



**PELASTUSOPISTO**

B-sarja:

Tutkimusraportit

[5/2017]

# SOTERIA – Suosituksia sähköisen ja mobiilin viestinnän hyödyntämiseen onnettomuuksien yhteydessä

Laura Hokkanen



**PELASTUSOPISTO**

---

# SOTERIA – Suosituksia sähköisen ja mobiilin viestinnän hyödyntämiseen onnettomuuksien yhteydessä

Laura Hokkanen

Pelastusopisto  
PL 1122  
70821 Kuopio

[www.pelastusopisto.fi](http://www.pelastusopisto.fi)

Pelastusopiston julkaisu  
B-sarja: Tutkimusraportit  
5/2017

ISBN 978-952-7217-00-9  
ISSN 2342-9313 (verkkojulkaisu)

## Esipuhe

SOTERIA-hankkeessa (9/2014–2/2017) kehitettiin ICT-ratkaisuja ja työkaluja viranomaisten ja kansalaisten väliseen kaksisuuntaiseen viestintään sekä koottiin tutkimukseen pohjautuvia suosituksia ja toimintamalleja sosiaalisen median ja mobiiliteknologian hyödyntämisestä onnettomuustilanteissa.

Tämä julkaisu on vapaa käänös SOTERIA-hankkeen raportista "Deliverable 7.4.: Integration of SOTERIA Dimensions – final version<sup>1</sup>", joka yhdistää hankkeen neljän tutkimuslottuvuuden tuottamat suositukset sosiaalisen median hyödyntämisestä 24 SOTERIA-suositukseksi. Alkuperäinen raportti ei ole julkisesti saatavilla.

SOTERIA-hankkeessa oli mukana 17 partneria kymmenestä eri maasta. Suomesta tutkimushankkeeseen osallistuivat Pelastusopiston lisäksi Poliisiammattikorkeakoulu, Itä-Suomen yliopisto ja Pohjois-Savon Pelastuslaitos. SOTERIA-tutkimushanke sai EUFP7-rahoitusta määrärahasopimuksella nro 606796.

Hankkeen kotisivut löytyvät osoitteesta: <http://soteria.i112.fi>.

---

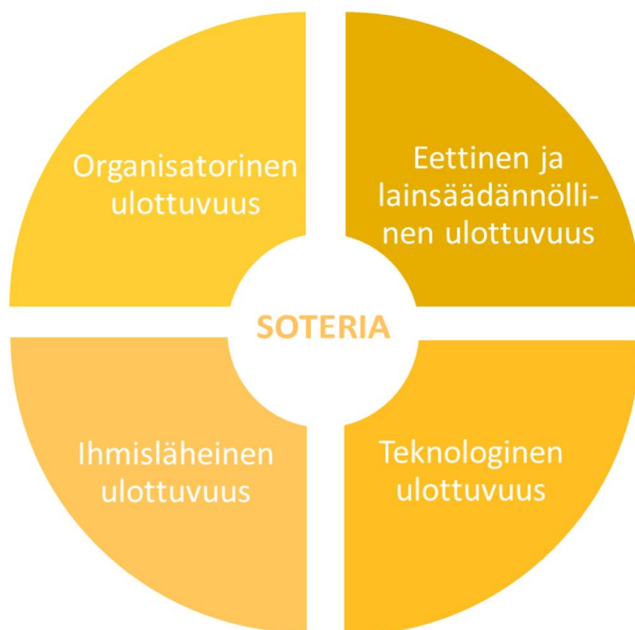
<sup>1</sup> Hokkanen, L., Heininen, A., Kokki, E., Knuth, D., Szymczak, H., Vitera, J., Schmidt, S., Galvao Da Silva, F., Przybyszewski, M., Ross, D., Galvin, M. & Antonio, P. 2017. Integration of SOTERIA Dimensions – Final Version. SOTERIA project deliverable D7.4.

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	SOTERIA-suositukset .....	4
2.1	Yleiset suositukset – sovelta kaikissa onnettomuuden vaiheissa.....	4
2.2	Onnettomuuksien ennaltaehkäisy.....	8
2.3	Ennen onnettomuutta .....	8
2.4	Varoitusvaihe .....	10
2.5	Onnettomuuden aikana.....	10
2.6	Onnettomuuden jälkeen.....	11
	Lähteet .....	13

# 1 Johdanto

SOTERIA-tutkimushanke tuotti suosituksia sekä teknologisia ratkaisuja uuden median – eli sosiaalisen median ja mobiiliteknologian – tehokkaaseen hyödyntämiseen viranomaisten ja kansalaisten välisessä onnettomuusviestinnässä. Hankkeen tavoitteena oli nostaa esiin tapoja ja tekniikoita, joilla uuden median hyödyt saadaan parhaiten turvallisuus- ja pelastusviranomaisten käyttöön. Uusien sosiaalisten ja mobiilien viestintäkanavien käyttöönotto on haaste, jota on syytä tarkastella eri näkökulmista. (Hokkanen, Heininen, Kokki, Knuth, Szymczak, Vitera, Schmidt, Galvao Da Silva, Przybyszewski, Ross, Galvin & Antonio 2017, 8). SOTERIA-hankkeessa tehdyssä tutkimuksessa lähtökohtana asian tutkimukseen oli THEO-viitekehys, jonka avulla aihetta analysoitiin neljästä eri näkökulmasta: teknologisesta (*technological*), ihmisläheisestä (*human*), eettisestä ja lainsäädännöllisestä (*ethical and legal*) sekä organisatorisesta (*organisational*) ulottuvuudesta.



