

SOME kriisiviestinnän työkaluna?

Odotukset vuorovaikutteisen sosiaalisen median käyttöön kriisitilanteissa ovat korkealla



Valtaosa pelastuslaitoksista tunnustelee sosiaalisen median mahdollisuuksia.
Kuva: Hanna Honkavuo.

Suomeen iskee laaja matalapaine, jonka seurauksena syntyy mitavia myrskytuhoja vaurioittaen yhteiskunnan kriittistä infrastruktuuria. Myrsky aiheuttaa laajoja sähkökatkoksia, jotka kaatavat matkapuhelinverkkoja ja estävät osin matkapuhelinliikenteen – samalla hätäkeskus ruuhkautuu yhteydenotoista. Yhteiskunnan palvelutuotanto häiriintyy ja muun muassa erilaisten verkkojen (kuten tieverkostot, lämmön- ja vedenjakelu, tietoliikenne) saavuus ja toiminnallisuus heikkenevät. Tilannekuvan muodostaminen myrskyalueelta vaikeutuu. Sähkökatkoista ja matkapuhelinliikenteen ongelmista huolimatta älypuhelinien internet-yhteydet voivat vielä toimia – pakettimuotoinen tieto saattaa mennä perille vaikka puheliikenne ei enää toimitakaan. Puheliikenteen hyytyessä sosiaalisessa mediassa ryhdytään jakamaan tietoa alueella tapahtuneesta. Tieto leviää nopeasti ja laajasti.

Kriisitilanteet haastavat nopeaan tiedon jakamiseen ja viestintään

Miten sosiaalinen media ja mobiiliteknologia voidaan ottaa avuksi sekä ennalta ehkäisevässä viestinnässä että kriisiviestinnässä? Sisäministeriön Sosiaalinen media ja älypuhelinsovellukset kansalaisten avuksi hätätilanteissa -hanke sekä EU-rahoitteiset PEP- ja iSAR+ -projektit pureutuvat tutkimaan viranomaisten ja kansalaisten kahdensuuntaista vuorovaikutusta kriisitilanneviestinnässä. Sosiaalisen median käyttö pelastustoimen työskentelyn tukena on nostettu esiin myös pelastuslaitosten omissa hankkeissa.

Viestintä kytkeytyy olennaisesti kaikkiin onnettomuuden tai kriisin elinkaaren vaiheisiin. Pelastusopistossa käynnissä olevissa yhteistyöhankkeissa haetaan ratkaisumalleja viestintään näissä onnettomuuden elinkaaren eri vaiheissa.

Sosiaalinen media ja älypuhelinsovellukset kansalaisten avuksi hätätilanteissa -hanke

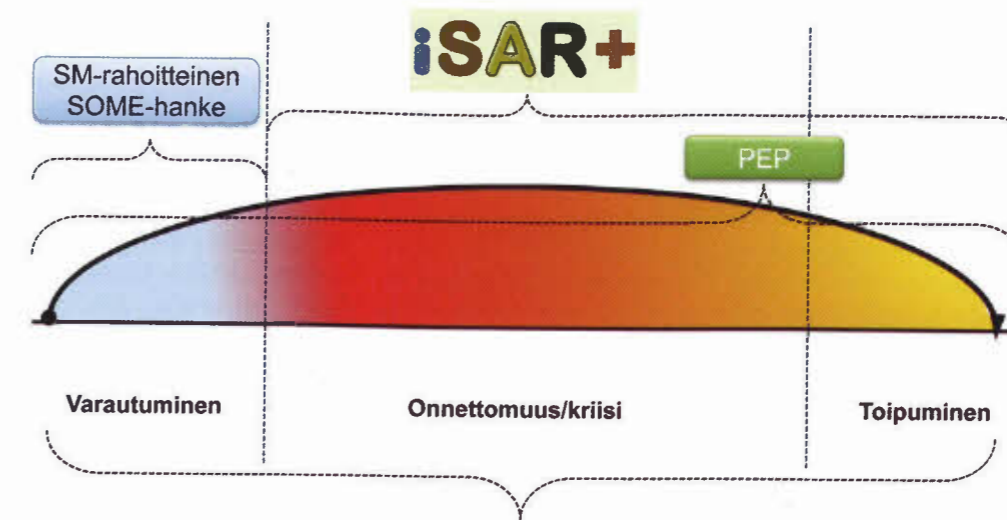
Sisäministeriön rahoittaman Pelastusopiston ja Poliisiammattikorkeakoulun yhteisprojektin tavoitteena on tuottaa käytännön tietoa siitä, miten maailmalla hyödynnetään sosiaalista mediaa ja älypuhelinien ja tietokoneisiin kehitettyjä sovelluksia kriisiviestinnässä ja ennalta estävässä turvallisuusviestinnässä. Projektissa tarkastellaan myös sosiaalisen median palveluiden tuottamisen näkökulmia ja viestinnän prosesseja. Projekti toteutetaan vuoden 2013 aikana.

