

TAMPEREEN YLIOPISTO

Lauri Kokkonen

SOSIAALINEN MEDIA VIRANOMAISEN  
KRIISIVIESTINNÄN VÄLINEENÄ

Tiedotusopin pro gradu –tutkielma

Huhtikuu 2015

TAMPEREEN YLIOPISTO

Viestinnän, median ja teatterin yksikkö

KOKKONEN, LAURI: Sosiaalinen media viranomaisen kriisiviestinnän välineenä.

Pro gradu –tutkielma, 72 s.

Tiedotusoppi

Huhtikuu 2015

---

Tässä pro gradu –tutkielmassa tarkastelen sosiaalista mediaa viranomaisen ulkoisen kriisiviestinnän näkökulmasta. Pyrin selvittämään, millaisia uusia viestintäkäytäntöjä internet ja sosiaalinen media ovat mahdollistaneet, sekä kuinka niitä voidaan hyödyntää kriisiviestinnän toteuttamisessa. Verkkoviestinnän aikakaudella viranomaisen kriisiviestinnän odotetaan olevan yhä nopeampaa, ja sosiaalinen media tarjoaa tähän osaltaan mahdollisuuden. Toisaalta tutkimus korostaa, ettei sosiaalisen median voida ajatella kokonaan korvaavan muita medioita, vaan kriisiviestintää tulee jatkossakin toteuttaa kaikkien mahdollisten kanavien välityksellä.

Tutkimuksen empiirinen osuus koostuu laadullisen sisällönanalyysin keinoin toteutetusta tapaustutkimuksesta, jossa tarkastelen viranomaisen ulkoista kriisiviestintää Yhdysvalloissa vuonna 2013 tapahtuneen lento-onnettomuuden osalta. Tutkin viranomaisen Twitter-viestejä sekä pyrin erittelemään, millaisia tarkoituksia niiden voidaan katsoa täyttäneen. Analyysin perusteella tapauksesta on eriteltävissä neljä tapaa, joilla sosiaalista mediaa sen yhteydessä hyödynnettiin. Ensinnäkin onnettomuutta tutkiva viranomainen tiedotti Twitterin välityksellä omasta toiminnastaan ja tutkinnan kulusta. Toisekseen se kuvaili onnettomuuden vaiheita ja kulkua viesteissään. Kolmanneksi viranomainen vastasi yleisön esittämiin kysymyksiin Twitterin välityksellä. Neljänneksi Twitterissä tiedotettiin, milloin ja missä viranomainen jakaisi lisäinformaatiota onnettomuuteen liittyen.

Työn keskeisiä johtopäätöksiä on, että lukuisten mahdollisuuksien lisäksi sosiaalinen media aiheuttaa viranomaisen kriisiviestinnälle myös tiettyjä haasteita. Vaatimus yhä nopeammasta viestinnästä on helposti ristiriidassa tiedon paikkansapitävyyden kanssa. Lisäksi kiihtyneen julkisuusrytmin ajatellaan usein johtavan tilanteeseen, jossa asioiden käsittely julkisuudessa jää väistämättä pinnalliseksi, eikä perusteellisille tulkinnoille siten jää tilaa. Nämä seikat yhdistettynä yhä pirstaloituneempaan mediakenttään saattavat hankaloittaa kriisitilanteessa tarpeellisen yhteisöllisyyden tuottamista.

## Sisällys:

<b>1. JOHDANTO</b> .....	<b>1</b>
<b>2. KRIISI JA KRIISIVIESTINTÄ</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1 Mikä on kriisi?</b> .....	<b>5</b>
2.1.1 Yhteiskunnalliset siviilikriisit .....	7
2.1.2 Viranomaisen velvollisuudet ja kansalaisen oikeudet kriisitilanteessa .....	8
<b>2.2 Kriisiviestinnän määrittelyä</b> .....	<b>10</b>
2.2.1 Viestinnän mallit .....	12
2.2.2 Kriisiviestinnän vaiheet .....	15
2.2.2.1 Varautuminen .....	16
2.2.2.2 Toiminta kriisin aikana .....	18
2.2.2.3 Jälkihoito .....	21
<b>2.3 Aiempien kriisien opetuksia</b> .....	<b>22</b>
2.3.1 Tsernobylistä Myyrmannin räjähdykseen .....	23
2.3.2 Tsunamista kouluampumisiin .....	25
2.3.3 Havaintoja kriiseistä .....	29
<b>3. MUUTTUNUT VIESTINTÄYMPÄRISTÖ JA KRIISIVIESTINTÄ</b> .....	<b>32</b>
<b>3.1 Internetin yhteiskunnalliset vaikutukset</b> .....	<b>32</b>
<b>3.2 Digitaalinen julkisuus</b> .....	<b>34</b>
<b>3.3 Mitä on sosiaalinen media?</b> .....	<b>37</b>
3.3.1 Sosiaalisen median ja kriisiviestinnän tutkimuksia .....	42
3.3.2 Näkökulmia sosiaalisen median hyödyntämiseen kriisiviestinnässä .....	46
<b>4. TAPAUSTUTKIMUS – TWITTER KRIISIVIESTINNÄN VÄLINEENÄ</b> .....	<b>50</b>
<b>4.1 Tapauksen ja tutkimusaineiston esittely</b> .....	<b>50</b>
<b>4.2 Metodina laadullinen sisällönanalyysi</b> .....	<b>52</b>
<b>4.3 Twitter-viestien analyysi</b> .....	<b>54</b>
4.3.1 Viranomaisen toiminta ja tutkinnan eteneminen .....	58
4.3.2 Onnettomuuden kuvailu .....	60
4.3.3 Kysymyksiin vastaaminen .....	62
4.3.4 Lisäinformaation jakaminen .....	64
<b>5. YHTEENVETO</b> .....	<b>66</b>
<b>LÄHTEET</b> .....	<b>69</b>

# 1. Johdanto

Sosiaalisesta mediasta on viime vuosina tullut olennainen osa kriisiviestinnän työkaluvalikoimaa. Sen merkitystä on korostettu alan tutkimuskirjallisuudessa, ja organisaatioiden kriisiviestintäsunnitelmia on päivitetty ottamaan huomioon sosiaalisen median tarjoamat viestintämahdollisuudet. Lisäksi sosiaalisen median soveltuvuudesta kriisiviestinnän harjoittamisessa on jo käytännön esimerkkejä. Vuoden 2004 tsunamikatastrofi oli ensimmäisiä kriisitilanteita, jossa internetillä ja sosiaalisella medialla voidaan katsoa olleen tiedonkulun kannalta keskeinen rooli (ks. Huhtala ja Hakala, 2007, s.76, 144-148). Myöhemmin internetin merkitys viestintävälineenä on vain vahvistunut. Kasvavan suosionsa myötä sosiaalisen median sovelluksista on tullut yhä tärkeämpi osa globaalia viestintäkenttää, ja niiden avulla on mahdollista tavoittaa suuri joukko ihmisiä nopeasti, paikasta riippumatta.

Monet kriisit vaativat viranomaisen reagoitua, mukaan lukien viestintää. Luonnonmullistukset, onnettomuudet, rikokset ja epidemiat ovat ilmeisimpiä esimerkkejä tällaisista kriiseistä. Useissa tilanteissa viranomaisen tiedotusvastuu myös pohjautuu erilaisiin lakeihin, suosituksiin tai toimintaohjeisiin (ks. Huhtala ja Hakala, 2007, s.187-193). Yksityisen yrityksen kriisiviestintä voi olla pitkälti maineenhallintaa (ks. esim. Karhu ja Henriksson, 2008). Viranomaisen kriisiviestinnällä puolestaan on usein hyvinkin konkreettisia päämääriä, etenkin kriisin akuutissa hoitovaiheessa. Onnistuneella kriisiviestinnällä voidaan vakavimmissa tapauksissa välttää henkilö- ja omaisuusvahinkoja. Lisäksi kriisiviestinnän avulla jaetaan tietoa niin uhrien omaisille kuin laajemmalle yleisöllekin, mikä vähentää epävarmuutta ja luo etenkin kriisitilanteessa tarpeellista yhteisöllisyyttä.

Tässä työssä tarkastelen sosiaalista mediaa viranomaisen kriisiviestinnän näkökulmasta. Päämääräni on tehdä selkoa siitä, kuinka sosiaalinen media voi vastata viranomaisen kriisiviestintätarpeisiin. Tarkemmin muotoiltuna työni tutkimuskysymys on: *Millaisia viestintäkäytäntöjä internet ja sosiaalinen media ovat mahdollistaneet, ja kuinka niitä voidaan hyödyntää kriisiviestinnän toteuttamisessa?*

Tarkastelen kysymystä sekä teorian että käytännön tasolla. Käyn läpi aihetta koskevia aiempia tutkimuksia ja pyrin niiden kautta havainnollistamaan tapoja, joilla sosiaalista mediaa on jo hyödynnetty erilaisissa kriisitilanteissa. Työni empiirisessä osuudessa nostan esiin Yhdysvalloissa vuonna 2013 tapahtuneen Asiana Airlines -lentoyhtiötä kohdanneen onnettomuuden, jonka yhteydessä viranomainen käytti aktiivisesti mikroblogipalvelu Twitteriä tiedotuskanavanaan. Tämä mahdollisti välittömän viestinnän, joka palveli samanaikaisesti niin mediaa kuin tavallisia kansalaisiakin. Aiheen havainnollistamiseksi olen toteuttanut laadullisen sisällönanalyysin viranomaisen onnettomuutta koskevista Twitter-viesteistä.

Pohjustan työni tarkastelemalla ensin kriisiviestinnän teoreettista taustaa. Luvussa kaksi selvitän mitä kriisi ja kriisiviestintä oikeastaan ovat, sekä määrittelen mitä kriisiviestintä tämän tutkimuksen kontekstissa tarkoittaa. Sen jälkeen luvussa kolme käyn läpi sosiaalisen median maailmaa ja eri sovelluksia. Sijoitan sosiaalisen median osaksi muuttunutta mediamaisemaa, jossa perinteiset tiedotusvälineet ja verkkoviestintä limittyvät yhä enenevässä määrin yhteen. Lisäksi kiinnitän huomion siihen, millä tavalla sosiaalinen media on otettu huomioon kriisiviestintää koskevassa kirjallisuudessa. Tämän osuuden tavoitteena on määritellä tarkastelun kohteena olevat käsitteet sekä muodostaa viitekehys, jonka avulla vastaan tutkimuskysymykseen.

Aihe on tätä kirjoitettaessa ajankohtainen. Esimerkiksi Petteri Järvinen (2014) peräänkuuluttaa Helsingin Sanomissa julkaistussa kolumnissaan viranomaisen kriisitiedottamisen uudistamista ja uusien teknologioiden parempaa hyödyntämistä. Internet on jatkuvasti muuttuva viestintäympäristö, jota käytetään yhä laajemmin monenlaiseen viestintään. Löyhästi säänneltynä ja ilman varsinaista keskushallintoa toimivana mediana se kehittyy käyttäjiensä ehdoilla. Tämä puolestaan asettaa haasteita organisaatioille, mukaan lukien viranomaisille, niiden pyrkiessä kehittämään viestintäänsä. Korpiolan (2011, s.34) mukaan monet suomalaiset organisaatiot vierastavatkin edelleen sosiaalista mediaa. Vaikka internetissä trendit ovat syklisiä ja muuttuvat joskus hyvinkin nopeasti, tulisi jokaisella organisaatiolla silti olla sosiaalisen median strategia kriisien varalta (emt. s.40-41). Tähän keskusteluun tutkimukseni pyrkii osaltaan ottamaan kantaa. Viestinnän tutkimuskentässä työni sijoittuu luonnollisesti kriisiviestinnän ja laajemmin organisaatioviestinnän piiriin.

Kari Koljonen (2013) on tutkinut väitöskirjassaan suomalaista kriisi- ja katastrofiviestintää. Hänen mukaansa kriiseistä on viime vuosina tullut viestinnän tutkimuksen piirissä suoranainen muoti-ilmiö, siinä missä aiemmin erilaisia onnettomuuksia pidettiin pääosin varsin triviaalina ja siten akateemiseen tutkimukseen kelpaamattomana aiheena. Koljonen löytää kolmenlaisia syitä tutkijoiden kiinnostukseen aihetta kohtaan. Ensinnäkin monet viime aikojen kriiseistä ovat olleet mittakaavaltaan tai luonteeltaan sellaisia, joiden ei etukäteen ajateltu olevan mahdollisia. Aasian tsunamissa kuoli tuhansia ihmisiä, autolautta Estonia vaati upotessaan lähes tuhat henkeä, ja Suomessa 2000-luvulla tapahtuneet kouluampumiset olivat uhriluvultaan maamme rauhanajan suurimmat joukkomurhat. Toisekseen median rooli ja viestinnän merkitys on korostunut kriisitilanteissa. Mediaa on alettu pitää puolueettoman tiedonvälittäjän sijaan aktiivisena toimijana ja tarinankertojana, minkä johdosta sen toimintaan on kiinnitetty entistä enemmän huomiota ja myös kritisoitu. Kolmanneksi syyksi Koljonen mainitsee viestinnän tutkimuksen kehityksen, mikä on tarkoittanut sekä tutkimusmäärien kasvua että entistä eriytyneempiä tutkimuskohteita. Vallalla on myös taipumus soveltavaan, käytännönläheiseen tietoon, ja kriisitilanteiden viestintä sopii hyvin sellaisten tutkimusten kohteeksi. (emt. s.19-21)

Omalta osaltani olen kiinnostunut kriisiviestinnästä juuri Koljosen mainitseman käytännönläheisyyden vuoksi. Toisaalta kiinnostukseni myös verkkoviestintää ja sosiaalista mediaa kohtaan teki näiden kahden yhdistelmästä luontevan aihevalinnan tälle työlle. Lisäksi työssäni liikennelentäjänä olen seurannut ilmailun piirissä tapahtuvia onnettomuuksia ja niihin liittyvää viestintää. Nähdäkseni sosiaalinen media tarjoaa viranomaisen tiedotustoiminnalle uusia mahdollisuuksia. Toisaalta tutkimuksen edetessä olen todennut, että viestintäteknologioiden kehitys muodostaa sille myös tiettyjä haasteita. Viranomaisen antaman tiedon oletetaan olevan ehdottoman paikkansapitävää. Viestinnän nopeutuminen ja vaatimus lähes reaaliaikaisesta tiedottamisesta ovat kuitenkin helposti ristiriidassa tämän perusolettamuksen kanssa. Myös tätä kysymystä pyrin työssäni varsinaisten tutkimusongelmien ohella käsittelemään.

Aiheen käytännönläheisyydestä johtuen tutkimukseni ei sisällä mitään tiettyä teoriaa, johon nojautuisin tai jonka paikkansapitävyyttä lähtisin kokeilemaan. Monet työni teoreettisen osuuden muodostavista teoksista ovatkin akateemisten tutkimusten sijaan kriisiviestintää käsitteleviä opas- ja oppikirjoja. Näin ollen tutkimuksella on myös hyvin vahva normatiivinen ulottuvuus. Se ei siis tarkastele pelkästään millaista kriisiviestintä tietyissä olosuhteissa on, vaan millaista se voisi ja sen

tulisi olla. Osaltaan tähän on vaikuttanut myös se, ettei kriisiviestinnästä ole juurikaan olemassa kattavia teorioita. Pyrinkin tarkastelemaan kriisiviestintää ilmiönä eri näkökulmien kautta ja yhdistämään niitä internetiä ja sosiaalista mediaa koskevaan kirjallisuuteen. Tätä on hankaloittanut se tosiseikka, että niin kriisiviestintä kuin sosiaalinen mediakin ovat laajoja käsitteitä, jotka voidaan määritellä monella tapaa. Myös näiden käsitteiden täsmentäminen on keskeinen osa työtäni.

## 2. Kriisi ja kriisiviestintä

Työn ensimmäisessä luvussa tarkastelen kriisin ja kriisiviestinnän käsitteitä sekä määrittelen, mitä niillä tämän tutkimuksen kontekstissa tarkoitan. Esittelen Huhtalan ja Hakalan (2007) määritelmän *yhteiskunnallisista siviilikriiseistä*, johon tutkimuksessani pitkälti tukeudun. Kiinnitän huomiota myös kriisejä koskevaan lainsäädäntöön ja pyrin tarkastelemaan kriisiviestintää nimenomaan viranomaisen näkökulmasta. Lisäksi käyn lyhyesti läpi eri näkemyksiä viestinnästä sekä tarkastelen, kuinka niitä voidaan soveltaa kriisiviestinnän tutkimuksessa. Päädyn toteamaan, että viestinnän siirto-, yhteisyys- ja disseminaatiomallit ovat kaikki käyttökelpoisia analyttisiä työkaluja eivätkä ne siten sulje toisiaan pois. Tämän jälkeen tarkastelen kirjallisuuden kautta kriisiviestinnän vaiheita sekä niihin liittyviä toimenpiteitä. Luvun lopuksi käyn läpi Suomessa ilmaantuneita yhteiskunnallisia siviilikriisejä sekä niiden pohjalta tehtyjä havaintoja.

### 2.1 Mikä on kriisi?

Tutkimuksen kannalta keskeinen termi *kriisi* voidaan tulkita monella tapaa, eikä sille ole olemassa vakiintunutta määritelmää. Sanana kriisi tarkoittaa kohtalokasta häiriötä, äkillistä muutosta tai ratkaisevaa käännettä. Kriisi voidaan mieltää myös prosessiksi, joka sisältää uhan lisäksi mahdollisuuden. Kriisin lopputulos voikin siten olla inhimillisen katastrofin sijasta tai ohella myös selviytymistarina. Tämän vaihtoehdon toteutumiseen vaikuttaa olennaisesti ihmisten kokemus tuesta ja ymmärryksestä hädän hetkellä, ja siinä viestinnällä on keskeinen rooli. (Huhtala ja Hakala, 2007, s.14)

Juholinin (2013, s.366) mukaan ”kriisillä tarkoitetaan tapahtumaa tai prosessia, joka uhkaa yrityksen tai yhteisön aineellisia tai aineettomia arvoja eli ihmisiä, kiinteistöjä, irtaimistoa tai mainetta.” Kriisit voidaan luokitella monin eri tavoin organisaation tyypin ja tapahtuman luonteen mukaan esimerkiksi aineellisiin ja aineettomiin, sisäisiin ja ulkoisiin, sekä äkillisiin ja hiipiviin. (emt. 2013, s.366, 374) Korpiolan (2011, s.12) mukaan kriisit ilmaantuvat useimmiten yllättäen ja herättävät aina epävarmuutta.



Kriisin käsite on myös konteksti- ja organisaatiosidonnainen. Monet tapahtumat, jotka yhteiskunta määrittelee kriiseiksi, eivät esimerkiksi poliisin tai Suomen punaisen ristin näkökulmasta sellaisia välttämättä ole. Kyse voi olla vain normaalia vaativammasta tapahtumasta, jonka hoitaminen kuitenkin kuuluu organisaation perustehtäviin. Tällaisissa organisaatioissa kriisi voidaanakin mieltää tilanteeksi, joka uhkaa sen omaa toimintaa tai mainetta. Esimerkiksi SPR toimii näin ja käyttää ohjeistuksessaan termejä *katastrofi* ja *onnettomuus* viitattaessaan ympäröivässä yhteiskunnassa ilmeneviin tapahtumiin. Aihetta koskevaan terminologiaan liittyy siis edelleen paljon epäselvyyttä, ja eri organisaatiot voivatkin määritellä kriisin omien näkökulmiensa ja rooliensa perusteella. (Tikka et al., 2010, s.14-17)

Kriisit eivät välttämättä aina uhkaa välittömästi ihmisten henkeä tai terveyttä, vaan saattavat muuten aiheuttaa levottomuutta ja turvattomuuden tunnetta. Erilaiset yhteiskunnalliset konfliktit, jotka voivat johtua esimerkiksi poliittisista, uskonnollista tai etnisistä syistä, kuuluvat tähän kategoriaan. (Huhtala ja Hakala, 2007, s.14) Lisäksi kriiseiksi voidaan mieltää myös erilaiset poliittiset kriisit ja skandaalit, taloudellisista ja tuotannollisista syistä johtuvat kriisit sekä mainekriisit (Korpiola, 2011, s.12). Karhu ja Henriksson (2008, s.24-25) toteavatkin, että kriisi ymmärretään usein liian yksioikoisesti konkreettisenä onnettomuutena tai rikoksena. Huonot uutiset, negatiivinen julkisuus ja yleisen mielipiteen kääntyminen organisaatiota tai henkilöä vastaan ovat prosesseja, joista saattaa kehittyä niin kutsuttu julkisuuskriisi.

Kriisiviestintää koskevassa kirjallisuudessa keskitytäänkin pitkälti maineeseen ja sen varjelemiseen erilaisissa kriisitilanteissa. Maine muodostaa merkittävän osan yrityksen markkina-arvosta, joten julkisuuskuvaan kohdistuvat kriisit voivat aiheuttaa myös taloudellisia tappioita yrityksille ja osakkeenomistajille (Korpiola, 2011, s.48). Maineella on keskeinen merkitys myös politiikassa ja viranomaistoiminnassa, jotka ovat yhteydessä toisiinsa. Valtionhallinnon ohjeistuksessa (VNK, 2013, s.23) todetaankin, että kriisitilanteessa epäonnistunut viestintä heikentää luottamusta viranomaista kohtaan, jolloin tilanne saattaa kärjistyä entisestään. Huonosti hoidetut kriisit johtavatkin nopeasti syyllisten etsimiseen julkisuudessa ja aiheuttavat siten herkästi kolhuja viranomaistahojen ja poliitikkojen maineeseen.

### 2.1.1 Yhteiskunnalliset siviilikriisit

Huhtala ja Hakala (2007, s.16) käyttävät termiä *yhteiskunnalliset siviilikriisit* kuvaamaan kriisejä, joissa julkisella vallalla on lakisääteinen humanitäärinen pelastusvelvollisuus. Ne voidaan ryhmitellä kolmeen päätyyppiin. Ensimmäisen kriisityypin muodostavat luonnononnettomuudet ja katastrofit, ja ne vaativat välitöntä pelastustoimintaa. Lisäksi nopea ja avoin viestintä usein vähentää uhrien ja muiden menetysten määrää. Toiseen tyyppiin kuuluvat ihmisten aiheuttamat onnettomuudet. Ne voivat olla tahallisia tai tahattomia ja vaativat usein pelastustöiden lisäksi myös poliisitutkintaa mahdollisten syyllisten selvittämiseksi. Tämä asettaa omat rajoitteensa kriisiviestinnälle, sillä kaikkea ei välttämättä voida kertoa heti julkisuuteen. Kolmannen ryhmän puolestaan muodostavat eläinten ja ihmisten välillä leviävät sairaudet. Niitä koskevan viestinnän täytyy myös olla tehokasta, mutta samalla pyrkiä välttämään aiheettoman pelon lietsontaa.

Valtioneuvoston kanslian julkaisema ohje *Valtionhallinnon viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa* (VNK, 2013) puolestaan käyttää, otsikkonsa mukaisesti, kriisin sijasta termiä *häiriötilanne*, ja se määritellään seuraavalla tavalla:

*”Häiriötilanne on uhka tai tapahtuma, joka vaarantaa yhteiskunnan turvallisuutta, toimintakykyä tai väestön elinmahdollisuuksia ja jonka hallinta edellyttää viranomaisten ja muiden toimijoiden tavanomaista laajempaa tai tiiviimpää yhteistoimintaa ja viestintää.”* (emt. s.10)

Ohjeistuksessa tehdään ero normaali- ja poikkeusolojen välillä. Normaalioloissa häiriötilanteet hallitaan viranomaisen tavanomaisin resurssein. Poikkeusoloilla taas tarkoitetaan esimerkiksi Suomeen kohdistuvaa aseellista hyökkäystä, suuronnettomuutta tai hyvin laajalle levinnyttä tartuntatautiepidemiaa. Poikkeusolot saatetaan voimaan, mikäli tilanteen hallitseminen vaatii viranomaiselta tavallista laajempia toimivaltuuksia ja voimavaroja. (emt. s.10-11) Koska sotatilat ja muut äärimmäiset yhteiskuntaa uhkaavat tilanteet kuitenkin ovat varsin poikkeuksellisia, rajaan tutkimukseni käsittelemään valtionhallinnon viestinnän osalta vain ohjeistuksen kuvailemia normaaliolojen häiriötilanteita. Mainittakoon kuitenkin, että sotilaallisissa kriiseissä viestintää

voidaan käyttää ja käytetään objektiivisen tiedonvälityksen ohella myös propagandatarkoituksiin sekä levittämään suoranaista väärää tietoa (ks. Luostarinen, 1994).

