

Jonna Lehti

SECAPP-VIESTINTÄJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖ KESKI-UUDENMAAN PELASTUSLAITOK- SESSA

Opinnäytetyö
Tradenomi, johdon assistenttityö ja kielet (AMK)

2017



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Jonna Lehti	Tradenomi (AMK)	Joulukuu 2017
Opinnäytetyön nimi Secapp-viestintäjärjestelmän käyttö Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksessa		47 sivua 1 liitesivu
Toimeksiantaja Keski-Uudenmaan pelastuslaitos		
Ohjaaja Nina Hartikainen		
Tiivistelmä <p>Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Secapp-viestintäjärjestelmän toimintoja ja käytettävyyttä. Secappin avulla voi lähettää automatisoituja sekä manuaalisia viestejä ja henkilökutsuja niin arkipäivänä, kuin kriittisessäkin tilanteessa. Toimeksiantajana toimi Keski-Uudenmaan pelastuslaitos. Tuotoksena syntyi ohje henkilökunnalle viestintäjärjestelmästä ja pikaohje mobiiliapplikaation käyttöönottoon. Ohjeessa on otettu huomioon kohderyhmä eli operatiivinen henkilöstö. Tavoitteena ohjeessa oli tehdä siitä mahdollisimman helppolukuinen ja rakenteeltaan looginen.</p> <p>Teoriaosuus pohjautuu monipuolisesti pelastusalan, viestinnän, johtamisen ja digialan kirjallisuuteen, sekä asiantuntijahaastatteluista saatuihin tietoihin. Teoriaosuudessa esitellään myös sidosryhmät ja muut organisaatiot, jotka liittyvät Keski-Uudenmaan pelastuslaitokseen ja Secapp-järjestelmään.</p> <p>Empiriaosuudessa on kuvattu organisaation ja pelastustoimen viestinnän nykytilaa, sekä Secapp-järjestelmää. Tutkin järjestelmän toimivuutta hankkimalla ensin mahdollisimman paljon tietoa kohteesta. Tämän jälkeen toteutin puolistrukturoituja haastatteluja eri asiantuntijoille. Tutkielmani on monipuolinen katsaus tämänhetkiseen tilanteeseen.</p> <p>Lopuksi on mainittu esille nousseita asioita, ja pohdittu kehitysehdotuksia. Yhteenvetona voidaan todeta, että Secapp-järjestelmä tulee vähentämään operatiivisen viestinnän aika-kohtaisia viiveitä ja helpottamaan henkilöstölle suunnattua massaviestintää. Secapp tulee selkeyttämään tilannekuvan muodostamista ja tilanteen hallintaa esimiesten osalta. Myös pelastustoimen uudistus tulee olemaan yksi merkittävimmistä Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen toimintaan vaikuttavista asioista. Uusien pelastuslaitosten on tarkoitus aloittaa toimintansa vuonna 2020.</p>		
Asiasanat secapp, digitaalinen, operatiivinen viestintä, pelastustoimi		

Author (authors)	Degree	Time
Jonna Lehti	Bachelor of Business Administration	December 2017
Thesis Title		47 pages
The use of Secure Communication App in Central-Uusimaa fire department		1 page of appendice
Commissioned by		
Keski-Uusimaa Rescue Department		
Supervisor		
Nina Hartikainen		
Abstract		
<p>The goal of this functional bachelor's thesis was to study the functionality and usability of the Secapp (Secure communication app) communication system for Keski-Uusimaa Rescue Department. Secapp allows you to send automated or manual messages and personal invitations on both everyday basis and critical occasions. The end product was a description of the Secapp-system and a short guide for the use of its mobile app. The target group was taken into account in making the guide, which was operative staff. The aim of the guide was to make it easy to read and structurally logical.</p>		
<p>The theoretical part was based on a variety of sources in the field of rescue, communications, leadership and digital literacy, as well as on information obtained from expert interviews. The theoretical part also introduces organizations which are related to the Keski-Uusimaa Rescue Department and Secapp.</p>		
<p>The empirical section describes the present state of communication in the organization and rescue services. The goal was to study the functionality of Secapp by first gathering as much information as possible. Semi-structured interviews were implemented with various experts. This thesis is a versatile overview of the current situation.</p>		
<p>Finally, there is a discussion of issues brought up as development suggestions. To summarize, the Secapp system will reduce time-related delays in operational communications and facilitate mass communication for the personnel. Secapp will clarify the situation awareness and management of the situation by the supervisors. The reform of Rescue services will be one of the most significant issues affecting the operation of the Keski-Uusimaa Rescue Department. New rescue departments are set to start operating in year 2020.</p>		
Keywords		
Secapp, digitalization, operative communication, rescue services		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Terminologia	7
1.2	Toimeksiantajaorganisaatio	8
1.2.1	Tilannekeskus	9
1.3	Opinnäytetyön tutkimusongelma ja toteutus	9
2	TUTKIMUSMENETELMÄT JA LUOTETTAVUUS	10
3	TEOREETTINEN VIITEKEHYS	14
3.1	Secapp-järjestelmä	15
3.2	Mobiilikäyttö	16
3.3	Secapp-järjestelmän käyttäjät	19
3.3.1	Keski-Uudenmaan pelastuslaitos	19
3.3.2	Hätäkeskuslaitos	21
3.3.3	Sopimuspalokunnat/vapaapalokunnat	22
3.3.4	Muut	23
3.4	Digitaalisen viestinnän johtaminen ja järjestelmän läpivienti.....	23
3.5	Secapp-järjestelmän tietoturvallisuus.....	26
4	OHJEEN LAATIMINEN	28
5	SUURONNETTOMUUSTILANTEEN VIESTIKAAVIO JA PELASTUSLAITOKSEN SIDOSRYHMÄT	29
6	VIESTINNÄN NYKYTILA PELASTUSLAITOKSISSA	30
7	OPERATIIVINEN VIESTINTÄ.....	33
8	PELASTUSTOIMEN UUDISTUSHANKE.....	35
9	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	36
9.1	Sosiaalinen media ja Secapp.....	38
9.2	Vaaratiedottaminen ja Secapp	39
9.3	Livekuva ja Secapp	40
10	OPINNÄYTETYÖN POHDINTA.....	41

LÄHTEET

KUVALUETTELO

LIITTEET

Liite 1. Haastattelulomakerunko

1 JOHDANTO

Tutkimukseni aiheena on Secapp -viestintäjärjestelmän kuvaus ja käyttöohje henkilöstölle Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksessa. Koin aiheen todella mielenkiintoiseksi, ja sitä oli kiinnostava tutkia. Tekemälleni produktiiviselle työlle oli aito tarve. Tutkimukseni liittyy johtamiseen, tietotekniikkaan ja viestintään, joista on erityisesti hyötyä johdon assistentin ammatissa. Olen suuntautunut opinnoissani viestintään, ja opinnäytetyöni aihe oli minulle sopiva.

Secappin verkkosivujen mukaan (2017) se kertoo olevansa ”salattu, turvallinen ja kotimainen johtamis- ja viestintäjärjestelmä. Secappin avulla voi lähettää automatisoituja sekä manuaalisia viestejä ja henkilökutsuja niin arkipäivänä, kuin kriittisessäkin tilanteessa. Secappista viestin voi lähettää monenlaisiin laitteisiin, kuten mobiiliappiin tai viestinä Virve-radiopuhelimeen.” Järjestelmä on lisäksi verrattuna aiemmin käytettyihin viestintäkanaviin varmempi ja nopeampi.

Keski-Uudenmaan pelastuslaitos on käyttänyt operatiivisen henkilöstön tavoittamiseen ja hälyttämiseen (ei hätäkeskusjärjestelmään liittyvät hälytykset) ennen tekstiviestejä, gsm-puheluita ja sähköpostia. Soittaminen on aikaa vievää, koska henkilökuntaa on lähes 500 henkilöä. Testiviesteissä ja sähköpostissa ongelmana on se, että niihin ei välttämättä saada vastausta, jolloin ei tiedetä, menevätkö ne varmasti perille. Niitä ei ole myöskään luotu kriittiseen toimintaan, ja niissä on paikoitellen isoja viiveitä. Secapp-applikaation avulla hyödynnetään uutta teknologiaa ja saadaan vähennettyä operatiiviseen toimintaan liittyviä aikakohtaisia riskejä. Secappista viestin saa erilaisiin laitteisiin. Se on aiemmin käytettyihin kanaviin verrattuna nopeampi ja varmempi.

Keski-Uudenmaan pelastuslaitos määrää sopimuspalokuntien tarpeesta hälytystehtävien aikana, joten Secapp-järjestelmä otetaan käyttöön myös sopimus- ja vapaapalokunnilla. Näin ollen opinnäytetyöni raportilla on myös uutuusarvoa laajemmassa mittakaavassa. Tilanpääällikkö Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksesta ennakoii, että Secapp voisi tulevaisuudessa tulla käyttöön muillekin pelastuslaitoksille, ja miksi ei myös muille viranomaisille. Tämä tutkimus koskee lisäksi digitaalisaation kehitystä.

1.1 Terminologia

Tässä opinnäytetyössä käytettävät käsitteet on määritelty seuraavasti:

Secapp-järjestelmä

Hyödynnetään viranomais- ja yritystoiminnassa turvallisena kriisi-, arki- ja johtamisviestinnän välineenä. (Secapp verkkosivut 2017).

Pelastuslaitos

Alueen pelastustoimella on pelastuslaitos, joka hoitaa pelastustoimelle kuuluvia tehtäviä. (Sisäministeriö 2017).

Pelastustoimi

Pelastustoiminta, varautuminen, onnettomuuksien ehkäisy ja väestönsuojelu muodostavat Suomessa kokonaisuuden, jonka valmius kattaa kaikki onnettomuustapaukset päivittäisistä onnettomuuksista suuronnettomuuksiin asti. (Sisäministeriö 2017).

Operatiivinen toiminta

Hälytystehtävän suorittamista, joka on pelastusviranomaisten kuten palomiesten tai ensihoitajien velvollisuus.

Virve

Viranomaisradioverkko auttaa eri viranomaisia viestintään liittyvissä toimita tarjoamalla erilaisia päätelaitteita. (Erillisverkot verkkosivut 2017).

Tilannekeskus

Neuvoo ja ohjeistaa päivittäisiä pelastustoimelle kuuluvia tehtäviä tarvittaessa. (Pelastustoiminnan johtamisen yleisohje 2010).

Rajapinta

Eri ohjelmat voivat vaihtaa tietoja keskenään ja tehdä pyyntöjä toisilleen. (Trimble Energy & Public Administration 2016).

Vapaaehtoinen palokunta

Toiselta nimeltään VPK tai sopimuspalokunta osallistuu tekemänsä sopimuksen mukaisesti pelastustoimen sammutus- ja pelastustoimintaan ja muodostavat väestönsuojelussa ja poikkeusoloissa tarvittavan reservin. (Sisäministeriö 2017).

1.2 Toimeksiantajaorganisaatio

Sisäministeriö (2017) kertoo, että ”pelastustoimen tehtäviä hoitaa alueen pelastuslaitos. Alueen pelastustoimi voi käyttää pelastustoiminnassa apunaan vapaaehtoista palokuntaa, teollisuuspalokuntaa, laitospalokuntaa, sotilaspalokuntaa (sopimuspalokunnat) tai muuta pelastusalalla toimivaa yhteisöä niin kuin niiden kanssa sovitaan. Pelastuslaitoksen tulee huolehtia alueensa pelastustoimelle kuuluvasta valistuksesta, ohjauksesta ja neuvonnasta, minkä tavoitteena on tulipalojen ja muiden onnettomuuksien ehkäiseminen ja varautuminen onnettomuuksien torjuntaan sekä asianmukainen toiminta vaara- ja onnettomuustilanteissa ja niiden seurausten rajoittamisessa. Pelastuslaitoksen tehtäviä ovat lisäksi pelastustoimen valvontatehtävät, pelastustoimintaan kuuluvat tehtävät, sekä väestön varoittaminen onnettomuus- ja vaaratilanteessa.”

Toimeksiantajani on Keski-Uudenmaan pelastuslaitos, joka toimii yleisenä pelastusviranomaisena alueellaan. Pelastuslaitos on tulosvastuullinen liikelaitos, joka toimii Vantaan kaupungin hallinnossa. Pelastuslaitoksen toiminta-alueeseen kuuluvat Pornainen, Vantaa, Kerava, Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, ja Tuusula. Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen mukaan (2017) ”Miltei puoli miljoonaa ihmistä asuu Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen alueella. Pelastustoiminta on mitoitettu vastaamaan alueen onnettomuusuhkia ja riskejä. Pelastustoiminnalle omat erityispiirteensä luovat esimerkiksi rautatie- ja maatielikenteen pääväylät, Helsinki-Vantaan lentoasema, sekä Kehärata. Laitos on syntynyt yhdistämällä turvallisuudesta rauhanajalla hoitanut palolaitos ja varautumisesta poikkeusoloissa vastannut väestönsuojelutoimisto. Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen korkeimpana päättävänä tahona ja alueensa pelastustoimen ylimpänä pelastusviranomaisena on pelastuslaitoksen johtokunta.” (Keski-Uudenmaan pelastuslaitos 2017).

Olen tehnyt opinnäytetyötäni Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksessa Vantaan toimipisteessä, jossa toimii pelastuslaitoksen hallinto sekä tilannekeskus.

1.2.1 Tilannekeskus

Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksella toimii myös tilannekeskus. Pelastustoiminnan johtamisen yleisohjeen (2010) mukaan ”se jaottelee ja kerää saamaansa turvallisuustilanteeseen vaikuttavaa tietoa ja kokoaa ennakoivaa ja tapahtumaan liittyvää turvallisuustilannekuvaa. Tilannekeskus seuraa hätäkeskuksen välittämiä tehtäviä ja tarjoaa tukea tarvittaessa. Tilannetietoa kerätään muun muassa naapurialueiden viranomaisilta, medialta, kuntien ja kaupunkien johdolta, sisäministeriön pelastusosaston päivystäjältä, ilmatieteenlaitokselta, liikennevirastolta ja niin edelleen. Suuronnettomuustilanteessa pelastuslaitokseen perustetaan pelastustoiminnan johtokeskus (PEL-JOKE), jossa tilannekeskus toimii PEL-JOKEN viestikeskuksena. PEL-JOKESTA johdetaan tai tuetaan yhtä tai useita yhtäaikaisia onnettomuustilanteita.” Tein opinnäytetyötäni pelastuslaitoksen tilannekeskuksen alaisuudessa, joka toimii myös produktiivisen työni tilaajana. Secappia on käytetty jo tilannekeskuksessa esimerkiksi henkilöstön tiedottamiseen ja ylityöviestintään, mutta ei päivittäin.

