



POLICY BRIEF 2023:1

Näkökulmia ajankohtaisiin yhteiskunnallisiin kysymyksiin ja poliittisen päätöksenteon tueksi.

Tämä julkaisu on toteutettu osana valtioneuvoston vuoden 2022 selvitys- ja tutkimussuunnitelman toimeenpanoa (tietokayttoon.fi).

Julkaisun sisällöstä vastaavat tiedon tuottajat, eikä tekstisisältö välttämättä edusta valtioneuvoston näkemystä.

SOME onnettomuusviestinnässä: Strategiaa, osallisuutta, monikanavaisuutta ja ennakointia

Aino Rantamäki, Harri Jalonen, Aino Harinen, Pirjo
Jukarainen, Alisa Puustinen & Tuire Salmi-Hiltunen

Yllättävät kriisi- ja häiriötilanteet luovat epävarmuuksia ja informaatiotyhjiöitä. Näiden tyhjiöiden täyttäminen edellyttää viranomaistoimijoilta aktiivista ja ennakoivaa viestintää.

Suunnitelmallisella sosiaalisen median käytöllä voidaan tehostaa kriisi- ja onnettomuusviestinnän tavoitavuutta, heikentää virheellisen tiedon leviämistä sekä hyödyntää sosiaalisen median mahdollistamaa itseorganisoituvaa toimijuutta.

Muuttuva mediaympäristö haastaa perinteistä viranomaisviestintää

Sanomalehdistä, televisiosta ja radiosta muodostuvan valtamedian tilalle on kehkeytnyt sosiaalisen ja perinteisen median muodostama uudenlainen mediaekosysteemi. Sosiaalisen median käyttö sekä arkisessa vuorovaikutuksessa että virallisessa ja kriisiviestinnässä on kasvanut, eikä sen rooli näytä tulevaisuudessa pienenevän. Perinteisestä mediasta poiketen sosiaalista mediaa kuvataan avoimeksi ympäristöksi. Sosiaalisessa mediassa kukin toimija voi olla tiedon tuottaja, välittäjä ja vastaanottaja riippumatta toimijan yhteiskunnallisesta roolista tai asiantuntijuudesta. Keskeistä on tunnistaa mediaekosysteemin hybridi luonne. Kysymys on paitsi tiedontuotannon roolien moninaisuudesta, myös siitä, että informaatiosta kumpuavat merkitykset kiertävät syklimäisesti areenalta toisille samalla uusiutuen ja muokkautuen.¹ Sosiaalisen median luonteeseen eivät kuulu yleispätevät vakioinnit vaan jokainen kommunikaatiotapah-tuma luo oman ainutkertaisen 'pelilautansa', enimmäkseen ilman sääntöjä ja säätelyä.² Toisaalta sosiaalinen media on luonut myös mahdollisuuksia uudennlaiselle toimijuudelle ja itseorganisoitumiselle, jota parhaimmillaan voidaan hyödyntää kriisi- ja onnettomuusjohtamisen sekä -viestinnän tukena. Tässä onnistuminen vaatii sosiaalisen median luonteen ymmärtämistä ja siihen liittyvien riskien tunnistamista.

Tämä Policy Brief on osa Vaasan yliopiston, Pelastusopiston ja Poliisiammattikorkeakoulun yhteistä **Some pelastaa – sosiaalinen media kriisi- ja onnettomuustilanteiden johtamisessa -hanketta (SOPU)**. Hankkeessa selvitetään sosiaalisen median hyödyntämistä suuronnettomuuksiin liittyvässä viestinnässä ja tätä tukevassa kriisi- ja onnettomuusjohtamistyössä. Sosiaalisen median hyötyjä ja mahdollisuuksia onnettomuus- ja kriisiviestinnässä on tarkasteltu lukuisissa tutkimuksissa. Policy Brief kokoaa yhteen hajanaista kansainvälistä tutkimustietoa ja tarjoaa tutkimukseen pohjautuvia toimenpide-ehdotuksia.

Kriisitilanteet edellyttävät ketterää viestintää.

Sosiaaliselle medialle tyypillinen tiedon tuottamisen ja jakamisen nopeatempoisuus luo omia viestinnällisiä erityispiirteitään. Nämä erityispiirteet korostuvat kriisi- ja onnetto-

¹ Valaskivi & Sumiala (2014).

