

Ulkoasiainministeriön kriisiviestintä sosiaalisessa mediassa Sandy-myrskyn aikana

Anna Heikkinen

Opinnäytetyö
Johdon assistenttityön ja kielten
koulutusohjelma
2014



Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma

<p>Tekijä tai tekijät Anna Heikkinen</p>	<p>Ryhmä tai aloitusvuosi Kevät 2009</p>
<p>Opinnäytetyön nimi Ulkoasiainministeriön kriisiviestintä sosiaalisessa mediassa Sandy-myrskyn aikana</p>	<p>Sivu- ja liitesivumäärä 62+3</p>
<p>Ohjaaja tai ohjaajat Sirke Lohtaja-Ahonen</p>	
<p>Tässä opinnäytetyössä tutkitaan, kuinka New Yorkin pääkonsulaatin kriisiviestintä sosiaalisessa mediassa onnistui Sandy-myrskyn aikana lokakuussa 2012. Opinnäytetyössä on kolme tutkimuskysymystä: kuinka New Yorkin pääkonsulaatin kriisiviestintä sosiaalisessa mediassa tavoitti suomalaisen kohderyhmänsä, kuinka oleellinen viestinnän sisältö oli kohderyhmän kannalta ja minkälaisia konkreettisia käytännön haasteita myrsky aiheutti viestintätyön tekemiselle. Tutkimuksessa tarkastellaan myös sosiaalisen median erityispiirteitä kriisiviestinnän kanavana.</p> <p>Opinnäytetyön tietoperusta rakentuu kriisiviestintää ja sosiaalista mediaa käsittelevästä kirjallisuudesta. Tietoperustassa käsitellään myös ulkoasiainministeriön organisaatiota sekä sen ulkomaanedustustojen tehtäviä ja toimintaa kriisien aikana, sekä sosiaalisen median käyttöä edustustojen kriisiviestinnässä.</p> <p>Opinnäytetyössä on käytetty kahta tutkimusmenetelmää: teemahaastattelua sekä sisällönanalyysia. Opinnäytetyöhön haastateltiin New Yorkin pääkonsulaatissa Sandy-myrskyn aikaan työskennellyttä varapääkonsulia, joka pääosin vastasi kriisiviestinnän toteuttamisesta. Sisällönanalyysin avulla käsitellään pääkonsulaatin Facebook-sivulla Sandy-myrskyn aikana julkaistut päivitykset.</p> <p>Lopuksi käsitellään tutkimuksen tuloksia. Tulokset käydään läpi tutkimuskysymyksittäin. New Yorkin pääkonsulaatti viesti Facebook-sivullaan aktiivisesti myrskyn aikana, ja tarjosi New Yorkin alueella oleville suomalaisille tietoa ja tukea myrskystä selviämisen avuksi. Pääkonsulaatin Facebook-sivut saivat Sandy-myrskyn aikana kolmessa päivässä korkeimmillaan 90 uutta tykkääjää, eli rekisteröitynyttä seuraajaa, normaaliin 1-5 verrattuna. Kriisiviestinnän kohderyhmä tavoitettiin ajoissa, ja kohderyhmä saatiin aktivoitua osallistumaan kriisiviestintään pääkonsulaatin Facebook-sivulla. Pääkonsulaatin kriisiviestintä sosiaalisessa mediassa huomioitiin laajalti myös suomalaisessa mediassa, ja pääkonsulaatti sai suomalaiselta kohderyhmältään runsaasti positiivista palautetta. Viimeisessä pääluvussa käsitellään lisäksi johtopäätöksiä sekä kehitysehdotuksia.</p>	
<p>Asiasanat Kriisiviestintä, sosiaalinen media, ulkoasiainministeriö</p>	

Degree programme in Modern Languages and Business Studies for Management Assistants

<p>Author Anna Heikkinen</p>	<p>Group or year of entry Spring 2009</p>
<p>The title of thesis CRISIS COMMUNICATION IN SOCIAL MEDIA CASE : THE CONSULATE GENERAL OF FINLAND IN NEW YORK & HURRICANE SANDY</p>	<p>Number of report pages and attachment pages 62+3</p>
<p>Advisor Sirke Lohtaja-Ahonen</p>	
<p>The subject of this thesis is how the Consulate General of Finland in New York handled crisis communication in social media during hurricane Sandy in October 2012.</p> <p>Social media is fast becoming a considerable channel as a crisis communication tool. During hurricane Sandy that hit New York in 2012, it proved to be a fast and flexible way to reach people. The theoretical framework of this thesis is based on crisis communication literature and how social media and Facebook in particular can be used as crisis communication tools. The theoretical framework also examines the organisation of the Ministry for Foreign Affairs of Finland and the Diplomatic Missions' functions and responsibilities during a crisis situation.</p> <p>This thesis examines how the Consulate General of Finland in New York reached its Finnish target group via the Consulate's Facebook page during hurricane Sandy, how relevant the content of the crisis communication was and what were the challenges caused by hurricane Sandy for executing crisis communication.</p> <p>There were two research methods used in this thesis. First, an interview with the Deputy Consulate General of Finland in New York who was responsible of executing the crisis communication and second, content analysis of the posts on Consulate's Facebook page during hurricane Sandy.</p> <p>The results are discussed in the final two chapters. The final chapter also includes ideas for developing the use of social media in crisis communication.</p>	
<p>Key words Crisis communication, social media, Ministry for Foreign Affairs of Finland</p>	

Sisällys

1	Johdanto	4
1.1	Työn tavoite ja rakenne	5
1.2	Menetelmä ja rajaus.....	6
1.3	Tausta.....	6
2	Kriisiviestintä ja sosiaalinen media.....	7
2.1	Kriisi ja siihen suhtautuminen	7
2.2	Kriisiviestinnän tavoitteet ja periaatteet	11
2.3	Kriisiviestinnän suunnittelu	14
2.4	Sosiaalinen media ja kriisiviestintä	15
2.5	Sosiaalisen median kriisiviestintäsuunnitelma	18
3	Sosiaalinen media ulkoasiainministeriön kriisiviestinnässä.....	20
3.1	Ulkoasiainministeriö	20
3.2	Ulkoasiainministeriön organisaatio.....	21
3.3	Ulkomaanedustustoverkko	21
3.4	Edustustojen toiminta ja viestintä kriisissä	22
3.5	Suomen pääkonsulaatti, New York	23
3.6	Sosiaalinen media ulkoasiainministeriössä.....	24
3.7	Poikkeusolojen erityispiirteitä.....	26
3.8	Sandy-myrsky ja sen aiheuttamat tuhot.....	27
3.9	Sandy-myrskyssä viestiminen.....	28
4	Sandy-myrskyn viestinnän tutkiminen.....	33
4.1	Tutkimustyytit.....	33
4.2	Tutkimusmenetelmän valinta	34
4.3	Haastattelukysymysten tekeminen ja haastattelun toteutus.....	35
4.4	Sisällönanalyysi.....	38
5	Tutkimustulokset.....	41
5.1	Kuinka hyvin kohderyhmä tavoitettiin.....	41
5.2	Viestinnän sisällön oleellisuus kohderyhmän tarpeiden kannalta.....	44
5.3	Viestintätyölle aiheutuneet konkreettiset haasteet	48
6	Pohdinta	51
6.1	Keskeiset tulokset lyhyesti	51
6.2	Reliabiliteetti ja validiteetti	52
6.3	Oma oppiminen	53
6.4	Johtopäätökset.....	54

6.5 Kehitysehdotukset ja jatkotutkimusaiheet	55
Lähteet.....	59
Liitteet.....	63

1 Johdanto

Kriisi on äkillinen, tehostettuja toimia vaativa tilanne. Sandy-myrsky koetteli Yhdysvaltoja lokakuussa 2012 aiheuttaen laajaa tuhoa maan itärannikolla. Sandy-myrsky koski myös suomalaisia, sillä New Yorkin alueella asuu vakituisesti yli 20 000 suomalaista ja alueella vierailee vuosittain yli satatuhatta suomalaista turistia. New York on ollut suomalaisten suosituin kaupunkilomakohde jo usean vuoden ajan.

Suomen edustusto ulkomailla on veloitettu avustamaan suomalaisia ulkomailla ilmevässä kriisitilanteissa. Opinnäytetyössäni tutkitaan Suomen New Yorkin pääkonsulaatin kriisiviestintää sosiaalisessa mediassa Sandy-myrskyn aikana lokakuussa 2012. Koska suurin osa ihmisistä käyttää sosiaalista mediaa, se on hyvä tukikanava kriisiviestinnässä. Sosiaalinen media tarjoaa mahdollisuuden viestiä kriiseissä tehokkaasti suoraan kansalaisille, asiakkaille ja eri sidosryhmille, jos kanavat, verkostot ja sisällöntuotannon prosessit on rakennettu valmiiksi. Sosiaalisen median aikakaudella tapahtuman ja julkisuuden välillä ei ole enää samanlaista viivettä kuin aikaisempina vuosikymmeninä.

Sosiaalisen median tunnetuin kanava on Facebook. New Yorkin pääkonsulaatti viesti Facebook-sivullaan aktiivisesti myrskyn aikana, ja tarjosi New Yorkin alueella oleville suomalaisille tietoa ja tukea myrskystä selviämisen avuksi. Kriisin ollessa päällä pääkonsulaatin Facebook-sivu sai kolmessa päivässä korkeimmillaan 90 uutta tykkääjää, eli rekisteröitynyttä seuraajaa, normaaliin 1-5 verrattuna. Suomessa nykyinen valtionhallinnon viestintäohje huomioi myös sosiaalisen median osana kansalaistiedotusta. Ulkoasiainministeriö on viime vuosina kehittänyt aktiivisesti sosiaalisen median strategiaansa. Läsnäolo yhteisöllisissä medioissa takaa vuorovaikutteisen suhteen kansalaisten kanssa myös normaaliolosuhteissa mutta etenkin poikkeustilanteissa nämä kanavat ovat korvaamaton apu ihmisten tavoittamisessa sekä viestinnän tukena. Kriisinhallinnan onnistumisen kannalta tehokas ja nopea tiedonvälitys on ratkaisevan tärkeää.

Tässä työssä tutkitaan, kuinka pääkonsulaatin kriisiviestintä sosiaalisessa mediassa onnistui suomalaisen kohdeyleisön tavoittamisessa ja tiedon välittämisessä sekä mitä erityispiirteitä Sandy-myrskyn aikaisessa viestinnässä esiintyi. Kohderyhmänä ovat Suomen kansalaiset sekä tapahtumapaikalla että kotimaassa. Kriisiviestintä kuuluu organi-

saatioviestintään erikoistilanteena, mutta viestinnän periaatteet, mekanismit, ja keinot ovat samat kuin normaalioloissakin. Tietoa tarvitaan matkustustiedotteista, ihmisten olinpaikoista ja hyvinvoinnista, sekä käytännön asioista kuten julkisen liikenteen toimivuudesta ja sähkönjakelusta. Sandy-myrskyn aikana New Yorkissa asuvat suomalaiset osallistuivat aktiivisesti tilannetietojen päivittämiseen ja olosuhteiden kannalta tarpeellisen tiedon jakamiseen New Yorkin pääkonsulaatin Facebook-sivulla.

Opinnäytetyöni toimeksiantajana on Suomen ulkoasiainministeriö. Sen toimialaan kuuluvat kansainväliset suhteet, ulko- ja turvallisuuspolitiikka, Suomen kansalaisten etujen ja oikeuksien valvominen ulkomailla sekä Suomen ulkomaanedustus. Ulkoasiainministeriössä on viime vuosien aikana aktiivisesti kehitetty valmiuksia sosiaalisen median hyödyntämisessä kriisitilanteissa. Sandy-myrskyn kaltaisen luonnonkatastrofin aikana kriisiviestinnän luontaiseksi väyläksi ovat viime vuosina yhä useammin valikoituneet sosiaalisen median kanavat, jotka tarjoavat ulkomaanedustustoille ja konsulaateille nopean ja tehokkaan vuorovaikutuskeinon kansalaisten kanssa. Ihmisten tavoittaminen ja reaaliaikaisen tilannekuvan välittäminen on luonnonkatastrofitilanteessa elintärkeää. Ulkomaanedustustot ovat aikaisemminkin hyödyntäneet sosiaalista mediaa kriisitilanteissa. Fukushimaon ydinvoimalaonnettomuuden aikana Tokion suurlähetystön Facebook-sivusta muodostui keskeinen kanava tiedonvälitykselle.

1.1 Työn tavoite ja rakenne

Työni tavoitteena on tutkia, kuinka New Yorkin pääkonsulaatin kriisiviestintä sosiaalisessa mediassa onnistui Sandy-myrskyn aikana. Tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

1. Kuinka viestintä tavoitti suomalaisen kohderyhmänsä?
2. Kuinka oleellinen viestinnän sisältö oli kohderyhmän kannalta?
3. Minkälaisia konkreettisia käytännön haasteita myrsky aiheutti viestintätyön tekemiselle?

1.2 Menetelmä ja rajaus

Työni on tutkimustyyppinen ja laadultaan kvalitatiivinen. Tässä opinnäytetyössä käytetyt tutkimusmenetelmät ovat teemahaastattelu sekä sisällönanalyysi pääkonsulaatin Facebook-sivulla Sandy-myrskyn aikana julkaistuista päivityksistä. Haastattelemani henkilö työskenteli Sandy-myrskyn aikaan New Yorkin pääkonsulaatissa varapääkonsulina ja vastasi pääosin kriisiviestinnän toteuttamisesta. Haastattelu toteutettiin toukokuussa 2014. Haastattelukysymykset laadittiin kriisiviestintää ja sosiaalista mediaa koskevien keskeisten käsitteiden pohjalta. Opinnäytetyöni on rajattu koskemaan kriisiviestintää sosiaalisessa mediassa. Käsittelen yhteisöviestintää vain sen verran kun kriisiviestinnän ymmärtämiseksi on tarpeen.

1.3 Tausta

Olen opiskellut HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulussa pääaineenani yhteisöviestintää. Suoritin keväällä 2011 viiden kuukauden mittaisen työharjoittelun ulkoasiainministeriön alaisessa Geneven YK-edustustossa, ja halusin tehdä opinnäytetyöni ulkoasiainministeriön viestintään liittyen. Kiinnostuin harjoitteluajanani ulkoasiainhallinnon sosiaalisen median käytöstä. Genevessä sain mahdollisuuden seurata tiedonvälitystä kotimaan ja ulkomailla sijaitsevan edustuston välillä. Rutiniviestinnän lisäksi harjoitteluajani ajoittui myös poikkeustilanteita, kuten Fukushimaon ydinvoimalaonnettomuus ja Utoyan saaren tapahtumat. Aihevalintaani vaikutti myös mielenkiintoni luonnontieteisiin ja -ilmiöihin.

2 Kriisiviestintä ja sosiaalinen media

Tässä luvussa keskitytään siihen, mitä tarkoittavat kriisi, kriisinhallinta ja kriisiviestintä ja kuinka sosiaalinen media ja erityisesti Facebook toimivat kriisiviestinnän kanavina.

2.1 Kriisi ja siihen suhtautuminen

Kriisi on tehostettuja toimia vaativa tilanne, joka on vaarallinen, vaikea, sekava, poikkeuksellinen tai kaikkea tätä. Sanan alkuperä juontuu kreikan kielen sanaan *krisis*, joka tarkoittaa käännekohtaa, jossa yksilön tai organisaation tulevaisuuden suunta määräytyy paremmaksi tai huonommaksi toimijamme mukaan. Kriisi voi olla esimerkiksi taloudellinen, poliittinen tai sotilaallinen. Kriisi voi olla kansainvälinen, kansallinen, alueellinen tai paikallinen. Kriisejä voidaan jaotella monin eri tavoin organisaation tyyppin, luonteen ja toimintaympäristön mukaan esimerkiksi äkillisiin ja hüpiviin, ja sisäisiin ja ulkoisiin. Kriisit ovat organisaation näkökulmasta ennakoimattomia, organisaation toimintaa uhkaavia tilanteita, jotka edellyttävät välittömiä toimenpiteitä. Kriisinä voi pitää tilannetta, jolloin jotakin epätoivottua on jo tapahtunut mutta jossa on vielä suurempien menetysten vaara. Kriiseihin liittyy äkillinen viestinnän tarve. Se, miten yhteisö on varautunut viestimään kriiseistään ja ongelmistaan, vaikuttaa myös itse kriisin ratkaisemiseen. (Henriksson & Karhu 2002; Sanastokeskus TSK 2009.)