1.3 Opinnäytetyön tutkimusongelma ja toteutus

Tutkimukseni tavoitteena on tutkia uuden Secapp-järjestelmän toimintoja, toimivuutta ja pohtia sen tuomia mahdollisuuksia Keski-Uudenmaan pelastuslaitokselle.

Opinnäytetyöni on rajattu pelastuslaitoksen operatiiviseen toimintaan, koska pääasiassa Secappia aiotaan käyttää operatiivisen henkilöstön hälyttämiseen. Pääongelma on operatiivinen viestintä. Operatiivisella viestinnällä tarkoitetaan tässä tutkimuksessa pelastus- ja ensihoitohenkilöstön viestintää.

Pelastuslaitoksen tarkoitus on palvella kuntalaisia ja tavallisia ihmisiä. Tavoitteena on saada mahdollisimman nopeasti apu perille. Viestinnällä ennen, operatiivisen hälytystehtävän aikana, ja sen jälkeen on huomattava merkitys sen

onnistumisessa. Secapp-järjestelmän tarkoitus Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksella on vähentää operatiiviseen toimintaan liittyviä aikakohtaisia riskejä, ja helpottaa viestintää. Etsin vastauksia myös siihen, miten Keski-Uudenmaan pelastuslaitos käyttää Secapp-järjestelmää, minkä takia Secapp on parempi kuin ennen käytetyt järjestelmät ja miten järjestelmää voisi hyödyntää jatkossa.

Opinnäytetyön toteutusprosessi käynnistyi syyskuussa 2017 Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksella. Keskustelin opinnäytetyöstä ohjaajani tilannepäällikön kanssa, joka ehdotti aihetta. Tämän jälkeen hyväksytin aiheen kouluni ohjaajalla ja Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen pelastusjohtajalla.

Varsinainen järjestelmän kuvaus ja käyttöohje tehtiin syksyn 2017 aikana. Suunnittelimme ohjaajani kanssa toimeksiantoa, ja päädyimme lyhyeen ja selkeään pikaoppaaseen, jonka voi lukea kiireessäkin, sekä laajempaan kuvaukseen järjestelmästä. Ohjeiden tavoitteena oli sisältää perusteet järjestelmän käyttöönottoon liittyvistä asioista. Mietimme myös sisällysluetteloa ja mitä aiheesta tulee tietää. Alkuun painotus oli teoreettisen viitekehyksen laatimisessa ja sen soveltamisesta aiheeseeni. Tämän jälkeen toteutin haastattelut ja analysoin ne.

2 TUTKIMUSMENETELMÄT JA LUOTETTAVUUS

Tutkimukseni on produktiivinen, sillä olen toteuttanut Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen henkilöstölle kuvauksen Secapp-järjestelmästä, sekä pikaoppaan sen käyttöönottoon. Vilkan ja Airaksisen (2003, 9) mukaan opinnäytetyössä, joka on toiminnallinen, tavoitteena on ohjeistaa ja opastaa käytännön tekemistä, esimerkiksi valmistamalla perehdyttämisoppaan tai sosiaalisen median ohjeistuksen.

Vilka & Airaksinen (2003) kertovat, että kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä toiminnallisessa opinnäytetyössä hankittua aineistoa ei ole välttämättä tarpeen analysoida. Kuten konsultaatiota, voidaan sitä käyttää myös lähteenä.” Olen käyttänyt haastatteluista saamaani tietoa opinnäytetyön teossa myös lähteenä.

Tiedonkeruumenetelminä hyödynsin kvalitatiivisia menetelmiä, kuten puolistrukturoituja haastatteluita ja valmiita aineistoja. Kvalitatiivisin keinoin oli tärkeä ymmärtää miksi ja miten Keski-Uudenmaan pelastuslaitos käyttää Secappia.

Jyväskylän yliopiston mukaan ”kvalitatiivista tutkimusta voidaan tehdä useilla erilaisilla menetelmillä. Käytetyissä menetelmissä samana ominaisuutena ovat esimerkiksi aiheen ympäristöön, merkitykseen, kieleen ja ilmaukseen koskevat näkökannat. Kvalitatiivinen tutkimus on yksi menetelmäsuuntaus tieteellisestä tutkimuksesta, jossa tavoitteena on ymmärtää kohteen tarkoituksia, ominaisuuksia ja laatua kattavasti.” Tarkoitukseni oli aluksi kerätä mahdollisimman paljon tietoa Secapp-järjestelmästä ohjeen tekoa varten, joten kvalitatiivinen tutkimus sopi minulle.

Tutkimukseni oli lisäksi prosessuaalinen, koska tarkoitukseni oli tehdä produkti. Tutkimuskysymykseni tarkentuivat vasta prosessin edetessä, joka on ominaista prosessuaaliselle menetelmälle. Virtuaaliammattikorkeakoulun (2007) mukaan ”teorian tarkoitus on toimia ohjelmateorian rakentumisessa ja tukena prosessin etenemiselle ja tuloksellisuuden arvioinnille prosessuaalisessa menetelmässä.”

Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 34-42) mukaan ”eräs käytetyimmistä tiedonkeräystavoista ovat haastattelut. Erona lehtijuttua varten tehtävästä haastattelusta tai arkisesta ajatustenvaihdosta, on haastattelulla tutkimusta varten selvä päämäärä, joka on tutkimusongelman selvittäminen. Haastattelija keskustelee asiantuntijan kanssa tutkimukseen liittyvistä aiheista tyypistä riippuen vähemmän tai enemmän järjestelmällisesti. Haastatteluista saatua aineistoa tulee käsitellä ja arvioida tieteellisen tutkimusongelman ratkomiseksi, sekä hyödyntää menetelmää aineiston saamiseksi”

Puolistrukturoidussa haastattelussa asiantuntijalta kysyttävät kysymykset on laadittu ennalta, mutta halutessaan kysymysten asettelua ja rakennetta voi vaihtaa. Sanavalintoja- ja muotoja voidaan muuttaa haastateltavien mukaan.

Haastattelun Joitain ennakkoon tehtyjä kysymyksiä voidaan hylätä haastattelun aikana ja asiantuntijalle voidaan esittää myös spontaanisti ei suunniteltuja kysymyksiä. (Oppariapu 2016).

Syksyn 2017 aikana suoritin neljä eri haastattelua yhtenä aineistonkeruumenetelmänä. Haastattelin ohjaajaani Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen tilannepäällikköä Ilkka Heinosta, Keravan hätäkeskuksen asiantuntija Antti Mansikkaa, Secapp-myyntiedustajaa Kari Ahoa, sekä Severi Uurasmaata, joka on Savion vapaapalokunnan yksikönjohtaja.

Tiesin Secapp-järjestelmästä vain vähän, joten tuottamani haastattelut olivat puolistrukturoituja. Ennen haastatteluita selvitin mitä haluan saada tietää eri ihmisiltä. Valitsin haastateltavat siksi, että heillä oli monenlaisia näkökulmia ja eniten tietämystä Secapp-järjestelmästä. Esimerkiksi yhdeksi haastateltavaksi valikoitui pelastuslaitoksen tilannepäällikkö, koska hän teki päätöksen ottaa juuri Secapp-järjestelmä käyttöön. Halusin saada tietoa luuloista ja käyttäjäkokemuksista eri puolilta, joka on puolistrukturoidussa haastattelussa luonteenominaista.

Haastattelukysymysten laatimisen ensimmäisessä vaiheessa testattiin kysymyksiä tarkemmin toimeksiantajaorganisaation tilannepäällikön sekä viestintäpäällikön kanssa. Pohdiskelujen perusteella tehtiin vielä muutamia muutoksia ja tarkennuksia ennen varsinaisia kysymyslomakkeita ja haastattelutilanteita. Nauhoitin haastattelut, sekä kirjoitin vastaukset ylös. Tämän jälkeen tutkin vastauksia ja vertailin niitä keskenään. Haastattelutilanteet olivat tunnelmaltaan rentoja, ja kysymysten lomassa saatettiin puhua muistakin tutkimuskysymyksiin liittyvistä asioista. Tämän johdosta kaikki haastattelut olivat kestoltaan vähintään tunnin. Haastattelulomakerunko, jota muokkasin kulloiseenkin tilanteeseen sopivaksi, on nähtävänä liitteessä 1.

Valmiit aineistot valittiin toiseksi tiedonkeruumenetelmäksi, koska niiden koettiin antavan paljon tietoa muun muassa pelastuslaitoksen viestinnästä ja Secapp-järjestelmästä. Aiempia tutkimuksia mobiilista viestintäjärjestelmästä pelastuslaitoksessa ei löytynyt. Sain aineistoa toimeksiantajani lisäksi myös Secappin myyntiedustajilta, sekä haastateltavilta.

Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen vuonna 2012 järjestetty sisäisen viestinnän kysely on ollut hyödyllinen aineisto opinnäytetyöni rakentumisessa. Sen avulla mietin miten sisäistä viestintää voi parantaa, ja miten Secappia voidaan hyödyntää. Olen käyttänyt myös materiaalia, joka ei ole välttämättä koskenut opinnäytetyöni tutkimusongelmaa. Secappin myyntiedustaja Aholta sain erilaisia esityksiä ja kuvauksia järjestelmästä, joita olen myös hyödyntänyt.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012) mukaan ”tutkimukseen on tarkoitus sovittaa eettisesti vakaita ja tieteellisen tutkimuksen normin mukaisia arviointi-, tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmiä. Tutkielman tuloksia julkistaessa tulee harjoittaa tieteellisen tiedon ominaisuuksiin kuuluvaa vastuullista tiedeviestintää ja rehellisyyttä.”

Virtuaaliammattikorkeakoulun (2007) mukaan ”menetelmän luotettavuus eli reliabiliteetti tarkoittaa normaalisti käytetyn menetelmän pätevyyttä tarjota ei-sattumanvaraisia tuloksia, eli termillä tarkoitetaan käytettyjen tutkimusmenetelmien kykyä tavoittaa aiottuja tuloksia.”

Suostumus valmiiden aineistojen ja haastatteluiden käyttöön on saatu toimeksiantajalta ja tutkittavilta. Kirjasin haastatteluista saamani päätelmät mahdollisimman täsmällisesti ja totuudenmukaisesti. Toistamalla haastatteluiden jälkeen saadut tiedot ääneen kaikille haastatelluille, on varmistettu tiedon autenttisuutta.

Varmistin laadullisen tutkimukseni uskottavuutta lisäksi haastattelutulosten vahvennettavuudella, eli vertasin, vastasivatko omat tulkintani myös haastattavien tulkintaa. Dokumentoin tarkasti saamani tuntemukset, reaktiot ja ennakkoluulot, sekä pohdin jälkeensä, kuinka ne muuntuivat. Tutkimukseni autenttisuutta varmentaa se, että olen argumentoinut väittämäni lähteiden avulla. Mietin lopuksi tekemiäni johtopäätöksiä ja mitä asioita halusin aineistosta nostaa. Haastattelin järjestelmään liittyen neljää asiantuntijaa, joten tutkimuksen luotettavuuteen tulee suhtautua varauksella. Jokaisessa haastattelussa korostui kuitenkin enemmän Secappin tuomat hyödyt, kuin riskit. Sovelsin myös aiempia tutkielmia opinnäytetyöhöni.

Jouduin jättämään tutkimuksestani pois muita haastatteluita ja valmiita aineistoja, jotka eivät tuottaneetkaan lisäarvoa analyysiini.

Luotettavuutta eli reabiliteettia olen korostanut tutkimalla ja haastatteleamalla ihmisiä, joilla on eri näkökulma Secapp-järjestelmästä (sopimuspalokuntalainen, hätäkeskus, pelastuslaitos ja järjestelmän viestienvastaanottajat- sekä lähettäjät). Vertailin saatuja tuloksia niiden jälkeen.

Tarkoitukseni oli käyttää kaikista tuoreimpia ja luotettavimpia lähteitä. Päätin mitä aineistoa hyödynnän opinnäytetyössäni mietittyäni ensin tutkimusongelmaa. Tulkinnat eivät pohjautuneet sattumalta valittuihin kohtiin aineistosta.

3 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Teoreettinen viitekehys koostuu aikaisempien aihetta koskevien tutkimusten arvioinnista. Olen tutkinut erilaisia pelastusalaan, viestintään, operatiiviseen toimintaan- ja viestintään, johtamiseen, digitalisaatioon ja järjestelmiin liittyviä tutkimuksia ja kirjallisuutta. Hyödynsin paljon myös Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen omia ohjeita, kyselyitä ja tiedotteita, sekä haastatteluista saamiani tietoja.

Näiden analysoinnilla olen halunnut ratkoa ja selventää tutkimusongelmiini liittyviä asioita. Lopulta tutkimukseeni ovat muodostuneet viimeisetkin tutkimusongelmat. Secapp-järjestelmää ei ole ennen tutkittu, joten teorian kerääminen on ollut haastavaa ja soveltavaa eri alojen kirjallisuuden ja asiantuntijahaastattelujen avulla.

Pyrin kertomaan myös selkeämmin teoriaa hyödyntämällä eri organisaatioista, sidosryhmistä ja järjestelmistä asiasta enempää tietämättömille.

3.1 Secapp-järjestelmä



Kuva 1. Keskitetty viestintäkeskus.

