



PELASTUSOPISTO

B-sarja:

Tutkimusraportit

[2/2016]

Sosiaalisen median hyödyntäminen pelastustoimessa 2016

Laura Hokkanen

Teemu Göös

Toni Kuoppamäki



Sosiaalisen median hyödyntäminen pelastustoimessa 2016

Laura Hokkanen

Teemu Göös

Toni Kuoppamäki

Pelastusopisto
PL 1122
70821 Kuopio

www.pelastusopisto.fi

Pelastusopiston julkaisu
B-sarja: Tutkimusraportit
2/2016

ISBN: 978-952-5905-74-8
ISSN: 2342-9313 (verkkojulkaisu)

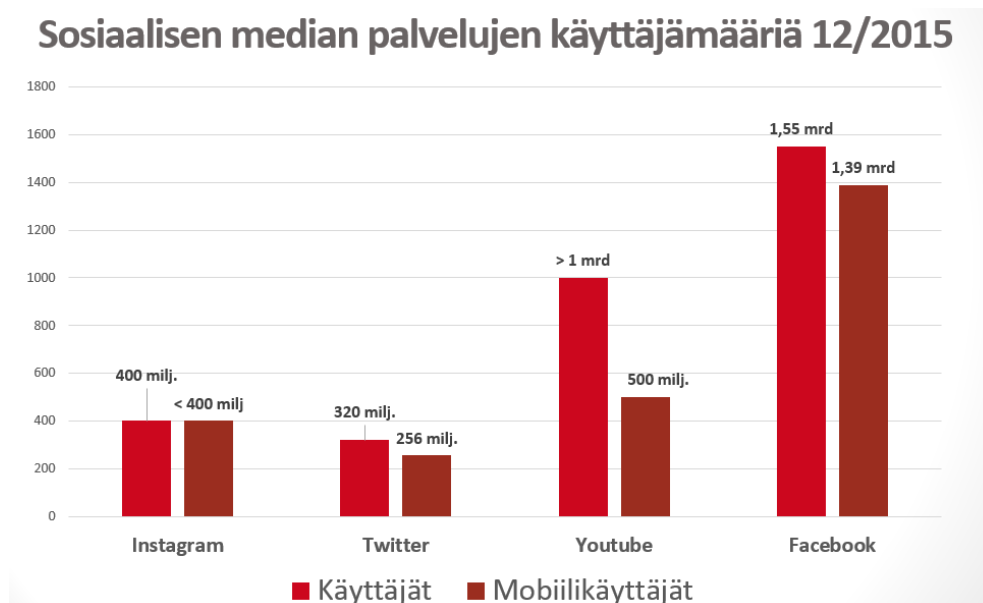
Sisällys

1	Johdanto	1
2	SOTERIA – sähköiset mediat ja mobiiliteknologia onnettomuusviestinnässä	3
3	Pelastustoimi sosiaalisessa mediassa – ajankohtaiskatsaus	5
4	SOTERIAN kokeilukampanjat: testaus, empiirinen näyttö ja käyttäjäarviointi	14
5	SOTERIA-kokeilut Suomessa - tuloksia	16
6	Havaintoja kokeiluista: somen hyödyntämisen kanssa ollaan vielä hämillään	20
7	Yhteenveto ja kehittämis ehdotukset	25
	Lähteet	28

1 Johdanto

Mukana kulkevat mobiililaitteet ovat tuoneet sosiaalisen median verkostot käytettäviksi missä tahansa, milloin tahansa. Vaivaton ja nopea tiedon saanti, julkaiseminen ja jakaminen uusissa medioissa on myös madaltanut kynnystä osallistua vuorovaikutukseen. Mobiilin sosiaalisen median käytön yleistyessä kansalaiset osallistuvat erilaisten onnettomuuksien aikana yhä enemmän niihin liittyvän tiedon tuottamiseen, jakamiseen ja välittämiseen sekä omille verkostoilleen että viranomaisten käyttöön. Samalla viranomaiset voivat viestiä näiden kautta suoraan kansalaisten kanssa. (ks. esim. Pylväs, Hokkanen & Kankaanranta 2013)

Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2015 yli puolet (53 %) suomalaisista 16–89-vuotiaista seurasi ainakin jotain sosiaalisen median yhteisöpalvelua. Nuorimmassa 16–24-vuotiaiden ikäluokassa prosenttiosuus oli 93 %. Älypuhelimien omistaa 69 % kansalaisista ja tabletti on käytössä 42 % suomalaisista kotitalouksista. (Suomen virallinen tilasto: Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2016) Kansalaiset siis ovat sosiaalisessa mediassa – ja heillä on yhä useammin sinne mobiili pääsy. Tutkimusten mukaan oletus on, että myös viranomaiset läsnä somessa (ks. Hokkanen, Pylväs, Kankaanranta, Päivinen & Kurki 2013). Sosiaalisen median hyödyntämiseen viestintäkanavana ollaankin jo viranomaistasolla herätty. Esimerkiksi sisäministeriön hallinnonalan konsernistrategiassa 2012–2015 mainittiin: "kehitämme kriisiviestintäämme ja ennalta estävää viestintää mm. sosiaalisen median yhteisöpalveluja hyödyntäen." (Sisäasiainministeriö n.d., 5)



Kuva 1. Some-palvelujen käyttäjämääriä 12/2015 (lähde: palvelujen sivuillaan ilmoittamat käyttäjämäärät)

Myös hätä- ja häiriötilanteiden aikana osallistutaan yhä enemmän tiedon tuottamiseen ja välittämiseen sosiaalisen median kautta. Vaikka turvallisuusviestintä somessa alkaa jo olla pelastuslaitosten arkipäivää, eivät viranomaisten johtamis- ja toimintamallit kuitenkaan vielä täysin hyödynnä tätä trendiä.

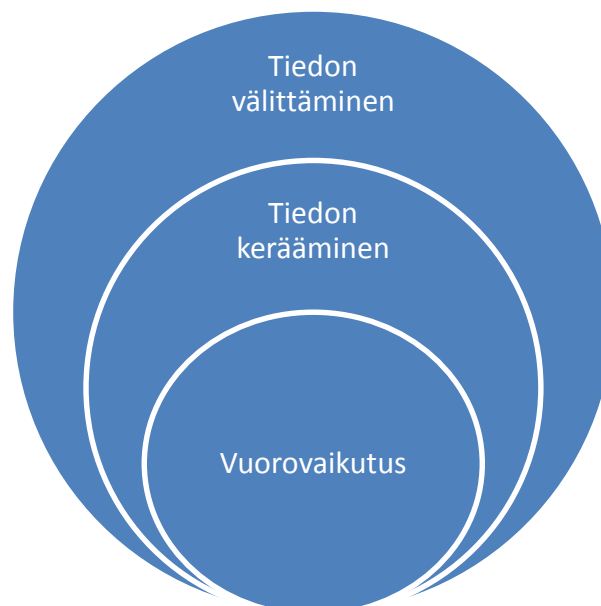
Tässä raportissa luodaan ajankohtaiskatsaus sosiaalisen median hyödyntämiseen pelastustoimessa. Somen hyödyntämisestä toimialalla toteutettiin sähköinen kysely. Uuden median ja sen hyödyntämiseen suunniteltujen työkalujen käyttöä tarkastellaan Pelastusopiston kriisi- ja suuronnettomuus -harjoituksen (KRISU) some-harjoitusosuudesta tehtyjen havaintojen kautta. Havainnoijat ja tämän raportin kirjoittajat ovat Pelastusopiston tutkimus,- kehittämis- ja innovaatiopalvelujen tutkija sekä kaksi Pelastusopiston palopäällystötutkinto-opiskelijaa. SOTERIA-hankkeen tutkija tarkasteli toimintaa hankkeen viitekehyksestä, Pelastusopiston päällystööpiskelijoiden tehtävänä oli seurata ja arvioida sosiaalisen median ja mobiiliteknologian hyödyntämistä myös oman pelastustoimen asiantuntemuksensa kautta. Raportti linkittyy eurooppalaiseen SOTERIA-tutkimushankkeeseen, jossa tutkitaan sosiaalisen median ja mobiiliteknologian hyödyntämistä viranomaisten ja kansalaisten välisessä, kaksisuuntaisessa viestinnässä.

2 SOTERIA – sähköiset mediat ja mobiiliteknologia onnettomuusviestinnässä

SOTERIA-hankkeessa tutkitaan, millaisia vaikutuksia sosiaalisen median ja mobiiliteknologian käytöllä on onnettomuuden elinkaaren eri vaiheissa ja millaiset palvelut palvelevat parhaiten sekä kansalaisia että viranomaisia. Mobiilin somen hyödyntämistä tarkastellaan onnettomuuksien havaitsemisessa, niistä ilmoittamisessa, pelastustehtävissä ja onnettomuuksien ennaltaehkäisyssä. Tutkimusta tehdään neljästä eri ulottuvuudesta: mukana ovat teknologinen, ihmisläheinen, eettinen sekä organisatorinen ulottuvuus. Teknologisen ulottuvuuden sisällä tarkastellaan viranomaisten käytössä olevia ICT-järjestelmiä, välineistöä ja teknologioita sekä kehitetään uusia. Ihmisläheinen ulottuvuus puolestaan keskittyy kansalaisten käsityksiin ja näkemyksiin sosiaalisen median käyttämisestä onnettomuuksien yhteydessä. Organisatorisen ulottuvuuden kannalta kartoitetaan turvallisuus- ja pelastusviranomaisten näkökulmia mm. siitä, miten organisaatiot voisivat nivoa sosiaalisen median kautta viestinnän osaksi operatiivisia prosesseja. Eettinen ja laillinen ulottuvuus käsittelee esimerkiksi yksityisyydensuojaa ja yleiseen turvallisuuteen liittyviä kysymyksiä.

Hankkeen tavoitteena on kehittää suosituksia ja toimintamalleja sekä pelastusorganisaatioille että kansalaisille somen tehokkaasta käyttämisestä hätä- ja häiriötilanteissa ja näin maksimoida sosiaalisen median hyödyt. Lisäksi tutkimuksen perusteella kehitettävä Soteria-työkalupakki tarjoaa ICT-työkaluja ja täydentäviä ratkaisuja ja kanavia viranomaisten ja kansalaisten väliseen kaksisuuntaiseen viestintään.

Eriytynen fokus hankkeessa on eri työkalujen kokeilu, analysointi, testaaminen ja arviointi eri ympäristöissä ja organisaatioissa. Systemaattista tutkimusta ja kokeilukampanjoita toteutetaan hankkeen aikana seitsemässä eri maassa (Suomi, Norja, Portugali, Puola, Ranska, Iso-Britannia, Turkki). Testausten avulla työkalujen loppukäyttäjät saadaan mukaan työkalujen kehittämiseen.



Kuva 2. Mobiilin sosiaalisen median hyödyntämistapoja (Hokkanen 2016)

SOTERIA-työkalujen tarkoitus on mahdollistaa kaksisuuntainen informaation jakaminen sosiaalisessa mediassa (viranomaisilta kansalaisille ja kansalaisilta viranomaisille). Tällaista sisältöä voivat olla esimerkiksi hätätilanteeseen liittyvät kuvat, videot tai tekstimuotoiset päivitykset. SOTERIA-portaaliin integroidut tekstianalyysityökalut auttavat sosiaalisessa mediassa jaettujen päivitysten käsittelyssä ja tilanteen seuraamisessa ja esimerkiksi sen visualisoinnissa kartalle. Työkalut mahdollistavat myös älypuhelisten paikannukseen perustuvien varoitusviestien alueellisen lähettämisen sekä puhelimen paikkatietoa hyödyntäviä työkaluja. Pelkkä teknologinen lähestymistapa sosiaalisen median hyödyntämiseen ei ole riittävä – siksi hankkeen aikana tehtävän tutkimuksen tavoitteena on tuottaa myös ohjeita ja suosituksia somen hyödyntämisestä onnettomuustilanteissa.

SOTERIA-tutkimushankkeessa (9/2014–2/2017) on mukana 17 partneria kymmenestä eri maasta. Osapuoliin kuuluu yrityksiä, tutkimuslaitoksia, yliopistoja ja turvallisuus- ja pelastusviranomaisten edustajia. Suomesta tutkimushankkeeseen osallistuvat Pelastusopiston lisäksi Poliisiammattikorkeakoulu, Itä-Suomen yliopisto ja Pohjois-Savon pelastuslaitos. Tutkimushankkeen koordinaattorina toimii portugalilainen Tekever. SOTERIA-tutkimushanke on saanut rahoitusta Euroopan unionin seitsemänneistä puiteohjelmasta (FP7) määrärahasopimuksella nro 606796.

3 Pelastustoimi sosiaalisessa mediassa – ajankohtaiskatsaus

Ajankohtauskatsauksessa sosiaalisen median hyödyntämisestä tarkasteltiin sekä kansallisia että kansainvälisiä toimijoita. Lisäksi tietoa somen hyödyntämisestä kansallisella tasolla kerättiin pelastuslaitoksille suunnatulla sähköisellä kyselyllä.

