aadressi sinna sisestada saavad.

Kaart

- „Asukohapõhine teave on väga väärtuslik, eriti kui sul on pereliikmeid Eesti eri osades või kui sa soovid kusagile reisida“ (mees, 34, eestlane).
- „Mulle meeldib praegune loogika – hooajalised teadaanded ja ma eelistaks näha Tartumaa ametlikke hoiatusi / teavet esimesena ja siis Eesti kohta ... Kas need on uudised või lihtsalt teadaanded? (naine, 62, eestlane).
- „On ülioluline, et kaadilt näeks operatiivset teavet, aga piirkonnad on liiga suured, see peab olema täpsem“ (mees, 54, eestlane).
- „See on ... ilus ja lihtne ... aga võibolla ma eksin ja ehk ei olegi eriti palju inimesi, kes midagi sellist kasutaksid ...“
- „Algatuseks ma sooviks näha oma konkreetset asukohta ja saada teavet konkreetsetes asukohtades esinevate hädaolukordade ja riskide kohta“ (huvirühma esindaja 1 Päästeametist).
- „Minu peamine küsimus puudutab riski kohta teabe leidmist. Kui palju riskikaarte on veebisaidil võimalik kokku panna? Kui ma olen Tartus, siis ma tahan näha, millised riskid on Tartus “ (huvirühma esindaja 1 Päästeametist).

Algselt lisati kontseptsioonile kaart selleks, et võimaldada sellele ligipääsu riskide või kriiside korral. Testimise käigus tehti ettepanek, et kaardile võiks alati olla võimalik ligi pääseda, isegi kui riskitasemed on madalad või normaalsed:

- „Mulle meeldib praegune kaart – aga ma saan seda ainult siis vaadata, kui on kriis?“ (naine, 62, eestlane).
-

Kohaliku omavalitsuse portaal

Seda rubriiki testiti üksnes huvirühmades, kes kinnitasid portaali vajalikkust, et kohalikud omavalitsused saaksid ligipääsu üldistele, ühistele suunistele. See on samuti ülioluline, arvestades, kuidas kohaliku omavalitsuse ametnikud tegutsevad ja avalikkusega suhtlevad, et vältida paanikat ja innustada inimesi hädaolukordades rahulikuks jääma.

Pärast autenditud sisselogimist võivad riigi ametlikud esindajad leida:

- valmisoleku suunised,
- vahendid riski- ja kriisikommunikatsiooniks kohalikele elanikele,
- erijuhised kommunikatsiooniks sotsiaalmeedias ja sõnumites,
- suunised ja käitumisjuhised konkreetsete ja erinevate riskide ja kriiside korral.

Intervjuud huvirühmadega andsid meile lisateavet portaali võimalike kasutusviiside kohta ning uusi ideid, kuidas portaali kohalikele omavalitsustele väärtuslikumaks ja kasulikumaks muuta. Üks väljatoodud aspekt oli võimalus kasutada portaali muu hulgas kommunikatsiooniks ning ressursside ja teabe jagamiseks omavahel ja ajakirjanikele.

- „Näiteks tormide puhul peaks uudisteportaalid iga tormi korral neid teadaandeid jagama. Ma ei tea, kas on palju klikke, aga neid jagatakse alati. Seega, kui meil on need kiired ja kvaliteetsed juhised, siis see oleks suurepärane nende jaoks, kes neid kontrollivad ... aga see oleks ka teabeallikas pressile jaoks. Samuti võiks jagada muud teavet ning seda pressile ja ajakirjanikele edastada“ (huvirühma esindaja 1 Päästeametist).

Selle punkti asjakohasust rõhutati ka siis, kui räägiti riski- ja kriisikommunikatsioonist, eriti COVID-19 kriisi puhul, kus intervjuueeritavad viitasid korduvalt üksustevahelise teabevahetuse tähtsusele:

- „Kohaliku omavalitsuse portaali peab kindlasti platvormil olema. Eriti COVID-19 kriisi ajal on meil vaja kohalikele omavalitsustele teavet anda ning ka neilt kriisi kohta teavet saada“ (huvirühma esindaja 1 Päästeametist).
- „COVID-19 kriisi ajal kasutati kommunikatsiooni ja teabevahetuse jaoks arvukalt e-kirju ja telefonikõnesid ja tabeleid ... Aga meil on ka mitu teiste partneritega (nt Terviseamet) ühist platvormi ...“ (huvirühma esindaja 1 Päästeametist).
- „Suurim takistus oli ja on siiani teabevahetus ametkondade vahel. Probleemiks oli, kuidas teavet üsna kiiresti edastada. Aga me osalesime ka avalikkusele teabe jagamises. Kuna teavet on liiga palju, siis on oluline, mida ja kuidas jagatakse, ning tuleb tagada, et valeinfo liiga palju ei leviks ...“ (huvirühma esindaja 2 Päästeametist).

- „Seega ... ma arvan, et selles portaalis peaks ennekõike olema võimalus teabejagamisele juurde pääseda. See peaks tõenäoliselt saatma ka mingisuguseid hoiatusi või lisameeldetuletusi või midagi sellist ... Kui ma õigesti aru saan, siis ametnikud saavad sellele veebisaidile teavet lisada, valida omavalitsused, kellega nad seda jagada soovivad ja hoiatuse ära saata. Seejärel saadab platvorm teabe omavalitsustele.”
- Lisaks arvas üks huvirühmade esindaja oma kommentaaris, et portaalis võiks olla võimalus lisada rubriik, kuhu kohalikud omavalitsused saaksid oma hädaolukorra kavasid üles laadida. Sooviksime seda ideed esile tõsta kui ühte portaalis pakutavat võimalust, kuna see võimaldab omavalitsustel oma kavasid jagada, üldiste teadmiste taset tõsta ning lisada käitumise- ja kommunikatsioonisuuniseid kõigile Eesti omavalitsustele.
- „Iga omavalitsus, no praegu veel mitte, aga suuremad omavalitsused peavad oma kava koostama ... kas see on veebisaidi osa? Kas nad saaksid selle sinna üles laadida? Ja hädaolukorras selle kiiresti üles leida?” (huvirühma esindaja 2 Päästeametist).

Üks huvirühma esindaja mainis, et oleks hea anda avalikkusele juurdepääs oma kohaliku omavalitsuse rubriigile, kust nad leiaksid konkreetsemalt nende piirkonna kohta käivat teavet:

- „Eriti kasulik oleks leida teavet evakuatsiooni kohta, kuhu minna?”
- „Mida lähedasem on teave, seda otstarbekam see on. Omavalitsused saavad endale lubada olla personaalsemad ja see on inimestele kasulik – milline kauplus on avatud, kus asub kogunemiskeskus või koht, kuhu minna ...” (huvirühma esindaja 3 Päästeametist).
- See kommunikatsiooni ja üksustevahelise teabevahetuse erirubriik võiks samuti olla kättesaadav vabatahtlike organisatsioonidele, nagu pakkus välja intervjuueeritud Vabatahtliku Reservpäästerühma esindaja: „Võib-olla võiks lisaks kohaliku omavalitsuse rubriigile olla ka rubriik kohalike vabatahtlike jaoks.”

2.2.1.2. Väljapakutud arhitektuur

Veebisaidi sisukaart on esitatud lisas 4.4.

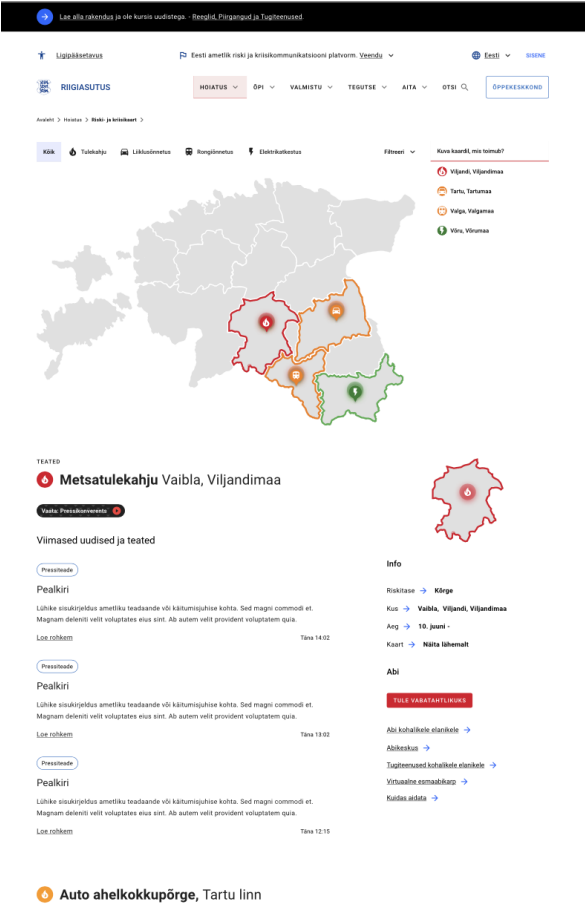
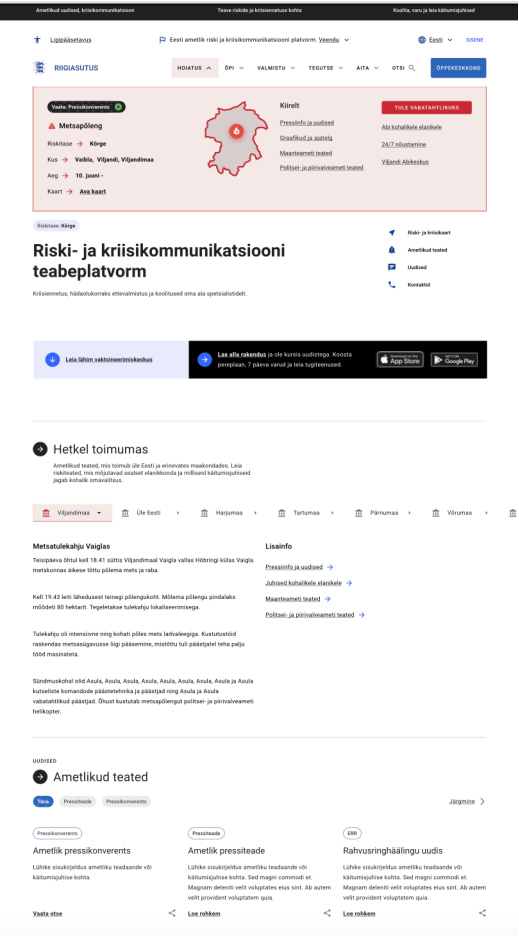
2.2.1.3. Vaated ja prototüüp

Veebisaidi prototüüp loodi kontseptsiooni ning selle sisu ja omaduste testimiseks, kuigi UX/UI disainil oli sõnumi kohaleviimisel ülioluline roll. Esitame siinkohal selgituse ja lahtiütlust, et järgnevad ekraanipildid on sellel eesmärgil väljatöötatud prototüüpide osad ja need ei ole lõplikud ettepanekud veebisaidi jaoks ning neid ei peaks vaatlema kui platvormi lõplikku väljanägemist ja tunnetust, jaotust, sisu ja/või tooni. Ekraanipilte võiks arvestada edasiste

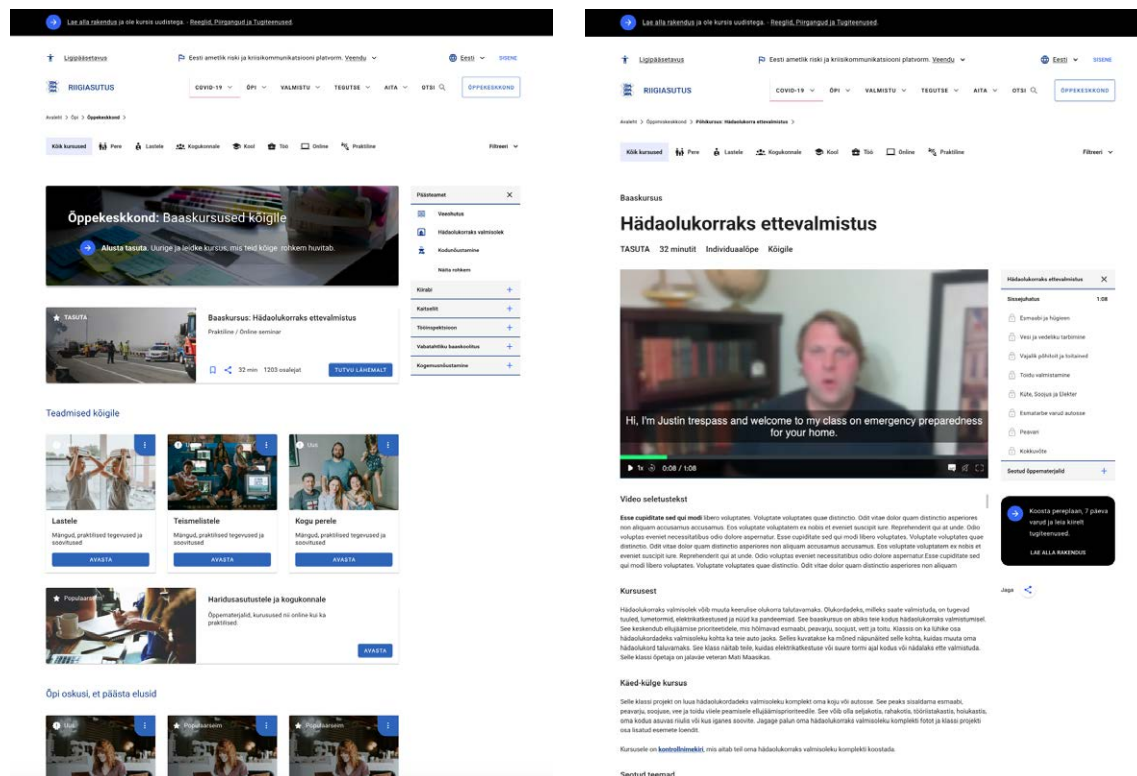
arenduste või kontseptsiooni olemasolevate platvormidega integreerimise korral.

