



PELASTUSOPISTO

A-serie:
Studiematerial
[2/2017]

Är du en #someguru @räddningsbranschen? Grundkurs i användandet av sociala medier

Laura Hokkanen

Räddningsinstitutet
PL 1122
70821 Kuopio

www.pelastusopisto.fi

Räddningsinstitutet publikation
A-serie: Studiematerial
2/2017

ISBN 978-952-7217-02-3
ISSN 2342-435X

Innehållsförteckning

1	Inledning: Myndighetskommunikation i sociala medier.....	8
1.1	Informera – lyssna – interagera	8
2	Vad då för sociala medier? Och varför?.....	13
2.1	Vad är sociala medier?	13
2.2	Sociala nätverkstjänster förändras snabbt.....	14
2.3	Varför sociala medier?	15
2.4	Organisationens kommunikationsstrategi & sociala medier	19
2.5	CASE EXEMPEL – Räddningsinstitutet	26
2.6	Vad får myndigheterna säga i sociala medier? Vad inte?	27
2.7	Olika sociala mediernas kanaler och deras skillnader – vilka kanaler ska man använda? 29	
2.8	Utmaningen att agera i realtid	32
2.9	Från att ge ut information till interaktion	35
3	Förbered.....	40
3.1	Informera om säkerhet	45
4	Varna	51
4.1	Innehållet i en varning.....	52
5	Agera	58
5.1	Då olyckssituationen pågår, med hjälp av sociala medier	59
5.2	Att dela information i sociala medier i olyckssituationer: innehållet i en uppdatering 61	
5.3	CASE: Satakunta räddningsverk och branden på hotellet Omena i Björneborg.	63
5.4	Berätta det du vet	67
5.5	CASE: Skottlossning i köpcentrum i München	68
5.6	Ge information löpande	74
5.7	CASE: Terrordådet i Berlin	76
5.8	Ta med medborgarna i kommunikationen	84
5.9	Hurdan information är man i behov av?	86
5.10	Olyckan involverade	88
6	Återhämtning.....	91
6.1	Efter en kris eller olycka	92
7	God praxis	98

7.1	Kommunicera på ett intressant sätt.....	98
7.2	Osakliga uppdateringar, kommentarer och meddelanden.....	106
7.3	Om man gör misstag	110
7.4	CASE: Helsingfors räddningsverks brandbil på drickpaus	111
8	Bilder, videor, ljud och upphovsrätt	115
8.1	Publicering av bilder, videor och ljud.....	115
8.2	Upphovsrätten	116
	Källor och tack.....	118
	Ordlista	120

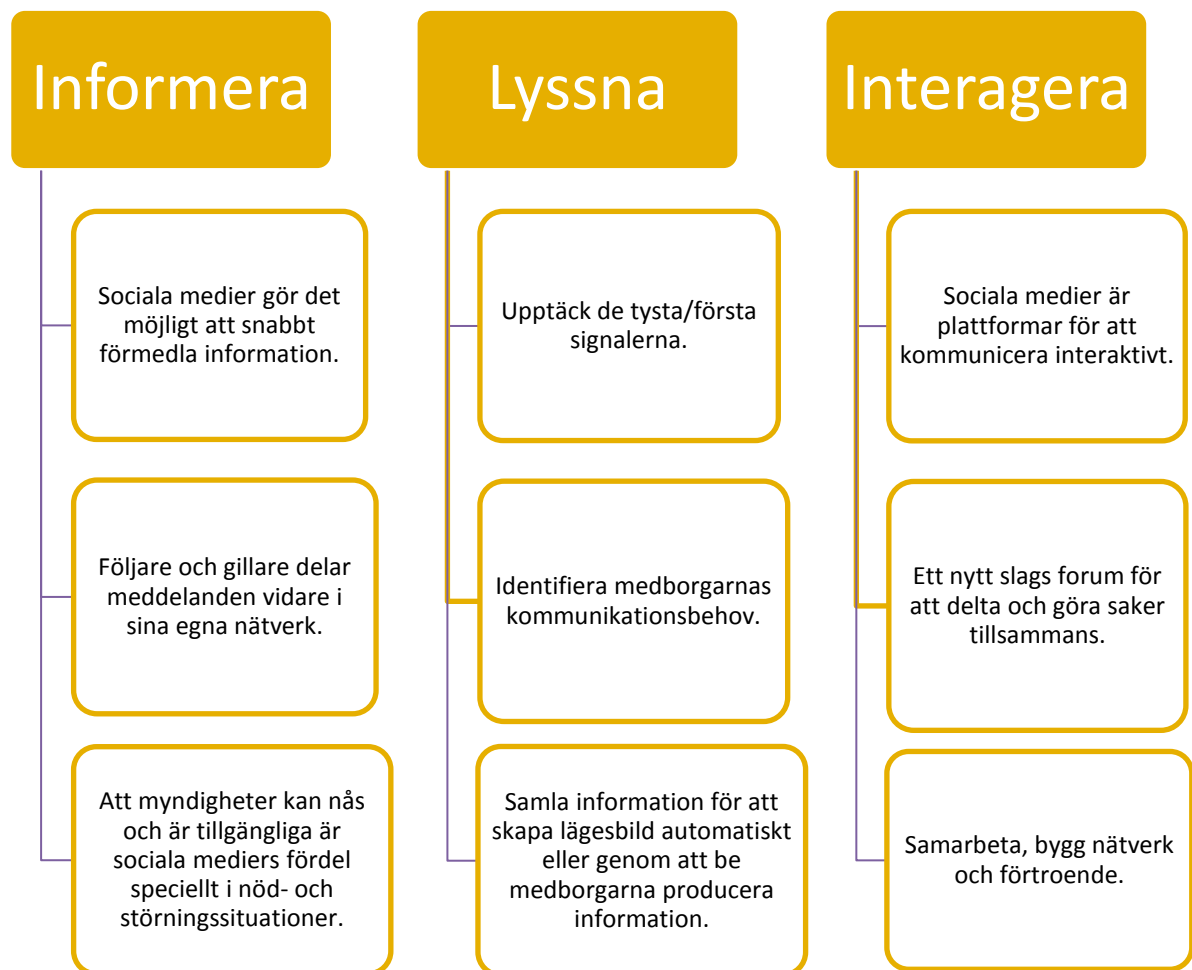
1 Inledning: Myndighetskommunikation i sociala medier

Sociala medier har på en kort tid etablerat sin ställning som en av de mest använda kommunikationskanalerna: enligt Statistikcentralen följer över hälften av finländarna sociala mediers nätverkstjänster och i åldersgruppen 16-24 år är andelen 93 %. Sociala medier är också mobila medier eftersom en allt större del av användningen av sociala mediers tjänster sker via mobila apparater. Av finländarna använde 60 % smarttelefoner år 2014, en surfplatta fanns för sin del i 32 % av finländska hushåll. Statistikcentralen publicerar årligen statistiken "Befolkningens användning av informations- och kommunikationsteknik" som kan hittas på adressen <http://www.stat.fi/til/sutivi/index.html> (på finska).

1.1 Informera – lyssna – interagera

Sociala medier öppnar nya kanaler för myndigheternas bruk för förebyggande säkerhetskommunikation, för att varna om fara och för informering under olyckor och när man återhämtar sig efter en olycka. Via sociala medier är det möjligt att direkt och snabbt nå också stora människogrupper, även dem som från början inte är intresserade av myndighetsmeddelanden. Med hjälp av effektiv kommunikation kan man uppmuntra befolkningen att förbereda sig och i allt större grad sprida olycksförebyggande information. Under nöd- och störningssituationer kan man för sin del varna om en hotande situation eller ge anvisningar om hur människor kan hjälpa sig själva och sina anhöriga.

Genom att följa sociala medier kan man upptäcka de tysta eller de första signalerna på nöd- och störningssituationer som håller på att utvecklas. Genom att följa diskussioner i sociala medier kan man identifiera kommunikationsbehov och besvara dessa behov – t ex kan det gälla att handla rätt i olyckssituationer. Med hjälp av sociala medier kan man förutom att ge information också samla in information som stöd för lägesbilden. Dessutom kan man skapa ny slags interaktion och samarbete med allmänheten via sociala mediers plattformar. Att göra saken gemensam för alla och att diskutera saken engagerar också människor till gemensamma mål på ett helt annat sätt än enkelriktade instruktioner och förbud.



Informera – lyssna - interagera. Användning av sociala medier. (Hokkanen 2017)



Tänään leviää Facebookissa kehoitus lisätä omaan matkapuhelimeen ns. "ICE" (In Case of Emergency) yhteystieto (puhelinnumero lähiomaiselle).

Mitä mieltä ammattipelastajat ovat tästä ja mitä suosituksia teillä on?

Tykkää · Kommentoi · 13. maaliskuuta kello 11:26



Pirkkanmaan pelastuslaitos ICE-koodia on aika ajoin kehoitettu lisäämään puhelimen yhteystietoihin. Virallista ohjetta asian suhteen ei ole, mutta ICE-koodin laittaminen on suositeltavaa.

13. maaliskuuta kello 14:24 · Tykkää



Kertokaapas mihin pelastussuunnitelman ilmoituslomake pitää kuopiolaisen asunto-osakeyhtiön toimittaa.

Tykkää · Kommentoi · 27. kesäkuuta kello 14:35 lähellä paikkaa Kuopio



Pohjois-Savon pelastuslaitos Pelastussuunnitelman ilmoituslomakkeen voi toimittaa sähköpostilla osoitteeseen pelastuslaitos (at) kuopio.fi tai postitse osoitteeseen Volttikatu 1 A, 70150 Kuopio.

Tykkää · Vastaa · 1 · 27. kesäkuuta kello 15:15

Myndigheter förväntas vara närvarande och interaktiva även i sociala medier. Det är en lätt kanal genom vilken människor kan ställa icke-brådskande frågor. Ett svar som skrivits på en offentlig vägg när alla följare.

Sociala mediernas popularitet ökar förväntningarna även på myndigheters verksamhet i de nya medierna – å andra sidan också bland myndigheter delas uppfattningen om att man ska vara närvarande där medborgarna finns.



London Ambulance Joint Response unit uppmanar med ett klistermärke i bakrutan att följa Twitter – kontot för enheten i fråga (Follow us on Twitter, @LAS_JRU).

Räddningsväsendet i Finland har tagit de första stegen i att använda sociala medier. Förändringarna som de sociala medierna för med sig, i synnerhet att kommunicera i realtid och interaktivt, ställer emellertid nya förväntningar och utmaningar för myndighetskommunikation. Särdragen i de interaktiva sociala medierna utmanar de verksamhetsmodeller där kommunikation länge varit enkelriktad informering utgående från organisationens behov. För kommunikation i sociala medier behövs - jämfört med traditionell kommunikation förmedlad av massmedier - nya slags metoder och kännedom om kommunikationsvanor i sociala medier samt kunnande av att skapa och uppehålla nätverk. Att utnyttja nätverk effektivt förutsätter att man känner till verksamhetsprinciperna av kommunikation och innehållsskapande i sociala medier. Syftet med detta undervisningsmaterial är öka detta kunnande.



Lapin Pelastuslaitos @Lapinpelastus · 20. joulukuuta

Lapissa vaikea #ajokeli. Yöllä pari raskaan liikenteen onnettomuutta (Tervola, Skylä). Malttia liikenteeseen! #liikennesää

Laplands räddningsverk varnar för dåligt väglag på Twitter.

På den här kursen närmar man sig sociala medier från synpunkten att innehållsmässigt kunna använda sociala medier. Synvinkeln i materialet är att kommunicera som en organisation och som företrädare för en organisation även om materialet berör bl.a. även myndigheters uppdateringar gjorda som privatperson.

Innehållet består till en väsentlig del av konkreta exempel på att utnyttja sociala medier i myndigheters verksamhet. Det här materialet innehåller inte användningsinstruktioner för olika typer av sociala medier men det är lätt att hitta manualer för olika tjänster på nätet genom att googla dem. Det lönar sig också att bekanta sig med olika sociala mediers egna manualer. Till exempel har Viestintä Piritta och SOMECO en hel del öppet material som guidar till att använda tjänsterna i olika sociala medier.

Exempel på handböcker för användning av sociala medier (på finska):

- Piritta Seppälän Twitterin käytön perusopas: <https://www.slideshare.net/Piritta/twitterin-kyttopas-update-160414>
- SOMECON Riikka Mikkolan Instagram päähkinänkuoressa -koonti: <http://someco.fi/blogi/instagramin-ihmeellinen-maailma/>
- Antti Laineen blogi YouTubesta yrityksen markkinoinnissa: <http://someco.fi/blogi/youtube-videot-yrityskaytossa/>
- Instagramin ohje palvelun käytöstä yritysprofiililla: https://business.instagram.com/getting-started?locale=fi_FI tai Kuulun blogi: <http://www.kuulu.fi/blogi/instagram-perusteet/>
- Snapchatiin voi tutustua esim. <http://www.kuulu.fi/blogi/snapchatin-kayttoohjeet>.

Observera även att man lär sig genom att göra och det är värt att bekanta sig med olika tjänsters kommunikationsmetoder genom att som testanvändare följa interaktionen i sociala medier innan man "officiell" börjar använda dem. Det är alltid bra att komma överens om användningen av sociala medier tillsammans i till exempel organisationens sociala medier -strategi.

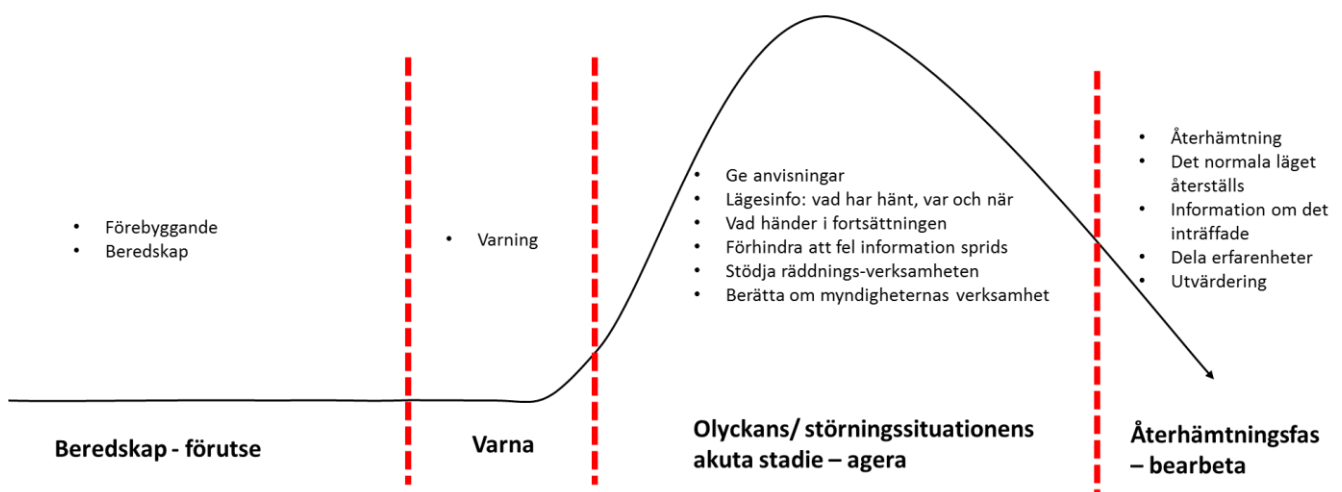
Delad av polisen i Finland, Instagram -inlägg av Polisinrättningen i Inre Finland – lägg märke till hästtagarna.



På webbsidan för Räddningsverkens partnerskapsnätverk (på finska) <http://www.pelastuslaitokset.fi/Kumppanuusverkosto-118> finns en lista på länkar till räddningsverkens webbsidor och sociala medier.

För att utnyttja sociala medier har den här kursen indelats enligt de olika faserna i händelseförloppet av en olycka. I kapitel två bekantar vi oss närmare med sociala medier och kommunikationsmetoderna. Kapitel tre "Förutse" behandlar förebyggande säkerhetskommunikation och kommunikation i samband med beredskap. I kapitel fyra "Varna" ges anvisningar för att publicera meddelanden om faror i sociala medier. I kapitel fem "Agera" behandlas för sin del kommunikation under olyckor och nöd – och störningssituationer. Kapitel sex "Återhämtning" ger exempel på att utnyttja sociala medier vid återhämtningsfasen. I kapitel sju finns exempel på god praxis och i kapitel åtta tittar vi noggrannare på att publicera audiovisuellt material och upphovsrätt.

Olyckans händelseförlopp och kommunikationens uppgifter



Olyckans händelseförlopp och kommunikationens uppgifter. Enligt Hokkanen m.fl. 2013.¹

¹ Hokkanen, L., Pylväs, K., Kankaanranta, T., Paananen, P., Sihvonen, H-M. & Honkavuo, H. 2013. Sosiaalinen media ja älypuhelinsovellukset kansalaisten avuksi hätätilanteissa. Osaraportti I – Sosiaalisen median ja älypuhelinsovellusten käyttö viranomaisten toiminnassa. Sisäasiainministeriön julkaisu 28/2013. Helsinki: Sisäasiainministeriö.

2 Vad då för sociala medier? Och varför?

Vad avses med sociala medier och varför ska denna kommunikationskanal tas hänsyn till i myndighetsarbete? I det här kapitlet behandlas begrepp som används om sociala medier samt förändringar i kommunikationsmetoder som mobila medier medför.

2.1 Vad är sociala medier?

Sociala medier är en form av kommunikation som utnyttjar datanät och datateknik i vilka innehållet skapas interaktivt och användargenererat.

- Enligt en bred definition är sociala medier alla enheter, applikationer, plattformar och tjänster som gör det möjligt för användaren att skapa, söka, ta emot och dela information virtuellt.
- Innehållet skapas, filtreras och kontrolleras av användarna.
- Kommunikationen är interaktivt och nätverkande – från centraliserad enkelriktad kommunikation har man gått över till kommunikation av alla.
- För de innehåll som man delar i nätgemenskapen vill man få respons, uppskattning och reaktioner. Detta uppmuntrar till att delta och skapa innehåll. Enkelriktad kommunikation räcker helt enkelt inte till – sociala medier uppbyggs framför allt på ömsesidig, flersidig respons och uppskattning.
- Kommunika alltså dubbelriktat i sociala medier – var redo att skapa dialog med dina följare.

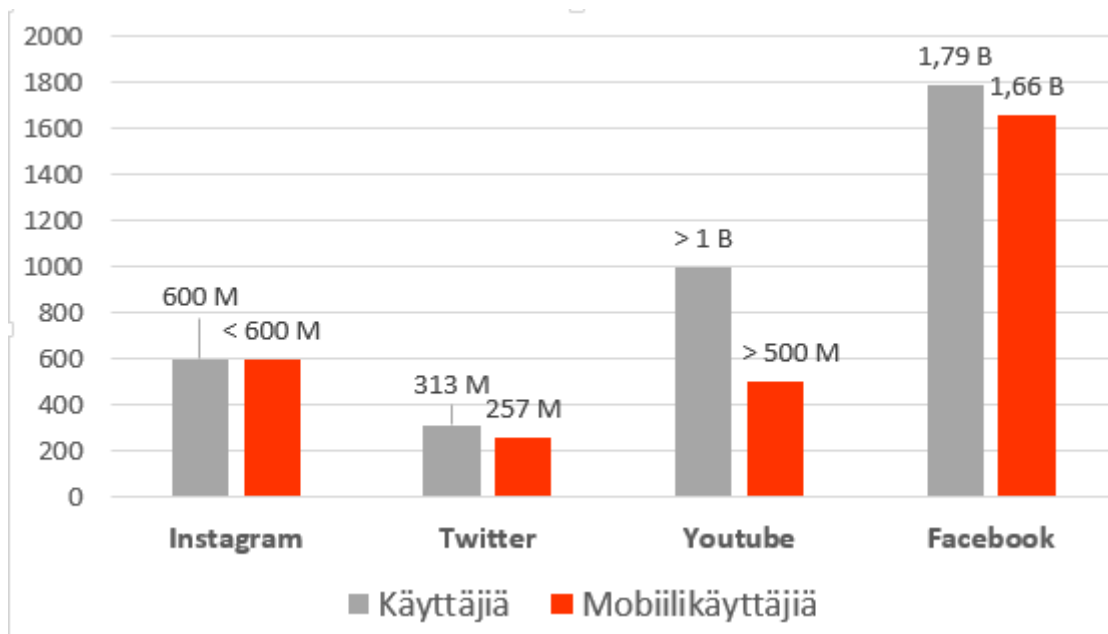


Kommunika dubbelriktat – var redo att skapa dialog med dina följare.

2.2 Sociala nätverkstjänster förändras snabbt

Sociala nätverkstjänster är bl.a. följande

- tjänster för delning av innehåll (Youtube, Tumblr)
- tjänster för sociala nätgemenskaper (Facebook, LinkedIn)
- diskussionsforum
- bloggar (Twitter).



Sociala mediers olika slags nätverkstjänster och deras popularitet förändras snabbt. De mest kända nätverkstjänsterna har miljontals användare och deras mobila användning blir allt allmänare (källa: antalet användare angivna av tjänsteproducenten).

De olika slags nätverkstjänsterna och deras popularitet förändras snabbt. Var lyhörd om vilka nätverkstjänster som träder fram och som allmänheten allmänt använder – bekanta dig med olika nätverkstjänster och fundera på om dessa kanaler är användbara i ditt arbete.

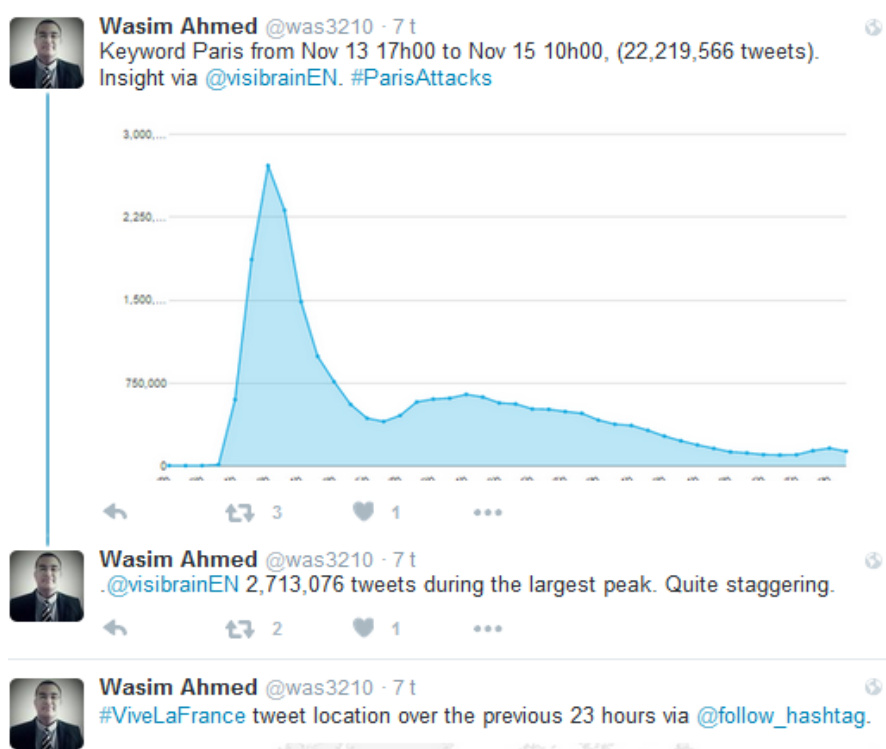
Sociala mediers algoritmer fastställer inläggets viktighets- eller nyhetsvärde på basis av den interaktionsverksamhet som inriktas på dem. Ju mera användarna gillar inlägget, deltar i diskussionen eller delar det vidare, desto högre blir inläggets publicitetsvärde – alltså ju flera som gillar ett inlägg, kommenterar den eller delar den vidare, desto fler människor ser inlägget i fråga.

2.3 Varför sociala medier?

År 2015 använde 69 % av finländarna en smarttelefon och i 42 % av hushållen fanns det en surfplatta enligt Statistikcentralens uppgifter. Sociala medier används av över hälften av finländarna – i de yngre åldersklasserna är användningen allmänare, av 16-24-åringar använder åtminstone 93 % någon slags social nätverkstjänst.

Bekanta dig med: [Den senaste statistiken \(Statistikcentralen\)](#)

Bärbara mobila enheter har gjort det lätt och snabbt att få tillgång till information, publicera och dela inlägg samt sänkt tröskeln att delta i interaktion. Detta syns bl.a. i nöd- och störningssituationer under vilka allmänheten allt mera deltar i att skapa, dela och förmedla information via sociala medier - de sociala medierna utmanar traditionella massmedier som informationskälla.



Användarna deltar allt mera i att skapa, dela och förmedla information via sociala medier. I samband med terrordåden i Paris i november 2015 upprepades hästhage "Paris" i över 22 miljoner tweetar (källa: Wasin Ahmeds Twitterkonto).

Den förändring i kommunikationsmetoderna som sociala medier medför, i synnerhet kommunikation i realtid och interaktion, ställer nya förväntningar för myndighetskommunikation. Myndigheter förväntas vara närvarande även i sociala medier.

Utgångspunkten är den att även (räddnings)myndigheterna borde ta i bruk sådana sociala medier som används allmänt i samhället – trots det når man inte alla ens via sociala medier.

Ett svar som man ger åt en person eller ett inlägg som man skriver på ett par minuter i sociala medier når snabbt en väldigt stor publik. Det är en direkt kanal åt medborgarnas håll, utan massmedier som mellanhänder.

En informationskanal är inte viktigare än en annan, utan det väsentliga är att olika kanaler används effektivt och mångsidigt. Sociala medier ersätter inte andra varningssystem, utan för med sig en kanal till.

- Använd flera olika kommunikationskanaler så att du når så många olika användargrupper som möjligt!
- Bygg upp nätverk redan i normala förhållanden; berätta att du är aktiv i sociala medier!
- Planera kriskommunikationen redan på förhand: identifiera riskområdena.
- Godkänn medborgarna som jämlika partner som inte endast har rätt att få information men som även har rätt att vara oroliga.
- Allmänheten kan vara en verklig resurs i nöd- och störningssituationer – och denna resurs kan styras med hjälp av sociala medier.
- Du borde förstå var de egna uppdateringarna och meddelandena syns och vart de kan sprida.



Utnyttja sociala mediernas gemenskaper som resurs för att dela och förmedla information. Information som polisen i North Yorkshire delade om att en nioårig flicka försvunnit vidaredelades över 700 gånger.

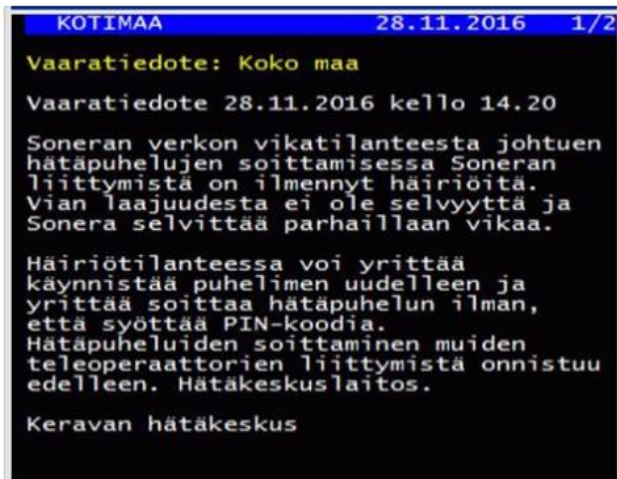
Hätäkeskuslaitos - Nödcentralsverket

28. marraskuuta kello 14:52 · 🌐

Vaaratiedote KOKO MAA

Soneran verkon vikatilanteesta johtuen hätäpuhelujen soittamisessa Soneran liittymistä on ilmennyt häiriöitä. Vian laajuudesta ei ole selvyyttä ja Sonera selvittää parhaillaan vikaa. Häiriötilanteissa voi yrittää käynnistää puhelimen uudelleen ja yrittää soittaa hätäpuhelun ilman, että syöttää PIN-koodia. Hätäpuheluiden soittaminen muiden teleoperaattorien liittymistä onnistuu edelleen.

Hätäkeskuslaitos.



Hätäkeskuslaitos - Nödcentralsverket

28. marraskuuta kello 14:53 · 🌐

Varningsmeddelande HELA LANDET

På grund av ett fel i Soneras mobilnät har det framkommit störningar vid uppringning till nödnumret 112. Omfattningen av störningen är oklar och Sonera utreder för tillfället problemet. I problemsituationer kan man försöka starta mobiltelefonen på nytt och ringa nödnumret utan att ange PIN-koden. Det går att ringa nödsamtal normalt från andra teleoperatörers abonnemang.

Nödcentralsverket

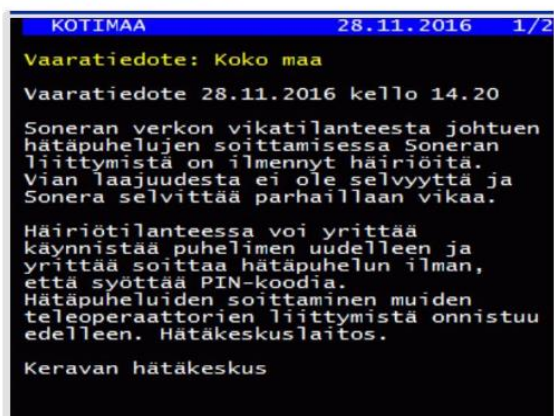
Näytä käännös



Lägg ut en bild i uppdateringen – då uppmärksammas den med större säkerhet. Nödcentralverket utnyttjade Text-Tv:ns bildmaterial när de gav ut ett varningsmeddelande både på sitt Facebook- och Twitterkonto.

Hätäkeskuslaitos @112_Finland · 28. marraskuuta

#VAARATIEDOTE koko maa
#hätäkeskuslaitos



19 2

Hätäkeskuslaitos @112_Finland · 28. marraskuuta

#VARNINGSMEDDELANDE hela landet #nödcentralsverket



3 1

En del av innehållet kan publiceras som bild – då begränsar inte teckenantalet publiceringen av inlägget och publicitetsvärdet ökar.