Kansalliset toimijat toimivat enimmäkseen hieman perinteisimmillä sosiaalisen median alueilla, kuten Facebookissa sekä omilla internet-sivuillaan. Esimerkkinä edelläkävijästä pelastusalalla on Pirkanmaan pelastuslaitos, jonka Facebook-päivitykset ovat sisällöltään monipuolisia ja informatiivisia – Twitteriä Pirkanmaan pelastuslaitos ei kuitenkaan käytä, Instagramin hyödyntäminen vaikuttaa vielä olevan alussa. Toisena hyvänä esimerkkinä mainittakoon Helsingin kaupungin pelastuslaitoksen Twitter-tili, jota päivitetään aktiivisesti ja monipuolisesti turvallisuustietoutta jakaen – Helsingin kaupungin pelastuslaitoksella ei puolestaan ole käytössä Instagram-tiliä. Käytetyt some-palvelut ja aktiivisuus eri kanavissa viestimisessä siis vaihtelevat pelastuslaitoksittain.

Poliisin erilaiset resurssit valtakunnallisesti ovat hieman erilaiset, kun tarkastellaan sosiaalisen median tuomia mahdollisuuksia viestinnässä kansalaisten kanssa. Poliisi päivittää tietojaan useasti ja valistaa ja informoi kansalaisia todella kiitettävästi. Tosin heillä on ollut käytettävissään tähän suunnattuja resursseja jo kauan verrattuna pelastuslaitoksiin.

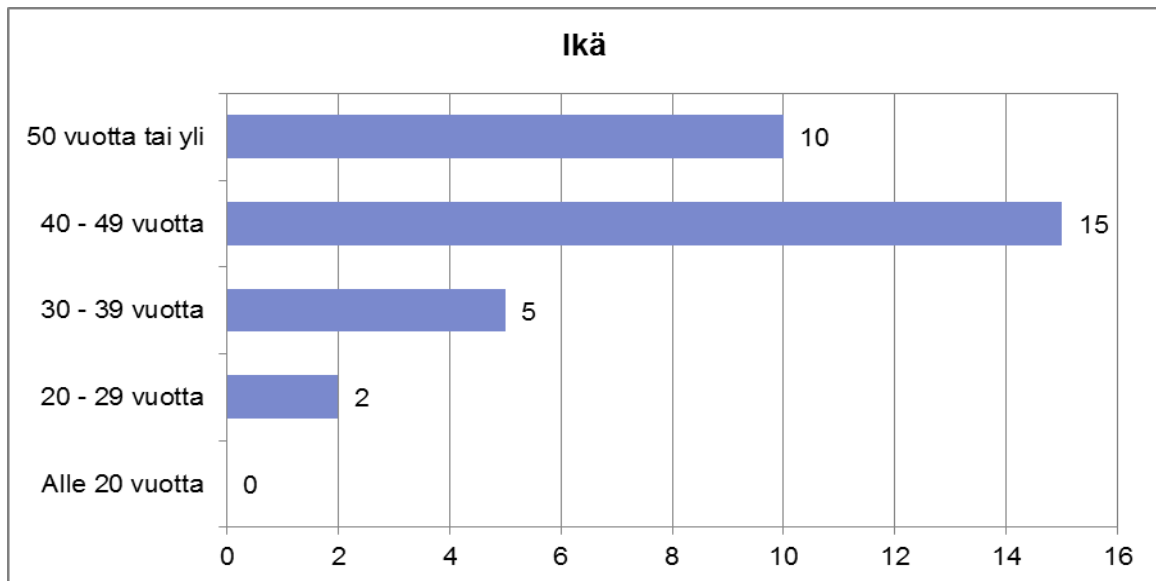
Kansainvälisestikin tarkasteltuna Facebook on internet-sivustojen lisäksi arkipäivää pelastuslaitoksissa. Uutena aluevaltauksena voidaan nähdä Instagramin uutena käyttömuotona tehtäessä turvallisuusviestintää kansalaisille. Erityisesti Instagramin käyttö turvallisuusviestinnässä ja pr-toiminnassa on Yhdysvalloissa arkipäivää jo nyt. Twitterin on käytössä huomattavasti enemmän kuin Suomessa. Instagramin käytössä lienee tarkoituksena tavoittaa varsinkin nuoria sosiaalisen median käyttäjiä. Instagram on erityisesti nuorten ikäluokkien suosima sosiaalisen median palvelu, ja tämä tulisi jatkossa huomioida myös Suomessa eri viranomaistoimijoiden keskuudessa. Hyviä esimerkkejä kansainvälisistä some-toimijoista ovat muun muassa Bostonin poliisilaitos (Instagram) sekä Chicagon pelastuslaitos (Twitter).

Yhteenvedon voidaan todeta, että kansainväliset viranomaistoimijat ovat ottaneet some-kanavia käyttöönsä monipuolisesti, jotta voivat olla yhteydessä alueensa asukkaisiin, vieraisiin, yhteisöihin, yrityksiin, sekä muihin yhteistyötahoihin. Eri sivujen päivittämiseen käytetään selvästi aikaa ja vaivaa enemmän kuin suomalaisissa pelastuslaitoksissa.

Osana päällystötutkinto-opiskelijoiden ”osallistuminen tutkimushankkeeseen” -opintojaksoa opiskelijat toteuttivat pelastuslaitoksille suunnatun kyselyn sosiaalisen median hyödyntämisestä, käytännöistä ja kehittämisajatuksista. Kysely lähetettiin kaikkien pelastuslaitoksien riskienhallintapäälliköille ja turvallisuusviestintä (TUVI)-vastaaville. Vastaajilta ei kysytty, mitä pelastuslaitosta he edustavat, joten tuloksien kattavuutta pelastuslaitosten kannalta ei voida arvioida. Kysely toteutettiin sähköisesti Webropol-työkalua hyödyntäen. Seuraavassa kootaan yhteen kyselyn tulokset. Kysely lähetettiin 44 sähköpostiosoitteeseen 10.3.2016. Vastausaikaa oli 25.3.2016 saakka. Vastaajia muistutettiin kyselystä 21.3.2016. Kyselyyn saatiin 32 vastausta.

Vastaajat ikäryhmittäin

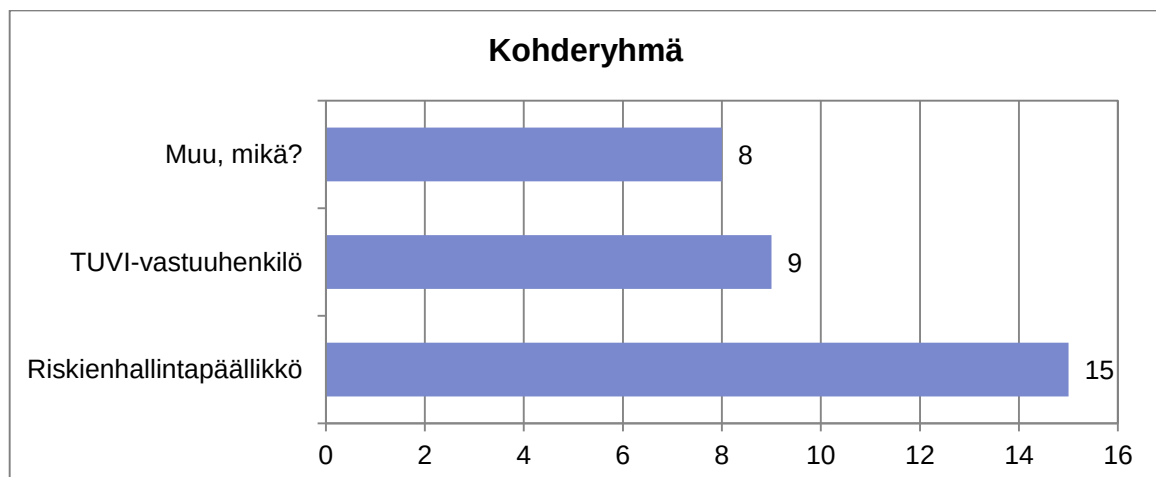
Vastaajat jakautuivat ikäryhmittäin niin, että kymmenen vastaajaa (31,3 %) kuului ikäryhmään 50 vuotta tai yli, 15 vastaajaa (46,9 %) kuului ikäryhmään 40–49 vuotta, viisi vastaajaa (15,6 %) kuului ikäryhmään 30–39 vuotta ja kaksi vastaajaa (6,25 %) kuului ikäryhmään 20–29 vuotta.



Kuva 3. Vastaajat ikäryhmittäin

Vastaajien ammatillinen tehtäväkuva

Vastaajista riskienhallintapäälliköitä oli 15 vastaajaa (46,9 %), TUVI-vastuuhenkilöitä yhdeksän henkilöä (28,1 %). Muilla virkanimikkeillä toimivia oli kahdeksan vastaajaa (25 %).

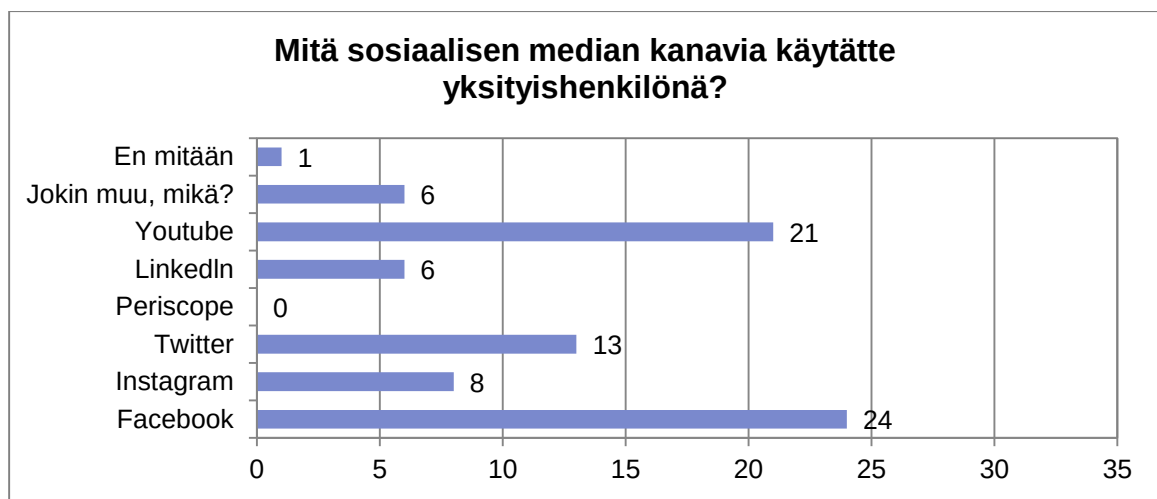


Kuva 4. Vastanneet kohderyhmittäin

Sosiaalisen median kanavien käyttö yksityishenkilönä

Henkilökohtaisessa käytössä sosiaalisen median kanavista suosituin oli Facebook: vastaajista 24 (75 %) käytti Facebookia. Seuraavaksi yleisin kanava oli Youtube, jota ilmoitti käyttävänsä 21 (65,5 %) henkilöä. Twitteriä käytti vastaajista 13 (40,6 %) henkilöä ja seuraavaksi yleisin kanava oli Instagram jota käytti kahdeksan (25 %) henkilöä. LinkedIn-käyttäjiä oli kuusi (18,8 %) henkeä. Muita sosiaalisen median kanavia ilmoitti käyttävänsä kuusi (18,8 %) henkilöä. Periscopea ei käyttänyt kukaan vastaajista, ja yksi kyselyyn vastanneista (3,1 %) ei käyttänyt lainkaan sosiaalista mediaa yksityishenkilönä.

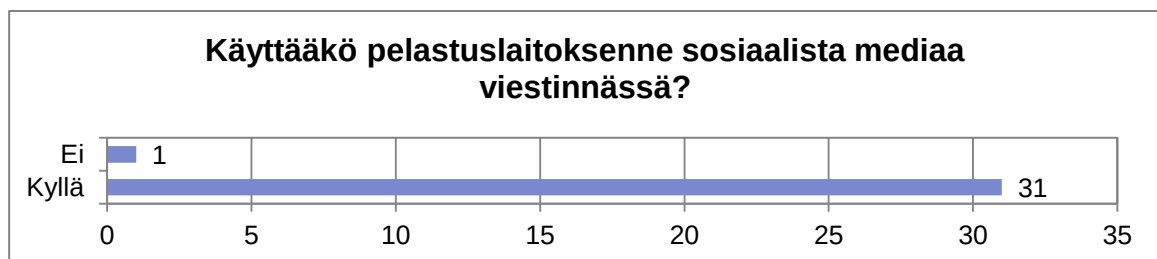
Jokin muu, mikä -vastauksia olivat harrastuksiin liittyvät keskusteluryhmät, Whatsapp sekä Yammer.