Joonis 5. (VASAKUL): Veebisaidi maandumisleht kriisi ajal

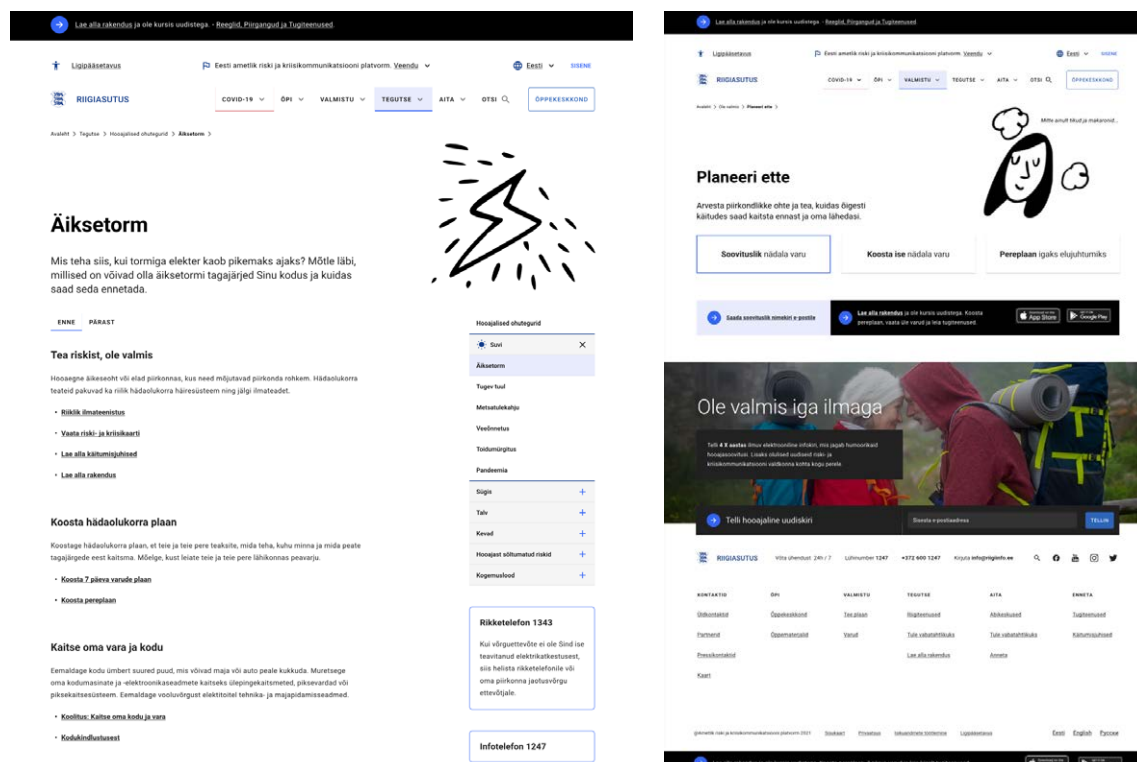
Joonis 6. (PAREMAL): Ohualadega kaardi visualiseerimine



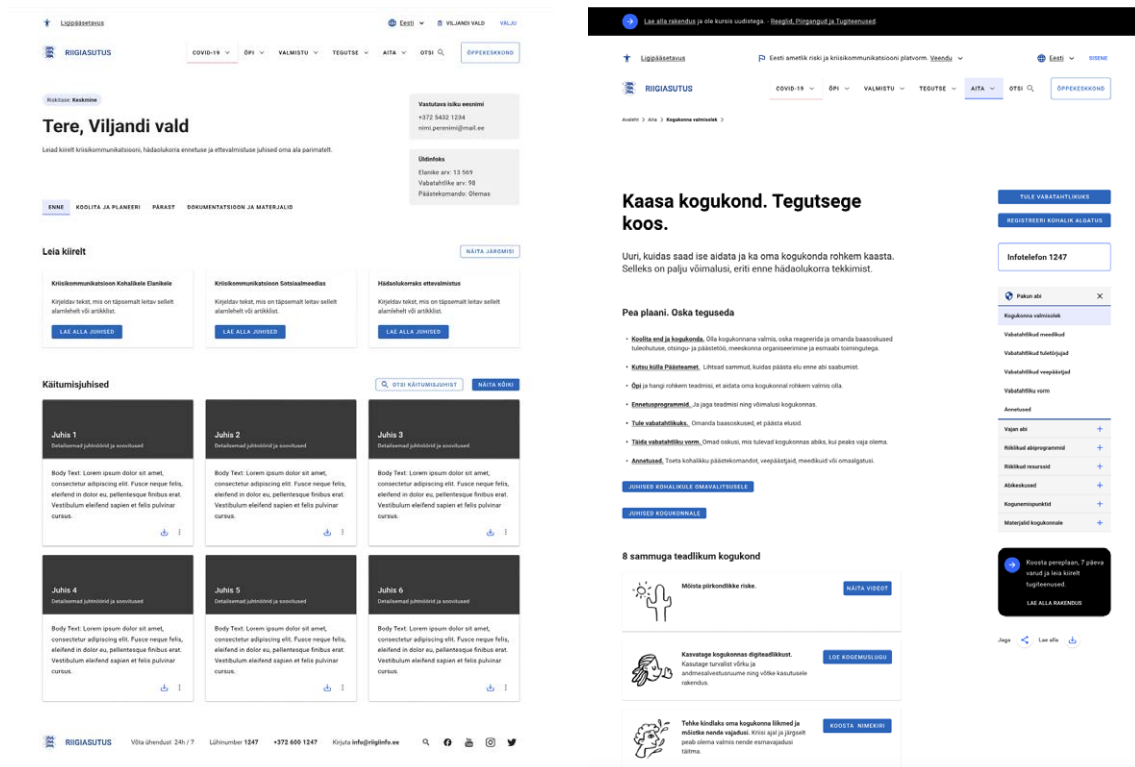
Joonis 7. (VASAKUL): Õppekeskkonna rubriik
Joonis 8. (PAREMAL): Veebipõhine valmisoleku põhikursus



Joonis 9. (VASAKUL): Valmistumise rubriik koos kontrollnimekirjade tegemise ja allalaadimise linkidega
Joonis 10. (PAREMAL): Tegutsemise rubriik koos konkreetsete äikesetormi ajal käitumise juhistega



Joonis 11. (VASAKUL): Aitamise rubriik koos juhiste ja vabatahtliku tegevuse algatustega
Joonis 12. (PAREMAL): Kohalike omavalitsuste rubriik



2.2.2. Rakendus

2.2.2.1. Kirjeldus ja omadused

Mobiilirakendus on platvormi element, **mis on mõeldud õppimiseks ja tegutsemiseks kui koht, kust leiab olulist teavet ka siis, kui puuduvad internetiühendus või töötavad telefoniliinid, ja olenemata asukohast.**

Kontseptuaalselt on see mõeldud kasutajatele info edastamiseks käigu pealt ning **personaliseeritud ülevaate saamiseks Eestis esinevatest riskidest ja kriisidest, kusjuures mobiilirakenduse kasutajad saavad selles luua oma profiilid. Mõned omadused on veebisaidil ja rakendusel ühised, aga see, kuidas kasutajad neid kasutavad ja eriti mitmed hetked, mil nad neid kasutavad, on erinevad.**

Rakenduse peamised tunnused on järgmised:

Veebipõhised ja veebivälised võimekused

Mobiilirakendus toimib veebis täielikult ja osa tema sisust (muu hulgas suunised, kontrollnimekirjad, õppematerjalid) on allalaaditavad. Hädaolukorras, kus interneti ei saa kasutada, on mõned põhifunktsioonid rakenduses ikkagi kättesaadavad. Seda mainiti ka meie testimisintervjuudes:

- „Kui võrguvälised komponendid on juba alla laaditud, võib rakendus inimestelt koha küsida, mis neil veel võiks olemas olla juhul, kui neil puudub internet?“ Ja siis kiiresti näidata, millised oleksid kasulikud, mille omamine oleks kohustuslik ...“ (mees, 34, eestlane).

Erinevad profiili personaliseerimise tasemed (geolokaliseerimine ja isikuandmed)

Kasutamise alustamisel saavad kasutajad valida eelistatud suhtluskeele ning seadistada oma hoiatuste ja teavituste saamise eelistused, lubada geolokaliseerimise või luua konto (vabatahtlik).

Tegevuspõhised elemendid ja kutsed harjumuste kujundamiseks

Põhimenüüs saavad kasutajad teavitusi konkreetsete tegevuste kohta, näiteks hooajaliste suuniste allalaadimiseks, suitsuanduri kontrollimiseks, konkreetse kursuse läbimiseks, kontrollnimekirja koostamiseks, hädaolukorra kavade uuendamiseks jne.

Peamise rubriigid on seotud konkreetsete tegevustega, näiteks:

- ametlike teadaannete lugemine ametlikest kanalitest,
- põhiliseks iseseisvaks toimetulekuks või konkreetseteks hooegadeks valmistumine,
- pereplaanide loomine,
- teadmiste omandamine selle kohta, kuidas riskide ja kriiside korral käituda,
- ülevaate saamine oma piirkonna või eelistatud asukohtade kaardist,
- oluliste kontaktandmed leidmine, kellele hädaolukorras korral helistada või kuhu minna.

Lihtsad rakenduse interaktsioonid

Eri vaated ja põhiomadused on selged, kättesaadavad ja kergesti navigeeritavad. Seal on kiire ligipääs kõige olulisematele kontaktandmetele ja funktsioonidele. Struktuur on lihtne, et inimesed sellest kergesti aru saaks, mõistaks selle rubriike ja sisu üldiselt hästi voolaks.

- „*Rakendus paistab kergem, seal on vähem teavet ja kõigele pääseb kiiremini ligi. Rubriigid on selged ja struktuur on kergesti mõistetav*“ (mees, 54, eestlane).
- „*See tundub praktilisem, seal pole nii palju asju kui veebisaidil. Seda on mugavam kasutada; vajalikku teavet leiab nii kiiresti kui võimalik ...*“ (naine, 15, eestlane).
- „*Armeenoo metafoor sobib väga hästi, siin on kõik vajalik olemas ja seda on võimalik kiiresti leida.*“
- „*Mobiilirakendus on kõigile*“ (mees, 30, jaapanlane).

Algus ja profiil

Kui kasutajad otsustavad profiili luua, siis kinnitatakse, et andmeid hoitaks turvaliselt ja valideeritaks SMSi või e-kirja kaudu. Kasutajad saavad luua individuaalseid, perekondlikke või kogukondlikke rühmi, kus luuakse unikaalsed ruutkoodid, mida jagatakse kasutajatele rakenduse kaudu. Perekonna lisamine

Tehti ettepanek alustamiseks paroole kasutada:

- „*Ruutkoodi kasutamine liitumiseks on OK, aga see võiks olla ka lihtsalt su perekonna parool*” (naine, 15, eestlane).

Profiili loomisega saavad nad salvestada ja üles laadida oma isikuandmeid, tervise ja hädaolukordadega seotud teavet, aga ka siduda ennast teistega oma pere- või kogukonnarühmades.

Profiili loomine rakenduses on vabatahtlik esimene samm ning enamik funktsioonidest on ka ilma selleta kättesaadavad. Kontseptsiooni testimisel olid mõned intervjueeritavad huvitatud profiili loomisest ja sellega kättesaadavaks muutuvatest funktsioonidest, samas kui teised kahtlesid või muretsesid oma isikuandmete jagamise pärast.

- „*Miks on oluline, et seal sinu kohta nii palju isikuandmeid oleks? Ma ei saa aru, kuidas minu pikkus või veregrupp asjasse puutub ...*” (naine, 25, eestlane).
- „*Kõik need teavitused, perekava, andmed pereliikmete kohta ... Kõik rakenduse olulised funktsioonid peaksid toimima ka ilma kõike seda lisamata. Kindlasti on inimesi, kes sellist teavet valitsusele ei usalda. Esiteks peaks see kasutajale kasulik olema, ilma et riigil oleks võimalik neid tuvastada ja jälgida, ning me peame sellest ka aru saama*” (huvirühma esindaja 1 Päästeametist).

Teavitused

Teavitused harjumuste kujundamiseks ja inimeste valmisoleku suurendamiseks, valmistumise ja teatud toimingute tegemise või konkreetse ja asjakohase sisu äraõppimise meeldetuletused:

- „*Inimesed kipuvad unustama, me ei suuda kõike meelde jätta, mõne aja pärast võiks tulla teavitus, et peaks kõike kordama. Raske on suurt hulka teavet meeles pidada*” (mees, 30, jaapanlane).
-

**Ametlikud teavitused:
riskide ja kriiside, aga
ma väikese riski korral**

Sellest rubriigist leiab usaldusväärsetest allikatest pärinevad ametlikud teadaanded ja kõige uuemad kuvatakse esimesena. Kui see on asjakohane ja riskihoiatustega seotud, võiksid ametlikud teadaanded olla seotud otse ülekantavate pressikonverentside või pressiteadetega.

- „Inimeste jooksev teavitamine aitab neid. Kui olukord muutub, tuleks teave ja tegevused hoida värskete“ ja ajakohastena“ (mees, 30, jaapanlane).

Valmistu: Kontrollnimekirjad

Selles rubriigis saavad kasutajad lehitseda ja alla laadida soovituslikke kontrollnimekirju, eriti neid, mis puudutavad konkreetseid hooaegu, või luua oma kontrollnimekirju, mis vastavad nende eelistustele ja vajadustele (lastega pered, eakate eest hoolitsevad inimesed, ravimeid võtavad inimesed või allergikud).

- „Need on suurepärased, aga neid on liiga palju ja need ajavad mu segadusse. Äkki saaks meeldetuletuse seda kord aastas teha? Kontrollid oma maja, autot jne. Selline nimekiri huvitaks mind, seda on mul vaja“ (naine, 25, eestlane).

Võrreldes veebisaidil pakutava laiema ja ulatuslikuma kursuste, seminaride ja koolituste valikuga, mida saab filtreerida vanuse, profiili või toimumiskoha (võrgus või füüsiliselt) järgi, on rakenduses õppesisu palju kompaktsem, konkreetsem ja dünaamilisem. Need põhinevad enamasti videotel, kuid sisaldavad ka lühipunkte konkreetsete olukordade meeldejätmiseks.