² Jalonen ym. (2021).

muustilanteissa, joissa viestinnän tavoitteet ja keinot vaihtelevat kriisin vaiheiden mukaisesti. Kriisejä edeltävästi viestinnältä edellytetään ennakoivaa ja varautumista tukevaa otetta. Kriisin aikana viestinnän tulee puolestaan olla ketterää ja täsmällistä. Kriisin akuutin vaiheen väistyttyä viestinnässä on syytä keskittyä tukemaan palautumista ja toipumista.³ Viestintä on keskeisessä roolissa kaikissa kriisin vaiheissa ja onnistuessaan se auttaa kriisistä selviytymisessä ja kriisin vaikutusten minimoimisessa.

Kriisitilanteissa informaatiotyhjiöt täyttyvät nopeasti.

Formaalin kriisijohtamisen ja informaalin sosiaalisen median vuorovaikutuksessa on jännitteitä ja ennakoimatonta dynamiikkaa.⁴ Erityisesti äkilliset kriisi- ja häiriötilanteet luovat epävarmuutta ja kiihtyvällä vauhdilla laajenevia informaatiotyhjiöitä. Pahimmillaan nämä tyhjiöt täyttyvät virheellisellä tiedolla. Näin uhkaa käydä erityisesti silloin, kun viranomaistoimijat eivät aktiivisesti tuota ja jaa todennettua tietoa. Ongelmien välttämiseksi tarvitaan ennakoivaa viestintää, jonka avulla vahvistetaan viranomaisten ydinviestejä, luodetaan käynnissä olevaa keskustelua ja edistetään hiljaisten signaalien tunnistamista. Parhaimmillaan ennakointi vie elintilan virheelliseltä tiedolta.

Ennakoinnista huolimatta virheellisen tiedon leviämisen kitkeminen on vaikeaa. Virheellistä tietoa jaetaan joko tahattomasti (misinformaatio) tai tarkoituksella (disinformaatio). Näiden lisäksi voidaan välittää tosiasioita sisältävää tietoa haitallisessa tarkoituksessa (malinformaatio).⁵ Erilaiset virheellisen tiedon muodot lisäävät turvattomuutta ja pahentavat kriisitilanteiden seurauksia.⁶ Sosiaalisella medialla on kuitenkin kuvattu olevan itseään korjaava luonne, sillä käyttäjät myös itse oikaisevat somessa jaettua virheellistä tietoa ja pyrkivät estämään sen leviämistä.⁷ Virheellisen tiedon tunnistaminen ja korjaaminen edellyttää nopeaa reagointia, mikä puolestaan tarkoittaa sitä, että viranomaistoimijoiden on aktiivisesti seurattava sosiaalisessa mediassa liikkuvaa informaatiovirtaa ja puututtava tunnistettuihin väärän tai vääristyneen tiedon ilmentymiin. Ennakoivalla viestinnällä luodetaan käynnissä olevaa keskustelua ja vahvistetaan viranomaisten ydinviestejä – jo ennen kuin väärä tieto nousee esiin.

³ Hokkanen ym. (2013).

⁴ Mirbabaie ym. (2020).

⁵ Tästä on kysymys esimerkiksi silloin, kun paljastetaan viranomaisten salassa pidettäviä asiakirjoja tai uhrien arkaluonteisia henkilötietoja (Valaskivi & Sumiala 2014).

⁶ Torpan ym. (2021).

⁷ Esim. Eckert ym. (2018); Santoni & Rufat (2021).

Miten tutkittiin?

Tässä Policy Briefissä hyödynnetyn tutkimusaineiston keruu eteni systemaattisen tietokantahaun periaatteiden mukaisesti. Tutkimustietokantoihin suoritettulla haulla löytyi kaikkiaan liki tuhat tutkimusta, joissa käsiteltiin sosiaalisen median roolia viranomaisten onnettomuusviestinnässä.⁸ Tutkimuksen aineistoksi valikoitui kaikkiaan 67 tieteellistä artikkelia. Lisäksi hyödynnettiin 26 aiheeseen liittyvää raporttia ja katsausta. Aineisto analysointiin nopean katsauksen⁹ hengessä ja sitä ohjasivat seuraavat tutkimuskysymykset:

- Miten sosiaalista mediaa on hyödynnetty viranomaisviestinnässä kriisi- ja onnettomuustilanteissa?
- Miten sosiaalista mediaa on hyödynnetty tiedonkeruussa kriisi- ja onnettomuustilanteissa?
- Minkälaisia haasteita ja mahdollisuuksia on tunnistettu sosiaalisen median hyödyntämisessä kriisi- ja onnettomuustilanteiden viestinnässä?

Mitä löydettiin?