Kuva 5. Vastaajien oma henkilökohtainen sosiaalisen medioiden käyttökanava

Sosiaalisen median käyttö pelastuslaitoksen viestintäkanavana

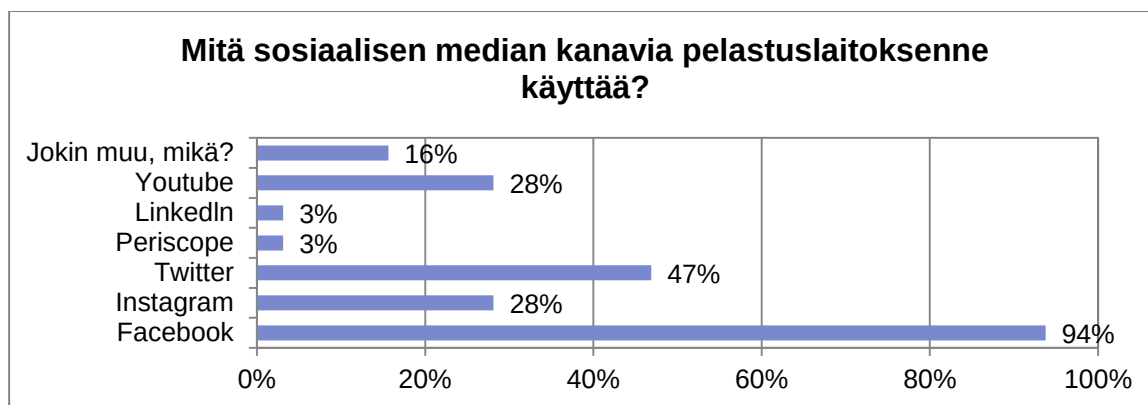
Kyselyn perusteella sosiaalista mediaa käytetään varsin yleisesti pelastuslaitosten viestinnässä: näin kertoi 31 (96,9 %) vastaajaa. Yksi (3,1 %) vastanneista kertoi, ettei pelastuslaitos käytä sosiaalista mediaa viestintäkanavana.



Kuva 6. Pelastuslaitoksen sosiaalisen median käyttö viestintäkanavana.

Vastaajien pelastuslaitosten käyttämät sosiaalisen median viestintäkanavat

Kyselyssä tiedusteltiin, mitä sosiaalisen median viestintäkanavia vastaajan pelastuslaitos käyttää. Vastaajan oli mahdollista valita useita vastausvaihtoehtoja. Selkeästi yleisimmät kanavat olivat Facebook, jota käytti 93,8 % vastanneiden pelastuslaitoksista, sekä Twitter, jota 46,9 % vastanneista ilmoitti pelastuslaitoksensa käyttävän. Seuraavana yleisimpiä kanavia olivat Youtube ja Instagram 28,1 % osuuksilla. Muita sosiaalisen median kanavia raportoi 15,6 % vastanneista. Periscopen ja LinkedIn käyttöstä kertoi 3,13 % vastanneita.

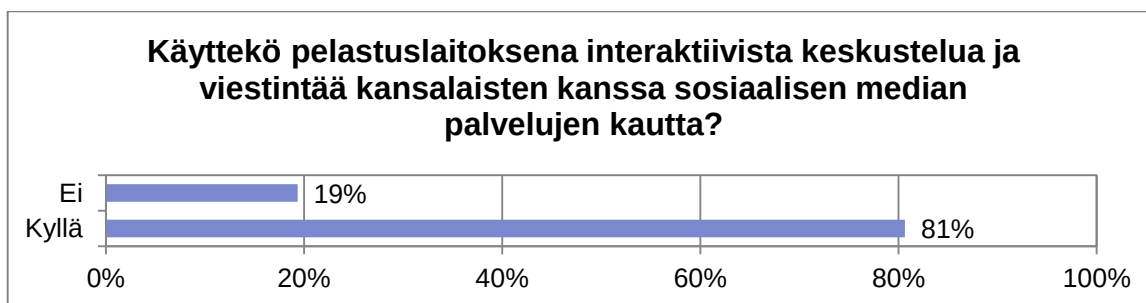


Kuva 7. Käytetyt some-kanavat vastanneiden pelastuslaitoksilla

Jokin muu, mikä -vastauksia olivat pelastuslaitoksen internet sivut, blogi sekä Yammer.

Vuorovaikutteisuus kansalaisten kanssa

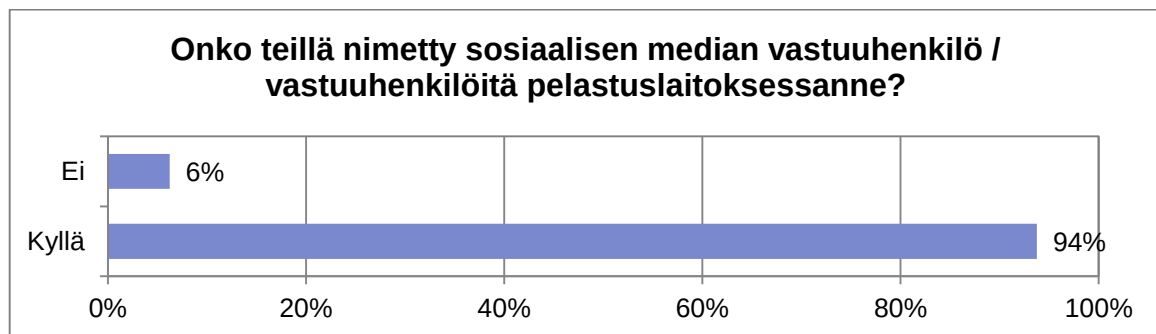
Vuorovaikutteisuus on olennainen osa sosiaalisen median toimintatapaa. Kyselyyn vastanneista pelastuslaitosten edustajista 80,7 % (25 henkilöä) kertoikin, että pelastuslaitos käy interaktiivista keskustelua kansalaisten kanssa sosiaalisessa mediassa. 19,3 % (6 henkilöä) vastanneista raportoi, ettei dialogia sosiaalisen median palvelujen kautta käydä.



Kuva 8. Interaktiivinen keskustelu kansalaisten kanssa.

Nimetty sosiaalisen median vastuhenkilö

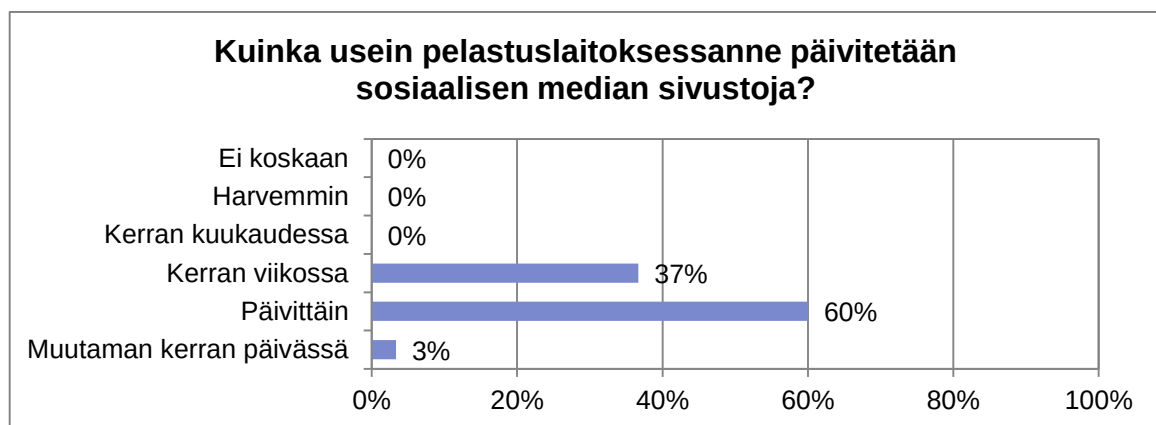
Vastaajista 93,8 % (30 henkilöä) kertoi, että pelastuslaitoksella on nimetty vastuhenkilö sosiaalista mediaa varten – näin ollen voidaan arvioida, että lähes kaikkien vastanneiden pelastuslaitoksilla, joilla sosiaalinen media on käytössä, on myös siihen nimetty vastuhenkilö.



Kuva 9. Vastuhenkilö sosiaaliseen mediaan

Sosiaalisen median kanavien päivitys

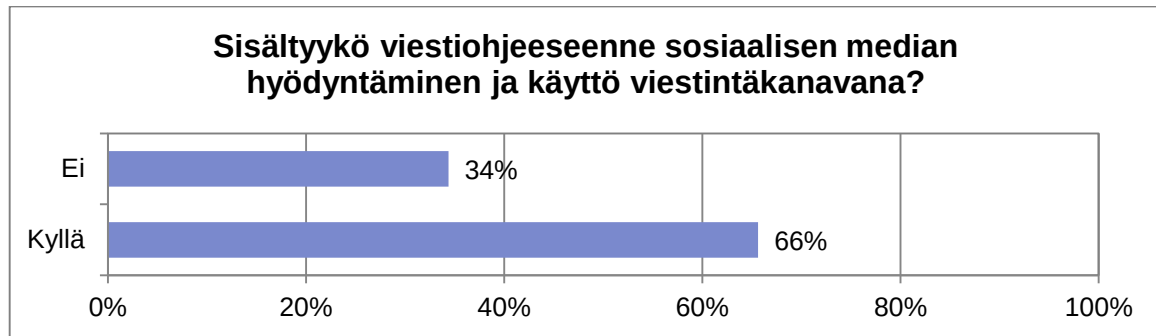
Kyselyssä kartoitettiin myös sosiaalisen median sivustojen päivitystiheyttä. Pääosin päivityksiä tehdään päivittäin: vastaajista 60 % (18 henkilöä) raportoi sosiaalisen median kanavia päivitettävän omassa pelastuslaitoksessaan päivittäin. Viikoittain päivityksiä tekee 36,7 % (11 henkilöä) vastanneiden laitoksista ja muutamia kertoja päivässä 3,3 % (1 henkilö). Sosiaalista mediaa päivitetään pelastuslaitoksilla melko aktiivisesti.



Kuva 10. Sosiaalisen median päivittäminen

Viestiohjeen sisältö sosiaalisen median osalta

Vastaajilta tiedusteltiin myös, sisältyykö pelastuslaitoksen viestiohjeeseen sosiaalisen median hyödyntäminen ja käyttö viestintäkanavana. Vastaajista 65,6 % (21 henkilöä) kertoi oman pelastuslaitoksensa viestiohjeen sisältävän sosiaalisen median hyödyntämisen viestintäkanavana. 34,4 % (11 henkilöä) mukaan viestiohjeessa ei ole mainintaa viestiohjeessa.



Kuva 11. Viestiohjeen sisältö sosiaalisen median osalta

Kysymystä sosiaalisen median hyödyntämisen sisällyttämisestä viestiohjeeseen sai myös halutessaan kommentoida. Avoimissa vastauksissa esiin nousi, että ohjetta ollaan useiden vastaajien pelastuslaitoksissa parhaillaan uusimassa, ja tuleviin ohjeistuksiin myös somen hyödyntäminen tulee sisältymään. Lisäksi vastauksissa tuotiin esiin se, että tulevaisuudessa sosiaalisella medially on yhä selkeämpi rooli pelastuslaitoksen toiminnassa. Kansalaisten sosiaalisen median käyttö vaikuttaisi olevaan lisääntymässä ja siksi pelastustoimen tulisi myös olla kehityksessä mukana siten, että pelastuslaitokset tavoittavat kansalaiset niiden sosiaalisten medioiden äärestä, joissa he itse toimivat arkipäivisin. Näin ollen osa pelastuslaitoksista on jo päivittänyt viestiohjeensa vastaamaan heidän oletuksiaan sosiaalisen median hyödyntämisestä pelastuslaitoksen viestinnässä. Osa pelastuslaitoksista taas tulee päivittämään viestiohjeen ja sen sisällössä näkyy sosiaalisen median osuus.

"Viestintäohje on uusimisen alla ja siihen se sisältyy"

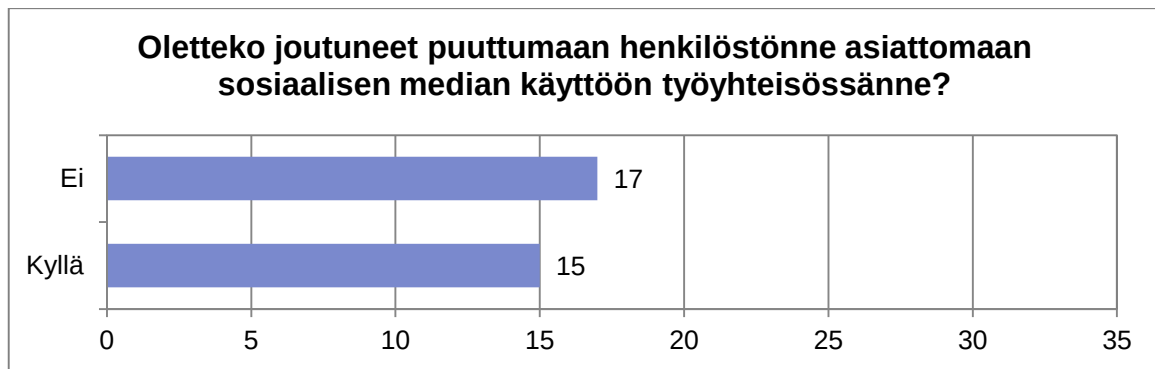
"Sosiaalinen media on selkeästi osa suunnitelmaa ja tulevaisuudessa palomestarit käyttävät viestinnässä Twitteriä"

"Turvallisuusviestinnässä hyvin tärkeässä roolissa tulevaisuudessa, nyt vielä työn alla"

"Tullaan huomioimaan somea tulevaisuudessa enemmän"

Henkilöstön sosiaalisen median käyttäytyminen ja siihen puuttuminen

Kyselyssä kartoitettiin myös onko pelastuslaitoksilla ilmennyt sellaista asiatonta sosiaalisen median käyttöä, johon olisi jouduttu puuttumaan. Vastaajista 46,88 % (17 henkilöä) ei ollut joutunut ohjeistamaan ja puuttumaan henkilöstön sosiaalisen median toimintaan, koskien työaika ja siellä kommentointia ja käyttäytymistä. 53,12 % (15 henkilöä) taas oli joutunut puuttumaan henkilöstön toimintaan.