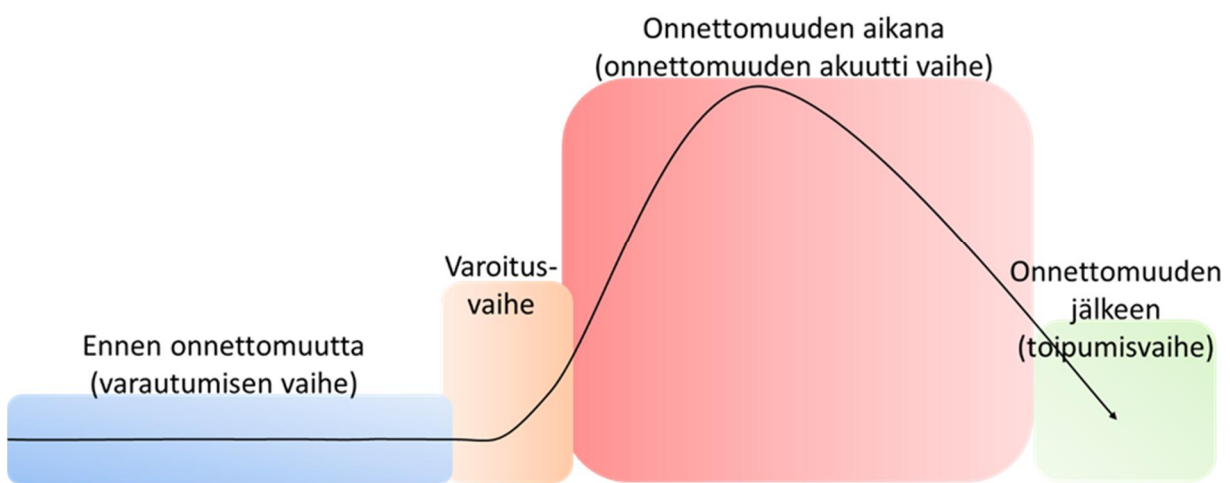
Kuva 1 - SOTERIA-hankkeen tutkimusulottuvuudet (THEO-viitekehys) (Hokkanen et al. 2017, 8)

Teknologisen ulottuvuuden kiinnostuksen kohteena olivat viranomaisten käyttämät ICT-järjestelmät sekä uusien, viestintää täydentävien ratkaisujen potentiaalin tarkastelu ja niiden kehittäminen. Ihmisläheinen ulottuvuus puolestaan tutki kansalaisten näkemyksiä ja kokemuksia sosiaalisen median vaikutuksista, hyväksymisestä ja hyödyntämisestä onnettomuuksien yhteydessä. (Hokkanen et al. 2017, 8)

Organisatorisen ulottuvuuden tutkimuskohteena olivat mm. organisaatioiden käytännöt, roolit, osaaminen ja koulutus sekä se, kuinka organisaatiot voisivat nivoa uutta mediaa osaksi päivittäistä toimintaansa ja johtamisjärjestelmiään. Eettinen ja laillinen ulottuvuus tarkasteli pääosin tietoturvallisuuteen ja yksityisyydensuojaan liittyviä kysymyksiä. (Hokkanen et al. 2017, 8)

Kukin tutkimuslottuvuus tuotti hankkeen aikana suosituksia tehokkaasta ja vaikuttavasta sosiaalisen median ja mobiiliteknologioiden hyödyntämisestä onnettomuuksien yhteydessä. Tutkimushankkeessa erityinen painopiste oli eri työkalujen ja toimintamallien kokeilu, analysointi, testaaminen ja arviointi eri ympäristöissä ja organisaatioissa. Hankkeen aikana toteutetuista kahdestakymmenestä kokeiluista koottua tietoa (keskustelut, huomiot, haastattelut ja kyselyt) käytettiin aineistona eri tutkimuskulmien sisällä tehdyssä työssä. Niin kansalaiset kuin viranomaisetkin ovat osallistuneet hankkeen suositusten kehittämiseen monimuotoisten harjoitusten kautta seitsemässä eri maassa.

THEO-tutkimuslottuvuuksien tuottamat suositukset koottiin yhteen SOTERIA-suositukseksi, jotka esitellään tässä julkaisussa. SOTERIA-suositukset on jäsennetty pohjautuen niiden sijoittumiseen onnettomuuden aikajana. Lisäksi yleisten suositusten kategoriassa esitellään ne suositukset, jotka koskevat kaikkia onnettomuuden vaiheita.

