

Kansalaisten tiedontarpeet ja viestintäteknologian käyttö sekä sosiaalisen median rooli poikkeus- ja vaaratilanteissa

Mari Svahn  
Jyväskylän yliopisto  
Viestintätieteiden laitos  
Yhteisöviestinnän  
pro gradu -tutkielma  
Kevät 2014

## JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta – Faculty Humanistinen tiedekunta	Laitos – Department Viestintätieteiden laitos
Tekijä – Author Svahn Mari Johanna	
Työn nimi – Title  Kansalaisten tiedontarpeet ja viestintäteknologian käyttö sekä sosiaalisen median rooli poikkeus- ja vaaratilanteissa	
Oppiaine – Subject Yhteisöviestintä	Työn laji – Level Pro gradu -tutkielma
Aika – Month and year Tammikuu 2014	Sivumäärä – Number of pages 80 + 6
Tiivistelmä – Abstract  Tässä tutkimuksessa selvitettiin, millaisia tiedontarpeita tavallisilla kansalaisilla on ja mitä viestintäteknologiaa he käyttävät poikkeus- ja vaaratilanteissa. Lisäksi haluttiin tutkia kansalaisten sosiaalisen median käyttöä ja sitä, kuinka sosiaalista mediaa voitaisiin hyödyntää poikkeus- ja vaaratilanteissa.  Tutkimuksen teoreettisessa osassa käsitellään kriisiviestintää ja sosiaalista mediaa. Kriisiviestintää käsitellään kansalaisen näkökulmasta ja siitä, millaista viestintäteknologiaa poikkeus- ja vaaratilanteissa voidaan hyödyntää. Sosiaalisen median luku käsittelee sitä, kuinka sosiaalista mediaa voidaan käyttää poikkeus- ja vaaratilanteissa. Tutkimuksen empiirinen osuus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena. Tutkimusmenetelmänä käytettiin fokusryhmähaastatteluja, jotka järjestettiin Uuraisilla ja Porissa syyskuussa 2012. Fokusryhmähaastattelujen avulla kartoitettiin kansalaisten tiedontarpeita ja viestintäteknologian käyttöä poikkeus- ja vaaratilanteissa. Lisäksi viestintäteknologioista tarkasteltiin erityisesti sosiaalisen median käyttöä poikkeus- ja vaaratilanteissa.  Tutkimuksen tulosten perusteella kansalaisten tiedontarpeita oli seitsemän: tieto omaisista, ongelman kesto ja laajuus, lisätietojen lähde, riskit ja seuraukset, viranomaistoiminta, toimintaohjeet ja varautuminen tuleviin tilanteisiin. Haastateltavat mainitsivat kaikista eniten käyttävänsä tiedon vastaanottamiseen puhelinta, televisiota, radiota ja internetiä. Tiedon jakamiseen kansalaiset kertoivat käyttävänsä eniten puhelinta ja sosiaalista mediaa.  Tutkimuksen tulosten perusteella kansalaiset käyttävät sosiaalista mediaa tiedon etsimiseen ja tiedon jakamiseen poikkeus- ja vaaratilanteissa. Vaikka sosiaalinen media ei vielä ole yhtä suosittu kuin perinteinen matkapuhelimella soittaminen, etsivät kansalaiset lisätietoja kriisistä yhteisöpalveluista. Kansalaiset myös kokivat yhteisöpalvelut nopeaksi välineeksi, koska sen avulla tavoitti kerralla kaikki läheiset. Kansalaiset luottivat läheisiltä ja tutuilta tulleeseen tietoon poikkeus- ja vaaratilanteen aikana. Lisäksi tuttujen välittämiin avunpyyntöihin tartuttiin helpommin.  Tulevaisuudessa täytyy kehittää uudenlaisia keinoja siihen, kuinka kansalaiset voisivat hyödyntää sosiaalista mediaa enemmän poikkeus- ja vaaratilanteissa. Tavalliset kansalaiset ovat yleensä niitä henkilöitä, jotka ovat ensimmäisenä paikalla, kun jotain tapahtuu. Tämän vuoksi organisaatioiden ja viranomaisten tulisi ottaa kansalaisten sosiaalisen median käyttö paremmin huomioon omaa kriisiviestintää suunniteltaessa.	
Asiasanat – Keywords kansalainen, kriisiviestintä, poikkeus- ja vaaratilanne, sosiaalinen media, tiedontarve, viestintäteknologia,	
Säilytyspaikka – Depository Viestintätieteiden laitos	
Muita tietoja – Additional information	

# SISÄLLYSLUETTELO

<b>1 JOHDANTO</b> .....	1
<b>2 KRIISIVIESTINTÄ POIKKEUS- JA VAARATILANTEISSA</b> .....	4
2.1 Kriisiviestinnän määrittely .....	4
2.2 Kriisiviestinnän vaiheet.....	9
2.3 Kriisiviestintä ja kansalaiset .....	11
2.4. Kriisiviestintä ja viestintäteknologiat.....	19
<b>3 KRIISIVIESTINTÄ JA SOSIAALINEN MEDIA</b> .....	24
3.1 Sosiaalisen median määrittely.....	24
3.2 Sosiaalisen median käyttö poikkeus- ja vaaratilanteissa.....	25
3.3 Sosiaalisen median käytön haasteet .....	33
<b>4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS</b> .....	36
4.1 Tavoite ja tutkimuskysymykset .....	36
4.2 Tutkimusmenetelmä ja tieteenfilosofiset lähtökohdat.....	37
4.3 Aineiston keruu ja osallistujat .....	40
4.4 Aineiston analyysi.....	46
<b>5 TUTKIMUKSEN TULOKSET</b> .....	49
5.1 Kansalaisten tiedontarpeet poikkeus- ja vaaratilanteissa .....	49
5.2 Kansalaiset ja tiedon jakaminen sekä vastaanottaminen poikkeus- ja vaaratilanteissa .....	53
5.3 Kansalaisten viestintäteknologian käyttö poikkeus- ja vaaratilanteissa .....	55
5.4 Kansalaiset ja sosiaalinen media poikkeus- ja vaaratilanteissa.....	61
<b>6 POHDINTA</b> .....	66
6.1 Johtopäätökset .....	66
6.2 Tutkimuksen arviointi.....	73
6.3 Jatkotutkimuskohteet .....	75
<b>KIRJALLISUUS</b> .....	76
<b>LIITTEET</b> .....	81

# 1 JOHDANTO

Sosiaalinen media on muuttanut viestinnän maailmaa pysyvästi. Yhä useampi ihminen käyttää päivittäiseen viestintäänsä erilaisia sosiaalisen median sovelluksia, kuten Facebookia, Twitteriä, blogeja, wikejä ja keskustelupalstoja. Älypuhelimien ja mobiilisovellusten ansioista sosiaalisen median käyttö on mahdollista missä tahansa. Ihmiset pystyvät jakamaan informaatiota ympärillään tapahtuvista asioista kenelle tahansa omalla älypuhelimellaan. Sosiaalisen median käyttäjien määrä kasvaa jatkuvasti. Yli 100 miljoonaa ihmistä twiittaavat ja yli 900 miljoonaa käyttää Facebookia päivittäin maailman laajuisesti. Myös organisaatiot ovat huomanneet sosiaalisen median hyödyt niin mainonnassa, PR:ssä kuin kriisiviestinnässä. (Utz, Schultz & Glocka 2013, 40.) Perinteinen tiedottaminen ja journalismi ovat murroksessa. Uusia sovelluksia tulee koko ajan lisää, ja niitä voidaan hyödyntää yhä erilaisemmissa tilanteissa.

Tässä kvalitatiivisessa tutkimuksessa halutaan selvittää millaisia tiedontarpeita tavallisilla kansalaisilla on ja mitä viestintäteknologiaa he käyttävät poikkeus- ja vaaratilanteissa. Lisäksi halutaan tutkia heidän sosiaalisen median käyttöönsä ja sitä, kuinka sosiaalista mediaa voitaisiin hyödyntää näissä tilanteissa. Lehtosen (2009) mukaan *poikkeustilanne* on vakava häiriö, teknologinen tai luonnononnettomuus ja yhteiskunnallinen koettelemus. Siihen liittyy vakava tärkeiden yhteiskunnallisten toimintojen häiriintyminen tai akuutti häiriintymisen riski, joka vaatii nopeita toimenpiteitä. (Lehtonen 2009, 43.) Tässä tutkimuksessa poikkeustilanne tarkoittaa esimerkiksi sähkökatkoa tai ongelmia vesijohtovedessä. *Vaaratilanteeseen* taas liittyy jokin uhka, kuten saastepäästö, myrsky tai tulva. Tähän tutkimukseen on valittu yhdeksi tutkimuskohteeksi viestintä luonnononnettomuuksissa, koska niitä on tutkittu hyvin vähän kriisiviestinnän näkökulmasta. (Seeger, Sellnom & Ulmer

2003, 55.) Lisäksi luonnononnettomuudet ovat mahdollisia ajasta ja paikasta riippumatta.

Yhteisöviestinnän näkökulmasta kansalaisten tiedontarpeet ovat tärkeitä, koska niiden perusteella voidaan suunnitella paremmin poikkeus- ja vaaratilanteiden kriisiviestintää. Kun tiedontarpeet tiedetään, on hyvä varmistua siitä, että viestitään oikeista asioista. Lisäksi on hyvä tietää mitä viestintäteknologiaa kansalaiset käyttävät, koska silloin osataan käyttää oikeita viestintäteknologioita kansalaisten tavoittamiseen. Sosiaalisen median käyttö on kiinnostavaa, koska sen käyttö on koko ajan lisääntymässä. Useat kansalaiset käyttävät sosiaalista mediaa ja älypuhelinta, joten voidaan olettaa, että myös poikkeus- ja vaaratilanteissa löytyy aina joku, jolla on älypuhelin mukanaan ja sitä voitaisiin käyttää tilanteessa hyödyksi.

Poikkeus- ja vaaratilanteet ovat mielenkiintoinen tutkimuskohde, koska silloin kriisiviestintään liittyy lähes aina jokin viranomainen. Poikkeus- ja vaaratilanteen aikana on erityisen tärkeää se, mitä viranomainen tekee. Kansalaiset voivat ajatella, että viranomainen salailee asioita, antaa puutteellista tai yleisön väärin tulkitsemaa tietoa. Väärä tieto voi pahentaa vaaratilanteita. Viranomaisten vaikeneminen taas ruokkii helposti yleisön pelkoja ja epäluuloja sekä heikentää yleisön luottamusta viranomaisten kykyyn hoitaa asia. (Lehtonen 2009, 88.)

Poikkeus- ja vaaratilanne voi johtaa *kriisiin*, mikäli ei tehdä mitään, toimintaa ei ole suunniteltu etukäteen tai tilanteessa toimitaan väärin. Nykymedian avulla kriisit koskettavat suurempia määriä ihmisiä kuin ikinä ennen. Kriisien ymmärtäminen on tärkeää niin tutkijoille kuin kriisiviestinnän ammattilaisille, jotta he osaavat varautua niihin ja ehkäistä niiden seuraukset mahdollisimman hyvin. (Seeger ym. 2003, 3.)

Salli Hakala ja Hannele Huhtala ovat tutkineet viime vuosina Suomessa kansalaisten ja viranomaisten välistä viestintää Thaimaan tsunamin, Nokian vesikriisin sekä Jokelan ja Kauhajoen koulusurmien yhteydessä. Kansalaisnäkökulma on hyvin ajankohtainen, koska sosiaalisen median käyttöä on tutkittu paljon organisaatioiden ja viranomaisten kriisiviestinnän ja maineenhallinnan näkökulmasta, mutta ei kansalaisten ja heidän tiedontarpeiden näkökulmasta. Poikkeus- ja vaaratilanteet aiheuttavat aina kansalaisissa huolta. On tärkeää, että kansalaiset saavat oikeaa tietoa siitä, miten toimia ja kuinka välttää lisävahinkojen syntyminen.

Tämä pro gradu -työ perustuu Public Empowerment Policies for Crisis Management (PEP) -hankkeen tutkimusaineistoon. PEP -projekti on Euroopan Unionin rahoittama yhteistyöhanke, jota koordinoi Jyväskylän yliopisto. Pro gradu -työn tekijä työskenteli hankkeessa tutkimusavustajana syksyllä 2012. Tässä tutkimuksessa käytetään tutkimusmenetelmänä fokusryhmähaastatteluja, jotka toteutettiin Uraisilla ja Porissa syyskuussa 2012. Tutkimukseen osallistui kolme ryhmää, joihin kuului yhteensä 21 henkilöä.

## 2 KRIISIVIESTINTÄ POIKKEUS- JA VAARATILAN- TEISSA

Tässä luvussa käsitellään kriisiviestintää poikkeus- ja vaaratilanteissa. Ensiksi luvussa 2.1 määritellään kriisiviestintä ja sen erot riskiviestintään. Sen jälkeen luvussa 2.2 esitellään kriisiviestinnän vaiheet. Luvussa 2.3 tuodaan ilmi kriisiviestintää kansalaisten näkökulmasta. Luvussa 2.4 käydään läpi sitä, millaista viestintäteknologiaa kriisiviestinnässä voi hyödyntää.

### 2.1 Kriisiviestinnän määrittely

Kriisi on yllättävä ja vaikeasti ennustettavissa oleva tapahtuma, joka uhkaa organisaation sidosryhmien odotuksia, vaatii muuta kuin tavanomaisia toimia, aiheuttaa epävarmuutta, vaikeuttaa organisaation tavoitteita, aiheuttaa vahinkoa joko organisaatiolle tai kansalaisille ja aiheuttaa syytöksiä organisaatiota kohtaan. (Adkins 2010, 97; Coombs 2007, 2 - 3.) Coombsin (2007, 2 - 3) mukaan kriisit eivät ole kuitenkaan odottamattomia.

Kriisi on epätavallinen tapahtuma, jolla on ylivoimaisesti negatiivinen merkitys. Siihen kuuluu riskejä, vahinkoja sekä mahdollisuus suurempaan menetykseen. Esimerkiksi tulvat ja räjähdykset voivat vaikuttaa kokonaisuun yhteisöihin. Kriisille on ominaista, että se tapahtuu tietyn ajanjakson aikana. Tämän vuoksi onkin tärkeää ymmärtää kriisin kehitys ja sen laajempi merkitys. (Seeger ym. 2003, 4.)

Tässä tutkimuksessa pääpaino on poikkeus- ja vaaratilanteissa, joita ovat esimerkiksi luonnononnettomuudet. Seeger ym. (2003) ovat määritelleet, että *luonnononnettomuudet*, kuten tulvat ja myrskyt ovat laaja-alaisia onnetto-

muuksia, jotka vaikuttavat kokonaisuun yhteisöihin ja alueisiin. Luonnononnettomuuksiin liittyy normaalisti tapahtuva ilmiö, joka kuitenkin saa äärimmäisen voimakkuuden, keston tai seuraukset. Tämä ilmiö voi vaikuttaa tavaroiden ja palvelujen tarjontaan, tuhota infrastruktuuria ja kiinteistöjä sekä uhata turvallisuutta, henkeä ja terveyttä. (Seeger ym. 2003, 9 - 11.)

Seeger ym. (2003) ovat sitä mieltä, että raja luonnon ja ihmisen aiheuttamalla onnettomuudella on yhä enemmän epäselvä. Esimerkiksi ihmisten tekemien kasvihuonekaasupäästöjen aiheuttama ilmaston lämpeneminen vaikuttaa sääilmiöihin. Luonnon ja ihmisen toiminnan keskinäisiä vaikutuksia on vaikea ennustaa, suunnitella tai kontrolloida. (Seeger ym. 2003, 9 - 11.) Gantt ja Gantt (2012, 42) ovat tehneet olettamuksen, jonka mukaan luonnononnettomuuden seuraukset ovat satunnaisia, koska itse tapahtuma on satunnainen.

Luonnononnettomuuksiin liittyy aina monenlaista viestintää, kuten varoituksia, riskiviestejä, evakuointi-ilmoituksia, viestin tehokkuuden arviointia sekä tietoa mahdollisista oireista ja niiden hoidosta (Reynolds & Seeger 2005, 44). Kriisiviestintä poikkeus- ja vaaratilanteissa tarkoittaa kriisitilanteen kannalta tärkeän tiedon keräämistä, käsittelyä ja levittämistä (Coombs 2010b, 20). Täytyy muistaa, että informaatio näissä tilanteissa on aina keskeneräistä. Kaikkiin poikkeus- ja vaaratilanteisiin liittyy epävarmuutta, joka saa kansalaiset etsimään informaatiota tapahtuneesta ja seuraamaan mediaa. Häiriöt ja kuormitukset voivat rasittaa perinteisiä viestintäkanavia. Tilanteen yleinen epäselvyys voi vaikuttaa esimerkiksi median kautta tuleviin viesteihin. (Andersen & Spitzberg 2009, 211, 214.)

Friedman, Rose ja Koskan (2011, 239) ovat sitä mieltä, että kriisiviestinnän täytyy olla kokonaisvaltaista ja räätälöity juuri vaarassa olevien kansalaisten tarpeisiin sopivaksi. Coombsin (2010b, 25) mukaan kriisitilanne tai sen uhka luo aina tiedontarpeita. Viestinnän avulla kerätään tietoa, muutetaan uhka tiedoksi ja jaetaan tätä tietoa muiden kanssa. Viestintä on kriittisessä osassa koko kriisinhallinnan prosessin aikana. Jokainen vaihe vaatii omat tiedon luomisen ja jakamisen vaatimukset. Tietoa täytyy näin ollen kerätä ja tulkita. (Coombs 2010b, 25.) Tiedon kerääminen ja tulkitseminen koskee niin kansalaisia kuin esimerkiksi mediaa. Poikkeus- ja vaaratilanteessa kansalainen voi etsiä tietoa tapahtuneesta usean eri kanavan kautta ja näin muodostaa oman tulkinnan siitä mitä on tapahtunut.



Kriisiviestintää on olemassa kahdenlaista: kriisitietouden hallintaa ja sidosryhmien reaktioiden hallintaa. Kriisitietouden hallintaan kuuluvat tiedonlähteiden määrittely, tiedon kerääminen ja analysoiminen, tiedon jakaminen ja päätöksen teko. Tämä kaikki kuuluu kriisinhallinnan tiimille. Sidosryhmien reaktioiden hallinta taas kuvaa sitä, kuinka sidosryhmät kokevat kriisin ja sen syyt ja seuraukset. (Coombs 2010b, 25.)

### **Kriisiviestinnän ja riskiviestinnän erot**

Kuten aiemmin mainittiin, kriisitilanteisiin liittyy riskejä. Coombsin (2010a, 54) mukaan riski aiheuttaa todennäköisesti jonkinlaista harmia tai johtaa mahdollisesti johonkin menetykseen. Reynoldsin ja Seegerin (2005, 44) mukaan jotkin riskit voivat olla kansalaisille entuudestaan tuntemattomia, jolloin ne nähdään luonnottomiksi, eksoottisiksi ja epävarmuutta aiheuttaviksi.

Riski- ja kriisiviestinnällä on paljon samaa. Molemmissa viestit välitetään joukkoviestinnän välityksellä, ja niiden avulla pyritään saamaan aikaan viesti, johon kansalaiset vastaavat. Niin kriisi- kuin riskiviestinnässä luotetaan uskottavuuteen, vaikka se ilmenee eri tavalla. Näissä molemmissa pyritään siihen, että julkisesta haitasta tulee mahdollisimman vähäistä. (Reynolds & Seeger 2005, 47 - 48).

Riski- ja kriisiviestinnällä on kuitenkin joitain eroja (taulukko 1). Reynoldsin ja Seegerin (2005, 48 - 49) mukaan yksi suurimmista eroista on esimerkiksi näiden kahden perustavoite. Riskiviestintä keskittyy mahdollisiin riskeihin ja siihen, kuinka niitä voidaan ennaltaehkäistä. Suunnittelussa täytyy ottaa huomioon kulttuurilliset ja sosiaaliset tekijät. Kriisiviestintä liittyy taas puhtaasti tiettyyn kriisitilanteeseen. Se on enemmän vastaanottajakeskeistä ja spontaanimpaa. Kriisiviestinnässä ei välttämättä mietitä viestintäkanavia etukäteen, vaan silloin käytetään kaikkia mahdollisia käytössä olevia kanavia. (Reynolds & Seeger 2005, 48 - 49.)

Walaskin (2011, 9 - 10) mielestä suurin ero kriisi- ja riskiviestinnän välillä on se, missä muodossa viestintä tapahtuu. Riskiviestintä on jatkuva prosessi, jonka tarkoituksena on määritellä ongelma ja ongelmanratkaisu ennen kuin tilanne tapahtuu. Tämä vaatii aikaa, hyviä suhteita viestin vastaanottajien kanssa, tiedon jakamista ja yhteisymmärryksen saavuttamista siitä, kuinka riski tulisi kohdata. Kriisiviestintä taas koskee niitä viestejä, jotka annetaan

yleisölle kriisin tapahtuessa. Kriisitilanteet tulevat yleensä yllättäen, eikä valmista yhteyttä yleisöön välttämättä ole olemassa.

Reynolds ja Seeger (2005, 45) ovat sitä mieltä, että riskiviestintään liittyy läheisesti riskin tunnistaminen ja arviointi. Käytännössä riskiviestintä sisältää suunnitelmat siitä, kuinka kansalaisia varoitetaan esimerkiksi terveystarpeista tai ympäristön vaaroista. Riskiviestintä käytetäänkin paljon esimerkiksi kansanterveydellisissä kampanjoissa. (Reynolds & Seeger 2005, 45.) Kriisiviestinnän avulla varoitetaan myös kansalaisia riskeistä ja vaaroista, mutta silloin kyseessä on konkreettinen, ajankohtainen tapahtuma, joka voi vaikuttaa lähellä oleviin kansalaisiin.

Riskiviestinnässä mietitään etukäteen tiettyyn tilanteeseen liittyvät varoitukset, neuvot ja riskien ennaltaehkäisy. Tyypillisesti riskiviestinnän avulla valmistaudutaan johonkin kriisitilanteeseen. Kriisiviestintä taas keskittyy tiettyyn, samalla hetkellä tapahtuvaan kriisiin ja pyrkii vähentämään epäluottamusta ja yhteiskunnallista vahinkoa. (Andersen & Splitzberg 2009, 212.) Riskiviestintä voi toimia kriisiviestinnän tukena. Coombsin (2010a, 57) mukaan riskiviestinnän avulla voidaan välittää kansalaisille tietoa siitä, kuinka tietynlaisissa riskitilanteissa täytyy toimia. Esimerkiksi kansalaiset tietävät mitä täytyy tehdä jos tulee evakuoituskäsky. Tämä auttaa kansalaisia toimimaan kriisitilanteen sattuessa oikealla tavalla.

Riskiviestintä antaa yleisölle jotain tietoa siitä, mitä kriisitilanteessa voi nousta esille. Riskiviestinnän haasteena on selvittää kuinka yleisö ymmärtää riskejä ja kuinka eri näkökulmia tulisi tuoda esille. Samalla sen tulisi ohjata yleisö ymmärtämään riskin suhteellisuus ja vähentää mahdollista epävarmuutta, pelkoa tai jopa pakokauhua tarjoamalla yleisölle oikeata tietoa ja keskustelumahdollisuutta. Riskiviestintä on siis dialogi riskiin liittyvän organisaation ja sidosryhmien välillä. Riskiviestinnän avulla autetaan sidosryhmiä valmistautumaan riskeihin. Sidoryhmille yritetään kertoa riskin syitä ja samalla pyritään ymmärtämään sidoryhmien huolet. (Coombs 2010a, 57.)

Morgan, Granger, Cynthia ja Bostrom (2011, 5 - 6) ovat määritelleet, että riskiviestinnän kautta kansalaiset haluavat kuulla neuvoja ja vastauksia, lisätietoja ja numeroita, jotta he tietävät kuinka toimia sekä prosessit ja viitekehysten, jotta voidaan ymmärtää mitä on tapahtunut. Reynolds ja Seeger (2005, 45) ovat sitä mieltä, että riskiviestintään liittyy vahvasti oletus, jonka mukaan kansalaisten täytyy tietää vaaroista ja riskeistä. Tiedon avulla kansa-

laiset voivat itse arvioida riskin suuruuden ja toimia sen mukaan. (Reynolds ja Seeger 2005, 45.) Jos riski ei ole kovin suuri, ei kansalaisten tarvitse välttämättä reagoida siihen niin voimakkaasti kuin suurempaan riskiin. Esimerkiksi henkilö, joka ei polta tupakkaa, ei välttämättä kiinnitä huomiota tupakoinnin riskeistä kertovaan viestiin, koska asia ei kosketa häntä.

TAULUKKO 1. Riskiviestinnän ja kriisiviestinnän erot

Riskiviestintä	Kriisiviestintä
Tapahtuma, joka keskittyy viestintään tulevaisuudessa	Tapahtuma on jo syntymässä tai olemassa
Jatkuva prosessi viestijän ja vastaanottajan välillä	Lyhyempi prosessi viestinnän ja vastaanottajan välillä liittyen suoraan tiettyyn tapahtumaan
Keskittyy dialogiin	Keskittyy viestin välittämiseen
Kaksisuuntainen viestintä	Suurimmaksi osaksi yksisuuntaista viestintää
Tavoitteena saada yhtenäinen lopputulos yleisön kanssa (Walaski 2011, 9)	Tavoitteena tiedottaa vastaanottajaa kuinka toimia tai pysyä turvassa (Walaski 2011, 9)
Viestit koskevat sitä, kuinka jokin negatiivinen asia voidaan estää	Viestit koskevat tiettyä tilannetta (syyt ja seuraukset)
Mainonta ja kampanjat	Hyvin informatiivista, kuten uutisia median kautta
Toistuvaa ja rutiininomaista	Harvinaista ja rutiinitonta
Lähtettäjä keskeistä	Vastaanottaja keskeistä
Perustuu siihen mitä tiedetään	Perustuu siihen mitä tiedetään ja mitä ei tiedetä
Pitkäaikaista suunnittelua	Lyhyt aikaista, ei suunniteltua
Liittyy asiantuntijoita	Liittyy viranomaisia
Kontrolloitua ja jäsenneilyä	Koskettaa henkilökohtaisesti, yhteisöllisesti tai alueellisesti
Tutkijoiden tuottamaa tietoa	Spontaania ja reaktiivista tietoa
Välittäjänä: mainokset, esitteet ja kirjat (Reynolds & Seeger 2005, 48)	Välittäjänä: tiedotteet, puheet, verkkosivu (Reynolds & Seeger 2005, 48)

## Kriisinhallinnan ja riskienhallinnan erot

Poikkeus- ja vaaratilanteisiin liittyy niin kriisin- kuin riskienhallintaa. Kriisinhallinta ja riskienhallinta sisältävät samoja teemoja. Kummankin tehtävänä on arvioida ja kontrolloida riskejä tai kriisejä mahdollisimman hyvällä lopputuloksella tai ainakin minimoida mahdolliset vahingot. (Walaski 2011, 8.)

Kriisinhallinnan kannalta on tärkeää osata ennustaa mahdollisia riskejä ja valmistautua niihin etukäteen. Riskit voivat olla myös sellaisia, joihin ei osata varautua. (Coombs 2010a, 56.) Ihmiset arvioivat riskin eritavalla riippuen siitä kohdistuuko se ihmiseen itseensä, läheiseen tai muihin ihmisiin (Sjöberg 2000, 2).

Walaski (2013, 44) on sitä mieltä, että sosiaalinen media muuttaa kriisiviestintää enemmän riskiviestinnän suuntaan. Kriisiviestinnästäkin tulee enemmän kaksisuuntaista viestintää, jonka fokuksena on yleisön osallistuminen. Suurin ero näiden välillä on nopeus siinä, kuinka nopeasti sosiaalisen median viestintä on otettu käyttöön.

Poikkeus- ja vaaratilanteissa riskiviestintää voitaisiin käyttää esimerkiksi kansalaisten opastamisessa, siitä kuinka tällaisissa tilanteissa tulisi toimia. Toimintaohjeisiin voisi liittyä esimerkiksi ruokavarastojen suunnittelua ja myrskyiltä suojautumista. Tässä tutkimuksessa halutaan painottaa enemmän kriisiviestintää kuin riskiviestintää, koska tässä tutkitaan tapauksia, joissa kriisitilanne on jo tapahtunut. Tämän vuoksi on tärkeää keskittyä siihen miten kriisitilanteessa nyt toimitaan ja millaista tietoa kansalaiset tarvitsevat.

### 2.2 Kriisiviestinnän vaiheet

Kriisitilanteen syntyessä tulee esiin erilaisia viestinnän tarpeita ja yleisöjä. Välitön uhka ja nopea aikataulu vaativat nopeaa toimintaa. Lähin yleisö ovat ne, jotka ovat kriisitilanteen keskellä. Näitä ovat uhrin, potentiaaliset uhrin, läheiset perheenjäsenet, pelastustyöntekijät ja ensiavun antajat, jotka ovat kriisitilanteessa mukana. Ajantasainen viestintä tälle ryhmälle on tärkeää, koska se auttaa vähentämään ja estämään lisävahingot. Suurempaa yleisöä ovat muut kansalaiset, jotka tavoitetaan median välityksellä. Välitön viestintä luo perusymmärryksen siitä, mitä on tapahtunut ja vähentää epävarmuutta. Viestiminen molemmille ryhmille antaa lisätietoja tapahtuneesta ja estää näin lisävahinkojen syntymiset. Esimerkiksi vapaaehtoiset auttajat voivat

muuten rynnätä onnettomuuspaikalle ja haitata pelastushenkilökunnan toimintaa. (Reynolds & Seeger 2005, 50.)

Fearn-Banks (2007, 10) on määritellyt, että kriisiviestinnässä on viisi vaihetta: (1) havaitseminen, (2) valmistautuminen, (3) hallinta, (4) toipuminen ja (5) oppiminen. Myös Reynolds ja Seeger (2005) ovat kuvanneet CERC -mallin (the Crisis Emergency and Risk Communication), johon kuuluu viisi vaihetta: (1) esikriisi, (2) kriisitilanne, (3) hallinta, (4) ratkaisu ja (5) arviointi. Näiden vaiheiden tunnistaminen vähentää epävarmuutta ja auttaa kriisinhoitajia ennakoimaan viestinnän tarpeita ja ongelmia. (Reynolds & Seeger 2005, 51.)