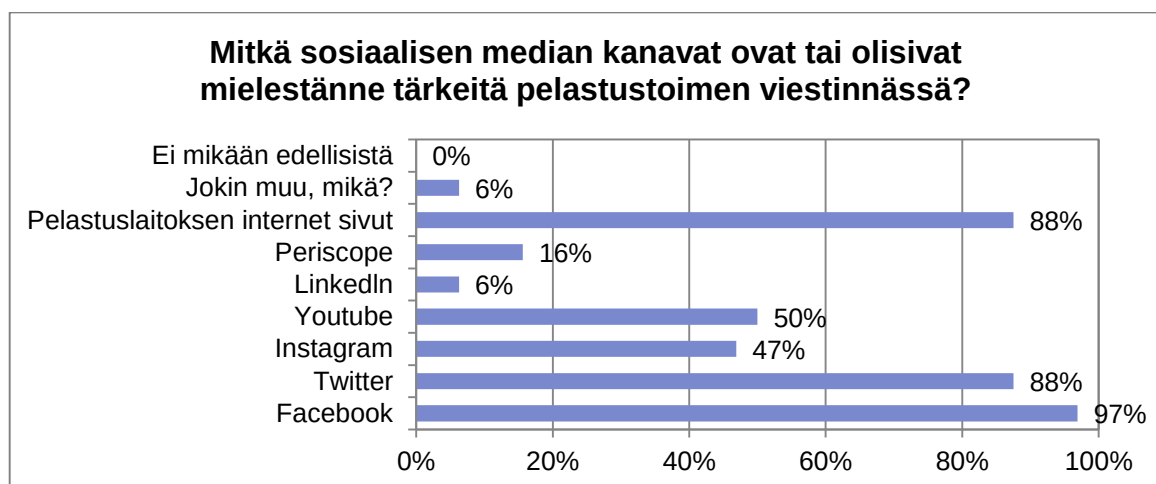


Kuva 12. Henkilöstön toiminta sosiaalisessa mediassa ja siihen puuttuminen

Näkemykset tärkeistä sosiaalisen median kanavista pelastustoimen viestinnässä

Sosiaalisen median palveluita nousee ja katoaa varsin nopeaa tahtia. Vastaajilta tiedusteltiin, mitkä some-kanavat ovat tai olisivat tällä hetkellä tärkeitä pelastustoimen viestinnässä. Vastaajilla oli mahdollisuus valita useita vastausvaihtoehtoja. Tärkeimpänä nähtiin myös käytetyin some-kanava, Facebook: Vastaajista 96,9 % piti Facebookia tärkeimpänä viestintäkanavana. Seuraavaksi tärkeimpänä nähtiin Twitter ja pelastuslaitoksen omat internet-sivut molemmat 87,50 % osuudella. Youtube sai 50 % vastaajista taakseen ja Instagram-tilin näki tärkeänä 47,5 % vastaajista. Periscope sai 15,6 % äänistä ja LinkedIn sekä jokin muu kanava saivat 6,25% vastaajien äänistä.

Jokin muu, mikä -vastauksissa ei ollut mainintaa mistä sosiaalisen median kanavasta on kyse.



Kuva 13. Sosiaalisten mediakanavien tärkeys pelastustoimessa

Kehittämideoita pelastuslaitoksen sosiaalisen median hyödyntämiseen

Lopuksi vastanneita pyydettiin kommentoimaan vapaamuotoisesti pelastustoimen sosiaalisen median hyödyntämistä ja antamaan kehitysideita.

Kommenteissa korostuivat some-viestinnän resursoinnin aiheuttamat rajoitteet – sosiaalista mediaa ei voida hyödyntää täysimääräisesti ilman, että siihen panostetaan resursseja:

”Resurssipulan takia emme pysty hyödyntämään sosiaalista mediaa niin paljon kuin haluaisimme”

”Tarvitaan päätoiminen henkilö kyseiseen tehtävään, onneksi naapurilaitokselle on jo saatu, josko meillekin saataisiin”

Monikanavaisuus nähtiin tärkeäksi kansalaisten tavoittamisessa – lisäksi tuotiin esiin se, että viranomaisten tulee olla läsnä siellä, missä kansalaisetkin ovat:

”Kaikki mahdolliset mediat käyttöön, näin saadaan yhteys kansalaisiin. Erityisesti nuoret tottuneet käyttämään sosiaalista mediaa ja siellä meidän pitää olla myös”

Kehittämisideana nostettiin esiin myös toimialan yhteinen some-kehittäminen; myös laitoksilla on pilottihankkeita somen hyödyntämisestä:

”Yhteinen foorumi tulisi koota ja sieltä käsin aloittaa koko valtakunnallinen projekti tämän hankeen eteenpäin viemiseksi”

”Pilottihankkeena menossa tällä hetkellä sosiaalisen median käyttö onnettomuustilanteissa. Katsotaan mitä siitä seuraa”

Eri kanavien eri rooleja ja mahdollisuuksia hyödyntää niitä pohdittiin myös:

”Twitter on enemmän viranomaisten foorumi kuin Instagram tai Youtube”

”Varannon kautta voidaan omavalvontaa tehostaa”

”Lähitulevaisuudessa videoiden ja livechatin tapainen foorumi olisi hyvä”

Kyselyn perusteella somea käytetään yleisesti pelastuslaitoksilla ja sen merkityksen arvioidaan tulevaisuudessa yhä kasvavan ja pelastuslaitokset ovat myös aktiivisesti lisäämässä omaa näkyvyytensä sosiaalisessa mediassa. Sosiaalisen median kanavien lisääntyessä aikovat pelastuslaitokset seurata mitkä kanavista olisivat hyödynnettävissä pelastuslaitosten viestintäkanavina.

Kansainväliset toimijat ovat ottaneet sosiaalisen median kanavat kokonaisuutena käyttöön suomalaisia viranomaisia paremmin, mutta kyselyn perusteella myös Suomen pelastuslaitoksissa on yleisesti lähdetty someen. Katsauksessa tarkastellut kansainväliset toimijat hyödyntävät sosiaalista mediaa luovasti selkeää viestintä-strategiaa noudattaen ja vuorovaikutuksessa kansalaisten kanssa toimien. Tässä on suomalaisilla viranomaisilla vielä haastetta. Toisaalta taas Suomessa poliisi käyttää jo luovasti muun muassa PERISCOPE-palvelua omassa toiminnassaan ja on jopa joitakin rikoksia saanut ratkaistua tämän sosiaalisen median kanavan avulla.¹

Sosiaalinen media voi tuoda lisäarvoa ja sen avulla on mahdollista vaikuttaa turvallisuuskäyttäytymiseen esimerkiksi pienten informatiivisten tietoiskujen avulla. Myös Twitterin ja muiden sosiaalisen median

¹ Iltalehti otsikoi aiheesta 1.2.2016 ”Periscope toi poliisille lisää silmiä”:
http://www.iltalehti.fi/uutiset/2016020121047230_uu.shtml

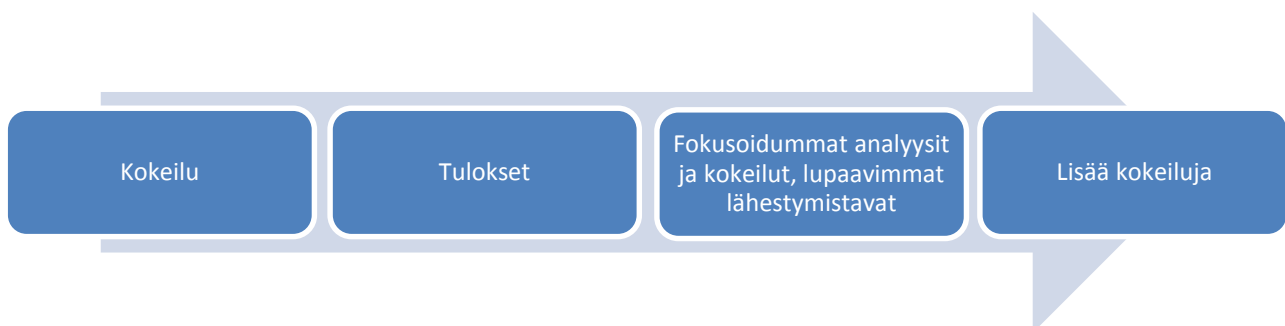
kanavien käyttäminen perinteisen median kanssa yhteistyönä tulisi nähdä voimavarana erityisesti onnettomuusviestinnässä, eikä mahdollisena kuormittavana tekijänä hälytyksen tullessa. Viesti sosiaalisessa mediassa leviää nopeasti verrattuna perinteiseen mediaan ja näin onnettomuusviestintää voidaan nopeuttaa ja mahdollisesti kasvattaa viestinnän tavoitettavuutta. Sosiaalinen media voi olla myös vuorovaikutteista viranomaisten ja kansalaisten välillä.

4 SOTERIAN kokeilukampanjat: testaus, empiirinen näyttö ja käyttäjäarviointi

Kansalaisten ja viranomaisten, eli SOTERIAN loppukäyttäjien, osallistuminen hankkeessa kehitettävien toimintamallien ja työkalujen kehittämiseen on tutkimushankkeen keskiössä. Kokeilukampanjoiden, ”campaigns of experimentation”, aikana sekä SOTERIA-työkaluja että somen hyödyntämisen toimintatapoja testataan, kokeillaan, analysoidaan ja arvioidaan yhteistyössä SOTERIAN loppukäyttäjien, eli pelastusviranomaisten ja kansalaisten, kanssa. Kokeiluissa kerätty palaute SOTERIA-työkalujen käyttökokemuksista ja työkalujen sekä sosiaalisen median hyödyntämisen arviointi yleensä tuottavat laajan tietopohjan, joka on olennainen tuottaessa SOTERIA-suosituksia ja ohjeistuksia. Kerätyn tiedon avulla pyritään ymmärtämään sosiaalisen median roolia ja vaikutuksia onnettomuuksissa sekä etsimään tapoja, joilla nivoa mobiiliteknologiaa ja sosiaalista mediaa tehokkaasti osaksi viranomaisten toimintaa hätätilanteissa.