Kuigi rakenduse õppekeskus on kontseptsiooniliselt palju kompaktsem kui veebisait, töid mõned intervjuueeritud ikkagi välja vajaduse keskenduda konkreetsetele riskidele ainult siis, kui need on asjakohased.

- „Riskitüüpe on liiga palju. Mulle selline lähenemine ei istu, kuna tunnen, et vahel on kõike liiga palju ja ma ei tea, millele keskenduda, mis on kõige olulisem ... Riskid võiks olla mingil moel sorteeritud, et need oleksid asjakohased.“
- „Kas on vaja, et rakenduses oleksid õppevideod? Võib-olla mitte kõigi, vaid ainult teatud hetke asjakohaste ohtude kohta?“ (mees, 54, eestlane).
- „See platvorm on liialt peredele orienteeritud. Näiteks õppekeskuses – ma ei saa filtreerida kursuseid üle 60-aastastele. Mulle tundub, et minu jaoks praegune prototüüp ei toimi või et selles ei arvestata piisavalt üksikute vanemaedaliste ja erivajadustega inimestega. Halba ilma ma ei karda, aga küberrünnakuid ja vaeuudiseid küll.“
- „Kui oled eakam inimene, kas sul on hea internetiühendus või seade, mida saad kasutada (YouTube'is) videote vaatamiseks? (naine, 62, eestlane).“

Noorte rubriik

Õppekeskuses on ka noortele ja lastele mõeldud rubriigid, kus kursused on seotud saavutuste ja tasemetega, nagu oleksid need osa mõnest mängust.

- „Mänge meenutavad kursused on hea mõte, see aitab noortes huvi tekitada“ (naine, 15, eestlane).

Riski või kriisi korral:

Teavitused –

hoiatused riskide ja kriiside kohta.

Kui teavitused on lubatud, siis hoiatab rakendus riskiperioodidel kasutajaid konkreetsetest riskidest nende praegustes ja/või eelistatud asukohtades.

Enamik intervjueeritavaid toetas samuti teavitusi, mis annavad kasutajatele kohe teavet, ning leidis, et see funktsioon on ülioluline ja

- „*kõige mõjusam, mis paneb inimesed rakendust kasutama*“ (mees, 34, eestlane).
- „*Kõige olulisem funktsioon ... Pean ütlema, et selleks on hoiatused. On häbiväärne, et meil midagi sellist ei ole*“ (huvirühma esindaja 1 Päästeametist).
- „*Esimesel korral, kui ma seda kasutan, võiks seal olla nupp, mis ütleb: „Soovin teavitusi nendes piirkondades toimuvate teatud tüüpi sündmuste kohta”*“ (huvirühma esindaja Vabatahtlikust Reservpäästerühmast).

Rakenduses edastatavad teavitused võiksid aidata tuvastada inimesi, kes vajavad abi või toetust, küsides neilt lihtsalt „Kas sinuga on kõik korras?”

Juhul, kui internet ei tööta või ei ole kasutajatele kättesaadav, kuvaks integreeritud kaart ikkagi meditsiinipunkte / logistiliselt olulisi kohti, mis on seotud riskide ja kriisiga. Kasutajad võiksid nendesse kohtadesse ümber suunata geolokatsiooni aktiveerimise teel.

- „*Nende kogunemiskohtade leidmine ka väljaspool võrku oleks suureks abiks, siis teaks, kuhu minna ... Allalaaditav kaart on väga oluline*“ (naine, 25, eestlane).
- „*Minu meelest on kaardiosa ka väga tähtis, mulle meeldib eriti see koht kaardil, mis näitab, kus ma parasjagu olen. Kaardi kättesaadavaks tegemine väljaspool võrku on tehniliselt paras proovikivi. Teatud detailsuses on see võimalik, aga mitte konkreetse elukohani välja*“ (huvirühma esindaja 1 Päästeametist).

Kontaktandmed

Ligipääs peamistele kontaktidele on kiire. Sellest rubriigist leiavad kasutajad hädaabitelefoninumbrid, millele helistada, ja saavad sealt ka otse kõne teha. Lisaks on kasutajatel juurdepääs jagatud hädaolukorra kontaktidele ka pereplaani rubriigist.

Kogukonna roll

Meie praegune prototüüp tugines tugevalt kogukonnategevuste võimendamisele selliste aspektide kaudu nagu materjalid vabatahtlikele, kriisiabi pakkumine, pereplaani koostamine ja jagamine, kogukonnakeskuste esiletoomine jmt. Nende aspektide seas tõusis enim esile pereplaan, nii positiivselt kui ka negatiivselt. Positiivse poole pealt peeti seda heaks ja väärtuslikuks vahendiks hädaolukorraks valmistumisel ning teabe ja varude personaliseerimiseks vastavalt oma olukorrale. Samas märkisid üksi elavad inimesed ja isegi pereinimesed, et selles ei ole arvestatud erinevaid perekondlikke olukordi.

Saime aru, et kuigi personaalse ja jagatud plaani loomine kriisiolukorraks on oluline, võib selle nimetamine „pereplaaniks“ liiga kitsatähenduslik tunduda. Plaanile võib anda teisi nimesid või lasta kasutajatel ise oma jagatud plaanile nimi valida ning sellesse võib peale pereliikmete kaasata ka näiteks naabreid või sõpru. Ideaalis oleks iga rakendust kasutav isik osa kogukonnaplaanist, mille liikmed on nende valitud.

Värvisüsteem

Ühe huvirühma esindajaga tehtud intervjuu käigus tekkis küsimus rakenduse prototüübis menüüpunktide tähistamiseks kasutatud värvide kohta, kuna mõned neist on üsna sarnased foorsüsteemis kasutatavate värvidega, mida kasutatakse riski- või kriisisaseme näitamiseks.

Platvormi edasises arenduses tehakse nii, et foorisüsteemi üheski teises elemendis ei kasutata, kuna neid võidakse ekslikult riski- või kriisisaseme näitajateks pidada.

2.2.2.2. Väljapakutud arhitektuur

Mobiilirakenduse sisukaart on toodud lisas 4.5.

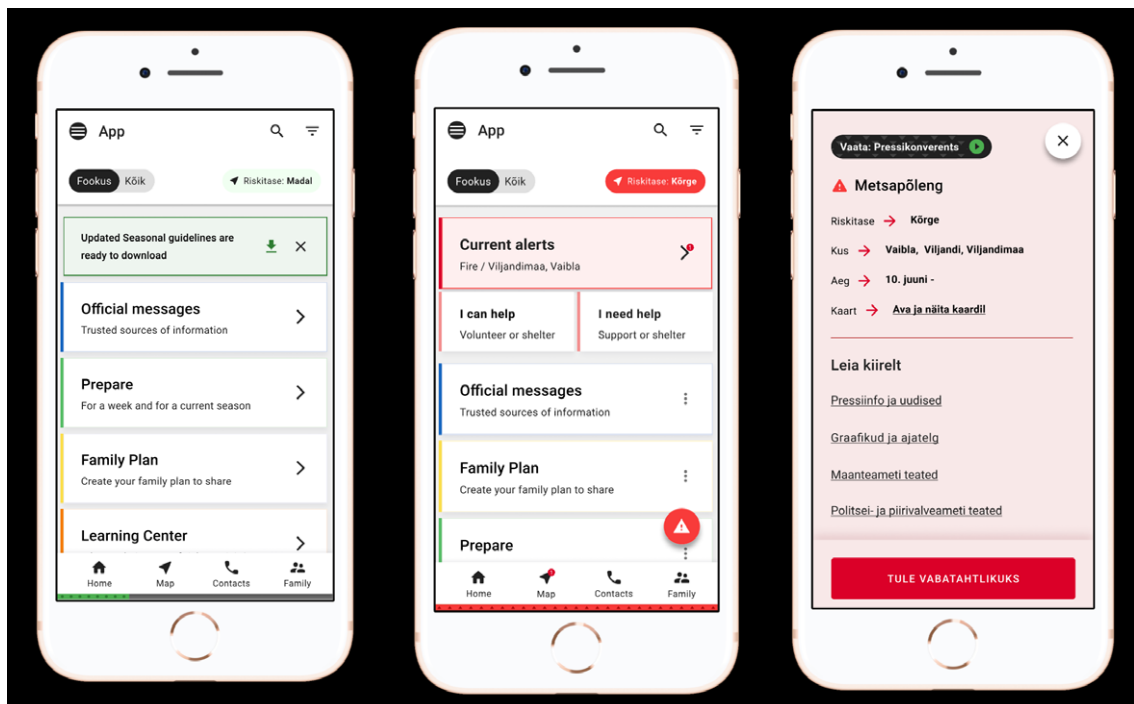
2.2.2.3. Vaated ja prototüüp

Mobiilirakenduse prototüüp loodi kontseptsiooni ning selle sisu ja omaduste testimiseks, kuigi UX/UI disainil oli sõnumi kohaleviimisel ülioluline roll. Esitame siinkohal selgituse ja lahtiütlust, et järgnevad ekraanipildid on sellel eesmärgil väljatöötatud prototüüpide osad ja need ei ole lõplikud ettepanekud veebisaidi jaoks ning neid ei peaks vaatlema kui platvormi lõplikku väljanägemist ja tunnetust, jaotust, sisu ja/või tooni. Ekraanipilte võiks arvestada edasiste arenduste või kontseptsiooni olemasolevate platvormidega integreerimise korral.

Joonis 14. Vasakul: Rakenduse avaekraan, madal riskitase

Joonis 15. Keskkel: Rakenduse avaekraan, kõrge riskitase

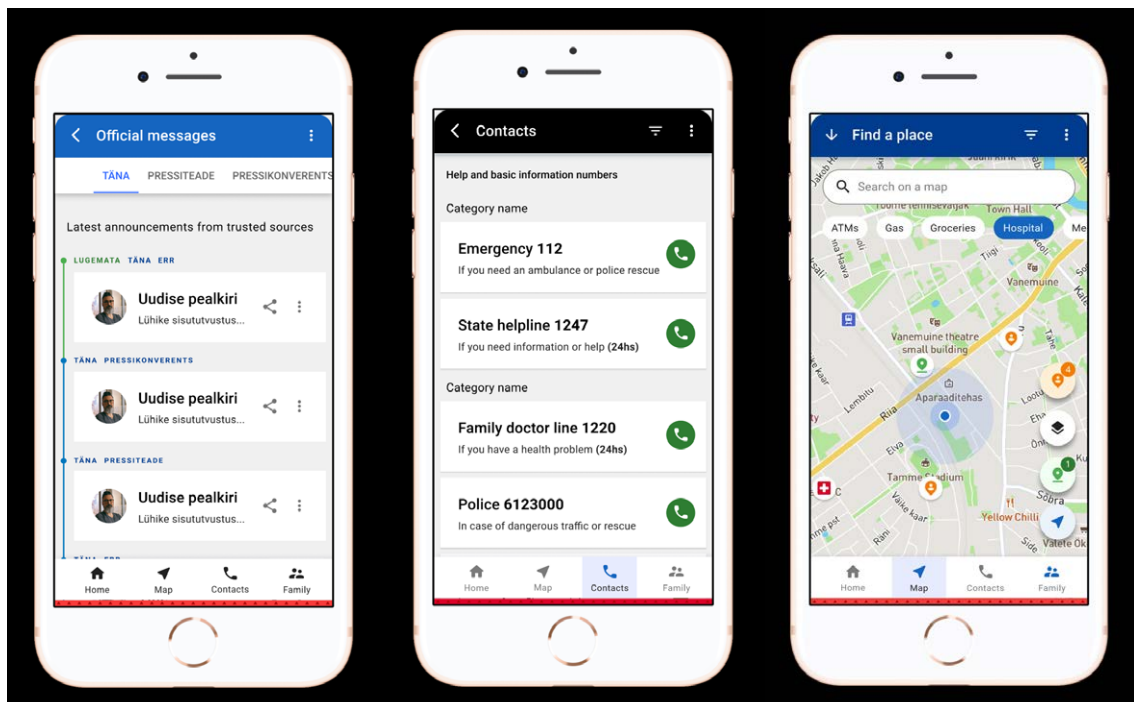
Joonis 16. Paremal: Hoiatuse ülekate



Joonis 17. Vasakul: Ametlike teadete vaade

Joonis 18. Keskkel: Kontaktandmete vaade

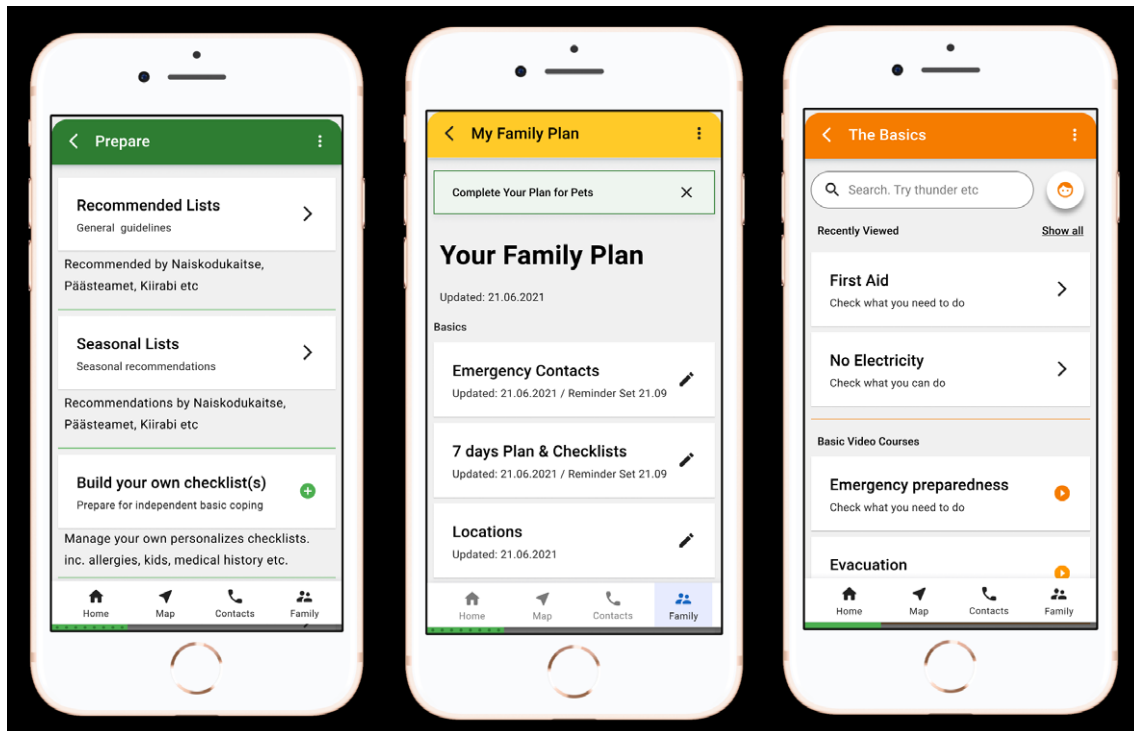
Joonis 19. Paremal: Kaardivaade aktiivse asukohaga



