



SAVONIA

Tekniikka

Palopäällystön koulutus

OPINNÄYTETYÖ

SOSIAALISEN MEDIAN HYÖDYNTÄMINEN VAARATIEDOTTAMISESSA

Miikka Toivonen

7.11.2016 Raimo Honkanen

SAVONIA–AMMATTIKORKEAKOULU - TEKNIikka, KUOPIO

Koulutusohjelma

Palopäälylystön koulutusohjelma

Tekijä

Miikka Toivonen

Työn nimi

Sosiaalisen median hyödyntäminen vaaratiedottamisessa

Työn laji

Opinnäytetyö

Päiväys

3.11.2016

Sivumäärä

44 + 3

Työn valvoja

yliopettaja Raija Honkanen

Yrityksen yhdysenkilö

Yritys

Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia sosiaalisen median hyödyntämistä-vaaratiedottamisessa. Lisäksi tarkoituksena oli selvittää pelastuslaitosten halukkuutta käyttää sosiaalista mediaa vaaratiedottamiseen.

Opinnäytetyössä käsiteltiin viitekehyksenä sosiaalista mediaa ja kriisiviestintää. Sosiaalinen media antaa viranomaisille mahdollisuuden saada kansalaiset osallistumaan ja antamaan tietoa onnettomuuksista, ennen kuin viranomaiset ovat onnettomuuspaikalla.

Tutkimustietoa haettiin koti- ja ulkomaisista tutkimuksista ja lisäksi tehtiin piemimuotoinen kysely kaikille Suomen pelastuslaitoksille. Kyselyyn vastasi mää- räaikaan mennessä 14 pelastuslaitosta. Sisäministeriö yhteistyössä Pelastusopiston ja Poliisiammattikorkeakoulun kanssa on tuottanut aiheesta useita tutkimuksia viime vuosina. Pelastusopisto on ollut mukana useissa kansainvälisissä tutkimuksissa, joita hyödynnettiin tätä opinnäytetyötä tehdessä.

Tätä opinnäytetyötä tehdessä havaittiin, että Suomen pelastuslaitosten tavat ja tottumukset käyttää sosiaalista mediaa ovat hyvin erilaiset. Tulevan pelastustoimen uudistuksessa olisi hyvä tilaisuus yhtenäistää pelastuslaitosten toimintamallit sosiaalisessa mediassa. Vaaratiedotteen leviäminen sosiaalisessa mediassa on erittäin nopeaa ja viranomaisten tulisi käyttää sosiaalista mediaa enemmän vaaratiedottamiseen.

Avainsanat

vaaratiedote, kriisiviestintä, sosiaalinen media.

Luottamuksellisuus

julkinen

SAVONIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme

Fire Officer (Engineer)

Author

Miikka Toivonen

Title of Project

Utilisation of social media in danger announcing

Type of Project

Final Project

Date

3.11.2016

Pages

44+3

Academic Supervisor

Mrs. Raija Honkanen, Head instructor

Company Supervisor

Company

Abstract

The aim of this thesis was to study how to utilize social media in danger announcing. Another aim was to clarify willingness of rescue services to use social media in danger announcing.

In this thesis also processes social media and crisis communication. Social media gives an opportunity to authorities to get citizens to participate and give information of accidents even before authorities are on accident site.

Information to this thesis I have collected from many domestic and foreign researches. I also made a brief questionnaire to 22 fire departments in Finland. 14 gave answer to questionnaire. Department of internal affairs has made several researches in cooperation with Emergency Services College and with Police university of applied sciences. Emergency Services College has participated in several international researches of which has also utilized in this thesis.

During making of this thesis I noticed that ways and habits to use social media in Finnish Rescue Services varies a lot. I think that within coming renewal of rescue services would be a great opportunity to unify procedures how to use social media. The speed how danger announcement spreads in social media is very fast and authorities should use more social media for danger announcing.

Keywords

danger announcement, crisis communication, social media

Confidentiality

public

ALKUSANAT

Haluan kiittää vaimoani Katja Toivosta ja lapsiani ymmärryksestä ja jaksamisesta opiskeluaikana. Lisäksi haluan kiittää ohjaavaa opettajaani yliopettaja Raija Honkasta. Lisäksi kiitokset kuuluvat myös kaikille pelastuslaitoksille, jotka vastasivat kyselyyni.

Mynämäki 7.9.2016

Miikka Toivonen

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	7
2 VIRANOMAISTEN KRIISIVIESTINTÄ	9
3 VAARATIEDOTE	12
4 SOSIAALINEN MEDIA	17
5 SOSIAALINEN MEDIA ONNETTOMUUKSISSA	21
5.1 Bostonin maraton	21
5.2 Hurrikaani Sandy 2012	22
5.3 Fukushima ydinvoimalaonnettomuus 2011	26
6 VAARATIEDOTTAMINEN SOSIAALISESSA MEDIASSA	27
7 POHDINTA	39
LÄHTEET	45
LIITE 1: KYSELYLOMAKE PELASTUSLAITOKSILLE	47

KÄSITTEET

Vaaratiedote. Viranomainen voi antaa vaaratiedotteen tilanteissa, joissa väestöä on varoitettava hengen- tai terveysvaarasta tai silloin, kun ilmenee vaara merkittävälle omaisuuden vaurioitumiselle tai tuhoutumiselle. Vaaratiedote voidaan antaa myös, kun vaaratilanne on ohi.

Some. Sosiaalinen media

Facebook. Yhteisöpalvelu

Twitter. Mikroblogipalvelu

Instagram. Kuvajakopalvelu ja sosiaalinen verkosto

Periscope. Twitterin omistama suoratoistopalvelu

You Tube. Videojakopalvelu

KIK messenger. Pikaviestipalvelu

Vimeo. Englanninkielinen videopalvelu

Snapchat. Pikaviestipalvelu, jolla voi jakaa kuvia ja videoita

NWS, National weather service. Yhdysvaltojen kansallinen sääpalvelu.

NHS, National hurricane service. Yhdysvaltojen kansallinen hurrikaanipalvelu.

FEMA, Federal Emergency Management Agency. Yhdysvaltojen hätätilaministeriö.

TUVE, Viranomaisten turvallisuusverkko

PETO-media. Pelastustoimen mediapalvelu

iSAR+. Tutkimus, jossa tutkittiin viranomaisten ja kansalaisten vuorovaikutteista ja kaksisuuntaista viestintää häiriötilanteissa.

1 JOHDANTO

Suomessa käytetään sosiaalista mediaa viranomaisten operatiivisen toiminnan tukena vaihtelevasti. Kiinnostukseni tähän aiheeseen heräsi, kun seurasin vaaratiedotteita televisiosta ja radiosta. Nykyinen käytössä oleva vaaratiedotejärjestelmä on toimiva, mutta mielestäni hidaskäyttöön nopeaan varoittamiseen. Sosiaalinen media tavoittaa päivittäin tuhansia ja taas tuhansia ihmisiä nopeasti, ja sosiaalisessa mediassa uutiset leviävät nopeasti ja eksponentiaalisesti.

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan sosiaalisen median hyödyntämistä vaaratiedottamisessa. Tarkoituksena ei ollut syrjäyttää virallista vaaratiedottamisen protokollaa vaan tutkia, sopisiko sosiaalinen media vaaratiedottamisen kanavaksi virallisen kanavan rinnalle.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää sosiaalisen median mahdollisuuksia vaaratiedottamisessa. Tavoitteena on saada viranomaisille lisätietoa sosiaalisen median käytetävyydestä vaaratiedottamisessa. Tässä opinnäytetyössä tarkastelen kolmen pelastuslaitoksen toimintaa sosiaalisessa mediassa vaaratiedottamisen osalta. Mukana ovat Varsinais-Suomen pelastuslaitos, Satakunnan pelastuslaitos ja Kanta-Hämeen pelastuslaitos. Tässä opinnäytetyössä selvitän, missä vaiheessa vaaratiedotteen voisi laittaa sosiaaliseen mediaan ja miten sosiaalisessa mediassa annettu vaaratiedote saavuttaa kohdeyleisön.

Nykyisin viranomaiset eivät voi päättää, milloin ja miten tiedotetaan erilaisista onnettomuuksista. Kansalaisten ja tavanomaisen median tiedontarve on muuttunut muutamassa vuodessa huomattavasti. Mediatalojen edustajat vaativat ajantasaista viestintää kilpailussa, kenen verkkosivulla uutiset ovat ensimmäisenä. Pelastuslaitokset ovat aktiivisesti mukana sosiaalisessa mediassa. Suomen kahdestakymmenestä kahdesta pelastuslaitoksesta kaksikymmentäyksi on mukana Facebook-palvelussa ja osa pelastuslaitoksista on mukana useammassa kuin yhdessä sosiaalisen median kanavassa. Tätä vasten peilaten olisi tärkeää, että myös vaarasta voitaisiin varoittaa sosiaalisen median kautta. Pelastustoimen kumppanuusverkoston internetsivulta löytyy tietoa, missä sosiaalisen median kanavissa pelastuslaitokset ovat mukana.

Tässä opinnäytetyössä teen kyselytutkimuksen pelastuslaitoksille halukkuudesta käyttää sosiaalista mediaa vaaratiedottamiseen. Opinnäytetyössä käyn lyhyesti läpi vaaratiedotetta, sosiaalista media ja viranomaisten kriisiviestintää.

Esittelen työssäni maailmalta muutamia tapauksia, joissa sosiaalinen media on osoittautunut hyväksi kanavaksi tiedottamiseen, tai tapauksia, jossa tiedotusta sosiaalisessa mediassa olisi voinut lisätä. Olen rajannut ulkomailla tapahtuneet onnettomuudet kolmeen suureen ja tunnettuun onnettomuuteen. Kahdessa onnettomuudessa, joista toinen on luonnononnettomuus ja toinen terroriteko, sosiaalinen media viranomaiskäytössä onnistui loistavasti ja sai kansalaisilta ja perinteiseltä medialta hyvää palautetta. Yhdessä luonnononnettomuudessa kansalaiset toivoivat enemmän viestintää sosiaaliseen mediaan ja samalla perinteinen media sai huonoa palautetta paniikin lietsomisesta epätarkan uutisoinnin vuoksi. Sosiaalisen median käyttö varsinkin ennakoitavissa olevissa poikkeustilanteissa on lisääntynyt huomattavasti viranomaisten huomattua viestinnän tehokkuuden sosiaalisessa mediassa. Viranomaiset pyrkivät luomaan kaksisuuntaisen viestintäkanavan kansalaisten ja viranomaisten välillä.

2 VIRANOMAISTEN KRIISIVIESTINTÄ

Kriisiviestintä on yhteisön tai organisaation muutosviestintää. Kriisiviestinnän prosessista on useita eri malleja kirjallisuudessa. Prosessina kriisiviestintä jaotellaan usein kolmeen vaiheeseen: varautumiseen, kriisinaikaiseen toimintaan sekä jälkihoitoon (Juholin 2013, 367). Muitakin variaatioita on olemassa. Karhu ja Henriksson (2008, 31) lisäävät ensimmäiseksi vaiheeksi kriisin ennakkoinnin. Korpiola (2011, 103) puolestaan hahmottaa kriisinhallinnan prosessissa viisi vaihetta, jotka ovat ennakointi, kriisin käynnistyminen, akuuttivaihe, kriisin ratkaisu sekä jälkihoito. Näiden rinnalla kulkee jatkuva tilannekuvan muodostaminen ja päivitys. Myös valtionhallinnon viestintäohje häiriötilanteiden varalta (VNK 2013, 23) jakaa viestinnän vaiheet viiteen kokonaisuuteen. Nämä ovat varautuminen, varoittaminen, viestintä häiriötilanteessa, häiriötilanteen jälkeiset toimenpiteet sekä arviointi.

Kriisiviestinnän laukaisee jokin odottamatta tuleva tilanne, joka vaatii nopeita toimenpiteitä. Tällainen ennalta odottamaton tapahtuma voi saada alkunsa organisaatiosta tai yhteisöstä tai sen ulkopuolelta. Kriisiviestinnän tarkoituksena on saada syntynyt kriisi hallintaan. (Ikävalko 2001, 122.) Kriisiviestinnän päätavoitteita ovat seuraavat (Opetushallitus 2012):

- 1) ihmisten turvallisuuden varmistaminen
- 2) oikean ja totuudenmukaisen tiedon välittäminen asianosaisille, sidosryhmille ja medialle
- 3) yhteisön toimintaedellytysten ja toiminnan jatkuvuuden turvaaminen
- 4) yhteenkuuluvuuden ja turvallisuudentunteen rakentaminen
- 5) mahdollisten uhrien sekä heidän omaistensa suojeleminen
- 6) huhujen, mielikuvien ja väärin tietojen vaikutusten minimoiminen.

Yhteiskunnalliset siviilikriisit, joissa pelastustoimen rooli on huomattava, voidaan jakaa kolmeen päätyyppiin (Huhtala ja Hakala 2007, 16):

- 1) luonnonmullistukset ja katastrofit
- 2) ihmisten aiheuttamat tahalliset ja tahattomat onnettomuudet, esimerkiksi pommi isku tai teknisen vian sytyttämä suuri rakennuspalo
- 3) laajat tautiuhkatilanteet.