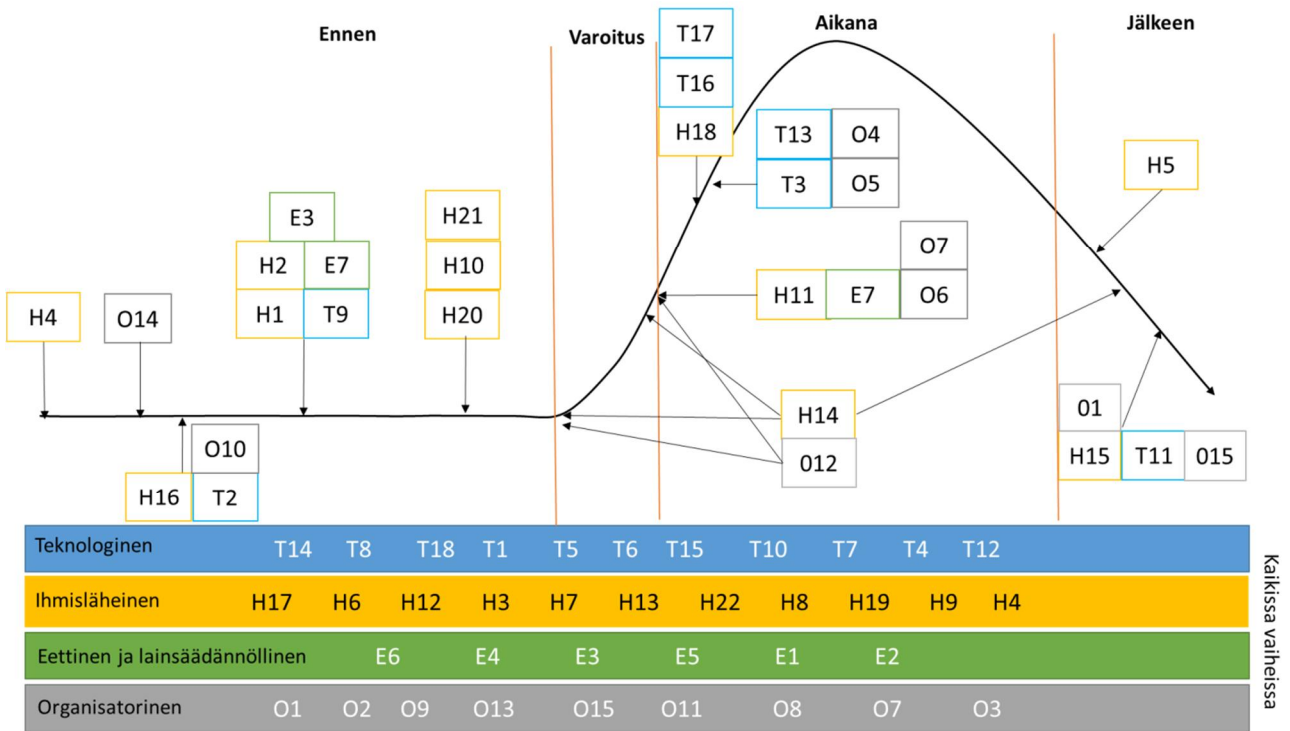


Kuva 2 - Onnettomuuden elinkaari (Hokkanen et al. 2017, 9)

Onnettomuuden elinkaari on jaoteltu neljään eri vaiheeseen: 1) ennen onnettomuutta (varautumisen vaihe), 2) varoitusvaihe, 3) onnettomuuden akuutti vaihe ja 4) onnettomuuden jälkeinen toipumisen vaihe. Vaihe ennen onnettomuutta viittaa ns. normaalioloihin, jolloin onnettomuus ei ole näköpiirissä eikä todennäköinen. Tämä on varautumisen vaihe, joka sisältää myös onnettomuuksien ennaltaehkäisyyn tähtäävät toimet. Varoitusvaihe viittaa tilanteeseen, jossa heikkoja signaaleja hätä- tai häiriötilanteesta voidaan havaita, se näyttää todennäköiseltä tai väistämättömältä tai on jo käynnistynyt, eli tilanteeseen, jossa väestöä on varoitettava. Onnettomuuden akuutti vaihe tarkoittaa ajanjaksoa, jolloin pelastustoiminta on käynnissä. Tällöin keskitytään henkilö-, omaisuus- ja ympäristövahinkojen minimointiin. Onnettomuuden jälkeen aktiivinen pelastustoiminta on ohi ja toipumisen vaihe voi alkaa. Tämä on myös edellisten vaiheiden toiminnan arvioinnin aikaa.

Sijoitettaessa SOTERIA-tutkimuslottuvuuksien tuottamat suositukset onnettomuuden elinkaarelle, nähdään, että niistä suurin osa on sovellettavissa kaikkiin onnettomuuden vaiheisiin. Lisäksi korostuu ennalta varautumisen ja ennakoinnin merkitys: pohja onnettomuusviestinnälle tulee luoda jo ennen kuin mitään tapahtuu.





Kuva 3 - SOTERIA-tutkimuslottuvuoksien suositukset onnettomuuden elinkaarella (Hokkanen et al. 2017, 40)

## 2 SOTERIA-suositukset

Seuraavassa esitellään 24 SOTERIA-suositusta, jotka on koostettu THEO-tutkimusulottuvuuksien suositukset yhdistämällä.

### 2.1 *Yleiset suositukset – sovelta kaikissa onnettomuuden vaiheissa*

#### 1. Luo sosiaalisen median ja mobiiliteknologian toimintamallit ja käytännöt

Sosiaalisen median ja mobiiliteknologian tehokas hyödyntäminen onnettomuuksien yhteydessä vaatii välineistöä ja osaamista uuden median käyttöön, mutta myös hyödyntämisen strategiaa. Selvät toimintamallit ja ohjeet uuden median hyödyntämiseen luovat pohjan viestinnän yhdenmukaisuudelle ja tuovat ne selkeästi osaksi onnettomuustilanteiden menettelytapoja. (Hokkanen et al. 2017, 41)

Käytännössä tämä tarkoittaa mm. viestintään liittyvien roolien ja vastuiden määrittelyä: kuka johtaa viestintää? Millaisia käyttäjärooleja on? Kuka on vastuussa viestinnästä ja kenen operatiiviseen työhön se kuuluu? Ohjeita ja linjauksia sosiaalisen median hyödyntämiseen tarvitaan niin kansallisella tasolla kuin kussakin organisaatiossa. (Hokkanen et al. 2017, 10–12) Käytön suunnittelu ja sen reunaehtojen huomioiminen on olennaista tehokkaan käytön kannalta: eri viranomaisten käsittelemä tieto voi olla luonteeltaan erilaista esimerkiksi tutkinnan tai yksityisyyden suojan kannalta, jolloin on olennaista tietää, mitä tilanteesta saa kertoa ja toisaalta, mitä tulee kertoa.

#### 2. Määrittele sosiaalisen median käyttö ja kokoa siihen liittyvät työkalut organisaation tarpeiden perusteella, uusia käytäntöjä mukaan ottaen

Millaisia vaatimuksia ja tarpeita omassa organisaatiossasi on uusien työkalujen käyttöönottoon osaksi pelastustoimintaa? Millaisia tarpeita liittyy esimerkiksi sosiaalisen median monitorointiin? Mikä on kriittistä tietoa omalla alallasi? Muodosta käytettävien työkalujen kokonaisuus tarpeiden perusteella. (Hokkanen et al. 2017, 41)

Sosiaalisen median työkalut voivat tuoda lisäarvoa onnettomuustilanteiden hoitamiseen ja ne tukevat perinteistä puhepohjaista viestintää. Sosiaalisen median ja mobiiliteknologian integroiminen osaksi onnettomuusviestintää on vielä uutta, mutta pelastustoiminnan johtamisen tulisi huomioida uuden median mahdollisuudet ja tukea niiden käyttöönottoa. (Hokkanen et al. 2017, 41)