Tieteelliset artikkelit sisälsivät sekä käsitteellisiä-teoreettisia artikkeleita että empiirisiä tutkimuksia. Kymmenissä eri maissa toteutettujen tutkimusten kohteena oli useita erityyppisiä katastrofi- ja häiriötilanteita, kuten hirmumyrskyjä, maanjäristyksiä, metsäpaloja, tulvia, taudiepidemioita ja mellakoita. Kirjallisuuskatsauksissa ei tehty juurikaan eroa sosiaalisen median eri alustojen välillä. Empiirisissä tutkimuksissa sen sijaan tarkasteltiin yksittäisiä some-alustoja, erityisesti Twitterin hyödyntämistä viranomaisviestinnässä.

Sosiaalinen media on avoin tiedon ja tunteiden ympäristö

Sosiaalisen median käyttäjäkunta koostuu eritasoisista ja erilaisten intressien yhdistämisestä ja erottamista toimijoista. Toimijoilla on erilaisia tietoon liittyviä rooleja, ja harvalla niitä on vain yksi. Erilaisia rooleja ovat muun muassa tiedon tuottajat, tietovirto-

⁸ Hakusanayhdistelmä: Abstract=("social media" OR "social platform") AND (calamity OR adversity OR catastrophe OR disaster) AND (authority OR "civil servant" OR administrat* OR govern*); tietokannat: Web of Science, Scopus, CMMC ja ASE.

⁹ Rapid review, ks. esim. Khangura ym. (2012).

jen tarkkailijat, tiedon vastaanottajat, tiedon välittäjät ja tiedon vahvistajat. Kahta jälkimmäistä kuvataan eri toimijoiden tai toimijaryhmien välillä olevina keskuksina, jollaisina näyttäytyvät esimerkiksi some-vaikuttajat, poliitikot ja julkisuuden henkilöt. Sosiaaliseen medially on tyypillistä vuorovaikutuksen monisuuntaisuus ja vastavuoroisuus, jota on kuitenkin on viranomaistoiminnassa ja onnettomuustilanteissa alihyödynnetty.¹⁰ Myös perinteinen media näkyy sosiaalisessa mediassa, sillä se poimii sosiaalisesta mediasta informaatiota omaan käyttöönsä. Toisaalta perinteisen median tuottamat uutiset välittyvät eteenpäin sosiaalisen median kautta. Erityisesti nuoret kääntyvät yhä useammin sosiaalisen median puoleen etsiessään uutisia.¹¹

Sosiaalisen median kokonaisuus koostuu erilaisista alustoista, joista jokaisella on oma yleisönsä ja viestinnän tapansa. Kriisi- ja onnettomuusviestinnän kannalta tämä tarkoittaa, että ennen käytettävien alustojen valintaa tulee jo ennalta tunnistaa viestinnän keskeiset kohderyhmät sekä näiden käyttämät alustat. Lisäksi viestinnän sävy on sovitettava kullekin alustalle sopivaksi. Monikanavaisuus on yksi sosiaalisen median tunnuspiirteistä, sillä useimmat toimijat käyttävät samanaikaisesti useita eri alustoja, ja toisaalta sosiaalinen media ei yksin tavoita kaikkia yhteiskunnan toimijoita. Erilaiset verkostoitumisalustat, mikroblogit, viestintäsovellukset, keskustelufoorumit, virtuaalimaailmat ja visuaalisen median kanavat muodostavat sosiaalisen median vuorovaikutuksellisen ja näin kriisi- ja onnettomuusviestinnän kannalta keskeisen ulottuvuuden. Sosiaalisessa mediassa tiedon muodostus ja viestintä on nopeampaa, ja käyttökelpoisen tiedon elinkaari on lyhyt. Tieto näyttäytyy erilaisissa muodoissa (mm. teksti, kuva, ääni, video), ja esimerkiksi kriisi- ja onnettomuustilanteissa ihmisten on todettu tarttuvan paremmin visuaalisessa muodossa olevaan tietoon.

Informatiivisen tiedon lisäksi sosiaalinen media välittää tunteita ja asenteita. Sisältöjä tarkastelemalla voidaan tehdä havaintoja esimerkiksi kansalaisten suhtautumisesta uhkiin tai viranomaistoimintaan. Sosiaalisen median sisällöt kertovat myös kansalais-toimijoiden omaehtoisen varautumisen tasosta.

Sosiaalisen median käyttö kriisi- ja onnettomuusviestinnässä

Sosiaalinen media on monipuolinen viestintäalusta kriisinhallinnan eri vaiheisiin, sillä viestinnän tapoja ja intensiteettiä voi vaihdella joustavasti kriisin eri vaiheissa. Normaalioloissa sosiaalinen media toimii kriisinhallinnan näkökulmasta etenkin varautumistiedon ja motivoinnin vahvistajana. Sosiaalinen media on myös luotausympäristö, jonka varhaiset hälytysmerkit auttavat varautumisessa ja valmiuden ajastamisessa.