Kaikissa edellä mainituissa kriisityypeissä voidaan viestinnän kulmakivenä pitää oikean tiedon välittämistä oikealle kohderyhmälle. Tähän tavoitteeseen pääsemiseksi tarvitaan erilaisia toimintatapoja. Lähtökohta toiminnalle kriisissä on kohtaaminen eli se, miten esimerkiksi viranomaiset ja kansalaiset kohtaavat kriisinhoidossa. Kohtaamisella ei tarkoiteta ainoastaan fyysistä kohtaamista, vaan kuulluksi ja ymmärretyksi tulemistä ja tiedontarpeen täyttymistä. Tällainen kohtaamistilanne pyritään luomaan niin, että jokaisella olisi tietoa, mistä hakea apua hädässään. Viranomaisten tarkoitus ei ole kaitsea kansalaisia, mutta hädän keskellä ja hädästä selviytymisen kannalta tärkeä yhteisyyden tunne syntyy myötätunnosta. (Huhtala ja Hakala 2007, 16 - 17.) Tähän kaksisuuntaiseen, kansalaisten osallistumisen mahdollistavaan viestintään, sosiaalinen media antaa loistavan mahdollisuuden. Tämä tietysti edellyttää viranomaisilta jatkuvaa valmiutta tiedottamiseen myös sosiaalisessa mediassa. Valtioneuvoston kanslian julkaisema ohje Valtionhallinnon viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa (VNK 2013) puolestaan käyttää, ot-sikkonsa mukaisesti, kriisin sijasta termiä häiriötilanne, joka määritellään seuraavalla tavalla:

”Häiriötilanne on uhka tai tapahtuma, joka vaarantaa yhteiskunnan turvallisuutta, toimintakykyä tai väestön elinmahdollisuuksia ja jonka hallinta edellyttää viranomaisten ja muiden toimijoiden tavanomaista laajempaa tai tiiviimpää yhteistoimintaa ja viestintää.”

Alan Fiskin mukaan kriisiviestintää voidaan lähestyä viestintätutkimuksen perinteisen koulukuntajaon perusteella. Ensimmäisen koulukunnan mukaan viestintä on sanomien siirtämistä, jossa viestin lähettäjä pyrkii vaikuttamaan vastaanottajan toimintaan jollain

tapaa. Viestinnän voidaan katsoa onnistuneen, mikäli vastaanottajan toiminnassa tai mielen­tilassa tapahtuu lähettäjän haluamia muutoksia, kun taas poikkeava vaikutus mielle­­tään viestinnän epäonnistumiseksi. Koulukunnan näkemystä kutsutaan viestinnän siirto­malliksi, ja sitä voidaan pitää perinteisenä tiedottamisena, jossa viestit liikkuvat yksisuun­taisesti lähettäjältä vastaanottajalle. (Kokkonen, 2015, 12.)

Siirtomalli on korostetun yksinkertainen. Tämän kaltaista mallia käytetään yleisesti jul­kisissa organisaatioissa kuten poliisissa, pelastustoimessa ja puolustusvoimissa. Kriisitilanteessa viestintäjärjestelmän tulee pystyä toimittamaan tieto nopeasti ja aukottomasti. (Kokkonen 2015, 13.)

Toisen koulukunnan mukaan viestintä on taas ennen kaikkea merkitysten tuottamista ja jakamista. Viestintä voidaan tällöin nähdä sosiaalisena vuorovaikutuksena, jolla kytke­­tään lähettäjä ja vastaanottaja toisiinsa. Väärinymmärrykset eivät välttämättä tarkoita viestinnän epäonnistuneen, vaan kyse voi olla lähettäjän ja vastaanottajan eroista. Koulu­kunnan näkökulmasta viestien merkitykset muodostuvat vasta vuorovaikutuksessa vas­taanottajan kanssa, ja lähettäjän merkitys on vähäisempi. Alan Fiskin mukaan, viestit ovat siis osa suhdejärjestelmää, jonka kautta lähettäjä ja vastaanottaja luovat merkityksiä toisilleen. Koulukunnan näkemyksen perusteella viestintä voidaan nähdä yhteisyyden ko­kemisena ja laajemmin koko yhteiskuntaa koossa pitävänä voimana. Tällöin huomio siir­tyy lähettäjän sanoman ehdottoman perillemenon varmistamisesta vastaanottajien ja hei­dän tarpeidensa tarkasteluun. (Kokkonen 2015, 13.)

Kansalaiset eivät ole pelkkiä passiivisia viestinnän kohteita, vaan ollessaan vuorovaiku­tuksessa toistensa kanssa he luovat toisilleen uusia merkityksiä. Kriisitilanteissa yhtei­syys ja sen tarve usein korostuvat. Huhtalan ja Hakalan mukaan mediassa esille tulevat kuvat onnettomuuksista ja onnettomuuden uhreista luovat keinoja jolla viestinnän kautta kriisistä aiheutuvia tunteita voidaan käsitellä yhteisöllisesti. (Kokkonen 2015, 13.)

3 VAARATIEDOTE

Nykyinen laki vaaratiedotteesta (466/2012) tuli voimaan 1.6.2013. Ennen vuotta 2013 oli käytössä hätätiedote. Vaaratiedotteella tarkoitetaan lyhyttä tiedotetta, jolla väestöä varoitetaan vaarasta ja annetaan toimintaohjeita. Vaaratiedote voidaan antaa tilanteessa, jossa henki tai terveys on välittömässä vaarassa tai jossa omaisuudelle voi aiheutua merkittäviä vaurioita tai tuhoa. Vaaratiedoteopas antaa ohjeita vaaratiedotteiden laatimiseen ja lähettämiseen. Vaarasta tiedottaminen vaatii erityistä osaamista, joka edellyttää koulutusta ja harjoittelua. (Vaaratiedoteopas 2013, 4.)

Vaaratiedotteen antamisen arvioi jokaisen tapahtuman yhteydessä erikseen tiedotteen antava viranomaislainen. Vaaratiedote annetaan tiedoksi viivytystä. Vaaratiedotteen välittämistä ei soviteta tiettyyn ohjelmaväliin tai kellonaikaan, vaan vaaratiedotteet valitetaan valtakunnallisesti niin kutsuttuna pakkosyöttönä, jolloin ne katkaisevat kaikki muut radio- ja televisiolähetykset koko maassa (pl. Ahvenanmaan maakunta). (Vaaratiedoteopas 2013, 5.)

Ahvenanmaan itsehallintolain (1144/1991) 18 §:n 6. kohdan mukaan maakunnalla on lainsäädäntövalta asioissa, jotka koskevat yleistä järjestystä ja turvallisuutta kyseisen lain 27 §:n 27., 34. ja 35. kohdassa säädetyin poikkeuksin, sekä palo- ja pelastustointa. Ahvenanmaalla on oma järjestelmä viranomaistiedotteiden antamista varten, ja maakunnanviranomaiset päättävät itse viranomaistiedotteiden antamisesta ja välittämisestä väestölle tiedoksi. Ahvenanmaan maakuntahallinnolla ei myöskään ole toimivaltaa antaa vaaratiedotelaissa tarkoitettua vaaratiedotetta.

Viranomaisten yhteistoimintaa edellyttävissä vaaratilanteissa tiedottamisvastuu on tilanteen yleisjohtamisesta vastaavalla viranomaisella (Vaaratiedoteopas 2013, 7). Vaaratiedotteen saavat antaa seuraavat viranomaiset:

1. pelastusviranomaiset
2. poliisilaitokset

3. rajavartiolaitosviranomaiset
4. Häätokeskuslaitos
5. poliisihallitus
6. poliisihallituksen alaiset valtakunnalliset yksiköt
7. Säteilyturvakeskus
8. Ilmatieteenlaitos
9. Liikennevirasto
10. Liikenteen turvallisuusvirasto
11. Elintarviketurvallisuusvirasto Evira
12. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira)
13. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea)
14. kaikki ministeriöt.

Tyypillisimpiä tilanteita, joissa vaaratiedotetta tulisi sisäministeriön Vaaratiedoteoppaan mukaan käyttää, ovat seuraavat:

1. ihmisille vaarallisen henkilön, henkilöryhmän tai elimen toiminta
2. poikkeuksellisen voimakas myrsky tai muu nopeasti kehittyvä vaarallinen sääilmiö
3. vakava vaarallisiin aineisiin liittyvä onnettomuus
4. vaarallisen savun leviämisen ympäristöön aiheuttava tulipalo
5. laajat ja vakavat seuraukset aiheuttava liikenneonnettomuus
6. välitön terveysvaara (esim. saastunut vesi tai vaarallinen elintarvike)

7. hätänumeroon 112 soittamisen tai meripelastuksen hälytysnumeroon soittamisen äkillinen estyminen laajalla alueella (teleliikenteen häiriö, hätäkeskuksessa tapahtunut onnettomuus, normaaliolojen häiriötilanne)
8. vakava ydinvoiman käyttöön liittyvä onnettomuus
9. ilmoitus vaaratilanteen olemisesta ohi.

Vaaratiedotetta ei voi käyttää erheellisen väestöhälyttimellä annetusta äänimerkistä tiedottamiseen. Teknisestä viasta tai muusta syystä väestön varoitusjärjestelmällä soitetun erheellisen äänimerkin jälkeen tulee varoitusjärjestelmän ylläpidosta vastaavan pelastusviranomaisen tiedottaa erheellisestä äänimerkistä mahdollisimman pikaisesti alueen väestölle esimerkiksi pelastustoimen mediatiedotteella. (Vaaratiedoteopas 2013, 9)

Vaaratiedote voidaan antaa radiossa alueellisena. Vaaratiedotejärjestelmää on kehitetty siten, että tiedote voidaan osittain jakaa alueellisena. Kesäkuun alusta 2015 lähtien vaaratiedotteen antava viranomainen on voinut päättää radion osalta, mille alueelle tiedote annetaan ja myös sen, annetaanko tiedot televisiossa. Alueina käytetään yleisradion alueiden toimialueisiin perustuvaa aluejakoa, joten alueet ovat maakuntien kokoluokkaa. Vain Yle Radio Suomen kuuntelijat kuulevat vaaratiedotteet jatkossakin koko maassa silloin, kun Radio Suomi lähettää valtakunnallista ohjelmaa. Muilla radiokanavilla alueelliset vaaratiedotteet lähetetään aina alueellisesti. Televisiossa vaaratiedote lähetetään aina valtakunnallisesti kaikilla Ylen tv-kanavilla lukuun ottamatta teräväpiirtokanavia, joilla vaaratiedotetta ei toistaiseksi välitetä. Lisäksi vaaratiedote lähetetään kaikilla kanavapissa B olevilla ilmaiskanavilla MTV:llä, Nelosella, Subilla ja Livillä. (Sisäministeriö) Televisiossa voidaan lähettää mainoksia alueellisesti, koska mainoskampanjat ovat ennalta suunniteltuja ja niiden kesto tiedetään. Vaaratiedotteessa ei voi olla näin, koska vaaratiedote annetaan aina reaaliaikaisena ja samanlaisena.

Kielilain (423/2003) mukaisesti vaaratiedote annetaan molemmilla kansalliskielillä eli suomeksi ja ruotsiksi. Saamen kielilain (1086/2003) perusteella vaaratiedote on annettava saamelaisten kotiseutualueella suomen ja ruotsin lisäksi myös saamen kielellä silloin, kun

vaarallinen tapahtuma tai sen seuraukset kohdistuvat saamelaisten kotiseutualueelle. (Vaaratiedoteopas 2013, 6.) Suomessa puhutaan kolmea eri saamen kieltä: inarinsaamea, koltansaamea ja pohjoissaamea. Lisäksi vaaratiedote voidaan tarvittaessa antaa muillakin kielillä. Tällöin on tärkeää, että radiossa sanat lausutaan oikein. Televisiossa tulee ottaa huomioon merkkien tekninen määrä. Vaaratiedotteen antavan viranomaisen tulee toimittaa vaaratiedote hätäkeskukseen molemmilla kansalliskielillä. Hätäkeskuksen pitää lain mukaan avustaa käännöksessä, mutta vaaratiedotteen antava viranomainen vastaa käännöksen oikeellisuudesta.

”Hätäkeskuslaitos vastaanottaa ja välittää vaaratiedotteita sekä avustaa vaaratiedotteiden kääntämisessä toiselle kansalliskielelle, siten kuin siitä säädetään vaaratiedotteesta annetussa laissa.” (Laki hätäkeskuslaitoksesta 2010/692).

”Hätäkeskuslaitoksen tulee tarvittaessa avustaa 5 §:n 1–3 kohdassa mainittuja viranomaisia vaaratiedotteen kääntämisessä toiselle kansalliskielelle. Vaaratiedotteen antava viranomainen vastaa tiedotteen ja sen käännöksen sisällön oikeellisuudesta.” (Laki vaaratiedotteesta 10.8.2012/466).

