



Valtionhallinnon kriisiviestintä Twitterissä Turun puukotusiskun jälkeen

Hanna Luukkonen

Opinnäytetyö
Liiketalouden koulutusohjelma
2017



| | |
|--|--|
| Tekijä Hanna Luukkonen | |
| Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma | |
| Raportin/Opinnäytetyön nimi Valtionhallinnon kriisiviestintä Twitterissä Turun puukotusiskun jälkeen. | Sivu- ja liitesivumäärä 34 + 6 |
| <p>Tässä opinnäytetyössä tutkitaan valtionhallinnon kriisiviestintää Twitterissä Turussa 18.8.2017 tapahtuneiden puukotusten jälkeen. Tutkimuskysymyksenä on, millaista valtionhallinnon kriisiviestintä oli Twitterissä Turun puukotusiskun jälkeen.</p> <p>Sosiaalisen median kiistattomana etuna perinteisiin joukkoviestimiin nähden on kriisiviestinnän näkökulmasta, että se mahdollistaa reaaliaikaisen tiedon välittämisen suoraan sitä tarvitsevalle laajallekin kohdeyleisölle. Yhteiskunnallisten siviilikriisien viranomaisviestinnässä tämän voi nähdä olevan valtava mahdollisuus. Toisaalta sosiaalinen media on tuonut kriisiviestinnälle täysin uudenlaisia haasteita, kuten informaatiovaikuttamisen torjuminen. Yhteiskunnallisten kriisien yhteydessä oikean ja luotettavan viranomaistiedon saatavuuden merkitys korostuu entisestään.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaperustassa käsitellään kriisiviestintää, sosiaalista mediaa ja viestinnän vaikuttavuuden mittaamista. Teoriaosuudessa esitellään myös sisäministeriön organisaatio ja tehtävät, sekä valtionhallinnon sosiaalisen median käyttöä ja viestintää kriisitilanteissa.</p> <p>Tämän laadullisen tutkimuksen tutkimusmenetelmänä on käytetty sisällönanalyysia, jonka avulla tutkimusaineistona olleet 61 sisäministeriön viestiä, sekä niiden kommentointia analysoitiin. Aineisto kerättiin sisäministeriön Twitter-tililtä ajalta 18.-22.8.2017.</p> <p>Valtionhallinnon kriisiviestintä oli iskun jälkeen aktiivista, hyvin hallittua ja monialaista. Kriisiviestinnässä painotettiin ajankohtaisen tiedon jakamista, mutta viestinnällä pyrittiin myös muihin tavoitteisiin: osoittamaan myötätuntoa, auttamaan kriisistä palautumisessa sekä lisäämään jossain määrin myös yhteiskunnallista valmiutta.</p> <p>Voidaankin todeta, että valtionhallinnon kriisiviestintä toteutti Twitterissä melko hyvin onnistuneelle kriisiviestinnälle asetettua päätavoitetta: oikean tiedon jakamista oikea-aikaisesti oikealle kohderyhmälle.</p> | |
| Asiasanat Kriisiviestintä, sosiaalinen media, strateginen viestintä, valtionhallinto | |

Sisällys

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | Johdanto | 1 |
| 2 | Kriisiviestintä ja sosiaalinen media | 3 |
| 2.1 | Kriisiviestinnän suunnittelu ja prosessi | 4 |
| 2.2 | Hyvän kriisiviestinnän piirteitä | 5 |
| 2.3 | Twitter sosiaalisen median kanavana..... | 7 |
| 2.4 | Viestinnän vaikuttavuuden mittaaminen sosiaalisessa mediassa | 8 |
| 2.5 | Sosiaalisen median haasteet ja mahdollisuudet kriisiviestinnälle | 10 |
| 3 | Sisäministeriö viestii osana valtionhallintoa | 12 |
| 3.1 | Sisäministeriön organisaatio ja tehtävät | 12 |
| 3.2 | Strateginen viestintä | 14 |
| 3.3 | Valtionhallinnon viestintä sosiaalisessa mediassa..... | 14 |
| 3.4 | Valtionhallinnon kriisiviestintä..... | 15 |
| 4 | Turun iskun kriisiviestinnän tutkimus | 18 |
| 4.1 | Tapahtuman kuvaus | 18 |
| 4.2 | Tutkimusaineisto | 19 |
| 4.3 | Tutkimusmenetelmä..... | 20 |
| 4.4 | Aineiston analyysi | 20 |
| 5 | Tutkimustulokset | 29 |
| 5.1 | Tulosten tarkastelu..... | 29 |
| 5.2 | Tutkimuksen luotettavuus ja itsearviointi | 30 |
| 6 | Pohdinta..... | 32 |
| | Lähteet | 33 |
| | Liitteet..... | 35 |

1 Johdanto

Turun Kauppatorilla ja sen läheisyydessä tapahtui 18.8.2017 hyökkäys, jossa mies puukotti kymmentä ihmistä. Kaksi uhreista menehtyi. Iskua alettiin melko pian tutkia kahtena terroristisessa tarkoituksessa tehtynä murhana ja kahdeksana terroristisessa tarkoituksessa tehtynä murhanyrityksenä.

Tutkin tässä opinnäytetyössä valtionhallinnon kriisiviestintää Twitterissä Turun iskun jälkeen. Tutkimuksen tarkoituksena on kuvailla poliittisen johdon ja eri viranomaisten kriisiviestintää vastaamalla asetettuun tutkimuskysymykseen: millaista valtionhallinnon kriisiviestintä oli Twitterissä Turun puukotusiskun jälkeen? Valitsin tämän tutkimusaiheen sen ajankohtaisuuden, sekä yhteiskunnallisen ja viestinnällisen kiinnostavuuden perusteella.

Halusin tarkastella viestintää kriisin vakavuudesta johtuen riittävän laajasta näkökulmasta, siksi en tehnyt tutkimusta vain yhden viranomaistahon, kuten esimerkiksi poliisin kriisiviestinnästä. Toisaalta opinnäytetyön laajuus huomioiden ei ollut tarkoituksenmukaista tutkia kaikkien kriisistä viestineiden viranomaisten, ministeriöiden ja poliittisten johtohenkilöiden sosiaalisen median sisältöjä. Sisäministeriö, joka osana valtioneuvostoa vastaa Suomen sisäisen turvallisuuden rakentumisesta läpi koko valtionhallinnon, oli näin ollen perusteltu valinta tutkimuksen kohdeorganisaatioksi. Sen Twitter-tilin sisältö kriisin yhteydessä toimii uudelleentwiittausten myötä kattavana läpileikkauksena valtionhallinnon eri viranomaistahojen sekä valtiojohdon viestinnästä kriisin yhteydessä.

Opinnäytetyön teoriaperustaa varten perehdyin kriisiviestintää, sosiaalista mediaa ja viestinnän vaikuttavuuden mittaamista käsittelevään kirjallisuuteen. Sosiaalisen median osalta tarkastelin lisäksi niitä mahdollisuuksia sekä haasteita, joita se on tuonut kriisiviestinnälle. Tutustuin kirjallisen lähdeaineiston avulla myös valtionhallinnon viestintään sosiaalisessa mediassa sekä erityisesti kriisitilanteissa. Koska tutkimusaineisto kerättiin sisäministeriön Twitter-tililtä, esittelen teoriaperustassa myös tarkemmin heidän organisaationsa rakenteen ja tehtävät.

Empiirisessä osassa esittelen tutkimukseni, jossa tutkimusote oli laadullinen. Tutkimusmenetelmänä käytin sisällönanalyysia, jonka avulla käsittelin tutkimusaineistona olleet sisäministeriön Twitter-tililtä kerätyt puukotusiskua käsitelleet twiitit tapahtumapäivän ja neljän sitä seuraavan päivän ajalta. Aineistoon kertyi 61 twiittiä ajalta 18.-22.8.2017. Twiittien lisäksi analysoin myös niistä muutamien kommentointia.

Käytän tässä opinnäytetyössä yleiskielen termiä kriisi, mutta valtionhallinnossa käytetään nykyisin kriisin sijaan termiä häiriötilanne. Se määritellään uhkaksi tai tapahtumaksi, ”joka vaarantaa yhteiskunnan turvallisuutta, toimintakykyä tai väestön elinmahdollisuuksia ja jonka hallinta edellyttää viranomaisten ja muiden toimijoiden tavanomaista laajempaa tai tiiviimpää yhteistoimintaa ja viestintää” (Valtioneuvoston kanslia 2013a, 10).

Häiriötilanne voi olla esimerkiksi luonnononnettomuus, kuten tulva, tai ihmisen toiminnasta aiheutuva, kuten terrorismi. Se voi olla laajuudeltaan valtakunnallinen, paikallinen tai liittyä ainoastaan johonkin yksittäiseen toimintoon. (Sanastokeskus TSK 2014, 96-97.)

2 Kriisiviestintä ja sosiaalinen media

Henriksson & Karhu (2002, 20) määrittelevät kriisiviestinnän olevan ”tehostettua viestintää (äkillisissä) tilanteissa, joissa yhteisön toimintaedellytykset tai muu etu on uhattuna”.

Kriisiviestinnän perinteisten periaatteiden, nopeuden, avoimuuden ja rehellisyyden, lisäksi tärkeitä periaatteita ovat reaaliaikaisen tiedonvälityksen aikana myös aloitteellisuus, vastuullisuus ja inhimillisuus (Henriksson & Karhu 2002, 18-19). Yhteiskunnallisten siviilikriisien viestintä on muuttunut tiedottamisesta strategiseksi viestinnäksi uusien teknologioiden sekä kansalaisten ja median kasvaneen huomion myötä (Hakala & Huhtala 2007, 15).

Valtioneuvoston kanslian julkaisemassa ohjeessa ”Valtionhallinnon viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa” (Valtioneuvoston kanslian määräykset, ohjeet ja suositukset 1/2013) on käytetty kriisiviestintä-termin sijaan termiä ”viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa”. Sanastokeskus TSK (2014, 111) määrittelee kriisiviestinnän viestinnäksi ”ihmisiä, ympäristöä tai organisaation toimintaedellytyksiä tai mainetta uhkaavassa poikkeuksellisessa tilanteessa”. Kriisiviestintä on yhteiskunnallisessa siviilikriisissä tilanteen johtamista, jossa olennaisinta on oikean tiedon välittäminen oikea-aikaisesti oikealle kohderyhmälle. Kriisiviestintää toteutetaan lähinnä samoissa viestintäkanavissa kuin muulloinkin, mutta viestintä on kriisitilanteissa tehostettua ja nopeutettua. (Sanastokeskus TSK 2014, 111.)

Organisaationäkökulmasta on tärkeää määritellä kriisi riittävän laajasti. Äkillisten ja ennakoimattomien kriisitilanteiden lisäksi on valmistauduttava organisaation toimintaan ja maineeseen pidemmällä aikavälillä mahdollisesti vaikuttaviin uhkatekijöihin, kuten lainsäädännön muutoksiin. (Henriksson & Karhu 2002, 14-17.)