Joonis 20. Vasakul: Ettevalmistumise vaade, kontrollnimekirja koostamine

Joonis 21. Keskkel: Minu pereplaani vaade

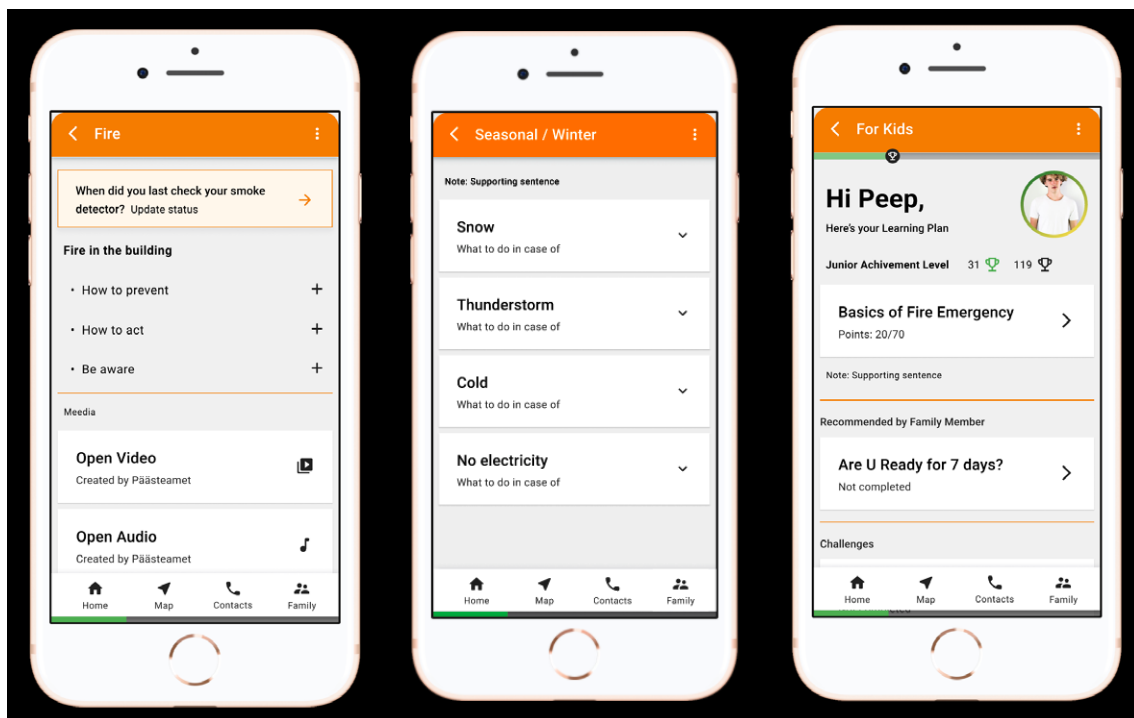
Joonis 22. Paremal: Õppekeskuse põhivaade



Joonis 23. Vasakul: Õppekeskus, tulekahjuks valmistumise materjalid

Joonis 24. Keskkel: Õppekeskus, hooajaliste riskide ekraan

Joonis 25. Paremal: Laste õppekeskus



2.2.3. Muud algatused

2.2.3.1. Kirjeldus

Teised platvormi elemendid puudutavad mittedigitaalseid kanaleid ning vastavad elanikkonna erinevatele oskustele ja interneti kättesaadavusele (või selle puudumisele). Jätkuvates ja kiireloomulistes olukordades teavitavad need muud elemendid avalikkust konkreetsetest juhtumitest ilma pideva infovoota.

Nagu eespool mainitud, on muudeks algatusteks **SMS-teavitused, seminarid ja koolitused koolides ja töökohtades, kõneisikud, kogukonnaüritused, õppused, abikeskused kui kriisiaegsed kogunemispaidad ning vabatahtlike võrgustikud.**

Platvormi kontseptsiooni testimiseks tehtud intervjuude käigus tõi mitu intervjuueeritavat välja lisaalgatuste olulisuse ja vajalikkuse. Huvirühmade esindajad mainisid oma püüdlusi suurendada elanikkonna üldteadmisi erinevate strateegiatega alates avalikest kampaaniatest ja üritustest kuni kodukülastusteni:

- „Inimeste teadlikkust veebisaidi abil muuta ei saa“ (mees, 54, eestlane).
- „Inimeste tähelepanu võitmine on paras katsumus. Avalikke kampaaniaid on hea teha, kui selline platvorm on olemas“ (huvirühma esindaja 2 Päästeametist).
- „Käime inimeste kodudes. Palju kampaaniaid on korraldatud ... meil on pehmed meetmed ja kõvad meetmed.
- Pehmed meetmed, nagu kampaaniad, konkreetsetele sihtrühmadele mõeldud koolituskursused, kodukülastused (ennetus).
- „Kõvad meetmed, „sul peab olema suitsuandur“, „koridoris ei tohi asju hoida“ ...“ (huvirühma esindaja 1 Päästeametist).
- „Üks edukas valmisolekukampaania, mille algatasime, on „Varu enne maru“
- (huvirühma esindaja 3 Päästeametist).

Üleriigilised ennetus- ja koolituspäevad (valmisolekunädal)

Teadlikkuse suurendamisele suunatud üleriigiline ürituste sari, kus organisatsioonid ja üksused teevad koostööd. Need üritused võiksid jätkuvalt edendada nendevahelist koostööd riski- ja kriisivalmisolekuga seotud kommunikatsioonis.

- „Algatasime möödunud aastal tsiviilkaitse nädala. See ole esimene kord, kui püüdsime seda korraldada, aga COVIDi tõttu ei saanud me seda teha“ (huvirühma esindaja 2 Päästeametist).
- „Ehk võiks teadlikkusnädala jooksul korraldada ka teistsuguseid teavituskampaaniaid, mis inimest kõnetaksid, nagu mõjuvad pildikampaaniad inimsõbralike pöördumistega nagu „Ole teadlik“...“ (mees, 54, eestlane).
- „Riski- ja kriisikommunikatsioonialane algatus toimub septembris; seda on juba paar aastat korraldatud. Olid mõned sündmused ja raamat“¹ (huvirühma esindaja 1 Päästeametist).

Seminarid ja koolitused

Mitmesugused organisatsioonid viivad neid koolides ja töökohtades läbi selleks, et suurendada teadmisi, valmisolekut hädaolukorraks ja teadlikkust enne kriisi.

Kogukonnaüritused

Selliste ürituste eesmärk on teadlikkuse suurendamine vestluste algatamise ja sotsiaalsete sidemete loomise teel.

Õppused

Praegu toimuvad need peamiselt koolides, kuid neid oleks võimalik korraldada ka töökohtades, et õpetada ja testida valmisolekut ja toimetulekuoskusi erinevate riskisündmuste kontekstis: tulekahjud, tormid, elektrikatkestused.

- „Meil on olnud õppused, koolidele mõeldud koolitused ja avalikud üritused ...“ „Lapsed on eriti koostööaltid; meil on koolide ja lasteaedade jaoks programm „Targem kui tulekahju“ (huvirühma esindaja Vabatahtlikust Reservpäästerühmast).

Riskisündmuste või kriiside korral

SMSid

See võiks olla praegu arendatava projekti integreerimine Riigi Infokommunikatsiooni Sihtasutuse (RIKS) SMS-kiirteavituste süsteemi.

¹ Päästeamet. „Päästeamet kutsub inimesi üles täiendama koduseid varusid“. Vaadatud 04.08.2021. <https://www.rescue.ee/et/uudised/paasteamet-kutsub-inimesi-ueles-taeiendama-koduseid-varusid-760>

Sellist asukohapõhist häiresüsteemi kasutavad riigiasutused elanikkonna teavitamiseks juhul, kui Eestis asuvat piirkonda ähvardab oht.

- „Sellised SMS-teavitused annavad inimestele teavet, vähendavad ja väldivad šokki ning jõuavad ka tegelikult inimesteni ...”
- „Ma ei tea, milliseid sõnumeid üldse saadetakse ...”
- „Sõnumite ja teavituste saamine topelt oleks OK, üks riski- ja kriisrakendusest või rakendusest Ole Valmis ja teine SMS” (huvirühma esindaja 3 Päästeametist).

Kõneisikud

Riski või jätkuva kriisi liigist olenevalt võidakse erinevaid kõneisikuid kutsuda olukorra kommunikatsioonis ja elanikkonnale käitumisjuhiste andmises osalema. Tervist puudutava kriisi (nagu COVID-19) ajal võiksid nendeks olla arstid, linnapiirkondades teenustes katkestusi põhjustavate elektritormide korral võiksid korteriühistute esimehed (Korteriühistu – kortermajade ühistu juhid?) osaleda vastavates kohtades elavate inimeste teavitamises.

- „Nende kaudu jõuab teave hästi eakamate inimesteni ja nendeni, kes ei jälgi ametlike uudiseid ja kanaleid, nagu välismaalased või venekeelsed kogukonnad Lasnamäel või Kirde-Eestis, Narva ümbruses. Nad vaatavad omi telekanaleid, nad ei vaata Eesti uudiseid ...”
 - „Nad hindavad otsekontakti kohalikul tasandil. Oleme näiteks Lasnamäel Päästeametiga kohal käinud ja inimestega otse rääkinud ning kuna ameti töötajad on nende jaoks autoriteetsed, siis jõuab ka sõnum paremini kohale.
 - „Konkreetsed kõneisikud, on oluline, et kaasa tuleksid poliitikud, kes peavad olema austatud, hästi nähtavad või vastuvõetud ja aktsepteeritud.”
 - „Päästeametis on neli piirkonda või osakond ja idas asuv on kogukondadesse tugevalt kaasatud” (huvirühma esindaja Vabatahtlikust Reservpäästerühmast).
-

Abikeskused kui kogunemiskohad

Nendes ajutistes kohtades, mis seatakse sisse kriisiolukorra lahendamiseni, on võimalik leida peavarju, saada vett, laadida telefone, kohtuda teistega jne. Platvormi teiste elementidega seotud kohti näidatakse veebisaidil oleval riskikaardil ja rakenduses oleval kaardil, kus inimesi saab ümber suunata ja kus nad saavad kogunemispaidasid pidavate üksustega ühendust võtta.

- „Tugikeskustest kui füüsilistest paikadest rääkides on kohalikud omavalitsused seadusega kohustatud neid korraldama, juba praegu ...“ (huvirühma esindaja 1 Päästeametist).

Vabatahtlike võrgustikud

Need organisatsioonid, kogukonnad ja üksikisikud on sillaks ametiasutuste ja tsiviilühiskonna vahel. Nagu eespool öeldud, julgustab platvorm inimesi nende vabatahtlike algatustega liituma, eriti kriisi ajal.

Trükised ja brošüürid

Nende avalikkusele jagatavate materjalide hulgas võiks olla ametlikud teabebrošüürid ning koolitusmaterjalid.

- „Mulle meeldib mõte hooajalisest uudiskirjast või lühikestest soovitusetest, mis on personaalsemad ja mulle mõeldud: sugu, vanus, kellega koos elate või kas elate üksinda, tööstaatus“ (naine, 62, eestlane).

3. Järeldused (Velvet + CIVITTA)

4. Lisad:

4.1. Seminarimaterjalid, Platvormi elemendid



Risk & Crisis Communication Platform

Co-design sessions day structure

Day 1

Time	Topic	Exercise	Materials + Resources
9:00	Introduction	Encourage note taking, have a time set for questions	Slides (slides about the context, the need, the stakeholders involved, etc.)
9:30	Setting objectives for the session	Encourage note taking, have a time set for questions	Slides
9:45	Introduction to Miro	Write your name on a post it. Move post-it around	Miro
10:00	Scenarios	1. In teams, read the scenario. 2. Discuss what stands out. 3. Discuss personal experience.	Miro Scenarios
10:30	Brainstorm	1. Introduce brainstorming 2. Brainstorm ideas individually 3. Brainstorm ideas together	Miro
11:15	Choosing ideas + categorising	1. Set exercise 2. Categorise ideas + discuss	Miro Category matrix Voting matrix
11:45	End of day	Summarise work Thank participants Check-out	Miro



Day 2

<i>Time</i>	<i>Topic</i>	<i>Exercise</i>	<i>Materials + Resources</i>
9:00	Review Rules Previous session refresh	Encourage note taking, have a time set for questions Check-in	Slides + past day materials
9:15	Setting objectives for the session	Encourage note taking, have a time set for questions	Slides
9:25	Move to Miro		Miro
9:30	Review ideas	4. Re-read ideas, discuss if there is something to add	
10:00	User journey	1. Introduce user journeys 2. Place ideas where they belong 4. Create more ideas	Miro Journey structure
10:50	Concept	1. Set exercise 3. Look at the journey, create a narrated story "what is the concept"	Miro Concept template
11:30	End of day	Present concept Thank participants Check-out	Miro



Day 3

<i>Time</i>	<i>Topic</i>	<i>Exercise</i>	<i>Materials + Resources</i>
9:00	Review Rules Previous sessions refresh	Check-in Encourage note taking, have a time set for questions	Slides + past days materials
9:20	Setting objectives for the session	Encourage note taking, have a time set for questions Assign new teams (mix)	Slides
9:35	Move to Miro		Miro
9:45	Present work	1. Set exercise 2. Present user work 3. Questions 4. Present stakeholder work 5. Questions	Miro
10:45	Improve concept	1. Set exercise 2. Choose best ideas, most interesting 3. Create a final flow	Slides + past days materials
11:45	End of day	4. Check-out	Slides



Exercises overview

Session 1 - Exercises

Exercise 1

Scenarios were discussed amongst teams, after a general overview, main problems were identified thinking from the point of view of the personas (characters) represented in those scenarios. Teams were presented questions to start the discussions:

- What is the person feeling and thinking?
- What does the person need to do or know?