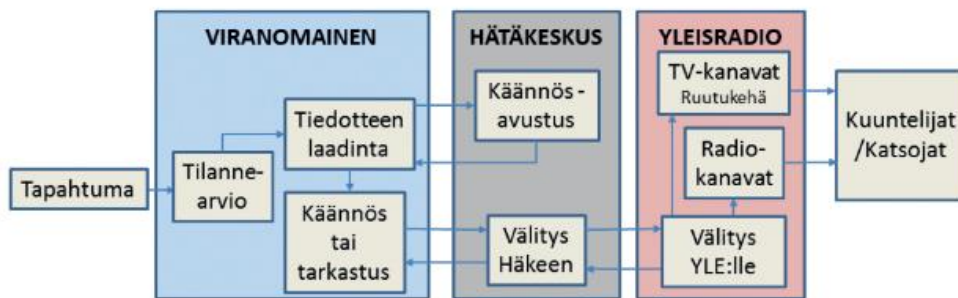
Vaaratiedoteprosessi Yleisradiossa

Tätä opinnäytetyötä varten lähetin Yleisradioon kyselyn, kuinka kauan Yleisradion sisällä kestää vaaratiedotteen julkaisu siitä, kun tiedote saapuu Yleisradioon. Yleisradiolla on lakiin perustuva velvoite lähettää vaaratiedotteita.

”Yleisradio Oy on velvollinen välittämään väestölle vaaratiedotteita televisio- ja radio-ohjelmistoissa. Vaaratiedotteen sisältöä ei saa muuttaa sitä välitettäessä.” (Valtioneuvoston asetus televisio ja radiotoiminnasta 2014/1245.)

Jos vaaratiedotteen antaa pelastusviranomainen, käy tiedote mahdollisesti käännettävänä hätäkeskuksessa, josta se palautuu tarkastettavaksi pelastusviranomaiselle. Tämän jälkeen vaaratiedote välitetään uudestaan hätäkeskukseen, josta se toimitetaan Yleisradioon. Hätäkeskuslaitos varmentaa vaaratiedotteen aitouden soittamalla tiedotteen antaneelle viranomaiselle. On suositeltavaa, että vaaratiedotteesta ilmoitetaan etukäteen Hätäkeskuslaitokselle. Kun vaaratiedote on saapunut Yleisradioon, tulee vaaratiedotteen aitous vielä

varmistaa sen lähettäneeltä hätäkeskukselta. Kuvasta 1 selviää vaaratiedotteen kulku viranomaiselta kansalaisille.



Vaaratiedotteen laatiminen ja välittäminen

Kuva 1. Vaaratiedoteprosessi. (Vaaratiedoteopas 2013).

Tämän jälkeen alkaa tiedotteen julkaisun valmistelu. Yleisradiolta sain tietoa Mika Ojaniemeltä, joka toimii Yleisradiossa viestintäpäällikkönä. Tiedustelin, kuinka kauan menee aikaa siitä, kun tiedote saapuu Yleisradioon, siihen, kunnes tiedote tulee radiosta tai televisiosta. Radiojulkaisuun menee aikaa kymmenen (10) minuuttia ja televisiojulkaisuun yhdeksäntoista (19) minuuttia siitä, kun vaaratiedote on saapunut Yleisradion kytkentäkeskukseen. Sen jälkeen aika riippuu tiedotteen pituudesta, kuinka kauan kestää tiedotteen lukeminen tai sen kierto ruutukehällä televisiossa. Nämä tiedot perustuvat fax-pohjaiseen vaaratiedotteiden tuloon. Meneillään oleva hätäkeskusjärjestelmä uudistus eli ERICA-järjestelmän tulo automatisoi vaaratiedotteen toimituksen Yleisradioon ja nopeuttaa vaaratiedotteen julkaisua Yleisradiossa.

4 SOSIAALINEN MEDIA

Sanastokeskuksen määritelmän mukaan sosiaalinen media on “tietoverkkoja ja tietotekniikkaa hyödyntävä viestinnän muoto, jossa käsitellään vuorovaikutteisesti ja käyttäjälähtöisesti tuotettua sisältöä ja luodaan ja ylläpidetään ihmisten välisiä suhteita.”

Sosiaalinen media on enenevässä määrin tullut mukaan myös viranomaisviestintään. Sosiaalista mediaa hyödynnetään pelastustoimessa turvallisuusviestinnässä. Poliisi hyödyntää sosiaalista mediaa tiedottamisessaan, ja poliisilla on myös niin sanottuja nettipoliiseja. Tässä opinnäytetyössä tutkitaan sosiaalisen median soveltuvuutta vaaratiedottamiseen pelastustoimen osalta. Sosiaalisesta mediasta olen valinnut tutkittaviksi kohteiksi sovellukset Facebook ja Twitter. Nämä kaksi ovat tällä hetkellä yleisimmät käytössä olevat mediat.

Facebookissa oli vuoden 2014 alussa 2 193 000 yli 13-vuotiasta käyttäjää. Suomalaisen Facebook- käyttäjän keski-ikä oli vuonna 2014 tehdyn tutkimuksen mukaan 33,5 vuotta. Käyttäjistä naisten osuus on 52 prosenttia ja miehiä 42 prosenttia. Puuttuvat prosentit on vain Facebookin tiedossa.(wordpress 2014).

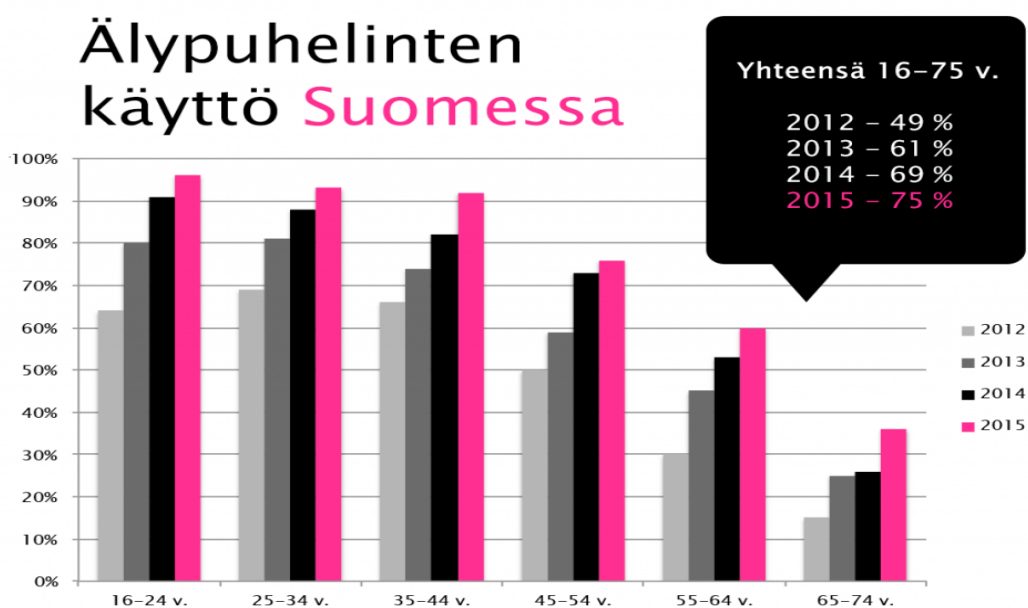
Twitter on yhteisö- ja mikroplogipalvelu, jonka käyttäjät pystyvät lähettämään ja lukemaan toistensa päivityksiä internetissä. Tekstipohjaiset viestit eli twiitit voivat sisältää korkeintaan 140 merkkiä. Käyttäjien on mahdollista lähettää ja vastaanottaa päivityksiä Twitter-verkkosivuston kautta tekstiviestinä, RSS-syötteenä tai erilaisten sovellusten kautta. Vuoden 2013 lopussa suomenkielisiä twiittaaajia oli noin 140 000, aktiivisia käyttäjiä 258 000 ja suomalaisia profiileja arviolta 516 000. (Nummela 2014)

Muita sosiaalisen median alustoja ovat

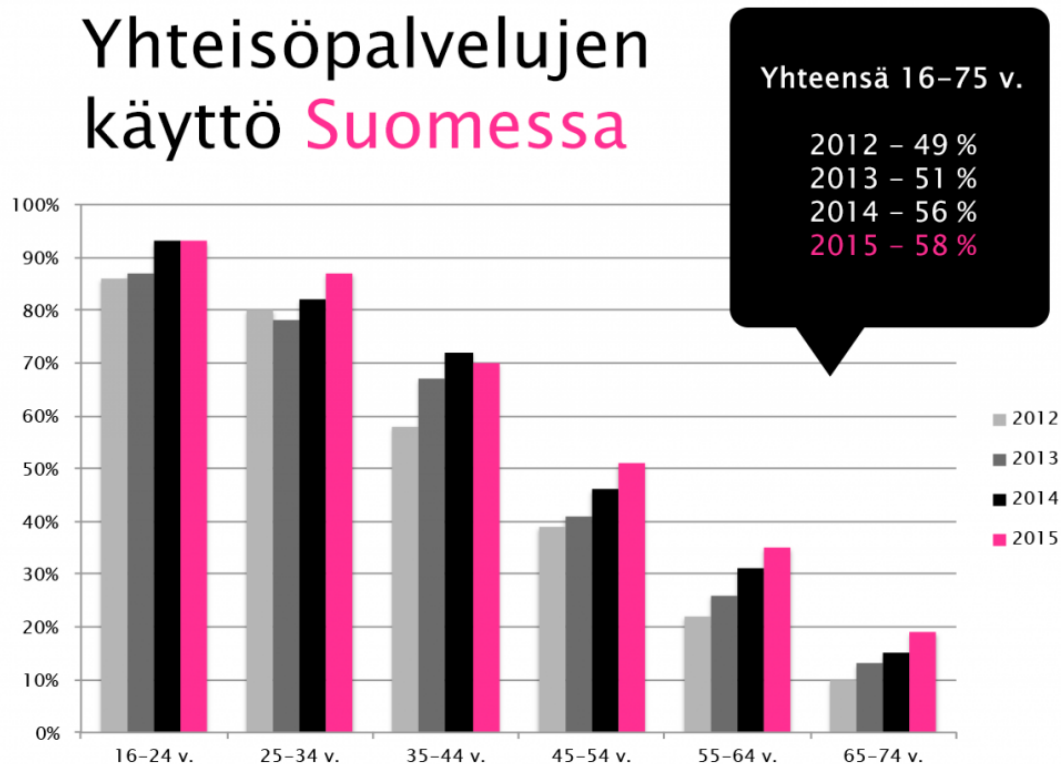
- Periscope
- Youtube
- Snapchat
- KIK messenger
- Instagram
- Vimeo

- erilaiset blogit.

Suurella osalla suomalaisista on käytössään älypuhelin. Tilastokeskuksen mukaan 16 - 75-vuotiaista 75 prosentilla oli käytössään älypuhelin vuonna 2015. 75 – 89 - vuotiaista noin 10 prosenttia käyttää älypuhelin. Näin ollen 69 prosenttia 16 - 84 - vuotiaista käyttää älypuhelin. Tilastokeskus on tutkinut myös sosiaalisen median käyttöä, ja tutkimus osoittaa, että viikoittain yhteisöpalveluja käyttää 54 prosenttia 16 – 74-vuotiaista suomalaisista ja päivittäin jopa 47 prosenttia. Lisäksi 24 prosenttia suomalaisista kirjautuu yhteisöpalveluihin useita kertoja päivässä tai on jatkuvasti palveluissa kirjautuneena sisälle. Nuoret ovat tässäkin suhteessa aktiivisimpia, jopa 53 prosenttia 16 – 24-vuotiaista kertoo kirjautuvansa monta kertaa päivässä tai olevansa jatkuvasti kirjautuneena sosiaalisen median palveluihin. Tutkimuksen mukaan 58 prosenttia 16 – 74 -vuotiaista oli seurannut yhteisöpalveluja viimeisten kolmen kuukauden aikana. Kasvua käyttäjämäärissä on ollut selkeästi kaikissa ikäryhmissä, paitsi nuorissa ja 40+ -vuotiaissa. 60+ -vuotiaillakin sosiaalisen median käyttö on kasvanut jo 35 prosenttiin eli yli joka kolmas 60+ -vuotiaiskin käyttää sosiaalista mediaa. (Tilastokeskus 2015.) Yhteisöpalveluksi määritellään tässä opinnäytetyössä sellaiset palvelut, joihin rekisteröidytään omalla nimellä. Kuvista 2 ja 3 käy hyvin ilmi sekä älypuhelinien käytön että sosiaalisen median käytön lisääntyminen viime vuosina.



Kuva 2. Älypuhelinien käyttö Suomessa (Someco oy).



Kuva 3. Yhteisöpalvelujen käyttö Suomessa (Someco oy).

Sosiaalisen median keskeinen eroavaisuus esimerkiksi perinteisiin viestintäprosesseihin on sen tarjoama mahdollisuus monimuotoiselle vuorovaikutukselle. Tyypillisimpiä vuorovaikutuksen muotoja sosiaalisessa mediassa on jaoteltu muun muassa seuraavasti (De Choudhury, Sundaram, John & Duncan Seligmann 2010):

1. **Viestit.** Viestintää yksittäisten viestien kautta, jotka on tyypillisesti osoitettu tietylle käyttäjälle tai tietylle käyttäjäryhmälle. Viestit voivat olla yksityisiä tai julkisia.
2. **Kommentit ja vastaamiset.** Valtaosa sosiaalisen media palveluista mahdollistaa vuorovaikutteisen kommunikaation esimerkiksi keskustelun tai mielipiteen ilmaisun ominaisuudessa. Sisällön julkaisemiseen liittyvää kommentointia tai sisältöön vastaamista voidaan pitää kaksisuuntaisena kommunikaationa.