Suomen poliisi
15. joulukuuta kello 16:34 · 🌐

Auton tuulilasi putsaamatta ja sen seurauksena suojatietä ylittänyt jalankulkija loukkaantui. Toiselle tuli sairaalakeikka ja toiselle niskaan epäily törkeästä liikenneturvallisuuden vaarantamisesta. Ei näin.

Lasien skrabaaminen kestää pari minuuttia - kun ajat jonkun kuoliaaksi, syyllisyys kestää ikuisesti muistuttaa Sisä-Suomen poliisilaitos.



Instagram photo by Sisä-Suomen poliisilaitos · Dec 15, 2016...
INSTAGRAM

👍 Tykkää

💬 Kommentoi

➦ Jaa

👍👎👏👤 1,5 t.

250 jakoa

Huippukommentit

👤

Kutsu kavereita tykkäämään tästä sivusta

Poliisit sosiaalisessa mediassa

www.poliisi.fi/virtuaalinenlahipoliisi
Poliisen i social media
www.poliisi.fi/virtuellanarpolisen

👍

270 021 henkilöä tykkää tästä ja 258 053 henkilöä seuraa tätä

Tietoja

Näytä kaikki

🌐

www.poliisi.fi/

TÄMÄN SIVUN TYKKÄYKSET

➤

🔒

Korttiturvallisuus

👍 Tykkää

🔴

Ei vihapuheelle

👍 Tykkää

🇫🇮

Länsi-Uudenmaan p...

👍 Tykkää

Suomi · English (US) · Svenska · Español · Português (Brasil)

+

Yksityisyys · Käyttöehdot · Mainostaminen ·

Mainokseni · ➤ · Evästeet · Lisää ·

Facebook © 2016

Finlands Polis hade i december 2016 över 270 000 gillare på sitt Facebookkonto – meddelanden som publiceras på detta konto når snabbt en stor mängd människor. Påminnelsen i anknytning till olyckan i fråga har samlat 1,5 tusen reaktioner och den har delats 250 gånger.


Helsingin poliisilaitos
28. maaliskuuta · 🌐

Tunnistatko kaksi Hämeentien Siwan ryöstöstä epäiltyä?
Jos tunnistat heidät tai sinulla on muita ryöstöön liittyviä havaintoja, niin ilmoita poliisille.

Katso lisää kuvia ja puhelinnumero:
<http://poliisi.fi/poliisi/helsinki/home.nsf/pfbd/7F63F4A146E357ADC2257B3C0030F0F9?opendocument>



👍 Tykkää

💬 Kommentoi

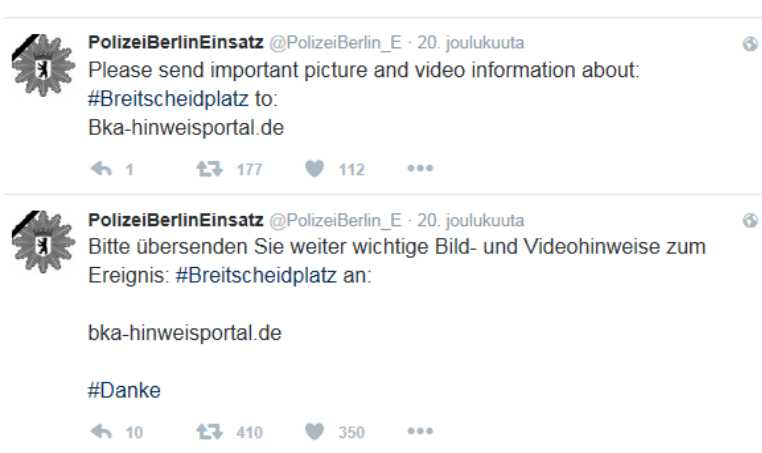
➦ Jaa

👍 7

💬 3

➦ 35

Följarna i sociala medier kan fungera som resurs t ex i att identifiera misstänkta (bild från år 2013).



Till exempel efter terrordådet i Berlin i december 2016 ombad myndigheterna att via sociala medier dela det bild- och videomaterial som tagits av dem som varit på plats.

2.4 Organisationens kommunikationsstrategi & sociala medier

Vad bör man veta innan man loggar in som företrädare för organisationen?

Kommunikationen ska vara enhetligt och konsekvent. Alltså bekanta dig med din egen organisations kommunikationsstrategi och sociala mediestrategi samt anvisningarna som styr användningen av sociala medier. Om sådana inte finns, diskutera detta i din organisation. Ett bra sätt att närma sig saken är t ex att grunda en grupp för sociala medieanvändning och skapa en användningsstrategi. Man borde dra riktlinjer för principerna och målen för användningen av sociala medier angående både förebyggande säkerhetskommunikation och verksamhet under olyckssituationer och kriser.

Utred:

- Varför används sociala medier? Vad används det till? Vilka är målen för kommunikationen?
- Vilka sociala nätverkstjänster används?
- Hur och när kommunicerar man?
- Vem kommunicerar, hur har ansvaret fördelats? Vem kan eller får uppdatera organisationens konto? Vem ansvarar för att följa upp räckvidden av sociala medier i krissituationer; vem kan besvara meddelanden som kommit via sociala medier; hur delas information som man fått via sociala medier med andra myndigheter?

Som myndighet ska ansvar, förpliktelser och rättigheter hållas på minnet även i sociala medier angående t ex sekretessbelagda ärenden. Myndigheter har ett stort ansvar i sin kommunikation som "officiell" röst. Trots det är kommunikationsmetoderna i sociala medier mycket informellare jämfört med traditionell kommunikation och man kan kommunicera även med glimten i ögat.



Helsingin poliisilaitos
 2. marraskuuta 2015 · 🌐

 Tykkää sivusta

Näissä tunnelmissa muistutamme, että talvirenkaat on vaihdettava alle viimeistään 1.12. ja niitä on käytettävä helmikuun loppuun. Nastarenkaita saa käyttää 1.11. alkaen tai kelin niin vaatiessa. Turvallisia kilometrejä kaikille! Ei anneta talven yllättää!



 Tykkää
  Kommentoi
  Jaa

 2,8 t.
 Huippukomentit

1 996 jakoa
 67 kommenttia

Kommunicera om dagsaktuella saker, utnyttja trender i sociala medier. Polisen i Helsingfors påminde om ett aktuellt ämne på ett aktuellt sätt i november 2015: i bilden användes då den mycket populära gös – memen.

Video: Video av Centrala Finlands räddningsverk [Nakit ja muusi -video](#) (på finska).

I vilken roll kommunicerar du?

- Kommunicerar du i sociala medier via organisationens konto, som organisationens företrädare med ditt eget namn och ansikte? Kommunicerar du om saker som har anknytning till ditt arbete via ditt privata konto?
- Din personlighet får synas bakom expertisen men du är alltid företrädare för din organisation – även när du publicerar något på ditt privata konto. Du är kopplad till ditt arbete och din arbetsgivare också på fritiden.
- Även organisationen får ta ställning. Det kan ändå vara bättre att publicera ett tydligt ställningstagande via konton av organisationens experter än via organisationens profil.
- När man uppdaterar organisationens konto kan följarna kräva få veta "vem är det där nu" som publicerar något i organisationens namn. I somliga organisationer nämns vem som har gjort uppdateringen på organisationens konto – detta borde definieras i organisationens anvisningar för sociala medieanvändning.
- Det är artigt att svara privata meddelanden som kommer via sociala medier med sitt eget och organisationens namn.

Bekanta dig med: Rekommendation av Statens tjänstemannaetiska delegation "[En tjänsteman i de sociala medierna](#)"



Viestintäpäällikkö ✓
@MarkoLuotonen

#Viestintäpäällikkö Suomen #polisi'ssa.
#Kommunikation'schef, #Polisen i Finland, Chief of #Communications, #Police of Finland. [linkd.in/1BLGAKR](#)

Polisihallitus, Helsinki

[polisi.fi](#)

Liittynyt lokakuu 2013



Piia Kajanto
@PiiaKajanto

#Tulli'n viestintäpäällikkö. Mukana keskustelussa työroolissa ja omasta mielenkiinnosta. Head of Communications at Finnish #Customs.

[tulli.fi](#)

Liittynyt huhtikuu 2014



Juha Similä
@juha_simila

Turvapaikkayksikön tulosalueen johtaja @Maahanmuuttovirastossa. Chef för resultat område vid asyl enheten. Head of Section at Asylum Unit.

Maahanmuuttovirasto, LPR

[migni.fi](#)

Liittynyt tammikuu 2016

Påpeka att du kommunicerar i sociala medier som organisationens företrädare. Till exempel Polisens, Migrationsverkets och Tullens experter twittrar som företrädare för sina organisationer. Detta har understrukits även i profilbilderna. Det är ändå värt att komma ihåg att ställningen som myndighet medföljer även i privata inlägg.



Personligheten får synas – även på organisationens konto. Helsingfors stads byggnadskontor har belönats för sin kommunikation på Twitter.



Päivi Nerg @PaiviNerg · 25. syyskuuta

Suomessa on kunnia asia auttaa aina hädässäolevaa! Mutta iso kuva se, että laittomasti maahanjääminen ei hyvä ihmis.

@
@. Pitänee kuunnella kokonaan, en usko, että @PaiviNerg tarkoitti ihmisten hankkeen palelluttamistakaan?

2 5

Inrikesministeriets kanslichef Päivi Nerg har belönats som en ledare som förstår sig på kommunikation. Uppdateringen behöver inte vara till punkt och pricka – små fel kan också göra myndigheter mera mänskliga

 P-K:n pelastuslaitos uudelleentwiittasi
P-K:n pelastuslaitos @pkpelastus · 4. joulukuuta
 Maanantaina #aamuliikenne #pohjoiskarjala'ssa ennusteen mukaan haastava - herätään vartti normaalia aiemmin? T: päivystävä päällikkö Ville



Ilmatieteen laitos @meteorologit
 Uutta #lunta pyryttää lähivuorokauden aikana paikoin yli 10 senttiä maan itäosista Länsi-Lappiin ulottuvalle alueelle. #talvikelit

När man kommunicerar via organisationens konto kan inlägget personifieras genom att tillägga uppdaterarens namn i den. I tweeten av Norra Karelens räddningsverk har den anställda som publicerat den lagt till sitt namn.



Migrationsverkets drastiska svar väckte diskussion om det att får en myndighetsorganisation ta ställning.

Något att observera på organisationsnivå:

- Förbered en dataskyddsplan för sociala medier. Vad händer med information som skapats av medborgare, hur länge förvaras den, vem kan behandla den?
- Kom ihåg att administratörer och de som erbjuder sociala nätverkstjänster kommer åt all information som har lagrats i dem. Därför är t ex Facebook eller Twitter inte lämpliga kanaler för att sköta ärenden där man behandlar personuppgifter. Styr då ärenden av den här typen att behandlas längst officiella kanaler.

- Skapa anvisningar för praxis att ta bilder och spela in videor på så sätt att de inte är oetiska eller förolämpar personlig integritet. Det bästa sättet är att alltid be om lov att publicera bilden av dem som är på bilden (mera om bilder i eget kapitel).
- Använd de analysmetoder som finns tillgängliga för att värdera hur kommunikationen når fram (t ex FB- statistik, Twitter analytics). Då kan du utvärdera kommunikationen: hurdana meddelanden når fram, vad är det som lockar kommentarer, när är det den lämpliga tiden att kommunicera...
- Kirjaa pelastuslaitoksen mediaviestintä – mukaan luettuna viestintä somessa – myös PRONTOon.
- För att utnyttja sociala medier ska det finnas passande (mobila) enheter för det.

– > Bekanta dig med: Valtionhallinnon tietoturvallisuuden johtoryhmän [Sosiaalisen median tietoturvaohje](#) (på finska)

– > [Sosiaalisen median riskienhallinnan muistilista](#) (PDF-dokument, på finska)



Se till att du inte delar bilder som förolämpar personlig integritet. I det här exemplet har både olycksbilarnas registreringsnummer och människorna som syns i bilden till vänster (även om långt borta) gjorts suddiga.

I bilden har både bussens linje- och registreringsnummer täckts.





kaakkoissuomen_p...

Seuraa

785 tykkäystä

1 pv

kaakkoissuomen_poliisi Tämä työviikko startattiin käyntiin taajamaliikenteen tehovalvonnalla. Ehdottomasti eniten maksulappuja kirjoitettiin matkapuhelimen käyttämisestä ajon aikana! Kyseinen tempu on hinnoiteltu laissa 100 euron arvoiseksi, mikä tulee muuten monelle yllätyksenä. Lisäksi valvottiin turvavöitä, suojatiesääntöjä ja ajonopeuksia. Sitten säännöllisesti tavataan myös näitä laiskimus kuljettajia, jotka eivät viitsi lumiharjaa heiluttaa... pyyhkijöillä aukeaa osa tuulilasista, mutta etusivuikkunoihin ne ei ihan yletä ja nekin kuitenkin pitäisi putsata. Olkaapa tarkkana tuolla liikenteessä. Rahat kannattaa käyttää mieluummin vaikka joululahjoihin, kuin turhiin sakkoihin. Mukavaa viikkoa kaikille meidän seuraajille 😊
#kaakkoissuomenpoliisi #tarkkana #liikenteessä #liikenneturvallisuus

Kirjautu sisään, jos haluat tykätä tai kommentoida

I Instagram -uppdateringen av Sydöstra Finlands polisverk har bilens registreringsnummer täckts.

Berätta även för följarna hur din organisation kommunicerar i sociala medier. Twitterkontot för Baltimore Police kallas helt enkelt @BaltimorePolice. I beskrivningen berättas det att kontot är organisationens "Official Twitter Account". Som stöd för detta har kontot säkrats. Ett tecken vid kontonamnet berättar att kontot är säkrat. I beskrivningen berättas det att kontot inte följs hela tiden. Man påminner om att ringa nödnumret 911 i nödsituationer.



TWIIIT
18,4 t.

Baltimore Police ✓

@BaltimorePolice

Official Twitter of the Baltimore Police Department. This account is NOT monitored 24/7. Dial 911 to report crimes.

📍 Baltimore, MD

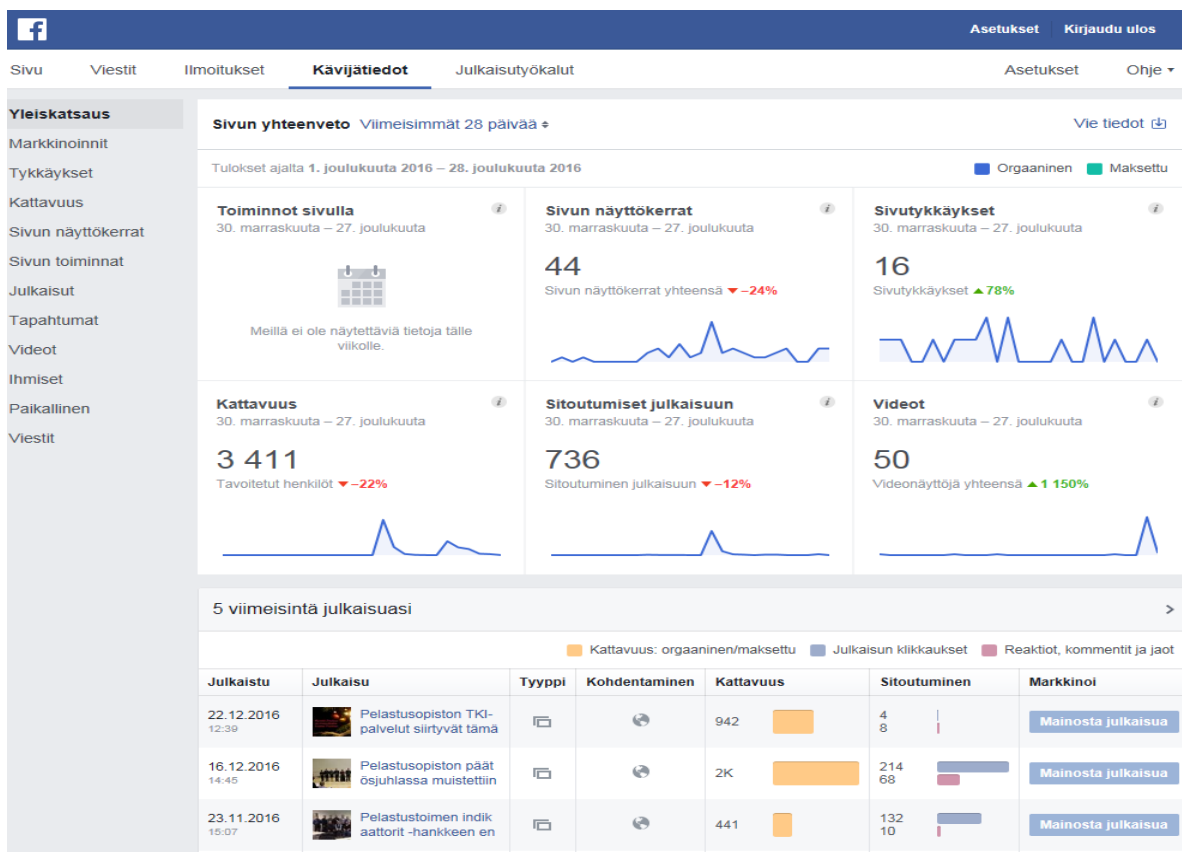
🌐 baltimorepolice.org

📅 Liittynyt helmikuu 2009

Varmennettu tili

Twiitit





Facebook erbjuder på gratis analys av bl.a. gillningar, klickningar och räckvidd. Utnyttja detta i er utvärdering av kommunikation.

Sociala medier som hjälp till att bygga offentlig profil

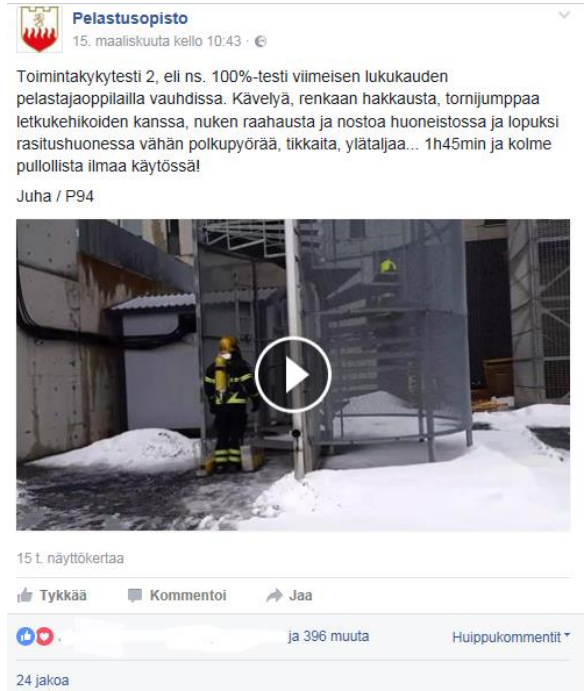
Sociala medier är ett skyltfönster för räddningsbranschen och räddningsverkens vardagliga verksamhet. Med dess hjälp kan man göra sin egen bransch känd. Möjligheten att kommunicera med medborgare direkt utan massmedier som mellanhand ger ett tillfälle att föra fram den egna organisationen på ett sådant sätt som man vill. Med möjligheterna kommer också ansvaret: varje kommunikatör i sociala medier ansvarar för hurdan image uppdateringarna skapar om organisationen.

Sociala medier är alltså även en kanal och ett verktyg för rykteskontroll. Verksamheten i sociala medier är en del av varumärket genom vilken föreställningen om den egna organisationen och hela branschen byggs. Redan tidigare nämndes det att det är viktigt att organisationens kommunikation är målinriktat – det stämmer även när man bygger offentlig profil. Det centrala budskapet borde stödja det som man eftersträvar med kommunikationen.

2.5 CASE EXEMPEL – Räddningsinstitutet

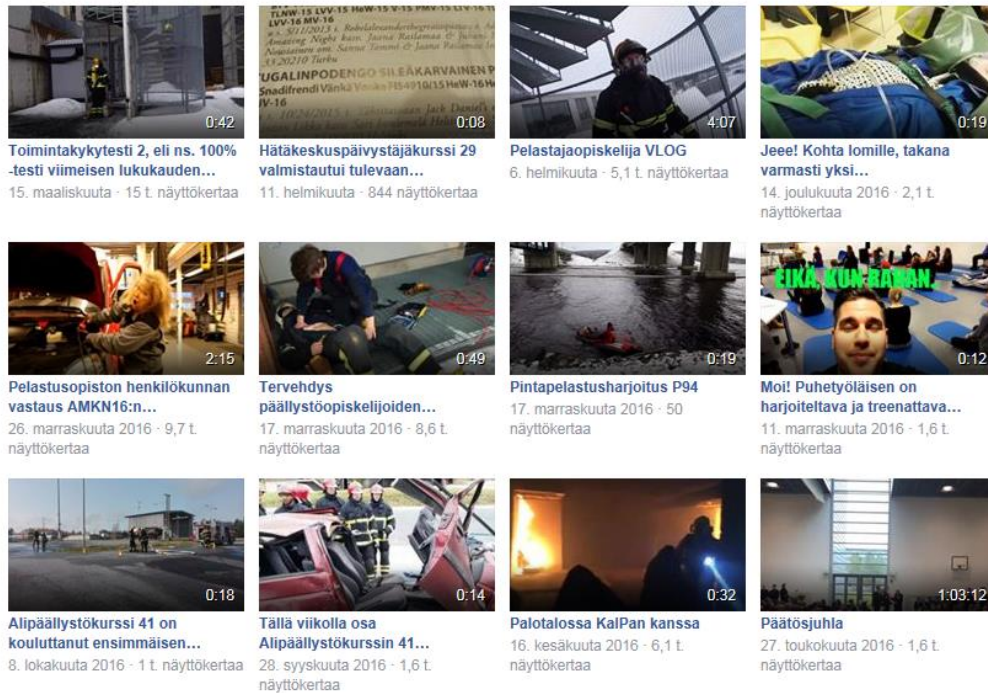
Målgruppen för Räddningsinstitutets kommunikation i sociala medier (Facebook) har definierats som personer som potentiellt är intresserade av utbildningar som leder till examen. Målet med kommunikationen är att göra studerandenas vardag synlig och berätta om sådant som den stora allmänheten inte annars skulle se eller höra. I synnerhet vill man visa hur mångsidigt innehållet i examensstudierna är. FB kommunikation utnyttjas vid rekryteringen av nya studerande, alltså är avsikten att bygga en föreställning av ett intressant och mångsidigt läroverk.

En grupp studeranden har utbildats till sociala medieagenter och de uppdaterar nyheter om sina egna studier och innehållet i studierna. Även lärarna på Räddningsinstitutet delar uppdateringar om vardagen på skolan.



I Räddningsinstitutets Facebook – inlägg betonas det att planlagt göra studerandenas vardag synlig.

I inläggen kommer de mångsidiga inlärningsmiljöerna fram. Observera datorskärmarna som gjorts suddiga.



På Räddningsinstitutet satsar man på visuella metoder såsom bilder och videor i kommunikationen via sociala medier.

2.6 Vad får myndigheterna säga i sociala medier? Vad inte?

Absolut inte

- sekretessbelagda ärenden, kritiska uppgifter
- arbetsplatsens interna ärenden såsom kritik mot organisationen eller dess redskap och verktyg, konflikter inom organisationen
- ärenden som inte stämmer med organisationens riktlinjer – lojalitetsförpliktelsen gäller även i sociala medier
- man får inte publicera material utan tillstånd (t ex bilder)
- lögnar.

Inte önskvärt

- kritisera/underskatta diskussionspartnern i en otrevligt ton
- inget som skrivs då man är provocerad
- enskilda fall: ett inlägg som publiceras av en enskild medborgare och som delas eller kommenteras av en myndighet kan sprida väldigt brett
- att dela vidare utan källkritik – ta reda på vem som har gjort och publicerat nyheten. Man mister lätt förtroendet för de egna sidorna genom att dela fel eller tvivelaktig information.

Vad får delas

- Nästan allt annat.

Kom ihåg att när du kommunicerar som företrädare för din organisation ansvarar du för att bygga organisationens offentliga profil.



Meddelandets sändare och mottagare kan tolka innehållet på mycket olika sätt. Någon kan alltså bli förolämpad över ett meddelande som enligt sändarens åsikt inte innehåller något förolämpande. I olika verksamhetsområden och kulturer kan sätten att kommunicera avvika från varandra– skulle motsvarande mem av Arnold vara passande i Finland?



På bilden som publicerats av London Fire Brigade syns inga personer men någons hem och förstörda egendom syns. Skulle det vara korrekt att publicera en sådan här bild i Finland?

2.7 Olika sociala mediers kanaler och deras skillnader – vilka kanaler ska man använda?

Användarna av olika kommunikationskanaler skiljer sig från varandra. Kommunikationsmetoden i sociala medier och då man kommunicerar via traditionella massmedier avviker från varandra. Likaså inom sociala medier skiljer sig kommunikationsvanorna mellan de olika nätverkstjänsterna.

- Ta reda på vilka de populäraste sociala nätverkstjänsterna är i hänseende till den målgrupp organisationen vill nå. Använd kanaler som är de populäraste i dagligt bruk.
- Uppmärksamma publiken på forumet där du publicerar och dess kommunikationsvanor – t ex LinkedIn riktas mot yrkesmässigt nätverkande, däremot på Instagram talar bilderna för sig.
- Bekanta dig med egenskaperna för det sociala medium i fråga och hur man kommunicerar där t ex genom att skapa ett testkonto för en viss nätverkstjänst och följa kommunikationen där.

Olika kanaler används av olika slags grupper. Kommunikationen kan riktas i enlighet med detta – till exempel på Instagram riktas kommunikationen inte direkt mot åldringar utan mot barnbarnen som tar hand om sina far-eller morföräldrar. T ex om en värmebölja orsakar fara för åldringar, be då följarna fungera som budbärare för äldre människor om hur man ska förbereda sig.

Alla använder inte sociala medier. Via sociala medier kan man ändå be att framföra meddelanden även åt sådana målgrupper som de inte når. Satakunta räddningsverk ber att under julbesök kontrollera åldringars brandvarnare.



[Satakunnan pelastuslaitos](#)

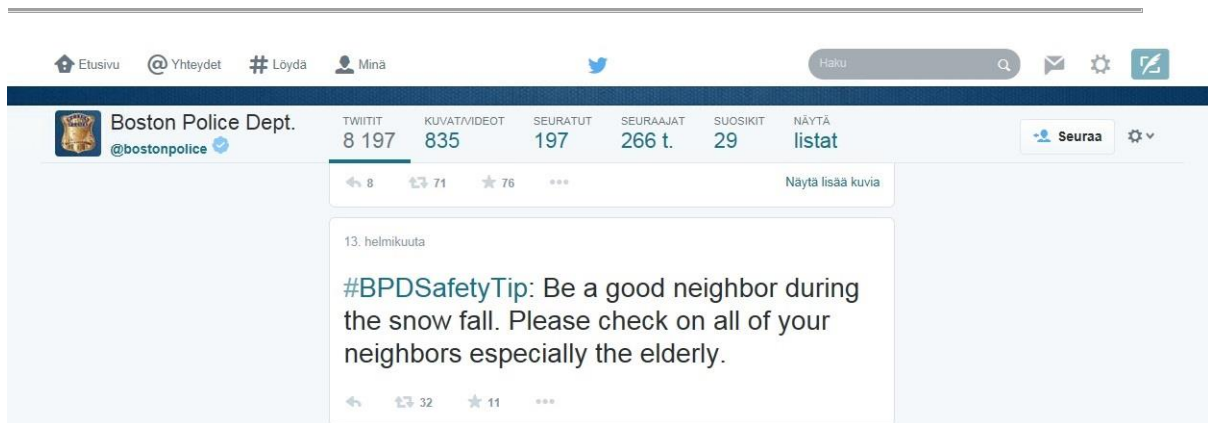
42 min · 🌐

Kuuluuko sinun jouluusi perinteinen jouluvierailu ikäihmisen luona? Kun käyt heidän luonaan tänä jouluna, niin testaa hänen puolestaan palovaroittimet. Jokainen toimiva palovaroitin tuo lisäminuutteja pelastautumiseen.

Palovaroittimia löytyy nykyään ikäihmisille sopivia malleja. Palovaroittimiin voidaan liittää seinään kiinnitettävä paristokotelo, johon paristot voi vaihtaa sopivalla korkeudella. 10 vuoden paristolla toimiva palovaroitin on myös oiva hankinta. Huonokuuloisia varten on markkinoilla erilaisia tärinhälyttimiä jotka helpottavat hälytyksen havaitsemista.

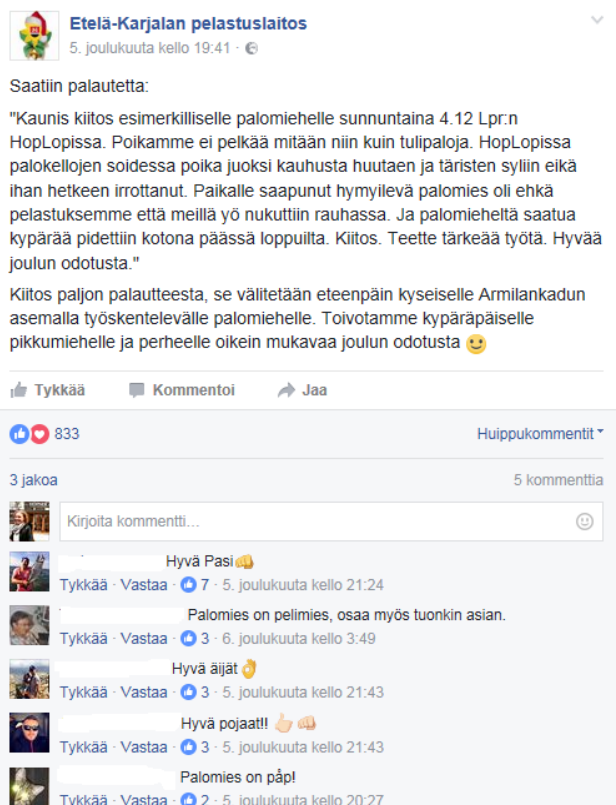
Tehdään tänä vuonna kaikille ikäihmisille turvallinen joului!