Yhteiskunnalliset siviilikriisit taas ovat yleensä äkillisiä, arvaamattomia, seurauksiltaan ennakoimattomia ja niissä on usein kysymys kansalaisten hengistä, turvallisuuden tunteesta ja heidän perusoikeuksistaan. Esimerkiksi poliittiset, uskonnolliset ja erilaisiin etnisiin konflikteihin liittyvät kriisit voivat aiheuttaa levottomuutta ja turvattomuutta, vaikkei kriisi muodostaisikaan suoraa uhkaa väestön tai sen osan henkeen tai terveyteen. Yhteiskunnallisella kriisillä on aina poliittinen ulottuvuus ja viranomaisten sekä poliittisessa vastuussa olevien edellytetäänkin tarkastelevan kriisiä eri näkökulmista. (Hakala & Huhtala 2007, 13-15.)

Hakalan & Huhtalan (2007, 16) mukaan yhteiskunnalliset siviilikriisit voidaan ryhmitellä kolmeen päätyyppiin, joista jokainen vaatii erilaisia toimenpiteitä:

1. Luonnononnettomuudet ja katastrofit, vaativat heti pelastustoimintaa. Niissä viranomaisen nopea toiminta, hyvä kriisinhallinta ja viestintä vähentävät uhrien määrää ja muita menetyksiä. Viestinnän on kaikilta osin oltava avointa, nopeaa ja hyvin organisoitua.
2. Ihmisten aiheuttamat onnettomuudet voivat olla tahallisia, kuten pommi-isku, tai tahattomia, kuten inhimillisestä virheestä alkunsa saaneet onnettomuudet. Nämä vaativat pelastustöiden ohella usein poliisintutkintaa alusta lähtien. Tämä tekee kriisiviestinnästä erilaista: kaikkea ei voida kertoa heti julkisuuteen.
3. Kolmannen laajan yhteiskunnallisen kriisityypin muodostavat eläinten tai ihmisten välityksellä leviävät sairaudet, kuten lintu-influenssa. Kriisijohtaminen tautiuhkantilanteissa edellyttää viestinnällisesti laajaa mediajulkisuutta jo ennen pandemian tai epidemian puhkeamista. Ennakoivassa viestinnässä viranomaiset joutuvat aina pohtimaan, mikä olisi viisain toimintatapa, jotta viesti vakavasta uhkasta saataisiin perille lietsomatta samalla turhia pelkoja.

Erialaisten kriisien laajan vertailun tai kattavien määritelmien sijaan voi kriisien hallinnan kannalta olla olennaisempaa keskittyä niitä yhdistäviin tekijöihin. ”Jokaisella kriisillä on erityispiirteensä, mutta tiedonkulun, viestinnän ja organisoinnin monet kysymykset kriisien hoidossa ovat usein samanlaisia” (Hakala & Huhtala 2007, 16).

2.1 Kriisiviestinnän suunnittelu ja prosessi

Kriisiviestinnän tarve tulee usein yllättäen ja vaatii nopeaa reagointia, joten organisaatiolla tulee olla selkeä suunnitelma ja toimintamalli niiden varalle. Kriisiviestintäsuunnitelma muokataan organisaation tarpeisiin sopivaksi. Siinä varaudutaan kriiseihin ennalta kartoittamalla mahdollisesti uhkaavat kriisit, määrittelemällä vastuuhenkilöt, sidosryhmät ja yhteistyökumppanit sekä käytettävät mediat ja foorumit. Kriisiviestintäsuunnitelmassa on suositeltavaa olla kuvaus toimintaprosessista (Kuvio 1), sekä toimintaohjeet ja suunnitelma käytettävistä viestintäkeinoista. (Juholin 2017, 257-258, 261.)



Kuvio 1. Kriisiviestinnän prosessi (Juholin 2017, 261)

Ensimmäinen vaihe on usein kriisiviestintäprosessin vaativin, sillä aluksi on kyettävä nopeasti laatimaan tilannekuva, käynnistämään suunnitelman mukaiset toimet ja pyrittävä ennakoimaan mitä tapahtuu seuraavaksi. Eniten resursseja vaatii kolmas vaihe, joka voi kriisistä riippuen kestää jopa useita kuukausia. (Juholin 2017, 261.)

2.2 Hyvän kriisiviestinnän piirteitä

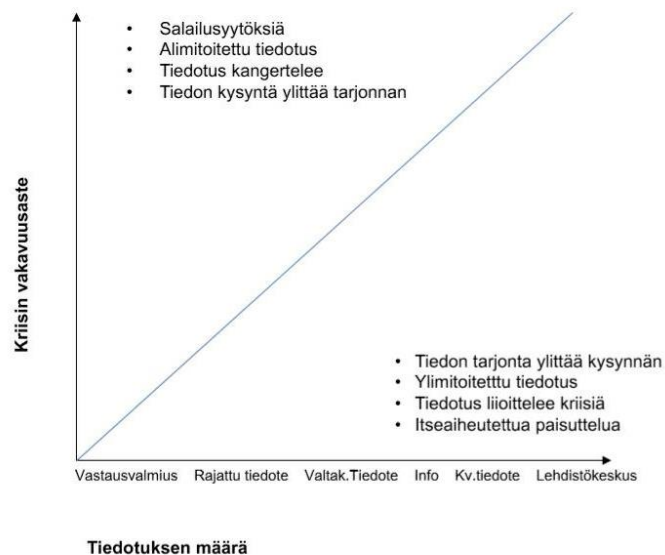
Kriiseissä toistuvat ongelmat liittyvät lähinnä tiedonkulkuun, sekä organisaatioiden sisällä, että niiden välillä. Useissa kriiseissä kansalaiset eivät ole saaneet viranomaisiin yhteyttä, eivätkä siksi ole saaneet tarvitsemiaan tietoja. Eri viranomaistahojen keskinäistä viestintää voi vaikeuttaa mutkikas byrokratia sekä päätöksenteon hitaus. Varsinaisen kriisin lisäksi saattaa kehittyä viestintäkriisi, jos organisaatio ei tiedota lainkaan tai tiedottaa puutteellisesti. (Hakala & Huhtala 2007, 151, 161.)

Hyvältä kriisijohtajalta vaaditaan ymmärrystä kriisinhallinnasta ja jatkuvasti muuttuvan oikean tilannekuvan rakentamista (Huhtala & Hakala 2007, 15). Onnistunut kriisiviestintä on hyväksi organisaation maineelle, sillä se tukee siihen liitettyjä positiivisia mielikuvia. Maine ja mielikuvat ovat yhä tärkeämpiä myös julkisille organisaatioille eivätkä vain yrityksille. (Hakala & Huhtala 2007, 161.)

Kriisin hetkellä tiedontarve korostuu. Kansalaisten täytyy tietää, mitä on tapahtunut riippumatta siitä, ovatko he kriisin tapahtumapaikalla vai kotona huolissaan läheisistään. Kansalaisten täytyy tietää, että viranomainen toimii kriisissä, jotta oma mieli rauhoittuu eikä häädässä synny lisävahinkoa aiheuttavaa yleistä paniikkia. (Hakala & Huhtala 2007, 17.)

Kriisisivustoa tulee päivittää mahdollisimman tiheään. Jos päivityksiä tai tiedotteita ei tule, voi syntyä vaikutelma, että sivut eivät ole ajan tasalla, ja ihmiset alkavat kuormittaa muita organisaation viestintäkanavia hakiessaan tarvitsemaansa tietoa. Kriisinajan verkkosivut voivat hyvin sisältää viittauksia ja linkkejä myös organisaation ulkopuolisiin sivustoihin, jos niiltä löytyy kohdeyleisön tarvitsemaa tilannetietoa. On kuitenkin tärkeää ilmaista selkeästi, mikä on oman organisaation tietoa, josta ollaan vastuussa, ja mitkä linkit taas ohjaavat esimerkiksi yhteistyökumppaneiden sivuille ja näiden vastuualueen piiriin. (Hakala & Huhtala 2007, 160.)

Onnistuneen kriisiviestinnän kannalta on tärkeää, että viestintätoimet mitoitetaan oikein kulloinkin kyseessä olevaan kriisiin ja sen vakavuuteen nähden (Kuvio 2). Pienemmissä kriiseissä riittää, että organisaatiossa ollaan valmistauduttu vastaamaan asiaa koskeviin tiedusteluihin, mutta vakavissa valtakunnallisissa kriisitilanteissa viestintätoimenpiteiden tulee vastata laajaa ja akuuttia tiedonsaannin tarvetta myös infotilaisuuksien ja kansainvälisen tiedotustoiminnan muodossa. (Henriksson & Karhu 2002, 52-53.)



Kuvio 2. Viestintätarpeen arviointi (Henriksson & Karhu 2002, 53)

On myös tärkeää pohtia, ketä varten tietoa jaetaan. Sisältöjen tulee palvella kohdeyleisön tarpeita ja tiedotteet tulee muotoilla sekä ajoittaa kohdeyleisön mukaan. Katastrofin uhreille suunnattujen tiedotteiden tulee puhutella heitä ja tarjota konkreettisia toimintaohjeita ja neuvoja. Medialle suunnattuihin tietoihin on luontevaa sisällyttää esimerkiksi yhteystiedot lisätietoja ja haastatteluja varten. (Hakala & Huhtala 2007, 160-161.)

Oman viestinnän lisäksi hyvään kriisiviestintään kuuluu myös mediaseuranta. Omaan organisaatiota koskevaa uutisointia seuraamalla on mahdollista havaita mahdolliset median tuottamat virheelliset tiedot ja korjata ne. Tärkeää tietoa voi olla myös kriisiin liittyvä yleinen tilannetieto tai kansalaisten toimintaan liittyvät tiedot. (Hakala & Huhtala 2007, 154-155.)

2.3 Twitter sosiaalisen median kanavana

Sosiaalisiksi mediaksi kutsutaan internetin erilaisia yhteisöpalveluita, kuten Facebook, YouTube tai Twitter, joissa niiden käyttäjät luovat niiden sisällöt pääosin harrastajamaisesti ja ilmaiseksi. Nämä palvelut auttavat verkostoitumaan ja muodostamaan yhteisöjä, joissa vuorovaikutusta ja sisällöntuotantoa ei voi erottaa toisistaan. (Seppänen & Väliaverronon 2014, 36.)

Sosiaalisessa mediassa on myös joukkoviestinnän piirteitä ja eri palvelut eroavat toisistaan vuorovaikutuksen ja yhteisöllisyyden kannalta. Sosiaalinen media ei siis muodosta yhtä selkeää kokonaisuutta. Suosituimpia sosiaalisen median palveluita yhdistäviä tekijöitä ovat sisällön omaehtoinen tuottaminen, jakaminen ja vuorovaikutus. Eri palvelut myös lomittuvat toisiinsa monin tavoin, toisen palvelun sisältöä voi esimerkiksi jakaa toisessa palvelussa. (Seppänen & Väliaverronon 2014, 38.)

Mikroblogipalvelu Twitterissä julkaistaan lyhyitä 140 merkin (280 merkkiä syyskuusta 2017) mittaisia viestejä, joko omille ystäville tai kenen tahansa luettavaksi. Twitterin käyttäjät merkitsevät haluamansa muut käyttäjät seurattavakseen "follow" -toiminnolla. Kun Twitter-käyttäjä julkaisee viestin, eli twiitin, se välittyy samanaikaisesti kaikille seuraajille. Nämä voivat halutessaan vastata viestiin julkisesti tai yksityisesti. Toisten twiittejä voi myös lähettää edelleen omalle verkostolle, eli uudelleentwiitata niitä (engl. retweet). Tätä mikroblogipalveluksikin kutsuttua yhteisöpalvelua voi käyttää sekä verkossa että mobiilisovelluksen kautta. Omat Twitter-viestit on mahdollista ohjata julkaistavaksi myös muualla sosiaalisessa mediassa, esimerkiksi Facebookissa. (Aalto & Uusisaari 2009, 66.)