Kriisit ovat luonteeltaan äkillisiä, odottamattomia ja yllättäviä. Yhteiskunnallisissa siviilikriiseissä on usein kysymys kansalaisten hengistä ja turvallisuuden tunteesta sekä perusoikeuksista. Yhteiskunnallisella kriisillä on aina poliittinen ulottuvuus. Yhteiskunnallisen kriisin käsittely edellyttää julkista toimintaa, jolloin julkisen toiminnan osapuolia ovat kansalainen ja viranomainen. Osapuolet kohtaavat ennen muuta verkottuneessa mediamaailmassa mutta myös muissa julkisen toiminnan paikoissa. (Huhtala & Hakala 2007, 13.) Yhteiskunnalliset siviilikriisit voidaan jakaa kolmeen eri luokkaan, joista kukin vaatii erilaisia viestinnällisiä toimenpiteitä. Ensimmäisen ryhmän muodostavat luonnononnettomuudet ja katastrofit, kuten maanjäristykset, hirmumyrskyt ja tsunamit. Toiseen ryhmään kuuluvat ihmisten aiheuttamat onnettomuudet, jotka voivat olla tahallisia, kuten terrori-iskut, tai tahattomia, kuten inhimillisestä virheestä tai teknisestä viasta alkunsa saaneet onnettomuudet. Kolmas ryhmä ovat sairaudet ja pandemiat. Jo-

kaisella kriisillä on oma erityispiirteensä, mutta tiedonkulun, viestinnän ja organisoinnin monet kysymykset kriisien hoidossa ovat usein samanlaisia. Kriiseissä voi tulla uhreja. Perinteisessä kriisitutkimuksessa uhrin luokitellaan neljään eri kategoriaan: kuolleet, haavoittuneet, lievästi loukkaantuneet sekä omaiset ja läheiset. Kriisit jättävät jälkeensä usein näkymättömän jäljen – jonkinasteisen trauman tai menetyksen, joka vaatii jälkipuintia. Kriiseissä voi syntyä lisäksi medioituja uhreja eli henkilöitä, joita kriisi ei koske välittömästi vaan ainoastaan median välityksellä ja mediassa. (Sanastokeskus TSK 2009; Korpiola 2011, 11-12.)

Kriisejä voi, ja niitä tulee hallita. Kriisinhallintaan kuuluu toimia, joiden on tarkoitus ennalta ehkäistä ja tunnistaa kriisejä, vastata kriisiin tehokkaasti sekä minimoida kriisin kesto ja sen negatiiviset vaikutukset. Kriisinhallinta (englanniksi crisis management) ei ole käsitteenä kovin vanha. Käsitteen syntyyn vaikutti oleellisesti vuonna 1979 tapahtunut Three Mile Islandin ydinvoimalaonnettomuus, ja sen jälkeen käynnistetyt laajalaiset toimintaohjelmat. Ennen 1970-lukua kriisinhallinnan ajateltiin useimmiten liittyvän kansainvälisiin suhteisiin sekä suuronnettomuuksien seurausten hallintaan. Myöhemmin näkökulma on laajentunut, ja samalla kriisinhallinnan yhteydessä on alettu kiinnittää erityistä huomiota viestinnän osuuteen kriisin kehittymisessä sekä yksilön tarpeiden huomioimiseen kriisitilanteessa. (Lehtonen 1999, 129.) Kriisinhallintaan kuuluu neljä vaihetta: ennalta ehkäisy, valmistautuminen, kriisiin vastaaminen sekä kriisitilanteen jälkiarviointi ja -hoito. (Coombs 2012, 5.) Ensimmäisessä vaiheessa pyritään ehkäisemään kriisien syntymistä; esimerkiksi vedetään viallinen tuote pois markkinoilta ennen kuin kriisiä ehtii muodostua. Toiseen vaiheeseen kuuluu kriisinhallintasuunnitelman laatiminen. Organisaation tulee laatia etukäteen kattava suunnitelma kriisien varalta, jonka mukaan kriisitilanteessa toimitaan. Kolmannessa vaiheessa, kun kriisi on jo päällä, pyritään se käsittelemään mahdollisimman tehokkaasti ennalta laaditun kriisinhallintasuunnitelman mukaisesti. Neljännessä vaiheessa arvioidaan, kuinka kriisinhallinta onnistui. Arvioinnissa voidaan käyttää apuna mittareita. Tässä vaiheessa käydään läpi, mikä kriisinhallinnassa onnistui ja mikä epäonnistui. Jatkossa onnistumiset ja hyväksi havaitut toimintatavat voidaan toistaa, ja oppia tapahtuneista virheistä, jottei niitä toisteta tulevaisuudessa. Tärkeä osa kriisinhallintaa on jatkuvan oppimisen prosessi, jossa saatujen kokemusten perusteella täydennetään jo olemassa olevia kriisinhallintasuunnitelmia. (Coombs 2012, 5-6; Lehtonen 1999, 128-129)

Kriisinhallinnan keskeisiä instrumentteja on ajan tasalla oleva tieto organisaation sidosryhmistä. Sidosryhmä käsitteenä tarkoittaa kaikkia niitä tahoja, joiden kanssa organisaatio on tekemisissä, ja joihin sen toiminta vaikuttaa. Organisaatio ei voi toimia ilman sidosryhmiä. Erilaisia sidosryhmiä on sekä organisaation sisä- että ulkopuolella. Näitä ovat esimerkiksi organisaation henkilöstö, yhteistyökumppanit, media, viranomaiset ja organisaation asiakkaat. Oleellista on tietää, mitä tietoja kukin sidosryhmä tarvitsee normaalitilanteessa, ja miten tiedon tarve muuttuu kriisitilanteessa. Kriisitilanne saattaa laukaista joidenkin ryhmien tai henkilöiden kiinnostuksen, vaikka ne muuten eivät olisi kiinnostuneita organisaation toiminnasta. Kriisitilanteessa näiden sidosryhmien tiedonsaannin tarve kasvaa ja tiedonsaannin tiheyden tarve voi muuttua. Kriisitilannetta varten on määriteltävä sidosryhmät, niiden prioriteettiasemat sekä tiedontarpeiden sisällöt. Esimerkiksi onnettomuustilanteessa tärkeysjärjestyksen kärkeen nousevat loukkaantuneet henkilöt ja heidän omaisensa sekä organisaation oma henkilöstö kokonaisuudessaan. Myös median kiinnostus herää dramaattisissa tilanteissa, vaikkei se muuten olisi kovin suurta kriisiin joutunutta organisaatiota kohtaan. (Lehtonen 1999, 155)

Siviilikriisinhallinta on muin kuin sotilaallisin keinoin tapahtuvaa kriisinhallintaa. Siviilikriisinhallinnan päämääränä on luoda vakautta organisaation toimintaympäristössä. Suomessa ulkoasiainministeriö vastaa siviilikriisinhallinnan poliittisesta ohjauksesta ja päättää niistä operaatioista, joihin suomalaiset asiantuntijat osallistuvat. Sisäasiainministeriö vastaa siviilikriisinhallinnan kotimaan valmiuksista, joihin olennaisena osana kuuluu siviilikriisinhallinnan koulutus. Siviilikriisinhallinta käsitteenä sisältää sekä organisaation johtamisstrategiat kriisitilanteissa että kriisitilanteeseen sisältyvän yhteystoiminnan eli kriisiviestinnän. Siviilikriisinhallinta on organisaation suunniteltua toimintaa poikkeustilanteessa. Seuraavissa kappaleissa selvitetään kriisivalmiuden, kriisiviestinnän ja poikkeustilanteen käsitteitä. (Huhtala & Hakala 2007, 13; Lehtonen 1999, 129; Sanastokeskus 2009.)

Jokaisella organisaatiolla on oltava hyvä kriisivalmius. Se merkitsee valmiutta tehdä poikkeustilanteessa ratkaisuja, joilla suojataan ihmiset mahdollisilta haitoilta ja vahingoilta sekä turvataan organisaation maine ja ihmisten luottamus siihen. Organisaation on mahdotonta yksityiskohtaisesti valmistautua suureen määrään täysin epätodennäköiksi arvioituja tapahtumia. Kriisivalmiuteen voi sisältyä suunnitelma toiminnasta säh-

kökatkoksen, viestintäyhteyksien katkoksen, tulipalon tai muun onnettomuuden yhteydessä mutta toimintaa muunlaisissa kriisitilanteissa kuin luonnonmullistusten tai onnettomuuksien aiheuttamissa tilanteissa on vaikea suunnitella ennalta. Kriisivalmiuteen sisältyy ainakin suunnitelma siitä, miten toimitaan erilaisissa poikkeustilanteissa ja mitkä ovat etenemismahdollisuudet: mitä vaihtoehtoja on toiminnassa, mitä vaihtoehtoisia ratkaisuja julkisuuden hallinnassa. (Lehtonen 1999, 144-145.)

Hyvän kriisivalmiuden tavan mukaan organisaatiolla tulee olla kriisinhallintaosasto tai -tiimi. Se luotaa ympäristöä, analysoi tietoa ja kehittää toimintavalmiutta. Kriisitilanteessa se johtaa toimintaa yhdessä johdon kanssa. Tällaisen ryhmän tulee koostua korkean tason johtajista tai muista vastuunalaisista ammatti-ihmisistä, jotka on valittu asemansa, osaamisensa ja henkilökohtaisten kykyjensä ja ominaisuuksiensa vuoksi. Tällaisia ominaisuuksia ovat esimerkiksi laaja näkemys, kyky pysyä rauhallisena, kyky tehdä nopeita päätöksiä ja ryhtyä toimiin. Kriisiryhmän keskeisiä rooleja ovat esimerkiksi seuraavat: kriisitilanteen ennakointi, tilannearvion tekeminen, tilannearvion jatkuva päivitys, kriisitilanteen johtaminen ja viestintä, strategioiden ja taktiikoiden luominen erilaisiin poikkeustilanteisiin, valittujen toimintatapojen noudattamisen seuranta ja yleisohjeiden ja neuvojen antaminen itse tilanteessa. (Lehtonen 1999, 144)

Kriisiryhmän kokoonpano riippuu tiimin jäsenten osaamisesta. Ryhmässä on hyvä olla edustettuna seuraavat osaamiset: 1) Tekninen asiantuntemus, jota tarvitaan arvioitaessa tuotantoprosesseihin ja -tekniikkaan liittyviä riskejä ja toimintavaihtoehtoja. 2) Viestiyhteyksien asiantuntemus, eli tieto eri mahdollisuuksista ja varajärjestelmistä, joita on käytössä, jos yhteydenpitokanavat (puhelin, sähköposti) katkeavat tai niiden käyttö ei ole mahdollista. 3) Taloushallinnon asiantuntijuutta tarvitaan eri toimintavaihtoehtojen taloudellisten riskien ja mahdollisuuksien arvioimiseen. 4) Tiedottamisen eli mediasuhteiden ja sidosryhmäsuhteiden asiantuntijuus on myös tärkeää. 5) Juridista asiantuntijuutta tarvitaan arvioitaessa eri vaihtoehtojen laillisuutta ja varmistamaan että organisaatio ei muotoilisi lausuntojaan sillä tavalla virheellisesti, että siltä voidaan niiden perusteella esimerkiksi vaatia perusteettomia korvauksia. (Lehtonen 1999, 144)

Organisaatio voi suhtautua kriisiin eri tavoin. Onnistunut suhtautuminen edellyttää tilanteen uhkien ja mahdollisuuksien tuntemista. Vastaaminen lähtee kriisityypin tunnis-

tamisesta ja vastaamisstrategian valinnasta. Tunnistamisen jälkeen kriisiin voi vastata. Vastaamisstrategian valinnan jälkeen tulee olla johdonmukainen viestinnässä ja pysyä valitussa argumentaatiotavassa. Vastaamisstrategioita on neljä: kieltäminen, vähättely, hyvän vahvistaminen ja vastuunotto. Vastuunotto kriisistä ja sen hyväksyminen ovat erittäin toimivia tapoja kaikissa kulttuureissa, joissa arvostetaan erityisesti rehellisyyttä ja vastuullisuutta tai joissa ei ole kasvojen menettämisen pelkoa. Pohjoismaissa arvostetaan erityisesti rehellisyyttä, vastuullisuutta ja oikeudenmukaisuutta, minkä vuoksi kriiseihin vastatessa pitäisi pysyä avoimessa totuudessa ja osoittaa vastuullisuutta viestinnän ja toiminnan tasolla. Maltillisuus on myös tärkeä asia kriisiviestinnän tyyliä. Toisaalta kriisin kärjen nopea katkaiseminen tavalla, joka johtaa tunteiden ja menetyksien vähättelyyn, voi koitua kriiseissä tappioksi. (Korpiola 2011, 81-82.)

2.2 Kriisiviestinnän tavoitteet ja periaatteet

Kriisiviestintä on yhteisöviestinnän alakäsite. Yhteisöviestintä tutkii viestintää työyhteisössä sekä erilaisten organisaatioiden ja niiden sidosryhmien välillä (Jyväskylän yliopisto). Yhteisöviestintä voidaan määritellä tavoitteelliseksi ja johdetuksi vuorovaikutukseksi organisaation tai yhteisön ja sen sidosryhmien, -yleisöjen tai -henkilöiden välillä. Se on yhteisön strategian ja arvojen mukaista ja tähtää sen menestykseen. Kriisiviestintä on viestintästrategisten ratkaisujen tekemistä tilanteessa, jossa jokin ennakoimaton, usein yhtäkkinen tapahtuma synnyttää ympäristössä tai työyhteisön sisällä voimakkaan informaation tarpeen ja jossa tiedottamisen keinoin pyritään ohjaamaan julkisen keskustelun vaikutuksia organisaatiolle myönteiseen suuntaan. Kriisiviestintä ymmärretään usein kapeasti yksinomaan kriisin aikaiseksi viestinnäksi. Olisi kuitenkin parempi puhua kriisijohtamisesta, johon viestintä nivoutuu. Siinä on kolme vaihetta: kriisiin varautuminen, kriisin aikainen toiminta ja kriisin jälkihoito. Kriisiviestintä ei ole mitenkään erilais-ta viestintää organisaation muuhun viestintään verrattuna. Samat mekanismit, viestinnän keinot ja lainalaisuudet toimivat niin normaalitilanteessa kuin kriisitilanteessa. Merkittävä ero on yleensä tehokkuudessa, nopeudessa ja oivalluskyvyn merkityksessä: kriisiviestintä on tehostettua viestintää äkillisissä tilanteissa, joissa yhteisön toimintaedellytykset tai muu etu on uhattuna. Kriisiviestinnän päätavoitteiksi voidaan kiteyttää seuraavat seikat: viestintä tähtää siihen, että julkisuudessa syntyy oikea mielikuva tilanteesta, että organisaation näkökulmat ja viestit otetaan huomioon ja että organisaation toi-

mintaedellytykset ja jatkuvuus turvataan. (Henriksson & Karhu 2008, 29; Juholin 2013, 367; Lehtonen 2009, 97.)

Nopeus, avoimuus ja rehellisyys ovat kriisiviestinnän onnistumisen ehdot. Sähköinen media mahdollistaa tiedonvälityksen globaalilla tasolla muutamissa minuuteissa kriisin alkamisesta. Viime vuosien yhteiskunnalliset kriisit sekä mainekriisit toivat kansalaisjournalisteille miljoonayleisöt. Kansalaiset tai organisaation jäsenet eivät ole enää vain tiedon vastaanottajia, vaan he ovat itse aktiivisia toimijoita. Kriisiuutinen leviää hetkessä eri medioiden kautta julkisuuteen yli kansallisuus- ja kielirajojen. Täten kriiseistä tulee samanaikaisesti sekä paikallisia että globaaleja. Digitaalinen julkisuus on reaaliaikaista ja se toimii 24 tuntia vuorokaudessa. Tämä vaatii kriisiviestinnältä jatkuvaa toimintavalmiutta ja ripeää reagointia välittömästi kriisin akuuttivaiheessa. Kriisiin vastaamisen aika on todella lyhyt. Kriisiviestinnästä vastaavilta vaaditaan harjaantuneisuutta ja median toimintatapojen tuntemusta. Verkostoyhteiskunnassa toimijoiden keskinäiset suhteet ja toimintamekanismit tekevät digitaalisesta julkisuudesta alati muuttuvan verkoston. (Henriksson & Karhu 2008, 27; Huhtala & Hakala 2007, 13; Korpiola 2011, 16.)

