



POLICY BRIEF 2023:28

Näkökulmia ajankohtaisiin yhteiskunnallisiin kysymyksiin ja poliittisen päätöksenteon tueksi.

Tämä julkaisu on toteutettu osana valtioneuvoston vuoden 2022 selvitys- ja tutkimussuunnitelman toimeenpanoa. Julkaisun sisällöstä vastaavat tiedon tuottajat, eikä tekstisisältö välttämättä edusta valtioneuvoston näkemystä.

Nopeammin, ymmärrettävämmin, luotettavammin : Sosiaalinen media viranomaisten kriisi- ja onnettomuusviestinnässä

Harri Jalonen, Alisa Puustinen, Pirjo Jukarainen, Aino Rantamäki, Aino Harinen, Tuire Salmi-Hiltunen, Tomi Niemi, Juha Lindell & Iida Silfverhuth

Sosiaalisen median dynaamisuus ja nopeatempoisuus, viestijöiden kilpailu huomiosta ja vaikutusvallasta sekä teknologisen kehityksen mediaympäristöä muokkaava rooli vaikuttavat somen hyödyntämiin kriisi- ja onnettomuusviestinnässä. Vaikka teknologiset ratkaisut saattavatkin yhtäältä ohjata väärän ja haitallisen informaation äärelle sekä ruokkia epäluottamusta viranomaisviestintää kohtaan, voidaan sosiaalista mediaa toisaalta myös hyödyntää viranomaisviestinnän saavutettavuuden ja vaikuttavuuden tehostamisessa.

Mitä tutkittiin?

Sosiaalinen media on muuttanut viranomaisten viestintäympäristöä. Some on tuonut erityisesti kriisi- ja onnettomuusviestintään uusia mahdollisuuksia, sillä somessa viranomaiset voivat tavoittaa suuren yleisön nopeasti ja tehokkaasti. Vaikka monet sosiaalisen median tuomat hyödyt tunnustetaan, on kokemus samalla osoittanut sen olevan haastava ympäristö. Viranomaisten toimintaa säätelevät normit, hyvän hallinnon periaatteet sekä yhä useammin myös pelko maalittamisen kohteeksi joutumisesta voivat estää viranomaisia osallistumasta somekeskusteluihin. Myös nopeat muutokset somekanavien ominaisuuksissa, käyttäjäprofiileissa ja toimintalogiikoissa ja tekoälyn nopea kehittyminen vaikeuttavat kriisi- ja onnettomuusviestinnän pitkäjänteistä suunnittelua. Uusi viestintäympäristö edellyttää viranomaisilta kulttuurista muutosta. Yhä tärkeämmäksi nousee kyky ymmärtää sosiaalisen median dynamiikkaa sekä siihen liittyviä riskejä ja mahdollisuuksia. Tässä onnistuminen auttaa viranomaisia kommunikoimaan tehokkaammin yleisönsä kanssa sekä rakentamaan luottamusta ja avoimuutta yhteiskunnassa.

Tämä Policy Brief on tuotettu Vaasan yliopiston, Pelastusopiston ja Poliisiammattikorkeakoulun yhteisessä **Some pelastaa – sosiaalinen media kriisi- ja onnettomuustilanteiden johtamisessa -hankkeessa (SOPU)**. Hankkeessa selvitetään sosiaalisen median hyödyntämistä suuronnettomuuksiin liittyvässä viestinnässä ja tätä tukevassa kriisi- ja onnettomuusjohtamisessa Sosiaalisen median hyötyjä ja riskejä onnettomuus- ja kriisiviestinnässä on tarkasteltu lukuisissa tutkimuksissa. Policy Brief kokoaa yhteen suomalaisten asiantuntijoiden näkemyksiä sosiaalisen median hyödyntämiseen liittyvistä mahdollisuuksista ja riskeistä.

Miten tutkittiin?