3. **Mediasisällön ympärille rakentuva keskustelu.** Mediasisällön, kuten uutisen, videon, valokuvan, blogikirjoituksen, tai muun sellaisen ympärille muodostuva keskustelu, jota voidaan käydä muissakin yhteisöissä kuin vain itse julkaisun, palvelun tai tiedon julkaisijan oman verkoston sisällä.
4. **Tykkäämiset.** Tykkääminen, suosittelu tai äänestäminen on noussut yhdeksi keskeiseksi viestinnän välineeksi sosiaalisen median palveluissa.
5. **Mikrobloggaus.** Lyhyiden mikroblogimerkintöjen tai tilapäivitysten julkaisemista ja näistä keskustelemista tietyn kohdeyleisön kanssa. Mikroblogimerkintöjen jakaminen on tullut yhdeksi keskeisimmäksi sosiaalisen median toiminnoksi, sillä se mahdollistaa julkisen viestinnän ohjaamisen tietyille yhteisölle, keskustelulle tai käyttäjälle. (De Choudhury ym. 2010.)

5 SOSIAALINEN MEDIA ONNETTOMUUKSISSA

5.1 Bostonin maraton

Vuonna 2013 Huhtikuun 15:ntenä räjähti kaksi pommia lähellä Bostonin maratonin maalialuetta. Räjähdykset tappoivat kolme ja haavoittivat 260 henkilöä. Bostonin poliisilaitoksen poliisipäällikkö päätti 10 minuuttia tapahtuman jälkeen, että poliisi alkaa tiedottaa asiasta sosiaalisen median kautta käyttäen Facebook- ja Twitter- tilejään. Hyvin nopeasti tapahtuman alun jälkeen jopa lehdistö huomasi, että poliisin sosiaalisessa mediassa jakama tieto oli ajantasaisinta ja tarkinta. Kansalaiset saivat tarkkaa tietoa, ja poliisi onnistui rauhoittamaan tilannetta kaupungilla. Poliisi sai myös korjattua väärää tietoa, jota lehdistö oli jo kirjoittanut, ja korjattua sosiaalisessa mediassa liikkuneita vääriä huhuja. Poliisilaitoksen tiedottajan Zachary Perronin mukaan sosiaalisessa mediassa onnistuttiin sen vuoksi, koska poliisilaitoksen sosiaalisessa mediassa on tuhansia seuraajia verrattuna siihen, että virallisia lehdistötiedotteita jaettiin vain kouralliseksi perinteisen median edustajille. (Government Technology 2014.)

Toisena hyvänä asiana Perron näkee sosiaalisen median rakenteen, joka mahdollistaa kaksisuuntaisen viestinnän poliisin ja kansalaisten välillä. Bostonin poliisi käyttää sosiaalista mediaa esimerkiksi vinkkien saamiseen kansalaisilta. Poliisi käyttää sosiaalista mediaa myös tiedottamiseen ja valistamiseen tuoden poliisin lähemmäksi kansalaisia ja lisäten läpinäkyvyyttä viranomaistoimintaan, mikä oikein tehtynä on mittamattoman arvokasta. (Government Technology 2014.)

Kolmantena asiana Perron mainitsee viestinnän sävyn. Poliisi yrittää viestittää sosiaalisessa mediassa sivistyneesti ja asiallisesti mutta myös inhimillisesti ja välillä humoristisesti. Haasteena Perron näkee viestintäkulttuurin muutoksen yksisuuntaisesta viestinnästä perinteisen median kanssa kaksisuuntaiseen sekä median että kansalaisten kanssa. Sosiaalinen media saattaa myös vahvistaa vääristyneitä uutisia. Perronin mielestä onkin tärkeää, että poliisilla on selkeä politiikka siitä, mitä sosiaaliseen mediaan laitetaan ja miten sieltä tulevaa informaatiota käsitellään. Hän pitää myös tärkeänä että

poliisilla on sosiaalista mediaa seuraamassa henkilö ympäri vuorokauden viikon jokaisena päivänä. (Government Technology 2014.)

Bostonin maratonin pommeista tuli Twitteriin yhteensä 23 642 905 viestiä 15.4.2013–25.4.2013. Tällainen määrä viestejä vaatii jonkinlaisen automaattisen suodattimen, jotta tietoa voidaan hyödyntää viranomaiskäytössä. Suodattimen luominen ei ole helppoa, koska tällöin voidaan helposti menettää jotain oleellista tietoa, jos suodattimeen ei osata luoda oikeita hakusanoja. (Social Media Studies Proceedings 2016). Kuvassa 4 räjähtää yksi Bostonin maratonin pommeista.



Kuva 4. Bostonin maratonin pommi-isku (Helsingin Sanomat).

5.2 Hurrikaani Sandy 2012

Hurrikaani Sandy iski New Yorkin alueelle vuonna 2012. Sandy aiheutti mittavat vahingot: 162 kuollutta, aineellisia vahinkoja kuuden miljoonan dollarin edestä, 776 000 asukkaan evakuoinnin, 650 000 kodin vaurioitumisen tai tuhoutumisen, 8,5 miljoonan asukkaan jäämisen ilman sähköä, ja useiden viikkojen mittaisia sähkökatkoja.

Sandystä oli Twitter-verkkopalvelussa yhteensä 12 933 053 viestiä. Hurrikaani Sandy oli aikanaan eniten twiitatuin tapahtuma. Sandystä tehdyn tutkimuksen mukaan kuitenkin pahiten altistuneet alueet eivät ole olleet mukana twiiteissä. Tämä saattaa johtua siitä, että alueen infrastruktuuri kärsi niin suuria vaurioita, etteivät viestit menneet perille. (Tapia ym. 2016.)

Yhdysvaltojen hätätilaministeriö (FEMA) käytti Twitter-palvelua tiedottaakseen ihmisiä lähestyvistä hurrikaanista ja antoi ajantasaista tietoa hurrikaanin liikkeistä ja mahdollisista tulevista tuhoista. Ihmiset alueella eivät ottaneet varoituksia tosissaan, koska vuotta aiemmin alueelle ennustettiin osuvan hurrikaani Irenen, joka ei aiheuttanut juurikaan vahinkoa, ja ihmiset eivät sen vuoksi varautuneet suojautumiseen ja evakuoimisiin. Sandystä tiedottivat Twitterissä ja Facebookissa myös Kansallinen sääpalvelu (NWS) ja Kansallinen hurrikaanipalvelu (NHS), joista suosituimmaksi palveluksi osoittautui Kansallisen sääpalvelun Facebook-sivusto. Monet alueelle jääneet siviilit lähettivät viestejä Twitteriin kertoakseen sukulaisilleen olevansa kunnossa. Monet saivat apua viranomaisilta sosiaalisen median kautta. (Heikkinen 2014.)

Sandy-myrsky kosketti myös suomalaisia. New Yorkin alueella asuu vakituisesti yli 20000 suomalaista ja alueella vieraillee vuosittain yli satatuhatta turistia. Sandy-myrskyn aikana Suomen konsulaatti New Yorkissa viesti aktiivisesti Facebookissa, antaen tietoa pidetyistä kriisitiedotustilaisuuksista, sähkö- liikenne- ja muiden verkostojen toimivuudesta sekä muuta New Yorkissa asuvien suomalaisten kannalta olennaista ja tärkeää tietoa. New Yorkin pääkonsulaatti pyrki kriisiviestinnällään tavoittamaan alueella olevia suomalaisia ja tarjoamaan heille hyödyllistä tietoa myrskystä selviämisen helpottamiseksi. Facebook on viestintäkanavana vuorovaikutteinen ja viestintä on kaksisuuntaista. Nämä sosiaaliselle medialle ominaiset piirteet toteutuivat selvästi Sandy-myrskyn aikaisessa kriisiviestinnässä. Ihmiset käyttivät pääkonsulaatin Facebook-sivua ”ilmoitustauluna” ja jakoivat siellä myrskystä selviämisen kannalta oleellista tietoa sekä tarjosivat muun muassa mahdollisuutta käydä suihkussa omassa kodissaan sekä tietoa kimpakyydeistä. (Heikkinen 2014,) Kuvassa 5 on New Yorkin Suomen konsulaatin tiedote asukkaille. Kuvissa 6 ja 7 on Sandy myrskyn aiheuttamia tuhoja.

 **Consulate General of Finland in New York** jakoi henkilön Brands of the World kuvan.
12. marraskuuta 2012

Dear Friends! It seems like this weekend finally brought back power, heating and warm water to the rest of the homes of our own staff members. Sandy certainly was shaking up New York, and there are still many people suffering from the harsh conditions created two weeks ago. However, we think that the City of New York and all other partners did an outstanding job in handling Sandy. We want to thank also YOU for your comments and positive feedback. It is wonderful to know that many of you found our communications through this FB-page useful!

Our thoughts with you.

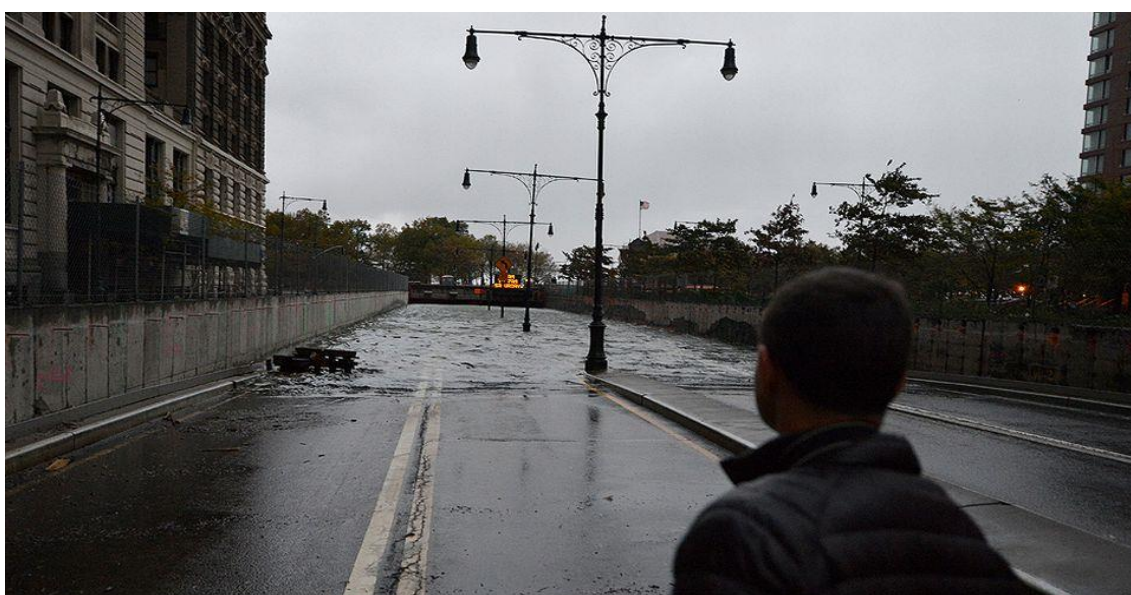


Tykkää · Kommentoi · Jaa  37  2  23 jakoa

Kuva 5. New York Sandy-myrskyn jälkeen (New Yorkin pääkonsulaatti 2012).



Kuva 6. Sandyn aiheuttamaa tuhoa New Orleansissa (Greenpeace).



Kuva 7. Sandyn tuhoja New Yorkissa (Yle).

5.3 Fukushimaon ydinvoimalaonnettomuus 2011

Maaliskuun 11:ntenä vuonna 2011 tapahtui voimakas maanjäristys Japanin rannikolla aiheuttaen tsunamin, joka johti ydinvoimalaonnettomuuteen. Japanin onnettomuudessa havaittiin, että toteutettua laajempi sosiaalisen median käyttö olisi levittänyt ajantasaista tietoa paremmin kuin perinteinen media. Fukushimaonnettomuuden tiedottamista tutkineet ovat todenneet, että tietoa onnettomuudesta ja esimerkiksi säteilyn vaikutuksesta oli huonosti saatavilla tai tieto oli kirjoitettu liian tieteellisesti. Tähän ratkaisu olisi ollut tieteellisten julkaisujen julkaiseminen sosiaalisessa mediassa kuitenkin siten, että joku oikeasti tietää, mitä dokumentissa lukee ja ”kääntää” sen kansankielelle ja lyhentää artikkelin, koska ihmiset eivät jaksaneet lukea liian pitkiä artikkeleita sosiaalisessa mediassa. (Kwaan-Hoong & Lean 2012) Suomen Tokion suurlähetystön Facebook-sivuilla, jotka toimivat katastrofin aikana erinomaisen tärkeänä tiedotuskanavana, sikkäläiset suomalaiset kritisoivat ankarasti kotimaansa mediaa, jossa kuvattiin olemattomia paniikkeja ja liioiteltiin säteilyvaaroja. Runsaasti vastakommentteja nousi niin Petri Sarasteen, Ylen kuin iltapäivälehtien juttuihin. (Fukushimaonnettomuuden ongelmien ja media, 2016.)