Kunkin organisaation tulee siis itse määrittellä, millaisia asioita sosiaalisessa mediassa seurataan, missä ja millaista tietoa tarvitaan ja millaisiin viestintätarpeisiin työkaluja tarvitaan. Tämän tulee olla uusien työkalujen kehittämisen ja käyttöönoton pohjana. Uusien työkalujen tulisi myös toimia yhteen olemassa olevien järjestelmien kanssa niin, että viestinnän välineet voivat tuottaa päätöksentekoa tukevaa tietoa. Vaikkakin lähtökohta uusien työkalujen käyttöönotossa on niiden yhteensopivuus nykyisten järjestelmien ja käyttötarkoitusten kanssa, on pohdittava myös uuden median yleistymisen mukanaan tuomaa viestinnän

muutosta ja uusia viestintätarpeita: mitä uutta sähköinen ja mobiili media voi tarjota kansalaisten ja viranomaisten väliseen viestintään? . (Hokkanen et al. 2017, 13–14)

### 3. Kouluta henkilöstö sähköisen ja mobiilin viestinnän käyttöön

Jotta uusia käytäntöjä ja työkaluja otetaan käyttöön, tulee niiden käytön hyödyt turvallisuus- ja pelastusviranomaisten toiminnalle ymmärtää. Sosiaalisen median ja mobiiliteknologian tehokas hyödyntäminen edellyttää käyttäjiltään myös monilukutaitoa ja sosiaalisen median viestinnän erityispiirteiden (kuten reaaliaikaisuus, vuorovaikutteisuus, vapaamuotoisuus) tuntemusta. Lisäksi eettiset ja lainsäädännölliset rajoitteet esimerkiksi kuvien / videoiden tai muun henkilöivän tiedon julkaisemisesta onnettomuuksista viestittäessä ovat oltava selvät käyttäjälle. Epäeettisellä – siis esimerkiksi henkilötietosuoja loukkaavalla – viestinnällä sosiaalisessa mediassa, vaikkakin tahattomalla, voi olla kauaskantoisia vaikutuksia kansalaisten luottamukselle viranomaisiin. (Hokkanen et al. 2017, 41; 14–15)

Jotta asenteet sosiaalisen median käyttöön ovat positiivisia ja siihen kohdenneet resurssit koetaan perustelluiksi, tulee sosiaalisen median tarjoamat edut onnettomuusviestinnässä tehdä näkyviksi. Samalla riskit yksityisyydensuojan ja tietoturvallisuuden näkökulmasta tulee ymmärtää, jotta ne voidaan minimoida. (Hokkanen et al. 2017, 15)

### 4. Takaa yksityisyyden suoja

Ota huomioon yksityisyyden suojaan ja tietoturvaan liittyvät kysymykset käyttäessäsi sähköisiä ja mobiileja viestintäkanavia. (Hokkanen et al. 2017, 42)

Tämä edellyttää turvallisuusmekanismien käyttöönottoa mobiilisovellusten kohdalla sekä kansalaisten tuottaman datan salaamista kaikissa prosessin vaiheissa silloin, kun tietoa kansalaisilta kerätään. Esimerkiksi kansalaisten paikkatieto koettiin SOTERIA-tutkimuksissa erittäin käyttökelpoiseksi viranomaisten toiminnan kannalta – mikäli tällaista tietoa kerätään tai pyydetään, tulee tiedon käsittelyn ja jakamisen prosessit olla turvattuja niin, ettei yksityisyyttä rikkovaa tietoa julkaista. Turvallisuus on olennainen osa järjestelmien luotettavuutta, ja jos luottamusta käytettäviin teknologioihin ei ole, ei niitä käytetä. (Hokkanen et al. 2017, 16–17)

Kerättäessä tai pyydetessä tietoa kansalaisilta tulee henkilötietojen kerääminen minimoida. Lisäksi palvelun tarjoajan tulee kertoa, miten tietoa käsitellään, kenellä on siihen pääsy ja miten ja kuinka kauan tieto tallennetaan. Tietosuojaan osalta tärkeää on myös se, että tallennettava tieto erotetaan lähettäjän henkilötiedoista. Käytettyjen työkalujen täytyy olla tietoturvallisia. (Hokkanen et al. 2017, 16–17)

### 5. Varmista työkalujen käytettävyyden ja luotettavuus

Parhaimmatkin teknologiset ratkaisut ovat yhtä hyviä kuin niiden koettu käyttöarvo ja luotettavuus. Kuten suosituksessa neljä todettiin, turvallisuus on olennainen tekijä luotaessa luottamusta käytettäviin työkaluihin. Siksi yksityisyydensuojaan ja tietoturvaan liittyvät kysymykset tulee tuoda esiin ja selvittää kaikille käyttäjille – sekä viranomaisille että kansalaisille (Hokkanen et al. 2017, 42). Käytännössä tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että viranomaisen tulee kertoa miten kansalaisten tuottamaa tietoa käytetään, kuka ja miten sitä käsitellään ja miten tietoja mahdollisesti tallennetaan. Kerro myös, kuka tietoa

hallinnoi ja kenellä siihen on pääsy. Kansalaisten tuottamaa dataa ei tule säilöä tarpeettoman kauan. (Hokkanen et al. 2017, 17–18)

Onnettomuusviestintään tarkoitettujen työkalujen tulee olla helppokäyttöisiä, kestäviä ja niiden tulee olla käyttövarmoja erilaisissa olosuhteissa. Mikäli onnettomuusviestintään osoitetut työkalut ja prosessit eivät toimi, kansalaiset siirtyvät käyttämään muita ratkaisuja. (Hokkanen et al. 2017, 42)