Policy Briefin havainnot perustuvat viranomaistoimijoiden ja asiantuntijoiden haastatteluihin ja heidän näkemyksiinsä hankkeen järjestämässä työpajassa. Haastatteluissa keskityttiin kolmeen Suomessa sattuneeseen kriisitilanteeseen: Turun puukotus 2017, Kalajoen maasto- ja metsäpalo 2021 ja koronapandemia 2020–2022. Tilanteet edustivat kolmea erityyppistä tilannetta niin viranomaisten viestintävastuun jakautumisen, tilanteen luonteen kuin tilanteen ajallisen keston osalta. Helmi–maaliskuussa 2023 toteutettuihin haastatteluihin osallistui kaikkiaan 22 asiantuntijaa. Huhtikuussa 2023 järjestetyssä työpajassa hyödynnettiin deliberatiivisen demokratian menetelmiin lukeutuvaa turvallisuuskahvilaa, johon osallistui kaikkiaan 19 asiantuntijaa eri hallinnonaloilta.

Mitä löydettiin?

Sosiaaliseen mediaan liittyvät piirteet määrittävät suurelta osin sen, miten viranomaiset voivat hyödyntää somea kriisi- ja onnettomuustilanteissa. Kolme keskeisintä ominaisuutta ovat viestinnän dynaamisuus ja nopeatempoisuus, viestijöiden välinen kilpailu huomiosta ja vaikutusvallasta sekä teknologisen kehityksen mediaympäristöä muokkaava rooli.

Someviestinnän dynaamisuus ja nopeatempoisuus

Sosiaalinen media tarjoaa mahdollisuuden saavuttaa suuria väestöryhmiä reaaliaikaisesti. Viestinnän nopeus ja kattavuus ovat ensiarvoisen tärkeitä erityisesti kriisi- ja onnettomuustilanteissa. Sosiaalisen median alustojen kautta viranomaiset voivat nopeasti jakaa tärkeitä ohjeita ja päivityksiä, joihin kansalaiset voivat reagoida välittömästi. Tämä ei lisää ainoastaan yksilöiden turvallisuutta vaan myös tehostaa viranomaisten toimintaa. Kun kansalaiset ovat tietoisia siitä, mitä tapahtuu ja miten heidän tulisi toimia, viranomaisten resursseja vapautuu muihin tärkeisiin tehtäviin. Sosiaalinen media toimii myös keskustelukanavana, jossa kansalaiset voivat esittää kysymyksiä, jakaa omia kokemuksiaan ja saada vertaistukea. Viranomaiset voivat näin ottaa huomioon yleisön tuntemukset ja näkökulmat päätöksenteossaan ja viestinnässään. Tämä lujittaa viranomaisten ja kansalaisten välistä luottamusta ja parantaa yleistä turvallisuuden tunnetta yhteiskunnassa.

Sosiaalisen median nopeatempoisuuteen liittyy myös useita riskejä ja haasteita. Oikean tiedon lisäksi myös virheellinen ja harhaanjohtava tieto leviää somessa nopeasti. Nopeasti leviävä tieto saattaa saada kansalaiset reagoimaan impulsiivisesti ilman perusteellista pohdintaa ja kriittistä ajattelua. Kriisitilanteessa ihmiset saattavat etsiä aktiivisesti tietoa, mikä voi johtaa tietotulvaan, joka tekee olennaisen tiedon erottamisen vähemmän tärkeästä vaikeaksi. Myös viranomaiset voivat tehdä virheitä ja jakaa vahingossa virheellistä tietoa tavalla, joka heikentää ihmisten luottamusta. Vaikka viranomaiset jakaisivatkin tarkkaa ja luotettavaa tietoa, muut tahot voivat syyllistyä epätarkan tai virheellisen tiedon jakamiseen tavalla, joka voi vääristää kuvaa tapahtuneesta. Viranomaisen alkuperäinen viesti voi olla selkeä ja yksiselitteinen, mutta sen jakaminen, uudelleenjulkaiseminen ja kommentointi voivat johtaa viestin muuntumiseen ja vääristymiseen. Somekeskusteluissa voi myös paljastua henkilöiden yksityisiä tietoja, mikä altistaa heidät huijauksille, häiriköinnille ja trollaukselle. Seurauksena voi olla lyhyellä aikavälillä rakentavan ja tosiasioihin perustuvan keskustelun estyminen. Pidemmällä aikavälillä myrkyttynyt keskusteluilmapiiri saattaa takoa lommoja kansakunnan henkiseen kriisinsietokykyyn.

