

VAASAN YLIOPISTO
TEKNIKAN JA INNOVAATIOJOHTAMISEN YKSIKKÖ
TIETOJÄRJESTELMÄTIEDE

Anni Runonen

SOSIAALINEN MEDIA POLIISIVIRANOMAISEN KRIISIVIESTINNÄSSÄ

Tietojärjestelmätieteen
Pro gradu -tutkielma

Teknisen viestinnän maisteriohjelma

VAASA 2019

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO	6
2 RISKI JA KRIISI	10
2.1 Riskin ja kriisin terminologiasta ja määrittämisestä	10
2.1.1 Riski	11
2.1.2 Kriisi	12
2.2 Riski- ja kriisiviestinnän strategia	15
3 VALTIOHALLINNON VIESTINTÄ	18
3.1 Viranomaisen viestintään ja tiedottamiseen vaikuttavia tekijöitä	18
3.2 Viranomaisen viestintä ja tiedottaminen	24
3.3 Viranomaisen rooli mediassa	27
4 SOSIAALINEN MEDIA	32
4.1 Sosiaalisen median yleistymisen	32
4.2 Organisaation kriisiviestintä sosiaalisen median aikakaudella	36
5 LAADULLINEN TUTKIMUS	43
5.1 Tutkimusstrategia	43
5.2 Fenomenologinen sisällönanalyysi	46
6 TULOKSET	49
6.1 Kriisikäsitteen määrittäminen	50
6.2 Viestinnän toimintamallit	51
6.3 Sosiaalinen media osana toimintaa	56
6.4 Ulkoiset haasteet kriisiviestinnälle	59

6.6 Ratkaisuvaihtoehtojen kartoittaminen ja kehittäminen	64
6.7 Sosiaalinen media osana poliisin kriisiviestintää tulevaisuudessa	65
7 DISKUSSIO	69
LIITTEET	90

KUVIOLUETTELO

Kuvio 1 Kriisitilanteen kehitys. (Lehtonen 2009).	10
Kuvio 2 Varautumisen yleinen prosessi. (Turvallisuuskomitea 2017.)	16
Kuvio 3 Poliisin viestinnän toimintakaavio. (Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirja 2020/2010/4434.)	19
Kuvio 4 Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän prosessi. (Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirja 2020/2010/4434.)	23
Kuvio 5 Raja julkisuuden ja salaisuuden välillä. (Huhtala & Hakala 2007.)	25
Kuvio 6 Vuorovaikutuksen rajapinnat kriisiviestinnässä.	27
Kuvio 7 Poliisin viestinnän ulkoisia sidosryhmiä. (Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirja 2020/2010/4434.)	30
Kuvio 8 Analyysin vaiheet. (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010: 12.)	48
Kuvio 9 Viestin muodostuminen poliisin ja yksityisen toimijan välillä.	79

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1 Internetin käytön yleisyys v. 2018 (Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö -tutkimus 2018, Tilastokeskus)	33
Taulukko 2 Yhteisöpalvelujen seuraamisen yleisyys ja useus v. 2018, % – osuus väestöstä (Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö -tutkimus 2018, Tilastokeskus)	34

VAASAN YLIOPISTO**Tekniikan ja innovaatiojohtamisen yksikkö**

Tekijä:	Anni Runonen	
Tutkielman nimi:	Sosiaalinen media poliisiviranomaisen kriisiviestinnässä	
Ohjaajan nimi:	Tero Vartiainen	
Tutkinto:	Kauppateiden maisteri	
Ohjelma:	Teknisen viestinnän koulutusohjelma	
Pääaine:	Tietojärjestelmätiede	
Opintojen aloitusvuosi:	2014	
Tutkielman valmistumisvuosi:	2019	Sivumäärä: 96

TIIVISTELMÄ:

Pro gradu -tutkimuksessa on tarkasteltu poliisiviranomaisen ja kansalaisen välistä vuorovaikutusta kriisitilanteessa sosiaalisen median kautta. Työssä on perehdytty poliisiviranomaisen toimintamalleihin ja työtapoihin sosiaalisen median hyödyntämiseksi kriisiviestinnässä. Sekä tutkimusten tulosten että kirjallisuuden kautta on tuotu esiin kriisitiedottamiselle syntyviä haasteita ja kehittämiskohteita sosiaalisessa mediassa.

Tutkimuksen teoriaosuudessa perehdyttiin poliisiviranomaisen tiedottamiseen, kriisiviestintään yleisellä organisatorisella tasolla ja lyhyesti sosiaaliseen mediaan. Teoriaosuuden lisäksi tutkimukseen haastateltiin viisi henkilöä, jotka toimivat poliisiviranomaisen alaisuudessa. Haastatteluissa pyrittiin selvittämään poliisin kriisiviestinnän toimintamalleja ja niiden toteutumista käytännön työssä. Haastattelututkimus toteutettiin puolistrukturoituna kokonaisuutena eli haastattelukysymykset muodostettiin niin, että vastaus olisi runsas ja herättää keskustelua aiheesta.

Tulokset-luvussa nostettiin esiin haastatteluista tärkeimpiä kokonaisuuksia kriisin määrittämisestä lähtien poliisin tulevaisuuden suunnitelmiin. Tärkeimmäksi ongelmakohtaksi tutkimuksessa selvisi resurssien rajallisuus ja sen tuomat haasteet. Diskussio- ja johtopäätökset-luvuissa käydään läpi haastattelujen tuloksia, mitkä ovat pääpiirteet poliisiviranomaisen kriisitiedottamiselle ja kuinka niitä sovelletaan eri tilanteissa. Luvuissa pyrittiin hakemaan vastausta sille, voisiko kriisitiedottamista sosiaalisessa mediassa selkeyttää ja yhdenmukaistaa. Diskussio- ja johtopäätökset-luvuissa käsitellään poliisiviranomaisen viestintästrategiaa ja kriisiviestintää, niiden toteutumista ja pohditaan tulevaisuuden näkymiä sosiaalisessa mediassa.

AVAINSANAT: Sosiaalinen media, kriisiviestintä, poliisiviranomainen, digitaalinen teknologia

UNIVERSITY OF VAASA**School of Technology and Innovations**

Author:	Anni Runonen
Topic of the Master's Thesis:	Social media as a part of a Police Authority's Crisis Communication
Instructor:	Tero Vartiainen
Degree:	Master of Science in Economics and Business Administration
Major:	Information Systems
Degree Programme:	Master's Programme in Technical Communication
Year of Entering the University:	2014
Year of Completing the Master's Thesis:	2019

Pages: 96

ABSTRACT:

The Master's thesis investigates the relationship between the police authority and normal citizens in the social media during a crisis. The thesis focuses on the guidelines of the police authority to utilize the social media in crisis communication. Through this study and through literature the challenges and focus points of crisis communication via social media are assessed.

In the theory part of this thesis, the following fields are covered: The briefing of the police authority, general crisis communication, and narrowly the social media. In addition to theory, the thesis consists of five interviews of people working within the police authority. In the interviews, guidelines and practices of crisis management in actual day-to-day work were covered. The interview study was conducted as a semi-structured entity. The questions were placed in a way that the answer may be thorough and spark conversation around the subject.

In the results-section the most crucial aspects of the interviews were assessed from defining a crisis, to the future plans of the police authority. In the study, the lack of recourses in the police authority, was found to be one of the major issues in developing social media presence and platforms. In the conclusions and discussion, I hope to explain the general guidelines of crisis communication in the Finnish Police authority and how they are obeyed in practice. I also wish to find and answer to the question: Can the crisis communication of the police authority in the social media be more precise and standardized. In the conclusions the communications strategy and crisis communication are dealt with, in theory and in practice. The future of the social media for the police authority is also assessed.

KEYWORDS: Social Media, Crisis management and Communications,
Police Authority, Digital technology

1 JOHDANTO

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää poliisiviranomaisen kriisiviestinnälle asetettuja tavoitteita, toimintamalleja ja -tapoja. Tutkimuskysymyksenä on, miten poliisi hyödyntää sosiaalista mediaa viestinnässään ja minkälaisia haasteita se tuo kriisiviestinnälle. Sen lisäksi tutkimuksessa tuodaan esille tämän hetkinen tilanne koskien poliisiviranomaisen kriisiviestintää sosiaalisessa mediassa sekä sitä koskevia tulevaisuuden suunnitelmia ja kehityskohteita.

Poliisi on aina hyödyntänyt medioita viestinnässään ja siksi sosiaalisen median hyödyntäminen on mielestäni äärimmäisen ajankohtainen aihe, sillä sen käyttö on viime vuosina lisääntynyt rutkasti ja on etenkin nuorten kohdalla aktiivisesti käytetty informaation hakemis- ja välittämiskeino, kuten taulukossa 2 on esitetty. Tutkimuksen mukaan kolme neljästä suomalaisesta 16 – 89 -vuotiaasta oli käyttänyt matkapuhelimellaan internetiä viimeisen kolmen kuukauden aikana, (Suomen virallinen tilasto 2018). Tämä oli yksi niistä syistä, joka herätti kiinnostuksen tutkimuksen aiheeseen: pystyttäisiinkö internetiä ja sosiaalista mediaa käyttämään aktiivisemmin ja kattavammin poliisiviestinnässä ja nimellisesti kriisiviestinnässä sekä sen hallinnassa.

Poliisilla on käytössään erilaisia teknologioita ja palveluita, joiden avulla he tiedottavat kansalaisille uhka- tai vaaratilanteesta. Esimerkkinä voidaan mainita radio- ja televisiolähetysiin ilmestyvät hätä- ja viranomaistiedotteet, jotka ns. ajetaan yli muun ohjelman, jotta viesti varmasti välittyisi kansalaisten tietouteen (Laki vaaratiedotteesta 466/2012). Kuitenkin näkisin ongelmallisena sen, että nykypäivänä ei enää niin paljon, etenkin nuorten keskuudessa, katsota suorita televisiolähetyskiä tai kuunnella suorita radiolähetyskiä. Nykyajan hektisessä maailmassa moni käyttää mieluummin erilaisia video-, suora-

toisto- ja tallennepalveluja, jotka rajaavat esimerkiksi tietyt osiot lähetyksistä pois tai tarjoavat vain ohjelmallisen (esimerkiksi sarjan jakson) sisällön kerrallaan. Muun muassa tällaisten edellä mainittujen palveluiden kautta pääsee katselemaan tai kuuntelemaan televisio- tai radio-ohjelmia, jotka löytyvät palvelusta tallenteina, eivätkä tule suorana lähetyksenä.

Tutkimuksessa käsitellään yhteisöjä, jonka voidaan katsoa koostuvan yksittäisistä kansalaisista ja poliisiviranomaista osana valtiohallinnon organisaatiota. Tutkimuksen alkuosassa käydään läpi poliisiviranomaisen ja organisatorista viestintää yleisellä tasolla, käsitellään uhka- ja kriisitilanteiden arviointia sekä hallintakeinoja ja lisäksi puhutaan sosiaalisesta mediasta ja sen tuomasta muutoksesta yhteiskunnallisesti ja viestinnällisesti. Luvussa viisi esitellään haastattelututkimuksen prosessointia. Luvussa käydään läpi tiedonkeruuta, teemoittelua ja analysointia.

Tilastojen mukaan Suomessa saadaan parhaiten viranomaistietoja EU:ssa (Wallace, N. & Castro, D. 2017: 30). Tutkimukseni kohteena on poliisiviranomaisen kriisiviestintä sosiaalisessa mediassa. Aihe on ajankohtainen, sillä sosiaalinen media on yhä laajemmassa käytössä sekä vapaa-ajalla että työelämässä - myös valtiohallinnontasolla. Tutkimuksen lähtökohtana toimi ajatus siitä, hyödyntääkö poliisiviranomainen sosiaalista mediaa riittävästi yhtenä kriisiviestinnän keinona.

Yhteiskunnan turvallisuusstrategia (2017: 7 – 8) alleviivaa sitä, kuinka tärkeä asema kriisinsietokyvyn vahvistamiseen ja kriisitilanteisiin varautumiseen on julkisella hallinnolla, viranomaisella sekä yliopistoilla ja tutkimuslaitoksilla. Valtioneuvoston Kanslia (VNK 2010) kehottaa valtioneuvostojen käyttämään eri viestintäkeinoja informaation välittämiseen ja vastaanottamiseen kansalaisviestinnässä, jotta eri kohderyhmät olisivat tavoitettavissa. Huhtala, H. ja Hakala, S. (2007: 24) muistuttavat, kuinka sekä viranomaisen että

median toiminta kriisitilanteessa muodostaa sen näkemyksen, miten legitiiminä ja uskottavana kansalaiset pitävät heidän toimintaansa normaalitilanteessa.

Sosiaalisella medially voidaan ajatella olevan kaksi päätekijää, joita ovat informaation välittäminen ja yhteisöllisyyden rakentaminen. Molemmat tekijät voivat olla valtionhallinnolle hyödyllisiä kriisinhallintakeinoja. (Wenlin, L, Chih-Hui, L & Weiai, X 2018: 808). Wenlin ym. toteavat kuitenkin, vaikka kaikilla organisaatioilla on tarve kehittää kriisitiedottaminen sujuvaksi ja toimivaksi, tahosta riippuen on silti suuria eroja siinä, mitkä ovat tavoitteet tiedottamiselle. Wenlin ym. mainitsevat esimerkkeinä julkisen ja yksityisen tahon tiedottamisen tarpeiden lähtökohdat. Toisaalta lähtökohdaksi voi olla yrityksen maineen korjaaminen tai parantaminen, kun taas toisessa tilanteessa viestinnän lähtökohdaksi voi olla uhka- tai kriisitilannetiedottaminen yleisen turvallisuuden näkökulmasta.

”Tiukin kädenvääntö kriiseissä käydään usein *salaisen ja julkisen* sekä *yksityisen ja julkisen* välillä,” toteavat Huhtala ja Hakala (2007: 25). Tähän lauseeseen kiteytyykin juuri se ongelma, jonka kanssa poliisiviranomainen joutuu taistelemaan muun muassa sosiaalista mediaa käyttäessään. Riippumatta siitä, käyttääkö poliisiviranomainen sosiaalista mediaa yksityishenkilönä vai virantoimituksessa, on hänen pystyttävä toimimaan asemansa edellyttämällä ja vaatimalla tavalla. Viranomaisen tiedottamisessa käytetään useita eri medioita, jotka eivät kuitenkaan välttämättä tavoita sataprosenttisesti kohderyhmiä tai tieto hukkuu informaatiotulvaan.

Internetin mahdollistaessa sen, että tietoa leviää lähes välittömästi ja laajalti, se tarjoaa myös alustan keskustelulle ja asioiden purkamiselle (Lehtonen 2009: 116). Tämä on sekä loistava mahdollisuus mutta myös suuri uhka poliisiviranomaisen toiminnalle, sillä väärää

tietoja voidaan jakaa tuntematta lähteiden alkuperää. Väärät tai vääristyneet tiedot ja tietolähteet, eli *disinformaation leviäminen*, voivat aiheuttaa pahimmillaan kriisin. Juuri tästä syystä poliisiviranomaisen nopea ja selkeytetty kriisitiedottaminen on elintärkeää. Kun poliisiviranomainen hyödyntää eri viestintäkeinoja monipuolisesti, saadaan todellinen asiapitoinen tieto kansalaisille. Valtion alaisuudessa toimivien virkamiesten ja muiden työntekijöiden osalta on voimassa tällä hetkellä lähinnä suosituksia, kuinka rajoittaa ja jakaa informaatiota sosiaalisessa mediassa eri rooleissa: virka-ajalla tapahtuva viestintä vs. vapaa-ajalla tapahtuva viestintä.

Kriisinhallinta on laaja-alainen prosessi, johon vaikuttavia tekijöitä on lukematon määrä. Tässä tutkimuksessa käydään lyhyesti läpi kriisiviestintää kokonaisuutena, mutta keskitytään viranomaisen kriisiviestintään ja sosiaalisen median hyödyntämiseen siinä. Empiirinen osuus tutkimuksesta toteutettiin puolistrukturoidun haastattelun avulla. Haastatellut henkilöt toimivat poliisiviranomaisen viestintäryhmissä eri rooleissa: viestinnän johtotehtävistä suunnittelutehtäviin. Haastateltujen pyynnöstä heidän nimiään eikä tarkennuksia työtehtävistä esitetä tutkimuksessa.

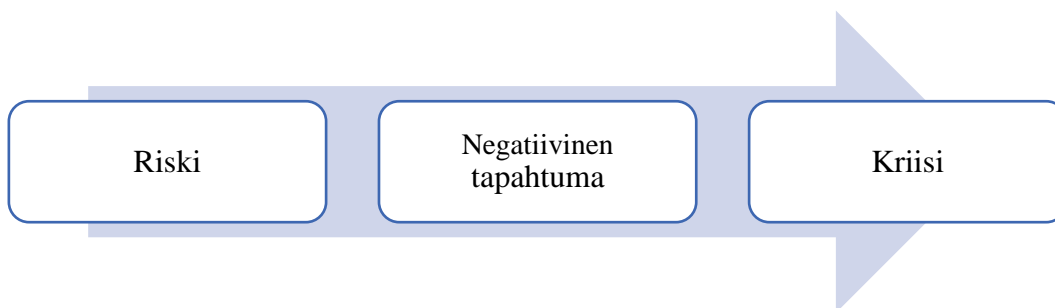
Haastateltavia saatiin tutkimukseen viisi henkilöä aikataulun puitteissa ja haastattelut tehtiin joko kasvotusten tai sähköpostitse. Haastattelukysymykset olivat puolistrukturoituja kysymyksiä, jotka jättivät tilaa vastauksen laajuudelle ja vapautta lähestymistapaan. Haastattelut koostettiin tutkimusosioihin, joita tarkasteltiin tutkimuskysymysten ja kirjallisuuden kautta. Tuloksissa esitellään tutkimuksen tulokset ja peilataan niitä muuhun tutkimuksessa esitettyihin näkökulmiin. Diskussiossa pohditaan tutkimuksen tuloksia ja esitetään niiden antamia pääpiirteitä tämän hetkisistä toimintamalleista poliisin viestinnässä. Diskussiossa tuodaan myös esiin haastattelujen aikana heränneitä ajatuksia ja tuntemuksia, joita tilanteet ovat sanattomasti synnyttäneet. Luvussa pohditaan myös tulevaisuuden jatkotutkimuksen mahdollisuuksia.

2 RISKI JA KRIISI

Luvussa puhutaan riskistä ja kriisistä termeinä ja niiden määrittelystä sekä hahmotetaan riski- ja kriisiviestinnän strategiaa ja suunnittelua. Käsitellessä yhteiskunnan ja poliisiviranomaisen riski- ja kriisinhallintaa, voidaan se rinnastaa organisaation riski- ja kriisinhallinta-prosessiin. Tästä syystä tässä luvussa tuodaan organisatorinen näkökulma mukaan tutkimukseen.

2.1 Riskin ja kriisin terminologiasta ja määrittämisestä

Lehtosen (2009: 10) mukaan ”riski on jonkin kielteisen tapahtuman arvioitu mahdollisuus tai todennäköisyys.” Lehtonen (2009: 9) toteaa, että onnettomuutta, luonnonmullistusta, tapaturmaa tai muuta vahinkoa ei tule pitää kriisinä itsessään. Kriisi muodostuu, kun toteutunut riski aiheuttaa negatiivisia seurauksia tai julkisuutta organisaatiolle. Kriisiprosessille on useita eri laukaisevia tekijöitä ja niitä voi olla yhtäaikaaisesti monta. Tällaisia ovat esimerkiksi jokin onnettomuus, katastrofi, odottamaton muutos organisaation toimintaedellytyksissä tai luonnonmullistus.



Kuvio 1 Kriisitilanteen kehitys. (Lehtonen 2009).

2.1.1 Riski

”Jos on olemassa riski, on oltava jokin tuntematon asia tai kohde tai jokin tapahtuma, jolla voi olla tuntematon lopputulos. Näin ollen tieto riskistä on tieto tiedon puutteesta”, kuvailee Hansson (2018). Riski-sanana on muodostunut latinalaisesta sanasta ”*risicare*”, joka tarkoittaa suomeksi *uskaltaa*. Riskiä kuvataan usein mahdollisena onnettomuutena, tapaturmana tai vahinkona. Sitä voidaan kuvata myös mahdollisena tappiona tai häviönä. (Wolke 2017).

Yleisin tapa on jakaa riskimuodot staattisiksi ja dynaamisiksi riskeiksi. Staattisella riskillä voidaan tarkoittaa pitkälti muuttumattomia riskejä, kun taas dynaamisia riskejä voidaan pitää erittäin muutosherkkinä. Voidaan karkeasti ajatella, että staattisten riskien toteutumisen todennäköisyys on helpommin ennustettavissa kuin dynaamisten riskien ennustettavuus. (Kuusela & Ollikainen 2005, 33 – 34.)

Vaikka Suomessa yhteiskuntatasolla on turvallista, silti häiriötilanteita voi esiintyä. Esimerkkeinä odottamattomista yhteiskuntaan vaikuttaneista tilanteista toimivat muun muassa Nokian vesikriisi sekä kouluampumiset. Riskiarviointi on tärkeimpiä elementtejä häiriötilanteisiin varautumiselle, ja kaikki uhkamallit olisi pyrittävä huomioimaan. (Puhustusministeriö 2010). Yhteiskunnan turvallisuusstrategiassa (2010) sekä Kansallisessa riskiarviossa (2015) esitetään yhteiskuntaan kohdistuvia uhkia ja riskejä (ks. liite 2). Lista on jaoteltu kolmeen osaan:

1. Yhteiskuntatason uhkia, joita voivat olla esimerkiksi voimahuollon vakavat häiriöt, tietoliikenteen ja tietojärjestelmien vakavat häiriöt tai rajaturvallisuuden vakavat häiriöt.

2. Laajasti yhteiskuntaan vaikuttavia skenaarioita, joita voivat olla esimerkiksi kybertoimintaympäristön riskit, maailmanlaajuisesti tai Somen lähialueilla esiintyvät vakavat ihmisiin tarttuvat taudit tai vakava ydinonnettomuus Suomessa tai Suomen lähialueella.
3. Vakavia alueellisia tapahtumia, joita ovat esimerkiksi nopeasti syntyvä laaja tulva asutuskeskuksessa tai sen läheisyydessä, vakava kemikaali- tai räjähdysonnettomuus vaarallisia aineita käsittelevässä teollisuuslaitoksessa tai vakava lentoliikenteen onnettomuus.