Ensimmäinen vaihe, *esikriisi* (precrisis), sisältää riskiviestit, varoitukset ja kriisitilanteeseen valmistautumisen. Tässä vaiheessa viestintä on kohdennettu kansalaisille ja yhteisölle (response community). Ennen kriisiä täytyy suunnitella kriisiviestit ja ennakoida millaista käyttäytymistä kriisi voi aiheuttaa. Kriisiviestinnän suunnittelu lähtee potentiaalisten kriisien kartoituksesta ja niihin varautumisesta. (Palttala & Vos 2012, 40; Reynolds & Seeger 2005, 52 - 53; Seeger ym. 2003, 19.) Tätä suunnitelmaa käytetään tässä vaiheessa. Coombs (2010b, 28) on todennut, että jos viesti tässä esikriisivaiheessa tulee samantapaiselta ryhmältä, tai ryhmältä johon kansalainen voi samaistua, uskoo hän viestin paremmin. Lisäksi viestin arkaluonteisuus korreloi positiivisesti viestin vaikuttavuuteen ja joissain tapauksissa vastausten tehokkuuteen. (Coombs 2010b, 28.)

Toiseen vaiheeseen, *kriisitilanteeseen* (initial event), liittyy epävarmuuden vähentäminen ja rauhoittelu. Viestittävä informaatio koskee kriisin olosuhteita, vaikutuksia ja oletettavia seurauksia. On tärkeää vastata syytöksiin ja yleisön reaktioihin. (Reynolds & Seeger 2005, 52.) Tässä vaiheessa on tärkeää vähentää epävarmuutta, tunteiden kuohuntaa ja lisätä kansalaisten ymmärrystä tilanteesta. (Palttala & Vos 2012, 40; Seeger ym. 2003, 19.)

Kolmas vaihe, *hallinta* (maintenance) koskee epävarmuuden vähentämistä ja pysyvyyden ja varmuuden lisäämistä. Tässä vaiheessa tiedotetaan taustatekijöistä ja syistä. Lisäksi yleisön palautteen kuunteleminen on tärkeää. (Reynolds & Seeger 2005, 52.) Kolmannessa vaiheessa tuetaan yleisön vastauksia ja varmistetaan, että päätösten teosta tiedotetaan julkisesti, kerätään palautetta sekä pidetään yhteistyö helppona. Perinteisesti viestinnän avulla vaikutetaan kriisin jälkeiseen hallintaan ja reagoimiseen. On tärkeää

levittää tietoa, joka lieventää riskejä, kuten varoituksia ja ohjeita, joilla voidaan pienentää vahinkoja. (Palttala & Vos 2012, 40.)

Neljännän vaiheen, *ratkaisun* (resolution), aikana keskustellaan kriisin syistä, seurauksista ja siitä miten kriisin voisi ratkaista. Tässä vaiheessa tiedotetaan siitä, kuinka kriisin selvittäminen sujuu ja kuinka siitä toivutaan. Tässä vaiheessa käydään myös vielä rehellistä ja avointa keskustelua siitä, miten kriisi pääsi syntymään ja kuka siitä on vastuussa. Samalla voidaan myös viestiä siitä, kuinka tällaiset kriisit voidaan välttää tulevaisuudessa. (Reynolds & Seeger 2005, 52.)

Viimeinen vaihe on *arviointi* (evaluation), jossa keskustellaan palautteesta ja siitä, mitä kriisistä on opittu. Tässä vaiheessa arvioidaan se, kuinka hyvin viestintään reagoitiin ja kuinka tehokasta se oli. On tärkeää, että kriisiviestinnästä vastaava taho dokumentoi opitut asiat, ja samalla pohtii mitä asioita kriisiviestinnässä tulisi parantaa. Nämä ideat voidaan käyttää hyväksi taas seuraavan kriisin esikriisin vaiheessa. (Reynolds & Seeger 2005, 53.)

### 2.3 Kriisiviestintä ja kansalaiset

Poikkeus- ja vaaratilanteen sattuessa kansalaiset ovat usein niitä henkilöitä, jotka ovat ensimmäisenä tilanteessa paikalla. Kansalaisten näkökulmasta viranomaisen kriisiviestinnällä on seitsemän funktiota: (1) kansalaisten antamien tietojen kerääminen, (2) toimintaohjeiden ja tilannetietojen tiedottaminen asianomaisille kansalaisille, (3) sidosryhmille ja kansalaisryhmille tiedottaminen ja ohjeiden antaminen, (4) median palveleminen ja median kautta tiedottaminen, (5) kriisipuhelimen organisointi, (6) verkkoviestinnän organisoiminen ja (7) viestinnän seuranta, tutkimus ja arviointi tulevaisuutta varten. (Huhtala & Hakala 2007, 163 - 164.)

Andersen ja Spitzberg (2009, 206) ovat sitä mieltä, että viestintä poikkeus- ja vaaratilanteissa voi epäonnistua lukuisista eri syistä. Näitä syitä ovat muun muassa seuraavat: (1) kansalaiset kieltävät riskin olemassaolon, (2) riskiä ei oteta vakavasti, (3) kansalaiset ottavat monta asiaa huomioon ennen viestiin vastaamista (esimerkiksi naapurien toiminnan ja perheen sijainnin), (4) jotkut kansalaiset ovat vastahakoisia seuraamaan viranomaisia, (5) kansalaiset eivät ymmärrä tilanteen tai viestin monimutkaisuutta, (6) poikkeus- ja vaaratilanne itsessään näyttää epäselvältä, vääjäämättömältä tai abstraktilta, (7) viesti on kohdennettu vain tietylle joukolle (esimerkiksi tietty kieli tai median käyttö), joten se ei sovellu suurelle segmentille, (8) henkilön omat sosiaaliset tai

henkilökohtaiset viestintäverkostot heikentävät viestejä tai kääntävät sen merkityksen toisenlaiseksi, (9) viestintä tavoittaa kansalaiset liian myöhään tai (10) viesti menee väärään mediaan, eikä tavoita oikeita ihmisiä. (Andersen & Spitzberg 2009, 206.)

Poikkeus- ja vaaratilanteet voivat olla pelottavia ja kansalaiset tarvitsevat toimintaohjeita siitä, kuinka toimia niin, että vältetään suuremmat vahingot ja autetaan hädässä olevia. Kriisitilanteeseen liittyvät henkilöt, organisaation jäsenet ja kansalaiset kokevat usein voimakkaita tunteita, stressiä, pelkoa, ahdistusta ja levottomuutta, joka voi vaikuttaa heidän kykyynsä tehdä tehokkaita päätöksiä. (Seeger ym. 2003, 9). Tämän vuoksi onkin tärkeää, että poikkeus- ja vaaratilanteessa olevat kansalaiset saavat tilanteesta oikeaa tietoa mahdollisimman nopeasti.

Kansalaisten turvallisuudentunne perustuu luottamukseen, että viranomaisen pystyy hoitamaan asian. Huonosti hoidetut kriisit voivat vaarantaa ihmishenkiä ja henkisen hädän lisäksi aiheuttaa huhumyllyn, joka voi pahimmillaan vaikeuttaa oikeiden tietojen pohjalta toimimista ja lisää ihmisten ahdistusta. (Huhtala & Hakala 2007, 18.) Huhupuheet voivat olla positiivisia, negatiivisia, osittain totta tai täysin väärää tietoa. Vaikka kansalaiset eivät uskoisikaan koko juttua, voivat he ajatella, että niissä mukana jotain oikeaa tietoa.

Huhujen alkuperää on vaikea tutkia. Ne yleensä muuttuvat matkalla ja leviävät nopeasti. Huhut kuulostavat totuudenmukaisilta varsinkin silloin, kun joku kertoo tuttunsa olleen tapahtuneessa mukana. Silloin harvemmin kukaan epäilee jutun aitoutta. Huhupuheiden vaarallisuus onkin juuri siinä, että pieni harmittoman oloinen juttu voi paisua poikkeus- ja vaaratilanteen kannalta merkittäväksi asiaksi. (Fearn-Banks 2007, 81.) Esimerkiksi väärä informaatio vaaratilanteessa voi saada ihmiset hätäntymään ja tilanne voi helposti muuttua kaoottiseksi.

Andersen ja Splitzberg (2009, 212) ovat sitä mieltä, että kansalaiset ovat skeptisiä riskejä, riskivaroituksia ja suosituksia kohtaan. Kansalaiset eivät siis automaattisesti usko erilaisiin varoituksiin, joita he kuulevat. Varoitusviestien täytyy tulla luotettavilta lähteiltä sekä useasta eri mediasta. Kansalaiset pitävät tutulta ja luotettavalta lähteeltä saatua tietoa parempana. (Andersen & Splitzberg 2009, 212 - 213.)

Poikkeus- ja vaaratilanteessa kansalaiselle tärkeintä on kohtaaminen, läsnäolo ja myötätunto. Kohtaaminen tarkoittaa kuulluksi ja ymmärretyksi tulemistä, sekä tiedontarpeiden täyttymistä. Kriisin kohdannut henkilö tarvitsee tukea tilanteen kohtaamiseen ja mahdollisuuksien näkemiseen. Toisen ihmisen läsnäolo ja kuunteleminen on hyvin tärkeää. Mikäli kriisi on vakava, voi henkilö tarvita myös henkistä tukea tukiryhmistä, terapiasta tai työterveyshuollosta. On tärkeää, että ihminen kohdataan tunteineen, koska ilman sitä hänen voi olla vaikea ottaa vastaan mitään tietoja. Poikkeus- ja vaaratilanteissa kansalaiselle tärkeintä on yhteys omaisiin, kriisistä vastuussa oleviin ja oman kulttuuriseen yhteisöön. Näistä kolmesta syntyy turvallisuuden perusta. (Huhtala & Hakala 2007, 17, 35, 163; Lehtonen, 1999, 38.)

Usein hädän hetkellä kansalainen tarvitsee apua paitsi läheisiltään, myös viranomaisilta. Tämä korostuu varsinkin silloin, kun ollaan ulkomailla. Esimerkiksi tsunami voi muuttaa lomamatkan aivan toisenlaiseksi. Kriisitilanteen aikana kansalaiset tarvitsevat tietoa muun muassa siitä, miten viranomaiset hoitaa asiat ja miten kansalaisten odotetaan toimivan siinä tilanteessa. Kansalaisten täytyy tietää mitä on tapahtunut, olivat he sitten tapahtumapaikalla tai kotona omaisista huolissaan. Kun kansalainen tietää, että viranomaiset toimii asianratkaisemiseksi, ei synny lisävahinkoa aiheuttavaa paniikkia. (Huhtala & Hakala 2007, 17.)

Poikkeus- ja vaaratilanteissa on usein mukana eri tahoja. Useissa maissa hallituksella on oma kriisin hallinta jaosto, joka koordinoi kriisiajan toimintaa yhdessä lainvalvontaviranomaisten kanssa. He valvovat riskitekijöitä, kuten säätiä ja varoituksia sekä auttavat koordinoimaan apua. (Seeger ym. 2003, 10.) Suomessa julkishallinnolla on lakisääteinen humanitäärinen pelastusvelvollisuus. Julkishallintoa ja kansalaisia koskeva kriisi liittyy usein jollakin tavalla myös kansalaisjärjestöjä ja muita yrityksiä, kuten avustusjärjestöjä. (Huhtala & Hakala 2007, 5.) Kriisitilanteessa valtiohallinnon on kyettävä vastaamaan nopeasti ja mahdollisimman avoimesti median ja kansalaisten lisääntyneeseen tiedontarpeeseen ja annettava ajantasaista tietoa tilanteen kehittymisestä. Selkeiden ohjeiden ja määräysten antaminen auttaa kansalaisia toimimaan oikein ja näin estetään lisävahinkojen tapahtuminen. Tiedontarpeen kasvaessa ja viestintäilmaston muuttuessa viranomaisten on oltava yhteydessä myös muihin hallinnon alansa viranomaisiin ja yhteistyötahoihin. Viestinnässä on kiinnitettävä huomiota myös alueellisiin ja kielellisiin seikkoihin, esimerkiksi tieto on oltava niin suomeksi kuin ruotsiksi. (Valtionneuvoston kanslia 2007, 10.)



Kansalaisviestintä lähtee vastaanottajien tarpeista ja se perustuu hallinnon julkisuuteen. Kansalaisilla täytyy olla mahdollisuus valvoa viranomaisten toimintaa ja julkisen vallan käyttöä sekä käydä niistä keskustelua. Kansalaisien osallisuus toteutuu vuorovaikutteisen viestinnän kautta, johon kuuluu myös kansalaisilta tulevan palautteen huomioiminen. Sähkökatkon aikana tiedotustilaisuuksien ja niihin liittyvien viranomaislausuntojen ja -haastattelujen merkitys korostuu. (Valtionneuvoston kanslia 2007, 18.)

Suomessa keskeisimmät viranomaisten käyttämät viestintävälineet kriisitilanteessa ovat tiedotustilaisuudet, verkkoviestintä ja puhelinpalvelu. Valtionneuvosto on varautunut ottamaan käyttöön kriisiportaalin, jonka kautta tarjotaan saataville keskeinen kriisiä koskeva aineisto. Lisäksi kriisiportaalia voidaan käyttää myös kansalaisille suunnattujen toimintaohjeiden ja muun neuvontapalvelun kanavana. Kansalaisten välittämä tieto kriisistä ja siihen liittyvistä tiedoista on viranomaisille tärkeää. Tämän takia on panostettava puhelinpalveluun ja verkkoviestinnän toimivuuteen. (Valtionneuvoston kanslia 2007, 16 - 18.)

### **Myytit kansalaisten käyttäytymisestä poikkeus- ja vaaratilanteessa**

Yleisesti ajatellaan, että kansalaiset menevät paniikkiin poikkeus- ja vaaratilanteessa. Tämä ei kuitenkaan aina pidä paikkaansa. Kansalaisten käyttäytymistä poikkeus- ja vaaratilanteissa on tutkittu ns. paniikki-myytin kautta. Myytin mukaan kansalaiset hätääntyisivät, eivätkä osaa toimia rationaalisesti ja tehokkaasti. Kansalaisten reaktiot poikkeus- ja vaaratilanteissa ovat harvoin yhdenmukaisia median ja yleisön odotusten kanssa (Gantt & Gantt 2012, 43, 49.) Andersen ja Spitzberg (2009, 210) ovat myös sitä mieltä, että paniikki ei ole yleinen reaktio poikkeus- ja vaaratilanteeseen. Useissa tutkimuksissa on todettu, että suurin mahdollinen tarkka tieto tapahtuneesta pitäisi antaa kansalaisille, koska paniikki on harvoin tulos hyvästä informaatiosta. (Andersen & Spitzberg (2009, 210 - 211.)

Helslöötin ja Ruitenbergin (2004, 102) mukaan kansalainen alkaa ensimmäisenä selvittää kuinka voisi turvata oman ja muiden turvallisuuden. Osa kansalaisista pystyy toimimaan täysin järkevästi poikkeus- ja vaaratilanteissa. Suurin osa kansalaisista etsii lisätietoja onnettomuudesta mahdollisimman monesta eri lähteestä ja pyrkivät ratkaisemaan kuinka voivat selviytyä tilanteesta (Perry & Lindell 2003, 50). Erilaisten viestintävälineiden käyttö mahdollistaa monipuolisen tiedon saamisen. Kansalainen voi käyttää tiedon

etsimiseen esimerkiksi televisiota, radiota, hakukoneita internetissä tai sosiaalista mediaa.

Ihmisen käyttäytyminen on prososiaalista (Gantt & Gantt 2012; Perry & Lindell 2003). Kansalaiset ovat harvoin poikkeus- ja vaaratilanteissa avuttomia tai toisten avun varassa. Niin pitkälle kuin vain on mahdollista, kansalaiset alkavat etsimis- ja pelastustöihin, uhrien auttamiseen ja jälleenrakentamiseen. (Helsloot & Ruitenbergh 2004, 103; Perry & Lindell 2003, 50). On myös väärin olettaa, että uhrit ja evakuoituneet ihmiset olisivat riippuvaisia viranomaisien tai yksityisten organisaatioiden avusta. Usein uhrit menevät perheen tai ystävien luo. (Helsloot & Ruitenbergh 2004, 103.)

Tyypillinen ihmisten käyttäytyminen sisältää riskien tunnistamisen, niiden arvioimisen ja reduktion. Kaikki käyttäytyminen perustuu sosiaalisille normeille ja kiintymykselle. (Gantt & Gantt 2012, 49.) Luonnononnettomuudessa kansalaisten toiminta on usein vaistonvaraista. Tarpeen vaatiessa kansalainen toimii suojatakseen itsensä, esimerkiksi kiipeämällä korkeammalle tai etsimällä turvallisempaa paikkaa. Nykyaika on kuitenkin luonut myös toisenlaisia riskejä, jotka voivat olla tuntemattomia. Säteily on hyvä esimerkki tällaisesta. Kansalaiset ovat voineet lukea säteilyn haitoista etukäteen ja heti kun ongelma liittyy siihen, ei etukäteen varautumisesta ole mitään hyötyä. (Helsloot & Ruitenbergh 2004, 100.) Yksi tyypillinen myytti on myös se, että ihmiset alkaisivat varastella asioita poikkeus- ja vaaratilanteiden aikana. Silloin harvoin kun näin käy, varkaat ovat yleensä yhteisöön kuulumattomia ihmisiä. (Helsloot & Ruitenbergh 2004, 103.)

### **Kansalaisten aktivoiminen poikkeus- ja vaaratilanteissa**

Norris, Stevens, Pfefferbaum, Wyche ja Pfefferbaum (2008, 127) ovat sitä mieltä, että yhteisöillä on potentiaali toimia tehokkaasti ja sopeutua hyvin poikkeus- ja vaaratilanteiden jälkihoitoon. Yhteisöllä tarkoitetaan rakennettua, luonnollista, sosiaalista tai taloudellista ympäristöä jossa kaikki vaikuttavat jotenkin toisiinsa. Yhteisön joustavuutta on kuvailtu niin ruohonjuuritason ryhmistä naapurustoihin ja suurempiin virallisempiin instituutioihin. (Norris, Stevens, Pfefferbaum, Wyche ja Pfefferbaum 2008, 128.)

Kansalaisten sietokykyä voidaan määritellä monella eri tavalla, mutta usein siihen kuuluvat häiriön kohtaaminen, stressi tai muu vastoinkäyminen. Stressitekijät syntyvät tilanteessa, jotka uhkaavat yksilön, organisaation, naapuruston, yhteisön ja yhteiskunnan hyvinvointia tai toimintaa. Stressi-

tekijät vaihtelevat eri tilanteissa. Poikkeus- ja vaaratilanteisiin kuuluvat vakavuus, pituus ja yllättävyys. Poikkeus- ja vaaratilanteen jälkeen stressiä voivat aiheuttaa kuolemantapaukset, oma tai läheisen loukkaantuminen, hengenvaara, omaisuuden vahingot, taloudelliset vahingot, hävitys yhteisössä sekä mahdollinen muutto muualle. Yhteisöt jakavat keskenään nämä tuhot ja häiriöt. (Norris ym. 2008, 129, 131.)

Helsloot ja Ruitenberg (2004, 99) ovat sitä mieltä, että kansalaiset valmistautuvat niihin poikkeus- ja vaaratilanteisiin, jotka he näkevät todennäköisinä. Mitä vähemmän riskiin voi vaikuttaa, sitä motivoivampia riskiviestit ovat. Andersenin ja Spitzbergin (2009, 216) mukaan riskeistä tekee motivoivampia (1) jos riskin aiheuttama haitta on huomattava tai yksityiskohtainen, (2) haitta on laajaa, (3) uhkan tuttuus tai tuntemattomuus, (esimerkiksi tupakoinnin harmit eivät huolestuta niin paljon kuin esimerkiksi ydinvoimalaonnettomuuden haitat), (4) riski kohdistuu lapsiin, (5) lähteen luotettavuus, (6) medianäkyvyys, (7) läheisyys, (8) omakohtaisuus (esimerkiksi asuu lähellä) sekä (9) riski on moraaliton tai epäeettinen. (Andersen & Spitzberg 2009, 216.)

Pelko voi motivoida ihmisiä toimimaan, mikäli uhka on todellinen. Kun ihmiset ajattelevat, että riski on olemassa, siihen reagoidaan. Kansalaiset toimivat annettujen ohjeiden mukaan, mikäli he uskovat, että toimiminen tietyllä tavalla auttaa. Mikäli kansalaiset kokevat, ettei toiminnasta ole hyötyä, he eivät piittaa varoitusviesteistä. Yhteisten harjoitusten kautta yhteisö voi huomata kuinka merkittävässä roolissa he ovat kriisitilanteissa. Poikkeus- ja vaaratilanteissa kansalaisilla on kaksi vaihtoehtoa: jäädä tai lähteä (Coombs 2010b, 27.) Mikäli kansalaiset jäävät, täytyy heidän tietää kuinka toimia pysyäkseen turvassa. Jos kansalaisten täytyy lähteä pois, puhutaan evakuoinnista. Silloin on tärkeää tietää minne he voivat mennä, sekä kuinka he voivat poistua paikalta turvallisesti ilman, että syntyy kaaos tai yleinen paniikki.

Kansalaisilla voi olla liian optimistinen ennakkosenne poikkeus- ja vaaratilannetta kohtaan, eivätkä he välttämättä usko, että ovat itse vaarassa. (Andersen & Spitzberg 2009, 215.) Heillä on kuitenkin kaksi vaihtoehtoa kuinka toimia: joko intuitiivisesti tai analyyttisesti. (Helsloot & Ruitenberg 2004, 102.) Poikkeus- ja vaaratilanteet eivät yleensä kestää montaa päivää pidempään, mutta voivat silti aiheuttaa pitkäaikaisia tuhoja koko yhteisölle. Tämän vuoksi yhteisön jäsenet voivat toipua yhdessä. (Norris ym. 2008, 131, 145.) Kansalaiset hakevat sosiaalista tukea ensimmäisenä perheeltään ja sen

jälkeen muilta ensisijaisilta ryhmiltä, kuten ystäviltä, naapureilta ja työkavereilta. Tämän tuen avulla selvitetään poikkeus- ja vaaratilanteista. Toinen kriittinen tekijä on sosiaalinen vaikutus. Poikkeus- ja vaaratilanteissa kansalaiset etsivät itsensä kaltaisia auttamaan päätöksen teossa. (Norris ym. 2008, 138).

Poikkeus- ja vaaratilanteissa on tärkeää, että kansalaiset saavat oikea-aikaista tietoa ja toimintaohjeita mahdollisimman äkkiä (Andersen & Spitzberg 2009, 211; Norris ym. 2008, 140). Viestintä on tärkein väline kansalaisten ja pelastusviranomaisten yhteistyössä. Virheetön, riittävän yksityiskohtainen, yhdenmukainen ja ymmärrettävä informaatio on välttämätöntä siinä, että kansalaiset saadaan vastaamaan viesteihin. Viestien täytyy olla riittävän yksinkertaisia ja tavoittaa kaikki kansalaiset. Viestien täytyy olla myös sellaisia, että niillä on kansalaiselle jotain henkilökohtaista merkitystä ja niihin on helppo tarttua. (Andersen & Spitzberg 2009, 211, 214.)

Poikkeus- ja vaaratilanne voi olla akuutti, eikä silloin ole aikaa tarkistaa tietojaa, joten on tärkeää, että viestin lähde on luotettava. Tuttu, paikallinen lähde on todennäköisesti luotettavampi kuin tuntemattomampi lähde. (Norris ym. 2008, 140.) Mikäli kansalaisilla on aikaa, etsivät he myös vahvistusta tiedolle ja heidän toimintansa riippuu siitä, tuleeko vahvistusta ympäristöstä, esimerkiksi muilta ihmisiltä tai eri medioista. Viestinnän on hyvä olla myös kaksisuuntaista. Viestinnän täytyy toimia niin kansalaisten ja median, kansalaisten ja viranomaisten, kansalaisten ja heidän perheensä sekä viranomaisien ja ensiavun välillä. (Andersen & Spitzberg 2009, 211, 214.) Paikan päällä olevat kansalaiset voivat tarjota pelastustoimien kannalta tärkeää tietoa, jota pelastusviranomaiset eivät muuten välttämättä saisi. Esimerkiksi tuhojen laajuus tai hädässä olevien määrä voi olla aivan toinen kuin mitä ensiksi on luultu.

Andersenin ja Spiltzbergin (2009, 214) mukaan yhteys perheenjäseniin on välttämätöntä, jotta kansalaiset tulevat mukaan toimintaan. Kun ihmiset tietävät perheenjäsenten olevan kunnossa, on heidän helpompi toimia ohjeiden mukaan. Poikkeus- ja vaaratilanteessa viestimisessä täytyy muistaa myös se, että mitä useammin viesti kerrotaan, sitä vähemmän kansalaiset kiinnittävät niihin huomiota. (Andersen & Spitzberg 2009, 214.) Saman viestin toistamiseen voi siis turtua helposti ja sen huomioiminen tiedottamisessa on tärkeää. Kansalaiset etsivät tietoa poikkeus- ja vaaratilanteesta monesta eri kanavasta. Andersen ja Spitzbergin (2009) mukaan kansalaiset keskustelvat poikkeus- ja vaaratilanteista useiden eri tahojen, kuten työkavereiden, perheenjäsenten ja naapureiden kanssa. Erityisesti vanhemmat voivat kertoa

tietonsa lapsilleen. Kansalaisten on helppo rakentaa kuva tapahtumista joukkoviestinnän avulla ja jakaa tätä kuvaa muille. Tämä lisää huhupuheiden leviämisen riskiä. (Andersen & Spitzberg 2009, 215.) Huhupuheet voivat vaarallisia erityisesti silloin, kun tieto on vaaraksi ihmisille.

Fearn-Banksin (2007) mukaan kansalaisten yleistä mielipidettä on vaikea määrittellä, koska se perustuu yksilöiden omiin käsityksiin. Yksilöiden käsityksiin ja asenteisiin vaikuttavat muun muassa ikä, koulutustaso, uskonto, maa, kaupunki, asuinympäristö, perhetausta ja sosiaalinen luokka. Näiden tekijöiden perusteella voidaan yrittää tehdä yleistyksiä siitä, miten esimerkiksi tietyn koulutustaustan omaavat henkilöt suhtautuvat tiettyyn asiaan. (Fearn-Banksin 2007, 15.) Andersen ja Spitzberg (2009, 215) sekä Helsloot ja Ruitenberg (2004, 100) ovat tutkineet, että yhteiskunnallinen asema, sukupuoli, aiemmat kokemukset ja uhkan luonne vaikuttavat myös siihen, miten kansalainen vastaa poikkeus- ja vaaratilanteeseen liittyvään viestiin. Ihmiset voivat suhtautua kriisiviestiin usealla eri tavalla. He voivat olla asiasta samaa mieltä, vastustaa sitä, suhtautua siihen neutraalisti tai välinpitämättömästi. (Fearn-Banksin 2007, 15.) Kaikki kansalaiset eivät siis välttämättä suhtaudu kriisiviestiin samalla tavalla, vaan heidän suhtautumisensa riippuu henkilön omista asenteista, käsityksistä ja kokemuksista. Esimerkiksi kouluttamattomat, luku- ja kirjoitustaidottomat sekä köyhemmät kansalaiset eivät välttämättä vastaanota viestejä samalla tavalla kuin muut. Vaikka nämä ryhmät vastaanottaisivatkin viestit ja ymmärtäisivät ne, voi heiltä puuttua mahdollisuudet toimia suositusten mukaan. (Andersen & Spitzberg 2009, 215.)

Helsloot & Ruitenberg (2004, 101) ovat jakaneet kansalaisten toiminnan poikkeus- ja vaaratilanteissa kolmeen vaiheeseen: hälytystilaan, akuuttiin tilaan ja toipumistilaan. Hälytystilassa kansalaisten täytyy tehdä erilaisia päätöksiä. He voivat esimerkiksi kuunnella ohjeita radiosta tai soittaa läheisilleen kysyäksään lisätietoja. Tässä vaiheessa kansalaisten täytyy päättää mitä informaatiota he uskovat ja mitä eivät. Kansalaiset miettivät tässä vaiheessa esimerkiksi sitä, onko varoitus tullut ajoissa, missä heidän läheisensä ovat ja mitä turvatoimia on käytettävissä. (Helsloot & Ruitenberg 2004, 101.) Kansalaisten tarjoama apu on tärkeää ja se täytyy ottaa huomioon. Tarvittava koulutus, menettelytavat ja välineet helpottavat vapaaehtoisten työskentelyä. Kansalaisten valmiutta voidaan edesauttaa tarjoamalla tietoa etukäteen erilaisista tilanteista, kuten sähkökatkosten aikana toimimisesta. (Helsloot & Ruitenberg 2004, 110.) Kansalaisten aktivoiminen poikkeus- ja

vaaratilanteessa on tärkeää, koska silloin he voivat toiminnallaan auttaa pelastusviranomaisia selvittämään tilannetta.

#### 2.4. Kriisiviestintä ja viestintäteknologiat

Hollanday (2010, 161) on sitä mieltä, että keskiverto kansalainen luottaa paikallismedioiden antamiin tietoihin. Myös Andersenin ja Spitzbergin (2009, 217) mukaan paikallinen media on tärkeässä osassa poikkeus- ja vaaratilanteissa. Paikalliset mediat ovat nopeita ja tarkkoja, sekä heiltä löytyy omanlaista tietämystä asioihin. Perinteiset mediat ovat kuitenkin osittain korvattavissa, koska kansalaiset käyttävät monia eri viestintäkanavia ja etsivät tietoa sieltä, mikä tuntuu parhaimmalta. Useiden eri medioiden käyttö tarjoaakin parhaimman tuloksen kriisiviestinnän kannalta. (Andersen & Spitzberg 2009, 217.) Kun sama viesti saadaan useasta eri kanavasta, on se paljon uskottavampaa kuin se, että joka kanavasta tulisi eri viesti. Poikkeus- ja vaaratilanteessa käytettäviä medioita ovat esimerkiksi televisio, matkapuhelin, radio, sanomalehti, erilaiset väestöhälyttimet ja internet.

*Televisio* on elinvoimaisin, monikanavainen media poikkeus- ja vaaratilanteiden aikana. Televisio on laajasti käytössä kriisitilanteiden aikana ja sen suosiota on vaikea horjuttaa. Yksi television vahvuus on sen välittämä liikkuva kuva, jonka avulla viestin voi ymmärtää, vaikka kieltä ei ymmärtäisikään. (Andersen & Spitzberg 2009, 217 - 218.) Tämä mahdollistaa sen, että kansalainen voi ymmärtää varoitusviestin television välityksellä esimerkiksi ulkomailla ollessaan ilman, että osaa kyseisen maan kieltä.