Polisen i Boston ber att kontrollera hur grannarna, speciellt hur äldre, mår under en snöstorm.

Ta även hänsyn till möjligheten att utnyttja nätverkstjänster i vilka samma uppdatering kan publiceras i flera sociala medier samtidigt (t ex en bild på Instagram uppdateras även på Facebook – kontot.) Detta är en nyttig funktion till exempel då man varnar om fara.



Utnyttja flera kanaler i sociala medier, kom ändå ihåg deras skillnader i fråga om t ex meddelandenas längd. Facebook – inlägg av Södra Karelens räddningsverk.



E-K pelastuslaitos @EKpelastus · 5. joulukuuta
Saatiin palautetta:

Och länka samma inlägg på Twitter.

"Kaunis kiitos esimerkilliselle palomiehelle sunnuntaina 4.12 Lpr:n HopLopissa. Poikamme ei... fb.me/2F45wJU3E



Innehållet och funktionerna i sociala mediers nätverkstjänster förändras ständigt. Nätverkstjänsterna tillägnar egenskaper som är populära i andra nätverkstjänster – till exempel Facebook har tagit i bruk livesändningar som är bekanta i Periscope. Med förenklade exempel kan man beskriva allmänna nätverkstjänster på följande sätt:

- **Twitter:** Jag äter #tårta
- **Facebook:** Jag tycker om tårtan
- **Forsquare:** Här äter jag tårta
- **Instagram:** Här en bild av min tårta #nofilter
- **Youtube:** Här är en video där jag äter min tårta
- **Periscope:** Live-sändning av mig som äter tårta
- **LinkedIn:** Till min expertis hör bl.a. att äta tårta
- **Pinterest:** Här är ett bra tårtrecept
- **Snapchat:** Titta på min tårta i 10 sekunder

2.8 Utmaningen att agera i realtid

Kravet på realtid utmanar i sociala medier

- Sociala medier är kanaler som fungerar i realtid.
- Information rör sig snabbt på olika forum i sociala medier. Om det inte finns korrekt information, börjar rykten och obekräftad information gå runt.
- Det är alltså nödvändigt att ge allmänheten information annars söker man efter andra informationskällor.
- Snabbheten utmanar myndigheterna. Acceptera osäkerhet och obestämthet: man kan inte alltid vänta på att information är bekräftat och att lägesbilden är helt klar.
- Ge även ut information som är bristfälligt. Berätta vad du vet och återkom när du vet mera. Du kan använda fraser som "situationen är osäker men ..." eller "vi har ännu inte all fakta men ..." som ger rum att rätta till information senare.
- I första skedet kan det räcka att man berättar att myndigheterna är medvetna om situationen i fråga.

Diskussioner och kritik som polisen i Queensland i Australien fått på Facebook. I den första kommentaren ger man instruktioner om att rapportera sina iakttagelser via officiella kanaler. Även den provocerande kommentaren har besvarats sakligt. Det lönar sig alltid att svara sakligt på sakliga frågor ställda av eventuella nättroll.



The screenshot shows a series of Facebook posts from the official Queensland Police Service page. The posts are in English and discuss road safety during the Christmas holidays. The first post is a video message from the service, warning about carnage on roads and encouraging safe driving. A user comment follows, expressing frustration about seeing many people on phones and speeding cars, and asking for enforcement. The service responds, providing contact information for reporting (Policelink 131444) and a link to the 'Hoon On-Line Form'. Another user comment questions the effectiveness of the massive Road Block Operations (RBO) in reducing drink driving. The service responds, stating that RBO remains a high priority and that hundreds of drink drivers have been removed from the roads. A final user comment expresses skepticism about the effectiveness of RBO, stating that people who cause accidents are often not the ones screened. The service responds, acknowledging the user's point but stating that RBO is still necessary.

Queensland Police Service jakoi käyttäjän Join The Drive videon.
Eilen 9:24 · 🌐

We have already seen far too much carnage on Queensland roads. Please drive safely and remember this Christmas for all the right reasons.
#xmasroadsafety

... have been doing a lot of driving from Brisbane to the Sunshine Coast over these holidays. I haven't seen any police. Just lots of people on phones, cars not keeping left and speeding. I follow the rules because I have love ones in the car with me. Could you please enforce the keep left and mobile phone laws.
Näytä käännös
Tykkää · Vastaa · 🗨️ 7 · Eilen 9:42

Queensland Police Service Please contact Policelink on 131444 to provide further info or submit a report at <https://www.police.qld.gov.au/apps/reports/hoonOnline>
Näytä käännös

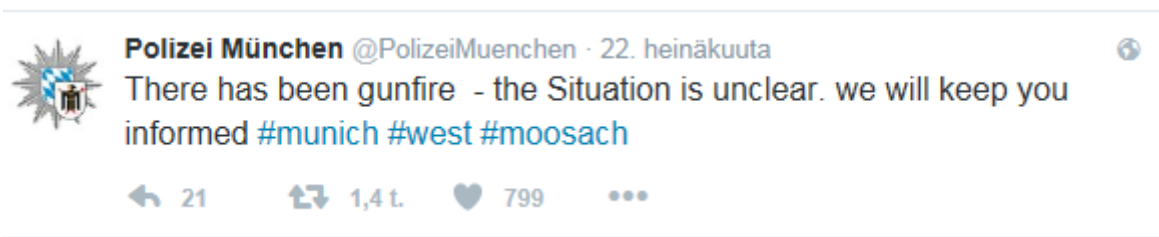
Queensland Government
Hoon On-Line Form
Contact page for the Queensland Police Service, Australia.
POLICE.QLD.GOV.AU

Tykkää · Vastaa · 🗨️ 2 · Eilen 10:14
👉 Näytä lisää vastauksia

N W "What will this Christmas be remembered for?" Hopefully, less Coppers and resources tied up in massive RBT operations and, instead, more Coppers on the road so that their mere presence calms things down. The massive RBT operations are obviously not working.
Näytä käännös
Tykkää · Vastaa · 🗨️ 5 · Eilen 9:32

Queensland Police Service Hi Neil. With one in five fatalities linked to drink driving - it remains a high priority for us. Our RBT operations have resulted in hundreds of drink drivers being taken off our roads. Thanks for your interest.
Näytä käännös
Tykkää · Vastaa · 🗨️ 23 · Eilen 9:44

N W Sure, you catch drink drivers. Well done. But the people who are being killed when a car rams into a tree at excessive speed, are generally not ones of those you screened at your massive RBT Operations. Obviously not, ey? Your method is not working...
Näytä lisää
Näytä käännös
Tykkää · Vastaa · Eilen 9:59



I samband med skjutning som inträffade i München i juli 2016 informerade den lokala polisen aktivt via Twitter. I det första skedet berättade man vad man visste och lovade återkomma.



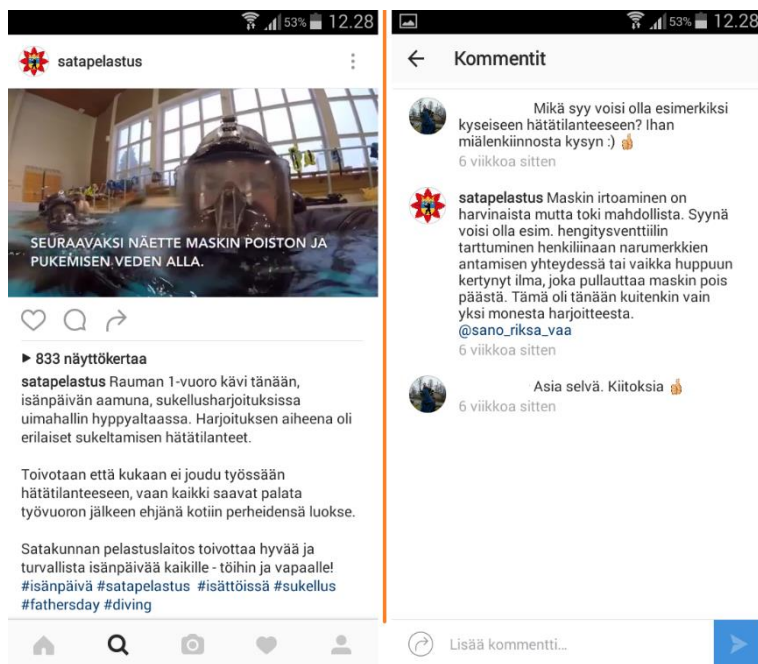
Ge anvisningar om hur man ska använda sociala medier under en störningssituation. Allmänheten ombads att inte dela vidare rykten i sociala medier.

Kommunicera öppet och ärligt: kom även ihåg att lyssna

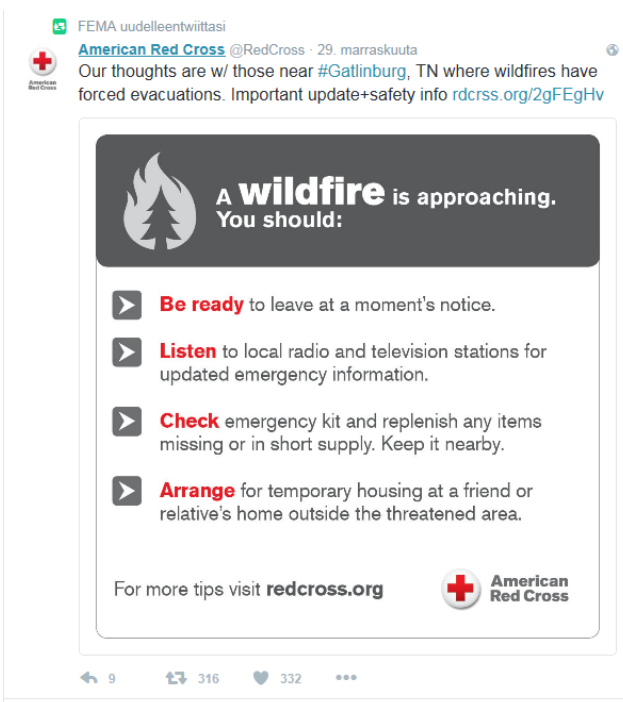
- Myndigheterna förväntas ha förutom substanskunnande också ett mänskligt förhållandesätt, empatiförmåga samt öppenhet i fråga om beslutfattande och valda handlingsalternativ (dvs. närvaro).
- I sociala medier förutsätter skapandet av ett mänskligt och förtroendefullt förhållande ett diskuterande och interaktivt kommunikationssätt. Vidare gör detta kommunikatören mera bekant samt ökar kommunikationens räckvidd i sociala medier.
- Genom kommunikation kan man skapa ett positivt förhållande med allmänheten/medborgarna/följarna. Även trovärdigheten och tilliten för organisationens kommunikation byggs via detta förhållande. Nyckelorden är ärlighet, uppriktighet och öppenhet.
- Kommunicera på ett deltagande, omtänksamt och empatiskt sätt – uppriktighet hjälper att skapa tillit mellan myndigheterna och allmänheten.
- Samarbeta och samordna verksamheten med "pålitliga källor" som till exempel invånarföreningar eller aktiva fritidsgrupper: att skapa nätverk redan före

krisen/nöd- och störningssituationen hjälper att samordna olika aktörers meddelanden och verksamhet.

- Lyssna på medborgarnas orolighet och försök att förstå din publik: att ta hänsyn till oron innebär att man också besvarar den.
- Samla in feedback; värdera medborgarnas allmänna förståelse för risker; nivån på beredskap; åsikter angående räddningsplaner.
- Identifiera kommunikeringsbehoven och besvara dem.



Kommunicera öppet, i realtid och empatiskt. Satakunta räddningsverk sänder en farsdagshälsning från sin dykningsövning.



Federal Emergency Management Agency (FEMA) i Förenta Staterna delar en tweet av American Red Cross i vilken man visar sympati för terrängbrandsoffren – och ger tips på vad man ska göra då man bemöter en sådan här situation.

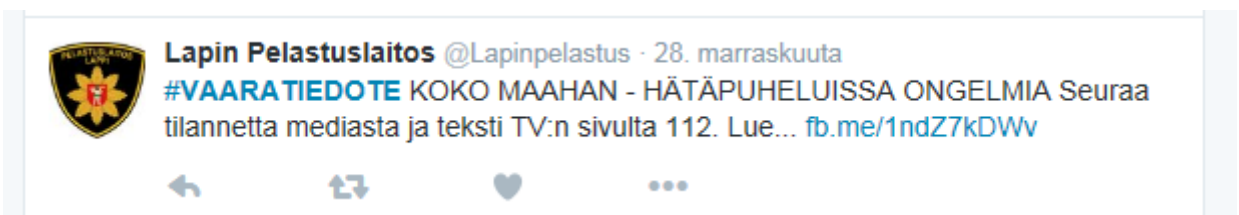
Man kan lyssna på sociala medier genom att använda vissa sökord. I detta fall har troligen County Sheriff i Palm Beach sökt efter inlägg där ordet "weed" (marijuana) nämns och svarat påhittigt på inlägget.



2.9 Från att ge ut information till interaktion

Att förmedla information

- kommunikation under en krissituation:
 - vad händer just nu
 - varför
 - vad ska man göra och
 - vad händer i fortsättningen?
- tidsenlig informering hjälper en att klara sig och att återhämta sig
- spekuleringar och rykten som presenteras som fakta kan leda till fel slutsatser och som följd till fel handlingar



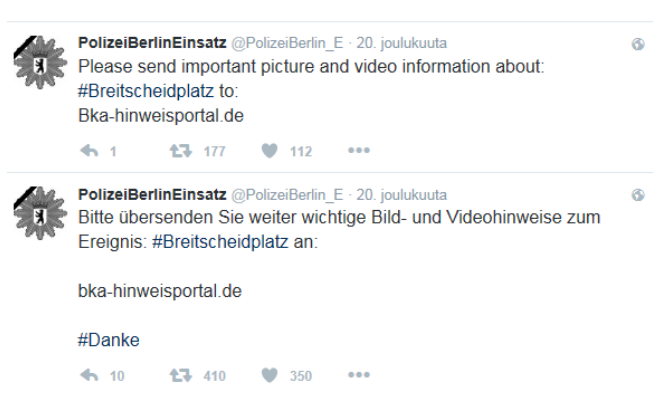
Ge ut varningsmeddelandet även i sociala medier. Varningsmeddelandet som delats av Lapplands räddningsverk med instruktioner för att följa upp situationen.



Polisen i Boston gav anvisningar på Twitter i samband med att de misstänkta för bombdådet söktes.

Att ta emot information, lägesbild

- I och med att mobilitet ökar kan medborgare som äger smarttelefoner och använder sociala medier vara effektiva "detektorer" i nöd- och störningssituationer.
- Myndigheterna ska vara närvarande i sociala nätverk och plattformar så att fel information upptäcks och man kan ingripa (inte bara informera i sociala medier; proaktivitet).
- Man får en översikt över situationen – man kan komplettera lägesbilden med hjälp av allmänheten.
- Medborgarna är villiga att hjälpa varandra och myndigheterna om man berättat om handlingsmetoderna på ett lämpligt sätt och redskapen fungerar.

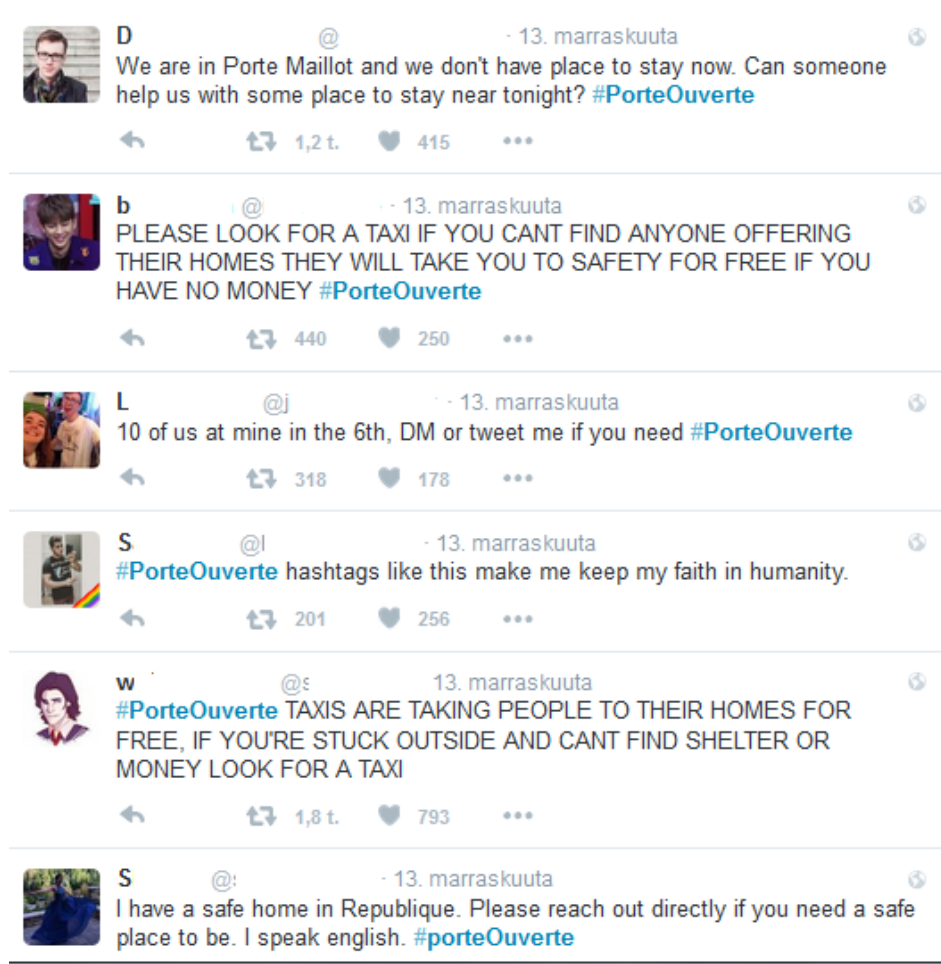


Polisen i Berling satte upp en portal dit de som varit på plats kunde sända tips, bilder och videor angående terrordådet

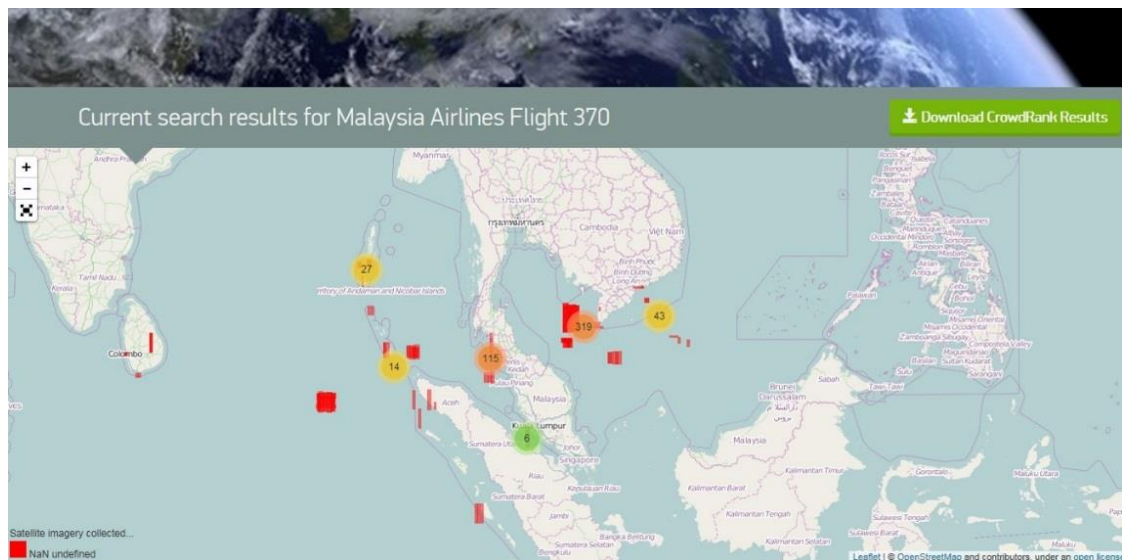


Interaktion

- Dialog skapas med medborgarna.
- I interaktion byggs ett nätverk för nödsituationer: Varningskommunikation är mera övertygande då den som kommunicerar eller kommunikationskanalen anses vara "nära" mottagarens egen livsmiljö.
- Styr frivilliga hjälpare: myndigheterna har ofta den senaste och bästa informationen om situationen och hur medborgarna bäst kan hjälpa till; kontakta medborgarnas nätverk, informera om situationen och var hjälp behövs.
- Observera: inte bara medborgarna på situationsplatsen utan också de i dess omedelbara verkningskrets kan hjälpa till (crowdsourcing, tänktalko) – t ex värdering av skador med hjälp av satellitbilder, iakttagelser osv.



I samband med terrordåden i Paris 2015 söktes och erbjöds skydd med hästhagen #porteouverte.



År 2014 letade t o m två miljoner frivilliga efter det försvunna malaysiska flygplanet genom att gå igenom 645 000 satellitbilder

 Miriam Vale to Bundaberg via Fingerboard/Tableland Road/Essendean Bridge, Baffle Creek is now OPEN 😊 Take care lots of potholes.

Like · Comment · 6 March 2013 at 00:27

SEQ Flood Update likes this.

 SEQ Flood Update Did the biggest happy dance for you guys Sue!!!

6 March 2013 at 01:50 · Like

 : Awesome news thanks

6 March 2013 at 07:13 · Like

Write a comment...

 Hey are you able to tell me if any roads are closed from caboolture to Mackay I need to drive up there thanks

Like · Comment · 5 March 2013 at 13:06 near Andergrove, Australia

 SEQ Flood Update The highway is clear

6 March 2013 at 01:26 · Like

 Thank u very much

6 March 2013 at 01:44 · Like

Write a comment...

 Can you give me an update on the road from Taroom to dululu... Please thank you

Like · Comment · 5 March 2013 at 11:30

View 1 more comment

 Ok yeah thanks, though about that after I posted.. You guys r doing a great job 😊

5 March 2013 at 11:52 · Like · 🍌 2

 Super great job

5 March 2013 at 11:53 · Like · 🍌 2

Write a comment...

 hi can any one tell me if splitters bridge is closed still or is it opened now

Like · Comment · 5 March 2013 at 07:06

Facebook – sidan Flood Update i Australien i Queensland skapades genom frivillig verksamhet för att följa upp hur översvämningen utvecklades. På sidan delas information om bl.a. översvämmade vägar, oanvändbara broar och omvägar.

Kom även ihåg följande

- Verksamhet vars syfte är att få följare eller gillare att engagera sig eller ta del kan bli utsatta för "nättroll". Det lönar sig att vara försiktig med dessa.
- Bli inte provocerad – radera inte en negativ kommentar från din sida.
- Osakliga meddelanden kan du radera.
- Tillämpa mediekritik.
- Normerna för kommunikation till exempel vid olyckssituationer gäller även för kommunikation i sociala medier.
- Använd inte yrkesjargong.
- Dela inte "inre kretsens" ärenden.
- Ett privat meddelande i sociala medier är inte privat.



Uppmuntra till att vara interaktiv – ett bra exempel på detta är Instagram -inlägget som saknar rubrik av Norra Karelen räddningsverk.



Att försöka få följarna/gillare att delta kan utsättas för nättroll och det hela kan hamna på fel spår. Detta hände till exempel New York polisverk. NYPD bad Twitter-folket att dela bilder som de tagit med poliser med hastig #myNYPD. Saldot var mycket annorlunda bilder än

3 Förbered

Det är viktigt att man inte koncentrerar sig på att planera kommunikation och dess innehåll enbart under olycks- eller krissituationer, utan man hela tiden kommunicerar med allmänheten även i s.k. normala förhållanden. Detta skapar en basis för medborgarnas förtroende för organisationens kommunikation i sociala medier och garanterar meddelandena får räckvidd då när något händer. Publiken för kris- och olyckskommunikation skapas under normala förhållanden.

Engagera allmänheten till organisationens kommunikationskanaler

- Lyssna till din publik/dina följare – hurdana är medborgarnas bekymmer? Besvara de kommunikationsbehov som medborgarna har. Följ olika forum på sociala medier och om du upptäcker en diskussion på något forum t ex om den rätta platsen att installera en brandvarnare, ge råd om detta via organisationens konto.
- Engagera människor att använda vissa kommunikationskanaler eller – tjänster så att människor bekantar sig med de medel och kanaler som används i krissituationer. Berätta hur och vilka kommunikationskanaler kommer att användas i olycks- och krissituationer och hur man till exempel kommunicerar i sociala medier i nöd – och störningssituationer. Att engagera lyckas genom att man skapar intressant innehåll och interaktion med följarna.
- Berätta hur man kan kontakta myndigheterna och hur man ska handla rätt i nödsituationer.



Pian olisi myrsky on tulossa. Tosin, tänne Etelä-Savoon se ei kaikkein kovimmalla voimalla näyttäisi iskevän, mutta saatamme mekin saada osamme sateista ja tuulista. Katsellaan ja seurailaan miten käy (kuten kuvasta näkyy).
Mutta, kerätäänpä nyt hyvän sään aikaan, parhaimpia vinkkejä myrskyn varalle; miten itse siihen valmistautui tai miten olisi kannattanut valmistautua, ettei vahinkoa olisi tullut aikaisemmissa myrskyissä?
Laittaakaa vinkkejä kehiin, palkitsemme parhaimmat.



Tykkää Kommentoi Jaa

18

Aikajärjestyksessä ▾

- Skapa nätverk på ditt område – finns det aktörer (t ex invånarföreningar) på ditt område som i en akut situation kan dela information via sina egna nätverk?

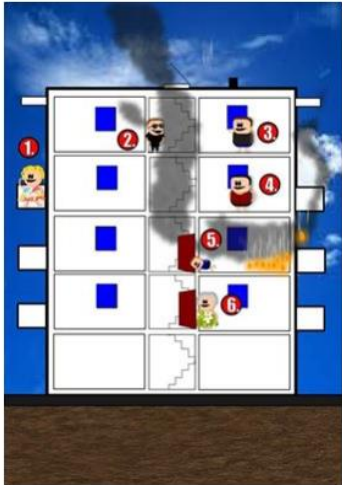
Varna och ge råd om hur man förbereda sig. Södra Savolax räddningsverk ger råd om beredskap för en annalkande storm på sommaren 2016. I uppdateringen ges förhandsinformation om ett väderfenomen som möjligen kan orsaka olyckor och skador och likaså uppmuntras människor att delta i diskussionen och dela beredskapsanvisningar åt varandra.

Pirkanmaan pelastuslaitos
16. helmikuuta · 🌐

Muistattekö tämän kuvan parin vuoden takaa?

Asukas nro 5 on unohtanut olla huolellinen ja varovainen, jonka seurauksena asunnossa nyt roihuaa.

Osaatko kertoa, miten kunkin asukkaan tulisi toimia tässä tilanteessa?

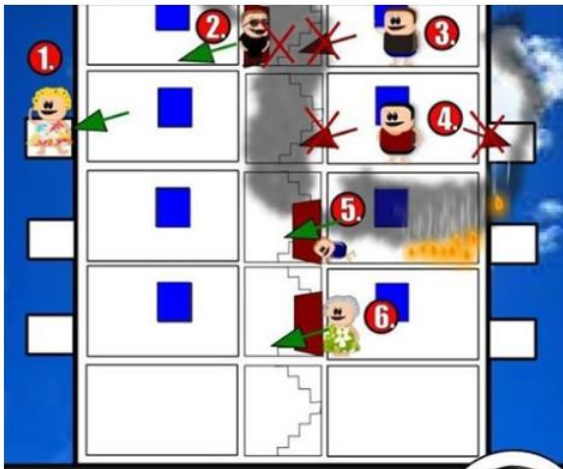


Tykkää Kommentoi Jaa

Facebook uppdateringen av Birkalands räddningsverk ger gillarna anledning att fundera på och kommentera säkerheten. Bilden är en förenklad version.

Pirkanmaan pelastuslaitos
17. helmikuuta · 🌐

Eilen kyselimme Instagramissa ja Facebookissa miten kuvan tilanteessa tulisi toimia. Tässä meidän mielestä hyvä tapa toimia. #kerrostalo #poistuminen #palomestari



Nyt meni hyvin!
Toimintaohjeet tällaisessa tulipalotilanteessa oli teillä hyvin hallussa.
Hätänumeroon soittamisesta ja kaverin auttamisesta isot peukut!
- Palomestari Tero

Tykkää Kommentoi Jaa

Fortsättning till föregående bild: en lösning till en uppgift om utrymning från en höghuslägenhet – när man ger FB – gemenskaper uppgifter eller något att fundera på, ska man komma ihåg att även ge lösningarna för uppgifterna.

Pirkanmaan pelastuslaitos
15. tammikuuta · 🌐

Viikonloppuna kotona voisi vaikka hieman tarkastella ovatko turvallisuusasiat kunnossa. Mitä talveen liittyvää mielestäsi pitäisi lisätä listaan?



Turvallinen Pirkanmaa

Tykkää Kommentoi Jaa

54 Huippukommentti

14 jakoa

Meillä on ulkoisessa myös vaahtosammutin.
Tykkää Vastaa · 15. tammikuuta kello 14:04

112-suomi sovellus puhelimeen jos omistaa älypuhelin
Tykkää Vastaa · 15. tammikuuta kello 10:27

Hiekoituspelejä valmiksi rapunpieleen 😊
Tykkää Vastaa · 15. tammikuuta kello 10:47

Luuta ja lumilapio oven pieleen myös.
Tykkää Vastaa · 16. tammikuuta kello 12:20

Katolla piilotelevat lumikuormat
Tykkää Vastaa · 15. tammikuuta kello 16:12

En checklista för att kontrollera säkerheten i hemmet av Birkalands räddningsverk får människor att fundera på om sakerna i fråga har skötts i det egna hemmet och aktiverar människor att diskutera säkerheten.