Näihin tietoihin pohjautuen tehdään kansallinen riskiarvio, joka päivitetään kolmen vuoden välein. Viimeisin on julkaistu vuonna 2018 ja sitä johtamassa on sisäministeriö ja ohjaajana toimii Turvallisuuskomitea poikkihallinnollisena yhteistyönä. Kansallista riskiarviota muokataan ajantasaisen tiedon mukaisesti ja se toimii varautumisen suunnittelun perustana yhteiskunnan kaikilla toimintatasoilla. (Puolustusministeriö 2010).

2.1.2 Kriisi

Kriisillä on laaja vaikutus kaikilla osa-alueilla ihmiskunnassa. Sen myötä kriisin voidaan nähdä olevan voima, joka saa nopeasti myös muutosta, kasvua ja uudistumista aikaan totutuissa toimintamalleissa. (Sellnow, T.L. & Seeger, M.W. 2013: 1.) Coombsin (2007) mukaan kriisillä on suuri määrä erilaisia määritelmiä. Yhtenä lähestymistapana hän kuvaa kriisiä tietyn tyyppisenä uhkana toiminnalle, jolla voi olla negatiivisia seurauksia, mikäli sitä ei käsitellä asianmukaisesti. Hänen mukaansa kriisi voidaan jakaa kolmeen alueeseen, joita ovat:

- 1) yleinen turvallisuus
- 2) taloudellinen tappio
- 3) maineen kärsiminen.

Coombs (2007) kuitenkin painottaa, että nämä kolme aluetta liittyvät ja voivat vaikuttaa toisiinsa, eivätkä näin ollen ole toisistaan irrallisia tekijöitä. Esimerkiksi onnettomuudet tai kuolemantapaukset vaikuttavat yrityksessä sekä taloudelliseen menestymiseen että maineen kärsimiseen, ja maineen kärsimisestä on useimmiten seurauksena taloudellinen tappio.

Xu (2018: 87 – 88) selvitti tutkimuksessaan kriisintilanteen vaikutuksia yhteisön ja yhteisöllisyyden näkökulmasta. Haastateltavana hänellä oli seitsemän kampuksella asuvaa opiskelijaa. Haastatelluilta pyrittiin hakemaan vastauksia, miten, jos ollenkaan, kriisi voi vaikuttaa kampuksella yhteisöihin. Lisäksi pyrittiin tutkimaan, kuinka yhteisöt käyttäytyvät ja toimivat kampuksella kriisin aikana, vai toimivatko lainkaan.

Tutkimuksen tuloksissa Xu (2018: 91 – 96) kertoo, että kaikki haastateltavat nostivat esiin *haavoittuvaisuuden*. Kaikkien opiskelijoiden mielestä pelottavinta olisi kohdata kriisi yksin, ilman perheen, ystävien tai muun yhteisön tuomaa turvaa. Toisena haastateltavat ilmaisivat, että kriisi *vahvistaa yhteisön siteitä*. Jopa toisilleen tuntemattomat opiskelijat ovat kriisin aikana valmiita auttamaan toisiaan. Esimerkkinä haastateltavat kertoivat, että erään hurrikaanin aikana sähköt menivät poikki monelta asukkaalta kampuksella. Ne, joilla sähköt ja lämmitys edelleen toimivat, majoittivat apua tarvitsevia omiin asuntoihinsa tarjoten fyysistä turvaa ja apua kriisitilanteen hetkellä.

Kolmantena tutkimuksessa haastateltavat nostavat esiin *ihmisten välisen kommunikoinnin*. Xu (2018: 88) toteaa tutkimuksessaan, että haastattelujen vastauksista voidaan todeta

haastateltavien kokevan, että ihmisten välinen kommunikaatio on koko kriisin käsittelemisen perustana. Kriisin kokeneiden välille muodostuu intiimimpi suhde, kun he jakavat kokemuksiaan ja näkevät, että myös muut ovat kokeneet samaa. Tämä tuo tunteen solidaarisuudesta ja muodostaa tilanteen, jossa henkilöt jakavat kokemuksensa ja samalla antavat tukea toisilleen.

Xun (2018: 88) tutkimuksessa eräs haastateltava tuo esiin sen, että sosiaalinen media tarjoaa alustan informaation hakemiselle, mutta ei kuitenkaan korvaa yhteisön tuomaa turvallisuuden tunnetta ja tukea kriisin hetkellä. Tämän näkökulman toi esiin eräs toinenkin haastatelluista. Molemmat alleviivasivat sitä, etteivät luota sosiaalisessa mediassa esitettyyn informaatioon. Näistä kahdesta poiketen yksi haastatelluista toi oman eriävän ajatuksensa sosiaalisen median hyödyllisyydestä kriisin aikana. Hän koki, että sosiaalinen media tarjoaa hyvän alustan informaation etsimiseen ja luottaa enemmän internetistä etsimäänsä tietoon kuin muilta yhteisön jäseniltä kuultuun tietoon.

Neljäntenä kohtana Xun (2018: 88) tutkimus nostaa esiin *yhteisön luoman tiedon ja keinojen perustan*. Moni haastatelluista koki tärkeänä sen, että yhteisö kampuksella tarjoaa vertaistukea, sillä yhteisönjäsenet käyvät läpi samoja huolia ja kokemuksia. Esimerkiksi ne, jotka ovat olleet vastaavassa tilanteessa aiemmin, pystyvät neuvomaan muita yhteisön jäseniä, kuinka toimia tilanteessa ja mitä kannattaa erityisesti ottaa huomioon. Monet haastatellut myös mainitsivat, että henkisen tuen ja avun lisäksi olisivat kriisitilanteessa valmiita tarjoamaan myös materialistista tukea sitä tarvitseville.

Tutkimuksessaan Xu (2018: 90) kysyi haastatelluilta myös sitä, miten he kokevat kriisin kampuksella. Vastausten näkökulmat vaihtelivat ja tutkimuksessa päädyttiin jakamaan

vastaukset kolmeen muuttajaan: epävarmuus, kiireellisyys ja tilanteen vakavuus. Tutkimuksessa nousi esiin, että haastatellut kokivat tiedon saamisen mahdollisimman nopeasti olevan tärkeimpien asioiden joukossa kriisitilanteessa.

Sellnow, T.L. & Seeger, M.W (2013: 12) esittävät, että kriisinhallinnassa on huomioitava myös se, että kriisitilanteelle syntyy tietynlainen konsepti. Konseptista puhuessaan he viittaavat esimerkiksi siihen, mitä medioita ja verkostoja kriisitilanteessa käytetään, millainen on tunnettu historia vastaavista tapahtumista, minkälaiset taustat tilanteella on sosiaalisesti, poliittisesti, kulttuurillisesti ja ekonomisesti. Lisäksi kriisitilanteessa informaation kulku on jatkuvaa ja väistämätöntä. Nämä kaksi tekijää, konsepti ja informaationkulku, vaikuttavat toisiinsa ja muovaavat kriisitilannetta. Digitaalinen kommunikointiteknologia, mukaan lukien sosiaalinen media ja kannettavat teknologiset laitteet, ovat suuresti vaikuttaneet Sellnow & Seegerin mukaan siihen, millaiseksi kriisikommunikointi sekä kriisin konsepti muotoutuu kussakin tilanteessa. (Sellnow, T.L. & Seeger, M.W 2013: 12.)

2.2 Riski- ja kriisiviestinnän strategia

Kriisinhallintaa voidaan pyrkiä ajattelemaan prosessina, jonka vaiheita ovat kriisin ennakointi, kriisitilanteen käynnistyminen, akuutti kriisivaihe, ratkaisu kriisitilanteen purkamiselle sekä kriisin jälkihoito. (Korpiola 2011: 103.)

Kriisiviestinnälle tulee laatia strategia, joka sisältää mahdollisimman kattavasti ne potentiaaliset uhkakuvat, jotka yritystä voivat kohdata. Strategia tulee tehdä kirjallisesti, mutta sitä olisi tärkeää myös harjoitella, jotta todellisen kriisin hetkellä pystytään toimimaan mahdollisimman johdonmukaisesti ja ennakkoidusti yhteisiä ohjeita noudattaen. Strategiaa

luotaessa on myös mietittävä, mitkä ovat ne tahot, joihin kulloinenkin käsiteltävä uhka voi kohdistua ja millä tavoin tilanteessa tulee siinä tapauksessa toimia. Kriisiviestinnän strategiaa hahmottaessa on pidettävä mielessä, etteivät tilanteet ole koskaan samanlaisia eikä niihin voida luoda täydellisiä toimintaohjeita, vaan kulloisenkin tilanteen mukaan on osattava toimia siten kuin se on tilanteelle edullisinta. (Karhu & Henriksson 2008: 33.)

Seuraavassa kuvaus yhteiskunnan turvallisuusstrategian varautumisprosessista, joka toimii pohjana suunnitelmalliselle yhteiskuntatason kriisinhallinnalle (Turvallisuuskomitea 2017):



Kuvio 2 Varautumisen yleinen prosessi. (Turvallisuuskomitea 2017.)

Hansson (2018) toteaa, että riskin ja epävarmuuden erottaminen vaatii selvennystä tietoteoreettisesti. Kirjoituksessaan hän alleviivaa, että vain hyvin harvoin todennäköisyydet ovat ennustettavissa – oikeassa elämässä missään tilanteessa ei voida poistaa epävar-

muustekijää kokonaan, vaikka ennustettavuus olisikin korkea. Esimerkkinä ennustettavista riskeistä hän käyttää kolikon tai nopan heittoa. Hansson (2018) tähdentää, että todennäköisyyksiä voidaan laskea ja ennustaa, mutta todellisuudessa voi tulla vastaan muuttujia, joita ei osattu ajatella tai nähdä etukäteen, vaan ”itsestään selvään” asiaan liittyä aina epävarmuustekijä.

Kriisiä käsitteenä ja teoriana on tutkittu laajalti ja toimintamallien kehittämiseksi on laadittu suunnitelmia, joita on pyritty kehittämään palautteen ja kokemusten perusteella. Kriisitilanteiden hallintaan ja viestintään perehtyneissä tutkimuksissa on kyetty huomamaan, että kriisitilanteessa viestintää johtavat henkilöt ovat kokeneet yhtenä kehitystä kaipaavana asiana viestinnälliset haasteet. Haastavaa on ollut koordinoita tehtäviä ja toimintoja sekä julkisia varoituksia ja ilmoituksia. Tällaisia kommunikaatioteknologioita, kuten esimerkiksi radiot, internetpohjaiset sovellukset, varoitusjärjestelmät (esim. sireenit ja massamedia varoitusjärjestelmät (esim. hätätiedotteet) ovat kriisitilanteessa käytettäviä kommunikaation ja informaation levityksen välineitä. Niitä on jatkuvasti pyritty kehittämään. Viimeisimpinä on noussut esiin sosiaalisen median rooli (esim. Twitter- ja Facebook-palvelut) kriisiviestinnän työkaluna. (Sellnow, T.L. & Seeger, M.W. 2013: 3.)

3 VALTIOHALLINNON VIESTINTÄ

Luvussa keskitytään valtiohallinnon ja tarkemmin viranomaisen viestintään ja tiedottamiseen. Osana lukua keskitytään myös poliisiviranomaisen viestinnän ja erityisesti kriisiviestinnän rooliin.

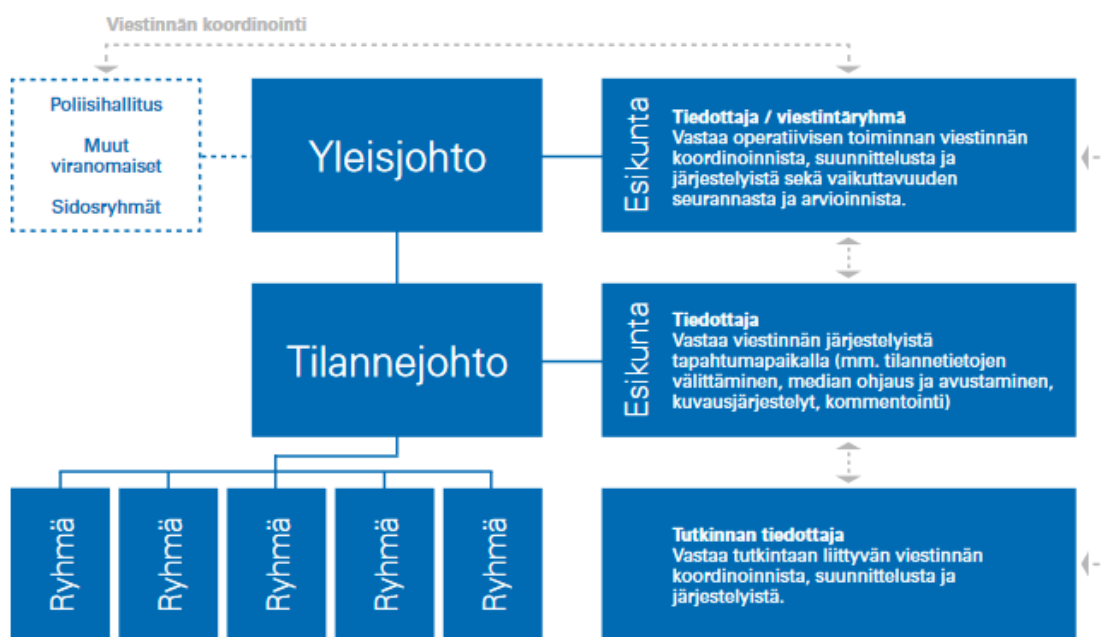
3.1 Viranomaisen viestintään ja tiedottamiseen vaikuttavia tekijöitä

Suomen perustuslaissa edellytetään, että hallinnon toiminta on läpinäkyvää ja asiakirjat pidetään julkisena. Laissa määritetään myös kansalaisen oikeus tiedolliseen itsemääräämisoikeuteen. (Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.) Julkisuuslaissa puolestaan veloitetaan viranomaisen toiminnassaan avoimuuteen ja aktiiviseen tiedottamiseen. Tällä pyritään takaamaan hyvä tiedonhallintatapa sekä tiedon välittyminen kansalaisille. (Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621.)

Demokraattisessa yhteiskunnassa kriisi on aina julkinen asia. Tästä syystä onnistuneen kriisiviestinnän vaatimus on ymmärtää julkisuuden toimintamekanismeja. Merkittävät uutisia tuottavat tilanteet ja kohut tuovat kaupallisen median tulot. Julkisuus voidaan ikään kuin nähdä näyttämönä eri yhteiskunnan toimijoiden ja heitä ohjaavien intressien näyttämönä. Sananvapautta ja julkisuuden rajoja testataan ja venytetään kriisiviestinnän kautta. (Huhtala & Hakala 2007: 171-176.)

Poliisin viestintä noudattaa tiettyjä prosesseja riippumatta viestinnällisestä tilanteesta. Peruseriaatteita noudatetaan ja mukautetaan tilanteen mukaan. Alla poliisin viestinnälle laatima toimintakaavio, jossa on yleisesti kuvattuna toimintamalli viestintää vaativissa tilanteissa (*Kuvio 3*).

Viestintä toimintakaaviossa



Kuvio 3 Poliisin viestinnän toimintakaavio. (Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirja 2020/2010/4434.)

Poliisin viestintää kaikissa tilanteissa ohjailevat ja säätelevät monet lait ja säädökset sekä ohjeet. Poliisihallitus on listannut merkittävän listan poliisin viestintää ohjailevista tekijöistä. Keskeisiä poliisin viestintään liittyviä lakeja ja asetuksia ovat muun muassa Suomen perustuslaki (731/1999), asetus esitutkinnasta ja pakkokeinoista (575/1988), rikoslaki (184/1999), esitutkintalaki (449/1987), pakkokeinolaki (450/1987), hallintolaki (434/2003) ja henkilötietolaki (523/1999). Tässä lyhyesti esiteltynä vain osa laista ja

asetuksista, Poliisihallituksen kattavampi lista löytyy liitteistä (ks. liite 3). (Poliisihallituksen julkaisusarja 2015:39; Poliisihallitus 2017)

Lakien ja asetusten lisäksi poliisin viestintään liittyy valtava määrä erilaisia toimintaa ohjaavia määräyksiä, ohjeita ja suosituksia. Niitä ovat muun muassa Poliisin operatiivisen johtovalmius ja tiedonvälitys (POHADno/2010/1123), Määräys Poliisihallituksen johtovalmiuteen osallistumisesta (POHADno/2010/1124 (sisäinen määräys)), Tehostettu viestintä sisäasiainhallinnossa - Valmiusviestintäryhmän raportti 2006 (SM), Viranomaistiedotteiden lähettäminen ja hätäilmoitusten välitysjärjestelmän toiminta (SMDno/2008/596), Valtionhallinnon viestintäsuositus (2010), Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirja, Poliisin arvot. Poliisihallituksen keräämä lista löytyy liitteistä kokonaisuudessaan (ks. liite 4).

Viranomaistiedotteita on kahdenlaisia: *hätätiedote*, joka julkistetaan, jos vaara on välitön. Toisena on *muut viranomaistiedotteet*, jotka julkistetaan, mutta ihmishenki tai omaisuuteen kohdistuva vaara ei ole aivan välitön. Päälystöön kuuluva poliisimies, joka toimii tiedottamisesta edellyttävässä tilanteessa tai tapahtumassa yleisjohtajana, voi antaa poliisin toimialaan kuuluvia hätä- tai viranomaistiedotteita. Eri poliisin yksiköt julkaisevat hätä- ja viranomaistiedotteet Helsingin poliisilaitoksen johtokeskuksen kautta. (Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirja 2020/2010/4434.) Laissa säädetään vaaratiedotteen antamisesta radiossa tai tarvittaessa televisiossa, mutta muissa tiedonantovälineissä ei lain mukaan tiedottamispakkoa ole. (Laki vaaratiedotteesta 466/2012; Sisäasiainministeriö 2013.) Kielilain (423/2003) 32 §:n mukaisesti vaaratiedote tulee jakaa sekä suomen että ruotsin kielellä.

Puhuttaessa poliisiviranomaisen kriisiviestinnästä, on tärkeää avata yleiskuvaa valtiohallinnon viestinnän peruseräistä. Poliisin viestintää ohjaamaan on laadittu kaikkialla

poliisitoiminnassa käytössä oleva poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirja. Yleisenä lähtökohtana on, että jokainen viranomainen vastaa tahollaan omaan toimintaansa liittyvän viestinnän hoitamisesta. Virka-avun pyytäjä on vastuussa virka-apuasioiden viestinnästä. Poliisiviranomaisen kohdalla viestinnän ohjaus, kehittäminen ja harmonisointi ovat Poliisihallituksen vastuuna. Tämä pätee sekä sisäiseen että ulkoiseen viestintään. Poliisihallituksesta käsin pyritään kehittämään poliisin käytössä olevia viestinnän välineitä sekä ohjata ja varmistaa koulutus niihin liittyen. (Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirja 2020/2010/4434.)

Poliisiyksiköiden päälliköiden tehtävänä on vastata, että viestintä organisoidaan tukemaan yksikön toimintaa ja viestintää hyödynnetään päätöksentekemisessä sekä suunnittelussa. Päälliköt vastaavat myös siitä, että yksiköissä toimivat henkilöt saavat riittävästi perehdytystä viestinnän hoitamiseen. Poliisiyksiköiden päälliköt ja henkilöstö varmistavat, että viestintä on tavoitteellista ja sitä arvioidaan, kuten muitakin yksikön toiminnan ja talouden suunnittelua. Viestinnän resursointi, organisointi ja ohjeidenmukaisuus jää päällikön varmistettavaksi. Hän vastaa myös työyhteisöä koskevista häirintätilanteiden viestintätoimista ja yhteistyössä viestintäkoordinaattorin kanssa pyrkii ennakoimaan mahdolliset ulkoisen viestinnän tarpeet. (Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirja 2020/2010/4434.)

Viestintäkoordinaattorin tehtävänä on toimia poliisijohdon ja oman organisaation tukena ja tiedottamisen sekä koko viestinnän asiantuntijana. Hän tahollaan myös ohjaa, suunnittelee, kehittää ja koordinoi viestinnän ja tiedottamisen käytännön toteuttamista. Koordinaattorin on lisäksi huolehdittava, että ohjeistus ja muu tukimateriaali ovat ajan tasalla ja saatavilla. Viestintäkoordinaattorin tulee olla yhteydessä oman alueensa joukkoviestimiin

ja muihin sidosryhmiin aktiivisesti ja sen lisäksi pidettävä yhteys muiden alueiden viestintäkoordinaattoreihin. (Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirja 2020/2010/4434.)

Esimiesten tehtävänä on vastata oman toimialueensa sisäisestä viestinnästä alaistensa sekä ylempien esimiestensä suuntaan. Hän vastaa siitä, että tiedonanto ja informaationkulku on esteetöntä kaikkiin suuntiin; virkamiehiltä viestinnän vastuuhenkilöille ja vastuuhenkilöiltä virkamiehille. Poliisiyksiköissä muodostetussa työryhmässä kehitetään viestintään liittyviä asioita, jossa viestintäkoordinaattori toimii mukana. Työryhmä koostaa ehdotuksia ja kysymyksiä ja vie ne eteenpäin päätöksen tekevälle taholle, esimerkiksi Poliisihallitukselle. (Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirja 2020/2010/4434.)

Hätätiedottamisen tilanne voi syntyä vaarallisen tapahtuman, tai sen seurausten takia, vaikuttaen laajalti niin, että se vaatii useamman viranomaisen samanaikaista toimintaa ja viestimistä. Tällaisessa tilanteessa viranomaisen uhka- ja kriisitilanteiden johtosuhteiden on oltava selvät, jotta vastuu kyetään jakamaan oikein tilanteen vaatimalla tavalla. Tavoitteena on yksi viranomainen, joka johtaa tilannetiedotusta muiden tilanteessa mukana olevien viranomaisten toimiessa tukena ja osana prosessia. Tämä takaa selkeän ja yhteisen kuvan tilanteesta. (Sisäasiainministeriö 2013.)

Sisäisen ja ulkoisen viestinnän prosessi



Kuvio 4 Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän prosessi. (Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirja 2020/2010/4434.)