## 6. Käytä onnettomuusviestinnässä useita viestintäkanavia – mukaan lukien sosiaalisen median monipuolisuutta

Lisäämällä sähköisiä ja mobiileja viestintäkanavia onnettomuusviestintään lisätään viestinnän tehokkuutta. Teknologisesta näkökulmasta tulee huomioida, että valitut viestintäsovellukset toimivat eri alustoilla ja eri käyttöjärjestelmissä (esimerkiksi Applen IOS, Samsungin Android). SOTERIA-tutkimuksissa todettiin myös erilaisten viestintäkanavien ja -tapojen palvelevan eri tilanteita ja tarkoitusta. Esimerkiksi YouTube nähtiin hyväksi kanavaksi ennakoinnin ja varautumisen vaiheessa ennen onnettomuutta ennaltaehkäisevien toimien ja oikeiden toimintatapojen opastamisessa. Facebookin koettiin puolestaan toimivan parhaiten viranomaisten ja kansalaisten välisen dialogin rakentamisessa. Twitterin nähtiin palvelevan parhaiten nopeaa tiedonvälitystä. Lisäksi viestintätarpeet erilaisissa onnettomuuksissa ja onnettomuuden vaiheissa voivat vaihdella, ja myös tästä syystä erilaisten vaihtoehtojen tarjoaminen viestintään on hyödyllistä. Eri kanavia pohdittaessa tuleekin pohtia, onko tarve yksisuuntaiselle tiedottamiselle, kaksisuuntaiselle dialogille tai teksti- kuva- tai puhemuotoiselle viestinnälle. Esimerkiksi pienimuotoisista, ei-akuuttia uhkaa muodostavista turvallisuuspuutteista ilmoittaminen voi olla kansalaiselta yksisuuntainen viesti, johon tämä ei odotakaan vastausta. Toisaalla on tilanteita, joissa viestintäketjun sulkeminen on tärkeää – siis että viestijällä (kansalaisella tai viranomaisella) on varmuus / kuittaus siitä, että viesti on vastaanotettu ja käsitelty. (Hokkanen et al. 2017, 42; 18–19)

Sosiaalisen median ja mobiiliteknologian sähköriippuvuus tulee ottaa huomioon: myös tästä syystä on tärkeää tarjota erilaisia kanavia viestinnän mahdollistamiseksi hätä- ja häiriötilanteissa (Hokkanen et al. 2017, 19).

## 7. Arvioi sosiaalisessa mediassa liikkuvan tiedon luotettavuutta

Kaikki sosiaalisessa mediassa liikkuva tieto ei ole luotettavaa. Sosiaalisessa mediassa jaetun tiedon käsittelyyn tarvitaan aina arviointia ja validointia. Tiedon luotettavuutta voidaan lisätä tai sitä voidaan arvioida eri tavoin; esimerkiksi edellyttämällä kirjautumista tarjottaviin palveluihin, kuten mobiilisovelluksiin, joiden kautta onnettomuuksista voi raportoida, voidaan lisätä luotettavuutta. (Hokkanen et al. 2017, 42) Tiedon luotettavuutta voidaan punnita muun muassa arvioimalla tietosisältöä sen toistuvuuden perusteella itse tai automaattisesti tai paikkatietoa tarkastelemalla. Tämä linkittyy henkilöstön osaamiseen erityisesti monilukutaidon kannalta.

## 8. Tee selkeä ero viranomaisten väliseen ja viranomaisten ja kansalaisten väliseen viestintään

Viranomaisten välinen viestintä sisältää usein sensitiivistä tietoa, jonka välittäminen vaatii työkaluilta erityistä tietoturvaa. Viestintä kansalaisten kanssa on puolestaan julkista. Tämä tulee huomioida viestintäkanavia ja -työkaluja valittaessa. (Hokkanen et al. 2017, 43)

## 9. Eriytä päivittäinen sosiaalisen median viestintä ja onnettomuuksien aikainen viestintä

Päivittäisessä ns. normaaliolojen viestinnässä käytettävien sovellusten ja niiden tuottaman tietosisällön käsittelyn tulee noudattaa tarkasti tietosuojan liittyviä sääntöjä, asetuksia ja vaatimuksia. Hätä- ja häiriötilanteissa voidaan kuitenkin tehdä tähän joitakin poikkeuksia henkilön paikannustiedon hankkimisen ja jakamisen osalta silloin, kun pelastustehtävät niin edellyttävät<sup>2</sup>. Tästä syystä tulee tarkasti määritellä ne toiminnot, joita käytetään hätä- ja häiriötilanteissa ja ne toiminnot, joita käytetään osana päivittäistä toimintaa. Tämä erotus tulee tehdä selväksi viestintäkanavien käyttäjille, kuten se, milloin hätä- ja häiriötilanne-tilaan viestinnässä mennään ja milloin siitä siirrytään pois. (Hokkanen et al. 2017, 43; 21–22)

## 10. Tarjoa käyttöön erityisesti onnettomuusviestintään suunnattuja sovelluksia

SOTERIA-tutkimusten mukaan kansalaiset ovat halukkaampia jakamaan tietoa onnettomuuksista suoraan viranomaisten kanssa kuin jakamaan tätä tietoa julkisesti sosiaalisessa mediassa. Tämä tukee erityisesti kansalaisten ja viranomaisten väliseen onnettomuusviestintään suunnattujen sovellusten kehittämistä. (Hokkanen et al. 2017, 43)

Aiemmissa tutkimuksissa (ks. esim. Hokkanen, Pylväs, Kankaanranta, Päivinen & Kurki, 2014) kansalaiset ovat suosineet kriisiviestinnän kanavia niitä palveluja, joita muutoinkin käyttävät. SOTERIA-hankkeen tutkimusten perusteella kansalaiset kuitenkin jakaisivat tietoa onnettomuuksista mieluummin tätä varten kehitetyn sovelluksen kautta kuin julkisesti. Muutosta asenteissa voidaan selittää esimerkiksi sillä, että onnettomuudet tulevat usein lähelle vastaajan elinpiiriä ja ne koskettavat rajatumpaa joukkoa kuin laajamittaiset kriisit, joita aiemmissa tutkimuksissa on käsitelty. Samalla sosiaalisen median käytössä ovat viimeaikoina vahvistuneet pikaviestipalvelut, joissa viestitään rajattujen ryhmien sisällä: kaikkea ei jaetakaan kaikkien kanssa yhteisöpalveluissa (kuten Facebook).