Secappin verkkosivut kertovat (2017), että ”Secapp on salattu salattu, turvallinen ja kotimainen johtamis- ja viestintäjärjestelmä. Secappiin on yhdistetty järjestelmän alle monien viestintäkanavien tuki (Android, Windows Phone, iOS, SMS-viestit, robottipuhelut, sähköposti), sekä viranomaisviestintätuki TETRA ja Virve-laitteiden kanssa tapahtuvan viestinnän puolesta.” Secapp helpottaa rutiineja sekä tarjoaa välineitä nopeille hälytys- ja sanomaviesteille, niistä saataviin pikakuittauksiin, massaviestintään, ja myös vapaampaan ryhmäviestintään. Secappin avulla voi lähettää automatisoituja sekä manuaalisia viestejä ja henkilökutsuja niin arkipäivänä, kuin kriittisessäkin tilanteessa.

Secapp syntyi Jyväskylän yliopiston, Kilpisen koulun, Keski-Suomen pelastuslaitoksen, Poliisin ja sen valmiusryhmän (valtakunnallisesti, johdettiin Jyväskylästä) yhteistyöprojektista, jota yliopisto veti. Ajatuksena oli katsoa, miten älypuhelin teknologiaa voi hyödyntää vaaratiedottamisessa ja muussa viranomais- tai yritystoiminnassa. Projektissa mietittiin, miten erilaisissa kriisitilanteissa saa tiedotettua henkilöstöä ja hyödynnettyä teknologiaa. Tehtiin erilaisia harjoituksia ja onnettomuusskenaarioita. Kun prototyyppi oli valmis, lähdettiin viemään asiaa eteenpäin. (Aho 2017).

Secappin mukaan (2017) ”Se on voittanut myös KasvuOpen-kilpailun kyberturvallisuusosion, jota oli järjestämässä Kauppakamari. Ratkaisua olivat arvioimassa tahot niin F-Securelta, kuin Airbusiltakin.”

Secapp on todella helppo ottaa käyttöön, koska pelastuslaitoksen olemassa oleva laitekanta mahdollistaa järjestelmän käytön. Käyttöön tarvitaan vain verkkoyhteys ja selain. Selainpohjaista ratkaisua voi käyttää mm. älypuhelimella, tabletilla ja tietokoneella. Myös vanhemmat matkapuhelimet toimivat tekstiviestipohjaisesti. Yleisimmille älypuhelinlustoille (iOS, Android ja WP) on olemassa Secapp-sovellus. (Secapp 2017).

Secapp-mobiilisovellus on ladattavissa kunkin sovellusalustan omasta sovelluskaupasta ilman erillistä veloitusta. Sovellusta ei kuitenkaan pääse käyttämään ilman käyttäjätunnusta ja salasanaa. Käyttäjän kirjautuessa sisään ensimmäistä kertaa kysytään käyttäjältä vahvistus sovelluksen käyttöehtoihin. Kun viesti lähetetään sovellukseen, sovellus ilmoittaa järjestelmälle automaattisesti, onko viesti toimitettu perille ja jos viesti ei tavoita vastaanottajaa, voi järjestelmä automaattisesti koittaa vaihtoehtoisia toimituskanavia. Kun käyttäjä avaa viestin sovelluksessa, lähtee myös siitä automaattisesti tieto palveluun. (Secapp järjestelmäkuvaus 2017).

Secappissa lisäarvoa tuottaa myös mahdollisuus sijaintitiedon yhdistäminen viestintään sekä tilannejohtamiseen. Verrattuna muihin pelastuslaitoksen järjestelmiin Secappissa voivat käyttäjät lähettää kuvia, videoita ja liitteitä sekä viesteissä ei ole merkkirajoitusta (kuten tekstiviesteissä). Lisäksi Secapp mahdollistaa paikkatiedon saamisen, hälytysten kuittaustoiminnon (nähdään nopeasti kuka on reagoinut, ja voi reagoida toimintaan), useamman rajapinnan (esimerkiksi Virve-radiopuhelin tai mobiilisovellus), helpomman käytettävyyden ja viestien yksilöinnin ryhmien ja henkilöiden osaamisten mukaan.

3.2 Mobiilikäyttö

Haastatteluista saamieni tietojen mukaan Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksessa Secapp-järjestelmästä hyödytään eniten niin, että koko henkilökunta lataa mobiilisovelluksen käyttöönsä. Silloin hälytykset ja kuittausviestit saadaan nopeammin ja varmemmin perille. Mobiilisovellus mahdollistaa enemmän. Esimerkiksi tekstiviestien avulla ei ole mahdollista välittää videokuvaa.

Paloheimo kertoo käsikirjassaan (2012, 263–274), että mobiili on media, joka yhdistää yksilöt, yritykset ja palvelut toisiinsa kaksisuuntaisen, reaaliaikaisen ja paikkatietoisien viestintäkanavan avulla. Mobiilikäyttäjät ovat sananmukaisesti usein liikkeessä laitteidensa kanssa. He kuluttavat sisältöä suhteellisen pieneltä ruudulta ja pyrkivät usein tekemään kaiken mahdollisimman nopeasti ja vaivattomasti. He altistuvat jatkuvasti erilaisille häiriötekijöille, kuten puhelinsoi-toille ja verkkovirheille, mutta niistä huolimatta mobiilikäyttö tulisi olla sujuvaa. Mobiilikanava on kehittynyt ja monipuolistunut erittäin nopeasti viimeisten vuosien aikana. Mobiililaitteiden käyttö on erittäin voimakkaassa kasvussa maailmalla ja kasvu tulee varmasti jatkumaan lähitulevaisuudessa.

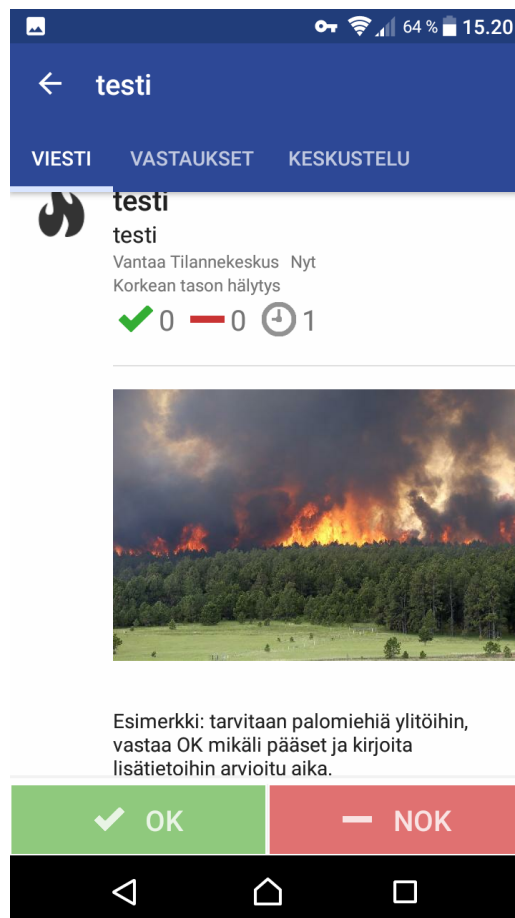
Mobiili on henkilökohtainen media. Kuten lompakkoa, myös mobiililaitetta käyttää pääsääntöisesti yksi ja sama henkilö. Tämän seikan johdosta mobiili mahdollistaa personoidun viestinnän kuluttajajoukon tai yksittäisen kuluttajan kanssa. Viestintä voidaan räätälöidä käyttäjälle miellyttäväksi kulloiseenkin tilanteeseen, huomioiden jopa hänen käyttötottumuksensa ja -ympäristönsä. Kannamme mobiililaitteita mukana päivittäin, avaamme ne usein ennen sängystä nousua ja saatamme tarkistaa sähköpostit vielä juuri ennen nukkumaanmenoa. Mobiili ei ole enää pelkkä viestintäkanava, vaan se on enemmän ja enemmän yleinen apuväline, jonka avulla suoriudumme päivittäisistä askareistamme. (Paloheimo 2012, 265).

Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen sisäisen viestintään kyselyn mukaan 64% vastaajista oli kiinnostunut saamaan tietoa työpaikkaan liittyvistä asioista myös vapaa-ajalla. Muutaman vastaajan mielestä yhteydenotto puhelimitse toimi parhaiten.

Koko mobiilikanava on rakentunut vuorovaikutuksen ja käyttäjien kommunikation ympärille. Käyttäjien vuorovaikutuksen ympärille rakennetut toteutukset saavat usein aikaan huomiota ja reaktioita, jotka auttavat viestien leviämisessä. Mobiili on erittäin levinnyt kanava ja sen avulla on mahdollisuus tavoittaa suuria massoja. Lähes jokaiselta löytyy mobiililaitte taskustaan valtaosan päivästä ja monilta jopa useita erilaisia. (Paloheimo 2012, 267).

Mobiili on myös aidosti reaaliaikainen media. Se mahdollistaa hetkessä tapahtuvan viestinnän, jossa viestinnän laukaisijana saattaa olla esimerkiksi käyttäjän sijainti, joka vaatii viestinnällistä reagointia, jolloin viestintä tuntuu vastaanottajasta mielekkäältä. Secappin reaaliaikaisuudesta on apua erityisesti vaapaalokuntalaisten hälyttämisestä keikoille, sillä heitä hälytetään yleensä vaapa-ajalta. Myös paikkasidonnaisuutta voitaisiin hyödyntää. (Paloheimo 2012, 266).

Basolen (2007,2) mukaan ”mobiilit kanavat mahdollistavat merkittäviä kustannussäästöjä. Kalliit työasemat voi näin ollen korvata halvemmilla, pienemmillä ja kannettavilla mobiililaitteilla. Myös bittivirroilla voidaan korvata paperivirrat. Hyödyntämällä mobiilisovelluksia vähennetään potentiaalisia prosessissa tapahtuvia virheitä sekä saavutetaan korkeampi tiedon eheys ja oikeellisuus.”



Kuva 2. Kuvakaappaus testihälytyksestä

3.3 Secapp-järjestelmän käyttäjät

Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen ja heidän sidosryhmien (alla) lisäksi Secapp on ollut käytössä esimerkiksi seuraavilla tahoilla: sairaanhoitopiirit (yhteensä 16 eri toimijalla, esim. Kuopion yliopistollinen sairaala), Suomen lentopelastusseura, Hangon satama, Jyväskylän kaupungin vapaaehtoistoiminta, oppilaitokset ja korkeakoulut ympäri Suomen (esim. Vaasan yliopisto), YLE (Olympialaiset 2014), Kyberturvallisuusinstituutti (JAMK), Kasvu Open finaalitapahtuma, Keski-Suomen Kauppakamari, turvallisuusalan toimijat, Digita ja Päijännepurjehdus-kilpailut. Käyttäjiä järjestelmällä on yhteensä noin 12 000 (marraskuussa 2017).

3.3.1 Keski-Uudenmaan pelastuslaitos

Secapp-järjestelmän käyttäjiin pelastustoimessa lukeutuu Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen lisäksi monia muitakin pelastuslaitokselle tärkeitä sidosryhmiä. Secapp-järjestelmä tulee käyttöön koko Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen henkilöstölle, mutta alla esittelen pääkäyttäjryhmät. Secappia käytetään pääosin operatiiviseen tiedottamiseen, jossa tarvitaan kuittaustieto (esimerkiksi ylityöviestit ensihoidolle). Secappia on tarkoitus käyttää myös nimenomaan kriittiseen viestintään, missä tavoitetaan henkilöstöä nopeasti. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi työtaturmaa, missä henkilöstä loukkaantuu tai muuta vakavaa ja luottamuksellista tietoa, mitä ei haluta vuotavan ulkopuolelle. Näin ollen lisäksi Secappia käyttävät esimerkiksi pelastuslaitoksen varautumistoimisto kuntien kriisijohtamisen tukemiseen ja avustukseen antamalla tietoa, joka vaikuttaisi kunnan kriisijohtamisen päätöksiin.

Secapp-järjestelmää tullaan käyttämään pääasiassa operatiivisen henkilöstön hälyttämiseen ja viestintään. Operatiivinen henkilöstö jakautuu Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksessa kahteen: ensihoitoon ja pelastukseen.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2017) kertoo, että ”tarvittaessa potilaan kuljettaminen hoitoyksikköön ja äkillisesti loukkaantuneen tai sairastuneen potilaan kiireellisen hoidon antaminen on ensihoitoa. Ensihoitopalvelu ja siihen liittyvä

sairaanhoido ovat osa terveydenhuoltoa. Alueensa ensihoitopalvelun järjestävät sairaanhoitopiirit. Ne voivat hoitaa toiminnan toisen sairaanhoitopiirin tai pelastustoimen kanssa, itse, yhteistyössä, tai ostaa palvelun muulta palveluntuottajalta.”

Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksessa sairaanhoitopiiri jakaantuu kahteen: Hyvinkään ja Peijaksen alueeseen.

Keski-Uudenmaan pelastuslaitos (2017) kertoo, että myös ”FinnHEMS 10 lääkärihelikopteri kuuluu Keski-Uudenmaan ensihoitojärjestelmään sangen kiinteästi. Tehtävänä FinnHEMS 10:llä on tuoda lääkäri vakavalle onnettomuuspaikalle. Kyseinen toiminta on erittäin pitkälle vietyä erikoishoitoa. Ensihoitoyksiköt halutessaan voivat kysyä lääkäriltä apua vuorokauden ympäri, vaikka FinnHEMS 10:n lääkäri ei olisikaan paikan päällä.”

FinnHEMSin mukaan sen ”omistavat Suomen viisi yliopistollista sairaanhoitopiiriä yhtä suurin osuuksin. FinnHEMS on voittoa tavoittelematon yhtiö.”

Pelastuslain (29.4.2011/379) mukaan ”pelastustoimintaa on väestön varoittaminen, onnettomuuden uhrien ja vaarassa olevien henkilöiden, ympäristön ja omaisuuden suojaaminen ja pelastaminen, hälytysten vastaanottaminen, uhkaavan onnettomuuden torjuminen, tulipalojen sammuttaminen ja vahinkojen rajoittaminen, sekä kyseisiin tehtäviin liittyvät viestintä-, johtamis-, huolto- ja muut tukitoiminnot.”