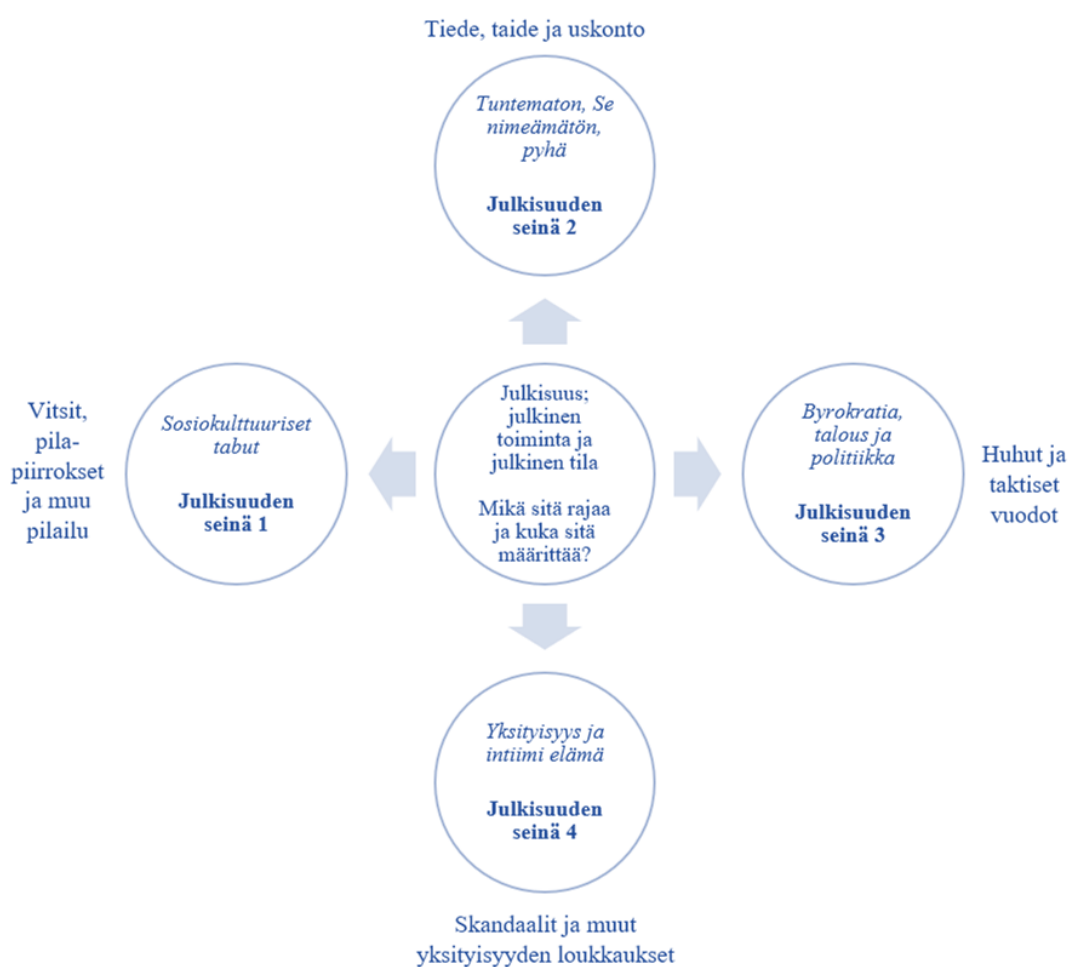
3.2 Viranomaisen viestintä ja tiedottaminen

Valtiovhallinnon ja viranomaisen viestintä jaetaan yleensä poliittisiin ja hallinnollisiin tehtäviin. Viranomaisen roolissa toimivan viestintä pohjautuu faktoihin ja todistettuihin tosiasioihin, mutta poliittisessa roolissa toimiva voi jakaa myös epävarmaa ja vahvistamatonta tietoa. (Huhtala & Hakala 2007: 27.)

Valtiovhallinnon voi tiivistää Hillin (1999: 251 – 253) mukaan neljään osa-alueeseen. Ensimmäisenä ja tärkeimpänä Hill pitää näistä alueista tiedon keräämistä eli *tietokannan rakentamista*, sillä hänen mukaansa ilman tiedonkeräämistä ei voida päätöksentekoa tehdä. Tämän jälkeen hän listaa sen, että valtiovhallinnon on kyettävä tarjoamaan *tietoa perustoiminnastaan*, eli luomaan kuvaus palveluistaan sekä tulevaisuuden ennusteista ja -suunnitelmistaan. Kolmanneksi Hill listaa vuorovaikuttamisen eli *kommunikoinnin ja informaation jakamisen* kansalaisille ja muille toimijoille, kuten organisaatioille ja instituutioille. Hillin listalla neljäntenä ja viimeisenä kohtana on aktiivinen monitahoinen viestintä eli *kahdensuuntainen vuorovaikutteinen informaationvaihdanta* valtiovhallinnon sekä kansalaisten välillä.

Viestinnän toiminta-ajatus on se määrittävä tekijä, jonka pohjalta yritys (tai organisaatio) ylipäätään hyödyntää viestintää. Yritystasolla tapahtuu monenlaista viestintää, jonka voi karkeasti jakaa esimerkiksi ulkoiseen ja sisäiseen viestintään. Viestintään tulisi varata riittävästi resursseja ja ammattitaitoisia tekijöitä, jotta laatu ja yrityksen asettamat arvot eivät pääse kärsimään. Myös viestintä- ja markkinointistrategiat ovat oleellista osata erottaa toisistaan, vaikka ne osaksi toimivatkin lomittain. (Kantor, I. 2007: 135 – 138.) Ajattellessa julkisen ja yksityisen välisiä rajapintoja, mielestäni hyvin kuvaava mukaelma

Partasen (1985: 31 – 37) ja Hakalan (1994: 16 – 17) koostamista kuvioista löytyy Huhtalan ja Hakalan (2007: 176 – 184) kuvailemana. Heidän mukaellmansa em. henkilöiden laatimista sananvapauden ja julkisuuden rajoista kappaleen lopussa (Kuvio 1).

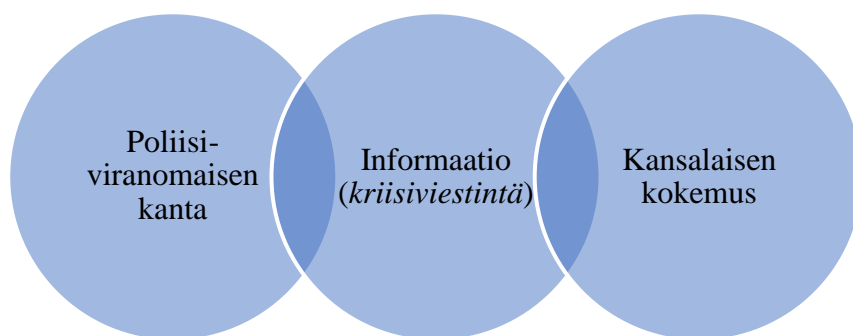


Kuvio 5 Raja julkisuuden ja salaisuuden välillä. (Huhtala & Hakala 2007.)

Huhtala ja Hakala (2007: 176 – 184) tiivistävät julkisuuden seinät 1 – 4. Niistä ensimmäinen on julkisuuden seinä 1, joka sisältää *sosiokulttuuriset tabut*, kuten esimerkiksi vitsit, pilapiirroksiset ja muun pilailun. Huhtalan ja Hakalan mielestä näillä edellä mainituilla keinoilla on tarkoituksena ja pyrkimyksenä kuvata jotakin sellaista, jota pidetään kulttuurissa muuten tabuna. Tabujen näkyvyyttä pyritään julkisuudessa piilottamaan tai kokonaan estämään. Toisena kirjoittajat luettelevat julkisuuden seinän 2, joka käsittää *tuntemattoman, ennestään nimeämättömän ja pyhän*. Näiden voi katsoa sisältävän muun muassa kulttuuriset erot, esimerkiksi hyvän ja pahan käsitys ja yhteisöjä yhdistävät tekijät. Esimerkkinä Huhtala ja Hakala mainitsevat erot länsimaisen ja islamilaisen journalistiikan välillä.

Kolmas julkisuuden ja salaisen rajapinta on Huhtalan ja Hakalan (2007: 176 – 184) mukaan *byrokratian, politiikan ja talouden salainen maailma*, joka sisältää muun muassa huhut ja tietovuodot, joilla tahallisesti tai tahattomasti aiheutetaan valtiohallinnolle tai taloushallinnolle negatiivisia seurauksia. Neljäntenä ja viimeisenä tekijänä listataan *yksityisyys*. Median monimuotoisuuden myötä yksityisen ihmisen tuottamaan informaatioon pääsee käsiksi lähes rajattomasti, jolloin yksityisyys vaarantuu.

Kriisiviestinnässä oleellista on tiedostaa vallankäytön asema ja yksityisyyden rajat. ”Sananvapaus on kaksiteräinen miekka: toisaalta sillä voi taistella perusoikeuksien puolesta, ja toisaalta kaupallisessa käytössä siitä on tullut yksityisyyden loukkaamisen tehokas väline, jollaiseksi sitä ei alun perin ole tarkoitettu. Julkisuusperiaate on demokraattisen yhteiskunnan perusta, sillä sen turvin toimittaja ja tutkija voivat ylittää tietämättömyyden rajoja ja puhkoa aukkoja viranomaisen asettamiin salaisuuden rajoihin,” (Huhtala ja Hakala 2007: 184.)



Kuvio 6 Vuorovaikutuksen rajapinnat kriisiviestinnässä.

3.3 Viranomaisen rooli mediassa

Virkamieseettinen neuvottelukunta korostaa suosituksessaan (2016) virkamiehen viestintään liittyvää vastuuta ja sosiaalisen median erityispiirteitä, jotka tulee ottaa huomioon säilyttäen hyvät käytöstavat. Virkamiehen on pitäydyttävä esittämästä näkemyksiä tai mielipiteitä koskien henkilöitä tai ryhmiä, mikäli ne rikkovat hyväntavan mukaisuutta. Mielestäni edellä esitelty virkamieseettisen neuvottelukunnan suositus tulisi ottaa aktiivisempaan tarkasteluun ja sen mukaan tulisi muokata selkeämpi toimintamalli.

Kuten Castells ja Himanen (2001: 175–176) toteavat, yhteiskunnassamme rajat alkavat hämärtyä muun muassa yksityisen ja julkisen toiminnan suhteen. He puhuvat maailmankylästä, jolla tarkoitetaan, että informaatioteknologian ja globalisaation kautta niin sanottu koko maailma on aktiivisesti saatavilla koko ajan. He muistuttavat, että tämä tuo mukanaan sen, että myös yhteiskunnan toimijoiden, kuten viranomaisten, on pystyttävä muuttumaan ja muuttamaan toimintojaan modernin yhteiskunnan mukaisiksi. Kuitenkin

esimerkiksi poliisiviranomainen on suuressa roolissa, joten muutosten tulee tapahtua harakiten ja punniten muutoksesta saavutettuja hyötyjä ja säilyttäen turvallisuus ja luotettavuus.

B.M. Fowler (2017) perehtyi tutkimuksessaan Columbia Mallissa, Marylandin Columbiassa, tapahtuneeseen ammuskeluun, joka tapahtui tammikuussa 2014. Tutkimuksessa käytiin läpi poliisin Twitter-palvelussa tapahtunutta viestintää, haastateltiin poliisia sekä hyödynnettiin poliisin asiakirjoja tapahtuneesta. Tutkimuksessa pohditaan sitä, millä tavoin poliisi voi hyötyä kriisin aikana ja sen jälkeen sosiaalisen median käytöstä ja nimenomaisessa tutkimuksessa perehdyttiin juuri Twitter-viestintäpalveluun.

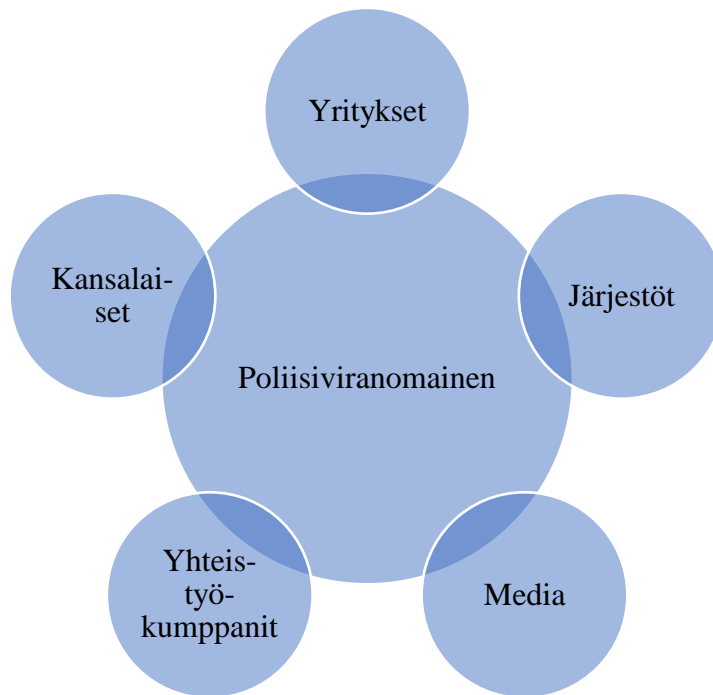
Tutkimuksessaan Fowler (2017) nostaa esiin, että Columbiassa tapahtuneessa ammuskelussa poliisi viesti aktiivisesti Twitterin kautta tilanteesta. Todennäköistä on, että tällä viestinnällä oli tärkeä rooli kriisin aikana. Osa Columbia Mallissa olleista ihmisistä oli laukauksia kuultuaan piiloutuneet ostoskeskukseen tietämättä, miten tapahtumat etenivät. Poliisi lisäsi kriisitilannetietoja Twitterissä ja heidän julkaisujaan jakoivat muut Twitter-käyttäjät. Tällä tavoin poliisi kykeni saavuttamaan tapahtumapaikalla piilossa olevia henkilöitä.

Fowler (2017) kertoo, että ammuskelun alettua poliisilla ei ollut tarkkaa tietoa ammuskelijasta, eikä ostoskeskuksessa olevien ihmisten määrästä ja sijainnista. Poliisin olisi ollut liki mahdotonta saada yhteys kaikkiin henkilöihin, jotka olivat ostoskeskuksen sisällä tai läheisyydessä tapahtumahetkellä. Poliisi jakoi Twitter-tilillään ilmoituksen tapahtuneesta ja ohjeita tilanteessa toimimiselle. Muun muassa poliisi pyysi paikalla olijoita odottamaan, että poliisi tulee saattamaan heidät turvallisesti ulos, sillä poliisilla ei ollut varmaa tietoa, oliko ampujia enemmän kuin yksi.

Fowlerin (2017) tutkimuksessa kerrotaan, että poliisin julkaisemia Twitter-viestejä jaettiin eteenpäin (*engl. 'retweet'*) yksityistilien omistajien toimesta, joka auttoi poliisin viestiä kulkemaan eteenpäin. Moni ostoskeskuksessa ollut näki jaetut Twitter-viestit älypuhelimillaan ja kykeni toimimaan poliisin pyytämällä tavalla. Poliisi määrätti, että pääasiassa Twitter-viestien yleisönä toimi kriisin tapahtumahetkellä ostoskeskuksessa olleet ihmiset, kansalaiset ja media.

Valtiovallinnon sosiaalisen median profiili (Government social media profile GSP) on osaltaan poliittista toimintaa. Tällaisiin profiileihin kansalaisten on helppo olla kontaktissa ja näin ollen kansalainen kokee vaikuttavansa helpommin valtiotason toimintoihin. Profiilit auttavat viranomaista välittämään informaatiota ja tärkeitä tietoja tehokkaammin ja estämään epäkurantti tiedon tai väitteiden leviämistä. Esimerkiksi, kun kansalaistason sosiaalisen median käyttäjän ehdotus otetaan käyttöön valtiotasolla kriisinhallinnassa, kokee käyttäjä vaikuttaneensa ja olevansa osaltaan vastuullinen valtion hyvinvointiin. Tällainen vastuuntunto saa kansalaisen jatkossa tuomaan ajatuksiaan ja ehdotuksiaan julki kriisitilanteissa auttaakseen sosiaalisen median käyttäjiä ja näin ollen myös koko yhteisöään. (Junpeng, G, Chunxin, Z., Yi, W., Hao, L. & Yu, L. 2018: 313 – 314.)

Poliisi toimii keskeisenä osana yhteiskunnassa ja tämän vuoksi poliisilla on monia ulkoisia sidosryhmiä, joiden kanssa viestimisestä on pidettävä huolta. Sidosryhmiä voivat olla muun muassa eri päättäjätahot, turvallisuus- ja oikeusviranomaiset, muut julkishallinnon toimijat, eri turvallisuusalan toimijat, kuten yritykset ja järjestöt, media, kansainväliset yhteistyökumppanit sekä kansalaiset. Kansalaisella on oikeus saada tietoa viranomaisten toiminnasta ja hallinnon julkisuudesta. Poliisi edistää ja kehittää kansalaisen osallistumista ja vaikutusmahdollisuuksia palveluilla ja asiointimahdollisuuksilla, joiden laatu pyritään pitämään korkeana. (Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirja 2020/2010/4434.)



Kuvio 7 Poliisin viestinnän ulkoisia sidosryhmiä. (Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirja 2020/2010/4434).

Ohjeissa muistutetaan siitä, että Suomessa toimii vain yksi poliisi ja tästä syystä on pyrittävä kaikin keinoin säilyttämään yhdenmukainen julkisuuskuva. Toimintatapojen on oltava yhtenäistä kaikkialla poliisin yksiköissä ja toiminnassa, viestinnän ei tule laadun vaihdella yksiköiden välillä tai yksiköiden sisällä. (Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirja 2020/2010/4434.)

Poliisihallitus (2015) muistuttaa, että viestintä on tiedonsiirtämisen lisäksi oleellista myös yleisten käsitysten ja mielikuvien hallintaa. ”Viestintä ei ole vain tiedonsiirtoa. Se

on myös merkityksien luomista, jakamista ja sisällön tulkintaa. Poliisin viestinnässä tulee käyttää hyväksi mahdollisimman tehokkaasti analysoitua tietoa ja luoda ilmiöiden merkitykset niiden valossa.” (Poliisihallituksen julkaisusarja 2015.)

He myös alleviivaavat, kuinka poliisin viestinnällistä toimintaa kehittäessä tulee ottaa huomioon kansalaisten lisääntynyt halukkuus käyttää yhä enemmän sähköisiä palveluita. Palveluiden muutokset ja kehitys vaativat reagoitakyvyn nostamista ja teknisen osaamistason lisäämistä jatkuvasti. Poliisin on kyettävä viestimään nopeasti muuttuvissa ja kehittyvissä tilanteissa. (Poliisihallituksen julkaisusarja 2015.)

4 SOSIAALINEN MEDIA

Tässä kappaleessa käsitellään sosiaalisen median käytön jatkuvaa yleistymistä ja käytön muuttumista yhteiskunnassa. Luvussa puhutaan, kuinka sitä hyödynnetään yhä monipuolisemmin ja enemmän vapaa-ajan käytön lisäksi myös työnteossa. Sosiaalinen media on luonut muun muassa myös viestinnälle ja kriisinhallinnalle uusia ulottuvuuksia ja haasteita.

4.1 Sosiaalisen median yleistyminen

Tutkimuksen mukaan Suomessa vuonna 2018 internetiä käytti 16 – 89-vuotiaista 89 prosenttia, joista 76 prosenttia käytti internetiä monta kertaa päivässä, kuten taulukossa 1 on kuvattu. Yhteisöpalveluja päivittäin tai lähes päivittäin seuraavia 16 – 89-vuotiaita oli vuonna 2018 tilaston mukaan 51 prosenttia suomalaisista, kuten taulukossa 2 on esitetty.

Taulukko 1 Internetin käytön yleisyys v. 2018 (Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö -tutkimus 2018, Tilastokeskus)

<i>Käyttänyt tai käyttää internetiä</i>	Viimeisen 3 kk aikana %-osuus väestöstä	Yleensä useita kertoja päivässä
<i>16-24v</i>	100	98
<i>25-34v</i>	99	97
<i>35-44v</i>	100	96
<i>45-54v</i>	98	87
<i>55-64v</i>	93	72
<i>65-74v</i>	78	47
<i>75-89v</i>	40	19
<i>Miehet</i>	90	78
<i>Naiset</i>	88	74
<i>Kaikki</i>	89	76

Taulukko 2 Yhteisöpalvelujen seuraamisen yleisyys ja useus v. 2018, % – osuus väestöstä (Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö -tutkimus 2018, Tilastokeskus)

<i>Seurannut jotain yhteisöpalvelua</i>	3 kk aikana	ainakin viikottain	päivittäin tai lähes päivittäin	yleensä jatkuvasti kirjautuneena tai useasti päivässä
<i>16-24v</i>	93	89	83	58
<i>25-34v</i>	87	82	76	53
<i>35-44v</i>	84	79	73	47
<i>45-54v</i>	71	66	56	31
<i>55-64v</i>	46	43	35	16
<i>65-74v</i>	29	24	20	8
<i>75-89v</i>	10	9	5	2
<i>Opiskelija</i>	92	88	77	54
<i>Työllinen</i>	75	71	63	40
<i>Eläkeläinen</i>	25	22	18	8
<i>Perusasteen koulutus</i>	47	44	37	25
<i>Keskiasteen koulutus</i>	63	60	53	32
<i>Korkea-asteen koulutus</i>	71	66	59	36
<i>Pääkaupunkiseutu</i>	74	70	62	40
<i>Suuret kaupungit</i>	65	61	55	37
<i>Muut kaupunkimaiset kunnat</i>	61	56	50	30
<i>Taajaan asut./maaseutum. kunnat</i>	50	47	41	23
<i>Miehet</i>	58	53	46	26
<i>Naiset</i>	64	61	55	36
<i>Kaikki</i>	61	57	51	31

Puhuttaessa sosiaalisesta mediasta käytetään siitä usein myös terminä Web 2.0, jonka katsotaan olevan internetin se vaihe, jossa loppukäyttäjät ovat osa sosiaalisen median sisälöntuotantoa. Ennen tätä ”sosiaalisen median aikakautta” oli loppukäyttäjille tarjolla internet, joka tarjosi informaatiota, mutta jota ei päässyt samalla tavalla muokkaamaan tai vaikuttamaan siihen. Tästä aiemmasta vaiheesta käytetään käsitettä Web 1.0. (Hinton, S. & Hjorth, L. 2013: 16 – 19.)

Winerman (2009) kuvailee artikkelissaan vuoden 2007 Virginiassa tapahtunutta kouluammuskelua. Hän selittää, että lähes välittömästi, kun luodit pysähtyivät, alkoi sosiaaliseen mediaan tulla tietoja tapauksesta. Paikalla olleet tilanteesta selvinneet alkoivat kerätä sosiaalisen median kautta tietoja tapahtuneesta ja uhreista. Winerman kirjoittaa, että myös ampujan henkilöllisyyttä spekuloida julkaisuja alkoi ilmestyä sosiaaliseen mediaan lähes heti. Kun yliopisto julkaisi tragedian seuraavana päivänä uhrien nimet, oli se jo vanhaa tietoa sosiaalisen median käyttäjille, jotka olivat yhteisönä selvittäneet uhrien määrän ja identiteetit.