## 11. Käytä GPS:ää onnettomuuden paikannukseen

Kansalaisen älylaitteen GPS-tieto tarjoaa mahdollisuuden paikantaa tietyt vastaanottajat ja kohdentaa viestintää sijaintiin pohjautuen: näin esimerkiksi varoitusviestejä voidaan kohdentaa määrättyllä alueella sijaitseviin älypuhelimiin. Sijaintitieto voi myös vähentää vasteaikaa onnettomuustilanteissa. Tulee kuitenkin huomata, että älypuhelimien käyttäjän käyttöasetuksista riippuen sijaintitietoa ei ole aina automaattisesti tarjolla (esimerkiksi otettuihin kuviin / lähetettyihin päivityksiin automaattisesti liitettynä metatietona) tai se ei ole tarkkaa. (Hokkanen et al. 2017, 43) Vaikka SOTERIA-tutkimuksen mukaan kansalaiset näyttävät olevan halukkaita jakamaan sijaintitietoaan viranomaisten kanssa, tulee kansalaisten paikkaseurantaan liittyviin eettisiin ja lainsäädännöllisiin rajoitteisiin kiinnittää huomiota: tätäkään tietoa ei tule kerätä perusteetta. (Hokkanen et al. 2017, 23)

SOTERIA-tutkimusten perusteella GPS-tieto on tilannekuvan muodostamisen kannalta yksi olennaisimpia hyötyjä, joita uusi media voi turvallisuus- ja pelastusviranomaisille tarjota. Turvalliset ja eettisesti hyväksyttävät ratkaisut sijaintitietojen jakamiseen ovatkin erittäin tärkeitä tämän potentiaalilin

---

<sup>2</sup> Ks. esim. Directive 2002/58/EC

hyödyntämisessä (Hokkanen et al. 2017, 23). Sijaintietoa hyödyntäviä onnettomuusviestinnän sovelluksia onkin jo käytössä – esimerkiksi Suomessa Häätäkeskuslaitoksen Suomi 112-sovellus.<sup>3</sup>

## 12. Käytä standardeja palvelujen välisissä rajapinnoissa

Tämä pääosin teknologinen suositus liittyy siihen, että eri palvelujen rajapintojen tulisi olla standardiperusteisia (Hokkanen et al. 2017, 43). Standardoinnin kysymys liittyy myös sähköisten ja mobiilien viestintäkanavien käytäntöjen standardointiin, joka usein vielä puuttuu. SOTERIA-hanke suosittelee, että uuden median käyttöä tarkastellaan ja luodaan siihen standardeja sekä EU- että kansallisella tasolla sekä yksittäisten viranomaisorganisaatioiden sisällä. (Hokkanen et al. 2017, 23–24)

## 2.2 *Onnettomuuksien ennaltaehkäisy*

### 13. Hyödynnä sosiaalista mediaa onnettomuuksien ennaltaehkäisyyn ja oikeisiin toimintatapoihin opastamiseen

Sosiaalinen media tarjoaa mahdollisuuksia viestiä tehokkaasti onnettomuuksia ehkäisevistä toimenpiteistä sekä kanavan opastaa ja kouluttaa oikeanlaiseen toimintaan onnettomuustilanteissa. SOTERIA-tutkimuksessa viranomaiset korostivat sosiaalisen median hyödyntämistä onnettomuuksien ennaltaehkäisyyn liittyvässä opastamisessa ja ohjeistamisessa ennen kuin mitään tapahtuu. YouTube-videot koettiin erityisen hyödyllisiksi ohjeistusten jakamisessa: esimerkiksi lyhyet videoklipit kuten ”tavallisimmat virheet keittiöpaloissa” tai keskustelu sosiaalisen median palveluissa siitä, miten varautua myrskyihin, mainittiin SOTERIA-tutkimuksessa hyvinä keinoina jakaa tietoa. (Hokkanen et al. 2017, 43; 24–25)

## 2.3 *Ennen onnettomuutta*

### 14. Huomioi sosiaalisen median käyttöön liittyvät riskit ja pyri minimoimaan ne

Tiedonhallinta ja jatkuvuuden takaaminen tehtäviä siirrettäessä vuorojen vaihtuessa, somen käytön psykologiset vaikutukset ja vaatimukset, väsymys, ympäristön asettamat rajoitteet ja sosiaalisesta mediasta saatavan tiedon oikeellisuus ovat muiden muassa riskejä, jotka tulee huomioida otettaessa sosiaalinen media käyttöön onnettomuusviestinnässä. (Hokkanen et al. 2017, 44)

Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi tiedon tulva voi aiheuttaa vaikeuksia seurata ja poimia oleellinen tieto sosiaalisen median uutisvirrasta; jatkuvuuden hallinnan osalta sosiaalisen median käyttötapa ja asenteet sosiaalisen median hyödyntämiseen voivat vaihtua viestintävastuussa olevan henkilön vaihtuessa. Sosiaalisessa mediassa voidaan myös jakaa tahallisesti harhaanjohtavaa tai provosoivaa tietoa. Työskentely-ympäristön olosuhteet – kuten kirkas auringonpaiste, kova pakkanen ja suojarusteet – voivat vaikeuttaa uusien työvälineiden käyttöä. (Hokkanen et al. 2017, 25–26) Nämä asiat tulisivat käydä läpi pohdittaessa organisaatioiden sosiaalisen median käytäntöjä ja oman henkilöstön koulutusta.