Viranomaisen huomiotalouden pyörteissä

Sosiaalisen median avoin luonne on muuttanut perusteellisesti informaatiota jakamisen ja vastaanottamisen tapoja. Somessa yksittäinen käyttäjä voi saavuttaa suuren yleisön ja vaikuttaa ihmisten mielipiteisiin. Tämä tarkoittaa, että viranomaisten on kilpailtava muiden informaatiolähteiden kanssa huomiosta ja luotettavuudesta. Viranomaisten viestien ja päivitysten merkitys korostuu kriisi- ja onnettomuustilanteissa, sillä journalistinen media etsii tietoa tapahtuneesta ja tapahtumaan vaikuttaneista asioista somesta. Kun viranomaiset jakavat somessa kriiseihin ja onnettomuuksiin liittyviä uutisia ja päivityksiä, journalistinen media hyödyntää niitä omassa uutisoinnissaan. Tämä tekee viranomaisten somesisällöistä olennaisen osan laajempaa mediakenttää. Sen lisäksi, että viranomaisten tuottama somesisältö päätyy usein uutisiin, somen tarjoama suora yhteys viranomaisiin auttaa yleisöä suhteuttamaan uutisissa kerrottua. Yleisön huomio on kuitenkin niukka resurssi, joten viranomaisten on mietittävä uusia tapoja eri kohderyhmien tavoittamiseen. Yksi lupaava strategia on yhteistyö somevaikuttajien kanssa. Somevaikuttajilla on usein hyvin sitoutunut seuraajakunta, sillä heidän kykynsä tuottaa kiinnostavaa ja vaikuttavaa sisältöä resonoi heidän yleisönsä kanssa. Kun viranomaiset tekevät yhteistyötä näiden vaikuttajien kanssa, heillä on mahdollisuus tavoittaa myös sitä yleisöä, joka ei seuraa journalistista mediaa. Samalla on kuitenkin huomioitava, että vaikuttaminen on monille somevaikuttajille työtä, jota he tekevät ansaintatarkoituksessa. Viranomaisviestinnän ja kaupallisuuden yhteensovittaminen ei olekaan aina helppoa.

Yhdenvertaisen ja saavutettavan viranomaisviestinnän tarjoaminen on käytännössä vaikeaa. Viranomaisten on pyrittävä kohtaamaan laaja ja monimuotoinen yleisö, jonka tiedontarpeet, kiinnostuksen kohteet ja kulttuuriset taustat vaihtelevat suuresti. Keskeisimpiä haasteita onkin viranomaisten kyky viestiä tavalla, joka puhuttelee eri yleisöjä. Viranomaisviestintä on tyypillisesti asiallista ja tietopohjaista, mikä onkin erityisen tärkeää kriisi- ja onnettomuustilanteissa, joissa tarkkuuden ja selkeyden merkitystä ei voida korostaa liiaksi. Jos tavoitteena on kuitenkin laajojen yleisöjen puhuttelu ja sen varmistaminen, että viestit myös 'menevät perille', viranomaisten kannattaa panostaa eri kohderyhmien viestinnän kuluttamisen tapojen ymmärtämiseen. Mainonnan ja markkinoinnin maailmasta tuttua tunteisiin vetoavaa tarinallisuutta ei voi kopioida, mutta siitä voi ottaa oppia viranomaisten kriisi- ja onnettomuusviestintään. Vaikuttajakulttuurin nousu tarjoaa uusia mahdollisuuksia, mutta siihen liittyy myös riskejä. Vaikuttajien suosio ja uskottavuus ovat alati muuttuvia, ja heidän asemansa yleisönsä silmissä voi laskea tai nousta yllättävästi. Kaikki eivät kiinnostu samoista vaikuttajista, mikä tarkoittaa, että yksittäinen vaikuttaja voi olla erittäin tehokas tietyille yleisöille mutta täysin merkityksetön toiselle. Viranomaisten olisikin tärkeää ymmärtää, kenellä on vaikuttaja-asema tietyssä yhteisössä, mikä vaikuttajan viestinnässä yleisöä kiinnostaa ja miten vaikuttajan imago sopii yhteen viranomaisten tavoitteiden kanssa.