Tässä työssä tarkoitan kriisillä Huhtalan ja Hakalan määrittelemiä yhteiskunnallisia siviilikriisejä. Katson käsitteen vastaavan myös valtionhallinnon ohjeistuksessaan käyttämää määritelmää häiriötilanteesta, olkoonkin että termit eivät ole yhteneväisiä. Näin ollen rajaan ”pelkät” julkisuus- ja mainekriisit tarkasteluni ulkopuolelle. On kuitenkin syytä pitää mielessä, että siviilikriisien hoitamiseenkin liittyy aina tietty mainenäkökulma, joka viime kädessä pelkistyy luottamukseksi tai epäluottamukseksi viranomaisia kohtaan. *Tutkimuksen kontekstissa kriisin voisi tiivistetysti määritellä yllättäväksi tapahtumaksi tai prosessiksi, joka uhkaa konkreettisesti yhteiskunnan tai kansalaisten turvallisuutta ja vaatii siten viranomaisten reagointia.*

### *2.1.2 Viranomaisen velvollisuudet ja kansalaisen oikeudet kriisitilanteessa*

Kriisitilanteessa kansalaisten tiedontarve kasvaa ja viranomaisilta odotetaan tavallista tehokkaampaa toimintaa. Käytännön pelastustyöt, lääkintähoito ja kuljetusten järjestäminen ovat esimerkkejä toimenpiteistä, joihin viranomaisten oletetaan ryhtyvän. Kansalaiset puolestaan tarvitsevat tietoa siitä, kuinka viranomaiset nämä asiat hoitavat ja mitä kansalaisilta vastaavasti odotetaan. Huonosti hoidetusta kriisistä voi pahimmassa tapauksessa olla seurauksena ihmishenkien menetys. Kansalaisten turvallisuuden tunne perustuu viime kädessä tietoon siitä, että viranomaiset kykenevät hoitamaan kriisejä tehokkaasti. Toisaalta voidaan myös perustellusti kysyä, voiko vastuun kansalaisten hyvinvoinnista asettaa täysin viranomaisten kannettavaksi. Esimerkiksi ulkomailla tapahtuvat onnettomuudet voivat olla hyvinkin haasteellisia viranomaisille, jolloin kansalaisten oma-aloitteisuus tilanteen hoidossa nousee keskeiseen asemaan. Aasian tsunamikatastrofi osoittikin, että kansalaiset kykenevät toimimaan kriisitilanteessa verrattain tehokkaasti myös ilman viranomaisten ohjeistusta. (Huhtala ja Hakala, 2007, s.17-18)

Kun viranomainen toimii kriisitilanteessa, kyse on viime kädessä kansalaisen perusoikeuksien toteutumisesta. Sellaisia ovat Suomessa esimerkiksi oikeus elämään ja turvallisuuteen. Lisäksi perusoikeuksiin kuuluu niin kutsuttuja *TSS-oikeuksia*, eli taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia, joiden toteutuminen edellyttää julkisen vallan aktiivista toimintaa. Suomessa perustuslain

toinen luku velvoittaa julkisen vallan esimerkiksi turvaamaan perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen, edistämään väestön terveyttä sekä järjestämään kaikille riittävät sosiaali- ja terveystalvet. Kriisitilanteita ajatellen perustuslain toisesta luvusta mainittakoon myös, että se velvoittaa julkisen vallan turvaamaan jokaiselle oikeuden terveeseen ympäristöön, sekä määrittää omaisuuden suojan olevan kansalaisen perusoikeus. Myös tiettyjen järjestöjen, kuten esimerkiksi Yhdistyneiden kansakuntien ja sen alaorganisaatioiden sekä Suomen punaisen ristin toiminnan päämääränä on viime kädessä perusoikeuksien toteutuminen. (Huhtala ja Hakala, 2007, s.25-26, Perustuslaki 731/1999)

Viranomaisen tarkempia velvollisuuksia on kirjattu muihin lakeihin. Esimerkiksi konsulipalvelulain neljäs luku määrittää, millaisia palveluita Suomen edustustot ulkomailla kehittyvissä kriisitilanteissa voivat tarjota. Edustustojen on muun muassa määrä auttaa Suomen kansalaisia heidän henkilökohtaisen turvallisuutensa suojaamisessa, avustaa tarvittaessa evakuoinnin järjestämisessä, sekä edesauttaa yhteydenpitoa Suomessa oleviin lähiomaisiin (Konsulipalvelulaki 498/1999, 15-18§). Laajamittaisissa kriiseissä tehokas viestintä on keskeinen tekijä näiden toimenpiteiden onnistumisen kannalta.

Viranomaisella on useissa tapauksissa lakiin tai ohjeistuksiin kirjattu vastuu kriiseihin liittyvästä viestinnästä. Esimerkiksi turvallisuustutkimusten osalta laki määrää yksiselitteisesti, että tutkinnasta ja sen edistymisestä tiedottaa Onnettomuustutkintakeskus (Turvallisuustutkintalaki 525/2011, 38§). Valtionhallinnon häiriötilanneohjeessa (VNK, 2013, s.12-15) taas todetaan, että operatiivisesta toiminnasta ja viestinnästä vastaa toimivaltainen viranomaisen. Mikäli tilanne edellyttää useamman viranomaisen yhteistyötä eikä johtovastuu ole selvästi määriteltävissä, asian ratkaisee valtioneuvosto. Paikallisesta viestinnästä puolestaan vastaavat esimerkiksi kunnat, sairaanhoitopiirit, alueelliset pelastuslaitokset sekä paikalliset viranomaiset. Ohjeessa korostetaan koordinaation tärkeyttä, mikäli kriisi tapahtuu useamman toimijan vastuualueella. Lisäksi keskushallinnon tulee osaltaan antaa tukea paikallisille toimijoille. Käytännössä tämä tuki voi viestinnän osalta olla esimerkiksi konsultointia tai viestintäkanavien yhteiskäyttöä. (emt.)

Kansalaisen perusoikeuksiin kuuluu myös yksityiselämän suoja. Kriisit taas herättävät valtavasti huomiota mediassa, ja kriisiviestintää toteutetaan yhä enemmän julkisuuden ehdoilla. Oma

kysymyksensä siis onkin, kuinka kansalaisten yksityisyys pystytään turvaamaan kriisitilanteissa. Vastuuta asiasta ei voida siirtää vain median harteille, vaan myös kriisin johtamisesta ja viestinnästä vastaavien tahojen tulee olla siitä tietoisia. (Huhtala ja Hakala, 2007, s.26) Suomessa media on kriisien yhteydessä usein toiminut tavalla, jota voidaan pitää kansalaisten yksityisyyden näkökulmasta kyseenalaisena. Estonian uppoamisen jälkeen toimittajat turvautuivat jopa valeasuihin päästäkseen sairaaloihin haastattelemaan onnettomuudesta selviytyneitä (emt. s.55). Jokelan koulusurmien yhteydessä paikalliset asukkaat, etenkin nuoret puolestaan kokivat median toimivan paikoin epäeettisesti ja mässäilevän ammuskelusta selviytyneiden ja uhrien omaisten surulla (ks. Raittila et al., 2008).

## **2.2 Kriisiviestinnän määrittelyä**

Kriisin tapaan myöskään *kriisiviestintä* ei ole käsitteenä aivan yksiselitteinen, ja sitä voidaan tarkastella eri näkökulmista. Terminä se on jo suhteellisen vakiintunut, vaikkakin joissakin yhteyksissä puhutaan edelleen kriisitiedottamisesta. Tiedottaminen mielletään yleensä viestintää suppeammin yksipuoliseksi tiedonkuluksi, jossa informaatio virtaa lähettäjältä yhdelle tai useammalle vastaanottajalle. Lisäksi sillä on sivumerkitys, joka viittaa nimenomaan virallisen tahon lähettämään tietoon. Näin ollen tiedotuksen voisi ajatella olevan soveltuva termi kuvaamaan viranomaisen kommunikaatiotarpeita kriisitilanteessa. Erilaiset tiedotteet ovatkin yksi viranomaisen työkaluista kriisin hoidossa (ks. VNK, 2013, s.26-27).

Viranomaisen ohjeissa ja alan tutkimuskirjallisuudessa käytetään nykyään kuitenkin lähes poikkeuksetta termiä *kriisiviestintä*. Viestintä on käsitteenä tiedottamista laajempi, ja sillä viitataan yleensä tilanteeseen, jossa kommunikaation osapuolet ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Tämä vastaa paremmin nykyistä käsitystä siitä, millaista viranomaisen yhteydenpidon kansalaisiin tulisi kriisitilanteessa olla. Huhtalan ja Hakalan (2007, s.15) mukaan viestintäteknologian kehitys ja kansalaisten odotukset ovat muokanneet vallitsevaa käsitystä kriisiviestinnästä, minkä seurauksena se mielletään nykyään enemmänkin strategiseksi viestinnäksi kuin perinteiseksi tiedottamiseksi. Strategisella viestinnällä puolestaan tarkoitetaan tavoitteellisuutta, jossa julkisella toiminnalla pyritään edistämään ennalta asetettuja päämääriä (emt. s.23).

Internet on ollut merkittävä tekijä viestintäkäsityksen muutoksessa. Se on nopeuttanut viestintää ja antanut kansalaisille mahdollisuuden viestiä paitsi keskenään, myös viranomaisten kanssa. Viestintä tapahtuukin nykyään yhä enenevässä määrin keskuslähtöisen tiedottamisen sijaan erilaisissa verkostoissa, jollaisiksi sosiaalisen median sovellukset voidaan mieltää. Viestintämaailman muutos on otettu huomioon myös valtionhallinnon tasolla. Siinä missä julkisen vallan yhteydenpito kansalaisiin oli 2000-luvun vaihteeseen saakka pitkälti perinteistä tiedottamista, korostuu uusimmissa viranomaisohjeissa monipuolisempi viestintäkäsitys (ks. Huhtala ja Hakala, 2007, s.21-28). Uusimmassa valtionhallinnon viestintäsuosituksessa (VNK, 2010, s.9) todetaankin, että internetin ja sosiaalisen median myötä pelkkä kansalaisten informointi ei enää ole riittävä tapa viestiä, vaan tilaa on annettava vuorovaikutukselle ja kansalaisten osallistumiselle. Vaikka kyseessä on valtionhallinnon yleisohje eikä varsinainen kriisitilanteita varten luotu ohjeistus, kuvastaa se muutosta julkisen vallan laajemmassa suhtautumisessa kansalaisviestintää kohtaan.

Karkeimmillaan kriisiviestintä voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen. Valtionhallinnon ohjeistuksessa (VNK, 2013) häiriötilanteiden viestintä puolestaan jaotellaan kohderyhmien tai yhteistyötahojen perusteella kansalaisviestintään, mediaviestintään, sidosryhmä- ja asiantuntijaviestintään, kansainväliseen viestintään sekä sisäiseen viestintään. Eri kohderyhmät voidaan mieltää myös kriisissä aktivoituviksi toimijoiksi. Tässä tutkimuksessa keskityn viranomaisen ulkoiseen kriisiviestintään. Huomioni kiinnittyy siihen, kuinka sosiaalista mediaa voidaan käyttää sekä suoraan kansalaisviestintään että palvelemaan laajemmankin yleisön tiedontarpeita eri medioiden välityksellä. Viittaa esimerkiksi viranomaisen sisäiseen viestintään vain kohdissa, joissa aihe on kriisiviestinnän kokonaisuuden kannalta merkittävä. On selvää, että sisäisen viestinnän ongelmat heijastuvat myös ulkoiseen, mutta tämän työn pääpaino on jälkimmäisessä. Toimijoista tarkasteluni keskiössä ovat siis viranomaisen ja kansalaiset sekä se, kuinka nämä kaksi kriisissä toisensa kohtaavat (ks. Huhtala ja Hakala, 2007, s.16-17). Kansalaiset voidaan vielä jakaa tarkemmin asianosaisiin kansalaisiin eli heihin, joita kriisi koskettaa joko suoraan tai esimerkiksi omaistensa kautta, sekä laajempaan yleisöön.

Huhtalan ja Hakalan (2007, s.164) mukaan viranomaisen kriisiviestinnälle voidaan kansalaisten näkökulmasta määritellä seitsemän funktiota:

1. Kansalaisten antamien tietojen kerääminen

2. Tiedottaminen asianosaisille kansalaisille käytännön asioista
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
7. Viestinnän seurannan, tutkimuksen ja arvioinnin organisoiminen toiminnan kehittämiseksi

Kriisiviestintä ei voi olla organisaation muusta toiminnasta irrallinen osa-alue. Sen sijaan alan kirjallisuudessa korostetaan, että kriisiviestintä tulisi nähdä osana organisaation kriisinhallinnan kokonaisprosessia, joka pohjautuu riskien analysointiin ja hallintaan. Näin ollen olisikin kenties mielekkäämpää puhua kriisijohtamisesta, jonka yksi osa-alue viestintä on. (Juholin, 2013, s.367; Korpiola, 2011, s.102-103) Koska tämä työ kuitenkin tarkastelee kriisejä nimenomaan viestinnän näkökulmasta, rajaan kriisijohtamisen laajempaan kokonaisuuteen tarkasteluni ulkopuolelle ja pitäydyn edelleen termissä kriisiviestintä.

### *2.2.1 Viestinnän mallit*

Kriisiviestintää voidaan lähestyä viestintätutkimuksen perinteisen koulukuntajaon perusteella. Ensimmäisen koulukunnan mukaan viestintä on sanomien siirtämistä, jossa viestin lähettäjä pyrkii vaikuttamaan vastaanottajan toimintaan jollain tapaa. Tarkastelun keskiöön nousevat tällöin erityisesti käytetyt viestintäkanavat ja -välineet, ja päämääränä on viestintäprosessin tehostaminen. Viestinnän voidaan katsoa onnistuneen, mikäli vastaanottajan toiminnassa tai mielentilassa tapahtuu lähettäjän haluamia muutoksia, kun taas poikkeava tai vajavainen vaikutus mielletään helposti viestinnän epäonnistumiseksi. (Fiske, 1992) Koulukunnan näkemystä kutsutaan usein viestinnän siirtomalliksi, ja se voidaan rinnastaa perinteiseen tiedottamiseen, jossa viestit liikkuvat yksisuuntaisesti lähettäjältä vastaanottajalle.

Siirtomalli on korostetun yksinkertainen. Se on kuitenkin jättänyt vahvan jäljen julkishallinnon viestintään, jota toteutetaan usein linjaorganisaatiomallin mukaisesti. Viestit kulkevat tällöin pääosin vertikaalisesti käsky- ja alaisuhteita noudattaen, ja malli soveltuukin hyvin armeijan ja poliisin kaltaisten organisaatioiden toimintaan. Tällaisissa organisaatioissa viestintä mallinnetaan tavarantuotantoprosessin kaltaiseksi tapahtumaksi, jossa tietyllä toimenpiteellä tulisi saada aikaan ennalta suunniteltu vaikutus. Kriisitilanteita ajatellen viestintäjärjestelmän tulee tällöin kyetä toimittamaan tarvittava tieto nopeasti sitä tarvitseville ja toimia aukottomasti. (Huhtala ja Hakala, 2007, s.31)

Toisen pääkoulukunnan mukaan viestintä taas on ennen kaikkea merkitysten tuottamista ja jakamista. Viestintä nähdään tällöin sosiaalisena vuorovaikutuksena, joka kytkee siihen osallistuvat tahot tietyn kulttuurin tai yhteisön jäseniksi. Viestinnän avulla myös vahvistetaan sosiaalisia suhteita ja jaetaan yhteisiä kokemuksia. Väärinymmärrykset taas eivät välttämättä tarkoita viestinnän epäonnistuneen, vaan kyse voi olla lähettäjän ja vastaanottajan kulttuurieroista. Koulukunnan näkökulmasta viestien merkitykset muodostuvat vasta vuorovaikutuksessa vastaanottajan kanssa, ja lähettäjän merkitys on vähäisempi. Viestit ovat siis osa suhdejärjestelmää, jonka kautta lähettäjä ja vastaanottaja luovat merkityksiä. (Fiske, 1992)

Jälkimmäisen koulukunnan näkemyksen perusteella viestintä voidaan nähdä rituaalisena yhteisyyden kokemisena ja laajemmin koko yhteiskuntaa koossa pitävänä voimana. Tällöin huomio siirtyy lähettäjän sanoman ehdottoman perillemenon varmistamisesta vastaanottajien ja heidän tarpeidensa tarkasteluun. Kansalaiset eivät siis olekaan pelkkiä passiivisia viestinnän kohteita, vaan luovat aktiivisesti merkityksiä vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Kriisitilanteissa yhteisyys ja sen tarve usein korostuvat. Median välittämät kuvat uhreista, turmapaikalta tai omaisista ovat ritualistisia merkkejä surusta, ja niitä toistamalla tuotetaan todellisia tai koettuja yhteisöjä. Viestinnän kautta siis luodaan keinoja, joiden avulla kriisin herättämiä tunteita voidaan käsitellä yhteisöllisesti. (Huhtala ja Hakala, 2007, s.31-33)

Kuneliuksen (2003, s.14-17) mukaan viestinnän jaottelu siirto- ja yhteisyysmalleihin on keinotekoinen, mutta silti hyödyllinen. Molemmat näkökulmat ovat läsnä kaikissa viestintätilanteissa, eikä yhtä voi siten määrittää toista tärkeämmäksi. Kysymykset viestijöiden



välisistä suhteista ja kulttuurista ovat yhtä olennaisia kuin se, mitä milläkin välineellä kulloinkin viestitään. Viestintätutkimuksen historiassa molempia malleja on vuoroin painotettu, riippuen ajankohtaisista ongelmista sekä viestintäteknologioiden ja –käytäntöjen kehityksestä. Viime kädessä eri koulukuntien näkemykset voidaan rinnastaa realismin ja konstruktivismiin välisiin näkemyseroihin todellisuudesta ja siitä, mitä kaikkea voimme todellisuudesta tietää. Jyrkkä vastakkainasettelu on kuitenkin tarpeetonta, sillä eri koulukunnat pyrkivät yksinkertaisesti vastaamaan eri kysymyksiin. Juuri tästä kumpuaakin jaottelun hyödyllisyys; sen avulla voidaan pureutua erilaisiin ongelmiin ja kysymyksiin viestinnän ilmiöitä tarkasteltaessa.

Huhtala ja Hakala (2007, s.33-35) nostavat kahden pääkoulukunnan rinnalle kolmannen näkökulman, jonka mukaan viestintä voidaan ymmärtää disseminaationa eli sanomien leviämisenä. Tälle mallille on olennaista viestien vapaa leviäminen sekä maaperä, johon viesti kylvetään. Malli korostaakin sanoman vastaanottajan ja hänen kontekstinsa merkitystä viestinnän onnistumisen kannalta. Lähettäjän näkökulmasta disseminaatiomallin mukainen viestintä tarkoittaa käytännössä sitä, että sanoman annetaan levitä vapaasti erilaisia verkostoja pitkin. Ongelmia saattaa syntyä, mikäli lähettäjän ja vastaanottajan kontekstit ovat liian kaukana toisistaan, jolloin viestin ei välttämättä ole mahdollista itää. Toisaalta esimerkkejä disseminaatiosta ovat myös erilaiset huhut ja väärinkäsitykset, jotka leviävät etenkin kriisitilanteissa helposti ja saattavat vaikeuttaa niin päätöksentekoa kuin muuta viestintääkin.

Disseminaatiomalli on hyödyllinen väline viestinnän tarkasteluun ja suunnitteluun etenkin verkkoviestinnän ja sosiaalisen median aikakaudella. Internetin myötä jokaisella viestin vastaanottajalla on mahdollisuus välittää sitä nopeasti eteenpäin, ja ihmiset muodostavat keskenään erilaisia toisiinsa lomittuvia verkostoja, joissa kommunikointi tapahtuu eri sovellusten välityksellä. Näin ollen puhtaasti teknisestä näkökulmasta sanoman leviämislle on aiempaa enemmän mahdollisuuksia. Disseminaatiota ei kuitenkaan pidä mieltää pelkästään tavaksi, jolla sanoma leviää. Tällä tavalla tarkasteluna se ei nimittäin eroaisi juurikaan viestinnän siirtomallista. Kuten yllä jo todettiin, disseminaatiomalli korostaa vastaanottajan merkitystä ja halukkuutta viestin hyväksymiseen. Verkkoviestinnän osalta mallin olennainen anti voikin olla siinä, kuinka käyttäjien muodostamat verkostot koostuvat pitkälti saman kulttuurisen maaperän omaavista henkilöistä, jolloin viestit myös leviävät samalla tavalla ajattelevien keskuudessa. Tätä aihetta käsittelem tarkemmin luvussa kolme.

### *2.2.2 Kriisiviestinnän vaiheet*

Seuraavaksi tarkastelen kirjallisuuden ja valtionhallinnon ohjeistusten kautta kriisiviestinnän vaihteita, päämääriä ja sille eri yhteyksissä asetettuja vaatimuksia. Tavoitteenani on hahmottaa eri näkökulmien kautta kriisiviestinnän karkea ideaalimalli, ainakin siinä määrin kuin sellaisen ylipäätään voidaan ajatella olevan olemassa. Tähän malliin vertaan myöhemmin tutkimusaineistoa sosiaalisen median näkökulmasta. Lähden tarkastelussani liikkeelle ajatuksesta, että yllä esitetyt viestinnän siirto-, yhteisyys- ja disseminaatiomallit eivät ole toisiaan poissulkevia. Sen sijaan ne ovat kaikki käyttökelpoisia näkökulmia, joiden avulla kriisiviestintää voidaan jäsentää ja sille asettaa tavoitteita. Kriisiviestintää voidaan pitää viestinnän osa-alueena, jossa tarvitaan niin tehokasta tiedonsiirtoa, sanoman levittämistä kuin yhteisöllisyyden tuottamistakin. Niinpä eri koulukuntien näkemyksistä voidaan ammentaa keinoja sen tarkasteluun.

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

Eri malleissa kriisiviestintä voidaan siis pilkkoa osiin hieman eri tavoilla. Kolmivaiheinen malli on nähdäkseni kuitenkin selväjakoisin, ja siksi tukeudun tässä työssä samaan jaotteluun. Ennakointi ja valmistautuminen voidaan kokonaisuutena mieltää kriisiä edeltäväksi toiminnaksi. Samoin jälkihoito ja arviointi yhdessä ovat vaihteita, jotka sijoittuvat varsinaisen akuutin kriisitilanteen jälkeiseen aikaan. Niinpä selkeintä on mielestäni jaotella kriisiviestintä kriisiä edeltäviin, sen aikaisiin sekä sitä seuraaviin toimenpiteisiin. Käytän vaiheista nimityksiä varautuminen, kriisinaikainen toiminta ja jälkihoito. Seuraavaksi käyn jokaisen vaiheen viestinnän näkökulmasta

lyhyesti läpi. Pyrin tarkastelemaan, millaisia viestinnän toimenpiteitä kuhunkin vaiheeseen liittyy sekä millaisia tavoitteita kriisiviestinnälle niissä on määritelty.

### *2.2.2.1 Varautuminen*

Varautuminen alkaa mahdollisten kriisitilanteiden kartoittamisella. Eri organisaatiot voivat kohdata erilaisia kriisejä, ja lisäksi eri viranomaistahoilla on omat vastualueensa. Tärkeää on kuitenkin varautua mahdollisimman laajalti erilaisiin tilanteisiin. Tämä on osa laajempaa organisaation turvallisuusjohtamista, johon viestintä täytyy integroida. Kriisitilanteita tulee lisäksi simuloida ja toimintaa niissä harjoitella. Avainhenkilöille on myös annettava koulutusta median kanssa toimimisen osalta. Konkreettisimmillaan varautuminen tarkoittaa muun muassa, että viestintäyhteydet ja –välineet ovat kunnossa, asianmukaiset tilat kriisitilanteita varten tiedossa sekä riittävä määrä henkilökuntaa varattuna tilanteiden hoitamiseksi. (VNK, 2013, s.19; Korpiola, 2011, s.103; Karhu ja Henriksson, 2008, s.31-33)

Kriisiviestintäsuunnitelma on olennainen osa kriisiin varautumista. Yleisesti ottaen viestintä kriisitilanteessa perustuu valinnoille, jotka on tehty jo organisaation laajemman viestintästrategian laatimisen yhteydessä. Tarkemmat ohjeet tulee kuitenkin kirjata kriisiviestintäsuunnitelmaan. Se tulee rakentaa kunkin organisaation omasta näkökulmasta ja vastaamaan organisaation yksilöllisiin tarpeisiin. (Juholin, 2013, s.373) Karhu ja Henriksson (2008, s.42-46) ovat tarkastelleet kriisiviestintäsuunnitelmia ja eritelleet niistä tiettyjä haitallisia piirteitä. Suunnitelmat voivat olla esimerkiksi liian teoreettisia, yksityiskohtaisia tai toisaalta suppeitakin. Lisäksi vanhentuneet yhteystiedot tai salassa pidettävä aineisto ja sen varjeleminen saattavat olla merkittäviä tiedonkulkua haittaavia tekijöitä kriisitilanteessa.

Tämän tutkimuksen näkökulmasta olennainen ongelmakohta on kriisiviestintäsuunnitelman laatiminen ennen verkkoviestinnän aikakautta, jolloin internetin nopeutta ja voimaa viestintävälineenä ei välttämättä ole suunnitelmassa otettu lainkaan huomioon. Tämä ei ole vain tekninen puute, vaan se kuvastaa laajemminkin organisaation suhtautumista kriisiviestintää kohtaan. Toisaalta ongelmia saattaa myös syntyä, mikäli suunnitelma on olemassa vain sähköisenä versiona. Kriisi saattaa nimittäin aiheuttaa toimintahäiriöitä organisaation tietojärjestelmissä, eikä

ohjeistuksiin välttämättä tällöin päästä lainkaan käsiksi. Ongelmakohdista mainittakoon vielä liiallinen keskusjohtoisuus. Viestintä kriisitilanteessa tulisikin jo suunnitteluvaiheessa muokata paikallisiin olosuhteisiin ja kulttuuriin sopivaksi. (emt.)

Karhu ja Henriksson viittaavat viimeksi mainitulla enemmänkin globaaleihin suuryrityksiin ja niiden viestintätarpeisiin kuin viranomaisviestintään. Keskusjohtoisuuden vähentäminen on kuitenkin periaatteen tasolla rinnastettavissa aiemmin mainitsemaani yleiseen viestintäkäsityksen muutokseen, jonka seurauksena valtionhallinnon viestintä on alettu mieltää vuorovaikutteiseksi ja osallistavaksi perinteisen tiedottamisen sijaan. Internet ja sosiaalinen media taas voivat olla tässä edesauttavia tekijöitä. Huhtalan ja Hakalan (2007, s.93) mukaan byrokraattinen, keskuslähtöinen viestintäkäsitys on edelleen voimakas viranomaistoiminnassa, mikä on myös aiheuttanut ongelmia kriisitilanteissa.

Suhtautuminen kriisiviestintäsuunnitelmiin vaihtelee eri tahojen välillä. Karhu ja Henriksson (2008, s.41, 46) näkevät suunnitelmien orjallisen noudattamisen ongelmallisena. Heidän mukaansa kriisit ovat kaaottisia tapahtumasarjoja, eikä jokaisen tilanteen varalle siksi voida koskaan laatia yksityiskohtaisia toimintaohjeita. Kriisiviestintäohjeiden näkeminen ehdottomina käskyinä sitookin ihmisten ajattelutapaa ja vähentää siten toiminnan aloitteellisuutta. Toisaalta Huhtala & Hakala (2007, s.15) toteavat, että kauppakeskus Myyrmannin pommi-iskun kriisiviestintä onnistui pitkälti siksi, että sitä toteutettiin harjoitellun suunnitelman mukaisesti. Edelleen he argumentoivat, että Aasian tsunamikatastrofissa taas ei toimittu voimassa olleiden ohjeiden mukaisesti, ja viestintä siksi ainakin osittain epäonnistui (emt.).