Exercise 2

The second activity goal was to generate and brainstorm ideas for the platform, with the inspiration of the scenario assigned to each team. There was time for generation of ideas individually and to discuss them with the other participants, in order to create new ones and grow on the existing ideas.

Exercise 3

The last activity of the first sessions was aimed at summarising ideas, get a general overview of the ideas generated in the previous exercise, group them and categorise them. A set of 5 different categories was provided:

1. LEARN
2. PREPARE
3. ACT
4. HELP
5. PREVENT

Session 2 - Exercises

Exercise 1

To start the session, and after a little mix of the Velvet members around the teams, we had a quick discussion as a reminder of what was done in the first session, what were the scenarios, main problems found, and main ideas generated. For the first activity of the day, we asked participants to think of the user journey regarding this scenario and look at the different stages proposed:

1. Before risk
2. At risk
3. During crisis
4. After crisis



Individually, participants added ideas from previous session and new ones to each of the stages of the journey which also led to a discussion amongst the teams.

Exercise 2

After creating a general overview of ideas in the user journey, teams were asked to create a new scenario (by rewriting the one presented in the first session). In this story, main points to highlight and include, were those ideas generated, that shall make the case better for the user and describe how they help in each of the stages.

Exercise 3

Teams were asked to present the stories to the rest of the participants, take notes, ask questions to others and comment on what they liked, what they did not like and what would they improve about other teams' concepts.

Session 3 - Exercises

In this session, we merged teams from public and stakeholders working with the same scenario in their first two sessions.

Exercise 1

The main goal of this first activity was to introduce the work done in the previous sessions, refresh participants on the problematics discussed and the ideas that were generated and start the conversation once again about the possibilities. Each of the teams introduced the ideas developed in the new scenarios and were encouraged to comment and ask questions.

Exercise 2

After the introduction, teams discussed the concepts, choosing the best ideas and again grouping them under the 5 categories discussed in previous sessions: LEARN, PREPARE, ACT, HELP and PREVENT. Participants were encouraged to generate new ideas as well, what came from the discussion with the team.

Exercise 3

In this last exercise, participants were asked to think more specifically how those ideas could translate in a more specific manner to the platform, by describing them in terms of:

- MAIN ACTIONS,
- LEARNING AND TEACHING OPPORTUNITIES
- and INTERACTIONS (for example, person to person, or person to the state)

After that, to wrap up the session, we brought all the teams together to make last comments and share main learnings from the day.

TEAM INFORMATION

Co-Design session

Risk & Crisis Communication Platform

We are here to create a Risk & Crisis Communication Platform concept that educates, informs and activates people.

We will think of a concept for a website, and an app.

TEAM MEMBERS

1. Person

2. Person

3. Person

4. Person

5. Person

To create a postcard, use "or" on your keyboard

Or copy one of these!

SCHEDULE

SAT 1

SAT 2

SAT 3

10:00-11:00

11:00-12:00

10:00-11:00

11:00-12:00

10:00-11:00

11:00-12:00

AGENDA

SAT 1

SAT 2

SAT 3

- Discussion
- Brainstorming
- Grouping ideas
- Checklist and notes

- Review ideas
- Brainstorming
- Checklist and notes

- Final ideas
- Brainstorming
- Checklist and notes

FACILITATORS

1. Sarah Stacey

2. Philip Thomas

3. Sofia Hogg Davis

PARTNERS IN THE PROJECT

DAY 1

Exercise 1: Scenarios

INSTRUCTIONS

1. Split the scenarios below with your team

2. Discuss

3. What are the main problems you see?

4. What is the person looking for and doing?

5. What does the person need to do to be successful?

Exercise 2: Brainstorm

INSTRUCTIONS - PART 1: Individual work

INSTRUCTIONS - PART 2: Team work

Exercise 3: Cleanup

INSTRUCTIONS - Team work

Learn

Prepare

Act or reach

Help

Prevent

DAY 2

Exercise 1: User journey

INSTRUCTIONS - PART 1: Individual work

INSTRUCTIONS - PART 2: Team work

Exercise 2: Story

INSTRUCTIONS

As a team

1. Review the scenarios you had to include your story

2. Tell us how your story makes the case better

Exercise 3: Present

INSTRUCTIONS - PART 1: Present

INSTRUCTIONS - PART 2: Take notes

DAY 3

Exercise 2: Best Ideas

INSTRUCTIONS

As a team

1. Discuss concepts in your groups

2. Choose the best ideas

3. Group ideas into categories

4. When new good ideas come, add them to the table

Exercise 3: Description of the platform

INSTRUCTIONS

As a team, describe the platform:

1. Basic activities

2. Learning opportunities

3. Interactions

VELVET

CIVITTA

66



Co-design session scenarios

Overview of scenarios

Aware	2 Uncertain scenario Older person in city Cyberattack	1 Survivor scenario Elderly person in rural area in a snowstorm
Unaware	3 Stressful scenario Family in a Pandemic	4 Devastating scenario Young person in small city in a Fire
	<i>Sudden, great risk ("out of the blue")</i>	<i>Gradual increase in risk</i>



Scenario 1: Survivor scenario

EST:

Luule ja Arvi elavad Tagula külas, Võru lähedal Valgamaal. Nende väike, ühekordne puumaja on naabritest kaugel. Nende valdused ei ole suured, kui kõik vajalik on olemas.

Suvel kasvatab Luule aias lilli, kartuleid, herneid, sibulaid ning kasvuhoones tomateid. Kuuris hoitakse autot ja aiatööriistu ning elektrotehnikat, mille kallal Arvile meeldib nokitseda.

Vanas talukeldris hoitakse moose, seeni, aiasaadusi ning muid tagavarasid.

Luule ja Arvi on alati olnud väga töökad - vanemate inimestena mõistavad, mis tähendab "olla millestki ilma", sestap pingutavad, et põhitagavarad oleksid alati olemas. Aias ringi vaadates võib näha paljusid Arvi projekte: Veini tegemise jaam, Hunnik lõhkumist ootavaid küttepuid, vana traktor mille kallal Arvi on nokitsenud.

Enne talve tulekut tihendas Arvi kõik maha aknad ning tegi kindlaks, et küttepuid jaguks kogu talveks. Elu siin Tagalas on olnud vaike ja rahulik.

Ühel päeval koolevad nad uudistes, et tulemas on võimas lumetorm. Nad kontrollivad üle oma tagavarad, neil on piisavalt toitu nädalaks, kuid joogivett on toas vaid mõneks päevaks. Vana seas on kiirete ettevalmistuste tegemine keeruline. Nad kutsuvad koera tuppa ning toovad keldrist ära mõned hoidised ning annavad lastele teada, et nendega on kõik korras.

Nad on valmis ja siis saabub torm.

Tuul ja lumesadu tiheneb vaikselt päeva jooksul ning ägestub õhtul. Justkui silmapilkselt on õu ning maja kaetud 1.2 meetrise lumekihiga. On külm ja tuul on väga äge. Päevajagu möllab õues torm, kuid ahi ja väikene elektriradiaator hoiavad toa soojana. Järsku kaob elekter. Luule ja Arvi hakkavad muretsema. Neljandal päeval helistab neile naaber, kelle varud hakkavad lõppema ning nad ei ole valmis tormiga võitlemiseks. Luule ja Arvi teavad, et peab olema valmis 7 päevaks, ning alles siis võib tulla abi. Nüüd on nende mure naabrite pärast juba väga suur, sest peremees on ratastoolis ning ka perenaise tervis pole kiita. Kui lisavarud ei saabu kiiresti, on nende elud ohus...

ENG:

Luule and Arri live in Tagula, a small village in Valga, very close to Võru. Their house is far from neighbors, a small wooden house with only 1 floor. Their property is small, but they make the most out of it.

In summer, Luule uses the garden to plant and grow flowers, but also potatoes, asparagus, tomatoes, peas, onions, garlic and herbs. They even have a small greenhouse installed. The shed is where they keep the car, and also some of the machines and electronics Arri likes to work with.

They have an old basement where they like to keep jams, mushroom preserves and other edibles. They have always been very diligent, and like many older Estonians know what it is to go without, so they have made sure they never again do. Taking a look at the yard, you can see many of Arri's recent projects: a wine making



station, some wood that needs to be chopped, an old tractor he's been tinkering with.

Before winter arrived, Arri made sure that the windows were well sealed, and that they had enough wood to heat the house. Things have been quiet but steady. However, one day they hear in the news that there might be strong snow-storm coming.

They check again what they have, they have plenty of food for a week, but drinking water might be running low. They want to prepare the house for the storm, but being older, it is slower and a bit more difficult than it was. They bring the dog in with them, bring some more preserves from the cellar, and assure their children that things are OK.

They are ready. And then the storm hits.

It starts slowly during the day, and at night it intensifies. Suddenly, the house is almost 1.2 meter deep in snow. It's cold, and the wind is violent. They have been keeping the house as warm as possible, with their radiator and wooden stove. But on the second day, things change. The electricity is gone. Luule and Arri start to worry. On the fourth day, they receive a call from a neighbor. They are running out of wood they were not prepared for the storm. Luule and Arri know that you should prepare to survive for at least 7 days, then help might come. They are now very concerned for their neighbors! The neighbors are at risk, he is in a wheelchair, and she is a very small woman, not very strong. They are not going to make it if they can't heat their house...



Scenario 2: Uncertain scenario

EST:

Paavo suhe arvutitega on olnud OK. Ta ei kasvanud nendega üles kuid on õppinud neid kasutama. Talle meeldib mõte, et kõik on kättesaadav vaid paari klikiga ning mõistab, et arvutid on teinud tema elu ja töö oluliselt lihtsamaks ja kiiremaks.

Paavo on ehitusinsener ning töötab pisikeses ehitusfirmas Lõuna Eestis. Talle meeldib külastada erinevaid ehitusplatse ning vaadata tema projekte valmimas. Ta võtab oma sülearvuti alati kaasa ning töötab kõikvõimalikes kohtades: kohvikutes, hotellides, bussis.

Nagu paljudel temavanustel eestlastel (50) on ka Paavol suur hulk tundlikke andmeid internetis. Enamus neist on hoitud erinevates riigi e-teenustes ja andmebaasides, kuid ta on jätnud ka hulgaliselt isiklikku informatsiooni teistele lehtedele. Natuke hooletu, kuid siiski informeeritud. Internet ju areneb palju kiiremini, kui keegi meist oskas ennustada.

Viimasel ajal on uudistes olnud juttu küberrünnakute ohust. Seda on juhtunud teistes Euroopa riikides ning ka Riigi Infosüsteemide Amet (RIA) on maininud Eestit, kui ühte võimalikest rünnaku sihtmärkidest. Need uudised teevad Paavo ärevaks. Mida see kõik tähendab tema andmetele? Ta on mures oma andmete pärast ning ei soovi, et need kellegi teise kätte langeksid, kuid ta ei tea, kuidas neid kaitsta.

Ühel päeval, kui Paavo külastab klienti Tartus, keset koosolekut, katkeb elekter. Ikka juhtub. Nad ootavad elektri tagasi tulemist, kuid ei midagi. Imelik tunne on. Otsustatakse liikuda teise asukohta, et koosolekut jätkata. Väljas on juba pime ning ka kõrvalmaja on pime. Inimestel on segadus näost näha, kogu linn on pime. mobiililevi ei ole, internetile puudub ligipääs. Paavo istub autosse, kuid liiklus on tugevalt häiritud, tänavavalgustus ja valgusfoorid ei tööta ning see on põhjustanud ka liiklusõnnetusi. Politseipatrullid tiirutavad ringi. Paavo lihtsalt tahab teada, mis toimub, kuid ligipääs infole on olematu. Isegi raadiost tuleb ainult sahinat.

Kui ta oleks teadnud, et küberrünnak peatab kõik, võib-olla oleks ta oma andmeid paremini kaitsnud? Paanika hakkab hinge pugema. Mis toimub?!?

ENG:

Paavo has always been OK with computers. He didn't grow up with them, but as soon as they became available to him, he took it upon himself to learn to use them. He likes the idea of everything being available, faster, that a computer helps you do so much of the work you did alone before.

Paavo is an engineer, he works in construction in a smaller company that mostly works in South Estonia. He likes travelling to the different sites and seeing the projects they build. He always takes his computer with him, and works wherever possible: cafés, hotels, buses.



Like most Estonians of his age (50) he has a lot of sensitive data online. The majority is in Estonia's e-services databases, but he has accidentally left some pieces of personal information in other sites. Careless, but uninformed. The internet is moving much faster than any of us can imagine.

Recently he has been reading in the news about certain risk for cyber-attacks, it has happened to other European Countries, and RIA has mentioned that Estonia has been targeted too. This makes him extremely nervous. What does that mean for his information? He is very concerned about people getting his data, but he doesn't know how to protect it.

One day, he is in Tartu visiting a client in their offices. Mid-conference, electricity is cut. It happens! They wait for it to return, but nothing. Strange, it's getting colder, but we can move to another location. Outside it's dark, the buildings next to theirs are also dark. Some people have confused faces. No one has electricity. Maybe it is a blackout? Phones are not working, there's no signal and there's no internet. Paavo takes his car, driving is very difficult with so little light, and no greenlights.

He passes a couple of car accidents. Nothing big, but what is going on? Patrol cars are on the streets, he just wants information but can't get it. The radio only gives static...