*Matkapuhelin* on yleisesti ensimmäinen väline, jota käytetään poikkeus- ja vaaratilanteessa. Sen huonona puolena on, että matkapuhelin tarvitsee matkapuhelinverkkoa toimiakseen. Poikkeus- ja vaaratilanteessa voi kentät kuormittua tai vahingoittua niin, että matkapuhelimella ei saada yhteyttä. (Andersen & Spitzberg 2009, 219.)

*Radiota* on käytetty pitkään perinteisenä viestintäteknologiana poikkeus- ja vaaratilanteiden aikana. Kansalaiset saavat viestin radion kautta, vaikka he olisivat ajamassa tienpäällä tai työpöytänsä ääressä, mikäli heillä vain on radio päällä. Radion avulla on helppo seurata tapahtumia reaaliajassa ja erityisesti paikallisissa uutisissa se toimii hyvin. (Andersen & Spitzberg 2009, 217 - 218.) Useimmat radiot toimivat myös pattereilla, mikä mahdollistaa radion käyttämisen myös sähkökatkoksen aikaan. Tämä on hyvä etu verrat-

tuna siihen, että useimmat muut tiedotuskanavat, kuten televisio tai puhelimen tarvitsemat matkapuhelinverkot eivät toimi ilman sähköä.

*Sanomalehteä* käytetään poikkeus- ja vaaratilanteissa silloin, kun etsitään yksityiskohtaista ja syvällistä tietoa tapahtuneesta. Sanomalehteä voidaan helposti kuljettaa paikasta toiseen ja tätä kautta näyttää muillekin. (Andersen & Spitzberg 2009, 218.)

*Väestöhälytyn ja muut varoitukset* ovat olleet tehokkaita esimerkiksi Yhdysvalloissa suurten luonnononnettomuuksien, kuten hurrikaanien aikaan. Näiden huonona puolena on se, että se tarjoaa vähän tietoa itse poikkeus- ja vaaratilanteesta. Kansalaiset eivät välttämättä reagoi siihen toivotulla tavalla. (Andersen & Spitzberg 2009, 218.)

*Internet* on hyvin suosittu viestintäväline ja sen merkitys kriisiviestinnässä on yhä suurempi. Coombsin (2002, 217) mielestä internetistä on tullut tunnistettu vaihtoehto perinteiselle medialle. Kansalaiset eivät ole enää passiivisia viestin vastaanottajia, vaan he tekevät aktiivista tiedon hankintaa, ja he pyrkivät käyttämään monenlaisia viestintävälineitä tiedonkeräämiseen. Televisio ja printtimedia eivät enää riitä, vaan tietoa etsitään aktiivisemmin muualta. (Stephens & Malone 2009, 230.) Internetiä voidaan hyödyntää myös viestin lähettämiseen. Esimerkiksi *sähköposti* on hyvä väline silloin, kun halutaan lähettää viesti kerralla suurelle joukolle. Sähköposti on kätevä myös sen vuoksi, että sillä voidaan tavoittaa kansalaisia myös silloin, kun puhelinlinjat eivät toimi. Sähköpostin käyttö vaatii kuitenkin aikaa ja vastaanottajan täytyy olla tavoitettavissa sen kautta. Sähköpostin lähettäminen poikkeus- ja vaaratilanteissa ei ole niin laajasti käytössä. (Andersen & Spitzberg 2009, 218.) Sähköpostia voisi kuitenkin käyttää esimerkiksi työpaikoilla, jossa tiedotetaan työntekijöille lisätietoja ja toimintaohjeita poikkeus- ja vaaratilanteesta sähköpostin välityksellä.

Kaikista poikkeus- ja vaaratilanteista ei löydy tarpeeksi tietoa television tai printin kautta, mutta internet tarjoaa tähän ratkaisun. Erilaisten hakukoneiden avulla tiedon löytäminen on helppoa. Mikäli kansalaiset etsivät tietoa samasta ongelmasta useista eri lähteistä, voi se heikentää tiedon luotettavuutta sekä aiheuttaa ristiriitaisia neuvoja (Stephens & Malone 2010, 383). Esimerkiksi jos useassa eri lähteessä neuvotaan toimimaan eri tavalla, voi se aiheuttaa hämmennystä. Toisaalta jos useassa lähteessä annetaan samat tiedot, vahvistaa se viestin uskottavuutta. Hakukonehaulla löytyy organisaation omien sivujen lisäksi myös muita organisaatioon liittyviä hakutuloksia.

Näitä voivat olla esimerkiksi negatiiviset uutiset ja vanhat kriisitilanteet. (Kaplan & Haenlein 2010, 60.)

Erilaiset mobiililaitteet mahdollistavat sen, että internetiä voi käyttää ajasta ja paikasta riippumatta. Ihmiset voivat seurata maailman tapahtumia reaaliajassa omalta laitteeltaan, oli se sitten tietokone, älypuhelin tai tablet-tietokone. Internetin myötä tieto poikkeus- ja vaaratilanteista leviää nopeasti kansalaisten tietoisuuteen. Internetin rooli kriisinhallinnassa on vaikuttanut siihen, että yksityisestä ongelmasta on tullut julkinen asia. Internetin avulla pienetkin asiat voivat helposti vuotaa julkisuuteen kansalaisten tietoon. Näin pienistä ongelmista voi kasvaa helposti suuria ongelmia (Coombs 2002, 216 - 217.)

Nykyaikaiset viestintävälineet tekevät maailmasta näkyvämmän. Tapahtumat, jotka olisivat voineet jäädä huomaamattomiksi vuosikymmen sitten, ovat nyt hyvin näkyviä. (Coombs 2007, 9.) Useimmat ihmiset eivät myöskään koe poikkeus- tai vaaratilannetta itse, vaan saavat tietää siitä median kautta (Holladay 2010, 161). Internetin myötä kriisit eivät jää vain paikallisiksi kriiseiksi, vaan ne voivat levitä helposti ympäri maailmaa. Näin kriisit eivät ole enää vain paikallisia ongelmia, vaan niistä voi tulla globaaleja kriisejä (Coombs 2007, 9). Internetin avulla yhä useampi ihminen tulee tietoiseksi ongelmasta (Coombs 2002, 218). Tämän vuoksi viranomainen tai organisaatio ei voi enää piiloutua, vaan heidän on toimittava läpinäkyvästi ja kohdattava kansalaiset nopeasti eri foorumeilla. (Huhtala & Hakala 2007, 22.)

Valtioneuvoston kansia (2007) on määritellyt, että suomalaisessa kansalaisviestinnässä on pyrittävä käyttämään monipuolisia viestintäkanavia. Erityisesti verkkoviestinnän keinoilla voidaan välittää tietoa laajasti eri kohderyhmille. Lisäksi sen avulla voidaan käydä julkista keskustelua ja lisätä vuorovaikutusta. Täytyy kuitenkin muistaa, että kaikilla sidosryhmillä ei ole mahdollisuutta käyttää uusmedioita ja tämän vuoksi on käytettävä myös perinteisiä viestintäkanavia. (Valtioneuvoston kanslia 2007, 18.)

Tiedostavat kansalaiset etsivät aktiivisesti tietoa eri lähteistä ja jakavat löytämänsä tietoa muille internetin käyttäjille. Verkkomediat voivat tarjota enemmän kuin perinteinen radio, sanomalehti tai televisio. Aktiiviset kansalaiset voivat etsiä lisätietoja organisaation verkkosivujen kautta (Holladay 2010, 161). Organisaation verkkosivut ovat helppopääsyinen tiedonlähde sidosryhmille kriisitilanteessa (Stephens & Malone 2010, 381). Internetin avulla uutiseen tai tiedotteeseen voidaan lisätä linkkejä, joiden avulla lukija



löytää lisää tietoa tapahtumaan liittyen, esimerkiksi tietoa täydentäviä, taustoittavia tai syventäviä tekstejä. Viranomaisen tai organisaation verkkosivu voi näin toimia ns. solmukohtana, josta tiedon etsijä löytää tarvitsemansa linkit. Internetsivuilla tiedottamista on käytetty muun muassa silloin, kun muut yhteydet ovat esimerkiksi myrskytilanteissa olleet poikki. (Lehtonen 2009, 116.) Mikäli kriisitilanteessa oleva organisaatio ei tarjoa kansalaisille heidän vaatimaansa teknistä informaatiota, auttaa internet heitä löytämään vaihtoehtoisia lähteitä. Kansalaiset voivat myös luoda uutta tietoa muille jaettavaksi. (Stephens & Malone 2010, 383.)

Stephens ja Malone (2010, 383) on sitä mieltä, että kansalaiset etsivät internetistä henkilöitä, joilla on samanlaisia tarinoita ja kokemuksia. Kansalaiset haluavat myös jakaa omia kokemuksiaan (Stephens & Malone 2010, 392). Tämä korostuu erityisesti silloin, jos he ovat kokeneet jotain poikkeuksellista vai väärää. Kansalaiset ovat huomanneet, että heidän on helpompi saada viestinsä ulos kirjoittamalla ja julkaisemalla se itse (Coombs 2002, 218). Tiedon uskottavuuden parantamiseksi, tiedon jakaja voi lisätä tekstiinsä linkkejä, jotka antavat täydentävää taustatietoa henkilön omien väitteiden tueksi (Stephens & Malone 2010, 392). Mikäli henkilöllä on omat vahvat väitteet tietystä asiasta, on hänen helppo todistaa väitteensä todeksi käyttämällä sitä tukevia linkkejä.

Rajoitusten tunnustamisen pitäisi olla helpompaa, kun joukkotiedotusvälineiden este poistuu (Coombs 2002, 218). Kriisiviestinnän haasteena onkin se, että vihaisten, pettyneiden ja turhautuneiden kansalaisten ääni nousee esille paljon helpommin kuin koskaan ennen. Kansalaiset voivat lähettää kuvia, videoita ja tekstiviestejä ja julkaista niitä muun muassa blogeissaan. Lisäksi kansalaisten osallistuminen on korkeampaa, koska he etsivät aktiivisesti tietoa tai ovat vapaaehtoisesti osallistumassa keskusteluryhmiin (Coombs 2002, 218).

Kriisitilanteen aikana uhrit ja muut kansalaiset voivat hakeutua toistensa luo internetin välityksellä hakeakseen henkistä tukea (Stephens & Malone 2010, 383). Internetistä löytyy helposti vertaistukea ihmisistä, jotka ovat kokeneet samantapaisia asioita. Kansalaisten kohtaamisilla voi olla myös kriisiviestinnän kannalta negatiivinen vaikutus. Internetissä on helppo luoda virtuaalisia kansainvälisiä yhteisöjä jonkin asian puolesta tai sitä vastaan. Internetin avulla tiedonkulun viiveet ovat käytännössä hävinneet ja niin uutiset kuin huhut leviävät yhtä nopeasti kaikkien tietoisuuteen. Valppaat kuluttajat, ympäristöajattelun muutokset ja kansalaisjärjestöjen tehostunut toiminta

luovat lisäpaineita viestinnälle. Kansalaiset ovat yhä enemmän tietoisia mitä maailmalla tapahtuu ja kuinka asiat pitäisi hoitaa. Ammattiliitot, kuluttajaviranomaiset ja aktivistiryhmät ovat oppineet sanan yhteiskuntavastuu, jolla on helppo syyllistää organisaatioita (Karhu & Henriksson 2008, 22).

Internet antaa mahdollisuuden tuoda omat mielipiteet esille. Huhtalan ja Hakalan (2007, 20 - 21) mukaan moderni viestintäajattelu ei ole pitänyt tavallisten kansalaisten kertomuksia tai huolia kiinnostavana. Tämän vuoksi on ollut helpompi luottaa järjestelmän, kuten byrokratian ja organisaatioiden tuottamaan tietoon, koska niiden uskotaan seulovan oikea tieto mielipiteistä. Poikkeus- ja vaaratilanteissa tämä on kostautunut. (Huhtala & Hakala 2007, 20 - 21.)

Aasian hyökyaalto-onnettomuus tapainpäivänä 2004 opetti paljon nykyajan kriisiviestinnästä. Tsunami oli ensimmäinen katastrofi, josta oli olemassa paljon kuvamateriaalia, koska länsimaalaiset turistit ikuistivat tapahtumia omilla kännykkä-, video- ja digikameroillaan. (Huhtala & Hakala 2007, 38.) Tapahtuma sai ihmiset ymmärtämään, että maailmassa voi tapahtua sellaista, mitä ei uskottu tapahtuvan. Tsunami opetti myös sen, kuinka suuri rooli viestinnän osaamisella on, sekä sen, millainen voima globaalilla tiedonvälityksellä on. Internetin avulla välitetty uutiskuva ja satelliittiyhteydet paikalta mahdollistivat sen, että moni ihminen kuuli tapahtumasta omasta olinpaikastaan huolimatta. Viranomaisviestintä herätti epäluottamusta mediassa työskenteleviin toimittajiin. (Karhu & Henriksson 2008, 14.)

### 3 KRIISIVIESTINTÄ JA SOSIAALINEN MEDIA

Tässä luvussa käsitellään sosiaalisen median käyttöä kriisiviestinnän työkaluna. Luvussa 3.1 määritellään mitä sosiaalinen media tarkoittaa. Luvussa 3.2 käsitellään kuinka sosiaalista mediaa voidaan käyttää poikkeus- ja vaaratilanteissa. Luvussa 3.3 käsitellään sosiaalisen median käytön haasteita.

#### 3.1 Sosiaalisen median määrittely

Sosiaaliseen mediaan kuuluu monia internet-pohjaisia sovelluksia, jotka mahdollistavat tiedon jakamisen ja ihmisten välisen kommunikoinnin. Sovelluksia voidaan käyttää tietokoneen tai älypuhelimien avulla. Sosiaalisen median käyttö on kasvanut räjähdysmäisesti viimeisen 15 vuoden aikana. (Lindsay 2011, 1.) Sosiaalisen median sovelluksia on olemassa hyvin monenlaisia riippuen niiden käyttötarkoituksesta. Sovelluksia voidaan jaotella muun muassa yhteisöpalveluihin (esim. Facebook), videopalveluihin (esim. YouTube), kuvapalveluihin (esim. Flickr), blogeihin (esim. Blogger) tai mikroblogeihin (esim. Twitter). Tässä tutkimuksessa keskitytään erityisesti yhteisöpalveluihin ja mikroblogeihin, koska ne ovat olleet aiemmissä tutkimuksissa olennaisimpia sovelluksia.

Kansalaisten näkökulmasta tiedon jakaminen ja sisällön tuottaminen muille ei ole uusi asia. Jo 1990-luvun loppupuolella kansalaiset olivat kiinnostuneita tekemään omia verkkosivuja, joissa he jakoivat heitä kiinnostavia tietoja. Nykyään tähän samaan tarkoitukseen tehdään blogeja. (Kaplain & Haenlein 2010, 60.) Kansalaiset voivat käyttää uutta mediaa etsiäkseen tietoa ja henkistä tukea omille oletuksilleen (Stephens & Malone 2009, 230). Sosiaalinen media tarjoaa lisäarvoa ja vaihtoehtoisia kanavia perinteiselle viestinnälle.

Älypuhelimet ja mobiilisovellukset tuovat sosiaalisen median käytön uudelle asteelle, mikä tekee sosiaalisen median käytöstä vieläkin helpompaa. Käyttäjät voivat tehdä kaikki samat toiminnot omalla matkapuhelimellaan kuin mitä aiemmin vain tietokoneellaan. (Kaplain & Haenlein 2010, 67.) Erilaiset mobiilisovellukset tarjoavat myös uudenlaisia mahdollisuuksia, joita ei ennen ollut. Esimerkiksi erilaiset karttapalvelut voivat auttaa poikkeus- ja vaaratilanteissa auttaa kansalaista kertomaan oman sijaintinsa.

Sosiaalisen median tärkein ominaisuus on se, että se mahdollistaa kaksisuuntaisen viestinnän ja dialogin (Muralidharan, Rasmussen, Patterson & Shin 2011, 175; Stephens & Malone 2010, 381). Uusi media tarjoaa organisaatioille ja tiedottajille uudenlaisen mahdollisuuden jatkuvaan dialogiin omien sidosryhmien, kuten kansalaisten kanssa. Erilaisten sosiaalisten sovellusten avulla dialogin käyminen on helppoa (Stephens & Malone 2010, 381, 319.) Blogit, Twitter ja Facebook mahdollistavat keskustelun käymisen. Kaksisuuntainen viestintä helpottaa tietojen saamista molemmin niin kansalaisen kuin organisaation näkökulmasta. Esimerkiksi viranomaiset saavat helpommin kerättyä paikan päällä olevilta kansalaisilta tietoa muun muassa loukkaantuneista ja kokonaistilanteesta. Kansalaiset taas voivat saada helpommin tilannetietoja viranomaisten päivitysten avulla.

### 3.2 Sosiaalisen median käyttö poikkeus- ja vaaratilanteissa

Sosiaalisen median rooli poikkeus- ja vaaratilanteissa on kasvanut suuresti viimeisen viiden vuoden aikana. Sosiaalisen median sivustot ovat neljän suosituimman lähteen joukossa lisätietojen haussa vaaratilanteissa. Sosiaalista mediaa ovat käyttäneet niin yksityiset henkilöt kuin organisaatiotkin. Sosiaalisen median avulla on varoitettu muita, tiedotettu läheisille siitä, että on kunnossa sekä kerätty katastrofivaroja hädässä oleville. (Lindsay 2011, 1.)

Lindsay (2011, 3) on sitä mieltä, että sosiaalista mediaa voidaan käyttää poikkeus- ja vaaratilanteissa kahdella eri tavalla: *tiedon jakamisen välineenä ja kriisinhallinnan työkaluna*. Sosiaalisen median avulla voidaan välittää tietoa ja samalla vastaanottaa käyttäjiltä palautetta. Poikkeus- ja vaaratilanteissa viestintä ei enää ole yhdensuuntaista viestintää viranomaiselta kansalaiselle, vaan kansalaiset voivat itse olla aktiivisia sisällöntuottajia.

Sosiaalisen median avulla voidaan lähettää tietoja ennen vaaratilannetta, sen aikana ja sen jälkeen. Kansalaisille voidaan välittää toimintaohjeita siitä kuinka tulisi toimia. Heille voidaan myös lähettää ennakkotietoja siitä, kuin-

ka vaaratilanteissa täytyy toimia esimerkiksi ilmoittamalla koulutuksista sosiaalisessa mediassa. (Lindsay 2011, 3.) Sosiaalinen media mahdollistaa sen, että sen avulla voidaan viestiä kriisin aikana tehokkaasti suoraan kansalaisille ja eri sidosryhmille, jos vain kanavat, verkostot ja sisällöntuotannon prosessit on rakennettu valmiiksi. Sosiaalinen media tarjoaa reaaliaikaisen yhteydenpidon ja nopeasti päivittyvän sisällön. Sen avulla voidaan luoda kansalaisille turvallisuuden- ja läsnäolontunnetta epävarmuuden keskelle. Sosiaalisen median tehokas hyödyntäminen on mahdollista vain, mikäli se otetaan käyttöön heti kriisin akuuttivaiheessa. (Korpiola 2011, 33 - 34.)

Sosiaalisen median kautta voidaan vastaanottaa uhrien avunpyyntöjä ja antaa varoituksia. Vaaratilanteen johtajat voivat monitoroida sosiaalista mediaa ja etsiä sieltä tietoja tilanteesta. He voivat löytää tietoja siitä missä ihmiset ovat, mitä loukkaantuneet tarvitsevat sekä varoittaa ihmisiä mikäli tilanteet muuttuvat tai uusia uhkia nousee esille. Lisäksi saadaan tietoa tuhoista sekä loukkaantuneiden määrästä. Nämä tiedot voivat auttaa ensimmäisiä paikalle saapuvia pelastajia. (Lindsay 2011, 3 - 4.)

Poikkeus- ja vaaratilanteessa voidaan käyttää monenlaisia sovelluksia, esimerkiksi hätätiedotteita voidaan jakaa yhteisöpalveluissa ja mikroblogeissa. Tarkempia neuvoja ja videoita voidaan jakaa blogeissa ja videopalveluissa. Muralidharan ym. (2011) ovat sitä mieltä, että voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden ja median olisi hyvä panostaa enemmän kahdensuuntaiseen viestintään, jotta kansalaiset seuraisivat heidän viestintäänsä vaaratilanteiden aikana ja sen jälkeen. Esimerkiksi Punainen Risti käytti Facebookia ja Twitteriä levittääkseen omien kotisivujensa linkkiä Haitin vuoden 2010 maanjäristyksen aikoihin (Muralidharan ym. 2011, 175, 177). Mikroblogeja, kuten Twitteriä voidaan käyttää poikkeus- ja vaaratilanteissa avunpyyntöihin, tiedon hakemiseen ja tapahtuman dokumentoimiseen. Kriisitilanteessa olevat ihmiset voivat twiitata oman olinpaikkansa ja kertoa mikä tilanne on. Esimerkiksi ihmisten laittamat kuvat voivat päätyä kansainvälisten uutisorganisaatioiden käyttöön. (Goolsby 2010, 7.) Twitter-viesteihin voidaan lisätä tiettyjä aihetunnisteita, jotta muut löytävät viestit paremmin. Poikkeus- ja vaaratilanteissa tietyistä aihetunnisteista voi tulla merkittäviä, koska niiden avulla pystytään paikallistamaan apua tarvitsevia.

Twitteriä on käytetty aktiivisesti monissa viime vuosien aikana tapahtuneissa luonnononnettomuuksissa, esimerkiksi Japanin tsunamissa 11.3.2011. Silloin puhelinverkot eivät toimineet, mutta Twitter toimi. Ihmiset tavoittelivat tuttujaan Twitterin avulla. Useat kirjautuivat sovellukseen kuultuaan sen

toimivan. Twitterin avulla saatiin myös ajankohtaista tietoa uutistoimistoilta ja viranomaisilta. Tietyistä aihealueista tuli merkittäviä, koska niiden avulla lähellä olevat saivat tiedon missä on loukkaantuneita ja apua tarvitsevia. Esimerkiksi Tokiosta tuli 1200 twiittiä minuutissa ensimmäisen tunnin aikana heti maanjäristyksen jälkeen. (Díaz-Ortiz 2011, 103 - 104.)

Twitter lanseerasi 25.9.2013 Twitter Alerts-ominaisuuden, jonka tarkoituksena on auttaa välittämään sovelluksen käyttäjille tietoa luotettavilta viranomaiselta poikkeus- ja vaaratilanteiden sekä luonnononnettomuuksien aikana. Mikäli käyttäjä ottaa sovelluksen käyttöön, vastaanottaa hän varoitusviestin niin tekstiviestinä, kuin Twitter-ilmoitusviestinä omaan matkapuhelimeen. Tällä hetkellä varoitusviestejä voidaan lähettää Yhdysvalloissa, Japanissa ja Koreassa, mutta toimintaa on tarkoitus laajentaa maailmanlaajuisesti. (Twitter blogs 2013.) Twitterin käytössä on hyvä käyttää tiettyjä asiasanoja tai tunnisteita, joiden avulla viestit löytyvät helpommin ja tavoitavat oikeat henkilöt. Twiittejä voidaan näiden asiasanojen avulla kerätä esimerkiksi erilliselle sivustolle. Näiden Usahidin kaltaisten sivustojen kautta Twitteristä voidaan ottaa kaikki hyöty irti poikkeus- ja vaaratilanteesta.

*Facebookia* voidaan myös käyttää kriisitilanteissa. Facebookin avulla voidaan jakaa tietoja ja linkittää uutisia omille kavereille. Yhdellä Facebook-päivityksellä voidaan nopeasti ja helposti kertoa olevansa kunnossa, ilman että tarvitsee ilmoittaa siitä erikseen kaikille ystäville ja tutuille. Facebookiin voidaan myös perustaa omia ryhmiä tai sivuja, jonne päivitetään tietoja kriisitilanteeseen liittyen. Esimerkiksi Suomen ulkoministeriön Facebook-sivut olivat erittäin toimiva kanava Japanin maanjäristyksen aikaan. Suomen viranomaiset ovat oppineet ottamaan sosiaalisen median yhdeksi tiedotuskanavaksi, jossa myös kansalaiset voivat viestiä keskenään. Japanin tapauksessa Facebook-sivun kautta jäljitettiin Japanissa olevia suomalaisia. (Korpiola 2011, 33 - 34.)

Yksi tärkeä sosiaalisen median kanava on myös blogit. Stephens ja Malone (2010) ovat todenneet, että kriisin uhrin voivat käyttää blogeja tukeakseen toisiaan, jakaakseen lähteitä ja rakentaakseen liittoumia (Stephens & Malone 2010, 382). Esimerkiksi Lontoon pommi-isku kesäkuussa 2005 sai huomiota useissa *blogeissa*. Arviolta 100 000 blogissa maailmanlaajuisesti oli kerrottu jotain pommi-iskusta. Kuusitoista kahdestakymmenestä hakusanasta liittyi jotenkin pommiin. Kirjoitukset olivat silminnäkiätarinoita, kuvia tai pieniä "olen kunnossa" kirjoituksia. (Fearn-Banks 2007, 3.) Sweetser & Metzgar (2007) huomasivat kriisitilanteisiin liittyviä blogeja tutkiessaan, että blogien

lukeminen saattoi muuttaa ihmisten käsitystä kriisitilanteesta. Blogien avulla viestintä lisääntyi ja ihmiset kokivat kriisitilanteen vähemmän vakavaksi. (Sweetser & Metzgar 2007, 342.)

Tässä tutkimuksessa keskitytään erityisesti mikroblogien, kuten Twitterin ja yhteisöpalvelujen, kuten Facebookin hyödyntämiseen poikkeus- ja vaaratilanteissa.

### **Kansalaisten sosiaalisen median käyttö**

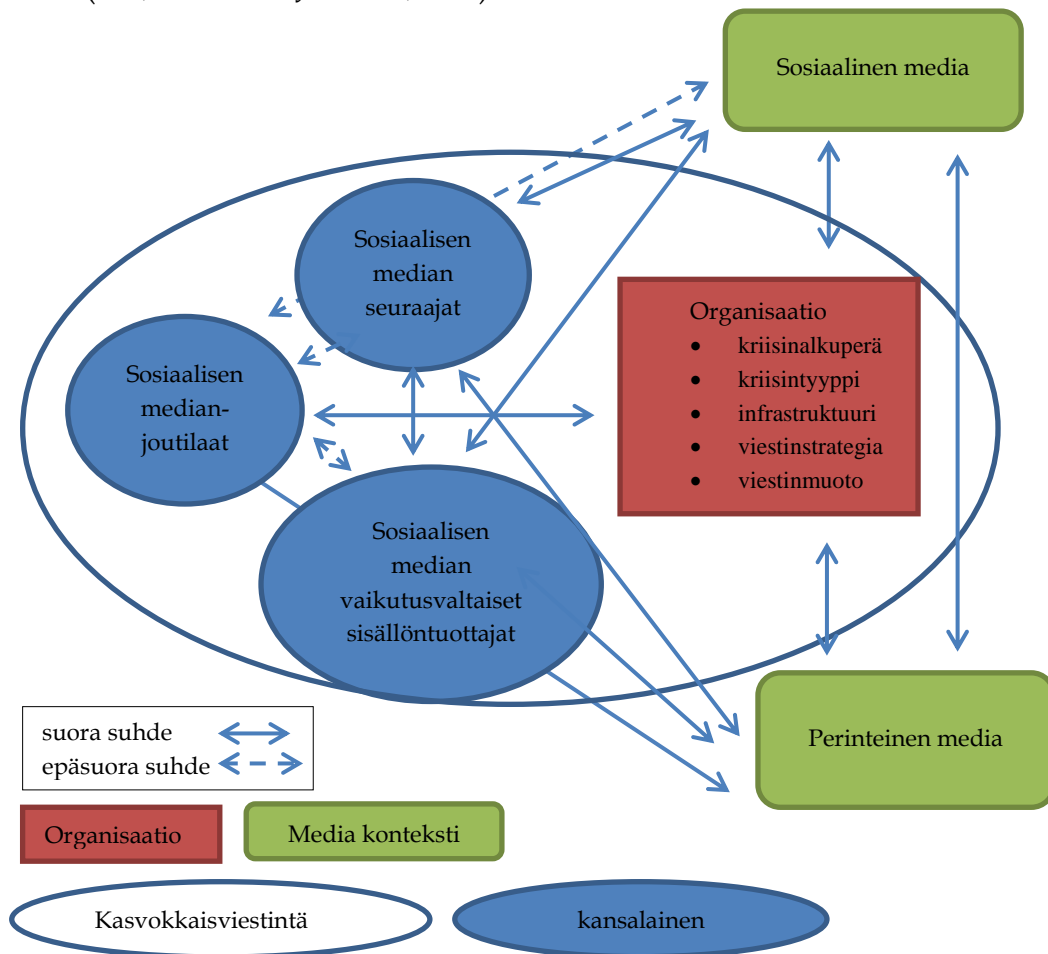
Kriisitilanteessa kansalaiset etsivät tietoa sosiaalisesta mediasta kolmesta syystä: he etsivät sosiaalista motivaatiota, hakevat itseilmaisun keinoja tai käytännönhyötyä. Sosiaalinen motivaatio saa ihmiset luomaan omaa sisältöä ja hakemaan sekä levittämään valmiina olevaa sisältöä. Kriisitilanteissa kansalaisten sosiaalisen median käyttö usein kasvaa. Sosiaalinen media tarjoaa heille henkistä tukea, mahdollistaa toisten kanssa kanssakäymisen ja tiedon jakamisen. Kansalaiset hakevat sosiaalisesta mediasta sellaisia tietoa, joita he eivät usko saavansa muualta ja ryhtyvät yhdessä ratkaisemaan ongelmia. (Liu, Jin & Austin 2013, 52 - 53.)

Kansalaiset käyttävät sosiaalista mediaa tiedon jakamiseen, selaamiseen, etsimiseen, kokoamiseen ja käyttöön. (Bunce ym. 2012, 44.) Kansalaiset voivat käyttää sosiaalista mediaa saadakseen lisää tietoa kriisitilanteesta. On tärkeää huomata, että keskustelu kriiseistä tapahtuu sosiaalisessa mediassa joko viranomaisen läsnä ollessa tai ilman sitä. On mahdollista, että joukossa on myös huhuja ja väärää informaatiota. Tämän vuoksi on tärkeää, että organisaatiot käyttävät sosiaalista mediaa. Sen avulla he voivat olla varmoja, että ihmiset saavat oikeaa tietoa. (Veil, Buehner & Palenchar 2011, 118 - 119.) On kuitenkin huomattu, että nuoret ihmiset käyttävät sosiaalista mediaa paljon enemmän kuin vanhemmat ihmiset. He myös pyytävät apua paljon helpommin sosiaalisen median kautta ja uskovat siihen, että viranomaiset näkevät viestit ja vastaavat nopeasti. Kuitenkin myös vanhempien ihmisten sosiaalisen median käyttö on kasvamassa. (Lindsay 2011, 4 - 5.)