Sisäministeriö (2017) kertoo, että ”päätoiminen henkilöstö pelastuslaitoksessa on koulutukseltaan monitoimipelastajia. He voivat työskennellä kaiken sorttisisä onnettomuustilanteissa sekä myös lääkinnällisen pelastustoimen tehtävissä ja sairaankuljetuksessa.”

Ammattinetin (2017) mukaan ”hälytystehtävät suoritetaan hyvin erilaisissa työoloissa, jotka muuttuvat jokaisessa eri tilanteessa. Pelastusyksikkö tekee töitä etsinnöissä, liikenne- ja räjähdysonnettomuuksissa, teollisuus-, huoneisto- ja metsäpaloissa, vesivahingoissa, sortumissa, tai luonnontapahtumien aiheuttamissa onnettomuuksissa.”

Sekä pelastuksen että ensihoidon käyttäjärühmissä Secappin avulla tullaan välittämään mm. ylityökutsuja ja kiireellisiä tiedotteita.

3.3.2 Hätäkeskuslaitos

Sisäministeriön mukaan (2017) ” tehtävänä hätäkeskuslaitoksella on vastaanottaa poliisin, pelastustoimen, sekä sosiaali- ja terveystoimen alaan kuuluvia hätäilmoituksia ja muita ihmisten, ympäristön ja omaisuuden turvallisuuteen liittyviä välittömiä toimenpiteitä edellyttäviä ilmoituksia sekä välittää ne niille yksiköille, joille tehtävä voimassa olevan lainsäädännön mukaan kuuluu. Yhteistyöviranomaiset antavat hätäkeskukselle toimialaansa liittyvät tehtävien välittämistä ja käsittelyä ja muuta tehtävän tai ilmoituksen hoitamista koskevat suunnitelmat ja ohjeet. Valtakunnalliset ohjeet ja suunnitelmat sovitetaan yhteen ennen niiden käyttöönottoa.”

Hätäkeskuslaitos (2017) tiedottaa, että ”uusi hätäkeskustietojärjestelmä on tulossa käyttöön vuonna 2017–2018. Nykyhetken asti kaikissa hätäkeskuksissa on ollut oma tietojärjestelmäkokonaisuus. Uutta hätäkeskustietojärjestelmää tullaan sanomaan nimellä ERICA. Kyseinen tietojärjestelmä tulee ohjaamaan hätäpuheluja valtakunnallisesti.”

Keravan hätäkeskuksella on Secapp-järjestelmä koekäytössä, mutta se on vielä alkutekijöissään. Hätäkeskuslaitos liittyy opinnäytetyöhöni olennaisesti, sillä Mansikan mukaan (2017) uudella tietojärjestelmällä tullaan hälyttämään palokuntaa eri muodoilla (Virve-hälytykset, GSM-hälytykset) ja Secapp tulee mahdollisesti olemaan yksi näistä muodoista. Tulevaisuudessa Ericasta tulee sama rajapinta Secappiin kuin Virve-radiopuhelimeen. Jos rajapinta viranomaisradioverkkoon ei toimi, niin silloin ei toimi Secapp-järjestelmäkään. Secapp-järjestelmän myyntiedustaja Ahon mukaan (2017) hätäkeskukselle voitaisiin ajatella varatapana hälyttää näissä tapauksissa sitä, että he käyttävät Secappia suoraan eivätkä Virve-rajapinnan ylitse.

Haastatteluista saamieni tietojen mukaan Secapp-järjestelmän käyttöönotto toisi huomattavat kustannussäästöt hätäkeskuslaitokselle. Hälytysviestit palokunnille ovat jääneet hätäkeskuksen maksettavaksi. Secappista lähetetty viesti Virve-radiopuhelimeen tai mobiiliapplikaatioon ei aiheuta kuluja.

Lisäksi hätäkeskuksen kannalta olisi hyödyllistä, jos muutkin turvallisuusalan toimijat ottaisivat Secappin käyttöönsä yhtenäisyyden vuoksi. Työntekemisen määrä tulisi tällöin vähentymään hätäkeskuksessa.

3.3.3 Sopimuspalokunnat/vapaaalokunnat

Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen blogikirjoituksen mukaan (2017) ”vapaaehtoinen palokunta eli lyhenteeltään VPK on palokuntatoimintaa varten järjestetty yhdistys, joka jakautuu usein osastoiksi: mm. veteraaniosasto, naisosasto, hälytysosasto tai nuoriso-osasto. Vapaaalokunnasta tulee sopimuspalokunta tehty sopimus pelastuslaitoksen kanssa. Palokuntasopimuksessa määritetään mm. paloasematilat, ajoneuvokalusto, hälytyshenkilöstön vahvuus ja toimintavalmius eri vuorokaudenaikoina, henkilöstön koulutus ja rahallinen korvaus, sekä suojavaarusteet. Sopimuspalokunta voi syntyä myös niin, että henkilöstö sopii pelastuslaitoksen kanssa henkilökohtaisesti osa-aikaisen työsuhteen.”

Keski-Uudenmaan pelastuslaitos (2017) kertoo, että ”pelastuslaitoksen apuna Keski-Uudenmaalla on 30 sopimuspalokuntaa, jotka ovat solmineet tehtävistään sopimuksen pelastuslaitoksen kanssa. Vapaaehtoisia palokuntia (VPK) on 27 ja tehdaspalokuntia (TPK) kolme. Päätehtävänä sopimuspalokunnilla on tukea pelastuslaitoksen toimintaa erilaisissa onnettomuus- ja tulipalotilanteissa ja antaa pelastustoimintaa johtavalle viranomaiselle lisää henkilöstö- ja kalustoresursseja käyttöön.”

Uurasmaan haastattelusta (2017) kävi ilmi, että joillain sopimuspalokunnilla on Secappin kaltainen viestintäohjelma käytössään. Järjestelmä ei välitä hälytystä hätäkeskuksesta palokuntalaisille. Sitä käytetään lähinnä sisäisesti käytettävyyden ilmoittamiseen (hälytystehtäville), sekä erilaisten ryhmäviestien lähettämiseen. Kyseisessä järjestelmässä on vähemmän ominaisuuksia kuin

Secappissa. Secapp-järjestelmä tulee vahvemmin sopimuspalokuntien viestintävälineeksi, sillä heidän hälytysosastoille on viestitty pääosin tekstiviesteillä ja puhelimitse.

Haastattelusta saamani tiedon mukaan myös pienempien kuntien, sekä harvaan asuttujen alueiden vapaapalokuntien kannattaisi ottaa Secapp käyttöönsä. Tekstiviestit ruuhkautuvat helposti alueilla, missä on tukiasemia harvassa, ja viiveet tekstiviestien saapumisessa ovat paikoitellen suuret. Secappin viestin vastaanottajien sijaintitiedon käytöstä olisi enemmän hyötyä vapaapalokunnalle, sillä hälytettävät henkilöt tulevat usein vapaa-ajaltaan tehtävälle.

3.3.4 Muut

Muita Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen sidosryhmiä ja Secapp-järjestelmän käyttäjiä ovat tällä hetkellä Keski-Uudenmaan alueen kuntien johtohenkilöt, vesilaitokset, HUS (Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri), palokuntalaiset, lennonjohto (Finnair) ja sopimuspalokunta.

Se, että muut viranomaiset ottaisivat Secapp:in käyttöönsä, ei toisi lisäarvoa Keski-Uudenmaan pelastuslaitokselle. Se tuo lisäarvoa niille osakaskunnille, sopimuspalokunnille, sekä avainhenkilöille, jotka ovat pelastuksen toimialan kannalta tärkeitä. (Heinonen 2017).

3.4 Digitaalisen viestinnän johtaminen ja järjestelmän läpivienti

Secapp-järjestelmän käyttöönotto Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksessa on vielä aluillaan, joten on tärkeä ottaa huomioon myös, miten sen läpivienti organisaatiossa kannattaa hoitaa. Ilmarisen ja Koskelan mukaan (2015) Digitalisaatio murtaa myyttejä ja muuttaa normeja siitä, mikä on oikeaa ja hyvää yrityksessä. Johtamisessa digiaikana on kyse pohjimmiltaan nykyaikaistumisen johtamisesta. Näin ollen johdon täytyy käsitellä myös inhimillistä muutosvastarintaa. Digitalisaation johtaminen on myös luopumisen ja poisoppimisen johtamista. Johtamisen kannalta haastavaa on tilanne, jossa uusi toimintamalli korvaa vanhan. Kuten Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen tapauksessa vanhaa kalustoa puretaan pois ja Secappilla osin korvataan vanhoja viestinnän keinoja.

Saman kaltaista yhteisöllisyyttä esiintyy verkossa, kuin yleisesti sosiaalisessa toiminnassa, kuten keskusteluprosesseissa, sosiaalisissa rakenteissa tai tietynlaisissa viestinnän muodoissa. (Åberg 2006, 114).

Verkossa luottamusta synnyttivät viestintätavat, jotka ovat sosiaalisia ja välittävät innostuneisuutta muille osanottajille. Luottamusta lisää, jos toinen auttaa selviämään teknisestä ja tehtäviin liittyvästä epävarmuudesta. Tärkeää on myös ennakoitava viestintä: toisen tulee vastata nopeasti ja antaa palautetta. Verkkoluottamusta lisäävänä tekijänä on myös se, että henkilö viestii verkossa ratkaisusuuntautuneisuutta, johtajuutta ja tehtävälähtöisyyttä. (Åberg 2006, 115).

Muutoksessa johdon asema on merkittävä ja akuutti, koska juuri heillä on vastuu tilanteiden ennakoinnista ja uusien menettelytapojen luonnista, jotta suoriudutaan jatkossa eteenpäin. (Juholin 2013, 395).

Johtamisessa ongelmallista on sovittaa yhteen tämänhetkinen- ja uusi liiketoiminta. Työntekijöiden ja yrityksen kyky uudistua vaikuttaa siihen, kuinka vaikeaa johtamistyö tulee olemaan. Lisäksi johtamiseen vaikuttaa myös kuinka iso tavoite on verrattuna sen hetkiseen tilanteeseen. Huomattavan muutoksen läpivienti kokonaan kestää luultavasti vuosia kuin kuukausia. Siksi on hallittava sekä niitä asioita, jotka tuottavat nopeita voittoja, että niitä, jotka luovat edellytykset loikille vuoden tai kahden päästä. Uuden oppiminen ja suuren kulluttajajoukon käyttäytymismuutokset vievät aina aikansa. (Ilmarinen & Koskela 2015).

Verkkojohtaminen sopii hyvin tilanteisiin, jossa välitetään täsmällistä tietoa. Se on ainoa keino arkijohtaa organisaatiota myös silloin, kun alaiset ovat hajallaan ympäri Suomea. (Åberg 2006, 116). Secappissa voidaan antaa täsmällistä ohjeistusta keikalla olevalle henkilöstölle, tai tiedottaa kunnanjohtajaa esimerkiksi päiväkodin tulipalosta.

Hyvää ihmisten johtamista ei voi korostaa liikaa digitalisaationkaan yhteydessä. Perinteinen hierarkkinen ja autoritäärinen johtamiskulttuuri toimii huonosti digitaalisessa ajassa. Organisaatioon on mahdollista kehittää kulttuuri,

joka synnyttää janoa ja tilaa digitalisaation toteutukselle. Johtajan ei siis tarvitse välttämättä itse osata tietotekniikkaa. Kulttuuria ei voi tuoda eikä sitä voi saada selittämällä aikaiseksi, vaan se syntyy jatkuvista ja usein pienistäkin teoista kuten uteliaisuudesta, kokeilusta, mutustelusta ja epäonnistumisien juhlimisesta. (Ilmarinen & Koskela 2015, 164).

Henkilöstön ja sidosryhmien sitoutumiseen vaikuttaa johdon viestintä ja viestinnän tyyli. Tärkeää on saada henkilöstö ymmärtämään asia ja hyväksymään se. On vaikeaa saada sitoutumista aikaiseksi, mikäli ei synny ymmärrystä. (Juholin 2013, 395).

Johdon täytyy usein yksinkertaistaa asioita digitalisaation myötä. (Ilmarinen & Koskela 2015, 164). Uskon, että haaste Secapp-järjestelmän käyttöönotossa tulee nimenomaan hyvin eri ikäisistä käyttäjistä ja erilaisista osaamistasoista.

Ilmarisen ja Koskelan (2015) mukaan ”monesti digitalisaation toteuttamista jarruttaa ennakkoluulot –ja käsitykset.” Uskon, että pelastuslaitoksella, joka toimii monella paikkakunnalla, ja jossa on paljon henkilökuntaa, on johdon haasteellista kaivaa väärät huhut esille ja poistaa ne.

Pitää myös muistaa, että johtamisessa tekniikka toimii johtamisen apuvälineenä, eikä se saisi liikaa ohjailla johtamista.

Ahlroth kertoo (2017), että ”ennen muutosta jokainen minuutti johtajan läsnäoloa maksaa itsensä satakertaisesti takaisin muutoksen aikana ja sen jälkeen. Näin muutoksesta tulee työyhteisön yhteinen asia, joka onnistuessaan antaa todennäköisesti aiheutta myös ylpeyteen. Jättämällä tämän tärkeän vaiheen tekemättä johto itse toimii muutosvastaisesti ja on oman muutoshankkeensa pahin vihollinen. Jos muutosta ei tapahdu tiimitasolla, sitä ei tapahdu lainkaan. Kulttuuriin on siis pyrittävä vaikuttamaan tietoisesti aina tiimitasoa myöten. Perinteisessä mallissa suunnitelmien sisällöllä ei ole niinkään väliä; suurin ongelma on tunne siitä, ettei ole saanut itse olla millään tavalla osallisena niiden tekemisessä. Muutokseen suhtaudutaan tällöin lähtökohtaisesti kielteisesti, vaikka suunnitelma olisi kuinka timanttinen tahansa. Johdon näkökulmasta edessä on loputon suo. Johto asettaa riman korkeuden; sen kunnianhimon ta-

son ja tekemisen laadun, jota kaikkien edellytetään noudattavan. Nyrkkisääntönä voidaan pitää sitä, että muilta ei tule vaatia mitään sellaista, mitä ei ole itse valmis tekemään. Johtajat ovat joka tapauksessa esimerkkejä muille, halusivat he sitä tai eivät. Johdon ottamien konkreettisten edistysaskeleiden näkyväksi tekeminen inspiroi työntekijöitä yllättävän paljon ja saa heidät todennäköisesti antamaan enemmän itsestään.”