Twitterin käyttäjille on tarjolla monia erilaisia ohjelmasovelluksia, joiden avulla voi esimerkiksi ryhmitellä seurattavat Twitter-käyttäjät erilaisiin ryhmiin tai tarkastella keskusteluissa useimmin esiintyneitä sanoja. Tämä ominaisuus tekee Twitteristä myös uuden ja kiinnostavan uutisvälineen. (Aalto & Uusisaari 2009, 66.)

2.4 Viestinnän vaikuttavuuden mittaaminen sosiaalisessa mediassa

Viestinnän vaikuttavuudella voidaan tarkoittaa aineellista tai aineetonta, rahallista tai eirahallista vaikuttavuutta (Juholin 2017, 74). Sitä voidaan Juholinin (2017, 288) mukaan selvittää seuraavien kysymyksien avulla:

1. Millaisia vaikutuksia tai muutoksia on saatu aikaan? Ovatko ne tavoitteiden mukaisia?
2. Millaista vaikuttavuutta ei onnistuttu saamaan aikaan ja millaisia syitä sille on?
3. Missä määrin ja miltä osin saavutukset palvelevat koko yhteisön strategisia tavoitteita?
4. Miten viestintää ja viestinnän osaamista on kehitetty? Millaista kehittämistä tarvitaan jatkossa?

Vaikuttavuuden, kuten muidenkin viestinnän tavoitteiden, toteutumisen mittaaminen sosiaalisessa mediassa edellyttää sieltä saatavan tiedon analytiikkaa. Sosiaalisen median valtavien tietomassojen analysoinnilla pyritään paitsi löytämään tietoa nykytilasta, kuten kävijämäärien kehityksestä tai keskustelujen sisällöstä, myös ennakoimaan tulevaa. Analysoitavan tiedon odotetaan antavan tietoa ihmisten tulevasta käyttäytymisestä ja organisaation toimintaympäristön tai koko yhteiskunnan kehityssuunnista. (Juholin 2017, 277.)

Haasteena on analysoitavissa olevan tiedon valtava ja jatkuvasti kasvava määrä, josta voi olla vaikeaa erottaa oleellista epäoleellisesta. Onkin tärkeää määritellä ensin organisaation omat tarpeet ja tavoitteet sekä niiden seuranta ja miettiä vasta sitten millaista analytiikkaa mahdollisesti tarvitaan oman viestinnän kehittämiseksi. Seuranta voi olla eri viestinnän tavoitteiden, kuten sen vaikuttavuuden, osalta jatkuvaa, tietyin väliajoin tapahtuvaa tai tapauskohtaista. (Juholin 2017, 277-281.)

Viestinnän mittaamiseen on tarjolla paljon erilaisia mittareita. Pelkästään määrällisiä mittareita käyttämällä ei saavuteta syvällistä ymmärrystä, mutta niiden avulla voidaan muodostaa kokonaiskuva ja arvio ilmiöstä. Viestinnän vaikuttavuutta sosiaalisessa mediassa mittaessa tulisikin hyödyntää sekä laadullista että määrällistä analyysia. (Juholin 2017, 289-290).

Juholinin (2017, 255-256, 301-302) mukaan sosiaalisen median laadullista analyysia tehdään:

- **seuraamalla** median lisäksi niitä verkko- tai mobiilipalveluja, joihin käyttäjät tuottavat sisältöä, kuten keskustelupalstoja, verkkoyhteisöjä ja blogeja
- **kuuntelemalla**, eli tulkitsemalla mitä ihmiset verkossa puhuvat ja ajattelevat
- **luotaamalla** ennalta päätettyjä teemoja heikkojen signaalien havaitsemiseksi ennen niiden muodostumista ilmiöiksi (issues management).

Määrällisessä analyysissä käytettävistä sosiaalisen median mittaristoista ja mittaamisesta on vuonna 2012 laadittu suositus digitaalisen mainonnan ja markkinoinnin kehittämiseen erikoistuneen IAB Finlandin toimesta. Sen sosiaalisen median työryhmän laatiman suosituksen tarkoituksena on ollut auttaa laatimaan vertailukelpoisia mittauksia sosiaalisen median markkinointitoimenpiteitä varten ja siinä esitellään seuraavat neljä sosiaalisen median mittaamisen tyyppiä:

Näytöt: Yksisuuntainen näkyvyys brändistä sosiaalisessa mediassa, jossa käyttäjä kohtaa tuotteen ja saa siitä tietoa. Näkyvyys myös ohjaa käyttäjää toimenpiteisiin, kuten jakamaan ja osallistumaan. Näyttöjä käytetään mittarina myös perinteisessä verkkomainonnassa.

Osallistaminen: Kaksisuuntainen suhde brändiin, jossa henkilö osallistuu arvoa välittävään sisältöön tekemällä toimenpiteitä sosiaalisessa mediassa. Näistä ovat esimerkkeinä kommentointi, sisällön luominen ja kilpailuun osallistuminen. Osallistumisen tulisi olla käyttäjälähtöistä ja liittyä sisältöön, johon se tuotetaan. Laadullisesti tulisi ottaa huomioon, että osallistuminen voi olla positiivista tai negatiivista. Osallistumiseen lasketaan myös kerätty yleisö esimerkiksi brändin Facebookin tykkäykset, Twitterin seuraajat.

Jakaminen: Sisällön jakaminen eli levittäminen on ihmisten tekemää suosittelevaa brändistä tai sen tuotteesta/palvelusta muille käyttäjille. Markkinoija pystyy edesauttamaan levittämistä erilaisilla työkaluilla kuten lisäämällä sosiaalisia kirjanmerkkejä sisällön viereen. Huomioitavaa on, etteivät kirjanmerkit itsessään ole aitoa jakamista. Tärkeimpänä tekijänä ratkaisee sisällön laatu.

Toiminta: Toimenpiteet kuten myynti/kauppa, rekisteröitymiset, tiedon omaksuminen ym. Toiminta voi tapahtua myös sosiaalisen median ulkopuolella, etenkin silloin kun sosiaalisen median toimenpiteillä ohjataan käyttäjiä kauppapaikoille. Toimintaa voidaan mitata seuraamalla liikennettä sosiaalisesta mediasta tai käyttäjäkyselyillä. (IAB Finland 2012.)

Käytettävästä mittaristosta ja analyysitavasta riippumatta, on verkkoaineiston analytiikan pyrkimyksenä yksinkertaisimmillaan selvittää sitä, missä määrin viestinnälle asetettuja tavoitteita on saavutettu ja miten viestintään suunnatut panostukset ovat vaikuttaneet. Saadun tiedon hyödyntäminen oman toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä edellyttää

Juholinin (2017, 282) mukaan myös kykyä sen tulkintaan: ”Data luo mahdollisuuksia mutta se yksin ei riitä, vasta tulkinta tuottaa ymmärryksen”. (Juholin 2017, 279-282.)

2.5 Sosiaalisen median haasteet ja mahdollisuudet kriisiviestinnälle

Sosiaalisen median etu perinteisiin joukkoviestimiin nähden on, että se mahdollistaa reaaliaikaisen tiedon välittämisen suoraan sitä tarvitsevalle kohdeyleisölle (Juholin 2017, 253). Yhteiskunnallisten siviilikriisien viranomaisviestinnässä tämän voi nähdä olevan valtava mahdollisuus, etenkin luvun 2.3 ”Millaista on hyvä kriisiviestintä” alussa kuvailut aiemmissä kriiseissä havaitut tiedonkulun ongelmat huomioiden. Toisaalta sosiaalinen media on tuonut täysin uudenlaisia haasteita kriisiviestinnälle.

Sosiaaliset mediat ovat vuorovaikutuksessa perinteisten medioiden kanssa, kierrättäen, kommentoiden ja kritisoiden niiden tuottamaa materiaalia. Perinteiset mediat taas poimivat sisältöjä ja ilmaisun tapoja sosiaalisesta mediasta. Tätä sisältöjen kiertämistä digitaalisen ja perinteisen median välillä kutsutaan sirkulaatioksi. Sisällön poimimista muokattavaksi ja liitettäväksi toiseen yhteyteen kutsutaan remeditaatioksi. (Juholin 2017, 253; Sepänen & Väliverronen 2014, 37-38.)

Tiedon alkuperäisen asiayhteyden tai lähteen katoaminen remeditaation yhteydessä voi aiheuttaa väärinymmärryksiä (Juholin 2017, 253). Sosiaalisen median palvelut tarjoavat laajan julkaisualustan myös toisia tarkoituksella vahingoittamaan pyrkivälle viestinnälle. Disinformaatio, valeuutiset, trollaus ja informaatiovaikuttaminen ovat sosiaalisen median kääntöpuolia, jotka tuovat uudenlaisia haasteita viestinnälle. (Juholin 2017, 164-165.)

Informaatiovaikuttamisella tarkoitetaan strategista toimintaa, jolla pyritään järjestelmällisesti vaikuttamaan yleiseen mielipiteeseen, ihmisten käyttäytymiseen ja päätöksentekijöihin sekä sitä kautta yhteiskunnan toimintakykyyn. Vaikuttamisen keinoja ovat esimerkiksi väärin tai harhaanjohtavien tietojen levittäminen ja painostaminen sekä sinänsä oikean tiedon tarkoitushakuinen käyttö. Parhaat keinot vastata informaatiovaikuttamiseen ovat viranomaisten yhteistyö, kansalaisten hyvä yleissivistys ja medialukutaito sekä hyvään journalistiseen tapaan sitoutunut media. Harhaanjohtavien tietojen tarkoitushakuiseen levittämiseen tulee reagoida nopeasti oikealla tiedolla. Kriisien yhteydessä erityisesti oikean ja luotettavan viranomaistiedon saatavuus on varmistettava. Ilmiön kansainvälisyyden vuoksi tietoa on varauduttava tuottamaan ja jakamaan myös muilla kielillä. (Valtioneuvoston kanslia 2016, 13.)

Tiedon julkaiseminen internetissä laajan yleisön ulottuville on vaivatonta ja nopeaa verrattuna perinteisiin medioihin. Verkkoviestinnässä haasteeksi ei muodostukaan se, saadaanko viesti kuuluviin, vaan se, mitä julkaiseminen tai julkaisematta jättäminen merkitsee ja millaisia seurauksia tiedon julkaisemisesta on odotettavissa. Avoimessa ja läpinäkyvässä toimintaympäristössä organisaatiot ovat jatkuvan tarkkailun kohteena, joten eettisen harkinnan ja vastuullisuuden merkitys korostuu. Verkkoviestinnässä tiedon julkaisijan on ymmärrettävä internetissä levittämänsä viestin yhteiskunnalliset ja sosiaaliset seuraukset. (Hakala & Huhtala 2007, 158; Juholin 2017, 16.)

3 Sisäministeriö viestii osana valtionhallintoa

Tässä luvussa esitellään tarkemmin tutkimusaineiston lähdeorganisaatio, sisäministeriö, sekä sen sisäiseen turvallisuuteen painottuvat tehtävät. Lisäksi esitellään sosiaalisen median viestintää sekä kriisiviestintää valtionhallinnon ja viranomaisviestinnän näkökulmasta.