Valtionhallinnon näkökulmasta viestinnälliseen varautumiseen kuuluu myös yhteiskunnan viestintäkentän laajempi kartoittaminen. Tämä tarkoittaa median, eri sidosryhmien ja kansalaisten viestintätapojen tuntemista ja seuranta. Myös yhteiskunnan yleisen riskitietouden ja mielikuvien seuraaminen on olennaista. Tuntemattomat vaarat voidaan usein kokea hyvin uhkaaviksi, vaikka niiden toteutuminen olisikin hyvin epätodennäköistä. Viestinnän avulla vaikeasti hahmotettavista riskeistä voidaan tehdä ymmärrettävämpiä. Lisäksi kriisiin varautumiseen sisältyvät ennaltaehkäisevinä toimenpiteinä erilaiset turvallisuus- ja toimintaohjeet sekä viestintäkampanjat, joiden avulla ihmisten toimintaan pyritään vaikuttamaan. Joissakin tapauksissa kriisitilanteen

syntyminen ja paheneminen voidaankin pysäyttää tai jopa kokonaan ehkäistä tehokkaalla viestinnällä. (VNK, 2013, s.19, 23)

#### *2.2.2.2 Toiminta kriisin aikana*

Kriisin akuuttivaiheeseen kuuluu useita toimenpiteitä. Kaikki kuitenkin alkaa tilannekuvan hahmottamisesta, mikä on välttämätöntä kriisijohdon tehokkaan toiminnan ja oikeiden ratkaisujen takaamiseksi. Toimintaan täytyy kyetä välittömästi kriisin puhjettua, tai vaarana on tilanteen hallinnan menettäminen. Kriisin laajuuden ja vaikutusten arviointi kuuluvat myös ensimmäisiin tehtäviin, samoin kuin alustavan toimintasuunnitelman laatiminen. Tilannekuvan osalta on syytä muistaa, että sitä tulee päivittää jatkuvasti, sillä kriiseissä olosuhteet muuttuvat joskus nopeastikin. Luonnollisesti myös kriisiviestinnän toimenpiteet on syytä aloittaa viivyttämättä. (Korpiola, 2011, s.104-105)

Monissa suurissa organisaatioissa kriisijohtaminen, ja sen myötä kriisiviestintä, jakautuvat kolmeen tasoon: strategiseen, taktiseen ja operatiiviseen. Pienemmissä organisaatioissa tai suppeammissa kriisitilanteissa näitä voidaan tarpeen tullen yhdistää sopivaksi katsotuilla tavoilla. Strategisella tasolla kriisiviestinnän johto on kiinteästi yhteydessä organisaation muun kriisijohdon kanssa ja siltä vaaditaan kykyä hahmottaa laajoja kokonaisuuksia. Tilannekuvaa päivitetään yhdistämällä eri lähteistä saatuja tietoja, ja niiden pohjalta tehdään päätös siitä, millaisia viestinnän toimenpiteitä tarvitaan ja missä vaiheessa. Strateginen taso antaa organisaation kriisiviestinnälle suunnan ja arvot, joita muilla tasoilla toteutetaan. Olennaista on, että kriisiviestinnän johtamiseen on nimetty yksi taho, joka vastaa siitä kokonaisuutena ja on jatkuvasti tavoitettavissa. (Korpiola, 2011, s.93-96)

Taktinen taso puolestaan tukee ja toimeenpanee strategisella tasolla tehtyjä ratkaisuja. Tällöin on kyse käytännön viestinnän organisoimisesta ja toteuttamisesta, eli mitä kerrotaan, kenelle, milloin ja millä tavalla. Kriisiviestinnän taktiselta tasolta vaaditaan viestinnän ja median käytännön tuntemusta, jotta tehtävien delegointi ja työnjaon organisointi onnistuvat tehokkaasti. Viestintäresurssien jakaminen, erilaisten verkostojen ja intressien yhteensovittaminen sekä organisaatorajat ylittävän yhteistyön järjestäminen kuuluvat myös taktisen tason tehtäviin. Usein

ongelmaksi muodostuu sisäisen viestinnän laiminlyönti mediasuhteiden hoitamisen kustannuksella, jolloin organisaation jäsenet voivat saada kriisiä tai omaa toimintaansa koskevaa tietoa ensisijaisesti median välityksellä. Kriisitilanteessa onkin tärkeää, että täsmällistä tietoa jaetaan kaikille osapuolille ja että viestinnän palautekanavat ovat auki myös organisaation sisällä. (emt.)

Operatiivisella kriisiviestinnällä taas tarkoitetaan käytännön viestintään liittyviä tehtäviä, kuten tiedotteiden kirjoittamista ja verkkosivujen päivittämistä. Olennainen osa operatiivisen tason tehtäväkenttää on myös mediaseuranta, jonka tulee olla jatkuvaa ja kattaa tänä päivänä myös sosiaalinen media. Seurannan avulla tuotetaan tietoa organisaation sisäiseen käyttöön ja päivitetään muuttuvaa tilannekuvaa. Operatiivisen tason toiminnalle on tärkeää tarkka ohjeistus sekä riittävä määrä sisällöntuotannon ja mediaseurannan hallitsevaa henkilöstöä. (emt. s.99-100)

Valtionhallinnon häiriötilanneohjeistuksen (VNK, 2013, s.20-27) mukaan kriisissä viestinnän välitön tehtävä on varoittaa ja pelastaa ihmisiä tiedossa olevasta vaarasta. Viestinnän tulee olla aktiivista ja ennakoivaa, ja sitä tarvitaan heti ensimmäisten heikkojen signaalien ilmaannuttua. Kansalaisille suunnattujen varoitusviestien ja toimintaohjeiden lähettäminen voidaan toteuttaa erityisillä vaaratiedotteilla tai viranomaisten muilla tiedotteilla. Toimivaltaisen viranomaisen tulisi lähettää mahdollisimman nopeasti ensitiedote, jossa kerrotaan tosiasiat, lisätietoja antavat tahot sekä seuraavan tiedotteen ajankohta. Tiedotteet voidaan lähettää broadcast-tyyppisesti median välityksellä tai tarpeen vaatiessa kohdennettuina jakeluna eri kohderyhmille. Sopiva malli ensivaiheen viestinnälle on lähettää lyhyitä, virkkeen mittaisia sanomia tilannekuvan päivittymisen mukaan. Nopealla viestinnällä voidaankin vähentää tarvetta reaktiiviseen toimintaan. (emt.)

Kriisin myöhemmässä vaiheessa viestinnän avulla toistetaan tärkeitä toimintaohjeita, ja niiden perillemeno pyritään varmistamaan. Näin toimimalla pyritään estämään lisävahinkojen syntyminen ja edesauttamaan tilanteesta toipumista. Valtionhallinnon ohjeistuksessa mainitaankin, että jo häiriötilanteen aikana viestinnällä pyritään lisäämään ymmärrystä tapahtumasta ja osoittamaan myötätuntoa asianosaisille. Myös kansalaisten tiedontarpeita ja asenteita tulee pyrkiä seuraamaan ja ottamaan huomioon viestinnässä. Samoin ohjeistuksessa korostetaan yhteiskunnan henkisen kriisinkestävyuden merkitystä sekä viestinnän roolia sen ylläpidossa. Selventämällä tapahtumia ja

niiden syitä edesautetaan kriisitilanteesta palautumista ja lisätään valmiutta selviytyä tulevista kriiseistä. (VNK, 2013, s.20, 35)

Valtionhallinnon häiriötilanneohjeistuksesta voidaan siis löytää kahdenlaisia päämääriä, jotka vertautuvat aiemmin esitettyyn viestinnän koulukuntajakoon. Viestinnällä on kriisitilanteessa yhtäältä hyvin konkreettisia tavoitteita, kuten ihmisten varoittaminen ja lisävahinkojen estäminen. Näiden tavoitteiden täyttämiseksi viestintä onkin hyödyllistä mieltää sanomien siirroksi, jossa olennaista on toimintaohjeiden ja muiden tietojen mahdollisimman tehokas perillemeno. Viestien tulisi lähteä liikkeelle nopeasti ja sisältää varmaksi todettua tietoa. Toisaalta viestinnälle on myös kirjattu päämääriä, jotka eivät liity kriisiin akuuttiin hoitamiseen. Ymmärryksen lisääminen, myötätunnon osoittaminen ja kriisinkestävyyden parantaminen ovat tavoitteita, jotka voidaan rinnastaa viestinnän yhteisyysmalliin. Niiden tarkoituksena ei ole vahinkojen välttäminen, vaan kriisin herättämien tunteiden käsittely niin asianosaisten kansalaisten kuin laajemmin koko yhteiskunnankin mittakaavassa.

Mediaviestinnän tulisi kriisitilanteessa olla avointa, nopeaa, totuudenmukaista ja saavutettavaa. Kaikki käsillä oleva tieto tulisi saattaa julkisuuteen helposti saavutettavalla tavalla kokonaisuudessaan, ei palanen kerrallaan. Julkaisun viivyttäminen johtaa helposti tilanteeseen, jossa tietoa alkaa vuotaa julkisuuteen muita reittejä, esimerkiksi juuri sosiaalisen median kautta. Organisaation tulisikin siis olla aktiivinen ja aloitteellinen kriisitilanteessa tarjoamalla medialle itse tietoa. Mikäli näin ei toimita, saattaa tilannetta päätyä kommentoimaan ulkopuolinen taho, jolla ei välttämättä edes ole asiasta täyttä ymmärrystä. Kriisitilanteessa organisaation tulee olla täydessä toimintavalmiudessa myös median osalta. Toisaalta organisaation tulisi myös kertoa, mikäli sillä ei vielä ole riittävästi tietoa jaettavaksi julkisuuteen. Avoimuudella rakennetaan luottamusta median ja organisaation välille. (Korpiola, 2011, s.31-32) Valtionhallinnon näkökulmasta media on keskeinen viranomaistiedon välittäjä, jonka avulla kansalaisille voidaan välittää mahdollisimman laaja ja monipuolinen kuva niin itse kriisitilanteesta kuin viranomaisen toiminnastakin. Ohjeistuksessa korostetaan, että vuorovaikutuksen median kanssa tulisi olla avointa, aktiivista ja palvelevaa. Kriisitilanteessa on myös olennaista, että tilanteen johtamisesta vastaavat henkilöt ja asiantuntijat ovat median käytettävissä. (VNK, 2013, s.24)

Sisäisen viestinnän ja sidosryhmäviestinnän avulla varmistetaan, että kaikilla tilanteen hoitoon osallistuvilla tahoilla on riittävät ja yhdenmukaiset tiedot tilanteesta. Toimiva sisäinen viestintä muodostaakin perustan myös ulkoisen viestinnän onnistumiselle. (VNK, 2013, s.20-26) Korpiola (2011, s.110-111) korostaa sisäisen viestinnän merkitystä myös organisaation oman yhteisyyden kannalta. Onnistuneesti hoidettu kriisi saattaa parhaassa tapauksessa olla yhdessä voitettu taistelu, joka sitouttaa henkilöstöä voimakkaammin organisaatioon. Luottamuksen lisäämiseksi sisäisen viestinnän tulisi olla osallistavaa ja vuorovaikutteista. Esimiesten läsnäolo ja johtajuus kriisissä voivat vahvistaa yhteisöllisyyden tunnetta organisaation sisällä.

### *2.2.2.3 Jälkihoito*

Jälkihoito on osa kriisiin vastaamista, ja se tulee aloittaa välittömästi kriisin akuuttivaiheen laannuttua. Kriisiä ei voi väkisin tyrehdyttää, eikä se toisaalta myöskään pääty tapahtuman kadottua median valokeilasta. Kriisiviestintää tulee jatkaa ja siihen tulee kiinnittää huomiota myös jälkihoitovaiheessa, sillä mielikuvat kriisijohtamisesta ja –viestinnästä ovat viime kädessä tekijöitä, joiden avulla eri sidosryhmien luottamus palautetaan ja sitä pidetään yllä. Hyvinkin hoidettu kriisi saattaa näyttäytyä ulospäin tappiona, mikäli viestintä ei toimi. Organisaation näkökulmasta kriisi tulisikin pyrkiä päättämään jollain tapaa asettamalla sille jonkinlainen symbolinen ratkaisu tai päätepiste. (Korpiola, 2011, s.107-108) Vaikka yllä mainitut yleisohjeet onkin kirjoitettu pääosin yksityisten organisaatioiden näkökulmasta, voidaan niitä soveltaa myös yhteiskunnallisten siviilikriisien yhteydessä. Toimivalla viestinnällä kriisin jälkeen pidetään yllä luottamusta viranomaisia kohtaan, ja koko yhteiskunnan kannalta symbolinen ratkaisu kriisille voi edistää merkittäväällä tavalla asian käsittelyä ja tilanteesta toipumista. Huhtalan ja Hakalan (2007, s.164) mukaan kriisijohtamista voidaan pitää epäonnistuneena, jos kansalaisten luottamus viranomaisten kykyyn vastata tilanteeseen horjuu.

Valtionhallinnon ohjeistuksessa (VNK, 2013, s.21) kriisitilanteen jälkeisiksi viestinnän tehtäviksi on mainittu jälkitoimien ohjeistaminen, tilanteen selventäminen sekä kansalaisten tietämyksen lisääminen. Toimenpiteiden tavoitteena on edellisen vaiheen tapaan lisätä ymmärrystä, edesauttaa tilanteesta palautumista sekä lisätä yhteiskunnan valmiutta uusien kriisien varalle. Lisäksi yhteiskunnan tiedontarpeita, mielipiteitä ja asenteita tulee seurata sekä ottaa huomioon



myöhemmässä toiminnassa. Seurannan avulla tuetaan viranomaisen päätöksentekoa ja ehkäistään virheellisen tiedon, väärinkäsitysten ja huhujen syntymistä ja leviämistä. Viestintää tarvitaan myös kertomaan yleisölle mahdollisista korjaustoimenpiteistä sekä motivoimaan eri toimijoita osallistumaan niihin.

Lopulta viestinnän onnistumista kriisitilanteessa tulee myös arvioida. Tämä voidaan toteuttaa itsenäisesti, vertaisarvioiden avulla tai ulkopuolisten tahojen toteuttamina tutkimuksina. Arvioinnin toteuttamiseksi viestintämateriaalia täytyy kerätä jatkuvasti ja mahdollisimman paljon jo kriisin aikana, jotta kaikki jälkikäteen tarvittava aineisto saadaan varmasti talteen. (Huhtala ja Hakala, 2007, s.170-171) Karhu ja Henriksson (2008, s.94-95) korostavat, että jokainen kriisi on organisaatiolle mahdollisuus oppia jotain. Viestinnässä tapahtuneet virheet tulee analysoida ja korjata vastaavien tilanteiden varalle. Sen sijaan syyllisten etsiminen ja rankaiseminen eivät edistä organisaation tulevaisuuden kriisiviestintävalmiutta.

### **2.3 Aiempien kriisien opetuksia**

Huhtala ja Hakala (2007, s.41-92) ovat tarkastelleet Suomea koskettaneita yhteiskunnallisia siviilikriisejä ja kartoittaneet, millaisia onnistumisia ja ongelmia niissä on viestinnän näkökulmasta ilmennyt. Yleisellä tasolla voidaan todeta, että kriisit ovat syystä tai toisesta usein puhjenneet epäsuotuisaan aikaan ja siten yllättäneet viranomaiset. Tsernobylin ydinvoimalaonnettomuuden aikaan Suomessa oli meneillään virkamieslakko. Estonian uppoaminen ja Konginkankaan bussionnettomuus taas tapahtuivat keskellä yötä. Myyrmannin pommiräjähdyks ajoittui perjantai-illalle ajankohtaan, jolloin monet lapsiperheet olivat tekemässä viikonlopun ostoksiaan. Tyynenmeren tsunami puolestaan iski varhain aamulla joulupyhien aikaan. Nämä esimerkit korostavat kriisin yllättävää luonnetta.

Monet esimerkkitapauksista tapahtuivat aikana, jolloin verkkoviestintää tai sosiaalista mediaa ei vielä ollut olemassa. Internetin laajamittainen läpimurto tapahtui 1990-luvun puolivälissä, ja sosiaalinen media nykyisen kaltaisena ilmiönä alkoi levitä vasta karkeasti ottaen kymmenen vuotta sen jälkeen. Menneitä kriisejä tarkasteltaessa täytyykin ottaa huomioon niiden aikainen

viestintäympäristö ja –käsitys. Kuten aiemmin tässä työssä on todettu, teknologisen kehityksen myötä käsitys viestinnästä on myös valtionhallinnon tasolla muuttunut vuorovaikutteisempaan ja osallistavampaan suuntaan. Aiempien kriisitilanteiden kautta voidaankin siis tunnistaa ongelmakohtia, joihin nyt käytettävissä olevilla viestintäteknologioilla on mahdollista löytää ainakin osittaisia ratkaisuja.

### *2.3.1 Tsernobylista Myyrmannin räjähdykseen*

Tsernobylin ydinvoimalaonnettomuudesta vuonna 1986 muodostui viranomaisten näkökulmasta tiedotuskriisi, jonka seurauksena laadittiin ensimmäiset kirjalliset tiedotusohjeet koko valtionhallinnolle. Ongelma syntyi, kun Suomen viranomaiset pyrkivät byrokraattiseen toimintamalliin tukeutuen jakamaan kansalaisille vain virallisista lähteistä varmaksi todettua tietoa. Koska sitä oli Neuvostoliitosta saatavilla niukasti, toimi vähäinen tiedotus otollisena maaperänä huhujen ja epäluulojen leviämislle. Toimittajien keskuudessa syntyi epäilyjä, että viranomaiset salaavat tietoja, eivätkä viranomaisten epäselvät tiedotusvastuut ja tulkinnanvaraiset lausunnot edesauttaneet epäilysten kumoamista. Onnettomuus ei vaatinut ainakaan suoraan suomalaisuhreja, joten median ja kansalaisten mielenkiinto kohdistui onnettomuuspaikan olosuhteiden sijaan ydinvoiman mahdollisiin terveyshaittoihin ja turvallisuustekijöihin. Niihin liittyviin kysymyksiin vastasivat mediassa pääasiassa suurelle yleisölle tuntemattomat säteilyturvan asiantuntijat, joiden käyttämä ammattikieli osoittautui toimittajille vaikeaselkoiseksi. Media toimi tilanteessa viranomaisviestinnän kilpailijana, ei välittäjänä. Puhtaasti teknisellä tasolla ongelmiksi muodostuivat virkamieslakon pahentamat, ennestään heikot puhelinyhteydet muun muassa Moskovaan. (Huhtala ja Hakala, 2007, s.41-92)

Siirtomallin mukainen viestintäkäsitys osoittautui ongelmalliseksi Tsernobylin onnettomuudessa, koska tieto ei liikkunut tehokkaasti eri valtioiden viranomaisten välillä eikä tiedotettavaa yleisölle varsinkaan kriisin alkuvaiheessa juuri ollut. Yksisuuntainen tiedottaminen oli vaikeaa myös aiheen teknisesti monimutkaisen luonteen vuoksi, minkä johdosta toimittajien oli vaikea esittää lisäkysymyksiä ja havainnollistaa aihetta yleisölle. Tapaus osoittaa, että tekninen tieto ei ole hyödyllistä, jos sitä ei ymmärretä. Tsernobylin onnettomuudessa viranomaiset ja myös media epäonnistuivatkin kansalaisten tiedontarpeiden täyttämässä. (emt.)

Siirtomallin mukainen viestintä osoittautui ongelmalliseksi ja virheille alttiiksi myös autolautta Estonian uppoamisen yhteydessä vuonna 1994. Onnettomuuden hätäviesti levisi eri viranomaistahojen ja valtioiden välillä aluksi hitaasti, koska tilanteen varalle laadittuja ohjesääntöjä ei täysin noudatettu. Tilanteen hoitamiseen osallistuneet asemat eivät hoitaneet Estonian hätäliikennettä radio-ohjesäännön mukaisesti. Lisäksi meripelastuskeskuksen sisäinen tiedonkulku ja hälytystoiminta tapahtuivat puhelimitse yksi taho kerrallaan, mikä osoittautui liian hitaaksi tavaksi toimia katastrofitilanteessa. Nämä tekijät johtivat siihen, että onnettomuuden tilannekuva oli epäselvä ensimmäisen puolentoista tunnin aikana. Byrokratialla ja hierarkkisilla käskysuhteilla on paikkansa viranomaisen organisaatioissa. Onnistuakseen tällaisen organisaation viestintä kuitenkin edellyttää, että annettuja ohjeita noudatetaan tarkasti. Viestiketjun katkeaminen yhdessä kohdin esimerkiksi teknisten tai inhimillisten ongelmien vuoksi aiheuttaa ongelmia ja tiedonkulun viivästymistä ketjun myöhemmissä vaiheissa. (emt. s.48-88)

Estonian onnettomuuteen liittyvä viestintä onnistui kuitenkin muilta osin varsin hyvin. Erityistä huomiota on kiinnitetty operaation johdosta ja alkuvaiheessa myös tiedotuksesta vastuussa olleen kommodori Raimo Tiilikaisen toimintaan. Hän esiintyi tiedotustilaisuuksissa avoimesti, ja pelastustoiminnan teknisten seikkojen korostamisen sijaan antoi omien tunteidensa ja surunsa näkyä. Tämä oli poikkeuksellista viranomaisen tiedotustoiminnassa ja esimerkki yhteisyydellä toimivuudesta kriisiviestinnässä. Tiilikaisen esiintyminen antoi onnettomuudelle kasvot ja loi yhteishenkeä pelastettavien, pelastustoimintaan osallistuvien ja yleisön välille. Mediassa onnettomuudesta muodostui näin ollen ensisijaisesti inhimillinen murhenäytelmä, jonka aiheuttamaan suruun yleisö saattoi ottaa osaa ja jakaa sen uhrien omaisten kanssa. Tiedotustilaisuuksien voidaan siis katsoa olleen informaation jakamisen ohella myös ritualistisia tilaisuuksia, joiden avulla luotiin yhteisöllisyyttä. (emt.)

Syyskuun 11. päivän terrori-iskuista New Yorkissa muodostui kansainvälinen poliittinen kriisi. Lisäksi tapahtuma osoitti, että mediasta oli tullut informaatioidankäynnin taistelulentä, jonka avulla terroristit pyrkivät saamaan toimilleen mahdollisimman suuren huomion. Lentokoneen iskeytyminen World Trade Centeriin sekä tornien romahtaminen näytettiin maailmanlaajuisesti suorana lähetyksenä television välityksellä. Syyskuun 11. päivän tapahtumat ovatkin syöpyneet ihmisten mieliin kaikkialla maailmassa, ja niistä muodostui sukupolvea yhdistävä kokemus. Iskut myös muuttivat käsitystä sotilaallisista kriiseistä, joiksi aiemmin miellettiin lähinnä varsinaiset

sotatilat tai sellaisen uhka. Suomen näkökulmasta kriisin suurin viestinnällinen ongelma oli matkapuhelinyhteyksien katkeaminen New Yorkin kaaottisessa tilanteessa, minkä seurauksena alueella olleisiin suomalaisiin ei heti saatu yhteyttä. Lisäksi Suomen viranomaisetkin olivat aluksi pitkälti median välittämän tiedon varassa. Kun selvisi, ettei uhrien joukossa ollut suomalaisia, Suomen viranomaiset ryhtyivät noudattamaan hyvin pidättyväistä tiedotuslinjaa. Viranomaisviestinnän keskeiseksi tehtäväksi muodostui aiempaa aktiivisempi tilanteen seuranta kansainvälisen median avulla. (emt. s.57-64)

Kuten jo aiemmin on todettu, syksyllä 2002 tapahtuneen kauppakeskus Myyrmannin pommiräjähdyksen osalta kriisiviestintää voidaan pitää pääosin onnistuneena. Tapauksen yhteydessä sovellettiin suuronnettomuuden varalta ennalta laadittua ja harjoiteltua toimintamallia, joten eri toimijoiden, pelastuslaitoksen, poliisin ja sairaalan välinen työnjako oli selvä. Viestintä näiden toimijoiden välillä ei kuitenkaan sujunut täysin kitkatta, kun potilastiedotuksesta vastannut sairaala ei saanut poliisilta riittävän nopeasti tietoja räjähdyksessä menehtyneistä. Suurimmaksi tekniseksi ongelmaksi muodostui tässäkin tapauksessa matkapuhelinverkon tukkeutuminen, kun suuri joukko ihmisiä pyrki käyttämään sitä samanaikaisesti. Tämä häytti myös pelastustoimen viestintää, koska viranomaisten oma Virve-puhelinverkko ei vielä ollut toiminnassa. Myyrmannin räjähdyksessä oli myös kyse rikoksesta, minkä johdosta viranomaisviestintä ei kriisin alkuvaiheessa voinut olla kaikilta osin täysin avointa. Siitä huolimatta ensimmäinen tiedotustilaisuus pidettiin jo akuutin pelastustoiminnan vielä ollessa käynnissä, ja tiedotusvälineille annettiin jatkuvasti päivitettyä tietoa tapahtumasta. Media toimi kriisissä yhteisöllisyyden rakentajana ja tarjosi yleisölle mahdollisuuden ottaa osaa uhrien omaisten suruun. Viranomaisten osalta tapahtumalle antoivat mediassa kasvonsa pelastuspäällikkö ja poliisi. (emt. s.64-87)

### *2.3.2 Tsunamista kouluampumisiin*

Vuoden 2004 Aasian tsunamikatastrofista muodostui viranomaisille ennen kaikkea viestinnän johtamisen ja tiedonkulun kriisi. Byrokraattiset viranomaisorganisaatiot eivät osanneet hyödyntää kriisialueilta saatuja, kansalaisten välittämiä epävirallisia tietoja nopeasti ja parhaalla mahdollisella tavalla. Virallista ja varmistettua tietoa, johon viranomaisilla olisi voinut tukeutua, oli puolestaan saatavissa hyvin vähän. Näin ollen oikean tilannekuvan muodostaminen ja viestiminen eteenpäin viivästyivät, ja esimerkiksi mediassa kerrottiin pitkään vain yhden suomalaisen menehtyneen

katastrofissa. Ulkoministeriön kriisipuhelimen tukkeutuminen johti tilanteeseen, jossa asianosaiset kansalaiset eivät saaneet puhelimitse yhteyttä viranomaisiin. Niin katastrofialueella olleet kansalaiset kuin heidän omaisensa Suomessa olisivat tarvinneet käytännön informaatiota esimerkiksi evakuoitilentojen, passien ja erilaisten maksujen osalta, mutta viranomaiset eivät kyenneet täyttämään näitä tarpeita. Viranomaistiedotteet suunnattiin palvelemaan lähinnä mediaa ja suurta yleisöä, mutta niidenkin osalta tiedonkulku oli hidasta. Myös tiedonkulku keskeisten sidosryhmien, kuten matkatoimistojen ja lentoyhtiöiden kanssa oli alkuvaiheessa puutteellista. (Huhtala ja Hakala, s.73-83)

Viranomaisviestinnän kangerrellessa aktiiviset kansalaiset ryhtyivät oma-aloitteisesti viestimään ja välittämään tietoa onnettomuudesta. Tietoa onnettomuusalueilla olleista suomalaista ja heidän tilastaan lähetettiin esimerkiksi tekstiviestien avulla Suomeen ja julkaistiin sukellusharrastajille suunnatulla verkkosivulla. Näin ollen omaiset saivat tietoa läheisistään viranomaislähteiden sijaan kansalaisten itse koostaman aineiston kautta. Sukellus.fi –sivustolla vierailikin viikon aikana yli miljoona kävijää, siinä missä viranomaisilta kesti kymmenen päivää saada valmiiksi oma erillinen katastrofiin liittyvä verkkosivunsa. Myös suomalaisten Thaimaan ystävien yhdistyksen Thairy.net – verkkosivusta tuli merkittävä viestintäkanava tilanteessa. Sen keskustelupalstalle koottiin uutissähkeitä ja mediassa esiintynyttä tietoa katastrofista, ja sivustolla myös kyseenalaistettiin viranomaisten antamaa tietoa. Voidaankin siis sanoa, että verkkosivuilla ja keskustelupalstoilla katastrofin tilannekuva oli monin paikoin viranomaisten vastaavaa edellä ja tarkempi. (emt. s.73-83, 143-148)

Tsunamikatastrofi osoitti, että ainakaan vuonna 2004 viranomaiset eivät osanneet hyödyntää verkkoviestinnän mahdollisuuksia kriisiviestinnässään. Sen sijaan internet mahdollisti kansalaisten oma-aloitteisen toiminnan, johon ryhdyttiin onnettomuuteen liittyvien tiedontarpeiden täyttämiseksi. Viranomaisen nojautuminen perinteisiin viestintävälineisiin ja vahvistettuun tietoon aiheutti ongelmia tilannekuvan muodostamisen ja sen myötä kriisijohtamisen, tehtävien delegoinnin sekä sisäisen viestinnän osalta. Nämä ongelmat puolestaan heijastuivat asianosaisille kansalaisille ja yleisölle jaetun tiedon vähyydessä. (emt. s.101-105, 143-148) Tsunamikatastrofin viestintään liittyvät ongelmat kuvaavatkin hyvin tämän tutkimuksen keskeistä kysymyksenasettelua: millaisia viestintäkäytäntöjä internet on mahdollistanut, ja mihin tarkoituksiin niitä voidaan kriisiviestinnän osalta käyttää?