Xu (2018: 91 – 96) tuo tutkimustuloksissaan esiin sen, että kriisin aikana ihmisillä on tarve saada informaatiota, päästä vuorovaikutukseen muiden ihmisten kanssa, vahvistaa jo syntyneitä verkostoja ja yhteisöjä. Lisäksi näiden verkostojen ja yhteisöjen tarkoituksena on jakaa tietoa ja resursseja. Yhteisöstä haetaan turvaa ja keinoja kaotteisessa tilanteessa. Xun tutkimuksen tuloksissa tuodaan esille, että sosiaalinen media ei välttämättä kykene vastaamaan henkilön tarpeisiin kriisitilanteessa samalla tavalla kuin muiden ihmisten luoma yhteisö tai verkosto, mutta sosiaalinen media voi toimia kuitenkin alustana ja paikkana eri kontakteihin, jota kautta henkilö löytää hakemaansa apua ja neuvoja. Sosiaalinen media on noussut esiin kriisinkäsittelykeinona, etenkin nuorten kohdalla, Xu muistuttaa.

Tutkimuksissa on alettu puhua *jälkikriisinhallinnasta* (SCC = Secondary Crisis Communication). Käsitteellä tarkoitetaan sitä, kuinka ihmiset keskustelevat tapahtuneista kriiseistä ja jakavat informaatiota koskien kriisiä. Usein keskustelu on negatiivissävytteistä ja voi vaikuttaa yrityksen kriisistä selviytymiseen erittäin radikaalisti. Etenkin sosiaalisen median käyttö on lisännyt tällaista toimintaa. (Coombs & Holladay 2014.)

4.2 Organisaation kriisiviestintä sosiaalisen median aikakaudella

Viranomaistoiminnan tavoitteena on olla läpinäkyvää ja tasalaatuista. Tämän lisäksi on myös oltava selkeät pelisäännöt, minkälaista informaatiota voi viranomaisena julkaista. (VNK 2013.) Suomen Virkamieseettinen neuvottelukunta toteaa suosituksessaan (2016), että erityisesti sosiaalisessa mediassa tapahtuvan viestinnän laatu kaipaa huomiota Suomessa. He painottavat sitä, kuinka hallinnolliset toimijat luovat omilla toimintatavoillaan myönteisen esimerkin vastuullisesta toimimisesta sosiaalisessa mediassa.

Yhä useampi organisaatio on ryhtynyt hyödyntämään enenevässä määrin sosiaalista mediaa työnteon apuna (Kaplan. & Haenlein 2010.) Sitä käytetään esimerkiksi projektityöskentelyssä aikataulujen päivitykseen ja informaation jakamiseen yrityksen sisällä. Kaplan ja Haenlein näkevät yhtenä sosiaalisen median vahvuutena organisaation toiminnassa sen, että sosiaalinen media (myös muut yhteisöpalvelut) mahdollistavat suuressakin yrityksessä usean loppukäyttäjän yhtäaikaisen informaation muokkaamisen, poistamisen ja lisäämisen. Tämä heidän mielestään taas edesauttaa lopputuloksen laadukkuuteen, joka on todennäköisimmin parempi kuin jos loppukäyttäjät tahollaan ylläpitäisivät informaatiota, ilman sosiaalisen median tarjoamaa interaktiivisuutta, eikä päivitettyä informaatiosisältöä pystyittäisi välittömästi jakamaan muualle organisaatioon.

Myös tutkijat käyttävät koko ajan enemmän työssään hyväksi sosiaalista mediaa (mm. Alshahrani & Rasmussen-Pennington 2018) muun muassa jakaakseen artikkeleitaan, lisätäkseen näkyvyyttä ja hakeakseen tietoa sekä lisätäkseen sitaattien määrää.

Kivikuru ja Pietiläinen (2014) muistuttavat kuitenkin siitä, että suuri vaikutus viestintään voi olla kulttuuris-maantieteellisiä eroja ja vaihteluita. ”Viestintäpolitiikka, median rakenteet ja kansalaisten mahdollisuudet käyttää mediaa vaihtelevat suuresti alueittain. Näihin vaihteluihin vaikuttavat alueen tai maan yleinen kehitystaso, talous, paikallinen kulttuuri ja historia,” (Kivikuru & Pietiläinen 2014: 20).

Karhu ja Henriksson (2008: 65 – 69) huomauttavat, että kriisiviestinnän suunnitelmallisuus ja resursointi on oleellisen tärkeää organisaation toiminnalle. Sekä sisäisen että ulkoisen viestinnän tulee olla suunniteltua, koordinoitua ja oikein resursoitua. Kriisitilanteessa toimintamallit ovat elintärkeitä, eli yrityksen tulisi ennalta määrittää ne tahot, jotka hoitavat kriisiviestinnän kussakin tilanteessa ja tarvittaessa ohjaavat seuraavan tahon toimijoille. Myös näiden eri toimijoiden välinen molemmin puolinen tiedonkulku tulisi taata. Tämän lisäksi yhtenä tärkeänä tekijänä he nostavat esiin sidosryhmien tärkeyden. Tällaisia ryhmiä voivat olla esimerkiksi mediakanavat, joiden kautta yrityksen tiedotusta voidaan saada nopeammin julkiseksi ja laajempaan tietouteen. ”Jo lainsäädäntö edellyttää tiedottamista sekä henkilöstölle että monissa tapauksissa myös ulkopuolisille,” Karhu & Henriksson (2008: 63).

Internet ja sosiaalinen media tarkoittaa monelle kriisitilanteessa tietolähdettä, josta löytyy koko ajan päivittyvää tietoa käytännössä välittömästi jonkin negatiivisen tapahtuman alettua. Informaatiota julkaisevat anonymit tai kyseenalaiset tahot, eikä näin ollen tiedon paikkaansa pitävyydestä voida olla varmoja (Winerman 2009, 376). ”Poliisi on mukana

sosiaalisessa mediassa, kuten Facebook, YouTube, IRC-Galleria. Toimimalla verkkoyhteisöissä poliisi haluaa lisätä vuorovaikutusta kansalaisten ja poliisin välillä, lisätä tunnetta poliisin läsnäolosta virtuaalimaailmassa sekä madaltaa kynnystä ottaa yhteyttä poliisiin,” (Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirja 2020/2010/4434).

Useat tutkimukset vahvistavat sen, että sosiaalisesta mediasta on tullut organisaatioille ns. pakollinen kriisinhallinnan alusta, eikä yrityksillä enää ole muita vaihtoehtoja kuin käyttää sitä. Sosiaalisen median käyttäminen yrityksen kriisihallintaan ja -viestintään on haasteellista ja tapauskohtaista. (Jin, Y., Liu B.F. & Austin, L.L 2014.) Coombs (2015) painottaa, että kriisinhallinnan pitää olla johdonmukaista. Kriisinhallinnan täytyy pystyä parantamaan tilannetta kriisin vaikutuksenalaisiin, kuten osakkeenomistajien ja yrityksen osalta. Hän myös kiteyttää hyvin sen, mikä on oleellinen asia kriisiviestinnässä: ”Vaikka kommunikoisit kriisitilanteessa, se ei tarkoita, että se parantaisi tilannetta.”

Jin, Y & ym. (2014) ovat tutkimuksissaan todenneet, että organisaatioiden tulisi toimia kriisiviestinnässä ennakoivasti, käyttää hyväksi organisaation virallisia sosiaalisen median kanavia luodakseen informatiivisen auktoriteetin ja oltava helposti saatavilla, mikäli yritys ei itse ole syy kriisiin. Jos taas yritys on kriisin aiheuttaja, tulisi yrityksen kriisinhallinnan keskittyä ratkomaan erityisesti negatiivisia ongelmakohtia ja keskusteluita koskien yritystä ja pyrkiä suhtautumaan neutraalisti sellaisiin negatiivisiin asioihin, joita sosiaalisessa mediassa käsitellään, mutta jotka eivät suoraan linkity yritykseen.

Viestintäjohtajan taitoja tulisi kehittää keskittyen analysointikykyyn ja toimintaympäristön aktiiviseen havainnointiin. Viestinnälle asetetut vaatimukset muuttuvat ja viestintäjohtajan tulisi kyetä lukemaan näitä signaaleja ja hyödyntämään niitä yrityksen eduksi. Yrityksen käytänteitä tulisi jatkuvasti peilata muuttuvaan ympäristöön ja sen vaateisiin. Viestinnän strategisia linjauksia on esimerkiksi viestinnän toiminta-ajatus (eli se, mihin

viestinnällä halutaan päästä), keskeiset ydinviestit ja arvot ja tavoitteet, joita on asetettu viestinnälle. (Kantor, I. 2007: 128 – 129.)

Huhtala ja Hakala (2007: 27) muistuttavat siitä, kuinka vaativa rooli kriisistä vastuunkantavalla taholla on. Kriisitilanteessa kansalaisten välittömässä rajapinnassa ei välttämättä toimi viranomaisen suoraan, vaan jokin sidosryhmä. Tällaisina ryhminä toimii esimerkiksi matkatoimistot, Punainen Risti ja kirkon edustajat. Jopa poliittisiin johtajiin otetaan yhteyttä kriisitilanteessa kansalaisten taholta. Huhtala ja Hakala muistuttavat, että kriisitilannetta johtanut henkilö antaa usein kasvot tapahtuneelle toiminnallaan.

Uudet median keinot hankkia, tuottaa ja ylläpitää tietoa ovat varsin laajat verrattuna aiemmin käytettyihin keinoihin, esimerkiksi painetun median osalta. Uudella medialla on suuri vastuu siinä, miten mullistuksista tai kriiseistä kerrotaan ja missä konteksteissa ne esitetään, painottavat Hjort & Kim (2011) artikkelissaan. Artikkelissa käsitellään Japanissa tapahtunutta maanjäristystä 11.3.2011 ja median vaikutusta sen aikana ja jälkeen. Winerman (2009) puhuu artikkelissaan myös siitä, että kansalaiset eivät luota viranomaisen ylläpitämiin tiedotuskanaviin. Heidän kokemuksensa mukaan suuremman kriisitilanteen sattuessa tiedotuskanavat eivät toimi ja internetsivut kaatuvat suuren käyttäjämäärän takia. Artikkelissa kerrotaan, että viranomaisten tiedotuskanavien seuraamisen sijaan kansalaiset ovat ryhtyneet jakamaan omia tietojaan tapahtumista sosiaalisessa mediassa muun muassa Google Mapsin avulla ja tapahtumapaikalla tai sen läheisyydessä olevat jakavat näkemäänsä ja kokemaansa sosiaaliseen mediaan.

Huhtala ja Hakala (2007: 73 – 83, 143 – 145) kirjoittavat esimerkissään 26.12.2004 Indonesiassa tapahtuneesta vedenalaisesta maanjäristyksestä, joka aiheutti valtavan hyökyaallon eli tsunamin koko Intian valtamerellä. Osa uhreista oli myös suomalaisia. Tsu-

namin kriisialueilla informaationkulun ei koettu toimivan kumpaankaan suuntaan; ei kansalaisilta viranomaisille tai viranomaistiedottamisen kansalaisten suuntaan. Informaationkulun ei koettu kaiken kaikkiaan toimivan, vaikka tietoa oli runsaasti. Suuri osa juuri tapahtuman hetkellä ja sen jälkeen saadusta tiedosta oli kuitenkin vahvistamatonta, sillä virallista tiedotusta katastrofialueelta ei ollut järjestetty. Huhtala ja Hakala kirjoittavat, että viranomainen ei kyennyt tsunamitilanteessa hyödyntämään tietotekniikkaa eikä saanut hoidetuksi viestintää sujuvasti kansalaisten ja median suuntaan. Tästä syystä aktiiviset kansalaiset alkoivat itse hoitaa tiedon ja psykologisen tuen jakamista eri teknologioiden avulla. Tapaus mursi perinteiset viestintärakenteet, kun kansalaiset ottivat itse aseman kriisiviestijöinä.

2010-luvulla media-ala, viestintä ja markkinointi kehittyvät valtavaa vauhtia ja se vaikuttaa myös laajalti yrityksen ja median välisiin suhteisiin. Yritysten ja media välinen suhde muuttuu enemmän vuoropuheluksi ja kumppanuudeksi. (Kantor, I. 2007: 100 – 101.)

Käytännössä kriisiviestintään vaaditaan suunnittelua ja kirjalliset ohjeet toiminnalle, mutta lisäksi hyvin hoidettu kriisiviestintä vaatii organisaatiolta vahvaa joustavuutta ja paineensietokykyä. Myöskään valmistautumisen ja ennakoinnin asemaa ei voi vähätellä viestinnällisessä kriisinhallinnassa. Oleellista on valmistautua ja pyrkiä pohtimaan mahdollisia riski- ja kriisiskenaarioita, jotta tositilanteessa pystytään reagoimaan nopeasti ja toimimaan tasalaatuisesti ja johdonmukaisesti organisaation viestinnässä, sekä sisäisessä että ulkoisessa. (Karhu & Henriksson (2008: 48.) ”Yrityksen kannattaa nähdä toimittajasuhteet, niin kuin kaikki sidosryhmäsuhteet, voimavarana,” (Kantor 2007: 139).

Organisaation hyödyntäessä sosiaalista mediaa, voidaan Kaplanin ja Haenleinin (2010) mukaan jakaa viiteen kohtaan ne asiat, jotka organisaation tulisi ottaa erityisesti huomi-

oon. Ensimmäisenä he kehottavat valitsemaan käytettävän verkkoyhteisön alustan tarkasti. Tarjolla on lukuisia eri sosiaalisen median alustoja, joita voi hyödyntää. Heidän mielestään organisaation tulee pohtia, mikä alusta palvelisi juuri heidän tarpeitaan ja toimisi käytössään parhaiten. Toisena kohtana Kaplan ja Haenlein muistuttavat, että organisaatio voi joko valita valmiin alustan tai luoda kokonaan oman alustan tai sovelluksen. Toisaalta on myös hyvä tutkia mahdollisuuksia siitä, onko joku toinen kehittänyt jo juuri organisaation tarpeisiin sopivan ratkaisun.

Kolmantena Kaplan ja Haenlein (2010) tuovat esille huomion siitä, että välillä organisaatiota palvelee parhaiten useampi alusta tai ratkaisu yhdessä. He mainitsevat esimerkkinä vaikkapa Facebookin, jonka lisänä voidaan hyödyntää YouTuben videopalvelua. Kuitenkin he muistuttavat, että valitessa useita eri ratkaisuja, on varmistuttava siitä, että informaatio, jota niihin tuotetaan, on yhdenmukaista ja toisiaan tukevaa. Neljäs tärkeä tekijä on Kaplanin ja Haenleinin mielestä erilaisten medioiden yhdistäminen. Näillä he tarkoittavat sosiaalisen median ja perinteisen median yhdenmukaisuutta. Heidän mielestään on organisaatiolle tuotteliainta, mikäli nämä mediat rakennetaan yhdenmukaisiksi. Viimeisenä, viidentenä kohtana he tuovat esiin saavutettavuuden. Tässä he käsittelevät sitä, kuinka osa yrityksistä ja organisaatioista on saattanut sulkea sisäverkostaan pääsyn tietuille alustoille, sovelluksiin ja palveluihin. Mikäli organisaatiossa hyödynnetään esimerkiksi markkinoinnin osalta sosiaalista mediaa, tulisi heidän mielestään myös työntekijöille sallia yhtäläiset oikeudet päästä organisaation medioihin. Tämän he nostavat haasteellisenä esiin ja kehottavat organisaation sisällä luomaan selkeät toimintamallit ja käytännöt sosiaalisen median käyttämiseen ja sisällöntuottamiseen.

Kantor (2007: 162 – 164) painottaa sitä, että yrityksen ja median yhteistyö on parhaimmillaan tasaista vuoropuhelua, jolla on yhtenäinen, molemmin puolinen päämäärä. Täl-

lainen vuoropuhelu mahdollistaa ajatusten ja näkökulmien jakamisen, joka tuottaa lisäarvoa molemmille osapuolille. Lisäksi vuoropuhelun kautta sekä yritys että media pystyvät avaamaan aiheita kuluttajille monipuolisemmin ja toiminta on läpinäkyvämpää. Kantor muistuttaa myös siitä, että yritys voi saada mediasta tietynlaisen sanansaattajan, joka toimii yrityksen ja yhteisöjen välillä. Tällainen vuorovaikutus antaa molemmiin puolisiin mahdollisuuden perehtyä asioihin tarkemmin ja ymmärtää niitä, jonka vuoksi väärinymmärryksen riski ja virheellinen viestintä vähenee.

Sosiaalinen media on osaltaan vaikuttanut siihen, että perinteisiä medioita ei enää seurata samalla tavalla kuin ennen. Jopa mahdollisuudesta, että journalismi nyky muodossaan katoaisi, on esitetty. Kuitenkin informaation välittämiseen tarvitaan jonkinlaisia keinoja ja väyliä. Yhtenä ajatuksena on, että yksittäinen kuluttaja ryhtyisi ns. amatöörijournalistiksi koostaen ja ylläpitäen omaa mediaa itseään kiinnostavista ja koskettavista asioista. (Kivikuru, U. & Pietiläinen, J. 2014: 11 – 12.)

5 LAADULLINEN TUTKIMUS

Tässä luvussa kerrotaan kvalitatiivisen tutkimuksen tiedonhankinnan keinoista sekä sisällönanalyysimenetelmistä.

5.1 Tutkimusstrategia

Hirsjärvi ym. (2007: 128) summaavat, että tutkimuksen menetelmällisten ratkaisujen kokonaisuutta kutsutaan tutkimusstrategiaksi. Tässä tutkimuksessa pyrittiin tutkimaan toimintamalleja ja edellytyksiä toiminnalle, joten koin ehdottomasti kvalitatiivisen tutkimusmallin vastaavan tarpeisiini työssä paremmin kuin kvalitatiivinen tutkimusmalli. Kvalitatiivinen ja kvantitatiivisen tutkimuksen eroina on se, että kvalitatiivinen tutkimus aloitetaan yleensä empiriasta ja kvantitatiivinen tutkimus aloitetaan taas teoriapohjasta, toteavat Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (2007: 157 – 158, 176). Heidän mukaansa kvantitatiivisessa tutkimuksessa on tarkoitus kuvantaa elämää ja todellista tilannetta sekä tutkia ja käsitellä aihetta kokonaisvaltaisesti ja laajempialaisesti. Määrällinen, eli kvantitatiivinen, tutkimus taas pyrkii selvittämään yleistystä ja tuoda se näkyviin käytännössä.

Tutkimuksen empiirisessä osassa käytettiin puolistrukturoitua haastattelumallia, jonka pohjana toimi valmiiksi asetetut kysymykset. Näin haastateltava johdateltiin vastaamaan tutkimuksen kohteena oleviin aihealueisiin ja teemoihin, mutta tavoitteena oli saada myös keskustelua haastateltavan ja haastattelijan välille aiheista. Haastattelukysymykset on muotoiltu avoimiksi, jotta niiden vastaukset olisivat runsaampi ja näin ollen tuottoisampia tutkimuksen kannalta. Kaikki haastattelut nauhoitettiin, jotta niiden jälkitarkastelu ja analysointi olisi mahdollisimman selkeää. Haastattelunauhoitukset litteroitiin eli muutettiin

tekstimuotoon analysoinnin tueksi. Tekstimuotoon muuttamisen jälkeen vastaukset koostettiin teemoittain ja sillä tavoin niitä pyrittiin tuomaan esiin tuloksissa.

Strukturoidussa ja puolistrukturoidussa haastattelussa yhtäläistä on se, että kysymykset on valmiiksi asetettu ja ne ovat samat kaikille. Strukturoidun ja puolistrukturoidun haastattelun ero on siinä, että puolistrukturoidussa haastattelussa vastausvaihtoehtoja ei anneta valmiiksi, kuten strukturoidussa kyselyssä. Tämä mahdollistaa haastateltavan muotoilla vastauksensa itse. (Aaltola, J. & Valli, R. 2015: 29.)

”Haastattelun ja kyselyn idea on hyvin yksinkertainen. Kun haluamme tietää, mitä ihminen ajattelee tai miksi hän toimii niin kuin toimii, on järkevää kysyä asiaa häneltä,” (Tuomi J. & Sarajärvi A. 2009: 72). Tuomi ja Sarajärvi listaavat haastattelun yhdeksi isoksi eduksi etenkin sen joustavuuden. Verrattuna kyselyyn, haastattelussa haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymys tai selventää sitä. Lisäksi he painottavat, että kirjallisessa kyselyssä haastattelija joutuu tyytymään niihin annettuihin kirjallisiin vastauksiin ja toivomaan, että kyselyyn vastanneet ovat kyenneet ilmaisemaan itseään riittävästi kirjallisesti.

Tuomi ja Sarajärvi (2009: 72 – 73) myös kehottavat laatimaan haastattelukysymykset ajoissa ja antamaan ne tutustuttavaksi haasteltaville reilusti ennen haastattelun ajankohdtaa. Näin haastateltavat saavat aikaa perehtyä kysymyksiin ja haastattelun aiheisiin. He myös tähdentävät haastattelutilanteen tarjoamaa tilaisuutta haastattelijan toimia havainnoijana ja tarkkailijana. Tämän lisäksi he tuovat esiin sen seikan, että haastatteluun valitut henkilöt on helpompi kontrolloida, kun taas esimerkiksi kirjallisena lähetetty anonyymi-kysely saattaa jäädä tärkeimmältä kohderyhmältä vastaamatta.

Tutkimuksen tiedonhankintaan päädyin käyttämään puolistrukturoitua haastattelua, sillä halusin jättää myös avoimille vastauksille tilaa ja mahdollistaa lisäkysymysten tuomisen keskusteluun. Lisäksi havainnointia hyödynsin haastattelun lisäksi, koska näkisin myös sanattoman vuorovaikutuksen tuovan syvyyttä tutkimukseeni, pitäen kuitenkin mielessä sen, että havainnointi yhdistettynä muihin aineistonkeruumenetelmiin vaatii rutkasti työtä ja vie aikaa (Tuomi & Sarajärvi 2009: 81).

Haastatteluun kysymyksiä laatiessa oli haasteellista muotoilla kysymykset ja jakaa kysymykset sopiviin teemoihin, olematta liian tarkkaan rajatut. Tästä asiasta muistuttavat myös Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen ja M. (2010: 9 – 10), jotka kirjoittavat erityisesti haastattelutilanteiden monimuotoisuudesta. He painottavat sitä, että haastattelun tarkoituksena ei ole vastata tutkimuskysymyksiin suoraan, vaan haastattelu ikään kuin tarjoaa vuorovaikutteisen pohjan annetuista aiheista, jotka parhaimmillaan nostavat lisäkysymyksiä tutkijalle. Heidän näkemyksensä mukaan haastattelun jälkeen tutkimuksen voitaisiin sanoa käynnistyvän tavallaan uudelleen, kun haastattelun myötä tutkija saa uutta näkökulmaa ja lähestymistapaa aiheeseensa ja tutkimuskysymyksiinsä.