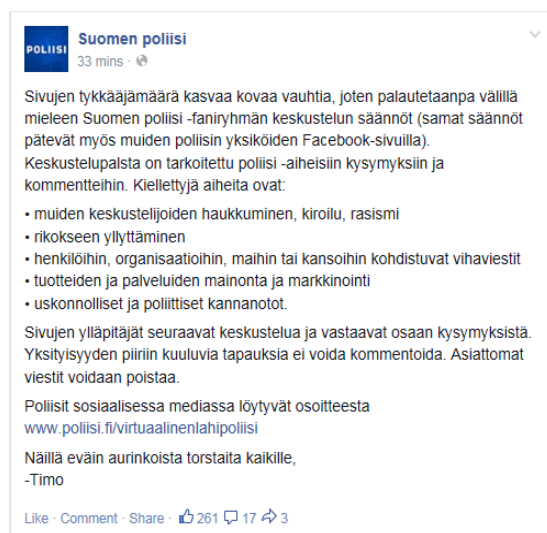


På Helsingfors räddningsverks Instagram-konto Stadin brankkarit presenteras en gåta och samtidigt påminner man om att testa brandvarnarna.

Ge medborgarna råd om hur man använder sociala medier – diskutera principer

Uppmuntra människor att använda sociala medier i nöd- och störningssituationer:

- Berätta tydligt hur de kan hjälpa till (t ex genom att dela vidare information publicerad av myndigheterna via sina egna sociala nätverk).
- Berätta tydligt vad medborgarna kan och vad de borde göra, hur de kan stödja räddningsverksamheten. Försök att inte betona det man inte ska göra.
- Påminn också om att sociala mediernas kanaler inte ersätter nödnumret.
- Informera tydligt åt medborgarna när det är lämpligt att ta bilder och dela information om olyckan.
- Konstatera att fotografering och utdelning av information inte får störa räddningsverksamheten på olycksplatsen.
- Samla ihop anvisningar om hur man ska använda sociala medier i nödsituationer, do's (och don'ts) kort info till exempel på nätsidorna, dela anvisningarna även i sociala medier.
- Diskutera principerna för att använda sociala medier med följarna – fundera på saken tillsammans!
- Påminn om det korrekta handlingssättet "använd inte sociala medier när du kör" eller "gå ut ur en brinnande byggnad innan du twittrar".



Ge medborgarna råd om användningen av sociala medier – diskutera spelregler. Diskussionsreglerna för polisens Facebook-grupp.



V-S pelastuslaitos
@vspelastus

Pelastustoiminnan varoitukset alueeltamme. Huomioi: työme ei mahdollista keskustelun ajantasaista seurantaa. Myös turvallisuusviestintää.
[#vspelastus](#)

📍 Eerikinkatu 35, 20100 Turku
🌐 [vspelastus.fi](#)
📅 Liittynyt joulukuun 2013

 **Twiiittaa käyttäjälle**

Berätta om hur din organisation använder sociala medier samt om diskussionsprinciperna för diskussionen i sociala medier. Ovan en beskrivning av Egentliga Finlands räddningsverk om användningen av Twitter. Till höger en repetition av diskussionens spelregler på Facebook av Södra Karelens räddningsverk. Samma innehåll finns även på de övriga räddningsverkens Facebook sidor.

Tervetuloa Etelä-Karjalan pelastuslaitoksen Facebook –sivuille.

Sivusto tarjoaa paikan keskustella pelastuslaitoksen toiminnasta ja jakaa muun muassa turvallisuusviestintämateriaalia ja ajankohtaisia tiedotteita. Sivustoa ylläpidetään ajoittain, eikä siellä olla reaaliaikaisesti tavoitettavissa, mutta pyrimme aina vastaamaan kysymyksiin mahdollisimman pian. Jos asiasi on kiireinen, pyydämme lähestymään puhelimitse tai sähköpostitse.

Liittymällä Facebookiin pelastuslaitos haluaa lisätä vuorovaikutusta yleisön ja pelastusviranomaisten välillä sekä lisätä kansalaisten tietämystä pelastustoimen asioista.

Mahdollisiin sivuilla esitettyihin kysymyksiin vastaavat aina kyseisen aiheen asiantuntijat. Yksityisviesteillä voi kysyä ja kommentoida sellaisia asioita, joita ei halua käsitellä julkisella sivulla. Palvelun ominaisuuksista johtuen pelastuslaitos ei voi kuitenkaan taata kirjoitusten luottamuksellisuutta, joten yksityisyyden suojaan kuuluvia asioita ei tule kirjoittaa edes yksityisviesteihin.

Seuraavien ohjeiden avulla on tarkoitus, että voimme tarjota kaikille mahdollisimman laadukasta palvelua ja sivujen tarjoama sisältö on kaikille hyödyllistä. Käytä siis hetki aikaasi seuraavien ohjeiden lukemiseen:

Keskustelun säännöt

Otamme mielellämme vastaan kysymyksiä, kommentteja ja rakentavaa palautetta sivullemme. Vaikka emme pystykään toimimaan reaaliajassa, pyrimme osallistumaan keskusteluun parhaamme mukaan. Koska haluamme tarjota sivuillamme kaikkia hyödyntävää ja laadukasta informaatiota, on tärkeää, että myös sinä osallistut siihen toisia kunnioittavasti ja yhteisön sääntöjä noudattaen.

Viestien ja häiritsevien käyttäjien poistaminen ovat viimeisiä keinoja, joita haluamme käyttää, mutta varaamme kaikki oikeudet tehdä niin.

Erityisesti seuraavanlaiset viestit ovat kiellettyjä:

- haukkuminen, syyttely, kiroilu, uhkailu, häiritseminen
- rasismi, henkilöihin, organisaatioihin tai kieliryhmiin kohdistuvat vihaviestit
- tuotteiden ja palveluiden mainonta ja markkinointi poliittiset kannanotot.
- väärän informaation jakaminen
- tahallinen keskustelun häirintä (trollaus)
- yksityisyyden suojaan kuuluvat asiat
- spammaus
- linkkien jakaminen haittasivustoille tai aiheeseen kuulumattomille sivustoille



Påminn om det korrekta handlingssättet – t ex "Exit building before tweeting" – gå ut ur byggnaden innan du twittrar. (Bild: supportfirefighters.com).

Ge anvisningar om korrekt användning av sociala medier i samband med olyckor. TAYS akutvårdcenter ger anvisningar om fotografering på olycksplatser.

Tays ensihotokeskus
21. huhtikuuta 2015 · 🌐

Tays ensihotokeskus valistaa

Älä kuvaa toisen hätää

Kuvaaminen onnettomuuspaikalla ja myös julkisilla paikoilla tapahtuneiden sairauskohtauksien yhteydessä on ensihoidon ammattilaisten mukaan lisääntynyt. Vaikka julkisilla paikoilla kuvaaminen on sallittua, on kuvaamisessa otettava huomioon ihmisen kunnioitus. Ensihoito- ja pelastustoimintaa ei myöskään saa häiritä.

Mikäli viranomaiset eivät vielä ole paikalla, on tärkein tehtäväsi ensiapu - kuvaaminen ei ole ensiapua. Viranomaisten ollessa paikalla toimii heidän ohjeidensa mukaan.

Älypuhelimelle on kaksi tarkoitusta hätässä; avun halyttäminen ja tarvittaessa paikannus. Kolmanneksi voi ajatella ensiapusovelluksen käyttöä, mikäli tällainen on saatavilla.

Muistathan myös miten toimit kun kohtaat hätässä olevan ihmisen.
<https://www.punainenristi.fi/ensiapuohjeet>
http://www.112.fi/hatanumero_112/hatanumero_112



👍 Tykkää 🗨 Kommentoi ➦ Jaa

🕒 5,1 t.

3 979 jakoa 75 kommenttia

Räddningstjänsten Luleå jakoi käyttäjän SVT Nyheter Norrbotten julkaisun.
10. elokuuta · 🌐

Hur agerar du vid en olycka? Vi hoppas att du:

- (1) Räddar, hjälper skadade & lamar 112,
- (2) inte hindrar räddningsinsats eller utsätter räddningspersonal för fara,
- (3) inte postar bilder eller filmer på sociala medier på skadade människor eller t.ex. en bil med nummerskylt.

Vid en olycka hjälps vi åt, det är civillurage och omtänksamhet!

Näytä käännös

svt SVT Nyheter Norrbotten
10. elokuuta · 🌐 Tykkää sivusta

Godmorgon Norrbotten! Den här morgonen berättar vi bland annat om att det blivit allt vanligare att lägga ut bilder på olyckor i sociala medier.

Näytä käännös



Privatpersoner stör räddningsarbete

Fotande och filmande privatpersoner är ett allt större problem för räddningstjänster. Och det har blivit allt vanligare att lägga ut bilder på olyckor i sociala medier.

SVT.SE | LISAAJA: SVT NYHETER

Berätta också hur man handlar rätt i olika situationer. Luleå räddningstjänst ger anvisningar om vad man ska göra när man kommer till en olycksplats.

3.1 Informera om säkerhet

Sociala medier är bra kanaler för förebyggande säkerhetskommunikation. Ge dagsaktuella råd, öka kunskapen om brandsäkerhet, berätta vad man ska göra om det händer något:

- Informera om dagsaktuella ämnen och i rätt tid: till exempel påminn om försiktighet med stearinljus vid jultiden, om svaga is på vårvintern. Vissa ämnesområden som upprepas årligen kan samlas ihop till en årsklocka för informering i sociala medier.
- Gör människor medvetna om möjliga hot och förebyggande åtgärder för dessa – ge anvisningar för en trygg vardag genom att t ex dela ut säkerhetstips.
- Ge anvisningar för hur man som en vanlig människa kan förbereda sig – dela ut existerande material, till exempel handböcker om beredskap för elavbrott då en väderprognos för storm har getts för området.
- Länka publikationen av bra verksamhetsmodeller eller handlingsanvisningar till dagsaktuella händelser eller olyckor – hur ska man handla rätt i situationen i fråga?



Pirkanmaan pelastuslaitos

6. maaliskuuta · 🌐

Miten sinun kotisi on numeroitu? Näkykö numerot siihen suuntaan, mistä hälytysajoneuvot ovat tulossa? Löytyykö numerot ja kirjaimet myös pimeällä? Joskus minuutit ovat ratkaisevia, tarkastathan siis, että löydämme sinut helposti ja nopeasti. #pihavalot #numerot #turvallisuus #näkyvyys #löydetäänköperille #hälytysajo #kiire #ambulanssi #paloauto #pelastuslaitos



👍 Tykkää

💬 Kommentoi

➦ Jaa

Illustrera och utnyttja hästhagar. Birkalands räddningsverk, synlighet av husnummer. I meddelandet har man använt ett illustrerande bildkollage och utnyttjat Facebooks hästhage -funktion.

Aktiv kommunikation i s.k. normala förhållanden

hjälp till att bygga ett nätverk av följare och gillare. Det skapar även tillit till organisationen och dess kommunikation.

I räddningsväsendets strategi för säkerhetskommunikation "är utgångspunkten tanken att man genom planlagd säkerhetskommunikation kan förbättra säkerhetskulturen och den egna beredskapen samt förhindra olyckor". (Pelastustoimi.fi, Pelastustoimen turvallisuusviestinnän strategia).

Bekanta dig med [Pelastustoimen turvallisuusviestinnän strategia](#) (på finska)



Etelä-Savon pelastuslaitos

14. huhtikuuta · 🌐

Huomattiinpa eilen, että kevät on tullut. Kevääseen kun kuuluvat pihatyöt ja puutarhajätteen polttaminen, joista saimme eilen useampia ilmoituksia. Osa ilmoitti meille sähköisellä lomakkeella risujen ja puutarhajätteen polttamiset: <http://www.mikkeli.fi/.../risujen-ja-puutarhajätteen-poltta...> ja osa ilmoitti avuntarpeesta, kun tuuli tai riittämätön sammutus aiheuttivat haasteita tulen hallintaan.

7 vinkkiä puutarhajätteen polttajille:

- Tee ilmoitus, jos savua syntyy merkittävästi
- Jätteiden polttaminen ei ole sallittua
- Varaa riittävästi alkusammutusvälineitä
- Älä jätä valvomatta edes kahvitauon ajaksi
- Huomioin vallitsevat olosuhteet: kuivuus ja tuuli
- Kunnan ympäristönsuojelumääräykset voivat kieltää puutarhajätteen polttamisen taajamissa.
- SYTYTTÄJÄ ON AINA VASTUUSSA!



Länka publikationen av bra verksamhetsmodeller eller handlingsanvisningar till dagsaktuella händelser eller olyckor – hur ska man handla rätt i situationen i fråga? En påminnelse av Södra Savolax räddningsverk om förbränning av trädgårdsavfall på vårkanten.



Etelä-Savon pelastuslaitos

24. toukokuuta kello 15:44 · 🌐

Viime viikonloppuna Vantaalla paloi maan tasalle omakotitalo, jonka syttymissyys epäillään latauksessa olleen tasapainoskootterin syttymistä tai räjähtämistä. Viranomaiset selvittävät parhaillaan tasapainoskootterien paloturvallisuutta. Jos sinulla on tasapainoskootteri, niin noudata laitteen käyttöohjetta ja etenkin sen latausohjetta.



Tukes tutkii, piileekö muotihärvelissä paloriski

Latauksessa olevan tasapainoskootterin uskotaan sytyttäneen kaksi tulipaloa reilun kuukauden sisällä. Viime viikonloppuna Vantaalla paloi maan tasalle omakotitalo,...

SAVONSANOMAT.FI | HENKIOLTA STT-JECATERINA MANTSINEN

Kommunicera om dagsaktuella ämnen. Södra Savolax räddningsverk gav anvisningar till ägare av balansscooter med en länk till en hithörande nyhet.



Kom ihåg flerspråkigheten! I publikationen av Egentliga Finlands räddningsverk finns dessutom en länk till att ladda ner appen 112

Kommunicera om dagsaktuella ämnen – dela säkerhetstips till exempel i form av en julkalender. Exemplet från Birkalands räddningsverk.



Gör människor medvetna om möjliga hot och hur de kan förebyggas – ge anvisningar för trygga handlingssätt i vardagen t ex genom att dela säkerhetstips.


Södra Älvsborgs Räddningstjänstförbund

16. joulukuuta kello 12:30 · 🌐

 Ge anvisningar för tryggt beteende:
sluta rattsurfa!

Kollar du också på sociala medier när du kör? Du är tyvärr inte ensam, 56% av de som är 18-30 år sms:ar när de kör bil. Behöver du ringa, skicka ett sms eller lägga in en adress på din gps? Låt din medpassagerare göra det åt dig. Är du ensam i bilen, stanna och gör det i lugn och ro. Sätt på radion om du är uttråkad – rattsurfa inte. <http://www.youtube.com/watch?v=roNVrX0EtGg>

Näytä käännös



Sluta rattsurfa – Nära ögat

Nära ögat? Kollar du också på sociala medier när du kör och riskerar liv? Testa om du är en rattsurfare Det här är en kampanjfilm från Transportstyrelsen. Må...

YOUTUBE.COM

Jaga tysta signaler

- Lyssna på och följ vad som pratas om i sociala medier – finns det till exempel felaktiga uppfattningar om brandsäkerhet? Håller det på att hända något som kan orsaka en säkerhetsrisk?
- Till exempel i samband med eldsvådor som fått publicitet kan det vara värt att följa diskussionen på olika forum (kommenteringsspalter för nyheter, diskussionsforum såsom vauva.fi eller suomi24.fi) och fundera på hurdana kommunikationsbehov allmänheten har på basis av dessa.

Förbered för situationer som utvecklas långsamt

- Att ha en lång tid på sig för att planera och varna är en fördel. Utnyttja detta och ge anvisningar om hur man kan förbereda sig för det kommande. Exempelvis en översvämning börjar vanligen långsamt. Ge prognoser om hur situationen kommer att utvecklas, håll a jour, ge anvisningar.
- Medborgarna kan även rapportera om situationen, såsom vid en översvämning och så här hjälpa till att skapa lägesbilden. I och med att översvämningen utvecklas kan man följa var vattnet har stigit, exakt när den når ett visst område eller en plats, håller tillfälliga dammar eller inte.
- Utnyttja frivilliga som resurs – sociala medier kan hjälpa att samordna t ex att bygga dammar med hjälp av frivilliga. Styr hjälpen till rätt plats.
- Dela ut varningar även i sociala medier.



Etelä-Savon pelastuslaitos

11. huhtikuuta · 🌐

Viranomaiskehoitus:

Järvien jäille ei ole enää menemistä. Jäät eivät kannata enää ihmistä.

Vakavia onnettomuuksia ja läheiltä piti tilanteita on sattunut useita. Nyt on syytä jäädä odottamaan avovesiä.

T: Päivystävä palomestari



👍 Tykkää 💬 Kommentoi ➦ Jaa

Varna och ge anvisningar om hur problemsituationer kan undvikas. Informering av Helsingfors räddningsverk om kraftiga regnskurar.

▼ Dela dagsaktuella varningar även i sociala medier.
Norra Savolax räddningsverk varnar om svaga is.



Pelastuslaitos HKI @brankkarit · 17. kesäkuuta

Tulevana yönä tulee erityisesti lisätä kiinteistökohtaista valvontaa mahdollisten sadevesien tulviessa kellareihin. Avun saa numerosta 112.

🔄 4 ❤️ 3 ...



Pelastuslaitos HKI @brankkarit · 17. kesäkuuta

Pelastuslaitos kehottaa kaikkia varautumaan tulevana yönä voimakkaiden sadekuurojen sekä tuulen aiheuttamiin vaaratilanteisiin.

🔄 13 ❤️ 9 ...



Pelastuslaitos HKI @brankkarit · 17. kesäkuuta

Kaupunki on kuivattu. Nyt on aika oppia vahingoista & laittaa [#kiinteistö](#)'jen [#hulevesi](#)'en hallinta kuntoon. shop.kunnat.net/product_detail...

🔄 5 ❤️ 10 ...



Pelastuslaitos HKI @brankkarit · 16. kesäkuuta

Rautatieasemalla yksi metroraide jouduttu sulkemaan vesivahingon johdosta. [#metro](#) [#vesivahinko](#) [#hulevesi](#) [#vahingontorjunta](#)

🔄 3 ❤️ 2 ...



Pelastuslaitos HKI @brankkarit · 16. kesäkuuta

Helsingissä jo 15 vahingontorjuntatehtävää tähän mennessä ja sade jatkuu. [#vesivahinko](#) [#hulevedet](#) [#vahingontorjunta](#)

🔄 3 ❤️ 5 ...



Pelastuslaitos HKI @brankkarit · 16. kesäkuuta

Helsingissä kymmenen vahingontorjuntatehtävää tähän mennessä. [#vesivahinko](#) [#hulevedet](#) [#vahingontorjunta](#)

🔄 2 ❤️ 4 ...



Pelastuslaitos HKI @brankkarit · 16. kesäkuuta

Jo muutamia sateesta johtuvia vesivahinkohälytyksiä. Tarkasta oman kiinteistön tilanne, jos tulvimisherkkyttä on. [#vesivahinko](#) [#hulevedet](#)

🔄 2 ❤️ 6 ...



Pelastuslaitos HKI @brankkarit · 16. kesäkuuta

Sataa sataa ropisee... Onko sinun kiinteistössäsi hulevedet hallinnassa? Lue täältä lisää shop.kunnat.net/product_detail... [#hulevesi](#)

🔄 4 ❤️ 5 ...



Infografik, enkla och tydliga bilder och förenklat centralt budskap såsom #TurnAroundDontDrown är effektiva. Informering av FEMA före orkanen Matthew.



Exempelvis då en storm eller översvämning hotar, dela varningar och beredskapsanvisningar åt dina följare. FEMA påminner om hur man ska agera.



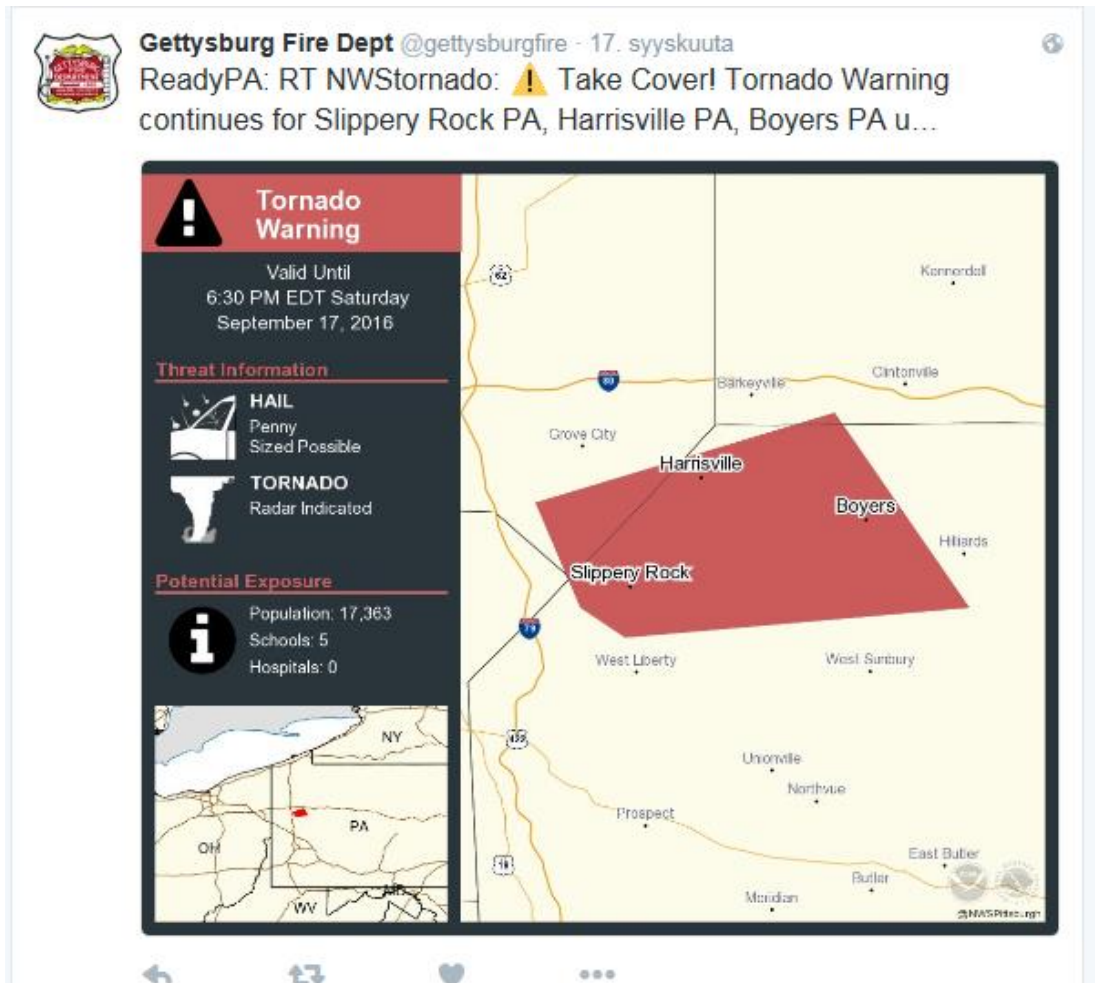
Ge anvisningar om hur man kan förbereda sig – dela till exempel ut handböcker om hur man kan förbereda sig för elavbrott då när en väderprognos för storm har getts för området.

4 Varna

[Lagen om varningsmeddelanden](#) (466/2012) tillämpas för ett varningsmeddelande som utfärdas av myndigheter på radio och television. Man kan ändå varna och informera om en fara via sociala medier eftersom det möjliggör en snabb och täckande varning i dessa nätverk. Varningsfasens varaktighet beror på typen av olycka: den kan vara mycket kort eller mycket lång.

Meddelandena som varnar ska väcka uppmärksamhet– bifoga till exempel en bild till varningen. Till exempel Facebooks algoritmer lyfter bättre fram uppdateringar med bilder, så det lönar sig att bifoga en bild även i detta hänseende.

- *Ge klara, tydliga, enkla och praktiska instruktioner* om hur man kan undvika faran. Styr även till källor för ytterligare information. Exakt information om hur människor själva kan minska situationens eller riskens följder ger människor en känsla av att de själva på något sätt kan råda över situationen.
- *Be följarna dela och förmedla meddelandet vidare* i sina egna nätverk – i sociala medier och utanför – speciellt åt sådana grupper som inte nödvändigtvis får meddelandet på annat sätt (till exempel åldringar).
- Ge ut varningen i olika *språkversioner*.
- *Upprepa*– publicera meddelandet på nytt.
- Publicera meddelandet med samma innehåll *på olika kanaler*.
- Kom ihåg att *publiken byggs upp redan vid beredskapsfasen och i normala förhållanden*. Detta hjälper medborgarna att förstå innehållet av meddelandena och lita på deras sändare: om myndigheterna helt plötsligt tar en tjänst i sitt bruk, kan man uppleva det som en bluff och man tror inte på innehållet.
- Om det finns en längre tid att förbereda sig, kan man rikta sina meddelanden även till vissa forum eller nätverk (t ex invånarföreningarna på området eller andra aktiva tredje sektorns aktörer).
- *Hetsa inte till panik* utan ge anvisningar för att handla rätt.
- *Publicera inte meddelanden som varnar om fara allt för ofta* så att de inte förlorar sin betydelse.



Till exempel en bild på en karta visar konkret vilka områden varningen gäller.

4.1 Innehållet i en varning

- vad, var, när?
- tydliga handlingsinstruktioner
- exakt, rätt information
- klartext
- kort och koncist
- bild/bilder
- olika språkversioner.



K-P Pelastuslaitos @kppelastus · 8. kesäkuuta
Myrsky iskee! Mitä tehdä kaatuneelle puulle? Katso ohjeet tiedotteemme lopusta: bit.ly/1UnwXzA

↩️ ↻️ 3 ❤️ ...



K-P Pelastuslaitos @kppelastus · 7. kesäkuuta
Huomenna iskee [#kesämyrsky](#): tarkista veneesi kiinnitykset, pidä sateenvarjostasi kiinni ja [#varaudu](#) sähkökatkoihin (bit.ly/1UnwXzA)

↩️ ↻️ 3 ❤️ 1 ...

Varna och bjöd på tidsenlig information – berätta också hur det är möjligt att undvika skador. Twitter -inlägg av Mellersta Österbottens och Jakobstads räddningsverk före och under stormen Salomo på sommaren 2016.



K-P Pelastuslaitos @kppelastus · 8. kesäkuuta
"Tää on ihan ku rokkistaran elämää - keikalta keikalle!" -palomies 8.6.2016
[#salomo](#) [#myrsky](#)



↩️ ↻️ 5 ❤️ 14 ...



K-P Pelastuslaitos @kppelastus · 8. kesäkuuta
Kokkolan Tankarissa puuskat lähes 23 m/s. Viimeisen tunnin aikana yli 10 vahingontorjuntatehtävää. Epäilen, ettei [#Salomo](#) jätä asiaa tähän.

↩️ ↻️ 4 ❤️ 1 ...



K-P Pelastuslaitos @kppelastus · 8. kesäkuuta
Kauas on pitkä matka - varsinkin uiden tai sukeltaen. Tarkista veneesi kiinnitys, heti!
[#Salomo](#)-[#myrsky](#)



↩️ ↻️ 3 ❤️ ...



K-P Pelastuslaitos @kppelastus · 9. kesäkuuta
Pelastuslaitoksemme johtokeskuksessa kuultua "joo eiköhän tämä ala oleen pulukassa", syvän huokauksen saattamana. Pahin ruuhka ohi [#Salomo](#)

↩️ ↻️ 3 ❤️ 2 ...



K-P Pelastuslaitos @kppelastus · 9. kesäkuuta
Myrskytuuli riehui edelleen. Tankarin puuskat 21-23 m/s. Eilisiltana yli 28 m/s. Meillä edelleen kiireitä: 33 tehtävää klo 8-11. [#Salomo](#)

↩️ ↻️ 2 ❤️ ...



K-P Pelastuslaitos @kppelastus · 9. kesäkuuta
Klo 8 mennessä n. 140 tehtävää: puita tiellä ja sähkölinjoilla, kattoja ja veneitä irti. [#Salomon](#) työllisti 12 paloasemaa ja 100 palomiestä.

↩️ ↻️ 6 ❤️ ...



K-P Pelastuslaitos @kppelastus · 8. kesäkuuta
Tähän mennessä [#Salomo](#)-[#myrsky](#) aiheuttanut pelastuslaitoksellemme yli 70 vahingontorjuntatehtävää. Aamulla lisää, kun ihmiset heräävät.

↩️ ↻️ 5 ❤️ 2 ...


Etelä-Savon pelastuslaitos

22. helmikuuta · 🌐

Päivystävän palomestarin terveiset tälle aamulle:

"Etelä-Savossa on tämän aamun aikana sattunut jo muutamia kolareita, joiden syinä on ollut mm. lumisade, kapeat väylät ja tekemättömät lumityöt. Toivommekin nyt tehokasta lumenpoistoa niin, että pelastustiet ja väylät on ajettavissa myös isommillakin ajoneuvoilla." Palomestari Mäkelä.

👍 Tykkää 🗨️ Kommentoi ➡️ Jaa

👍 40

Aikajärjestyksessä ▾

1 jako



on se kumma kun ihmiset ei opi ajamaan kelin mukaa pitää koheltaa ja ohi vaan vaikka ei näe mitään mitä edes on

Tykkää · Vastaa · 👍 1 · 22. helmikuuta kello 12:36



Etelä-Savon pelastuslaitos Tästä onkin hyvä aina välillä muistutella. Ajonopeudet ja ajotyylit tulee suhteuttaa vallitseviin olosuhteisiin. Ohitus ei aina kannata. Ajellessa tulee muistaa, että auto on saatava pysähtymään näkyvissä olevalla tieosuudella.

Tykkää · Vastaa · 👍 1 · 23. helmikuuta kello 9:12

Berätta om situationen allteftersom ny information kommer in. Dela ett varningsmeddelande även i sociala medier. I exemplet informerar Egentliga Finlands räddningsverk i realtid om en olycka via Twitter. I tweeten berättas det vad det är frågan om och hur det påverkar situationen (vägen är av, undvik att röra dig på området). Information ges ut på båda inhemska språken, för ytterligare information har man länkat till Rundradions svenskspråkiga artikel.


Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos lisäsi 2 uutta kuvaa.