PEP – Public Empowerment Policies for Crisis Management

Pelastusopisto on mukana myös Jyväskylän yliopiston koordinoimassa hankkeessa, jossa tutkitaan, miten vahvistetaan yksittäisten ihmisten, paikallisten ryhmien ja kansalaisjärjestöjen välistä yhteistyötä ja toimintavalmiutta kriisinhallinnassa ja kuinka tätä voidaan tukea sosiaalisen median ja mobiiliteknologian avulla. PEP on seitsemän puiteohjelman rahoittama EU-hanke (1/2012–12/2014), jossa on mukana viisi tutkimusryhmää neljästä eri maasta.

iSAR+ – Online and Mobile Communications for Crisis Response and Search and Rescue

iSAR+ -hankkeessa tarkastellaan viranomaisten ja kansalaisten vuorovaikutteista viestintää sosiaalisessa mediassa kriisitilanteissa, muun muassa sitä, miten kansalaiset voivat tuottaa tietoa kriisitilanteista viranomaisten käyttöön älypuhelin- ja internet-sovelluksia hyödyntäen.



Hanna-Miina Sihvonien & Taina Kurki

Pelastusopistossa käynnissä olevissa yhteistyöhankkeissa haetaan ratkaisumalleja viestintään onnettomuuden elinkaaren eri vaiheissa.

sen median avulla voidaan paitsi opastaa varautumaan kriisitilanteisiin, myös varoittaa ja tiedottaa kansalaisia kriisitilanteissa ja ohjata oikean tiedon lähteille.

Erilaiset sosiaalisen median palvelut kuten Twitter, Google+, Flickr tai YouTube sekä älypuhelinsovellukset saavuttavat suuren yleisön nopeasti ja niiden kautta voidaan myös saada reaaliaikaista tietoa tapahtuneesta. Se ei korvaa hätänumeroa, mutta odotukset sosiaalisen median käyttöön hätätilanteissa ovat korkealla: mobiiliteknologian hyödyntäminen on nähty kriittiseksi asiaksi viedä eteenpäin myös EU-komission tasolla. Teknologian jatkuva kehittyminen johtaa siihen, että tulevaisuuden viestintämenetelmät voivat olla mitä tahansa. Tässä kehityksessä myös viranomaisten on pysyttävä kärryllä. ■

Pelastusopisto: Johanna Franzén, Laura Hokkanen, Hanna Honkavuo, Hanna-Miina Sihvonien
Itä-Suomen yliopisto: Taina Kurki, Niina Päivinen

Tavoitteena on tuottaa toimintamalleja ja ohjeistuksia sosiaalisen median ja mobiiliteknologian käyttöön. iSAR+ on seitsemän puiteohjelman rahoittama EU-hanke (1/2013–7/2015), johon osallistuu 16 eri organisaatiota yhdeksästä eri maasta. Portugalilaisen Tekeverin koordinoiman hankkeen Suomen osapuolet ovat Pelastusopisto, Poliisiammattikorkeakoulu, Itä-Suomen yliopisto sekä Pohjois-Savon Pelastuslaitos.

Kriisi edellyttää vuoropuhelua

Kansalaiset ovat tilannepaikalla usein ensimmäisinä, joko osallisina tilanteissa tai sivustakatsojan rooleissa ja mahdollisesti jakamassa kuvia, videoita ja päivityksiä sosiaalisessa mediassa siitä mitä tapahtuu. Kansalaiset tuottavat tietoa, jota viranomaiset voisivat toiminnassaan hyödyntää. Samalla sosiaalisen median kanavat voivat palvella viranomaisten viestinnässä kansalaisille – vaikkapa silloin, kun puheliikenne ei muutoin toimi tai kun halutaan tavoittaa suuri yleisö yhdellä kertaa. Kriisitilanneviestintä esimerkiksi sosiaalisessa mediassa palvelee myös "perinteisten" viestintävälineiden tarpeita.

iSAR+ -hankkeen painopiste on kansalaisten ja viranomaisten välisessä kaksisuuntaisessa ja vuorovaikutteisessa viestinnässä: onnettomuusalueella olevat ihmiset voivat tuottaa älypuhelinien ja internet-sovellusten avulla tilantietoa toistensa ja viranomaisten käyttöön ja samalla viranomaiset voivat viestiä onnettomuusalueella oleville kansalaisille. Vuorovaikutteisen viestinnän kautta viranomaisten on mahdollista puuttua virheellisiin ja harhaanjohtaviin tietoihin.