Haastattelutilanne tarjoaa haastattelijalle erinomaisen tilaisuuden tarkkailla ja lukea haastateltavan sanantonta viestintää muun vuorovaikutuksen ohella, mutta helposti haastattelijä unohtaa sen, että hänen omalla toiminnallaan on vaikutusta haastateltavan toimintaan. Vuorovaikutukseen haastattelutilanteessa pystytään keskittymään enemmän ja palaamaan vastauksiin uudelleen tarkastelua ja analysointia varten, jos tilanne nauhoitetaan. (Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2009: 14.)

Kvalitatiivisella aineistolla ominaisuutena on sen sisältämät monet tasot, ilmaisullinen rikkaus ja kompleksisuus. Vaikka tällainen aineisto on erittäin moniulotteista, se ei kuitenkaan takaa aineiston koostumista autenttisista tilanteista ja dokumenteista, eli asioista

joiden olemassaolo olisi todellista, vaikka tutkimusta ei tehtäisikään. Kvalitatiiviselle tutkimukselle ominaista on, että aineiston tuottamista varten tilanteet järjestetään. Aineisto koostuu näin ollen dokumentaatiosta, jossa esitellään tutkimuksessa esiintyvät tilanteet mahdollisimman perinpohjaisesti. (Alasuutari 2011: 84-85.)

Kananen tähdentää (2013: 23–27), että kvalitatiivisessa ja kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkimuskysymykset eroavat toisistaan. Kvantitatiivinen tutkimus hyödyntää hänen mukaansa enemmän suljettuja, strukturoituja, kysymyksiä. Kvalitatiivinen tutkimus sallii kysymysmuodon olla laaja-alaisempi, strukturoimattomampi. Näin ollen luonnollisesti myös tulokset, joita tutkimuksista saadaan, eroavat toisistaan. Kananen kirjoittaa, että kvalitatiivisen tutkimuksen tulokset ovat useimmiten kuvailevaa tekstiä, toisin kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa, jossa tulokset ovat usein määrällisiä lukuja ja arvoja.

Valitsin tutkimukseni kvalitatiivisen tutkimusmallin, koska koen sen vastaavan paremmin tutkimuskysymykseeni ja tarjoavan laajempialaisia vastauksia. Tätä kautta koen myös saavani tuloksista mahdollisimman kokonaisvaltaisia ja kattavia.

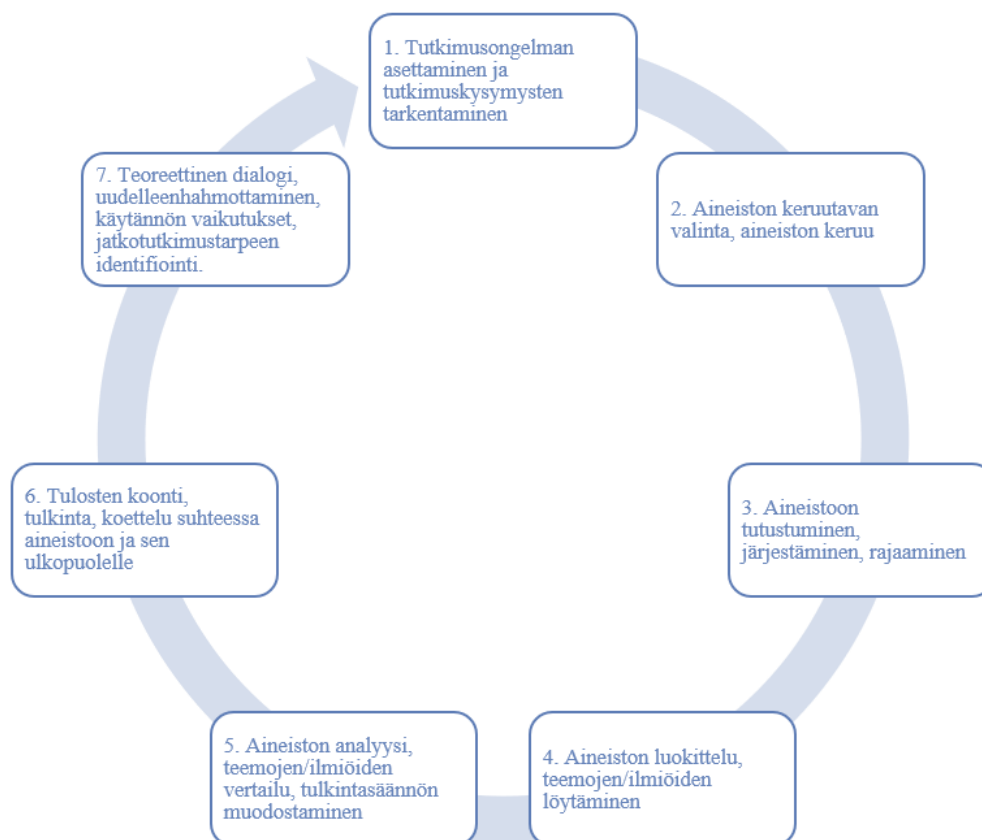
5.2 Fenomenologinen sisällönanalyysi

Tutkimuksen kohteena on toimintamallit, joita säätelee ihminen ja ihmisen toiminta. Tästä syystä mielestäni luontevin analysointimalli haastattelututkimukselleni oli fenomenologinen tutkimusanalyysi.

Fenomenologisella tutkimuksella pyritään löytämään käsitteitä tutkittavasta ilmiöstä eli kokemuksen merkityksestä. Fenomenologisella tutkimuksella halutaan selventää ja tuoda esiin jotakin sellaista, mikä on olomuodoltaan muotoutunut ehkä itsestään selväksi ja on

jo koettu, mutta sitä ei ole tehty vielä varsinaisesti tiedetyksi. Tarkoitus on tietyllä tapaa nostaa tuttu asia uudelle jalustalle. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 35.)

Haastattelututkimuksessa siirtyminen vaiheesta toiseen, tiedonkeruusta analysointiin, tuntuu usein haasteelliselta. Onkin suotavaa, että näitä vaiheita ryhdytään suorittamaan osittain yhtäaikaisesti ja varhaisessa vaiheessa, jotta kynnyks vaiheiden välillä ei kasva liian suureksi. Kaikki haastattelututkimuksen vaiheet ovat toisistaan erillisiä, mutta kuitenkin toisiinsa nivoutuvaa. Haastattelututkimuksen vaiheita ovat aineiston luokittelu, analysointi ja tulkinta. Jokainen vaihe on kriittinen kokonaisuudelle ja eheälle tutkimukselle. (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010: 11 – 12.) Kuviossa 8 on esitetty Ruusuvuoren ym. näkemys analyysin eri vaiheista.



Kuvio 8 Analyysin vaiheet. (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010: 12.)

6 TULOKSET

Tässä luvussa esitetään tutkimuksessa tehtyjen haastatteluiden analyysien pohjalta saadut tulokset. Haastattelujen järjestäminen toi aikataulullisesti suuri ongelmia, johtuen haastateltavien kiireisistä työnkuvista ja poliisin hallinnallisista syistä. Kun tutkimushaastatteluihin ryhdyttiin hakemaan osallistujia, kävi vasta monen viestin jälkeen ilmi, että poliisia haastatellessa tulee haastattelijalla olla poliisihallituksen myöntämä tutkimuslupa. Lupaa haettiin lomakkeella, johon kuvataan työn tarkoitus ja perustellaan haastattelutarve.

Poliisihallitukseen pääsin tekemään haastatteluja poikkeusluvalla ennen luvan myöntämistä. Mennessäni tekemään haastatteluja Poliisihallitukseen, kerrottiin, että tulen luvan saamaan, mutta muita haastatteluja ei saa tehdä ennen kuin lupa on myönnetty. Luvan hankkimiseen meni noin kuukausi ja haastattelujen sopiminen oli omalta osaltaan hidas prosessi.

Haastatteluun osallistui yhteensä viisi henkilöä. Henkilöt olivat haastattelun hetkellä poliisiviranomaisen viestintätehtävissä toimivia. Haastatteluihin varattiin aikaa noin tunnin verran, jonka aikana haastattelukysymyksiä käytiin läpi ja haastateltava sai avoimin vastauksin tuoda ajatuksiaan ja näkemyksiään julki. Haastattelu toteutettiin haastateltavan valitsemissa tiloissa, tyypillisesti työpaikalla esimerkiksi neuvotteluhuoneessa. Osa haastatteluista tehtiin sähköpostitse ajan puutteen vuoksi.

Kasvotusten tapahtuvaan haastatteluun pyrittiin luomaan rento ja rauhallinen tunnelma. Haastatelluille oli etukäteen lähetetty haastattelukysymykset, jotta tilanne itsessään tuntuisi luontevammalta ja haastateltavalla olisi riittävästi aikaa tutustua kysymyksiin. Alla on tuotu esiin haastateltujen tuomia näkökulmia ja avattu haastattelututkimuksen tuloksia.

6.1 Kriisikäsitteen määrittäminen

Kaikki haastatellut alleviivasivat sitä, että fyysisen tapahtuman tai tilanteen sijaan poliisi näkee mainetta uhkaavat tilanteet kriiseinä.

H1: Niin isompia kriisejä meille on mainekriisit, omasta näkökulmasta, maineenhallintaan liittyvät. Toimintatavatkin on eri jos on kyse poliisitehtävistä tai tämmösestä maineenhallintaan liittyvät.

H2: Niin tai erityisesti sellaset jotka vaatii viestinnällisesti erityisiä toimenpiteitä.

Haastateltava (H3) antoi esimerkin maineenhallinnallisesta kriisistä. Hän totesi, että poliisille on vakava mainekriisi ”Aarnion tyyppinen tapaus”, jossa poliisin mainetta on uhattu. Aarnion tapauksessa kriisi syntyi poliisista sisältä päin.

Jari Aarnio toimi Helsingin huume- ja poliisipäälikönä vuodesta 1999 alkaen. Tutkintavankeuteen Aarnio joutui vuonna 2013 epäiltynä useista eri rikoksista, kuten törkeästä huumausainerikoksesta, törkeästä lahjuksen ottamisesta ja useista virkarikoksista. (Mm. J. Sipilä 2015.)

Kaikki haastattelemani henkilöt korostivat myös erityisesti sitä, kuinka oleellista poliisitoiminnalle on nopea toiminta ja luotettavuus. Tämä erityisesti siitä syystä, että kansalainen kokee saavansa tilannetiedon suoraan poliisilta eli luotettavasta lähteestä ja tällä tavoin estetään disinformaation syntymistä tai vähennetään sen mahdollisuutta.

H4: Operatiivisten tilanteiden ensimmäisten tuntien aikana korostuvat tilannekuva, valmius ja osaaminen viestinnän aloittamiseen pienillä resursseilla osana tilanteen johtamista. Ennakoinnin ja skenaarioiden avulla luodut valmiit viestit mahdollistavat viestinnän aloittamisen nopeasti usealla kielellä.

Haastateltavat toivat selkeästi esiin sen, että kriisitilanteita pyritään ennakoimaan ja harjoittelemaan, mutta täysin valmista mallia ei yksinkertaisesti voida luoda, joka toimisi kaikissa tilanteissa. Tilanteisiin poliisiviranomainen on operatiivisesti varautunut, koska pääasiallinen tehtävä poliisilla on luonnollisesti rikosten ja onnettomuuksien ehkäiseminen ja selvittäminen. Kriisiviestinnällisesti kaikissa tilanteissa nykyisillä resursseilla toimiminen ei ole vielä ihannetilanteessa. Haastatteluista käy kuitenkin vahvasti ilmi, että poliisi tekee paljon työtä sen eteen, että kriisiviestintä ja yleisesti viestintä saataisiin ympärivuorokautiseksi tai ainakin pidennetyillä työajoilla tehokkaammaksi ja reagointikyky kasvaisi.

H4: Kompleksinen ja nopeasti muuttuva toimintaympäristö korostaa ennakoinnin ja oppimisen tärkeyttä. Kompleksisia tilanteita kerrannaisvaikutuksineen ei voi täysin ennakoida ja siksi oppimiseen on kiinnitettävä erityistä huomiota.

6.2 Viestinnän toimintamallit

Haastattelujen pohjalta pyrittiin luomaan selkeä kuva tämänhetkisestä tilanteesta liittyen poliisin kriisiviestintään sosiaalisessa mediassa sekä hahmottamaan tulevaisuuden kehi-

tyshaasteita liittyen edellä mainittuun. Aihetta käsiteltiin suurimmalta osin viestinnällisistä näkökulmista, mutta lisäksi aihetta pohdittiin haastateltujen kanssa kansalaisnäkökulmasta. Haastatteluja aloittaessa ensimmäinen vastakysymys jokaiselta osallistujalta oli selkeä: ”Kuinka määrität kriisin? Mikä on näkökulmastasi kriisi?”

Poliisihallituksessa työskentelevät viestinnästä vastaavat haastatellut muistuttivat ja alleviivasivat heti ensimmäisissä argumenteissaan tärkeää näkökulmaa, joka muodostaa ydinajatuksen poliisin viestintätoiminnalle: Fyysinen tapahtuma ei ole poliisin näkökulmasta kriisi, se on työtehtävä.

H1: Terrori-isku poliisin näkökulmasta ei ole kriisi, vaan poliisin työtehtävä. Niihin on varauduttu... Vähän karrikoiden samalla tavalla kuin maanpuolustukselle sota ei ole kriisi, vaan se on heidän ydinbisnestä.

H2: Fyysinen kriisi on meille vähän niin kuin ”business as usual”. Jos josain päin Suomea rytisee, se on meille normi työtehtävä. Et enemmänkin se on kriisi sen asiakkaan näkökulmasta. En mä tiedä.. Jos asiakas saa sarkot poliisilta, niin sekin voi olla tavallaan asiakkaalle jonkun näkönen mainekriisi.

Haastatteluja tehdessä käytyjen keskustelujen pohjalta oli äärimmäisen tärkeää pitää mielessä tämä edellä mainittu asia, poliisille fyysinen tapahtuma tai tilanne on työtä, ei kriisitilanne. Toimintamalleista kysyttäessä, oli hankalaa tehdä yksioikoista selvitystä siitä, miten poliisin eri osastoiden tulee toimia ja edetä. Tilanne määrittää pitkälti yksityiskohdan toiminnalle, mutta tietenkin taustalla on toimintasuunnitelmat, joille toiminta pohjustetaan.

H1: Henkeen ja terveyteen liittyvissä uhkatilanteissa on ehdottomasti toimintatavat. Ensinnäkin meillä on tilanneorganisaatio, jossa erilaisia toimintoja ja viestintä on yks niistä. Sen tilanneorganisaation tehtävä on ratkaista se ongelma. Se on siellä usein johtamista se viestinnän funktio.

Meillä on siihen liittyen toimintamallit. alkaen aina siitä, et tota pystytään minuuttiluokassa reagoimaan, ja toisessa päässä on sit taas se, että pystytään useita viikkoja vastaamaan 24/7, johon meillä on sit taas omat ratkaisut, kuten valtakunnalliset viestinnän valmiusryhmät, ja sit meillä on alueellisia valmiusryhmiä.. Tavallaan riippuen siitä mikä on se intensiteetti, se suorituskyky voi olla yks twiitti tai sit se voi olla et 40 ihmistä on töissä kolme viikkoa ympäri vuorokauden. Tilanne määrittää.

Haastattelussa haastateltu H2 kommentoi, että poliisin ulkoisen viestinnän aloittamisessa on oltava äärimmäisen tarkkana ja siihen on aina oltava lupa.

H2: Poliisilla on paljon sen tyyppisiä tehtäviä, mistä ei voida lähteä suoraan viestimään, vaan se on siellä kenttäjohdon tai tutkinnanjohdolla se valta, mistä ja miten lähdetään tiedottamaan tai viestimään.

Haastateltava H5 kertoo, että poliisin operatiivisessa tilanteessa viestinnästä vastaa yleisjohtaja ja tutkintavaiheessa tutkinnanjohtaja. Vastuussa olevalla voi toimia apunaan viestinnän ammattilaisia tai poliisitaustaisia viestinnän osaajia. Poliisitoiminnan pitää olla sujuvaa ja sille tulee taata tutkimusrauha.

H5: Tavoite on, että viestintä on ennakoivaa, nopeaa, aloitteellista ja avointa. Oikeaa tietoa pyritään välittämään riittävästi. Samalla kriisitilanteissa, kuten muutoinkin poliisin viestinnässä, on esimerkiksi turvallisuutta edistävän tiedon jakamisen ohella huomioitava muun muassa se, että esitutkinta ei saa vaarantua. Viestintäkanavat valikoituvat tilanteen vaativalla tavalla. Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirjassa kuvataan poliisin tehostettua viestintää tarkemmin.

Haastatteluissa tärkeimpänä lähtökohtana kaikki haastatellut nostavat esiin sen, että kansalaisen luottamus poliisitoimintaan on kaiken perusta. Poliisi toimii yhteiskunnassa kansalaisten välittömässä läheisyydessä turvaten ja estäen rikollista toimintaa. Ensisijaisen tärkeänä pidetään sen luottamuksen säilyttämistä, joka on kovalla työllä saatu hankittua kansalaisilta poliisitoimintaa kohtaan.

H1: Meidän viestinnän lähtökohta, tai koko toiminnan lähtökohta on, että me tehdään oikeita asioita ja kerrotaan niistä ja se on edellytys sille että meihin voidaan luottaa ja palvelu turvataan. Isossa kuvassa toimintaedellytyksiä, niin 95% suomalaisista luottaa poliisiin, joka on maailman huippua. Toiminnalliset tulokset on verrattain hyvät, kun otetaan huomioon et meillä on poliiseja vähiten per capita Euroopassa, ehkä jopa koko maailmassa. Se ei oo silloin mahdollista sen tuloksen tekeminen ellei sitä luottamusta olis, et ihmiset uskaltaa turvautua meihin. Ja tarkoittaa myös siihen, että poikkeus ja häiriötilanteissa meihin luotetaan myös viestinnässä. Se mitä me sanotaan, on totta, tää näkyy tutkimuksissakin, että se on meidän viestinnän vahvuus tää luotettavuus. Kun puhutaan nopeudesta, me ei olla niin kilpailukykyinen lähimainkaan kuin haluttais olla ja se on just

sitä tasapainoilua luotettavuuden ja nopeuden välillä. On parannettavaa tässä suhteessa.

Poliisin kriisiviestintä tapahtuu alueittain sen mukaan, missä tilanne on tapahtunut, pois lukien erityistapaukset, kuten lentokonekaappaukset. Virka-ajan ulkopuolella viestintä keskitetään. Klo 18 jälkeen tapahtuneiden tilanteiden tiedottaminen toteutuu Helsingistä.

H2: Kun poliisilla on joku tilanne niin poliisin johtokeskus johtaa sitä tilannetta, sitten virka-aika kun suunnilleen päättyy, niin niitä keskitetään. Meil on niin ku Pohjois- ja Etelä-Suomi. Ja sitten, tota, Pohjois-Suomi ei periaatteessa, ne sulkee klo 18 illalla ja sen jälkeen kaikki tapaukset koko Suomessa, jotka vaatii johtokeskuksen toimintaa, hoidetaan Helsingistä. Sillon tavallaan virka-ajan ulkopuolella Helsingissä on klo 18 jälkeen tieto kaikesta mitä koko Suomessa tapahtuu ja sit siitä on keskitetty tää viestintätiimi tänne Helsinkiin, koska he on sit siel sen johtokeskuksen tukena, fyysisesti samassa paikassa, ja he pystyy välittää näille kanaville näitä tietoja (karhu siellä, tieliikenneonnettomuus tuolla). Ja tää on aloitusvaiheessa, meillä on uus työkalu, jolla tätä voidaan hallinnoida, josta H2 juuri kertoi ja sen avulla me pystytään näiden kaikkien organisaatioiden tilejä käyttää siit yhestä paikasta.

6.3 Sosiaalinen media osana toimintaa

Haastatteluissa olleet henkilöt olivat erittäin avoimella ja positiivisella tavalla asennoituneet sosiaalisen median tulemisesta osaksi työntekoa. H3 toi kuitenkin esiin, että poliisiviranomainen on laaja organisaatio ja myös vastahakoisesti suhtautuvia työntekijöitä löytyy.

H3: On kahta koulukuntaa.. Iäkkäämmät virkamiehet kokee, että se on tämmönen irrallinen osa, se ei kuulu heille eikä tuo lisäarvoa poliisin toiminnalle. Niitä on onneks vähän, ja se on sellanen osa, joka poistuu niin ku luonnollisen poistuman kautta. Sitten kun ite on eläny, niin se tulee tossa kyljessä ihan luontevasti. Tottakai, jos me kerrotaan jotain tiedotteella verkkosivuilla, niin tottakai me kerrotaan siitä somessakin. Meil on isot volyymit siellä. Media poimii meidän yksittäisiä somenostojakin, että saadaan sitäkin kautta näkyvyyttä. Ei tarvi olla valtavan iso juttukaan.

H2: Some on niin median agendasetteri, et tavallaan sitä kautta voi saada esille sellasia juttuja, joita ei tiedotteilla saisi enää.

Poliisihallitus (2017) muistuttaa, että virkamiehen tulee käyttäytyä asemansa ja tehtäviensä edellyttämällä tavalla, kuten Valtion virkamieslain 14 §:n 2 momentissa säädetään. Lisäksi Poliisihallitus (2017) alleviivaa: ”Poliisin hallinnosta annetun lain 15 f §:n mukaan poliisimiehen on virassa ja yksityiselämässään käyttäydyttävä siten, ettei hänen käyttäytymisensä ole omiaan vaarantamaan luottamusta poliisille kuuluvien tehtävien asianmukaiseen hoitoon.”

Haastattelussa kysyttiin, voiko kuka tahansa poliisissa työskentelevä perustaa sosiaalisen median profiilin, jolla edustaa poliisiviranomaista. Vastauksena Poliisihallitukselta saatiin tieto, että kuka tahansa voi tehdä niin.

H3: Jos innostusta ja halua riittää niin kuka vaan voi luoda. Mut siihen on prosessi olemassa, pitää olla oman yksikön esimiehen lupa ja tietyt ohjeistukset on, miltä sen tilin pitää näyttää ja miten kuuluu toimia. Meillä on Poliisin toiminta sosiaalisessa mediassa-ohje, voin lähettää sen sulle, se on kyllä julkinen. Se ei oo julkisessa verkossa.

Sitten poliisi lait, esim. käyttäytymislait, jotka koskee ihan somea ja sit tuolla kentällä oloa, vapaa-aikaa ja virassa-oloaikaa.