¹⁰ Esim. Wukich (2019); Yudarwati ym. (2022).

¹¹ Marchi & Schofield Clark (2021).

Kriisin aikana taas pyritään vähentämään ympäröivää epävarmuutta, jakamaan tilannetietoa, tukemaan yhteistä ongelmanratkaisua sekä antamaan toimintaohjeita ja koordinoimaan konkreettista apua, kuten vaatteiden ja elintarvikkeiden keräämistä sekä majoituksen tarjoamista. Sosiaalinen media luo mahdollisuuden yhteiseen merkityksellistämiseen ja antaa viranomaistoimijoille myös mahdollisuuden tunnistaa ja oikoa häiriötilanteeseen liittyvää puutteellista, virheellistä tai valheellista tietoa.

Kriisin jälkeen sosiaalista mediaa voidaan hyödyntää muun muassa jälkitoimien koordinoinnissa ja palautteen keräämisessä. Kriisin jälkeen ihmiset ovat myös erityisen vastaanottavaisia varautumista tukevalle viestinnälle ja resilienssiä tukevalle keskustelulle. Kriisiin akuuttivaihe on ajallisesti kriittisin, mutta tärkeää on myös, että viranomaiset panostavat sosiaalisen median verkostojen rakentamiseen normaalitilanteessa. Pitkittyneen kriisin tilanteessa viranomaisten someviestinnässä korostuu kriisiviestinnän sijaan riskiviestintä eli kansalaisten riskitietoisuuden ylläpito¹². Väheksyä ei myöskään pidä tulevaisuuteen luottavaisesti suhtautuvan 'selviämme tästä' -narratiivin ylläpitoa.

Sosiaalisen median hyödyt kriisi- ja onnettomuusviestinnässä

Sosiaalisen median hyödyt kriisi- ja onnettomuustilanteissa voidaan viranomaistoiminnan näkökulmasta tiivistää kohdennettuun vuorovaikutukseen, tiedon keräämiseen ja kriisijohtamista tukeviin ominaisuuksiin.

Sosiaalinen media tukee nopeaa ja kohdennettua vuorovaikutteista viestintää. Kriisitilanteessa ohjeistusta voidaan jakaa erilaisilla sosiaalisen median alustoilla eri kohderyhmille. Alustojen ominaispiirteitä ja toiminnallisuuksia hyödyntämällä voidaan rakentaa yhteistä tilannetietoisuutta eli ymmärrystä tapahtuneista tai parhaillaan tapahtuvista asioista, niihin vaikuttaneista olosuhteista sekä tapahtumien mahdollisista kehitysvaihtoehdoista.¹³

Sosiaalinen media mahdollistaa tiedon keräämisen joukkoistamalla. Yhteisen tiedon tuottamisen potentiaali on merkittävä, sillä globaalitkin kriisit koetaan aina paikallisesti. Avoimilla alustoilla julkaistut paikkasidonnaiset sisällöt voivat muodostaa viranomaisille arvokkaan tietolähteen. Esimerkiksi silminnäkijähavainnot kriisin seurauksista voivat toimia viranomaisille indikaattoreina kriisin tapahtumien mittaluokasta.

Osaan sosiaalisen median alustoista on sisäänrakennettu erilaisia kriisitilanteissa hyödyllisiä toiminnallisuuksia. Viranomaiset voivat esimerkiksi priorisoida tehtäviään sen mukaan, merkitseekö kansalainen sosiaalisen median alustalla itsensä turvassa

¹² Panagiotopoulos ym. (2016).

¹³ Jalonen ym. (2022).

olevaksi vai ilmoittaako hän avuntarpeensa paikkatunnistein. Toiminnallisuudet tukevat myös kansalaisten itseorganisoitumista ja omaehtoista toimintaa.

Esimerkki: Toipumista edistävä itseorganisoituminen (Panagiotopoulos ym. 2016).