Hankkeessa selvitetään miten kriisiviestintää voidaan parhaimmalla tavalla hyödyntää mobiiliteknologian avulla palvella – mitä tietoa kansalaiset toivovat viranomaisten onnettomuus- ja tilanneviestinnästä ja mitä viranomaiset näkevät tärkeänä viestinnässä kansalaisille. Hankkeessa tehdään selvitystyötä niin kansalaisten kuin viranomaisten parissa muun muassa kyselyjen ja haastattelujen avulla. Aiheesta on valmiilla myös opinnäytetöitä. Hankkeessa kartoitetaan myös muualla maailmalla käytössä olevia ratkaisuja.

iSAR+ -projektin tavoitteena on tuottaa ajantasaista tietoa myös koulutuksessa hyödynnettäväksi. Koulutuksen kautta voi-

daan parantaa sekä kansalaisten että viranomaisten valmiuksia käyttää sosiaalista mediaa kriisiviestinnän välineenä. Hankkeesta saatavia tuloksia tullaan jalkauttamaan viranomaisille ja julkishallinnolle valtakunnallisesti esimerkiksi Pelastusopiston tarjoamassa varautumisopetuksessa. Koulutuksen näkökulmasta tavoitteena on löytää kentälle hyviä konkreettisia käytäntöjä ja ideoita. Viestintä häiriötilanteissa nykyaikaisia välineitä hyödyntämällä on aihepiiri, joka herättää jo nyt paljon kiinnostusta. Kriisiviestintä nähdään useissa organisaatioissa yhtenä merkittävimmistä kriisijohtamisen kehittämiskohteista. Kysyntä ajan tasalla olevalle kotimaiselle tutkimustiedolle ja koulutukselle kasvaa jatkuvasti.

Tässä ja nyt

Sosiaalinen media on yksi keino ja kanava, jonka avulla viranomaiset ja pelastusorganisaatiot voivat viestiä ja toimia yhteistyössä kansalaisten kanssa. Viestintä on muuttunut nopeammaksi ja sosiaalinen media nopeuttaa sitä entisestään: verkossa uutiset – ja huhut – leviävät tulipalon lailla. Sosiaali-





Vuoden Palomies

Nyt valitaan Vuoden Palomies 2013 -arvonimen saaja.

Kuka ansaitsee arvon?

Onko mielessäsi miestä tai naista, joka ansaitsee tunnustuksen hyvästä työstä ja toiminnasta palo- ja pelastusalalla?

Kenelle Sinun mielestäsi tulisi antaa Vuoden Palomies tunnustus vuonna 2013?

Tee ehdotus!

Verkkosivulla www.vuodenpalomies.fi on lomake, jolla voit kätevästi ehdottaa sopivaa henkilöä arvonimen saajaksi. Sivulta löytyvät myös valintaperusteet sekä Vuoden Palomiestoimikunnan jäsenet.

Voit myös lähettää sähköpostilla tai postitse ehdokkaan tiedot (nimi, ikä, asema ja aikaisempi ammatillinen toiminta) sekä perustelut siitä, miksi juuri hän on sopiva Vuoden Palomies 2013 -arvonimen saajaksi. Muista liittää viestiin myös omat yhteystietosi!

**Ehdotukset
oltava
perillä
viimeistään
31.7.**

**Kolme
tapaa tehdä
ehdotus
arvonimen
saajasta!**

->Verkkosivuilla:

www.vuodenpalomies.fi

->Sähköpostilla:

esitykset@vuodenpalomies.fi

->Postitse:

Vuoden Palomiestoimikunta c/o SPEK, Ratamestarinkatu 11, 00520 Helsinki

Lisää tietoa löydät osoitteesta

www.vuodenpalomies.fi



Pelastustieto

3.4. 2013

Pelastustieto 3/2013

PALO- PELASTUS- JA VÄESTÖNSUOJELUALAN AMMATTILEHTI

TEEMANA VIESTINTÄ

Loviisa 13

– mittava yhteisharjoitus s. 44



Ketterä ERICA korvaa
ELS:n hätäkeskuksissa s. 26



Moniputtilastilanne hoidettiin
Kainuussa hyvällä yhteistyöllä s. 8



Asuntoministeri ei innostu sprinkleri-
pakosta eikä väestönsuojista s. 22