Digitaalisen viestinnän onnistumisessa on kyse myös uudentyyppisten henkilökohtaisten viestintätaitojen oppimisesta. Tässä kaikki ovat samalla viivalla: johdon tulisikin istuttaa itsensä yhdessä muiden kanssa opettelemaan näitä digitaalisen median edellyttämiä viestintätaitoja. Vasta kun ymmärretään, että kyse ei ole tietotekniikasta vaan viestintäteknikasta, alkaa tapahtua. (Juholin 2013, 318).

On selvää, että uudistumiskykyiset organisaatiot ovat etulyöntiasemassa suhteessa kilpailijoihinsa. Tarvitaan uuden oppimista, joka tapahtuu harjoittelemalla, kokeilemalla, epäonnistumalla, ja yrittämällä uudestaan. Näin voidaan luoda yrityskulttuuri, joka mahdollistaa jopa nahkan luomisen uudelleen. Tämä ei ole mahdollista ilman luovuuteen kannustavaa, turvallista ja virheiden tekemisen sallivaa organisaatiokulttuuria. (Hämäläinen, Maula & Suominen 2016, 152).

3.5 Secapp-järjestelmän tietoturvaluus

Ilmarisen ja Koskelan mukaan (2015) digitaalisen turvallisuuden alue on hyvin laaja. Se kattaa palvelujen, tietojärjestelmien, tietojen ja tietoliikenteen turvallisuuden.

Haastatteluista saamieni tietojen mukaan suurimmat turvallisuusuhat koetaan Secappin parissa inhimillisistä tekijöistä, kuten näppäilyvirheestä tai helposta salasanasta. Ihminen on siis itse myös suuri uhka tietoturvaluudelle.

Moilasen blogikirjoituksen ”Organisaatioiden tietoturva” mukaan (2014) ”suuremmissa yrityksissä voivat työntekijät pitää tietoturvaa siitä vastuussa olevien ihmisten ongelmana, eivätkä he näin ollen suhtaudu siihen asiaan kuuluvalla

vakavuudella, jolloin työntekijät organisaatiossa koetaan suurimmaksi uhaksi tietoturvallisuudelle.

Niinkin vähäpätöisiltä tuntuvat asiat, kuten salasanojen vaihtelevuus ja vahvuus voivat tuntua vaivalloiselta ja hyödyttömältä. Uudet uhkat lisääntyvät mobiililaitteiden käytön myötä, ja niiden vakavuutta yrityksen kannalta käyttäjä ei välttämättä edes itse käsitä. Monet työntekijät eivät ymmärrä miksi salasanoja tulisi vaihtaa, vaikka he tietäisivät kuinka toimia. Nykyään salasanojen kautta kuitenkin tehdään useammin tietomurtoja laitteisiin. Kun kannettava tietokone tai puhelin varastetaan, voivat ne sisältää paljon organisaation yksityistä tietoa tai niiden kautta on vaivattomampi päästä käsiksi tietoihin. Menetys ei ole tällöin pelkästään rahassa mitattava.”

Verkossa viestejä on helppo lähettää vahingossa väärille henkilöille. Huolimattomuudesta johtuen sisäinen keskustelu saattaa lähteä väärille tahoille. (Åberg 2006, 117).

Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen tilannepäällikkö Heinosen mukaan (2017) hätäkeskus määrittelee, että se ei anna hälytystä sellaiseen järjestelmään, joka ei ole luotettava. Secapp-järjestelmän turvallisuustaso on auditoitu ja sen turvallisuus koettiin riittäväksi.

Itä-Suomen yliopisto kertoo, että ”auditointi on muista riippumaton, järjestelmällinen ja dokumentoitu tapahtumasarja, jossa näyttöä arvioidaan puolueetomasti. Auditoinnissa selvitetään missä määrin on täytetty sovitut kriteerit. Otetaan myös selvää, onko laadunvarmistusjärjestelmä tarkoitukseen sopiva, toimiva ja tavoitteiden mukainen”

Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen kannalta jokaisen omalla vastuulla on se, ettei kerrota Secappista saatuja tietoja eteenpäin. Henkilökuntaa koulutetaan ja opastetaan myös tietoturvaan liittyvissä asioissa. Secappin käyttö edellyttää tietoturvasitoumuksen täyttämistä kaikilta. Pelastuslaitoksen tilannekeskus luo käyttäjälle käyttäjätunnuksen ja salasanan. Mikäli tietoturvakaavaketta ei täytetä, ei myöskään saada Secapp-järjestelmään tunnuksia. Mikäli käyttäjä käyttää järjestelmää tarkoituksellisesti väärin, voidaan hänet haastaa oikeuteen. (Heinonen 2017).

Secappin myyntiedustajan Ahon (2017) mukaan tietoturvariskit pystytään taklaamaan esimerkiksi henkilöstön kouluttamisella. Tarvittaessa voidaan myös pyytää Secappin ylläpitäjiä poistamaan tietoja näkyvistä ja sulkemaan tunnuk-
sia. Secapp-järjestelmän palvelimet ovat Suomessa ja noudattavat korotettua vahtitasoa. Järjestelmää myös seurataan jatkuvasti tietoturva-aukkojen osalta ja testataan. Mikäli havaitaan selkeästi poikkeavaa toimintaa, ollaan yhteydessä asiakkaisiin, sekä tarvittaessa suljetaan toiminteita.

Yksittäisen organisaation täytyy asennoitua digitaalisen maailman tuoreisiin ja muuttuviin uhkiin kuten muihinkin sen toiminnan mainetta ja jatkuvuutta uhkaaviin riskeihin: vakavasti, mutta ei liiotellen. (Ilmarinen & Koskela 2015).

4 OHJEEN LAATIMINEN

Aloitin ohjeiden suunnittelun pohtimalla ohjaajani kanssa, mitä aiheesta halutaan viestiä ja kenelle. Päädyimme siis lyhyeen pikaoppaaseen ja laajempaan kuvaukseen Secapp-järjestelmästä. Ohjetta tehdessäni huomioin myös pelastuslaitoksen aikaisemmat ohjeet ja niiden ulkoasut, ja pidin mielessä kohde-ryhmän, joka oli operatiivinen henkilöstö.

Ohje vastaa kysymykseen miten eli kertoo, kuinka käyttäjä toimii. Tekstiin voidaan ottaa mukaan myös se, miksi käyttäjän on tehtävä jotain. Miksi kohta voi tarkoittaa ohjeen taustaa, perustelua tai muuta yksittäistä tärkeää asiaa. Ohjeen kielen täytyy olla selvää ja sanojen lukijalle tuttuja. (Torppa 2014).

Mielestäni on tärkeää muutostilanteessa, jossa Secapp korvaa osittain vanhoja toimintatapoja kertoa, miksi uuteen järjestelmään on päädytty ja miten siitä voidaan hyötyä jatkossa. Tämä oli lisäksi toimeksiantajani toive.

Muutoksen tavoitteet ja tarve kerrotaan viestinnällä. Pitää kertoa, miksi muutosta tarvitaan ja mihin sillä tähdätään. Muutoksista viestitään kuin mistä tahansa asiasta. (Juholin 2013, 391).

Tarkoituksena ohjeen tekemisessä on tehdä vaikutus lukevaan henkilöön ja hänen käyttäytymiseensä. Lukijan käytös muuttuu ainoastaan, jos hän sitä itse

tahtoo. Ohjeen kirjoittajan tulisi osata asettua lukijan puolelle ja pohtia kuinka lukija hyötyisi ohjeesta. Ohjeessa kannattaa sen takia tuoda ilmi hyödyt, jotka koituvat sen noudattamisesta. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 42–45).

Joskus ohje sisältää visuaalista aineistoa, valokuvia tai piirroksia. Visuaalinen aineisto havainnollistaa ohjeen sisältämän tekemisen. (Torppa 2014).

Tekemissäni Secapp-oppaissa on paljon kuvia havainnollistamaan esimerkiksi mobiiliapplikaation lataamista ja sen käyttöä. Lisäksi ne tuovat mielestäni eloa muuten värittömään tekstiin.

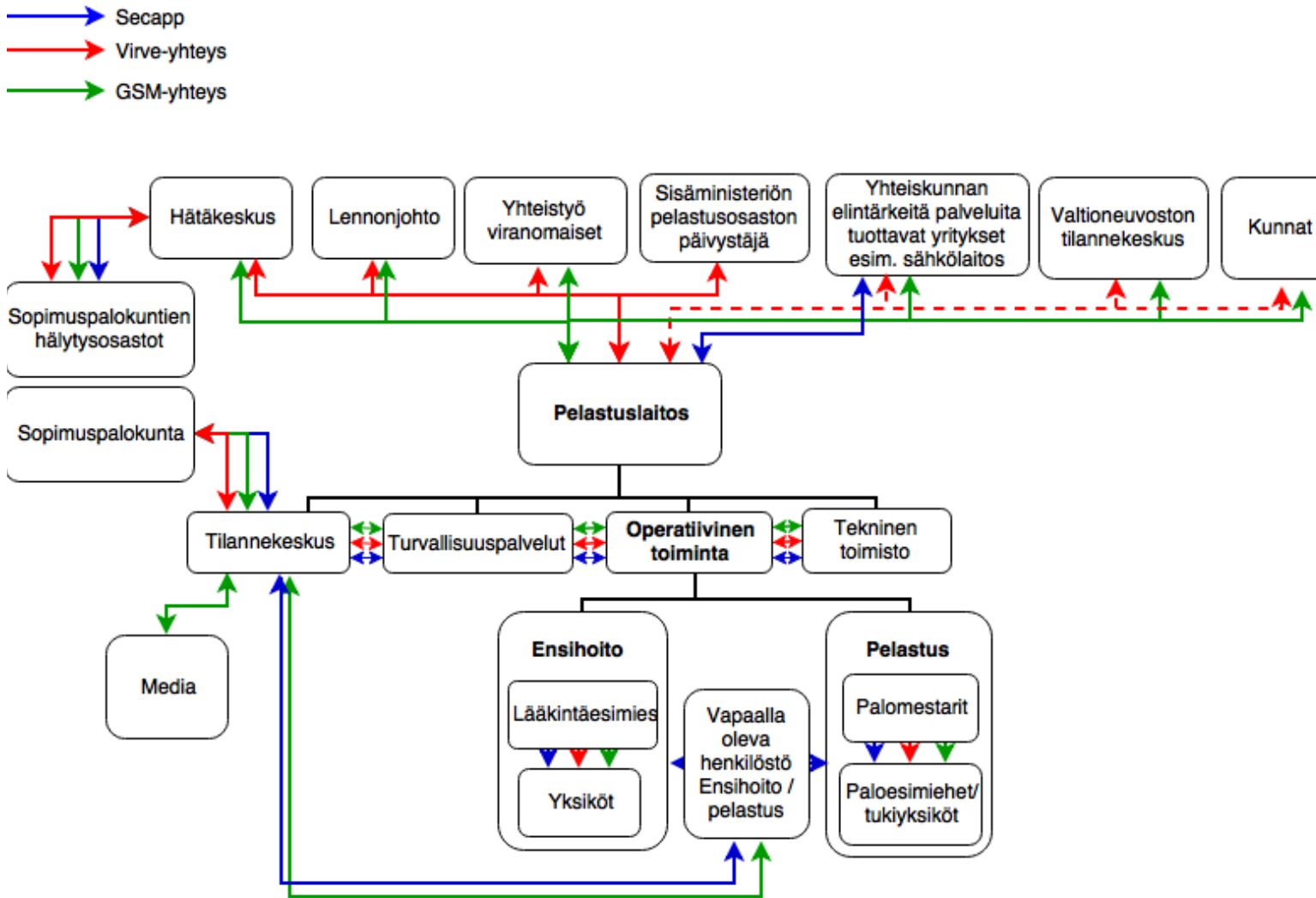
5 SUURONNETTOMUUSTILANTEEN VIESTIKAAVIO JA PELASTUSLAITOKSEN SIDOSRYHMÄT

Alla on tekemäni ”Ilmaliikenteen suuronnettomuuden viestikaavio”.

Mikäli kuvasta jättää pois lennonjohdon niin se on yleisesti ”Suuronnettomuustilanteen viestikaavio”. Kaavio selkeyttää miten nykytilassa Keski-Uudenmaan pelastuslaitos, ja sen eri sidosryhmät ja yhteistyökumppanit viestivät tällaisessa tilanteessa.

Kaaviossa punaiset nuolet tarkoittavat Virve-radiopuhelinviestintää ja katkonainen nuoli tarkoittaa, että yhteyksiä (yhteisiä puheryhmiä) ei näiden organisaatioiden välillä välttämättä ole. Siniset nuolet kuvaavat Secapp-järjestelmän avulla käytävää viestintää. Vihreä nuoli tarkoittaa normaalia tiedottamista esimerkiksi puhelimitse. Operatiivinen toiminta tarkoittaa pelastusta ja ensihoitoa. Kaaviossa lennonjohto tarkoittaa Helsinki-Vantaan lennonjohtoa.

Secapp-järjestelmällä lähetetty viesti menee tekstiviestinä, sähköpostina tai robottipuheluna perille, mikäli vastaanottajalla ei ole mobiilisovellusta käytössä. Secapp tulee siis muiden viestintävälineiden rinnalle varmistavaksi viestintätyökaluksi sidosryhmäviestinnän osalta. Kuten kuvasta näkyy, Secapp tulee vapaalla olevan henkilöstön ja sopimuspalokunnan tärkeimmäksi viestintävälineeksi.



Kuva 3. Suuronnettomuustilanteen viestikaavio.

6 VIESTINNÄN NYKYTILA PELASTUSLAITOKSISSA

Secapp-järjestelmä tulee vaikuttamaan Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen viestintään ja se tulee sisällyttämään viestintäsuunnitelmaan.