Myös Jokelan koulusurmista syksyllä 2007 muodostui viranomaisen kriisitiedotuksen kannalta ongelmallinen tapahtuma. Koska kyseessä oli ilmeinen rikos, ensisijainen tiedotusvastuu tapahtumasta oli poliisilla. Kesken tapahtuman operaation johtovastuu kuitenkin siirrettiin paikalliselta poliisilta keskusrikospoliisille. Tämä tarkoitti myös tiedotusvastuun siirtymistä, eikä tiedottamisen jo aloittaneella ja sen jatkamiseen varautuneella Keski-Uudenmaan poliisilla näin ollen enää ollut mahdollisuutta toimia asiassa. Myöskään Tuusulan kunta, jolla oli hallussaan suhteellisen paljon tietoa tapauksesta, ei voinut astua julkisuuteen tiedotusvastuun siirryttyä. Keskusrikospoliisi puolestaan noudatti, tapahtuman luonteen ja nuorten osallisuuden vuoksi kenties ymmärrettävästikin, hyvin pidättyväistä tiedotuslinjaa ja pitäytyi vain varmistettujen faktojen julkaisemisessa. Varsinaisesta poliisioperaation etenemisestä ei kerrottu julkisuuteen juuri mitään. Alkuvaiheen tiedotteet tapahtumasta olivat hyvin lyhyitä ja niissä mainittiin lähinnä erilaisten kriisipuhelinten ja poliisin yhteystietoja. Ensimmäinen poliisin tiedotustilaisuus tapahtumasta taas järjestettiin yli kuuden tunnin kuluttua ammuskelun alkamisesta. (Raittila et al. 2008, s.30-40) Myyrmannin räjähdysten tavoin matkapuhelinverkko ylikuormittui tapahtuman jälkeisessä tilanteessa, mutta viranomaisilla oli omassa käytössään Virve-puhelinverkko. Toisaalta eri viranomaistoimijoiden välinen viestintä ei Jokelassa toiminut ihanteellisesti. Tuusulan kunnan johto ja viestinnästä vastaavat henkilöt eivät saaneet poliisilta riittävästi informaatiota vastatakseen yleisön ja median valtavaan tiedontarpeeseen. Kunnan verkkosivut myös tukkeutuivat yhteydenottojen paljoudesta. (Hakala, 2008)

Jokelan koulusurmia voidaan pitää ensimmäisenä suomalaisena kriisinä, jonka uutisoinnin pääpaino oli internetissä ja tapahtumien reaaliaikaisessa raportoinnissa. Aiemmin mediayhtiöt olivat säästäneet aineistoa julkaistavaksi esimerkiksi seuraavan päivän painetussa lehdessä tai sähköisen median päälähetyksissä. Jokelan tapauksessa valtaosa uudesta tiedosta taas julkaistiin ensimmäisenä verkossa, ja mediat kilpailivat keskenään kiivaasti tapahtumien uutisoinnissa. Internetin aiheuttama julkisuusrytmin muutos ja reaaliaikaisuuden paine vaikuttivat niin toimittajien tiedonhankintatapoihin kuin toimitusten julkaisupäätöksiinkin. Nämä tekijät yhdistettynä viranomaisten niukkaankin tiedotuslinjaan johtivat tilanteeseen, jossa toimittajat kääntyivät paikalla olleiden ja ampumisista selvinneiden nuorten puoleen hankkiessaan tietoa tapahtumasta. Monet nuorista myös kokivat toimittajien aggressiivisen tiedonhankinnan häiritseväksi ja loukkaavaksi. Toimittajat puolestaan perustelivat toimintaansa ampumisten järkyttävyydellä ja asian tiimoilta liikkuvien huhujen kumoamisella. Myöhemmin niin Jokelan asukkaat kuin suuri yleisökin ovat kritisoineet tapahtuman uutisointia surulla mässäilyksi. Median näkökulmasta viranomaisten

tiedotustoiminta oli tässä tapauksessa ja muuttuneessa mediakentässä kuitenkin auttamattoman hidasta. Tietoa ei jaettu operaation edetessä, mutta sen sijaan verrattain myöhään järjestetyssä tiedotustilaisuudessa paljastettiin kerralla varsin paljon. (Raittila et al., 2008) Tapaus osoittaa, kuinka tärkeää viranomaisen ja median yhteistyö kriisiviestinnässä on yhteisöllisyyden tuottamisen kannalta.

Internet liittyy olennaisesti Jokelan tapaukseen muutenkin kuin median toiminnan ja uutisoinnin osalta. Ampumisista kerrottiin suosittuun verkon keskustelupalstalla ennen kuin esimerkiksi Helsingin Sanomat oli ehtinyt julkaisemaan ensimmäisen uutisensa niistä. Samoin verkossa liikkui hyvin pian tapahtuman jälkeen myöhemmin oikeiksi osoittautuneita huhuja tekijän henkilöllisyydestä. Myös tekoihin syyllistynyt lukio-opiskelija itse oli julkaissut internetissä etukäteen kuvia, videoita ja kirjoituksia, joissa hän kuvaili yksityiskohtaisesti tulevia tekojaan ja niiden motiiveja. Tekijän materiaalia myös levitettiin eteenpäin verkossa ja julkaistiin perinteisissä medioissa taustoittamaan tämän ajatusmaailmaa ja ampumisiin johtaneita vaiheita. (emt. s.12-13) Passiivisen viranomaistiedotuksen voidaan osaltaan ajatella johtaneen tilanteeseen, jossa Jokelan ampumisten yhteydessä toteutui ensisijaisesti rikosten tekijän julkisuusstrategia, ja hän myös pääsi antamaan tapahtumalle kasvonsa (Hakala, 2008). Disseminaatiomallin mukaisesti tekijä lähetti viestinsä verkon välityksellä otolliseen maaperään, mikä mahdollisti sen leviämisen laajalle. Leviämistä Suomen rajojen ulkopuolelle edesauttoi se, että monet teksteistä oli kirjoitettu sekä suomeksi että englanniksi. (Korpiola, 2011, s.112-120)

Kauhajoen kouluampumisten yhteydessä syksyllä 2008 viranomaisen kriisitiedotus onnistui paremmin kuin Jokelassa. Tapaukset olivat monilta osin samankaltaisia, ja molemmissa tekijä oli ladannut internetiin etukäteen ampumisiin liittyvää materiaalia. Myös Kauhajoella media nosti tekijän keskeiseksi tietolähteeksi ja toisti hänen kertomustaan. Kauhajoen tapauksessa viranomainen oli kuitenkin huomattavasti aktiivisempi omassa tiedotuksessaan, jolloin ampumisista selvinneet oppilaat ja uhrien omaiset eivät joutuneet samanlaiseen mediapaineeseen kuin Jokelassa. Jokelaan verrattuna viranomaisen ensimmäinen tiedotustilaisuus järjestettiin huomattavasti nopeammalla aikataululla, ja myös valtionjohto tuli nopeammin julkisuuteen osoittamaan myötätuntoa ja ottamaan vastuuta. Kauhajoella eri viranomaisten välinen yhteistyö oli tehokkaampaa ja työnjako selkeämpää, mikä heijastui myös tiedottamisessa. Kaiken kaikkiaan Jokelan tapauksen kritiikistä ja

epäonnistumisista oli otettu opiksi, ja myös media toimi Kauhajoella huomattavasti maltillisemmin. (Hakala, 2009, s.47; Raittila et al. 2009, s.13-15)

Internet on toiminut kouluampumisten yhteydessä monella tapaa merkittävänä viestintävälineenä. Verkon eri keskustelupalstat keräsivät huomattavan määrän kävijöitä iskujen jälkeen, ja niiden avulla seurattiin tapahtumien kulkua kokoamalla yhteen tietoa eri medioista sekä muista lähteistä. Keskusteluun osallistuneet myös kommentoivat tapahtumia joskus hyvin kärkevästikin. Lisäksi keskustelupalstat, kriisichatit ja sosiaalinen media toimivat alustoina, joiden välityksellä kansalaiset saattoivat ilmaista järkytyksensä sekä jakaa kollektiivisen surukokemuksen ampumisista. Heti ampumisten jälkeen verkkoon alkoikin muodostua iskuissa menehtyneiden uhrien muistolle omistettuja yhteisöjä. Internet siis toimi välineenä, jonka avulla paitsi koottiin ja välitettiin tietoa, myös tuotettiin yhteisöllisyyttä järkyttävien tapahtumien seurauksena. Toisaalta myös tekijät itse olivat aktiivisia verkossa ja käyttivät sen tarjoamia mahdollisuuksia levittääkseen omaa näkökulmaansa ja motivaatioitaan. Tällaisen tiedon leviämistä on myös käytännössä mahdoton estää, sillä merkittäviin tapahtumiin liittyvää materiaalia kopioidaan, jaetaan eteenpäin ja kierrätetään internetissä lukemattomia eri kanavia pitkin. Verkkoviestinnän osalta kouluampumisten yhteydessä toteutuivatkin kaikki kolme aiemmin mainittua viestintämallia: siirto, yhteisyys ja disseminaatio. (Hakala, 2009, s.99-118)

### *2.3.3 Havaintoja kriiseistä*

Edellä käsitellyistä siviilikriiseistä voidaan nostaa esiin muutama huomionarvoinen seikka. Ensimmäinen on toistuvat tekniset ongelmat, joita on esiintynyt myös langattoman viestinnän ja internetin aikakaudella. Verkkosivustot kaatuvat ja matkapuhelinverkot tukkeutuvat kriisitilanteissa yhteydenottojen paljoudesta. Huomio on tämän tutkimuksen kannalta olennainen, koska sosiaalinen media on paitsi internetiin, myös langattomaan viestintäteknologiaan kiinteästi sidottu ilmiö. Mikäli kriisiviestintää harjoitetaan jatkossa laajemmin sosiaalisen median kautta, tulee huomiota siis kiinnittää myös eri järjestelmien toimintavarmuuteen. Huhtala ja Hakala (2007, s.84) toteavatkin, että teknisiltä ongelmilta tuskin välttyään tulevienkaan kriisien kohdalla.



Karhu ja Henriksson (2008, s.115-119) puolestaan muistuttavat, että nykyaikainen viestintä on täysin riippuvaista sähköstä. Matkapuhelimet toimivat jonkin aikaa sähköverkon kaaduttua ja tukiasemilla on usein vähintään akkuvarmennus niiden toimintakyvyn takaamiseksi, mutta pidempään kestävässä sähkönsaannin ongelmatilanteissa viestintäyhteydet ovat vääjäämättä vaarassa. Radion avulla tapahtuva tiedotus on ainakin jossain määrin vähemmän altis häiriöille, sillä radiovastaanottimet toimivat usein myös paristoilla, ja lisäksi sellainen on asennettuna käytännössä kaikkiin autoihin. (emt.) Vaikka tämän tutkimuksen huomio onkin verkkoviestinnässä ja sosiaalisessa mediassa, on paikallaan todeta, että kriisiviestintää ei tule suunnitella toteutettavaksi vain yhden viestintävälineen kautta. Kaikkia mahdollisia kanavia hyödyntävällä kriisiviestinnällä varaudutaan erilaisiin häiriötilanteisiin ja tavoitetaan mahdollisimman suuri osa väestöstä. Kriisiviestintää suunniteltaessa onkin syytä pitää mielessä myös digitaalisen kuilun käsite (ks. esim. Huhtala ja Hakala, 2007, s.157-158).

Toinen huomionarvoinen seikka on viranomaisen aktiivisen tiedottamisen tarpeellisuus kriisitilanteessa. Aihe osoittautui ongelmaksi jo Tsernobylin onnettomuuden yhteydessä, mutta kuten Jokelan tapaus osoittaa, verkkoviestinnän aikakaudella viranomaisen odotetaan antavan tietoa julkisuuteen korostetun nopeasti ja oma-aloitteisesti. Tämä on seurausta viestintäteknologioiden kehityksestä ja sen aiheuttamasta muutoksesta median toimintalogiikassa. Esimerkkitapaukset osoittavat, että viranomaisen vaietessa julkisessa keskustelussa ja mediassa nousee helposti esille vaihtoehtoisia, usein viranomaisen toimintaa kyseenalaistavia näkökulmia tapahtumiin. Toisena ei-toivottuna esimerkkinä vaihtoehtoisista näkökulmista ovat kouluampujien laatimat viestit ja heidän pääsynsä tapahtumien selittäjiksi. Huhtala ja Hakala (2007, s.153) toteavat, että kriisitilanteessa olennaista on se, mitkä asiat julkisuuteen pääsevät, kenen ehdoilla julkista keskustelua käydään ja kuka käyttää valtaa julkisuudessa. Aktiivisen tiedottamisen puute johtaa nopeatempoisessa, verkkoviestintään nojautuvassa julkisuudessa tilanteeseen, jossa viranomainen ei pääse määrittämään mitään näistä kysymyksistä. Korpiola (2011, s.30) korostaakin, että nyky maailmassa minkä tahansa organisaation julkisuusstrategian on syytä olla aktiivinen.

Kolmas, jo johdannossa mainitsemani seikka, on ristiriita viestinnän nopeuden ja luotettavuuden välillä. Kunelius (2003, s.47) huomauttaa, että nämä kaksi eivät välttämättä ole missään suhteessa toisiinsa. Viranomaisen välittämän tiedon oletetaan olevan ehdottoman paikkansapitävää, ja kriisitilanteessa väärällä tiedolla saattaa pahimmillaan olla tuhoisia seurauksia. Myös vääriksi

osoittautuneiden tietojen takaisinvetäminen ja oikaiseminen voi olla vaikeaa julkisuudessa, jossa viestit ja kommentit leviävät välittömästi lukuisien eri medioiden välityksellä. Kuten yllä on todettu, kriisitilanteessa viestinnän tulee kuitenkin olla aktiivista eikä vaikenemista voida pitää varteenotettavana viestintästrategiana. Näin ollen viranomaisen, kuten minkä tahansa muun kriisiviestintää harjoittavan organisaationkin, voidaan katsoa olevan ristipaineessa näiden kahden viestinnän tavoitteen, nopeuden ja luotettavuuden yhteensovittamiseksi.

### 3. Muuttunut viestintäympäristö ja kriisiviestintä

Edellisen luvun lopussa sivusin jo joitain tapoja, joilla verkkoviestinnän kehitys on vaikuttanut kriisiviestintään ja laajemmin koko viestintäkenttään. Seuraavaksi tarkastelen verkkoa tarkemmin viestintävälineenä ja –ympäristönä, sekä luon lyhyen katsauksen internetin asemaan yhteiskunnassa. Kiinnitän huomiota myös laajemmin teknologioiden ja yhteiskunnan väliseen vuorovaikutukseen. Tämän jälkeen lähestyn viestintämaailman murrosta Korpiolan (2011) käyttämän digitaalisen julkisuuden käsitteen kautta. Pyrin sen avulla hahmottamaan, millaisessa viestintä- ja mediaympäristössä kriisiviestintää tänä päivänä toteutetaan. Lisäksi pyrin määrittelemään tarkemmin, mitä sosiaalisella medialla tarkoitetaan ja sijoittamaan sen ilmiönä osaksi internetin kehitystä. Lopuksi tarkastelen sosiaalista mediaa ja kriisiviestintää koskevia tutkimuksia sekä hahmottelen lyhyesti teorian tasolla neljä tapaa, joilla sosiaalista mediaa voidaan soveltaa viranomaisen kriisiviestinnässä.

#### 3.1 Internetin yhteiskunnalliset vaikutukset

Hinton ja Hjorth (2013, s.7) toteavat, että internet ei ole enää uusi ilmiö eikä muusta maailmasta irrallaan oleva todellisuus, kuten joskus ehkä kuviteltiin. Sen sijaan verkosta on tullut arkinen osa jokapäiväistä elämää, ja älypuhelinien sekä niiden avulla käytettävien sovellusten myötä se on myös hyvin konkreettisesti läsnä kaikkialla (emt). Internet ei myöskään poistanut muita mediamuotoja, vaan on pikemminkin johtanut eri medioiden konvergenssiin eli yhdentymiseen. Tästä huolimatta verkolla on omat piirteensä ja ominaisuutensa, ja se on myös mahdollistanut kokonaan uudenlaisia tapoja viestiä, muun muassa juuri sosiaalisen median kautta (Matikainen, 2012).

Vaikka internet onkin jo vakiinnuttanut paikkansa osana yhteiskuntaa, on sen aiheuttama viestintämaailman murros ainakin jossain määrin edelleen kesken. Niinpä verkkoa on käytännöllistä lähestyä tarkastelemalla millaisia muutoksia se on aiheuttanut niin yleisellä tasolla kuin kriisiviestinnänkin osalta. Edellä on jo todettu, että monet perinteiset organisaatiot, mukaan lukien viranomaistahot, hakevat edelleen paikkaansa suhteessa internetiin ja sosiaaliseen mediaan. Lisäksi verkko muuttuu jatkuvasti ja usein nopeastikin, eikä sen näin ollen voida ajatella ainakaan lähitulevaisuudessa tulevan valmiiksi tai saavuttavan pysähdystilaa kehityksessään. Muutokseen

keskittyminen johtaa kuitenkin helposti siihen, että uusille viestintävälineille annetaan tarkastelussa oikeutettua suurempi painoarvo. Matikainen (2012, s.309-310) huomauttaakin, että verkko ja sosiaalinen media mielletään usein perinteisen median vastavoimiksi ja uhkaajiksi.

Tarkoituksenmukaisempaa olisi kuitenkin tarkastella eri medioiden ja verkon muodostamaa kokonaisuutta, jolloin saavutetaan laajempi yhteiskunnallinen näkökulma (emt.).

Historian tarkastelu osoittaa, että uusiin viestintäteknologioihin on toistuvasti suhtauduttu liian optimistisesti. Leviämisvaiheessa teknologioihin liitetään usein lähes myyttisiä odotuksia, ja niiden odotetaan tarjoavan yksinkertaisia ratkaisuja monimutkaisiin yhteiskunnallisiin ongelmiin. Näin tapahtui myös internetin kohdalla. Toiveikkaimmissa puheenvuoroissa verkon uskottiin tai ainakin toivottiin esimerkiksi johtavan avoimempaan ja aidompaan demokratiaan sekä korjaavan pysyvästi monet talouselämän ongelmat. Nämä toiveet eivät kuitenkaan toteutuneet, ja arkipäiväistymisensä myötä internetin ja yhteiskunnan on todettu muokkaavan toisiaan pikemminkin vuorovaikutteisesti kuin yksipuolisen ja ennalta määritellyn kaavan mukaan. (Mosco, 2004) Olisikin perusteetonta uskoa, että internet ja sosiaalinen media tekisivät kriisiviestinnästä helppoa ja ongelmatonta, eikä tämän tutkimuksen tarkoituksena ole väittää niin. Kuten edellisen luvun esimerkit osoittavat, sosiaalinen media on toiminut myös koulusurmaajien viestintävälineenä, ja verkkoviestinnän kiihtyvä tahti puolestaan johtanut negatiivisiksi luokiteltaviin seurauksiin median ja viranomaisen välisessä suhteessa. Toisaalta internet myös mahdollisti kansalaisten oma-aloitteisen tiedonvälityksen tsunamikatastrofin yhteydessä.

Esimerkit vahvistavat käsitystä, jonka mukaan teknologioiden vaikutukset yhteiskuntaan eivät ole ennalta määrättyjä eivätkä pelkästään positiivisia tai negatiivisia. Tällaista ajattelua kutsutaan teknologiseksi determinismiksi, ja sen edustajilla on tapana liioitella ja yksinkertaistaa teknologian roolia muutoksen aiheuttajana. Tämä ei tarkoita, etteikö teknologia vaikuttaisi yhteiskuntaan usein merkittävästikin. Vaikutusmekanismit ovat kuitenkin hyvin monimutkaisia, ja myös yhteiskunta ja siinä vallitsevat olosuhteet vuorostaan muokkaavat teknologiaa sen kehittyessä. Ennustettavissa olevien muutosten sijaan lopputuloksena on usein lukuisia erilaisia vaikutuksia, jotka saattavat myös olla keskenään ristiriitaisia. Näin ollen perustellumpaa onkin kuvailla yhteiskunnan ja teknologian välistä vuorovaikutussuhdetta deterministisen sijaan dialektiseksi. (Fuchs, 2014, s.201-203)

Hinton ja Hjorth (2013, s.7) toteavat, että internetillä on terminä lukuisia merkityksiä, ja sitä käytetään moniin eri tarkoituksiin. Fuchs puolestaan (2014, s.37-38) huomauttaa, että internetillä, kuten millä tahansa muullakin medially, on sekä teknologinen että sosiaalinen ulottuvuus. Internetin voidaankin ajatella koostuvan toisiinsa linkittyneiden tietoverkkojen lisäksi myös sosiaalisista verkostoista, ja teknisten ominaisuuksiensa kautta verkko mahdollistaa uusia sosiaalisen kanssakäymisen ja yhteistyön käytäntöjä. (emt.) Tämän tutkimuksen näkökulma on nimenomaan verkon sosiaalisessa ulottuvuudessa ja kriisiviestinnän käytännöissä. Näin ollen en tarkastele lähemmin internetin teknisiä ominaisuuksia tai historiaa. Määritelmällisen selkeyden vuoksi on kuitenkin mainittava, että käytän termejä ”internet” ja ”verkko” varsin vapaamuotoisesti. Viitataan niillä pääosin world wide webiin, joka tarkkaan ottaen on vain yksi internetin palvelumuoto. Se toimii myös teknisenä alustana, jonka kautta monia sosiaalisen median sovelluksia käytetään. Internet voidaan siis tämän tutkimuksen kontekstissa nähdä yläkäsitteenä, joka pitää sisällään monia erilaisia verkkoviestinnän muotoja ja palveluita. Sosiaalinen media on yksi näistä, ja sen määrittelen tarkemmin myöhemmin.

Internetin kaikkien viestintämuotojen kattava kuvaus olisi mahdotonta ja tarpeetonta. Verkon ominaispiirre kuitenkin on, että se yhdistää eri viestintätyyppisiä saman teknologian yhteyteen. Sen avulla on mahdollista harjoittaa niin keskinäis- kuin joukkoviestintääkin. Samoin internetin välityksellä voidaan kommunikoida niin reaaliaikaisesti eli synkronisesti kuin eriaikaisesti eli asynkronisestikin. Esimerkkejä synkronisesta keskinäisviestinnästä ovat muun muassa internet-puhelut tai erilaiset pikaviestimet, eriaikaisesta joukkoviestinnästä taas perinteiset verkkosivut, jotka voivat sisältää pelkän tekstin lisäksi muitakin mediamuotoja. (Matikainen, 2012, s.296-297) Esimerkit havainnollistavat, kuinka monimuotoisesta viestintäilmiöstä internetissä on kyse ja kuinka haastavaa sen tarkka määrittely viime kädessä on.