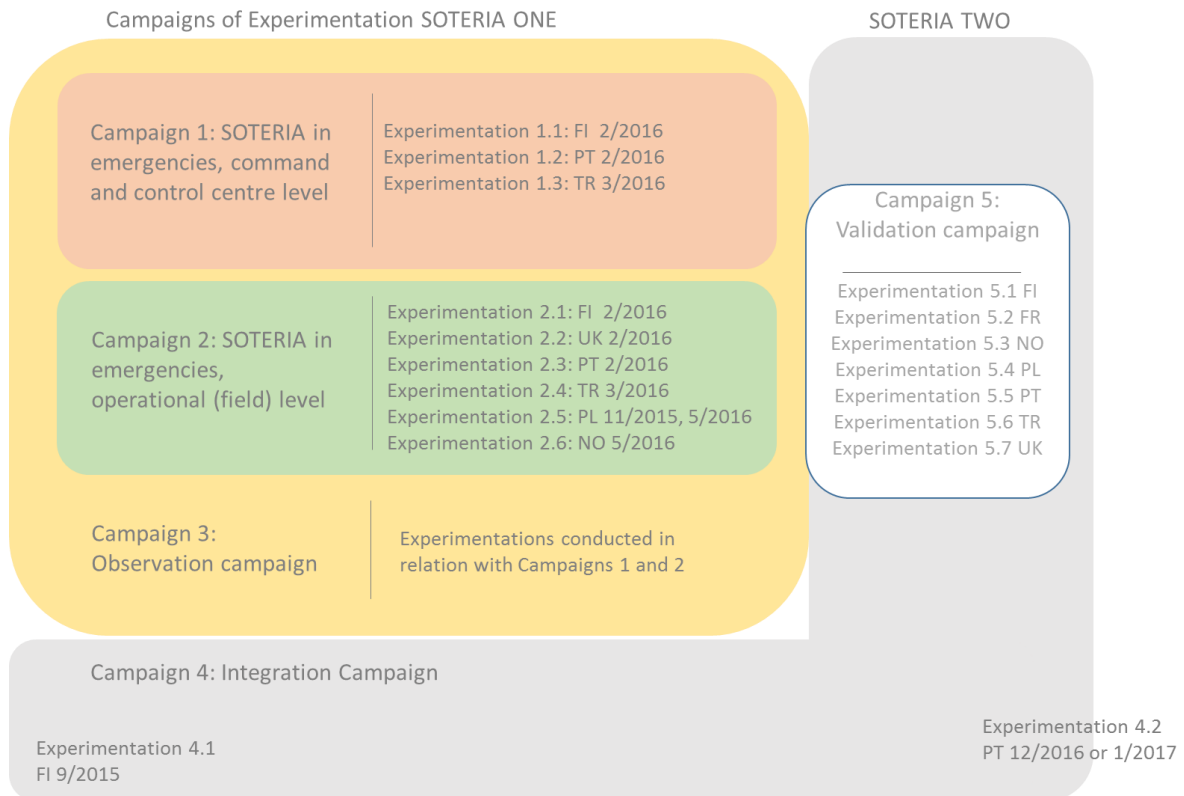
Kokeilukampanjoiden tarkoitus eräänlaisena tutkimusmetodina ei ole vain todentaa tai validoida hankkeen tuloksia ja kehitettyjä työkaluja, vaan toimintatavan periaatteena on käyttäjien sitominen mukaan jo työkalujen kehittämisvaiheessa. Testaukset ja palaute varhaisessa vaiheessa auttaa suuntaamaan työkaluja oikeaan tarpeeseen. SOTERIA-kampanjat toteutetaan seitsemässä maassa (Suomessa, Ranskassa, Norjassa, Puolassa, Portugalissa, Iso-Britanniassa sekä Turkissa) noin neljäntoista kuukauden aikana. Kokeiluissa on mukana eri turvallisuus- ja pelastusviranomaisia sekä kansalaisia. Tavoitteena on testata työkaluja ja arvioida niiden toimintaa erilaisissa ympäristöissä ja eri toimijoiden näkökulmasta. Kokeilut voivat olla simuloituja, live-harjoituksia, työpöytäharjoituksia tai vaikkapa keskusteluja työkalujen ominaisuuksista viranomaisten ja kansalaisten kera. Olennaista on, että kokeilut tuottavat tietoa ja empiiristä näyttöä SOTERIA-konseptin käytöstä viranomaisten toiminnassa.

Kokeilukampanjat mahdollistavat testaamisen, analysoinnin ja käyttökokemusten keräämisen pienissä osioissa. SOTERIA-konseptia testataan siis jatkuvasti useissa erilaisissa tilanteissa ja useiden toimijoiden toimesta. Campaigns of experimentation -kokonaisuudessa erilliset kokeilut muodostavat keskenään jatkumon: jokainen kokeilu tuloksineen vaikuttaa seuraavaan kokeiluun (ks. kuva 3).



Kuva 14. Jokainen kokeilu vaikuttaa seuraaviin

SOTERIAN kokeilukampanjat koostuvat viidestä erillisestä kampanjasta (ks. kuva 4), jotka eroavat toisistaan sekä käytettävien työkalujen että tarkastelunäkökulman suhteen. Kampanjat 1 ja 2 eroavat onnettomuuden vaikutuksen laajuuden, käytettävien työkalujen luonteen ja sen perusteella, millä organisaatiotasolla käytetään. Kampanja 3 liittyy organisatoristen tekijöiden havainnointiin ja kokeiluihin osallistuneiden loppukäyttäjien tarkempiin haastatteluihin – se toteutetaan kampanjoihin 1 ja 2 linkittyen. Kampanja 4:n tavoitteena on demonstroida tuloksia ja integroida SOTERIA-hankkeen ja sitä edeltäneen iSAR+ hankkeiden tuloksia. Kampanja viisi kuuluu SOTERIAN kokeilukampanjoiden toiseen vaiheeseen, jossa käytettävät työkalut ovat jo pidemmälle kehitettyjä.



Kuva 15. SOTERIA kokeilukampanjat, Campaigns of Experimentation (Hokkanen 2016)

5 SOTERIA-kokeilut Suomessa - tuloksia

SOTERIA-hankkeen Suomen kokeilut toteutettiin yhteistyössä Pelastusopiston päällystööpiskelijoiden Kriisi- ja suuronnettomuusharjoituksen (Krisu) kanssa helmikuussa 2016. Harjoituksen valmistelussa ja toteuttamisessa olivat Pelastusopiston lisäksi mukana Pohjois-Savon pelastuslaitos, Poliisiammattikorkeakoulu ja Itä-Suomen yliopisto. Sosiaalista mediaa ja SOTERIA-työkaluja harjoituksessa käyttivät Pelastusopiston päällystööpiskelijat sekä Pohjois-Savon pelastuslaitoksen pelaajat. Kansalaisten roolissa mukana oli viisitoista Itä-Suomen yliopiston opiskelijaa. SOTERIA-hankepartnereita oli myös mukana havainnoimassa harjoitusta sekä tukemassa työkalujen käytössä.

Krisu-harjoituksen yhteydessä toteutettiin kaksi SOTERIA-hankkeen kokeilua, toinen kokeilukampanjan yksi ja toinen kokeilukampanjan kaksi näkökulmasta. Kokeilu yksi liittyi SOTERIAN hyödyntämiseen suuronnettomuuksissa, ja uuden median käyttöä havainnoitiin erityisesti tilanteen johtamisen näkökulmasta. Kokeilu koostui kahdesta vaiheesta, jossa toisessa sosiaalisessa mediassa viestimistä olivat tukemassa SOTERIA-analysointityökalut ja toisessa somen monitorointiin ei ollut erityisiä apuvälineitä. Kokeilu toteutettiin simuloituna harjoituksena.

Kokeilukampanjaan kaksi kuuluvassa kokeiluissa tarkasteltiin puolestaan SOTERIAa pienemmän mittakaavan onnettomuuksissa ja tiedon hyödyntämistä operatiivisella tasolla. SOTERIA-työkaluja testattiin erityisesti onnettomuuksien vaikutuspiiriin kuuluvien yksittäisten ihmisten kontaktointiin ja viestintään suoraan heidän kanssaan. Myös paikannukseen liittyvät työkalut olivat tässä käytössä. Tämä kokeilu toteutettiin live-harjoituksena.

Molemmissa kokeiluissa pohjaskenaariona oli myrsky. Myrskyn iskiessä hätäkeskus saa ensimmäiset puhelut. Pian jo parisataa tehtävää on ilmoitettu 112:een ja hätänumero ruuhkautuu.

Kokeilun yksi aikana kansalaiset raportoivat myrskyn etenemisestä ja sen aiheuttamista vaurioista sekä keskustelivat tilanteesta sosiaalisessa mediassa. Sekä hyödyllistä, hyödytöntä että tahallaan virheellistä tietoa jaettiin. Viranomaiset jakoivat ja keräsivät tietoa sekä kommunikoivat kansalaisten kanssa sosiaalisissa verkostoissa ja erilaisia sovelluksia hyödyntäen.

Kokeilun kaksi viitekehyksenä toimi siis samanlainen myrsky, mutta live-harjoituksessa demonstroitiin kolme yksityiskohtaisempaa alaskenaariota. Ensimmäisessä niistä myrsky yllätti metsään patikoimaan lähteneen turistiporukan. Yksi heistä jäi loukkuun kaatuneiden puiden väliin. Ryhmällä ei ollut tietoa suomalaisesta hätänumerosta eikä tarkemmasta sijainnistaan, joten he pyysivät apua sosiaalisen median välityksellä. Alaskenaariossa kaksi automaattinen hälytysjärjestelmä antoi hälytyksen tulipalosta opiskelija-asunnossa. Myös hätänumeroon soitettiin asiasta. Aukkaat epäilivät, että palavaan rakennukseen olisi jäänyt ihminen, ja raportoivat tästä sosiaalisessa mediassa. Näiden lisäksi kolmannessa skenaariossa myrsky kaatoi puun tielle vaarallista ainetta kuljettaneen tankkiauton eteen. Ohikulkijat ja osalliset raportoivat asiasta sosiaalisessa mediassa. Harjoituskielenä käytettiin pääosin suomea ja englantia, mutta kansalaiset viestivät myös ruotsiksi, ranskaksi sekä arabian ja tšekin kielillä.

Sosiaalisen median alustana harjoituksessa toimi suljettu Twitter-ympäristö. Twitter valikoitui käytettäväksi some-palveluksi sen verraten vapaampien käyttöehtojen vuoksi: esimerkiksi harjoituksen aikana Twitterissä

jaettuja sisältöjä voidaan käyttää tutkimustarkoituksiin, mikä ei ole itsestään selvää kaikissa some-palveluissa. Lähtökohtaisesti Twitterin julkaisut ovat julkisia ja nähtävillä kaikille, ellei niitä ole erikseen suojannut vain omille seuraajille näkyviksi. Harjoitusta varten Twitteriin luotiin joukko suojattuja tilejä, jotka seurasivat vain toisiaan. Kun suojatuille tileille hyväksytyt seuraajat olivat vain harjoitusta varten luotuja tilejä, eivät päivitykset siis näkyneet julkisesti, mikä on harjoituskäytössä oleellista: tällöin harjoitustwiitit eivät karkaa harjoituksen ulkopuolelle eivätkä aiheuta väärinkäsityksiä.

Kampanjan yksi kokeilussa kansalaispelaajille jaettiin roolikortit, joiden tavoitteena oli ohjata ja tukea kuvitteellisista tilanteista raportoitaessa. Kansalaispelaajia myös kehoitettiin käyttämään tiettyjä aihetunnisteita eli hashtageja. Kampanjan kaksi kokeilussa kansalaispelaajat tuottivat oikea-aikaista tietoa Pelastusopiston harjoitusalueelle simuloiduista onnettomuuksista.

Day 1 – Storm

Päivä 1 – Myrsky

Rooli 2 / Role 2

Hashtags MYRSKY / STORM	
#112	
#apua	#help
#myrsky	#storm
#häätä	#emergency
#vahinko	#damage
#onnettomuus	#accident
#palokunta	#firebrigade
#kolari	#crash
#kaatunutpuu	#fallentree
#metsäpalo	#forestfire
#sähkökatko	#powerfailure
#tulipalo	#fire

Role: Person at the area affected by the storm / resident on the area. Confused, worried.

Rooli: Myrskyalueella oleva / asuva henkilö. Asuu alueella, neuvoton ja huolestunut

Background: Power outage, has no back up power. Wonders what to do, whether evacuation is possible, what to do without electricity.

Taustatarina: Ei varavoiamaa, sähköt poikki. Pohtii mitä tehdä, voiko lähteä jo "evakkoon", mitä tehdä kun sähköt poikki.

For example: "I wonder if I could find an aggregate #storm"

Esimerkkireaktioita: "Löytvisiköhän aggregaattia #myrsky"

Please use your imagination, you're welcome to step outside this role as well!

Share, comment and re-tweet other players' updates also.

Day 1 – Storm

Päivä 1 – Myrsky

Rooli 5 / Role 5

Hashtags MYRSKY / STORM	
#112	
#apua	#help
#myrsky	#storm
#häätä	#emergency
#vahinko	#damage
#onnettomuus	#accident
#palokunta	#firebrigade
#kolari	#crash
#kaatunutpuu	#fallentree
#metsäpalo	#forestfire
#sähkökatko	#powerfailure
#tulipalo	#fire

Role: Person at the area affected by the storm / resident on the area. Practical, calm.

Rooli: Myrskyalueella oleva / asuva henkilö. Käytännöllinen ja rauhallinen

Background: Prepared for power outages, provides help, shares information

Taustatarina: Varautunut sähkökatkoihin, tarjoaa apua, jakaa tietoa

For example: #electricity down, no worries #campingstove #candles #homeemergencysupply #chainsaw #helpifneeded

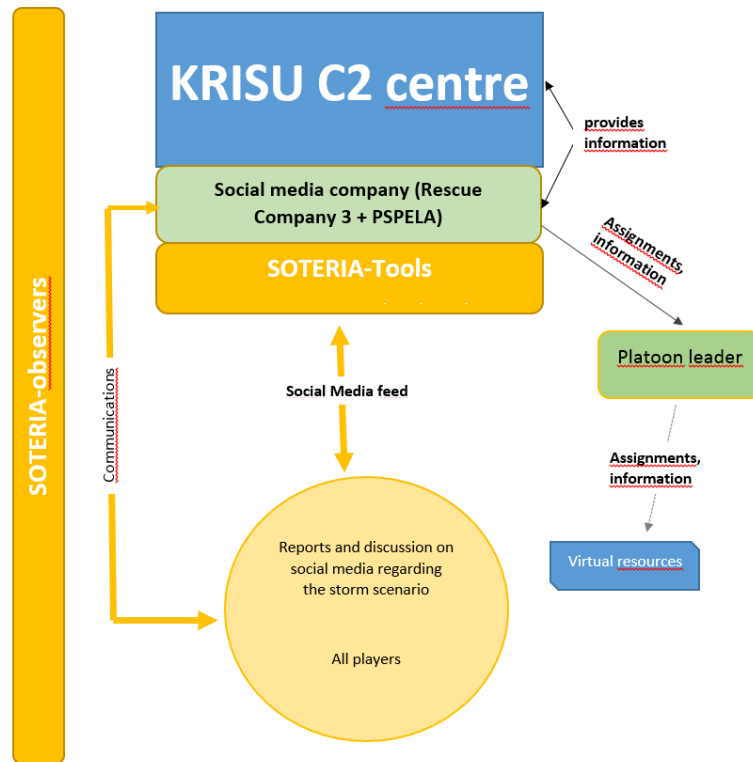
Esimerkkireaktioita: "Sähköt poikki, no worries #trängia #kynttilät #kotivara" #moottorisaha löytyy #apua jos tarvitaan"

Please use your imagination, you're welcome to step outside this role as well!