Viestintä on toiminta, jossa tulkitaan asioiden olemista merkityksiä antamalla ja jossa tämä esitys viedään muiden tietoisuuteen sanomia välittävän ja vuorovaikutteisen verkoston kautta. (Åberg 2000, 54).

Onnistuneen viestinnän perusedellytys ja lähtökohta on se, että lähettäjä on suunnitellut sanoman niin, että viestin vastaanottaja ymmärtää sen. Vuorovaikutus toimii keskinäistä ymmärrystä lisäävänä tekijänä. Parempaan yhteisymmärrykseen saavutaan kysymysten ja vastausten, perustelujen ja esimerkkien kautta kuin yksisuuntaisen viestinnän avulla. (Åberg 2006, 85–86). Secapp tarjoaa nimenomaan kaksisuuntaisen alustan helpottamaan viestintää.

Valmiuspäällikkö Johanna Franzén (21.8.2017) Etelä-Karjalan pelastuslaitokselta kertoo pelastustiedon blogissa, että viestinnän normaalielämässä täytyy olla toimivaa, jotta se toimii myös häiriötilanteessa. Hänen mukaansa jostain syystä pelastustoimen häiriötilassa viestintä on yhä ”vasemmalla kädellä tehtävä pikkujuttu”. Ollaan yhtä mieltä siitä, että viestintä on tärkeää, mutta sen kuntoon saamiseksi todelliset toimenpiteet puuttuvat kokonaan.” Mikäli Secappin käyttöönotto ja läpivienti onnistuvat, on siitä suuri apu päivittäis- että kriisiviestintään. Häiriötilanteessa on hyvä olla varajärjestelmiä. Secappissa on toiminto, mikäli sovellukseen ei saada yhteyttä, järjestelmä lähettää viestin automaattisesti toisen kanavan kautta (kuten tekstiviestit tai robottipuhelu).

Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto (2015) toteaa, että ”pelastuslaitosten kriisiviestintä on pelastuslaitoksen vuorovaikutusta sen ja sidosryhmien välillä ennen, kesken ja jälkeen häiriötilanteen. Sen tavoitteena on turvata tilanteessa työskentelevien auttajien toimintaedellytykset, varmistaa ihmisten turvallisuus, välittää tilannekuvaa, tiedottaa yleisölle eri kriisipalvelujen järjestelyistä sekä varautua ja estää muiden häiriöiden syntyminen tai häiriön laajeneminen. Pelastuslaitoksen kriisiviestintä on suunnattu sidosryhmille, joka tarkoittaa eri viranomaisia, alueen väestöä, mediaa, vierailijoita, organisaatioita sekä kolmannen sektorin toimijoita. Sidoryhmillä voi olla erilaisia tarpeita ja he voivat kuluttaa eri kanavia, jotka vaikeuttavat viestintätoimenpiteiden suunnattamista ja tiedon tavoittamista. Siksi kriisiviestintää tulisi toteuttaa eri kanavissa samanaikaisesti. Pelastuslaitosten täytyisi suunnata viestintäresurssinsa niihin kanaviin erityisesti, jotka tavoittavat useita eri sidosryhmiä mahdollisimman nopeasti. Pelastuslaitosten kriisiviestinnässä internet ja sosiaalinen media on alue, jota voitaisiin hyödyntää enemmän ja tehokkaammin.” Sosiaalisen median kanavat voidaan halutessaan liittää osaksi Secappia, jolloin siitä voidaan hoitaa myös viestintää niihin.

Pelastuslaitosten viestintää koskevia ja ohjaavia lakeja on paljon, ja ne tulee ottaa huomioon. Näistä esimerkkeinä ovat muun muassa laki sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä (460/2003), pelastuslaki (379/2011), valtionhallinnon viestintäsuositus ja Tietoyhteiskuntakaari (7.11.2014/917.). Haasteena Secappin käyttöönoton laajentamisella voi olla lainsäädäntö.

Elisa Juholinin mukaan (2013, 222) useille sähköposti oli digitaalisesta viestinnästä ensimmäinen kokemus harrastuksen parissa tai työpaikalla. Aluksi sähköposti koettiin mahdollisuutena reaaliaikaiseen ajatustenvaihtoon, vaikka todellisuudessa se on sähköinen versio kirjeestä. Yksisuuntaisen informoinnin lisäksi sähköpostin tehtävänä voi olla myös kaksisuuntainen viestintä. Juholinin mukaan sähköpostin käytön räjähdysmäinen kasvu roskaposteineen on vienyt pohjaa sen alkuperäiseltä idealta. Kun ihmiset eivät pysty lukemaan päivittäin kymmeniä tai satoja sähköpostiviestejä, viestinnän teho laskee ja tiedon saatavuuden koetaan kärsivän.

Haastatteluista saamieni tietojen mukaan Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksessa sähköpostiviestejä ei koeta tarpeeksi uskottavaksi sen runsaan määrän takia, jonka takia myöskään osa henkilökunnasta ei lue viestejään säännöllisesti. Tulevaisuudessa Secappia on mahdollista käyttää talon tärkeiden sisäisten tiedotteiden lähettäminen henkilökunnalle, koska nykyisten sähköpostijärjestelmien kautta se ontuu.

Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksella on teetetty vuonna 2012 sisäisen viestinnän kysely. Viimeisimmän tiedon mukaan tämän jälkeen ei ole teetetty uutta kyselyä. Suurin osa vastaajista on ollut nimenomaan operatiivisesta henkilökunnasta. Kyselyn mukaan tiedonkulun katkokset vaikeuttavat työtä. Tiedottamisen kieli on ollut vaikeaa ja väärinymmärrykset tavanomaisia. Viestin pitäisi tavoittaa kaikki ne, joille tieto on tarkoitettu.

Uskon, että Secappin avulla voidaan kehittää henkilöstön viestintää. Secapp-järjestelmässä voidaan valita tietyt ryhmät tai käyttäjät, jotta viestit menevät varmasti perille. Ryhmien päivittäminen otetaan tietyn henkilön vastuulle. Jo vuonna 2012 on kyselyssä ehdotettu kriittisen tiedottamisen kuittaustoimintoa, joka on itse asiassa tärkeä ominaisuus Secapp-järjestelmässä.

Suomen sopimuspalokuntien liiton mukaan henkilöstöresurssien hallinta on pelastustoimessa melkoisen puutteellista, eikä se parhaimmalla tavalla edistä pelastusviranomaisten vastuulla olevaa hälytystoimintaa. Henkilöstöresurssien hallinta, henkilöstön toiminnan tilastointi ja hälyttäminen tulisi liiton mielestä saada nykyaikaiselle ja varmalle pohjalle. (Suomen Sopimuspalokuntien Liitto ry 2016).

7 OPERATIIVINEN VIESTINTÄ

Operatiivisen henkilökunnan päähälytysmuoto on Virve-radiopuhelin. Koska kaikilla ensihoitajilla ja palomiehillä ei ole omaa Virve-radiopuhelinta, vapaalta hälyttäminen on mennyt tekstiviestinä henkilökohtaisiin puhelimiin. Tekstiviestien epävarmuuden vuoksi hälyttäminen on viisasta tehdä Secapp-mobiiliapplikaation kautta.

Operatiivisessa toiminnassa käytetään viestintään järjestelmiä kuten pelastustoimen kenttäjohtojärjestelmä (PEKE), Hopealuoti, Virve-radiopuhelimet (viranomaisradioverkko) sekä yksiköiden puhelimia. Virve-yhteyden kautta liikkuvat hätäkeskuslaitoksen välittämät hälytysilmoitukset.

Savion vapaapalokunnasta Uurasmaan mukaan (2017) jokaisessa yksikössä on esimiehellä tai kuljettajalla puhelin. Palomestarin autossa, sekä ambulansseissa on molemmilla myös puhelimet. Niillä soitetään kiireettömiä asioita, kuten suunniteltaessa aamulla vuorovahvuuksia. Puhelimilla voi soittaa esimerkiksi keikalle mennessä hätäilmoituksen tehneelle henkilölle ja kysyä lisätietoja. Ensihoitajat konsultoivat puhelimien avulla myös lääkäreitä.

Heinonen (2011) opinnäytetyössään kertoo, että poliisin kenttäjohtojärjestelmästä on kehitetty pelastustoimen kenttäjohtojärjestelmä eli Peke. (Poliisi 2007). Pelastustoimen kenttäjohtojärjestelmää hyödynnetään pelastustoimen ajoneuvoissa, johtamispaikoilla sekä tilannekeskuksessa. Peke:n ominaisuuksia ovat muun muassa navigointi, viestitys, tehtävien vastaanotto hätäkeskuksesta, karttatasot, omien tilatietojen lähettäminen, muiden tilatietojen vastaanottaminen ja resurssienhallinta. (Pelastustoimen kenttäohjelmisto 2010, 3–4).

Suomen Erillisverkot Oy (2017) kertoo olevansa ”palveluoperaattoriyhdistys, joka on Suomen valtion omistama. Sillä on tarjota monenlaisia tietoverkko- ja tietojärjestelmäpalveluja viranomaiskäyttöön. Tavoitteena on varmistaa turvalliset, toimintavarmat sekä häiriöttömät verkkopalvelut. Yhtiön palveluksessa oleva henkilökunta täyttää korkeat turvallisuusvaatimukset, sekä yhtiö on turvalluoakiteltu. Tärkein palvelukonsepti pelastustoimen kannalta on valtakunnallinen viranomaisradioverkko Virve.” Virve-radiopuhelimeen Secapp-viesti menee jatkossa tekstiviestinä. Suomen Erillisverkot hallinnoivat Secappin yhteyttä viranomaisverkkoon.

Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksella oli käytössä Hopealuoti-järjestelmä, jonka käyttö lopetettiin virallisesti elokuussa 2017. Se on olemassa vielä varalla, mutta sisältää osittain vanhentunutta tietoa kuten yhteystietoja. Hopealuodilla voi lähettää ainoastaan ryhmätekstiviestejä tai sähköposteja. Secappissa on hopealuotiin verrattuna enemmän ominaisuuksia, kuten esimerkiksi paikkatiedon saaminen, hälytysten kuittaustoiminto, helpompi käytettävyys ja viestien yksilöinti ryhmien ja henkilöiden osaamisten mukaan.

Uurasmaan (2017) mukaan joissakin poikkeustilanteissa, kuten myrskyn aiheuttamissa kiireettömien pelastustehtävien ruuhkatilanteessa hätäkeskus välittää kiireettömät pelastustehtävät alueen pelastuslaitoksen tilannekeskukseen (TIKE) tai tilannetta varten perustettuun pelastustoimen johtokeskukseen (JOKE), josta ne jaetaan tehtäviä suorittaville yksiköille. Nykytilassa tämä tehtävien välitys hätäkeskuksesta TIKE:een tai JOKE:een tapahtuu hälyttämällä tehtävään ns. haamuyksikön "RKUJOKE", jolloin tehtävä välittyy pelastustoimen kenttäjohtojärjestelmän (PEKE) kautta sekä faxilla perille. Tehtävät voidaan välittää TIKE:ssa /JOKE:ssa olevalta PEKE:n käyttölaitteelta tehtäviä suorittaville yksiköille, mikäli heillä on ajoneuvossaan PEKE päätelaite.

Käytäntö on osoittautunut helpoimmaksi tavaksi lajitella faxilla saapuneet tehtävät alueittain kasaan ja välittää tehtävien osoitteet Virve-radiopuhelimella tehtäviä hoitaville yksiköille. Mikäli nämä tehtävät tulisivat Secapp-järjestelmään, olisi ne mahdollista välittää sen kautta tehtäviä hoitaville yksiköille. Tehtäviä suorittavassa yksikössä tulisi tällöin olla mukana ainoastaan mobiililaite (puhelin/tabletti), johon tämän sovelluksen voi ladata ja asentaa.

8 PELASTUSTOIMEN UUDISTUSHANKE

Sisäministeriö kertoo (2017), että ”osana maakuntauudistusta toteutetaan myös pelastustoimen uudistus. Tulevaisuudessa 18 maakuntaa vastaavat pelastustoimen järjestämisestä. Tämä tarkoittaa siis sitä, että vuoden 2020 alusta alkaen jokaisessa 18 maakunnassa on oma pelastuslaitos. Pelastustoimi on nyt lailla säädeltyä kuntien yhteistoimintaa, jota hoitaa 22 alueellista pelastuslaitosta. Tavoitteena pelastustoimen uudistuksella on varmistaa laadukas, yhtenäinen ja kustannustehokas pelastustoimi koko maahan, ja taata pelastustoimen resurssien tehokas käyttö niin, että sen toimintavalmius ei heikkene. Tarkoituksena on myös varautua luonnonkatastrofeihin ja harvinaisiin suuronnettomuuksiin kaikkialla Suomessa sekä pitää huoli, että pelastustoimen mahdollisuudet toteuttaa ensihoitoa ja yhteistyöhyödyt jatkuvat sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa. Lisäksi päämääränä on parantaa ja vahvistaa varautumisen ja pelastustoiminnan ohjausta, suunnittelua, valtakunnallista johtamista, koordinaatiota ja valvontaa. Syitä uudistukseen ovat toiminnan tehostaminen ja kustannussäästöt. Paloasemien määrä ei muutu uudishankkeen myötä.”

Pelastustoimen uudistus tulee vaikuttamaan Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen toimintaan. Tämä tarkoittaa, että Helsingin-, Itä-Uudenmaan-, Länsi-Uudenmaan- ja Keski-Uudenmaan pelastuslaitokset (ns. Hiklu alue) muodostavat yhden kokonaisuuden, Uudenmaan alueen pelastuslaitoksen.

Tilannepäällikkö Ilkka Heinosen (2017) mukaan Keski-Uudenmaan alue on maantieteellisesti haasteellisin, sillä alueella asuu n.1.7 miljoona asukasta ja työntekijöitä pelastuslaitoksella tulee olemaan uudistuksen myötä n.1700. Keski-Uudellamaalla on Heinosen mukaan valtakunnan pahimmat riskit, koska alueella sijaitsevat satamat, metro, lentokenttä, sekä moottoritiet alkavat sieltä. Pääkaupunkiseudulla tekniikan tulisi olla ajantasaista ja kätevää.