### **Kansalaisten roolit sosiaalisessa mediassa**

Liu, Austin ja Jin (2011) ovat kehittäneet SMCC-mallin (*SMCC=Social-mediated crisis communication*) (kuvio 1), joka auttaa organisaatioita pääsemään toivottuun kriisiviestinnän tavoitteeseen ymmärtämällä kuinka kansalaiset käyttävät sosiaalista mediaa. Tämän mallin mukaan kansalaisten

sosiaalisen median käyttöä ohjaa kolme motivaatiotekijää: aiheen tärkeys, informaation jakaminen tai etsiminen ja tunteiden purkaminen tai henkinen tuki. (Liu, Austin & Jin 2011, 345.)



KUVIO 1. SMCC-malli (Liu, Austin & Jin 2011, 375)

SMCC-malli on jaettu kahteen osaan, joista toinen selittää kuinka tiedon lähde ja muoto vaikuttavat kriisiviestinnän ratkaisumalleihin ja toinen taas koskee suositeltuja sosiaalisesti välitettyjen kriisivalmiuksien strategioita. Kriisiviestinnän ratkaisumallit kuvaavat vuorovaikutusta kriisissä olevan organisaation ja kolmen eri kansalaistyyppin välillä. Kansalaiset tuottavat ja käyttävät kolmea eri tietolähdettä, sosiaalista mediaa, perinteistä mediaa ja kasvokkaisviestintää. Nämä kolme kansalaistyyppiä ovat (1) *vaikutusvaltaiset sosiaalisen median sisällöntuottajat (influential social media creators)*, jotka voivat olla yksilöitä kuin organisaatioitakin, jotka tuottavat aktiivisesti tietoja kriisistä muiden saataville, (2) *sosiaalisen median seuraajat (social media followers)*, jotka käyttävät tätä tietoa sekä (3) *sosiaalisen median joutilaat (social media inactives)* taas saattavat käyttää tuotettua tietoa suoraan kasvokkaisviestinnässä sosiaalisen median seuraajien kanssa. Myös perinteiset mediat

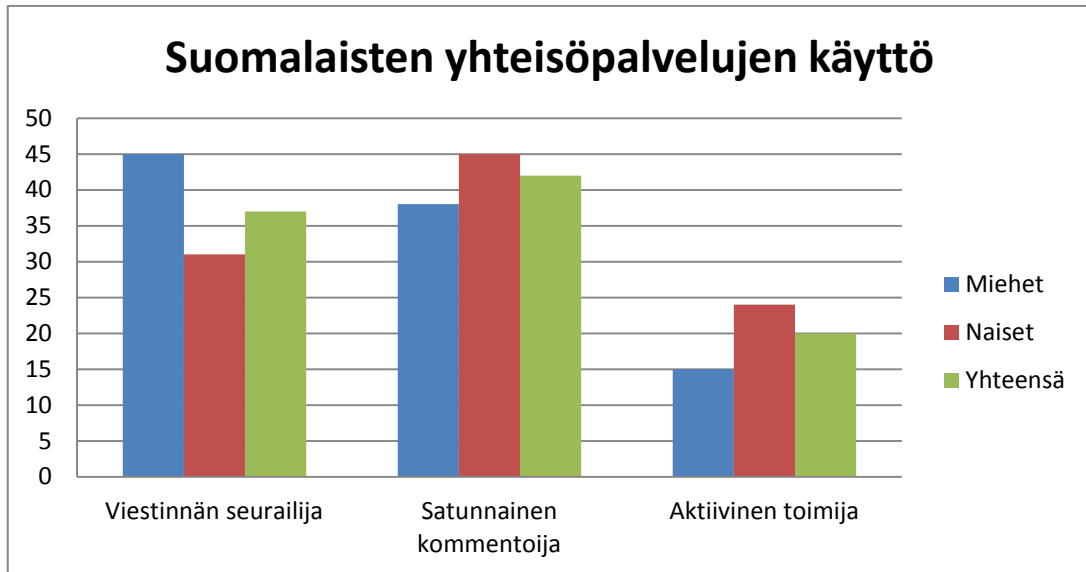


voivat seurata niin sisällöntuottajia kuin sosiaalisen median seuraajia. Kaiken keskiössä on itse organisaatio. Kriisiviestinnän tietolähteitä on kaksi, kriisin keskellä oleva organisaatio ja sen ympärillä olevat kolmannet osapuolet. (Liu ym. 2011, 346.)

SMCC-mallin mukaan organisaatioon liittyy viisi tekijää, jotka vaikuttavat siihen, kuinka organisaatio kommunikoi ennen kriisiä, kriisin aikana ja sen jälkeen. Näitä ovat kriisin alkuperä, tyyppi, infrastruktuuri, viestin strategia ja viestin tyyli. Viestin tyyli tarkoittaa sitä, onko viesti välitetty perinteisen median, sosiaalisen median vai kasvokkaisviestinnän kautta. Kriisiviestinnän johtajien täytyy tietää parhaimmat keinot siihen, millä tavalla kansalaiset vastaanottavat parhaiten kriisitilanteen viestintää. (Liu ym. 2011, 346 - 347.)

Ihmiset etsivät lisätietoja sosiaalisesta mediasta, koska he tarvitsevat henkistä tukea vaaratilanteen aikana. Tämän vuoksi SMCC -malli olettaa, että kansalaiset käyttävät sosiaalista mediaa tilanteissa, joissa he tarvitsevat henkistä tukea ja haluavat purkaa omia tunteitaan. Kansalaisten tuntema tuki vaikuttava suoraan heidän kokemuksiinsa viestinnästä. Esimerkiksi viha vaikuttaa negatiiviseen kasvokkaisviestintään. (Liu ym. 2011, 348.)

Tilastokeskuksen (2012) Tieto- ja viestintätekniiikan käyttö tutkimuksessa kysyttiin suomalaisilta yhteisöpalvelujen käyttäjiltä, ovatko he palveluissa omasta mielestään seurailijoita, satunnaisia kommentaattoreita vai aktiivisia toimijoita (kuvio 2). Vastanneista 37 prosenttia piti itseään seurailijana, 42 prosenttia katsoi olevansa satunnainen kommentaattori ja 20 prosenttia vastasi olevansa aktiivinen toimija. Oman arvion perusteella naiset kokivat olevansa aktiivisempia yhteisöpalveluissa kuin miehet. 24 prosenttia naisista piti itseään aktiivisena toimijana, kun miehistä vastaava luku oli vain 15 prosenttia. Naisista 31 prosenttia katsoi olevansa seuraaja, kun miehistä sama osuus oli 45 prosenttia. (Tilastokeskus 2012)



KUVIO 2. Yhteisöpalvelujen käyttäjien näkemys omasta toiminnastaan palveluissa 2012 (Tilastokeskus 2012)

### Sosiaalisen median yhteisöt

Organisaatiot voivat käyttää uutta mediaa, kuten blogeja, dialogiin sidosryhmien kanssa, mutta tärkeää on myös se, että sidosryhmät voivat löytää samalla toisensa. (Stephens & Malone 2010, 381.) Sosiaalisen median avulla kansalaiset voivat luoda omia yhteisöjä, joissa he voivat käydä keskustelua ja mahdollisesti myös luoda yhteyksiä tilanteeseen liittyvien viranomaisten tai organisaatioiden kanssa. (Bunce, Partridge & Davis 2012, 34; Goolsby 2010, 7.) Yhteisöllisyyden hakeminen on tärkeää erityisesti silloin, jos joku sidosryhmä kokee olevansa uhri ja etsii muita jotka voivat jakaa samat näkökulmat. (Stephens & Malone 2010, 381.)

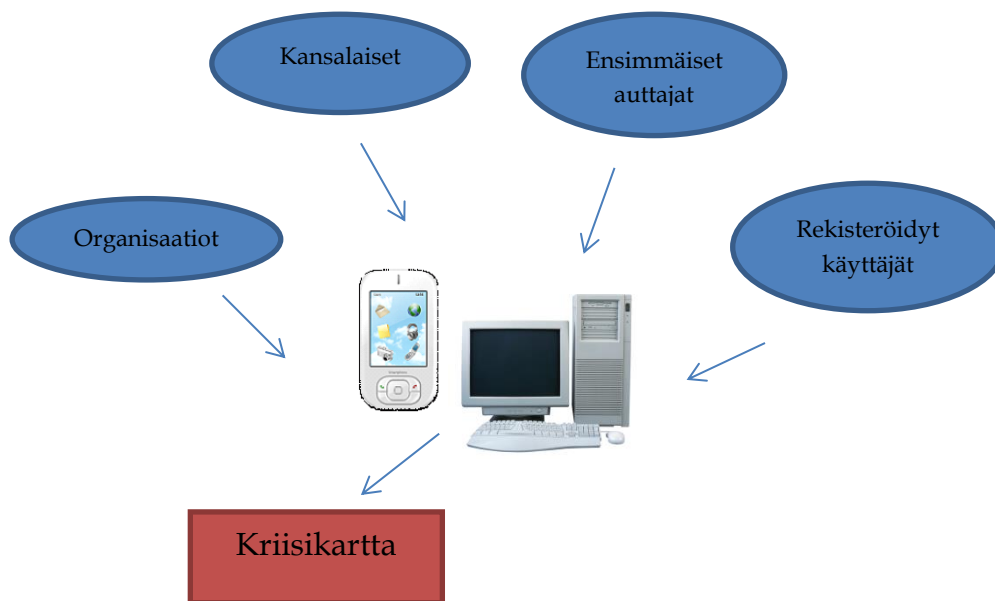
Kriisin uhrin voivat etsiä toisiaan sosiaalisten verkostoitumisen työkalujen kautta. Näitä työkaluja käyttämällä haun eivät ole maantieteellisesti rajattuja. (Stephens & Malone 2010, 382). Ihmiset ympäri maailmaa voivat löytää samoja ajatuksia ja kokemuksia omaavia ihmisiä. Samanhenkisten ihmisten löytäminen on tullut helpommaksi. Sidoryhmät voivat tavata toisiaan virtuaalisesti, jakaa tarinoita, liittoutua, jakaa uusinta tietoa ja jopa nostaa yhdessä oikeustoimenpiteitä (Stephens & Malone 2010, 382).

### Crowdsourcing ja kriisikartat

*Crowdsourcing*, eli suomeksi verkostotuotanto, parviäly, yleisöosallisuus tai talkoistaminen on tärkeä käsite sosiaalisen median toimintalogiikan hahmot-

tamisessa. Sen avulla tehdään mm. verkkolehtiä, rakennetaan perustuslakiehdotuksia ja tuotetaan sisältöjä. Erityisen kiinnostavaa on se, kuinka sitä voidaan soveltaa kriiseissä. Esimerkiksi Japanin ydinvoimalaonnettomuuden aikana hallitus ei voinut tehdä tarpeeksi kattavaa alueellista säteilymittausta, joten vapaaehtoiset tekivät paikallisia säteilymittauksia, keräsivät dataa ja kokosivat informaatiota viranomaisten tiedonjakoa varten. (Korpiola 2011, 37.)

Samaa ideaa voidaan hyödyntää myös *kriisikartoissa (crisismap)*. Kriisikartat tarkoittavat sivustoa, jonne kerätään tietoa kriisitilanteesta mahdollisimman monesta eri lähteestä (kuvio 3). Näitä lähteitä voivat olla esimerkiksi Twitter, tekstiviestit tai RSS-syötteet. Kriisikartat antavan kuvan siitä mitä on tapahtunut, lisäävät läpinäkyvyyttä ja vähentävät ihmisten kynnystä jakaa omia tarinoitaan. Lisäksi ne auttavat humanitäärisiä organisaatioita tarjoamaan apuaan oikeisiin paikkoihin. (Díaz-Ortiz 2011, 105 - 106.)



KUVIO 3. Tiedonkulku kriisikartalla (Goolsby 2010, 15)

Haitissa 12.12.2010 olleen maanjäristyksen jälkeen voittoa tavoittelematon järjestö loi Ushahidi-org-sivuston, johon perustettiin kriisikartta Haitin operaatiolle. Ihmiset ja organisaatiot pystyivät lähettämään omat tarpeet ja pyyntönsä kriisikartalle ja lähistöllä olevat vapaaehtoiset pystyivät tarjoamaan apuaan mahdollisuuksiensa mukaan. Sivusto sai satoja vapaaehtoisia tarjoamaan apuaan. Ushahidi-sivustolle pystyttiin lähettämään viestejä eri välineillä, kuten matkapuhelimella, sähköpostilla tai Twitter-twiidillä. Jokainen viesti näkyi kartalla lipun kuvana. Nämä liput kasvoivat sitä suurem-

miksi, mitä enemmän vastauksia tuli. Klikkaamalla kuvaa esille tuli viesti, kuva tai video joka liittyi kyseiseen sijaintiin. Viranomaiset pystyivät käyttämään tätä karttaa hyödykseen silloin, kuin he määrittelivät tuhoalueita. (Goolsby 2010, 8, 10.)

Usahidin kaltaisille sivustoille on mahdollista lähettää viestejä matkapuhelinverkon kautta tekstiviestillä, tai internetin välityksellä, esimerkiksi sähköpostilla tai Twitter Tweedillä. Sivuston hyötynä on se, että kuka tahansa voi laittaa sinne tietoja, ladata kuvia ja videoita. Kaikki sivustolle laitettut tiedot menevät kartalle maantieteellisten tietojen mukaan. Näin kartalle alkaa pikkuhiljaa muodostua pisteitä sen mukaan miten paljon alueelta lähetetään viestejä. Ensimmäisenä paikalle saapuvat auttajat voivat katsoa omasta älypuhelimestaan tilannekatsauksen. Tieto on hyvin laajaa, koska sivusto mahdollistaa tekstin lisäksi kuvat ja videot (Goolsby 2010, 9 - 10, 14.)

### 3.3 Sosiaalisen median käytön haasteet

Sosiaalisen median käyttöön liittyy monia haasteita. Jotta ihmiset pystyvät hyödyntämään sosiaalista mediaa, täytyy heidän tietää kuinka sitä käytetään sekä omistaa siihen sopivat laitteet. Veil, Buehner ja Palenchar (2011, 111) ovat määritelleet sosiaaliseen mediaan liittyviksi haasteiksi etiikkaan ja yksityisyyden suojaan liittyvät ongelmat. Kuka tahansa voi tuottaa sisältöä sosiaaliseen mediaan, joten enää ei voi olla täysin varma siitä, mikä on totta ja mikä ei. Jokainen voi lisätä kuvia ja tietoja sosiaaliseen mediaan, joten uutiset kriisistä ovat miljoonien ihmisten saatavilla ilman yhtäkään journalistia. (Veil ym. 2011, 111.) Myös Lindsayn (2011) mielestä väärät tiedot voivat vaarantaa pelastushenkilöstön ja kansalaisten turvallisuuden. Myös ilkeämieliset kommentit voivat olla ongelma. Ne voivat häiritä ja sekoittaa ihmisiä ja johtaa pahimmillaan jopa terroritekoihin. Yhtenä haasteena on myös se, että viranomaisten voi olla hankala hyödyntää sosiaalista mediaa niin hyvin kuin se voisi. Poikkeus- ja vaaratilanteen aikana voi yhtäkkiä tulla suuri määrä kansalaisten viestejä. Näihin kaikkiin viesteihin vastaaminen vaatii paljon aikaa ja resursseja. (Lindsay 2011, 7 - 8.)

Ihmiset jakavat sosiaalisen median avulla yksityiskohtaista tietoa omasta elämästään. Lindsay (2011) on huolissaan siitä, kuinka statuspäivitykset ja omat sivut voivat kasvattaa yksityisyyden puutetta. (Lindsay 2011, 8.) Muut ihmiset kun voivat käyttää näitä tietoja aivan niin kuin he haluavat. Myös Goolsbyn (2010) mielestä sovellukset, jotka käyttävät maantieteellisiä tietoja voivat olla vaarallisia, jos niitä käytetään väärin. (Goolsby 2010, 8.) Esimer-

kiksi statuspäivitys ulkomailta voi antaa rikollisille viestin siitä, että ketään ei ole kotona ja taloon murtautuminen on turvallista.

Sosiaalisen median haasteena on myös se, että on vaikeaa ennustaa sitä, mikä sovellus on seuraavaksi suosiossa. Trendit muuttuvat ja sovellukset muuttuvat. Käyttäjät voivat hyvin helposti lopettaa tietyn sovelluksen käyttämisen, esimerkiksi käyttöehtojen muuttuessa. Parin vuoden päästä voidaan käyttää uutta sovellusta, josta kukaan ei vielä tiedä mitään.

Nykypäivänä viestintä on riippuvainen sähköstä. Ilman sähköä ja tietoliikenneyhteyksiä monet asiat tulevat mahdottomiksi. Sähköttömyys vaikuttaa kaikkien elämään; rahaliikenne ei toimi, kaupat eivät voi myydä tavaraa ja lämmitykset katkeavat. Arki muuttuu monella tavalla hankalammaksi. Tällaisessa tilanteessa tiedonsaamisen merkitys kasvaa entisestään ja tarvitaan uusia kanavia tiedon välittämiseen.

Tietokoneet, puhelimet, sähköpostit, internet, televisio, radio ja tietoliikennesatelliitit ovat kaikki tärkeitä välineitä informaation välittämiseen ja ne kaikki tarvitsevat sähköä. Poikkeustilanteissa voidaan joutua säännöstelemään sähköä tai ne ovat kokonaan poikki. Vaikka ohjelmia voitaisiin lähettää, voi niiden vastaanottaminen olla mahdotonta, koska ilman sähköä televisiot ja radiot eivät toimi. Varsin harvoissa organisaatioissa on varauduttu sähkökatkoksiin ja tietoliikenneongelmiin. Viestinnän perustoiminnot täytyy kuitenkin suunnitella niin, että ne voidaan hoitaa myös ilman sähköä. (Karhu & Henriksson 2008, 115 - 116, 118.)

Perinteinen lankapuhelinverkko toimii sähkökatkoksen yhteydessä, koska teleyrityksillä on käytössään varasähköä. Lankaverkko ei kuitenkaan tavoita enää kaikkia matkapuhelimien suosion vuoksi. Mobiiliverkot toimivat akkujen varassa noin 3-6 tuntia. Sähköä tarvitsevia tukiasemia on Suomessa noin toistakymmentä tuhatta. Kuitenkin on vaikea turvata akun kestävyys kaikissa tukiasemissa. Lisäksi joillain toimijoilla, kuten puolustusvoimilla ja sairaaloilla on käytössä omaa varavoimaa. (Karhu & Henriksson 2008, 116 - 117.)

Viranomaiskäytössä oleva VIRVE-verkon tukiasemilla on normaalia pidempi akkuvarmennus ja operaattorilla on niille varavoima-asemia. Kriisitilanteessa viranomaisviestintä toimii siviiliviestintää varmemmin. Uudenaikaiset 3G-verkot ovat hyvin haavoittuvia, koska ne toimivat vain noin 10 minuuttia

sähkön katkeamisesta. Sen jälkeen liikenne siirtyy 2G-verkkoon, joka kestää noin 3-6 tuntia. (Karhu & Henriksson 2008, 117.)

Matkapuhelimet toimivat myös akulla, eikä niitä voida ladata ilman sähköä. Markkinoilla on käsikäyttöisiä latureita, joilla voi hätätilanteessa ladata akkua. Laajakaistaverkot katkeavat heti sähköjen katkettua. (Karhu & Henriksson 2008, 117.) Silloin ei voida käyttää internetiä tiedon hakemiseen tai välittämiseen.

Lisäksi ongelmia aiheuttaa ylikuormitus. Kriisitilanteessa useat ihmiset yrittävät samaan aikaan ottaa yhteyttä läheisiin. Tämä kuormittaa verkot ainakin paikallisesti. Näin on käynyt useissa viime vuosien suuronnettomuuksissa. (Karhu & Henriksson 2008, 118.) Sosiaalisen median käytössä on se hyvä puoli, että se on skaalautuvaa. Kriisitilanteessa sosiaalinen media ei jumiudu niin heti, koska se ei ole vain yhden palvelimen varassa.

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa käsitellään tutkimuksen toteutusta. Luvussa 4.1 käsitellään tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset. Luvussa 4.2 käydään läpi tämän tutkimuksen tutkimusmenetelmä ja tieteenfilosofiset lähtökohdat. Luvussa 4.3 kuvataan aineiston hankinta ja luvussa 4.4 käydään läpi kuinka tutkimuksessa käytetty aineisto on analysoitu.

### 4.1 Tavoite ja tutkimuskysymykset

Tämän kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on selvittää millaisia tiedontarpeita tavallisilla kansalaisilla on ja mitä viestintäteknologiaa he käyttävät poikkeus- ja vaaratilanteissa. Lisäksi halutaan tutkia erityisesti sosiaalisen median käyttöä ja sen hyödyntämistä näissä tilanteissa.

Tämän tutkimuksen tutkimusongelma on *”Millaisia ovat kansalaisten tiedontarpeet ja viestintäteknologian käyttö poikkeus- ja vaaratilanteissa?”*

Tämän tutkimuksen tutkimuskysymyksiä ovat

1. Millaisia tiedontarpeita kansalaisilla on poikkeus- ja vaaratilanteissa?
2. Kenen kanssa kansalaiset viestivät poikkeus- ja vaaratilanteissa?
3. Mitä viestintäteknologiaa kansalaiset käyttävät poikkeus- ja vaaratilanteissa?
4. Miten kansalaiset käyttävät sosiaalista mediaa poikkeus- ja vaaratilanteissa?

Tämän tutkimuksen tuloksia voivat hyödyntää niin kansalaiset, organisaatiot kuin viranomaiset. Kansalaiset voivat saada tietoa siitä, miten he voivat

hyödyntää sosiaalista mediaa poikkeus- ja vaaratilanteissa. Organisaatiot ja viranomaiset taas saavat tietoa siitä, millaiseksi kansalaiset kokevat sosiaalisen median roolin. Tämän tiedon avulla organisaatiot ja viranomaiset voivat kehittää omaa kriisiviestintäänsä.

#### 4.2 Tutkimusmenetelmä ja tieteenfilosofiset lähtökohdat

Tämä tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena, koska tarkoituksena oli ymmärtää tutkimuskohdetta. Kvalitatiivista tutkimusta tehdessä täytyy muistaa, että tutkimustuloksista ei voida tehdä yleistyksiä, koska kaikki tapaukset ovat ainutlaatuisia. Tutkimustulosten perusteella pyritään kuvaamaan jotain tapahtumaa, ymmärtämään tiettyä toimintaa sekä antamaan mielekäs tulkinta jostain ilmiöstä. (Eskola & Suoranta 1999, 61; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 170 - 171.). Tämä tutkimusmenetelmä sopii hyvin tähän tilanteeseen, koska tässä tutkimuksessa haluttiin selvittää sitä, millaisia tiedontarpeita kansalaisilla on poikkeus- ja vaaratilanteissa. Lisäksi haluttiin selvittää kansalaisten viestintäteknologian käyttöä, eli tiettyä toimintaa näissä tilanteissa. Tässä tutkimuksessa haluttiin myös antaa mielekäs tulkinta jostain ilmiöstä, joka tässä tapauksessa oli sosiaalisen median rooli kansalaisten viestintäteknologioiden käytössä.

Haastattelu on hyvä tiedonhakekeino, koska siinä ollaan suorassa vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa ja haastattelun aikana voidaan kysyä tarkentavia kysymyksiä ja näin saada syvempiä vastauksia. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 34 - 35.) Tässä tutkimuksessa käytettiin metodina fokusryhmähaastatteluja, koska tarkoituksena oli saada kattavia vastauksia kansalaisilta. Fokusryhmän avulla kansalaisilta pystyttiin kysymään tarkentavia kysymyksiä, joita ei olisi välttämättä saatu muilla menetelmillä. Fokusryhmähaastattelut valittiin myös siksi, koska tutkijalle haluttiin jättää aktiivinen rooli (Hirsjärvi & Hurme 2001, 61).

Fokusryhmät toimivat erityisesti silloin, kun halutaan tietää mitä ihmiset ajattelevat, kuinka he ajattelevat ja miksi he ajattelevat juuri niin kuin ajattelevat ilman, että pyritään saamaan aikaan yhtä oikeaa vastausta. Tarkoituksena on löytää juuri yksilöiden tarinoita, kokemuksia, näkemyksiä, uskomuksia, tarpeita ja huolia. (Liamputtong 2011, 5.) Fokusryhmä on erityisen hyvä keino silloin, kun halutaan saada ideoita ja näkökulmia vaikeasti tavoitettavissa olevalta väestöltä. Fokusryhmä mahdollistaa osallistujien kertomaan omia näkökulmiaan suhteessa muiden osallistujien näkökulmiin. (Keyton 2006, 276).



## **Fokusryhmätutkimuksen hyvät ja huonot puolet**

Fokusryhmän vahvuus on se, että se edesauttaa haastateltavia pääsemään vuorovaikutukseen ja keskustelemaan halutusta aiheesta. Näkökulmat ja mielipiteet saadaan talteen haastateltavien omin sanoin. (Keyton 2006, 280.) Ryhmä voi auttaa esimerkiksi muistinvaraisissa kysymyksissä ja väärinymmärrysten korjaamisessa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 200). Ryhmähaastattelun avulla voidaan saada enemmän tietoa tutkittavasta aiheesta, koska osallistujat voivat yhdessä muistella tapahtumia sekä tukea ja rohkais- ta toisiaan. (Eskola & Suoranta, 1999, 95.)

Fokusryhmät ovat hyvä tutkimusmetodi varsinkin silloin, kuin tutkitaan aihetta, josta ei tiedetä entuudestaan niin paljoa. Fokusryhmä auttaa tutkijaa selvittämään aiheeseen liittyvät teemat. (Keyton 2006, 281.) Fokusryhmän huonoja puolia on se, että ryhmän välistä vuorovaikutusta ei voi aina tietää etukäteen. Ryhmässä voi olla dominoiva henkilö, joka ohjaa keskustelua liikaa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 200; Keyton 2006, 282.) Toinen riski on myös se, että ryhmään syntyy yhteisymmärrys sen vuoksi, että joku osallistujista ei uskalla sanoa omaa eriävää mielipidettään. Moderaattori ei myöskään saa ohjata keskustelua liikaa (Keyton 2006, 288).

## **Tutkimuksen tieteenfilosofiset lähtökohdat**

Tämän tutkimuksen tieteenfilosofinen perusnäkökulma on empirismi, mikä tarkoittaa tieteenfilosofista suuntausta, jossa tieto perustuu havaintoihin ja kokemuksiin, ei niinkään järkeilyyn, päättelyyn tai logiikkaan. Tämä on valittu siksi, koska tarkoituksena on tutkia millaiseksi kansalaiset kokevat sosiaalisen median roolin poikkeus- ja vaaratilanteissa. Vaikka teoriassa voidaan todeta, että sosiaalisen median käyttö näissä tilanteissa on järkevää, ei sen käytöstä ole mitään hyötyä, jos kansalaiset eivät itse koe sitä hyödylliseksi. Tämän vuoksi on tärkeää tutkia juuri kansalaisten kokemuksia.

Kvalitatiivisen tutkimusstrategian pohjana on konstruktionismi ja tarkemmin sosiaalinen konstruktionismi. Sen mukaan tieto, todellisuus ja sen rakenteet sekä ilmiöt muodostuvat sosiaalisessa ja kielellisessä vuorovaikutuksessa. Tieto ja todellisuus ovat vahvassa yhteydessä kulttuuriin ja yhteisöihin. Tässä tapauksessa sosiaalisen median käyttö riippuu siitä kulttuurista ja yhteisöstä missä yksilö elää. Sosiaalisen median sovellusten valintaan ja sosiaalisen median käyttöön voivat vaikuttaa ihmisen lähipiiri ja lähipiirin tottumukset. Yksilö käyttää niitä sovelluksia, joita hänen lähipiirinsä käyttä-

vät. Jos lähipiiri suhtautuu sosiaaliseen mediaan epäilevästi, voi se vaikuttaa myös yksilön ajattelutapaan ja käyttäytymiseen.

Arkitiedon pätevyys on itsestään selvää siihen saakka, kunnes esiin nousee ongelma, jota ei osata ratkaista. Ihmiset eivät kyseenalaista totuutta ennen kuin jotain ratkaisematonta tapahtuu. Tiedot elämismaailmasta eivät ole koskaan aukottomia. (Berger & Luckmann 1966, 54 - 55.) Kun jotain poikkeavaa tapahtuu, etsivät ihmiset ensimmäisenä selityksiä tapahtuneelle omasta todellisuudestaan. Jos jotain samantapaista on tapahtunut aiemmin, voidaan siitä opittua tietoa soveltaa tapahtuneeseen ja selvittää tilanne samalla tavalla. Mikäli tilanne on aivan uusi, on tiedon soveltaminen hankalampaa. Silloin ihmisen täytyy luoda uusia toimintatapoja. Esimerkiksi poikkeus- ja vaaratilanteessa voidaan etsimään tietoa eri lähteistä ja muodostaa näistä uusi totuus siitä, kuinka täytyy toimia, jotta ongelma ratkeaa.

Tieto yhteiskunnasta voidaan nähdä "totena", toisaalta toteamisena, eli objektivoituneen sosiaalisen todellisuuden sisäistämisenä, ja toisaalla toteutumisenä, eli sen jatkuvana tuottamisena (Berger & Luckmann 1966, 80). Ihminen sisäistää todellisuutensa missä hän elää tai sitten totuus jatkuvasti muuttuu ja kehittyy. Kun ihminen etsii tietoa poikkeus- ja vaaratilanteesta sosiaalisesta mediasta ja internetistä, muodostaa hän oman totuuden asiasta saamiensa tiedonpalasten avulla. Jokaisen oma totuus poikkeaa siis toisen ihmisen totuudesta, koska jokainen rakentaa oman todellisuutensa oman sosiaalisen kanssakäymisensä kautta. Tästä seuraa se, että kahdella ihmisellä voi olla tapahtumankulusta aivan erilainen käsitys. Totuus riippuu jokaisesta yksilöstä ja heidän kokemastaan maailmasta. Ei ole olemassa yhtä oikeaa totuutta ja todellisuutta.