### **3.2 Digitaalinen julkisuus**

Korpiola (2011) käyttää termiä *digitaalinen julkisuus* kuvaamaan internetin aiheuttamaa murrosta viestintäkentässä. Se voidaan mieltää julkiseksi tilaksi, jonka muodostavat valtavirtamedia, sosiaalinen media sekä verkon hakukoneet ja uudet mediasovellukset. Digitaalinen julkisuus toimii myös eri verkostojen, yhteisöjen ja toimijoiden kohtaamispaikkana. Huomionarvoista siis on, että

perinteisellä, ammattimaiseen journalismiin perustuvalla tiedonvälityksellä on paikkansa myös uudessa viestintäympäristössä. Sosiaalinen media puolestaan on nostanut sen rinnalle joukon palveluita, joiden avulla kuluttaja tai yleisön jäsen voi samanaikaisesti toimia myös sisällöntuottajana. Uusilla mediasovelluksilla Korpiola taas tarkoittaa langattomasti tai internetin välityksellä toimivia palveluita ja laitteita, joiden avulla sisältöjä voidaan luoda, tuottaa ja jakaa. (emt. s.18-20)

Digitaaliselle julkisuudelle keskeinen käsite on *sirkulaatio*. Sillä tarkoitetaan tilannetta, jossa samat uutiset kiertävät ja niitä kierrätetään eri medioissa. Viestintävälineet ja median toimijat siis lainaavat entistä aktiivisemmin toisiltaan sisältöjä ja rakentavat niiden päälle omia uutisiaan. Sirkulaatioon liittyy läheisesti käsitteenä myös *remediaatio*. Sillä viitataan prosessiin, jossa missä tahansa formaatissa oleva mediasisältö muokataan uudelleen oman näkökulman mukaiseksi ja siirretään toiseen mediaan esitettäväksi. Tällöin uutinen voidaan myös irrottaa alkuperäisestä asiayhteydestään, millä taas saattaa etenkin kriisiviestinnän kannalta olla merkittäviäkin seurauksia. (emt. s.19)

Perinteisen ja sosiaalisen median välinen suhde on herättänyt keskustelua niin viestinnän tutkimuksen piirissä kuin julkisuudessakin. Ainakaan toistaiseksi sosiaalisen median nousu ei kuitenkaan ole aiheuttanut perinteisten viestintävälineiden kulutuksen romahtamista, ja luottamus uutismediaa kohtaan on myös säilynyt korkeana. Lisäksi on merkillepantavaa, että perinteinen media luo pitkälti sosiaalisen median agenda eli määrittää, mitkä asiat nousevat keskustelunaiheiksi sen piirissä. Rajanveto näiden kahden välillä ei myöskään aina ole täysin ongelmaton. Perinteisen median edustajat ovat vahvasti läsnä verkossa ja hyödyntävät sosiaaliselle medialle ominaisia toimintoja myös omilla sivustoillaan. (Matikainen, 2012, s.302-303) Käytännössä kaikki uutissivustot tarjoavat käyttäjilleen mahdollisuuden kommentoida ja keskustella sisällöstään, sekä esimerkiksi jakaa uutinen sosiaalisessa mediassa. Tämä mahdollistaa uutisten sirkulaation ja remediaation paitsi perinteisten tiedotusvälineiden kesken myös sosiaalisen ja perinteisen median välillä.

Digitaaliselle julkisuudelle on ominaista, että viestintä nopeutuu ja viestit leviävät samanaikaisesti kaikkialle, minkä seurauksena ajan ja paikan käsitteet muuttuvat. Se myös pirstaloi yleisöjä

pienempiin ja vaikeasti tunnistettaviin yksiköihin. Näin ollen maailman voisi ajatella muuttuvan myös median ja viestinnän osalta moniarvoisemmaksi. Toisaalta sanomien laaja ja salamannopea kierrätys myös tarkoittaa, että riittävän suuret tapahtumat, kuten juuri kriisit ja niihin liittyvä materiaali leviävät tehokkaasti globaalin yleisön tietoisuuteen. Digitaalisen julkisuuden vaikutukset yleisöihin ja yhteisöllisyyden kokemukseen voivatkin siis olla sekä pirstaloivia että yhdistäviä. (Korpiola, 2011, s.21) Kriisiviestinnän osalta yleisön jakautumisen voidaan ajatella tarkoittavan, että millään tietyllä viestintävälineellä tai -palvelulla ei voida kuvitella saavutettavan koko yleisön tietoisuutta. Sen sijaan viestinnän tulisi olla monikanavaista ja tukeutua myös disseminaatiomallin mukaiseen sanoman leviämiseen.

Korpiolan mukaan kriisiuutisen elinkaari on digitaalisessa julkisuudessa hyvin lyhyt, mikä taas on seurausta viestintäsyklin nopeutumisesta ja median tarpeesta tuottaa jatkuvasti uutta sisältöä. Näin ollen merkittäviäkin tapahtumia, kuten kriisejä koskevat uutiset voivat häipyä julkisuudesta yhtä nopeasti kuin sinne nousivat. Toisaalta viestinnän reaaliaikaisuus on aiheuttanut tilanteen, jossa tapahtumien analysointi, taustoittaminen ja syy-seuraussuhteiden hahmottaminen julkisuudessa käyvät yhä haastavammiksi. Niiden sijaan julkisuus täyttyy usein nopeista tulkinnoista, jolloin uutiskerronnan voidaan ajatella rapautuvan, eikä perusteltujen mielipiteiden muodostumiselle jää aikaa. Utispimentoa on digitaalisen julkisuuden aikakaudella myös mahdotonta saada aikaiseksi. Esimerkkinä tästä toimii vertailu Tsernobylin ja Fukushimaon ydinvoimalaonnettomuuksista. Jälkimmäisen kohdalla uutisvirta oli jatkuvaa ja ajantasaista, kun taas Tsernobylin tapauksessa luotettavaa tietoa ei alkuvaiheessa ollut saatavissa päiväkausiin. (emt. s.22) Vertailua voidaan kuitenkin täydentää toteamalla, että 2000-luvun Japani on monin tavoin huomattavasti avoimempi yhteiskunta kuin kylmän sodan aikainen Ukrainan sosialistinen neuvostotasavalta, eikä muutosta tapausten uutisoinnissa ja tiedotuksessa siten voi asettaa kokonaan vain viestintäteknologian kehityksen ansioksi.

Kriisiuutinen käynnistyy yhä useammin sosiaalisen median, blogien tai esimerkiksi kännykkäkameroiden välityksellä. Valtamedia ja hitaammassa tahdissa toteutettava laatujournalismi ovat kuitenkin merkittävässä roolissa tapahtumien selittäjinä ja tulkitsijoina. Ne pyrkivät selvittämään kriisien seurauksia ja vaikutuksia, etsimään virheitä ja mahdollisia syyllisiä sekä kartoittamaan, olisiko kriisi voitu välttää. Usein suurimman huomion saa kuitenkin nopeasti syttyvä pintajulkisuus, joka laantuessaan myös pyyhkii kriisin pois ihmisten mielistä. Näin ollen kriisin

jälkipuintiin ja käsittelyyn jää hyvin vähän tilaa. Tämä taas saattaa vaikuttaa heikentävästi kollektiivisen menetyksen ja järkytyksen käsittelyyn julkisuudessa. Mediassa esitetään usein lyhyt arvio tapahtumista joitakin kuukausia kriisin jälkeen, ja siitä eteenpäin aihe nousee pinnalle lähinnä vuosipäiviensä yhteydessä. (emt. s.22-24) Valtionhallinnon kriisiviestinnän eräiksi julkilausutuiksi päämääräksi todettiin aiemmin ymmärryksen ja myötätunnon lisääminen sekä yhteiskunnan henkisen kriisinkestävyuden parantaminen. Tapahtumien pintapuolisen ja nopean julkisen käsittelyn ei voida katsoa välttämättä edistävän näiden tavoitteiden saavuttamista. Muuttunut viestintäympäristö saattaakin olla viranomaisen kriisiviestinnälle ongelmallinen erityisesti yhteisöllisyyden tuottamisen näkökulmasta. Toisaalta Korpiola (emt. s.60-61) huomauttaa, että esimerkiksi vuoden 2011 Norjan joukkosurmien kohdalla media onnistui nopeasta uutisoinnista huolimatta rakentamaan solidaarisuutta ja yhdistämään kansaa kriisitilanteessa.

Sosiaalista mediaa koskevassa kirjallisuudessa korostetaan usein yksittäisen käyttäjän mahdollisuutta muodostaa verkostoja ja viestiä laajoille yleisöille. Kriisiviestinnän näkökulmasta olennaista kuitenkin on, että myös mille tahansa organisaatiolle tarjoutuvat samat mahdollisuudet. Muuttuneessa viestintäympäristössä pääsy julkisuuteen ei enää välttämättä tapahdukaan välillisesti vain tiedotusvälineiden kautta, vaan organisaatio voi oma-aloitteisesti tuottaa sisältöä ja julkaista sitä verkossa. Digitaalisen julkisuuden toimintaperiaatteiden mukaisesti perinteinen media muodostaa uutisia myös muiden tahojen tuottamasta aineistosta, minkä jälkeen ne ryhtyvät leviämään viestinnän disseminaatiomallin mukaisesti. Mikäli kyseessä on kriisitilanne ja sisältöä tuottaa tilanteen viestinnästä vastaava viranomaisorganisaatio, on median ja laajan yleisön huomion saaminen myös käytännössä varmaa.

### **3.3 Mitä on sosiaalinen media?**

Matikaisen (2012, s.297) mukaan ”sosiaalisen median käsitteellä viitataan median ja internetin kehitysvaiheeseen, jossa sisällöntuotanto hajaantuu ja käyttäjät tuottavat yhä enemmän sisältöä.” Terminä sosiaalinen media on ollut käytössä vasta muutaman vuoden, eivätkä sen lähtökohdat ole tieteellisessä keskustelussa. Sen sijaan kyseessä on käytännön tarpeesta kumpuava ilmaus, jonka avulla kuvataan erilaisia verkkopalveluita ja –ympäristöjä. Sosiaalista mediaa voidaankin pitää sateenvarjokäsitteenä, joka kattaa joukon erilaisia verkkoviestinnän näkökulmia ja ilmiöitä. Näin



ollen sen sisältö ja rajat ovat myös vaikeasti hahmotettavissa. Matikainen huomauttaakin, että sosiaalisen median ehdottoman tarkan rajauksen sijaan on hedelmällisempää pyrkiä löytämään sen ydinsisältö. (emt. s.297-299)

Sosiaalinen media mielletään joissain yhteyksissä internetin toiseksi vaiheeksi tai ainakin keskeisimmäksi osaksi sitä. Vaiheesta on käytetty termiä Web 2.0, ja sillä viitataan teknisten muutosten sijaan pikemminkin juuri hajautettuun, käyttäjälähtöiseen sisällöntuotantoon, jonka uudet sovellukset ovat mahdollistaneet. Verkon aiemmassa vaiheessa, jolle on vasta jälkeenpäin annettu nimitys Web 1.0, pääpaino sen sijaan oli käyttäjien osalta puhtaasti sisällön kuluttamisessa. Ajallisesti Web 2.0:n alkuhetki sijoitetaan yleensä vuoteen 2005, minkä jälkeen sosiaalisen median sovellukset ovat kasvattaneet suosiotaan huomattavasti. (Hinton ja Hjorth, 2013, s.16-18) Fuchs (2014, s.48) puolestaan toteaa, että Web 2.0:n käsite ja siihen liitetty mielikuva ”uudesta” internetistä syntyivät verkkoon sijoittaneiden yritysten tarpeesta löytää uusia liiketoimintamalleja vuosituhannen vaihteen teknologiakuplan puhkeamisen jälkeen. Termin hienoisesta ongelmallisuudesta ja keinotekoisuudesta huolimatta Web 2.0:n myötä internet on alettu mieltää tilaksi, jossa ihmiset ja organisaatiot käyvät yhä enenevässä määrin keskustelua toistensa kanssa. Tämä on merkittävä muutos aiempaan ajatusmalliin, jossa verkon käyttäjiin sovellettiin ennemminkin perinteisten massamedioiden passiivisempaa yleisökäsitystä. (Hinton ja Hjorth, 2013, s.8)

Sosiaaliseen mediaan on terminä kohdistettu kritiikkiä, koska sen on katsottu antavan ymmärtää, etteivät aiemmat mediamuodot välttämättä olisi luonteeltaan sosiaalisia. Esimerkiksi Fuchs (2014, s.31-49) tarkastelee käsitettä eri sosiologisten teorioiden kautta pohtiessaan, onko etuliitteen ”sosiaalinen” käyttö todella perusteltua. Nähdäkseni tämä on kuitenkin jossain määrin tarpeetonta, ainakin mikäli pidetään mielessä Matikaisen (ks. yllä) toteamus termin alkuperästä. Hyödyllisempää onkin mieltää sosiaalinen media analyttisen käsitteen sijaan tutkimuskohteeksi (Matikainen, 2012, s.299). Suominen (2013, s.17) mukaan kaikki viestintä on viime kädessä sosiaalista ja perustuu ihmisten väliseen vuorovaikutukseen aikakaudesta ja viestintävälineestä riippumatta. Sosiaalisen median Suominen puolestaan määrittelee seuraavaan tapaan:

*”Sosiaalinen media – sellaisena kuin se tällä hetkellä yleisesti ymmärretään – viittaa siis tietyn aikakauden digitaaliseen verkkoviestintään sekä viestinnän multimodaalisuuteen eli monikanavaisuuteen ja –aistisuuteen. Sosiaalinen media ankkuroituu muutamiin kansainvälisiin suosikkipalveluihin, jotka perustuvat sisältöjen jakamiseen sekä verkostojen ja yhteisöjen rakentamiseen ja ylläpitämiseen.” (emt.)*

Määritelmä on yleisellä tasolla kattava. Suominen (emt.) itse tosin myös huomauttaa, että se tuskin on kovinkaan pysyvä, sillä sosiaalinen media, sen palvelut ja käyttötavat ovat jatkuvassa muutoksessa.

Määritelmällisten ongelmien lisäksi tämä saattaa osoittaa organisaatioille haasteelliseksi myös käytännön kriisiviestinnän tasolla. Korpiola (2011, s.41) toteaa, että koska sosiaalisen median trendit voivat muuttua nopeastikin, tulee organisaatioiden jatkuvasti seurata uusien sovellusten suosiota ja niissä rakentuvia verkostoja sekä päivittää toimintaohjeitaan. Kriisiviestinnän strategiat tuleekin laatia tavalla, joka varmistaa ettei riippuvuutta mihinkään tiettyyn sovellukseen pääse syntymään (emt.). Esimerkin sosiaalisen median trendeistä ja niiden hiipumisesta tarjoaa yhteisöpalvelu MySpacen käyttäjämäärien kehitys. Se oli vuosina 2005-2008 yksi sosiaalisen median lippulaivoista ja kamppaili ajoittain Googlen kanssa internetin suosituimman verkkosivun asemasta. Facebookin esiinnousu ja kasvu johtivat kuitenkin nopeasti MySpacen suosion hiipumiseen, jota yhtiö ei erilaisista päivityksistä ja profilointiyrityksistä huolimatta onnistunut kääntämään. Vuonna 2008 Facebook ajoikin suosiossa MySpacen ohi, ja jälkimmäisen käyttäjämäärät ovat sen jälkeen jatkaneet laskuaan. (Saarikoski, 2013, s.146-147)

On myös syytä huomioida, että käytännössä katsoen kaikki sosiaalisen median sovellukset ovat yksityisiä yrityksiä, joiden tarkoitus on tuottaa voittoa omistajilleen. Näin ollen niiden toiminta nojaa viime kädessä puhtaasti markkinatalouteen, eikä sovelluksia kehitetä esimerkiksi kriisiviestinnän tai viranomaisen muiden tarpeiden ehdoilla. Palveluiden ohjelmointia ja toimintalogiikkaa voidaan muuttaa yritysten halujen mukaisesti, jolloin niiden soveltuvuus kriisiviestinnän toteuttamiseen saattaa heiketä merkittävästikin. Myös tämä näkökulma antaa tukea ajatukselle, että kriisiviestinnän suunnittelussa tulee pyrkiä välttämään riippuvuutta yksittäisiin sovelluksiin.

Lietsala ja Sirkkunen (2008, s.13-14) ovat tarkastelleet sosiaalisen median ilmiötä ja jäsentäneet sen kuuteen tyyppiin esimerkkeineen:

1. Sisällön luominen ja julkaiseminen (esim. blogit)
2. Sisällön, kuten kirjanmerkkien, videoiden tai kuvien jakaminen (YouTube, Flickr)
3. Verkostoitumis- ja yhteisöpalvelut (Facebook, LinkedIn, MySpace)
4. Yhteistuotanto (Wikipedia)
5. Virtuaalimaailmat (Habbo, Second Life)
6. Liitännäiset (RockYou, Slide)

Lietsala ja Sirkkunen (emt.) myös toteavat, että eri kategorioiden rajat eivät aina ole kovin tarkkoja, vaan palvelut saattavat sisältää piirteitä useammasta tyypestä. Jaottelu kuitenkin havainnollistaa, kuinka monitahoisesta ja vaikeasti määriteltävästä ilmiöstä sosiaalisessa mediassa on kyse. Vaikka mainitut tyypit ja esimerkit palveluista sisältävät hyvin kirjavan joukon toimintoja ja mahdollistavat varsin erilaista viestintää, on niille kaikille yhteistä käyttäjien aktiivinen rooli toimijoina ja sisällöntuottajina annetun palvelualustan puitteissa. Näiden lisäksi erilaiset verkkokeskustelut täyttävät monissa määritelmässä sosiaalisen median kriteerit, ja ne voidaankin nähdä yhtenä sosiaalisen median alalajina. (Matikainen, 2012, s.298)

Sosiaalisen median sovellusten kirjo on valtavan laaja. Esimerkiksi Lontoon vuoden 2012 kesäolympialaisten uutisia ja nettitelevisiolähetystyksiä oli mahdollista linkittää 318 eri sosiaalisen median palveluun tai verkkosovellukseen (Suominen, 2013, s.13-14). Monet länsimaissa suosittu palvelut voivatkin olla suhteellisen tuntemattomia esimerkiksi Kiinassa tai Venäjällä, ja päinvastoin. Hinton ja Hjorth (2013) korostavat, että globaalissa mittakaavassa tarkasteltuna sosiaalinen media näyttää varsin erilaisena kuin puhtaasti länsimainen näkökulma antaisi ymmärtää. Tämän tutkimuksen konteksti on kuitenkin pitkälti suomalainen, joten en käsittele lähemmin Suomessa vähemmän tunnettuja mutta muualla maailmassa suosittuja sosiaalisen median palveluita. Vaikka kriisiviestintää ei tulekaan sitoa vain yhteen tiettyyn sovellukseen, on selvää että

organisaation tulee myös painottaa niitä palveluita, joilla on eniten käyttäjiä sen omassa toimintaympäristössä. Matikainen (2012, s.299-300) toteaa, että sosiaalisen median suosituimmiksi palveluiksi voidaan määritellä yhteisöpalvelu Facebook, videoiden jakamiseen tarkoitettu YouTube sekä mikroblogipalvelu Twitter. Korpiolan (2011, s.41) mukaan näiden kaikkien tulee tällä hetkellä olla osa organisaation digitaalisen kriisiviestinnän työkaluvalikoimaa sähköpostin ja verkkosivujen ohella. Viime vuosina suositaan ovat puolestaan kasvattaneet kuvanjakopalvelu Instagram sekä älypuhelimille tarkoitettu pikaviestisovellus WhatsApp.

Verkostoitumis- ja yhteisöpalveluista käytetään englanninkielisessä kirjallisuudessa usein termiä SNS (social network sites). Niiden voidaan ajatella muodostavan sosiaalisen median ”kovan ytimen”, sillä suosituimmista palveluista esimerkiksi juuri Facebookin ja Twitterin katsotaan kuuluvan tähän kategoriaan. Verkostoitumis- ja yhteisöpalveluja on erilaisia, mutta Hinton ja Hjorth (2013, s.34-35) löytävät niille tiettyjä yhteisiä piirteitä. Näitä ovat esimerkiksi käyttäjäprofiili kuvineen ja muine tietoineen, luettelo käyttäjän erilaisista yhteyksistä ja verkostoista sekä kommentointi- ja yksityisviestimahdollisuudet. Jotkut palveluista ovat järjestyneet tietyn yhdistävän teeman ympärille, kuten työorientoitunut LinkedIn tai elokuvien ystäville tarkoitettu Flixster. Toisilla, kuten vaikkapa Facebookilla, tällaista teemaa ei kuitenkaan ole. Myös käyttäjien välisissä suhteissa on lieviä eroja eri palveluiden välillä. Facebookissa muodostetaan ”ystävyyssuhteita”, joka molempien osapuolien täytyy vahvistaa. Sen sijaan esimerkiksi Twitterissä muita käyttäjiä voi seurata yksipuolisesti. (emt.)

Sosiaalinen media on myös synnyttänyt joukon uutta terminologiaa kuvaamaan sen piirissä esiintyviä ilmiöitä. Lyhenteellä UGC (user-generated content) viitataan sosiaalisen median keskeiseen käsitteeseen, käyttäjien tuottamaan sisältöön. Mikäli kyse on muualta lainatusta sisällöstä, puhutaan puolestaan käyttäjän välittämästä aineistosta, UDC:sta (user distributed content). Sisältöjen luomisen ja jakamisen lisäksi sosiaaliselle medialle on ominaista verkostomainen ja yhteisöllinen toiminta. (Matikainen, 2012, s.297) Käyttäjien muodostamat yhteisöt taas ovat vahvasti kytköksissä verkon ulkopuoliseen maailmaan ja sen kautta syntyneisiin suhteisiin. Tutkimuksissa on todettu, että henkilöt, joilla on vahva side internetin ulkopuolella, ovat runsaasti yhteydessä toisiinsa myös verkon välityksellä. Tämä on antanut tukea ajatukselle, että ”offline”-maailma määrittää pitkälti myös verkossa tapahtuvaa sosiaalista vuorovaikutusta. Sosiaalisessa mediassa vallitsevat verkostot ja ystävyyssuhteet perustuvatkin usein esimerkiksi

yhteiseen taustaan tai maantieteelliseen sijaintiin, ja niiden avulla lähinnä vahvistetaan internetin ulkopuolisia suhteita. (Hinton ja Hjorth, 2013, s.37-38, 43-44)

Kriisiviestinnän osalta tämä huomio voi olla merkittävä. Digitaalisessa julkisuudessa kriisiviestintä perustuu entistä vahvemmin viestinnän disseminaatioon, jolle keskeistä on sanoman leviäminen otollisessa maaperässä. Koska sosiaalisen median verkostot koostuvat usein samoja kokemuksia omaavista tai esimerkiksi samalta paikkakunnalta kotoisin olevista henkilöistä, voidaan niiden ainakin teorian tasolla ajatella olevan disseminaatiolle suotuisa toimintaympäristö. Henkilöt, joilla on yhteisiä kiinnostuksen kohteita tai joita esimerkiksi tiettyyn paikkaan sidottu kriisi koskettaa, viestivät näistä asioista todennäköisemmin keskenään ja edelleen eteenpäin. Viranomaisviestinnän ulkopuolella esimerkin tästä tarjoaa niin kutsuttu Arabikevät eli arabimaissa 2010-luvun alussa tapahtuneet kansannousut, jotka saivat alkunsa pitkälti sosiaalisen median välityksellä (Korpiola, 2011, s.16-18). Globaalin luonteensa lisäksi sosiaalisella medialla on siis hyvin paikallinen ulottuvuus, joka perustuu jo olemassa oleviin sosiaalisiin suhteisiin.

Voidaan myös todeta, että langattoman teknologian kuten älypuhelinien ja taulutietokoneiden myötä sosiaalinen media on yhä vahvemmin läsnä kaikkialla. Niihin on käytännössä aina yhdistetty digitaalinen kamera, ja niiden avulla on mahdollista käyttää erilaisia paikkatietopalveluja. Näiden avulla tuotettua informaatiota on puolestaan mahdollista yhdistää sosiaalisen median sovelluksiin ja jakaa muille käyttäjille. (Hinton ja Hjorth, 2013, s.120-135) Juholinin (2013, s.330) mukaan mobiililaitteet tuovat kriisiviestintään mukanaan välittömyyden, jota pelkät verkkosivut eivät kykene saavuttamaan. Esimerkiksi Haitin maanjäristyksessä vuonna 2010 onnettomuuden uhreja autettiin tekstiviestejä, sosiaalista mediaa ja verkon paikannuspalveluja hyödyntämällä. Toisaalta mobiililaitteiden ja sosiaalisen median mahdollistaman kaksisuuntaisen informaatiotulvan tehokas hyödyntäminen voi myös olla kriisitilanteessa haasteellista. (emt.)

### *3.3.1 Sosiaalisen median ja kriisiviestinnän tutkimuksia*

Sosiaalisen median hyödyntämistä kriisiviestinnän välineenä on tutkittu jonkin verran, pääosin ulkomailta. Bruns et al. (2012) tarkastelivat mikroblogipalvelu Twitterin käyttöä niin viranomaisten kuin tavallisten kansalaistenkin toimesta Koillis-Australian vuoden 2011 tulvien yhteydessä.

Tutkimuksen päähavaintoina mainitaan Twitterin olleen merkittävä tiedonvälityskanava kriisissä, ja viikon aikana yli 15500 käyttäjää lähetti sen välityksellä runsaat 35000 viestiä tunnisteella *#qldfloods*<sup>1</sup>. Viesteissä jaettiin tärkeää tilannetietoa, neuvoja ja linkkejä eri uutismedioiden raportteihin tulvista. Pelastusviranomaiset ja media olivat aktiivisimmat viestien lähettäjätahot, ja heidän viestejään myös välitettiin runsaasti eteenpäin muiden käyttäjien toimesta. Lisäksi sosiaalisen ja perinteisen median välinen sirkulaatio toteutui tapahtuman yhteydessä käytännössä, kun Twitterissä lähetettyjä viestejä käytettiin lähteinä eri tiedotusvälineissä ja näiden tuottamia raportteja puolestaan jaettiin edelleen sosiaalisessa mediassa. Kriisialueita lähellä olleet kansalaiset raportoivat runsaasti omakohtaisista kokemuksistaan ja havainnoistaan, ja useissa viesteissä oli linkki älypuhelimella tai digitaalikameralla otettuihin kuviin. (emt.)