Tiedottamisesta isoissa onnettomuuksissa, jotka koskettavat suurta ihmismäärää, tulee tiedottaa avoimesti ja rehellisesti. Vaillinaisen tiedon julkaiseminen tai jopa tiedottamatta jättäminen aiheuttaa kansalaisissa levottomuutta. Tässä työssä tutkituissa onnettomuuksissa sosiaalinen media on ollut suurella osalla. Suurissa, laajaa tiedottamista vaativissa onnettomuuksissa on huomattu, että sosiaalinen media saattaa olla jopa ainut keino välittää viestejä kansalaisille. Fukushimaonnettomuudessa sosiaalista mediaa ei hyödynnetty täysipainoisesti. Japanin viranomaiset saivat negatiivista palautetta huonosta tiedottamisesta sosiaalisessa mediassa. Osasyynä tähän oli huonosti kirjoitetut tiedotteet sosiaaliseen mediaan. Perinteinen media sai huonoa palautetta paniikin lietsomisesta Fukushimaonnettomuuden aikana.

6 VAARATIEDOTTAMINEN SOSIAALISESSA MEDIASSA

Sosiaalista mediaa voidaan hyödyntää viranomaistoiminnassa kahdenväliseen viestintään, tilannekuvan päivittämiseen, joukkotiedotukseen ja keskustelun mahdollistamiseen. Kahdenvälisellä viestinnällä tarkoitetaan tilannetta, jossa viranomainen ja asianosainen kansalainen, esimerkiksi kriisin välitön uhri tai tämän omainen, ovat yhteydessä ja kohtaavat toisensa sosiaalisen median välityksellä. Suuri osa sosiaalisen median sovelluksista, kuten esimerkiksi Facebook, tarjoavat mahdollisuuden yksityisviestien lähettämiseen käyttäjältä toiselle. Tätä ominaisuutta voidaan käyttää kansalaisen tiedontarpeiden täyttämiseen ja viranomaiselle suunnattujen tiedustelujen esittämiseen. Suomessa tätä on hyödynnetty myös käytännössä. Ulkoministeriön mukaan Suomen Tokion suurlähetystö käytti sosiaalista mediaa suomalaisten tavoittamisessa ja turvallisuustilanteesta informoimisessa Japanin maanjäristyksen ja tsunamin yhteydessä vuonna 2011. Yhteydenpidossa käytettiin muun muassa Facebookin viestiominaisuutta, jonka lisäksi sosiaalisen median sovelluksista olivat käytössä myös Twitter ja LinkedIn. Ministeriön oman kuvauksen mukaan Facebook oli merkittävä täydentävä kanava tapahtuman kriisiviestinnän toteuttamisessa, ja sen ympärille muodostui nopeasti yhteisö, jonka kautta lähetystö piti yhteyttä kriisialueella olleisiin kansalaisiin. (Kokkonen 2015)

Tilannekuvan päivittäminen puolestaan tarkoittaa mahdollisuutta kerätä tietoa kriisitilanteesta sosiaalisen median välityksellä. Kuten luvussa 5 todettiin, mahdollisimman tarkka ja jatkuvasti päivittyvä tilannekuva on kriisiviestinnän olennainen lähtökohta, jonka perusteella tehdään päätöksiä muista toimenpiteistä. Aasian tsunamikatastrofi vuonna 2004 taas osoitti, että kansalaisten mahdollisuus viestiä ja tuottaa tietoa uusien teknologioiden avulla on tarpeen valjastaa myös viranomaisen käyttöön. Tietojen kerääminen voi tapahtua edellisen kategorian tavoin käyttämällä sosiaalisen median yksityisviestejä tai esimerkiksi seuraamalla kansalaisten julkaisemia päivityksiä. Lisäksi tietoa voidaan välittää langattoman teknologian ja kännykkäkameroiden myötä myös kuvina ja videomateriaalina. Aiheeseen liittyy olennaisesti niin kutsuttu crowdsourcing-käsite, jota on suomeksi nimitetty esimerkiksi verkostotuotannoksi, parviälyksi tai talkoistamiseksi. Sillä viitataan kansalaisten ja verkon käyttäjien tuottamaan tietoon

ja sen hyödyntämiseen. Esimerkiksi Japanin luonnonmullistuksia seuranneessa ydinvoimalaonnettomuudessa tavalliset kansalaiset ryhtyivät tekemään säteilymittauksia ja keräämään niistä saatua tietoa, mikä edesauttoi viranomaisen tilannekuvan päivittämistä. (Korpiola 2011, 37.)

Joukkotiedotuksella viitataan mahdollisuuteen julkaista tietoa ja viestiä laajalle yleisölle sosiaalisen median välityksellä. Näin toimimalla viranomainen voi itse vaikuttaa suoraan sanomansa sisältöön, sen sijaan että tieto suodattuisi pelkästään tiedotusvälineiden kautta. Sosiaalista mediaa seuraavat niin kansalaiset kuin perinteinen mediakin, ja viestinnän disseminaatiomallin mukaisesti sanomat leviävät digitaalisessa julkisuudessa eri kanavien, verkostojen ja yhteisöjen välityksellä. Verkon käyttäjät jakavat niitä eteenpäin sosiaalisessa mediassa, ja tiedotusvälineet laativat uutisia viranomaisen julkaisujen pohjalta. Viranomaisen julkaisemat viestit voivat sisältää esimerkiksi vaaratiedotteita, päivityksiä tilanteen etenemisestä tai tietoa toimenpiteistä, joihin on ryhdytty. Valtionhallinnon ohjeistuksen (vuodelta 2013) mukaisesti kriisitilanteessa viestinnän keskeisiä päämääriä ovat lisävahinkojen estäminen, ymmärryksen lisääminen sekä myötätunnon osoittaminen. Aktiivisella tiedonjulkaisulla voidaan siis täyttää eri tarpeita, ja sosiaalinen media tarjoaa siihen käytännön mahdollisuuden. Viestinnän teorian näkökulmasta tämä voidaan tilanteen mukaan nähdä niin informaation siirtona kuin yhteisöllisyyden tuottamisenakin. Lisäksi kertomalla oma-aloitteisesti toiminnastaan viranomaisorganisaatiot voivat pitää yllä ja edistää kansalaisten luottamusta itseään kohtaan.

Keskustelun mahdollistamisella tarkoitetaan sosiaalisen median tarjoamia julkisia keskusteluominaisuuksia, joiden avulla kriisitilanteen herättämiä tunteita ja surua voidaan käsitellä yhteisöllisesti. Monet sosiaalisen median yhteisöpalveluista, kuten Facebook, sisältävät mahdollisuuden tähän erilaisina päivityksinä, kommentteina ja keskusteluina. Internetin keskustelupalstat kuuluvat myös sosiaalisen median käsitteen alle. Keskustelupalstojen on todettu aktivoituneen merkittävästi esimerkiksi Suomen kouluampumisten yhteydessä. Kansalaisten oma-aloitteinen keskustelu ei tietenkään ole tulkittavissa varsinaiseksi viranomaisen kriisiviestinnäksi. Viranomainen voi kuitenkin tukea tällaista toimintaa esimerkiksi perustamalla ja ylläpitämällä siihen tarkoitettuja yhteisöjä tai keskustelupalstoja. Lisäksi viranomainen voi ottaa niissä aktiivisen

toimijan roolin. Esimerkkinä tästä on nettipoliisi Marko Forssin toiminta nuorten suosimassa IRC-galleriassa, mikä on katsottu pääosin positiiviseksi seikaksi. (Kokkonen 2015)

Tässä opinnäytetyössä hyödynnän kolmen eri pelastuslaitoksen sosiaalisessa mediassa antamia vaaratiedotteita tai harjoitustiedotetta. Sain materiaalia Varsinais-Suomen, Satakunnan ja Kanta-Hämeen pelastuslaitokselta. Satakunnan pelastuslaitoksen materiaalina oli suurta julkisuutta saanut Omena Hotellin palo, josta Satakunnan pelastuslaitos julkaisi yksitoista päivitystä. Näistä varsinainen vaaratiedote sai yhteensä 6400 klikkausta. Sähköpostikeskustelussa 10.7.2016 Satakunnan pelastuslaitoksen sosiaalisen median vastuuhenkilön Mikko Puolitaipaleen kanssa tuli esille seuraavaa: Yksittäisen päivityksen levikki oli aika matala todennäköisesti julkaisujen suuren määrän takia. Yksitoista julkaisua yksittäisestä tehtävästä on paljon, ja suurin osa julkaisuista ei sisältänyt kuvia. Jo yllä mainitun varsinaisen vaaratiedotteen osalta Mikko Puolitaival totesi huomiota herättävän otsikoinnin lisäävän kiinnostusta. Sosiaalista mediaa tilanteen aikana päivitti Satakunnan pelastuslaitoksen tilannekeskus, joka toimii ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä. Tilanteen aikana Satakunnan pelastuslaitos perusti johtokeskuksen, joka antoi tilannekeskukselle sosiaaliseen mediaan menevät tiedotteet. Satakunnan pelastuslaitoksella ei ole päätoimista tiedottajaa.

Yleisöpalautte Satakunnan pelastuslaitoksen Facebook-sivuilla oli positiivista. Palautteessa kiiteltiin pelastuslaitoksen aktiivisuutta tiedottamisessa. Kävin puhelinkeskustelun 11.7.2016 tilannetta johtaneen päivystävän palomestarin Janne Kumpulaisen kanssa, joka totesi, että sosiaaliseen mediaan annetut tiedotteet olivat huomattavasti informatiivisempia kuin virallisesti annettu vaaratiedote. Osittain tämä johtui siitä, että sosiaaliseen mediaan saattoi kirjoittaa enemmän tietoa ja tiedotteet laitettiin niin sanotusti ”kansankielellä”. Pelastuslaitos antoi sosiaaliseen mediaan myös vaara ohi-tiedotteen tilanteen loppuvaiheessa. Voidaan siis todeta, että sosiaalinen media oli mukana tilanteen alusta loppuun. Tämä ei kuitenkaan poistanut perinteiselle medialle annettuja tiedotteita.

Satakunnan pelastuslaitoksen sosiaalisessa mediassa jakama tiedote on kuvassa 8

The image shows two screenshots of social media posts from Satakunnan pelastuslaitos. The top post, dated 28. toukokuuta kello 9:33, is in Finnish and Swedish. It contains a warning about a fire in Porin keskusta, advising people to close windows and doors to prevent smoke from entering. The bottom post, dated 28. toukokuuta kello 7:54, is in Finnish and reports a fire in the roof structure of Omenahotelli, stating that firefighting operations are ongoing and people should avoid the area.

Satakunnan pelastuslaitos
28. toukokuuta kello 9:33 · 🌐

Vaaratiedote (Porin keskusta)
Porin keskustan asukkaita kehoitetaan sulkemaan ikkunat ja ilmastoinnit runsaan savunmuodostuksen takia ja välttämään savussa oleskelua.
Varningsmeddelande
Invånare i Björneborgs centrum ombeds stänga fönster o ventilation och att undvika vistas där det bildas mycket rök.

👍 🙄 😞 [redacted] 63 jakoa

Tykkää | Kommentoi | Jaa

Satakunnan pelastuslaitos
28. toukokuuta kello 7:54 · 🌐

Porin keskustassa Omenahotellin kattorakenteet palaa. Savunmuodostus on runsasta. Sammutustyöt jatkuvat yhä edelleen. Ihmisiä kehoitetaan välttämään oleskelua lähistöllä.

👍 🙄 😞 18 22 jakoa

Kuva 8. Satakunnan pelastuslaitoksen tiedote omenahotellin palossa.

Kanta-Hämeen pelastuslaitos julkaisi Facebook-sivullaan kuvan 9 julkaisun



HARJOITUSTIEDOTE 29.4.2016 klo 9:40

Ensihoito Kanta-Häme

Harjoittelemme parhaillaan suuronnettomuuden varalle.

Jos nyt haluaisimme tavoittaa mahdollisimman monet Teistä, kuinka hyvin onnistuisimme?

Auta meitä, ja JAA tätä harjoitustiedotetta sosiaalisessa mediassa, Kiitos.

Tämä tiedote saattaisi sisältää informaatiota esim. alueellamme olevasta terveydellisestä uhasta, siihen liittyvistä ensiapu- ja varautumisohjeista ja sairaalaan hakeutumiseen liittyvistä ohjeista.