Osa minästä objektoituu vallitsevien sosiaalisten tyyppitysten mukaisesti. Tämä osa on "sosiaalinen minä", jonka yksilö kokee olevan erillään itsestään (Berger & Luckmann 1966, 87). Sosiaalinen minä on se minä, jonka muut näkevät. Esimerkiksi sosiaalisessa mediassa yksilö voi luoda oman identiteetin sen mukaan millaisena hän haluaa muiden itsensä näkevän. Esittämällä rooleja yksilö osallistuu sosiaalisen maailman rakentamiseen (Berger & Luckmann 1966, 88).

Kaikki instituutioitunut käyttäytyminen on sidoksissa rooleihin ja ne kontrolloivat käyttäytymistä instituutioitumisen rinnalla (Berger & Luckmann 1966, 88). Yhteiskunnan tietovaranto rakentuu sen mukaisesti, mikä on yleisesti relevanttia ja mikä on relevanttia vain tietyille rooleille (Berger &

Luckmann 1966, 91). Tämän vuoksi esimerkiksi viranomaisilta odotetaan tietynlaista toimintaa poikkeus- ja vaaratilanteissa.

### 4.3 Aineiston keruu ja osallistujat

Tämän tutkimuksen aineisto on osa Public Empowerment Policies for Crisis Management (PEP) -hanketta. PEP-projekti on Euroopan Unionin rahoittama yhteistyöhanke, jota koordinoi Jyväskylän yliopisto. Projektin yhteistyökumppaneina ovat Mid Sweden University, Pelastusopisto, InConnect (Hollanti) ja Global Risk Forum (Sveitsi). Projekti kestää tammikuusta 2012 joulukuuhun 2014.

Hankkeen tavoitteena on selvittää miten kansalaisten kriisinhallintakykyä voidaan tehostaa ja mitkä menettelytavat toimivat parhaiten kansalaisten voimaannuttamiseksi. Kansalaisten kriisinhallintakyvyissä otetaan huomioon myös sosiaalisen median ja mobiilipalvelujen käyttö. (Jyväskylän yliopisto 2013.) Koska tämä tutkimus on osa isompaa projektia, käyttää useampi tutkija samaa aineistoa. Aineiston hankinnassa on otettu huomioon jokaisen tutkijan omat tutkimusintressit ja -näkökulmat. Tämän takia haastattelukysymyksiä ei ole suoraan räätälöity sosiaaliseen mediaan liittyviksi.

Tutkimus toteutettiin fokusryhmähaastattelujen avulla. Tässä tutkimuksessa käytettiin haastattelujen tukena puolistrukturoitua kyselylomaketta. Puolistrukturoitu kyselylomake auttaa ryhmän vetäjää keskustelun läpivievämisessä. Puolistrukturoitu lomake antaa kuitenkin samalla mahdollisuuden vapaalle keskustelulle. (Keyton 2006, 276, 278.) Jokaiselle haastateltavalle jaettiin jokaisen kysymyksen alussa paperi, josta he näkivät kysymyksen ja pystyivät tarvittaessa tekemään siihen muistiinpanoja.

Haastattelurunko on hyvä miettiä etukäteen (Keyton 2006, 277). Nämä haastattelut koostuivat neljästä eri teemasta. Teemahaastattelun hyvä puoli on se, että yksityiskohtaisten kysymysten sijasta haastattelu etenee tiettyjen teemojen mukaan. Tämä tuo tutkittavien äänen paremmin kuuluviin. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48.) Haastattelussa pyrittiin olla käyttämättä sanaa "kriisi", vaan käytettiin mieluummin sanaa "onnettomuus" tai "vaaratilanne". Keskustelua ei haluttu ohjata tarkoituksella kriisitilanteisiin, vaan enemmän poikkeustilanteisiin. Kriisi-sana koettiin liian voimakkaaksi ja ohjaavaksi. Poikkeus- ja vaaratilanne koetaan helpommin konkreettisemmaksi, kuin kriisitilanne.

Keytonin (2006, 277) mukaa tutkijan täytyy määritellä tarkkaan, millaisia henkilöitä hän tarvitsee tutkimukseensa. Tässä tutkimukseen valittiin kohdekaupungeiksi Uurainen ja Pori. Haastattelut tehtiin Uuraisilla 24.9.2012 ja Porissa 27.9. sekä 28.9.2012. Nämä kohteet valittiin kahdesta syystä, sijainnin ja poikkeustilanteiden vuoksi. Uurainen sijaitsee maaseudulla ja Pori kaupunkialueella. Uuraisilla oli tuhoa aiheuttanut trombi vuonna 2010 ja Pori on tulva-alue. Nämä kaupungit valittiin myös sen takia, että ihmisillä olisi jotain yhteistä puhuttavaa. Tarkoituksena ei ollut, että kaupunkia vertailtaisiin keskenään.

Fokusryhmiin etsittiin 18–70-vuotiaita miehiä ja naisia, koska haastatteluihin haluttiin saada mahdollisimman monen ikäisiä ihmisiä. Haastatteluun on hyvä rekrytoida noin 20 prosenttia enemmän henkilöitä kuin on tarve, koska on yleistä, että joku haastateltava peruuttaa osallistumisensa. (Keyton 2006, 278). Tämän vuoksi lähdettiin tavoittelemaan 6-8 henkilöä per ryhmä. Kohderyhmää lähestyttiin ensin vapaaehtoisten kansalaisjärjestöjen, kuten Marttojen ja SPR:n kautta. Tämän jälkeen aloitettiin laajempi rekrytointi lehti-ilmoitusten ja julkisten paikkojen ilmoitustaulujen kautta. Lehti-ilmoitus oli Keski-suomalaisessa ja Satakunnan Kansassa, koska ne ovat molemmat suurimpia paikallisia lehtiä. Ilmoitukset laitettiin myös koulujen ja kirjastojen ilmoitustauluille. Viimeiset haastateltavat rekrytoitiin Porin keskustasta.

Ryhmään osallistuville täytyy kertoa aika, paikka, haastattelun kesto ja haastattelun yleinen aihe (Keyton 2006, 278). Haastateltavia pyydettiin ilmoittautumaan etukäteen sähköpostilla tai puhelimitse. Olivat ryhmän jäsenet sitten tuttuja tai tuntemattomia toisilleen, olisi hyvä, mikäli he eivät tietäisi etukäteen osallistuvansa samaan haastatteluun. Soittamalla etukäteen haastateltaville voidaan varmistaa, että he ovat oikeanlaisia henkilöitä fokusryhmää varten. Kun sopivat haastateltavat on löydetty, täytyy heidät motivoida tulemaan paikalle. (Keyton 2006, 277). Näissä haastatteluissa käytettiin motivaationa kahta elokuvalippua. Keyton (2006, 278) on sitä mieltä, että haastattelusta muistuttaminen voi nostaa haastateltavien motivaationa. Haastateltavia muistutettiin tilaisuudesta ennen haastattelua.

Haastattelutilannetta on hyvä harjoitella etukäteen (Eskolan & Suorannan 1999, 89; Keyton 2006, 277). Niin tehtiin myös tässä tutkimuksessa. Koehaastattelutilaisuus järjestettiin yliopistolla syyskuussa 2012. Koehenkilöt valittiin viestintätieteiden laitoksen henkilökunnasta, opiskelijoista ja Pelastusopiston yhteistyökumppanista. Koetilaisuuden tarkoituksena oli testata, että haasta-

teltavat ymmärtävät haastattelukysymykset oikein ja niiden avulla syntyy keskustelua.

Tutkimustilanteessa oli mukana kolme tutkijaa ja tutkimusavustaja. Ryhmän moderaattorin, eli keskustelun vetäjän on hyvä olla sellainen, johon ryhmän jäsenet voivat samaistua. On tärkeää, että moderaattoria voidaan pitää luotattavana. (Keyton 2006, 276, 278.) Tässä tutkimuksessa moderaattoreina toimi kaksi tutkijaa. Moderaattori koordinoi ryhmän vuorovaikutusta kysymysten avulla ja rohkaisee haastateltavia puhumaan. (Keyton 2006, 276, 278.) Näissä fokusryhmissä moderaattorit jakoivat puheenvuoroja sekä kyselivät välillä yksitellen haastateltavien mielipiteitä. Näin pyrittiin turvaamaan se, että kaikki vastaisivat jotakin, eikä vain muutaman ihmiset olisivat äänessä. Tavoitteena oli saada haastateltavat keskustelemaan aiheesta ilman selkeää ohjausta tai keskeytystä (Keyton 2006, 276).

Moderaattoreiden lisäksi paikalla oli kolmas tutkija ja tutkimusavustaja. Heidän tehtävänä oli varmistaa tekniikan toimiminen ja muistiinpanojen kirjoittaminen. Tämän pro gradu -tutkielman tekijä toimi haastattelussa tutkimusavustajana. Fokusryhmähaastattelut tallennettiin kahdella ääninauhurilla, jotka sijoitettiin pöydän molemmin puolin. Tämä tehtiin sen takia, koska haluttiin varmistaa, että kaikkien haastateltavien ääni tallentuu nauhalle mahdollisimman hyvin. Lisäksi kaksi nauhaa varmisti sen, että nauha varmasti tallentuu. Jos nauhureita olisi vain yksi, olisi riski siitä, että nauha ei toimitakaan liian suuri.

Fokusryhmiä on hyvä järjestää kolmesta viiteen ryhmää. Alle kolme ryhmää ei välttämättä tarjoa tarpeeksi aineistoa. Useampi ryhmä mahdollistaa sen, että saadaan uusia näkökulmia aineistoon. (Keyton 2006, 277 - 278). Tässä tutkimuksessa pidettiin kolme fokusryhmää. Toimivassa fokusryhmässä on oltava viidestä kymmeneen henkilöä. Alle viisi osallistujaa voi hankaloittaa keskustelun syntymistä. Yli kymmenen osallistujaa taas hankaloittaa keskustelun ohjaamista, eikä kaikilla haastateltavilla ole välttämättä mahdollisuutta kertoa omaa mielipidettään. (Keyton 2006, 278). Tässä tutkimuksessa oli mukana kolme fokusryhmää, joissa jokaisessa oli 6 - 9 henkilöä (taulukko 2). Osallistujia oli yhteensä 21 henkilöä, joista 15 oli naisia ja kuusi miehiä. Osallistujien keski-ikä oli 52,5 vuotta. Vastanneista yksitoista asui kaupunki-alueella, kolme taajamassa ja seitsemän maaseudulla tai haja-asutusalueella.

TAULUKKO 2. Haastateltavien taustatiedot

	Uurainen	Pori 1	Pori 2	Yhteensä
<b>Nainen</b>	6	5	4	15
<b>Mies</b>	3	1	2	6
<b>Yhteensä</b>	9	6	6	21
<b>Ikä 18 - 29</b>	1	1		2
<b>Ikä 30 - 39</b>	2	1	1	4
<b>Ikä 40 - 49</b>	0	3	1	4
<b>Ikä 50 - 59</b>	2	1	3	6
<b>Ikä 60 - 69</b>	4	0	1	5
<b>Asuinalue, kaupunki</b>	1	5	5	11
<b>Asuinalue, taajama</b>	2	0	1	3
<b>Asuinalue, maaseutu tai haja-asutusalue</b>	6	1	0	7

Fokusryhmien osallistujat valitaan yleensä verkoston kautta tai tietyn otannan kautta. Ryhmää kasatessa täytyy miettiä kuinka se on jo etukäteen ryhmäytynyt. Parhaaseen tulokseen pääsee, kun valitsee henkilöitä, jotka ovat samantyyppisiä, mutta eivät tunne toisiaan entuudestaan. Ryhmän on hyvä olla homogeeninen taustaltaan, jotta kaikki ymmärtävät esitetyt kysymykset ja käsitteet niin, että keskustelu on mahdollista. Mikäli puheenaihe on kiistanalainen tai muuten vaikea, on hyvä valita ryhmä, jossa on ihmisiä, jotka tuntevat toisensa tai omaavat samanlaisen asenteen. (Eskola & Suoranta 1999, 98; Keyton 2006, 277). Tässä tutkimuksessa haastateltavat olivat tavallisia kansalaisia, jotka eivät työskennelleet kunnan pelastustehtävissä, mutta heillä saattoi olla taustaa vapaaehtoistöistä. Haastateltavista kymmenellä, eli lähes puolella oli jäsenyys tai muu yhteys vapaaehtoisorganisaatioihin (taulukko 3).

Fokusryhmiin on hyvä valita henkilöitä, joilla on joitain yhteisiä tekijöitä ja heillä on samantasoinen ymmärrys käsiteltävästä aiheesta (Litosseliti 2007, 32). Tässä tutkimuksessa ryhmät pyrittiin jakamaan viestintäteknologian käytön mukaan. Haastateltavilta kysyttiin ilmoittautumislomakkeessa sitä, kuinka usein he kokevat käyttävänsä eri viestintäteknologioita. Ryhmät pyrittiin jakamaan vastausten mukaan. Ideana oli, että ryhmät olivat samantasoisia ja kaikki uskalsivat sanoa omat näkemyksensä. Haastateltavista 14 kertoi käyttävänsä erilaisia viestintäkanavia usein ja seitsemän harvoin. Kymmenen henkilöä oli ollut osallisena poikkeus- ja/tai vaaratilanteissa, kun taas yhdeksän ei ollut.

TAULUKKO 3. Haastateltavien taustat

	Uurainen	Pori 1	Pori 2	Yhteensä
Vapaaehtoisorganisaation jäsen tai muu yhteys	4	4	2	10
Käyttää viestintäteknologiaa usein	6	6	2	14
Käyttää viestintäteknologiaa harvoin	3	0	4	7
On ollut poikkeus- tai vaaratilanteessa	2	5	3	10
Ei ole ollut poikkeus- tai vaaratilanteessa	5 (kaksi ei vastannut)	1	3	9

Haastattelutilanteen istumajärjestys on haastattelun onnistumisen kannalta keskeisessä roolissa. Haastateltava ei saa istua liian kaukana haastateltavasta äänityksen laadun takia tai luottamuksellisen ilmapiirin katoamisen takia. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 91.) Kaikissa haastattelutilanteissa pöydät laitettiin suorakulmion muotoon. Moderaattorit, eli keskustelun vetäjät laitettiin istumaan niin, että he näkivät jokaisen haastateltavan. Kolmas tutkija ja tutkimusavustaja sijoitettiin pöydän kulmaan. Haastateltavat sijoitettiin niin, että he näkivät hyvin toisensa sekä haastattelijat. Jos miespuolisia haastateltavia oli vähemmän kuin naispuoleisia, heidät hajautettiin eri puolille rinkiä. Kaksi nauhuria laitettiin ringin keskellä olevalle pöydälle kumpikin eri puolille pöytää.

Haastattelurunko koostui neljästä eri teemasta, jotka olivat (1) tiedontarpeet poikkeus- ja vaaratilanteissa, (2) viestintäteknologian käyttö poikkeus- ja vaaratilanteissa, (3) tiedonjakaminen poikkeus- ja vaaratilanteissa sekä (4) teema-esimerkit. (Liite 1) Neljännessä teemassa oli kaksi esimerkkitapausta, joissa toinen on yksilön ja toinen yhteisön näkökulmasta. Uuraisilla ja Porissa ensimmäinen esimerkkitapausta oli aina sama, mutta toinen paikkakunnan mukaan suunnattu. Uuraisilla tutkittiin yhteisöä myrskytilanteessa. Porissa tutkittiin yhteisöä tulvatilanteessa. Jako kahden esimerkin mukaan tehtiin, koska tiedettiin, että paikkakunnilla on ollut kyseinen tilanne muutaman vuoden sisällä.

Fokusryhmät kestävät yleensä 60 minuutista 90 minuuttiin, jotta vastaajilla on mahdollisuus vastata ryhmän vetäjän kysymyksiin. Hyvä ryhmän vetäjä, eli moderaattori pitää huolen, ettei aika ylity (Keyton 2006, 276, 278). Jokai-

nen fokusryhmähaastattelu kesti suosituksen mukaisen 1,5 tuntia. Haastattelun puolivälissä pidettiin samassa tilassa lyhyt kahvitauko. Tauko antoi haastateltaville mahdollisuuden rentoutua ja keskustella hetken muista asioista.

Haastattelun luotettavuutta voi vähentää se, että haastateltava haluaa esiintyä tietyssä roolissa, esimerkiksi hyvänä kansalaisena. Hän voi antaa tietoa sellaisesta asiasta mitä ei ole kysytty tai jättää jotain kertomatta. Fokusryhmissä on tärkeää, että haastateltaville kerrotaan kyseessä olevan tutkimusprojekti. (Keyton 2006, 278.) Haastattelutilanteessa kerrottiin haastateltaville heidän oikeutensa lähteä kesken haastattelun tai olla vastaamatta sellaisiin kysymyksiin, jotka eivät tuntuneet hyvältä. Haastateltaville kerrottiin myös tutkijan etiikasta ja siitä, että haastattelutilanne on aina luottamuksellinen. Lisäksi tutkimukseen osallistujille kerrottiin miten tutkimusaineistoa säilytetään.

On tärkeää, että haastateltavat eivät koe painetta siitä, että heidän pitäisi päästä yhteisymmärrykseen aiheesta. Fokusryhmä ei ole päätöksentekoryhmä. (Keyton 2006, 276.) Haastateltava voi myös kokea haastattelutilanteen pelottavana tai uhkaavana (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 195). Poikkeus- ja vaaratilanteet eivät koskaan ole mukavia. Tämän vuoksi oltiin erittäin tarkkana siitä, että haastateltavat kokivat haastattelutilanteen mukavaksi. Haastattelutilanteeseen pyrittiin luomaan mahdollisimman avoin ja miellyttävä ilmapiiri. Haastattelijat pyrkivät olemaan neutraaleja, vaikka haastateltava puhui vakavistakin asioista.

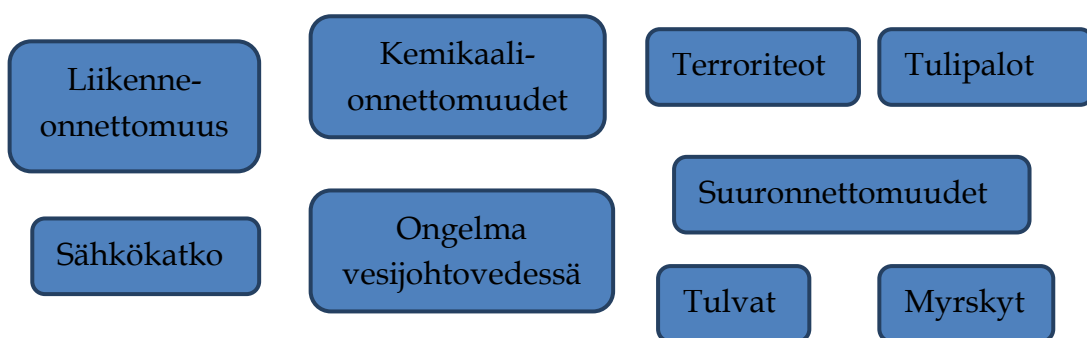
Haastattelun jälkeen moderaattorin on hyvä kirjoittaa muistiin omia huomioitaan haastattelusta. Moderaattori katsoo mistä aiheista keskusteltiin eniten, mitkä nousivat keskeisiksi aiheiksi, mitä aiheita välteltiin ja mitä ristiriitaisuuksia ilmeni. (Keyton 2006, 279.) Jokaisen fokusryhmä-haastattelun jälkeen tutkimustiimi istui alas ja kävi yhdessä läpi haastattelun kulun. Muistiinpanoihin merkittiin yleisiä huomioita haastattelusta sekä merkittävimmät teemat joita haastattelussa nousi ilmi.

Fokusryhmissä nousi esille monenlaisia poikkeus- ja vaaratilanteita (kuviot 4). Useat haastateltavat olivat olleet erilaisissa poikkeus- ja vaaratilanteissa. Ne jotka eivät olleet kokeneet poikkeus- ja vaaratilannetta, miettivät tilanteita siitä näkökulmasta, että miten he toimisivat, mikäli joutuisivat kyseiseen tilanteeseen. Haastateltavat mainitsivat myös sellaisia poikkeus- ja vaaratilanteita joissa joku heidän läheisensä oli ollut tai tilanne oli muuten koskettanut heitä jotenkin. Kaikissa haastatteluissa käsiteltiin myrskyjä. Molemmis-



sa Porin haastatteluissa mainittiin Sonispheren aikaan sattunut myrsky sekä Porin tulva. Muita nimeltä mainittuja myrskyjä olivat Veera- ja Hannu-myrskyt sekä Tapaninpäivän myrsky. Yhdessä haastattelussa keskusteltiin suuremmista katastrofeista, kuten Thaimaan tapaninpäivän tsunamista, Estoniasta ja Tšernobylin ydinvoimaonnettomuudesta. Samassa haastattelussa oltiin huolissaan Olkiluodon ydinvoimalasta ja siihen liittyvistä ongelmista. Ihmisen aiheuttamat terroriteot tulivat esille kahdessa haastattelussa. Näitä olivat syksyllä 2012 tapahtunut pikkutyttö kidnappaus ja kouluam-pumiset. Yhdessä haastattelussa keskustelussa tuli esille 9/11, Lontoon pommitukset ja Myyrmannin pommi 2009.

Kaikissa haastatteluissa sivuttiin jotenkin tulipaloja ja savulta suojautumista. Tähän liittyi myös Venäjän metsäpalot ja sen aiheuttamat hengityshaitat. Vesijohtoveden ongelmista puhuttiin kaikissa haastatteluissa, koska se oli neljännen teemakysymyksen esimerkkitapaus. Porissa oli tutkimusajankoh-tana oma vesiongelma, joten se nousi kummassakin keskustelussa hyvin esille. Nokian vesikriisistä keskusteltiin kaikissa haastatteluissa. Kaikissa haastatteluissa mainittiin auto-onnettomuus. Kahdessa haastattelussa oltiin huolissaan myös kemikaalirekkojen kaatumisista ja niiden aiheuttamista ongelmista, kuten saastepilvistä ja maahan kaatuneista aineista. Lisäksi kahdessa haastattelussa mainittiin Jyväskylän junaonnettomuus. Muita poikkeustilanteita kahdessa haastattelussa oli tavallisemmat televisiosta nähtävät hätätiedotteet ulkona kulkevista karhuista. Lisäksi haastatteluissa puhuttiin liukkaista keleistä ja sähkökatkoista.



KUVIO 4. Haastateltavien mainitsemat poikkeustilanteet

#### 4.4 Aineiston analyysi

Fokusryhmähaastattelut on hyvä äänittää, jonka jälkeen ne litteroidaan. Fokusryhmät voivat tarjota laajan aineiston, joka on hyödyllinen vasta sitten,

kun tarkat tutkimuskysymykset on tehty. Analyyttinen prosessi alkaa tutkimuskirjallisuuteen tutustumisella ja tutkimuskysymysten asettelulla. (Keyton 2006, 279.) Tarkka litteraatio auttaa analyysin teossa, ja esimerkiksi painotukset voivat antaa lauseille uuden merkityksen, jota ei pelkästään kirjoitetusta tekstistä huomaa. (Liamputtong 2011, 165 - 167). Tämän tutkimuksen haastattelunauhut litteroitiin hyvin tarkasti sanasta sanaan. Litteroinnin teki tämän pro gradun kirjoittaja. Litteraatioon merkittiin tauot, painotukset ja toiminta, kuten naurahdukset tai kuiskaukset. Litteraatiota on yhteensä 35 785 sanaa (107 sivua). Uuraisten haastattelussa on 10 117 sanaa (33 sivua), ensimmäisessä Porin haastattelussa on 13 794 sanaa (41 sivua) ja toisessa Porin haastattelussa on 11 874 sanaa (33 sivua).

Litteroinnin jälkeen aineisto kategorisoidaan ja koodataan. Samaan kategoriaan kootaan samankaltaisia otteita, esimerkkejä tai teemoja. Kategoriat voidaan ottaa suoraan kirjallisuudesta tai tutkija voi itse päättää ne aineiston pohjalta. Kategorioiden jälkeen määritellään koodit, joiden mukaan aineisto käydään läpi. Tutkija voi itse päättää käykö koko aineiston läpi vai jakaako sen osiin. Jakaminen voidaan tehdä esimerkiksi rajaamalla aineisto tiettyyn tutkimuskysymykseen. (Keyton 2006, 293 - 294.) Tässä tutkimuksessa käytiin läpi koko aineisto.

Teemoittelu tarkoittaa sitä, että aineisto ryhmitellään teemoihin ja sieltä nostetaan mielenkiintoisia sitaatteja tulkittavaksi. (Aaltola & Valli 2010, 190 - 193.) Aineiston analyysin aluksi aineisto järjestettiin teemoittain ja analyysisssä edettiin pystysuorassa. Pystysuorassa eteneminen tarkoittaa sitä, että joka teemasta etsitään antoisimmat vastaukset. (Aaltola & Valli 2010, 194.) Tämän tutkimuksen kohteena ovat kansalaisten tiedontarpeet ja viestintäteknologian käyttö, joten aineistosta etsittiin kaikki kohdat, joissa puhuttiin kansalaisten tiedontarpeista, tiedon jakamisesta ja vastaanottamisesta sekä viestintäteknologian käytöstä. Tiedontarpeet kertovat siitä millaista tietoa kansalaiset tarvitsevat. Viestintäteknologian käyttöä ja sosiaalista mediaa koskevat tiedot antavat mahdollisuuden vertailla näitä keskenään ja näin löytää sosiaalisen median roolin verrattuna muihin teknologioihin.

Pystysuora analyysitapa valittiin siksi, koska haastatteluista ei voida analysoida vain yhtä teemakysymystä, vaan koko aineisto on käytävä läpi. Haastateltavat ovat voineet puhua samoista asioista monessa eri teemakysymyksessä. Esimerkiksi sosiaalisesta mediasta puhuttiin muissakin teemoissa, kuin vain teeman kaksi (viestintäteknologian käyttö onnettomuuksien ja vaarati-

lanteiden aikana) alla. Analyysia tehdessä täytyi muistaa konteksti- ja tilannesidonnaisuus. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 195 - 196).

Kansalaisten tiedontarpeita analysoitaessa etsittiin aineistosta kaikki kohdat, joissa haastateltavat puhuivat siitä, mitä asioita he ovat halunneet tietää poikkeus- ja vaaratilanteissa. Lisäksi etsittiin kohdat, joissa haastateltavat puhuivat tiedon vastaanottamisesta tai jakamisesta. Näistä kohdista analysointiin se, kenen kanssa ja missä tilanteessa kansalaiset viestivät.

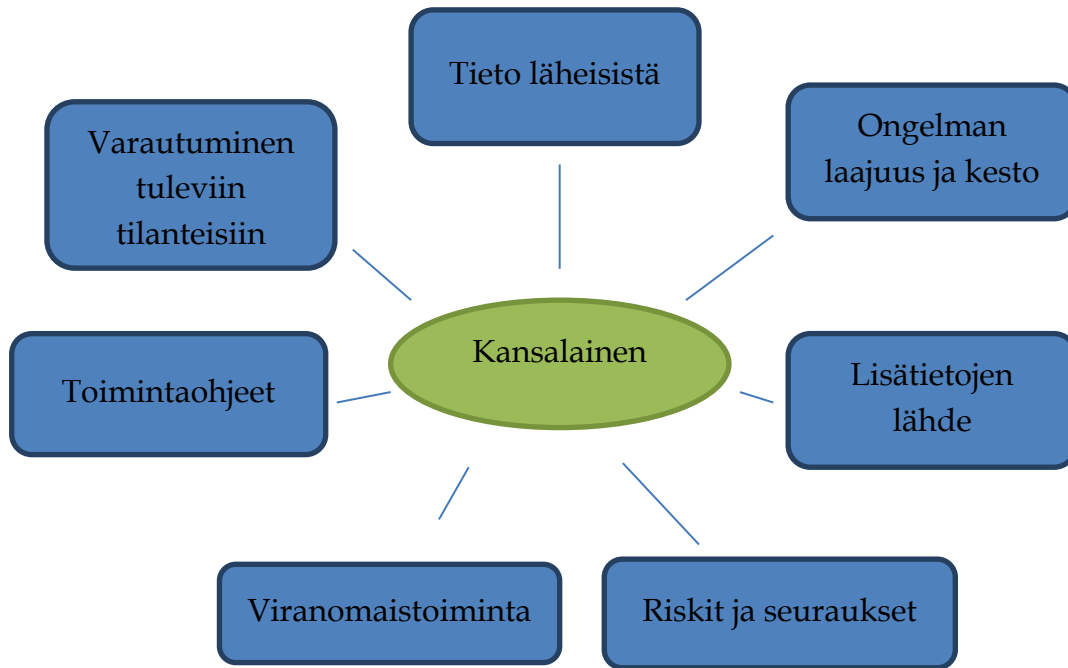
Viestintäteknologiaa analysoitaessa etsittiin aineistosta kaikki kohdat joissa puhuttiin viestintäteknologian käytöstä. Näistä kohdista etsittiin tieto siitä, mikä niiden käyttötarkoitus on ollut ja miten ne kansalaisen mielestä toimivat. Sosiaalista mediaa arvioidessa etsittiin aineistosta kaikki kohdat, joissa haastateltavat puhuivat sosiaalisesta mediasta. Tämän jälkeen analysoitiin mihin tarkoitukseen haastateltavat ovat sosiaalista mediaa käyttäneet. Lisäksi aineistosta etsittiin haastateltavien mielipiteitä sosiaalisen median käytöstä.

## 5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa käsitellään tutkimuksen tuloksia. Tuloksia esitetään seuraavasti: luvussa 5.1 käydään läpi fokusryhmähaastattelussa esille nousseet kansalaisten tiedontarpeet. Luvussa 5.2 eritellään ne tahot, joiden kanssa kansalaiset haluavat olla yhteydessä poikkeus- ja vaaratilanteissa. Luvussa 5.3 käsitellään sitä, millaista viestintäteknologiaa kansalaiset käyttäisivät poikkeus- ja vaaratilanteissa. Luvussa 5.4 syvennyttään kansalaisten sosiaalisen median käyttöön poikkeus- ja vaaratilanteissa.