Teknologinen kehitys muuttaa mediaympäristöä

Teknologinen kehitys yleisesti – ja tekoälyn hyödyntäminen erityisesti – antaa uusia mahdollisuuksia myös viranomaisten kriisi- ja onnettomuusviestintään. Tekoälypohjaiset työkalut voivat luodata somekeskusteluja reaaliajassa, mikä auttaa tunnistamaan kriisiin tai onnettomuuteen liittyviä huolen- ja kiistanaiheita parhaimmillaan jo ennen niiden laajamittaista leviämistä. Tämä antaa viranomaisille mahdollisuuden korjata virheellistä tietoa ja vääriä tulkintoja. Kokemus viranomaisten nopeasta reagoinnista parantaa kansalaisten luottamusta viranomaisiin. Tekoälyn avulla voidaan analysoida suuria tietomääriä ja tunnistaa sosioekonomisia ja demografisia tekijöitä, jotka tekevät tietyistä alueista tai yhteisöistä erityisen kriisi- ja onnettomuusalttiita. Tämä lisää merkittävästi vaikuttavan täsmäviestinnän onnistumisen todennäköisyyttä. Tekoälyn avulla voidaan joissakin tapauksissa jopa ennustaa tulevia kriisejä tai onnettomuuksia ja ryhtyä ennaltaehkäiseviin toimiin. Lisäksi chatbotit ja muut automatisoidut järjestelmät voivat tarjota nopeaa ja tehokasta ensivastetta kriisi- ja onnettomuustilanteissa. Tekoälyn avulla voidaan myös tuottaa kriisitilanteiden viestintään viranomaisen pääviestiä tukevia sisältöjä nopeasti. Sen avulla viranomainen voi generoida esimerkiksi tiivistyksiä pidemmistä teksteistä (kuten vaaratiedotteista) vaikkapa lyhyiksi somenos-toiksi. On kuitenkin huomioitava, että tekoälyn tuottamat sisällöt pohjaavat aina niiden taustalla olevaan tekoälyn hyödyntämään tietovarantoon, joten niiden tarkoituksenmukaisuuden ja oikeellisuuden tarkastaminen jää edelleen ihmisen tehtäväksi. Myös tekoälyn kohdalla on hyvä muistaa tekoälyratkaisuja tarjoavien yritysten liiketoimintatavoitteisiin ja viranomaisviestinnän luonteeseen liittyvä yhteensovittamisen haaste.