Poliisissa työskenteleviä ja poliisiopiskelijoita ei estetä käyttämästä sosiaalista mediaa vapaa-aikanaan niin halutessaan. Poliisin virassa käytetyt profiilit tulee erottaa selkeästi yksityisistä vapaa-ajan profiileista. Huomioitavaa on kuitenkin, että maininta kuulumisesta poliisihallintoon voi olla turvallisuutta vaarantava tekijä henkilölle itselleen tai hänen läheisilleen. (Poliisihallitus 2017.)

H4: Poliisin tulee olla siellä, missä ihmisetkin ovat. Helsingin poliisilaitoksen strategiassa yksi kehittämisalue on olla läsnä kadulla ja verkossa. Olen iloinen siitä, että sosiaalisen median rooli on ymmärretty poliisissa ja sosiaalisen median läsnäoloon panostetaan.

Haastatteluista sekä poliisin omasta sosiaalisen median ohjeistuksesta kävi ilmi, että profiilin luomiselle on säännöt ja edellytykset, jotka henkilön tulee varmistaa. Profiilin tulee noudattaa yleisilmeeltään Poliisihallituksen viestinnän asettamia vaatimuksia.

Haastateltu H3 kertoi, että jokaisella virallisella poliisin sosiaalisen median profiililla on asetuksilla suojattu symboli ja jos symbolia käyttää oikeudettomasti, poliisi voi tehdä siitä välittömästi rikosilmoituksen. Tämän lisäksi yhtenä turvatoimena poliisihallituksesta kerrotaan, että viralliset sosiaalisen median poliisilla käytössä olevat profiilit löytyvät myös poliisin verkkosivustoilta. Tällä yksinkertaisella tavalla voidaan verifioida ne tilit, jotka ovat todellisuudessa poliisien virallisesti käyttämiä.

H3: Meillä oli tossa puoltoista vuotta sitten iso ongelma Twitterin puolella, että täysin poliisilta näyttäviä tilejä perustettiin sinne, niitä oli kymmeniä, jouduttiin silloin näitä meidän ohjeistuksia tarkentamaan, että esim. tää meidän somen kuvissa näky asetuksella suojatut poliisi-tunnukset, esim. tää miekka tai leijona. Se on asetuksilla suojattu, jos sitä laittomasti, oikeudettomasti käyttää, me voidaan kirjata siitä saman tien rikosilmoitus. Tämmösiä me jouduttiin tekemään.

Poliisin toiminnan tulee olla kaikilta osa-alueiltaan ennaltaehkäisevää. Myös sosiaalinen media on työväline poliisitoiminnassa. Sosiaalista mediaa on pyrittävä hyödyntämään kuitenkin myös muuten kuin vain ennaltaehkäisevään toimintaan ja viestintään. Sitä voidaan hyödyntää myös valvontaan ja hälytystoimintaan liittyvissä tehtävissä, rikostorjunnassa, liikenneturvallisuuden lisäämisessä sekä lupahallinnon prosessien tehostamisessa. Strategiset kumppanuudet tulee huomioida ja yhteistyön tärkeys myös sosiaalisessa mediassa tulee priorisoida. (Poliisihallitus 2017.)

6.4 Ulkoiset haasteet kriisiviestinnälle

Haastattelussa tuotiin esiin se, miten ulkoiset tekijät vaikuttavat poliisin maineeseen. Esimerkkinä haastateltu H2 kertoi, että jos poliisin sähköisen asioinnin palveluissa on odottamattomia katkoksia tai ongelmia, nähdään se poliisin epäluotettavuutena, vaikka kyseessä olisikin ulkoisen palveluntarjoajan ongelmatilanne. Haastateltu esittää, että kansalainen voi nähdä henkilökohtaisena kriisinä sen, että ei pääse hakemaan passia haluamanaan ajankohtana sähköisten palvelujen ongelmien vuoksi.

Poliisin työtä yhtäaikaaisesti sekä helpottaa että tekee haasteellisemmaksi sananvapaus ja sosiaalisen median palvelut siihen yhdistettynä. Kuten fyysisestikin, poliisin on mahdollista olla aina ja kaikkialla, myöskään sosiaalisen median palveluissa se ei ole mahdollista.

H3: Onhan se niin kun toiminnallekin haaste, meidän pitää poliisissa epäillä et jokainen kansalainen on potentiaalinen toimittaja, et meitä kuvataan ja saakin kuvata julkisella paikalla. Kaikki mitä tehdään ja sanotaan, niin se voi päätyä ja päätyykin mediaan. Se on toisaalta ihan hyväkin, koska se vähän ohjaa meidän toimintaa ja meidän pitää koko ajan olla skarppeja.

Haastatellut toivat useaan otteeseen esiin sen haasteen, että kansalaisten ollessa aktiivisia viestijöitä median ja poliisin suuntaan, saattaa se vaikeuttaa poliisin toimintaa ja tutkimuksia. Ongelmana ei välttämättä ole informaation niukkuus vaan se, että informaatiota tulee useista eri lähteistä ja jatkuvalla syötöllä, eikä se välttämättä kohdistu oikeaan

poliisitehtävään. Näin ollen aikaa menee informaation seulomisen ja analysointiin. Lisäksi vaarana poliisin toiminnalle sekä yksilölle haastatellut näkevät sen, että jos informaatiota jaetaan harkitsematta julkisesti, antaa se täyden tiedon yhtäläillä kaikille osapuolille, eli myös rikolliselle tai vastaavalle toimijalle. Se voi vaarantaa yhteiskuntaa ja poliisin toimimista tilanteessa.

H3: Mitä tulee kriisiviestintä tilanteisiin, niin Suomessahan ei oo tapahtunut näin, mutta ulkomailla monesti, että kun sattuu terrori-isku tai vastaava niin kansalaiset rupee lähettämään livestriimiä tai kuvia tapahtumapaikoilta. Ja sit on esimerkiks, et poliisi on joutunu ilmottamaan et ”Hei älkää välittäkö sitä tietoa somen kautta, kun sit ne terroristitkin saa sitä tietoa”. Semmosta meillä ei oo vielä koettu, kun toi Turun tapaus sit taas oli niin äkillinen et sinne ei ehtinyt semmosta kehkeytyä. Maailmalla näitä on ollut, siitä on sekä hyötyä että haittaa.

H4: Tärkeimpien operatiivisten tilanteiden viestinnän systemaattinen mittaaminen, dokumentointi, oppiminen sekä onnistumisten jakaminen helpottavat toimintaa vastaavissa tilanteissa, kehittävät viestinnällistä ajattelutapaa organisaatiossa ja parantavat lopulta viestinnän sekä koko Helsingin poliisin vaikuttavuutta.

Poliisin viestinnän tulee olla, etenkin kriisitilanteissa, nopeaa ja luotettavaa. Haastateltava H2 kuitenkin kertoi nopeuden olevan suuri haaste poliisin viestinnälle, sillä poliisin on vahvistettava kaikki faktat ennen tiedon julkistamista. Näin ollen viivettä syntyy, ja disinformaation leviäminen mahdollistuu, erityisesti sosiaalisen median kanavissa. Faktujen tarkistaminen ennen poliisitiedotteiden antamista tehdään tutkintaa johtavan poliisiviranomaisen kautta, joka myös päättää, mitä tietoja saa antaa julkisuuteen.

H2: *Niissä on tosi iso ongelma et niitä ei voida täsmällisesti pystytää selvittämään kovin nopeasti. Siinä tilanteessa, kun pitäis somessa vastata vaikka epäluuloa herättävään juttuun niin sit sä et välttämättä yhtään tiedä ketä siellä taustalla on.*

H3: *Kolme toimittajaa ammuttiin Imatralla, Twitterissä oli feikki Imatran uutiset-tili, se lähti syöttämään tämmöstä valheellista tietoa: ”Suomalainen upseeri ampui venäläiset naiset”, vaik se tosiaan oli suomalainen, joka randomisti valitsi kolme suomalaista naista. Meinas syntyä ihan maiden välinen selkkaus. Niissä saattaa olla hyvinkin paljon suuremmat ratat pyörimässä taustalla.*

Poliisihallituksen haastattelussa kerrotaan, että tällä hetkellä koko Suomenlaajuisesti poliisilla toimii viestintätehtävissä noin 30 henkilöä. Haastateltava H2 kertoo, että hän näkee positiivisena sen, että pienempi ryhmä on helpommin hallittavissa ja informaation ja tiedon kulku on yksinkertaisempaa ja helpompaa. Kuitenkin pienet resurssit tuovat haasteita erityisesti viestintään liittyviin laite- ja sovellushankintoihin, kouluttamiseen, viestittävien tietojen taustojen tarkistukseen ja viestinnän nopeuteen.

H1: *Suomen ensimmäinen terroriteko, Turun puukotus, epäilty pysäytettiin kolmessa minuutissa, mutta eka twiitti lähti 32 minuutissa. Jos siel ois ollu vielä jotain erityistä ja poikkeuksellista, tai se uhka ois jatkunut, se tietysti haastaa meidät, että ollaanko me riittävästi valmiina tälläsiin. Vastaus on syntymässä työpöydällä. Käynnistetään kolmen viikon päästä uus toiminto, jolla tätä suorituskykyä pyritään parantamaan ja kehittämään.*

Haastattelun aikana kukin haastateltu on tuonut esille sen lähtökohdan, että sosiaalista mediaa ei voida nähdä irrallisena ja pakollisena osana poliisin viestintää, vaan sen tulisi olla sisäänrakennetun järjestelmän osa yhdessä muiden työkalujen kanssa. Eri tiedonvälityskanavien yhtenäistäminen on haaste poliisin viestinnälle, etenkin nopeaa toimintaa vaativissa tilanteissa.

H4: Suomessa tilannetta johtava viranomaisen viestii omissa kanavissaan, mikä ei ole asiakaslähtöinen tai tehokkain mahdollinen toimintatapa. Kaikkien viranomaisten tärkeimmät tiedotteet pitäisi julkaista yhdellä sivustolla ruotsalaisen krisinformatiion.se-sivuston tapaan, jolloin kansalaisten ja ulkomaalaisten olisi helpompi etsiä tietoa.

Esimerkiksi aiemmin haastateltava H2 kertoi, kun ihmiset käyttivät enimmäkseen vain verkkosivuja, Facebookia ja Twitteriä, oli yksinkertaista liittää tarvittaessa tiedottaminen näihin kaikkiin. Nykyisin erityisesti hyvin nuoret kansalaiset ovat siirtyneet ns. kuvallisempiin alustoihin, esimerkiksi Instagramiin, eivätkä välttämättä seuraa enää vaikkapa Facebookia tai Twitteriä. Haastateltava mainitsi, että tällainen kansalaisten jakautuminen eri alustoille ja palveluihin vaikeuttaa huomattavasti informaation välittämistä ja kohderyhmien saavuttamista.

Haastateltava H2 toi esiin myös sen, että suosittujen palveluiden ”kuvallistuminen”, se että tietoa jaetaan kuvina eikä tekstinä, on omalta osaltaan iso haaste poliisin viestinnälle ja erityisesti nopeaa toimintaa vaativalle kriisiviestinnälle.

H2: Mut sit toi mitä sä mainitsit et nuoret, ne ei kuitenkaan oo yks massa, ja ne on jakautunut eri kanaville, ja mitä kuvallisemmille kanaville nuoret siirtyy sitä vaikeempi niitä on tavottaa. Esimerkiksi Insta tai Snapchat,

joka taitaa olla kyllä jo pian menneen talven lumia.. Koska siinä vaiheessa, miten sä tavotat tommoset henkilöt jotka ei seuraakaan jotain Twitterii tai Facebookia.

Poliisin toimiessa sosiaalisessa mediassa tulee sitä varten olla hankittuna erilliset laitteet ja tietoturva tulee saattaa ajan tasalle. Toimittaessa ulkopuolisten hallinnoimassa sosiaalisen median ympäristössä poliisi toimii perinteisen käyttäjän roolissa ja ulkopuolisella ylläpitäjällä on vastuu ympäristön tietoturvan takaamisesta, esimerkiksi Facebookissa tai Youtubessa. Tällaiset järjestelmät asettavat toiminnan puitteet. Poliisin toiminta pitää olla turvattua, vaikka palvelun saatavuus olisi estynyt. Poliisin rooli tällaisissa ulkopuolisissa palveluissa on kuitenkin myös suojata kansalaisten yksityisyyttä sekä ohjata ja ohjeistaa kansalaista näihin liittyvissä asioissa. (Poliisihallitus 2017.)

H3: H1 oli asian ytimessä, kun sano et monikanavaisesti. Tottakai me käytetään kaikkia meidän kanavia hyväksi ja saadaan mahdollisimman laaja peitto.

H1: Paras peitto twiiteille me saadaan nimenomaan median kautta. Esimerkiks joku iltalehti upottaa niiden twiitteihin meidän lisäämiä, siellä se yleisö on.. Kanavia on, kysymys kuuluukin, et miten me pystytään tuottaa se luotettava tieto nopeasti. Miten me rakennetaan prosessit, suorituskyky, osaaminen ja välineet. Siihen on tehty töitä viime vuodet tosi paljon.

6.6 Ratkaisuvaihtoehtojen kartoittaminen ja kehittäminen

Yhtenä ratkaisuna haastatellut H1 ja H3 tuovat esiin uudehkon 112 Suomi -mobiilisovelluksen, jonka kansalainen voi ladata älypuhelimeensa. Sovelluksen on ottanut käyttöön hätäkeskus. Sovelluksen kautta voi hätätilanteessa soittaa hätäkeskukseen ja sovellus lähettää automaattisesti soittajan koordinaatit hätäkeskukselle. Näin voidaan avun lähettämistä oikeaan paikkaan nopeuttaa huomattavasti. Lisäksi päivitettyssä versiossa on otettu käyttöön sovellukseen lähetettävät hätätiedotteet, joita voidaan lähettää hätäkeskuksesta. Tämän olisi tarkoitus olla jatkumoa radiossa- ja televisiossa lähetettävillä hätäviesteille.

Sovellus vaatii kuitenkin, että älypuhelimien GPS-paikantaminen on päällä, jotta koordinaatit saadaan. Paikantaminen kuluttaa nopeasti puhelimen virtaa, joten sovellusta on myöhemmin kehitetty niin, että paikantaminen käynnistyy puhelimesta samalla, kun aloittaa puhelun 112 Suomi -mobiilisovelluksen kautta.

H1: Ja kun on tilanne päällä niin meillä on tavoite se, henkeen ja terveyteen liittyvissä tehtävissä niin tavoite on tavottaa hyvin pieni kohderyhmä, esim. se Turun tori. Viesti sinne niille, jotka on alueella: Poistukaa alueelta tai niille, jotka on sinne tulossa: Älkää tulko. 18:34

Se voi olla fyysisesti hyvinkin pieni alue, jota halutaan varottaa ja siihen me tarvitaan uusia välineitä. Tää vaaratiedotejärjestelmä, joka on, sitä ollaan uusimassa. Hätäkeskuslaitos otti käyttöön tän 112-sovelluksen.

112 Suomi -mobiilisovelluksen haasteeksi haastateltava H2 nostaa myös sen, että mikäli puhelimen GPS-paikannus ei ole päällä, ei käyttäjälle voida kohdistaa tietyn alueen hätä-

viestejä, joka olisi sovelluksen tarkoitus. Haastatellut painottavat, että tavoite olisi saavuttaa kriisitilanteissa ne kohderyhmät, joihin tilanne kohdistuu, jättämällä ulkopuolelle siihen liittymättömät tahot.

112 Suomi -sovelluksen keskeisin hyöty on, että avunsaanti hätätilanteessa nopeutuu. Soittajan tarkka sijaintitieto välittyy hätäkeskukseen automaattisesti, mikä nopeuttaa hätäpuhelujen käsittelyä. 112 Suomi -sovelluksen lisäpalveluihin kuuluvat päivystysnumerot kiireettömään avuntarpeeseen sekä vaaratiedotteiden välittäminen. (Hätäkeskuslaitos 2019.)

6.7 Sosiaalinen media osana poliisin kriisiviestintää tulevaisuudessa

Poliisissa on haettu aktiivisesti ratkaisua kyetä tarjoamaan kansalaisille alusta, jonka kautta informaatiota poliisille pystyy jakamaan, ilman että yksilön oma anonymiteetti tai turvallisuus voisi kärsiä. Poliisin käyttöön on tulossa kevään 2019 aikana palvelu, jonka kautta kansalainen voi jättää identifioitua tapaukseen liittyen erilaista informatiivista dataa, esimerkiksi kuvia, asiakirjoja tai äänitteitä. Palveluun pystyy jättämään materiaalia tapaukselle luodun identifioitun linkin kautta. Linkin poliisi voi jakaa kansalaisten käyttöön esimerkiksi verkkosivuillaan tai Twitterissä. Linkin kautta kansalainen pääsee täyttämään verkkopohjaisen lomakkeen, johon voi jättää myös suuriakin liitetiedostoja. Poliisille lähetetyt materiaalit voi toimittaa tarvittaessa myös anonymisti. Poliisi hallitsee linkin voimassaoloa eli materiaalin toimittaminen poliisille voidaan määrittää ajallisesti ja poliisi voi sulkea linkin, kun tietoja on saatu kerätyksi riittävästi. Poliisille toimitettu materiaali tallentuu määräajaksi poliisin käytettäväksi ja tuhoutuu, ellei poliisi erikseen tallenna materiaalia tutkimukseen liittyen. Tämä helpottaa luonnollisesti sisällönhallintaa ja organisointia.

*H2: Joo ja siinä on semmonen logiikka, et tiedetään jos se ois vaikka se Espoon torilla liikuskeleva karhu, niin julkaistaan siitä linkki, johon voi siihen liittyvät kuvat ja mediat laittaa. Ja sit taas niin kun käytetään jo tehtyihin rikosilmoituksiin, esim. kioski lähettää valvontakamerakuvan tapah-
tuneesta ja silloin se linkitetään sen rikosilmon nron kautta.
Mahdollistaa siis jo selvityksessä olevaan rikokseen lisätietojen liittämisen ja sit semmosen akuutimman tilanteen datankeruun.*

Edellä esiteltyt tiedot on saatu haastattelun yhteydessä Poliisihallitukselta, palvelun ni-
men julkaiseminen ei ole vielä tutkimuksen aikana julkista tietoa.

*H4: Viranomaisten yhteinen mobiilisovellus ja kriisiviestintäsivusto olisivat asiakaslähtöisempi ja vaikuttavampi ratkaisu reaaliaikaiseen varoittami-
seen ja viestintään. Viranomaisten yhteinen mobiilisovellus ja kriisiviestin-
täsivusto helpottaisivat myös strategista viestintää ja informaatiovaikutta-
misen vastaamista.*

*H3: Kriisiviestinnässä pitäisi saada lisää nopeutta ja reagointikykyä, jär-
jestelmien, työtapojen ja miksei ihan resurssienkin kautta.*

Haastatellut H2 ja H3 kertovat, että poliisi on myös hakemassa ratkaisua sosiaalisen me-
dian sisällönhallintakeinoihin. Poliisin viestinnässä on parhaillaan kokeilussa järjestelmä,
jonka avulla voi luoda sisältöä, esimerkiksi tiedotteen, ja jakaa sen yhtäaikaaisesti useaan
eri sosiaalisen median palveluun sen lisäksi että se jaetaan vaikkapa poliisin verkkosi-
vulle. Lisäksi useat haastatellut toivat esiin, miten viestintätyötä helpottaisi, jos poliisin

käyttöön saataisiin valmiita tilannekuvia ja viestintään liittyvää esivalmisteltua materiaalia.

H2: Sit tällänen et ois puolivalmista materiaalia, jota pystyttäis helposti jakaa ja sit se some-järjestelmän käyttöönotto on vasta harjoittelussa, että opitaan käyttää sitä aktiivisemmin. Se, et vois latoo sinne tälläisiä erityistilannekuvia. Twiittipohjat ja muut.

Haastatteluista käy ilmi selvästi, miten valtavasti työtä tehdään sen eteen, että poliisin toimintaa tukevia viestinnällisiä sisällöntuotanto ja -hallinta järjestelmiä sekä tiedottamista helpottavia työkaluja pyritään löytämään. Poliisilla on ollut testauksessa samankaltaisia sisällönhallintaratkaisuja kuin joita esimerkiksi mediatalot käyttävät.

H1: Me tarvitaan työkaluja, mut nää on isompia hankkeita, koska niitä tarvii muutkin kuin poliisi, myös muut turvallisuusviranomaiset. Ja meidän on varmistettava et meillä on riittävä kyky käyttää niitä.

Poliisin viestintä on jaettu valtakunnallisesti alueittain, mutta ympärivuorokautista viestintää ei pystytä kaikilla alueilla tarjoamaan tällä hetkellä. Virka-ajan ulkopuolella viestintää hoidetaan johtokeskuksen yhteydessä toimivasta viestintäryhmästä Helsingistä. Haastatellut toivat ilmi sen, että yksinkertaisesti poliisin tämän hetkiset resurssit ja vaatimukset eivät ole sillä tasolla, että valtakunnallisesti jokaisella alueella pystyttäisiin tarjoamaan ympärivuorokautista viestintätoimintaa. Tästä syystä viestintätoiminta keskittyy virka-aikaan ja virka-ajan ulkopuolella toimintoja keskitetään ja priorisoidaan.

H2: Sillä uudella kokeilulla pyritään saamaan hallintaan some myös virka-ajan ulkopuolella. Esimerkiksi Imatran ampumatapaus sattui illalla klo 22 aikaan ja Imatran alueella on vaan yksi henkilö, joka vastaa viestinnästä ja se ei silloin sattunut olemaan paikalla. Ja ei oo velvoitetta tehdä ympäri vuorokauden työtä. Tää on yks steppi, et jos pystytään tekemään – ei täyttä vuorokautta – mutta pidennettyä. Tarkoitus olis et alkais päivystystyyppinen homma, jolla saavutettaisiin 24/7-tavoitettavuus.

Kuten haastattelujen tuloksista käy ilmi, poliisiviranomainen tarkastelee kriisitilannetta eri näkökulmasta kuin kansalaiset. Fyysiset kriisitilanteet nähdään työtehtävänä, johon on asetettu toimintamallit ja -ohjeet ja joita modifioidaan tilannetta parhaiten tukeviksi. Mainekriiseihin on pyritty poliisin taholta myös varautumaan, mutta se on huomattavasti haasteellisempaa. Poliisi pyrkii jatkuvasti kehittämään viestinnän toimintamallejaan sekä -tapojaan kilpajuoksussa niin sosiaalisen kuin digitaalisen kehityksen kanssa. Tavoitteena olisi löytää ratkaisu tai ratkaisut, jotka mahdollistavat kommunikoinnin poliisilta kansalaisille ja kansalaisilta poliisin suuntaan. Viestinnän kehittämiseen sekä sosiaalisen median hyödyntämiseen on alettu kiinnittää enemmän huomiota osana kriisiviestintää, mutta nykyiset resurssit asettavat haasteita kehitykselle. Kehitystä näkemykseni mukaan saattavat hidastaa myös valtiohallinnon ja poliisin sisäiset mielipiteet ja näkemykset sosiaalisen median liittämistä osaksi kokonaisvaltaista viestintää. Haastatteluista käy ilmi, että osittain sen tarpeellisuudesta ei välttämättä olla täysin vakuuttuneita.