Ystävällisin terveisin, Ensihoito Kanta-Häme

HARJOITUSTIEDOTE

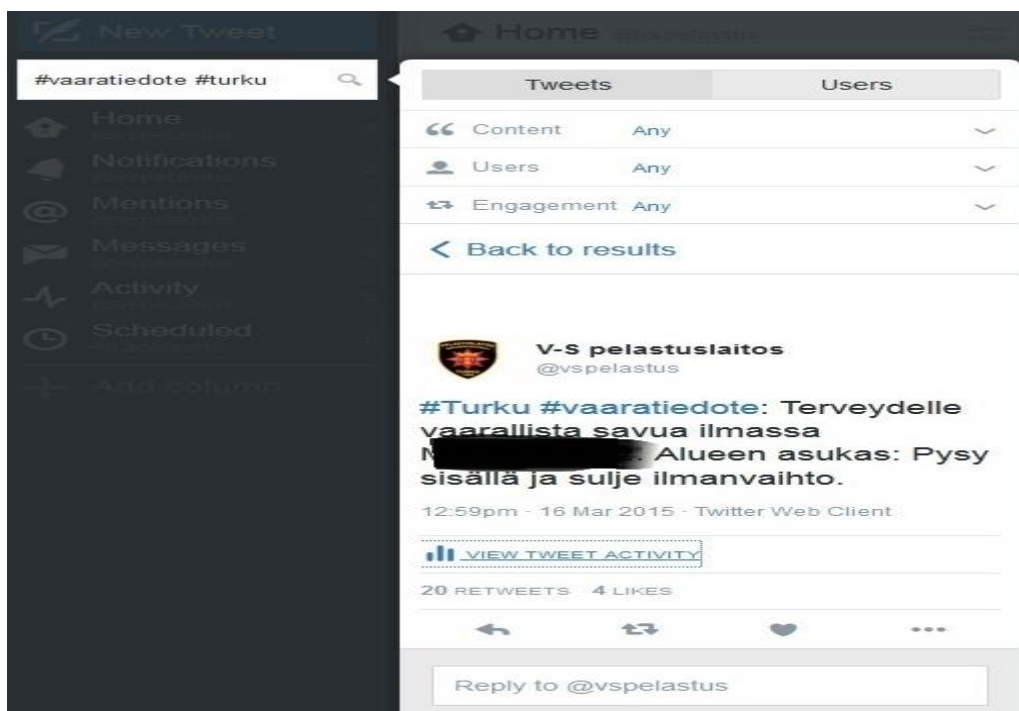
Kuva 9. Kanta-Hämeen pelastuslaitoksen harjoitustiedote.

Kanta-Hämeen pelastuslaitoksen harjoitustiedote julkaistiin kello 9:40, ja 13:47 tiedotetta oli jaettu 7426 kertaa ja tavoitettu Facebookin tilastojen mukaan noin 150 000 ihmistä. Tämä harjoitustiedote oli mielestäni hyvä esimerkki siitä, kuinka sosiaalinen media tavoittaa nopeasti ja paikallisesti kansalaiset. Tämä toimii myös hyvänä esimerkkinä, kuinka sosiaalista mediaa voidaan käyttää tukemaan virallista vaaratiedotetta. Moni ihminen ei välttämättä aina ole radion tai television äärellä mutta todennäköisesti kantaa mukanaan älypuhelin tai tablet-tietokonetta. Toki ei voida sanoa varmasti, että ihminen tutkii sosiaalista mediaa koko ajan. Sosiaalisen median hyödyntämisestä vaaratiedottamiseen on tutkittu runsaasti maailmalla.

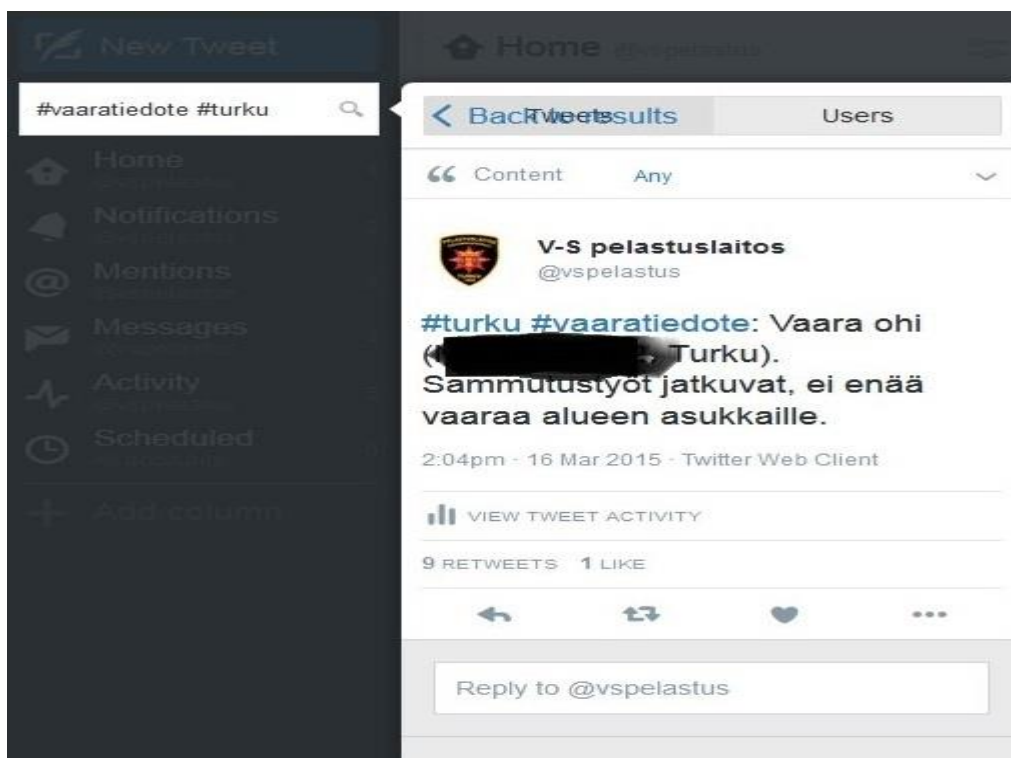
Varsinais-Suomen pelastuslaitokselta sain yhdestä tehtävästä annetut vaaratiedotteet. Tiedotteet oli jaettu Twitter- ja Facebook-sovelluksissa. Facebook-sovelluksessa jaettu tiedote oli tavoittanut 11 008 ihmistä. Tavoitettujen ihmisten määrä on mielestäni huomattava. Twitter-päivitys samasta tilanteesta oli saanut 6 147 näyttökertaa. Vaara ohi-twiitti oli saanut 7 414 näyttökertaa. Yhteenlaskettuna tavoitettu ihmismäärä on suuri. Toki tulee huomioida, että osittain päivitys on tavoittanut samoja henkilöitä. Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen tiedotteet ja tilastot ovat kuvissa 10 - 12.



Kuva 10. Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen vaaratiedote Facebookissa.



Kuva 11. Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen vaaratiedote Twitterissä.



Kuva 12. Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen vaara-ohi tiedote Twitterissä.

Twitter-palvelussa tehty haku #vaaratiedote sai aikaan vastauksia, jotka olivat puolesta ja vastaan. Negatiivisissa viesteissä oli havaittavissa kansalaisten kyllästyminen Yleisradion tapaan lähettää vaaratiedote maanlaajuisena, vaikka vaaratilanne oli satojen kilometrien päässä. Osa kansalaista piti sosiaalisessa mediassa jaettuja vaaratiedotteita loistavana asiana. Voisiko tästä tehdä johtopäätöksen, että elämme murrosvaiheessa perinteisen vaaratiedotteen ja sosiaalisessa mediassa annettavan vaaratiedotteen välillä?

Aiemmin tässä työssä mainituissa onnettomuuksissa sosiaalinen media on osoittanut voimansa vahvana tiedotuskanavana. Fukushiman onnettomuudessa huomattiin, että sosiaalista mediaa olisi pitänyt käyttää enemmän, ja taas hurrikaani Sandyn tapauksessa sekä New Yorkin kaupunki että Suomen konsulaatti saivat kiitosta tiedotuksesta sosiaalisessa mediassa. Myös Bostonin maratonin tiedotus sosiaalisessa mediassa oli menestys.

Tässä opinnäytetyössä selvitin mahdollisuutta käyttää sosiaalista mediaa vaaratiedottamiseen pelastustoimessa. Sosiaalisen median nopeus ja paikallisuus antaa mahdollisuuden tarkkaan ja laajempaan tiedottamiseen kuin virallinen muutamaan sanaan tiivistetty vaaratiedote. Porin Omena Hotellin palosta annettu vaaratiedote ja muut päivitykset keräsivät runsaasti positiivista palautetta. Satakunnan pelastuslaitoksen Facebook- ja Twitter-seuraajat saivat ajantasaista tietoa onnettomuudesta ja vaarasta. Palosta annettiin virallinen vaaratiedote paikallisesti radion kautta. Virallisen vaaratiedotteen levikistä en saanut tietoa tätä kirjoittaessani.

Sosiaalisen median etuna vaaratiedottamisessa on myös sen kaksisuuntaisuus, viranomaiset pystyvät halutessaan hyödyntämään kansalaisilta tulevia viestejä oman toimintansa tehostamiseen. Pelastusopisto oli mukana Sosiaalinen media ja mobiiliteknologia avuksi viranomaisviestintään tutkimushankkeessa yhdessä Poliisiammattikorkeakoulun kanssa. Tutkimushankkeessa tarkasteltiin, miten sosiaalisen median kanavien ja mobiiliteknologian hyödyntäminen soveltuu viranomaistoiminnan, yhteistyön ja viestinnän kehittämiseen. Tarkastelun kohteena olivat pelastustoimen, poliisin ja Häätakeskuslaitoksen viranomaisten nykyiset viestintäkäytännöt, viestintäinfrastruk-

tuuri, aihepiiriin liittyvä lainsäädäntö ja asenteet sekä niiden asettamat haasteet sosiaalisen median ja mobiiliteknologian hyödyntämiselle viranomaisviestinnässä. Tutkimuksen loppuraportissa todetaan, että sosiaalinen media soveltuu luontevasti viranomaisten käyttöön. Sosiaalisen median käyttöön tässä raportissa toivottiin henkilöstön osaamisen kehittämistä. Keskeiseksi nähtiin myös viranomaisten some-toiminnan keskinäinen koordinaatio ja sen kehittäminen sekä yhteisten strategisten tavoitteiden luominen. Erityisesti koulutus mainittiin kokonaisuutena, johon tulisi panostaa. Viranomaisviestintään kytkeytyvän lainsäädännön ei nähty merkittävästi estävän tai hankaloittavan some viestintää, mutta siitä tarvittaisiin yhteinen ja yhtenäinen tulkinta, käytännönläheinen ohjeistus sekä yhteiset toimintatavat. Sosiaalista mediaa hyödynnetään lähinnä ennaltaehkäisevään viestintään, ei kansalaisilta tulevan informaation hyödyntämiseen. Tutkimuksessa selvitettiin, millaisia konkreettisia linjauksia tai toimintaohjeita viranomaisten soveltuvilta osin yhdenmukainen somen käyttö edellyttää. Tarvitaviksi toimenpiteiksi esitettiin muun muassa toimialan johdon periaatepäätöstä somen hyödyntämisestä, käyttökoulutuksen järjestämistä ja asenteisiin vaikuttamista tuomalla toimijoille esiin myös somen hyötyjä. Käytettävissä olevan teknologian ja välineistön päivitys sekä toimialan yhteisen näkemyksen luominen somen hyödyntämisestä nähtiin oleellisiksi kehityskohteiksi. (Hokkanen ym. 2015 Sosiaalinen media ja mobiiliteknologia avuksi viranomaisviestintään.)

Poliisin todettiin olevan pisimmällä sosiaalisen median hyödyntämisessä. Poliisi piti tulevaa viranomaisten turvallisuusverkkoa (TUVE) käyttöä huonontavana asiana ja toivoi omaan toimintaansa työkaluja, joilla voisi jatkossakin toimia sosiaalisessa mediassa. Poliisi käyttää sosiaalista mediaa kaksisuuntaisesti esimerkiksi vihjeiden saamiseen kansalaisilta. Turvallisuusverkkoon kaavailtu suojaustaso tulisi esteeksi sosiaalisen media käytölle. (Sosiaalinen media ja mobiiliteknologia avuksi viranomaisviestintään 2015.)