12. heinäkuuta kello 15:04 · 🌐

Öljyvahinko Hangon Länsisatamassa 11.7.2016 – Uimista Gunnarsinrannassa ei suositella toistaiseksi. Lisätietoja: http://www.hanko.fi/.../oljyvahinko_lansisatamassa_11.7.2016_...
Oljeolycka i Västra hamnen i Hangö 11.7.2016 - Simning vid Gunnarstrand rekommenderas inte tills vidare Läs mer: http://www.hanko.fi/.../oljeolycka_i_vastra_hamnen_11.7.2016_...
#Hanko #Hangö #öljyvahinko #tilannehallinnassa #vältäuimista



👍 Tykkää 🗨️ Kommentoi ➡️ Jaa



Reagera på olyckor som har hänt och varna för att undvika flera olyckor. Berätta hur man kan förebygga olyckor. I uppdateringen av Södra Savolax räddningsverk deltar man även i diskussionen. Meddelandet har även gjorts mera personlig genom att tillkännage inläggsskrivarens namn.


V-S pelastuslaitos @vspelastus · 21. syyskuuta 2015

#Loimaa Valtatie 2
#Vaarallistenaineidenonnettomuus
Vaaratiedote purettu, Torjuntatyöt jatkuvat **#P2**



1



2


V-S pelastuslaitos @vspelastus · 21. syyskuuta 2015

#Loimaa Valtatie 2 #vaarallistenaineidenonnettomuus autopalo sammutettu tutkitaan vuotoja **#P2**



1



1


V-S pelastuslaitos @vspelastus · 21. syyskuuta 2015

Långtradarolycka i Loimaa
#uutisvahti

svenska.yle.fi/artikel/2015/0...


1



1


V-S pelastuslaitos @vspelastus · 21. syyskuuta 2015

#Loimaa #Tie2 Kemikaaliauto palaa, pelastuslaitos paikalla, valtatie 2 poikki välttä liikkumista alueella **#P2**



4



1





FDNY @FDNY · 14. elokuuta

New Yorkers - stay indoors if possible to protect yourself from the heat. If you must go outside, find shade & stay hydrated
#BeatTheHeat

↩️ ↻️ 23 ❤️ 26 ⋮

Varna och ge råd. New York Fire department, #BeatTheHeat.



K-P Pelastuslaitos @kppelastus · 17. marraskuuta

#Varo! Lauhtunut sää ja vesisade heikentävät jäitä.

↩️ ↻️ ❤️ ⋮

Via sociala medier kan man varna även för minder hotande förhållanden så som Mellersta Österbottens och Jakobstads räddningsverk gjort här.



Itä-Uudenmaan pelastuslaitos - Räddningsverket i Östra Nyland

1 t · 🌐

Porvoo, Tarmolan kaupunginossa palaa rengashalli. Ihmisiä kehoitetaan pysymään poissa alueelta savunmuodostuksen takia.
Borgå, i Östermalms stadsdel brinner en däckhall. Befolkningen uppmanas att hålla sig borta från området p.g.a rökutvecklingen.

👍 Tykkää 💬 Kommentoi ➦ Jaa

👍 🤔 8

Aikajärjestyksessä ▾

13 jakoa

Dela innehållet i ett varningsmeddelande även via sociala mediernas kanaler. Exempel på informering av Östra Nylands räddningsverk.



Boston Police Dept. @Boston_Police

19. huhtikuuta

#MediaAdvisory - So as not to interfere with police actions in Watertown, media should proceed to 550 Arsenal Street in Watertown at once.

Laajenna

Efter bombattentatet vid Boston Marathon uppmanade polisen människor att stanna inomhus – och massmedier att stanna ur vägen.



Boston Police Dept. @Boston_Police

19. huhtikuuta

#CommunityAlert: Residents of Watertown asked to stay indoors. Do not answer door unless instructed by a police officer.

Laajenna

 Pohjois-Savon pelastuslaitos 🧑🏻👮 huolestunut.
53 min · 🌐

Nyt järki käteen millaisiin paikkoihin kannattaa mennä!

Hylätty talot, vanhat tehdaskiinteistöt, teollisuuden rakennukset... Monien mielestä näissä on jotain viehätystä ja varmasti myös vaaran tuntua. Ikävä kyllä, vaaran tunne voi muuttua hetkessä liiankin todelliseksi. Näin kävi viime viikonloppuna Kuopiossa kun vanhassa tehdaskiinteistössä tapahtui vakava loukkaantumiseen johtanut putoamisonnettomuus.

Pyydämme vanhempia ja kaikkia muitakin pitämään huolta siitä, missä lapset ja nuoret liikkuvat! Jos rakennuksen ovet ja ikkunat on laitettu umpeen ja alueella on kieltomerkkejä, ne on laitettu syystä paikalleen. Pelastuslaitos käy toisinaan harjoittelemassa tämänkaltaisissa rakennuksissa, mutta edes me emme mene kaikkein huonokuntoisimpiin paikkoihin, hyvistä suojavarusteista huolimatta! Miettikää siis todella, minne kannattaa mennä.



Reagera på olyckor och brister på säkerhet – uppdatering av Norra Savolax räddningsverk efter en olycka i en övergiven industribyggnad.



L-U pelastuslaitos @lupelastus · 19. joulukuuta

#kehä3, 8 henkilöauton #ketjukolari. Ei vakavia henkilövahinkoja. haittaa liikennettä itään päin vielä noin tunnin. #lupelastus

🔄 1 ❤️ 2 ⋮



L-U pelastuslaitos @lupelastus · 19. joulukuuta

#kehä3 itään #juvanmalmi. #liikenneonnettomuus haittaa liikennettä itään päin. #lupelastus selvittää tilannetta.

🔄 ❤️ ⋮

Berätta det du vet och återkom senare såsom Västra Nylands räddningsverk i det här exemplet.



Jokilaaksojen pelastuslaitos
21 April 2013

VAROITUS! Tulvat houkuttelevat ihmisiä katsomaan jääpatojen muodostamia jääkenttiä ja niiden liikkeitä. Eilinen Pyhäjoen keskustassa tapahtunut äkillinen tulvatilanne osoitti, että näihin jääpatoihin sisältyy vakavan vaaratilanteen mahdollisuus.

Liikkeelle lähtenyt massiivinen jääpato voi työntää edellään ja vetää myös perässään ison tulva-aallon, joka nousee minuuteissa korkealle, nostaen tulvavettä muutamassa minuutissa jopa 2-3 metriä. Virtaukset tällaisessa tulva-aallossa ovat voimakkaita.

Niinpä, ÄLÄ mene alaville alueille liikkuvan jääpadon läheisyyteen, et välttämättä pysty juostenkaan pakenemaan äkillistä tulva-aaltoa.

ÄLÄ liioin tuki autollasi kapeita teitä ja katuja jos kiertelet katsomassa tulvatilannetta. Siten et estä tai haittaa ihmisten evakuoiteja ja pelastusajoneuvojen liikkumista vaarallisella tavalla.

Like · Comment · Share

71 1 141 Shares

I fråga om varningar kan även en hårdare ton vara på plats – berätta orsaken för varför man varnar. Uppdatering av Älvdalarnas räddningsverk.



L-U pelastuslaitos @lupelastus · 28. marraskuuta

#vaaratiedote päätynyt, Soneran puheliverkon häiriöt ohi, hätäpuhelut onnistuvat normaalisti.



1



L-U pelastuslaitos @lupelastus · 28. marraskuuta

#vaaratiedote, vikatilanteesta johtuen hätäpuheluiden soittamisessa Soneran liittymistä ilmennyt häiriöitä, katso yle.fi/uutiset/3-9320...



1



Varna, styr till källor av ytterligare information och berätta även om när faran är över. Exempel från Västra Nylands räddningsverk.

Hätäkeskuslaitos - Nödcentralsverket
28. marraskuuta

Vaaratiedote KOKO MAA

Soneran verkon vikatilanteesta johtuen hätäpuhelujen soittamisessa Soneran liittymistä on ilmennyt häiriöitä. Vian laajuudesta ei ole selvyyttä ja puhelimen uudelleen ja yrittää soittaa hätäpuhelun ilman, että syöttää PIN-koodia. Hätäpuheluiden soittaminen muiden teleoperaattorien liittymistä onnistuu edelleen. Hätäkeskuslaitos.

KOTIMAA 28.11.2016 1/2

Vaaratiedote: Koko maa

Vaaratiedote 28.11.2016 kello 14.20

Soneran verkon vikatilanteesta johtuen hätäpuhelujen soittamisessa Soneran liittymistä on ilmennyt häiriöitä. Vian laajuudesta ei ole selvyyttä ja Sonera selvittää parhaillaan vikaa.

Häiriötilanteesta voi yrittää käynnistää puhelimen uudelleen ja yrittää soittaa hätäpuhelun ilman, että syöttää PIN-koodia. Hätäpuheluiden soittaminen muiden teleoperaattorien liittymistä onnistuu edelleen. Hätäkeskuslaitos.

Keravan hätäkeskus

11 Tykkää · Kommentoi · Jaa

82 jakoa

Hätäkeskuslaitos - Nödcentralsverket
28. marraskuuta

Varningsmeddelande HELA LANDET

På grund av ett fel i Soneras mobilnät har det framkommit störningar vid uppringning till nödnumret 112. Omfattningen av störningen är oklar och Sonera utreder för tillfället problemet.

I problemsituationer kan man försöka starta mobiltelefonen på nytt och ringa nödnumret utan att ange PIN-koden. Det går att ringa nödsamtal normalt från andra teleoperatörers abonnemang.

Nödcentralsverket

Näytä käännös

KOTIMAA 28.11.2016 2/2

Varningsmeddelande: Hela landet

Varningsmeddelande 28.11.2016 kl. 14.20

På grund av ett fel i Soneras mobilnät har det framkommit störningar vid uppringning till nödnumret 112. Omfattningen av störningen är oklar och Sonera utreder för tillfället problemet.

I problemsituationer kan man försöka starta mobiltelefonen på nytt och ringa nödnumret utan att ange PIN-koden. Det går att ringa nödsamtal normalt från andra teleoperatörers abonnemang.

Nödcentralsverket.

2 Tykkää · Kommentoi · Jaa

21 jakoa

Hätäkeskuslaitos - Nödcentralsverket
28. marraskuuta

Vaaratilanne ohi.

28.11.2016 kello 23.50

Soneran matkapuhelinverkon häiriötilanne on ohi. Hätäpuhelut onnistuvat normaalisti.

Hätäkeskuslaitos.

Faran över:

28.11.2016 kl. 23.50

Störningarna i Soneras mobiltelefonnät är över. Nödnumret kan nås normalt.

Nödcentralsverket.

yle UUTISET

Vaara ohi: Hätäpuhelut Soneran matkapuhelinverkossa toimivat jälleen

Faran över: Störningarna i Soneras mobiltelefonnät är över.

YLE.fi

13 Tykkää · Kommentoi · Jaa

17 jakoa

Ett varningsmeddelande publicerat på Facebook. Observera att när man bifogar en bild med uppdateringen ökar dess synlighet – samtidigt ger en skärmbild av text-tv – sidan ytterligare information. Varningsmeddelandet och faran är över – meddelandet har getts på två språk

5 Agera

I olycks- och krissituationer ökar behovet av tidsenlig information – samtidigt är den tillgängliga informationen åtminstone på något sätt ospecificerat. I olycks- och krissituationer är det ändå nödvändigt att ge information eftersom människor annars söker information från andra källor (vare de då är rätt eller fel information). Meddelandena ska vara överensstämmande – även meddelanden från olika myndigheter.

- Transparens och ärlighet i kommunikationen är väsentligt! Om du inte vet svaret, är det bättre att informera om situationens osäkerhet och berätta vad du gör för att hitta svar än att svara fel eller att inte svara alls.
- Att *lyssna* är lika viktigt som att sända meddelanden. Följ upp hurdant kommuniceringsbehov medborgarna har, till exempel med vilka hästhagar kommunicerar man med, vad frågar man om. Sträva efter att besvara behoven. Kommunicera på basis av behoven.
- Kom ihåg: sociala medier är bara en kommunikationskanal. Alla medborgare följer inte sociala medier så kom ihåg att använda flera olika kommunikationskanaler.

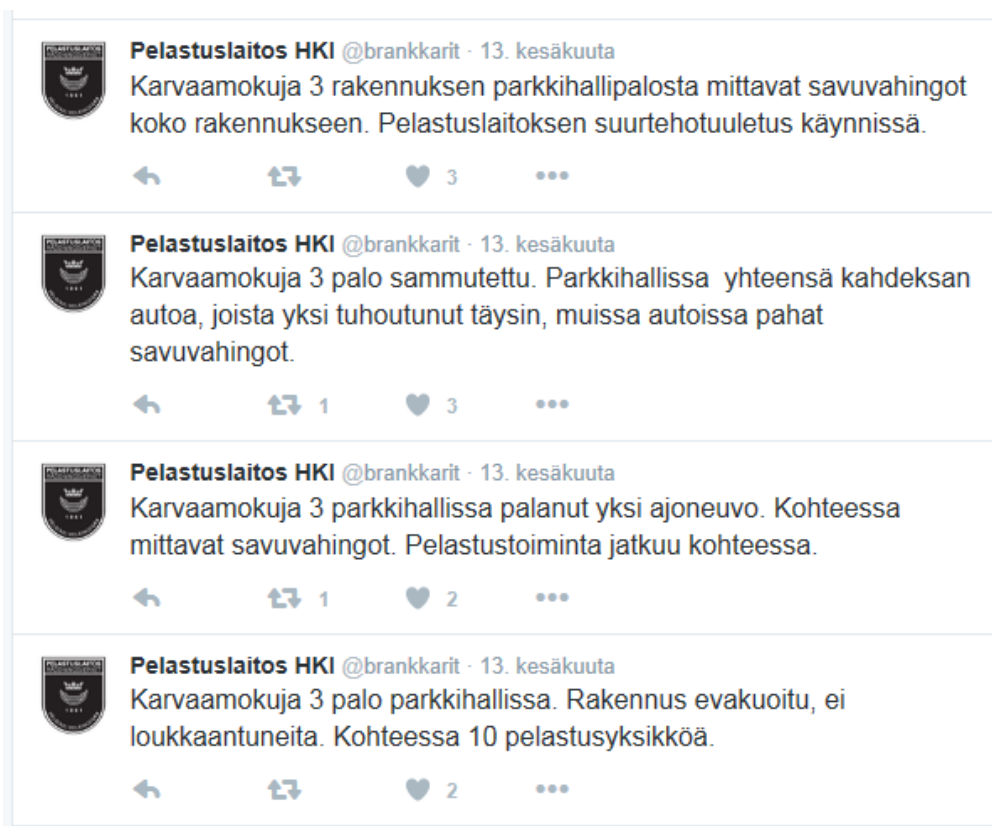
Under en nödsituation ge anvisningar om hur man ska handla. Förhindra att ytterligare skador uppstår genom att ge exakt information om hur medborgarna själva kan minska situationens eller riskens följder. Ett exempel på informering på Twitter av polisen i Boston efter bombattentatet vid Boston Marathon då den misstänkte söktes. Med hjälp av hästhagar anges vem meddelandet huvudsakligen har riktats till (medier/publiken).

	Boston Police Dept. @Boston_Police #CommunityAlert: AMTRAK service between Boston and New York suspended pending further notice. Laajenna	19. huhtikuuta
	Boston Police Dept. @Boston_Police #CommunityAlert: Bruins Game, Red Sox Game & Big Apple Circus performance scheduled for tonite have been postponed. Laajenna	19. huhtikuuta
	Boston Police Dept. @Boston_Police #WANTED: Search for 19 yr-old Dzhokhar Tsarnaev continues. Suspect armed & dangerous. Call 1(800) CALL-FBI. pic.twitter.com/kvslxKlrSr Näytä kuva	19. huhtikuuta
	Boston Police Dept. @Boston_Police #WANTED: Police seeking MA Plate: 116-GC7, '99 Honda Sedan, Color - Green. Possible suspect car. Do not approach. pic.twitter.com/IVCPTmVwRT Näytä kuva	19. huhtikuuta
	Boston Police Dept. @Boston_Police #CommunityAlert: Per MEMA – People who went to work this morning not expected to remain there. Workers encouraged to return home. Laajenna	19. huhtikuuta
	Boston Police Dept. @Boston_Police #CommunityAlert: Per State Police – expect a controlled explosion later in the day on Norfolk Street in Cambridge. Laajenna	19. huhtikuuta
	Boston Police Dept. @Boston_Police #MediaAlert: WARNING - Do Not Compromise Officer Safety/Tactics by Broadcasting Live Video of Officers While Approaching Search Locations Laajenna	19. huhtikuuta

5.1 Då olyckssituationen pågår, med hjälp av sociala medier

- Kan man ge och få information snabbt.
- Kan man kommunicera direkt med medborgare som är delaktiga i situationen.
- Får man stöd för att skapa och dela lägesbilden.
- Kan man rätta till rykten och förhindra att fel information sprids. Spekuleringar och rykten som presenteras som fakta kan leda till fel slutsatser och handlingar som följd.
- Förhindrar man att ytterligare skador uppstår genom att ge exakt information om hur medborgare själva kan minska situationens eller riskens följder.
- Kan man ge anvisningar om vad som ska göras och varför.
- Kan man informera i realtid om det man håller på att göra. Detta kan lugna ner en person som är delaktig i situationen (t ex om hen väntar på hjälp).
- Kan man dela information och besvara medborgarnas oro och osäkerhet vilket för sin del styr och stöder medborgarnas ändamålsenliga verksamhet.

Via sociala medier får även de information som av annan orsak är intresserade av saken – inklusive massmedierna. Detta kan för sin del minska organisationens tryck att informera.



Kommunicera i realtid om vad som har hänt och vad myndigheterna gör åt saken. Helsingfors räddningsverk informerar om situationen i realtid via Twitter och berättar kort om insatsen allteftersom det finns något nytt att informera om. Kom ihåg att ge medborgarna råd t ex angående störningar som orsakas av rök/ omfattande räddningsverksamhet.



PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 11 t



Das stimmt nicht.
Gerüchte und Falschmeldungen im Netz
helfen keinem. Sie gefährden unsere
Kolleg. und den Einsatzerfolg.
#Breitscheidplatz

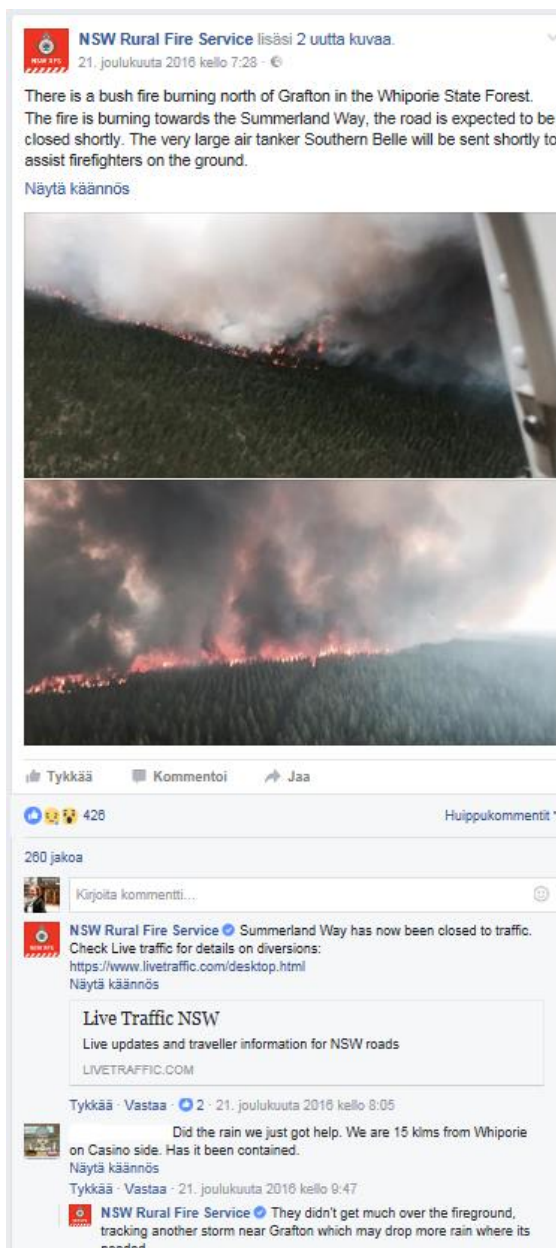
Ein Spezialeinsatzkommando (SEK) der Berliner Polizei hat vor einer Stunde zeitgleich zwei Wohnungen gestürmt, darunter eine an der Großbeerenstraße in Kreuzberg. Das erfuhr die „Welt“ aus Ermittlerkreisen.

↩ 68 ↗ 831 ❤ 1,5 t ⋮

Om rätt information inte utges, börjar rykten och spekulationer gå runt i sociala medier. Reagera på fel information via sociala medier. "Das stimmt nicht", "Det stämmer inte" – Polisen i Berlin rättar till en felaktig nyhet efter terrordådet.

5.2 Att dela information i sociala medier i olyckssituationer: innehållet i en uppdatering

- Dela faktabaserad information i tid, snabbt och regelbundet.
- Publicera korta och tydliga meddelanden.
- Informera om ett hot och det man borde göra genom att ge fakta ärligt – spekulera inte.
- Berätta vad som händer och var.
- Berätta vad myndigheterna gör.
- Berätta vad situationen beror på eller berodde på.
- Berätta när man kan få ytterligare information om saken.
- Upprepa det centrala budskapet så att det syns i flödet i sociala medier.



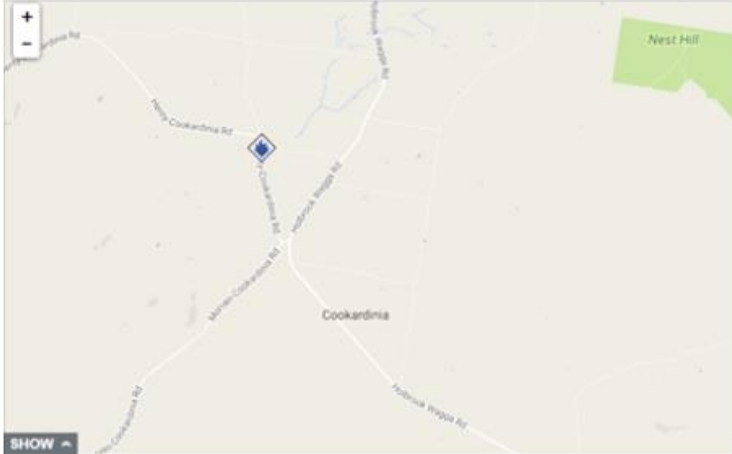
Berätta vad som händer och var, vad som eventuellt händer i fortsättningen. Svara på medborgarnas frågor om det är möjligt. Brandkåren i New South Wales (Australien) informerar om en terrängbrand i december 2016.


NSW Rural Fire Service

Eilen 7:24 · 🌐

Firefighters with the assistance of water dropping aircraft are working to control a grass fire burning near Nolans Road, Cookardina approximately 15km NW of Holbrook. No properties are currently under direct threat. Please only report unattended fires to Triple Zero (000).

[Näytä käännös](#)



SHOW ▲

ALERT LEVEL

 Emergency Warning

 Watch and Act

 Advice

 Not Applicable

👍 🙄 😱 79

4 kommenttia 12 jakoa

Berätta vad myndigheterna gör för att lösa situationen. Informering om en terrängbrand år 2016 av brandkåren i New South Wales.

5.3 CASE: Satakunta räddningsverk och branden på hotellet Omena i Björneborg.

En eldsvåda bröt ut i Björneborgs centrum i maj 2016. På grund av riklig rökutveckling gavs även ut ett varningsmeddelande om situationen. Satakunta räddningsverk informerade aktivt om situationen också på Twitter och Facebook.

**Satakunnan pelastuslaitos**
Eilen 9:33 · 🌐

Vaaratiedote (Porin keskusta)

Porin keskustan asukkaita kehoitetaan sulkemaan ikkunat ja ilmastoinnit runsaan savunmuodostuksen takia ja välttämään savussa oleskelua.

Varningsmeddelande

Invånare i Björneborgs centrum ombeds stänga fönster o ventilation och att undvika vistas där det bildas mycket rök.

Tykkää · Kommentoi · Jaa

👍 🤔 😬 10

71 jakoa

Ett varningsmeddelande gavs ut även via Facebook.

**Satakunnan pelastuslaitos**
Eilen 7:54 · 🌐

Porin keskustassa Omenahotellin kattorakenteet palaa. Savunmuodostus on runsasta. Sammutustyöt jatkuvat yhä edelleen. Ihmisiä kehoitetaan välttämään oleskelua lähistöllä.

Tykkää · Kommentoi · Jaa

👍 🤔 😬 18

24 jakoa


Satakunnan pelastuslaitos
Eilen 10:00 · 🌐

Satakunnan pelastuslaitoksen johtokeskus on miehitetty neljällä henkilöllä ja he seuraavat tilannetta. Pelastustoiminnan johtaja on Janne Kumpulainen. Lehdistö saa lisätietoja pelastuspäällikkö Jyri Leppäkoskelta puh. 044 7011501.

👍 Tykkää
 Kommentoi
 ➦ Jaa

39
 Viimeisimmät


 Kirjoita kommentti...


 Hyvää tiedottamista!
 Tykkää · Vastaa · Eilen 16:07


 Hienoa! Pelastuslaitoksen Some-kanavat (fb,twitter) otettu hienosti mukaan tilannetiedottamiseen! Juuri näin!.. nopeaa reagointia ja tiedottamista erityisesti twitterissä,jota moni seuraa! 👍
 Tykkää · Vastaa · 4 · Eilen 13:28 · Muokattu


 Jes, hienoa hyväksikäyttää somea tällaisessa tilanteessa!
 Tykkää · Vastaa · 7 · Eilen 10:01

Kirjoita kommentti...

Information om hur situationen leds och anvisningar om hur massmedierna kan få ytterligare information.


Satakunnan pelastuslaitos
Eilen 11:00 · 🌐

Aktiiviset sammutustyöt ovat loppuillaan. Kattopeltejä poistetaan kurottajalla. Ylimmissä kerroksissa tehdään jälkivahinkojen torjuntaa.

👍 Tykkää
 Kommentoi
 ➦ Jaa

18
 Huippukomentit

1 jako


 Kirjoita kommentti...


 Kurottajalla?? 😊😊
 Tykkää · Vastaa · 1 · Eilen 13:16

Ett meddelande om att faran är över på Facebook, räddningsverket berättar om nuläget och vilka åtgärder som ännu ska vidtas.


Satakunnan pelastuslaitos
Eilen 10:50 · 🌐

Porin keskustan Omenahotellitilanne: Johtokeskus on antanut vaaratiedotteen: Vaara ohi. Faran är över.

👍 Tykkää
 Kommentoi
 ➦ Jaa

44

1 jako

 **Satapelastus** @Satapelastus · 28. toukokuuta
Pelastuslaitoksen miehistystä vaihdetaan ja mm. palomestari Tero Järvelä lähti palopaikalle #satakunta #hälytys #pori #omenahotelli

 **Satapelastus** @Satapelastus · 28. toukokuuta
Porin Omenahotellin palo: Johtokeskus miehitetty. Lehdistölle lisätietoja Jyri Leppäkoski puh.0447011501 #satakunta #hälytys #omenahotelli

 **Satapelastus** @Satapelastus · 28. toukokuuta
Pelastuslaitos on varautunut päällekkäisiin tilanteisiin Kanta-Porin paloasemalla #satakunta #hälytys #omenahotelli

 **Satapelastus** @Satapelastus · 28. toukokuuta
Porin keskustan #omenahotellin kattorakenteet palaa. Savun muodostus runsasta. Sammutustyöt jatkuu. #satapelastus

Information publicerades både på Facebook och Twitter.

 **Satakunnan pelastuslaitos** lisäsi 6 uutta kuvaa.
Eilen 11:56 · 🌐

Tilannekuvaa Porin keskustan Omenahotellin edustalta.






Bilder från insatsen. Bilderna kan betjäna både massmedier och att förhindra människor som är intresserade av det inträffade att komma till platsen.


Satakunnan pelastuslaitos
Eilen 14:02 · 🌐

Porin keskustan Omenahotellin viimeisiä kattopeltejä irroitellaan. Pelastuslaitoksen yksiköitä on alettu vapauttamaan tehtävästä. Jälkivartiointia on ryhdytty valmistelemaan.

Tykkää Kommentoi Jaa

31

Kirjoita kommentti...


Satakunnan pelastuslaitos
Eilen 12:17 · 🌐

Porin keskustan Omenahotelli on ohjannut asiakkaansa Porin Cumuluskeeseen. Aikaisintaan klo 16.00 rakennuksesta pääsee noutamaan tavaroita. Asia koskee niin majoittuvia kuin kiinteistön asukkaita.

Tykkää Kommentoi Jaa

10

1 jako


Satakunnan pelastuslaitos lisäsi 2 uutta kuvaa.
Eilen 14:38 · 🌐

Kattorakenteiden purkua Porin keskustan Omenahotelliilla.



Man informerar löpande om hur situationen utvecklas.


Satakunnan pelastuslaitos
Eilen 19:40 · 🌐

Porin keskustan Omenahotelli on luovutettu kiinteistön omistajalle. Pelastuslaitoksen tehtävät kohteessa päättyivät tähän.

Tykkää Kommentoi Jaa

105 Viimeisimmät

1 jako

Kirjoita kommentti...

Some toimii paremmin kuin uutistoimistot 😊

Tykkää · Vastaa · 21 t

Kiitos erinomaisesta tiedottamisesta somen kautta 👍

Tykkää · Vastaa · 10 · Eilen 19:59

Uppdatera även då när situationen är över. Aktiv informering i sociala medier fick beröm, såsom det kommer fram i de här kommentarerna.



Satapelastus @Satapelastus · 28. toukokuuta

Omenahotelli on luovutettu kiinteistön omistajalle. Pelastuslaitoksen tehtävät päättyneet kohteessa [#satakunta](#) [#hälytys](#) [#omenahotelli](#) [#pori](#)



3



Satapelastus @Satapelastus · 28. toukokuuta

Viimeisiä kattopeltejä irroitellaan. Yksiköitä vapautetaan. Jälkivartiointi valmisteilla. [#satakunta](#) [#hälytys](#) [#omenahotelli](#) [#pori](#)



Vid informeringen om situationen på Twitter användes samma hästthagar då teckenantalet tillät detta.