---

<sup>3</sup> [http://www.112.fi/hatakeskusuudistus/112suomi\\_mobiilisovellus](http://www.112.fi/hatakeskusuudistus/112suomi_mobiilisovellus)

## 15. Varmista resurssit sosiaalisen median hyödyntämiseen

Tunnista jo olemassa oleva osaaminen. Kehitä henkilöstön osaamista sosiaalisen median hyödyntämisessä. Varmista, että myös teknologiset valmiudet sähköisten ja mobiilien viestintäkanavien hyödyntämiseen ovat olemassa. (Hokkanen et al. 2017, 44)

SOTERIA-tutkimuksessa nousi selkeästi esiin se, että interaktiivinen viestintä vaatii läsnäoloa joka edelleen edellyttää henkilöstöresursseja. Lisäksi viestintä uudessa mediassa edellyttää sen viestintätapojen tuntemista ja osaamista: moni käyttää sosiaalista mediaa vapaa-ajan viestinnässään, ja tämän osaamisen hyödyntäminen on ensimmäinen askel kohti sosiaalisen median implementointia osaksi myös viranomaisen onnettomuusviestintää. Myöskään teknologisesta näkökulmasta pelkkä nettiyhteys puhelimessa ei tarkoita mahdollisuuksia hyödyntää sosiaalista mediaa – sosiaalisen median hyödyntäminen edellyttää siis sekä henkilöstö- että teknologisia resursseja. (Hokkanen et al. 2017, 26–27)

## 16. Viesti kansalaisten kanssa ja rakenna luottamusta käytettäviin viestintäkanaviin

Luottamus viranomaisen viestintään ja käytettäviin viestintäkanaviin luodaan arkipäivän viestinnässä. Onkin huomioitava, että onnettomuusviestinnän verkostot tulee rakentaa jo ennen kuin mitään tapahtuu – muuten viestit eivät tavoita kansalaisia silloin, kun tarve on suuri. Samoin esimerkiksi yhteistyötä paikallismedian kanssa tulee rakentaa, sillä se voi laajentaa viestien tavoitavuutta. (Hokkanen et al. 2017, 44; 27–28)

Luottamus viranomaisen käyttämiin kanaviin luodaan käyttämällä kanavia kaksisuuntaiseen viestintään viranomaisten ja kansalaisten välillä (esimerkiksi kysymyksiin vastaaminen, turvallisuusviestintä) jo normaalioloissa. Mobiilisovelluksia ja muita tiedonkeruun välineitä käytettäessä kerro, mihin tietoa käytetään, miten kansalaisten tuottamaa tietoa käsitellään, kuka sitä käsittelee ja missä ja miten tieto tallennetaan ja anonymisoidaan. (Hokkanen et al. 2017, 27–28)

Kerro myös, kuinka sosiaalista mediaa käytetään päivittäisviestinnän lisäksi onnettomuustilanteissa – tee siis käyttöpolitiikka tutuksi myös sosiaalisen median seuraajille. Muistuta ja opasta oikeista toimintatavoista onnettomuuksissa: ensisijaisena tehtävänä on auttaa niitä, jotka ovat vaarassa. Lisäksi on hyvä opastaa kansalaisiakin siitä, mitä sosiaalisessa mediassa onnettomuustilanteiden yhteydessä jakaa ja mitä ei. (Hokkanen et al. 2017, 28)

## 17. Luo henkilökohtaista merkitystä ja rohkaise sovellusten käyttöön jo ennen onnettomuuksia

Mikäli sovellus koetaan hyödylliseksi, sitä ladataan todennäköisemmin – ja jotta siitä on apua onnettomuuden kohdatessa, sen tulisi olla jo ladattuna puhelimeen. Ei tule odottaa, että kansalaiset ryhtyisivät lataamaan sovellusta kun onnettomuus on jo tapahtunut. Rohkaise siksi kansalaisia lataamaan ja käyttämään mahdollisia onnettomuusviestinnän sovelluksia markkinoimalla sovellusta ja sen käyttöä jo ennen onnettomuuksia. Anna esimerkkejä sosiaalisen median ja mobiiliteknologian hyödyntämisestä sellaisissa tilanteissa, joiden toteutumisen riski on suuri henkilökohtaisella tasolla. Linkitä siis uuden median hyödyntämisen esimerkit todennäköisiin tilanteisiin kuten liikenneonnettomuuksiin tai myrskyihin. (Hokkanen et al. 2017, 44–45; 28–30)

Jotta uusia viestintäkanavia otetaan käyttöön, ne tulee käsittää hyödyllisiksi sekä jokapäiväisessä elämässä että onnettomuustilanteissa. Tämä edellyttää aktiivista viestintää. SOTERIA-tutkimushankkeen kokeilujen kansalaisosallistujat hylkäsivät nopeasti ne työkalut, joiden eivät kokeneet toimivan tai tuottavan informaatiota, ja kääntyivät toisten kanavien puoleen. Uudet mediat eivät siis ole arvokkaita itsessään: niiden tulee tuottaa käyttäjilleen – niin viranomaisille kuin kansalaisille – lisäarvoa.

## 2.4 *Varoitusvaihe*

### 18. Jaa varoitukset sosiaalisessa mediassa

Sosiaalinen media on tehokas kanava viestiä vaikutuspiiriltään laajoista tapahtumista. Se on nopea informaatiokanava joka tavoittaa laajasti. Tästä syystä sosiaalisen median kanavia tulisi ottaa käyttöön perinteisten varoituskanavien rinnalle. (Hokkanen et al. 2017, 45)

## 2.5 *Onnettomuuden aikana*

### 19. Jaa tietoa myös sosiaalisen median välityksellä – vähennä puheluita hätänumeroon ja estä lisävahingot

Sosiaalinen media on hyödyllinen kanava kertoa, että viranomaiset ovat tietoisia onnettomuustilanteesta, samoin kuin siitä, miten kyseisessä tilanteessa tulisi nyt toimia. Nämä toiminnot voivat myös vähentää puheluita hätänumeroon. Ajankohtainen tieto onnettomuuksista, niihin liittyvät varoitukset ja tieto siitä, kuinka välttää onnettomuus (esimerkiksi tieto vaihtoehtoisista ajoreiteistä) voivat estää lisävahinkojen syntymisen. (Hokkanen et al. 2017, 45)