Sosiaalisessa mediassa käytävässä viestinnässä vastaanottajat voivat olla sekä passiivisia kohteita että aktiivisia toimijoita, jotka osallistuvat vuorovaikutteisen teknologian ja viestintäkanavien kehittymisen myötä tiedontuottamiseen, -jakamiseen ja -välittämiseen ja keskusteluun sekä toimivat itse viestijöinä. Sosiaalisessa mediassa osal-

listuminen ja vuorovaikuttaminen on mahdollista monin eri tavoin, ja viestinnän keskiössä voivat olla monimuotoiset informaatioisällöt kuten videot, valokuvat, blogikirjoitukset, uutiset ja sosiaaliset verkostot. Mukana kulkevat mobiililaitteet tekevät tiedonsaannista ja -julkaisemisesta vaivatonta ja nopeaa sekä madaltavat kynnyksiä osallistua vuorovaikutukseen. (Kohti vuorovaikutteista viranomaisviestintää 2014.)

iSAR+ -hankkeessa tutkittiin, miten kansalaiset voivat tehokkaammin tuottaa tietoa kriisitilanteista viranomaisten käyttöön älypuhelin- ja internetsovelluksia hyödyntäen. Tavoitteena oli tuottaa toimintamalleja ja ohjeistuksia sosiaalisen median palvelujen tehokkaasta hyödyntämisestä hätä- ja häiriötilanneviestinnässä ja luoda työkalu, iSAR+ -alusta, jota voidaan käyttää apuna sosiaalisen median hyödyntämisessä. Hätä- ja häiriötilanteiden aikana niiden vaikutuspiiriin kuuluvat kansalaiset voivat älypuhelimien ja sosiaalisen median avulla osallistua yhä enemmän tilannetiedon tuottamiseen, jakamiseen ja välittämiseen sekä omille verkostoilleen että viranomaisten käyttöön. Samalla viranomaiset voivat viestiä näiden kautta suoraan onnettomuusalueella olevien kansalaisten kanssa. iSAR+ -tutkimushankkeessa tarkastellaan tätä mobiiliteknologian ja sosiaalisen median mahdollistamaa viranomaisten ja kansalaisten kaksisuuntaista ja vuorovaikutteista viestintää hätä- ja häiriötilanteiden aikana.

iSAR+ -hankkeen aikana tekniikkaa testattiin kolmessa harjoituksessa, joista yksi oli Pelastusopistolla järjestettävä KriSu-harjoitus. Tuossa harjoituksessa vuonna 2015 testattiin iSAR+ -toimintamallien ja työkalun prototyypin toimivuutta loppukäyttäjämörissä. Oleellinen rooli oli viranomaisilla ja heidän antamallaan palautteella. Parantavatko tai auttavatko työkalut viestintää ja sitä kautta myös johtamista, ja mitä lisäarvoa uudet kanavat tuovat? Harjoituksessa käytetty data oli osin ennalta tuotettua ja osin reaaliaikaista. iSAR+ hankkeessa luotiin iSAR+ -portaali, joka mahdollisti kaksisuuntaisen viestinnän sosiaalisessa mediassa, esimerkiksi onnettomuuteen liittyvien kuvien, videoiden ja päivitysten jakamisen. Hankkeessa luotiin myös työkalu sosiaalisen median haravointiin ja analysointiin. Tämän avulla päivityksiä pystyy prosessoimaan ja seuraamaan tai esimerkiksi visualisoimaan päivityksiä kartalle. Yhtenä osana harjoitusta testattiin älypuhelimien paikannukseen perustuvia toiminnallisuuksia, joihin kuuluivat muun muassa varoitusviestien lähettäminen ja ”pelaajien” paikannus.

Harjoituksen keskiössä eivät olleet välineet vaan tutkimus vuorovaikutteisen viestinnän mahdollisuuksista ja edellytyksistä. (iSAR+ showcase.)

Pelastuslaitoksille tehdyn kyselyn tulokset

Lähetin Suomen 22 pelastuslaitokselle liitteen 1. mukaisen kyselyn. Kyselyyn vastasi määräaikaan mennessä 14 pelastuslaitosta. Kyselyyn vastanneista pelastuslaitoksista suurin osa käyttää sosiaalista mediaa vaaratiedottamiseen. Pelastuslaitokset käyttävät sosiaalista mediaa tukemaan virallista vaaratiedottamista. Vaaratiedotteen sosiaaliseen mediaan laittaa 6 samaan aikaan, kun virallinen vaaratiedote lähtee, ja 8, kun virallinen vaaratiedote on julkaistu. Tähän olisi hyvä saada koko maahan yhtenäinen toimintamalli. Tuleva pelastustoimen uudistus saattaisi olla hyvä tilaisuus yhtenäistää sosiaaliseen mediaan annettavan tiedotteen ajankohta.

Pelastuslaitoksista suurin osa on mukana Facebook, Twitter ja You Tube - medioissa. Pelastuslaitokset julkaisevat sosiaalisessa mediassa pääasiassa turvallisuusviestintään liittyviä asioita, ajankohtaisia asioita kuten palovaroitinten pariston vaihto sekä esimerkiksi tulevaan myrskyyn varautumiseen liittyviä asioita. Pelastuslaitosten sosiaalinen media ja verkkosivustot pyritään luomaan vuorovaikutteiseksi viestintäkanavaksi kansalaisten ja pelastuslaitosten välille.

Monella pelastuslaitoksella on olemassa erityinen some-tiimi, joka päivittää sosiaalista mediaa virka-aikana mutta ei välttämättä ole käytettävissä vuorokauden ympäri. Joskin pelastuslaitoksessa sosiaalisen median päivitysten teko on jäänyt joidenkin henkilöiden vastuulle oman toimen ohella.

Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen onnettomuuden aikaisen tiedottamisen ohjeesta löytyy ohje Twitterin käytöstä onnettomuustiedottamisessa. Ohjeessa korostetaan sitä, että Twitter tiedottaminen ei saa olla ristiriidassa virallisen tiedottamisen kanssa. Jos Twitteriin laitetaan tiedote, tulee koko tilanne seurata loppuun Twitterissä. Twitteriä päivittää päivystävä päällikkö. Tässä opinnäytetyössä ei käydä läpi pelastuslaitosten tiedotusohjeita. Pienimuotoinen tutkimus tiedotusohjeista ja niiden yhtenäistämisestä voisi olla paikallaan tulevaisuudessa.

Seuraavassa muutamia lainauksia pelastuslaitosten sosiaalisen median käytöstä:

”Sosiaalista mediaa käytetään täydentävänä viestintäkanavana tarpeen mukaan. Ajankohta määritellään tilannekohtaisesti tarpeen mukaan” (Helsingin pelastuslaitos, Taisto Hakala)

”Turvallisuusviestintään liittyvät julkaisut, akuutit varoitukset etukäteen, esim. myrskyt, vaaratiedotteet (ensisijaisesti Twitterissä), tiedot suurista/kansalaisiin vaikuttavista onnettomuuksista (pääpaino ohjeistuksessa), pelastuslaitoksen ajankohtaiset asiat, pelastusalan ajankohtaiset asiat” (Varsinais-Suomen pelastuslaitos, Maria Nykyri)

”Virka-aikana pääsääntöisesti onnistuvat Facebook päivitykset. Samoin internet sivut päivittyy ennalta nimettyjen henkilöiden toimesta virka-aikana. Mutta virka ajan jälkeenkin henkilöille voi ilmoittaa mikäli tarvitsee pian laittaa tiedotteita someen.” (Pohjois-Savon pelastuslaitos, Jari Martikainen)

”Viikoittaisia info tiedotteita, esim. maastopalovaarat, kaljakellunta-info, ym. Satunnaisesti tehtäviin liittyviä tiedotteita. Mitään järjestelmällistä tiedottamista ei ole rutiinisti hoidettu.” (Keski-Uudenmaan pelastuslaitos, Ari Koivu)

”Tietoa tapahtumista ja toiminnasta sekä menneistä tilaisuuksista. Jaetaan uutisia, jotka kertovat onnettomuuksista ja niiden estämisestä sekä pelastusalasta. Videoita ja kuvia harjoituksista sekä tietoa esim. pelastuslaitoksen uusista paloturvallisuusoppaista” (Kymenlaakson pelastuslaitos, Juhani Carlson)

Lainaukset kuvastavat mielestäni hyvin pelastuslaitosten toiminnan erilaisuuden. Toki tulee ottaa huomioon pelastuslaitosten resurssien erilaisuus tiedottamisen saralla.

7 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää sosiaalisen median hyödyntämistä vaaratiedottamisessa ja pelastuslaitosten halukkuutta käyttää sosiaalista mediaa vaaratiedottamisen kanavana. Selvittäessäni asiaa totesin, että monet pelastuslaitokset käyttävät sosiaalista mediaa turvallisuusviestintään mutta vain osa hyödyntää sosiaalista mediaa vaaratiedottamiseen.

Tätä opinnäytetyötä tehdessäni tulin siihen lopputulokseen, että sosiaalinen media tulisi ottaa suuremmassa määrin mukaan niin vaaratiedottamiseen kuin onnettomuustiedottamiseenkin. Vaaratiedotteen tavoitavuus olisi varsin hyvä, jos pelastus- ja muut viranomaiset ottaisivat sosiaalisen median mukaan vaaratiedottamiseen, ja kouluttaisivat henkilökuntaa sen käyttöön. Pelastuslaitosten, joissa ei vielä ole tiedottajaa, tulisi harkita sellaisen palkkaamista sosiaalisen median ja perinteisen median kanssa toimimaan. Tiedottajan olemassaolo ei poista päivystävien palomestareiden ja päälliköiden tiedotusvelvollisuutta vaan tiedottaja voi auttaa koko pelastuslaitoksen henkilöstöä toimimaan median kanssa. Tiedottajan olisi hyvä olla media-alan ammattilainen, ei pelastuslaitoksen sisältä tehtävään siirretty henkilö. Omalla ammattitaidollaan tiedottaja osaa muotoilla tiedotteet ja julkaisut sopivaan muotoon.

Vaaratiedotteet, joita on annettu sosiaalisessa mediassa, ovat saaneet laajan jakelun nopeasti. Syynä tähän on ihmisten aktiivisuus lukea ja jakaa tiedotteita. Juuri tällainen kansalaisaktiivisuus pitäisi pystyä paremmin hyödyntämään viranomaisten keskuudessa. Sosiaalista mediaa pystisi hyödyntämään huomattavasti paremmin esimerkiksi pelastustoimen johtamisessa. Kansalaisille tulisi tehdä mahdolliseksi kuvien ja videokuvan lähettäminen onnettomuuspaikoilta viranomaisille. Nythän tilanne on lähinnä sellainen, että kansalaiset kyllä kuvaavat onnettomuuksia mutta kuvamateriaali menee lehdistölle, koska pelastustoimi ei pysty vastaanottamaan materiaalia. Pelastustoimen johtaja, joka yleensä saapuu tilannepaikalle kauempaa, voisi hyödyntää kuvamateriaalia tilannekuvan luomisessa. Onhan tilanteesta saapuvat kuvat tai videot huomattavasti informatiivisempia kuin hätäkeskuspäivystäjän puhelusta antamat mielikuvat. Tähän tarkoitukseen voi sopia

esimerkiksi Periscope-palvelu, joka mahdollistaa videomateriaalin suoran lähettämisen verkon kautta.

Sosiaalisen median kautta välitettävä paikallinen varoitusviesti edellyttäisi käyttäjiltä oman sijaintitiedon julkistamista muiden nähtäväksi. Sosiaalisen median mobiilikäyttö edellyttää myös älypuhelimien tai tablet-tietokoneiden omistamista ja joko matkapuhelinverkko- tai wifi-yhteyttä. Matkapuhelinverkon 3G ja 4G - yhteydet kattavat lähes koko maan, joskin vielä löytyy alueita, joissa matkapuhelinverkko ei toimi. Tätä työtä tehdesäni luin erilaisia tutkimuksia, joista useassa tuotiin esille sellaisen sovelluksen luominen, joka mahdollistaisi tiedon antamisen kansalaisille niin paloturvallisuuden kuin hätäensiavunkin näkökulmasta. Tähän sovellukseen voisi yhdistää myös paikannuspalvelut. Esimerkiksi puhelimen kaiuttimen voisi laittaa antamaan äänimerkkejä, jolloin maastopelastustehtävillä etsintä saattaisi helpottua. Tällainen sovellus tulisi tehdä siten, että siinä olisi mahdollisuus saada tietoa ainakin suomen, ruotsin ja englannin kielellä. Sovelluksen käyttö edellyttäisi kuitenkin jokaiselta, että sovellus ladataan puhelimeen ja jokainen antaa luvan sovellukselle käyttää puhelimen paikannuspalvelua. Jatkuva puhelimen paikannuspalvelu kuluttaa akkukapasiteettia, mikä puolestaan asettaa haasteita sekä käyttäjille että pelastajille.

Pelastuslaitosten toiminta sosiaalisessa mediassa on pääosin turvallisuusviestintää. Pelastuslaitosten Facebook-sivustoilla on paljon hyvää informaatiota kansalaisille jokapäiväiseen turvallisuuteen liittyen. Osa pelastuslaitoksista on huomannut ottaa mukaan eläimiä, jolloin päivitykset saavat enemmän huomiota.

Tutkiessani asiaa huomasin, että kansalaisilta tulee negatiivista palautetta, jos testejä tehdään liian usein. Kansalaiset turtuvat testimielessä tehtyihin tiedotteisiin, ja riskinä on, että oikeasta vaaratilanteesta annettu tiedote jää ilman tarvittavaa huomiota. Esimerkiksi Sandy-myrskystä annettuja varoituksia eivät kaikki huomioineet edellisenä vuonna turhaksi osoittautuneen varoituksen vuoksi, joka annettiin hurrikaani Ireneestä. Osa ihmisistä ajatteli, ettei Sandy-myrsky osu maalle kuten ei tehnyt hurrikaani Ireneeseen.