5.4 Berätta det du vet

- Acceptera osäkerhet och oklarhet. Man kan använda fraser som "situationen är osäker" eller "vi har ännu inte all fakta" vilka ger rum för att korrigera uppgifterna senare.
- Var ärlig angående vad du vet och vad du inte vet. Om du delar information som ännu inte bekräftats, berätta det.
- Om uppgifterna är bristande, berätta att det kommer nya uppdateringar.
- Berätta varför viss information inte är tillgängligt eller varför det inte kan ges ut.
- Berätta en sak eller fakta åt gången.



Polizei München @PolizeiMuenchen · 56 min

There has been gunfire - the Situation is unclear. we will keep you informed [#munich](#) [#west](#) [#moosach](#)



1,3 t.



583



Berätta vad du vet och återkom senare. En tweet av polisen i München om skjutningen i ett köpcentrum i juli 2016.

5.5 CASE: Skottlossning i köpcentrum i München

I juli i ett köpcentrum i München sköt en 18-årig man nio personer till döds och 27 personer skadades. Det var frågan om en attack av en enskild person. Gärningsmannen tog till slut livet av sig.


Polizei München @PolizeiMuenchen · 1 t
Gerüchte um eine #Schießerei in der City bekannt. Die Lage ist noch unklar! Bitte meidet öffentliche Plätze sowie U/SBahn #oez #München
2,5 t 1,2 t


Polizei München @PolizeiMuenchen · 1 t
Bitte keine Fotos/Filme von polizeilichen Maßnahmen online stellen. Unterstützt nicht die Täter! #oez #Schießerei #münchen
11 t 6,7 t


Polizei München @PolizeiMuenchen · 2 t
Meiden Sie öffentliche Plätze in #München. Die Lage ist noch unübersichtlich. #oez #Schießerei
6 t 2,7 t


Polizei München @PolizeiMuenchen · 2 t
Lage am #OEZ mit #Schießerei ist aktuell noch unübersichtlich. Es gab mehrere Verletzte. Sobald wir mehr haben gibt es weitere Infos.
1,5 t 888


Polizei München @PolizeiMuenchen · 2 t
+++ACHTUNG+++ Meiden Sie die Umgebung um das #OEZ - Bleiben Sie in Ihren Wohnungen. Verlassen Sie die Straße!+++
6,3 t 2,6 t


Polizei München @PolizeiMuenchen · 44 min
Unconfirmed reports of more violence and possible #gunfire in the City Center. Situation is unclear. Please avoid public Areas. #munich #oez
4 t 958


Polizei München @PolizeiMuenchen · 46 min
Please don't take Fotos or Video of Police Action in order to avoid any helpful Information for the suspects. #munich #gunfire #oez
5,5 t 2,3 t


Polizei München @PolizeiMuenchen · 47 min
The suspects are still on the run. Please avoid public places. #munich #oez #gunfire
3,4 t 1 t


Polizei München @PolizeiMuenchen · 54 min
There is Police Action at the Olympiaeinkaufszentrum #oez #munich #west #gunfire
847 449

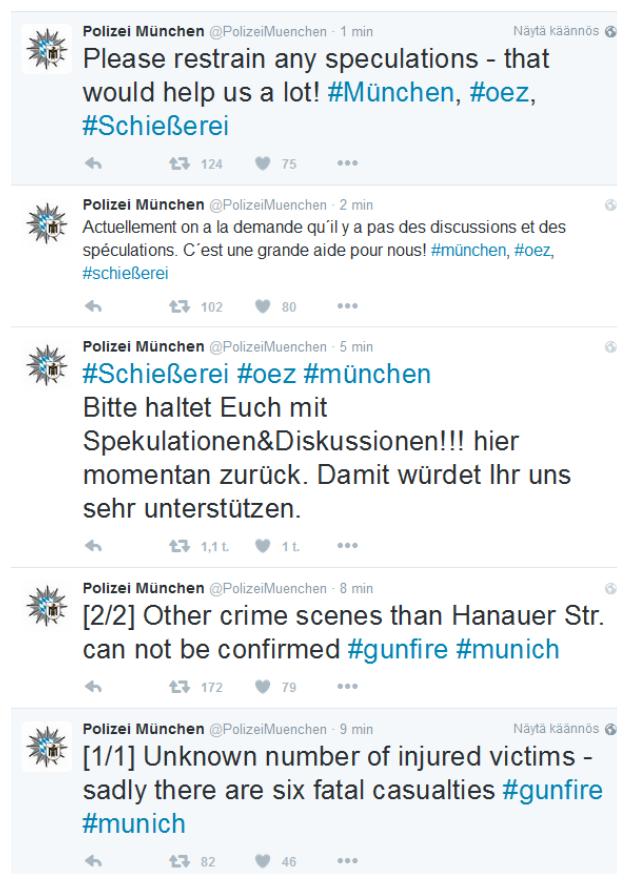

Polizei München @PolizeiMuenchen · 55 min
Please avoid public areas in #Munich right now. #gunfire
2,9 t 920


Polizei München @PolizeiMuenchen · 56 min
There has been gunfire - the Situation is unclear. we will keep you informed #munich #west #moosach
1,3 t 583

Då situationen är oklar, berätta det och informera om det du vet. Återkom till saken. De första meddelandena angående skjutningen i köpcentret i München i juli 2016



I synnerhet på områden/i städer där det finns bl.a. mycket turister, informera förutom på de inhemska språken också på engelska och såvitt möjligt, även på andra språk. I München informerade man förutom på tyska och engelska också på franska, i och med att situationen utvecklades sändes tweetar också på arabiska.



Ge avisningar även åt sociala mediers gemenskaper vid behov: polisen i München bad att människor inte delar vidare rykten och spekulationer i sociala medier. Dessutom önskade de att man inte skulle dela bilder och videor på polisens verksamhet för att inte hjälpa de misstänkta att fly undan myndigheterna.

3 709 97 153 t. 1 559

Twiiitit **Twiiitit ja vastaukset** **Media**

 **Polizei München** @PolizeiMuenchen · 2 min Näytä käännös

Il y a un nombre central pour des membres en case des personnes absentes á munich, 0800 7766350, #Schießerei, #München, #oez

75 32

 **Polizei München** @PolizeiMuenchen · 3 min

Safety - Check von Facebook: [facebook.com/safetycheck/mu...](https://facebook.com/safetycheck/munich) #münchen #schießerei #oez

205 105

 **Polizei München** @PolizeiMuenchen · 4 min

(5/5) Saldırganlar halen yakalanamadı, lütfen evlerinizi terk etmeyin. Kalabalık yerlerden uzak durunuz

156 72

 **Polizei München** @PolizeiMuenchen · 5 min

(4/5) Saldırı dolaysıyla 6 kişi malesef hayatını kaybetdi

128 56

 **Polizei München** @PolizeiMuenchen · 6 min

(3/5) Su ana kadar bilinmedik sayıda yaralılarımız var

134 72

Polisen uppmanar dem som är på området att använda Safety Check – funktionen på Facebook.

 Etsi ihmisiä, paikkoja ja asioita

ampuminen paikassa München

FACEBOOKIN TURVALLISUUSTILA

Etsi alueella olevia kavereita nopeasti ja ole heihin yhteydessä. Merkitse heidät turvassa olevaksi, jos tiedät, että he ovat kunnossa.

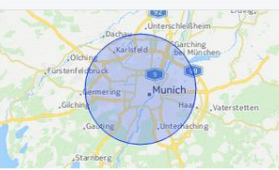
Oletko sinä vaikutusalueella?
Kyllä. Kerro kavereillesi.

Kaikki alueella olevat kaverit

Etsi kavereitasi

Kukaan kavereistasi ei vaikuta olevan vaikutusalueella.

TIETOJA KRIISISTÄ



Näytä lisää tietoja
Milloin: Tänäpäin
Vaikutusalueen paikkakunnat: München

Hätäpalvelut
112

Turvallisuustila otettiin käyttöön vaikutusalueella Facebookia käyttävien ihmisten toiminnan vuoksi.

Tietoja Luo mainos Luo sivu Kehittäjät Työpaikat Yksityisyys Evästeet Mainokseni Käyttöehdot Ohje

Facebook © 2016
Suomi

Med hjälp av Facebooks Safety Check – funktion kan man söka efter vänner som befinner sig på olycksområdet eller själv meddela att man är oskadd. Om Facebook lokaliserar användaren på olycksområdet, erbjuder den automatiskt möjligheten till uppdateringen "I'm ok".

TWIIIT 3 710 SEURATUT 97 SEURAAJAT 156 t. TYKKÄYKSET 1 559

Twiitit [Twiitit ja vastaukset](#) [Media](#)



Polizei München @PolizeiMuenchen · 1 min

Important notice:for any information for relatives or inquiries about missing persons please dial:0800 7766350! [#oez](#), [#München](#), [#schießerei](#)

  49  14 



Polizei München @PolizeiMuenchen · 3 min

Il y a un nombre central pour des membres en case des personnes absentes á munich, 0800 7766350, [#Schießerei](#), [#München](#), [#oez](#)

  75  32 

[Styr de anhörigas förfrågningar till rätt ställe.](#)

 Etusivu

 Ilmoitukset

 Viestit



Etsi Twitteristä



Polizei München 

@PolizeiMuenchen

keine Anzeigenaufnahme, keine Einsatzannahme, kein 24/7 Monitoring, in Notfällen bitte die 110 wählen

 München

 polizei.bayern.de/muenchen

 Liittynyt syyskuu 2014

TWIIIT 3 714 SEURATUT 97 SEURAAJAT 163 t. TYKKÄYKSET 1 559

Twiitit [Twiitit ja vastaukset](#) [Media](#)



Polizei München @PolizeiMuenchen · 4 min

Bei einer weiteren toten Person prüfen wir gerade eine mögliche Tatbeteiligung. [#oez](#) [#Schießerei](#) [#münchen](#)

  597  358 

[Följarantalet på Münchenpolisens Twitterkonto ökade väldigt snabbt under situationen.](#)

klo 22:21: Tweettaajat ovat ryhtyneet postaamaan kissojen kuvia, kuten Brysselin takaa-ajon aikana, jottei poliisioperaatio paljastuisi sosiaalisen median kuvista.



Sven

@mrnobody4299

 Seuraa

Cats against hate! Don't share pictures of police activities, it could help the subjects. [#München](#)

22:19 - 22. heinäkuuta 2016

  78  94

Sociaa medier -gemenskaper började dela bilder på katter med hästtagar som anslöt till situationen för att polisverksamheten inte skulle äventyras via foton som delades om situationen i sociaa medier. (Bild YLE)

Oliver Nutzer @opnde · 26 min
Near Isartor/Marienplatz should someone need an **#offeneTür** #opendoor

Katalin @Katalin31104854 · 28 min
#offenetür Nähe Olympiapark **#München**

Maha El Hissy @mahaelhissy · 30 min
If you are near Kolumbusplatz, send me a PM. I have room for you. **#offenetuer**

mesi @emesebaltoni · 35 min
#offenetür #opendoor near Romanplatz, dm me for details

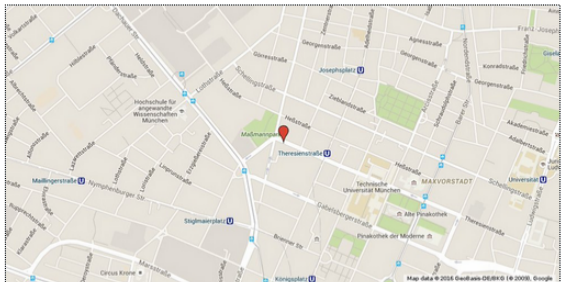
Karolin Bierbrauer @karo2204 · 40 min
if you need a place to stay I am at Böhmerwaldplatz **#offenetuer**

Majo AR @majoo_ar · 42 min
I am in tollwood, where can I find a shelter? **#offenetür**

Barry Legg @BarryLegg · 47 min
Anyone using the **#OffenTür** **#OffeneTür** hashtag - it should go without saying but be EXTREMELY careful who you open your door to.

MÜNCHEN. Stay indoors! Use **#offeneTür if you are seeking shelter in **#MÜNCHEN****

Tim Bodeit @timbodeit · 1 t
#offenetür Shared Google Map that anyone can add their Address to:



#offenetür
Bietet anderen Unterschlupf an. Pin mit Nachname und Adresse hinzufügen. Optional: Telefonnummer in den Kommentar.
google.com

Ph3nix @Ph3nix · 1 t
#offenetür 2 french people stuck on Karl-Scharnagl-Ring road please RT

I München ombads och erbjöds skydd med en hästhage som var bekant från terrordåden i Paris **#avoimetovet** (**#porteouverte**, **#offenetür**).

<https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1cFgJyD6LkGlxNgAE8TBj06Qx-E>

#offenetür

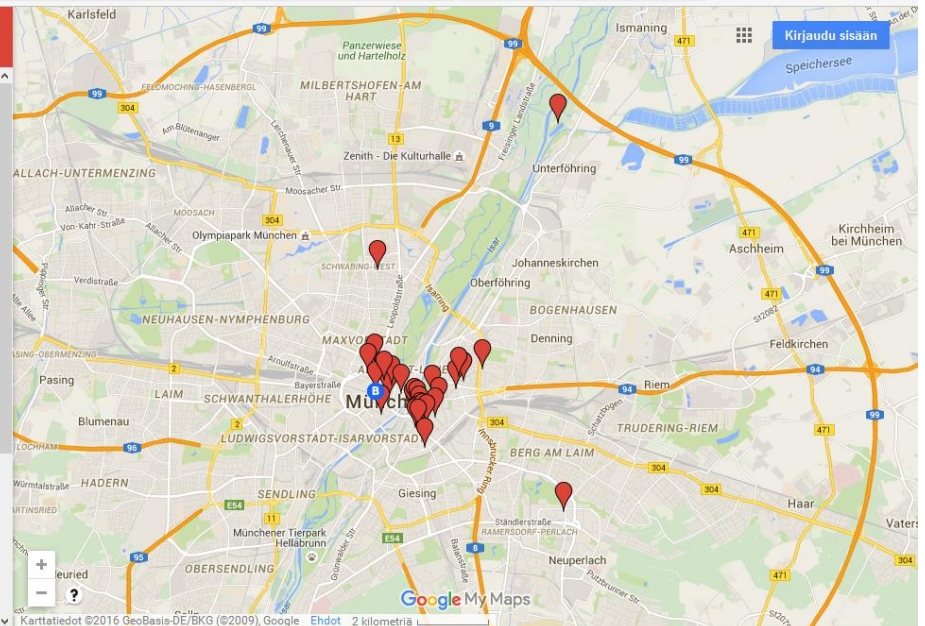
Bietet anderen Unterschlupf an. Pin mit Nachname und Adresse hinzufügen.
4 997 näyttökertaa
JAA

☒ Untitled layer

- Point 1
- Point 2
- Point 3
- Point 4
- ... 14 lisää

☒ Vrstva bez názvu

- Point 1
- Point 3
- Point 4
- Point 5
- ... 9 lisää



#Offenetür på kartan.

5.6 Ge information löpande

- Information ska förmedlas regelbundet om hotet eller situationen förutsätter det.
- Upprepa det centrala budskapet. Uppdatera aktivt så att dina meddelanden syns, även om det inte finns något nytt att informera om.
- Ge orsak. Alltså inte "behöver inte oroa dig", utan "behöver inte oroa dig eftersom ..."
- I långvariga situationer kan du också publicera och uppdatera en lista på *ofta frågat*.
- Kommunera på ett deltagande, omtänksamt och empatiskt sätt – uppriktighet hjälper att skapa förtroende mellan myndigheterna och allmänheten.
- Om du använder nyckelord eller hästagar, borde de vara #särpräglade #koncisa #enkla.
- Förhåll dig reserverad till information som rör sig i sociala medier – t ex bilder kan användas som hjälp när man värderar om det är frågan om rätt information.
- Svara på medborgarnas frågor så snabbt som möjligt. Berätta också om det inte finns resurser för att svara på frågor.
- Var närvarande – endast så här kan du stoppa rykten innan de börjar spridas som fakta.



Dela information regelbundet då situationen pågår. I inläggen av Västra Nylands räddningsverk om tweetar man det första inlägget och man berättar kort vad man gör angående situationen.



Pelastuslaitos HKI @brankkarit · 30. toukokuuta

Kontulan rakennuspalo jatkuu jälkivahingontorjunnalla. Henkilövahinkoja ei tullut.
Sos.viraston kriisipäivystys selvittää tilapäismajoitusta

6 9



Pelastuslaitos HKI @brankkarit · 30. toukokuuta

Ostostien tulipalo ainakin kuudessa asunnossa. Palo jatkuu edelleen, mutta on nyt brankkareiden hallussa.

3 6



Pelastuslaitos HKI @brankkarit · 30. toukokuuta

Kontulan palo useammassa huoneistossa.



6 1



Pelastuslaitos HKI @brankkarit · 30. toukokuuta

Ostostien palo levinnyt ylöspäin. Ei varmuutta onko ihmisiä sisällä.

2 1



Pelastuslaitos HKI @brankkarit · 30. toukokuuta

Kontulassa rakennuspalo. Ostostiellä 6-7 krs parvekkeelta liekkejä

4 3

All information behöver inte få rum i ett inlägg utan man kan också berätta om situationen en fakta åt gången.
Informering av Helsingfors räddningsverk på Twitter angående en byggnadsbrand.

5.7 CASE: Terrordådet i Berlin

En långtradare körde med stor hastighet in i folkmassan på Breitscheidplatz under julmarknaden i Berlin 2016. I terrorattacken dog 12 människor och 48 skadades. Den misstänkta gärningsmannen togs fast genast efter det inträffat men det visade sig att han var oskyldig. Efter en flyktfärd sköts den verkliga gärningsmannen till döds av polisen i Milano i Italien.

-  **PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 19. joulukuuta 2016
- Im Nahbereich
#Breitscheidplatz wurde eine verdächtige Person festgenommen. Ob es sich um den Fahrer des LKW handelt, wird derzeit geprüft.
- 37 1,1 t 1,3 t
-
-  **PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 19. joulukuuta 2016
- Der Beifahrer des LKW, der am #Breitscheidplatz in den Weihnachtsmarkt gefahren ist, verstarb vor Ort.
- 50 989 1,1 t
-
-  **PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 19. joulukuuta 2016
- Wir brauchen vor Ort alle Rettungswege. Bitte kommen Sie nicht zum #Breitscheidplatz. Bitte halten Sie die Straßen für uns frei. #danke.
- 101 5,6 t 7,1 t
-
-  **PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 19. joulukuuta 2016
- Wir arbeiten auf Hochtouren. Bitte twittern Sie uns nur mit @PolizeiBerlin_E an, wenn Sie wichtige Infos haben. #Breitscheidplatz #danke
- 14 1,3 t 1,8 t
-
-  **PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 19. joulukuuta 2016
- Bitte helfen Sie uns. Bleiben Sie zu Hause & verbreiten Sie keine Gerüchte. Folgen Sie uns hier für wichtige Infos! #Breitscheidplatz
- 243 10 t 13 t

Även engelska tas i bruk. Polisen i Berlin berättar ganska detaljerat om det man har fått reda på om situationen.

Polisen i Berlin ber medborgarna att hjälpa genom att stanna hemma och låta bli att bry sig om rykten. Polisen uppmanar även att följa Twitter där viktig info delas. Dessutom ombes medborgarna tweeta viktig information till polisen. I uppdateringarna upprepas också att man inte ska komma till Breitscheidplatz, så att räddningspersonalen kan komma fram till platsen.

-  **PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 19. joulukuuta 2016
- Bitte verbreiten Sie keine Videos vom Ereignisort im Netz. So schützen Sie die Privatsphäre der Opfer & ihrer Angehörigen. #Breitscheidplatz
- 118 4,4 t 6,4 t
-
-  **PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 19. joulukuuta 2016
- The passenger of the truck, who drove to the Christmas market at #Breitscheidplatz, died on the spot.
- 13 638 440
-
-  **PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 19. joulukuuta 2016
- Currently, there are no indications of further dangerous situations in the city near #Breitscheidplatz.
- 18 706 501
-
-  **PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 19. joulukuuta 2016
- A suspicious person was arrested near #Breitscheidplatz. Whether it is the driver of the truck, is currently under consideration.
- 15 680 458
-
-  **PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 19. joulukuuta 2016
- Derzeit gibt es keine Hinweise auf weitere gefährdende Situationen in der City nahe #Breitscheidplatz.
- 28 888 1,2 t
-
-  **PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 19. joulukuuta 2016
- The background is still unclear. Our #LKA takes the investigations. #Breitscheidplatz
- 17 585 448
-
-  **PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 19. joulukuuta 2016
- Die Hintergründe sind weiterhin unklar. Unser #LKA übernimmt die Ermittlungen vor Ort. #Breitscheidplatz
- 46 1,3 t 1,4 t

PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 19. joulukuuta 2016

Bitte wählen Sie für Hinweise & Nachfragen zum #Breitscheidplatz nicht den Notruf.
Die offizielle Rufnummer dafür ist die !!
030-54023111 !!

20 2.2 t 1.9 t

PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 19. joulukuuta 2016

Facebook hat #SafetyCheck geschaltet. Nutzen Sie ihn, um zu erfahren, ob Ihre Lieben sicher sind.
#Breitscheidplatz



Facebook Safety Check: The Attack in Berlin, Germ...
You can check on friends in the affected area or mark yourself safe using Safety Check.
facebook.com

29 1.4 t 1.7 t

PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 19. joulukuuta 2016

To protect the privacy please do not spread videos from #Breitscheidplatz

64 2.3 t 1.8 t

PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 19. joulukuuta 2016

Please help us. Stay home and do not spread rumors. Follow us here for important information. #Breitscheidplatz

102 2.8 t 2 t

PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 19. joulukuuta 2016

We need all rescue routes on the spot. Please do not come to #breitscheidplatz. Please keep the streets free for us. #thank you.

9 1 t 874

Numret upprepas, meddelanden med samma innehåll publiceras på två språk.

Medborgarna ombes respektera integritet och låta bli att dela bilder från jultorget. Förfrågningar och tips styrs till ett annat nummer i stället för nödnumret, även Facebooks Safety Check – funktionen rekommenderas att tas i bruk.

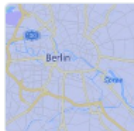
PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016

Bitte umfahren Sie den #Breitscheidplatz weiträumig. Unsere Kolleg. sperren die Rankestr. & überprüfen einen verdächtigen Gegenstand.

26 1 t 842

PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016

Facebook turned on #SafetyCheck. Use it to find out whether your loved ones are safe.
#breitscheidplatz



Facebook Safety Check: The Attack in Berlin, Germ...
You can check on friends in the affected area or mark yourself safe using Safety Check.
facebook.com

3 317 261

PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 19. joulukuuta 2016

You miss someone?

call: 030 54023 111

#Breitscheidplatz

27 1.5 t 663

PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 19. joulukuuta 2016

Die Rufnummer für unsere Personenauskunftsstelle ist:

030 54023 111

#Breitscheidplatz

23 1.5 t 1.2 t

**PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
#stateOfTheInvestigation
The truck at #Breitscheidplatz has a Polish license plate. There are steel beams on the load platform.
6 183 140

**PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
Currently we prepare a portal to upload videos & photos concerning #Breitscheidplatz. Please don't send them to our internet guard.
#Thanks
4 189 159

**PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
#Ermittlungsstand Der LKW am #Breitscheidplatz hat ein polnisches Kennzeichen. Auf der Ladefläche befinden sich Stahlträger.
24 311 393

**PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
To give hints about the occurrences at #Breitscheidplatz contact us by phone +49 30 5402 4111 or internet guard internetwache-polizei-berlin.de
4 189 123

**PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
Für Videos und Fotos zum #Breitscheidplatz wird noch ein Uploadportal vorbereitet. Bitte nicht an die Internetwache senden. #Danke
9 363 365

**PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
Für Hinweise zum Geschehen am #Breitscheidplatz erreichen Sie uns unter 030 5402 4111 oder über die Internetwache internetwache-polizei-berlin.de
9 364 337

**PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
Please bypass #Breitscheidplatz spaciouly. Our colleagues currently block Rankestr. and check a suspicious item.
11 496 276

Dagen går över till nästa, tipsnumret upprepas fortfarande – därtill berättas att polisen håller på att förbereda en portal dit man kan sända material som filmats på jultorget.



PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016

Please send hints by video & photo concerning the occurrences of #Breitscheidplatz to the following upload portal: bka-hinweisportal.de

5 319 173

Fakta avslöjas allteftersom man får reda på något nytt. Dessutom berättar man om vad myndigheterna gör.

aturgerundenen Mann handelt es sich um einen polnischen Staatsbürger.

28 338 381



PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016

Wir müssen uns berichtigen. Die vollständige Nr. lautet: 0331 505950.

6 77 126



PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016

In cooperation with forensic scientists our CID #LKA now examines the crime scene at #Breitscheidplatz.

1 49 87



PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016

Gemeinsam mit der Gerichtsmedizin untersucht unser #LKA 1 derzeit den Tatort am #Breitscheidplatz.

8 74 218



PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016

A sad certainty: Today 12 people died at #Breitscheidplatz, 48 partially seriously injured are cared for by hospitals.

19 633 275



PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016

#Thanks to @PolizeiBB. They supply a second number to call for missing people: 0331 50950 #Breitscheidplatz

1 62 86



PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016

Traurige Gewissheit, heute verloren am #Breitscheidplatz 12 Menschen ihr Leben, 48 liegen, zum Teil schwer verletzt, in Krankenhäusern.

87 1,5 t 1,1 t



PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016

#Danke an die @PolizeiBB. Sie unterstützt unsere Personenauskunftsstelle mit einer zweiten Rufnummer: 0331 50950 #Breitscheidplatz

10 186 334



PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016

The man who was found dead in the truck did not control the truck that drove to the Christmas market #Breitscheidplatz

16 235 189



PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016

Der im LKW tot aufgefundene Mann steuerte nach bisherigen Erkenntnissen nicht den LKW, als der in die Menschenmenge am #Breitscheidplatz fuhr

15 258 373



PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016

Die 0331 505950 ist jetzt offline. Sie erreichen unsere Personen-Auskunftsstelle weiterhin unter: 030 54023 111 #Breitscheidplatz

1 157 144



PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016

#Danke an alle Gewerbetreibenden rund um den #Breitscheidplatz für die selbstlose Versorgung der Betroffenen & unserer Einsatzkräfte.

34 1,3 t 7 t



PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016

The correct number is 0331 505950. We apologize.

3 47 82



PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016

#Ermittlungsstand: Bei dem im LKW am #Breitscheidplatz tot aufgefundenen Mann handelt es sich um einen polnischen Staatsbürger.

28 338 381

Ett annat telefonnummer öppnas – först ges fel nummer men detta rättas strax till. Därtill tackar man områdets företag för hjälpen.

PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
Wir informieren Sie hier weiter zu unseren polizeilichen Maßnahmen im Zusammenhang mit dem #Breitscheidplatz und allen Sicherheitshinweisen.

PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
Der Generalbundesanwalt hat die Ermittlungen zum #Breitscheidplatz übernommen. Auch die weitere Pressearbeit wird nun von dort erfolgen.

PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
Der LKW vom #Breitscheidplatz wird für die weitere Spurensicherung abgeholt. Wir bitten aus Pietätsgründen keine Fotos davon zu verbreiten.

PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
Seien Sie sicher, dass wir Sie bei neuen Erkenntnissen zum #Breitscheidplatz auch hier sofort informieren werden.

PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
Alle polizeilichen Maßnahmen zu dem vermutlich terroristischen Anschlag am #Breitscheidplatz laufen mit Hochdruck und der nötigen Sorgfalt.

PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
Unsere Ermittler gehen davon aus, dass der LKW vorsätzlich in die Menschenmenge auf dem Weihnachtsmarkt am #Breitscheidplatz gesteuert wurde

PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
Wir haben vorsorglich die Zahl der Streifen in #Berlin erhöht. Wie in allen Bundesländern gehen die Kolleg. mit Schutzweste & MP auf Streife

PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
Are you safe? We kindly ask all of you to get in contact with relatives to relieve our Hotline. #Breitscheidplatz

PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
Wir bitten alle in #Berlin selbstständig Kontakt mit Angehörigen aufzunehmen um unsere Hotline zu entlasten. #Breitscheidplatz

PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
We will inform you further about our police measures at #breitscheidplatz and all safety instructions here.

PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
Please send important picture and video information about: #Breitscheidplatz to: bka-hinweisportal.de

PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
Bitte übersenden Sie weiter wichtige Bild- und Videohinweise zum Ereignis: #Breitscheidplatz an: bka-hinweisportal.de

#Danke

Det berättas att man ökar antalet poliser i Berlin. Ytterligare ombes människor själv kontakta sina bekanta så att den heta linjen inte skulle blockeras. Människor som varit på plats ombes sända bilder och videor till en viss adress.

PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
Wir wissen Ihre vielen #Danke-Tweets, die uns erreichen, zu schätzen, wünschen uns aber, dass sie weniger zahlreich wären. #Effizienz #Danke

PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
Die Ermittlungsergebnisse werden nur noch durch die Pressearbeit der Generalbundesanwaltschaft bekanntgegeben. #Danke für Ihr Verständnis

PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
We created an up-to-date #storify that supplies you w/ most important numbers & links concerning #Breitscheidplatz

PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
Die wichtigsten Rufnummern und Links zum #Breitscheidplatz halten wir in einem #Storify auf dem aktuellsten Stand.

PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
We have increased the number of colleagues in #Berlin as a precaution. As in all federal states, they carry vest & MP. #Breitscheidplatz

PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
Der festgenommene Tatverdächtige streitet derzeit die Tat am #Breitscheidplatz ab. Wir sind daher besonders wachsam. Seien Sie es bitte auch

PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
Our Chief of Police Klaus Kandt will also join the press conference of @BMJV_Bund at 2:30 p.m.

PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
We appreciate the many #Thanks you twitter us. We'd be glad if those tweets were less numerous though.

PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
Auch unser Polizeipräsident Klaus Kandt wird an dieser #PK teilnehmen.

PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
The further results of the investigation will be published by the federal Public Prosecutor's Office only. #Thanks for understanding

Bl.a. information om presskonferens delades även på Twitter.


PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016

Über das Hinweisportal bka-hinweisportal.de erreichen uns viele Videos & Fotos zum #Breitscheidplatz. #Danke dafür. Das hilft uns sehr.

13 252 551


PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016

For your safety! In case of suspicious observations, please don't investigate on your own - it's our job.

17 243 312


PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016

We continue our investigation with emphasis. Please report suspicious observations in #Berlin to #Hinweistelefon under 030 54 024 111

7 192 161


PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016

The temporary arrested suspect denies the offense. Therefore we are particularly alert. Please be also alert. #Breitscheidplatz

25 553 244


PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016

Gehen Sie verdächtigen Beobachtungen zu Ihrer eigenen Sicherheit bitte nicht selbst nach - dafür sind wir da.

24 409 795


PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016

Wir ermitteln weiter mit Hochdruck. Melden Sie verdächtige Beobachtungen in #Berlin bitte an unser #Hinweistelefon unter  03054024111.

18 577 468

Polisen ber att lämna utredningen av situationen till polisen. Därtill berättar man om nya vändpunkter i utredningen – den fasttagna personen har nekat dådet så det är möjligt att gärningsmannen ännu är fri.

 **PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
We are together to observe a minute's silence.
With deep sadness we think of all victims at #Breitscheidplatz.

 **PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
Lots of videos & fotos from #Breitscheidplatz
are made available via bka-hinweisportal.de Thanks a lot, this helps
enormously!

 **PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
Wir stehen zusammen in
tiefer #Trauer um die getöteten Menschen
am #Breitscheidplatz.
#Schweigeminute



 **PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
#BeStrongBerlin



 **PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
#Berlin shows sympathy. You can find a book
for condolences in the #Gedächtniskirche.
Flowers can be set down on #Breitscheidplatz.

 **PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E
#Berlin nimmt Anteil.
In der #Gedächtniskirche liegt ein Kondolenzbuch aus.
Blumen können Sie am #Breitscheidplatz niederlegen.

 **PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
Wer are full of hope, 24 injured people were able
to leave hospital again and return to their relatives.

 **PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
Concerned relatives get the information if and
where their loved ones are in hospital by our information centre
Personenauskunftstelle.

Kommunicera på ett deltagande och empatiskt sätt. En bild på en tyst minut som ordnats för att hedra minnet av offren. Dessutom tackar man för bildmaterialet som har sänds in.

 **PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
The CSI Team needs to progress with the work
on the scene. Thank you for your understanding.
#Breitscheidplatz

 **PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
Infotweet: #Breitscheidplatz and a wider
surrounding will still be closed off tomorrow.

Fortfarande efter att det akuta skedet har gått förbi berättar man om vad som händer.

-  **PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
Mit dem @bka arbeiten wir intensiv an der
Ergreifung des Täters.
Jetzt sind die nächsten Ermittlungsergebnisse abzuwarten.
#Breitscheidplatz
15 83 338
-  **PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
#Thanks for prudence+trust. Without any fake
messages+rumours our colleagues are able to concentrate on the
investigation #Breitscheidplatz
3 62 167
-  **PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
508 leads regarding #Breitscheidplatz were
received by our colleagues answering the tip-line (030-54024111).
THANK You
2 64 112

Polisen tackar för de tips man har fått in och för att rykten inte sprids.

-  **PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 21. joulukuuta 2016
Thus we will stop live-tweeting for the moment.
When conditions change we will of course be back online.
#Breitscheidplatz
16 53 114
-  **PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 21. joulukuuta 2016
When the federal prosecutor's office took over
the investigation we were told that public relations is their responsibility
only.
6 45 86
-  **PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 21. joulukuuta 2016
Dear community, thanks for having followed us
here in the past few hours concerning information about the incident of
#Breitscheidplatz
3 40 184

När man slutar följa situationen aktivt, berättar man om det.

5.8 Ta med medborgarna i kommunikationen

- Gör det klart att man inte kan göra en nödanmälan via sociala medier utan det ska göras genom att ringa nödnumret.
- Uppmuntra medborgarna att dela information och hjälpa andra. Be människor dela viktig information så att så många som möjligt nås (även de som ännu inte är följare).
- Fundera på lämpliga nyckelord (hästhage) och be människor att använda dem så att informationen som delas är lättare att följa – eller följ upp om det redan har bildats en egen hästing för situationen som kan användas.
- Du kan också be medborgarna att skapa information. Ge anvisningar om hur och hurdant!
- Myndigheterna har oftast den bästa och mest uppdaterade informationen om situationen och om det hur medborgarna bäst kan hjälpa till; kontakta medborgarnas nätverk, informera om situationen och om det, var hjälp behövs.
- Inte bara medborgarna på händelseplatsen utan också de utanför dess omedelbara verksamhetsområde kan hjälpa (crowdsourcing, tänktalko) – t ex att värdera skador på basis av satellitbilder, iakttagelser o.s.v.



- Tacka medborgarna för att de delat information och deltagit. Uppmärksamma mervärdet som vidaredelandet av information har fört med sig.

Via sociala medier kan man be följarna om iakttagelser som stöd för att skapa lägesbilden. Ge även anvisningar att i brådskande fall göra nödanmälan i numret 112. Norra Karelens räddningsverk definierar även den hästhage under vilken iakttagelserna insamlas.

 **PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2018
Please send hints by video & photo concerning the occurrences of #Breitscheidplatz to the following upload portal: bka-hinweisportal.de

5 319 173

Bildmaterial kan även användas som stöd för utredningar.

Etusivu Ilmoitukset Viestit

Etsi Twitteristä

 **Polizei München** @PolizeiMuenchen

TWIIITIT 5 911 SEURATUT 113 SEURAAJAT 275 t. TYKKÄYKSET 2 884

Seurataan

 **Polizei München** @PolizeiMuenchen · 23. heinäkuuta
To all, who publish pictures of victims: STOP DOING THIS! Please show more respect! #gunfire #munich

177 2,8 t. 3,9 t.

 **Polizei München** @PolizeiMuenchen · 22. heinäkuuta
An alle, die Bilder von Opfern veröffentlichen: HÖRT AUF DAMIT! Habt Respekt vor dem Leid der Angehörigen. #Schießerei #münchen

159 3,2 t. 6,5 t.

Ge även anvisningar för vad man INTE ska dela.

 **PolizeiBerlinEinsatz** @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2018
Lots of videos & fotos from #Breitscheidplatz are made available via bka-hinweisportal.de Thanks a lot, this helps enormously!

3 91 139

Tacka och uppmärksamma mervärdet som medborgarna fört med sig.

5.9 Hurdan information är man i behov av?

Under en pågående situationen önskar medborgarna information av många olika slag

- information om situationen från pålitliga källor samt situationens varaktighet, påverkan och följder
- tydliga anvisningar om vad man får eller inte får göra
- fakta om varför något har inträffat (bakgrundsinformation)
- information om vad myndigheterna gör åt saken
- information om de anhöriga och hur de mår.



Ge till exempel anvisningar om hur man använder nödnumret rätt i brådskande tider.


NSW Rural Fire Service lisäsi 2 uutta kuvaa.

21. joulukuuta 2016 kello 7:28 · 🌐

There is a bush fire burning north of Grafton in the Whiporie State Forest. The fire is burning towards the Summerland Way, the road is expected to be closed shortly. The very large air tanker Southern Belle will be sent shortly to assist firefighters on the ground.

Näytä käänös




Tykkää · Kommentoi · Jaa

428
 Huippukommentit

260 jakoa


 Kirjoita kommentti...


NSW Rural Fire Service Summerland Way has now been closed to traffic. Check Live traffic for details on diversions: <https://www.livetraffic.com/desktop.html>
 Näytä käänös

Live Traffic NSW
 Live updates and traveller information for NSW roads
[LIVETRAFFIC.COM](https://www.livetraffic.com)

Tykkää · Vastaa · 2 · 21. joulukuuta 2016 kello 8:05


Marilyn Morgan Did the rain we just got help. We are 15 kims from Whiporie on Casino side. Has it been contained.
 Näytä käänös

Tykkää · Vastaa · 21. joulukuuta 2016 kello 9:47

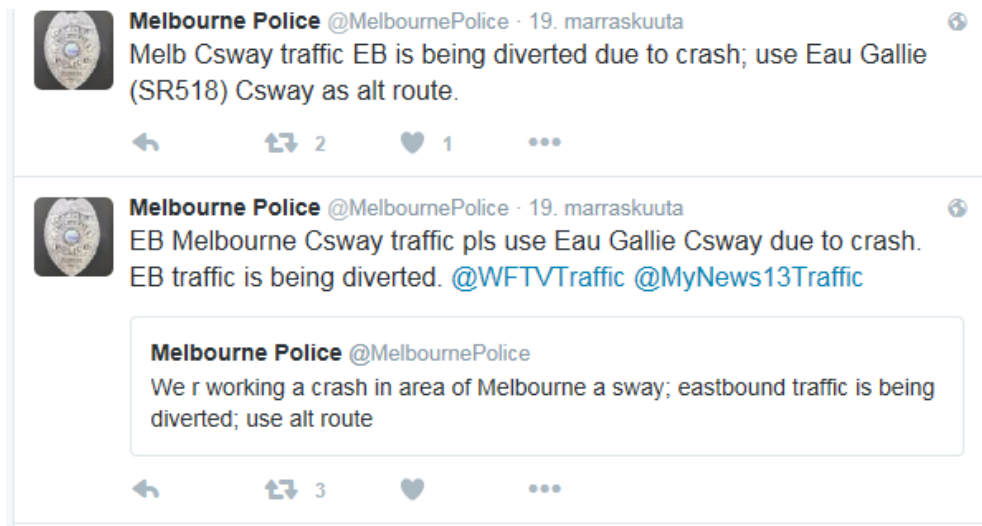

NSW Rural Fire Service They didn't get much over the fireground, tracking another storm near Grafton which may drop more rain where its needed.

Berätta vad som har hänt, hur det påverkar och så vitt som möjligt om vad som händer i fortsättningen. Besvara medborgarnas kommunikationsbehov. Räddningsverket i New South Wales informerar om terrängbränderna i Australien i december 2016.

5.10 Olyckan involverade

Ju större olycka, desto flera eventuella delaktiga är inblandade

- de som är delaktiga i olyckan eller i dess omedelbara verkningsområde
 - ge information om situationen i realtid
 - ge anvisningar om vad som ska göras, hur man kan undvika skador och hjälpa andra
- de som är utanför olyckans omedelbara verkningsområde
 - har informationsbehov till exempel om hur de anhöriga mår
 - ge anvisningar om hur man kan hjälpa till: exempelvis förmedling av information, behandling av information
 - ge information om hur man kan undvika olyckan (t ex omvägar).



Ge anvisningar om hur man kan undvika en olycksplats - berätta till exempel om en omväg såsom polisen i Melbourne.



Dela också viktiga uppdateringar av andra myndigheter så att de får en så bra synlighet som möjligt.



Satapelastus @Satapelastus · 16. heinäkuuta

#Jämijärvi : 2paikkainen potkurikone
tehnyt hallitun pakkolaskun pellolle.
Pelastuslaitos paikalla. Ei
henkilövahinkoja. **#hälytys** **#Satakunta**



Berätta kort om vad som har hänt. Till exempel i det här fallet informeras det om ett fall som väckte stort intresse: många såg säkert flygplanet så genom informering hejdar man antalet nödsamtal och att rykten börjar sprida.

London Fire Brigade @LondonFire · 10. kesäkuuta

 Our crews have now got the flat fire on Green Lanes in #Harringay under control london-fire.gov.uk/LatestIncident... © @Lizlxxr



16 6

London Fire Brigade uudelleentwittasi

 **TfL Traffic News** @TfLTrafficNews · 10. kesäkuuta

A105 Green Lanes j/w Hewitt Road is closed due to a building fire. Use alternative route.

3 1

London Fire Brigade @LondonFire · 10. kesäkuuta

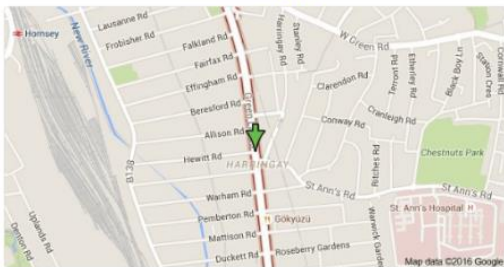
 We've now got 6 fire engines dealing with the flat fire above a café on Green Lanes, #Harringay © @AnAngryScott



9 6

London Fire Brigade @LondonFire · 10. kesäkuuta

 We currently have four fire engines and around 20 firefighters dealing with a fire on Green Lanes in #Harringay.



7 5

Berätta om hur situationen utvecklas då det finns något nytt att informera om. Så vitt som möjligt utnyttja bilder som tagits på plats och kartbilder av området. Dela även uppdateringar av andra myndigheter angående situationen. Räddningsverket i London har här till exempel vidare tweetat meddelandet av TfL Traffic News där det berättas att vägen på området stängts av och människor uppmanas använda omväg.

6 Återhämtning

I kommunikationen efter en kris eller olycka borde syftet vara att förklara det som inträffat och göra det möjligt för medborgarna att behandla sin rädsla och sorg. Vid återhämtningsfasen är det väsentligt att erbjuda psykologiskt stöd och första hjälp. Sociala medier kan vara den plats där det inträffade kan behandlas tillsammans med andra.

Återhämtningsfasen kan också anses som nästa fas för beredskap. Den här fasen är ett bra tillfälle för säkerhetskommunikation eftersom man lättare tar emot information och man är mera intresserad. Återhämtningsfasen kan alltså erbjuda möjligheter att dela information om hur man skulle kunna förebygga det som inträffade eller hur man kan förbereda sig för det.



PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
We are together to observe a minute's silence.
With deep sadness we think of all victims at #Breitscheidplatz.

2 135 289



PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
Lots of videos & fotos from #Breitscheidplatz are made available via bka-hinweisportal.de Thanks a lot, this helps enormously!

3 91 139



PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
Wir stehen zusammen in tiefer #Trauer um die getöteten Menschen am #Breitscheidplatz.
#Schweigeminute



44 577 2,1 t



PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
#BeStrongBerlin



52 1,3 t 2,9 t



PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
#Berlin shows sympathy. You can find a book for condolences in the #Gedächtniskirche. Flowers can be set down on #Breitscheidplatz.



PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E
#Berlin nimmt Anteil.
In der #Gedächtniskirche liegt ein Kondolenzbuch aus. Blumen können Sie am #Breitscheidplatz niederlegen.

4 119 226



PolizeiBerlinEinsatz @PolizeiBerlin_E · 20. joulukuuta 2016
Wer are full of hope, 24 injured people were able to leave hospital again and return to their relatives.

5 168 416

Visa medkänsla och erbjud medborgarna en möjlighet att sörja och behandla det som hänt t ex genom att dela ut inlägg som berör saken. Den tyst minut som hölls till minnet för offren för terrordådet i Berlin delades också i sociala medier. Polisen i Berlin berättade bl.a. hur man kan komma ihåg offren.



Berätta om olyckans bakgrunder och orsaker samt om hur motsvarande situationer kunde undvikas. En tweet av räddningsverket i London om orsaken till en lägenhetsbrand och instruktioner att flytta bort speglar och glas från direkt solljus.

6.1 Efter en kris eller olycka

- Erbjud information om var och hur människor vid behov kan söka professionell hjälp. Länka till ytterligare information.
- Koncentrera dig på att visa medkänsla mot offren hellre än att namnge de skyldiga. Kommunera på ett deltagande, omtänksamt och empatiskt sätt.
- Svara på medborgarnas frågor.
- Berätta hur medborgarna kan delta i att hjälpa till och hurdan hjälp ännu behövs (t ex donera pengar).
- Krisens efterdyningar kan utnyttjas som momentan för säkerhetskommunikation och att öka medvetandet. Berätta hur man kan förebygga och förbereda sig.
- Uppehåll kommunikation via sociala mediernas kanaler. Undvik att återgå till minimal kommunikation via sociala medier om de sociala medierna har utgjort en viktig roll under krisen. Medborgarna kan ännu återvända för att få information via en kanal som konstaterats vara bra.

- Kommunicera med tanken "vad lärde vi oss" både från organisationens och publikens synvinkel. Leta inte efter eller peka ut skyldiga.



Ge anvisningar om vad man kan göra om man själv drabbas av en motsvarande situation.

Ge anvisningar om hur medborgarna själva kan delta i att hjälpa till och hurdan hjälp som behövs. Dela också goda nyheter till exempel om att trafiken är återställd. Informering av staden Moore i Oklahoma efter en tornado härjat.



 **FEMA** @fema · 2. joulukuuta

If you'd like info on volunteering/donating to help the #Gatlinburg fires, @T_E_M_A recommends calling 866-586-4483. [photo: @greatsmokynps]



3 124 76

Styr medborgarnas potential att delta-även då situationen pågår, om möjligt. Info från FEMA om att hjälpa till angående skogsbranden i Gatlinburg.

 **Walters State** @WaltersState · 19. joulukuuta

#TNPromise #TNAchieves students! Volunteers are still needed for the Sevier County #wildfire clean-up. Help your neighbor. #8hours



TN Achieves
Changing Lives, Transforming Communities

East Tennessee
Community Service

Sevier County Recovery

Volunteer East TN needs over 3,000 volunteers this week!

Sign up—www.volunteeretn.org

Check in—Volunteer Reception Center

1304 Parkway

Sevierville, TN 37862

7 2

Vid behov engagera människor i talko såsom här vid röjning av skogsbränder.



Om du ber sociala mediegemenskapen om hjälp, tacka och berätta när situationen är över. Bilden i uppdateringen av Metropolitan Police förknippas inte direkt med att en försvunnen ung person hittats men ökar inläggets synlighet.



Berätta när situationen är över.

händelser



 satapelastus [Seuraa](#)

73 tykkäystä 21 vk

satapelastus Nämähän siis eivät ole mitään tuhkakuppeja tai nuotiopaikkoja. #molak #jäteastia #sekajäte #palavamateriaali #kauheasotku

s Joku tuunannu siitä kylpytynnyriä 🤖

Kirjaudu sisään, jos haluat tykätä tai kommentoida

Utnyttja hotande som inträffat och om det är korrekt, olyckor ur perspektivet förebyggande kommunikation. Anklaga inte utan närma dig saken med principen "vad lärde vi oss".



 satapelastus [Seuraa](#)

164 tykkäystä 1 vk

satapelastus Aamupäivällä paloi rekan perävaunun renkaat ja säiliön eristeet 8-tien varrella n. 10 km Raumalta etelään. Sammutustöihin osallistui Rauman palomiehet ja Pyhärännän VPK. #satapelastus

d Mitä sielä oli kyydissä

p Kaoliinikärlyltä näyttäs...

Kirjaudu sisään, jos haluat tykätä tai kommentoida

Sociala medier ger möjligheten att ta fram räddningsverkens vardagliga arbete och dess betydelse. Berätta alltså också om vardagen på räddningsverket.

Kollektiva plattformar för att behandla händelsen

Nätverken i sociala medier kan hjälpa till att behandla det som inträffat: de erbjuder en plats där man kan diskutera och sörja det som har hänt. Det ger medborgarna en känsla av att få tillbaka kontroll och hjälper att rationalisera händelsen. Myndigheterna behöver inte själva nödvändigtvis ta del i det här men på myndigheternas egna nätsidor kan man styra till kontaktuppgifter av de aktörer som ansvarar för krisarbetet eller andra plattformar som behandlar saken eller ger rum för människor att diskutera.

7 God praxis

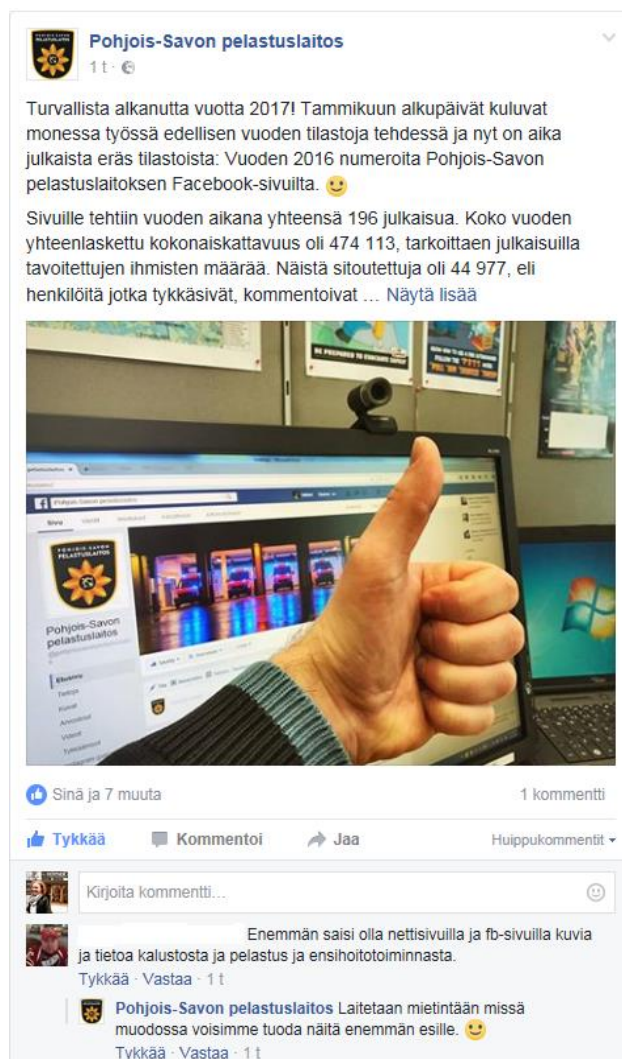
Följande anvisningar och god praxis gäller för kommunikation i sociala medier såväl för förebyggande säkerhetskommunikation som vid informering under händelseförloppet av en olycka.

7.1 Kommunicera på ett intressant sätt

Intressant i sociala medier är att:

- det är dagsaktuellt, något som är i fokus just nu
 - det är visuellt – bilder, videor
 - det är personligt – det lyfter upp personer bakom en organisation
 - det är interaktivt – lyssna, svara, diskutera.
-
- Följ upp hur ditt indata påverkar följarna; nätverks-tjänsterna skapar mycket data som kan användas vidare för att styra verksamheten: på vilket sätt har man reagerat och när? Fundera på varför någon viss sak delas eller gillas?
 - Onsdagar och slutet av veckan är bra tidpunkter för att nå människor i sociala medier.
 - Fans och olika målgrupper kan aktiveras genom att be dem om kommentarer eller tips, med en utlottning eller ett pris som lockbete. Att kommentera sänker tröskeln till att delta även i fortsättningen.

Följ upp och utvärdera hurdan räckvidd kommunikationen i sociala medier har. Till exempel på Facebook och Twitter är det lätt att hitta kontots användarstatistik. För räddnings-verkens del ska kommunikation i sociala medier även antecknas som en sammanfattande rapport i PRONTO. Norra Savolax räddningsverk sammanfattade årets 2016 kommunikation i sociala medier.





Att det är visuellt är en väsentlig del av sociala medier. Utnyttja tydlig infografik. FEMA informerar om beredskap för en vinterstorm.



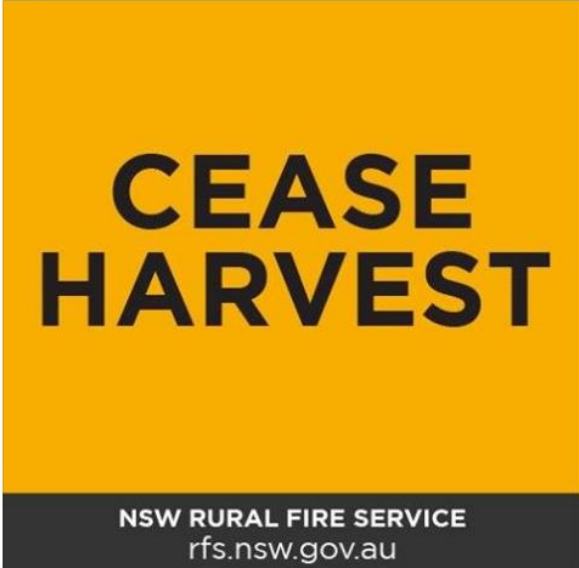
Tydliga bilder och meddelanden är populära på sociala medier. Uppdatering av Birkalands räddningsverk – Posta först när du är framme.

[Bushfire facts](#) -video: Utnyttja även rörlig bild och animationer.

 **NSW Rural Fire Service**
28. joulukuuta 2016 kello 4:35 · 🌐

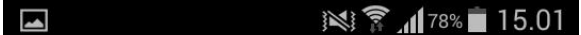
The NSW Rural Fire Service requests all harvesting operations in the GREATER HUME, FEDERATION AND BERRIGAN and ALBURY Rural Fire Districts CEASE due to the current weather present and predicted. Operations may resume when conditions substantially improve in line with the Harvesting Guide or when otherwise advised.
<http://www.rfs.nsw.gov.au/.../farm-fir.../grain-harvesting-guide>

Näytä käännös



Om det inte finns bildmaterial färdigt angående saken, gör en enkel bild själv och sammanfatta grundtanken i uppdateringen. Räddningsverket i New South Wales uppmanar att avsluta skördarbetet på grund av fara för terrängbrand.

Länka publikationen av bra handlingsmodeller eller – anvisningar till dagsaktuella händelser eller olyckor.

 15.01

 **lupelastuslaitos**



♡ 💬 ➔

♥ 66 tykkää tästä

lupelastuslaitos Vaikkakin tämän kuvan keittiössä ei pikamunkkihjeesta huolimatta ollut valmistettu munkkeja #vappu:a varten, niin käyttämällä vettä rasvapalon sammuttamiseen voi tulos olla kuvan kaltainen. Paistettaessa munkkeja tulee kattilan oma kansi pitää lähettyvillä tai #sammutuspeitto käden ulottuvilla, sillä #rasvapalo sammutetaan oikeaoppisesti tukahduttamalla. Turvallista Vappua! #lupelastus #tulipalo #pelastustoimi #pelastuslaitos #turvallisuus

29. HUHTIKUUTA 2015





Berätta om människorna bakom organisationen.



Tävlingar och utlotningar är ett bra sätt att väcka interaktion.

Tävlingar, gillningar och delningar – Facebooks lottningsregler

Enligt Facebooks instruktioner för att göra reklam kan man samla in tävlingssvar genom att be människor att gilla ett inlägg eller att kommentera det på sin sida (t ex "Gilla detta inlägg och delta"). Det är ändå förbjudet att be deltagaren att publicera inlägget i sin egen eller sin väns profil som förutsättning för att delta i en tävling (en så kallad gilla och dela – tävling, t ex "delta genom att dela i din profil").

Se t ex <http://www.redesan.fi/facebookin-arvontasaannot/> (på finska)

Kom ihåg följande

- använd tydligt allmänspråk – inga yrkestermer
- även myndigheter får använda humor
- bjud på bilder och länkar, om möjligt. Kom ändå ihåg medborgarnas integritetsskydd och rättigheter när du tar bilder!
- var modig när du deltar och skapar innehåll, ge dig in på interaktionen
- undvik "klickjournalism" alltså rubriker som samlar klickningar i stilen: "Det här är en viktig sak". Även om man i en uppdatering länkar till en annan sida för ytterligare information, borde man i uppdateringen ändå berätta vad det är frågan om.

Läs: Grundprinciper **för användning av sociala medier/Pekka Sauri 16.4.2016**

Jag berättar här vilka regler jag har ställt för mig själv. Eftersom jag är tjänsteman, är reglerna kanske stängare än om jag inte var det. Men kanske ni kan överväga att använda dem i tillämpliga delar i er egen verksamhet. Får delas.

1. Svara på alla sakliga frågor sakligt. Det finns inga dåliga frågor, dåliga svar kan det finnas.
2. Svara även på sakliga frågor som anonyma personer sänder.
3. Om du får en fråga eller respons angående ditt ansvarsområde som innehåller grovt språk, räkna till tio och svara sedan sakligt. Erfarenheten har visat att efter det blir sändaren saklig i 99 % av fallen.
4. Kommentera inte personliga förolämpningar och oförsämdheter.
5. Om den grova stilen, förolämpningarna och oförsämdheterna fortsätter, blockera sändaren.
6. Anmäl direkta hot till myndigheterna.
7. Ge en osaklig sändare en möjlighet att återvända till diskussionen om hen vill diskutera sakligt



Informera om dagsaktuella saker – även humor är tillåtet i sociala medier.



Utnyttja aktuella #hästhage i kommunikationen i sociala medier – t ex #tbt, throwbackthursday då man delar gamla bilder.



Berätta om det dagliga arbetet, för fram kunnandet. Exemplet från Västra Nylands räddningsverk.

- Trycket att producera innehåll kan vara hård och tröskeln hög. Samla ihop organisationens interna sociala mediegrupp för vilken de anställda producerar innehåll och varifrån man sedan kan plocka (och vid behov editera) innehåll för räddningsverkets offentliga flöde.
- En snabb och noggrann informering eller reaktion kan vända något negativt att bli positivt och konstruktivt. Om något går fel, be om ursäkt: När något går fel, berätta själv om det genast. Många gånger medför det positiv synlighet. (Se Case Helsingfors räddningsverk)
- Utnyttja etablerade fenomen i sociala medier, t ex #tbt (throw back Thursday då man delar gamla bilder) vilket intresserar människor och ger allmänheten ett grepp om saken.
- Skriv upp reglerna för diskussionen på sociala mediers kanaler. I samband med dessa är det bra att berätta hur myndigheterna fungerar i sociala medier.

- Det lönar sig att sätta ihop material enligt årsklockor och etablerade modeller för kommunikation av vissa helheter (till exempel svagt is, terrängbrandsfara).
- Tänk över användningen av tidsinställda inlägg – om något större händer, kontrollera att ett för tidpunkten olämpligt meddelande inte automatiskt sänds ut.