### 5.1 Kansalaisten tiedontarpeet poikkeus- ja vaaratilanteissa

Kansalaisten tiedontarpeita analysoitaessa löydettiin seitsemän eri tiedontarpeiden kategoriaa; (1) tieto läheisistä, (2) ongelman laajuus ja kesto, (3) lisätietojen lähde, (4) riskit ja seuraukset, (5) viranomaistoiminta, (6) toimintaohjeet sekä (7) varautuminen tuleviin tilanteisiin (kuvio 5). Kaikissa haastatteluissa päällimmäiseksi tiedontarpeeksi nousi tieto siitä, että lähimmäiset ovat turvassa.



KUVIO 5. Haastateltavien tiedontarpeet

Heti poikkeus- ja vaaratilanteen ilmetessä haastateltavat halusivat ensimmäisenä tietää ovatko *läheiset* olleet paikalla, ja ovatko he kunnossa. Jos läheisiin ei saanut itse yhteyttä, oli tärkeää saada tietää kuinka heidät voi tavoittaa. Lisäksi haastatteluissa keskusteltiin siitä, että olisi tärkeää tietää kuka huolehtii vanhuksista, lapsista tai lemmikeistä, jos he ovat yksin kotona, eikä heidän luokseen pääse. Läheisten jälkeen haluttiin tietää koskeeko ongelma, kuten esimerkiksi tulva, myös naapureita ja ystäviä.

Haastateltaville oli tärkeää tietää mitä on tapahtunut ja missä se on tapahtunut. Heille on myös tärkeää tietää kuinka tilanne kehittyy tulevaisuudessa. *Ongelman laajuuteen* liittyy tieto konkreettisesta vaara-alueesta, ongelman kestosta ja sen vakavuudesta. Eräs haastateltava kertoi, että haluaisi tietää loukkaantuneiden määrän. Haastateltavat halusivat tietää kauanko tilanne kestää ja mihin heidän täytyy varautua. Tieto ongelman kestosta auttaa jatkamaan arkea ja poistaa turhaa huolta. Mikäli tiedettiin, että ongelma oli hoidossa, eikä se ollut vaarallinen, eivät haastateltavat olleet siitä enää niin huolissaan, vaikka tarkkaa tietoa tilanteen päättymistä ei tiedettäisikään.

*"Et esimerkiksi tää vesijuttu nyt kun toi.. On ihan rauhallisin mielin, kun tietää, todennäköisesti huomenna se loppuu ja korjaantuu"*  
- Nainen 47 v.

Eräs haastateltava kertoi alueellisen tiedon olevan tärkeä siksi, että hän voi mennä perheensä kanssa vaikka lähellä asuvien sukulaisten luokse, mikäli he asuvat eri alueella, eikä tilanne vaikuta heihin. Alueen rajaamisen täytyy olla tarkkaa. Eräs haastateltava kertoi, että "tapahtui Porissa" ei auta häntä yhtään arvioimaan koskeeko asia häntä vai ei. Kemikaalionnettomuuksissa alueellinen tieto auttaa siinä, että ihmiset pystyvät esimerkiksi katsomaan mistä päin tuulee ja tulevatko saastepilvet heitä kohti. Mikäli pilvet tulevat heitä kohti, osaavat he suojautua tarpeeksi ajoissa. Mikäli he taas eivät ole vaarassa, ei heidän tarvitse pelätä tilannetta niin paljon.

*"Et on tärkeä niin kun tietää, että jos se tulee ihan toiseen suuntaan, niin ei ole mitään paniikkia. Voi olla rauhallisin mielin" – Nainen 48 v.*

Lisätietojen lähde taas koettiin tärkeäksi, koska poikkeustilanteet herättävät usein kysymyksiä joihin tarvitaan vastauksia. Haastateltavat halusivat tietää keneltä he voisivat kysyä lisätietoja ja keneen pitää olla yhteydessä kyseisessä tilanteessa. Lisätietoja tilanteesta olivat muun muassa tilanteen syyt, kesto, riskit ja seuraukset sekä toimintaohjeet. Haastateltavat kertoivat voivansa soittaa suoraan asiaan liittyvälle viranomaiselle tai kaupungin tai kunnan viranomaiselle. He soittavat myös läheisilleen tai naapureilleen ja kysyvät heiltä ovatko nämä kuulleet mitään uutta. Osa haastateltavista kertoi soittavansa myös mökkinaapureilleen mökkialueeseen liittyvissä asioissa, vaikka ei muuten tuntisi näitä ihmisiä.

Haastateltavat halusivat tietää mitä *riskejä* tilanteeseen liittyy, esimerkiksi mitä saastunut vesi voi aiheuttaa ja kuinka vaarallinen tilanne on. Huolestuttavimmiksi koettiin terveyteen liittyvät riskit. Haastateltavat halusivat esimerkiksi tietää mitä tapahtuu, mikäli he ovat käyttäneet pilaantunutta vesijohtovettä. Haastateltavat halusivat tietää ovatko he tai heidän omaisensa turvassa ja jos eivät ole, niin mihin he voivat mennä. Lisäksi haluttiin tietää, onko olemassa riski siitä, että tilanne muuttuu vielä pahemmaksi.

*"Ja sitten ehkä se, että miten se tulee kehittyä se tilanne. Et meneekö se niin kun huonompaan suuntaan vai onko se vaara niin kuin menossa pois, lieventymässä." – Mies 48 v*

*Viranomaisten toiminta* nousi myös yhdeksi tiedontarpeeksi. Haastateltaville oli tärkeää, että viranomaiset antavat poikkeus- ja vaaratilanteesta lisätietoja välittömästi, kun jotakin on tapahtunut. Viranomaisilta odotettiin tietoa poikkeus- ja vaaratilanteen syistä, kestosta ja seurauksista. Lisäksi haluttiin

toimintaohjeita ja tietoa siitä, miten viranomainen toimii tässä tilanteessa. Haastateltavien mielestä olisi parempi, että edes jotain tiedotettaisiin, vaikka kaikkea ei voitaisi sanoa tai ei vielä tiedettäisi. Tiedon pimittäminen oli heidän mielestään viimeinen asia mitä voidaan tehdä.

*"Mä mietin, että jos on myrsky ja tommonen, että sanottais väliajoin sit vaikka, että ei tiedetä. Ettei tuu semmoista oloa, että nyt multa pimitetään jotain" – Nainen 27 v.*

*"Kyllä se tiedon pimittäminen on vihoviimeinen mitä voidaan tehdä", mut parempi sekin olis, että kuulis jotain, saatika ettei kuule mitään." – Nainen 48 v.*

Haasteltava kertoi, että viranomaisten kannattaa tiedottaa, vaikka mitään lisätietoja ei olisi saatavilla. Hänen mielestään säännöllinen tiedottaminen luo kuvan siitä, että ihmisistä välitetään. Näin ei synny myöskään kuvaa tiedon pimittämisestä.

*"Vaikka että nyt emme tiedä koska sähkötkä tulee takasin ja sit taas parin tunnin päästä "ei me edelleenkään tiedetä", mut sit ois turvallinen olo, että jotain kiinnostaa se asia ainakin. – Nainen 27 v.*

Toimintaohjeet sisälsivät tiedon siitä, kuinka tilanteessa täytyy toimia, jotta lisävahingoilta vältytään. Tieto siitä, täytyykö suojautua tai evakuoitua on tärkeää. Jos vesijohtovedessä on ongelmia ja sitä on jo ehtinyt käyttää, täytyy tietää mitä tehdään seuraavaksi. Haastateltavat tarvitsivat toimintaohjeita niin siviili- kuin työelämässä. Haastateltavat kertoivat tarvitsevansa tietoa siitä, voivatko he mennä töihin, laitetaanko lapset kouluun tai voiko lapsia edes päästää ulos. Eräs haastateltava haluaisi tukea ja toimintaohjeita myös siinä tilanteessa mikäli hän on esimerkiksi menettänyt läheisensä ja kotinsa. Vähemmän vakavissa tilanteissa, kuten tulvissa tiedontarpeet koskivat esimerkiksi sitä, millaista reittiä pitkin he pääsisivät parhaiten kotiin.

Varautuminen tuleviin tilanteisiin oli myös yksi tiedontarve. Eräs haastateltava viittasi syksyllä 2012 tapahtuneeseen pikkutyön sieppaukseen ja kertoi, että mikäli hänen lähistöllään liikkuisi joku epäilyttävä, haluaisi hän saada siitä tiedon. Haastateltavat kertoivat myös, että he pystyivät varautumaan myrskyihin ja tulviin säätiedotusten avulla. Yhdessä ryhmässä keskusteltiin siitä, että ihmiset turtuvat nopeasti liikaan tiedottamiseen ja varoitusten teho laskee. Esimerkiksi jos myrskyvaroituksia tulee koko ajan ilman suurta

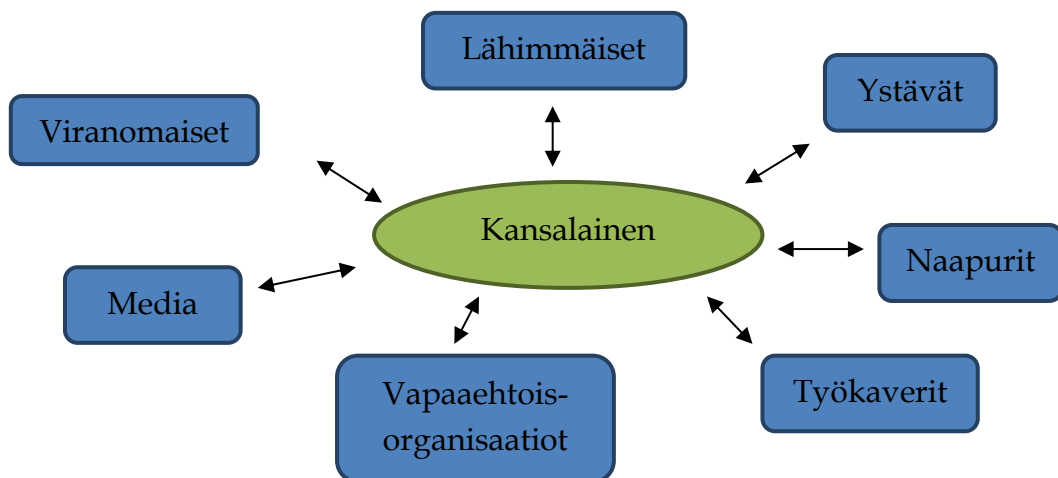
myrskyä, voi sen teho heikentyä. Tämä saattaa aiheuttaa sen, että kansalaiset eivät ota varoituksia enää niin tosissaan.

*"Mut sit voi ehkä aatella silleenkin, että jos aina varotellaan niin kuin liian yli.. tota noin.. niin ylisuuresti kaikista asioista, niin ehkä ihmiset vähän turtuu siihen ja sit jotenkin niillä tulee jo sellainen mieli, että onko se sitten ihan niin tarpeellista ottaa niin vakavasti niitä, vaikka ne varoitukset olis ihan oikeitakin." – Mies 48 v.*

Haastatteluista huomasii, että tiedontarpeita oli monenlaisia, mutta suurin osa niistä mainittiin kaikissa haastatteluissa. Haastateltavien tiedontarpeet riippuivat täysin poikkeus- ja vaaratilanteesta ja sen vakavuudesta. Kun tilanne oli vakava ja omakohtainen tarvittiin tietoa nopeasti ja enemmän. Silloin kun tilanne tapahtui jossain muualla ilman että se kosketti ketään haastateltavaa tai hänen lähipiiriään, olivat tiedontarpeet enemmän uteliaisuutta ja haluat tietää mitä jossain on tapahtunut.

## 5.2 Kansalaiset ja tiedon jakaminen sekä vastaanottaminen poikkeus- ja vaaratilanteissa

Haastateltavat halusivat olla ensimmäisinä yhteydessä lähimmäisiin ja viranomaisiin. Yhteyttä haluttiin ottaa myös sukulaisiin, ystäviin, naapureihin ja työkavereihin. Haastateltavat mainitsivat myös halukkuutensa olla yhteydessä vapaaehtoisorganisaatioihin ja mediaan. Haastateltavista oli tärkeintä saada ensin tietoa lähimmäisiltä. Tämän jälkeen tietoa haettiin eri medioista, kuten televisiosta, radiosta tai internetistä. Haastateltavat vastaanottivat tietoa myös sukulaisilta, ystäviltä, naapureilta, työkavereilta ja viranomaisilta. (kuvio 6).



KUVIO 6. Kansalaiset ja tiedon jakaminen sekä vastaanottaminen



Haastateltavat kertoivat olevansa poikkeus- ja vaaratilanteissa ensimmäisenä yhteydessä omiin läheisiin. Haastateltaville oli tärkeää saada tietää ovatko läheiset kunnossa tai he halusivat itse ilmoittaa heille olevansa kunnossa. Haastateltavat mainitsivat myös ottavansa yhteyttä sukulaisiin, naapureihin ja ystäviin kertoakseen millainen tilanne hänellä on ja kysyäkseen millainen tilanne siellä on. Haastateltavat kertoivat myös ottavansa yhteyttä sukulaisiin ja tuttuihin kysyäkseen tarvitsevatko he apua.

*"Et varmaan vanhat tädit tulis niin omassa talossa, että sukulaistädit ympäri kaupunkia tulis käytyä lävitte, ihan että tarviiko apua."  
- Nainen 47 v.*

Naapuriapu nousi esiin kaikissa haastatteluissa. Esimerkkeiksi jos talo palaa tai muu katastrofi tapahtuu, niin ystävät ja naapurit tarjoavat apua ja kutsuvat kylään. Uuraisilla oli käytössä myös sellainen keino, että mikäli he eivät tavoita lähimmäisiään, ottavat he yhteyttä naapuriin ja pyytävät käymään katsomassa, että kaikki on kunnossa. Uuraisilla eräs haastateltava myönsi, että naapuri tietää hänen vara-avaimensa paikan ja voi poikkeustilanteessa sitä käyttää. Useat haastateltavat kertoivat ottavansa yhteyttä naapuriin, jos jotain poikkeavaa tapahtuu, esimerkiksi tulvavesi uhkaa naapurin autoa tai taloa. Aineistosta nousi esille, että myös mökkinaapureihin otettiin yhteyttä poikkeustilanteissa, vaikka heitä ei tunnettaisikaan. Yhdessä haastattelussa pohdittiin myös sitä, että naapurusto voisi tehdä suunnitelman poikkeusolojen toimintaohjeista yhdessä etukäteen.

Haastatteluissa mietittiin myös, että mikäli tilanne vaikuttaa työntekoon, ottaisivat he yhteyttä myös työkavereihin. Lisäksi toivottiin, että heille ilmoitettaisiin työpaikalta, mikäli tilanne vaikuttaa seuraavaan työpäivään. Kahdessa haastattelussa haastateltava mainitsi myös tiedon jakamisen medialle. Sen ajateltiin nopeuttavan korjaustöitä. Eräs haastateltava oli kuitenkin kokenut kuvien lähettämisen medialle hankalaksi.

Yhdessä fokusryhmässä keskusteltiin siitä, että kansalaisjärjestöt voisivat olla hyvä apu tavaran keräämisessä. Haastateltavat kertoivat, että paikallinen radiokanava oli välittänyt viestejä tulvan aikana pumppujen lainaamisesta. Haastateltavat pohtivat, että viranomaisten taholta tullut auttamispyyntö ei ole niin tehokasta, kuin omien tuttujen pyynnöt. Haastateltavien mielestä olisi helppo lähteä mukaan auttamaan, mikäli joku tuttu ihminen tai vapaaehtoisorganisaatio pyytää apua. Varsinkin sosiaalisen median kautta tulevat pyynnöt koettiin tehokkaiksi.

Haastateltavat toivoivat viranomaiselta lisätietoja ja toimintaohjeita. Haastateltavat mainitsivat soittavansa hätänumeroon 112, mikäli tilanne vaatii akuuttia apua. Lisäksi muutama haastateltava mainitsi soittavansa suoraan kuntaan tai kaupunkiin, mikäli hän tietäisi että joku sieltä osaa vastata hänen kysymykseensä. Yhdessä haastattelussa haastateltavat kuitenkin kokivat tiedonjakamisen viranomaisille hankalaksi, koska kunnat eivät välttämättä kerro virkamiesten nimiä. Sähköpostin lähettäminen on vaikeaa, jos ei tiedä nimeä.. Eräs haastateltava oli sitä mieltä, että viranomaisten ongelma on vastuunvälttäminen. Haastateltavat olivat huolissaan siitä, kuinka viranomainen suhtautuu tietoon ja otetaanko heidän vinkkejään vakavasti. Haastatteluissa nousi esille myös, että 112 ei saisi olla ainoa hätänumero. Toiseksi numeroksi tarvitaan numero, josta voi kysyä neuvoja silloin kun ei ole varsinainen hengenhätä.

Haastattelussa luotettiin siihen, että paikalle tuleva viranomainen ottaa tilanteen haltuun. Kahdessa haastattelussa pohdittiin, että lähiseudun ihmisistä voi olla hyötyä poikkeus- ja vaaratilanteessa, koska nämä ihmiset tietävät parhaiten ympäristön ja lähialueet. Näin he voivat toimia viranomaisten apuna. Aineistossa nousi esille myös se, että tavalliset ihmiset ovat usein niitä, jotka ovat ensimmäisenä paikalla kun jotain tapahtuu.

*"Ja nykyäänhän on kaikissa näissä isoissa onnettomuuksissa, oli se sit näitä ampumajuttuja tai sit näitä luonnononnettomuuksia, niin se ensimmäinen tietohan tulee tavalliselta ihmiseltä ja viranomaiset reagoi siihen sit hyvin myöhään." – Nainen 49 v.*

### 5.3 Kansalaisten viestintäteknologian käyttö poikkeus- ja vaaratilanteissa

Kansalaisten viestintäteknologian käytöstä nousi esille perinteisiä viestintäteknologioita (taulukko 4) sekä verkkoon liittyviä viestintäteknologioita (taulukko 5). Perinteisiin viestintäteknologioihin kuuluvat puhelin, tekstiviesti, televisio, radio, painettu sanomalehti, megafoni ja väestöhälytin. Verkossa oleviin viestintäteknologioihin kuuluvat internet, verkkolehtien verkkosivut, viranomaisten kotisivut, muut kotisivut, hakukone, sähköposti ja sosiaalinen media. Haastateltavat mainitsivat käyttävänsä kaikista eniten tiedon vastaanottamiseen puhelinta, televisiota, radiota ja internetiä. Tiedon jakamiseen he kertoivat käyttävänsä eniten puhelinta ja sosiaalista mediaa.

Suosituksi viestintäteknologiaksi nousi *puhelin*. Haastateltavat kokivat puhelimen hyväksi, koska sen avulla voidaan keskustella toisen ihmisen

kanssa. Haastateltavat kertoivat, että puhelin kulkee aina mukana ja sillä voi soittaa hätänumeroon, vaikka ei olisi saldoa tai sim-korttia. Ensimmäisessä Porin fokusryhmähaastattelussa eräs haastateltava epäili, että viranomaiset saadaan parhaiten kiinni puhelimen avulla. Muutamat haastateltavat olivat myös sitä mieltä, että iäkkäät ihmiset tavoitetaan vain puhelimen avulla, koska he eivät välttämättä katso koko ajan televisiota tai kuuntele radiota.

Puhelinta käytettiin poikkeus- ja vaaratilanteissa lähimmäisten tavoittamiseen, hätänumeroon soittamiseen ja naapureille tiedottamiseen. Muutamat haastateltavat puhuivat myös siitä, että naapurit soittavat heille, jos jotain poikkeavaa tapahtuu. Muutamat haastateltavat kertoivat myös sen, että mikäli he eivät tavoita omia vanhempiaan, he soittavat naapureille ja pyytävät käymään paikalla. Puhelimen avulla tiedotettiin myös mökkinaapureita esimerkiksi rikosaallon aikana. Haastateltavat kertoivat etsivänsä mökkinaapureiden puhelinnumerot ja soittavansa heille, vaikka heitä ei olisi tunnettu etukäteen. Puhelimen huonoiksi puoliksi nähtiin se, että puhelin tarvitsee sähköä. Matkapuhelinverkko ei toimi montaa tuntia ilman sähköä. Lisäksi oltiin huolissaan linjojen tukkiutumista. Eräs haastateltava myös muistutti, että joillain vanhuksilla ei ole matkapuhelinta vaan heillä on käytössä lankapuhelimet. Puhelin voi olla äänettömällä, joten ei huomata, jos joku yrittää soittaa.

Yhdessä haastattelussa keskusteltiin myös ICE-koodista puhelimessa. ICE (In case of emergency) -koodin avulla pelastusviranomaiset tietää kenelle soittaa, jos jotain on sattunut. Puhelimen omistaja voi lisätä lyhenteen matkapuhelimeensa lähimaisen nimen kohdalle. Lyhenne on kansainvälisesti käytössä, joten se on hyödyllinen varsinkin ulkomailla. (Punainen Risti 2013.) Haastateltavista usealla oli koodi käytössä. Haastateltavat kuitenkin pohtivat sitä, katsovatko pelastusviranomaiset koodia potilaan puhelimesta.

*Tekstiviesti* mainittiin monessa eri käyttötarkoituksessa. Useat haastateltavat olivat vastaanottaneet tekstiviestin läheiseltään poikkeus- ja vaaratilanteessa. Tekstiviestejä käytettiin myös työpaikalla, kun kaikille täytyi saada tieto jostain tapahtumasta. Haastatteluissa puhuttiin myös joukkotekstiviestin lähettamisestä. Haastateltavien mielestä joukkotekstiviesti olisi nopea ja kätevä tapa tavoittaa kerralla suuri joukko ihmisiä paikallisessa poikkeus- ja vaaratilanteessa. Tekstiviestin avulla voitaisiin varoittaa ihmisiä ja antaa lisätietoja tilanteesta.

Yksi yleisimmistä tavoista poikkeus- ja vaaratilanteissa oli *television* avaaminen. Television uutislähetysten kautta saatiin helposti uutta tietoa tilanteesta. Lisäksi mainittiin television hätätiedotteet. Haastateltavat pitivät hätätiedotteita hyvinä ja huomiota herättävinä. He kuitenkin toivoivat tiedotteisiin alueellisuutta, koska hälytysäänen kuuleminen aiheutti huolestumista.

*Radio* mainittiin hyväksi tiedonlähteeksi poikkeus- ja vaaratilanteissa. Erityisesti *paikallisradiota* keuhuttiin käteväksi ja nopeaksi tiedotuskanavaksi. Eräs haastateltava luotti siihen, että mikäli hän on kuullut jotain radiosta, saa hän myös lisätietoja sen kautta. Radion yhteydessä mainittiin myös Traficin tiepalvelu autoilijoille. Tienpäällä radio auttaa välttämään reittejä, joilla on sattunut onnettomuuksia. Radio-ohjelma katkeaa automaattisesti, mikäli hätätiedote lähetetään. Useat haastateltavat kertoivat kuuntelevansa radiota töihin ajaessaan, joten he kuuluivat viimeistään silloin päivän uutiset. Radion huonoiksi puoliksi kerrottiin se, että sähkökatkon aikana tarvitaan toimivat patterit ja patteriradio.

*Perinteiset sanomalehdet* mainittiin kahdessa haastattelussa. Sanomalehdessä oletettiin olevan täsmällistä tietoa. Sitä käytettiin lähteenä silloin, kun haluttiin seuraavana päivänä rauhassa tutustua lisätietoihin tapahtuneesta. Sanomalehtien huonoksi puoleksi nähtiin se, että tieto on jo vanhaa.

Haastatteluissa mainittiin myös muista viestintäteknologioita, kuten *megafoni*. Megafonin avulla ihmisiä voitaisiin tiedottaa mikäli sähkökatkeavat. Varsinkin paikallisissa poikkeusoloissa voidaan kiertää autolla ja kuuluttaa väestölle toimintaohjeita ja lisätietoja. Myös *väestöhälyttimestä* puhuttiin. Paikallisissa tilanteissa voitaisiin tiedottaa tietyn alueiden asukkaille myös kiinnittämällä *lappuja* rappukäytävien tai kauppojen oviin.

Haastatteluissa mainittiin myös *kasvokkainviestintä*. Haastateltavat kertoivat kerääntyvänsä keskustelemaan tilanteesta naapureiden kanssa pihalle tai kuulevansa uutiset ”puskaradion” kautta. Eräs haastateltava antoi innovatiivisen idean siitä, että kauppojen *näyttörüudut* tulisi käyttää tiedottamiskanavana, mikäli esimerkiksi vedessä olisi jotain ongelmia. Tämä tapa tavoitaisi mahdollisimman paljon ihmisiä ja paikallisten lisäksi esimerkiksi matkailijat.

TAULUKKO 4. Perinteisten viestintäteknologioiden käyttötavat ja toimivuus

Viestintä- teknologia	Käyttötapa	Toimivuus
Puhelin (puhelu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Läheinen ilmoittaa itsestään soittamalla</li> <li>- Soitetaan läheiselle ja ilmoitetaan ollaanko kunnossa</li> <li>- Soitetaan viranomaiselle ja kysytään lisätietoja</li> <li>- Soitetaan naapurille</li> <li>- Puhelimen ice-koodi kertoo läheisen numeron</li> <li>- Soitetaan hätänumeroon 112</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voi keskustella toisen ihmisen kanssa</li> <li>- Riippuvainen matkapuhelimen akun kestosta</li> <li>- Linjat tukkeutuu helposti, jos moni soittaa samaan aikaan</li> </ul>
Tekstiviesti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Läheinen kertoo olevansa kunnossa</li> <li>- Töistä lähetetään lisätietoja</li> <li>- Joukkohätäviesti</li> <li>- Valokuvan lähettäminen lehteen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tavoittaa useita ihmisiä</li> <li>- Riippuvainen matkapuhelimen akun kestosta</li> </ul>
Televisio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tilanteesta kuullaan lisätietoja uutisista</li> <li>- Hätätiedote ruudussa</li> <li>- Sää tiedotuksissa varoitetaan myrskyistä ja tulvista</li> <li>- Teksti-tv:n uutiset</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hätätiedotteet säikäyttää turhaan, jos ei asu alueella</li> </ul>
Radio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lisätietoja uutishaastatteluissa</li> <li>- Alueradiot reagoi paikallisiin uutisiin</li> <li>- Autotkalla osaa välttää vaara- paikat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toimii pattereilla, jos ei sähköä</li> <li>- Kätevä ja nopea</li> <li>- Trafic katkaisee lähetyksen autossa</li> </ul>
Painettu sanomalehti	Seuraavana päivänä voi rauhassa lukea lisätiedot	Täsmällistä tietoa, vaikka vanhaa
Megafoni	Pienelle alueelle tiedottaminen	Toimii pienelle alueelle
Väestöhälytin	Asukkaille tiedottaminen	Rajattu kuuluvuus

*Internet* mainittiin hyväksi tiedonlähteeksi. Haastateltavat kertoivat, että internet on nopea ja helppo käyttää. Uutiset päivittyvät nopeasti ja aina kun uutta tietoa tulee. Haastateltavien mielestä internetistä voi katsoa mitä on tapahtunut ja millä alueella. Haastateltavat kertoivat internetin olevan

hyödyllinen myös poikkeustilanteisiin varautumiseen. Esimerkiksi sääpalvelujen avulla voi seurata sään muuttumista. Haastateltavat etsisivät erilaisia internet-sivuja jotka neuvovat kuinka toimia poikkeustilanteissa. Internetin huonona puolena nähtiin se, että kaikilla ei ole olemassa internet-sivuja. Lisäksi kaikilla ihmisillä ei ole mahdollisuutta käyttää internetiä. Erityisesti iäkkäämmistä ihmisistä oltiin huolissaan.

*Verkkolehdet* olivat yksi suurimmista internetissä olevista tiedonlähteistä. Iltasanomat, Iltalehti ja Helsingin Sanomat olivat suosituimpia silloin kun tapahtuu valtakunnallisesti jotain. Paikallisissa tapauksissa tietoa etsittiin paikallislehdistä, kuten Porissa Satakunnan Kansan sivuilta. Verkkolehdet koettiin hyviksi, koska niitä päivitetään usein ja toimittajat tarkastavat tiedot. Eräs haastateltava kertoi lukevansa verkkolehtiä myös mobiilissa, koska se on niin helposti yhden napin painalluksen takana. Eräällä toisella haastateltavalla oli Satakunnan Kansa verkkoselaimenkirjamerkeissä ja hän meni aina ensimmäisenä sinne etsimään tietoa. Helsingin Sanomien huonoksi puoleksi sanottiin se, että sieltä ei löydä mitään paikallista tietoa. Eräs haastateltava kertoi uutisten kommenttiosioiden olevan raivostuttavia.

*”Et mä haluan mieluummin lukee virallisia lähteitä tai sitten tuttavien kommentteja Facebookissa tai tällaisia. Mutta en missään nimessä niitä, että niistä tulee vaan itse ärsytetyksi.” – Nainen 47 v.*

*Viranomaisten, kuten kunnan ja kaupungin sivut* nousivat myös yhdeksi paikaksi, mistä haettiin lisätietoja, mikäli jokin poikkeusolo tapahtuu. Erään haastattelun jäsenillä oli käsitys siitä, että kunnan sivut ovat olleen samanlaiset viimeiset kymmenen vuotta. Ongelmalliseksi koettiin myös se, että sivuja päivitetään vain virka-aikaan. Sivut koetaan vanhan tiedon vuoksi epäluotettaviksi. Muita kotisivuja olivat muun muassa erilaisten järjestöjen, kuten Astmaliiton sivut, uutispalvelujen ja ilmatieteenlaitoksen sivut.

Lisätietoja poikkeus- ja vaaratilanteista etsitään *hakukoneiden* kautta. Erityis-maininnan sai Googlen hakukone. Haastateltavat kokivat, että hakukone on kätevä silloin kun tietää mitä hakee. Hakukonetta käytetään lisätietojen etsimiseen. Se on myös kätevä silloin, kun etsitään tietoa jostain aikaisemmasta poikkeustilanteesta. Hakukoneen avulla etsittiin myös tietoja poikkeus- ja vaaratilanteiden ennakointia varten.

*Sähköpostia* käytettiin silloin, kun haluttiin tiedottaa kerralla isoa joukkoa ihmisiä. Sähköpostia voisi käyttää esimerkiksi silloin, kun poikkeustilantees-

sa tarvitsee löytää talkooporukkaa auttamaan muita. Eräs haastateltava kuitenkin muistutti, että sähköposti on hidas tapa tavoittaa ihmisiä, jos apua tarvitaan äkkiä.