Kriisiviestintä on keskeistä väestön ja yksilöiden henkiselle kriisinkestävyydelle. Kriisinkestävyys, josta käytetään myös termejä kriisinkestokyky ja kriisinsietokyky, on sekä fyysistä että psyykkistä. Henkistä kriisinkestävyyttä voidaan parantaa onnistuneella kriisiviestinnällä. Sekä yksilön että kokonaisen väestön kriisinkestävyys poikkeusoloissa perustuu siihen, miten näihin tilanteisiin liittyvät erilaiset kuormitustekijät kyetään hallitsemaan. Kuormitustekijöitä ovat esimerkiksi jano, nälkä, kylmyys, sairaudet ja stressi. Erityistilanteissa, häiriötiloissa ja poikkeusoloissa korostuu se, että sekä viranomaiset että väestö tarvitsevat tilanteeseen nähden mahdollisimman nopeaa, oikeaa ja helposti ymmärrettävää tietoa tapahtumista sekä selkeitä toimintaohjeita. Poikkeusoloilla tarkoitetaan valmiuslain (1552/2011) ja puolustustilalain (1083/1991) mukaista vakavaa yhteiskunnallista kriisiä tai sotaa. Se on turvallisuustila, jossa on paljon tai vakavia häiriöitä ja jonka hallitseminen ei ole mahdollista viranomaisten säännönmukaisin toimivaltuuksin ja voimavaroin. Tällaisissa oloissa kansalaisten tiedonsaantia ja sananvapausoikeuksia voidaan rajoittaa ja tiedotus voidaan keskittää valtioneuvoston kansliaan. Poikkeusoloissa vaaditaan hyvää kriisinhallintakykyä, jatkuvasti muuttuvan tilannekuvan rakentamista, viestintätaitoja ja kriisijohtajuutta. (Sanastokeskus TSK 2009)

Viestinnällä onnettomuustilanteessa on joukko sellaisia erityisvaatimuksia, joita ei ole muun tyyppisillä kriiseillä: onnettomuuden uhrit, uhrien omaiset ja onnettomuuden kohtaaman organisaation työntekijät ovat järkyttyneitä, pelokkaita, ahdistuneita ja kenties toimintakyvyltään lamaanuneita. Kriisiviestinnän kulmakivenä voidaan pitää oikean tiedon välittämistä oikealle kohderyhmälle. Kaikki osapuolet haluavat välittömästi tietoa. Ne haluavat jokaisen vähäisenkin lisätiedon, joka voisi rauhoittaa heitä heidän ahdistuksessaan. Onnistunut kriisiviestintä ehkäisee myös turhia pelkoja ja huhuja. Viestinnän tehtävänä on antaa totuudenmukainen ja uskottava selitys tapahtumille. Onnettomuustapahtuman tiedottamisen on oltava erityisen nopeata ja jatkuvasti päivittyvää ja se on kohdennettava niin, että kaikki asianosaiset osapuolet saavat sen viiveittä. Tilanne kehittyy nopeasti ja uutta tietoa tapahtumasta ja sen vaikutuksista saadaan joka hetki. (Lehtonen 1999, 103)

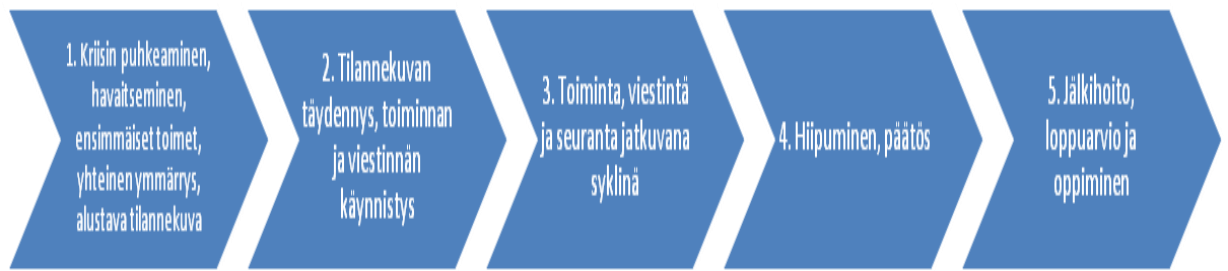
Kriisiviestinnässä painotetaan inhimillisiä kokemuksia ja menetyksiä taloudellisten sijaan. Hyvällä viestinnällä ja täsmällisellä tiedotuksella puretaan jännitteitä, joita kriisi synnyttää ja palautetaan uskoa organisaation toimintaan. Viestintä auttaa parhaimmillaan tuomaan esiin kriisin syvimmän olemuksen. Onnistunut kriisiviestintä edellyttää kohtaamista, sillä apua tarvitsevalle tärkeintä kriisissä on yhteys. Yhteys omaisiin, viestinnästä vastuussa oleviin tahoihin, ja omaan kulttuuriseen yhteisöön on turvallisuuden tunteen perusta. Yhteisöllinen ilmapiiri luo tunteen, että tietoa ja apua tarvitsevaa ei jätetä yksin. Yhteisyys syntyy yhteisestä kokemuksesta ja jakamisesta. Kriisiviestinnän tulee olla luotettavaa, aktiivista ja avointa tiedonvälitystä olennaisista asioista. Tietojen on oltava oikeita ja riittäviä, jotta vastaanottajalle muodostuisi oikea mielikuva tilanteesta. Aktiivisuus merkitsee aloitteellisuutta ja nopeutta. Se on suunnitteluun, harjoitteluun ja ammattitaitoon perustuvaa valmiutta toimia myös yllättävissä tilanteissa. Avoimuus edellyttää tiedotusauliutta, sanoman ymmärrettävyyttä ja yksiselitteisyyttä sekä vastaanottajan tiedontarpeen tyydyttämistä. Tiedot välitetään mahdollisimman selkeiksi tulkituina. (Henriksson & Karhu 2002, 18, 60; Huhtala & Hakala 2007, 30-31; Korpiola 2011, 12.)

2.3 Kriisiviestinnän suunnittelu

Kriisiviestinnän tulee olla suunniteltua ja tavoitteellista toimintaa, kuten organisaation muunkin viestinnän. Ja aivan kuten tavallinenkin viestintäsuunnitelma, myös kriisiviestintäsuunnitelma tulee rakentaa organisaation näkökulmasta ja juuri sen tarpeisiin.

Suunnitelman apuna voi käyttää erilaisia malleja tai pohjia, mutta niiden ei pidä antaa ohjata suunnitelman tekoa liikaa. Kriisiviestintäsuunnitelma koostuu kolmesta osa-alueesta: 1) Kriisiin varautuminen, 2) Suunnitelma kriisin aikaiseen toimintaan ja viestintään sekä 3) Tukimateriaali. Nämä kolme osa-aluetta käydään seuraavaksi tarkemmin läpi. Kriisiviestintäsuunnitelman ensimmäiseen osioon, eli kriisiin varautumiseen kuuluvat seuraavien asioiden suunnittelu: 1) Selvitetään kriisityypit, joita organisaatio saattaa kohdata. 2) Määritellään kohde- ja sidosryhmät sekä niiden tärkeysjärjestys. 3) Määritellään organisaation viestinnän periaatteet: esimerkiksi aloitteellisuus, rehellisyys, vastuullisuus. 4) Suunnitellaan kriisiviestinnän vastuut ja roolit; esimerkiksi valitaan organisaation henkilöstön keskuudesta kriisiviestintäryhmä sekä määritellään ylimmän johdon ja muiden esimiesten rooli kriisissä viestissä. 6) Määritellään kriisin aikaiset yhteistyökumppanit kuten pelastusviranomaiset ja sairaalat. (Juholin 2013, 374.)

Kriisiviestintäsuunnitelman toinen osa-alue on malli prosessista, jonka mukaisesti kriisiviestintä toteutetaan organisaation joutuessa kriisiin. Prosessi on sarja suoritettavia toimenpiteitä, jotka tuottavat määritellyn lopputuloksen. Kriisiviestinnän prosessi kattaa tapahtuman koko kaaren kriisin havaitsemisesta viestinnän käynnistymiseen, jatkumiseen ja tilanteen jälkihoitoon. Kriisiviestinnän prosessi on esitelty seuraavalla sivulla kuviossa 1. Kolmas kriisiviestintäsuunnitelman osa-alue on tukimateriaalin saatavuuden varmistaminen. On tärkeää suunnitella ennalta, mistä kriisiviestinnässä tarvittava aineisto löytyy sitä tarvittaessa sekä kuka vastaa materiaalin ajantasaisuudesta ja päivittämisestä. (Juholin 2013, 374)



Kuvio1. Kriisiviestinnän prosessi (Juholin 2013.)

2.4 Sosiaalinen media ja kriisiviestintä

Internet jakautuu useisiin kommunikaatiovälineisiin, kuten sähköpostiin, pikaviestimiin, verkkosivustoihin ja sosiaalisen median sovelluksiin. Sosiaalinen media on tietoverkkoja ja tietotekniikkaa hyödyntävä viestinnän muoto, jossa käsitellään vuorovaikutteisesti ja käyttäjälähtöisesti tuotettua sisältöä ja luodaan ja ylläpidetään ihmisten välisiä suhteita. Internetin ja sosiaalisen median sovellusten käyttö yleistyy edelleen. Niitä käytetään paitsi yhä yleisemmin myös yhä useammin. Internetiä voidaan ajatella monisuuntaisena välineenä, tilana ja alustana. Se on kehittynyt 1960-luvun alussa Yhdysvalloissa perustetusta viranomaisten keskinäisestä kommunikaatiojärjestelmä ARPANET:stä maailmanlaajuiseksi ohjelmistojen ja järjestelmien verkostoksi. Suomalaisista 72 prosenttia on internetissä päivittäin tai lähes päivittäin. Internetin käyttö on jo niin runsasta, että se muodostaa valtaosan tietokoneen yksityiskäytöstä. (Sanastokeskus TSK, 2010.)

Sosiaalisen median tunnetuin kanava on Facebook. Facebook on verkkoyhteisöpalvelu, joka tarjoaa käyttäjille mahdollisuuden yhteydenpitoon ja henkilökohtaisten tietojen jakamiseen muiden käyttäjien kanssa. Sosiaalisen median käsite kattaa kaikki vuorovaikutteiset ja omaehtoiset palvelut, joissa kuluttaja voi olla samanaikaisesti sisällöntuottaja. Sosiaalisessa mediassa viestintä tapahtuu monelta monelle, eli perinteisille joukkotiedotusvälineille ominainen viestijän ja vastaanottajan välinen ero puuttuu. Sosiaalisen median tuomien uusien verkkoviestintäympäristöjen avulla jokaisella käyttäjällä, tai käyttäjäryhmällä, on mahdollisuus olla aktiivinen viestijä ja sisällöntuottaja. Nämä välineet tarjoavat lähtökohtia monipuolisen keskinäisviestinnän lisäksi viestintäverkostojen rakentamiselle. Yhteisöllisyys ja sosiaalisen median palvelut ovat synnyttäneet uudenlaisen informaatioympäristön, joka on massamediaan perustuvaa tiedonvälitystä nopeam-

pi, demokraattisempi ja vuorovaikutteisempi. (Sanastokeskus TSK 2010; Turtiainen & Östman 2009, 11–19.)

Sosiaalisen median toimintalogiikan hahmottamisessa on tärkeää ymmärtää niin kutsuttu crowdsourcing-käsite. Suomeksi sitä on kutsuttu nimellä verkostotuotanto, parviäly, yleisöosallisuus, talkoistaminen ja joukkoistaminen. Tällä hetkellä sen avulla tehdään muun muassa verkkolehtiä, rakennetaan perustuslakiehdotuksia ja tuotetaan sisältöjä mutta erityisesti tutkitaan sen sovellusmahdollisuuksia kriiseissä. Japanin ydinvoimala-onnettomuudessa viranomaiset ottivat crowdsourcing -menetelmän käyttöön kattavien säteilymittausten tekemiseen. Vapaaehtoiset kansalaiset tekivät paikallisia säteilymittauksia, keräsivät dataa ja kokosivat informaatiota viranomaisille, jotta nämä voivat jakaa tiedot edelleen. Vuoden 2004 tsunamionnettomuudessa sukellusharrastajien sivustosta www.sukellus.fi tuli merkittävä palvelu kriisin kartoituksessa ja suomalaisten etsinnässä tuhoalueelta. Sosiaalinen media on kriisien kartoituksessa tulevaisuudessa merkittävä tekijä. (Korpiola 2011, 37.)

Sosiaalisen median yhteisöllisyyden muodoista puhuttaessa voidaan käyttää myös käsitteitä sosiaalinen verkko, kansalaisjournalismi, vertaismedia tai osallistuva media. Yhteisöllisyyttä ja sananvapautta korostavien palveluiden suosio on edelleen kasvussa ja käyttäjät osallistuvat yhä enemmän sosiaalisen nettisisällön tuottamiseen. Sosiaalinen media toimii kriisitilanteessa välineenä reaaliaikaiselle yhteydenpidolle ja nopeasti päivittyvälle tiedontuottamiselle. Sen kautta voidaan parhaimmillaan luoda turvallisuuden- ja läsnäolontunnetta epävarmuuden keskellä lyhyen viestintäsyklin ansiosta. Strategisen johtamisen ja markkinoinnin opettajana toimiva Pasi Tuominen määrittelee sosiaalisen median näin: ”.. sosiaalinen media ei ole tekniikka vaan kuuntelemista, juttelemista, arvostuksen tai sen puutteen osoittamista. Aina kun internetissä tapahtuu vuorovaikutusta käyttäjien välillä, kyseessä on sosiaalinen media”.

Sosiaalinen media tarjoaa mahdollisuuden viestiä kriiseissä tehokkaasti suoraan kansalaisille, asiakkaille ja eri sidosryhmille, jos kanavat, verkostot ja sisällöntuotannon prosessit on rakennettu valmiiksi. Sen tehokas hyödyntäminen edellyttää kuitenkin välitöntä käyttöönottoa heti kriisin akuuttivaiheessa. Sosiaalisen median aikakaudella tapahtuman ja julkisuuden välillä ei ole enää samanlaista viivettä kuin aikaisempina vuosikym-

meninä. Organisaation tiedotuksen käynnistymiselle ei voi myöskään antaa varoaikoja. Sosiaalisen median hyödyntämisen onnistumisen edellytyksenä on monikanavainen viestintä, jossa sosiaalinen media ohjaa oikean tiedon lähteille. Sosiaaliselle medialle ominainen vahva visuaalisuus näkyy myös sosiaalisessa mediassa tehdyssä kriisiviestinnässä: tarjolla pitäisi olla monimedia -sisältöä kuten podcasteja ja videoita. Laajamittaisissa kriiseissä, kuten luonnonkatastrofeissa, pitäisi tarjota myös suoratoistoa kansainväliselle medialle välitettäväksi. Viralliset viestit ja tiedotteet voivat olla tekstimuotoisen tiedotteen lisäksi vaikkapa muutaman minuutin mittaisen YouTube-videon muodossa. Kriiseissä koko viestinnän arsenaali otetaan käyttöön, ja eri kanavien kautta puhutellaan kansalaisia, luodaan yhteyttä ja rakennetaan luottamusta organisaatioon. (Korpiola 2011, 19, 33, 35; Lehtonen 2009, 129; Saarikoski, Suominen, Turtiainen & Östman 2009, 11–19; Tuominen 2013, 16–17.)

Luotettavuus, täsmällisyys ja nopeus ovat myös sosiaalisessa mediassa toteutettavan kriisiviestinnän edellytykset. Ei riitä, että tuntee mediat ja uudet sovellukset, vaan pitää ymmärtää myös digitaalisen julkisuuden logiikkaa. On mahdotonta tietää, mikä sovellus tai uusi media on suosittu muutaman vuoden päästä. Myös Facebookia voi kohdata jokin kriisi, jolloin käyttäjät saattavat hylätä sen nopeasti. Digitaalinen julkisuus luo kriisiviestinnälle uusia vaatimuksia ja mahdollisuuksia. Verkostot ja sisällöntuotannon prosessit on rakennettava valmiiksi. Haitallisen tiedon vuotamista julkisuuteen tulee varoa. Merkittävä muutos on myös se, että viestinnän eri kanavat, sisällöt ja yleisöt ovat yhä tiiviimmin vuorovaikutuksessa ja niiden rajat ovat yhä häilyvämmät. Verkossa välittömät reaktiot ja nopeat kommentit muokkaavat julkisen keskustelun tyyliä ja rytmiä. Jokin toinen yritys voi tulevaisuudessa tarjota ylivertaisia palveluominaisuuksia, jolloin se nousee voittajaksi. Organisaatioiden ei siis tule rakentaa sosiaalisen median strategiaansa yhden sovelluksen varaan. Twitter on tällä hetkellä erittäin suosittu valtionhallintoa myöten Yhdysvalloissa, mutta Suomessa se ei ole lyönyt vastaavalla tavalla läpi. Kriiseissä merkittävää on tunne läsnäolosta ja jakamisesta. Sen vuoksi ne sosiaalisen median palvelut, jotka tuottavat samaa kokemusta, ovat voittajia kriiseissä. (Huhtala & Hakala 2007, 143; Korpiola 2011, 35, 39-40; Sanastokeskus TSK 2010)

2.5 Sosiaalisen median kriisiviestintäsuunnitelma

Organisaation rakentama sosiaalisen median kriisiviestintäsuunnitelma eroaa merkittävästi perinteisestä kriisiviestintäsuunnitelmasta valitun ja tarkkaan määritetyn viestintäkanavan vuoksi. Koska suurin osa ihmisistä käyttää sosiaalista mediaa, se on hyvä tukikanava kriisiviestinnässä. Tämän vuoksi organisaation kriisiviestintäsuunnitelmassa tulisi olla nimetty sosiaalisen median vastuhenkilö, jolla on sekä medialle ominainen ja relevantti viestinnän tyyli, teknologiat sujuvasti hallussa ja verkostot valmiiksi rakennettuina. Sosiaalisen median lisäarvo on juuri tiheässä viestintäyhteydessä, reaaliaikaisuudessa ja vuoropuhelussa, joka mahdollistaa lyhyet sanomat. Organisaation tulee seurata jatkuvasti uusien sovellusten suosioita ja niissä rakentuvia verkostoja sekä päivittää sosiaalisen median toimintaohjeita. Kannattaa kuitenkin muistaa myös maakohtaiset sovellukset, sillä monissa maissa, kuten Venäjällä, on vahvoja omia maakohtaisia sosiaalisen median verkostoja. Se tarkoittaa että kriisiviestintäsuunnitelma ei saa perustua vain yhteen sosiaalisen median sovellukseen. (Korpiola 2011, 40 - 41.)