Korrigera/berätta om bakgrunden till beslutsfattandet eller verksamheten i sociala medier. Exempel från Inrikesministeriets Twitter – konto.



Rätta till fel information genom att använda sociala mediernas kanaler – kommunicera flerspråkigt så som Migrationsverket här.

7.2 Osakliga uppdateringar, kommentarer och meddelanden

Hur ska man förhålla sig till osakliga uppdateringar, kommentarer och meddelanden?

- Koncentrera dig på att den egna kommunikationen är relevant samt på innehållet: ta fram rätt information i rätt tid.
- Förbigå provokationer, gå inte med i det.
- Svara sakligt även på provokativa meddelanden och kritik.
- Radera inte ett kritiskt meddelande eller kommentar.
- En uppdatering eller kommentar kan raderas om det finns goda skäl till det. Till exempel ett meddelande med religiösa, politiska eller kommersiella syften kan raderas. Meddelanden som strider mot organisationens diskussionsregler eller är olagliga kan raderas – rasistiska, förolämpande eller annars osakliga meddelanden kan (och bör) raderas.
- Det lönar sig att vara noggrann med raderingar – diskutera det till exempel med sociala medie- eller administratörsgruppen.
- Att radera ett nättrollmeddelande (ett meddelande med avsikt att provocera) kan provocera ännu mera. En sådan här kommentar kan döljas, då skribenten ser den fortfarande själv men andra användare kan inte se den.
- Om meddelanden raderas kan man berätta orsaken varför man har gjort det. Å andra sidan, om spelreglerna för kommunikationen är framme även i sociala medier, behöver man inte alltid berätta att meddelanden har raderats. Det är ändå en god sed att informera skribenten om att meddelandet raderats och orsaken till det med ett privatmeddelande.
- En bra praxis är att ta en skärmbild av meddelandet som raderas. Bilden kan vara till hjälp i en senare utredning.

**Queensland Police Service** jakoi käyttäjän **Join The Drive** videon.
Eilen 9:24 · 

We have already seen far too much carnage on Queensland roads. Please drive safely and remember this Christmas for all the right reasons.
[#xmasroadsafety](#)



I have been doing a lot of driving from Brisbane to the Sunshine Coast over these holidays. I haven't seen any police. Just lots of people on phones, cars not keeping left and speeding. I follow the rules because I have love ones in the car with me. Could you please enforce the keep left and mobile phone laws.
[Näytä käänös](#)
Tykkää · Vastaa ·  7 · Eilen 9:42

**Queensland Police Service** Please contact Policelink on 131444 to provide further info or submit a report at <https://www.police.qld.gov.au/apps/reports/hoonOnline>
[Näytä käänös](#)

**Hoon On-Line Form**
Contact page for the Queensland Police Service, Australia.
[POLICE.QLD.GOV.AU](https://www.police.qld.gov.au)

[Tykkää](#) · [Vastaa](#) ·  2 · Eilen 10:14
[Näytä lisää vastauksia](#)



"What will this Christmas be remembered for?" Hopefully, less Coppers and resources tied up in massive RBT operations and, instead, more Coppers on the road so that their mere presence calms things down. The massive RBT operations are obviously not working.
[Näytä käänös](#)
Tykkää · Vastaa ·  5 · Eilen 9:32

**Queensland Police Service** Hi Neil. With one in five fatalities linked to drink driving - it remains a high priority for us. Our RBT operations have resulted in hundreds of drink drivers being taken off our roads. Thanks for your interest.
[Näytä käänös](#)
Tykkää · Vastaa ·  23 · Eilen 9:44



Sure, you catch drink drivers. Well done. But the people who are being killed when a car rams into a tree at excessive speed, are generally not ones of those you screened at your massive RBT Operations. Obviously not, eh? Your method is not working...
[Näytä lisää](#)
[Näytä käänös](#)
Tykkää · Vastaa · Eilen 9:59



It's a catch 22, Neil, they can't chase them in some states, and at least at RBT they can get some off the road.
[Näytä käänös](#)
Tykkää · Vastaa ·  2 · Eilen 10:05

Tällainen kritiikki – radera inte kritiska meddelanden. Kom ihåg att de meddelanden som bryter mot diskussionens regler (bl.a. rasistiska, förolämpande, integritetsbrytande) kan raderas. Svara sakligt på kritisk respons. En diskussion på Queenslandspolisens Facebook -vägg.



Wow, lots of comments have been deleted, even though the question being asked is very relevant. Which was, why not water bomb before it gets out of control. Either answer the question NSW Rural Fire, or leave comments alone!

Näytä käännös

Tykkää · Vastaa · 29. joulukuuta 2016 kello 11:56

Det upptäcks snabbt om kommentarer raderas och om utan orsak, kan det förarga följarna ännu mera.

"Det gäller att ha skinn på näsan"

Kommunikationen i sociala medier kan vara ovänligt och otrevlig till tonen. Lägg organisationen mellan dig själv och gemenskaperna i sociala medier. Ta inte negativa kommentarer personligt. Det lönar sig att vara beredd på att få hatmeddelanden. Bli inte heller förvånad över provokationer.



"Även myndigheter kan ha sinne för humor". SKATT svarar på en litet provokativ kommentar med humor – och lägger till en länk till ytterligare information.

> Bekanta dig med: [Virkamies, vihapuhe ja vastayhteisöt](#) (på finska). En presentation av inrikesministeriets kommunikationsdirektör Mika Mäkinen om hattal som tjänstemän bemöter.

Vem ska man svara om man inte hinner svara alla?

- Det lönar sig att svara sådana frågor som betjänar en stor grupp eller som har fått många gillningar.
- Analysverktygen i sociala medier kan användas som hjälp när man tar fram ofta frågade frågor.
- Man svarar alla även om man inte skulle svara varje följare enskilt.
- Det lönar sig att svara på frågor även från nättroll om de är sakliga och svaren betjänar alla följare.



The screenshot shows a tweet from the official Twitter account of the Finnish Migration Service (@Maahanmuuttovirasto). The tweet is dated December 11, 2016. The text of the tweet discusses the use of hashtags #maatieto and #turvapaikka in decision-making. Below the main text is a box containing a question and a list of four bullet points. At the bottom of the tweet, there are icons for replies (14), retweets (5), and likes (8).

Maahanmuuttovirasto @Maahanmuuttovir · 11. joulukuuta 2016

Tänään on kysytty **#maatieto**'sta, jota käytetään **#turvapaikka**'päätöksiä tehdessä. Tässä lisätietoa aiheesta.

Minkä tietojen perusteella turvapaikkapäätös tehdään?

- **Toimimme tietynlaisessa epävarmuudessa:** jokaisen tarinaa ei voida verifioida paikan päällä käymällä. Siksi turvapaikka-asiat on ratkaistava taustaansa vasten: miten yksittäisen henkilön tarina sijoittuu yleiseen tilanteeseen.
- Turvapaikanhakijalla on velvollisuus selvittää asiaansa. Jos ei ole asiakirjoja, kuvat, videot tai vaikka WhatsApp-viestit käyvät. Aina ei kerrota kaikkea: joskus syynä voi olla hakijan trauma, joskus ei kerrota itselle epäedullisia asioita.
- Maatietoa tuotetaan ja varmistetaan lukuisista lähteistä ja lähteisiin suhtaudutaan kriittisesti. Joskus tietoa on vaikea saada ja silloin on toimittava olemassa olevilla tiedoilla.
- Jos emme selvitysten perusteella voi varmistua, ettei turvapaikanhakija joudu vainotuksi palatessaan, asia ratkaistaan hakijan hyväksi.

14 5 8

Besvara kommunikationsbehoven – lyft upp frågor som väcker diskussion eller ofta frågade frågor. Exemplet från Migrationsverkets kommunikation.

7.3 Om man gör misstag

Misstag är en gåva!

Det händer att man gör misstag även i sociala medier. Det lönar sig att undvika dem men inte vara rädd för dem – att göra misstag gör också myndigheterna mänskliga. Det är viktigt att man erkänner att man gjort fel och ber om ursäkt. Sociala medier är ofullständiga och ofullkomliga till naturen. Klumpigheten, som ofta beror på snabba reaktioner, tillåts. Dessutom är sociala medier oförutsägbara: när du skriver en uppdatering kan du inte alltid veta hur man reagerar till den. En ödmjuk attityd är bra att komma ihåg i sociala medier.

Sociala mediernas tempo syns även genom uppseendeväckande sensationer på sociala medier och då när misstag sker. Något som orsakat hetsiga kommentarer brukar ofta också glömmas snabbt.

Pelastuslaitoksen suojatietempauksesta kommenttimyrsky - kuvanottoaikka kerää kritiikkiä

Perjantai 12.8.2016 klo 10.28   

Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen suojateiden tärkeydestä muistuttava kuva ei miellyttänyt kaikkia sosiaalisessa mediassa.

- ▶ Pelastuslaitoksen suojatiekuva synnytti kiivaan keskustelun kuvanottoilanteesta ja paikasta, jossa kuva otettiin.
- ▶ Monen kommentoijan mielestä on älytöntä, että pelastuslaitos on tukkinut kuvassa kevyen liikenteen väylän.
- ▶ Pelastuslaitos on pahoitellut kuvaa, ja mainitsee kommentissaan että kuvaustilanteessa väylää valvottiin koko ajan.



"Mellersta Nylands skyddsvägskampanj orsakade en kommentarstorm". En uppdatering om att trygga skolvägen för små barn fick kritik för att man i bilden blockerar gång- och cykelvägen. (Källa: Italehti)



Maahanmuuttovirasto @Maahanmuuttovir · 23. syyskuuta 2016

Korjaus aamulliseen twiittiimme: elokuussa 2015 yht. 30 #vok'ia, syyskuussa 2015 avattiin 66 uutta. #tpsyksy2015 Anteeksi #näppäilyvirhe!

Maahanmuuttovirasto @Maahanmuuttovir

Ennen #tpsyksy2015'ä Suomessa oli yhteensä 60 #vok'ia, syyskuun 2015 aikana avattiin 66 uutta yksikköä. #tphakijat #vastaanottokeskus



Det lönar sig att rätta till misstag så snabbt som möjligt. I kommunikering i snabbt tempo kan misstag inte alltid undvikas. Exemplet från Migrationsverkets Twitter – konto.

7.4 CASE: Helsingfors räddningsverks brandbil på drickspaus



Helsingin kaupungin pelastuslaitos

2 t · 🌐

👍 Tykkää sivusta

Paloauto juomatauolla

Harjoituksissa on tärkeää muistaa tankkaus. Vai miten se meni? 😊

Olimme harjoittelemassa vesitykin käyttöä rannassa, kun säiliöauto karkasi. Kukaan ei loukkaantunut ja kaikkia huvittaa. Menee se maanantai näinkin.



Räddningsverkets brandbil smet iväg i en övning och hamnade till slut att slurpa vatten.

   Sinä, ja 6,6 t. muuta 200 kommenttia 690 jakoa

 Tykkää  Kommentoi  Jaa  Huippukommentit ▾

Redan på ca två timmars tid väckte inlägget närmare 7000 reaktioner, 200 kommentarer och 690 delningar.

 Vanhoja biologian opintoja muistellen vaikuttaisi myös siitä, että paloautot luokitellaan kuvan perusteella puolisukeltajiin. 😊
Tykkää · Vastaa ·  132 · 1 t

 Tekeväälle sattuu. Myös arjen sankareille. Hienoa työtä teette ja aina voi turvautua 112 numeroon.
Tykkää · Vastaa ·  105 · 2 t

 Aivan. 👍
Tykkää · Vastaa ·  3 · 1 t

 Mitä sankareita tuollaiset ammattitaidottomat ovat? Eivät osaa edes autoa ajaa!
Tykkää · Vastaa · 19 min

 Ei kukaan ajanut tuota autoa. Faktat kuntoon ennen typerää huutelua.
Tykkää · Vastaa ·  1 · 9 min

 H Kiitos!! En edes vaivautunut vastaamaan tohon mitään.
Tykkää · Vastaa · 5 min

Situationen väckte livlig diskussion, för det mesta tog man saken med humor.

 Hyvä että huvittaa.
Monella muulla työpaikalla olisi ollut eri meininki viimeistään kun pomojen pomolle selviää.
Tykkää · Vastaa ·  4 · 1 t

 Ero on siinä, jotta tässä tapauksessa kalustotappiot menee veronmaksajien pussista. Näillä "monella muulla työpaikalla" se menee yrittäjän omasta pussista.
Tykkää · Vastaa ·  4 · 1 t

 Amen Naulan kantaan.
Tykkää · Vastaa ·  1 · 1 t

 Pitäis jatkällä olla munaa niin paljon että vie varusteet takasin!
Tykkää · Vastaa · 1 t

 Omasta pussista? Oletteko kuulleet koskaan vakuutuksista. No, toki omavastuu menee.
Tykkää · Vastaa ·  1 · 52 min

 Saattaa olla että moni kaupunki, kunta on kuin Suomen valtio -- ei ole mitään vakuutuksia vaan viulut maksetaan neton nettona itse.
Veronmaksajat kiittävät tästäkin. 😊
Tykkää · Vastaa · 25 min

 Kirjoita vastaus... 

 Minua maksajatahona ei huvita yhtään. Alustasta osaa vaihtoon ja hytti uusiksi. Kone ehkä säilyy, jos ette kovin kauaa suolavedessä huljuttele.
Tykkää · Vastaa · 25 min

Räddningsverkets verksamhet kritiserades också.

 Mahtavaa kriisiviestintää! 👍 😊
Tykkää · Vastaa · 36 min

 P , J
Tykkää · Vastaa · 45 min

↳ 1 vastaus

 Veronmaksajaa tämä ei varsinaisesti huvita. Kiva kuitenkin, että oli hauskaa...
Tykkää · Vastaa · 1 t

 Vakuutus näissä valtion vehkeissäkin toki on. 😊
Ja tuskimpa kukaan huvin takia on tuota tehnyt. HALOO NYT
JOKU JÄRKI KÄTEEN 😊
Tykkää · Vastaa · 1 · 40 min

 Ennemmin mä tähän verorahani annan kun sipilän hallituksen palkkioihin. 😊
Tykkää · Vastaa · 1 · 38 min

 Kirjoita vastaus... 😊

I sociala mediegemenskapen fanns det också de som försvarade räddningsverket mot kritiken. Man tackade för informeringen.

 Hupsista saatana. On se hienoa kun kaikkia huvittaa veroeuroilla maksetun lisäkilkkeineen puolen miljoonan euron auton saattaminen lunastuskuntoon.
Tykkää · Vastaa · 1 · 1 t

 Tomi Hautamäki Miksi ei huvittaisi?
Vahinko on jo tapahtunut...eikä synkistelyllä ja kauhistelulla saa tuota automobiilia vedestä peruutettua. 😊
Tykkää · Vastaa · 5 · 1 t

 Minä maksan aiiivan tyytyväisenä tämän mokaan veroeuroillani! Kertakaikkisen hienoa työtä nuo brankkarit tekevät ja sallittakoon heidänkin olevan erehtyväisiä ja ihmisiä! Saitte hymyn mun naamalle ja arvokasta ja elintärkeää työtä teette! Avot!
Tykkää · Vastaa · 18 · 1 t

 Kyllä se siinä vaiheessa viimeistään lakkaa huvittamasta, kun maksumieheksi joutuu itse, kuten yksityisellä sektorilla on tapana joutua. Mutta vierastahan se on niille, joilla "ei ole penniäkään kiinni", you know what I mean? Noh, ymmärtäähän sen jos s... Näytä lisää
Tykkää · Vastaa · 2 · 41 min · Muokattu

 paremmin mä tän ymmärrän kun esim. finavian futurikikkailut ja huoltovarmuuspuolen "oho vittu myin 13ME edestä öljyä luottotiedottomalle"
Tykkää · Vastaa · 41 min

 sitäpaitti tätähän varten harjotellaan että sitten tosipaikassa ei auto muutu puolisukelkajaks 😊
Tykkää · Vastaa · 40 min

↳ Näytä lisää vastauksia

 No onneksi te onnistutte kuitenkin 95% eli melkein aina.
Mahtavaa että löytyy huumoria tähänkin! !Hyvä brankkarit
Tykkää · Vastaa · 3 · 1 t

 A. onks tää sitä meripelastusta mihin
kouluttaudut? 😊
Tykkää · Vastaa · 1 t

 Talvi yllätti?
Tykkää · Vastaa · 1 t

 Hups!
Tykkää · Vastaa · 1 t

 5/5
Tykkää · Vastaa · 1 · 1 t

 Onneksi ei käynyt pahemmin! Miten tuo saatiin ylös?
Tykkää · Vastaa · 1 · 1 t

 Make
Tykkää · Vastaa · 1 t

 Tosta ei muuten jäätelöllä selviä 😂
Tykkää · Vastaa · 1 t

 Mitähän tähän pitäisi sanoa. Ei ainakaan hyssytellä.
Tykkää · Vastaa · 1 t

 Eikös toi täytetä toisesta päästä?jäähdytin kuiva? 😂😂
Tykkää · Vastaa · 1 t

 Valtteri 😊
Tykkää · Vastaa · 1 · 1 t

Misstag är tillåtna även för räddningsverk.

8 Bilder, videor, ljud och upphovsrätt

Sociala medier prestigelöshet och det faktum att mångfald av innehåll produceras och sprids av användarna av tjänsten, tar inte bort innehåll upphovsrätt. Om du delar med andra genererat innehåll, se till att det är godkänt.

8.1 Publicering av bilder, videor och ljud

- På en offentlig plats får man ta bilder utan att be om lov – att publicera bilderna är ändå en annan sak än att ta dem.
- Grundregeln och god praxis är att alltid be om tillstånd av den som blivit fotograferad både för att ta bilden och att publicera den. Alltid är detta inte möjligt men t ex vid publika evenemang kan man allmänt meddela om inspelning och fotografering. Samma gäller för inspelning av ljud.
- En bild av en person som är tydligt identifierbar får inte användas utan hans/hennes tillstånd i reklam eller för marknadsföringssyften. En bild som tagits på en allmän plats får ändå delas om bilden inte förknippas med innehåll som förolämpar eller ger en fel bild av personen. Tänk noga igenom om det kan finnas risker i samband med att publicera en bild utan tillstånd. Samma gäller för videoinspelningar.
- Om personen är under 18 år behöver man tillstånd att ta bilder och att publicera dem av barnets vårdnadshavare.
- Upphovsrätten för en bild hör till den som har tagit bilden. Fotografen bestämmer vad som får göras med bilden: var den får publiceras, om det fåret redigeras utan tillstånd o.s.v.
- Obs! Alla bilder och videor som tagits under arbetsuppgifter med räddningsverkets kameror är myndighetsbilder och upphovsrätten ägs av räddningsverket, inte den som tagit bilderna. (Pelastustoimen viestintäöpas, på finska).
- När man ger ut bilder till massmedier ska man följa särskild omdöme och rättvishet. (Pelastustoimen viestintäöpas, på finska).
- Enligt högsta förvaltningsdomstolens förhandsavgörande är bilder tagna på en allmän plats av en brandman oftast myndighetshandlingar och då gäller offentlighetslagen vid överlåtandet av dem. Se HFD:s [årsboksbeslut HDF:2016:207](#). Detta betyder att räddningsverken ska lämna ut bilder på begäran av till exempel försäkringsbolag om det inte finns något sekretessbelagt i bilderna så som personuppgifter eller annat integritetskränkande material. Även i detta fall har fotografen upphovsrätt till bilden då hen kan bestämma vad

man får göra med bilden: var får den publiceras, får den redigeras utan tillstånd och så vidare.

Källor och ytterligare information (på finska):

- <http://www.mediakasvatus.fi/materiaali/kuvauslupa/>

Tror du att du vet vad som får fotograferas och vad som får publiceras? Gör YLEs test på publicering av bilder:

- <http://yle.fi/uutiset/3-9457278>



På denna exempelbild syns inga personuppgifter eller integritetskränkande material. Dessutom har den publicerats på en privat men öppen Instagram – profil. Är det ändå korrekt att publicera bilden? Tänk efter innan du publicerar en selfie från en olycksplats, under en olycka eller efteråt. Hurdan bild ger du av dig själv och din yrkesgrupp? Till exempel i en övningssituation kan man ta en bild men kom ihåg att berätta att det inte är en verklig situation.

8.2 Upphovsrätten

- Kom ihåg [upphovsrätten](#) även när du skapar innehåll och när du delar den! Till exempel kan man inte använda hitlåtar som bakgrundsmusik på en YouTube –

video utan behörigt tillstånd. Stäng radion som möjligen hörs i bakgrunden när du filmar.

- Till exempel kan man i en video använda musik som laddats ner från [musikbanken på Creative Commons](#).
- Fotografen har huvudsakligen rätten att besluta om användningen av sina bilder (se ovan). Fritt användbara bilder finns t ex på [Pixabay](#).
- Med sökorden "free pictures" och "free music" kan man hitta innehåll som man kan dela utan att betala ersättning för upphovsrätten.

Källor och tack

Det här undervisningsmaterialet har skapats med hjälp av Brandskyddsfondens finansiering av projektet Utbildningsmaterial för användning av sociala medier. Projektets arbetsgrupp och styrningsgrupp har haft en väsentlig roll i att planera och skapa innehållet.

Arbetsgruppen för projektet Utbildningsmaterial för användning av sociala medier:

Laura Hokkanen, Räddningsinstitutet
Raija Honkanen, Räddningsinstitutet
Johanna Franzén, Södra Karelens räddningsverk
Valtteri Korhonen, Norra Savolax räddningsverk
Heidi Saltiola, Södra Savolax räddningsverk
Ilkka Kaarakainen, Räddningsinstitutet
Birgitta Ahtonen, Räddningsinstitutet

Styrgruppen för projektet Utbildningsmaterial för användning av sociala medier:

Esa Kokki, Räddningsinstitutet
Elena Haapala, Birkalands räddningsverk
Antti Pulkkinen, Räddningsbranschens centralorganisation i Finland
Camilla Volanen, Finlands brandbefälsförbund
Maija Peltokangas, Inrikesministeriet
Laura Hokkanen, Räddningsinstitutet (sekreterare)

I undervisningsmaterialet har följande forskningsprojekt i det sjunde EU:s ramprogram utnyttjats:

[SOTERIA](#)

[iSAR+](#)

[PEP](#)

samt projekten [COSMIC](#), [EMERGENT](#) och [SLANDAIL](#).

Dessutom har Räddningsinstitutets och Polisyreshögskolans forskningsprojekt utnyttjats i undervisningsmaterialet:

[Sosiaalinen media ja älypuhelinsovellukset kansalaisten avuksi hätätilanteissa](#)

[Sosiaalinen media ja mobiiliteknologia avuksi viranomaisviestintään.](#)

Exemplen som samlats från sociala medier:

Laura Hokkanen & Marko Kaihola.

Översättning till svenska:

Birgitta Ahtonen

Design och layout

Laura Hokkanen & Riikka Salmela

Ett stort tack till de inhemska och utländska myndigheter vars kommunikation i sociala medier har samlats i exempen. Upphovsrätten för innehållet i detta material hör till de som ursprungligen publicerat det. Källorna har markerats i exempelbilderna.

Arbetsgruppen tackar alla som deltagit i verkstäder och i att genomföra projektet. Ett speciellt stort tack till kollegerna på Polisyrkeshögskolan Kari Pylväs och Terhi Kankaanranta, utbildningsmaterialet baserar sig på forskningssamarbetet som gjordes tillsammans med dem.



PELASTUSOPISTO

Ordlista

Utbildningsmaterial för användning av sociala medier

#tbt	Throw <u>B</u> ack <u>T</u> hursday. Sedvanlig praxis på sociala medier då man på torsdagar delar gamla bilder via hästhage #tbt.
@reply	Med tecknet @ kan man nämna en annan användare i sin uppdatering och rikta meddelandet så att det syns via @ - tecknet i användarens nyhetsflöde. Används t ex när man svarar på frågor. T ex "En bra fråga, @frågare". Så här kan man även ansluta övriga användare till sitt svar, t ex " En bra fråga, @frågare". Saken är så, eller hur @svarare?".
algoritm	Algoritmerna för sociala mediers tjänster bestämmer vilka meddelanden som stiger fram i nyhetsflödet. Till exempel gillningar, kommentarer och delningar ökar nyhetsvärdet enligt algoritmen. Läs mera (på finska): https://viestintapiritta.fi/mika-ihmeen-facebook-algoritmi/
app/applikation	Ett tillämpningsprogram. En användningslösning som planerats för mobila enheter. T ex sociala nätverkstjänster kan användas via tillämpningar som är planerade för mobila enheter.
audiovisuellt material	Material som baserar sig på ljud och bild.
disinformation	Avsiktligt vilseledande Information eller informering.*
face, fejsen	Facebook – tjänster.
hashtag, hästhage	Nyckelord eller etikett, tecknet #. Kan användas till att klassificera sina egna inlägg. Genom att använda nyckelord är det möjligt att söka och följa meddelanden som handlar om vissa ämnen. Till exempel: "#Fara för gräsbränder #Uleåborg s trakten".
insta	Instagram -tjänster.
dela, delning	Att dela en uppdatering av en annan användare på sin egen tidslinje så att den syns till ens egna följare.
publicering	Att publicera innehåll/inlägg, göra en uppdatering synlig på sitt konto.
en kanal	I kontexten sociala medier syftar kanaler på olika slags sociala nätverkstjänster och deras olika former. Ett meddelande "kan publiceras på olika kanaler" alltså via olika tjänster. Allmänt betyder kommunikationskanaler olika sätt att kommunicera, till exempel printmedia, radio, television, sociala medier o.s.v.
kika	Meddelanden i tjänsten Kik.
klickning	Att öppna en länk som publicerats på Internet.
klickjournalistik	De elektriska medierna följer tillgängligheten på sina publiceringar via klickningar som inriktats på dessa. I klickjournalistik strävar man efter att så många som möjligt klickar på och öppnar en publicering. Man använder t ex klickrubriker som lockar en (till exempel genom oklarhet) att öppna nyheten – alltså de definierar inte vad det är frågan om så som en "traditionell" rubrik. T ex "De här tre faktorerna påverkar hur frisk du är".

kommentera, kommentering	En del av interaktionen i sociala medier. Man kan kommentera användarnas uppdateringar.
lojalitetsplikt	"Det är arbetstagarens plikt att i sin verksamhet undvika allt som står i strid med vad som skäligen kan krävas av en arbetstagare i den ställningen"***. I fråga om kommunikation på sociala medier betyder detta bl.a. att man inte ens på fritiden och via sin privata profil får dela material som skadar tilliten mellan arbetsgivaren och arbetstagaren. Med detta avses till exempel att publicera interna konflikter eller sekretessbelagd information i offentligheten.
mem, meme	Internetfenomen, Internetmem. Med ett Internetfenomen avses något som sprider på Internet, som ibland uppnår stor popularitet och sprider snabbt på nätet". **** I materialet finns det ett exempel på gös – fenomenet.
posta	Att göra en uppdatering på sociala medier/internet.
postning	En uppdatering, publikation på sociala medier/Internet.
profil	Användaren skapar ett användarkonto i en social media och bifogar information om sig själv. Denna information skapar profilen.
padda	Pekplatta, surfplatta (Kommer från namnet på den mobila apparaten iPad).
uppdatering	Publicering i sociala medier.
retweet, återtwtitra	Tweeta vidare, att dela vidare ett Twitter – inlägg på sitt eget användarkonto.
RPAS, drönare	<u>R</u> emotely <u>P</u> iloted <u>A</u> ircraft <u>S</u> ystem. Obemannad luftfarkost.
vägg	Uppdateringarna listas på användarens vägg, alltså på publiceringssidan eller tidslinjen. När man sänder ett allmänt meddelande till en annan användare på Facebook, skriver man på hans/hennes vägg.
snap	Snapchat – tjänst, även en enskild bild eller video som publicerats via tjänsten.
platta	Mobilterminal.
räckvidd, tillgänglighet	Det hur utbredd publiceringen sprids och hur många som ser den. Tillgängligheten i sociala medier är bra framför allt då när följarna delar inlägget på sina egna konton.
säkerhetskommunikation	Säkerhetskommunikation " <i>består av säkerhetsrådgivning, -utbildning och upplysning som omfattar i räddningslagen nämnda helheten av styrning, upplysning och rådgivningsarbete</i> ".**
tweet	Uppdatering på Twitter.
gilla, lajka gillning	En form av interaktion i sociala medier. Man kan gilla användarnas uppdateringar. Antalet gillningar ökar inläggets publicitetsvärde, alltså hur den syns i nyhetsflödet.
nyhetsflöde	En rad uppdateringar av användare som följs och som syns på sociala nätverkstjänsters framsida. Uppdateringar som syns i nyhetsflödet av sociala nätverkstjänster påverkas bl.a. av hurdana och vems inlägg man tidigare har gillat. Dessutom lyfts de mest populära inläggen upp i nyhetsflöden.
svara	En del av interaktionen i sociala medier. Till exempel på Twitter kan man svara en annan användare genom att använda tecknet @.

interaktion	En av grundprinciperna i sociala medier: kommunikation i sociala medier bygger på ömsesidigt samspel mellan användarna. Interaktion i sociala medier sker bl.a. i formen av kommentarer, gillningar och reaktioner.
-------------	---

Källor (på finska)

Terminological centralen TSK publicerar en ordlista över sociala medier (på finska). Den finns på adressen: http://www.tsk.fi/tsk/fi/sosiaalisen_median_sanasto_tsk_40-513.html

Den urbana ordboken samlar nutida ord (på finska):

<https://www.urbaanisanakirja.com/>

Motsvarande på svenska: <http://www.slangopedia.se/>

* Källa (på finska): Suomisanakirja. <http://www.suomisanakirja.fi>

** Källa (på finska): Pelastustoimi.fi
<http://www.pelastustoimi.fi/tietopankki/julkaisut/turvallisuusviestinnan-strategia>

*** Arbetsavtalslagen kapitel 3, 1§.

****Urbaani sanakirja (på finska). <https://www.urbaanisanakirja.com/>