Englannissa vuonna 2011 ilmenneet laajat mellakat ja niiden aikana käytetty Twitter-viestintä voidaan nähdä *hyvänä esimerkkinä sosiaalisen median mahdollistamasta kriisijohtamisesta hyödyllisestä itseorganisoitumisesta sekä viranomaisviestinnän keinoista tukea tätä itseorganisoitumista*. Kansalaiset ideoivat ja organisoivat kriisinjälkeiseen katujen siivoamiseen liittyviä toimia sosiaalisen median välityksellä. Organisoinnissa käytettiin valikoituja aihetunnisteita, joiden arvioitiin tavoittaneen yli 7 miljoonaa Twitter-käyttäjää, ja 60 000 vapaaehtoista aktivoitui toimintaan käytännön tasolle. Keskeistä viestinnän onnistumiselle oli huomio siitä, että kansalaistoimijat nähtiin resurssina, jonka avulla voitiin lieventää mellakoiden vaikutuksia ja luoda ylläpito- ja ratkaisuvaiheen välistä siirtymää edistäviä toimia. Käytännössä tämä toteutettiin julkaisemalla sellaisia twiittejä, joilla pyrittiin edistämään yhteistoiminnallisuutta, ja jotka informatiivisuuden lomassa ohjasivat tietynlaiseen toimintaan. Twiitit nähtiin yhtenä keinona viestiä myös mellakoitsijoille ja vaikuttaa heidän halukkuuteensa osallistua mellakkatoimintaan. Samalla viestinnässä osoitettiin toistuvasti kiitollisuutta kansalaisten aktiivista osallistumista kohtaan, millä pyrittiin yhtäältä kannustamaan useampia ihmisiä osallistumaan esimerkiksi katujen puhdistamiseen sekä toisaalta saamaan heidät välittämään toivottua viestiä eteenpäin omilla verkostoissaan. Tämä tuo esille myös yhden tärkeän huomion siitä, että sosiaalisessa mediassa tapahtuvat viestit ja interventiot tapahtuvat ympäristössä, jossa viralliset tilit toimivat enemmänkin laajemman tiedonkulun keskuksina (vrt. hubit).

Sosiaalisen median haasteet kriisi- ja onnettumuusviestinnässä

Sosiaalisen median haasteet kriisi- ja onnettumuus tilanteissa voidaan jakaa luottamuksen rakentamiseen, lisääntyneeseen informaatiotulvaan ja saavutettavuuden varmistamiseen.

Luottamus on sosiaalisessa mediassa kahdenlaista: toimijoiden välistä luottamusta ja tietoa kohtaan koettua luottamusta. Avoin ja esteetön julkaiseminen on vastuunsa tuntevissa käsissä hyvä asia, mutta muuttuu ongelmaksi, kun sosiaalista mediaa hyödynnetään epäluotettavan tiedon jakamiseen. Onnettumuudet ja kriisit vetävät puoleensa toimijoita, joiden tavoitteena ei ole viranomaisten auttaminen eikä hyvän kansalaisuuden toteuttaminen vaan ennemminkin tilanteen kärjistäminen ja hyödyntäminen omiin

tarkoituksiinsa. Kriisit luovat otolliset olosuhteet maalittamiselle ja teemojen politisoimille.¹⁴ Kärjistävää viestintää vahvistetaan valetilien ja bottien avulla. Luottamusta syövät myös sosiaaliselle medialle tyypilliset ilmaisumuodot, kuten ironia ja sarkasmi.

Informaatiota on saatavilla enemmän kuin koskaan. Sosiaalisessa mediassa tiedontuotannon tempo on nopeaa ja käyttäjät alttiina informaatiotulvalle. Olennainen tieto hukkuu helposti epäolennaiseen informaatioon. Kriisi- ja onnettomuustilanteissa ongelmaksi harvoin muodostuu informaation määrä – ennemminkin haasteena on sen laatu. Some-päivitykset onnettomuuspaikoilta luovat joskus virheellistä kuvaa tapahtuneesta ja haittaavat viranomaisten työskentelyä.

Esimerkki: Informaatiotulva haasteena ja hyödykkeenä (Santoni & Rufat 2021).

Ranskassa ja Belgiassa vuosina 2015 ja 2016 tapahtuneet terrori-iskut toimivat **hyvänä esimerkkinä siitä, kuinka herkästi tapahtumiin liittyvät sosiaalisen median viestit hukkuvat informaatiopaljouteen, ja toisaalta kuinka informaatiotulvaa voidaan hyödyntää toiminnan eduksi**. Kahdessa kolmesta iskusta ensimmäiset sosiaalisen median viestit eivät sisältäneet paikka- tai aihe-tunnisteita, mikä viivästi varoitusten leviämistä. Huomionarvoista on myös se, että silminnäkijät merkitsivät ensimmäisiin julkaisuihinsa paikallisen median edustajia eivätkä esimerkiksi viranomaistoimijoita. Informaatiotulvaa pystyttiin kuitenkin hyödyntämään myös viranomaistoiminnan tukena. Käytännössä tämä tapahtui muun muassa niin, että tapahtumaan liitettyjä aihetunnisteita käytettiin erilaisten kissavideoiden ja meemien yhteydessä, jotta pystyttiin hukuttamaan sellainen informaatio, joka olisi voinut häiritä esimerkiksi poliisioperaatioiden etenemistä ja iskujen toteuttajien kiinniottamista.