Share, comment and re-tweet other players' updates also.

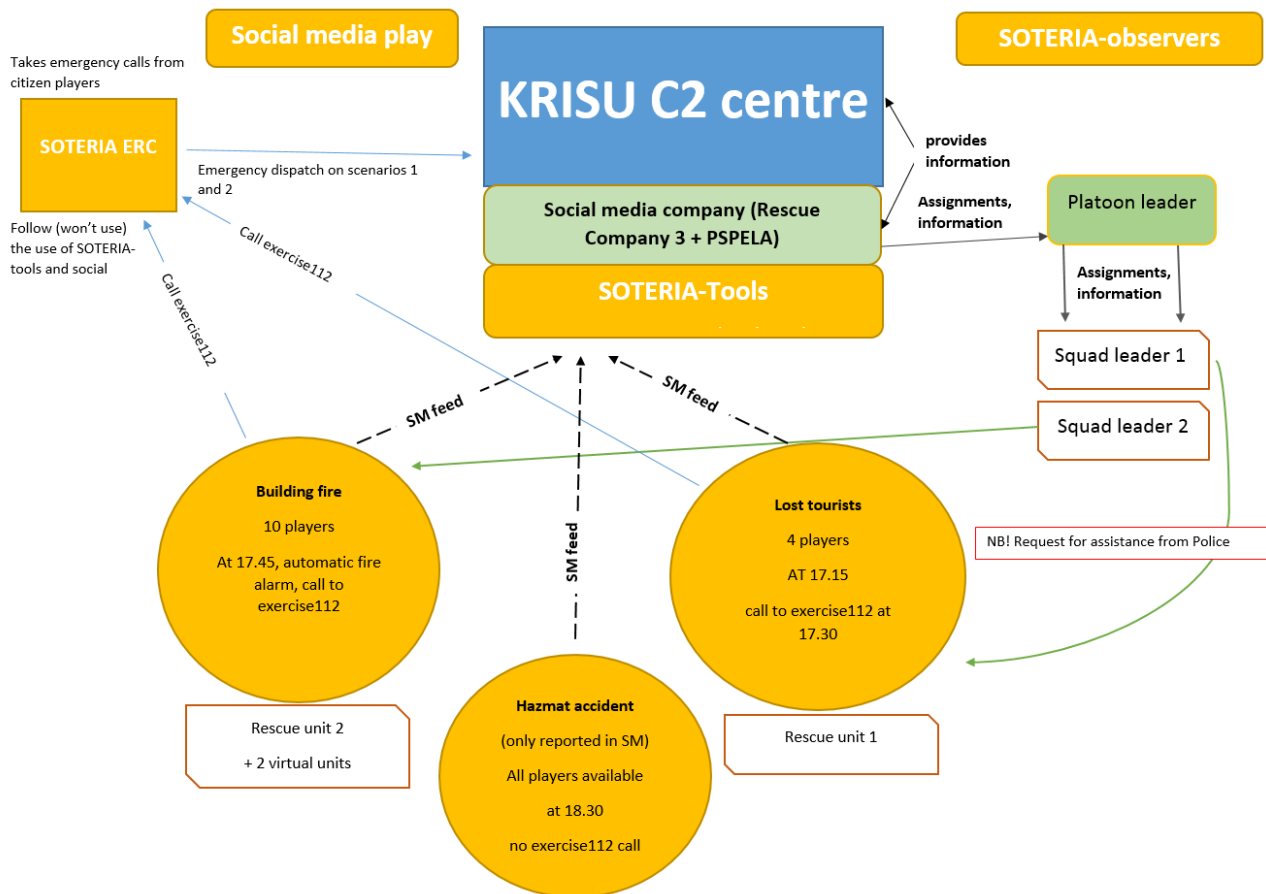
Kuva 16. Esimerkkejä roolikorteista

Pelastusopiston johtosimulaattorissa puolestaan KRISUn Pelastuskomppania 3. johdolla oli käytössään suljettu Twitter sekä SOTERIA-hankkeessa kehitettyjä työkaluja somen ja mobiiliteknologian hyödyntämiseen. Kampanjan yksi kokeilussa hyödynnettiin lähinnä Twitteriä sekä analysointityökaluja, sillä koko SOTERIA-alustaa ei saatu ensimmäisessä kokeilussa toimimaan. Kampanjan yksi toinen osuus toteutettiin vain Twitteriä hyödyntämällä, jolloin voitiin verrata somen hyödyntämistä SOTERIA-välineiden avulla ja ilman niitä.



Kuva 17. Kokeilun 1.1 toimijat (Hokkanen 2016)

Kampanjan kaksi harjoituksessa myös SOTERIA-alustan paikantamiseen ja onnettomuuden vaikutuspiirissä olevien kontaktointiin liittyvät työkalut olivat käytössä.



Kuva 18. Kokeilun 2.1 toimijat (Hokkanen 2016)

Kokeilun tavoitteena oli testata SOTERIA-työkaluja sekä onnettomuustilanteiden johtamisen apuna että kaksisuuntaisessa viestissä yksittäisten, onnettomuuksissa osallisina olevien kansalaisten kanssa. Kokeiluun osallistuneilta loppukäyttäjiltä kerättiin laajasti palautetta kyselylomakkeiden avulla. SOTERIA-kumppanit havainnoivat viranomaisten toimintaa kokeilun aikana, ja toimijoita myös haastateltiin harjoituksen jälkeen. Havainnoinnin, palautteiden ja haastattelujen kautta SOTERIA työkaluja ja toimintamalleja kehitetään edelleen. Kokeilun tulokset raportoidaan yksityiskohtaisesti SOTERIA-hankkeen raportissa. Tähän julkaisuun on koottu palautteen suuntaviivoja ja harjoituksen aikana tehtyjä havaintoja yleisemmällä tasolla.

6 Havaintoja kokeiluista: somen hyödyntämisen kanssa ollaan vielä hämillään

Kokeiluista kerättiin tietoa sekä kyselylomakkein että havainnoimalla toimintaa kokeilujen aikana. Kokeilujen havainnoitsijoina toimi SOTERIAN kansainvälisten hankepartnerien lisäksi kaksi Pelastusopiston päällystöpiskelijää. Tehtävänä oli havainnoida, haastatella ja arvioida sosiaalisen median ja mobiiliteknologian hyödyntämistä osana tilannejohtamista pelastusalan näkökulmasta². Tämä kaksoisrooli nähtiin erityisen tärkeänä SOTERIAN organisatorisen tutkimusulottuvuuden kannalta, sillä havainnoitsijoiden substanssiosaaminen toi arviointiin mukaan pelastusalan ammattilaisen näkökannan ja oleelliset tekijät sosiaalisen median hyödyntämisen kannalta viranomaiskentässä. Havainnoinnin pohjana toimivat kysymykset: mitä teet, miten teet, miksi teet, voisitko toimia toisin, mitä muuta? Tässä raportissa kootaan yhteen sekä lomakekyselyjen kautta saatua tietoa, keskusteluissa kokeiluihin osallistuneiden kanssa esiin nousseita seikkoja sekä kokeilun aikana tehtyjä havaintoja. Yksityiskohtaiset tulokset SOTERIAN kokeilukampanjoiden ensimmäisestä vaiheesta, mukaan lukien Suomessa kerätty palaute, julkaistaan SOTERIA-hankkeen raportissa, joka julkaistaan syksyllä 2016.³

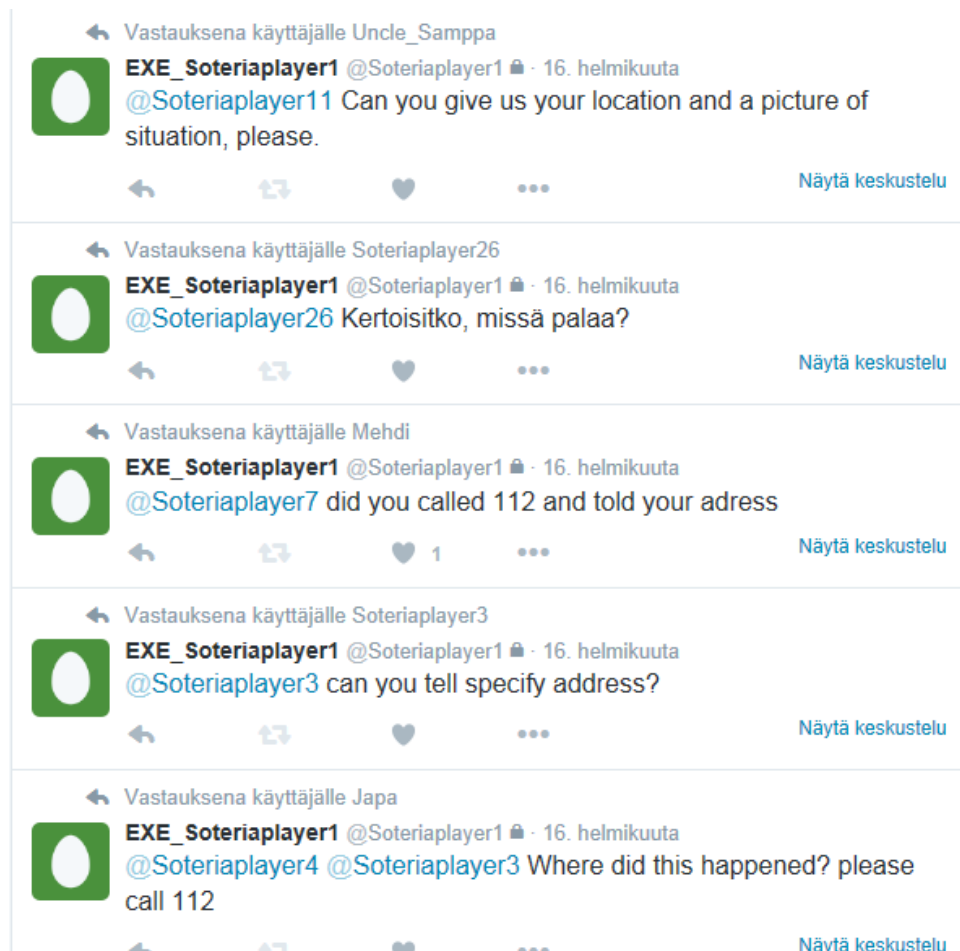
Kokeilujen alkuvaiheessa Twitterin seuraaminen oli annettu pelastusyhtymän johtokeskuksen vastuulle. Käytännössä heillä oli johtokeskushuoneessaan yksi ylimääräinen tietokone, johon oli valmiiksi asennettu suljettu Twitter-tili. Johtokeskuksen henkilöstö oli ohjeistettu seuraamaan Twitterissä tapahtuvaa viestintää ja mahdollisuuksien mukaan osallistumaan keskusteluun ja poimimaan tietovirrasta mahdollisia pelastustoimintaan liittyviä viestejä. Johtokeskuksen henkilöstö koki Twitterin seuraamisen liian vaivalloiseksi ja aikaa vieväksi ja päätti delegoida tehtävän kolmannen pelastuskomppanian johtokeskukselle. Delegoinnin yhteydessä olisi ollut syytä antaa täydellinen selonteko siitä, mitä Twitteristä olisi syytä seurata ja miten viesteihin olisi syytä reagoida. Tämä selonteko oli kuitenkin ainoastaan pintapuolinen ja pelastuskomppanian johtokeskuksen henkilöstö sai oletuksen, minkä mukaan osa heille osoitetuista pelastustehtävistä annetaan Twitterin välityksellä. Pelastuskomppanian johtokeskuksessa ei ymmärretty sitä, että pääosa Twitterin viesteistä eivät liity millään tavoin pelastustehtäviin ja osa voi olla jopa tahallisesti annettua virheellistä tietoa.