7 DISKUSSIO

Tässä luvussa pohditaan tutkimuksen teoria- ja empiriaosuuksien yhtäläisyyksiä sekä eroavaisuuksia ja verrataan tuloksien antamia vastauksia aiempiin tutkimuksiin ja kirjallisuuteen.

Tutkimuksessani perusajatus lähti liikkeelle siitä, että lähes tulkoon jokaisella kansalaisella, on käytössään kädessä kannettava teknologia varustettuna internetyhteydellä, joka mahdollistaisi poliisiviestinnän suoraan kansalaiselle ja kansalaiselta poliisille. Sen hyödyntäminen ja esimerkiksi sosiaalisen median käyttäminen osana poliisin viestintää tarjoaa yhtä aikaa valtavasti mahdollisuuksia, mutta on myös kriittinen uhkatekijä kriisinhallinnalle ja viestinnän onnistumiselle. Tutkimuksissa osoitettujen lukemien perusteella voisi uskoa sen, että internetin kautta tavoitetaan nuoret ja nuoret aikuiset hyvällä todennäköisyydellä. Sosiaalisen median kautta voitaisiin yli puoleen edellä mainitusta ikäryhmästä saada kontakti.

Tällä hetkellä tiedonleviäminen toteutuu sosiaalisen median kautta usein niin, että esimerkiksi uutisartikkelissa referoidaan poliisiviranomaisen antamia lausuntoja ja artikkeli jaetaan sosiaaliseen mediaan. Toisena tapana on esimerkiksi poliisiviranomaisen sosiaalisen median käyttäjätili, jonka kautta viranomainen jakaa informaatiota. Kuten haastatteluista käy ilmi, kuka tahansa poliisissa työskentelevä voi perustaa profiilin työnsä puolesta, käytyään läpi siihen vaaditun prosessin.

Lähtökohtaisesti aihe on haasteellinen, jos pohditaan uhka- ja kriisivalmiutta yhteiskunnan tasolla. Kriisinhallinnan strategiaa luodessa tulisi pyrkiä näkemään kaikki yhteiskuntaa kohtaavat mahdolliset uhat ja riskit. On kuitenkin selvää, että *aivan* kaikkeen ei voida tai ei ole resursseja valmistautua. Poliisin sosiaalisen median hyödyntäminen on myös

haastava kysymys, sillä poliisin toimintaa säätelevät lait, asetukset ja määräykset, jotka saman aikaisesti antavat poliisille laaja-alaisesti valtuuksia toimia kriisitilanteissa, mutta esimerkiksi niistä tiedottaminen on tarkkaan säädeltyä.

Tutkimukselle toi haasteita aiheen laajuus ja rajaaminen. Sosiaalinen media ja poliisin kriisiviestintä ovat molemmat jo itsessään laajoja käsitteitä. Pysin tuomaan esiin kuitenkin näkemystä tämän hetkisestä tilanteesta molemmista aihealueista huomioiden kuitenkin tutkimuksen rajallisuuden. Sosiaalisen median mahdollistama informaation määrä on loputon ja sen valjastaminen poliisiviranomaisen toimintaa hyödyttävään muotoon on suuritöinen. Web 2.0 on muodostanut uudenlaisen digitaalisen maailman, jossa jokainen ihminen voi olla sisällöntuottaja, ns. ”toimittaja”. Poliisille on tarjoutunut tilanne, jossa informaatiota on valtavasti saatavilla, mutta ajanhermoilla pysyminen ja informaation läpikäyminen vaativat valtavasti resursseja, joita poliisilla ei välttämättä heti ole tai priorisointi on esteenä resurssien valjastamiselle. Hankaluutta tieteellisten lähteiden rajaamiselle toi myös se, että useat tutkimukset ovat tehty ulkomailla, esimerkiksi USA:ssa, jossa lainsäädäntö ja toimintamallit ovat huomattavasti erilaisia kuin Suomessa, eivätkä näin ollen ole suoraan vertailukelpoisia keskenään.

Poliisin kriisiviestinnälle iso haaste on se, että informaatio on voitava aina varmistaa ennen kuin se julkaistaan. Poliisin viestintäosasto ei voi julkaista tietoja, joita tutkinnanjohtaja ei ole vahvistanut tai antanut lupaa julkaisemiseen. Tämä tuo kriisiviestinnälle toimintarakenteisiin perustuvan viiveen, ja tekee sijaa disinformaation synnylle. Se taas syö poliisiviranomaisen toiminnan uskottavuutta ja luotettavuutta kansalaisen näkökulmasta.

Laitosten ja virastojen maineen arviointia tekevät sidosryhmät ja kansalaiset omien kokemustensa, sekä muilta saatujen kokemusten perusteella ja median tarjoamien tietojen

kautta. Mikäli omia kokemuksia ei ole, saattaa arviointi tapahtua mielikuvien perusteella, joita voivat muodostaa muun muassa median ja yhteisöllisillä viestintäkanavilla jaetut mielikuvat ja näkemykset. Edellä mainitun lisäksi kuitenkin poliisi itse on vastuussa mielikuvan rakentamisesta ja ylläpitämisestä, panostamalla laadukkaaseen ja tasalaatuiseen toimintaan vaikkapa verkkosivuillaan tai sosiaalisessa mediassa.

Kuten haastateltu toi esille, poliisi on aina altavastaaaja digitaalisessa ympäristössä. Tämän allekirjoitan tutkimukseni perusteella. Poliisin toiminnan kehitystyötä hidastavat vaadittu byrokratia, resurssit, aikataulut, budjetit ja priorisointi. Sosiaalisen median käyttämiseen Suomen poliisi on ottanut ajan saatossa entistä aktiivisemmän roolin. Haastattelututkimuksen sekä poliisin julkisten asiakirjojen pohjalta näkee, että sosiaalisen median integroiminen osaksi kokonaistoimintaa ja viestintää on tällä hetkellä poliisissa työnalla, eikä sen haluta tulevaisuudessa olevan irrallinen osa toimintaa.

Tutkimukseni aihe on ajankohtainen ja tästä sain kiitosta sekä haastateltavilta että poliisissa toimivilta henkilöiltä, jotka eivät kuitenkaan haastattelua halunneet antaa. Mielestäni tällä hetkellä viranomaiset ovat käännekohdassa siinä, miten viestinnän ja tiedottamisen ratkaisuja tullaan kehittämään ja lisäämään etenkin digitaalisissa ympäristöissä.

Moni tutkimus kartoittaa kriisinhallintaa usein yrityksen näkökulmasta. Kuitenkin esimerkiksi valtiohallintoon suuntautuvat tai vaikuttavat kriisit voidaan pitkälti nähdä kohdistuvan yhtä lailla kansalaisiin, jotka osaltaan muodostavat valtion. Tästä syystä olenkin yrittänyt tuoda tutkimukseen näkökulmaa sekä organisatorisesta että kansalaisen näkökulmasta. Kauppila (2006: 26) jakaa kolmeen osaan viestinnän tehtävät, jotka ohjaavat ihmisen toimintaa:

- Ihmisen ja ympäristön yhdistävä tekijä

- Henkisen toiminnan kehitys
- Ihmisen käytöksen sääteleminen.

Tutkimuksessa erittäin oleellisena asiana nousi esiin se, miten eri näkökulmasta viranomainen ja kansalainen näkevät kriisin käsitteenä. Kuten tutkimushaastattelussa tuotiin ilmi, on poliisille kriisi lähinnä sellainen tilanne, jossa poliisin mainetta uhataan tai kyseenalaistetaan. Tilanne, jossa fyysistä hyvinvointia ja yhteiskuntaa uhataan, on poliisille työtä, joka saattaa vaatia viestintää eri muodossa, mutta poliisi ei käsittele sitä varsinaisesti kriisinä. Kansalaisen näkökulmasta kriisi voi olla molempia; fyysinen uhka tai mainetta jäytävä tekijä tai tapahtuma. Yksittäiselle kansalaiselle voi olla henkilökohtaisesti kriisi, mikäli poliisi pysäyttää hänet liikenteessä ja antaa sakot vaikkapa ylinopeudesta. Kansalainen voi kokea oman henkilökohtaisen maineensa kärsivän tästä. Poliisille se on virkatehtävä, jossa sakotetaan väärin toimimisesta lain ja työohjeiden mukaisesti.

Xun (2018) tutkimuksessa monet haastatelluista mainitsivat, että henkisen tuen ja avun lisäksi olisivat kriisitilanteessa valmiita tarjoamaan myös materialistista tukea sitä tarvitseville. Yhteisöt ovat tärkeitä avun ja tuen lähteitä. Tutkimuksessa tuodaan painokkaasti esiin myös, kuinka haastatellut pitivät informaation saamista ja tiedon saamisen nopeutta yhtenä tärkeimpänä tekijänä kriisitilanteessa. Heidän mielestään se auttaa luomaan suunnitelmaa kaoottisessa tilanteessa.

Kriisin sattuessa useimmilla ihmisillä on luontainen tarve hakeutua toisten ihmisten seuraan, päästä jakamaan kokemuksiaan keskenään ja keskustelemaan tapahtuneesta. Sosiaalinen media tarjoaa mielestäni loistavan alustan sille, että samoja kokemuksia käyvät ihmiset löytävän toisensa. Lisäksi näkisin, että kriisitilanteessa sosiaalisen median hyö-

dyntäminen viranomaisten ja muiden toimesta edesauttaa informaationkulkua ja nopeuttaa sitä. Esimerkiksi luonnonkatastrofin sattuessa, ihmiset voivat muodostaa yhteisöjä sosiaalisen median kautta, jotka auttavat kriisistä kärsiviä. Tämän lisäksi viranomaiset voivat sosiaalisen median kautta ohjata kansalaisia käyttämään yhteiskunnan suunnalta tulevia palveluita kriisin hetkellä ja sen jälkeen.

Johtopäätös 1: Kansalaisten ja palveluiden hajautuminen ja jatkuva muutos hankaloittaa poliisin sosiaalisen median viestinnän hallittavuutta

Erilaiset palvelut sekä alustat lisääntyvät ja muuttuvat jatkuvasti ja se vaatii käyttäjiltään jatkuvaa kehittymistä ja ajanhermoilla pysymistä. Valtiohallinnon tasolla muun muassa lainsäädännön ja teknisten laitteiden ajantasaisuus ja kehittäminen vaativat valtavasti resursseja muiden osa-alueiden lisäksi. Haastattelussa tuli ilmi huoli siitä, miten haasteellista on poliisille, ja viranomaisille ylipäätään, pysyä ajanhermoilla erilaisten digitaalisten palveluiden ja alustojen suhteen jatkuvasti muuttuvien trendien keskellä. Esimerkkinä haastattelussa mainittiin, että poliisi toimii jo usealla eri sosiaalisen median alustalla, mutta alustoja tulee jatkuvasti uusia ja erisisältöisiä, ja poliisilla on haasteita pysyä perässä siellä missä kansalaiset ovat juuri sillä hetkellä.

Haastattelujen aikana, erityisesti Poliisihallituksen osalta, mieleeni jäi haastattelutilanteesta erityisesti se, että tilanne oli useaan otteeseen kääntynä toisinpäin, eli haastateltavat pyrkivät kyselemään omia näkemyksiäni sosiaalisen media tilasta tällä hetkellä ja pyysivät ajatuksia sille, mitkä ovat ne palvelut sosiaalisessa mediassa, joita poliisin kannattaisi käyttää. Nämä kysymykset herättivät pohtimaan, että poliisin sosiaalisen median panostus on vielä alkutekijöissään ja oikeita malleja ja ratkaisuja vasta haetaan.

Poliisi pyrkii tällä hetkellä ikään kuin kilpajuoksussa sosiaalisen median kehityksessä luomaan viestinnän toimintamalleja ja keinoja, kuitenkin joutuen toteamaan, että palvelut jakautuvat ja pirstaloituvat ja näin ollen kanavia on lukemattomia. Tämä on mielestäni lähtökohtaisesti, teknisesti ja operatiivisesti, perustavanlaatuinen kehittämisen kohde poliisin viestinnälle ja tiedottamiselle. Se, että poliisi pyrkii olemaan läsnä sosiaalisen median palveluissa ja alustoilla, on kunnioitettavaa ja tarpeellista. Kuten haastattelutkin totesivat, tulee poliisin olla siellä missä kansalaiset ovat. Kriisiviestinnän näkökulmasta poliisiin tulisi kuitenkin ratkaista tilanne poliisin omalla palvelulla, jonka kautta hätä- ja viranomaistiedotteita lähetetään ja josta informaatiota voi linkittää muille alustoille. Haastattelujen pohjalta voidaan nähdä, että poliisi on pyrkinytkin tällaiseen ratkaisuun, mutta haasteena on löytää sekä poliisia että kansalaisia luotettavasti palveleva alusta, koulutettuja käyttäjiä sille ja tehokasta teknistä laitteistoa.

Huhtala ja Hakala (2007: 31) pitävät lähtökohtaisesti kaikki viestinnän keinoja kriisitilanteen ratkaisemiseksi sallittuina, mutta muistuttavat, että hallitsematon ja harjoittamaton kriisiviestintä voi pahentaa tilannetta ja aiheuttaa jopa tiedotuskriisin. He painottavat erilaisten riskien kartoittamista ja kriisitilanteissa toimimisen ja viestinnän harjoittamisen tärkeyttä. Mielestäni tämä aspekti korostuu erityisen suuresti juuri viranomaisviestinnässä. Kirjallisuus, tutkimukset sekä tässä tutkimuksessa tehty haastattelu antavat selvän kuvan siitä, miten tärkeää on luoda poliisiviestintää harkitusti ja kokonaisvaltaisesti, erityisesti kriisitilanteen ollessa kyseessä.

Tutkimusten mukaan (mm. Wallace ym. 2013) Suomessa kansalainen kokee saavansa parhaiten viranomaistietoja verrattuna muihin EU-maihin. Tällainen tulos ei synny harkitsemattoman ja epäjohdonmukaisen viestinnän seurauksena. Kuten haastatteluista kävi ilmi, nopeampoinen ja luotettava viestintä kulkevat harvoin käsi kädessä, vaan luotet-

tavuuden tuo informaation paikkaansa pitävyyden tarkistaminen, joka vie väkisinkin aikaa. Jos kriisiviestinnässä pyritään vain nopeuteen, on disinformaation riski huomattavasti suurempi.

”Poikkeuksellisuus, laajuus tai merkittävyys on harkittava myös alueellisesti. Tutkittava rikos tai rikoskokonaisuus voi olla paikallisesti kiinnostava ja merkittävä, vaikka se ei herättäisikään valtakunnallista mielenkiintoa. Poliisin ulkoisella tiedottamisella voi olla suuri merkitys esim. paikallisen rikosilmiön taltuttamisessa tai tapahtuneen rikoksen selvittämisessä,” (Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirja 2020/2010/4434). Tähän on haettu ratkaisua Hätäkeskuksen 112 Suomi -mobiilisovelluksella, jonka kautta hätä- ja viranomaistiedotteita voidaan lähettää valtakunnallisesti tai hyvin rajatulle alueelle. Kuten jo aiemmin tutkimuksessa esiteltiin, sovellus kuitenkin vaatii, että sovelluksen käyttäjällä on älypuhelimessaan GPS-paikannus päällä, jotta hänen voidaan todentaa olevan tiedottamista vaativalla alueella. GPS-paikannus taas kuluttaa älypuhelimien virtaa, joten sen käyttäjäystävällisyys ei ole paras mahdollinen. Viestinnän näkökulmasta sovellus on ideaali, mutta teknisesti toteutus vaatii kehittämistä.

Kuten Fowlerin (2017) tutkimuksessa todetaan, on sosiaalisen median, esimerkiksi Twitterin, palvelut viestinnällisesti kaksisuuntaisia. Poliisi viestii ulospäin muun muassa kansalaisille ja medialle, mutta pystyy keräämään tietoa myös itse sitä kautta. Fowlerin tutkimuksessa oli syvennytty muun aineiston ohella tšekäläisen poliisin Twitter-viesteihin. Tutkimus käsitteli Twitter-viestien uudelleen jakamista, niihin viittauksia ja niihin tulleita vastauksia.

Johtopäätös 2: Poliisin toimintamallien kehittämistä hidastavat useat eri kriittiset tekijät

Fowler (2017) kertoo tutkimuksessaan poliisin viestinnästä vastaavan päällikön todenneen, että poliisi kykeni kriisitilanteessa hallitsemaan juoruja ja virheellistä informaatiota lähtemästä leviämään jakamalla ajantasaisia tietoja tilanteesta Twitter-palvelun kautta. Poliisi kertoi Twitter-viesteissään myös sen, että tilanne on säilynyt ennallaan ja toistaiseksi lisätietoja ei ole. Tämä käytännössä siis mahdollisti sen, että kansalaiset ja media saivat informaation suoraan poliisilta Columbia Mallin ampumatapauksessa, eikä tietoa tarvinnut lähteä etsimään muuta kautta. Tämä myös toi mukanaan sen edun, että saatu informaatio ei vääristynyt tai ollut epämääräisistä tai vahvistamattomista lähteistä.

Toin tämän tutkimuksen esimerkkitapauksen esiin haastattelussa Poliisihallituksessa yhtenä ajatuksena toimintamallista sosiaalisessa mediassa. Haastatellut painottivat, että tällainen toiminta voisi sinänsä olla ideaalia, mutta poliisin toimintaa säätelevät lait, asetukset ja ohjeet, jotka eivät salli Suomessa vastaavanlaista toimintamallia. Kuten haastateluissa keskusteltiin, viestintäryhmän on saatava aina lupa viestiä ja tiedottaa tutkimuksen johdolta ja varmistettava informaation taustat ja paikkansa pitävyys. Edellä mainitussa Fowlerin esittämässä tilanteessa väärän tiedon välittäminen saavuttaa korkeamman todennäköisyyden ja tutkinnan vaarantumisen riski luonnollisesti nousee, puhumattakaan tilanteen kokonaishallinnan riskeistä. Poliisin tällä hetkellä asettamat aikataulut ja resurssit tuntuvat olevan osittain ristiriidassa keskenään; muutoksia ja kehitystä sosiaaliseen mediaan liittyen halutaan, mutta resursseja on niukalti. Lisäksi lainsäädäntö, tekniset tekijät, säännökset ynnä muut hidastavat merkittävästi kehitystoiminnan etenemistä.

”Poliisin johto- ja tilannekeskusten tulee hyödyntää ja kehittää sosiaalisen median vaikuttavuutta koko poliisitoimintaa tukevista lähtökohdista poliisin kaikkien toimintojen prosessien yhteisvaikuttavuus huomioiden. Lisäksi poliisin johto- ja tilannekeskusten tulee kehittää toimintaansa liittyvää sosiaalisen median aktiivista seurantaa,” Poliisihallitus 2017: 4.

Tutkimukseni perusteella voidaan tehdä johtopäätös, että poliisi hyödyntää sosiaalista mediaa työssään vasta murto-osan verran potentiaalista, mitä se todella tarjoaa. Haastattelujen pohjalta käy selvästi ilmi, että suhtautuminen sosiaalisen median käyttämiseen kriisiviestinnässä – tai viestinnässä ylipäätään – on positiivista suurimmalta osin ja sille on asetettu laajasti tavoitteita. Hidasteena vastaantulevat kuitenkin erityisesti poliisin resurssit, yhtenä suurimpana ongelmakohtana viestinnän ammattilaisten erittäin rajallinen määrä poliisin viestintätehtävissä. Tämän hetkisillä resursseilla ei kyetä lisäämään haluttua nopeudella ja voimalla sosiaalisen median hyödyntämistä poliisissa, vaan se vaatii lisäresursointia, koulutusta ja lisääntyntä aktiivisuutta aiheen ympärillä. Lisäksi ennen uusien palveluiden tai käytäntöjen käyttöönottoa, Poliisihallitus teki hyvin selväksi, että on syytä ensin varmistua niiden toimivuudesta ja luotettavuudesta. Tämä siitä syystä, että poliisi tiedostaa nauttivansa kansalaisten luottamusta, kuten haastatteluistakin kävi ilmi, ja arvostaa sen hyvin korkealle. Siksi toiminnan kehityksessä hidastusta tuo sen varmentaminen, että toiminta ja palvelut säilyttävät laadukkuuden jatkossakin.

Johtopäätös 3: Tietoturvan säilyttäminen ja ylläpitäminen digitaalisissa palveluissa on työlästä poliisille

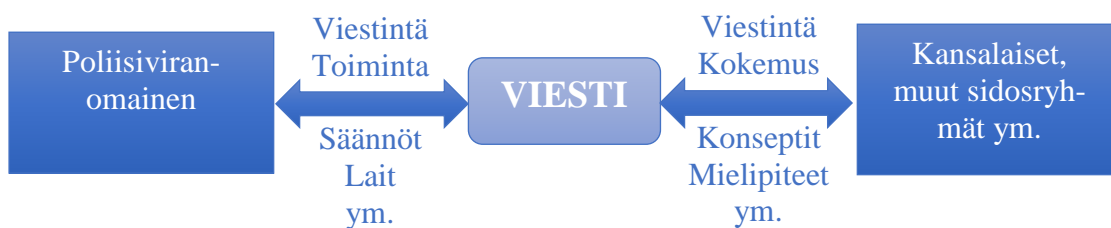
Haastattelujen pohjalta pystyy helposti näkemään myös sen, että poliisilla on suuri haaste vastata viestinnän osalta tietoturvaan ja siihen, että yksilöllä on oikeus säilyttää anonymiteettinsä. ”Sosiaalisen median käyttöön on hankittava erilliset laitteet ja varmistettava niiden tietoturva,” (Poliisihallitus 2017). Viranomaisen toiminnan kehittäminen ja laitehankintojen tekeminen ovat resursoinnista ja budjetoinnista johtuen erittäin haastavaa ja tämä tekee myös sosiaalisen median hyötykäyttöön hitaammaksi ja vaikeammaksi.