Poliisiviranomainen keskittyi lähettämään Twitterin kautta tilannetietoa ja toimintaohjeita, jotka levisivät edelleen ja saavuttivat tehokkaasti yleisönsä. Lisäksi viranomaisen viesteillä oli tärkeä rooli tapahtuman järjeistämässä ja selittämässä niin paikalliselle kuin laajemmallekin yleisölle. Vaikka tapauksesta laadittu tutkimusraportti ei esitäkään juuri minkäänlaista kritiikkiä sosiaalisen median käytöstä kriisiviestinnässä, todetaan siinä aiheen tutkimuksen olevan vielä alkutekijöissään ja ansaitsevan lisähuomiota. Raportissa myös korostetaan perinteisen median merkitystä kriisitilanteissa ja todetaan niiden olevan tehokkaita kokoamaan tietoa eri lähteistä, mukaan lukien kansalaisilta ja sosiaalisen median käyttäjiltä. Viranomaisia raportti taas kehottaa huomioimaan sosiaalisen median tarjoamat mahdollisuudet kahdenväliseen viestintään, olemaan sen välityksellä yhteydessä kansalaisiin sekä vastaamaan heidän tiedontarpeisiinsa. Lisäksi jokaisen sovellusten vahvuuksia tulisi hyödyntää eri tilanteissa ja viestintätarpeiden täyttämässä. Eri viranomaisten välistä koordinaatiota tulee edelleen kehittää ristiriitaisten viestien välttämiseksi, ja virheellisten tietojen korjaamiseen kiinnittää huomiota. Huolta puolestaan herättää mahdollisuus, että sosiaalisen median valtava tietomäärä muuttuisi maksulliseksi, kuten jotkin yhtiöt ovat suunnitelleet. Tämä hankaloittaisi tutkijoiden ja kriisiviestinnän suunnittelemisesta vastuussa olevien tahojen työtä. (emt.)

Yllä esitelty esimerkkitapaus havainnollistaa, kuinka kriisiviestintä digitaalisessa julkisuudessa käytännössä toimii. Puhtaan vastaanottaja-lähettäjä –mallisen viestinnän sijaan siinä on useampia

---

<sup>1</sup> Twitterissä käytetään niin kutsuttuja hashtag -aihetunnisteita, joiden avulla tiettyyn aiheeseen liittyvät viestit ovat helpommin ryhmiteltävissä ja löydettävissä.

toimijoita, jotka aktiivisesti lähettävät ja jakavat edelleen informaatiota. Sosiaalinen media mahdollistaa viranomaisen viestien tehokkaan disseminaation, kun käyttäjät ja perinteinen media ryhtyvät kierrättämään viranomaisen tuottamaa sisältöä. Viestinnän siirtomallin mukaisesti Twitterin välityksellä kyettiin jakamaan kriisiin liittyviä toimintaohjeita ja tilannetietoa asianosaisille kansalaisille. Yhteisöllisyyden tuottamisen voidaan puolestaan katsoa toteutuneen, kun kriisialueen kansalaiset pääsivät kertomaan omista kokemuksistaan, sekä paikan päältä jaetun runsaan kuvamateriaalin muodossa. Näin ollen kaikki kolme aiemmin esiteltyä viestinnän mallia toteutuivat jossain muodossa tapahtuman yhteydessä. Olisi jälleen kuitenkin liian optimistista ajatella sosiaalisen median tekevän kriisiviestinnästä helppoa tai täydellistä. Tutkimusraportti tarkasteleekin tapahtumia vain sosiaalisen median näkökulmasta ja jättää huomioimatta puhtaasti perinteisen median varassa olevien kansalaisten tiedontarpeet. Toisaalta heidänkin kohdallaan sosiaalinen media oli merkittävä osa viestintäkokonaisuutta, josta materiaalia tiedotusvälineisiin ammennettiin. Tämä korostaa kriisiviestinnän monikanavaisuuden merkitystä ja havainnollistaa, kuinka informaatio leviää tehokkaasti eri mediamuotojen limittymisen ja aineiston kierrättämisen seurauksena.

Olellainen kysymys on myös voiko sosiaalisessa mediassa leviävään tietoon luottaa, etenkin jos sen lähteenä on jokin muu kuin viranomaistaho. Mendoza et al. (2010) tarkastelivat Twitterissä lähetettyjä viestejä Chilen vuoden 2010 maanjäristyksen yhteydessä. Havaintojen perusteella he toteavat, että paikkansapitämättömät huhut saivat käyttäjiltä huomattavasti enemmän kyseenalaistavia vastineita kuin oikeiksi vahvistetut faktat. Tämän seurauksensa tutkijat päättelivät, että huhut ja tosiasiat leviävät Twitterin välityksellä eri tavoin, ja että paikkansapitämätön ja vahvistamaton tieto voitaisiin tunnistaa sen saamien vastausten perusteella. Edelleen tutkimusryhmä argumentoi, että käyttäjien yhteisö toimii sosiaalisessa mediassa ikään kuin oikean tiedon suodattimena, ja muiden käyttäjien reaktiot voisivat ainakin suuntaa-antavasti kertoa kuinka luotettavaa jokin tietty informaatio on. (emt.)

Hjorth ja Kim (2011) puolestaan haastattelivat pientä joukkoa Japanin vuoden 2011 maanjäristyksen ja sitä seuranneen tsunamin kokeneita opiskelijoita selvittääkseen, millä tavalla langaton sosiaalinen media auttoi tai toisaalta haittasi tilanteesta selviämistä ja yhteyden luomista läheisiin ihmisiin. Vaikka kaikki vastaajat tunnistivat älypuhelin- ja sosiaalisen median hyödyt yhteyksien luomisessa kriisitilanteessa, heidän tapansa hyödyntää niitä vaihtelivat. Osalle ne olivat

tärkeä kanava, jonka kautta vastaanotettiin informaatiota, seurattiin tilanteen edistymistä sekä pidettiin yhteyttä läheisiin. Toiset taas kokivat sosiaalisen median kautta välitetyt tietomäärän ylivoimaisen suurena ja päättivät sulkeutua tilanteessa kokonaan sen ulkopuolelle. Tutkijat päätyvät väittämään, että vaikka sosiaalinen media tarjoaa uusia keinoja käsitellä surua ja tuottaa ”langatonta läheisyyttä” (*mobile intimacy*), ne eivät pysty kokonaan korvaamaan ja täyttämään tarvetta muille tavoille, kuten kasvokkain kohtaamiselle. (emt.)

Suppeudestaan huolimatta edellä esitelty tutkimus nostaa esiin parikin huomionarvoista seikkaa. Ensinnäkin sosiaalisen median välittämän tietotulvan kokeminen liiallisena ja ahdistavana havainnollistaa, että kriisin keskellä ihmisten kyky ja halu vastaanottaa tapahtumaa koskevaa tietoa voi olla rajoittunutta. Tilanteessa, jossa sosiaalinen media täyttyy uutislinkeistä ja surunvälitteluista viranomaisen voi myös olla vaikeaa saada äänensä kuuluviin ja välittää olennainen tieto sitä tarvitseville. Informaation ja viestien rajoittamatonta määrää voidaankin pitää kriisiviestinnän osalta yhtenä sosiaalisen median suurimmista ongelmakohtista. Toisekseen johtopäätös ”langattoman läheisyyden” riittämättömyydestä on yhteisöllisyyden tuottamisen näkökulmasta kiinnostava. Laajemmassa mittakaavassa kyse on siitä, missä määrin tunteita ja osanottoa ylipäätään voidaan jakaa medioiden välityksellä, enkä tässä tutkimuksessa ryhdy käsittelemään sitä laajemmin. Todettakoon kuitenkin, että esimerkiksi Aasian tsunamikatastrofin yhteydessä vuonna 2005 kansalaiset kokivat piispa Eero Huovisen henkilökohtaisen läsnäolon kriisialueella positiiviseksi asiaksi (Huhtala ja Hakala, 2007, s.82).

Robinson (2009) on tarkastellut Yhdysvaltoihin vuonna 2005 iskeneeseen hurrikaani Katrinaan liittyviä blogeja ja kansalaisjournalismia. Analyysin perusteella todetaan, että kansalaisten verkon kautta välittämä kuva tapahtumista poikkesi paikoin runsaastikin perinteisen uutismedian vastaavasta. Kansalaisten kirjoitukset sisälsivät enemmän henkilökohtaisia kokemuksia ja tulkintoja kriisistä ja sen vaikutuksista kuin ammattijournalistien. Tämä havainnollistaa muutosta, jonka verkko on aiheuttanut tiedon tuottamisen ja siihen liittyvien valtarakenteiden suhteen. Jatkossa onkin todennäköistä, että kriisin kohtaavan yhteisön kollektiivinen muisto tapahtumista on yhä vahvemmin sekoitus perinteisen median ja kansalaisten tulkintoja. (emt.) Tutkimuksesta voidaan päätellä, että sosiaalinen media mahdollistaa myös vaihtoehtoisten näkemysten pääsyn julkisuuteen, eikä aineiston sirkulaatio sosiaalisen ja perinteisen median välillä aina välttämättä toteudu. Täytyy tosin myös huomioida, että tapahtuma sijoittuu ajallisesti sosiaalisen median alkuvuosille, jolloin



ammattijournalismin suhtautuminen kansalaisten tuottamia sisältöjä kohtaan oli todennäköisesti vasta muotoutumassa. Yhteisöllisyyden tuottamisen näkökulmasta huomio kollektiivisen muiston sirpaloitumisesta on kuitenkin merkittävä. Toisistaan voimakkaasti poikkeavat tulkinnat voivat esimerkiksi nähdä eri tekijöitä kriisin taustalla sekä asettaa mahdollisen syyn kriisistä ja toisaalta sen ratkeamisenkin eri tahojen vastuulle. Tämä ei tietenkään ole kielteinen ilmiö, sillä sen voidaan katsoa edistävän viestinnän moniäänisyyttä julkisuudessa. Samalla se nostaa kuitenkin esiin myös kysymyksen siitä, voivatko kriisit jatkossa yhdistää yhtä laajoja yleisöjä kuin aiemmin on ajateltu ja toivottu.

### *3.3.2 Näkökulmia sosiaalisen median hyödyntämiseen kriisiviestinnässä*

Luvun päätteeksi hahmottelen neljä tapaa, joilla sosiaalista mediaa voidaan hyödyntää viranomaisen kriisiviestinnässä. Nämä ovat *kahdenvälinen viestintä, tilannekuvan päivittäminen, joukkotiedotus ja keskustelun mahdollistaminen*. Käyn seuraavaksi jokaisen lyhyesti läpi ja pyrin myös löytämään niille käytännön esimerkkejä. Eri mallien rajat eivät kuitenkaan ole kovin tarkkoja. Esimerkiksi erilaiset verkkokeskustelut voivat samalla toimia lisäksi tiedonvälityskanavana tai tilannekuvan päivittämisen työkaluna. Samoin joukkotiedotus sosiaalisessa mediassa herättää usein myös keskustelua ja kommentteja. Hahmotelma onkin tietoisesti karkea ja alustava, ja se on tarkoitettu lähinnä helpottamaan omaa ajatusprosessiani sekä toimimaan myös mahdollisena keskustelun avauksena.

*Kahdenvälisellä viestinnällä* tarkoitan tilannetta, jossa viranomainen ja asianosainen kansalainen, esimerkiksi kriisin välitön uhri tai tämän omainen, ovat yhteydessä ja kohtaavat toisensa sosiaalisen median välityksellä. Suuri osa sosiaalisen median sovelluksista, kuten esimerkiksi Facebook, tarjoavat mahdollisuuden yksityisviestien lähettämiseen käyttäjältä toiselle. Tätä ominaisuutta voidaan käyttää kansalaisen tiedontarpeiden täyttämiseen ja viranomaiselle suunnattujen tiedustelujen esittämiseen. Suomessa sitä on myös hyödynnetty jo käytännössä. Ulkoministeriön (UM, 2011, s.10-11) mukaan Suomen Tokion suurlähetystö käytti sosiaalista mediaa suomalaisten tavoittamisessa ja turvallisuustilanteesta informoimisessa Japanin maanjäristyksen ja tsunamin yhteydessä vuonna 2011. Yhteydenpidossa käytettiin muun muassa Facebookin viestiominaisuutta, minkä lisäksi sosiaalisen median sovelluksista olivat käytössä myös Twitter ja LinkedIn.

Ministeriön oman kuvauksen mukaan Facebook oli merkittävä täydentävä kanava tapahtuman kriisiviestinnän toteuttamisessa, ja sen ympärille muodostui nopeasti yhteisö, jonka kautta lähetystö piti yhteyttä kriisialueella olleisiin kansalaisiin. (emt.)

*Tilannekuvan päivittäminen* puolestaan tarkoittaa mahdollisuutta kerätä tietoa kriisitilanteesta sosiaalisen median välityksellä. Kuten edellisessä luvussa todettiin, mahdollisimman tarkka ja jatkuvasti päivittyvä tilannekuva on kriisiviestinnän olennainen lähtökohta, jonka perusteella tehdään päätöksiä muista toimenpiteistä. Aasian tsunamikatastrofi vuonna 2004 taas osoitti, että kansalaisten mahdollisuus viestiä ja tuottaa tietoa uusien teknologioiden avulla on tarpeen valjastaa myös viranomaisen käyttöön (ks. edellä s.26-27). Tietojen kerääminen voi tapahtua edellisen kategorian tavoin käyttämällä sosiaalisen median yksityisviestejä tai esimerkiksi seuraamalla kansalaisten julkaisemia päivityksiä. Lisäksi tietoa voidaan välittää langattoman teknologian ja kännykkäkameroiden myötä myös kuvien ja videomateriaalin muodossa. Ulkoministeriön (UM, 2011, s.10-11) mukaan se myös käytti sosiaalista mediaa tilannekuvansa päivittämisessä Japanin vuoden 2011 luonnonkatastrofin yhteydessä. Aiheeseen liittyy olennaisesti niin kutsuttu crowdsourcing-käsite, jota on suomeksi nimitetty esimerkiksi verkostotuotannoksi, parviälyksi tai talkoistamiseksi. Sillä viitataan kansalaisten ja verkon käyttäjien tuottamaan tietoon ja sen hyödyntämiseen. Esimerkiksi Japanin luonnonmullistuksia seuranneessa ydinvoimalaonnettomuudessa tavalliset kansalaiset ryhtyivät tekemään säteilymittauksia ja keräämään niistä saatua tietoa, mikä edesauttoi viranomaisen tilannekuvan päivittämistä. (Korpiola, 2011, s.37)

*Joukkotiedotuksella* viitataan mahdollisuuteen julkaista tietoa ja viestiä laajalle yleisölle sosiaalisen median välityksellä. Näin toimimalla viranomainen voi itse vaikuttaa suoraan sanomansa sisältöön, sen sijaan että informaatio suodattuisi pelkästään tiedotusvälineiden kautta. Sosiaalista mediaa seuraavat niin kansalaiset kuin perinteinen mediakin, ja viestinnän disseminaatiomallin mukaisesti sanomat leviävät digitaalisessa julkisuudessa eri kanavien, verkostojen ja yhteisöjen välityksellä. Verkon käyttäjät jakavat niitä eteenpäin sosiaalisessa mediassa, ja tiedotusvälineet laativat uutisia viranomaisen julkaisujen pohjalta. Viranomaisen julkaisemat viestit voivat sisältää esimerkiksi vaaratiedotteita, päivityksiä kriisitilanteen etenemisestä tai tietoa toimenpiteistä, joihin on ryhdytty. Valtionhallinnon ohjeistuksen mukaisesti kriisitilanteessa viestinnän keskeisiä päämääriä ovat lisävahinkojen estäminen, ymmärryksen lisääminen sekä myötätunnon osoittaminen. Aktiivisella

tiedonjulkaisulla voidaan siis täyttää eri tarpeita, ja sosiaalinen media tarjoaa siihen käytännön mahdollisuuden. Viestinnän teorian näkökulmasta tämä voidaan tilanteesta riippuen nähdä niin informaation siirtona kuin yhteisöllisyyden tuottamisenakin. Lisäksi kertomalla oma-aloitteisesti toiminnastaan viranomaisorganisaatiot voivat pitää yllä ja edistää kansalaisten luottamusta itseään kohtaan. Esimerkin sosiaalisen median käytöstä joukkotiedotuksesta tarjoaa edellä käsitelty tapaus Twitterin käytöstä Koillis-Australian tulvien yhteydessä.

*Keskustelun mahdollistamisella* tarkoitan sosiaalisen median tarjoamia julkisia keskusteluominaisuuksia, joiden avulla kriisitilanteen herättämiä tunteita ja surua voidaan käsitellä yhteisöllisesti. Monet sosiaalisen median verkostoitumis- ja yhteisöpalveluista, kuten Facebook, sisältävät mahdollisuuden tähän erilaisten päivitysten, kommenttien ja keskustelun muodossa. Lisäksi jo aiemmin todettiin verkon keskustelupalstojen kuuluvan myös sosiaalisen median käsitteen alle ja niiden aktivoituneen merkittävästi esimerkiksi Suomen kouluampumisten yhteydessä. Kansalaisten oma-aloitteinen keskustelu ei tietenkään ole tulkittavissa varsinaiseksi viranomaisen kriisiviestinnäksi. Viranomainen voi kuitenkin myös tukea tällaista toimintaa esimerkiksi perustamalla ja ylläpitämällä siihen tarkoitettuja yhteisöjä tai keskustelupalstoja. Lisäksi viranomainen voi ottaa niissä aktiivisen toimijan roolin. Esimerkkinä tästä nettipoliisi Marko Forssin toiminta nuorten suosimassa IRC-galleriassa, mikä on katsottu pääosin positiiviseksi seikaksi (ks. Saarikoski, 2013, s.154-155).

Eri tapojen hyödyntämisen mielekkyys riippuu viime kädessä siitä, millainen kriisi kulloinkin on kyseessä. Esimerkiksi maan rajojen ulkopuolella tapahtuvien onnettomuuksien yhteydessä sosiaalinen media olisi luultavasti hyödyllisempi työkalu kahdenväliseen viestintään ja tilannekuvan päivittämiseen kuin lähialueella ilmenevissä kriiseissä. Jos taas kyseessä on vaikutuksiltaan rajattu kriisi eikä lisävahinkojen syntymisestä enää ole vaaraa, voidaan viestinnän päämääräksi asettaa ymmärryksen lisääminen ja yhteisöllisyyden tuottaminen. Tällöin myös sosiaalinen media voidaan valjastaa näiden päämäärien toteuttamiseen esimerkiksi joukkotiedotuksen ja erilaisten keskusteluryhmien avulla.

Edellä hahmottelemani tavat perustuvat sosiaalista mediaa ja kriisiviestintää koskevaan kirjallisuuteen ja aiheesta aiemmin tehtyihin tutkimuksiin. Niitä voidaan pitää karkeina

yläkategorioiden sosiaalisen median mahdollistamille kriisiviestinnän muodoille. Työni seuraavassa, empiirisessä osiossa puolestaan tarkastelen lähemmin viranomaisen ulkoista viestintää yhden lento-onnettomuuden osalta. Tämän avulla pyrin vastaamaan työn tutkimuskysymykseen myös konkreettisesti tapaustutkimuksen kautta.

## 4. Tapaustutkimus – Twitter kriisiviestinnän välineenä

Työn empiirisessä osiossa tutkin Yhdysvalloissa vuonna 2013 tapahtuneeseen lento-onnettomuuteen liittyvää ulkoista viestintää, jonka toteuttamisessa hyödynnettiin laajalti mikroblogipalvelu Twitteriä. Tapaus toimii havainnollistavana käytännön esimerkkinä siitä, kuinka viranomaisen voi käyttää sosiaalista mediaa kriisiviestinnän välineenä. Tarkastelen onnettomuutta tutkineen ja siitä tiedottaneen liikenneturvallisuusviranomaisen Twitter-viestejä ja pyrin erittelemään, millaisia tarkoituksia niiden voidaan katsoa täyttäneen. Tutkimusmetodinä käytän laadullista sisällönanalyysia, jonka avulla ryhmittelen viestit neljään kategoriaan. Vertaan analyysin tuloksia myös aiemmissa luvuissa esiteltyihin kriisiviestinnän ja sosiaalisen median teoreettisiin näkökulmiin.

### 4.1 Tapauksen ja tutkimusaineiston esittely

Tarkastelun kohteena oleva onnettomuus tapahtui 6. Heinäkuuta 2013, kun Asiana Airlines –yhtiön matkustajakone lentonumerolla 214 epäonnistui laskeutumisessa San Franciscossa Yhdysvalloissa ja tuhoutui tämän seurauksena. Tapauksessa menehtyi kolme henkilöä ja loukkaantui vakavasti lähes viisikymmentä. Lopullisen tutkintaraportin mukaan onnettomuuden todennäköisin syy oli lentäjien tekemät virheet, joihin myötävaikuttivat koneen lennonhallintajärjestelmien monimutkaisuus, koulutuksen puute sekä lentäjien väsymys. (NTSB, 2014) Huhtalan ja Hakalan (ks. edellä s.8) yhteiskunnallisten siviilikriisien luokittelussa tapaus sijoittuu toiseen, ihmisten aiheuttamien onnettomuuksien kategoriaan. Vaikka onnettomuus oli vakava ja vaati myös ihmishenkiä, rajoittuivat sen vaikutukset lentokoneen matkustajiin ja henkilökuntaan, eivätkä esimerkiksi alueen asukkaat olleet laajemmin vaarassa. Näin ollen onnettomuutta koskevalla ulkoisella viestinnällä ei pyritty estämään lisävahinkojen syntymistä, vaan tarkoitus oli kertoa tapahtumasta ja viranomaisen toiminnasta laajalle yleisölle. Mikäli tapauksen viranomaisviestintää verrataan aiemmin luvussa 3.3.2 hahmottelemini sosiaalisen median hyödyntämiskeinoihin, voidaan se sijoittaa joukkotiedotuksen kategoriaan.

Tapausta ryhtyi tutkimaan Yhdysvaltain liikenneturvallisuuslautakunta NTSB (National Transportation Safety Board)<sup>2</sup>, joka myös tiedotti osaltaan julkisuuteen onnettomuudesta ja tutkinnan kulusta. Se hyödynsi viestinnässään laajalti sosiaalista mediaa, etenkin mikroblogipalvelu Twitteriä. Twitter on älypuhelimissa ja tietokoneissa toimiva ilmainen sosiaalisen median sovellus, jonka käyttäjät voivat julkaista korkeintaan 140 merkin mittaisia viestejä, yleiskielellä *tviittejä*. Niihin liitetään usein aihetunnisteita eli *hashtageja*, joiden avulla viestejä voidaan jakaa eri kategorioihin ja tiettyä aihetta koskevat viestit löytää helpommin. Käyttäjien on mahdollista myös kommentoida ja vastata toistensa viesteihin sekä jakaa niitä eteenpäin. Pelkän tekstin lisäksi Twitterissä julkaistut sanomat voivat sisältää myös kuvia tai linkkejä verkkosivuille. Twitterin etuna viestintävälineenä voidaan pitää sen keveyttä, jonka merkkien rajoitettu määrä väistämättä aiheuttaa. Tämän vuoksi se soveltuu hyvin langattomaan, nopeatempoiseen viestintään. Toisaalta Twitterin käyttöä on aiemmin myös kritisoitu tarpeettomaksi ja turhaksi toiminnaksi, jota harrastavat lähinnä julkisuuden henkilöt (Saarikoski, 2013, s.159). Siitä huolimatta Twitter on vakiinnuttanut asemansa suosittuna sosiaalisen median palveluna, jota käytetään hyvin monenlaiseen viestintään (ks esim. Saarikoski, 2013, s.158-159, 165-167).

Tutkimusaineiston olen koonnut NTSB:n onnettomuutta käsittelevistä Twitter-viesteistä, joita kertyi kaikkiaan 140. Aineisto kerättiin selaamalla läpi kaikki NTSB:n Twitterissä julkaisemat viestit alkaen onnettomuuspäivästä 6.7.2013 ja päättyen 13.2.2015, sekä poimimalla niiden joukosta tutkimuksen kannalta relevantit. Koska kyseessä on yhden tapahtuman ja siihen liittyvän ulkoisen viestinnän tarkastelu, oli tutkimusaineiston rajaaminen varsin suoraviivainen prosessi.

Tarkastelun kohteena oleva onnettomuus ja siihen liittyvä viestintä tapahtuivat Yhdysvalloissa, ja voidaan oikeutetusti kysyä, kuinka yhdysvaltalainen viestintäkulttuuri vertautuu esimerkiksi Suomen vastaavaan. Toisin sanoen kyse on siitä, missä määrin tutkimuksen tulokset ovat siirrettävissä suomalaiseseen yhteiskuntaan ja Suomen viranomaisen toimintaan. Lisäksi käsittelen kriisiviestintää vain Twitterin osalta, vaikka sosiaalinen media käsitteenä kattaa laajan kirjon myös muita viestintämuotoja. Tarkoitukseni ei kuitenkaan ole löytää yleispäteviä totuuksia kriisiviestinnästä, vaan työni on strategialtaan tapaustutkimus. Tapaustutkimuksen tavoitteena voidaan pitää ilmiöiden kuvailua. Siinä missä kokeellinen tutkimus tähtää tavallisesti hypoteesien testaamiseen, tapaustutkimuksen avulla tuotetaan useimmiten yksityiskohtaista ja intensiivistä tietoa

---

<sup>2</sup> Suomessa lähin vastaava viranomaistaho on Onnettomuustutkintakeskus.

yksittäisestä tapauksesta. (Hirsjärvi et al, 2013, 134-135) Tämä on myös oman tutkimukseni tavoitteena. Pyrin yksittäistapauksen kautta erittelemään, millaisia tarkoituksia sosiaalinen media voi kriisiviestinnässä mahdollisesti täyttää.