Yhteisöpalvelujen käyttö kasvaa suomalaisten keskuudessa edelleen, mutta vielä enemmän kasvaa älypuhelinien käyttö. Mobiiliteknologia muuttaa kommunikointiamme jatkuvasti, siirrymme pikaviestipalveluihin, kuten WhatsApp ja yhteisöpalvelut. Facebook, Instagram ja Twitter ovat koko ajan taskussa mukana, ja totumme näin viestimään entistä aktiivisemmin kaikesta ympärillämme tapahtuvasta. Muutoksen suunta on selkeä – sosiaalisesta mediasta ja sen palveluista tulee hiljalleen valtavirtaa, joten on tärkeää nähdä yhteisöpalvelut isona osana viranomaisviestintää. Silloin kyse ei ole pelkästään Facebook-sivun tai Twitter-tilin ylläpidosta, vaan viestinnällisen toimintatavan haltuunotosta läpi organisaation. Jatkossa näemme yhä useampia organisaatioita rakentamassa viestintäohjelmiaan, jotta verkossa läsnä oltaisiin entistä laajemmalla rintamalla, ei ainoastaan viestinnän voimin viranomaisen logon takana. Viranomaisten on tultava esille omilla kasvoillaan, jotta voimme tarjota kansalaisille kasvot viranomaislogon sijaan. Aiemmin työssäni totesin, että aktiivinen mukanaolo sosiaalisessa mediassa lisää positiivista julkisuuskuvaa ja kansalaisten luottamusta viranomaisiin. Suomessa luottamus viranomaisiin ja viranomaisten toimintaan on korkealla tasolla. Toimimalla avoimesti ja kansalaisten lähellä voimme edelleen kohottaa tätä luottamusta. Esimerkiksi Yhdysvalloissa poliisi on joutunut huomattavan väkivallan ja jopa surmatöiden uhriksi osin oman toimintansa vuoksi mutta osin myös huonon tiedotustoiminnan vuoksi. Sosiaalisella medialla on valtava voima julkisuuskuvan luomisessa niin hyvässä kuin pahassa.

Meidän jotka edustamme viranomaisia Suomessa, tulee ottaa sosiaalinen media haltuun tiedotuskanavana perinteisen median rinnalle. Suomessa pelastuslaitokset ja poliisi tekevät tällä hetkellä ennaltaehkäisevää työtä sosiaalisessa mediassa valistamalla kansalaisia perusturvallisuuteen liittyvissä asioissa. Osa Suomen pelastuslaitoksista jakaa vaaratiedotteita sosiaalisessa mediassa ja antaa toimintaohjeita poikkeustilanteisiin esimerkiksi myrskyjen varalta. Tämä toiminta on kriisiviestinnän kriteerein ennakointia. Jos pystymme tällä tavoin ehkäisemään onnettomuuksia, olemme päässeet lähemmäs tavoitetta luoda turvallinen Suomi.

Pelastuslaitoksille tehdyn kyselyn mukaan suurin osa pelastuslaitoksista laittaa vaaratiedotteen sosiaaliseen mediaan vasta virallisen tiedotteen jälkeen, jolloin tiedotteen teho laskee. Olisi hyvä, jos tiedote julkaistaisiin samaan aikaan kuin virallinen tiedote lähtee

päivystävältä pelastusviranomaiselta. Tällöin saavutettaisiin suurin hyöty sosiaalisen median tehosta. Tiedote ehtisi olla sosiaalisessa mediassa lähes tunnin, ennen kuin virallinen tiedote lähetetään Yleisradion kautta. Sosiaalinen media ei tavoita kaikkia niin kuin ei virallinenkaan tiedote mutta vaaratiedote todennäköisesti tavoittaisi suuremman yleisön nopeammin.

Tätä opinnäytetyötä tehdessäni huomasin asenteiden sosiaalista mediaa kohtaan pehmenneen ja monen pelastuslaitoksissa työskentelevän käyttävän sosiaalista mediaa. Sosiaalinen media nähdään enemmän mahdollisuutena kuin uhkana pelastustoimelle. Suuri osa suomalaisista on mukana sosiaalisessa mediassa, ja uskon, että suurin osa ihmisistä, jotka seuraavat pelastuslaitoksen sosiaalista mediaa, seuraa oman alueensa pelastuslaitoksen julkaisuja. Tulevaisuudessa kun vuonna 2019 siirrymme pelastustoimessa maakunnallisiin pelastuslaitoksiin, uskon, että sosiaalinen media nousee vielä suurempaan arvoon sekä turvallisuusviestinnässä että vaaratiedottamisessa. Esimerkiksi kun Varsinais-Suomen, Satakunnan ja Pohjanmaan pelastuslaitokset yhdistyvät, Facebook-sivujen yhteenlaskettu seuraajamäärä on 12 387 henkilöä (tilanne 4.8.2016). Jos tästä joukosta esimerkiksi puolet jakaa omalle ystäväpiirilleen pelastuslaitoksen julkaisemaa vaaratiedotetta, on tavoitettujen ihmisten määrä suuri.

Virallisen vaaratiedoteprosessin kokonaiskeston aikaa on vaikea sanoa tarkasti. Yleisradio antoi tarkat aikamäärät mutta kokonaisuikaan tulee lisätä pelastusviranomaisen tiedotteen laatimiseen menevä aika, kääntämiseen menevä aika ja hätäkeskuksessa kuluva aika. Kaiken kaikkiaan arvioisin aikaa menevän virallisen vaaratiedotteen julkaisuun noin 45 minuuttia, joka on onnettomuustilanteessa pitkä aika. Tähän sosiaalinen media PETOmedian tukena voisi antaa mahdollisuuden toteuttaa viestintää ajantasaisesti, jolloin pelastustoimen johtajana toimiva henkilö saisi työrauhaa tilanteen ensimmäisinä minuutteina. Ensitedotteet sosiaaliseen mediaan voisi laittaa esimerkiksi pelastuslaitoksen tiedottaja tai tilanne- tai viestikeskus.

Olisi hyvä, jos kaikki Suomen pelastuslaitokset ja muut vaaratiedotteen antamiseen oikeutetut viranomaiset julkaisisivat vaaratiedotteen sosiaalisessa mediassa samaan aikaan kuin virallinen vaaratiedote päätetään antaa. Tällä tavoin vaarasta varoittaminen olisi

ajantasaisempaa. Pelastustoimen uudistus antaa mahdollisuuden yhtenäistää ohjeistus vaaratiedottamisesta sosiaalisessa mediassa. Valtakunnallinen yhteinen ohje olisi tervetullut uudistus. Pelastuslaitosten tiedottamisen ohjeisiin tulee saada ohjeet sosiaalisessa mediassa toimimiseen onnettomuuden aikaisessa tiedottamisessa. Selkeät ohjeet takaavat sen, ettei virallinen tiedottaminen ole ristiriidassa sosiaalisessa mediassa tapahtuvan tiedottamisen kanssa. Negatiivisena asiana voidaan ajatella sosiaalisen median käytössä sitä, että julkaisu meneillään olevasta onnettomuudesta kerää paikalle yleisöä, joka paikalle tullessaan vaarantaa itsensä ja mahdollisesti aiheuttavat häiriöitä onnettomuuspaikalla toimivalle henkilöstölle, mutta toisaalta voidaan ajatella että aina onnettomuuspaikat keräävät yleisöä. Toisena negatiivisena asiana on mahdollinen kansalaisten paniikkireaktio, joka saattaa tukkia viranomaisten puhelinlinjat. Tämä voidaan mielestäni välttää asiallisella ja selkokielellä tiedotteella, jolloin kansalaiset ymmärtävät, että kyseessä on onnettomuus, joka vaatii heiltä tietynlaisia toimenpiteitä, mutta viranomaiset ovat jo torjunnassa onnettomuutta.

Tätä opinnäytetyötä tehdessäni huomasin, että Suomessa ollaan paljon jäljessä sosiaalisen median hyödyntämisessä niin vaaratiedottamisessa kuin analyysiin perustuvan tiedon suodattamisessa sosiaalisesta mediasta. Maailmalla tällainen toimintamalli on laajalti käytössä. Esimerkkinä tästä on tässä opinnäytetyössä mukana ollut Bostonin maratonin pommi-isku. Pelastusopisto oli mukana iSAR+-hankkeessa, joka liittyi tiedon saamiseen kansalaisilta. Olisi mielestäni hyvä, jos viranomaiset ottaisivat samankaltaisen järjestelmän käyttöön. Tässä opinnäytetyössä en käsitellyt tiedon analysointia sosiaalisesta mediasta vaan jätin sen tutkimusaiheen seuraaville opinnäytetyön tekijöille. Tätä työtä tehdessäni selvisivät myös erilaiset käytännöt pelastuslaitoksissa sosiaalisen median käytön suhteen. Osalla pelastuslaitoksista on apunaan tiedottaja, joka ohjaa ja opastaa sosiaalista mediaa päivittävää henkilökuntaa, ja osassa pelastuslaitoksista toimitaan oman toimen ohella. Sisältö, jota sosiaaliseen mediaan tuotetaan, on pääasiassa turvallisuusviestintää ja pelastuslaitoksen toiminnasta kertovaa sekä pelastustoimen esittelyä. Vaaratiedottaminen ja tulevista ennakoitavissa olevat poikkeamat muodostavat myös osan sosiaalisen median sisällöstä. Tätä opinnäytetyötä tehdessäni keskityin sosiaalisen median palveluista Twitter- ja Facebook-palveluihin. Yhtenä osana olisi voinut olla Periscope-palvelu, joka mahdollistaa videokuvan jakamisen internettiin. Periscope-palvelun tutkiminen

voisi olla hyvä aihe opinnäytetyölle. Tätä työtä tehdessä nousi esille myös paikalliseen varoittamiseen soveltuvien älypuhelinsovellusten puuttuminen Suomesta. Työmatkalla Hazard-hankkeen tiimoilta Saksassa löysin siellä käytössä olevan Katwarn-sovelluksen. Pelastusopisto on SOTERIA-hankkeen yhteydessä testannut ranskalaista Notico-sovellusta. Näiden sovellusten käyttöönottoa Suomessa voisi olla hyvä tutkia. Nämä sovellukset toimivat älypuhelimissa, jos kansalainen on ladannut sovelluksen puhelimeensa ja sitten antanut sovellukselle luvan vastaanottaa tiedotteita sovelluksen kautta.

LÄHTEET

Ahvenanmaan itsehallintolaki 1144/1991

De Choudhury, Sundaram, J. & Duncan S. *Analyzing the Dynamics of Communication in Online Social Networks. Handbook of Social Network Technologies and Applications, 2010* Springer science & Business media, Arizona

Heikkinen A, opinnäytetyö 2014, *Ulkoasiainministeriön kriisiviestintä sosiaalisessa mediassa Sandy myrskyn aikana*. opinnäytetyö. Haaga Helia ammattikorkeakoulu. Helsinki

Huhtala, H. & Hakala, S. 2007. *Yhteiskunnallisten kriisien johtaminen julkisuudessa*. Gaudeamus, Helsinki

Hokkanen L, Pylväs K ja Kankaanranta T, 2015, *Sosiaalinen media ja mobiiliteknologia avuksi viranomaisviestintään*, Sisäministeriön julkaisuja 7/2015, Helsinki

Hokkanen L, Pylväs K ja Kankaanranta T, 2014, *Kohti vuorovaikutteista viranomaisviestintää*, Sisäministeriön julkaisu 5/2014, Helsinki

Ikävalko E. 2001 *Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön*. Infor, Helsinki

iSAR+ showcase, 2015 Pelastusopisto, Kuopio

Juholin, E. 2013 *Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi*. Infor, Helsinki

Kokkonen, L. 2015 *Sosiaalinen media viranomaisen kriisiviestinnän välineenä*, Pro gradu-tutkielma Tampereen yliopisto. Tampere

Kwaan-Hoong, NG. Mei-Le L.2012, *The Fukushima nuclear crisis re-emphasizes the need for improved risk communication and better use of social media* , National Emergency Training Center, Maryland

Kielilaki 2003/423

Korpiola, L. 2011. *Kriisiviestintä digitaalisessa julkisuudessa*. Infor, Helsinki

Laki hätäkeskuslaitoksesta 2010/692

Laki vaaratiedotteesta 10.8.2012/466

Opetushallitus, *Opetusalan turvallisuusopas* opetushallitus, Helsinki 2012

Saamen kielilaki 2003/1086

Suomen tiedetoimittajain liitto 2016, *Fukushiman todelliset ongelmat ja media*

Tapia A, Bañuls M, Porto J, 2016 *Social Media Studies Proceedings of the ISCRAM 2016 Conference*, Creative commons, Rio de Janeiro

Vaaratiedoteopas 2013, Sisäministeriön julkaisu 2/2013

Valtioneuvoston asetus televisio ja radiotoiminnasta 2014/1245

VNK 2010. *Valtionhallinnon viestintäsuositus*. Valtioneuvoston kanslian määräykset, ohjeet ja suositukset. Valtioneuvoston kanslia.

VNK 2013. *Valtionhallinnon viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa*. Valtioneuvoston kanslian määräykset, ohjeet ja suositukset. Valtioneuvoston kanslia

LIITE 1: KYSELYLOMAKE PELASTUSLAITOKSILLE

1. Käyttääkö pelastuslaitoksenne sosiaalisen median kanavia vaaratiedottamiseen?

Kyllä _____

Ei _____

2. Jos käytätte sosiaalista mediaa vaaratiedottamiseen niin missä onnettomuuden vaiheessa pelastuslaitoksenne laittaa vaaratiedotteen sosiaaliseen mediaan?

Virallisen vaaratiedotteen jälkeen _____

Samaan aikaan kuin virallinen vaaratiedote annetaan virallisia kanavia pitkin _____

3. Missä sosiaalisen median kanavissa pelastuslaitoksenne on mukana?

1) Facebook _____

2) Twitter _____

3) YouTube _____

4) Vimeo _____

5) Instagram _____

6) Joku muu _____

4. Onko pelastuslaitoksellanne määrättyjä henkilöitä jotka tuottavat päivityksiä sosiaaliseen mediaan?

5. Millaisia asioita pelastuslaitoksenne julkaisee sosiaalisessa mediassa?