On siis mahdollista, että jos Keski-Uudenmaan pelastuslaitos koee Secapp-järjestelmän toimivaksi ja tarpeelliseksi, niin sen käyttö voidaan siirtää muihinkin pelastuslaitoksiin. Suurimmat Secappin käyttöönottoon vaikuttavista asi-

oista olivat varmuus, viiveiden poistot ja kustannussäästöt. Vielä ei voida tietää, miten maailma muuttuu, kun kunnallinen pelastustoimi häviää. Uudistushankkeen myötä keskushallinnon ja rahaston ohjaus tulee sisäministeriöltä, jolloin kontrolli ja valvonta mahdollisesti helpottuvat. Uudistushanke voi helpottaa valtakunnallisesti järjestelmien käyttöönottoa, mutta en usko, että annettaisiin mahdollisuutta pitää useita eri järjestelmiä käytössä. Valtakunnallinen systeemi olisi yhdenmukaisuuden kannalta hyödyllinen. Muilla pelastuslaitoksilla on samankaltaisia mobiilisovelluksia käytössä, mutta niissä on vähemmän ominaisuuksia kuin Secappissa. Voiko silloin Secapp-järjestelmän hinta tulla esteeksi?

Purasen mukaan (2017) ”pelastustoimi on pieni tekijä koko maakuntaudistuksessa. Hallinnolliset tietojärjestelmät tulevat olemaan tulevaisuudessa samoja kuin uusien maakuntien. Tällaisia järjestelmiä ovat muun muassa henkilöstöön, talouteen ja asiakirjahallintoon liittyvät tietojärjestelmät.”

Mikäli Secapp-järjestelmä tulisi kaikille pelastuslaitoksille valtakunnallisesti, voisi miettiä, miten Magister hoitaisi käyttäjien kasvuun liittyvät toimenpiteet. Täytyisikö yrityksen ostaa esimerkiksi palvelinkapasiteettia ja rekrytoida henkilökuntaa järjestelmän käyttäjämäärän kasvaessa. Osapuolten kannattaisi tällöin avata myös neuvottelut, jotta valmispohjat ja palvelut olisivat samanlaiset kaikissa pelastuslaitoksissa.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Johtopäätökset perustuvat haastatteluista ja eri dokumenteista saatuihin tuloksiin, jotka eivät välttämättä ole konkreettisia. Pohdin esille nousseita asioita ja olen jakanut ne erillisiin alaotsikoihin.

Yhteenvedona voidaan todeta, että Secapp-järjestelmä tulee vähentämään operatiivisen viestinnän aikakohtaisia viiveitä ja helpottamaan henkilöstölle suunnattua massaviestintää. Secapp tulee selkeyttämään tilannekuvan muodostamista ja tilanteen hallintaa esimiesten osalta.

Yritykset ovat panostaneet aggressiivisesti mobiilikäyttöön, ja siihen ovat ha-
vahtuneet nyt myös pelastuslaitos ja muut julkishallinnon organisaatiot. Vies-
tinnän ja toiminnan mobilisoinnilla saadaan paljon hyötyjä, mutta siihen kuulu-
vat myös riskinsä. Viestinnän siirtämisen taustalla mobiiliksi on loppujen lo-
puksi usein kustannustehokkuus -ja säästöt.

Analyysini perusteella johto on avainasemassa Secapp-järjestelmän jalkautta-
misessa organisaatioon. Kulttuuriin tulisi vaikuttaa harkitusti tiimitasosta läh-
tien. Työntekijöiden näkökulmia on tärkeä kuunnella, sekä osallistaa heitä pro-
sessiin.

”Lukuisat asiat pelastustoimessa voisivat digitalisaation ansiosta toimia pa-
remmin kuin ennen.” kertoo Puranen (2017). Tekniikka kehittyy nykypäivänä
niin nopeasti, että on vaikeaa pysyä perässä. Secappissa on kuitenkin valta-
vasti ominaisuuksia, jotka helpottavat kriittistä viestintää.

Luukko haastattelussaan kertoo pelastustiedon artikkeliin ”Digitalisaatiosta uu-
puu voimavaroja”, että ”tulevaisuudessa kukin organisaatio vastaa entistä vah-
vemmin henkilökunnan kouluttamisesta myös tietoturva-asioihin. Hänen mie-
lestään alalla ei vielä kokonaisuudessaan ymmärretä tieto- tai kyberturvalli-
suuden vaikutuksia tarpeeksi selvästi.”

Tietoturvan kannalta ihminen on suurin riski. Ongelmana ovat erilaiset sopi-
mukset ja henkilökunta. Samanlaisen turvallisuuskulttuurin saaminen yli 900
paloasemaan ja 20 000:lle työntekijälle tuottaa suuria haasteita.” Luukko huo-
mauttaa.

Se mikä toimii tänään, ei olisi välttämättä toiminut vielä viisi tai kymmenen
vuotta sitten. Yhtä lailla se, mikä toimii nyt tai huomenna, ei todennäköisesti
toimi enää kymmenen vuoden kuluttua. (Hämäläinen, Maula & suominen
2016, 162). Tämän johdosta olisi mielestäni viisasta tehdä jatkotutkimus Se-
cappin käytöstä esimerkiksi 5 vuoden päästä, jolloin voidaan tarkastella järjes-
telmän toimivuutta ja haastatella enemmän peruskäyttäjiä.

Uskon, että Secappista voisi hyötyä pelastuslaitosten lisäksi myös muut viranomaiset. Secappia olisi mahdollista käyttää viranomaisten väliseen yhteydenpitoon esimerkiksi poliisin tilannekeskuksessa ja pelastuslaitoksen tilannekeskuksessa.

Secappia voisi käyttää myös Suomen ulkopuolella muissa suuronnettomuustai kriisitilanteessa. Esimerkiksi ulkoministeriö voisi mahdollisesti käyttää Secappia ulkomailla asuvien suomalaisten tavoittamiseen. Secappin sijaintitietopaikannuksen käytöstä voisi olla tässä tapauksessa erityisesti apua. Ahon mukaan (2017) sijainti saadaan ulkomailla välitettyä myös ilman datayhteyksiä hyödyntämällä esimerkiksi automaattisia tekstiviestejä, jotka lähtevät mobiilisovelluksesta. Varsinainen paikkatieto tulee näissäkin tapauksissa GPS:n kautta.

Seuraavissa luvuissa luettelen mahdollisia käyttökohteita operatiivisen viestinnän lisäksi.

9.1 Sosiaalinen media ja Secapp

Olen havainnut, että Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksella on tavoitteena sosiaalisen media aktiivinen käyttöönotto. Sosiaalinen media on myös huomattava osa pelastuslaitoksen näkyvyyttä.

Scottin (2010, 38) mukaan ”sosiaalinen media tarkoittaa internetin palveluita sekä uusia sovelluksia, jotka mahdollistavat ajatusten, sisällön ja ideoiden jakamisen. Käyttäjät voivat lisäksi pitää yhteyttä keskenään. Sosiaalinen media tarjoaa lukuisia eri kanavia yrityksille, joiden kautta voidaan tavoittaa asiakkaita ja kommunikoida heidän kanssaan sijainnista riippumatta.”

”Tällä hetkellä äkillisissä häiriötilanteissa sosiaalinen media on epäilemättä tehokkain väline ulkoiseen viestintään. Sosiaalisen median kautta voidaan levittää nopeasti ohjeita, tietoa ja varoituksia mittavalle massalle. Suomessa noin 2,5 miljoonaa käyttäjää jo ainoastaan Facebookissa. Tavallisen kansalaisen tiedon tarve luonnollisesti kasvaa häiriötilanteessa, ja mieli tekee soittaa ja kysyä mikäli tietoa ei ole saatavilla. Näin kävi vuonna 2011 Tapani-myrskyssä,

jolloin soittajan jonotusaika hätäkeskukseen nousi jopa kahdenkymmenen minuutin mittaiseksi. Tapauksen jälkeen käytiin laaja-alaista keskustelua, miten viranomaisten viestintää voidaan tehostaa häiriötilanteissa.” Franzén (2017) toteaa.

Secapp-järjestelmässä on mahdollisuus sosiaalisen median yhdistämiseen, mutta siitä ei ole vielä käyty keskustelua. Koska Secappista on mahdollista lähettää kuvia ja julkaisuja sosiaaliseen mediaan, ei käyttäjän tarvitsisi erikseen opetella esimerkiksi Facebookin omia toimintoja.

9.2 Vaaratiedottaminen ja Secapp

Turun Sanomat on uutisoinut (2017), että ” virallisesti vaaratiedotteen lähettäminen radioon tai televisioon saattaa kestää jopa yli puolituntia. Uhkista saatava tieto voisi nopeutua, jos Euroopan Unionissa suunniteltu vaaratiedotus toteutuu matkapuhelimiin. Hätäkeskuspalveluiden johtaja Marko Nieminen kuvaa hitaaksi järjestelmää. Siihen sisältyy muun muassa soittamista, lomakkeen täyttämistä, sekä Digitan ja Ylen toimenpiteitä.”

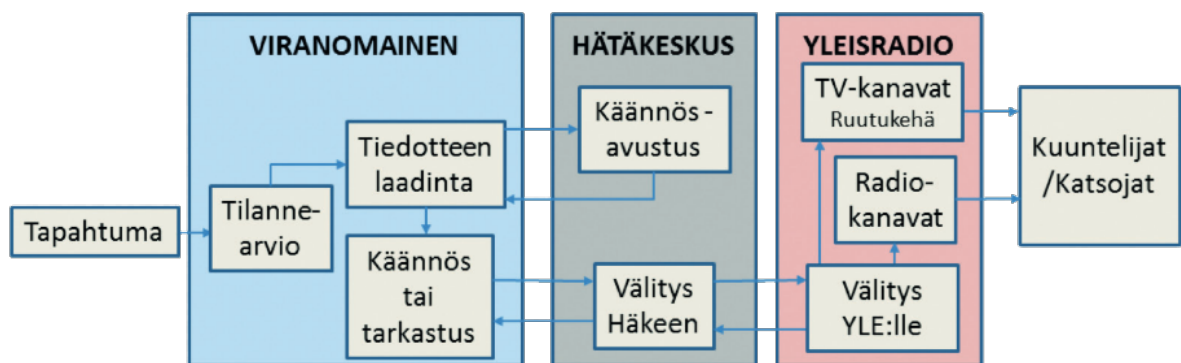
Secappista voisi olla apua myös vaaratiedotteen lähettämiseen. Secappissa voisi ajatella käytettävän samaa vaaratiedote viestipohjaa pelastuslaitoksen, hätäkeskuksen ja yleisradion välillä. Esimerkiksi suuronnettomuuden sattuessa pelastuslaitoksen olisi mahdollista lähettää henkilökunnan ja vapaapalokunnan lisäksi vaaratiedote hätäkeskukseen ja siitä radioihin.

Voidaan myös pohtia vaaratiedottamisen laajennusta jokaiselle kansalaiselle Secappilla lähetettynä. Väestön tiedottaminen voisi kulkea käsi kädessä pelastuslaitoksen Secappin käytössä. Koska Secappissa on ominaisuus paikantiedon perusteella olevien ihmisten hälyttämiseen, voitaisiin yleisen vaaramerkin lisäksi viestiä Secappin kautta alueella oleville henkilöille.

Normaalisti varoitukset voi toki säätää asetuksissa koskemaan aina haluamiin alueita, jolloin ei välttämättä tarvita Secappin paikannusta.

Laki yhteiskuntakaaren 7.11.2014/917 mukaan jos käyttäjä, jota tiedot koskevat, ja jotka voidaan yhdistää häneen, on antanut sijaintitiedon paikantamiseen suostumuksensa tai jos laissa niin säädetään, saa yritys käsitellä tietoja lisäarvopalvelun tarjoamiseksi tai hyödyntämiseksi.

Suostumus henkilöiltä saataisiin lataamalla mobiilisovellus, jossa hyväksytään sijaintitiedon käyttö. Viesti voidaan lähettää myös esimerkiksi tekstiviestinä, mutta tällöin eteen tulevat luultavasti kustannuskysymykset.



Kuva 4. Vaaratiedoteopas

9.3 Livekuva ja Secapp

Mieleeni nousi ajatus myös reaaliaikaisen livekuvan lähettämisestä Secappin avulla onnettomuustilanteessa. Livekuvan seuraaminen esimerkiksi pelastuslaitoksen johtokeskuksessa helpottaisi tilannekuvan muodostamista ja johtamista. Onnettomuustilanteessa kuvatun videon avulla voitaisiin myös jälkeenpäin arvioida, onko tilanne hoidettu onnistuneesti. Heinosen mukaan (2017) muutamissa Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen hälytysajoneuvoissa on jo verkkokamerat kojelaudoilla. Johtoyksiköiden autoissa on kokeiltu myös monikanavareitintä.

”Monikanavareitittimet sisältävät monia erilaisia modeemeja, kuten esimerkiksi 3G, 4G, CDMA450, TETRA-modeemeja ja niin edelleen. DSiP-ohjelmisto, joka on laitteessa, luo turvalliset tietoliikenneyhteydet kaikkien kanavien eli

modeemien kautta niin, että monet samanaikaiset yhteydet näyttäytyvät yhtenä katkeamattomana yhteytenä monikanavareititintä käyttäville ulkopuolisille ohjelmistoille ja laitteille. Katkeamaton langaton yhteys ja sen säilyminen on taattu. Muut yhteydet jatkavat toimintaansa sujuvasti, vaikka yksi yhteys katkeaisikin. Yhdessä monikanavareitittimien kanssa pystytään käyttämään ulkoisia satelliittimodeemeja.” Ajeco selventää.