Tekoälyalgoritmit profiloivat käyttäjiä ja vaikuttavat siihen, minkälaista tietoa käyttäjät näkevät ja millä tavoin. Joskus nämä ratkaisut voivat ohjata ihmisiä kohti harhaanjohtavaa tai haitallista sisältöä. Tekoäly ei – ainakaan toistaiseksi – hallitse lähdekriittisyyttä vaan se perustaa tuottamansa tiedon kaikkiin löytämiinsä lähteisiin niiden oikeellisuudesta riippumatta. Tekoälyä voidaan käyttää luomaan uskottavia, mutta vääriä uutisia sekä manipuloituja kuvia ja videoita (esimerkiksi "deepfakes"). Tekoälyllä ohjatut sosiaalisen median botit voivat massiivisesti levittää virheellistä informaatiota. Seurauksena on usein tarpeetonta paniikkia. Tekoälyn avulla voidaan luoda uskottavia fake-tilejä ja manipuloida ihmisten emotionaalisia reaktioita. Nämä tilit voivat esiintyä viranomaisten tai muiden luotettavina pidettyjen tahojen nimissä ja levittää virheellistä tietoa tavalla, joka voi herättää voimakkaita pelkoja ja vahingoittaa kansalaisten luottamusta viranomaisten toimintaa. Tekoälyn 'pimeä puoli' on yhteydessä yhteiskunnallisen keskustelun kärjistymiseen, mielipiteiden polarisoitumiseen ja yhteisöjen kuplautumiseen.

Mitä tulisi tehdä?

Seuraavassa on esitetty viisi toimenpide-ehdotusta, jotka pohjautuvat eri hallinnonalojen viranomaisten ja asiantuntijoiden näkemyksiin. Niiden laatimisesta vastaavat SOPU-hankkeen tutkijat. Kansainvälisestä tutkimuskirjallisuudesta nousseisiin havaintoihin voi tutustua SOPU-hankkeen aiemmassa Policy Briefissä (<https://tietokayttoon.fi/julkaisu?pubid=43101>).

Toimenpide-ehdotus 1: Verkostojen rakentaminen

Viranomaisten toimiva yhteistyö on kriisi- ja onnettomuusviestinnän ytimessä. Kriisin tai onnettomuuden laajuudesta riippuen onkin varmistettava, että kansallisen, alueellisen ja paikallisen tason viranomaiset viestivät somessa yhdenmukaisesti. Isojen kriisien ja onnettomuuksien kohdalla on luontevaa, että koordinoituvastuu on kansallisella tasolla, kun taas paikallisissa kriiseissä olennaista on, että paikallisviranomaiset tulkitsevat tapahtunutta ja kertovat sen seurauksista alueen ihmisille. Viranomaisten välisen yhteistyön lisäksi verkostoituminen tulisi ulottaa journalistisen median edustajiin ja somevaikuttajiin. Säännöllisellä yhteydenpidolla viranomaiset voivat avata median edustajille ja vaikuttajille toimintatapojaan ja tiedon lähteitään. Viranomaisten kannattaa tavoitella avointa vuorovaikutusta kumppaneiden kanssa, sillä se lisää todennäköisyyttä, että kumppanit antavat myös rakentavaa palautetta mahdollisista puutteista viranomaisviestinnässä. Kriisitilanteissa viranomaisviestinnän tärkeimpiä tehtäviä on luottamuksen vahvistaminen: rehellinen, avoin ja johdonmukainen viestintä auttaa rakentamaan ja ylläpitämään yleisön kokemaa luottamusta viranomaista kohtaan. Kun yleisö kokee viranomaiset luotettaviksi lähteiksi, he ovat todennäköisemmin valmiita etsimään ja luottamaan viralliseen tietoon muiden informaatiolähteiden sijaan.

Toimenpide-ehdotus 2: Ymmärrettävyyteen panostaminen

Informaation on oltava paitsi tarkkaa ja luotettavaa myös helppolukuista ja ymmärrettävää. Viestinnässä kannattaa välttää ammattisanastoa ja teknisiä termejä. Tieto kannattaa jakaa lyhyisiin kappaleisiin ja informatiivinen otsikointi on hyvä tapa erottaa eri aiheet. Mahdollisuuksien mukaan kannattaa hyödyntää asioiden esittämistä luetteloina. Sisältöjen ja viestinnän sävyn tulee vastata kohderyhmien tarpeisiin. Siksi onkin tärkeää huomioida demografiset, kielelliset, kulttuuriset ja sosiaaliset erot kohderyhmien välillä. Visuaalinen sisältö, kuten infografiikat, videot ja kuvat auttavat selkeyttämään monimutkaista tietoa. Visualisointiin sopivia sisältöjä ovat muun muassa evakuoitireitit ja turvallisuusohjeet. Visualisointi toimii myös tilanteissa, joissa viestinnän kohderyhmään kuuluvat eivät ymmärrä suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi laadittuja sisältöjä. Lisäksi on varmistettava, että viestintä on saavutettavaa. Tämä tarkoittaa