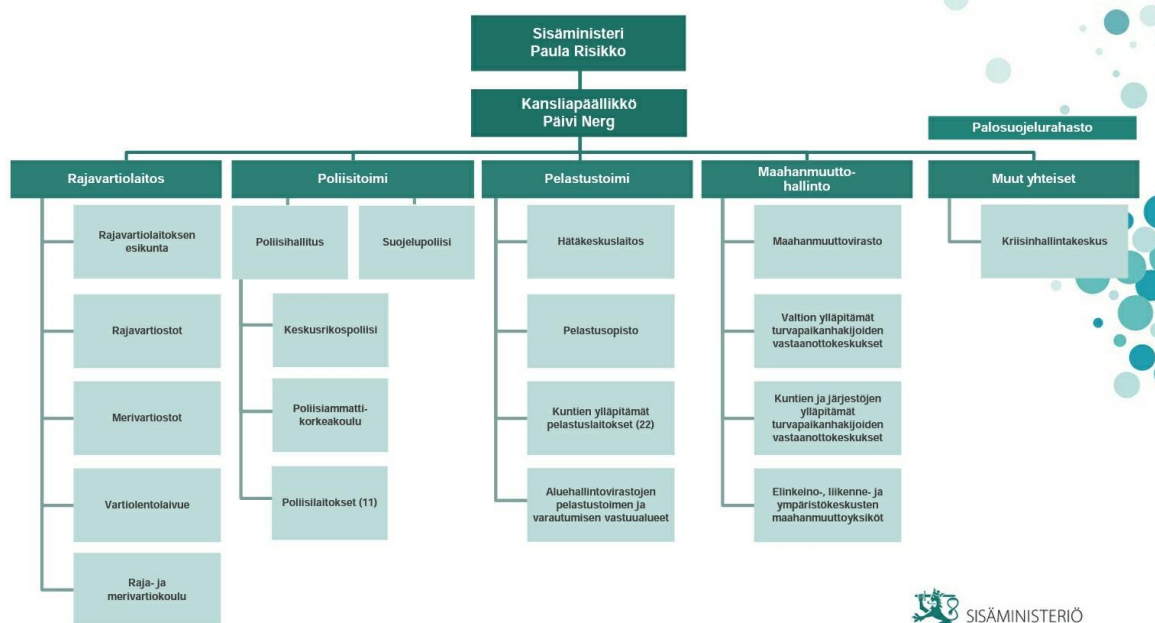
3.1 Sisäministeriön organisaatio ja tehtävät

Sisäministeriö on sisäisen turvallisuuden ja maahanmuuton ministeriö, joka osana valtioneuvostoa vastaa sisäisen turvallisuuden rakentumisesta läpi koko valtionhallinnon. Sen tehtäväkenttä on muuttunut nopeasti merkityksellisemmäksi turvallisuusympäristön muuttua aiempaa epävakaammaksi. Sisäministeriön tärkeimpiä tehtäviä ovat säädösvalmistelu sekä oman hallinnonalan toiminnan strateginen suunnittelu ja ohjaus. Tärkeimpänä tehtävänä on Suomen sisäisen turvallisuuden takaaminen. Sisäministeriön hallinnonalan viranomaiset ehkäisevät uhkia ennalta ja turvaavat avun saannin hädän hetkellä. Sisäministeriön visio on, että Suomi on maailman turvallisimaa maa. Ministeriön toimintaa ohjaavat arvot ovat: luotettavuus, muutoskykyisyys, yhteistyökykyisyys ja avoimuus. (Sisäministeriö 2017a.)

Sisäministeriötä johtavat sisäministeri sekä ylimpänä virkamiehenä kansliapäällikkö. Ministeriössä työskentelee noin 200 työntekijää ja siinä on viisi osastoa: poliisiosasto, pelastusosasto, maahanmuutto-osasto, rajavartiolaitos-osasto, joka on samalla Rajavartiolaitoksen esikunta, ja hallinto- ja kehittämisosasto. Suoraan kansliapäällikön alaisuudessa toimivat kansainvälisten asioiden yksikkö, viestintä sekä sisäinen tarkastus. (Sisäministeriö 2017b.)

Organisaatiokaavio (Kuva 1.) havainnollistaa sisäministeriön hallinnonalan suuruuden. Ministeriön alaisuudessa toimivat Poliisihallitus ja Maahanmuuttovirasto, jotka ohjaavat oman toimialansa operatiivista toimintaa. Rajavartiolaitos vastaa koko Suomen rajavallonnasta ja Häätäkeskuslaitos hätäkeskustoiminnasta Manner-Suomessa. Muita sisäministeriön alaisuudessa toimivia laitoksia ovat Pelastusopisto ja Kriisinhallintakeskus. Suojelupoliisi on sisäministeriön alainen poliisiyksikkö. (Sisäministeriö 2017c.)

Sisäministeriön hallinnonala



Kuva 1. Organisaatiokaavio (Sisäministeriö 2017c)

Sisäministeriöllä on muiden viranomaisten tavoin velvollisuus huolehtia siitä, että yhteiskunta toimii normaalioloissa, erilaisissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

Poikkeusoloilla tarkoitetaan valmiuslaissa määriteltyjä tilanteita, esimerkiksi erityisen vakavaa suuronnettomuutta tai aseellista hyökkäystä Suomeen. Poikkeusoloissa viranomaisille voidaan antaa erityisiä toimivaltuuksia. Häiriötilanteet ovat lievempiä onnettomuuksia ja kriisejä, jotka voidaan hoitaa viranomaisten nykyisillä toimivaltuuksilla. Yhteiskunnan turvallisuusstrategiassa luetellaan joukko strategisia tehtäviä, jotka viranomaisten on pystyttävä hoitamaan kaikissa tilanteissa. Ministeriöt varautuvat valmiussuunnittelulla näiden tehtävien hoitamiseen kriisitilanteissa. (Sisäministeriö 2017d.)

Sisäministeriön vastuulla olevat strategiset tehtävät ovat:

- siviilikriisinhallinta
- kansainvälinen pelastustoiminta
- yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen
- pelastus- ja meripelastustoimen ylläpitäminen
- rajaturvallisuuden ylläpitäminen
- maahanmuuton hallinta

- laajamittaisen maahantulon hallinta (Sisäministeriö 2017d).

3.2 Strateginen viestintä

Strateginen viestintä on organisaation strategiaan, sen sidosryhmien odotuksiin ja toimintaympäristön muutoksiin perustuvaa tavoitteellista viestintää, joka nykytilan lisäksi kuvaa myös tulevaisuuden suuntaa. Viestintävastuu on johdon ja viestintäammattilaisten lisäksi jokaisella organisaatiossa oman tehtävänsä puitteissa. (Juholin 2017, 37.)

Valtioneuvoston strategisella viestinnällä tarkoitetaan valtioneuvoston ulkoista viestintää medialle ja suurelle yleisölle. Toteutuksen perusta on eri ministeriöiden viestintöjen välinen tiivis yhteistyö: viestinnän tilannekuvan jatkuva ylläpito, aktiivinen tietojenvaihto, tuottannollisen osaamisen jakaminen tarvittaessa sekä sitoutuminen modernien viestintävälineiden hankintaan ja käyttöön. Yhteistyön tavoitteena on parantaa sekä valtioneuvoston yhteisen viestinnän vaikuttavuutta, että yksittäisten ministeriöiden kokemusta oman viestintänsä vaikuttavuudesta. Tavoitteena on valtioneuvoston strategisen viestinnän kautta näin tarjota ministereille, medialle ja kansalaisille tehokkaampaa viestintäpalvelua. (Valtioneuvoston kanslia 2013b, 7.)

Viestintäyksiköiden edustajat kokoontuvat viikoittain uutiskokoukseen, jossa käydään läpi viikon tärkeimmät tapahtumat ja uutisaiheet. Strategisen viestinnän toimia ja välineitä on käytetty esimerkiksi hallituksen rakenneuudistuksen, kunta- ja sote-koordinaatioryhmän ja Talvivaaran kaivosta koskevassa viestinnässä. (Valtioneuvoston kanslia 2017.)

3.3 Valtionhallinnon viestintä sosiaalisessa mediassa

Mukana olo sosiaalisessa mediassa on yhä useamman virkamiehen työtä. Viranomaiset voivat sen avulla lisätä työnsä ja palveluidensa tunnettavuutta sekä ohjata tiedontarvitsijoita tarkemman tiedon äärelle, esimerkiksi virallisiin asiakirjoihin ja tietoaineistoihin. Sosiaalisen median kanavien kautta viranomaiset pystyvät myös tehokkaasti avaamaan päätösten taustoja ja oikaisemaan tarvittaessa väärinkäsityksiä. (Valtioneuvoston kanslia 2016, 12.)

Sosiaalinen media mahdollistaa suoran keskusteluyhteyden suuren yleisön kanssa. Tätä mahdollisuutta hyödynnetään esimerkiksi nettipoliisin toiminnassa, jossa sosiaalisen me-

dian palveluissa näkyvällä poliisityöllä pyritään ennalta ehkäisemään rikoksia, madaltamaan kynnystä ottaa yhteyttä poliisiin ja puuttumaan pikaisesti sosiaalisessa mediassa tapahtuviin rikoksiin. (Juholin 2017, 153.)

Valtioneuvoston verkkosivulla ”Valtioneuvosto somessa” (luettavissa osoitteessa: <http://valtioneuvosto.fi/some- uutishuone>) on uutissyötteen, joista voi seurata sekä valtioneuvoston omia twiittejä, että poimintoja eri ministeriöiden viimeisimmistä twiiteistä näiden Twitter-tilille. Sivulla on myös linkit valtioneuvoston omalle Twitter-tilille, sekä listaukseen eri ministeriöiden ja yksittäisten ministereiden Twitter-tilistä. Myös valtioneuvoston Flickr-tilille ”FinnishGovernment”, jolla julkaistaan kaikki tuoreimmat uutiskuvat, löytyy sivulta linkki. (Valtioneuvosto 2017.)

Tutut ja vakiinnutetut sosiaalisen median kanavat ovat edellytys onnistuneelle viestinnälle verkossa myös häiriötilanteissa. Edellisessä kappaleessa esiteltiin ”Valtioneuvosto somessa” -verkkopalveluun linkitetään keskeinen eri viranomaisten häiriötilannetta koskeva aineisto ja sivun uutisvirran kautta välittyvät kaikkien ministeriöiden tiedotteet ja ajankoh- taisaineisto. Sosiaalista mediaa hyödynnetään kriisiviestinnän alusta lähtien, koska kes- kustelu alkaa verkossa heti. Huhut ja virheelliset tiedot pyritään oikaisemaan nopeasti, ett- eivät ne kertautuisi ja jäisi elämään verkossa varsinaisen kriisin jälkeenkin. Ministeriöt ja eri hallinnonalat vastaavat kukin omien verkkosivujensa ja jakelukanaviensa toimivuu- desta ja sisällöstä. Verkkoviestinnän toimivuus pyritään aina varmistamaan, mutta sosiaa- lisen media toimii tarvittaessa myös verkkoviestinnän varajärjestelmänä. (Valtioneuvoston kanslia 2013a, 29-30.)