Scenario 3: Devastating scenario

EST:

Jevgeni ja Viktooria on noored, vaid 15 ja 17, kuid on pidanud olema väga vastutustundlikud. Nad elavad koos vanaema Olgaga, kes on nende eest hoolitsenud peale nende ema lahkumist. Nad käivad Haapsalu lähedal koolis ning elavad linnalähedases külas, kus neil on tihti väga igav.

Vanaema Olga on väga närviline inimene. Ta on alati millegi pärast väga mures või närvis. Terve suve ei ole sadanud üldse vihma ning ümbruskonnas on uudiseid metsapõlengutest ja tulekahjudest. Paljud tulekahjud saadi kiiresti kontrolli alla, kuid mõned tekitasid palju kahju. Olga on väga mures, et tulekahjud on jõudnud nende elukohale väga lähedale ning nendega võitlemine on muutunud aina raskemaks. Ta tunneb ohtu. Ta palub lastel otsida informatsiooni, et teada saada, kuidas peaks valmistuma, kuid lastel on palju muid mõtteid ja tegevusi.

Ühel päeval muutub kõik. Lapsed on sõprade juures ning saavad kõne vanaemalt. Vanaema nutab ning on meeleheitel, taamal kostavad sireenid ning ta palub lastel kohe koju tulla. Lapsed proovivad koju saada, kuid juba kaugelt on tunda tule ja tuha lõhna ning õhk tundub palju soojem, kui lihtsalt suvine kuumus. Õhk on hall ja suitsune. Kus on vanaema? Mis juhtus nende koduga? Lõpuks õnnestub neil vanaema üles leida, kellel on rääkida üks kurb lugu.

Lähedal olnud metsatulekahju ei õnnestunud kontrolli alla saada. Tuli neelas nii metsa kui vanad kolhoosilaudad. Tuli liikus väga kiiresti ning Olga evakueeriti, kuid ilma ettevalmistuseta ning kohutavalt hirmunud, ei võtnud ta kaasa midagi peale oma telefoni. Nad oli vedanud, mõnede naabrite kohta ei ole veel uudiseid ning nad võivad olla tules hukkunud. Maja on läinud ja sellega koos kõik lapsepõlvemälestused ja isiklikud asjad. Kõik on läinud. Kuhu me nüüd peame minema? Mida me nüüd peame tegema? Oh, oleks nad vaid teadnud...

Aga praegu pole aega mõtlemiseks, tuleb evakueeruda veel kaugemale ning leida turvaline koht...

ENG:

Jevgeni and Viktoria are young, they are only 15 and 17, but they have been very responsible for a while. Sort of. They live with their grandmother, Olga, who has taken care of them since their mother left. They go to school near Haapsalu, and live in the outskirts of the city, a place where they often feel bored.

Their grandma is a very anxious person and is always worrying about something. Lately, it has been the dry spell that the city is going through. There has been little rain, and some fires have started to grow in farms that are close to them. Some fires were controllable, but other are taking longer to put off. She is worried that the fires are too close, too uncontrollable and they might be at risk. She has asked the children to look for information, to see what they should do.



The kids, however, couldn't care less about that. They are too busy going around with friends and drinking here and there.

One day that all changes. They get a call from Olga, she is crying, desperate, they hear the sirens around, she is asking them to come home.

They try to get home but even before they are close, they know what has happened. They smell the burnt charcoal in the air, the heat is much more intense than a summer heat. The air is grey, filled with smoke. Their hearts sink. Where's grandma? What happened to the home?! They finally manage to reunite with grandma, who has a grim story to tell.

The fires close to them were not controlled, they engulfed an old farm compound, one of the abandoned soviet ones. That fire was too large, it quickly grew around it, she was evacuated, but with no preparation, and so much fear, she didn't think and took only her phone with her. They were lucky, some neighbors have not yet been found. They possibly met their fate trapped in their homes. The house is gone, the pictures of their childhood gone. Their memories, their shared spaces, the collectibles on the walls. All is gone. Where do they go now? What to do? If only they had known...

But for now, there's no time to ponder, they still need to evacuate the area, to go somewhere safe.



Scenario 4: Stressful scenario

EST:

Rebaste pere on juba päris suur, kolm last ja pisike beebi. Nad elavad Tallinnas, kuid veedavad päris palju aega oma suvekodus, Viljandis. Rauno on Viljandist pärit. Piret armastab seda kohta. Vaikne ja päikseline. Piretile meeldib kutsuda külla sõpru, et veeta rohkem aega täiskasvanute seltsis, mitte ainult lastega.

Just ajal, mil nad on oma suvekodus, jõuab nendeni uudis. Või lugesid nad seda kusagilt? Ei mäleta. Igal juhul on mingi hull viirus lahti, mis teeb inimesed väga haigeks. Kõik algab tugevate seedehäiretega ning midagi ei püsi enam sees. Seejärel tulevad nahahaavandid, palavik, veepuudus.

Räägitakse, et see tuleb loomlihas. Pole hullu, elame natuke aega ilma lihata. Möödub nädal ning Piret loeb kusagilt, et ka vesi võib nakkust edasi kanda. Ta on lugenud juba sadu artikleid kuid ikka ei tea, mis on parim tegutsemise viis. Hakata veganiks? Keeta kogu vesi kolm korda enne tarbimist? Mõned soovivad ingveriteed, teised kasetohuleotist. Keda me peaksime usaldama?

Nad ei tea, kuidas on olukord Linnas on kuid loevad sotsiaalmeediast kohutavaid lugusid surmadest, laastavast viirusest, iga päev. Iga päev rohkem laipu, nälga suremist, janusse suremist, palaviku kätte suremist. Iga päev, rohkem ja rohkem surma.

Rauno otsustab kolida tagasi Tallinnasse, seal ju ikka abi lähemal. Valitsus kehtestab eriolukorra ning käsib kõikidel püsida kodus. Aga kodus ei ole ju midagi, pole piisavalt toitu ega muid vahendeid. Koolid on suletud, peod on suletud. Pireti ema soovib neil minna ühte poodi, mis on veel avatud. Rauno läheb. Ta haarab lettidele kõike mida oskab. Lõpuks on neil palju sardiine ja palju värsked puu- ja köögivilju, mis rikneb kiiresti. Mähkmed on otsas. Maria (beebi) hakkab toidule vastu. Ta on alati olnud kehva sööja, kuid nüüd tundub asi tõsisem .. Kuhu me peaksime ta viima? Kellele näitama? Mis siis, kui temal on viirus? Mis siis kui meil kõigil on viirus?

Kui me vaid oleksime valmistunud paremini. Kas üldse oli hea mõte maalt linna tulla?

ENG:

The Rebane family is a young and large family, 3 kids and a baby, quite a lot! They live in Tallinn but spend quite a lot of time in the country house in Viljandi. That's where Rauno is from. Piia loves the place, it is a nice location to sunbathe, and sometimes she invites friends over, to enjoy the company of other adults and not just kids.

They are in the country house precisely when they hear the news. Or did they read it? They can't remember. But the point is they know there's a crazy virus that is making people really ill. It starts with the emptying of the stomach people can't eat



anything without it coming out seconds later. Then, there are some blisters and skin injuries. Fever, dehydration.

They say it comes from animal meat that has been contaminated. No problem, they can stop eating meat. But a week passes, and Piia has read that the water might also be contaminated, she has read hundreds of articles, and debates what the best course of action should be. Go vegan? Boil the water three times before drinking? Some people recommend ginger tea, others birch tree bark tea. Who to trust?

They don't know how bad it is in the city, but they read about the deaths every day. Every day more bodies, dying of starvation, dehydration, fever, every day more death.

They decide to go back home, the kids' school will begin soon. But just when they arrive, a lockdown. What?! They were not ready for this at all, the shops are closed. But they have no food at home... the kids can't go to school? How can the 5 of them be at home and stay sane? They talk to Piia's mother, she advises of a shop that's closing later, they should go there. Rauno goes. He picks up what he can't find, which is not a lot, and he doesn't know if it's the best. They end up with a lot of Sardines, but also a lot of fresh food, which will go bad soon. They have no diapers, and Maria has started to reject food. She's always been a picky eater but now she says she is feeling ill. Where should we take her? What should we do? What if she's ill? Can we all be ill?

If only they had known what to expect, or how to prepare better. Was it even a good idea to come back?!



Co-design session results

Scenario 1: Survivor scenario **Snowstorm**

Day 1

The following are the main insights, questions and ideas gathered and generated from this session by participants and stakeholders:

- People from rural areas are generally more prepared with food and wood stock and this was the case of the couple from the scenario.
- No possibilities for communication with neighbours and the lack of knowledge on how to act, led to users feel helpless, not knowing how to help others or even if help was needed. No dedicated channel or method how to let others know about your situation.

Learn:

- "survival" tips: water, food, also pet food, warmth, phone battery
- necessary phone numbers
- small workshops in "awareness raising days" and young people are more likely to take knowledge home

Prepare:

- survival preparation, stocks (food and non-food)

Act:

- communicate your own situation, notify neighbours and authorities
- alert calling centre
- how to get updates and information when there is no internet?

Help:

- emergency evaluation
- assist neighbours and others in need

Prevent:

- agreed information channel, teach, and share which radio channels to tune in.

Day 2

In this session, the main ideas generated for this scenario were:

- The information platform could give **useful tips and simple guides for people to survive in case of crisis** (give **advice** to melt snow, how to rationalize food...)



Risk & Crisis Communication Platform

- Checklist shall be prepared before: in panic situations, you are more stressed, don't react as good and as fast
- Pre-risk: **prepare** and get supplies, referring to the checklists
- At risk: charge phone batteries and battery banks, overlook supplies
- During crisis: rationalize food and water, **let know other about your situation**, use your phone battery carefully, the app should consume little battery and promote limited use of battery
- Post crisis: think through your experience and reflect, evaluate what you can do better next time, what were the difficulties. restock, get new supplies.

These insights are highlighted from the session with stakeholders:

- "Different languages, different audiences and multiple channels are needed so that everybody can still get the information that is needed"
- Common problem: there are no agreements in the community about who to communicate with and go through in such events.
- The problem is not directly with the supply of food for 7 days but with other essential things, for example, medications.

Final

Combining the public and stakeholders' team, these were the main ideas on how to translate all the insights and ideas from the previous sessions into how the platform could support:

Actions:

- Warnings shall be provided for residents of areas at risk before the events scale up to a crisis.
- Simple guidelines and behaviours on how to cope during crisis
- Connecting with your community, creating networks or groups so during risks you can get direct notifications and exchange information (work, family, village, community)
- Create "Ole Valmis" days (inspired by Teeme Ära) for schools, companies, institutions.
- Get battery powered radios and generators to prepare for these types of events.

Learning opportunities:

- A place in the platform where we upload people's testimonials "what I do differently now after a crisis" or "what I've learned"
- A survey or check-up where you could analyse your household strengths and weakness, how ready you are to cope with lack of electricity and miscommunication
- Community agreement of meeting places

Interactions:

- The communication before and after crisis shall be integrated with people's everyday lives (in the case of young people, it would mean mostly connecting through social media). There is an opportunity to create ambassadors that could carry, spread, and communicate those ideas clearly, reaching all target groups accordingly. Games, TV shows, videos, films are some of the examples provided by participants.



Scenario 2: Uncertain scenario **Cyberattack**

Day 1

During this session, these were the main questions and ideas generated:

- "What are the appropriate information channels so that I do not fall victim to disinformation? Lacking internet connection and electricity proves to be a large barrier to access trusted channels, therefore, alternatives should be shared beforehand with users, for them to be familiarised: meeting points, spokespersons, information on posts / building entrance.
- It is important to know what the threat is, what is the scope of the attack, it affects differently depending on what you do. Your background, in this case, also shapes how well informed or prepared you are for these events.
- How to make sure my loved ones are OK? How to get in touch with them?
- Setting family protocols and agreements on meeting points beforehand could be one solution.
- The platform could support it by sharing locations or setting those meeting points on a map.
- "How can I protect my data online?" How do I know if my data is stolen?
- Learn & Prevent: Need to be updated and knowledgeable, with newsletters, online trainings and educational videos.
- After crisis, app could share a quick survey to get an overview of which information was missing, which channel of communication people prefer.
- The app could remind users every now and then (maybe once a year) to get ready.
- Particularly from the stakeholders, the question remained on how to bridge the gap to act? "The information is all there". "In theory, people know what to do, but there is lack of preparation and taking action when there is no sense of the risks".

Day 2

The principal ideas from the public session were:

- Young people to help parents (or seniors) get prepared and familiarise with the app
- Organise personal data on the Internet and hide (encrypt) it in a safe place.
- Set up in the app a list of loved ones
- Creation of "**crisis clubs**", made of volunteers to help those in need with food and other necessities.
- Share information and news also over radio (if it's possible) or through loudspeakers
- Meeting points set up in the app's map.
- Stocking up when there is emergency alert, food and non-food, battery bank

From the stakeholder's session, these were the main highlighted ideas:

- Trainings courses in data protection, newsletters that would lead to check the level of protection of your data regularly
- Children educational films like "Jänku Juss".
- Päästeamet *Estonian Rescue Board and Police and Border Guard Board (PPA) drive around the streets and inform people through a **loudspeaker**
- After crisis check-up: was your data compromised? evaluation, assessment, and action plan.