Muutamissa pelastustehtävissä pelastuskomppanian johtokeskus sai kuitenkin arvokasta tietoa onnettomuuspaikalta. Esimerkkinä näistä ovat liikenneonnettomuus, missä oli osallisena kemikaalisäiliöauto. Twitter-viestissä oli kuva onnettomuuspaikalta, missä oli näkyvissä kemikaalisäiliöauton lastin YK-numerokilpi. YK-numeron perusteella pelastuskomppanian johtokeskuksessa voitiin etsiä oikeat toimintaohjeet mahdolliseen kemikaalivuodon torjuntaan jo ennen kuin ensimmäinen pelastusyksikkö oli kohteessa. Pelastusyksikön tiedustelun perusteella kuitenkin varmistettiin Twitter-viestistä saadun tiedon oikeellisuus. Toinen esimerkki oli tehtävästä, mikä liittyi ihmisen pelastamiseen maastosta. Tästäkin tilanteesta oli Twitter-viestissä kuva ja Twitter-viestien avulla pelastuskomppanian johtokeskus piti yhteyttä

² Havainnoitsijoilla on pelastusalan miehistöalan koulutus ja usean vuoden työkokemus. He ovat päässeet näkemään sosiaalisen median tulehusten osaksi pelastusalan arkea ja olleet aktiivisesti kehittämässä omilla pelastuslaitoksen alueilla eri viestintäkanavia niin sisäiseen kuin myös ulkoiseen käyttöön.

³ Raportti julkaistaan SOTERIAN nettisivuilla osoitteessa <http://soteria.i112.eu/>. Kyseessä on D7.3, "Results of the Campaigns of Experimentation SOTERIA ONE".

onnettomuuspaikalla olleisiin henkilöihin ja pyrki näin nopeuttamaan avun saapumista onnettomuuspaikalle ja rauhoittamaan heitä.



Kuva 19. Esimerkki Pelastuslaitoksen roolissa julkaistuista viesteistä

Kokeiluissa tehtyjen havaintojen perusteella havaittiin harjoitukseen osallistuneiden opiskelijoiden olettaneen Twitteristä lukemiensa viestien olevan todellisia ja opiskelijat jopa toimivat Twitter-viestien perusteella hätäkeskuksen ominaisuudessa välittäen pelastustehtäviä operatiivisille yksiköille. Twitteriä oman tehtävänsä ohessa käyttäneiden opiskelijoiden haastatteluissa he kertoivat olleensa melko hämillään sosiaalisen median käytöstä pelastustoimen apuvälineenä. He eivät kokeneet Twitterin helpottaneen heidän tehtäviään ja heidän mielestään se oli lähinnä lisätaakka. Heidän näkemyksensä oli, että pelastuskompanian johtokeskus ei välttämättä olisi oikea taso poimimaan viestejä sosiaalisesta mediasta tai ainakin tehtävään olisi syytä olla yksi henkilö enemmän jolloin voisi keskittyä ainoastaan tiedottamiseen ja valvomaan sosiaalisen median viestintää. Mahdollisesti tuo henkilö voisi toimia jopa pelastusyhtymän johtokeskuksessa. Mikäli Twitter-sovellus ei ole ennestään tuttu, voi se olla tietotekniikkaa vähemmän tuntevalle henkilölle erittäin hankala käyttää. Sosiaalisen median sovelluksia tulisi mahdollisesti pyrkiä kouluttamaan jollain tasolla pelastushenkilöstölle, mikäli heidän odotetaan myös käyttävän näitä sovelluksia osana virkatehtäviään.

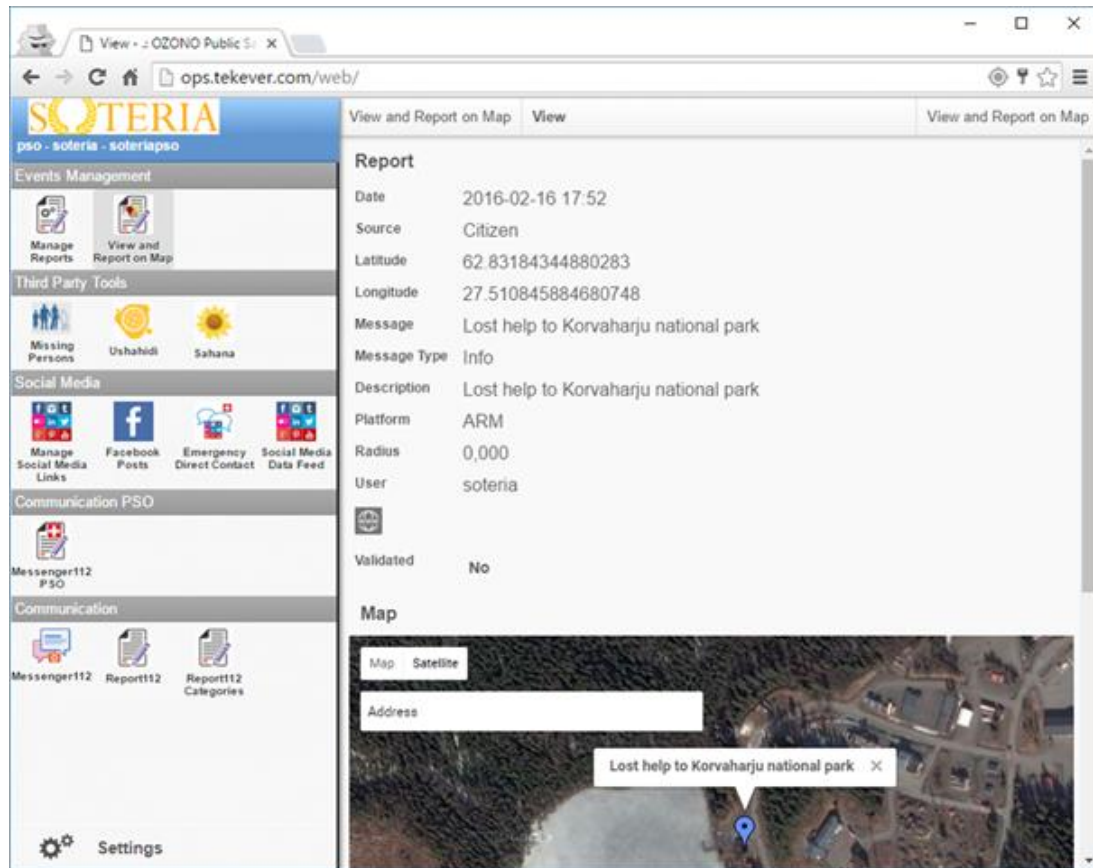
Kokeilujen jälkeen eri rooleissa harjoitukseen osallistuneilta kerättiin palautetta heidän käyttökokemuksistaan (pelastusviranomaisen roolia pelanneet sekä kansalaiset, jotka käyttivät sosiaalista mediaa ja SOTERIA-työkaluja) sekä havaintojaan työkalujen käyttämisestä ja viestinnästä harjoituksen aikana

(viranomaishavainnoitsijat, kokeilun kaksi osalta myös kokeilun live-osuudessa mukana ollut operatiivinen henkilöstö ja hätäkeskuspelaajat). Kyselyiden vastaajamäärät olivat pieniä, eikä niiden perusteella voida tehdä kattavia johtopäätöksiä. Niiden perusteella voidaan kuitenkin tehdä suuntaa-antavia arvioita SOTERIA-työkalujen käytöstä sekä suhtautumisesta sosiaaliseen mediaan yleensä.

Ensimmäinen kokeilu toteutettiin kahdessa osiossa. Ensimmäisessä osiossa pelaajilla oli käytössään sosiaalisen median analysointityökaluja, toisessa ei. Pienistä vastaajamääristä johtuen kahden osion tuloksien eroja ei analysoitu niiden tilastollisen merkittävyyden perusteella, mutta suuntaa-antavasti vastausten keskiarvoissa on nähtävissä, että sosiaalisen median hyödyllisyyteen osana tilannejohtamista suhtauduttiin myönteisemmin ryhmässä, jossa käytössä oli somessa jaetun sisällön automaattista analyysia tekeviä työkaluja. Kyseinen työkalu on kehitetty somen sisällön semanttiseen analysointiin, jota tehdään tiettyjen algoritmien avulla. Työkalu seuloo sosiaalisen median päivityksiä ja nostaa negatiivisena pitämänsä sisällöt esiin – näiden voidaan ajatella olevan sellaisia, joihin viranomaisen tulisi tarttua. Sosiaalisessa mediassa liikkuvan tiedon nähtiin lisäävän päätöksentekokykyä useammin silloin, kun apuvälineet olivat käytössä, kuin kontrolliryhmässä, jolla näitä työkaluja ei käytössä ollut. Sosiaalisen median nähtiin SOTERIA-työkalua käyttäneen ryhmän sisällä parantavan tilannekuvan muodostumista, kontrolliryhmän arvio tästä oli neutraalimpi. Keskusteluissa osallistujien kanssa tulikin ilmi se, että sosiaalisen median tietovirran jatkuva seuraaminen ei ole mahdollista muiden tehtävien lomassa, mutta sisältöä yhteen vetävien ja analysoivien työkalujen avulla kansalaisten tuottamaa tietoa voidaan hyödyntää paremmin. Yleisesti ottaen sosiaalisen median koettiin lisäävän myös hyödyttömän tiedon määrää ja siten häiriötä.

Toisessa kokeilussa testattiin SOTERIA-alustaa, jolle hankkeen kuluessa integroidaan erilaisia sosiaalisen median hyödyntämiseen liittyviä työkaluja. Tässä kokeilussa testattiin mm. Twitter-päivitysten paikantamista (ns. "heat maps") ja viranomaisten ja kansalaisten väliseen keskinäiseen viestintään suunnattuja sovelluksia. Näiden kautta voidaan esimerkiksi pyytää kansalaisia raportoimaan tilanteesta lähettämällä kuvia, videota ja / tai paikkatietoa tilanteesta, tai kommunikoida chat-keskusteluna onnettomuuden vaikutuspiirissä olevan kanssa. Sosiaalisen median analysointityökalut eivät olleet tässä kokeilussa käytössä. Suurin osa viranomaisosallistujista ei osannut arvioida, oliko sosiaalisessa mediassa jaetun tiedon vaikutus päätöksentekoon sitä edistävää vai helpottava. Sosiaalisessa mediassa jaettujen kuvien koettiin tuovan lisäarvoa tilannekuvan muodostamisessa, tosin esimerkiksi hätäkeskusta pelanneiden arvion mukaan somen seuraaminen ei olisi käytännössä mahdollista. Somessa kansalaisille ajantasaisesti jaetun tilannetiedon arvioitiin mahdollisesti vähentävän hätänumeroon tulevaa kuormitusta.

Sosiaalisessa mediassa tuotettujen viestien luotettavuuden arviointi herätti myös kysymyksiä. Kokeiluun osallistuneet pohtivat, millä keinoin tarkoituksellisesti tuotetun väärän tiedon voisi erottaa oikeasta – millaisia automaattisia keinoja päivitysten luotettavuuden arviointiin olisi olemassa?



Kuva 20. Näkymä SOTERIA-alustalle

Viranomaisten näkökulmasta SOTERIAN tarjoamiin työkaluihin suhtauduttiin varsin neutraalisti tai varovaisen positiivisesti. Usein valittiin myös ”en osaa sanoa” vaihtoehto. SOTERIA-työvälineiden ei tässä kokeilussa koettu tuottaneen juurikaan lisäarvoa onnettomuustilanteen johtamisessa: yleisesti ottaen työkalujen tarjoamat mahdollisuudet nähtiin hyvinä, mutta tässä vaiheessa projektia kaikki suunnitellut toiminnallisuudet eivät olleet saatavilla eivätkä käytetyt työkalut toimineet täysin luotettavasti ja saumattomasti, mikä osaltaan heikensi arvioita niiden käyttökelpoisuudesta esimerkiksi osana omia työtehtäviä tai onnettomuustilanteiden johtamisessa. ”En osaa sanoa” -vaihtoehdon valitseminen johtui osaltaan myös kokeiluasetelmasta, jossa kaikilla pelaajilla ei ollut pääsyä käyttämään sosiaalista mediaa. Sosiaalisen median hyödyntämiseen osana viranomaisen toimintaa suhtauduttiin positiivisesti: sen ei nähty heikentävän viranomaisen luotettavuutta, vaan pikemmin lisäävän dialogia kansalaisten ja viranomaisten välillä. Sosiaalisen median hyödyntämisen arvioitiin kuitenkin tarvitsevan tuekseen sääntöjä ja ohjeistuksia julkaistavan sisällön suhteen. Tässä kokeilussa käytetyt SOTERIA-työkalut sekä Twitter koettiin teknisesti helpoksi käyttää.

Kansalaispelaajien palautteen perusteella kansalaiset ovat yleisesti ottaen valmiita tuottamaan tietoa onnettomuustilanteista viranomaisten toiminnan tueksi. Tämä tieto voisi olla sekä tekstimuotoista, kuvia tai paikkatietoja. Suurin osa kokeiluun osallistuneista olisi myös valmis jakamaan videokuvaa, yli puolet myös äänitiedostoja. Aikaisempiin tutkimuksiin verrattuna tietoa tuotettaisiin mieluummin sitä varten kehitetyn sovelluksen kautta kuin julkisesti sosiaalisen median palvelujen kuten Facebookin tai Twitterin kautta. Twitter koettiin helpoksi käyttää, mutta keskustelujen seuraaminen koettiin vaivalloiseksi – aina ei ollut selvää, mihin viranomaisen viesti liittyi. Lisäksi kansalaiset pohtivat, miten voidaan varmistua siitä, että some-tilin takana

on aidosti viranomainen – sosiaalisessa mediassa jaetun tiedon luotettavuutta pohdittiin siis myös kansalaisten näkökulmasta.