3.4 Valtionhallinnon kriisiviestintä

Valtionhallinnon viestintä perustuu myös poikkeusoloissa normaaliajan lainsäädäntöön, jota täydentävät eräät valmiuslain ja puolustustilalain säädökset. Yleisenä periaatteena valmiuslain mukaan on, että valtionhallinnon viestinnän välitön johto kuuluu valtioneuvos- ton kanslialle. Poikkeusoloissa nopean tiedonkulun, luotettavan tilannekuvan sekä selkei- den viestintävastuiden ja viestinnän yhteensovittamisen merkitys korostuvat. Jokainen hallinnonala vastaa lähtökohtaisesti omasta tehostetusta viestinnästään. Viestintäval- miutta nostetaan ja toimintakykyä tehostetaan tarvittaessa tilanteen kiristyessä. (Valtio- neuvoston kanslia 2013a, 31-32.)

Valtioneuvoston strategisen kriisiviestinnän prosessissa hyödynnetään 2013 julkaistua ”Valtionhallinnon viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa”-opasta, jossa kriisiviestinnän vaiheet esitetään viitenä kokonaisuutena:

1. varautuminen
2. varoittaminen
3. viestintä häiriötilanteessa
4. häiriötilanteen jälkeiset toimenpiteet
5. arviointi.

Suunnittelun ja ennakkoinnin merkitystä hyvälle kriisiviestinnälle korostetaan ja luotaaminen kriisien ennaltaehkäisyssä välineenä on huomioitu: ”On tärkeää ennakoida, milloin hitaasti kehittyvä tilanne on kärjistymässä häiriötilanteeksi tai julkisuuskriisiksi. Tällöin tarvitaan laaja-alaista sidosryhmäviestintää sekä aktiivista ja avointa vuoropuhelua.” (Valtioneuvoston kanslia 2013a, 19, 23.)

Kansalaisten näkökulmasta viranomaisen kriisiviestinnällä voidaan Hakalan & Huhtalan (2007, 164) mukaan nähdä olevan seitsemän funktiota:

1. kansalaisten antamien tietojen kerääminen
2. tiedottaminen asianosaisille kansalaisille käytännön asioista (mm. tapahtumatietoja ja toimintaohjeita)
3. sidosryhmien ja kansalaisyhteisöjen informoiminen ja ohjeistaminen
4. median palveleminen ja median kautta tiedottaminen suurelle yleisölle
5. kriisipuhelimen ja muun neuvonnan organisoiminen
6. verkkoviestinnän organisoiminen sekä
7. viestinnän seurannan, tutkimuksen ja arvioinnin organisoiminen toiminnan kehittämiseksi.

Hakala & Huhtala (2007, 22) esittävät, että 2004 tapaninpäivän tsunamin jälkeinen kritiikki ja julkinen keskustelu viranomaisten kriisiviestinnän puutteista aiheuttivat uuden murroksen valtionhallinnon viestinnässä: siirryttiin tiedottamisesta strategiseen viestintään. Hakalan & Huhtalan (2007, 22) mukaan nykyinen avoimuusperiaate ja kommunikaatiovaatimukset edellyttävät viranomaiselta toiminnan läpinäkyvyyttä ja kansalaisen kohtaamista nopeasti ja monilla foorumeilla yhtä aikaa.

Nämä vaatimukset on huomioitu valtionhallinnon kriisiviestinnän suunnittelussa. Kansalaisille suunnatussa kriisiviestinnässä pyritään käyttämään monipuolisesti eri keinoja kaikkien kohderyhmien tavoittamiseksi. Keinovalikoimaan kuuluvat: tiedotteet, tiedotus- ja keskustelutilaisuudet ja niiden verkkolähettykset, mobiili-, verkko- ja puhelinpalvelut, verkkoviestintä, sosiaalinen media ja sähköposti sekä pitkäkestoisissa tilanteissa myös kampanjat, esitteet ja muut julkaisut. Kansalaisviestinnässä korostuvat erityisesti verkkoviestinnän ja sosiaalisen median keinot, koska verkkoviestintä mahdollistaa kansalaisten osallistamisen sekä tiedon välittämisen tehokkaasti laajalle yleisölle. Tiedonsaanti on kuitenkin tur-

vattava myös niille, jotka eivät käytä internetiä tai sosiaalista mediaa. Viranomaisten tuottaman keskeisen aineiston on oltava saatavilla suomeksi ja ruotsiksi. Jos julkaistava aineisto koskee pääosin saamelaisia, tai on jokin muu erityinen syy, on aineiston oltava saatavilla myös saameksi. Tarvittaessa julkaisuja tehdään myös englanninkielisinä. (Valtioneuvoston kanslia 2013a, 23-24.)

Kansalaisten huoleen ja tiedontarpeeseen vastaaminen toimivalla viestinnällä on yksi osa kansallista henkisen kriisinkestävyuden kokonaisuutta. Muita osia ovat mm. poliittisen järjestelmän toimivuus, toimiva kansalaisyhteiskunta sekä maanpuolustustahto. Toimivalta viestinnältä edellytetään avoimuutta, totuudenmukaisuutta ja aktiivisuutta. Siihen kuuluu myös kansalaisten, median ja sidosryhmien tiedontarpeiden, mielipiteiden ja asenteiden seuraaminen sekä huomioiminen toiminnassa. Tilanteiden ja tapahtumien syiden selvittämisellä lisätään ymmärrystä, osoitetaan myötätuntoa, edesautetaan tilanteesta palautumista sekä lisätään yhteiskunnan valmiutta häiriötilanteiden varalle. Ylimmällä valtionjohdolla on tärkeä rooli kansakunnan henkisen kriisinkestävyyden ylläpitämisessä ja vahvistamisessa vakavissa häiriötilanteissa tai poikkeusoloissa. (Valtioneuvoston kanslia 2013a, 35-36.)

Viranomaisviestinnässä tehdään yleensä työnjako poliittisen ja hallinnollisen välillä. Viranomaiset toimivat virkavastuulla, joten he perustavat toimintansa varmoihin tosiasioihin. Poliittisessa vastuussa oleva ministeri voi sen sijaan kertoa myös sellaisia arvioita, näkemyksiä ja uutisia, jotka eivät vielä ole vahvistettuja tietoja. Vastuunkantamisen näkökulmasta onkin tärkeää, että vastuu operatiivisesta toiminnasta säilyy sekä viranomaisella että poliittisella johdolla. (Hakala & Huhtala 2007, 27.)

4 Turun iskun kriisiviestinnän tutkimus

Tutkimuksen tarkoituksena on kuvailla poliittisen johdon ja eri viranomaisten kriisiviestintää vastaamalla asetettuun tutkimuskysymykseen: ”Millaista valtionhallinnon kriisiviestintä oli Twitterissä Turun puukotusiskun jälkeen?”. Tässä luvussa kuvaillaan tarkemmin tutkimusaineisto sekä tutkimusmenetelmä, jonka avulla tästä aineistosta haettiin vastausta asetettuun tutkimuskysymykseen.

4.1 Tapahtuman kuvaus

Länsi-Suomen poliisi sai ilmoituksen Turun Kauppatorilla riehuvasta puukottajasta perjantaina 18. elokuuta kello 16.02 ja otti miehen kiinni kello 16.05 ampumalla häntä reiteen Kauppatorin läheisyydessä. Ennen kiinniottoa mies oli ehtinyt puukottaa kymmentä sivulista. Uhreista kaksi kuoli ja kahdeksan haavoittui. (Yle Uutiset 2017.)

Ensihoito sai hälytyksen kello 16.04 ja viidessä minuutissa paikalle saapui ensimmäinen hoitoyksikkö. Turun yliopistollisessa keskussairaalassa annettiin suuronnettomuushälytys ja viisi leikkaussaliitiimiä oli käytettävissä alle puolen tunnin. Tehohoitoon joutui kahden uhrin lisäksi epäilty puukottaja, vuonna 1994 syntynyt marokkolainen mies. Hän oli saapunut Suomeen vuonna 2016 hakemaan turvapaikkaa. Ylen saamien tietojen mukaan hän oli saanut kielteisen turvapaikkapäätöksen, josta hän oli valittanut. Miehen radikalisoitumisesta oli ilmoitettu poliisille tammikuussa, mutta ilmoitus ei johtanut mihinkään. (Yle Uutiset 2017.)

Rikosnimikkeiksi vahvistettiin melko pian kiinnioton jälkeen terroristisessa tarkoituksessa tehdyt murhat ja murhanyritykset, joista epäiltynä pääepäilty vangittiin. Hän myönsi poliisihaastattelussa tehneensä puukotukset, mutta kiisti syyllistyneensä terroristisessa tarkoituksessa tehtyihin murhiin. (Yle Uutiset 2017.)

Poliisilla oli aluksi tekijän lisäksi vangittuna kolme ulkomaalaistaustaista miestä epäiltynä osallisuudesta puukotuksiin. Sitten heidät vapautettiin. Yhdestä miehestä annettiin lisäksi kansainvälinen etsintäkuulutus. Häntä ei toistaiseksi (12/2017) ole tavoitettu. Toistaiseksi poliisilla ei myöskään ole tiedossa, että mikään ryhmä olisi ottanut vastuuta iskusta. (Yle Uutiset 2017.)

Puukotukset koskettivat paitsi tavallisia suomalaisia, myös maan ylintä johtoa. Sisäministeri Paula Risikko välitti tuoreeltaan Turussa koko valtiovallan osanoton puukotuksen uhrien omaisille ja läheisille. Turun tapahtumista uutisoitiin nopeasti myös kansainvälisesti. (Yle Uutiset 2017.)

4.2 Tutkimusaineisto

Tutkimusaineisto kerättiin sisäministeriön Twitter-tilillä julkaistuista Turun iskuun liittyneistä twiiteistä. Aineistoon kerättiin kaikkiaan 61 twiittiä ajalta 18.-22.8.2017. Ajanjakson alku määräytyi luonnollisesti ensimmäisestä Turun iskua koskevasta twiitistä, joka julkaistiin tapahtumapäivänä klo 19:29. Tästä eteenpäin sisäministeriön Twitter-tilin viestit liittyivät kaikki Turun iskuun 22.8. saakka, jolloin siellä twiitattiin jälleen myös muista aiheista. Sisäministeriön 22.8.2017 jälkeen mahdollisesti julkaisemat iskua käsittelevät twiitit on tässä tutkimuksessa rajattu aineiston ulkopuolelle.

Aineisto tallennettiin kokonaisuudessaan sekä kuvakaappauksin tilin viestivirrasta, että litteroimalla sen sisältö. Litteroinnin yhteydessä merkittiin jokaisesta twiitistä Excel-taulukon sen tyyppi (oma twiitti, uudelleentwiittaus tai twiitattu linkki), sekä sen alkuperäinen lähettäjä, jos kyse oli uudelleentwiitatusta viestistä. Lisäksi taulukkoon merkittiin twiittien ulkoasusta ilmenevät, muiden käyttäjien osallistumista kuvaavat numeeriset arvot: tykkäysten, uudelleentwiittausten sekä kommenttien lukumäärä.