Yle on uutisoinut (2016) harjoituksesta, jossa ”pelastushenkilöstön rintamukseen kiinnitetyt kamerat lähettivät livekuvaa onnettomuustilanteesta ja loukkaantuneen saamista vammoista. Rintakamerat olivat harjoituksen aikana kiinnitetty paloesimiehelle, pelastusjohtajalle ja ensihoidon työntekijälle. Livekuva harjoituksesta esitettiin seinälle kutsuvieraiden nähtäväksi. Todellisessa tilanteessa harjoituksen välittämää kuvaa katsoisivat esimerkiksi loukkaantuneita hoitavat lääkärit tai tilannekeskuksen työntekijät. Artikkelin haastateltu kameroista vastannut Eye Solutionsin toimitusjohtaja Jorma Haikonen kertoo, että ensimmäisten onnettomuuspaikalta tulevien kuvien ja tiedon mukaan pystytään paikalle määräämään tarvittavan verran apua ja välineistöä. Näin ollen reaaliaikainen kuva vähentää onnettomuuksista johtuvia kuluja.

Tällä hetkellä Secappissa ei ole mahdollisuutta livekuvaamiseen, ja se vaatii vielä kehittelyä. Secappin myyntiedustaja Ahon mukaan (2017) livekuvassa on isoissa tilanteissa haasteena, että se vaatii paljon datakaistaa ja verkot voivat olla tukossa. Tekniikan jatkuvasti kehittyessä ja verkon vahvistuessa voidaan ongelmia kuitenkin ratkaista tulevaisuudessa. Tulevaisuus voisi mahdollistaa myös verkkokameroiden kauko-ohjauksen esimerkiksi pelastuslaitoksen tilannekeskuksesta.

10 OPINNÄYTETYÖN POHDINTA

Tekemäni ohjeet olivat onnistuneita, ja ne vastasivat myös toimeksiantajan toiveita ja tarpeita. Ajankäyttö oli tehokasta, ottaen huomioon erittäin tiukan aikataulun. Työssä perehdyin aiheeseen tutkimalla niin kirjallisuutta, kuin toimeksiantajalta ja muilta tahoilta saamaani materiaalia.

Opin paljon pelastuslaitoksen, hätäkeskuksen, vapaapalokunnan ja muiden si-dosryhmien toiminnasta, sekä olemassa olevista hälytysjärjestelmistä ja vies-tintäkanavista. Haasteellisinta opinnäytetyön teossa oli sisäistää edellä maini-tut käytännöt. Opin lisäksi digitalisaatiosta, järjestelmistä, sekä mobiilikana-vista ja niiden erityispiirteistä.

Haastattelemalla enemmän peruskäyttäjiä kuten pelastus- ja ensihoitohenkilö-kuntaa, olisin voinut saada tarkempaa tietoa viestinnän nykytilasta ja mielipi-teitä mobiilikäytöstä. Tämä oli kuitenkin erittäin haasteellista, sillä suurimmalla osalla henkilökuntaa ei ollut aikaisempaa kokemusta samantapaisista mobiili-järjestelmistä. Työssä ei myöskään tarkasteltu pelastuslaitoksen turvallisuus-palveluiden toimintaa, vaikka Secapp on tärkeä osa myös heidän viestintää.

Opinnäytetyöni vastaa opintojani ja tarvittavaa ammattitaitoa tulevaisuudessa, jolloin henkilökohtainen tavoitteeni on saavutettu. Koin aiheen erittäin mielen-kiintoiseksi ja uskon, että työstäni on hyötyä Keski-Uudenmaan pelastuslaitok-sen lisäksi myös muille organisaatioille ja yrityksille.

Tämä tutkielma antaa hyvän pohjan Keski-Uudenmaan pelastuslaitokselle mobiilijärjestelmän hyödyntämiseen ja sen viestinnän erityispiirteisiin. Eri toi-mijat voivat opinnäytetyöni avulla pohtia, mihin suuntaan toimintaa kannattaisi kehittää jatkossa.

LÄHTEET

Ahlroth, A. 2017. Järkytä avoimuudella: silmät avaavia ja vähän kiusallisiakin näkökulmia työelämään ja johtamiseen. Helsinki: Alma Talent.

Aho, K. 2017. Business Development Manager. Haastattelu. 21.8.2017. Magister Solutions Oy.

Ajeco. Reitittimet. Monikanavareitittimet. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.ajeco.fi/fi/product2.html> [viitattu 7.11.2017].

Basole, R. 2007. The Emergence of the Mobile Enterprise: A Value-Driven Perspective. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.ti.gatech.edu/basole/docs/Basole.ICMB2007.MobileEnterprise.pdf> [viitattu 16.10.2017].

Ammattinetti. 2017. Palomies. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/604_ammatti?link=true [viitattu 20.9.2017].

Erillisverkot. 2017. Palvelut. Viranomaisradioverkko. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.erillisverkot.fi/palvelut/tietoliikenne/virve> [viitattu 11.9.2017].

Franzén, J. Pelastustieto blogi. 21.8.2017. Häiriötilanne iskee – pelastustoimi hiljenee. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://pelastustieto.fi/pelastustieto-blogi/hairiotilanne-iskee-pelastustoimi-hiljenee/> [viitattu 20.9.2017].

Finnhems. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://finnhems.fi/finnhems/mika-finnhems-on/> [viitattu 6.11.2017]

Heinonen, I. 2017. Tilanepäällikkö. Haastattelu 6.9.2017. Keski-Uudenmaan pelastuslaitos.

Heinonen, J. 2011. Tilannetietoisuuden vaikutus johtajan kuormittumiseen – kenttäjohtamisjärjestelmät johtajan tukena. Opinnäytetyö. Savonia ammatti-korkeakoulu. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/32958/Heinonen_Jaakko.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 15.9.2017].

Hämäläinen, V., Maula, H. & Suominen, K. Digiajan strategia. 2016. Liettua: Balto Print.

Hätäkeskuslaitos. 2017. Uusi tietojärjestelmä. WWW-dokumentti. Saatavissa: [http://www.112.fi/hatakeskusuudistus/uusi tietojarjestelma](http://www.112.fi/hatakeskusuudistus/uusi_tietojarjestelma) [viitattu 13.9.2017].

Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2105. Digitalisaatio. Yritysjohdon käsikirja. Liettua: Balto Print.

Itä-Suomen yliopisto. Auditoinnin määritelmä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.uef.fi/auditointi> [viitattu 18.9.2017].

Jyväskylän yliopisto. Laadullinen tutkimus. WWW-dokumentti. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimus-strategiat/laadullinen-tutkimus> [viitattu 25.11.2017].

Juholin, E. 2013. Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi. Helsinki: Management Institute of Finland.

Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen sisäisen viestinnän kysely, 2012.

Keski-Uudenmaan pelastuslaitos. 2017. Tietoa meistä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ku-pelastus.fi/fi> [viitattu 13.9.2017].

Lohtaja-Ahonen, S. & Kaihovirta-Rapo, M. 2012. Tehoa työelämän viestintään. 2. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Magister Solutions. 2017. Secapp kriittiseen viestintään. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.secapp.fi/> [viitattu 6.9.2017].

Magister Solutions. 2017. Secapp käyttöohje. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.secapp.fi/secapp-kayttoohje/> [viitattu 6.9.2017].

Mansikka, A. 2017. Asiantuntija. Haastattelu 15.9.2017. Hätäkeskuslaitos.

Moilanen, T. 13.11.2014. Blogi Organisaatioiden tietoturva. Käyttäjä tietoturvan suurin uhka. WWW-dokumentti: Saatavissa: <http://tuomasmoilanen.blogspot.fi/2014/11/kayttaja-tietoturvan-suurin-uhka.html> [viitattu 27.9.2017].

Oppariapu. 2016. Blogi. Haastattelut. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://oppiapu.wordpress.com/menetelmat/haastattelut/> [viitattu 20.11.2017]

Paloheimo, T. 2012. Klikkaa tästä. Internetmarkkinoinnin käsikirja. Vaasa: KTMP/Ykkös-Offset. Helsinki: Mainostajien liitto.

Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto. 2015. Viestintäopas. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.pelastuslaitokset.fi/upload/1456234035_Viestintohje_kevyt.pdf [viitattu 8.9.2017].

Pelastuslaki 29.4.2011/379.

Pelastustoiminnan johtamisen yleisohje, 2010.

Puranen K. Pelastustieto. 28.6.2017. Digitalisaatiosta uupuu voimavaroja. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://pelastustieto.fi/pelastustoimi/valtionhallinto/digitalisaatiosta-uupuu-voimavaroja/> [viitattu 18.10.2017].

Repo, T. Turun Sanomat. 8.9.2017. Vaaratiedotteiden lähettäminen kännyköihin voi tulla pakolliseksi EU:ssa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.ts.fi/uutiset/kotimaa/3646812/Vaaratiedotteiden+lahettaminen+kannykoihin+voi+tulla+pakolliseksi+EUssa> [viitattu 3.11.2017].

Ruokoski, V. Yle. 28.9.2016. Kuvauskopteri onnettomuuden yllä – Live-kuva helpottaa avuntarpeen arviointia. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-9198589> [viitattu 6.11.2017]

Salmenkivi, S. & Poikolainen, L. 2012. Digitaalitodellisuus: seuraava murros on täällä. Helsinki: Talentum 2012.

Scott, David Meerman, 2010. The new rules of marketing & PR. How to Use Social Media, Blogs, News Releases, Online Video, & Viral Marketing to Reach Buyers Directly. Second edition. John Wiley & Sons, Inc. New Jersey.

Sisäministeriö/pelastusosasto. 2017. Pelastustoimi. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.pelastustoimi.fi/> [viitattu 8.9.2017].

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Ensihoito. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://stm.fi/ensihoito> [viitattu 20.9.2017].

Suomen Sopimuspalokuntien Liitto ry. Salon kokouksen 2.4.2016 julkilausuma. 02.04.2016. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.sspl.fi/?id=235&selArticle=721> [viitattu 18.10.2017].

Trimble Energy & Public Administration. 2016. Blogi-kirjoitus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://kunnat.trimble.fi/blogi/rajapinnassa> [viitattu 11.9.2017].

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto> [viitattu 10.11.2017].

Uurasmaa, S. Sähköpostihaastattelu 20.9.2017.

Uurasmaa, S. 2017. Yksikönjohtaja. Haastattelu. 21.8.2017. Savion vapaaehtoinen palokunta ry.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Virtuaaliammattikorkeakoulu. 2007. Tutkimussuunitelman laatiminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0709019/1193463890749/1193464114103/1194104861206/1194105197045.html> [viitattu 24.11.2017].

Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen blogi, 29.3.2017. Mikä ihmeen sopimuspalokunta? WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://blogit.turku.fi/vspelas-tus/mika-ihmeen-sopimuspalokunta/> [viitattu 17.9.2017].

Åberg, L. 2006. Johtamisviestintää! Esimiehen ja asiantuntijan viestintäkirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

KUVALUETTELO

Kuva 1. Keskitetty viestintäkeskus. Secapp. Saatavissa: <https://www.secapp.fi/secapp/> [viitattu 14.11.2017].

Kuva 2. Kuvakaappaus testihälytyksestä. Secapp-mobiiliapplikaatio. 2017.

Kuva 3. Lehti, J. Suuronnettomuustilanteen viestikaavio. 2017.

Kuva 4. Sisäasiainministeriö. Vaaratiedoteopas. SISÄASIAINMINISTERIÖN JULKAISU 1/2013. Kopijyvä Oy, 2013.

Liite 1. Asiantuntijahaastattelu Ilkka Heinonen, perusrunko

Tausta

1. Mitkä asiat vaikuttivat Secapin hankintaan?
2. Mistä järjestelmä bongattiin? (tuliko firma itse tarjoamaan tms?)
3. Kuinka paljon järjestelmää on käytetty?
4. Kuinka Secapp tukee pelastuslaitoksen tavoitteiden toteutumista? Minkä tavoitteiden?

Nykytila

1. Mihin organisaation viestintätarpeisiin järjestelmää käytetään? Mikä on viestintäyksikön rooli järjestelmän käytössä? (vaikuttaako asukasviestintään, mediaviestintään tai muihin kanaviin kuten verkkosivuihin)
2. Mitä hyviä ominaisuuksia näet järjestelmässä? Mitä etuja Secapin käyttöönotolla on?
3. Mitä lisäominaisuuksia Secapissa on verrattuna muihin järjestelmiin?
4. Mitä henkilöstöryhmiä Secapp helpottaa?
5. Olisiko Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen kannalta hyödyllistä, jos muutkin turvallisuusalan toimijat tai pelastuslaitokset ottaisivat Secapin käyttöönsä?
6. Mitkä asiat rajoittavat Secapin käyttöä?
7. Järjestetäänkö Secapin käyttöön koulutusta? Millaista? Onko tulossa uudenlaista? Mille kohderyhmille?
8. Minkälaiset ovat Secapin käyttö- ja ylläpitokustannukset verrattuna aiempiin järjestelmiin?
9. Miten Secapp suhtautuu pronto-järjestelmään (tilastoinnin osalta)?
10. Onko Secapissa päällekkäisiä toimintoja aikaisempien järjestelmien kanssa?

Kehittäminen

1. Kuinka Secapin käyttö johdetaan organisaation läpi?
2. Miten operatiivista viestintää halutaan kehittää? Miten Secapp mahdollistaa viestinnän kehityksen?
3. Mihin haluaisitte muutosta/parannusta? Mikä ei toimi mieleisellä tavalla? (Secapissa)
4. Uskotko, että Secapp tulisi myös muille toimialoille? (raja, poliisi yms) Mitä hyötyä siitä olisi pelastuslaitokselle?
5. Onko Secappiin tullut jo kehitysehdotuksia? Miten niihin on suhtauduttu?
6. Miten pelastuslaitos hyötyisi eniten järjestelmästä?
7. Onko Secappin käytössä ilmennyt ongelmia esimerkiksi eri järjestelmien tai välineiden suhteen?
8. Miten järjestelmässä olevat tiedot saadaan pysymään ajan tasalla?
9. Mitä käyttöohjeen tekemisessä minun tulisi ottaa huomioon? (onko jokin erityistä mitä siinä tulisi olla)

Tietoturvallisuus ja riskit

1. Näetkö onko Secapin käyttöön liittyen riskejä? Miten kyseiset voisi minimoida?
2. Miten tietotekninen turvallisuus on toteutettu pelastuslaitoksessa?
3. Mitä oleellista en kysynyt? Mitä minun pitäisi tietää? Vapaa sana