Toimivassa sosiaalisen median kriisiviestintäsuunnitelmassa on huomioitava seuraavalaisia asioita: postauksille on nimettävä vastuhenkilö ja valittava vastuhenkilöt sekä kriisitilannetta koskevalle informaatiolle että kriisi-informaation julkistamiselle. Varautumisvaiheessa tulisi huomioida myös päivitystiheys kriisin aikana ja laatia ohjeet vastaamiseen ja vastaamatta jättämiseen. Viestinnän tyylit tulee huomioida kanavan mukaan eli viestiä esimerkiksi Twitterissä, blogeissa ja Facebookissa niille sopivan tyylin mukaisesti. Kriisin aikana käydyt keskustelut tulisi monitoroida ja dokumentoida tallettamalla esimerkiksi Tweet-virta tai Facebook-seinä ennen kanavalta poistumista. Viestintäverkostot tulee tuntea etukäteen ja huolehtia palautekanavien toimivuudesta ja vuorovaikutuksen rakentumisesta. Organisaation johdon rooli ja lausuntojen antaja tulee myös suunnitella etukäteen. Tarvittaessa jälkihoidon tukena voi käyttää esimerkiksi intranettiä tai kriisi-chattia. Haasteen sosiaalisen median käytölle kriisiviestinnässä muodostaa tietoturva. Mikäli palvelu sijaitsee kokonaisuudessaan Suomen ulkopuolella, se ei ole käytettävissä kansainvälisten tietoliikenneyhteyksien ollessa poikki. Koska sosiaalisen median palvelut eivät tyypillisesti ole kriittisiä organisaation toiminnalle, tämän ei pitäisi muodostua ongelmaksi. Kuitenkin uusien ryhmätyö- viestintäpalveluiden yleisyydessä saattaa näiden palveluiden kriittisyysluokka nousta korkeammaksi kuin perinteis-

ten sosiaalisen median palveluiden. Lisäksi on otettava huomioon, että ulkomailla sijaitsevan palveluntarjoajan tietoturvasuutta on yleensä mahdotonta tarkistaa. (Korpiola 2011, 41; Tuominen 2013, 43.)

3 Sosiaalinen media ulkoasiainministeriön kriisiviestinnässä

Tässä luvussa kerrotaan ulkoasiainministeriön organisaatiosta ja sen tehtävistä sekä kuvataan, kuinka sosiaalista mediaa hyödynnetään ulkoasiainministeriön kriisiviestinnässä.

3.1 Ulkoasiainministeriö

Ulkoasiainministeriö on yksi valtioneuvoston 12 ministeriöstä. Se vastaa omalla toimialallaan valtioneuvostolle kuuluvien asioiden valmistelusta ja hallinnon toiminnasta. Ulkoasiainministeriö on ulkoisen turvallisuuden ja Suomen kansainvälisten suhteiden ministeriö. Ulkoasiainministeriön tehtävänä on myös avustaa muita hallinnonaloja kansainvälisten asioiden yhteensovittamisessa. Ulkoasiainministeriön strategia perustuu hallitusohjelmaan ja hallituksen muihin politiikka-asiakirjoihin sekä eduskunnan hyväksymiin linjauksiin. (Valtioneuvosto 2013; Ulkoasiainministeriö 2013a.)

Valtioneuvoston kanslia asetti vuonna 1999 työryhmän selvittämään valtiorhallinnon viestintää 2000-luvulla. Työryhmän raportissa (VNK 5/2001) on asetettu kolme keskeistä tehtävää; informointi, neuvonta ja osallistumisen edistäminen. Kansalaiset voivat käyttää muitakin julkisia tiloja kuin perinteistä mediaa. He voivat esimerkiksi järjestää mielenosoituksia tai ilmaista näkemyksiään internetin keskustelupalstoilla ja muilla avoimilla verkkosivuilla. Valtionhallinnon viestinnän ohjeistus on lisääntynyt viime vuosina. Tähän ovat vaikuttaneet monet merkittävät lainsäädännölliset uudistukset kuten perustuslain kokonaisuudistus (621/1999) ja sitä seurannut valtioneuvoston viestintää koskeva asetus (380/2002) sekä valtioneuvoston kanslian antamat valtiorhallinnon viestintäsuositukset, joita on täydennetty valtioneuvoston kanslian antamilla ohjeilla. (VNK 18.6.2003). Kaikki tärkeimmät viestintää koskevat lait ja ohjeet perustuslaista, julkisuuslaista, ja sananvapauslaista hallintolakiin sekä valtiorhallinnon antamiin viestinnän asetuksiin ja ohjeistuksiin ovat muuttuneet vuodesta 1999 lähtien ja muuttuvat yhä. (Huhtala & Hakala 2007; Valtioneuvoston kanslia 2010.)

Valtioneuvoston ohjesäännön mukaan ulkoasiainministeriön toimialaan kuuluvat ulko- ja turvallisuuspolitiikka, ulkopoliittisesti merkittävät kansainväliset asiat sekä kansainvä-

liset suhteet yleisesti. Ministeriö avustaa valtiosopimusten ja muiden kansainvälisten velvoitteiden yhteensovittamisessa ja vastaa Suomen ulkomaanedustuksesta. Toimialaan kuuluvat myös kauppapolitiikka ja kaupallis-taloudelliset suhteet sekä kehityspolitiikka ja kehitysyhteistyö. Sen tehtävänä on suomalaisten etujen ja oikeuksien valvominen, konsulipalvelut ja muut viranomaispalvelut ulkomailla. Ministeriö toimialaan kuuluu Suomen edustaminen Euroopan yhteisöjen tuomioistuimissa ja vieraiden valtioiden ja kansainvälisten järjestöjen edustautuminen Suomessa. (Valtioneuvosto 2013.)

3.2 Ulkoasiainministeriön organisaatio

Ulkoasiainministerinä toimii Erkki Tuomioja, Eurooppa- ja ulkomaankauppaministerinä Lenita Toivakka ja kehitysministerinä Sirpa Paatero. Ulkoasiainministeriön korkeimman virkamiesjohdon muodostavat kansliapäällikkönä toimiva valtiosihteeri sekä neljä alivaltiosihteeriä. Poliitikan yhteensovittamisesta vastaavat poliittinen, kauppapoliittinen ja kehityspoliittinen osasto. Alueosastoja on neljä: Eurooppa-osasto, itäosasto, Amerikan ja Aasian osasto sekä Afrikan ja Lähi-idän osasto. Kiertävät suurlähettiläät toimivat alueosastoilla sijoitettuina niihin yksiköihin, joiden hoitamaan alueeseen heidän toimialueensa kuuluu. Lisäksi ulkoministeriössä toimii viestintä- ja kulttuuriosasto. Ulkoasiainhallinnon organisaatioon kuuluvat ulkoasiainministeriön lisäksi myös sen alaisuudessa toimivat Suomen ulkomaanedustustot. (Ulkoasiainministeriö 2013c.)

3.3 Ulkomaanedustustoverkko

Ulkoasiainhallinnon edustustoverkon muodostavat diplomaattiset edustustot ja konsuliedustustot. Toimipisteitä on yhteensä 93. Edustustojen lisäksi Suomella on noin 400 kunniakonsulaattia. Suomen edustustot eri puolilla maailmaa palvelevat laajasti suomalaisia ja suomalaista yhteiskuntaa. Ne hoitavat niin yleisiä poliittisia tehtäviä kuin viranomaistehtäviäkin. Lisäksi ne ovat keskeinen osa suomalaisen toiminnan verkostoa asemamaassa. (Ulkoasiainministeriö 2013d.)

Diplomaattisiin edustustoihin kuuluvat eri valtioissa olevat suurlähetystöt ja niiden erilliset yksiköt sekä kansainvälisissä järjestöissä ja yhteistyöelimissä olevat pysyvät edustustot ja erityisedustustot. Lisäksi Suomella on muita diplomaattisia edustustoja eli yhteystoimistoja. Konsuliedustustot ovat lähetetyn virkamiehen johtamia pääkonsulaatte-

ja, konsulaatteja ja pääkonsulaattiin kuuluvia erillisiä yksiköitä tai kunniakonsulin johtamia kunniakonsulaatteja. (Ulkoasiainministeriö 2013e.)

3.4 Edustustojen toiminta ja viestintä kriisissä

Suomen edustusto ulkomailla on velvoitettu avustamaan suomalaisia ulkomailla ilmevässä kriisitilanteissa. Avustamistilanteet riippuvat myös edustuston tosiasiallisista toimintamahdollisuuksista. Kriisi saattaa kohdistua myös edustustoon tai sen henkilökuntaan. Edustuston avustamistoimenpiteet käsittävät ennen kaikkea asiakkaan hengen ja terveyden suojaamisen. Omaisuuden suojaaminen ei kuulu edustuston tehtäviin. Matkustusilmoitus on palvelu, jossa ulkomaille matkustavat tai muuttavat suomalaiset voivat antaa matka- ja yhteystietonsa ulkoministeriölle. Häätapauksessa tai kriisitilanteessa ulkoministeriö voi ottaa yhteyttä matkustusilmoituksen tehneisiin. Matkustusilmoitus kannattaa tehdä erityisesti silloin, jos matkustaa riskialttiille alueelle. Edustusto pyrkii ottamaan yhteyttä matkustusilmoituksen tehneisiin matkustajiin sellaisissa kriisitilanteissa, jotka edellyttävät toimenpiteitä kuten siirtymistä turvallisemmalle alueelle. Matkailijan kannattaa myös itse ottaa yhteyttä edustustoon, jos havaitsee matkakohteessaan jotain kriisiin viittaavaa. Edustusto voi avustaa evakuoinnin järjestämisessä kriisi-alueelta lähimmälle turvalliselle alueelle tai kotimaahan, jos henkilökohtaisen turvallisuuden suojaaminen sitä edellyttää. Evakuointi on aina vapaaehtoista ja tapahtuu evakuoitavan omalla kustannuksella. Hitaasti kehittyvässä kriisissä alueelta kannattaa poistua omatoimisesti, kun normaalit liikenneyhteydet vielä toimivat. Edustusto avustaa myös välttämättömässä yhteydenpidossa matkailijan ja hänen kotimaassa olevan omaisensa välillä sekä välittää ulkoministeriölle tietoa kriisialueella olevista suomalaisista sekä kriisitilanteen kehittymisestä. (Ulkoasiainministeriö 2013 g.)

Syyskuussa 2010 laaditussa valtioneuvoston viestintäsuosituksessa todetaan, että sosiaalinen media tarjoaa uudenlaisia mahdollisuuksia lisätä vuorovaikutusta kansalaisten kanssa. Oikeusministeriö julkaisi kesäkuussa 2010 katsauksen, jossa kannustetaan hallinnon organisaatioita ja yksittäisiä virkamiehiä käyttämään sosiaalisen median palveluita. Katsauksessa todetaan myös hallinnon viestintätehtäviin kuuluvan kansalaisten informointi, neuvonta ja osallistumismahdollisuuksien edistäminen. Sosiaalisen median avulla näitä toimia on mahdollista toteuttaa ja tavoittaa haluttuja kohderyhmiä. Perustana on tavallisten ihmisten välinen keskustelu, ei median nimissä julkaistava yksisuun-

tainen viestinvälitys. Mitä leveämmällä rintamalla organisaatio ja sen henkilöstö ovat mukana avaamassa, seuraamassa ja kommentoimassa yhteisöllisen median keskustelua, sitä näkyvämpää ja uskottavampaa organisaation asiantuntemus on. (Forsgård & Frey 2010; Oikeusministeriö 2010; Valtioneuvoston kanslia 2010.)

Kriisitilanteessa kansalaiset tarvitsevat usein apua valtion viranomaisilta. Heitä tarvitaan muun muassa pelastustoimissa, lääkintähoidossa, kuljetuksessa ja käytännön lupasioissa. Nämä seikat korostuvat erityisesti silloin, kun joudutaan hätään ulkomailla. Silloin oman maan viranomaisten apu on usein välttämätöntä. Kansalaiset tarvitsevat tietoa siitä, miten viranomainen nämä asiat hoitaa ja miten kansalaisten odotetaan tilanteessa toimivan. Kriisin hetkellä tiedontarve korostuu. Kansalaisten täytyy tietää, mitä on tapahtunut riippumatta siitä, ovatko he kriisin tapahtumapaikalla vai kotona huolissaan omaisistaan, sillä tieto on tärkeä toiminnan edellytys. Kansalaisten täytyy tietää, että viranomainen toimii kriisissä, jotta oma mieli rauhoittuu eikä hädässä synny lisävahinkoa aiheuttavaa yleistä paniikkia. Mitä laajemmalla rintamalla ja mitä avoimemmalla asenteella organisaatio on mukana yhteisöllisessä mediassa, sitä suuremmalla todennäköisyydellä tuloksena on suhteita, jotka aikaansaavat ja ylläpitävät molemminpuolista ymmärrystä organisaation ja sen yleisöjen välillä. (Forsgård & Frey, 2010.)

3.5 Suomen pääkonsulaatti, New York

Suomen New Yorkin pääkonsulaatin toiminta-alue kattaa 35 Yhdysvaltain osavaltiota itärannikolla ja keskilännessä sekä kaksi erityishallintoaluetta (Puerto Rico ja U.S. Virgin Islands). Tämä toimialue on pinta-alaltaan Euroopan unionin kokoinen. Pääkonsulaatti valvoo toiminta-alueellaan Suomen ja sen kansalaisten etuja. Sijaintinsa vuoksi pääkonsulaatin toiminnasta merkittävä osa keskittyy New Yorkiin, joka on kansainvälinen talous-, media- ja kulttuurikeskus. Kaupungissa asuu pysyvästi joukko suomalaisia, ja lisäksi New York ja laajemmin koko Yhdysvallat on suosittu vierailukohde suomalaisille matkajille. Pääkonsulaatti rakentaa yhteyksiä suomalaisten ja yhdysvaltalaisien toimijoiden välille; toimijoita voivat olla esimerkiksi osavaltio- tai kaupunkitason poliittiset päättäjät, talous- ja yritys-elämän edustajat, opetussektorin toimijat tai kulttuurilaitokset. Venäjän New Yorkin pääkonsulaattiin perustettiin suomalaisen siirtolaistulkin virka autonomian ajalla vuonna 1882. Ensimmäinen itsenäisyyden ajan pääkonsuli nimitettiin

New Yorkiin vuonna 1921. Talvisodan aikana pääkonsulaatti pyrki avustamaan Suomen sotaponnisteluissa muun muassa laina- ja sotatarvikeasioissa. Toiminta keskeytettiin 1943 isäntämaan pyynnöstä. Syynä oli Suomen asema Saksan kanssasotijana. Kaksi virkamiestä siirrettiin avustamaan Washingtonin suurlähetystöön. Diplomaattisuhteet katkesivat kokonaan vuonna 1944, jolloin myös suurlähetystön työ lopetettiin. Yhdysvallat ei kuitenkaan koskaan julistanut sota Suomelle. Suomen etujen valvonta jäi Ruotsille. Konsulaatti avattiin uudelleen vuonna 1946. Toimintaan kuului keskeisesti suomalais-amerikkalaisten kauppasuhteiden kehittäminen, vienninedistäminen sekä suomalaisten siirtolaisten asioiden hoitaminen liittyen muun muassa perintöjen välittämiseen kotimaahan. 1950-luvun lopulla alettiin panostaa systemaattisemmin myös Suomen tunnetuksi tekemiseen kulttuurin avulla. 1960- ja 1970-luvuilla kehitettiin edelleen kaupallisia suhteita ja autettiin suomalaisyritysten pääsyä Yhdysvaltojen markkinoille. 1990-luvulla kaupallinen toiminta keskittyi ulkomaankauppaliitolle joka tunnetaan nykyään Finpro-organisaationa. (Ulkoasiainministeriö 2013f.)