Saavutettavuuden kohdalla keskeiseksi haasteeksi nousee digitaalinen kuilu. Sosiaalisen median hyödyntäminen edellyttää välineitä, joiden käyttäminen ei ole kaikille mahdollista, saati itsestäänselvää. Fyysiset, kognitiiviset ja sosiaaliset rajoitteet heijastuvat sosiaalisen median käyttömahdollisuuksiin. Kysymys on usein samoista tekijöistä, jotka tekevät yksilöistä erityisen haavoittuvia myös kriisitilanteissa. Kriisi- ja onnettomuustilanteissa tietoa on helpointa hakea niillä välineillä ja tavoilla, jotka ovat ennestään tuttuja arjessa.

¹⁴ Raisio ym. (2021).

SOSIAALISEN MEDIAN HYÖDYT

- Kohdennettu vuorovaikutus
- Tiedon kerääminen
- Kriisijohtamisen tukeminen

SOSIAALISEN MEDIAN HAASTEET

- Luottamuksen rakentaminen
- Informaatiotulvan hallinta
- Saavutettavuuden varmistaminen

Sosiaalisen median hyödyt ja haasteet kriisi- ja onnettomuusviestinnässä.

Hyödyt riskejä suuremmat

Sosiaalisen median hyödyntäminen kriisi- ja onnettomuusviestinnässä ei ole yksinkertaista. Läpikäydyn tutkimuskirjallisuuden keskeinen viesti kuitenkin on, että viranomaisten kannattaa panostaa some-viestintään.¹⁵ Sosiaalisen median hyötyjä ovat erityisesti kaksisuuntaisen ja kohdennetun vuorovaikutuksen ylläpitäminen sekä nopea katastrofitiedon välittäminen esimerkiksi aihetunnisteita hyödyntämällä.¹⁶ Sosiaalinen media ei kuitenkaan kriisitilanteissakaan tavoita kaikkia ja siksi on tärkeää löytää ratkaisuja, joissa sosiaalinen media tukee muissa kanavissa toteutettavaa kriisiviestintää. Vaikka tutkimuksissa on havaittu sosiaalisen median käyttöä koskevia riskejä, on niissä tunnistettu myös erilaisten riskien minimoimiseen pyrkiviä käytäntöjä. Keskeistä on tunnistaa sellaiset tiedonvälittäjät, jotka tavoittamalla viranomaiset voivat saada halutun viestin välittymään myös niille toimijoille ja ryhmille, jotka eivät ole sosiaalisessa mediassa.

¹⁵ Saroj & Pal, (2020).

¹⁶ Ahn ym. (2021).

Mitä tulisi tehdä?

Tutkimuksen pohjalta on laadittu seuraavat neljä toimenpide-ehdotusta, jotka pohjautuvat tutkimusaineistosta nousseisiin havaintoihin. Niiden laatimisesta vastaavat SOPU-hankkeen tutkijat.¹⁷

Toimenpide-ehdotus 1. Sosiaalisen median tehokas käyttö edellyttää strategista otetta.

Sosiaalinen media toimii arkikäytössä vapaamuotoisena viestintäkanavana ja yhteyksien luojana. Viranomaisten läsnäolo sosiaalisessa mediassa kertoo kansalaisille näiden jatkuvasta tavoitettavuudesta. Kriisi- ja onnettomuusjohtamistyössä viranomaisilla on toimintamalli, joka tunnistaa sosiaalisen median ketterän ja vuorovaikutteisen toimintalogiikan. Sosiaalisen median käyttö on välttämätön osa koko kriisi- ja onnettomuustilanteiden ohjaus- ja toimintaketjua. Vastuut ja tehtäväjako organisaation viestinnän ammattilaisten ja muiden toimijoiden kanssa ovat selkeät. Viranomaiset myös koordinoivat keskenään viestintäänsä. Sosiaalisen median hyödyntämisen tulisi sisältyä kiinteästi viranomaisten normaaliin varautumistyöhön. Tämä kaikki hioutuu paremmaksi yhteisissä valmiusharjoituksissa.

Toimenpide-ehdotus 2. Sosiaalinen media on otettava haltuun proaktiivisesti.

Kriisitilanteissa edellytetään nopeaa reagointia ja tiedon välittämistä. Kriisitilanteet luovat informaatiotyhjiöitä, jotka täyttyvät nopeasti sosiaalisen median muodostamassa vuorovaikutusympäristössä – olivatpa viranomaiset mukana keskustelussa tai eivät. Kriisit ovat aina uniikkeja, mutta niihin reagointiin voidaan valmistautua. Tämä edellyttää sosiaalisen median luotaamista ja somen tilannekuvan seuranta, olemassa olevan keskustelun seuraamista ja siihen osallistumista, viranomaisnarratiivia tukevien verkostojen rakentamista sekä 'pinnan alla kytevien' puheenaiheiden havaitsemista.