esimerkiksi tekstityksen lisäämistä videoihin kuulovammaisia varten. Viranomaisviestinnän ymmärrettävyyttä voidaan vahvistaa myös valmistelemalla erilaisiin tilanteisiin (esim. luonnonkatastrofit, teollisuusonnettomuudet, terrori-iskut) soveltuvia ydinviestien malleja. Viranomaisten omien ydinviestien on oltava selkeitä, kiinnostavia ja niitä on pyrittävä levittämään yhteistyössä eri kumppaneiden kanssa. Ydinviestien tulisi sisältää perustiedot tapahtuneesta sekä toimintaohjeita kansalaisille niin tilanteesta selviämiseksi kuin tarvittaessa lisätietojen saamiseksi. Ydinviestien mallien tulisi olla erilaisia eri kohderyhmille, kuten esimerkiksi paikallisille asukkaille, matkailijoille ja median edustajille. Ydinviestien tavoitavuutta kannattaa edistää informatiivisilla aiheutunnisteilla.

Toimenpide-ehdotus 3: Monikanavaisuuden hyödyntäminen

Jokaisella somealustalla on omat erityispiirteensä, ja niiden käyttäjäkunta voi vaihdella esimerkiksi iän ja kiinnostuksen kohteiden mukaan. Viranomaisten onkin tärkeää ymmärtää nämä erityispiirteet, jotta he voivat luoda tehokkaasti kohdennettua ja merkityksellistä kriisi- ja onnettomuusviestintää somessa. Viranomaisten on hyvä olla läsnä useilla alustoilla ja mukauttaa viestinsä kunkin alustan erityispiirteiden mukaan. Mitä paremmin viestintä resonoi kunkin alustan kohderyhmän kanssa, sitä todennäköisemmin viestintä edistää aktiivista osallistumista, sitoutumista ja jakamista. Viestintä tulisi räätälöidä kullekin alustalle sopivaksi. Kriisi- ja onnettomuustilanteissa tämä voi tarkoittaa esimerkiksi turvallisuusohjeiden jakamista infografiikan muodossa Instagramissa, kun taas viestipalvelu X:ssä (entinen Twitter) luonteva viestinnän painopiste on kriisi- ja onnettomuustilanteen kehittymisen reaaliaikaisessa kuvaamisessa. Viranomaisten kannattaa hyödyntää alustojen erityisominaisuuksia, kuten Q&A-sessioita, live-lähettyksiä ja tarinoiden jakamista, sillä ne mahdollistavat kohderyhmän aktiivisen osallistumisen ja kysymysten esittämisen reaaliajassa. Monikanavaisuuden varmistaminen on hyödyllistä myös tilanteissa, joissa alustojen toimintalogiikat ja pelisäännöt muuttuvat. Viranomaisen ei tule keskittää viestintäänsä kriisi- ja onnettomuustilanteissa vain yhteen somekanavaan, sillä kanavavalintoja voi joutua nykyisessä turbulentissa mediaympäristössä punnitsemaan ja kanavia vaihtamaan hyvinkin nopealla sykkeellä. Tänäpäin hyvinkin suosittu ja laajoja kansanryhmiä tavoittavat somekanavat saattavat olla muutaman kuukauden kuluttua jo korvattuja joillakin toisilla. Somekanavavalinnat tulkitaan herkästi myös arvovalinnoiksi, joita etenkin viranomaiset saattavat joutua enenevässä määrin myös perustelemaan kohderyhmilleen.