Tulee myös huomioida, että sähköiset mediat eivät voi täysin kopioida puhemuotoisen viestinnän toimintoja. Se, että viranomaiseen saa kontaktin sosiaalisessa mediassa tai mobiilisovelluksia käyttäen, lisää turvallisuuden tunnetta onnettomuuden osallisissa. SOTERIAN tutkimuksissa korostui omille viesteille vastauksen tai kiittauksen saamisen tärkeys. Tämä on olennainen ero verrattuna puhemuotoiseen viestintään, jossa vastavuoroisuus on luontaisempaa. (Hokkanen et al. 2017, 33–34)

### 20. Varmista työkalujen ja informaation saavutettavuus: viesti eri kielillä

Onnettomuusviestinnän työkalujen ja niiden välittämän informaation tulee olla saavutettavaa eri ryhmille. Esimerkiksi varoitusviesteistä tulee olla kieliversioita, jotta tavoitetaan vaarassa olevat. Myös erityisryhmät, esimerkiksi kuulorajoitteiset, tulee ottaa huomioon työkaluja kehitettäessä. (Hokkanen et al. 2017, 45)

### 21. Hyödynnä sosiaalisen median ja mobiilisovellusten tuottamaa informaatiota tilannekuvan tukena



Sosiaalisen median ja mobiilisovellusten kautta saatava ja näissä kanavissa jaettu informaation, kuten kuvat, videot, äänitiedostot ja tekstimuotoiset päivitykset voivat tukea tilannekuvan muodostamista ja edelleen päätöksentekoa. Tulee kuitenkin muistaa, että tietosisältöjä tulee aina arvioida. (Hokkanen et al. 2017, 45)

SOTERIA-tutkimuksessa yhdeksi olennaisimmaksi uuden median hyödyksi viranomaisten näkökulmasta nostettiin sen tuottama lisäinformaatio tilannekuvan tueksi. Tarkempi tilannekuva voi auttaa päätöksenteossa ja tilanteen johtamisessa: mitä enemmän tietoa on käytettävissä, sitä paremmin voidaan arvioida vaste ja tarvittavat toimenpiteet vahinkojen minimoimiseksi. SOTERIA-tutkimuksen perusteella kansalaiset ovat valmiina tuottamaan ja välittämään tietoa viranomaisille onnettomuustilanteissa, tosin selkeitä ohjeistuksia siitä, miten ja millaista, toivottiin. (Hokkanen et al. 2017, 35–36)

Uuden median välityksellä saadusta tiedosta voidaan hyödytä erityisesti pitkäkestoisimmissa ja hitaasti puhkeavissa tilanteissa; akuuteissa tilanteissa esimerkiksi viranomaiselle automaattisesti välittyvä paikkatieto voi nopeuttaa saapumista onnettomuuspaikalle. Kuvat onnettomuuspaikalta voivat tarjota tietoa esimerkiksi onnettomuuspaikan tilanteesta ja loukkaantuneiden vammoista. (Hokkanen et al. 2017, 35–36)

## 2.6 *Onnettomuuden jälkeen*

### 22. Hyödynnä sosiaalista mediaa analysointiin ja arviointiin

Sosiaalisessa mediassa jaettua informaatiota ja siellä käytyä keskustelua voi hyödyntää pelastustoiminnan arvioinnissa onnettomuuden jälkeen. Onnettomuuden jälkeen sosiaalinen media voi myös muodostua foorumiksi, jolla kansalaiset voivat käsitellä tapahtunutta. (Hokkanen et al. 2017, 46)

### 23. Hyödynnä sosiaalista mediaa tutkinnan tukena

Sosiaalisessa mediassa jaettua tietoa voi käyttää tutkinnan apuna. Viranomaiset voivat myös pyytää kansalaisten apua epäiltyjen tunnistamisessa tai kadonneiden etsimisessä sosiaalisten verkostojen välityksellä. (Hokkanen et al. 2017, 46) Esimerkiksi Saksassa viranomaiset ovat pyytäneet kansalaisia toimittamaan kuvamateriaalia terroristi-iskujen tapahtumapaikoilta epäiltyjen tunnistamiseksi.

### 24. Jaa hyviä käytäntöjä sähköisen ja mobiilin viestinnän hyödyntämisestä onnettomuuksien yhteydessä

Sosiaalinen media – kuten sen käyttö kansalaisten ja viranomaisten välisessä viestinnässä onnettomuuksien yhteydessä – on vielä uusi ja nopeasti kehittyvä ilmiö. Uuden median käyttöönotossa ja hyödyntämisessä onkin olennaista, että viranomaiset jakavat hyviä käytäntöjä ja oppivat toisiltaan. (Hokkanen et al. 2017, 46)

Esimerkiksi tilastotiedot sosiaalisen median käytöstä sekä omien some-kanavien tilastoseuranta kertovat kansalaisten some-käytöstä onnettomuuksien yhteydessä. Tämä tarkastelu on olennaista viestintätarpeiden ymmärtämisessä. Hyvien käytäntöjen ja kokemusten jakaminen viranomaisten välillä on tärkeää – nopean kehityksen kannoilla pysytään paremmin, kun opitaan toinen toiselta etenkin tilanteessa,

jossa vakiintuneet käytännöt uuden median hyödyntämisestä ovat vielä muotoutumassa. (Hokkanen et al. 2017, 37–38)

## Lähteet

Hokkanen, L., Heininen, A., Kokki, E., Knuth, D., Szymczak, H., Vitera, J., Schmidt, S., Galvao Da Silva, F., Przybyszewski, M., Ross, D., Galvin, M. & Antonio, P. 2017. Integration of SOTERIA Dimensions – Final Version. SOTERIA project deliverable D7.4.

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>