3.6 Sosiaalinen media ulkoasiainministeriössä

Ulkoasiainministeriö on viime vuosina kehittänyt aktiivisesti sosiaalisen median strategiaansa. Valtionhallinnon nykyinen viestintäohje huomioi myös sosiaalisen median osana kansalaistiedotusta. Ohjeessa todetaan, että ”median uudet muodot luovat uusia, positiivisia mahdollisuuksia vuorovaikutukseen kansalaisten ja valtionhallinnon välille. Avoin kansalaisviestintä on olennainen osa valtionhallinnon ja sen organisaatioiden palvelutehtävää. Kansalaisten osallisuuden edistäminen jo asioiden valmisteluvaiheessa edellyttää uusien toimintatapojen hyödyntämistä. Tässä myös sosiaalisella medially on kasvava merkitys”. Läsnäolo yhteisöllisissä medioissa takaa vuorovaikutteisen suhteen kansalaisten kanssa myös normaaliolosuhteissa mutta etenkin poikkeustilanteissa nämä kanavat ovat korvaamaton apu ihmisten tavoittamisessa sekä viestinnän tukena. Informaatioyhteiskunnassa viestintä ei ole ainoastaan organisaation tukitoiminto – se on keskeinen osa strategiaa ja johtamista. Nykyinen viestintäkulttuuri edellyttää avoimuutta, nopeutta, tiedon saatavuutta ja läpinäkyvyyttä. Organisaatiot ovat läsnä sosiaalisessa mediassa riippumatta siitä, ovatko he itse siellä aktiivisia toimijoita. Keskeinen osa mediajulkisuuden osaamisesta on myös sosiaalisen median kanavien haltuunotto. Vaikka organisaatioviestinnän painopiste ei olisi sosiaalisessa mediassa, on kuitenkin tärkeää

olla tietoinen, mitä siellä tapahtuu ja varautua myös sosiaalisen median kanavien käyttöönottoon kriiseissä. (Huhtala & Hakala 2007, 17; Korpiola 2011, 13-14, 43.)

Ulkoasiainministeriön laatiman Sosiaalinen media ulkoasiainhallinnossa -katsauksen mukaan yksi sosiaalisen median käyttömahdollisuuksista on ulkomaanedustustojen kriisiviestintä. Hallinnon organisaatio luo omat menettelytavat omista tarpeistaan ja toiminnastaan käsin ja huomioi erikseen mahdolliset esteet osallistumiselle sekä riskit ja niiden toteutumisen seuraukset. Lähtökohtana on pidettävä, että osallistuminen sosiaaliseen mediaan tukee yhtä tai useampaa organisaation ydintoimintaan liittyvää tehtävää. (Oikeusministeriö 2010). Edustustolle luodaan oma Facebook-sivu tarjoamaan suomalaisille tietoa jatkuvasti muuttuvasta turvallisuustilanteesta tai jo olemassa olevan sosiaalisen median kanavaa hyödynnetään saman tiedon välittämiseksi. Sellaisissa maissa, jotka ovat alttiita kriiseille, on edustustojen syytä jo ennakkoon varautua mahdollisiin kriiseihin ja perustaa Facebook-sivu ja Twitter tili, jotta ne voidaan nopeasti ottaa käyttöön kriisitilanteessa. Edustustojen kriisiviestintä sosiaalisessa mediassa voidaan keskittää myös ministeriöön, jolloin viestintä- ja kulttuuriosaston verkkoviestintäryhmä tiedottaa ministeriön Facebook-sivun ja Twitterin kautta sekä päivittää edustuston verkkosivut. (Ulkoasiainministeriö 2011.)

Viranomaisviestinnässä tehdään yleensä työnjako poliittisen ja hallinnollisen välillä. Hallinnosta vastaava viranomainen toimii virkavastuulla ja perustaa toimintansa varmoihin tosiasioihin. Poliittisessa vastuussa oleva ministeri voi helpommin kertoa arvioita, näkemyksiä, ja mahdollisia huonoja uutisia, jotka eivät vielä ole vahvistettuja tietoja. Tämän takia vastuunkantamisen näkökulmasta on tärkeää, että vastuu operatiivisesta toiminnasta säilyy myös kriisitilanteessa sekä viranomaisella että poliittisella johdolla. Viimeistään Aasian tsunami osoitti, että sidosryhmät ja julkinen keskustelu median ja verkkoviestinnän välityksellä tulevat kriisitilanteessa tärkeiksi. Kansalaiset kohtaavat usein viranomaisten sijaan sidosryhmiä kuten matkatoimistojen, Punaisen Ristin ja kirkon edustajia. Kriisissä kansalaiset ottavat yhteyttä myös suoraan poliittisiin johtajiin, mikä ilmenee esimerkiksi kansalaispalautteen määrän kasvuna. Kriisiä johtaneen henkilön kasvot myös muistetaan, ja siksi vastuunkantaminen kriisinhoidosta on vaativa tehtävä. Kriisistä muistetaan ne, jotka joutuvat ja suostuvat tulemaan julkisuuteen - varsinkin

kin jos kriisinhoidossa on epäonnistuttu. Poliittinen kriisinjohtaminen on perin inhimillistä toimintaa.

Ulkoasiainministeriössä on pilotoitu sosiaalista mediaa monin eri tavoin. Ulkoasiainministeriössä käytetyin sosiaalisen median kanava on Facebook, jossa lähes jokaisella ulkomaanedustustolla on oma profiili. Sosiaalista mediaa on hyödynnetty niin Islannin tuhkapilven, Bangkokin levottomuuksien ja Egyptin vallanvaihdoksen aikaisessa viestinnässä. Esimerkiksi Japanin maanjäristyksen aiheuttaman kriisin akuuttivaiheessa Tokion suurlähetystön Facebook-sivusta tuli erittäin hyvin toimiva viestintäkanava. Tokion suurlähetystön Facebook-sivu otettiin välittömästi avuksi suomalaisten jäljittämiseksi ensimmäisen järjestyksen jälkeen. Sivuston ”tykkääjämäärä” kasvoi hetkessä viidestäsadasta tuhansiin. Suomen viranomaiset ovat oppineet aikaisemmista kriiseistä ja ottaneet kriiseissä sosiaalisen median yhdeksi kriisiviestinnän kanavaksi. (Korpiola 2011, 33-34.; Sanastokeskus 2010; Ulkoasiainministeriö 2011.)

3.7 Poikkeusolojen erityispiirteitä

Valtioneuvoston kanslian viestintäohjeen mukaisesti viranomaisten on kriisin syvetessä tehostettava toiminnallisia valmiuksiaan ilman erityisiä valtiojohton keskitettyjä ohjeita. Periaatteena on, että kukin viranomainen vastaa myös poikkeusoloissa omaa toimialaansa koskevasta tiedotuksesta ja että sen ylimmällä johdolla on vastuu yksikkönsä tiedotuksen organisoinnista ja sisällöstä. Tilanteiden kiristyessä korostuu valtioneuvoston rooli ylimpänä valtakunnan tiedotuksesta vastaavana viranomaisena. Valtioneuvoston tiedotusyksikön ja muiden viranomaisten välistä tiedotusyhteistyötä tiivistetään tarpeen mukaan. Poikkeusolojen edelleen vakavoituessa tiedotusvastuuta voidaan siirtää erityisviranomaisilta valtioneuvoston tiedotusyksikköön. Valtioneuvosto määrää valmiuslain voimassa ollessa tarpeen mukaan myös siitä, milloin ja missä laajuudessa valtion tiedottajia siirretään valtioneuvoston tiedotusyksikköön. Tiedotusoikeus, -vastuu ja -velvollisuus määritellään tarkemmin kunkin viranomaisen omassa tiedotusohjeessa sekä toimintayksikön työjärjestyksessä. Yhteisöllinen media on lähtökohtaisesti erittäin matalan valtaetäisyyden ympäristö, jolle on ominaista keskustelun kaksisuuntaisuus ja vuorovaikutteisuus. Yhteisöllisen median hierarkioita rikkovasta voimasta kertoo se, että suosituimpien yhteisöllisen median palveluiden sisälle syntynyt kulttuuri ohittaa sekä

organisaatioiden että jopa kansakuntien kulttuuriset käytännöt. (Forsgård & Frey, 2010; Valtioneuvoston kanslia 2002.)

3.8 Sandy-myrsky ja sen aiheuttamat tuhot

Sandy-myrsky oli vuonna 2012 Atlantin hurrikaanikauden 18. nimetty trooppinen myrsky ja se syntyi Karibian eteläosissa 22. lokakuuta. 24. lokakuuta se luokiteltiin trooppiseksi hirmumyrskyksi eli hurrikaaniksi. Karibian valtioissa myrsky vaati 76 ihmisen hengen. Näistä 60 menehtyi Haitissa, joka on yksi maailman heikoiten myrskyihin varautuneista maista. Sandy ei merkittävästi voimistunut matkallaan kohti koilista huolimatta siitä, että se vietti pitkän aikaa Yhdysvaltain itärannikkoa hipovan Golfvirran yllä. Sen sijaan Sandy kasvatti kokoaan huomattavasti. Trooppisen myrskyn voimalla puhaltaneet tuulet (minuutin keskituuli 17,5 metriä sekunnissa) kattoivat alueen, joka oli halkaisijaltaan jopa 1 520 kilometriä. Tuulikentän laajuus sai aikaan sen, että myrsky alkoi pyörittää ympärillään valtaisa vesimassaa. Sandy-myrsky on tiettävästi suurin Atlantilla esiintynyt trooppinen myrsky. Sandyä alettiin jo ennen rantautumistaan kutsua supermyrskyksi. Sandy iski maihin Yhdysvaltain New Jersey osavaltiossa 29. lokakuuta. (Ilmatieteenlaitos 2012a.)

Sandy aiheutti alustavien arvioiden mukaan yli 20 miljardin dollarin vahingot Yhdysvalloissa. Kun myös välilliset taloudelliset vaikutukset otetaan huomioon, vahinkojen määrä saattoi nousta yli 50 miljardin dollarin. Suurin osa vahingoista johtui paikoin ennätysellisestä meriveden noususta, jota edesauttoi myrskyvuoksen osuminen nousuveden huipun aikaan. Meriveden nousun lisäksi myrskypuuskat aiheuttivat laajalti vahinkoja. Maaperä oli Sandyn reitillä vielä täysin sula, ja puissa oli lehdet. Niinpä yli 30 metriä sekunnissa puhaltaneet tuulenpuuskat kaatoivat helposti puita sähkölinjojen päälle. Myrskyn länsireunalla kylmän ilman myötä sade muuttui lumeksi, pahentaen sähkökatkosten ja liikenneonnettomuuksien todennäköisyyttä. Yhdysvalloissa ilman sähköä olevia talouksia oli pahimmillaan 8,5 miljoonaa. Kuolonuhreja aiheutui myrskyn seurauksena Yhdysvalloissa 131, yhteensä kaikissa maissa 209. Sandy aiheutti New Yorkin osavaltiossa laajoja myrskytuhoja sekä nostatti tulvia. Osavaltiossa kuoli ainakin 46 ihmistä ja ilman sähköä oli enimmillään 2,2 miljoonaa taloutta. Westchesterin piirikunnassa sijaitseva Indian Pointin ydinvoimala jouduttiin sulkemaan maanantaina

ja Scribassa Ontariojärven rannalla sijaitseva Nine Mile Pointin ydinvoimala suljettiin tiistaina. New Yorkin kaupungissa kuoli noin 40 ihmistä. Myrsky aiheutti tulvia useissa kaupungin osissa ja Manhattanin saaren eteläkärjessä veden pinta nousi yli neljä metriä. Sähkönjakelu katkesi osista kaupunkia useaksi päiväksi. Useat kaupungin tietunneleista sekä suuri osa New Yorkin metron laajasta tunneliverkostosta kärsi tulvavaurioita. Monet metroasemat täyttyivät vedellä. Lisäksi useat kaupungin bussivarikoista tulvivat. Kaikki Manhattanin saarelle johtavat sillat suljettiin myrskyn vuoksi. Kaupungin koulut, yliopistot, lähes kaikki julkinen liikenne sekä New Yorkin pörssi suljettiin useaksi päiväksi myrskyn vuoksi. Useita sairaaloita jouduttiin evakuoimaan tulvavaurioiden vuoksi sähkögeneraattorien vaurioituttua. New Yorkin kaupungin Queensin Breezy Pointin alueella syttyi suuri tulipalo, joka tuhosi yli sata asuintaloa. Tulvat ja kova tuuli estivät pelastustyöntekijöiden pääsyä onnettomuusalueelle. Manhattanin eteläkärjessä merivesi nousi uuteen ennätyskorkeuteen: 4,2 metriä keskimääräisen laskuveden minimin yläpuolelle. Edellinen ennätys oli 3,4 metriä vuoden 1821 hurrikaanin seurauksena. Aallonkorkeus New Yorkin sataman edustalla oli korkeimmillaan 9,9 metriä. (Ilmatieteenlaitos 2012b.)

3.9 Sandy-myrskyssä viestiminen

Sandy-myrsky koski myös suomalaisia, sillä New Yorkin alueella asuu vakituisesti yli 20 000 suomalaista ja alueella vierailee vuosittain yli satatuhatta suomalaista turistia. New York on ollut suomalaisten suosituin kaupunkilomakohde jo usean vuoden ajan. Yksi Suomen New Yorkin pääkonsulaatin perustehtävistä on Suomen kansalaisten etujen valvonta. Pääkonsulaatti avustaa suomalaisia kriisitilanteissa sekä auttaa hädänalaisessa asemassa olevia suomalaisia ja Suomessa pysyvästi asuvia ulkomaalaisia Yhdysvaltain matkansa aikana. New Yorkin pääkonsulaatti viesti aktiivisesti Facebook-sivullaan Sandy-myrskyn aikana lokakuussa 2012. Pääkonsulaatin Facebook-sivulla julkaistuissa päivityksissä käsiteltiin kaupungissa pidetyistä kriisitiedotustilaisuuksista, jaettiin tietoa sähkö- liikenne- ja muiden verkostojen toimivuudesta sekä muuta New Yorkissa asuvien suomalaisten kannalta olennaista ja tärkeää tietoa. (Ulkoasiainministeriö 2014a.)

Kriisiviestintää hoiti New Yorkin pääkonsulaatissa lokakuussa 2012 pääkonsulaatin varapääkonsuli. Pääkonsulaatin Facebook-sivulla julkaistiin 29.10.2012 - 12.11.2012

yhteensä 12 kappaletta (pääkonsulaatin Facebook-sivulla näkyvien päivitysten lukumäärä opinnäytetyön tekoajankohtana) Sandy-myrskyyn liittyviä päivityksiä. Päivityksillä oli tykkääjiä 2-37. Päivityksiä kommentoitiin ahkerasti, puolet pääkonsulaatin julkaisemista päivityksistä saivat kommentteja 2-4 kappaletta. Päivityksiä myös jaettiin sosiaalisessa mediassa, esimerkiksi 12.11.2012 julkaistu päivitys sai 23 jakoa. Suomen New Yorkin pääkonsulaatin Facebook-sivulla oli Sandy-myrskyn jälkeen 5.11.2012 yhteensä 1215 ”tykkääjää”, eli rekisteröitynyttä seuraajaa. Kriisin ollessa päällä, pääkonsulaatin sivu sai kolmessa päivässä korkeimmillaan 90 uutta tykkääjää, normaaliin 1-5 verrattuna. Huomioitavaa on, että myös muut kuin Facebookin käyttäjät tai sivusta tykkääjät näkevät halutessaan pääkonsulaatin päivitykset. Marraskuussa 2014 pääkonsulaatin Facebook-sivulla on jo 2 175 tykkääjää. New Yorkissa olleet suomalaiset osallistuivat tiedon välittämiseen ja jakamiseen pääkonsulaatin Facebook-sivun välityksellä. Sandy-myrskyn aikana pääkonsulaatin Facebook-sivulla kyseltiin muun muassa mahdollisuuksista tehdä vapaaehtoista avustustyötä sekä tarjottiin mahdollisuutta käydä suihkussa, mikäli oli joutunut evakkoon omasta kodistaan. Seuraavilla sivuilla olevissa kuvioissa on muutamia esimerkkejä pääkonsulaatin Facebook-sivulla julkaistusta päivityksistä. New Yorkin pääkonsulaatti pyrki kriisiviestinnällään tavoittamaan alueella olevia suomalaisia ja tarjoamaan heille hyödyllistä tietoa myrskystä selviämisen helpottamiseksi. Avustamislanteet riippuvat myös edustuston tosiasiallisista toimintamahdollisuuksista, sillä kriisi saattaa kohdistua myös edustustoon tai sen henkilökuntaan. Sandy-myrskyn vuoksi tehtyjen laajojen evakuoitien seurauksena pääkonsulaatissa työskennellyt, ja kriisiviestinnästä pääosin vastannut varapääkonsuli joutui evakkoon omasta kodistaan. (Hänninen, H. 2012; Ulkoasiainministeriö 2014b.)