Final

These are the ideas generated to address the main issues, from the combination of teams in this session with some insights of how they could translate to the platform and the app:

- The need to find places where to get information, access to water, food, shelter, energy to charge phones, etc, could be translated in the platform with the addition of **maps**, easy to download or that consume little data and battery, where people can easily find the nearest locations where they can head to during crisis to cover those needs.
 - Other official **meeting points**, family meeting points and community centres could be located as well in those maps.
 - The app could also save your last location, especially after certain intervals when at risk
- The importance of preparation translated to survival kits guidelines and checklists, simple reminders, coming from the app that would help you make sure you are prepared. More specific ideas referred to making profiles with your details (number of people in family, allergies) which could create automated lists of needs
- Cyber security could be taught through different educational videos or online seminars, for people all ages. They could have different levels for different people, including seniors.
- The **need to access information from trusted sources** was addressed in multiple ways:
 - **Spokespersons** could be defined for specific events.
 - Police and rescue boards to give updates and share information through **loudspeakers** in case the electricity and the internet were down.
 - For people living in shared apartment buildings, they could receive the information from their **building association heads** (Korteriühistu esimehe kontakt kohalikule omavalitsusel). Also, they could refer to physically handwritten or printed papers in their residences entrance hall boards.
- The **gap between knowledge and action** could be addressed in the case of adults, with the younger members of their families or other younger acquaintances. The way in which schools and other associations train young people and prepare them for different events but also provide with knowledge and tools to act was praised by most participants.
- This opened the discussion about preparation for cyber-attacks being part of studies, the creation of educational videos and how kids could connect them to real life practical situations but also how they could bring those learnings to their households.
- Booklets from Ole Valmis were mentioned by stakeholders, but public participants had not received them were not aware at all of it.
- The question remains: **how to better integrate what is done with kids practically to the digital platform?**



Scenario 3: Devastating scenario

Fire

Day 1

For the third scenario, the case was a fire that destroyed a family home. The scenario was met with scepticism by the stakeholder team, but not as much by the public.

After reading the scenario, the public and stakeholders generated the following key ideas:

- Suitability of channels needs to be considered for the population group. For a grandmother, less technical solutions were proposed, while for the children, more interactive platforms and information are suggested
- Solutions need to consider accessibility: for people with different languages, different technology skills, physical ability, cognitive issues, etc.
- Possibility to offer psychological help or support. It is important to consider how to support after the crisis and provide guidance for next steps (what happens after the fire?) The platform could also monitor through simple interactions (i.e., How are you feeling today?)
- Fire hazard map is available at the moment at:
<https://www.ilmateenistus.ee/ilm/prognoosid/tuleohukaart/>
- Platforms must not increase learned helplessness
- In case of imminent and direct risk, the threatened population could be notified via SMS. SMS was also brought out as a possibility to send reminders for preparedness (i.e., do you have your emergency kit ready?)
- Children could take tests in the Ole Valmis app, which could teach them to be prepared
- Incorporate informative or playful reminders (i.e., FIRE Find shelter, inform loved ones, Reach out, Escape)
- Risks could be shown to the person if they are in the area where they could be affected
- Setting safe meeting points

Regarding the action and content categories for the platform, the ideas were as follows:

Learn:

- Video trainings for kids and younger population
- Acronyms used to make learning easier
- A platform for school trainings -> exercises that can be conducted as a group
- Using social media to communicate with younger audiences

Prepare:

- Prepare through programmes and tests
- Share contacts from the local government and places where information and help can be found

Act:

- Communicate with the population via SMS when risk threat increases
- Use radio channels for communication (i.e., Radio 4)
- Allow people to send alerts notifying their state "I'm OK"
- Prevent confusion by setting pre-arranged meeting points

Help:

- Mental support for families who have undergone a traumatic event
- Volunteer list to support others where people can sign in
- Place to ask for help post-crisis

Prevent:

- Community events to reflect
- Improve communication between stakeholders and organisations "who says what and when"



During this day it was particularly interesting to see that the public focused strongly on the feelings of the person going through a crisis, and the need to receive emotional or psychological support. From the part of the stakeholders, we noticed a strong focus on “what there already is”, a pattern that repeated itself through most of the sessions. Interestingly, stakeholders gravitated towards features where the information is “laid out” for the public to consume with little interaction.

Day 2

Day 2 saw the teams create and categorise their ideas based on the user journey (pre risk, at risk, during crisis, post crisis). The highlights from that work are:

- Information could be shared by **local governments** through specific strategies depending on the risk and threat
- **Take a community-based approach to preparing for the situation.** This meant preparing as a community, sheltering together, supporting neighbours, having a community meeting point, having a group of community volunteers
- Information about **how to protect, insure and care for physical property**, valuable items and family property should be shared through the platform
- It was detected that people might **feel** despair, fear, anxiety, confusion, sadness and guilt, and a platform should acknowledge and understand this to better reach people

These insights are highlighted from the session with the general public:

- The community could have a **crisis manager at a local level**, who would guide and support the crisis efforts in location
- The possibility of linking the communication to other existing services, such as the family doctor (i.e., family doctor can be notified when you were at risk, and can communicate with you to make sure you are safe)

Stakeholders were asked to assess possible problems with a platform communication, from which they brought out:

- People feeling that there will be salvation coming and they don't need to help themselves. No platform should encourage learned helplessness.
- Individuals who have not been affected by a crisis or emergency might not perceive the messages as important or react with the same urgency to communication
- People might not make the best decisions under emotional distress, and emotions can hinder logical and responsible decision-making

Final

In the last session, the teams 3 and 4 were merged and created a final version of their platform, which considered both scenarios. The outcome of the teams' work is shown under the description for scenario 4.



- Create a family-centred plan (the platform can help create ideas that are specific to the family situation)

Final

The result of the work conducted by the Team 4 for this scenario was merged with the work of Teams 3a and 3b. The teams managed to discuss and merge their ideas arriving to the following general conclusions:

Actions:

- Single point of entry into the platform
- Cooperation, inclusive discussion environment
- Clear guidance on who is doing what
- Creating texts and guides with ordinary people. Discussing together.
- A reliable source dedicated to building and maintaining its credibility

Learning opportunities:

- Experiences of others
- List of trusted sources
- Kriisiretseptid (mida teha jahust)
- The opportunity to invite an experienced counsellor to work or school

Interactions:

- "Crisis packages" created by stores according to "the right advice"
- A reminder of the renewal of emergency stocks and an example of practice
- Mental health and stress management checklists like "stocks"

4.2. ***Figma prototüübid***

Website prototype:

<https://www.figma.com/file/0HwEMGnC6vgfIKqSU98wx8/?node-id=408%3A96559>

App prototype in Estonian:

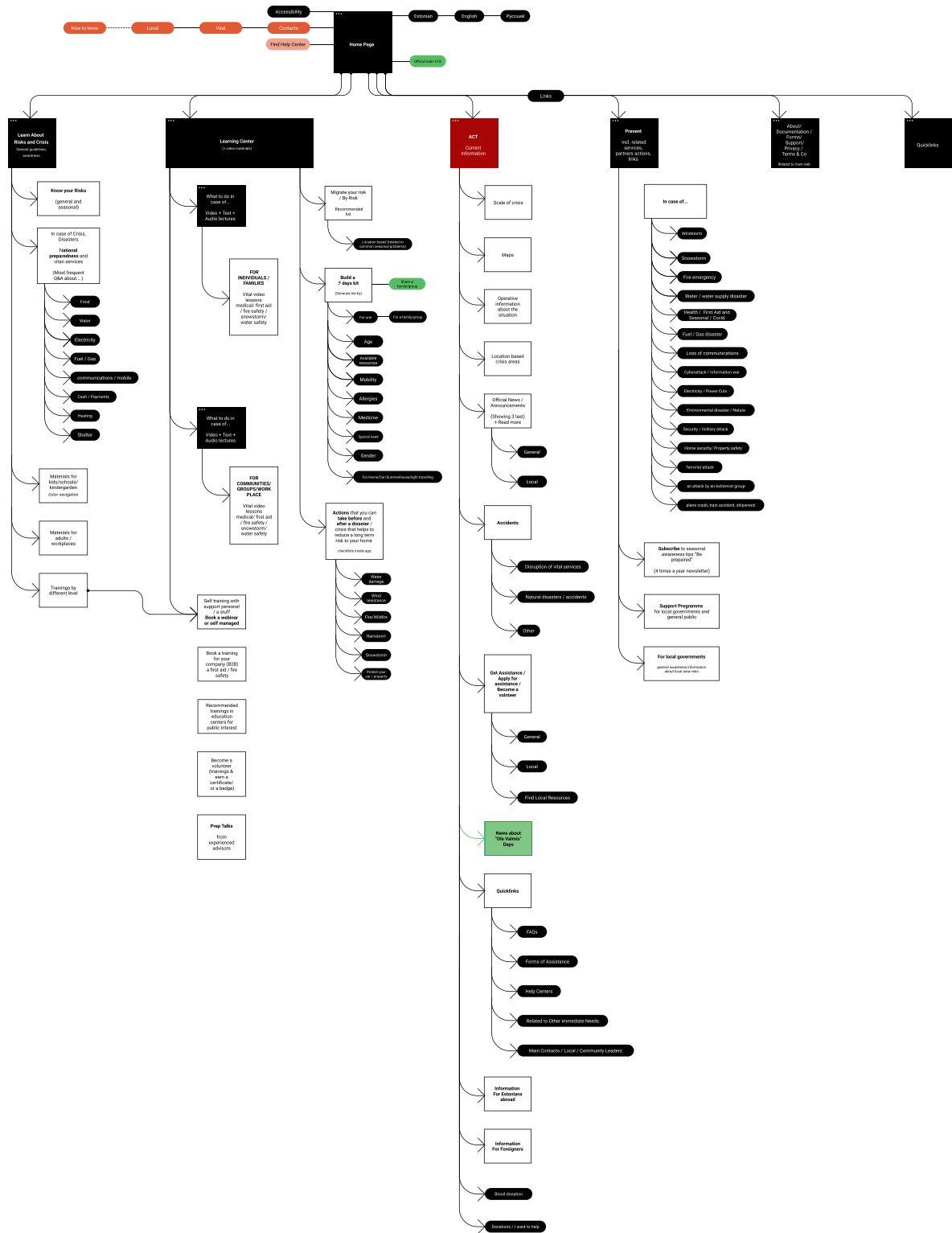
<https://www.figma.com/file/0HwEMGnC6vgfIKqSU98wx8/?node-id=408%3A65198>

App prototype in English:

<https://www.figma.com/file/0HwEMGnC6vgfIKqSU98wx8/?node-id=406%3A52912>

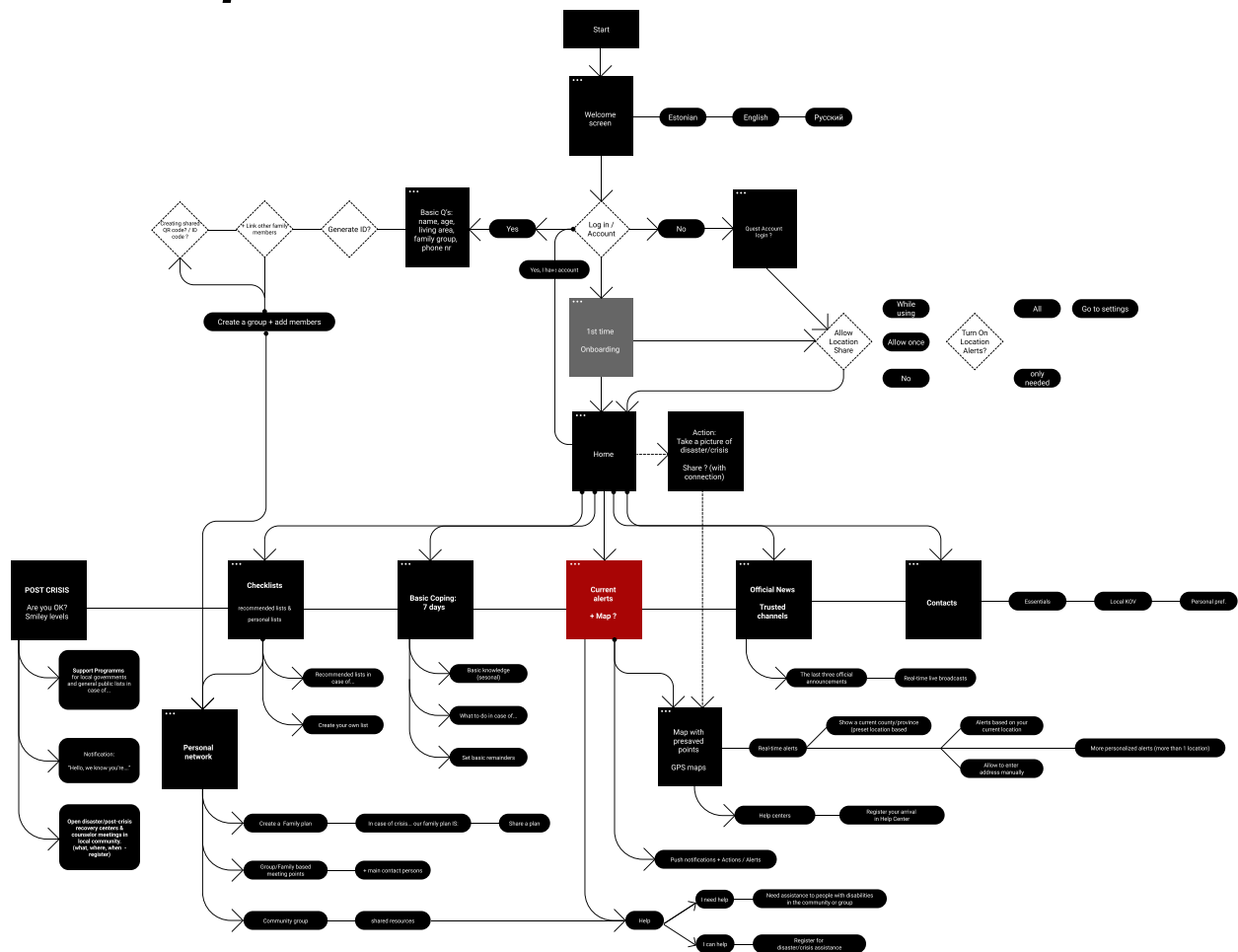
4.3. Veebisaidi arhitektuur – sisukaart

Web Sitemap



4.4. Rakenduse arhitektuur – sisukaart

APP Sitemap



4.5. Testimaterjalid (esitus Figma ja testistruktuur ja stsenaarium)

Risk & Crisis **Communication** **Platform**

Concept Testing Structure

Version 1: 14.07.2021

Composed by: Sofia Vega Anza, Carolina Groisman

The following is the structure of the concept testing interviews with general public users and stakeholders.