Komentointi muodostui pääasiassa muiden Twitterin-käyttäjien yksittäisistä kommentteista, sisältäen vähän myös toisten käyttäjien kommentteihin vastaamista. Twiittien alla ei käyty vuoropuhelua sisäministeriön tai hallinnon edustajien toimesta. Tästä johtuen kaikkia aineiston twiitteihin tulleita kommentteja (yhteensä 1027 kpl) ei tallennettu, mutta ne luettiin aineistoon tutustumisen yhteydessä. Rajaamattomasta kommenttiaineistosta nousi esiin eroja eri twiittaajien saamien kommenttien sävyssä. Näiden erojen osoittamiseksi kommentteista rajattiin osa mukaan aineiston analyysiin. Sisäministeriön ja sen uudelleentwiittaamien tahojen kommentoiduimpien twiittien kommentteista poimittiin mukaan tutkimusaineistoon 20 ensimmäistä, tai kaikki, jos kommentteja oli tarkasteluajankohtaan (1.12.2017) mennessä kertynyt tätä vähemmän. Mukaan otettiin ainoastaan kommentit alkuperäiseen twiittiin ja mahdolliset alkuperäisen twiittaajan vastaukset kommentteihin (1kpl). Toisten twiittaajien vastaukset näihin kommentteihin rajattiin aineiston ulkopuolelle.

Tämänkaltainen aineiston harkinnanvarainen rajaaminen on laadullisessa tutkimuksessa mahdollista, joskus jopa suotavaa, koska pyrkimyksenä ei ole tilastollinen yleistettävyys vaan tietyn tapahtuman tai ilmiön kuvaaminen (Sarajärvi ja Tuomi 2002, 87-88.)

4.3 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusaineiston analyysissä käytettiin sisällönanalyysia. Sisällönanalyysin tarkoitus on luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Sen avulla pyritään järjestämään laadullinen aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon, kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Sisällönanalyysissa aineiston käsittely perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkintaan. Aineisto pilkotaan aluksi, käsitteellistetään ja kootaan sitten uudestaan uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. (Sarajärvi & Tuomi 2002, 110.)

Sisällönanalyysi valittiin tutkimusmenetelmäksi, koska se soveltuu parhaiten tämän tyyppiin tutkimukseen, jossa laadullisesta aineistosta haetaan vastausta tutkimuskysymykseen *millainen* (jokin ilmiö on). Sisällönanalyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn, jossa edetään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. Siinä pyritään ymmärtämään tutkittavia heidän omasta näkökulmastaan analyysin kaikissa vaiheissa, myös johtopäätöksissä. (Sarajärvi & Tuomi 2002, 115.)

4.4 Aineiston analyysi

Aluksi esitetään analyyseissa käytetyt jaottelut perusteluineen koko aineiston analyysille, sekä kommentoiduimpien twiittien kommenttien analyysille. Tämän jälkeen esitellään aineistoa tehdyn jaottelun mukaisesti. Lopuksi esitetään taulukoinnin avulla muiden palvelun käyttäjien osallistumista sisäministeriön viestintään suhteessa tehtyyn jaotteluun.

Analyyssissa aineiston twiitit ryhmiteltiin neljään luokkaan:

1. Lisää tietoa tai ymmärrystä
2. Osoittaa myötätuntoa
3. Auttaa palautumaan kriisistä
4. Lisää yhteiskunnallista valmiutta

Twiittien ryhmittelyssä käytetyt luokitukset johdettiin luvussa 3.4 "Valtionhallinnon kriisiviestintä" esitetyn toimivan kriisiviestinnän kuvauksesta: "Tilanteiden ja tapahtumien syiden selventämisellä **lisätään ymmärrystä** (1), **osoitetaan myötätuntoa** (2), **edesaute-**

taan tilanteesta palautumista (3) sekä lisätään yhteiskunnan valmiutta (4) häiriötilanteiden varalle.” Luokitus auttaa osaltaan ymmärtämään valtionhallinnon näkökulmaa läpi koko analyysin.

Kommenttien ryhmittelyssä käytetty luokitus johdettiin suoraan aineistosta sen läpikäynnin yhteydessä. Muodostuneet luokat olivat:

1. **Negatiivinen palaute**, joka oli syytöksiä tapahtuneesta, uhkailua, erokehotuksia, henkilöä koskevaa kritiikkiä, viranomaisten tai poliitikkojen toiminnan kritisointia ja yleisiä pettymyksen- sekä vihanilmauksia esimerkiksi etnisiä vähemmistöjä kohtaan.
2. **Positiivinen palaute**, jossa keuhuttiin, kannustettiin tai osoitettiin tukea.
3. **Neutraali kommentti**, joihin luettiin myös ne ironiset tai humoristiset kommentit, joissa ei suoraan osoitettu negatiivisia tai positiivisia tunteita.
4. **Toimintaehdotus tai –kehotus.**
5. **Kysymys.**
6. **Oma kommentti**, jota käytettiin ainoastaan Maahanmuuttoviraston ja Keskusrikospoliisin twiittejä koskevien kommenttien analyysissä, koska muissa alkuperäiset twiittaajat eivät kommentoineet omia twiittejään.

Kahteen sisäministeriön uudelleentwiittaukseen ei tullut lainkaan kommentteja. Nämä olivat CMI:n sekä Poliisin Tiedotteiden twiitit. Muiden osalta analysoitavaksi otettiin lähettäjän kommentoiduimpaan twiittiin tulleita kommentteja luvussa 4.2 kuvatun rajauksen mukaisesti. Jokainen kommentti sijoitettiin vain yhteen luokkaan. Jos samassa kommentissa oli piirteitä useammasta luokasta, esimerkiksi positiivista palautetta ja kysymys, luokiteltiin se kommentin kokonaisuutta arvioiden merkittävämmän sisällön mukaan. Tämän tyyppistä omaa harkintaa käytettiin muutaman kommentin kohdalla, mutta pääasiassa sisällöt kuuluivat selvästi johonkin luokkaan. Kommenteissa olleita linkkejä ei avattu. Jos linkin sisällön pystyi varmuudella päättelemään pikkukuvakkeesta, otettiin se luokittelussa huomioon.

Valtaosa aineistosta (43 twiittiä) ryhmiteltiin ensimmäiseen luokkaan ”Lisää tietoa tai ymmärrystä”. Tähän luokkaan ryhmitellyissä twiiteissä annettiin pääasiassa lisätietoa poliisin toiminnasta tapauksen tutkintaan liittyen ja valtaosa twiiteistä oli poliisiviranomaisten twiittien uudelleentwiittauksia. Luokkaan kuului kuitenkin myös muunlaista tietoa antavia twiittejä, kuten kriisiin liittyen ensimmäinen sisäministeriön lähettämä twiitti, jossa kerrottiin sisäministerin olevan matkalla Turkuun (Kuva 2). Tämä twiitti oli sisäministeriön omista twiiteistä kommentoiduin neljällä kommentillaan.



Kuva 2. Ensimmäinen Turun iskuun liittyvä twiitti

Toiseen luokkaan "Osoittaa myötätuntoa" ryhmiteltiin kahdeksan twiittiä. Näistä kahdessa esitettiin suora osanotto uhreille, heidän läheisilleen ja muille osallisille. Toinen näistä twiiteistä oli sisäministeriltä (Kuva 3). Se oli kolmanneksi kommentoiduin kaikista twiiteistä.



Kuva 3. Sisäministerin osanotto

Neljässä tähän luokkaan kuuluneista twiiteistä osoitettiin kiitos tapahtumapaikalla olleille ammattilaisille ja auttamaan tulleille sivullisille ja kahdessa kutsuttiin koko maata yhteiseen suruliputukseen, toisessa ruotsinkielellä. Sisäministeriön omista twiiteistä eniten tykkäyksiä sai suomenkielinen suruliputukseen kutsunut twiitti (Kuva 4).



Kuva 4. Suruliputus

Kolmanteen luokkaan "Auttaa palautumaan kriisistä" ryhmiteltiin myös kahdeksan twiittiä. Niistä kuudessa korostettiin kansalaisten yhtenäisyyden ja maltin merkitystä vastineena vihalle, kuten pääministerin twiitissä, joka oli kaikista aineiston twiiteistä kommentoiduin ja toiseksi tykättyin (Kuva 5).



Kuva 5. Aineiston kommentoiduin twiitti

Tässä luokassa oli lisäksi 21.8. uudellentwiitattu, poliisiylijohtajan twiitti, jossa kerrottiin poliisin palaavan normaalivalmiuteen korotetusta valmiustasosta. Samana päivänä oli uudellentwiitattu myös Turun kaupungin twiitti, jossa on kuva Turun kaupunginjohtajasta ja sisäministeriön kansliapäälliköstä ja jonka yhteydessä kerrotaan heidän keskustelevan perjantain iskun jälkeisistä toimenpiteistä.

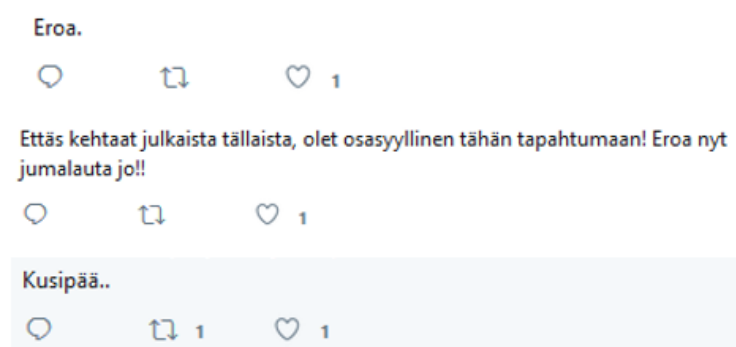
Neljänteen luokkaan ”Lisää yhteiskunnallista valmiutta” ryhmiteltiin kaksi twiittiä. Näistä molemmissa kerrottiin uusista kanavista, joiden kautta voi ilmoittaa tietoja keskusrikospoliisille. Ensimmäisessä twiitissä jaettiin WhatsApp-numero silminnäkijähavaintojen ilmoittamiseksi ja toisessa sähköpostiosoite vihjeiden ilmoittamista varten.

Komentoiduimpiin twiitteihin tulleiden kommenttien analyysin perusteella negatiivista palautetta annettiin eniten seitsemälle twiitille analysoiduista kolmestatoista. Sisäministeriön kansliapäällikön twiittiin tulleissa kommentteissa oli yhtä paljon neutraaleja kommentteja kuin negatiivista palautettakin. Tasavallan presidentin kanslian jakama linkki presidentin lausuntoon oli saanut eniten neutraaleja kommentteja. Poliisiylijohtajan twiittiin oli kommentoitu useimmin toimintaehdotuksia tai –kehotuksia, Maahanmuuttovirastolle taas kysymyksiä. Rajavartiolaitos sai yhtä paljon kysymyksiä ja positiivista palautetta, yhden kumpaakin. Länsi-Suomen Poliisi sai ainoana eniten positiivista palautetta. (Liite 2. Luokitellut kommentit / alkuperäinen twiittaaja.)

Negatiivisissa palautteissa korostuivat kommentoijien tyytymättömyys viranomaisten toimien voimakkuuteen (Kuva 7) sekä henkilökohtainen kritiikki, syytökset ja jopa uhkaukset poliitikkoja kohtaan (kuva 8).



Kuva 7. Tyytymättömyyttä viranomaisten toimintaan



Kuva 8. Negatiivinen palaute henkilölle

Maan ylimmästä johdosta ainoastaan presidentin lausunto sai positiivista palautetta. Myös viranomaiset saivat jonkin verran myös positiivista palautetta. (Kuva 9.)



Kuva 9. Positiivinen palaute

Neutraaleissa kommentteissa vitsailtiin ja oltiin ironisia, mutta tuotiin toisaalta julki myös omia huolia ja näkemyksiä tilanteesta (Kuva 10).