Seuraavilla sivuilla on kolme New Yorkin pääkonsulaatin Facebook-sivulla julkaistua päivitystä Sandy-myrskyn aikana. Ensimmäinen on julkaistu lokakuun viimeisenä päivänä vuonna 2012, ja siinä kerrotaan New Yorkin pormestari Michael Bloombergin pitämän tiedotustilaisuuden keskeisimmät asiat.



Kuvio 2. Bloombergin tiedotustilaisuus. New Yorkin pääkonsulaatti 2012.

Seuraava päivitys on julkaistu 2. marraskuuta 2012. Päivityksessä olevat tiedot ovat peräisin New Yorkin kuvernööri Andrew Cuomon pitämästä tiedotustilaisuudesta. Tässä päivityksessä kerrotaan tilannetietoa polttoaineen saannista, satamien toiminnasta, sähköverkoston toiminnasta sekä kerrotaan, että julkista liikennettä koskevaa tietoa julkaistaan myöhemmin saman päivän aikana. Viimeisin esimerkkinä käytetty päivitys, kuvio 4, on julkaistu 12. marraskuuta 2012. Tämä päivitys on julkaistu Sandy-myrskyn jälkeen. Myrsky on laantunut, mutta tuhojen korjaaminen kaupungissa jatkuu vielä pitkään. Päivityksessä kiitetään kaikkia pääkonsulaatin Facebook-sivun kautta viestintään osallistuneita sekä positiivista palautetta antaneita henkilöitä.



Kuvernööri Andrew Cuomon tämänpäiväisen tiedotustilaisuuden keskeisiä asioita:

Koko New Yorkin aluetta vaivanneen polttoainepulan pitäisi alkaa helpottaa perjantain ja viimeistään viikonlopun aikana.

- New Yorkin satama on ollut turvallisuussyistä suljettu, ja tämä on estänyt öljytankkereiden pääsyn satamaan ja sen läpi Hudson joen ja Long Island Soundin purkukeskuksiin.
- Seurauksena on ollut polttoaineen loppuminen useista jakelupisteistä, mikä on julkisen liikenteen puutteellisen toiminnan lisäksi vaikeuttanut liikkumista alueella entisestään.
- Satama on auki rajallisesti, ja sekä osavaltio että liittovaltio ovat poistaneet veroja ja rajoituksia pyrkien nopeuttamaan polttoaineen saamista jakelupisteisiin.

Kuvernööri Cuomo tiedottaa julkisen liikenteen tilanteesta myöhemmin perjantai-iltapäivänä.

- Metroliikenteessä ei ole sanottavia muutoksia sitten torstai-illan.
- Metroverkon saaminen toimivaksi erityisesti eteläisellä Manhattanilla sekä Manhattanin ja Brooklynin tai Queensin välillä riippuu eteläisen Manhattanin sähköistämisestä.
- Metro North Hudson Line toimii Grand Centralista Croton-Harmonin asemalle asti jotakuinkin aikataulussa.

ConEd uskoo edelleen saavansa eteläisen Manhattanin perusjakeluverkon toimimaan tämän päivän aikana.

- Yksittäisten talojen sähköistäminen ei välttämättä tapahdu välittömästi, koska jakeluverkon haaraumat ovat monessa tapauksessa vahingoittuneet.
- Useat esikaupunkialueet sekä kaupunginosat, joissa sähkönjakelu on maan pinnalla (sähkötolppien varassa), voivat joutua odottamaan sähköä 11.11.2012 asti tai pidemmälle.

Päivitys julkisesta liikenteestä viimeistään iltapäivällä, kun saamme lisätietoa kaupungin ja osavaltion lähteistä.

Kuvio 3. Kuvernööri Cuomon tiedotustilaisuus. New Yorkin pääkonsulaatti 2012.



Consulate General of Finland in New York jakoi henkilön Brands of the World kuvan.

12. marraskuuta 2012

Dear Friends! It seems like this weekend finally brought back power, heating and warm water to the rest of the homes of our own staff members. Sandy certainly was shaking up New York, and there are still many people suffering from the harsh conditions created two weeks ago. However, we think that the City of New York and all other partners did an outstanding job in handling Sandy. We want to thank also YOU for your comments and positive feedback. It is wonderful to know that many of you found our communications through this FB-page useful!

Our thoughts with you.



Tykkää · Kommentoi · Jaa

👍 37 💬 2 ➦ 23 jakoa

Kuvio 4. New York Sandy-myrskyn jälkeen. New Yorkin pääkonsulaatti 2012.

4 Sandy-myrskyn viestinnän tutkiminen

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on saada vastaus seuraaviin tutkimuskysymyksiin: kuinka New Yorkin pääkonsulaatin viestintä sosiaalisessa mediassa tavoitti suomalaisen kohderyhmänsä, kuinka oleellinen viestinnän sisältö oli kohderyhmän kannalta ja min-kälaisia konkreettisia käytännön haasteita myrsky aiheutti viestintätöiden tekemiselle.

Tässä luvussa perustelen valitsemiani tutkimusmenetelmiä ja kerron miksi tutkimus on toteutettu juuri teemahaastatteluna ja sisällönanalyysinä pääkonsulaatin Facebook-päivityksistä Sandy-myrskyn aikana. Kerron myös, miksi rajasin muut tutkimusmenetelmät vaihtoehtoina pois.

4.1 Tutkimustyytit

On olemassa kahdenlaisia tutkimustyyttejä: kvantitatiivisia eli määrällisiä tutkimuksia sekä kvalitatiivisia eli laadullisia tutkimuksia. Kvantitatiivinen tutkimus sopii suuria ihmisryhmiä kartoittaviin tutkimuksiin, ja koska haastattelin opinnäytetyössäni vain yhtä henkilöä, en valinnut sitä tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkija pyrkii keräämään tutkittavasta kohteesta empiiristä aineistoa. Empiiristä aineistoa kerätään havainnoimalla tai mittaamalla tutkimuskohdetta. Kvantitatiivisen tutkimuksen päätyyptejä ovat survey- eli kyselytutkimus, kokeellinen tutkimus ja seuranta- eli pitkittäistutkimus. Näillä tutkimusmenetelmillä en olisi saanut valitsemastani aiheesta tietoa parhaalla mahdollisella tavalla. Kvalitatiivisella eli laadullisella menetelmällä pyritään saamaan kokonaisvaltainen ja syvä käsitys yksittäisestä kohteesta. Tutkimuskohteena voi olla esimerkiksi yksittäinen ihminen tai tapahtuma. Kvalitatiivisen tutkimuksen erilaisia tyyptejä ovat esimerkiksi konstruktiiivinen tutkimus, toimintatutkimus, etnografia, teemahaastattelu, narratiivinen tutkimus sekä Grounded theory-menetelmä. Tutkimusmenetelmä valitaan sen mukaan, miten tutkittavasta kohteesta on mahdollista saada haluttua tietoa parhaalla mahdollisella tavalla. Tässä opinnäytetyössä käytetyt tutkimusmenetelmät ovat laadultaan kvalitatiivisia, ja niistä kerrotaan yksityiskohtaisesti seuraavissa luvuissa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 180-208.)

4.2 Tutkimusmenetelmien valinta

Opinnäytetyöni tutkimusmenetelmät ovat laadultaan kvalitatiivisia eli laadullisia. Valitsemani aineistonhankinnan menetelmät ovat teemahaastattelu ja sisällönanalyysi. Sisällönanalyysistä kerrotaan lisää myöhemmin tässä luvussa. Kaksi tutkimusmenetelmää antaa tutkittavasta kohteesta tarkemman kuvan kuin aiheen tutkiminen esimerkiksi ainoastaan sisällönanalyysillä. Valitsin toiseksi menetelmäksi teemahaastattelun, koska sen avulla saan valitsemastani tutkimusaiheesta mahdollisimman kokonaisvaltaista ja yksityiskohtaista tietoa asiantuntevasta lähteestä. Muita tutkimusmenetelmiä ovat esimerkiksi kvantitatiivinen tutkimus, jota hyödynnetään esimerkiksi laajoja ihmisjoukkoja tutkittaessa sekä pitkiä seurantatutkimuksia tehdessä. Kvantitatiiviset menetelmät eivät kuitenkaan soveltuneet tutkimusongelmani ratkaisemiseen, joten valitsemani menetelmät ovat laadultaan kvalitatiivisia. Ensimmäinen valitsemani tutkimusmenetelmä, haastattelu, on yksi tiedonhankinnan perusmuodoista. Haastattelun menetelmä perustuu kielelliseen vuorovaikutukseen. Keskustelunomaisessa haastattelussa vuorovaikutus korostuu, ja tutkija saa mahdollisuuden lähestyä tutkittavia asioita, kuten mitä merkityksiä haastateltava antaa kokemilleen tapahtumille. Haastattelutilanteessa ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa, ja tämä tilanne luo mahdollisuuden suunnata tiedonhankintaa itse tilanteessa. Haastattelun etuna on myös mahdollisuus syventää ja selventää saatavia tietoja sekä tehdä lisäkysymyksiä. Verrattuna esimerkiksi toiseen yleisesti tiedonhankinnassa käytettyyn menetelmään, kyselylomakkeeseen, haastattelu on menetelmänä joustavampi sillä se sallii täsmennykset sekä aiheiden järjestyksen säätelyn. Haastattelussa on myös mahdollisuus saada kuvaavia esimerkkejä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 9-40; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 197-198)

Haastattelut jaetaan kolmeen päälajiin: käytännön haastatteluihin, terapeutisiin haastatteluihin sekä tutkimushaastatteluihin. Käytännön haastatteluja ovat esimerkiksi toimittajan tekemä haastattelu uutisjuttua varten tai psykologin tekemä haastattelu mielentilatutkimusta varten. Käytännön haastattelujen tarkoituksena on jonkin käytännön ongelman melko välitön ratkaiseminen. Terapeutistien haastatteluiden tarkoitus on saada asiakkaasta terapiaa edistävää taustatietoa. Tutkimushaastattelut eri muodoissaan, joihin tässä opinnäytetyössä käytetty teemahaastattelu kuuluu, ovat käytetyimpiä tiedonhankinnan menetelmiä monilla tieteenaloilla. Tutkimushaastatteluista saatua tietoa voidaan

käyttää jonkin käytännön ongelman ratkaisemiseen, mutta vasta kun tieto on tieteellisin menetelmin varmennettu ja tiivistetty. Tutkimushaastattelun alalajeja ovat esimerkiksi strukturoimaton haastattelu, puolistrukturoitu haastattelu, teemahaastattelu, syvähaastattelu sekä kvalitatiivinen haastattelu. Tässä opinnäytetyössä käytettyä keskustelunomaista teemahaastattelua luonnehditaan myös puolistrukturoiduksi haastatteluksi, koska siinä on enemmän ennalta määriteltyä rakennetta kuin avoimessa haastattelussa, mutta väljempi rakenne kuin strukturoidussa eli lomakehaastattelussa. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 42-43; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 197-198)

4.3 Haastattelukysymysten tekeminen ja haastattelun toteutus

Seuraavaksi käsittelen teemahaastattelun ominaispiirteitä sekä tekemässäni haastattelussa käytettyjen kysymysten laatimista. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu, eli haastattelukysymykset on mietitty etukäteen, mutta niiden järjestystä ja sanamuotoa voi vaihdella haastattelutilanteessa. Toisin kuin lomakehaastattelussa, teemahaastattelun vastausvaihtoehdot eivät ole sidottu vastausvaihtoehtoihin, vaan haastateltava voi muotoilla vastauksensa omin sanoin. Teemahaastattelun luonteen mukaisesti haastattelemani henkilö on valittu, koska hän on kokenut tietyn tilanteen. Haastateltavaksi valittiin vain yksi henkilö, sillä New Yorkin pääkonsulaatissa varapääkonsuli oli Sandy-myrskyn aikaan vuonna 2012 pääosin yksin vastuussa kriisiviestinnän toteuttamisesta. Haastattelijana tutkin itse alustavasti tutkittavan ilmiön oletettavasti tärkeitä osia, rakenteita, prosesseja ja kokonaisuutta. Tämän sisällön- tai tilanneanalyysin avulla päädyin tiettyihin oletuksiin tilanteen määräävien piirteiden seurauksista siinä mukana olleille. Haastattelu kohdennettiin tiettyihin kriisiviestinnän teemoihin, joista haastattelun aikana keskusteltiin. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47.)

Haastattelun avulla pyrin keräämään sellaisen aineiston, jonka pohjalta voin luotettavasti tehdä tutkittavaa ilmiötä koskevia päätelmiä. Tässä opinnäytetyössä käytetyn teemahaastattelun suunnitteluvaiheen tärkeimpiä tehtäviä on haastatteluteemojen hahmottaminen. Näiden teemojen tulee edustaa tutkimusaiheen, tässä opinnäytetyössä sosiaalisessa mediassa toteutettavan kriisiviestinnän, pääkäsitteiden spesifioituja alakäsitteitä tai -luokkia. Kysymykset on suunniteltu niin, että ne vastaavat mahdollisimman hyvin opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin. Laadin lopulta 35 haastattelukysymystä. Kysymyk-

set oli jaettu etukäteen haastattelun teemojen mukaisesti. Seuraavassa kappaleessa kerrotaan teemahaastattelukysymysten laatimisesta sekä haastattelukysymysten pohjana käytetystä teoriasta.

Valitsin haastatteluun kolme teemaa. Valitsemani teemat perustuvat kriisiviestinnän teorioihin, joihin tutustuin opinnäytetyön tietoperustaa laatiessani. Teemat ovat 1) kriisiviestintään valmistautumisen ennakkotoimet ja kriisiviestintäsuunnitelma, 2) kriisiviestinnän toteuttaminen Sandy-myrskyn aikana (tähän teemaan sisältyvät kysymykset liittyen viestinnälle aiheutuneisiin käytännön haasteisiin myrskyn aikana sekä kriisiviestinnän sisällön oleellisuus kohderyhmän kannalta) sekä 3) sosiaalisen median erityispiirteet kriisiviestinnän kanavana.

Teemojen valinnan jälkeen ryhdyin laatimaan haastattelukysymyksiä kustakin teemasta. Ensimmäiseen teemaan liittyvät haastattelukysymykset pohjautuvat kriisiviestintää ja siihen valmistautumista käsitteleviin teorioihin. Kuten opinnäytetyön toisessa pääluvussa todettiin, kriisiviestinnän tulee olla suunniteltua ja tavoitteellista toimintaa, kuten organisaation muunkin viestinnän. Kuten tavallinenkin viestintäsuunnitelma, myös kriisiviestintäsuunnitelma tulee rakentaa organisaation näkökulmasta ja juuri sen tarpeisiin. Suunnitelman apuna voi käyttää erilaisia malleja tai pohjia, mutta niiden ei pidä antaa ohjata suunnitelman tekoa liikaa. Ensimmäiseen teemaan liittyvillä haastattelukysymyksillä pyrin selvittämään, miten New Yorkin pääkonsulaatti oli ennalta varautunut kriisiviestintään, oliko pääkonsulaatilla olemassa sosiaalisen median kriisiviestintäsuunnitelma sekä kuinka kriisiviestinnän roolit oli suunniteltu etukäteen. Ensimmäiseen teemaan liittyviä haastattelukysymyksiä on 5 kappaletta. (Henriksson & Karhu 2008, 27; Juholin 2013, 374; Lehtonen 1999, 103.)