Toimenpide-ehdotus 4: Informaatiovaikuttamiseen varautuminen

Sosiaalisen median toimintalogiikka perustuu ajatukseen siitä, että kuka tahansa voi olla sisällön tuottaja, jakaja ja vastaanottaja. Tiedon alkuperästä ja oikeellisuudesta ei enää voida olla varmoja, ja eri sisältöjen keskinäiset ristiriitaisuudet luovat tilaa vahin-

gossa ja tahallaan jaetulle väärälle tiedolle. Viranomais- ja asiantuntijatiedon kyseenalaistamisesta onkin tullut somessa arkipäivää. Informaatiovaikuttamisen vastaisessa kamppailussa on tärkeää, että viranomaisten kriisi- ja onnettomuusviestintä on avointa, nopeaa ja tarkkaa. Tämä mahdollistaa sen, että yleisö saa oikeaa tietoa, mikä osaltaan vähentää väärinkäsityksiä sekä mis- ja disinformaation leviämistä. Vasta-argumentointiin osallistumista on vältettävä, mutta samanaikaisesti on lisättävä yleisön medialukutaitoa ja tietoisuutta informaatiovaikuttamisen eri muodoista. Viranomaisten tulisi myös kannustaa suurta yleisöä jakamaan virallista tietoa omassa sosiaalisen median verkostossaan ja korjaamaan mahdollisia virheellisiä tietoja. Tämä edellyttää selkeitä ohjeita virallisen ja luotettavan tiedon tunnistamiseen, neuvoja virheellisten tietojen oikaisemiseen sekä tukea tilanteissa, joissa viranomaistiedon välittäjä joutuu informaatiovaikuttamisen kohteeksi.

Toimenpide-ehdotus 5: Tekoälyn valjastaminen

Tekoälyn avulla viranomaiset voivat seurata eri somekanavissa leviävää informaatiota reaaliajassa. Tämä mahdollistaa oikean ja väärän tiedon erottelun ja nopean reagoinnin. Tekoäly auttaa viranomaisia tunnistamaan eri kohderyhmät ja räätälöimään viestinsä näiden ryhmien tarpeisiin sopivaksi. Tekoälyavusteinen analyysi voi tunnistaa toistuvia disinformaatiokampanjoita tai tahattomia väärinkäsityksiä ja auttaa viranomaisia puuttumaan niihin nopeasti. Tekoälyn avulla pystytään tuottamaan yhä helpommin aidolta vaikuttavia väärennöksiä tapahtumista ja toimijoista. Kaikki tekoälyn tuottama tai ehdottama sisältö tulee tarkistaa huolellisesti ennen julkaisua, jotta informaation oikeellisuus ja luotettavuus voidaan varmistaa. Tekoälyavusteisesti tuotetut somesisällöt tulisi merkitä erityisellä luotettavuustarkistus-merkinnällä. Tämä lisää avoimuutta ja luottamusta viranomaisten viestintään. Vaikka tekoälyä käytetäänkin avustajana, viranomaisen on oltava lopullisesti vastuussa viestinnän sisällöistä. Tekoäly ei voi korvata inhimillistä harkintaa ja viranomaisten vastuuta. ekoäly tarjoaa kuitenkin viranomaiselle kriisi- ja onnettomuustilanteidenkin viestintään kiinnostavia mahdollisuuksia esimerkiksi sisältöjen nopeaan tuottamiseen ja tiivistämiseen. Käyttö edellyttää kuitenkin tekoälyn riskien ja mahdollisuuksien tunnistamista ja ymmärtämistä sekä jatkuvaa kouluttautumista ja tiivistä yhteistyötä teknologia-alan toimijoiden kanssa.

Lisätietoja

Professori **Harri Jalonen**, Vaasan yliopisto, harri.jalonen(at)uwasa.fi, p. 044 907 4964
Erikoistutkija **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:

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



Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta
Statsrådets utrednings- och forskningsverksamhet