TAULUKKO 5. Verkossa olevien viestintäteknologioiden käyttötavat ja toimivuus

Viestintäteknologia	Käyttötapa	Toimivuus
Internet yleisesti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Yhdellä klikkauksella kaikille tieto</li> <li>- Lisätiedot mitä on tapahtunut ja missä</li> <li>- Nopeampi kuin uutislähetysten odottaminen</li> <li>- Päivitetään nopeasti</li> <li>- Säättietojen seuraaminen</li> <li>- Poikkeus- ja vaaratilanteisiin etukäteen varautuminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Helppo ja nopea</li> <li>- Kaikilla ei ole verkkosivua</li> <li>- Kaikki ihmiset eivät välttämättä osaa käyttää tai eivät omista internet-yhteyttä</li> </ul>
Verkkolehlien verkkosivut	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lisätietoja haetaan valtakunnallisten lehtien sivuilta</li> <li>- Uutisten lukeminen puhelimen sovelluksella</li> <li>- Paikallislehden sivuilta lisätiedot paikallisesta tapahtumasta</li> <li>- Lisätietoja ulkomaisissa onnettomuuksissa ulkomaalaisien lehtien sivuilta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toimittajien tarkastamat tiedot</li> <li>- Päivitetään usein</li> <li>- Nopea käyttää mobiilissa</li> <li>- Paikallisista asioista huonosti tietoa valtakunnallisten lehtien sivuilla</li> </ul>
Viranomaisten kotisivut	Etsitään lisätietoja tapahtuneesta ja toiminta-ohjeista	Päivitetään hitaasti
Muut kotisivut	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etsitään lisätietoja aiheesta</li> <li>- Katsotaan tuulen suunta</li> <li>- Ulkomaalaiset uutissivustot kertovat lisätietoja ulkomaisissa poikkeus- ja vaaratilanteissa</li> </ul>	- Tieto löytyy nopeasti
Hakukone	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etsitään lisätietoja</li> <li>- Etsitään vastaavat vanhat tilanteet</li> <li>- Etsitään vinkkejä ennakkoon varautumiseen</li> </ul>	Kätevä tapa löytää tietoa

Sähköposti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Läheisille ja ystäville tiedottaminen</li> <li>- Talkoolaisten kerääminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tavoittaa kerralla useita</li> <li>- Hidas, jos vakava tilanne</li> </ul>
Sosiaalinen media	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keskustelupalstalta etsitään lisätietoja paikallisista asioista</li> <li>- Kaverien linkit</li> <li>- Kuvien jakaminen</li> <li>- Seurataan lehtien omia profiileita</li> <li>- Tavoitellaan alueella olevia ihmisiä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ei tuki puhelinlinjoja</li> <li>- Vastauksen saamiseen voi mennä aikaa</li> <li>- Hyvä keino etsiä apujoukkoja</li> </ul>

Kahdessa ryhmässä oltiin erityisen huolissaan vanhuksista. Haastateltavat keskustelivat siitä, että kaikilla kansalaisilla ei ole viimeistä teknologiaa, eikä heitä välttämättä tavoita television tai sosiaalisen median kautta.

*"Et eihän kaikki.. ei kaikilla voi olettaa et on niin hienot puhelimet, et kaikki viimeinen teknologia pelaa siellä." - Nainen 58 v.*

#### 5.4 Kansalaiset ja sosiaalinen media poikkeus- ja vaaratilanteissa

Sosiaalinen media koettiin nopeaksi ja hyväksi tiedonlähteeksi. Sosiaalisen median sovelluksista nousi vahvimmin esille yhteisöpalvelu Facebook. Myös keskustelupalsta Suomi24 mainittiin yhdessä haastattelussa. Haastateltavat kertoivat käyttävänsä sosiaalista mediaa niin tiedon jakamiseen kuin sen vastaanottamiseen.

Haastateltavat olivat sitä mieltä, että Facebookin kautta tavoittaa samanlaisesti ja nopeasti kaikki lähimmäiset ja ystävät. Haastateltavat mainitsivat, että yhteisöpalvelut, kuten Facebook olisi hyvä väline silloin, kun halutaan tavoittaa mahdollisimman monta ihmistä samalla kertaa. Esimerkiksi jos haastateltava joutuisi poikkeus- ja vaaratilanteeseen, voisi hän laittaa statuspäivityksen, jossa hän kertoisi olevansa kunnossa.

*"Mä mietin ittelläni, että jos mulle kävi joku tommoinen onnettomuus, niin mä varmaan laittaisin Facebookiin jonkun, että olen ok. Ja sit sitä kautta saisit kaikki sukulaiset ja kaverit semmoisen tietää, ettei tarvi jokaiselle laittaa sit viestii erikseen" - Nainen 27 v.*



*"Se (Facebook) tavoittaa niin hyvin kaikki läheiset ainakin. Et se on kanava tiedottaa, että kunnossa ollaan" – Mies 39 v.*

Haastateltavat kokivat, että sosiaalinen media, kuten Facebook on hyvä tapa löytää tietoa poikkeus- ja vaaratilanteesta. Heidän mielestään sosiaaliseen mediaan tieto tulee yllättävän nopeasti. Haastateltavat kertoivat etsivänsä tietoa perinteisten radion ja television lisäksi myös sosiaalisesta mediasta. Haastateltavat kertoivat löytävänsä tietoa poikkeus- ja vaaratilanteista kaverien Facebookissa jakamien linkkien kautta. Haastateltavien ystävät ovat linkittäneet esimerkiksi uutisia viimeaikaisista poikkeus- ja vaaratilanteista. Haastateltavat kertoivat myös, että heidän kaverinsa myös kommentoivat muiden uutisia ja nämä näkyvät heidänkin uutisvirrassaan.

*"Ja sit sen (lehtien verkkosivujen) lisäksi ehkä varmaan Facebookista kattoisin et mitä kaverit on laittanut. Et mitä tässä nyt on ollut näitä tällamöisiä kriisejä, niin tosi nopeasti ne näkyy heti Facebookissa, et ihmiset päivittää ja linkkaa ja päivittää omia mielipiteitä ja sit ne on niis uutisissa mukana." – Nainen 27 v.*

Yhdessä ryhmässä puhuttiin siitä kuinka mukavaa on, että heidän kaverinsa jakavat uutisia niin kotimaisista kuin kansainvälisistä lähteistä. Haastateltavat ovat löytäneet sitä kautta sellaisia artikkeleita ja uutisia, joihin eivät välttämättä olisi muuten törmänneet.

*"Mulla on kavereita, jotka lukee eri lehtiä niinku jenkkilehtiä ja brittilehtiä, ja ne linkkaa aina Facebookiin, et täs on tää hyvä artikkeli ja tässä on eri näkökulma ja sit tulee sitä kautta linkkailtua niitä. Jotenkin ei ite menis sinne sivulle, mutta sit kun joku toinen on tehnyt sen työn ja suodattanut sen tiedon, et tässä on hyvä. Niin sieltä sit ehkä päätyy jonnekin muuallekin." – Nainen 27 v.*

Muutammat haastateltavat kertoivat myös seuraavansa verkkolehtiä sosiaalisessa mediassa. Eräs haastateltava ihmetteli, miksi paikallislehden Facebook-profiili ollut maininnut Porin mustasta vesijohtovedestä.

Sosiaalista mediaa käytetään myös tiedon jakamiseen, koska se on nopea. Haastateltavat kertoivat, että Facebookin avulla voidaan lähettää avunpyyntöjä niin omille läheisille kuin kaverin kavereille. Haastateltavat uskoivat saavansa helposti kavereilta apua sosiaalisen median välityksellä.

*"Kyl tää Facebook näissä asioissa on niin kun.. kaveripiiri saa ainakin heti tiedon, että nyt on tilanne tämä. Tulkaas tyhjentää meille meidän kellarii kaikki." – Nainen 58 v.*

Haastateltavat uskoivat myös tavoittavansa sosiaalisen median kautta sellaisia henkilöitä, joita he eivät etukäteen tunne, mutta joita he haluaisivat tavoittaa. Esimerkiksi poikkeus- ja vaaratilanteen aikana voisi kysyä kaverien tuttavilta tilannetietoja jostain tietystä paikasta tai kysyä lainaan muun muassa pumppua tulvan aikana.

*"Kyllä mä varmaan laittaisin Facebookiin ja sit mun kavereita, jotka tuntee paljon ihmisiä Porissa, jotka on porilaisii. Niin varmaan sitä kautta sit kysyis heidän kaveripiiristä ja se leviäis aika paljon." – Nainen 27 v.*

Yhdessä haastattelussa oltiin sitä mieltä, että esimerkiksi tulvatilanteesta tiedottamiseen sosiaalinen media olisi nopein kanava jakaa tietoa. Haastateltavat kertoivat, että sosiaalisen median kautta voisi jakaa esimerkiksi tietoa siitä, missä tulvii ja mitä reittejä kannattaa välttää. Lisäksi voisi kysyä lainaan niin agrikaattia kuin pumppua. Haastateltavat näkivät sosiaalisen median hyväksi puoleksi myös sen, että se ei tuki puhelinlinjoja silloin, kun useat ihmiset yrittävät soittaa toisilleen samaan aikaan.

*"Ja sit jos taas täytyis jotain tietoo saada eteenpäin, niin jos se olis oikein joku vakava, niin sosiaalinen media olis siinä aika hyvä. Aina sitä sit joku tuntee jonkun, joka voi viedä sit sanaa eteenpäin, eikä tuki puhelinlinjoja." – Nainen 48 v.*

Haastateltavat kertoivat myös ihmisten jakavan Facebookin kautta kuvia poikkeus- ja vaaratilanteista. Porissa haastateltavat olivat nähneet ystäviensä päivityksissä kuvia Porin mustasta vesijohtovedestä. Eräs haastateltava kertoi myös, että oli itse jakanut kuvan rekkapalosta omassa Facebook-profiilissaan. Haastateltava korosti, että kuvan ottohetkellä kukaan ei ollut hengenvaarassa ja tilanne oli hallinnassa. Koska kenelläkään ei ollut hengenhätä, ajatteli hän, että kuva voisi kiinnostaa hänen ystäviään. Haastateltava oli yrittänyt jakaa samaa kuvaa myös medialle, mutta ei ollut löytänyt siihen oikeaa keinoa.

Eräs haastateltava kertoi etsivänsä joskus tietoa Facebookin lisäksi Suomi24-foorumilta. Hän kertoi, että varsinkin paikallisista uutisista löytyi hyvin

nopeasti tietoa keskustelupalstojen paikallisosioista. Haastateltava kertoi kuitenkin suhtautuvansa tähän tietoon varauksella. Haastateltavat pohtivat muutenkin sitä, kuinka lukija voi erottaa sosiaalisessa mediassa luotettavan tiedon. Haastateltava oli huolissaan siitä, että kaikki eivät osaa suhtautua näihin kommentteihin oikealla tavalla.

*"Tuosta luotettavuudesta, niin se sosiaalinen media on kyl hyvä ja nopee, mut tuo.. En mä tiää onko se sit kaikista luotettavin? Sielt tulee aika tämmösiä.. objektiivisia näkemyksiä aina välillä ja miten niihin sit suhtautuu? Kaikki ei osaa niitä sitten.."- Nainen 48 v.*

Toiseksi sosiaalisen median huonoksi puoleksi koettiin yhdessä haastattelussa se, että siellä vastausta tarvitsee odottaa, toisin kuin esimerkiksi puhelimella soittamalla. Puhelimella soittaessa siihen vastaa ihminen, jonka kanssa voi käydä suoraan keskustelua.

*"Kyllä mä valitsen sen puhelimen, että jos käy niin hyvä onni, että sieltä vastaa joku ihminen, ettei mun tarvii keskustella jonkun koneen kanssa tai jossain Facebookissa odottaa, että koska joku sinne suvaitsee tulla vastaamaan" - Nainen 69 v.*

*Mutta niin kun ainakin sillä saa ihan oikeesti konkreettisesti kiinni sen jonkun ihmisen eikä vaikka jos menet Facebookiin, niin sit siellä vastaakin joku kaverin tuttu tai jotain." - Nainen 18 - 29v.*

Haastatteluissa puhuttiin paljon viranomaisista ja heidän toiminnastaan. Yhdessä fokusryhmässä haastateltavat toivat esille sen, että viranomaiset eivät hyödynnä sosiaalista mediaa niin hyvin, kuin he voisivat hyödyntää.

*"Eihän, eihän niin kuin kunta ja tämä tämmönen valtiovalta niin, eihän ne käytä paljon näitä sosiaalisia medioita. Muutenkaan tiedä tämmösestä sillai et se olis niin kuin suoraa tiedotusta." - Nainen 48 v.*

*"Se on valitettavaa et se ei ole vielä tätä päivää. Meitä on kuitenkin niin paljon jotka käyttää" - Nainen 47 v.*

Tämän yhden fokusryhmän haastateltavat toivoivat viranomaisten käyttävän enemmän sosiaalista mediaa heidän poikkeus- ja vaaratilanteiden aikaisessa viestinnässä. Heidän mielestään kansalaiset olivat jo hyvin sosiaalisen medi-

an käyttäjiä ja poikkeus- ja vaaratilanteissa se on yksi kanava, josta tietoa lähdetään hakemaan.

*"Niin et jos jos me ollaan niin kuin täällä sosiaalisessa mediassa, niin ehkä ne (viranomaiset) on siellä megafonitasolla sit vielä."  
- Nainen 48 v.*

Yhdessä fokusryhmähaastattelussa tuli ilmi myös esimerkkejä siitä, kuinka sosiaalisen media avulla voidaan kerätä ihmisiä paikalle auttamaan. Haastateltavat puhuivat siitä, kuinka vapaaehtoisjärjestöt, kuten Martat voisivat poikkeus- ja vaaratilanteen aikana kerätä Facebookin välityksellä apua kansalaisilta. Vapaaehtoisorganisaatiot voisivat esimerkiksi pyytää alueella olevia kansalaisia tulemaan paikalle apujoukkoihin tai välittää pyyntöjä tavaroiden lainaamisista.

*"Varmaan nekin (vapaaehtoisorganisaatiot) vois laittaa Facebookin kautta silleen et hei nyt tarttetaan ihmisiä, niin sitä kautta vois saada tyyppejä tulemaan paikalle tai jotain." - Nainen 27 v.*

## 6 POHDINTA

Tässä luvussa pohditaan tutkimustulosten ja teorian välistä yhteyttä. Luvussa 6.1 käydään läpi johtopäätökset. Luvussa 6.2 pohditaan tutkimuksen luotettavuutta ja onnistumista. Luvussa 6.3 annetaan jatkotutkimusaiheita.

### 6.1 Johtopäätökset

Poikkeus- ja vaaratilanteet etenevät aina useassa eri vaiheessa, joiden aikana kansalaisilla on erilaisia tiedontarpeita, ja he käyttävät eri tavalla eri viestintäteknologioita. Seuraavaksi käydään läpi sitä, mitä kriisiviestinnän vaiheita aineistosta pystyi huomaamaan ja mitä nämä vaiheet pitivät sisällään. CERC-mallin mukaan on olemassa viisi eri kriisiviestinnän vaihetta: esikriisi, kriisitilanne, hallinta, ratkaisu ja arviointi. Aineistosta pystyi erottamaan selvästi neljä ensimmäistä vaihetta. Viidettä vaihetta on vaikea huomata kansalaisten näkökulmasta, koska se koskee enemmän organisaation tai viranomaisen omaa kriisin ajan toiminnan arviointia.

Ensimmäinen vaihe, esikriisi, on hetki jolloin ensimmäiset viitteet kriisistä ovat tulleet. Coombsin (2010b, 25) mukaan kriisitilanne luo aina tiedontarpeita. Poikkeus- ja vaaratilanteissa kansalaisille on tärkeää saada yhteys omaisiin, kriisistä vastuussa oleviin ja omaan yhteisöön (Huhtala & Hakala 2007, 17; Lehtonen 1999, 38). Tämän pystyi huomaamaan tästäkin aineistosta. Haastatteluista kävi ilmi, että juuri kriisin alussa haastateltavat olivat epätie-toisia siitä mitä on tapahtunut ja halusivat saada lisää tietoja tapahtuneesta. Ensimmäisenä he halusivat tietää missä heidän läheisensä ovat ja ovatko he kunnossa. He kertoivat olevansa ensimmäisenä yhteydessä läheisiin ja soittavansa hätänumeroon, mikäli tilanne sitä vaatii. Reynolds ja Seeger (2005, 52) ovat määritelleet, että kriisivaiheessa informaatio koskee yleensä

kriisin olosuhteita ja sen vaikutuksia sekä oletettavia seurauksia. Tässä tutkimuksessa oli myös huomattavissa, että haastateltavat halusivat tietää ongelman laajuuden ja keston sekä sen, mitä riskejä ja seurauksia tilanteella on. Coombs (2010a, 54) määritteli, että riski aiheuttaa mahdollisesti jotain harmia tai jonkin menetyksen. Tässä aineistossa kansalaiset olivat myös huolissaan riskeistä ja siitä kuinka ne vaikuttavat heihin tai heidän läheisiinsä. Reynoldsin ja Seegerin (2005, 44) mukaan tuntemattomat riskit aiheuttavat epävarmuutta. Haastateltavat olivat huolissaan riskeistä, joiden vaikutuksia ei tunnettu, kuten kemikaalirekan kaatuminen tai ydinvoimalaonnettomuuden seuraukset.

Matkapuhelinta käytetään yleensä ensimmäisenä poikkeus- ja vaaratilanteissa (Andersen & Spitzberg 2009, 219). Myös tässä tutkimuksessa kaikista tärkeimmäksi viestintäteknologiaksi nousi ylivoimaisesti puhelin. Haastateltavat tarkastavat puhelimella, että heidän lähimmäiset ovat kunnossa. Lisäksi puhelimella ollaan yhteydessä viranomaisiin, kun halutaan tietää lisätietoja tapahtuneesta. Puhelimella myös soitetaan sukulaisille, ystäville ja naapureille kysyäksään mikä tilanne heillä on ja tarvitsevatko he apua. Kriisin ensimmäisessä vaiheessa tiedon jakamiseen ja vastaanottamiseen käytettiin myös tekstiviestiä. Television suosiota poikkeus- ja vaaratilanteissa on vaikea horjuttaa (Andersen & Spitzberg 2009, 217 - 218). Tämä näkyi myös aineistosta, koska moni kertoi avaavansa heti television tai radion, jos kuuli, että jossain on sattunut jotain. Radiota on käytetty perinteisesti poikkeus- ja vaaratilanteissa, koska se tavoittaa niin hyvin ihmisiä paikasta riippumatta (Andersen ja Spitzberg 2009, 217 - 218). Haastateltavat mainitsivat useita esimerkkejä siitä, että he olivat kuulleet jostakin poikkeus- ja vaaratilanteesta juuri radion kautta esimerkiksi työmatkalla ajaessaan. Radio on hyvä myös sen takia, että se toimii vaikka sähköä ei olisikaan.

Kriisin toisessa vaiheessa, kriisitilanteessa, kriisi on leimahtanut pahimmilleen. Andersen ja Spitzberg (2009, 211) väittävät, että kaikkiin poikkeus- ja vaaratilanteisiin liittyy epävarmuutta, median seuraamista ja informaation etsimistä. Tässä vaiheessa haastateltavat halusivat saada tarkempia tietoja siitä, mitkä syyt poikkeus- ja vaaratilanteen taustalla on. He halusivat myös tietää keneltä he voisivat kysyä tarvittaessa lisätietoja. Tässä kriisin vaiheessa haastateltavat olivat yhteydessä matkapuhelimen avulla viranomaisiin, ystäviin, naapureihin ja työkavereihin. Tässä vaiheessa lisätietoja haettiin edelleen television ja radion avulla, mutta myös verkkolehtien sivuilta. Haastateltavat kertoivat myös käyttävänsä hakukoneita tiedon hankkimiseen. Esimerkiksi jos tiedotusvälineissä on kerrottu vesijohtovedessä olevan

ongelmia, on voitu hakea hakukoneen avulla juttuja vanhasta Nokian vesikriisistä ja siihen liittyvistä asioista. Seeger ym. (2003, 9) ovat sitä mieltä, että poikkeus- ja vaaratilanteet voivat olla pelottavia, ja sen vuoksi kansalaiset tarvitsevat kunnollisia toimintaohjeita, jotta lisäonnettomuuksilta voidaan välttyä. Näin oli myös tässä aineistossa. Haastateltavat halusivat tietää kuinka toimia, jotta ylimääräisiltä riskeiltä pystyttiin välttymään. Lisäksi heitä kiinnosti miten viranomaiset aikovat tässä tilanteessa toimia.

Kriisiviestinnän kolmas ja neljäs vaihe, (hallinta ja ratkaisu), löytyivät myös aineistosta. Kolmannessa vaiheessa on hyvä vähentää epävarmuutta ja rauhoitella (Reynolds & Seeger 2005, 52). Tässä vaiheessa kansalaiset etsivät lisätietoja tapahtumasta hakukoneilla ja verkkolehtien sivuilta. Yhdessä haastattelussa keskusteltiin myös siitä, että sanomalehdestä pystyy hyvin lukemaan ajan kanssa tarkempia tietoja tapahtuman taustoista. Huhtalan ja Hakalan (2007, 18) mukaan kansalaisten turvallisuuden tunne perustuu luottamukseen, että viranomainen pystyy hoitamaan asian. Aineistosta kävi ilmi, että kansalaiset haluavat, että viranomaiset tiedottavat jotain myös silloin, kun mitään tiedotettavaa ei ole. Näin saadaan kuva siitä, että mitään ei pimitetä. Joku selvittää asiaa ja on ottanut kriisin hoitaakseen, joten kansalaiset voivat olettaa, että kriisiä ratkaistaan. Siksi onkin tärkeää, että kriisiin liittyvät organisaatiot ja viranomaiset tiedottavat aktiivisesti kaikissa kriisin vaiheissa ja pitävät kansalaiset ajan tasalla. Tässä vaiheessa kun omat omaiset ja oma henki ei enää ollut akuutisti huolenaiheena, saattoivat haastateltavat olla yhteydessä myös vapaaehtoisorganisaatioihin tarjoutuakseen auttamaan. Lisäksi he saattoivat olla yhteydessä mediaan esimerkiksi kuvia tarjoamalla.

Kriisiviestinnän viides vaihe, arviointi, on vaikeampi löytää aineistosta, mutta siihen liittyvä asia nousi kuitenkin esille. Tässä viidennessä vaiheessa organisaation tulisi arvioida omaa toimintaansa ja mennyttä kriisiä. Tämän vaiheen tarkoituksena on luoda toimintakeinoja tulevia tilanteita varten. Tässä aineistossa haastateltavat puhuivat siitä, että he haluaisivat saada sellaisia tietää kuinka he voisivat varautua mahdollisiin tuleviin tilanteisiin. Viranomaiset voisivat siis tehdä tietynlaisia tietopaketteja kansalaisille siitä, kuinka toimia seuraavan kerran kun tällainen samanlainen kriisi syntyy. Näin kansalaiset osaisivat varautua tuleviin kriiseihin paremmin.

Kansalaiset käyttävät erilaisia viestintäteknologioita saadakseen ja jakaakseen tietoa poikkeus- ja vaaratilanteista. Oikea ja ajantasainen tieto vähentää kansalaisten epätietoisuutta ja parhaimmassa tapauksessa sen avulla voidaan

estää lisävahinkojen syntyminen. Andersen ja Spitzberg (2009, 217) ovat sitä mieltä, että paikalliset mediat ovat nopeita ja tarkkoja, sekä niiltä löytyy omanlaista tietämystä asioihin. Myös Hollanday (2010, 161) on todennut, että kansalaiset luottavat paikallismedioihin. Nämä molemmat väittämät pystyttiin huomaamaan aineistosta, koska moni haastateltava kertoi paikallisradion ja -lehden verkkosivujen tiedottavan paikallisista poikkeus- ja vaaratilanteista hyvin nopeasti. Haastateltavat kokivat, että paikallisista tapahtumista löytyi parhaiten tietoa paikallisradiosta tai paikallislehden verkkosivuilta. Valtakunnallisten lehtien verkkosivuilta löytyi nopeasti päivitettyä tietoa isommista poikkeus- ja vaaratilanteista. Aineiston pohjalta voidaan tehdä päätelmiä, että poikkeus- ja vaaratilanteissa kannattaa käyttää monipuolisia viestintäteknologioita. Kansalaisen omat tottumukset vaikuttavat siihen, saako hän tiedon televisiosta, radiosta tai jostain muualta. Viestintäteknologiasta puhuttaessa kannattaa myös muistaa se, että kaikilla ei ole uusinta teknologiaa käytössään.

Kansalaiset eivät ole enää passiivisia viestin vastaanottajia, vaan he tekevät aktiivista tiedon hankintaa (Stephens & Malone 2009, 230). Poikkeus- ja vaaratilanteissa kansalaiset hakevat sosiaalisesta mediasta lisätietoja tapahtumasta. Haastatteluissa kävi ilmi, että esimerkiksi Facebook-kavereiden linkittämät uutiset ja kommentit ovat kiinnostavia. Tutkimuksen tulokset ja aikaisemmat teoriat todistavat sen, että läheiseltä tullut viesti on uskottavampi ja voimakkaampi kuin viranomaiselta tullut viesti. (Norris ym, 2008, 140). Tutkimuksessa kansalaiset luottivat läheiseltä tulleeseen tietoon. Myös läheisiltä tulleet pyynnöt vapaaehtoistoimintaan olivat myös tehokkaampia, kuin viranomaisilta tullut pyyntö. Kansalaisjärjestöt voisivat hyödyntää tätä omassa toiminnassaan käyttämällä vapaaehtoisia jäseniään apuvoimien keräämisessä. Kun avunpyyntö tulee tutulta, on siihen helpompi tarttua. Tästä voidaan päätellä, että sosiaalinen media on vaikutusvaltainen media, jonka kautta tulleet viestit voivat vaikuttaa vastaanottajaan.

Tieteellisissä tutkimuksissa on todettu, että sosiaalisen median hyvä puoli on se, että se mahdollistaa dialogin käymisen (Muralidrahan ym. 2011, 175; Stephen & Malone 2010, 318). Haastatteluaineistosta kävi kuitenkin ilmi, että kaksi haastateltavaa ei käyttäisi sosiaalista mediaa poikkeus- ja vaaratilanteissa, koska he haluaisivat, että heidän viesteihin vastaisi heti joku ihminen. Nämä haastateltavat eivät nähneet, että he saisivat sosiaalisen median kautta nopeasti kiinni jonkin viranomaisen tai muun lisätietojen lähteen. Tämä on kovin mielenkiintoinen huomio. Laadullisesta tutkimuksesta ei voi tehdä yleistyksiä, mutta voisi kuitenkin ajatella, että nämä haastateltavat näkivät



yhteisöpalvelut kanavana omille kavereilleen, ei niinkään viranomaisille. On mielenkiintoista seurata muuttuuko tämä tulevaisuudessa, kun diginatiivi sukupolvi kasvaa vanhemmaksi.

Haastatteluissa nousi esille se, että päivittämällä sosiaalista mediaa saa viestin perille kaikille läheisille ja ystäville kerralla, eikä näin ollen tarvitse kuormittaa puhelinverkkoa. Tämä nähtiin hyvänä asiana. Sosiaalista mediaa käytettiin myös enemmän silloin, kun kyseessä ei ollut mikään omaa terveyttä tai henkeä uhkaava tilanne. Esimerkiksi Facebookin avulla tavoitti helposti kaikki läheiset, jos tarvitsi kertoa olevansa kunnossa. Poikkeus- ja vaaratilanteissa sosiaalisen median kautta jaettiin ja vastaanotettiin tietoa ja kuvia. Mitä pienempi riski kriisillä oli aiheuttaa vahinkoa terveydelle tai hengelle, sitä kevyemmin tiedon jakamiseen suhtauduttiin.

Tämän tutkimuksen aineistossa oli liian vähän tietoa kansalaisten tiedonjakamisesta sosiaalisessa mediassa, joten tiettyjä rooleja oli vaikea etsiä. SMCC-mallin mukaan kansalaiset tuottavat ja käyttävät kolmea eri tietolähdettä: sosiaalista mediaa, perinteistä mediaa ja kasvokkaisviestintää (Liu ym. 2011, 346 - 347). Tämä tuli ilmi myös tämän tutkimuksen aineistossa. Kansalaiset etsivät tietoa niin perinteisestä mediasta, kuten radiosta ja televisiosta, sosiaalisesta mediasta sekä kasvokkaisviestinnän kautta, esimerkiksi kysymällä naapureiltaan. Liun ym. (2011, 346) määrittelemää kolmea kansalaistyyppiä: vaikutusvaltaisia sisällöntuottajia, sosiaalisen median seuraajia ja sosiaalisen median joutilaita oli hankalampi etsiä tästä aineistosta. Rooleista pystyi kuitenkin tunnistamaan sosiaalisen median seuraajia, jotka seurasivat aktiivisesti kavereidensa linkittämiä uutisia. Osa haastateltavista kertoi menevänsä sosiaaliseen mediaan etsimään lisätietoja poikkeus- ja vaaratilanteesta.

Yhdessäkään haastattelussa ei mainittu suoraan kriisikarttoja tai muita parviälyyn liittyviä asioita. Kuitenkin haastatteluissa kävi ilmi, että kansalaiset uskoivat tulevaisuudessa kriisiviestintävälineiden kehittyvän. Esimerkiksi hätätekstiviestin lähetys massoille mainittiin hyvänä edistysasiana. Keväällä 2013 YLE käytti Pohjanmaan tulvissa kriisikarttaa, jossa selvitettiin tulvatuhojen laajuutta. Kansalaiset pystyivät lähettämään tietoa ja kuvia tulvatilanteesta YLE:n uutisille tekstiviestillä, YLE:n sivuilla olevalla lomakkeella tai sähköpostilla. Viestit kerättiin YLE:n sivuille kartalle, jossa kaikki viestit olivat näkyvissä. (YLE 2013.) Tässä palvelussa ei hyödynnetty esimerkiksi Twitteriä ollenkaan. Tästä kaikesta voidaan päätellä, että Suomessa vastaavat sovellukset eivät ole vielä yleisessä tietoisuudessa ja aktiivisessa

käytössä. Tähän voi tulevaisuudessa tulla muutos, jonka myötä sosiaalisen median rooli voi tulevaisuudessa todennäköisesti kasvaa entisestään poikkeus- ja vaaratilanteissa.