Lisäksi on otettava huomioon se, että toimintaa kehitettäessä ja laitteita hankittaessa on

pystyttävä varmistamaan niiden yhteensopivuus muun toiminnan ja laitteiston kanssa, turvaten tiedot ja tiedonkulun. Teknisesti palveluita ja erilaisia alustoja kehitetään ja parannetaan tilanteisiin sopiviksi, mutta myös inhimilliset tekijät on otettava huomioon kriittisenä osana. Haastatteluissakin esiin tulleena aiheena oli se, kuinka paljon resursseja, etenkin aikaa, vaatii ihmisten työtapojen muokkaaminen, kouluttaminen ja kehityksen edistäminen. Uudet palvelut ja alustat on kyettävä kehittämään teknisesti huippuunsa, mutta samalla on varmistettava, että niitä käyttävien tahojen tietotaidot ja omaksuminen huomioidaan.

Johtopäätös 4: Poliisin asema yhteiskunnallisesti vaatii erityistä tarkkuutta ja harkintaa tehdessä muutoksia toimintamalleihin ja -tapoihin

Kaikessa kehitystyössä on paljon muuttuvia tekijöitä, joita tulee ottaa huomioon. Mutta poliisin toiminnassa on edettävä erityistä hienotunteisuutta ja varovaisuutta ylläpitäen, sillä tilanteista oppiminen ja ratkaisujen kehittäminen niiden pohjalta voi vaatia radikaalejakin tilanteita ja ratkaisuja, ennen kuin parhaat käytännöt löydetään. Esimerkkinä haastatellut esittivät, että esimerkiksi ensimmäisessä Suomessa tapahtuneessa kouluampumisessa, vuonna 2007 Tuusulassa Jokelan koulukeskuksessa, toimintamallina oli, että poliisi viestii yleisölle vasta tilanteen ratkettua. Kauhajoella vuonna 2008 tapahtuneessa kouluampumisessa viestintä otettiin heti tapahtuman aluksi mukaan osaksi operaatiota. Tämä koettiin tehokkaammaksi tavaksi toimia ja Jokelassa käytetystä toimintatavasta on luovuttu.



Kuvio 9 Viestin muodostuminen poliisin ja yksityisen toimijan välillä.

Kuviossa 9 on pyritty kuvaamaan poliisiviranomaisen ja kansalaisten sekä muiden sidosryhmien välillä tapahtuvaa vuorovaikutusta. Viesti poliisiviranomaiselta muotoutuu monen eri tekijän summana, joita voivat olla muun muassa poliisin viestinnän toimintamallit, erilaiset lait ja säännöt. Nämä vaikuttavat osaltaan siihen, millaisena lopullinen viesti näyttää kansalaisen silmissä. Sama toimii myös toiseen suuntaan, eli muun muassa kansalaisten ja sidosryhmien viestinnälliset toimet, tilanteiden konseptit ja yleiset mielenpitoet muokkaavat ulos poliisin suuntaan lähteviä viestejä.

Johtopäätös 5: Sosiaalinen media vielä irrallinen osa poliisin viestintää

Olen sitä mieltä, että yksi kriittisimmistä tekijöistä on se, että sosiaalinen media tulisi nähdä kokonaisuutena, joka pyritään integroimaan viestintätoimintaan aktiivisesti ja kokonaisvaltaisesti. Haastetta viranomaisviestintään tuo kuitenkin erittäin vahvasti tietoturvan säilyttäminen ja yksityisyyden suojaaminen niitä vaativissa asioissa. Tämä myös hidastaa uusien ratkaisujen syntymistä ja käyttöönottoa. Tätä johtopäätöstä tukee myös se

tuntemus, joka haastattelijalla heräsi haastattelun aikana: Poliisi pyrki kysymään neuvoja ja ajatuksia haastattelijalta liittyen sosiaalisen median käyttöön. Jäi vahvasti tunne siitä, että sosiaalisen median integroimista poliisin muuhun viestintään halutaan ja pyritään lisäämään, mutta nykyisillä resursseilla ja panostuksella se on äärimmäisen hidasta. Väitän, että asiaa pyritään edistämään muun työn ohella, eikä sille varsinaisesti oteta erillistä aikaa ja resursseja. Mielestäni poliisin olisi äärimmäisen tärkeää löytää ratkaisu, jonka avulla sosiaalisen median yhdistäminen muuhun viestintään luonnistuu saadakseen kontaktin myös niihin kohderyhmiin, jotka ovat muiden palveluiden, kuten esimerkiksi television ja radion, ulottumattomissa.

Jatkotutkimusmahdollisuuksista

Tulevaisuudessa olisi mielenkiintoista tutkia viranomaisten tai tarkemmin poliisin uusien palveluiden ja alustojen käyttöönottoa. Käyttöönottoaiheetta edeltävä kehitystyö on mielenkiintoista ja sen jälkeen tapahtuva koulutus ja työtapojen kehittäminen ja opettaminen sisältäisivät paljon tutkittavaa. Toisena mielenkiintoisena aiheena lähtisin tulevaisuudessa tutkimaan aihetta kansalaisen näkökulmasta. Kiinnostavaa olisi tutkia, miten kansalainen kokee viranomaisen läsnäolon ja saavutettavuuden digitaalisessa ympäristössä ja erityisesti sosiaalisessa mediassa. Myös uuden palvelun tai käytännön käyttöönotto kansalaisen näkökulmasta olisi mielenkiintoinen tutkimuksen kohde.

Kokonaisuudessaan tutkimuksessa haastavaa oli tieteellisen kirjallisuuden ja lähteiden paljous ja niiden rajaaminen juuri tähän tutkimukseen sopivaksi. Työtä tehdessä olisi ollut mielenkiintoista perehtyä tarkemmin vielä erilaisten viestintäratkaisuiden tekniseen lähestymistapaan ja näkökulmaan. Olisi mielenkiintoista selvittää, minkälaisia ratkaisuja on saatavilla ja ovatko ne valmiiksi kehitettyjä vastaamaan juuri poliisin kriisiviestinnän

haasteisiin vai vaativatko ne laajasti räätälöintiä ja soveltamista. Tähän puoleen ei tutkimuksessa kuitenkaan päästy kovin syvälle, sillä haastatteluissa painotettiin, että tällä hetkellä kehityksessä ja harkinnassa olevia ratkaisuja ei ole vielä julkistettu, eikä näin ollen voida tässä tutkimuksessa esitellä laajemmin.

LÄHDELUETTELO

- Alshahrani H. & Rasmussen Pennington D. 2018. “*Why not use it more?*” *Sources of self-efficacy in researchers’ use of social media for knowledge sharing*. Journal of Documentation. [Verkkodokumentti] 74:6 [23.12019], 1274-1292.
- Aaltola, J. & Valli, R. 2010. *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2: Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Juva: WS Bookwell Oy.
- Alasuutari, P. 2011. *Laadullinen tutkimus 2.0*. Turenki: Hansaprint Oy.
- Castells, M. & Himanen, P. 2001. *Suomen tietoyhteiskuntamalli*. Suom. Jukka Kemppinen. Helsinki: WSOY.
- Coombs, T. W. 2007. *Crisis Management and Communications*. Institute for Public Relations. [verkkoartikkeli] [7.1.19]. Saatavissa: <https://instituteforpr.org/crisis-management-and-communications/>.
- Coombs, T.W. & Holladay, S.J. 2014. *How publics react to crisis communication efforts: Comparing crisis response reactions across sub-arenas*. Journal of Communication Management. [verkkodokumentti] 18:1 [6.2.2019] 40-57.
- Coombs, W.T 2015. *The value of communication during a crisis: Insights from strategic communication research*. Business Horizons. [Verkkodokumentti] 58:2 [21.1.2019] 141-148.

- Dorfman, M. & Cather, D. 2013. *Introduction to risk management and insurance*. Tenth edition. Delhi: Phi Learning Private Limited.
- Fowler, B. M. 2017. *Stealing thunder and filling the silence: Twitter as a primary channel of police crisis communication*. *Public Relations Review*. [verkkodokumentti] 43 [14.2.2019] 718 – 728.
- Hansson, S. O. 2018. "Risk", *The Stanford Encyclopedia of Philosophy*. [Verkkodokumentti] Fall: 2018 [7.1.19] Saatavissa: <https://plato.stanford.edu/archives/fall2018/entries/risk/>.
- Hill, M. W. 1999. *The Impact of Information on Society. An examination of its nature, value and usage*. London: Bowker-Saur.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. *Tutki ja kirjoita*. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Hjorth, L. & Kim, Kyoung-hwa Y. 2011. *The Mourning After: A Case Study of Social Media in the 3.11 Earthquake Disaster in Japan*. *Television & New Media Journal*. [Verkkodokumentti] 12:2 [11.1.2019] Saatavissa: <http://tvn.sagepub.com/content/12/6/552>.
- Huhtala, H. & Hakala, S. 2007. *Kriisi ja viestintä: yhteiskunnallisten kriisien johtaminen julkisuudessa*. Helsinki: Gaudeamus.
- Hätäkeskuslaitos 2019. *112 Suomi -mobiilisovellus on turvallisuuden palvelukokonaisuus*. [Verkkoartikkeli] [1.4.2019]. Saatavissa: https://www.112.fi/hatanumero_112

/soittajan_paikantaminen/112suomi.

Jin, Y., Liu B.F. & Austin, L.L 2014. *Examining the role of social media in effective crisis management*. Communication Research. [Verkkodokumentti] 41:1 [21.1.2019], 74-94. Saatavissa: <https://doi.org/10.1177/0093650211423918>.

Juholin, E. 2013. *Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi*. Kopijyvä 2013.

Junpeng, G., Chunxin, Z, Yi, W., Hao, L & Yu, L. 2018. *Examining the determinants and outcomes of netizens' participation behaviors on government social media profiles*. Aslib Journal of Information Management. [Verkkodokumentti] 70:4 [22.1.2019] 306-325. Saatavissa: <https://doi.org/10.1108/AJIM-07-2017-0157>.

Kantor, I. 2007. *Median ja yrityksen vuoropuhelu*. Helsinki: Talentum Media Oy.

Kaplan, A. & Haenlein, M. 2010. *Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media*. [verkkodokumentti] 53:1 [23.12.2019], 59-68. Saatavissa: <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003>.

Karhu, M. & Henriksson, A. 2008. *Skandaalit & katastrofit käytännön kriisiviestintäopas*. Helsinki: Infor.

Kauppila, Reijo 2005. *Vuorovaikutus- ja sosiaaliset taidot: vuorovaikutusopas opettajille ja opiskelijoille*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kielilaki 6.6.2003/423.

Kivikuru, U. & Pietiläinen, J. 2014. *Maailman media*. Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisu 2014:15. Helsinki: Hansaprint.

Kniivilä, S., Lindblom-Yläne, S. & Mäntynen, A. 2007. *Tiede ja teksti: Tehoa ja taitoa tutkielman kirjoittamiseen*. Helsinki: WSOY.

Korpiola, L. 2011. *Kriisiviestintä digitaalisessa julkisuudessa*. Kuopio: Suomen Graafiset Palvelut Oy.

Kuusela, H. & Ollikainen, R. 2005. *Riskit ja riskienhallinta-ajattelu*. Tampere: Tampere University Press, 15-54.

Laki vaaratiedotteesta 10.8.2012/466.

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621.

Lehtonen, J. 2009. *Ettei pahin tapahtuisi*. Riski- ja kriisiviestinnän perusteet. Vaasa: Ykkös-Offset.

Odeyemi, T. I. & Obiyan, A. S. 2018. *Digital policing technologies and democratic policing: Will the internet, social media and mobile phone enhance police accountability and police-citizen relations in Nigeria?* International Journal of Police Science & Management. [Verkkodokumentti] 20: 2 [14.2.2019] 97 – 108. Saatavissa: <https://doi.org/10.1177/1461355718763448>.

Poliisihallitus 2017. *Poliisin toiminta sosiaalisessa mediassa*. Poliisin sisäinen ohjeistus POL-2017-8358 [28.3.2019].

Poliisihallituksen julkaisusarja 2015. *Poliisin viestintä – Nykytila, strategia ja kehittämisaalueet 2015-2018*. [Verkkodokumentti] 2:2015 [30.1.19].

Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirja 2020/2010/4434. [Verkkodokumentti] [29.3.2019].

Pönkä, H. 2014. *Sosiaalisen median käsikirja*. Jyväskylä: Saarijärven Offset Oy.

Pöyhtäri, R., Haara, P. & Raittila, P. 2013. *Vihapuhe: Sananvapautta kaventamassa*. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy.

Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2009. *Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Sellnow, T.L. & Seeger, M.W. 2013. *Theorizing Crisis Communication*. ProQuest Ebook Central: Wiley. [e-kirja] 4:1 [8.2.2019].

Sipilä, J. 2014. *Putositko kärryiltä Aarnio-jutussa ... Tapahtunut tähän mennessä*. MTV-Uutiset [verkkoartikkeli] [28.3.2019].

Sisäasiainministeriö 2013. *Vaaratiedoteopas*. Sisäasiainministeriön julkaisu 1/2013.

Saatavissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/79045>.

Sisäministeriö 2015. *Kansallinen riskiarvio*. Sisäministeriön julkaisu 3/2016. Saata-

vissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/64948>.

Seppänen, J. & Väliverronen, E. 2012. *Mediayhteiskunta*. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Suomen virallinen tilasto (SVT) 2018. *Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö*. [Verkkodokumentti] 11/2018 [23.1.2019]. Helsinki: Tilastokeskus. Saatavissa:

<http://www.stat.fi/til/sutivi/index.html>.

Tuomi, J. 2007. *Tutki ja lue: Johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen*. Helsinki:

Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. *Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi*. Helsinki.

Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Turvallisuuskomitea 2017. *Yhteiskunnan turvallisuusstrategia*. [Verkkodokumentti]

10/2017 [10.1.2019]. Puolustusministeriö 2017. Saatavissa: <https://turvallisuuskomitea.fi/>.

- Valtioneuvoston kanslia VNK 2013. *Valtionhallinnon viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Valtioneuvoston kanslian määräykset, ohjeet ja suositukset*. Valtioneuvoston kanslia.
- Valtiovarainministeriö 2016. Virkamieseettinen neuvottelukunta: *Virkamies sosiaalisessa mediassa - suositus*. Helsinki 2016.
- Wallace, N. & Castro, N. 2017. *The State of Data Innovation in the EU*. Center for Data Innovation. [Verkkodokumentti] [30.1.19]. Saatavissa: <http://www2.datainnovation.org/2017-data-innovation-eu.pdf>
- Wenlin, L, Chih-Hui, L & Weiai, X 2018. *Tweeting about emergency: A semantic network analysis of government organizations' social media messaging during Hurricane Harvey*. Public Relations Review. [Verkkodokumentti] 44:5 [22.1.2019] 807-819. Saatavissa: <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2018.10.009>.
- Winerman, L 2009. *Crisis communication*. Nature [verkkoartikkeli] 457: 7228 [14.1.2019], 1079-1085.
- Wolke, T. 2017. *Risk Management*. Oldenbourg De Gruyter: 2017.
- Xu, S. 2018. *Crisis communication within a community: Bonding, coping, and making sense together*. Public Relations Review. [verkkodokumentti] 44:1 [4.2.2019] 84-97. Saatavissa: <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2017.10.004>.

Zheng, B., Liu, H. & Davidson, R.M. 2018. *Exploring the relationship between corporate reputation and the public's crisis communication on social media*. *Public Relations Review*. [verkkodokumentti] 44:1 [6.2.2019] 56-64.

LIITTEET

LIITE 1

Haastattelu

Haastattelu liittyy pro graduun, jossa käsitellään poliisiviranomaisen kriisiviestintää sosiaalisessa mediassa. Haastattelu koostuu kahdesta osasta (poliisiviranomaisen linjauksia ja kokemukset sosiaalisen median käytöstä poliisityössä). Kysymyksillä pyritään perehtymään poliisiviranomaisen sosiaalisen median viestintään riski- ja kriisitilanteissa. Lisäksi pyritään perehtymään tarkemmin poliisin toimintamalleihin ja haetaan tosielämän näkemystä sosiaalisen median käytöstä virkatyössä.

Haastateltava:

Toimenkuva:

Osa A: Poliisiviranomaisen ohjeet ja käytännöt sosiaalisessa mediassa:

1. Voitko kuvata pääpiirteittäin poliisin toimintaprosessin kriisitilanteessa viestintän näkökulmasta? Voitko kertoa prosessin vaiheista ja strategiasta?

Voitko antaa mahdollisia esimerkkejä tapahtuneista kriiseistä, kuinka niissä sovellettiin toimintamalleja? Ja mitä kehitettävää toiminnassa olisi mahdollisesti ollut?

2. Seuraako sosiaalisen median virkakäyttöä aktiivisesti mikään tahon poliisiviranomaisten kohdalla?
3. Onko kriisiviestintään sosiaalisen median osalta resursoitu toimijoita ja resursseja kriisitilanteita varten ja missä määrin?

Osa B: Henkilökohtainen kokemus sosiaalisen median käytöstä osana työntekoa

4. Millaisena koet sen, että sosiaalinen media on tullut myös osaksi työntekoa?
5. Kuinka vahvasti mielestäsi sosiaalisen median käyttöön ja hyödyntämiseen keskitytään kriisiviestinnässä? Onko toimintamallit ja kriisiviestintäprosessit mielestäsi riittävän hiotut vastaamaan todellisiin tarpeisiin ja tämän hetken sosiaalisen median aikakauteen?

Millä tavoin poliisiviranomainen voisi mielestäsi kehittää kriisiviestintäänsä sosiaalisessa mediassa?

LIITE 2

Yhteiskuntaa uhkaavia tekijöitä ja tapahtumia. (Puolustusministeriö 2010; Sisäministeriö 2015).

<i>Uhkakuvia yhteiskuntatasolla:</i>
• Voimahuollon vakavat häiriöt
• Tietoliikenteen ja tietojärjestelmien vakavat häiriöt
• Kuljetuslogistiikan vakavat häiriöt
• Yhdyskuntatekniikan vakavat häiriöt
• Elintarvikehuollon vakavat häiriöt
• Rahoitus- ja maksujärjestelmän vakavat häiriöt
• Julkisen talouden rahoituksen saatavuuden häiriintyminen
• Väestön terveyden ja hyvinvoinnin vakavat häiriöt
• Suuronnettomuudet, luonnon ääri-ilmiöt ja ympäristöuhkat
• Terrorismi ja muu yhteiskuntajärjestystä vaarantava rikollisuus
• Rajaturvallisuuden vakavat häiriöt
• Poliittinen, taloudellinen ja sotilaallinen painostus sekä
• Sotilaallisen voiman käyttö

<i>Laajasti yhteiskuntaan vaikuttavia skenaarioita:</i>
• Energiansaannin vakavat häiriöt
• Kybertoimintaympäristön riskit
• Maailmanlaajuisesti tai Suomen lähialueilla esiintyvät vakavat tarttuvat taudit ihmisiin
• Suomeen suoraan tai välillisesti kohdistuva turvallisuuspoliittinen kriisi
• Vakava ydinonnettomuus Suomessa tai Suomen lähialueella

- Aurinkomyrsky

Vakavia alueellisia tapahtumia:

- Nopeasti syntyvä laaja tulva asutuskeskuksessa tai sen läheisyydessä
- Vakava kemikaali- tai räjähdysonnettomuus vaarallisia aineita käsittelevässä teollisuuslaitoksessa
- Suuri merellinen onnettomuus
- Vakava lentoliikenteen onnettomuus
- Vakava raideliikenteen onnettomuus
- Vakava maantieliikenteen onnettomuus
- Useampi yhtäaikainen laaja metsäpalo
- Suuri, laajasti yhteiskuntaan vaikuttava rakennuspalo kriittisen infrastruktuurin kohteessa
- Laaja tai pitkäkestoinen vedenjakeluhäiriö
- Laajalle alueelle ulottuva talvimyrsky, johon liittyy pitkä pakkasjakso
- Ukkosmyrsky (rajuilma)
- Suomeen kohdistuva terroristinen teko tai terrorismi
- Vakava henkilöjoukkoon kohdennettu väkivallanteko
- Isojen väkijoukkojen väkivaltainen liikehdintä

LIITE 3

Poliisin viestintään liittyviä keskeisiä lakeja ja asetuksia

- Suomen perustuslaki (731/1999)
- Asetus esitutkinnasta ja pakkokeinoista (575/1988)
- Rikoslaki (184/1999)
- Esitutkintalaki (449/1987)
- Pakkokeinolaki (450/1987)
- Hallintolaki (434/2003)
- Henkilötietolaki (523/1999)
- Kielilaki (423/2003)
- Saamen kielilaki (1086/2003)
- Yhdenvertaisuuslaki (21/2004)
- Laki yhteistoiminnasta valtion virastoissa ja laitoksissa (651/1988)
- Valtionhallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa, valtioneuvoston kanslian julkaisu-sarja, 15/2007
- Valtion virkamieslaki (750/1994)
- Valtioneuvoston asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999)
- Sähköisen viestinnän tietosuojalaki (516/2004) Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi sähköisen viestinnän tietosuojalain muuttamisesta mahdollistaisi 1.6.2006 lähtien kohdennettujen viran-omaistiedotteiden lähettämisen tekstiviestillä tai muutoin sähköisillä kohdeviestintäpalveluilla matkaviestinverkoissa. (HE 152/2005)
- Laki kuoleman syyn selvittämisestä (459/1973)
- Laki oikeudenkäynnin julkisuudesta yleisissä tuomioistuimissa (370/2007)

- Laki sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä (460/2003)
- Laki televisio- ja radiotoiminnasta (744/1998)
- Tutkintavankeuslaki (768/2005)
- Laki poliisin säilyttämien henkilöiden kohtelusta (841/2006)
- Uutta valmiuslakia koskeva HE on juuri eduskunnan käsiteltävänä (HE 3/2008)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999, muut. 380/2002)
(Poliisihallituksen julkaisusarja 2015:39; Poliisihallitus 2017: liite 4.)

LIITE 4

Poliisin viestintään liittyviä määräyksiä, ohjeita ja suosituksia

- Poliisin operatiivinen johtovalmius ja tiedonvälitys POHADno/2010/1123
- Määräys Poliisihallituksen johtovalmiuteen osallistumisesta POHADno/2010/1124 (sisäinen määräys)
- Tehostettu viestintä sisäasiainhallinnossa - Valmiusviestintäryhmän raportti 2006 (SM)
- Viranomaistiedotteiden lähettäminen ja hätäilmoitusten välitysjärjestelmän toiminta (SMDno/2008/596)
- Valtionhallinnon viestintäsuositus (2010)
- Poliisin graafinen ohjeisto 2006
- Journalistin ohjeet
- Valtionhallinnon viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa 2014
- Poliisin viestintämääräys
- Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirja
- Poliisin arvot
- Poliisiyksiköiden oma viestintäohjeistus.
(Poliisihallituksen julkaisusarja 2015:39; Poliisihallitus 2017: liite 4.)