Toiseen haastatteluteemaan, eli kriisiviestinnän toteuttamiseen Sandy-myrskyn aikana kuuluvat kysymykset pohjautuvat pääluvussa kaksi käsiteltyihin, onnistuneen kriisiviestinnän edellytyksiin ja tunnuspiirteisiin. Haastattelukysymysten avulla pyrin saamaan selville, toteutuivatko pääkonsulaatin Sandy-myrskyn aikana onnistuneen kriisiviestinnän piirteet, eli oliko viestintä nopeaa, avointa ja rehellistä. Pyrin saamaan vastauksen myös kysymyksiin kuinka nopeasti kriisiviestintä saatiin käynnistettyä kriisin alettua, minkälaisia käytännön haasteita kriisiviestinnälle aiheutui, miten hyvin suomalainen

kohderyhmä tavoitettiin pääkonsulaatin Facebook-sivun kautta, sekä kuinka oleellinen kriisiviestinnän sisältö oli kohderyhmän kannalta. Kriisiviestinnällä voidaan olennaisesti helpottaa kohderyhmänä olevan ihmisjoukon kriisinkestävyyttä. Erityistilanteissa, häiriötiloissa ja poikkeusoloissa korostuu se, että kriisiviestinnän kohderyhmä tarvitsee tilanteeseen nähden mahdollisimman nopeaa, oikeaa ja helposti ymmärrettävää tietoa tapahtumista sekä selkeitä toimintaohjeita. Viestinnän tehtävänä on antaa totuudenmukainen ja uskottava selitys tapahtumille. Näiden piirteiden toteutumista New Yorkin pääkonsulaatin kriisiviestinnässä Sandy-myrskyn aikana selvitän kriisiviestinnän toteutamista koskevilla haastattelukysymyksillä. Onnistuneen kriisiviestinnän tärkeimpiä piirteitä on oikean ja paikkansapitävän tiedon välittäminen, ja siksi kysymyksissä on kiinnitetty erityisesti huomioita pääkonsulaatin Facebook-sivulla julkaistujen päivitysten tietolähteisiin. Toiseen teemaan liittyviä haastattelukysymyksiä on 24 kappaletta. (Henriksen & Karhu 2008, 27; Juholin 2013, 374; Lehtonen 1999, 103.)

Haastattelun kolmas teema-alue on sosiaalisen median erityispiirteet kriisiviestinnän kanavana. Tähän liittyvät kysymykset on laadittu käyttäen perustana opinnäytetyön toisessa pääluvussa olevaa teoriaa liittyen sosiaaliseen mediaan ja sen käyttämiseen kriisiviestinnässä. Sosiaalinen media tarjoaa mahdollisuuden viestiä kriiseissä tehokkaasti suoraan kansalaisille ja eri sidosryhmille, jos kanavat, verkostot ja sisällöntuotannon prosessit on rakennettu valmiiksi. Sen tehokas hyödyntäminen edellyttää kuitenkin välitöntä käyttöönottoa heti kriisin akuuttivaiheessa. Haastattelukysymyksillä pyrin saamaan vastauksen siihen, kuinka merkittävä kriisiviestinnän kanava sosiaalinen media ja erityisesti Facebook on ulkoasiainministeriölle, kuinka sosiaalisessa mediassa tehdyn kriisiviestinnän tyyli eroaa perinteisissä kanavissa käytetystä tyylistä, miten ulkoasiainministeriö on varautunut sosiaalisen median käyttöön liittyviin riskeihin sekä minkälaisia odotuksia ulkoasiainministeriön kriisiviestintään sosiaalisessa mediassa kohdistuu. Kolmanteen teemaan liittyviä haastattelukysymyksiä on 6 kappaletta. (Korpiola 2011, 19, 33-35, 40-41.; Lehtonen 2009, 129; Saarikoski, Suominen, Turtiainen & Östman 2009, 11–19 Tuominen 2013, 16-17, 43.)

Haastattelukysymykset laadin toukokuun 2014 kahden ensimmäisen viikon aikana. Päätin haastatella opinnäytetyöhöni henkilöä, joka työskenteli varapääkonsulina New Yorkin pääkonsulaatissa Sandy-myrskyn aikaan vuonna 2012. Perustelu haastattelemani

henkilön valinnalle on se, että hän vastasi myrskyn ensimmäisinä päivinä yksin kriisiviestinnän toteuttamisesta eli Facebook-päivitysten kirjoittamisesta. Myöhemmin pääkonsulaatin Facebook-sivuilla kirjoitettujen päivityksen laatimiseen osallistui myös muita henkilöitä. Kysymykset tarkisti etukäteen opinnäytetyön ohjaaja. Haastattelu tehtiin Helsingissä torstaina 22.toukokuuta 2014 kello 17.00 - 17.45. (kello 10.00 - 10.45 New Yorkin aikaa).

Haastatteleman henkilö asuu New Yorkissa, joten toteutusmenetelmäksi valitsin puhe-
linhaastattelun Skypen välityksellä. Haastattelun kestoksi tuli 43 minuuttia ja 20 sekun-
tia. Ennen haastattelun tekoa olin pohtinut mahdollisia häiriötekijöitä. Suurin mahdol-
linen häiriötekijä tässä tapauksessa olisi ollut häiriöt tietoliikenteessä tai tekniikan aihe-
uttamat ongelmat, kuten huono kuuluvuus tai internet-yhteyden katkeaminen. Häiriö-
tekijöitä ei onneksi kuitenkaan toteutunut. Sain kysytyä kaikki etukäteen laatimani
haastattelukysymykset. Haastattelutilanteessa edettiin teema-alueiden mukaisesti, niitä
hahmottaen ja tarkentaen kysymysten avulla. Haastattelutilanne sai kuitenkin elää, ja
esimerkiksi ennen haastattelun aloittamista haastateltava kertoi omin sanoin kokemuk-
sistaan Sandy-myrskyn aikana, mikä täydensi edelleen kuvaani tapahtumien kulusta.
Tämän jälkeen siirryttiin varsinaisiin haastattelukysymyksiin. Teemahaastattelulle on
ominaista, että myös haastateltava toimii tarkentajana. Haastattelu tallennettiin nauhu-
rille, ja litteroitiin jälkikäteen. Haastattelusta kertyi yhteensä viisi sivua litteroitua tekstiä.
Haastatteluaineiston analysoinnin aloitin lukemalla haastattelun muutamaan kertaan
läpi kokonaisuudessaan, ja sitten aloin hahmotella haastattelun pohjalta esiin nousseita
asioita ja haastattelun tuloksia tutkimuskysymyksittäin. Haastattelukysymykset löytyvät
opinnäytetyön liitteestä 1. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 54-67.)

4.4 Sisällönanalyysi

Teemahaastattelun lisäksi toinen tutkimusmenetelmäni on pääkonsulaatin Facebook-
sivulla Sandy-myrskyn aikana julkaistujen päivitysten sisällön analysointi. Sisällönanalyysi
menetelmänä on kvalitatiivisen tutkimuksen keskeisimpiä tutkimusmenetelmiä.
Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi litteroidun haastatteluaineiston luokittelua ja erittelyä, ja
sitä seuraavaan koontia. Sisällönanalyysi voi olla yksinkertaista tekstin sisällön analyysinä
tai se voidaan ulottaa ilmaisun nyansseihin (kielentutkimus). Sisällönanalyysi on dis-

kurssianalyysin tapaan tekstianalyysia, jossa tarkastellaan jo valmiiksi tekstimuotoisia tai sellaiseksi muutettuja aineistoja. Sisällönanalyysi kuitenkin eroaa diskurssianalyysista, jossa tekstiä tai puhetta tulkitaan omassa asiayhteydessään. Aineisto on pieni, ja sen käsittelyssä keskitytään siihen, miten yksittäiset viestit ovat rakentuneet. Tutkittavat tekstit voivat olla melkein mitä vain: kirjoja, päiväkirjoja, haastatteluita, puheita ja keskusteluita. Sisällönanalyysin avulla pyritään muodostamaan tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty kuvaus, joka kytkee tulokset ilmiön laajempaan kontekstiin ja aiheita koskeviin muihin tutkimustuloksiin. Periaatteessa tarkasteltava aineisto voi sisällönanalyysissa olla mitä tahansa kirjallisessa muodossa olevaa materiaalia: kirjoja, artikkeleita, raportteja, uutisia, ilmoituksia, mainoksia jne. Useimmiten aineistoa on tarjolla runsaasti, joten rajaaminen on välttämätöntä. Kun tavoite on kristallinkirkas ja tutkimustapa on päätetty, aineisto pitää koodata ja lajitella systemaattisesti. Varsinainen analyysi on tulkintaa ja päättelyä. Lisäksi tutkimuksesta raportoidaan aineiston valintakriteerit perusteluineen, käytetty tutkimusmenetelmä yksityiskohtaisesti ja perusteltuna sekä tulokset mahdollisimman havainnollisesti. Lopuksi tarvitaan vielä loogiset päätelmät ja pohdinta työn onnistumisesta. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2010, 26-27.; Tampereen yliopisto 2014.)

Pääkonsulaatin Facebook-sivulla julkaistiin 29.10.2012 - 12.11.2012 yhteensä 12 päivitystä Sandy-myrskystä. Päivityksissä jaettiin tietoa Sandy-myrskyn etenemisestä, kaupungin sähkönjakelusta, liikenteestä sekä muista myrskyn aikana tärkeistä ja oleellisista asioista. Tutkimuksen aineisto kuvaa tutkittavaa ilmiötä, ja analyysin tarkoitus on luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Sisällönanalyysilla pyritään järjestämään aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon kadottamatta mitään sen sisältämää informaatiota. Analyysilla luodaan selkeyttä aineistoon, jotta sen perusteella voidaan tehdä selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. Analysoitava aineisto, eli tässä tapauksessa New Yorkin pääkonsulaatin Facebook-päivitysten tekstit, käsitellään kolmevaiheisen prosessin mukaisesti. Prosessiin kuuluu 1) aineiston redusointi eli pelkistäminen, 2) aineiston klusterointi eli ryhmittely ja 3) aineiston abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. (Sarajärvi & Tuomi 2002, 105-111.)

Aineiston pelkistämässä, eli redusoinnissa, analysoitava informaatio eli data pelkistetään siten, että aineistosta karsitaan tutkimukselle epäolennainen pois. Pelkistäminen

voi olla joko informaation tiivistämistä tai pilkkomista osiin. Tällöin aineiston pelkistämistä ohjaa tutkimustehtävä, jonka mukaan aineistoa pelkistetään koodaamalla tutkimustehtävälle olennaiset ilmaukset. Alkuperäisestä informaatiosta nostetut ilmaukset kirjataan aineistosta nostetuilla ilmauksilla, josta voidaan käyttää ilmausta aineiston pelkistäminen. Pelkistäminen tapahtuu siten, että aineistosta etsitään tutkimustehtävän kysymyksillä niitä kuvaavia ilmaisuja, jotka esimerkiksi alleviivataan eri väreillä. Alleviivatut ilmaisut voidaan merkitä aineiston sivun reunaan ja sen jälkeen kirjoittaa peräkkäin erilliselle paperille. Ennen analyysin aloittamista sisällönanalyysissa tulee määrittää analyysiyksikkö, joka voi olla esimerkiksi yksittäinen sana, lause tai useita lauseita sisältävä ajatuskokonaisuus. Analyysiyksikön määrittämistä ohjaa tutkimukselle asetetut tutkimuskysymykset ja aineiston laatu. Seuraava vaihe on aineiston klusterointi eli ryhmittely. Ryhmittelyssä aineistosta koodatut alkuperäisilmaukset käydään läpi tarkasti, ja aineistosta etsitään samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet ryhmitellään, ja yhdistetään luokaksi sekä nimetään luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Luokitteluyksikkönä voi olla esimerkiksi tutkittavan ilmiön ominaisuus, piirre tai käsitys. Luokittelussa aineisto tiivistyy, koska yksittäiset tekijät sisällytetään yleisempiin käsitteisiin. (Sajavaara & Tuomi 2002, 112-114.)

Aineiston klusteroinnin eli ryhmittelyn jälkeen on vuorossa aineiston abstrahointi. Tässä vaiheessa erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto, ja valikoidun tiedon perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Klusteroinnin katsotaan olevan jo osa abstrahointiprosessia. Abstrahoinnissa eli käsitteellistämässä edetään alkuperäisinformaation käyttämisestä kielellisistä ilmaisuista teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. Abstrahointia jatketaan yhdistelemällä luokituksia niin kauan, kun se on aineiston sisällön näkökulmasta mahdollista. Käsitteitä yhdistelemällä saadaan vastaus tutkimuskysymyksiin. Sisällönanalyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn, jossa edetään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. Abstrahoinnissa empiirinen aineisto liitetään teoreettisiin käsitteisiin, tuloksissa esitetään empiirisestä aineistosta muodostettu malli, käsitejärjestelmä tai aineistoa kuvaavat teemat. New Yorkin pääkonsulaatin Sandy-myrskyn aikaisten Facebook-päivitysten analysointia on havainnollistettu taulukoiden avulla. Taulukot on esitelty luvussa viisi. (Sajavaara & Tuomi 2002, 114-115.)

5 Tutkimustulokset

Tässä luvussa käydään läpi vastauksia opinnäytetyölleni asettamiini tutkimuskysymyksiin. Tutkimuskysymykset ovat seuraavat: kuinka New Yorkin pääkonsulaatin kriisiviestintä sosiaalisessa mediassa tavoitti suomalaisen kohderyhmänsä, kuinka oleellinen viestinnän sisältö oli kohderyhmän kannalta ja minkälaisia konkreettisia käytännön haasteita myrsky aiheutti viestintätyön tekemiselle. Tulokset perustuvat luvussa neljä kuvattuihin tutkimusmenetelmiin: teemahaastatteluun ja sisällönanalyysiin New Yorkin pääkonsulaatin Facebook-sivulla julkaistuista päivityksistä Sandy-myrskyn aikana lokamarraskuussa 2012. Tulokset käydään läpi tutkimuskysymys kerrallaan. Sisällönanalyysistä saatuja tuloksia käsitellään toisen tutkimuskysymyksen yhteydessä kappaleessa 5.2.

5.1 Kuinka hyvin kohderyhmä tavoitettiin

Ensimmäinen tutkimuskysymykseni koskee sitä, kuinka hyvin New Yorkin pääkonsulaatin kriisiviestintä Sandy-myrskyn aikana tavoitti suomalaisen kohderyhmänsä. New Yorkin pääkonsulaatin arvion mukaan julkaisut pääkonsulaatin Facebook-sivulla Sandy-myrskyn ja sen jälkimainingin aikana 28.10.2012 - 1.11.2012 tavoittivat yhteensä vajaa 8 000 henkeä, mikä on noin puolet normaalia enemmän. Kävijämäärällisesti arviotuna kohderyhmän tavoittaminen onnistui täten hyvin. Luvussa kuusi käsitellään tarkemmin sosiaalisen median mittareita, joiden avulla Facebook-sivun kävijämääriä voi seurata. (Hänninen, H. 2012.)

Haastateltavan mukaan kriisiviestintä saatiin käynnistettyä todella nopeasti ja ensimmäiset päivitykset tehtiin jo lähestyvistä myrskystä ennen kuin se oli iskenyt New Yorkiin. Kohderyhmään saatiin siis yhteys jo ennen varsinaisen kriisin käynnistymistä, ja kohderyhmälle tarjottiin arvokasta tietoa lähestyvistä vaarasta. Pääkonsulaatissa seurattiin aktiivisesti Sandy-myrskyn kehittymistä ja lähestymistä hyvissä ajoin jo ennen, kuin Facebookiin laitettiin ensimmäinen myrskyn liittyvä päivitys. Sandy-myrskyn aikana kriisiviestinnän kohderyhmän tavoittamisessa auttoi hyvä reagointinopeus, joka on osittain seurausta siitä, että kriisitilanteita harjoitellaan sekä kriisivalmiutta ylläpidetään ulkoasiainministeriössä säännöllisesti. Kohderyhmä saatiin aktivoitua ajoissa, tästä kertoo pää-

konsulaatin päivitysten saamat kommentit ensimmäisistä päivityksistä alkaen. Tietoa lähestyvistä kriisistä annettiin jo ennen, kuin se varsinaisesti tapahtui. (Gerlander, R. 22.5.2014.)