#### **4.2 Metodina laadullinen sisällönanalyysi**

Käytän työssäni tutkimusmetodina laadullista sisällönanalyysia. Sitä voidaan pitää perusanalyysimenetelmänä, johon monet muut laadullisen tutkimuksen menetelmät tavalla tai toisella perustuvat. Yksittäisen metodin lisäksi sisällönanalyysi voidaan nähdä myös väljänä teoreettisena viitekehyksenä, joka sopii erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. (Tuomi ja Sarajärvi, 2009, s.91) Aiheeseen liittyvä terminologia ei kuitenkaan ole täysin vakiintunutta. Tuomi ja Sarajärvi (2009, s.105-106) esittävät, että sisällönanalyysi terminä viitattaisi nimenomaan pyrkimykseen kuvailla tekstien sisältöä sanallisesti. Tällöin ”laadullinen” –etuliitteen käyttö olisi myös jossain määrin tarpeetonta. Samankaltaista määrällistä tutkimusta he taas kutsuisivat sisällön erittelyksi. Muissa lähteissä ja tutkimusoppaissa samoja termejä voidaan kuitenkin käyttää hieman eri merkityksissä.

Krippendorfin (2013, s.24) mukaan sisällönanalyysi on tutkimusmenetelmä, joka tuottaa toistettavia ja paikkansapitäviä päätelmiä teksteistä tai muista aineistoista. Sisällönanalyysin avulla voidaan saavuttaa uusia näkemyksiä ja ymmärrystä tarkastelun kohteena olevasta ilmiöstä, ja sen tulokset ovat erotettavissa tutkijan omista mielipiteistä. (emt.) Sisällönanalyysi eroaa esimerkiksi diskurssianalyysistä siinä, että ensin mainitussa etsitään aineistosta merkityksiä, kun taas jälkimmäinen tarkastelee sitä, kuinka näitä merkityksiä tarkalleen ottaen tuotetaan (Tuomi ja Sarajärvi, 2009, s.104). Sisällönanalyysi voidaankin mieltää vähemmän tulkinnanvaraiseksi metodiksi kuin vaikkapa juuri diskurssianalyysi. Perinteisesti sisällönanalyysin on katsottu tarkastelevan aineistojen ilmisisältöjä, ei niinkään niiden pohjalta tehtyjä tulkintoja. (ks esim. Krippendorf, 2013, s.25-26)

Sisällönanalyysin avulla pyritään aikaansaamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Sen käytännön toteuttamiselle ei kuitenkaan ole olemassa yksiselitteisiä

ohjeita, vaan metodinakin sisällönanalyysi on jossain määrin häilyvä. Keskeisessä osassa on yleensä kuitenkin tutkimusaineiston pilkkominen ja ryhmittely erilaisten aihepiirien mukaan. Kyseistä prosessia voidaan tietyin painotuseroin kutsua esimerkiksi luokitteluksi, teemoitteluksi tai tyypittelyksi. Toisaalta monia sisällönanalyysin keinoin toteutettuja tutkimuksia myös kritisoidaan tälle tasolle jäämisestä. Pelkkä aineiston järjestäminen ei välttämättä ole kovinkaan merkittävä tutkimustulos, vaan olennaisia ovat sen pohjalta tehdyt johtopäätökset. (Tuomi ja Sarajärvi, 2009, s.93, 103)

Sisällönanalyysi voidaan jakaa edelleen aineistolähtöiseen, teorialähtöiseen sekä näiden välimaastossa sijaitsevaan teoriaohjaavaan analyysiin. Hieman yksinkertaistettuna eri tyyppien väliset erot voidaan tiivistää siten, että aineistolähtöisessä tutkimuksessa aineiston ryhmittelyyn käytettävät luokat eivät ole etukäteen sovittuja, vaan ne kumpuavat aineistosta tutkimuksen edetessä. Teorialähtöisessä tutkimuksessa puolestaan yksiköt muodostetaan jo valmiiksi ilmiöstä aiemmin tehtyjen havaintojen ja teorioiden pohjalta. Teoriaohjaavassa analyysissä taas on joitain teoreettisia kytkentöjä, ja teoria saattaa myös toimia apuna analyysin etenemisessä. (Tuomi ja Sarajärvi, 2009, s.95-100) Koska omassa tutkimuksessani ei lähtökohtaisesti ole taustalla mitään ohjaavaa teoriaa, voidaan sitä kutsua aineistolähtöiseksi sisällönanalyysiksi. Kaikessa yksinkertaisuudessaan tutkimusprosessini eteni siten, että tarkastelin tapauksen pohjalta kokoamiani Twitter-viestejä sekä pyrin löytämään niitä yhdistäviä ja erottavia teemoja, joiden perusteella ryhmittelin viestit.

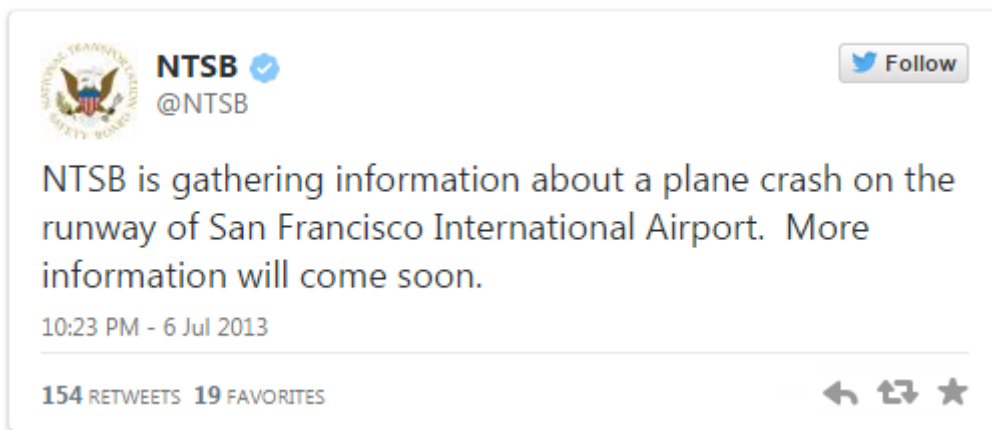
Seuraavassa luvussa käyn läpi aineiston analyysin tulokset. Kuvailen ensin yleisellä tasolla viestinnän käynnistymistä ja kulkua, minkä jälkeen esittelen tarkemmin aineistosta sisällönanalyysin avulla laatimani ryhmittelyn. Sen kautta pyrin havainnollistamaan eri tarkoituksia, joita sosiaalisen median avulla toteutetun viestinnän voidaan katsoa tapauksen yhteydessä täyttäneen. Olen ryhmitellyt viestit tällä perusteella neljään kategoriaan, jotka ovat *viranomaisen toiminta ja tutinnan eteneminen, onnettomuuden kuvailu, kysymyksiin vastaaminen sekä lisäinformaation jakaminen*. Ryhmien nimet toistuvat seuraavien alalukujen otsikoissa. Twitter-viestinnän havainnollistamiseksi esitän NTSB:n viestit kuvallisessa muodossa, mikä tarkoittaa niiden esiintyvän myös alkuperäiskielellään englanniksi. Kuten edellä on jo mainittu, analyysini on luonteeltaan puhtaasti laadullinen. Perustelen valintaa sillä, että tarkoitukseni on käyttää tapausta esimerkkinä sosiaalisen median mahdollisuuksista, eikä esimerkiksi kuhunkin ryhmään kuuluvien



viestien lukumäärien erittely ole tämän tavoitteen kannalta kovinkaan hyödyllistä. Tuomi ja Sarajärvi (2009, s.85) toteavat, ettei laadullisessa tutkimuksessa pyritä tilastollisiin yleistyksiin, vaan tavoitteena on tietyn ilmiön tai tapahtuman kuvaaminen ja ymmärtäminen. Näin ollen katson laadullisen lähestymistavan vastaavan parhaiten myös oman tutkimukseni tavoitteisiin.

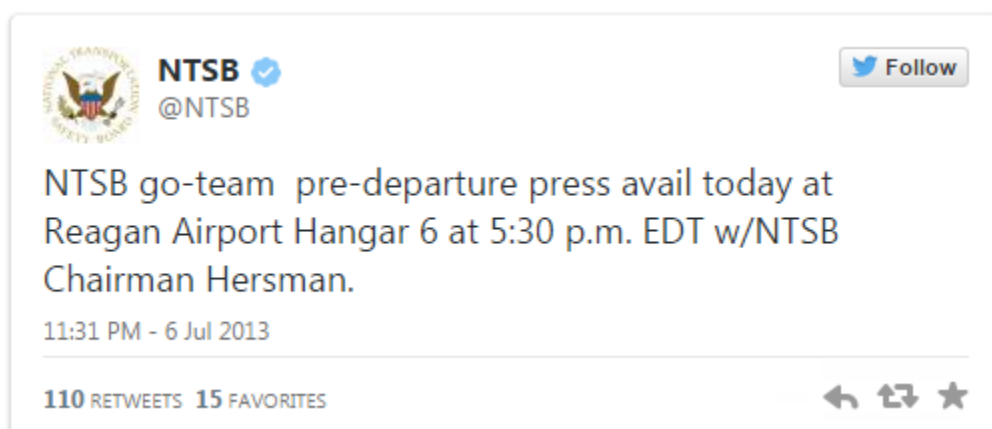
### 4.3 Twitter-viestien analyysi

NTSB:n tiedotus käynnistyi alle tunnissa onnettomuuden tapahduttua, kun se julkaisi Twitterissä viestin tutkinnan käynnistymisestä:



*Kuva 1.*

Noin tunti tämän jälkeen NTSB lähetti viestin, jossa se kertoi järjestävänsä lehdistötilaisuuden onnettomuuteen liittyen:



*Kuva 2.*

Lisäksi alle 12 tuntia onnettomuuden jälkeen lähetettiin ensimmäinen valokuva tapahtumapaikalta. Tässä vaiheessa viesteihin liitettiin aihetunniste (*hashtag*) #Asiana214, jonka avulla tapausta koskevat viestit olivat helpommin löydettävissä Twitterissä:



*Kuva 3.*

Näiden esimerkkien ohella NTSB kertoi onnettomuuspäivänä muutamalla viestillä tutkintaryhmän toiminnasta. Kaiken kaikkiaan viranomaisen viestintää voidaan alusta alkaen kuvailla erittäin nopeaksi, aktiiviseksi ja oma-aloitteiseksi. Se tapahtui lähes reaaliajassa tutkinnan edistymisen myötä, ja vastasi siten pitkälti kriisiviestinnälle internetin aikakaudella asetettuja vaatimuksia. Kahden seuraavan vuorokauden aikana NTSB lähetti Twitterin välityksellä suuren määrän kuvia onnettomuuspaikalta, tiedotti uusista lehdistötilaisuuksista sekä julkaisi alustavia tietoja turmakoneen ohjaamoääninauhurista ja lentoarvotallentimesta eli niin kutsutuista mustista

laatikoista. Etenkin viimeksi mainittujen tietojen tuominen julkisuuteen hyvin varhaisessa vaiheessa tutkintaa oli poikkeuksellista, sillä tyypillisesti media ja yleisö joutuvat odottamaan tarkempia tietoja onnettomuudesta huomattavasti pidempään. Esimerkkinä tällaisen tiedon julkaisemisesta toimii seuraava viesti:



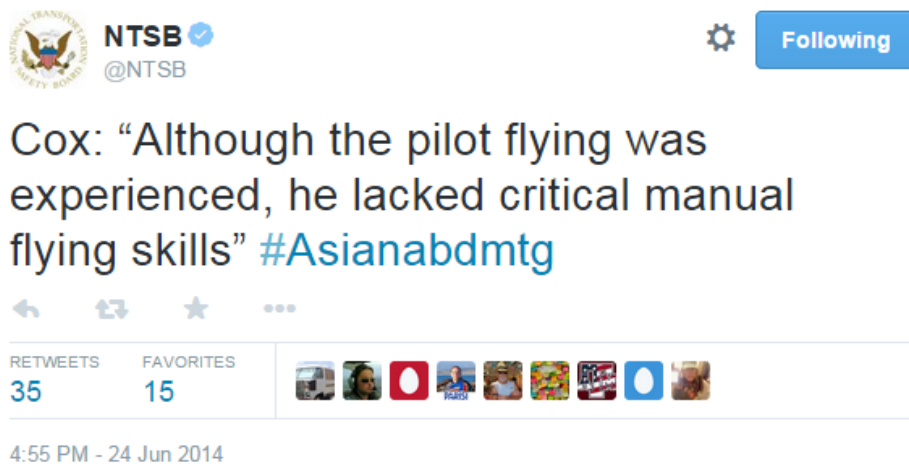
*Kuva 4.*

Esimerkit havainnollistavat myös Twitterille ominaista viestintätapaa. Sanomat ovat väistämättä lyhyitä, ja viestintä perustuu enemminkin nopeaan rytmiin kuin syvällisen tiedon jakamiseen. Lisäksi viestit leviävät eteenpäin muiden käyttäjien välityksellä, mistä osoituksena viestien alla esiintyvät ”retweets” –merkinnät. Tämän voidaan katsoa vastaavan käsitystä viestinnästä disseminaationa, jossa sanomien annetaan vapaasti levitä otolliseen maaperään. On kuitenkin syytä muistaa, että muut sosiaalisen median sovellukset mahdollistavat erilaisia viestintätapoja, eikä Twitterille ominainen 140 merkin rajoitus ole kovinkaan yleinen. Näin ollen muut sovellukset saattavat ominaisuuksiltaan sopia paremmin esimerkiksi kahdensivuliseen viestintään tai yksityiskohtaisemman tiedon levittämiseen.

NTSB:n julkaisemaa materiaalia väitettiin eteenpäin Twitteristä muihin verkkosovelluksiin kuten erilaisille keskustelupalstoille ja uutissivustoille. Tämä toimii käytännön esimerkkinä siitä, kuinka aineistot leviävät ja kiertävät sosiaalisen ja perinteisen median välillä aiemmin esitellyn digitaalisen julkisuuden toimintaperiaatteiden mukaisesti. Esimerkiksi NTSB:n Twitterissä julkaisemia kuvia käytettiin usean mediatalon verkkosivuilla (ks. esim. CBSNews, 2013). Onnettomuutta käsitelleissä uutisraporteissa turvauduttiin kuitenkin usein perinteisissä lehdistötilaisuuksissa ja haastatteluissa saatuihin tietoihin, sen sijaan että niissä olisi siteerattu suoraan viranomaisen Twitterissä julkaisemia viestejä (ks. esim. CNN, 2013). Verkon keskustelupalstoilla, joilla onnettomuutta

seurattiin tarkasti ja sen syistä esitettiin erilaisia teorioita, NTSB:n Twitter-viestit kuitenkin levisivät ja niihin viitattiin hyvin nopeasti (ks. esim. Airliners.net, 2013). Keskustelupalstojen tapa kerätä yhteen tietoa eri lähteistä ja verkkosivuilta voidaankin nähdä eräänlaisena kriisin tilannekuvan ylläpitämisenä, joka lisäksi usein päivittyy nopeammin kuin esimerkiksi perinteisten mediayhtiöiden verkkosivuillaan julkaisema tieto.

NTSB:n viestintä Twitterissä oli aktiivisimmillaan onnettomuutta seuranneen viikon aikana, jolloin tapaus oli myös runsaasti esillä mediassa ja julkisessa keskustelussa. Tarkastelun kohteena olleesta 140 Twitter-viestistä yli puolet lähetettiin tuona ajanjaksona. Kriisiviestinnän teoriaa soveltaen tämä voidaan mieltää kriisin aikaiseksi toiminnaksi, jolla pyritään muun muassa lisäämään ymmärrystä tapahtumasta ja edistämään siitä toipumista. Myöhemmin NTSB käytti Twitteriä tiedottaakseen onnettomuutta koskevien raporttien julkaisemisesta ja niiden tuloksista. Tutkinnan loppuraportti julkaistiin noin vuoden kuluttua tapahtumasta, ja sen yhteydessä NTSB välitti Twitterin kautta muun muassa erilaisia johtopäätöksiä, onnettomuutta havainnollistavia animaatioita sekä kuvia julkaisemista koskevasta lehdistötilaisuudesta. Esimerkkinä seuraava viesti:



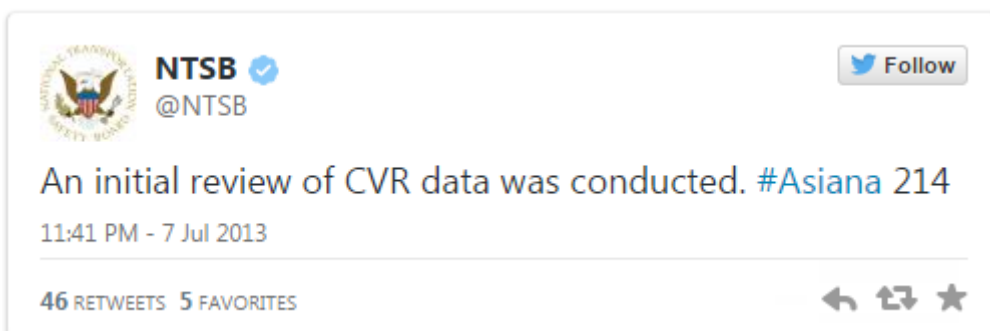
Kuva 5.

### 4.3.1 Viranomaisen toiminta ja tutkinnan eteneminen

NTSB:n Twitter-viestit ovat ryhmiteltävissä neljään kategoriaan. Ensimmäisen muodostavat viestit, joissa se kertoi julkisuuteen omasta toiminnastaan ja tutkinnan etenemisestä onnettomuuden yhteydessä. Käytännössä tämä tarkoittaa, että NTSB kertoi millaisiin toimenpiteisiin se on ryhtynyt ja missä vaiheessa tutkinta milloinkin on. Myös valokuvat, joissa esitettiin viranomaisen toimintaa, ryhmiteltiin tähän kategoriaan. Esimerkin tällaisesta tiedotuksesta tarjoaa ensimmäinen onnettomuutta koskeva viesti, joka on esitelty edellä kuvassa yksi. Siinä NTSB viesti julkisuuteen olevansa tietoinen tapahtuneesta ja selvittävänsä asiaa. Myös monet muut ensimmäisinä päivinä lähetetyt Twitter-viestit kertoivat pääosin NTSB:n omasta toiminnasta, kuten seuraavat esimerkit havainnollistavat:



Kuva 6.



Kuva 7.

Yllä olevissa esimerkeissä kerrottiin millaisia asiantuntijoita onnettomuuspaikalle on lähetetty, ja myöhemmin että onnettomuuskoneen ohjaamoäänitallennin on kuunneltu alustavasti. NTSB toisinsanoen selosti omaa toimintaansa Twitterin välityksellä lähes reaaliajassa. Tätä tuettiin myös lukuisilla kuvilla, joissa näytettiin onnettomuustutkijoita työssään:



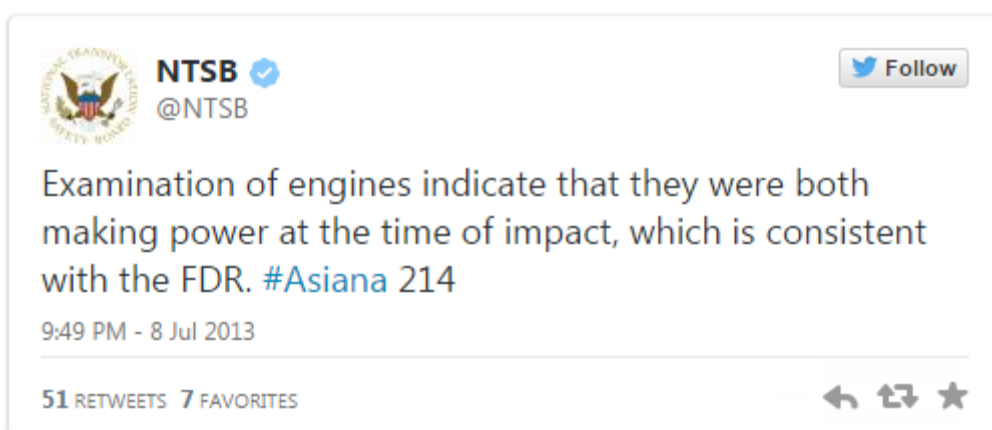
*Kuva 8.*

Viranomaisen toiminnasta tiedottaminen korostui etenkin tutkinnan alkuvaiheessa, jolloin konkreettista kerrottavaa itse onnettomuudesta ei vielä ollut. Normatiivisesti tämän voidaan katsoa vastanneen kriisiviestinnälle etenkin internetin aikakaudella asetettuja vaatimuksia. Kertomalla avoimesti tutkinnan etenemisestä NTSB pystyi hälventämään kansalaisten epätietoisuutta niin pitkälle kuin välittömästi onnettomuuden jälkeen oli mahdollista sekä viestimään julkisuuteen, että joihinkin toimenpiteisiin on ryhdytty. Mikäli tätä verrataan esimerkiksi Suomessa aiemmissa

kriiseissä ilmenneisiin viestinnän epäkohtiin, ero viranomaisen toiminnassa on selvä. Jokelan kouluammuskelun keskeisimpiä opetuksia oli, että mikäli viranomainen ei tiedota mitään kriisin yhteydessä, julkisuus täyttyy poikkeavista tulkinnoista ja erilaisista huhuista. Kertomalla aktiivisesti omasta toiminnastaan viranomainen lisää läpinäkyvyyttä ja siten ainakin periaatteen tasolla kansalaisten luottamusta itseään kohtaan.

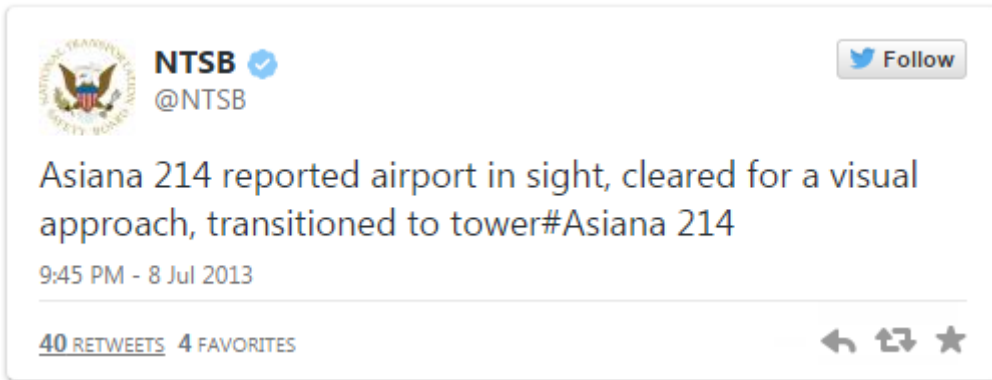
#### 4.3.2 Onnettomuuden kuvailu

Toisen ryhmän muodostavat viestit, joissa NTSB kuvaili itse onnettomuutta, sen vaiheita ja siihen johtaneita tekijöitä Twitterin välityksellä. Tähän ryhmään kuuluvat viestit olivat tutkimusaineistossa yleisimpiä, mikä on ymmärrettävää, koska kyse on ikään kuin tapahtuman ydinsisällön viestimisestä julkisuuteen. Kuten edellä on mainittu, NTSB ryhtyi tiedottamaan onnettomuuden yksityiskohdista poikkeuksellisen nopeasti jo seuraavan vuorokauden aikana. Tyypillisesti tällaista tietoa kerrotaan julkisuuteen vasta suhteellisen pitkän ajan kuluttua, esimerkiksi erilaisten väliraporttien julkaisun yhteydessä. NTSB:n viestinnässä on kuitenkin havaittavissa selvä pyrkimys välittää tutkinnassa saatua tietoa median ja yleisön käyttöön hyvin nopeasti. Edellä esitelty kuva neljä toimii esimerkkinä tähän ryhmään kuuluvista viesteistä. Samoin seuraavat viestit, joissa kerrotaan yksityiskohtia onnettomuudesta:



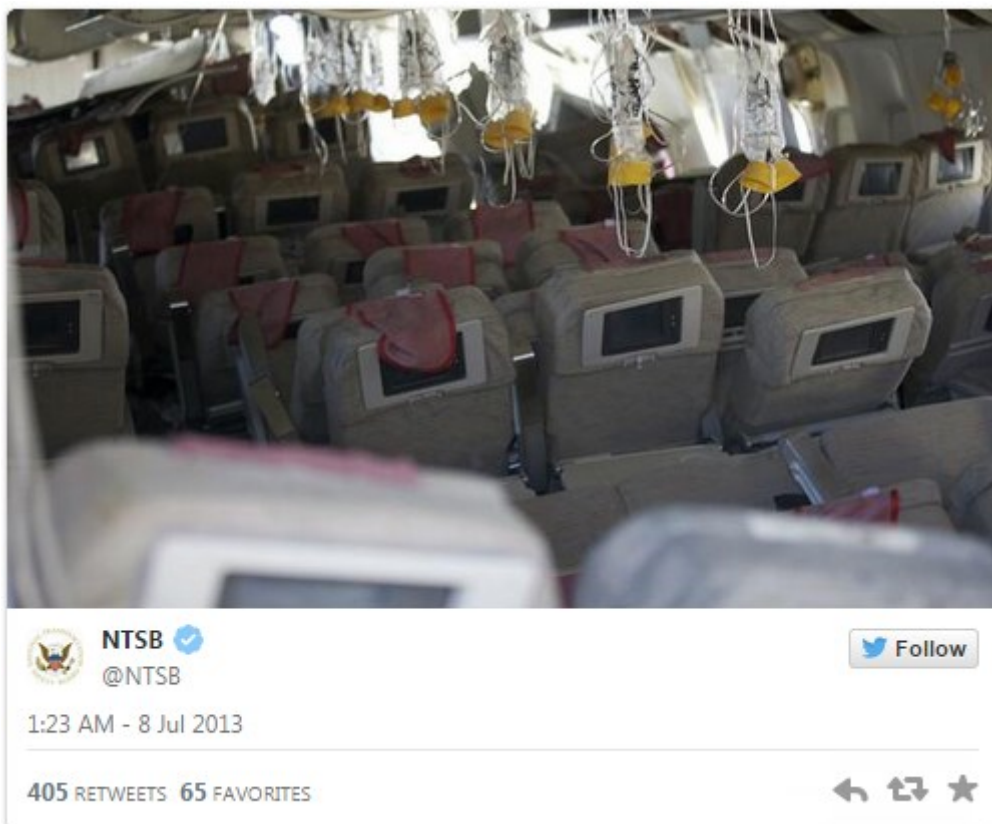
Kuva 9.