Organisaatioiden ja viranomaisten olisi hyvä ottaa tämä huomioon ja kehittää omia viestintäkanaviaan sen mukaisesti. Olisi hyvä olla olemassa erilaisia sivuja, joista kansalaiset pystyisivät itse seuraamaan reaaliajassa poikkeus- ja vaaratilanteen kehittymistä. Sivulle voisi laittaa esimerkiksi karttoja ja lisätietoja tarkoista alueista, tapahtumista sekä sen, keneltä voi tarvittaessa kysyä lisätietoja. Esimerkiksi vesi- ja energiayhtiöt voisivat tarjota asiakkailleen erilaisia karttoja sähkökatko- tai vesijohtoveden ongelma-alueista. Tulva ja myrskytilanteessa viranomaiset taas voisivat kerätä tietyille sivustolle tietoa poikkeus- ja vaaratilanteesta suoraan kansalaisilta itseltään esimerkiksi Twitter-viestien ja tekstiviestien muodossa. Tämä auttaisi myös pelastusviranomaisia tarkentamaan tilannetta laajemmalla alueella.

Internetin myötä kriisit eivät ole vain paikallisia kriisejä, vaan ne leviävät helposti kaikkien tietoisuuteen (Coombs 2007, 9; Coombs 2002, 218). Tässäkin haastatteluaineistossa useat haastateltavat kertoivat seuranneensa ulkomailla tapahtuneita poikkeus- ja vaaratilanteita, kuten Thaimaan tsunamia vuonna 2004. Yksi nykypäivän haaste onkin, että viranomaiset eivät välttämättä osaa hyödyntää uusia medioita niin kuin se voisi (Lindsay 2011, 8). Mikäli ulkomailla tapahtuu jokin tällainen poikkeus- ja vaaratilanne, jossa voi olla mukana suomalaisia, olisi todella tärkeää, että Suomen viranomaiset tiedottaisivat tapahtuneesta tarkemmin. Kansalaiset voivat saada tiedon esimerkiksi ulkomaalaisten uutistoimistojen kautta. Jos kansalaiset kokevat, että suomalaiset viranomaiset eivät tiedota asioista tarpeeksi hyvin, voi se vaikuttaa kansalaisten luottamukseen viranomaisia kohtaan.

Sosiaalisesta mediasta puhuttaessa täytyy muistaa, että huhupuheet ja väärätieto lähtevät liikkeelle hyvin helposti. Kansalaiset voivat joutua vaaraan väärä tiedon takia. Tämän vuoksi viranomaisen ja kriisissä olevan organisaation tulisi seurata sosiaalista mediaa ja osallistua aktiivisesti siellä käytävään keskusteluun. Tämä on aikaa vievää ja vaatii organisaatiolta tai viranomaiselta oikeanlaisia resursseja. Tässä tutkimuksessa haluttiin myös tutkia sitä, millainen rooli sosiaalisella medially on poikkeus- ja vaaratilanteissa. Tutkimuksen tulosten mukaan voidaan päätellä, että sosiaalisella medially on oma roolinsa, mutta tässä aineistossa se ei ollut merkittävä. Ensimmäisessä haastattelussa sosiaalinen media mainittiin kahdessa lauseessa, toisessa 19 kertaa ja kolmannessa ei kertaakaan. Täytyy kuitenkin muistaa, että vaikka haasta-

teltava ei maininnut sosiaalista mediaa, ei se tarkoita, ettei hän käyttäisi sitä. Myös tutkimuskysymysten asettelu vaikutti suoraan siihen, että sosiaalisen median osuus jäi niin niukaksi. Kansalaisten näkökulmasta sosiaalisen median rooli poikkeus- ja vaaratilanteissa on olla lisäinformaation ja vertaistuen kanava. Kun jotain poikkeuksellista tapahtuu, halutaan se jakaa kavereille ja muille kansalaisille. Sosiaalisen median sovelluksien suosio muuttuu trendien mukaan, joten viranomaisten ja organisaatioiden täytyy olla tietoinen siitä, mitä kautta he parhaiten tavoittavat kansalaiset. Poikkeus- ja vaaratilanteet ovat usein myös poikkeavia, joten sähkökatkojen ja tietoverkkoyhteyksien katkot täytyy ottaa kriisiviestinnässä huomioon.

Useat nykypäivän viestintäteknologiat tarvitsevat sähköä toimiakseen. Matkapuhelinverkot eivät toimi kovin kauaa ilman sähköä, eikä matkapuhelimien ja mobiililaitteiden akut kestä pitkään. Tämän vuoksi on tärkeää varautua hyvin poikkeus- ja vaaratilanteisiin. Myös haastateltavat pohtivat sitä, kuinka erilaisia viestintäteknologioita voi käyttää sähkökatkon aikana. Haastateltavat näkivät haasteena myös sen, että kansalaisten täytyy omistaa sopivat laitteet sekä osata käyttää niitä. Kaikilla ei ole uusinta teknologiaa saatavillaan, eikä kaikki käytä internetiä, sosiaalisesta mediasta puhumattaakaan. Tämän vuoksi viranomaisten ja kriisiin liittyvien organisaatioiden täytyy käyttää kriisitilanteessa mahdollisimman monipuolisia viestintäkanavia. Koska kaikilla kansalaisilla ei myöskään ole älypuhelimia tai muuta mobiililaitetta, ovat he täysin perinteisten medioiden, kuten television, radion ja printtilehden varassa. On tärkeää, että kansalaiset saavat kriisin kannalta olennaista tietoa mahdollisimman monesta eri kanavasta, kuten televisiosta, radiosta ja sosiaalisen median välityksellä. Ilman tärkeitä tietoja kansalaisten on vaikea toimia turvallisesti ja välttää lisävahingot poikkeus- ja vaaratilanteissa. Aikaisemmassa tutkimuksessa on todettu, että kaikki viestintä on poikkeus- ja vaaratilanteissa keskeneräistä. Yleinen epäselvyys voi vaikuttaa esimerkiksi median viesteihin. (Andersen & Spitzberg 2009, 211 - 214.) Myös tämä täytyy muistaa viestien suunnittelussa. Erityisesti täytyy kiinnittää huomiota siihen, että viestit ovat kanavasta riippumatta samat. Ristiriitainen tieto aiheuttaa hämmennystä, vähentää tiedon luotettavuutta ja saattaa pahimmassa tapauksessa vaarantaa ihmishenkiä.

NetTrack-tutkimuksen mukaan yli 65-vuotiaista jo 61 prosenttia käyttää internetiä (TNS Gallup 2013). Tässäkin aineistossa oli vanhempaa ikäluokkaa, joka käytti internetiä. Tämä tarkoittaa sitä, että myös vanhempi väestö käyttää internetiä tiedon etsimiseen ja jakamiseen. Voidaan olettaa, että tulevaisuudessa tämä luku vain kasvaa. Lisäksi älypuhelimien käyttö on

noussut vuosi vuodelta. Älypuhelimien käytön kasvaessa erilaisten sovellusten käyttö ja kehitys lisääntyy. Tulevaisuudessa poikkeus- ja vaaratilanteita varten voidaan kehittää aivan uudenlaisia sovelluksia. Kansalaisten tietoisuuden lisääminen ja voimaannuttaminen voivat auttaa sovellusten käyttöönotossa. On hyvä muistaa, että tavalliset kansalaiset ovat yleensä niitä, jotka ovat ensimmäisenä paikalla poikkeus- ja vaaratilanteessa. Tulevaisuudessa voidaan kehittää älypuhelinsovelluksia, jotka auttavat kansalaisten tiedon vastaanottamisessa ja jakamisessa. Esimerkiksi jonkun sovelluksen avulla voitaisiin lähettää varoitus kaikkiin alueella liikkuviin matkapuhelimiin. Myös kansalaiset voisivat lähettää sen kautta varoituksia muille esimerkiksi auto-onnettomuuksista. Tämä tosin vaatisi jonkun joka koordinoi ja päästää läpi viestejä, koska muuten riskinä on se, että sama varoitus tulee läpi monta kertaa samoille ihmisille. Se taas saa kansalaiset turtumaan varoitusviesteihin.

Uusia sosiaalisen median sovelluksia ja käyttötapoja tulee koko ajan lisää. Kaikista uusista innovaatioista ei vielä osata edes haaveilla. Tämän vuoksi onkin tärkeää, että uusia sovelluksia ja niiden käyttötapoja kehitetään. Kansalaisten valistaminen ja opastaminen etukäteen poikkeus- ja vaaratilanteissa oikein toimimiseen on kannattavaa. Silloin kansalaiset tietävät kuinka poikkeus- ja vaaratilanteessa toimitaan ja he voivat omalta osaltaan auttaa viranomaisia tilanteen selvittämisessä. Sosiaalinen media antaa viranomaisten ja kansalaisten väliselle vuorovaikutukselle hyvät mahdollisuudet. Hyödyntämällä sosiaalista mediaa tehokkaasti voidaan parhaimmassa tapauksessa pelastaa ihmishenkiä ja estää lisävahinkojen syntyminen

## 6.2 Tutkimuksen arviointi

Tutkimusmetodi kuvattiin luvussa neljä ja se kävi hyvin tähän tutkimukseen. Kansalaiset kertoivat omista kokemuksistaan ja niistä saatiin aikaan hyvä aineisto. Ainoa haitta puoli oli se, että tämän tutkimuksen fokusryhmähaastattelun kysymykset eivät olleet suoraan sosiaaliseen mediaan liittyviä. Sen vuoksi ei voitu etukäteen vaikuttaa siihen, että aineistossa on pelkästään sosiaaliseen mediaan liittyvää tietoa. Tämä vaikutti suoraan tutkimustuloksiin. Jos tutkimus olisi toteutettu eri tavalla, olisivat tulokset voineet olla toisenlaisia.

Laadullisen tutkimuksen tuloksista ei voida tehdä yleistyksiä, mutta niiden avulla voidaan tutkia ilmiöitä (Eskola & Suoranta 1999, 61). Tähän tutkimuk-

seen sopi hyvin laadullinen menetelmä ja sen avulla saatiin esille tärkeitä asioita kansalaisten tiedontarpeista ja viestintäteknologian käytöstä.

Tutkimuksen täytyy olla rehellistä, huolellista ja tarkkaa. Eskola ja Suoranta (1999) ovat määritelleet tutkimuksen eettisiksi kysymyksiksi tutkimusluvan, aineiston keruutavan, tutkimuskohteen hyväksikäytön, osallistumiseen liittyvät ongelmat ja tutkimuksesta tiedottamisen sekä raportoinnin. (Eskola & Suoranta 1999, 52 - 53.)

Tämän tutkimus toteutettiin huolellisesti. Tutkittavilta kysyttiin tutkimuslupa kirjallisesti ja heille tehtiin selväksi mihin käyttöön tutkimusaineisto tulee. Tutkimuksen raportoinnissa oltiin myös huolellisia ja esimerkiksi litterointi tehtiin hyvin tarkasti. Johtopäätöksiä tehdessä huomioitiin, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei voida tehdä samanlaisia yleistyksiä, kuin määrällisessä tutkimuksessa.

Eettisiä ongelmia fokusryhmiin liittyen on se, että vaikka tutkijat eivät itse kerro keskustelun sisältöjä ulkopuolisille, voivat keskustelussa mukana olleet haastateltavat kertoa asioista muille (Liamputtong 2011, 25). Tämä on ongelma varsinkin pienemmällä paikkakunnalla, jossa useat tuntevat toisensa. Mikäli paikalla on tuttuja kasvoja, voi haastateltavien olla vielä vaikeampi kertoa omia näkemyksiään erityisen arkaluontoisista asioista (Liamputtong 2011, 25). Tässä tutkimuksessa moderaattorit painottivat fokusryhmähaastattelun alussa luottamuksellisuudesta. Moderaattori esitti toiveen, että haastattelutilanteen sisällöstä ei puhuttaisi haastattelun ulkopuolella.

Haastatteluaineiston tietojen käsittelyssä täytyy ottaa huomioon luottamuksellisuus ja anonymitteetti. Tutkimustulosten julkaisemisessa täytyy huolehtia, että haastateltavan henkilöllisyys ei paljastu. (Eskola & Suoranta, 1999, 57; Litosseliti 2007, 52). Tässä tutkimuksessa litteroidusta tekstistä ja tutkimustuloksista poistettiin kaikki tunnistetiedot, joista vastaaja voidaan jotenkin tunnistaa.

Tässä tutkimuksessa oli mukana tutkimusryhmä. Eettisten ongelmien ehkäisemiseksi tehtiin selväksi jäsenten asema, oikeudet ja vastuut. Esimerkiksi tässä tutkimusryhmässä jokaisen roolit oli määritelty etukäteen.

### 6.3 Jatkotutkimuskohteet

Tässä tutkimuksessa oli valmis aineisto, josta ei löytynyt tietoa sosiaalisen median käytöstä niin paljon, kuin olisi ollut toivottavaa. Sosiaalisen median roolia voidaan tutkia jatkossa vielä tarkemmin tekemällä esimerkiksi määrällinen jatkotutkimus. Määrällisen tutkimuksen avulla voidaan selvittää, kuinka moni kansalainen on käyttänyt sosiaalista mediaa poikkeus- ja vaaratilanteissa. Määrällisellä tutkimuksella saadaan tarkempaa ja yleistettävissä olevaa tietoa sosiaalisen median käytöstä verrattuna eri viestintäteknologioiden käyttöön. Lisäksi voidaan tutkia kuinka erilaisia viestintävälineitä käytetään ja vaikuttaako tekninen osaaminen niiden käyttöön. Olisi myös mielenkiintoista tietää vaikuttavatko eri ikäryhmät ja tekninen osaaminen sosiaalisen median käyttöön. Mielenkiintoista olisi myös tutkia kuinka esimerkiksi vanhempi väestö saadaan käyttämään enemmän sosiaalisen median sovelluksia.

Jatkossa voidaan myös tutkia sitä, onko kansalaisilla SMCC-mallin mukaisia rooleja sosiaalisessa mediassa ja jos on, kuinka ne näkyvät. Kriisikarttoja on käytetty onnistuneesti ulkomaalaisissa poikkeus- ja vaara-tilanteissa. Olisi mielenkiintoista tutkia myös sitä, voidaanko tällaisia palveluja hyödyntää Suomessa ja jos voidaan, niin minkälaisiin tilanteisiin ne sopisivat.

Aihetta voisi tutkia myös riskiviestinnän näkökulmasta, jolloin keskityttäisiin enemmän etukäteen tehtävään poikkeus- ja vaaratilanteisiin liittyvien varoitusten ja toimintaohjeiden viestimiseen. Kansalaiset eivät välttämättä mene paniikkiin poikkeus- ja vaaratilanteessa, vaan osa heistä pystyy toimimaan järkevästi (Perry & Lindell 2003, 50). Tämän vuoksi kansalaisia voitaisiin etukäteen neuvoa ja opettaa toimimaan oikein poikkeus- ja vaaratilanteissa. Kansalaiset voisivat näin olla pelastusviranomaisien apuna.

## KIRJALLISUUS

Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) 2010. *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittavalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Adkins, G. L. 2010. Organizational networks in disaster response. Teoksessa W. T. Coombs & S. J. Holladay (toim.) *The handbook of crisis communication*. Malden MA: Wiley-Blackwell, 93 - 114.

Andersen, P. A. & Spitzberg, B. H. 2009. Myths and maxims of risk and crisis communication. Teoksessa R. L. Health & H. D. O'Hair. (toim.) *Handbook of risk and crisis communication*. New York: Routledge.

Berger, P. L. & Luckmann, T. 1966. *Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen*. Suom. Vesa Raiskila 1994. Helsinki: Gaudeamus.

Bunce, S., Partridge, H. & Davis K. 2012. Exploring information experience using social media during the 2011 Queensland floods. A pilot study. *The Australian Library Journal* 61 (11), 34 - 45.

Coombs, W.T. 2002. Assessing online issue threats. Issue contagions and their effect on issue prioritization. *Journal of public affairs* 2 (4), 215 - 229.

Coombs, W. T. 2007. *Ongoing crisis communication: planning, managing and responding*. Los Angeles: Sage.

Coombs, W. T. 2010a. Crisis communication and its allied field. Teoksessa W. T. Coombs & S. J. Holladay (toim.) *The handbook of crisis communication*, 54 - 64.

Coombs, W.T. 2010b. Parameters for crisis communication. Teoksessa W. T. Coombs & S. J. Holladay (toim.) *The handbook of crisis communication*. Malden MA: Wiley-Blackwell, 17 - 53.

Díaz-Ortiz, C. 2011. *Twitter for good. Change the world one tweet at a time*. San Francisco: Jossey-Bass.

Eskola, J. & Suoranta J. (toim.) 1999. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Jyväskylä: Gummerus.

Gantt, P. & Gantt R. 2012. Disaster psychology. Dispelling the myths of panic. *Professional Safety* 42 - 49.

Goolsby, R. 2010. Social media as crisis platform: the future of community maps/crisis maps. *ACM Transactions on intelligent systems and technology* 1 (1), 7 - 18.

Fearn-Banks, K. 2007. *Crisis communications: a casebook approach*. 3. painos. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.

Friedman, D. B., Rose, I. D. & Koskan, A. 2011. Pilot assessment of an experiential disaster communication curriculum. *Disaster prevention and management* 20 (3), 238 - 250.

Helsloot, I. & Ruitenbergh, A. 2004. Citizen Response to Disasters. A Survey of Literature and Some Practical Implications. *Journal of contingencies and crisis management* 12 (3), 98 - 111.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.

Hollanday, S. J. 2010. Media coverage of chemical accidents. Teoksessa W. T. Coombs & S. J. Holladay, (toim.) *The handbook of crisis communication*. Malden MA: Wiley-Blackwell, 159 - 180.

Huhtala, H. & Hakala, S. 2007. *Kriisi ja viestintä. Yhteiskunnallisten kriisien johtaminen julkisuudessa*. Helsinki: Gaudeamus.

Jyväskylän yliopisto 2013. Public Empowerment Policies for Crisis Management (PEP). Saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa):

<[https://www.jyu.fi/hum/laitokset/viesti/tutk\\_julk/tutkimushankkeet/pep](https://www.jyu.fi/hum/laitokset/viesti/tutk_julk/tutkimushankkeet/pep)> 1.3.2013.

Kaplan, A. M & Haenlein, M. 2010. Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. *Business horizons* 53. 59 - 68.



- Karhu, M. & Henriksson, A. 2008. *Skandaalit & katastrofit käytännön kriisiviestintäopas*. Helsinki: Infor.
- Keyton, J. 2006. *Communication research. Asking questions, finding answers*. New York: McGraw-Hill Higher education.
- Korpiola, L. 2011. *Kriisiviestintä digitaalisessa julkisuudessa*. Helsinki: Infor.
- Lehtonen, J. 1999. *Kriisiviestintä*. Vaasa: Mainostajien liitto.
- Lehtonen, J. 2009. *Ettei pahin tapahtuisi. Riski ja kriisiviestinnän perusteet*. Helsinki: Mainostajien liitto.
- Liamputtong, P. 2011. *Focus group methology. Principles and practice*. Lontoo: Sage.
- Lindsay, B.R. 2011. Social media and disasters. Current uses, future options and policy considerations. *Congressional Research Service*. 1 - 10.
- Litosseliti, L. 2007. *Using focus groups in research*. Lontoo: Continuum.
- Liu, B.F., Austin, L. & Jin, Y. 2011. How public respond to crisis communication strategies. The interplay of information form and source. *Public relations review* 37. 345 - 353.
- Liu, B.F., Jin, Y. & Austin, L. 2013. The tendency to tell. Understanding publics' communicative responses to crisis information form and source. *Journal of public relations research* 25 (1). 51 - 67.
- Morgan, M., Granger A., Cynthia J. & Bostrom, A. 2011. *Risk Communication. A Mental Models Approach*. New York: Cambridge University Press. Saatavissa e-kirjana:  
<<http://site.ebrary.com/lib/jyvaskyla/docDetail.action?docID=10070222>>
- Muralidharan, S. Rasmussen, L. Patterson, D. & Shin, J. H. 2011. Hope for Haiti. An analysis of Facebook and Twitter usage during the earthquake relief efforts. *Public relation review* 37, 175 - 177.
- Norris, F. H., Stevens, S. P., Pfefferbaum, B., Wyche, K. F. & Pfefferbaum R. L. 2008. Community Resilience as a Metaphor, Theory, Set of Capacities, and

Strategy for Disaster Readiness. *American Journal of Community Psychol* 41, 127 - 150.

Palttala, P. & Vos, M. 2012. Quality indicators for crisis communication to support emergency management by public authorities. *Journal of contingencies and crisis management* 20 (1), 39 - 51.

Perry, R. & Lindell M. K. 2003. Understanding citizen response to disasters with implications for terrorism. *Journal of contingencies and crisis management* 11 (2), 49 - 60.

Punainen Risti. 2013. ICE-lyhenne kännykkään. Saatavilla www-muodossa: <<http://www.punainenristi.fi/ensiapuhjeet/ice-lyhenne-kannykkaan>> 22.5.2013.

Reynolds, B. & Seeger, M. W. 2005. Crisis and emergency risk communication as an integrative model. *Journal of health communication*. 10. 43 - 55.

Seeger, M. W., Sellnow, T. L. & Ulmer, R. P. 2003. *Communication and organizational crisis*. Lontoo: Praeger Publishers.

Sjöberg, L. 2000. Factors in Risk Perception. *Risk Analysis* 20 (1) 1- 11.

Stephens, K. K. & Malone, P. C. 2009. If the organizations won't give us information. The use of multiple new media for crisis technical translation and dialogue. *Journal of public relations research*. 21 (2), 229 - 239.

Stephens, K. K. & Malone, P. C. 2010. New media for crisis communication. Opportunities for technical translation, dialogue and stakeholder responses. Teoksessa W. T. Coombs & S. J. Holladay (toim.) *The handbook of crisis communication*. Malden MA: Wiley-Blackwell, 381 - 395.

Sweetser, K. D & Metzgar, E. 2007. Communicating during crisis: Use of blogs as a relationship management tool. *Public Relations Review*. 33, 340 - 342.

Tilastokeskus 2012. 4. Yhteisöpalvelujen käyttö. 7.11.2012. Saatavana www-muodossa: <[http://www.stat.fi/til/sutivi/2012/sutivi\\_2012\\_2012-11-07\\_kat\\_004\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2012/sutivi_2012_2012-11-07_kat_004_fi.html)> 3.11.2013

TNS-Gallup 2013. Jopa 43 prosenttia suomalaisista käyttää internetiä liikkueissaan. 27.2.2013. Saatavilla www-muodossa: <[www.tns-gallup.fi/uutiset.php?aid=14895&k=14320](http://www.tns-gallup.fi/uutiset.php?aid=14895&k=14320)> 22.5.2013.

Twitter Blogs. 2013. Twitter Alerts. Critical information when you need it most. 25.9.2013. Saatavilla www-muodossa: <<https://blog.twitter.com/2013/twitter-alerts-critical-information-when-you-need-it-most>> 3.10.2013.

Utz, S., Schultz, F. & Glocka S. 2013. Crisis communication online. How medium, crisis type and emotions affected public reactions in the Fukushima Daiichi nuclear disaster. *Public relations review* 39. 40 - 46.

Valtioneuvoston kanslia. 2007. Valtionhallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa. *Valtioneuvoston julkaisusarja 15/2007*. Helsinki: yliopistopaino.

Veil, S. R., Buehner, T. & Palenchar, M. J. 2011. A Work-In-Process literature review. Incorporating social media in risk and crisis communication. *Journal of contingencies and crisis management* 19 (2). 110 - 122.

Walaski, P. 2011. *Risk and Crisis Communications. Methods and Messages*. Hoboken, NJ, USA: Wiley. Saatavissa e-kirjana: <<http://site.ebrary.com/lib/jyvaskyla/docDetail.action?docID=10490622>>

Walaski, P. 2013. Social media. Powerful tools for SH&E professionals. *Professional Safety*. April 2013. 40 - 49.

YLE.17.4.2013. Valtakunnallinen tulvakartta näyttää tulvivat paikat. Kerro missä vesi haittaa. Saatavissa www-muodossa. <[www.yle.fi/uutiset/valtakunnallinen\\_tulvakartta\\_nayttaa\\_tulvivat\\_paikat\\_-\\_kerro\\_missa\\_vesi\\_haittaa/6582749](http://www.yle.fi/uutiset/valtakunnallinen_tulvakartta_nayttaa_tulvivat_paikat_-_kerro_missa_vesi_haittaa/6582749)>22.5.2013.

**Teema 1: Tiedontarpeet onnettomuus- ja vaaratilanteissa**

*Onnettomuus- ja vaaratilanteisiin liittyy paljon epävarmuutta ja epäselvyyksiä, mutta jokaisen on silti huolehdittava omasta ja perheensä turvallisuudesta, hoidettava vastuunsa sekä töissä että kotona ja järjestettävä pidemmällä aikavälillä arjen jatkuvuus.*

**Minkälaista tietoa juuri sinä tarvitsisit onnettomuus- ja vaaratilanteissa**

- A) varmistaaksesi, että perheesi on kunnossa eikä heidän henkeensä tai terveyteensä kohdistu välitöntä uhkaa
- B) huolehtiaksesi vastuistasi töissä ja kotona
- C) järjestääksesi pidemmällä aikavälillä arjen jatkuvuuden ja sujuvuuden?

*Voit tehdä muistiinpanoja alla olevaan tilaan.*

## Teema 2: Viestintäteknologian käyttö onnettomuuksien ja vaaratilanteiden aikana

*Onnettomuus- ja vaaratilanteiden aikana voidaan käyttää monenlaista viestintäteknologiaa, kuten*

- 1) radiota ja televisiota (joukkoviestintävälineet)
- 2) internetiä ja verkkosivuja (tiedon etsiminen ja valitseminen itsenäisesti)
- 3) sosiaalista mediaa (tiedon jakaminen muiden kanssa)
- 4) matkapuhelimia puhumiseen ja tekstiviestien lähettämiseen (kahdenvälinen viestintä)
- 5) älypuhelinsovelluksia (esimerkiksi myrskyvaroitukset puhelimeen).

- A) Kun viimeksi olit onnettomuus- tai vaaratilanteessa, **millaista viestintäteknologiaa käytit?** Mihin tarkoitukseen? Mitä mieltä olit tästä teknologiasta?  
Miksi käytit juuri tätä teknologiaa muiden sijasta?

*Mikäli sinulla ei ole omakohtaisia kokemuksia onnettomuus- ja vaaratilanteista, voit ajatella kysymyksiä yleisemmällä tasolla.*

- B) Millaista viestintäteknologiaa käyttäisit tai haluaisit käyttää onnettomuus- tai vaaratilanteessa? Miksi tätä muiden sijasta?

*Voit tehdä muistiinpanoja alla olevaan tilaan.*

### **Teema 3: Tiedonjakaminen onnettomuus- ja vaaratilanteissa**

A) Muistele jotakin edellistä kertaa, kun olit osallisena onnettomuus- tai vaaratilanteessa.

- 1) Kenen kanssa olit tuolloin yhteydessä tai jaoit tietoa?
- 2) Mitä asiaa tuo tieto koski?
- 3) Minkä välineen avulla tai kautta jaoit tietoa?

*Mikäli sinulla ei ole omakohtaisia kokemuksia onnettomuus- ja vaaratilanteista, voit ajatella kysymyksiä yleisemmällä tasolla.*

B) Kenen kanssa haluaisit jakaa (sekä antaa että vastaanottaa) tietoa onnettomuus- ja vaaratilanteissa? Millaista tietoa?

*Voit tehdä muistiinpanoja alla olevaan tilaan*

## Teema 4: Esimerkkitapaukset

### Esimerkki A: Saastunut vesijohtovesi (ihminen yksilönä poikkeustilanteessa)

*Olet hetki sitten kuullut uutisista, että asuinalueesi vesijohtovesi on saastunut ja viranomaiset ovat antaneet vedenkeittokehotuksen. Mietit, voiko vettä käyttää sellaisenaan kahvinkeitinissä tai vaatteiden pesemisessä. Myös lapsesi ihottuma huolestuttaa sinua.*

- A) Millainen viestintäteknologia olisi mielestäsi avuksi, jotta voisit saada ja jakaa tietoa tässä tilanteessa?
- B) Millaiset taustatiedot tilanteesta olisivat höydyllisiä ja tulisi olla saatavilla tällaisessa tilanteessa?
- C) Miten valitset käyttämäsi tiedonlähteet?

*Voit tehdä muistiinpanoja alla olevaan tilaan.*

#### **Teema 4: Esimerkkitapaukset (Uurainen)**

##### **Esimerkki B: Myrsky ja sähkökatkos (ihminen yhteisön jäsenenä poikkeustilanteessa)**

*On ollut paha ukkosmyrsky. Sähköt ovat olleet katkenneena useita tunteja, mutta matkapuhelimessasi ja tietokoneessasi on vielä virtaa. Näet vahinkoja naapuruston taloissa ja teiden olevan poikki kaatuneiden puiden vuoksi, mutta sinulla ei ole käsitystä, mikä tilanne on kauempana ja kuinka kauan ongelmat jatkuvat. Kotonasi on hyviä tarvikkeita ja välineitä, ja mietit, kuinka voisit auttaa. Tilanne ja saatavilla oleva tieto voivat kehittyä seuraavien tuntien ja päivien aikana.*

- A) Mitä kautta jakaisit tämänkaltaisessa tilanteessa tietoa?
- B) Millaisesta viestintäteknologiasta olisi mielestäsi apua tällaisessa tilanteessa tiedon jakamisessa ja muiden auttamisessa?

*Voit tehdä muistiinpanoja alla olevaan tilaan*



## **Teema 4: Esimerkkitapaukset (Pori)**

### **Esimerkki B: Tulva (ihminen yhteisön jäsenenä poikkeustilanteessa)**

*Kaatosade on jatkunut useita päiviä ja asuinalueellanne tulvii. Nyt vesisade on loppunut ja tulvavedet ovat laskussa. Näet vahinkoja taloissa ja autoissa kadullasi, ja osa asutuksesta on edelleen veden ja mudan motittamia. Sinulla ei ole käsitystä tilanteen kestosta tai vakavuudesta kauempana. Kotonasi on hyviä tarvikkeita ja välineitä, ja mietit, kuinka voisit auttaa. Tilanne ja saatavilla oleva tieto voivat kehittyä seuraavien tuntien ja päivien aikana.*

- A) Mitä kautta jakaisit tämänkaltaisessa tilanteessa tietoa?
- B) Millaisesta viestintäteknologiasta olisi apua tällaisessa tilanteessa tiedon jakamisessa ja muiden auttamisessa?

*Voit tehdä muistiinpanoja alla olevaan tilaan.*