Palautekeskusteluissa kansalaispelaajat toivat esiin sen, että vuorovaikutteinen keskustelu pelastusviranomaisten kanssa lisäsi turvallisuuden tunnetta myös kuvitellussa tilanteessa. Toisessa kokeilussa kansalaisilla oli käytössään sovelluksia, joiden avulla heidän oli mahdollista olla suorassa yhteydessä viranomaisiin. Yksi kansalaispelaajista kertoi, että vastauksen saaminen viranomaiselta tämän sovelluksen kautta saatuun viestiin huojensi – toisin kuin Twitterissä, jossa viesteihin ei välttämättä suoraan vastata (vaikka ne pelastusviranomaisen tietoon tulisivatkin), tiesi vastauksen saatuaan, että toisessa päässä on aidosti joku. Helmikuun pakkasilla tapahtuneen live-harjoituksen osallistujat toivat kuitenkin esiin myös ilmasto-olosuhteiden vaikutuksen käytettävien työvälineiden arviointiin: kylmä ilma ei mahdollista chattailua ja viestien pitkäaikaista naputtelua – soitto säästää sormet paleltumilta.



Kuva 21. Vaarallisten aineiden onnettomuudesta jaettua tietoa

Osana Krisu-harjoitusta järjestetyissä sosiaalisen median hyödyntämisen kokeilussa sosiaalinen media ja mobiiliteknologia nähtiin tulevaisuuden työkaluina, jota tulee tutkia ja kehittää lisää. SOTERIA-hankkeessa tuotettavissa työkaluissa nähtiin kuitenkin vielä paljon kehittämistä. Kokeiluista saadun materiaalin avulla työkaluja ja toimintamalleja jatkokehitetään edelleen. SOTERIA-hankkeen kokeilut ovat Suomen kokeilun jälkeen jatkuneet Portugalissa, Iso-Britanniassa, Turkissa ja Puolassa ja työkalujen kehittyneempiä versioita tullaan kokeilemaan Suomessa jälleen syksyllä 2016.

7 Yhteenveto ja kehittämis ehdotukset

Sosiaalisen median hyödyntäminen on jo arkipäivää useimmissa pelastuslaitoksissa. Somea käytetään vielä enemmän turvallisuusviestinnän välineenä, ja onnettomuuksien aikainen some-viestintä on vähäisempää, vaikka tätäkin kartoituksen perusteella pelastuslaitoksilla pohditaan. Sosiaalisen median ja siellä liikkuvan tiedon hyödyntäminen osana onnettomuustilanteiden johtamista on vielä Suomessa uusi asia. SOTERIA-hankkeen kokeiluissa havaittiinkin, että vaikka some-kanavan käyttö olisi tuttua, ei täysin hahmoteta, miten somea voisi hyödyntää viranomaisen toiminnan tukena, mihin sitä kannattaisi käyttää ja miten käsitellä tietoa joka sosiaalisen median kautta pelastusviranomaiselle tulee.

Sosiaalisen median ja mobiiliteknologian hyödyntämistä edesauttavien SOTERIA-hankkeen työkalujen toimintaperiaatteet nähtiin kokeiluissa hyvinä, mutta niiden toiminta ei kokeiluihin osallistuneita työkalujen varhaisessa kehitysvaiheessa täysin osallistujia vakuuttanut. Osin työkalujen arviointiin vaikutti myös se, että somen täysimittainen hyödyntäminen esimerkiksi tilannekuvan muodostamisessa ei ole tuttua. Harjoitusasetelma toisaalta kuvasi todellisuutta pelastuslaitoksilla; onnettomuustilanteissa viestinnän ammattilaisia tai sosiaalisen median käyttökokemusta runsaasti omaavia henkilöitä ei välttämättä ole saatavilla, ja vastuu lankeaa sille, jolle se määrätään. Myös pelastuslaitoksille suunnatussa kyselyssä some-viestinnän resurssien tarve tuotiin selkeästi esiin.

Kartoituksen ja kokeilujen perusteella sosiaalisen median hyödyntämiseen liittyviä työkaluja on tarve lisätä, erityisesti kiinnostusta on automaattisiin analysointityökaluihin sekä alueellisen varoittamisen mahdollistaviin sovelluksiin. SOTERIA-kokeiluissa esiin ovat nousseet selkeästi myös koulutustarpeet: osaamista sosiaalisen median käyttöön *viranomaisen näkökulmasta* tulee lisätä, jotta sosiaalisen median hyödyntämismahdollisuudet otettaisiin paremmin käyttöön. Enemmän kuin teknistä osaamista, tarvitaan sisällöllistä osaamista ja systemaattisuutta sosiaalisen median käyttöön esimerkiksi pelisääntöjen ja yhtenäisten toimintamallien avulla.

Kokeiluissa tehtiin huomio siitä, että kansalaisosallistujat ovat kiinnostuneita tuottamaan tietoa viranomaisten käyttöön mieluummin tätä tarkoitusta varten kehitetyn sovelluksen kautta kuin julkisesti somen yhteisöpalveluja käyttäen. Tämä tulee ottaa asian jatkotutkimuksessa huomioon: onko kyseessä yksittäisen ryhmän mielipide, vai antaako tulos viitteitä siitä, ettei kaikkea ei haluta jakaa julkisesti vaan mieluummin tarkoitusta varten määritellylle joukolle – ja koskeeko tämä vain onnettomuuksiin ja hätä- ja häiriötilanteisiin liittyvää viestintää, vai onko se osa yleisempää trendiä? Miten tämä tulee ottaa viranomaisten some-viestinnässä huomioon?

Viranomaisen tulee lunastaa kansalaisten luottamus myös sosiaalisessa mediassa (ks. esim. Rhode & Schmidt 2015, 121–122). On olennaista, että tileihin, joissa hätä- ja häiriötilanteissa viestitään, voidaan luottaa tai ne voidaan helposti tunnistaa viranomaisten hallinnoimiksi. Esim. Twitter tarjoaa mahdollisuuksia verifioida viranomaisen tilit – näitä toiminnallisuuksia kannattaa käyttää hyväksi. Lisäksi on syytä muistaa, että verkostot hätä- ja häiriötilanneviestinnälle luodaan ns. normaaliolojen aikana.

Seuraavat kehittämis ehdotukset pohjautuvat sekä SOTERIA-hankkeen kokeiluissa tehtyihin havaintoihin että raportin päällystö-opiskelijakirjoittajien näkemyksiin pelastusalan ammattilaisen näkökulmasta.

Työkalut

Pelastusalan ammattilaisen näkökulmasta arvioituna pelastustoimelle tulisi kehittää räätälöityjä suodattimia poimimaan jatkuvasta tietovirrasta nimenomaan pelastustoimea kiinnostavaa informaatiota, mikäli sosiaalisen median kanavia käytettäisiin pelastustoimen operatiivisten tehtävien suorittamisen työkaluna. Lisäksi tarvitaan toimintaohjeita siitä, miten viestien todenperäisyys voidaan varmistaa. Yleisesti lisää työkaluja sosiaalisen median kehittämiseen osaksi pelastustoimen arkipäivää jo lähitulevaisuudessa.

Tähän ensimmäisiä askelia on otettu SOTERIA-hankkeessa. Sosiaalisen median seuraaminen ei kuitenkaan saa olla pois operatiivisen henkilöstön muista työtehtävistä, sillä esimerkiksi pelastustoiminnan johtajia kuormitetaan jo nyt enenevässä määrin haasteellisten pelastustehtävien johtamisessa. Tämä asettaa työkaluille vaatimuksia helppokäyttöisyydestä ja pitkälle viedystä automatiikasta.

Resurssit ja osaaminen

Resurssikysymys sosiaalisen median hyödyntämisessä nousi esiin myös tämän raportin ajankohtaiskartoituksessa. Sosiaaliselle medialle ominaista on sen vuorovaikutteisuus, ja se vaatii läsnäoloa somessa. Mikäli sosiaalista mediaa halutaan aktiivisesti käyttää pelastustoimen työkaluna, tarvitaan siihen lisää henkilöstöresursseja. Tämä tulisi ottaa huomioon pelastustoimen rakenneuudistuksen valmistelussa. Mikäli rakenneuudistusten myötä pelastustoimen alueita tultaisiin yhdistämään, tulisi selvittää mahdollisuutta luoda erityisiä pelastusaluekohtaisia tehtävänseuraajia/tilannekeskuksia (vrt. esim. Itä- ja Kaakkois-Suomen pelastuslaitosten tilannekeskus ISTIKE). Näiden tehtävänseuraajien toimenkuvaan voisi yhtenä osana kuulua sosiaalisen median seuraaminen suodattimien avulla ja näin tukea tilannekuvan tuottamista ja tilanteen johtamista. SOTERIA-kokeiluista saatu palaute tukee ajatusta siitä, että kommunikointi sosiaalisessa mediassa sekä sen monitorointi tapahtuisi keskitetysti ja siten, että somen kautta saatu tieto olisi tilanteen johtokeskuksen saatavilla.

Palomiesten ikääntymisen mukanaan tuomat haasteet työurien ja työssäjaksamisen kannalta liittyvät mm. kykyyn tehdä fyysisesti erittäin kuormittavia tehtäviä. Tehtävänseuraajat/tilannekeskuspäivystäjät voisivat toimia pelastustoiminnanjohtajien tukena ja pitkä kokemus pelastusosalta olisi varmasti eduksi kyseisissä tehtävissä. Myös Kansalaisneuvontaa voitaisiin mahdollisesti hyödyntää samoin kuin tehtävänseuraajia, mikäli se ei kuormittaisi Kansalaisneuvonnan henkilöstön nykyisiä työtehtäviä kohtuuttomasti. Mikäli tämän kaltaisia rooleja luotaisiin pelastuslaitoksille, tulisi niihin luonnollisesti luoda täydelliset tehtävänkuvaukset, sekä yhdenmukainen valtakunnallinen koulutus. Koulutus voisi olla kurssimuotoista opetusta osin Pelastusopistolla ja osin työssäoppimista omassa ja myös muissa pelastuslaitoksissa.

Sosiaalinen media ei ainakaan toistaiseksi näy pelastusalan koulutuksessa. Kuitenkin valtaosa pelastusalan opiskelijoista käyttää sosiaalista mediaa aktiivisesti, kuten Suomen kansalaiset yleensäkin. Koska sosiaalinen media on osa kansalaisten arkipäivää, tulisi sen olla myös osa pelastustoimen arkipäivää. Pelastustoimi on olemassa palvellakseen kansalaisia ja siksi pelastustoimen on oltava aktiivinen myös sosiaalisessa mediassa. Onnettomuuksien ennaltaehkäisytyössä ja turvallisuusviestinnässä sosiaalista mediaa käytetään jo nyt aktiivisesti ja se myös koko ajan lisääntyy. Pelastuslaitosten työntekijät ovat kuitenkin itseoppineita sosiaalisen median käyttäjiä, eikä yhtenäistä koko maan kattavaa toimintamallia vielä ole. Olisiko syytä

sisällyttää jonkinasteista sosiaalisen median käyttökoulutusta pelastusalan tutkintoihin jopa pelastajatutkinnosta lähtien aina alipäällystö- ja päällystötutkintoihin asti?

Lähteet

Hokkanen, L., Pylväs, K., Kankaanranta, T., Päivinen, N. & Kurki, T. 2014. Sosiaalisen median käyttö hätä- ja häiriötilanteissa – viranomaisten ja kansalaisten näkemyksiä. Poliisiammattikorkeakoulun katsauksia 1/2014. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-815-275-3>

Pylväs, K., Hokkanen, L. & Kankaanranta, T. 2014. Kohti vuorovaikutteista viranomaisviestintää. Sosiaalinen media ja älypuhelinsovellukset kansalaisten avuksi hätätilanteissa -tutkimushankkeen loppuraportti. Sisäministeriön julkaisu 5/2014. Saatavilla: <http://www.intermin.fi/julkaisu/052014>

Rhode, D. & Schmidt, S. Human Recommendation for iSAR+ (Basic and Enhanced Prototype). 2015. Teoksessa Schmidt, S. & Knuth, D. (toim.) iSAR+ New Media in Crisis Situations. Findings and Recommendations from the Human and Organisational Perspective. Lengerich: Pabst Science Publishers. s. 118–164.

Sisäasiainministeriö. n.d. Sisäministeriön hallinnonalan konsernistrategia [verkkajulkaisu]. Viitattu: 24.5.2016. Saatavilla: http://www.intermin.fi/download/34699_SMn_hallinnonalan_konsernistrategia.pdf

Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkajulkaisu]. ISSN=2341-8699. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu: 24.5.2016. Saatavilla: <http://www.stat.fi/til/sutivi/index.html>