*Kuva 10.*

Lisäksi onnettomuuden seurauksia ja lopputulosta esittävät kuvat kuuluvat tähän kategoriaan. NTSB välitti julkisuuteen runsaasti kuvamateriaalia tilanteessa, jossa median edustajien ei vielä ollut välttämättä mahdollista päästä lähelle koneen hylkyä. Esimerkkinä toimii seuraava viesti:



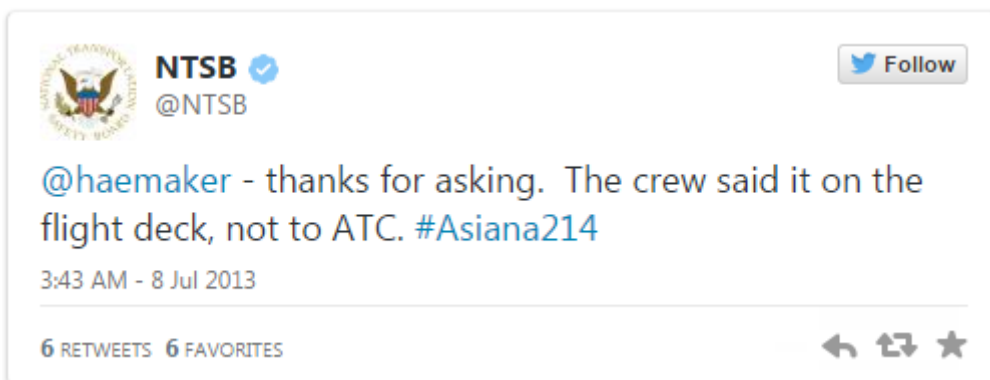
*Kuva 11.*



Onnettomuuden kuvailun voidaan ajatella oleva viranomaisen viestinnän perustehtävä; kertoa julkisuuteen mitä oikeastaan on tapahtunut, mistä syystä ja millä seurauksilla. Sosiaalisen median käyttö on kuitenkin muuttanut tai ainakin mahdollistanut uusia käytäntöjä tämän toteuttamiseen, kuten NTSB:n toiminta tapauksen yhteydessä havainnollistaa. Sosiaalinen media tarjoaa kenelle tahansa ja mille tahansa organisaatiolle välittömän pääsyn julkisuuteen kertomaan tapahtumasta omasta näkökulmastaan. Näin voidaan vastata yhteiskunnassa vallitsevaan vaatimukseen nopeasta tiedonkulusta. Tutkittavan tapauksen yhteydessä tiedottamisen nopeus ei myöskään aiheuttanut ongelmia väärän, myöhemmin korjaamista vaativan informaation suhteen, joten viranomaisen sosiaalisessa mediassa välittämän tiedon voidaan katsoa olleen myös luotettavaa.

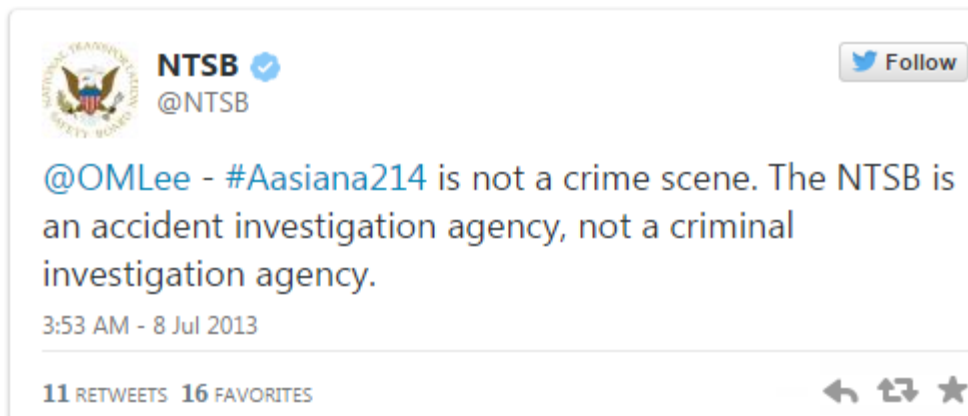
#### 4.3.3 Kysymyksiin vastaaminen

Kolmannen ryhmän muodostavat viestit, joissa NTSB vastasi Twitterissä yleisön esittämiin kysymyksiin. Koska niin kysymykset kuin vastauksetkin olivat yleisesti kaikkien Twitterin käyttäjien nähtävillä, voidaan tämä toiminta mieltää myös julkiseksi keskusteluksi, jota käytiin sosiaalisen median välityksellä. Twitterin rajoitetusta merkkimäärästä johtuen keskustelut olivat lyhyitä, eikä niitä voida kuvailla kovinkaan syvällisiksi. Sen sijaan niissä lähinnä tarkennettiin tiettyjä yksityiskohtia onnettomuuteen ja sen tutkintaan liittyen. Olennaista kuitenkin on, että viranomainen vastasi sosiaalisen median avulla suoraan tavallisten kansalaisten tiedusteluihin. Näin ollen kansalaiset saivat mahdollisuuden esittää kysymyksiä, joita perinteinen media ei tapauksen yhteydessä esittänyt. Esimerkkinä onnettomuuden yksityiskohtien täsmentämisestä toimii seuraava vastaus:



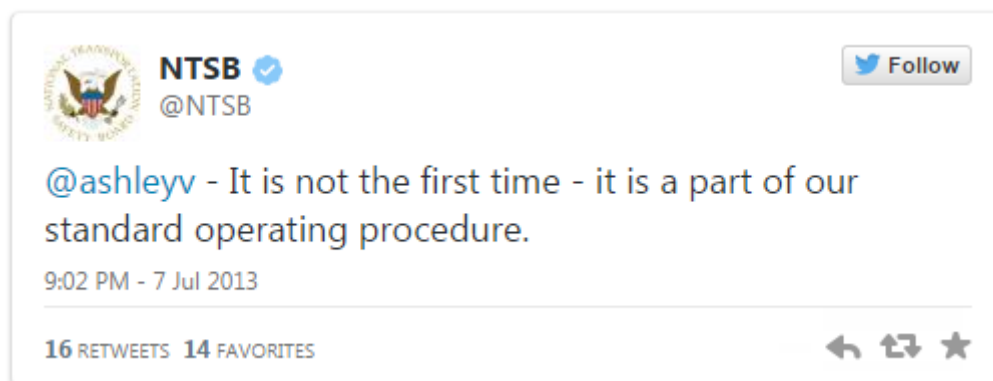
Kuva 12.

Erään käyttäjän kysyessä miksi Twitterissä julkaistiin kuvia rikospaikalta, NTSB vastasi toteamalla, että kyseessä ei ole rikostutkinta:



*Kuva 13.*

Lisäksi NTSB vastasi kysymykseen Twitteristä viestintävälineenä toteamalla, että sen käyttö on osa viranomaisen normaalia toimintatapaa:



*Kuva 14.*

Yleisön kysymyksiin vastaamisen voidaan ajatella vähentäneen tapahtumaan liittyvää epätietoisuutta ja näin ollen osaltaan edistäneen kriisiviestinnän päämäärien toteutumista. Kysymykset ja vastaukset koskivat niin itse onnettomuutta kuin viranomaisen toimintaakin. Tämä ryhmä muodosti kuitenkin varsin pienen osan kaikista NTSB:n Twitter-viesteistä. Lisäksi on epäselvää, kuinka moni sosiaalisessa mediassa esitetty kysymys jäi vaille vastausta. Vaikka kysymyksiin vastaaminen jäi ainakin lukumäärälliseltä merkitykseltään nyt tarkasteltavan tapauksen yhteydessä vähäiseksi, on suora kommunikaatio yleisön edustajien kanssa yksi keskeisimmistä sosiaalisen median mahdollistamista uusista viestintätavoista.

#### 4.3.4 Lisäinformaation jakaminen

Neljäs ryhmä koostuu viesteistä, joissa NTSB tiedotti Twitterin välityksellä missä, milloin ja millä tavalla se tulisi jakamaan lisätietoa onnettomuuteen ja tutkintaan liittyen. Käytännössä tämä saattoi tarkoittaa esimerkiksi lehdistötilaisuuksien ajankohdista tiedottamista, kuten aiemmin esitelty kuvan kaksi esimerkki havainnollistaa. Lisäksi viestit, jotka sisälsivät linkkejä onnettomuuteen liittyviin viranomaisen dokumentteihin tai muuhun materiaaliin kuuluvat tähän kategoriaan. NTSB julkaisi esimerkiksi lehdistötilaisuuksiensa tallenteita sekä onnettomuutta kuvailevia animaatioita myös muualla internetissä, pääosin videopalvelu YouTubessa. Linkkejä tällaiseen materiaaliin jaettiin Twitter-viestien välityksellä., kuten seuraavassa esimerkissä:



Kuva 15.

Joissain päätelaitteissa, kuten tietokoneissa, videomateriaalia on mahdollista katsoa myös suoraan Twitterin käyttöliittymästä, jolloin video on ikään kuin upotettuna viestin sisään. Tällöin on tietysti hieman epäselvää, onko kyse sittenkään Twitterin ulkopuoliseen aineistoon viittaamisesta. Toisaalta ilmiö havainnollistaa, kuinka vaikeaa sosiaalisen median sisäistenkin rajojen tarkka määrittely saattaa olla.

Lisäinformaation saatavuudesta tiedottaminen Twitterin välityksellä osoittaa, kuinka eri viestintävälineitä ja sosiaalisen median sovelluksia voidaan käyttää erilaisiin tarkoituksiin ja kunkin vahvuuksien mukaisesti. Koska Twitterissä viestien pituus on hyvin rajattu, soveltuu se luonnollisesti paremmin lyhyiden tiedotteiden ja tilannepäivitysten välittämiseen kuin laajempien tietomäärien julkaisualustaksi. Twitterin välityksellä voidaan kuitenkin osoittaa, missä laajempaa ja tarkempaa tietoa on saatavilla. Tämä palvelee niin perinteistä mediaa kuin niitä kansalaisiakin, jotka seuraavat viranomaisen tiedotusta ja ovat kiinnostuneita onnettomuudesta. Toisaalta ilmiö myös korostaa, ettei mikään yksittäinen sovellus tai edes sosiaalinen media kokonaisuutena voi korvata kokonaan muita viestintämuotoja. Internetin aikakaudellakin esimerkiksi perinteiset lehdistötilaisuudet ovat keskeinen osa viranomaisen viestintää.

## 5. Yhteenveto

Tässä työssä olen tarkastellut sosiaalista mediaa viranomaisen ulkoisen kriisiviestinnän välineenä. Olen lähestynyt aihetta kriisin ja kriisiviestinnän käsitteiden kautta sekä hahmottanut muutosta, jonka internet ja sosiaalinen media ovat viestintäkenttään aiheuttaneet. Tiivistetysti voidaan todeta, että verkkoviestinnän aikakaudella kriisiviestinnän odotetaan olevan yhä nopeampaa sekä ottavan huomioon kansalaisille tarjoutuneet mahdollisuudet esimerkiksi kahdenväliseen viestintään viranomaisen kanssa. Muuttuneessa mediakentässä, jota olen lähestynyt Korpiolan digitaalisen julkisuuden käsitteen kautta, viestintä ja uutisointi tapahtuvat lähes reaaliaikaisesti. Normatiivisesti ajateltuna myös viranomaisen tulee sopeutua yhteiskunnan kiihtyneeseen viestintärytmiin, ja sosiaalinen media tarjoaa tähän osaltaan mahdollisuuden. Kriisiviestintää tulee silti jatkossakin toteuttaa kaikkien mahdollisten kanavien välityksellä, eikä sosiaalisen median pidä ajatella kokonaan korvaavan muita viestintävälineitä.

Teorian tasolla olen hahmotellut karkeasti neljä tapaa, joilla sosiaalista mediaa voidaan hyödyntää viranomaisen kriisiviestinnässä. Nämä ovat *kahdenvälinen viestintä*, *tilannekuvan päivittäminen*, *joukkotiedotus* sekä *keskustelun mahdollistaminen*. Kriisitilanteessa voidaan hyödyntää kaikkia tai vain osaa näistä, riippuen muun muassa kriisin luonteesta, vakavuudesta ja tapahtumapaikasta. Tapojen moninaisuus havainnollistaa sosiaalisen median ja yleisemminkin internetin joustavuutta viestintävälineenä. Niiden myötä informaatio ei virtaa enää vain yksisuuntaisesti viranomaiselta median kautta yleisölle, vaan asianosaiset kansalaiset voivat myös tuottaa ja levittää tietoa kriisitilanteessa. Lisäksi sosiaalisen median avulla voidaan tukea kansalaisten keskustelumahdollisuuksia sekä edesauttaa kriisitilanteen käsittelyä julkisuudessa. Uusien viestintätapojen hyödyntäminen edellyttää viranomaiselta halua luopua puhtaasti keskustelunlähtöisestä, byrokraattisesta tiedotusmallista. Suomessa pyrkimys kansalaislähtöisempään viestintään onkin jo kirjattu viranomaisen ohjeistuksiin. Tästä huolimatta kriisitilanteessa on edelleen usein tarpeellista myös levittää tietoa tehokkaasti viranomaisilta kansalaisille.

Työni empiirisessä osuudessa olen lähestynyt aihetta tarkemmin tapaustutkimuksen kautta ja pyrkinyt erittelemään, millaisiin tarkoituksiin sosiaalista mediaa yhtä lento-onnettomuutta koskevassa joukkotiedotuksessa hyödynnettiin. Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että

onnettomuutta tutkinut viranomaisena käytti mikroblogipalvelu Twitteriä ensinnäkin tiedottaakseen omasta toiminnastaan, toiseksi kertoakseen itse onnettomuudesta, kolmanneksi vastatakseen yleisön esittämiin kysymyksiin ja neljänneksi tiedottaakseen lisäinformaation saatavuudesta. Tapaus osoittaa, että sosiaalinen media on kriisitilanteessa tehokas tiedotuskanava, jonka avulla voidaan täyttää niin media- kuin kansalaisviestinnänkin tarpeita.

Tutkimukseni empiirinen osio antaa kenties varsin optimistisen kuvan sosiaalisesta mediasta kriisiviestinnän välineenä. Koska aihetta ei ole aiemmin juurikaan tutkittu, olen keskittynyt omassa työssäni lähinnä esittelemään tapoja, joilla internetin mahdollistamia uusia viestintämuotoja voidaan hyödyntää kriisiviestinnässä. Näin ollen aiheen problematisointi ja kriittinen tarkastelu ovat jääneet työssäni vähemmälle huomiolle. Teoreettisessa osuudessa olen kuitenkin nostanut esiin muutamia mahdollisia ongelmakohtia, joita sosiaalinen media saattaa aiheuttaa. Internet on paitsi tarjonnut välineet yhä nopeampaan viestintään, myös aikaansaanut vaatimuksen lähes reaaliaikaisesta tiedottamisesta ja jatkuvasta informaatiovirrasta. Tämän yhdistäminen tiedon paikkansapitävyyteen saattaa olla haasteellista viranomaisen tiedotustoiminnolle. Lisäksi viestit leviävät digitaalisessa julkisuudessa hyvin nopeasti, joten väärän tiedon korjaaminen voi olla vaikeaa ja aiheuttaa herkästi tahroja viranomaisen julkisuuskuvaan.

Ongelmallista saattaa olla myös se, kuinka pirstaloituneen digitaalisen julkisuuden aikakaudella kyetään tuottamaan kriisitilanteessa tarpeellista yhteisöllisyyttä. Nopeutuvan viestinnän ajatellaan usein johtavan tilanteeseen, jossa asioiden käsittely julkisuudessa jää väistämättä pinnalliseksi, eikä perusteellisille tulkinnoille siten jää tilaa. Voidaankin kysyä, onko viranomaisen kriisiviestinnän tehtävinä tulevaisuudessa vain asiaan liittyvistä faktoista tiedottaminen sekä oman julkisuuskuvan ylläpitäminen. Tapahtumien syvällisempi käsittely vaatii tulevaisuudessakin perinteisen median ja ammattijournalismin aktiivista toimintaa kriisin selittäjinä ja tulkitsijoina.

Suomessa kriisiviestintää koskeva kirjallisuus ottaa useimmiten lähtökohdakseen viestintätutkimuksen perinteisen jaottelun prosessi- ja yhteisöllisyyskoulukuntiin. Syynä tähän lienee se, että aiheen parissa työskentelee Suomessa varsin pieni määrä tutkijoita, jolloin tiettyjen teemojen toistuminen tutkimuksesta toiseen on ymmärrettävää. Vaikka jaottelu onkin sinänsä hyödyllinen ja toimii analyyttisenä työkaluna varsin hyvin, voidaan kysyä, onko se ainoa

mahdollinen lähtökohta kriisiviestinnän tarkasteluun. Erilaisia teorioita hyödyntämällä olisi kenties mahdollista saavuttaa kokonaan uusia näkökulmia aiheeseen. Toisaalta kriisiviestintä on tutkimuskohteena hyvin käytännönläheinen, jolloin teorian yhdistäminen empiiriseen tutkimukseen on ylipäätään jossain määrin haastavaa.

Jatkossa aihetta voitaisiin tutkia tarkastelemalla esimerkiksi tiedotusvälineiden edustajien kokemuksia sosiaalisen median käytöstä kriisitilanteiden yhteydessä. Samoin olisi hyödyllistä selvittää tarkemmin, kuinka eri sovellusten kautta lähetetyt viestit leviävät julkisuudessa. Tähän liittyen olisi mahdollista toteuttaa myös analyysi kriisitilanteessa syntyvistä tai aktivoituvista verkostoista. Mielenkiintoinen kysymys on myös, kuinka viranomaisen lähettämät viestit mahdollisesti muuntuvat tai värittyvät perinteisessä mediassa, vai välitetäänkö ne sellaisenaan eteenpäin. Aihe kaipaa lisätutkimusta paitsi sosiaalisen median uutuuden, myös sen jatkuvasti kehittyvän luonteen ja vaikean määriteltävyyden vuoksi. Uusien näkökulmien perusteella kriisiviestinnän käytäntöjä on mahdollista kehittää viestintäteknologian edelleen muuttuessa, vääjäämättä.

## LÄHTEET

Airliners.net (2013). *OZ 777 Crash At SFO Part 4*.

[http://www.airliners.net/aviation-forums/general\\_aviation/read.main/5810240#menu252](http://www.airliners.net/aviation-forums/general_aviation/read.main/5810240#menu252). Viitattu 9.3.2015.

Bruns, Axel; Burgess, Jean; Crawford, Kate & Shaw, Frances (2012). *#qldfloods and @QPSMedia: Crisis Communication on Twitter in the 2011 South East Queensland Floods*. Brisbane: ARC Centre of Excellence for Creative Industries and Innovation.

<http://www.cci.edu.au/floodsreport.pdf>. Viitattu 20.12.2014

CBSNews (2013). *Photos of Asiana crash wreckage*.

<http://www.cbsnews.com/pictures/photos-of-asiana-crash-wreckage/7/>. Viitattu 9.3.2015.

CNN (2013). *Asiana Flight 214 was traveling slower than recommended on landing*.

<http://edition.cnn.com/2013/07/08/us/asiana-airlines-crash/> Viitattu 9.3.2015.

Fiske, John (1992). *Merkkien kieli. Johdatus viestinnän tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.

Fuchs, Christian (2014). *Social Media. A Critical Introduction*. Lontoo: Sage.

Hakala, Salli (2008). *Jokelan kouluammuskelu tiedottajan silmin*. Tiedotustutkimus vol. 31, no 2 (Journalismikritiikin vuosikirja 2008).

Hakala, Salli (2009). *Koulusurmat verkostoyhteiskunnassa: Analyysi Jokelan ja Kauhajoen kriisien viestinnästä*. Viestinnän laitoksen tutkimusraportteja 2/2009. Helsinki: Viestinnän tutkimuskeskus CRC. Helsingin yliopisto.

Hinton, Sam & Hjorth, Larissa (2013). *Understanding Social Media*. Thousand Oaks: Sage.

Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2013). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.

Hjorth, Larissa & Kim, Kyoung-hwa Yonnie (2011). *The Mourning After: A Case Study of Social Media in the 3.11 Earthquake Disaster in Japan*. Television & New Media Journal vol. 12, no 6.



[http://www.academia.edu/5703859/The Mourning After A Case Study of Social Media in the 3.11 Earthquake Disaster in Japan](http://www.academia.edu/5703859/The_Mourning_After_A_Case_Study_of_Social_Media_in_the_3.11_Earthquake_Disaster_in_Japan). Viitattu 21.12.2014.

Huhtala, Hannele & Hakala, Salli (2007). *Kriisi ja viestintä. Yhteiskunnallisten kriisien johtaminen julkisuudessa*. Helsinki: Gaudeamus.

Juholin, Elisa (2013). *Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi*. Helsinki: Management Institute of Finland.

Järvinen, Petteri (2014). *Viranomaisten vaaratiedotteet ovat huono vitsi*. HS 4.9.2014.  
<http://www.hs.fi/tekniikka/a1305870335760> Viitattu 14.2.2015.

Karhu, Matti & Henriksson, Arto (2008). *Skandaalit & katastrofit: Käytännön kriisiviestintäopas*. Helsinki: Infor.

Koljonen, Kari (2013). *Kriisi journalismissa: kansakunnan katastrofit ja muuttuva professio*. Tampere: Tampere University Press.

Konsulipalvelulaki 498/1999. *Suomen säädöskokoelma*. Eduskunta, Helsinki.

Korpiola, Lilly (2011). *Kriisiviestintä digitaalisessa julkisuudessa*. Helsinki: Infor.

Krippendorf, Klaus (2013). *Content Analysis. An Introduction To Its Methodology*. Los Angeles: Sage.

Kunelius, Risto (2003). *Viestinnän vallassa. Johdatus joukkoviestinnän kysymyksiin*. Helsinki: WSOY.

Lietsala, Katri & Sirkkunen, Esa (2008). *Social Media. Introduction to the tools and processes of participatory economy*. Hypermedia Laboratory Net Series 17. Tampere: Tampereen Yliopisto.

Luostarinen, Heikki (1994). *Mielen kersantit*. Helsinki: Hanki ja jää.

Matikainen, Janne (2012). *Uudet mediamuodot*. Teoksessa Nordenstreng, Kaarle & Wiio, Osmo A. (toim.) *Suomen mediamaisema*. Tampere: Vastapaino

Mendoza, Marcelo; Poblete, Barbara & Castillo, Carlos (2010). *Twitter Under Crisis: Can We Trust What We RT?* Workshop on Social Media Analytics (SOMA 2010).

[http://snap.stanford.edu/soma2010/papers/soma2010\\_11.pdf](http://snap.stanford.edu/soma2010/papers/soma2010_11.pdf). Viitattu 21.12.2014.

Mosco, Vincent (2004). *The Digital Sublime: Myth, power and cyberspace*. Cambridge: MIT Press.

NTSB (2014). *Descent Below Visual Glidepath and Impact With Seawall. Asiana Airlines Flight 214. Boeing 777-200ER, HL 7742. San Francisco, California. July 6, 2013. Accident Report*. National Transportation Safety Board.

<http://www.ntsb.gov/investigations/AccidentReports/Reports/AAR1401.pdf> Viitattu 14.2.2015

Perustuslaki 731/1999. *Suomen säädöskokoelma*. Eduskunta, Helsinki.

Raittila, Pentti ; Johansson, Katja; Juntunen, Laura; Kangasluoma, Laura; Koljonen, Kari; Kumpu, Ville; Pernu, Ilkka & Väliverronen, Jari (2008). *Jokelan koulusurmat mediassa*. Julkaisuja sarja A105/2008. Tampere: Tampereen yliopisto, journalismin tutkimusyksikkö.

Raittila, Pentti; Haara, Paula; Kangasluoma, Laura; Koljonen, Kari; Kumpu, Ville & Väliverronen, Jari (2009). *Kauhajoen koulusurmat mediassa*. Julkaisuja sarja A111/2009 .Tampere: Tampereen yliopisto, journalismin tutkimusyksikkö.

Robinson, Sue (2009). *'If You Had Been With Us': Mainstream Press and Citizen Journalists Jockey for Authority over the Collective Memory of Hurricane Katrina*. *New Media & Society* vol 11, no 5. <http://mediatropes.files.wordpress.com/2011/08/ifyouhadbeenwithusnewmedia.pdf>. Viitattu 22.12.2014.

Saarikoski, Petri (2013). *2008 – Kaiken kansan Facebookista Obaman Twiitteihin*. Teoksessa Suominen, Jaakko; Östman, Sari; Saarikoski, Petri & Turtiainen, Riikka. *Sosiaalisen median lyhyt historia*. Helsinki: Gaudeamus.

Suominen, Jaakko (2013). *Johdanto – Sosiaalisen median aika*. Teoksessa Suominen, Jaakko; Östman, Sari; Saarikoski, Petri & Turtiainen, Riikka. *Sosiaalisen median lyhyt historia*. Helsinki: Gaudeamus.

Tikka, Minttu; Hakala, Salli & Pedak, Maarit (2010). *Kriisi, SPR ja mediayhteiskunta. Suomen Punaisen Ristin organisoituminen kotimaisissa kriiseissä*. Viestinnän tutkimuskeskus CRC. Helsingin yliopisto.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Turvallisuustutkintalaki 525/2011. *Suomen säädöskokoelma*. Eduskunta, Helsinki.

UM (2011). *Ulkoasiainhallinto ja sosiaalinen media*. Ulkoasiainministeriö.

VNK (2010). *Valtionhallinnon viestintäsuositus*. Valtioneuvoston kanslian määräykset, ohjeet ja suositukset 2/2010. Valtioneuvoston kanslia.

VNK (2013). *Valtionhallinnon viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa*. Valtioneuvoston kanslian määräykset, ohjeet ja suositukset 1/2013. Valtioneuvoston kanslia.