Toimenpide-ehdotus 3. Sosiaalinen media täydentää viestinnän kokonaisuutta.

Sosiaalinen media on keskeinen digitaalinen mediatila, joka kokoaa yhteen eri kanavasisältöjä ja muovaa niitä uudelleen. Jokaiselle sosiaalisen median alustalle rakentuu oma käyttäjäkuntansa ja käyttötarkoituksensa. Alustojen käyttötavat kuitenkin muuttuvat nopeasti. Sosiaalinen media on jatkuvassa liikkeessä. Viranomaiset ovat läsnä useilla erilaisilla sosiaalisen median alustoilla ja seuraavat aktiivisesti niiden

¹⁷ Toimenpide-ehdotukset saavat tukea myös mm. Pelastusalan someoppaan (Pelastusopisto 2022) ja Kuva-aineisto pelastusalan viestinnässä -oppaan (Pelastusopisto 2022) sisältämistä suosituksista.

käyttäjaprofiileja ja sisältöä. Viranomaiset liikkuvat joustavasti eri alustojen välillä ja kokeilevat rohkeasti uusia vaihtoehtoja.

Toimenpide-ehdotus 4. On tärkeää tunnistaa keskeiset tiedonvälittäjät.

Ihmiset luottavat tietoon, joka välittyy jo ennestään tunnettujen ja luotetuksi koettujen toimijoiden kautta. Erilaiset järjestöt, julkisuuden henkilöt ja sosiaalisen median vaikuttajat ovat keskeisessä roolissa tärkeiden viestien välittämisessä sekä yhteyksien luomisessa viranomaisten ja kansalaisten välille. Näihin välittäjiin on tärkeä luoda yhteyksiä jo kriisiä edeltävästi, jotta äkillisesti muuttuvissa tilanteissa viestien välittyminen tapahtuu mahdollisimman saumattomasti. Some-vaikuttajien kanssa tehtävällä yhteistyöllä voi olla paikkansa myös kriisi- ja onnettomuusviestinnässä.

Lisälukemista

Keränen, J. (toim.) (2022). *Handbook to improve societal disaster resilience: BuildERS project findings*. VTT Technology 406. VTT Technical Research Centre of Finland. <https://publications.vtt.fi/pdf/technology/2022/T406.pdf>

Sahramäki, I., Jukarainen, P., Kaario, O., Muttilainen, V. & Salmi-Hiltunen, T. (2022) .*Poliisi julkisen keskustelun murroksessa. Poliisin yhteiskunnallinen viestintä -tutkimushankkeen katsaus viestintää suuntaaviin tekijöihin poliisissa*. Poliisiammattikorkeakoulun katsauksia 21, Tampere. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022040527134>.

Sahramäki, I., Jukarainen, P., Kaario, O., Muttilainen, V., Mäkelä, R. & Salmi-Hiltunen, T. (2022). *Poliisi julkisen keskustelun kohteena. Poliisin yhteiskunnallinen viestintä -tutkimushankkeen katsaus journalistiseen mediaan ja poliisin viranomaisviestintään*. Poliisiammattikorkeakoulun katsauksia 22, Tampere. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022040527145>.

Viitteet

Ahn, J., Son, H., Chung, A. D. (2021). Understanding public engagement on twitter using topic modeling: The 2019 Ridgecrest earthquake case. *International Journal of Information Management Data Insights*, 1, 1-7.

Alexander, D. E. (2014). Social media in disaster risk reduction and crisis management. *Science and Engineering Ethics*, 20(3), 717-733.

Eckert, S., Soporya, P., Daya, A., Wilkinsa, L., Donyale, P., Novaka, J., Noyesb, J., Allenc, T., Alexanderc, N., Vanderfordc, M. & Gamhewagec. G. (2018). Health-related disaster communication and social media: Mixed-method systematic review. *Health Communication*, 33(12), 1389-1400.

Elsamni, A. (2018). Social media applications in crisis management of natural disasters: Lessons from the Arab Region. *Arab Media & Society*, 25, 1-10.