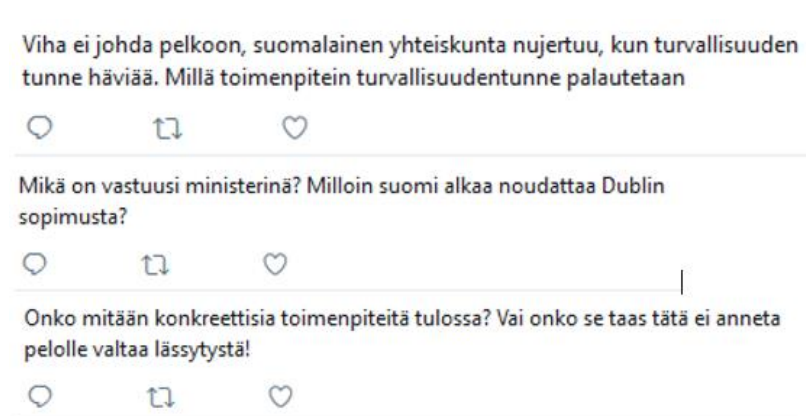
Kuva 10. Neutraalit kommentit

Toimintaehdotuksissa ja –kehotuksissa vaadittiin pääasiassa kovempia toimenpiteitä. Osassa kommentteista oltiin kuitenkin maltin kannalla ja toivottiin päättäjiltä esimerkillisyyttä tässä suhteessa (Kuva 11).



Kuva 11. Toimintaehdotukset- ja kehotukset

Kommenteissa esitetyissä kysymyksissä korostui kriisin laukaisema huoli viranomaisten toimien riittämättömyydestä, kuten toimintaehdotustenkin kohdalla (Kuva 12).



Kuva 12. Kysymykset

Muiden Twitterin-käyttäjien osallistumista kuvaavat numeeriset arvot, kommenttien, tykkäysten sekä jakojen lukumäärä taulukoitiin suuruusjärjestyksessä viiden eniten osallistuneen twiitin ja niiden luokittelun kanssa. Kommentoiduimpia olivat ”Auttaa palautumaan kriisistä” –luokan twiitit (Taulukko 1).

Taulukko 1. Kommentoiduimmat twiitit

| Päivämäärä | Alkuperäinen twiittaaja | Luokka | Kommenttien määrä |
|------------|-------------------------|------------------------------|-------------------|
| 19.8.2017 | @juhasipila | Auttaa palautumaan kriisistä | 335 |
| 19.8.2017 | @paularisikko | Auttaa palautumaan kriisistä | 137 |
| 18.8.2017 | @paularisikko | Osoittaa myötätuntoa | 108 |
| 19.8.2017 | @paularisikko | Auttaa palautumaan kriisistä | 87 |
| 19.8.2017 | @PaiviNerg | Auttaa palautumaan kriisistä | 67 |

Eniten uudelleentwiitattiin ”Lisää tietoa tai ymmärrystä” luokan twiittejä (Taulukko 2). Jae-tuin oli Keskusrikospoliisin englanninkielinen twiitti, jossa kerrottiin tutkintanimikkeiden muuttumisesta terroristisessa tarkoituksessa tehdyiksi murhiksi ja murhan yrityksi.

Taulukko 2. Useimmin uudelleentwiitatut

| Päivämäärä | Alkuperäinen twiittaaja | Luokka | Uudelleentwiittausten määrä |
|------------|-------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| 19.8.2017 | @krp_poliisi | Lisää tietoa tai ymmärrystä | 431 |
| 19.8.2017 | @krp_poliisi | Lisää tietoa tai ymmärrystä | 407 |
| 19.8.2017 | @paularisikko | Auttaa palautumaan kriisistä | 225 |
| 18.8.2017 | @suojelupoliisi | Lisää tietoa tai ymmärrystä | 185 |
| 18.8.2017 | @SuomenPoliisi | Lisää tietoa tai ymmärrystä | 169 |

Tykkäyimpiä olivat kommentoiduimpien tavoin ”Auttaa palautumaan kriisistä” –luokan twiitit (Taulukko 3). Kaikkein eniten tykkäyksiä oli saanut sisäministeriön kansliapäällikön twiitti (Kuva 6).

Taulukko 3. Tykkätyimmät twiitit

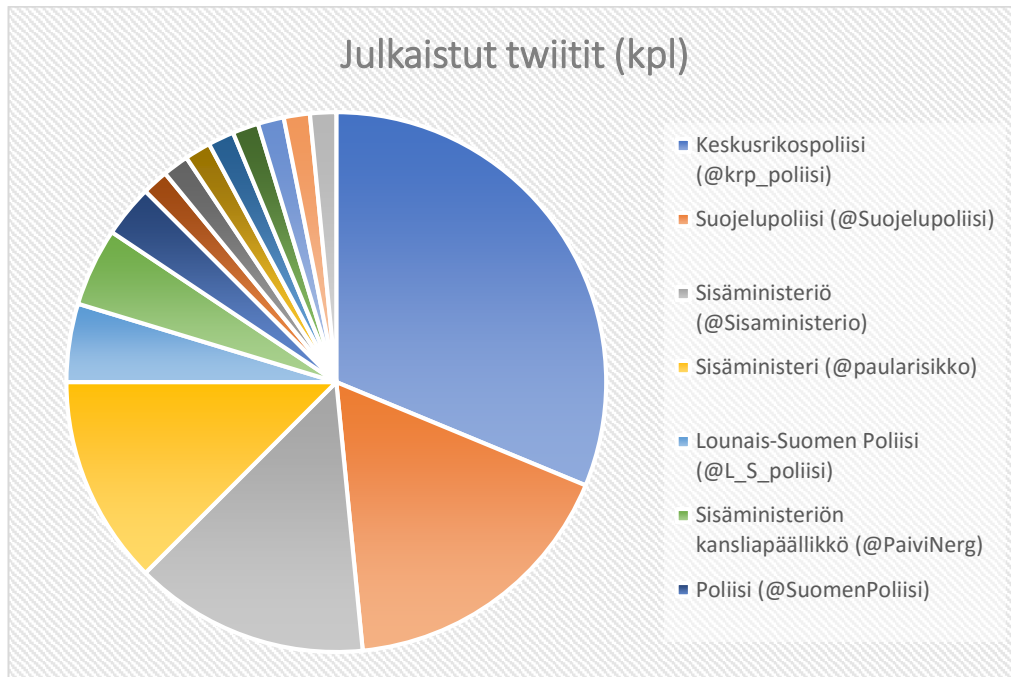
| Päivämäärä | Alkuperäinen twiittaaja | Luokka | Tykkäysten määrä |
|------------|-------------------------|------------------------------|------------------|
| 19.8.2017 | @PaiviNerg | Auttaa palautumaan kriisistä | 873 |
| 19.8.2017 | @juhasipila | Auttaa palautumaan kriisistä | 749 |
| 18.8.2017 | @paularisikko | Auttaa palautumaan kriisistä | 676 |
| 18.8.2017 | @paularisikko | Osoittaa myötätuntoa | 653 |
| 19.8.2017 | @paularisikko | Auttaa palautumaan kriisistä | 526 |



Kuva 6. Koko aineiston tykkätyin twiitti

Twiitit taulukoitiin myös lähettäjän mukaan (Liite 1.) Osalle twiiteistä huomioitiin kaksi lähettäjä. Näitä olivat ne kolme sisäministeriön tekemää uudelleentwiittausta, joissa oli lisänä ministeriön omaa kommentointia. Tämän tyyppiset twiitit taulukoitiin sekä sisäministeriön että alkuperäisen twiittaajan kohdalle. Näin ollen twiittien yhteenlaskettu määrä on twiittaajan perusteella taulukoituna 64 kpl.

Sisäministeriö uudelleentwiittasi eniten eri poliisiviranomaisten twiittejä. Eniten uudelleentwiitattiin Keskusrikospoliisin ja toiseksi eniten Suojelupoliisin twiittejä (Kuvio 3). Sisäministeriön ja sisäministeri Paula Risikon twiitit olivat seuraavaksi suurimpana ryhmänä.



Kuvio 3. Julkaistut twiitit (kpl) alkuperäisen twiittäajan mukaan jaoteltuna

5 Tutkimustulokset

Tässä luvussa vastataan aluksi tutkimustulosten perusteella tutkimuskysymykseen ”Mil-laista valtionhallinnon kriisiviestintä oli Twitterissä Turun puukotusiskun jälkeen?” Tämän jälkeen arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta.

5.1 Tulosten tarkastelu

Valtionhallinnon kriisiviestintä Twitterissä Turun puukotusiskun jälkeen oli melko aktiivista. Twiittien kommentteissa kaivattiin vain muutaman kerran kriisin alkuvaiheessa lisätietoja esimerkiksi tiedotustilaisuuden ajankohdasta, josta viestittiinkin pian sen ajankohdan varmistuttua.

Kriisiviestintä oli hyvin hallittua ja siitä välittyi sen taustalla olevan strategisen viestinnän suunnitelmallisuus ja monialaisuus. Eri viranomaistahojen yhteistyö tehtiin myös näkyväksi uudelleentwiittaamalla eri hallinnon tasojen, sekä eri viranomaisten olennaisimmat ja ajankohtaisimmat viestit.

Kriisiviestinnässä painotettiin voimakkaasti tiedon jakamista, kuten hyvässä kriisiviestinnässä kuuluukin. Julkaistuista twiiteistä ilmeni kuitenkin selvästi, että viestinnällä pyrittiin myös muihin tavoitteisiin: osoittamaan myötätuntoa, auttamaan kriisistä palautumisessa sekä lisäämään jossain määrin myös yhteiskunnallista valmiutta.

Kommentit paljastivat, että eniten tunteita herättivät ne twiitit, joiden tavoitteena oli auttaa kriisistä palaamista. Ne saivat eniten kommentteja, jotka olivat pääasiassa negatiivista palautetta. Toisaalta nämä twiitit olivat myös saaneet eniten tykkäyksiä. Kenties positiivisesti näihin viesteihin suhtautuneet Twitterin-käyttäjät eivät halunneet osallistua niiden kommentointiin melko aggressiivisen kommentoinnin vuoksi.

Viestintä ei ollut vuorovaikutteista niin, että valtionhallinnon eri tahojen edustajat olisivat vastailleet aktiivisesti twiittiensä yhteydessä esitettyihin kommentteihin. Omien ja uudelleentwiitattujen viestien sisällöstä voi kuitenkin päätellä, että ne ovat vastauksia tai kommentteja julkisuudessa tuolloin käytyyn kansalaiskeskusteluun. Tässä mielessä valtionhallinnon kriisiviestintää Twitterissä voi pitää myös vuorovaikutteisena.

Muutammat tärkeimmistä twiiteistä jaettiin ruotsinkielisinä, valtionhallinnon kriisiviestintä suosituksen mukaisesti. Myös englanninkielinen väestö Suomessa ja ulkomailla, sekä ulkomaalaiset viestintävälineet oli huomioitu, jakamalla tapahtumien tutkinnan etenemisen kannalta kaikkein olennaisin tieto myös englanninkielisenä. Keskusrikospoliisin englanninkielinen twiitti, jossa kerrottiin tutkintanimikkeiden muuttumisesta terroristisessa tarkoituksessa tehdyiksi murhiksi ja murhan yrityksiksi, oli koko aineiston eniten uudelleentwiitattu viesti.