<i>Main topic</i>	<i>Guiding questions and supporting texts</i>
1. Introduce the project and the main objectives of the testing.	Quick introduction to the project and who commissioned it: Ministry of Interior Our partner who took on the initial research: CIVITTA Introduce how we have created the concept → stakeholders and users' co-creation
2. Present the schedule for the interview	
3. Let's talk about you	For users: • Tell us a little about you. What do you do? • And about your background: where you grew up? and where do you live? • Who do you live with? (About your family). For stakeholders: • Can you tell us about your professional background, what is your current role?
4. Let's talk about you - Risk & Crisis context	For users: • Let's start with the basics: in your own words, what do you consider a risk and what a crisis? • What kind of risks or crises have you faced? if they can't think of any... → corona? • What has been your experience in managing yourself through those risks and / or crises? • What has been your biggest challenge or difficulty? • Did you get access to any type of help or support? For stakeholders: • In your professional expertise or opinion, what do you consider a risk and what a crisis? • What do you think the general public considers a risk or a crisis? • And how prepared do you think Estonian public is regarding those? • What was the last crisis/risk you faced in your career? • What was your role? How was that crisis/risk handled? (Identify a general process of how they

	manage it) Can you explain that process in general steps? *Detect collaborators • At what moment was the risk or crisis communicated to the general public and how? • What is the biggest challenge in risk and crisis management and communication?
5. About the available sources of information.	For users: • What are your trusted sources of information in your everyday life? • Which have been your sources of information during emergency events or in case of risks? Where would you go to in case of crisis? • Where would you learn and find the information needed to prepare for possible risks in your area? For stakeholders: • What are the information sources available for the general public to learn about risk and crisis? • And to prepare? • What is your opinion on these? what is the impact?
6. A. Introduction to Risk & Crisis	Risks ≠ Crisis Estonian Emergency Act, <i>“Emergency situations are events or a series of events that threaten lives or health of many people, cause major material damage, serious environmental damage and large-scale disruption of vital services. When dealing with an emergency it is necessary to take additional measures or apply unusual management organization”</i> We researched and understood the main differences in the definitions and we also looked at it from the user or regular person perspective There are all kinds of risks: fires, flooding, electric storms. Risks might always be present, but if they are controlled, they don’t need to turn into a crisis... --- We can tell it's something like this... pre risk → risk event → crisis → post crisis -- Risk communication / Crisis communication
7. B. Introduce the main principles	As the name implies, our concept is a platform that works with three elements: website, APP and other initiatives.

of the concept and its elements	We considered how today the access to the different sources of information is quite compartmentalized (have to know where to look for but also which sources to trust...) We decided to use different channels for different purposes... the research from our partner Civitta showed that other initiatives are important because people have different skills levels Which led us to design this concept of unified communication platform... → Website Learn and prepare because you have the time, and there's space <i>The website is the part of the communication platform in which larger amounts of information can be stored. It will serve as a source to develop habits, educate the general public, increase know how and share relevant preparedness information. "An environment to learn the latest about Risk and Crisis, and prepare for them".</i> APP Learn and take action since you take it with you <i>The mobile app is considered the place to find crucial information without internet and regardless of location. The app will be used rather to incite the public to take action, interact and communicate.</i> Other initiatives channels that are not digital <i>We divided them into pre-risk and during risk and crisis. These other elements of the platform are those considered outside of the app and platform and that respond to different skill levels of the population and Internet availability. These other elements are rather to inform of even more outstanding and urgent situations, without a constant flow of information.</i> What we will show you next are the prototype or mock-ups we developed to test and visualize the concepts. It would not look like this, but rather that the content and ideas are the important aspect.

WEBSITE

A. WEBSITE

Landing page.

This is the landing page of the website.

1. First thing is the section for **Current risks (right now it would be set on Covid 19)**, then we have 4 different sections for the 4 main actions regarding risks and crisis preparation and coping (**Learn, Prepare, Act, Help**) and in the corner, the main section of the website, the **Learning Corner**.
2. This area contains shortcuts for:
 - a map that shows the areas involved in current Risk and Crises
 - official announcements and news
 - main contacts for emergencies
3. The website also invites you to download the APP, where you can stay up to date with news, make family plans and checklists and find support services during crisis...
4. **There is seasonal information, specific to each county...**
5. **Official state news from press conferences and press releases...**
6. **Guidelines on how to act,**
 - seasonal recommendations,
 - how to prepare stock lists (either on the website or in the APP)
 - and official guidelines on how to act in specific risk cases, like thunderstorms or forest fires...
7. **The Learning Environment is one of the most important areas of the website. It offers trainings on different topics, meant for different ages, levels of understanding and contexts (i.e. schools, offices).**
8. **General basic information about risk and crisis... also referring to specific locations.**
9. **and lastly main emergency contacts and an overview of the website contents and shortcuts.**

	Let's go more specific one by one. Before we move on, any questions here?
B. WEBSITE Learning Environment.	Let's start with the learning space. <i>We saw that courses are available in different platforms, the information available is quite compartmentalized</i> We think about putting together the courses of all the different stakeholders in a sort of consolidated learning centre, where videos and interactive content can be found, that would help people learn and prepare for any type of risk or crisis Here different courses can be found and filtered according to who and where is learning, either online seminars or real-life physical practices. They can be searched by keyword or among categories like fire department, health emergencies, defense league, volunteering, etc. The courses are meant for everyone: kids, teenagers, families, schools, workplaces, communities... Topics include: first aid, fire, water or electrical safety. --- This is how a free basic online course looks like, it's interactive, it includes videos and it's divided in chewable bits so that they are easy to follow. --- Companies can also find in the learning center an overview of more specific or paid courses. The contents and upcoming dates, on the right, also leading them to register in the Rescue Board or some other stakeholder webpage. --- any questions or comments? What do you think about the learning environment? Let's move on to the next topic.
C. WEBSITE Prepare (Valmistu)	"We have created checklists that help people prepare. These are either standard or customized" <i>In the website, you can browse through recommended stock lists.. It's not only about salt and matches...</i> <i>You can build your own 7-day checklists, or create specific ones for families with kids, car, summerhouse...</i> <i>(In Estonia you are supposed to cope independently for 7 days)</i> ---

	Through an easy and simple quiz-type form, which updates automatically according to your preferences and can be customized. --- You can have access to the results in different ways, can be sent to email or downloaded as PDF or browsed and created through the APP, where you can share them with your loved ones, while making family plans.
D. WEBSITE Act (Tegutse)	In the ACT section, you can also report incidents and find information about what to do in case of specific risks, • official guidelines • read real stories from people who have experienced different types of emergencies. • find downloadable resources Here the 5 basic steps to get started: • the important contacts who to call or go to, • learn about the risks in your area, • a reminder to prepare stocks • take a basic course and get a certificate • and share these materials with others --- There are official guidelines on how to act in front of specific risks, before, during and after... Some risks are rather seasonal, like thunderstorms, but there are others all year long. You can read general info and guidance on how to act, and, here's a set of courses and online webinars about the related topics. --- but others, like a biological attack, can happen anytime, and are unexpected... here are guidelines for preparing and how to act... • before: how to prepare, • during: how to act, where to call if you need help. • and after, how to proceed after the events, what to pay attention to.
E. WEBSITE In case of crisis, alert and official news. Map with risk areas	In case of risks, there would be a change in the main homepage that could like this, show a warning section at the top and below more specific information, including: • official news, • the level of the risk, • a link to the map of the risk areas,

	• and a quick link to become a volunteer --- This is how the map would look like with complementing information about the areas, the level and type of risks and links to official news.
F. WEBSITE Help (Aita)	During our co-design sessions, we found out that the role of communities and help from volunteers in these situations is very important, either to find or offer support to others in need. This section's mail goal is to involve people into their community. In the HELP section, you can find local volunteering initiatives and join prevention programs to gain knowledge on how to act and help others. organized by different organizations, like first aid doctors or fire fighters, find the contacts of these organizations and the location of help centers. -- You can find different resources in the platform, here some specific ones for informed communities: • videos about regional risks and how to mitigate them, • guidelines and instructions on how the risks will be communicated • interact with the preparation of checklists • help to make plans for these events and how to test them • and read real life stories from volunteers, rescuers, firefighters and doctors. -- A virtual first aid kit is included in this section too, because emotional and psychological support during and after a crisis is important. It offers a follow-up program that links support services to post-crisis psychological counseling. they are meant for individuals and for families... Here you can find the contacts and register to receive advice from specialists, there to offer you help and support.
G. WEBSITE KOV log-in	After an authenticated log in, representatives can find: • guidelines for preparedness • resources for risk and crisis communication to local residents, some specific instructions for social media • guidelines for conduct
H. WEBSITE Questions, comments, feedback	What are your general impressions of the website? What did you think about it? Anything that stands out? • What is the feature or actions that seem the most important for you? • What do you think is the goal of this website?

	• Were there any surprising elements? About the learning environment: What is your perception of the learning elements of the website? For users: Can you tell me which stand out? Which are the ones you remember? • Do you think you could find valuable information for your daily life? • Do you think the website would give valuable information for extraordinary occasions? • <i>How did you feel about the online courses?</i> • What do you think about video materials? Do you find them valuable? • <i>What do they think about YouTube? Social media shares etc.... is it safe? is it something that they trust or not</i> • <i>How do you feel about learning on your own, at your own pace, to prepare and learn while we are not at risk or in crisis? And about courses?</i> • Does it make sense to you to include some of those trainings at schools, workplaces or communities? Let's review other elements: • What about the possibility of preparing and customizing checklists online? For users / stakeholders: • What do you think about the possibilities to have information based on your location? (i.e.. type of risk and risk level, centers and other organizations) • What do you think about being able to find official news and an updated map displaying the risk areas? What else do you think you would need to stay informed if you lived in an area at risk? For users • What about the possibility of registering as a volunteer in the platform? • How do you feel about the Virtual First Aid Kit? And about the possibility to register for receiving mental
--	--

	health support through the platform? If you think about your past experiences regarding risks and crisis, would this website have provided the information you needed? Are there any elements that you'd add or would like to see on the website that we didn't show you? Any other ideas to improve the website?
APP	
A. APP onboarding	Now let's move on to the APP. As I told you before, the APP is one element of our platform. <i>It is designed to have more information on the go, and to give you a more personalized overview of the risk and crisis in Estonia, since you can do a profile in it.</i> It is not the same as the website, although some features are shared between them. -- For users: During the onboarding, users can choose their preferred language -- And setup their preferences for receiving alerts, notifications, allowing geolocation or creating an account (optional) -- The profiles are verified to keep data secure and validated through SMS or e-mail. --- Users can create individual, family or community groups, where unique QR codes are generated and shared to link users through the APP. For stakeholders: Users can create individual, family or community groups, where unique QR codes are generated and shared to link users through the APP.
B. APP main menu	This is the main menu, here users can receive notifications to take specific actions, like this one, download seasonal guidelines. They can find: • official announcements from trusted channels • prepare for the basic independent coping or for specific seasons • create family plans • learn about how to act in case of risks and crisis

	On the bottom... map, contacts, family shortcut.
C. APP prepare - checklists	• Recommended Lists → back • Seasonal Lists → back • Build your own checklists → custom list → back
D. APP family plan	my family menu my family: members, general information is added • you can make a family plan: emergency plans, contacts, meeting points, • and also 7 day checklists my family, general information and health specific my family plan • emergency contacts: call to action • sync your current checklists or add new checklists and share it with family/group members
E. APP learning center	The basics, fire, first aid, power failures, • basic courses for preparedness and evacuations you can learn by seasonal types of risks, specific for winter, for example... or find specific risk types, like risk of fire, • Fire: Information is followed by doable actions: "Check your smoke detector" • Videos, audios, other interactive media can be found to learn more about specific topics. for example, risk of fire while cooking at home.. the learning center has also a dedicated section for kids • "this is what it would look like", it is linked to achievements and levels as if it were a game...
F. APP • risk alert notification • current alerts	in case of risk level increasing... when notifications are enabled, the APP will warn and update the user on specific risk in their current and preferred locations. I can help: • apply for assistance - basic fill out form • recovery help - small scale volunteer work, more general support • donations

	• offer shelter • become a donor • a personalized option: I can help with... I need help: • find assistance - almost the same questionnaire but as a result it generates an action to take • KOV help programs - loans, donations etc if needed • disability help What do you think of asking for help or volunteering for help through the APP?
G. APP official messages	Official announcements from trusted sources can be found in this section
H. APP map	The map can be customized according to specific filters and view preferences (top icon) • shows your preferred locations as layers • shows your meeting points near home, out of city, workplace, summerhouse etc • shows location of your family members in case internet is not working, it still shows medic/logistic points related to crisis
I. APP when offline	family plan, checklists, map, you can click and download them, inside the app, to be available offline
J. APP contacts	main contacts family plan - shared emergency contacts
K. APP questions, comments, feedback	• What are your general impressions of the APP? • What did you think about it? Anything that stands out? • What is the feature or actions that seem the most important for you? For users: • What do you think is the goal of this APP? • Were there any surprising elements? • Did you find the APP practical? • Does the APP help you find crucial information during crisis?

	How did you feel about creating a family plan and sharing it with other members?
10. other initiatives	For users: Pre-risk National level - awareness week - Are you familiar with similar types of events? - Can you bring any examples from Estonia? or from other countries? - Regarding practical seminars... would you be interested in taking part of such courses if your school or work would arrange them, like first aid? - What other topics you consider relevant for the general public to learn regarding risks or crisis? At risk or crisis: push notification can be sent at any time; users don't have to be in the app or using their devices to receive them. Push notifications look like SMS text messages and mobile alerts, but they only reach users who have installed app.
11. Closing questions.	Overview of concept: website, app, other initiatives.... What are your general impressions of the concept? What did you think about it? Anything that stands out? For stakeholders: - If this platform should be launched, in your professional opinion, what benefits or detriments can you identify? For users & stakeholders: - Any other ideas on how to improve this concept? - Would you add anything that would help prepare for possible risks? - And for coping during a crisis, would you add any particular feature or action? - Is there something that you would like to add or something that I haven't asked?

12. Goodbye	Please feel free to contact us, and write if there is any comment or idea that comes up after this interview. Thank you!