- Hokkanen, L., Pylväs, K., Kankaanranta, T., Paananen, P., Sihvonen, H-M. & Honkavuo, H. (2013). *Sosiaalinen media ja älypuhelinsovellukset kansalaisten avuksi hätätilanteissa. Osaraportti 1 – Sosiaalisen median ja älypuhelinsovellusten käyttö viranomaisten toiminnassa*. Sisäasiainministeriön julkaisuja 28/2013.
- Houston, J. B., Hawthorne, J., Perreault, M. F., Park, E. H., Goldstein Hode, M., Halliwell, M. R., Turner McGowen, S. E., Davis, R., Vaid, S., McElderry, J. A & Griddith, S. A. (2014). Social media and disasters: a functional framework for social media use in disaster planning, response, and research. *Disasters*, 39(1), 1-22.
- Jalonen, H., Uusikylä, P., Keinänen, A., Kallunki, V., Huhtinen, A-M., Lonka, H., Laitinen, K., Jukka, L. & Jokipii, A. (2021). *Tiedon huoltovarmuutta etsimässä*. Vaasan yliopiston raportteja 28, Vaasa.
- Jalonen, H., Uusikylä, P., Lonka, H., Laitinen, K., Jokipii, A., Huhtinen, A-M., Rantamäki, A., Kallunki, V., Niskanen, V-P. & Keinänen, A. (2022). *Kansallinen varautuminen edellyttää tilannetietoisuutta, joka rakentuu yhteiskunnallisten toimijoiden välisessä vuorovaikutuksessa*. IRWIN-hankkeen Policy Brief.
- Khangura, S., Konnyu, K., Cushman, R., Grimshaw, J. & Moher, D. (2012) Evidence summaries: the evolution of a rapid review approach. *Systematic Reviews* 1, 10.
- Marchi, R. & Schofield Clark, L. (2021). Social media and connective journalism: The formation of counterpublics and youth civic participation. *Journalism*, 22(2), <https://doi.org/10.1177/1464884918807811>
- Mirbabaie, M., Bunker, D., Stieglitz, S., Marx, J. & Ehnis, C. (2020). Social media in times of crisis: Learning from Hurricane Harvey for the coronavirus disease 2019 pandemic response. *Journal of Information Technology*, 35(3), 195-213.
- Panagiotopoulos, P., Barnett, J., Bigdeli, A. Z. & Sams, S. (2016). Social media in emergency management: Twitter as a tool for communicating risks to the public. *Technological Forecasting & Social Change*, 111, 86-96.
- Raisio, H., Puustinen, A. & Lindell, J. (2022). #StrongTogether? Qualitative sentiment analysis of social media reactions to disaster volunteering during a forest fire in Finland. *Sustainability*, 14(7), 3983.
- Santoni, V. & Rufat, S. (2021). How fast is fast enough? Twitter usability during emergencies. *Geoforum*, 124, 20-35.
- Saroj, A. & Pal, S. (2020). Use of social media in crisis management: A survey. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 48, 1-19.
- Torpan, S., Hansson, S., Rhinard, M., Kazemekaityte, A., Jukarainen, P., Meyer, S.F., Schiefelers, A., Lovasz, G. & Orru, K. (2021). Handling false information in emergency management: A cross-national comparative study of European practices. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 57, 102151.
- Valaskivi, K. & Sumiala, J. (2014). Circulating social imaginaries: Theoretical and methodological reflections. *European Journal of Cultural Studies*, 17(3), 229–243.
- Wukich, C. (2019). Preparing for disasters: Social media use for households, organizational, and community preparedness. *Risks, Hazards & Crisis in Public Policy*, 10(2), 233-260.
- Yudarwati, G. A., Putranto, I. A. & Delmo, K. M. (2022). Examining the Indonesian government's social media use for disaster risk communication. *Asian Journal of Communication*, 32(1), 1-20.

Lisätietoja

Professori **Harri Jalonen**, Vaasan yliopisto, harri.jalonen(at)uwasa.fi, 044 907 4964
Tutkimusjohtaja **Alisa Puustinen**, Pelastusopisto, alisa.puustinen(at)pelastusopisto.fi,
Projektipäällikkö **Pirjo Jukarainen**, Poliisiammattikorkeakoulu, pirjo.jukarainen(at)polamk.fi

Some pelastaa – sosiaalinen media kriisi- ja onnettomuustilanteiden johtamisessa -hanke toteutetaan osana valtioneuvoston vuoden 2022 selvitys- ja tutkimussuunnitelman toimeenpanoa.

Hankkeen ohjausryhmän puheenjohtaja:

Erityisasiantuntija Teija Mankkinen
Sisäministeriö, teija.mankkinen(at)govsec.fi



Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta
Statsrådets utrednings- och forskningsverksamhet

POLICY BRIEF on valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan artikkelisarja, joka esittelee näkökulmia ajankohtaisiin yhteiskunnallisiin kysymyksiin ja poliittisen päätöksenteon tueksi. Artikkelit julkaistaan verkkosivuilla tietokayttoon.fi.
© Valtioneuvoston kanslia