Tiivistetysti voidaan todeta, että valtionhallinnon kriisiviestintä toteutti Twitterissä melko hyvin onnistuneelle kriisiviestinnälle asetettua päätavoitetta: oikean tiedon jakamista oikea-aikaisesti oikealle kohderyhmälle.

5.2 Tutkimuksen luotettavuus ja itsearviointi

Empiirisessä tutkimuksessa korostuvat tutkimusaineiston keräämis- ja analyysimenetelmät. Näiden kuvailu on oleellinen osa tutkimustulosten uskottavuutta ja lukijan mahdollisuutta arvioida tutkimusta. (Tuomi 2007, 75.)

Noudatin tutkimusaineiston keräämisessä vaadittavaa tarkkuutta dokumentaation laajuutta. Perustelin tekemäni rajaukset työn tavoitteiden kannalta ja avasin ne tässä raportissa. Aineiston analyysissä etenin johdonmukaisesti ja raportoin huolellisesti jokaisen vaiheen läpinäkyvyyden ja tutkimuksen luotettavuuden arvioinnin varmistamiseksi.

Empiirisen tutkimuksen osalta aikataulu oli riittävä tämän laajuisen aineiston analyysiin. Pyrin minimoimaan tutkimusajankohdan mahdolliset vaikutukset tutkimustuloksiin ottamalla aineistosta kuvakaappaukset. Toimin näin, koska kyseessä oli digitaalinen aineisto, joka saattaa muuttua uusien esimerkiksi uusien kommenttien myötä milloin tahansa. Aineiston luonteesta johtuen otin selvää niistä eettisistä periaatteista, jotka liittyvät julkisen verkkokeskustelun käyttämisestä tutkimusaineistona. Päädyin poistamaan julkaistavasta aineistosta kaikki kommentoijan tunnistamiseen liittyvät tiedot. Mielestäni tässä opinnäytesyöraportissa kuvattu tutkimukseni on luotettava.

Koin itse tutkimusprosessin haastavana, mutta mielenkiintoisena ja palkitsevana. Aineiston analyysin osalta olisi voinut olla hyvä keskustella valinnoista enemmän joko opinnäytetyön ohjaajan tai muiden opiskelijoiden kanssa. Tämä ei ehkä olisi tuonut analyysiin mitään uutta, mutta olisi voinut helpottaa omaa työskentelyä, joka nyt jäi hyvin yksinäiseksi

puurtamiseksi. Toisaalta uskon, että itsenäinen työskentelytapani toimii erityisen hyvin juuri tutkimustyöskentelyssä

6 Pohdinta

Perinteisen median uutisten tai tarkasteltavan organisaation tiedotteiden sijaan halusin tutkia tapahtuman kriisiviestintää siellä, missä näkyvillä on jaetun tiedon lisäksi myös tiedon saama vastaanotto – sosiaalisessa mediassa. Sosiaalisesta mediasta kiinnostavan tutkimuskohteen teki myös sen kahtiajakoinen rooli juuri kriisiviestinnän näkökulmasta: se voi toimia niin kriisin synnyinsijana kuin kriisiviestinnän kanavanakin.

Turun puukotusiskunkin ympärillä syttyi pieni sivukohu sisäministeri Risikon luonnehdittua pääepäiltyä ”ulkomaalaisen näköiseksi” Twitterissä. Niin itse isku kuin nämä pienemmät kohutkin tuntuivat jakavan kansan kahtia. Niinpä en yllättynyt, kun aineistoon tutustuessani huomasin monta kansan yhtenäisyyttä painottavaa viestiä. Tokihan myös valtionhallinnossa oltiin tietoisia kriisin aikaansaamasta asenteiden koventumisesta ja tästä seuranneesta vastakkainasettelun kärjistymisestä. Sosiaalisessa mediassa maan poliittista johtoa ja turvapaikanhakijoita vastaan leimahtaneen ankaran arvosteluvyöryn ennakointi ei ollut mahdollista sen laukaisseen kriisin ennakoimattomasta luonteesta johtuen. Vääristellyn ja harhaanjohtavan tiedon leviämisen estämiseksi olikin ensiarvoisen tärkeää, että valtionhallinnon kriisiviestinnällä saatiin nopeasti oikeaa tietoa julki. Niin suoraan sosiaalisen median palveluissa kuten Twitterissä, kuin myös median kautta televisiossa, lehdissä ja verkkojulkaisuissa.

Se, kuinka vaikuttavaa valtionhallinnon kriisiviestintä sosiaalisessa mediassa lopulta oli, olisi haastava mutta mielenkiintoinen tutkimuskohde. Sen selvittämiseksi vaadittaisiin laajaa verkkoaineiston analyysia ja jo ennen analytiikan puoleen kääntymistä tulisi tarkkaan määritellä ne tavoitteet, joiden toteumista lähdettäisiin selvittämään.

Oman tutkimustyöni kehityskaskelet voisivat mielestäni olla sisäministeriön sosiaalisen median viestinnästä vastaavan henkilön haastattelu, sekä twiittien kommentoinnin kattavampi analyysi. Jonkin toisen sosiaalisen median palvelun ottaminen mukaan tutkimukseen olisi myös mielenkiintoista ja toisi lisää syvyyttä aineistoon.

Jatkotutkimusaiheena itseäni kiehtoo erityisesti median roolin mukaan tuominen kriisiviestinnän tarkasteluun. Olisi mielenkiintoista tehdä vertailua maan valtamedioissa julkaistujen uutisten ja twitterissä tapahtuvan kommentoinnin välillä. Syntyvätkö uutiset kriisin ympärillä sosiaalisen median leimahduksista, vai syttyikö sosiaalinen media toimittajien tekemien uutisten johdosta?

Lähteet

Aalto, T. & Uusisaari, M. 2009. Nettiälmää: Sosiaalisen median maailmat. BTJ Finland Oy. Vantaa.

Henriksson, A. & Karhu, M. 2002. Kriisit ja viestintä. Inforviestintä Oy. Helsinki.

Hakala, S. & Huhtala, H. 2007. Kriisi ja viestintä. Gaudeamus. Helsinki.

IAB Finland 2012. IAB Finland – Sosiaalisen Median Markkinoinnin Mittaamisen Suositus 1.0. Luettavissa: <https://www.iab.fi/media/pdf-tiedostot/121101iabsomemittaussuositusv.1.0.pdf>. Luettu: 1.12.2017.

Juholin, E. 2017. Communicare! Viestinnän tekijän käsikirja. Infor. Helsinki.

Sanastokeskus TSK 2014. Kokonaisturvallisuuden sanasto. Sanastokeskus TSK ry. Helsinki. Luettavissa: <http://www.spek.fi/loader.aspx?id=1c66e01d-a75e-4a9a-80ec-9816340ce752>. Luettu: 23.11.2017.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.

Seppänen, J. & Väliverronen, E. 2014. Mediatyhteiskunta. 3. painos. Vastapaino. Tampere.

Sisäministeriö 2017a. Sisäministeriö rakentaa Suomesta maailman turvallisinta maata. Luettavissa: <http://intermin.fi/ministerio/tehtavat-ja-tavoitteet>. Luettu 30.11.2017.

Sisäministeriö 2017b. Johto ja organisaatio. Luettavissa: <http://intermin.fi/ministerio/johto-ja-organisaatio>. Luettu: 30.11.2017.

Sisäministeriö 2017c. Pieni ministeriö, suuri hallinnon ala. Luettavissa: <http://intermin.fi/ministerio/hallinnonala>. Luettu: 30.11.2017.

Sisäministeriö 2017d. Valmiussuunnittelulla varaudutaan poikkeuksellisiin tilanteisiin. Luettavissa: <http://intermin.fi/ministerio/valmiusasiat>. Luettu: 30.11.2017.

Tuomi, J. 2007. Tutki ja lue. Tammi. Helsinki.

Twitter 2017. Sisäministeriö. Luettavissa: <https://twitter.com/sisaministerio?lang=fi>. Luettu: 8.11.2017.

Valtioneuvosto 2017. Valtioneuvosto somessa. Luettavissa: <http://valtioneuvosto.fi/some-uutishuone>. Luettu: 1.12.2017.

Valtioneuvoston kanslia 2017. Strateginen viestintä. Luettavissa: <http://vnk.fi/viestinta/strateginen-viestinta>. Luettu: 30.11.2017.

Valtioneuvoston kanslia 2016. Avoimesti, rohkeasti ja yhdessä: Valtionhallinnon viestintäsuositus. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 14/2016. Valtioneuvoston kanslia. Helsinki. Luettavissa: <http://vnk.fi/documents/10616/3541383/Valtionhallinnon-viestintasuositus-2016.pdf/5b1ec30b-107c-419f-8366-bfd9b9f923f8>. Luettu: 1.12.2017.

Valtioneuvoston kanslia 2013a. Valtionhallinnon viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Valtioneuvoston kanslian määräykset, ohjeet ja suositukset 1/2013. Valtioneuvoston kanslia. Helsinki. Luettavissa: http://vm.fi/documents/10616/1093242/M0113_Valtionhallinnon+viestint%C3%A4+h%C3%A4iri%C3%B6tilanteissa+ja+poikkeusoloissa.pdf/885ccedc-0cd0-4ae6-9352-80143dbb7781?version=1.0Liitteet. Luettu: 21.10.2017.

Valtioneuvoston kanslia 2013b. Valtioneuvoston strategisen viestinnän linjaukset. Valtioneuvoston kanslian määräykset, ohjeet ja suositukset 4/2013. Valtioneuvoston kanslia. Helsinki. Luettavissa: <http://vnk.fi/documents/10616/346016/Strategisen+viestinn%C3%A4n+linjaukset.pdf/f4e925df-2540-48b2-bb41-2f90218062fd>. Luettu: 30.11.2017.

Yle Uutiset 2017. Turun puukotuksista epäilty on siirretty Turun vankilaan – koostimme juttuun tutkinnan vaiheet ja sen, mitä seuraavaksi tapahtuu. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-9821241>. Luettu: 1.12.2017.

Liitteet

Liite 1. Twiitit (kpl) lähettäjän mukaan.

| Alkuperäinen twiittaaja | Julkaistut twiitit (kpl) |
|---|--------------------------|
| Keskusrikospoliisi (@krp_poliisi) | 20 |
| Suojelupoliisi (@Suojelupoliisi) | 11 |
| Sisäministeriö (@Sisaministerio) | 9 |
| Sisäministeri (@paularisikko) | 8 |
| Lounais-Suomen Poliisi (@L_S_poliisi) | 3 |
| Sisäministeriön kansliapäällikkö (@PaiviNerg) | 3 |
| Poliisi (@SuomenPoliisi) | 2 |
| Crisis Management Initiative (@cmioffice) | 1 |
| Maahanmuuttovirasto (@Maahanmuuttovir) | 1 |
| Poliisin Tiedotteet (@PoliisiTiedote) | 1 |
| Poliisiylijohtaja (@SJKolehmainen) | 1 |
| Pääministeri (@juhasipila) | 1 |
| Rajavartiolaitos | 1 |
| Tasavallan presidentin kanslia (TPKanslia) | 1 |
| Turun kaupunki (@Turkukaupunki) | 1 |
| Kaikki yhteensä | 64 |

Liite 2. Luokitellut kommentit / alkuperäinen twiittaaja.