Kohderyhmän onnistuneesta tavoittamisesta kertoo myös pääkonsulaatin saama positiivisen palautteen määrä. New Yorkin pääkonsulaatin kriisiviestintä sosiaalisessa mediassa mainittiin 21 kertaa eri medioissa, esimerkiksi BBC-kanavalla, Ylen aamuohjelmassa sekä Iltalehden uutisartikkelissa. New Yorkin pääkonsulaatti sai lisäksi positiivista palautetta yksittäisiltä suomalaisilta. Pääkonsulaatin saamaa palautetta käsitellään tarkemmin luvussa kuusi. (Gerlander, R. 22.5.2014)

Haastateltavan mukaan kohderyhmän tavoittamisesta kertoo myös se, että kohderyhmään kuuluvat henkilöt osallistuivat aktiivisesti tiedon jakamiseen pääkonsulaatin Facebook-sivulla Sandy-myrskyn aikana. Facebook on viestintäkanavana vuorovaikutteinen ja viestintä on kaksisuuntaista. Nämä sosiaaliselle medialle ominaiset piirteet toteutuivat selvästi Sandy-myrskyn aikaisessa kriisiviestinnässä. Ihmiset käyttivät pääkonsulaatin Facebook-sivua ”ilmoitustauluna” ja jakoivat siellä myrskystä selviämisen kannalta oleellista tietoa, sekä tarjosivat muun muassa mahdollisuutta käydä suihkussa omassa kodissaan sekä tietoa kimpakyydeistä. Seuraavalla sivulla on kuvio 5, joka on New Yorkin pääkonsulaatin Facebook-sivulla 31.10.2012 julkaistu päivitys. Kuvion avulla on pyritty havainnollistamaan, kuinka pääkonsulaatin Facebook-sivujen kävijät osallistuivat Sandy-myrskyn aikana tiedon jakamiseen. Osan kommentteista kävijät ovat poistaneet jälkikäteen, joten tarkkaa kommenttien ja tiedon jakamiseen osallistuneiden henkilöiden tarkkaa määrää on vaikea arvioida. (Gerlander, R. 22.5.2014)

 **Consulate General of Finland in New York**
31. lokakuuta 2012

Pormestari Bloombergin äskeisestä tiedotustilaisuudesta keskeisimmät asiat:

- 18 kuolonuhria New Yorkin kaupungissa
- Liikenne:
 - a) Bussit alkavat osittain kulkea tänään, käytössä lauantain aikataulu ja bussit käytössä ilmaiseksi
 - b) takseja liikenteessä nyt n. 4000 kpl
- Sähköjen takaisin saaminen epätodennäköistä ennen viikonloppua
- New Yorkin pörssi (NYSE) aukeaa huomenna, trading floor ei vahingoittunut
- Tuulet edelleen vahvoja, puistoissa ei pidä missään nimessä liikkua

Ja lisäksi vielä: Halloween-paraati huomislta siirretty ensi viikkoon (päivää ei vielä päätetty) ja New Yorkin maraton juostaan viikonloppuna!

Tykkää · Kommentoi · Jaa 👍 19 💬 4 ➦ 2 jakoa

👍 19 henkilöä tykkää tästä.

 **Consulate General of Finland in New York** Hmm, bussit saattavat sittenkin noudattaa sunnuntain aikatauluja.
31. lokakuuta 2012 kello 0:53 · Tykkää

 **lida Siiteri** Entä lentokentät? Onko tietoa?
31. lokakuuta 2012 kello 1:52 · Tykkää

 **Consulate General of Finland in New York** lida, ei ole uutta tietoa lentokentistä. Kannattaa seurata paikallisten viranomaisten tiedotuksia ja olla yhteydessä omaan lentoyhtiöön, tarvittaessa myös lentokentälle.
31. lokakuuta 2012 kello 1:54 · Tykkää

 **Yenni K Mua** JFK avataan tänään keskiviikkona, ja Finnairin on määrä lentää tämän päivän lento normaalisti. Tämä tilanne siis klo 8 Suomen aikaa.
31. lokakuuta 2012 kello 8:18 · Tykkää · 🔄 1

Kuvio 5. Facebook-päivitysten kommentointi. New Yorkin pääkonsulaatti 2012.

Kohderyhmään kuuluvat suomalaiset kykenivät tavoittamaan pääkonsulaatin lähes ympärivuorokautisesti New Yorkin pääkonsulaatin Facebook-sivun kautta. Haastateltavan mukaan Sandy-myrskyn kaltaisessa kriisitilanteessa ei ole kyse virka-ajoista, vaan tilanteessa toimitaan olosuhteiden edellyttämällä tavalla. Kohderyhmän oli siis myös helppo ottaa yhteyttä pääkonsulaattiin ja toisiinsa pääkonsulaatin Facebook-sivun välityksellä. Sandy-myrskyn aikaisessa kriisiviestinnässä toteutui täten hyvin sosiaaliselle medialle

ominainen vuorovaikutteisuus ja viestintä monelta monelle erotuksena perinteisiin viestintäkanaviin, joissa tieto etenee yksisuuntaisesti lähettäjältä vastaanottajalle. Kohderyhmä osallistui aktiivisesti kriisiviestintään. (Gerlander, R. 22.5.2014)

Sosiaalinen media on tehokas kanava kriisiviestinnälle, sillä suuri osa ihmisistä on jonkin sosiaalisen median sovelluksen käyttäjä. Facebook on tällä hetkellä suosituin sosiaalisen median sovelluksista suomalaisten keskuudessa. Haastateltavan mukaan ulkoasiainministeriön kriisiviestintäkanavien joukossa Facebook on merkittävä. Facebookin hyviä puolia ovat päivittämisen helppous, kohderyhmän nopea tavoittaminen ja mahdollisuus päivittää tietoa myös lyhyesti. Facebookin kautta on helppo saada yhteys ihmisiin ja vastavuoroisesti kriisiviestinnän kohderyhmään kuuluvat voivat lähestyä pääkonsulaattia vaivattomasti. Haastateltavan mukaan Facebook tuntui Sandy-myrskyn aikana mukavalta ja nopealta viestintäkanavalta. Sandy-myrskyn aikana vuonna 2012 Facebook oli sosiaalisen median kanavista ainoa, jota kriisiviestinnässä käytettiin. Pääkonsulaatissa seurattiin aktiivisesti myös muita sosiaalisen median kanavia, kuten Twitteriä. (Gerlander, R. 22.5.2014)

5.2 Viestinnän sisällön oleellisuus kohderyhmän tarpeiden kannalta

Toinen opinnäytetyön tutkimuskysymys koskee pääkonsulaatin kriisiviestinnän sisältöä: kuinka oleellinen Sandy-myrskyn aikaisen kriisiviestinnän sisältö oli kohderyhmän kannalta? Kriisiviestinnän onnistumisen kannalta on tärkeää, että viestinnän sisältö on oikeaa ja paikkansa pitävää. Haastattelukysymyksissä kiinnitettiin erityisesti huomiota kriisiviestinnässä hyödynnettyihin tietolähteisiin.

Haastateltavan mukaan New Yorkin pääkonsulaatin Facebook-sivulla Sandy-myrskyn aikana tarjottu tieto oli luotettavaa, sillä tietolähteinä käytettiin seuraavia viranomaislähteitä: Federal Emergency Management Agency, Department of Homeland Security, National Weather Service, National Hurricane Centre sekä Office of Emergency Management. New Yorkin pormestarin tiedotustilaisuudet, osavaltion kuvernöörin tiedotustilaisuudet sekä New Yorkin paikallisviranomaisten tiedotteet olivat myös tärkeitä tietolähteitä. (Gerlander, R. 22.5.2014)

Kriisiviestintä oli sisällöltään johdonmukaista ja oleellista kohderyhmän tarpeiden kannalta; pääkonsulaatti tarjosi tietoa joka helpotti selviytymistä käytännössä. Sivulle päivitettiin tietoa liikenneyhteyksistä, julkisten palveluiden toiminnasta sekä muuta tärkeää ja oleellista tietoa. New Yorkin pääkonsulaatti ohjeisti myös suomalaista kohderyhmäänsä seuraamaan paikallisia viranomaisia, sillä Suomen viranomaiset eivät voi antaa paikallisviranomaisista poikkeavia ohjeita. New Yorkin alueella oleileville suomalaisille annettiin myös tietoa, kuinka myrskyyn tulee varautua sekä ohjeistettiin myrskyn aikaisessa toiminnassa. New Yorkissa ollutta kohderyhmää esimerkiksi muistutettiin informoimaan perheenjäseniään ja ystäviään siitä, että he ovat kunnossa ja selvinneet myrskystä sillä selvittyään kriisitilanteesta ihminen usein unohtaa ilmoittaa siitä huolestuneille omaisille. Kriisiviestinnän suomalainen kohderyhmä osallistui myös tiedon jakamiseen pääkonsulaatin Facebook-sivulla. (Gerlander, R. 22.5.2014)

Kriisitilanteessa viestittäessä on tärkeää olla aiheuttamatta turhaa ja tarpeetonta huolestumista. Haastateltavan mukaan pääkonsulaatin Facebook-sivulle ei laitettu päivityksiä myrskyyn liittyen vielä alkuvaiheessa vaikka pääkonsulaatilla oli tieto myrskystä, ja sen liikkeitä seurattiin. Jokaisesta hälyttävältä vaikuttavasta tilanteesta ei laiteta tietoa sosiaaliseen mediaan, sillä turhaa huolestumista halutaan välttää. Yhdysvaltain mediassa lähestyvistä myrskystä uutisoitiin ajoittain hyvinkin skuuppihakuisesti. Pääkonsulaatissa koettiin, että heidän roolinsa oli seurata tiedotusvälineitä ja seuloa informaatiotulvaa sekä tarjota kohderyhmälle luotettavista lähteistä peräisin olevaa hyödyllistä tietoa ilman turhaa dramatisoimista. (Gerlander, R. 22.5.2014)

Sosiaalisessa mediassa on tärkeää viestiä kanavalle ominaisella tavalla ja tyyllillä. Facebook-päivitykset ovat tyyliään lyhyitä, napakoita ja asiapitoisia. Haastateltavan mukaan pääkonsulaatin Facebook-sivuille laitetuissa päivityksissä ei voinut välittää omaa tunnetta ja järkytystä, joka johtui kriisiolosuhteiden keskellä elämisestä. Sandy-myrskyn aikaisissa päivityksissä keskityttiin julkaisemaan kohderyhmän kannalta oleellista ja tärkeää tietoa. Sosiaalinen media antaa mahdollisuuden käyttää hieman epävirallisempaa kieltä verrattuna ulkoasiainministeriön muihin julkaisuihin. New Yorkin pääkonsulaatilla ei ollut etukäteen laadittua sosiaalisen median kriisiviestintäsuunnitelmaa, mutta ulkoasiainministeriöllä on yleinen valmiussuunnitelma. Kriisiviestintä on osa tätä valmius-

suunnitelmaa, ja sosiaalinen media kuuluu kriisiviestinnän kanaviin. (Gerlander, R, 22.5.2014)

Toinen tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmistä on sisällönanalyysi. Analysoin ja luokittelin 12 kappaletta pääkonsulaatin Facebook-sivulla julkaistua päivitystä niiden sisällön perusteella. Päivityksistä 11 kappaletta sisälsi myrskyn aikaista tilannetietoa sekä viranomaislähteisiin pohjautuvaa tietoa tapahtumista ja New Yorkin kaupungin infrastruktuurin ja palvelujen toiminnasta. Päivityksistä 5 kappaletta sisälsi konkreettisia toimintaohjeita kriisiviestinnän kohderyhmälle, jota kehoitettiin esimerkiksi noudattamaan suurta varovaisuutta kaupungilla liikkuessaan, sillä katkenneiden sähköjohtojen ja tulvavesien johdosta liikkuminen oli paikoittain hengenvaarallista. Päivityksistä kolmessa lähetettiin kohderyhmälle ”tsemppiterveisää” ja viimeisessä päivityksessä kiitettiin kaikkia viestintään Facebook-sivulla osallistuneita. Päivitysten sisällön analyysin perusteella pääkonsulaatti loi Sandy-myrskyn aikaisilla Facebook-päivityksillään tunteen läsnäolosta, paransi kriisiviestinnän kohderyhmään kuuluvien henkilöiden kriisinkestävyyttä tarjoamalla henkistä tukea kriisin aikana sekä tarjosi Facebook-sivujen kävijöille jatkuvasti täydentyvää tilannekuvaa myrskyn aikana. Pääkonsulaatin Facebook-sivuilla Sandy-myrskyn aikana julkaistut päivitykset olivat sisällöltään informatiivisia ja niiden sisältö oli hyödyllinen kohderyhmän kannalta. Päivityksissä kerrottiin muun muassa liikenneyhteyksien toiminnasta, sähkönjakelusta, siltojen ja lentokenttien toiminnasta sekä muuta hyödyllistä tietoa, joka auttoi kohderyhmää selviämään myrskyn aikana. Kriisiviestinnän kulmakivenä voidaan pitää oikean tiedon välittämistä oikealle kohderyhmälle.

Seuraavilla sivuilla olevissa taulukoissa on esitelty sisällönanalyysin prosessi. Ensimmäisessä taulukossa vasemman puoleisissa sarakkeissa on New Yorkin pääkonsulaatin Facebook-päivitysten alkuperäistä tekstiä. Oikean puoleisessa sarakkeessa päivityksen teksti on tiivistetty pelkistetyksi ilmaukseksi. Aineisto on pilkottu osiin sen mukaisesti, mitä päivityksen sisältämä teksti sisällöltään on ja miten se voidaan luokitella.

Alkuperäisilmaukset	Pelkistetty ilmaus
" Sähköt on saatu toimimaan eteläisellä Manhattanilla West Streetin, Veseyn, Broadwayn ja State Streetin sekä Manhattanin eteläkärjen rajaamalla alueella. "	Käytännön informaatio selviämisen tueksi
" Asukkaiden tulee edelleen noudattaa äärimmäistä varovaisuutta: Katkenneisiin tai maahan pudonneisiin johtoihin tai kaapeleihin ei saa koskea. Niissä voi olla virtaa. Tästäkin syystä on tärkeää käyttää kumisaappaita, mikäli kulkee tulvaveden vallassa olevalla alueella. Kaikista pudonneista johdoista ja kaapeleista tulee ilmoittaa mahdollisimman pian ConEdisonille tai paikalliselle poliisille."	Ohje kriisiviestinnän kohderyhmälle
" Me pääkonsulaatin työntekijät seuraamme tiiviisti tilannetta ja olemme ulkoministeriön kautta apuna hätätilanteissa. Stay safe, stay calm!"	Kohderyhmän kannustaminen ja muistutus kriisiviestijäorganisaation läsnäolosta
" Dear Friends! It seems like this weekend finally brought back power, heating and warm water to the rest of the homes of our own staff members. We want to thank also YOU for your comments and positive feedback. It is wonderful to know that many of you found our communications through this FB-page useful! Our thoughts with you."	Keskustelu tulevaisuudesta ja normaaliin elämään palaamisesta

Taulukko 1. Alkuperäisilmaukset ja pelkistetyt ilmaukset.

Seuraavaksi pelkistettyjen ilmausten pohjalta on muodostettu alaluokkia.

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
Käytännön informaatio selviämisen tueksi	Kohderyhmän auttaminen käytännössä
Ohje kriisiviestinnän kohderyhmälle	Kommunikointi , viestinnän kaksisuuntaisuus
Kohderyhmän kannustaminen ja muistutus kriisiviestijäorganisaation läsnäolosta	Kohderyhmälle kommunikointi, toivon vahvistaminen
Keskustelu tulevaisuudesta ja normaaliin elämään palaamisesta	Rohkaiseminen, tulevaisuudesta puhuminen

Taulukko 2. Pelkistetyt ilmaukset ja alaluokat.

Seuraavaksi luokittelua on jatkettu edelleen, ja alaluokat jaoteltu yläluokkien alle. Yläluokat on jaettu pääluokkiin.

Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Kohderyhmän auttaminen käytännössä	Viestinnän oleellinen ja informatiivinen sisältö kohderyhmän kannalta	Kriisiviestinnän sisällön oleellisuus
Kommunikointi, viestinnän kaksisuuntaisuus	Vuorovaikutus	Kohderyhmän tavoittaminen
Kohderyhmälle kommunikointi, toivon vahvistaminen	Mukana eläminen, empatia, Julkishallinnon organisaation ammattihenkilöiden tuki	Henkinen tuki, jatkuvan tilannekuvan rakentaminen
Rohkaiseminen, tulevaisuudesta puhuminen	Usko tulevaisuuteen	Henkinen tuki

Taulukko 3. Alaluokat, yläluokat ja pääluokat.

Tutkimuksen aineisto, eli New Yorkin pääkonsulaatin Facebook-päivitykset, kuvaa tutkittavaa ilmiötä, ja analyysin tarkoitus on luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Taulukoiden mukaisella luokittelulla aineisto on järjestetty tiiviiseen ja selkeään muotoon kadottamatta mitään sen sisältämää informaatiota. Analyysillä luodaan selkeyttä aineistoon, jotta sen perusteella voidaan tehdä selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä.

5.3 Viestintätyölle aiheutuneet konkreettiset haasteet

Kolmas tutkimuskysymys koskee Sandy-myrskyn aiheuttamia konkreettisia haasteita viestintätyölle. Kriisi saattaa koskea myös kriisiviestinnästä vastaavia henkilöitä, jolloin he joutuvat elämään keskellä kriisin aiheuttamia poikkeuksellisia olosuhteita.

Haastateltavan mukaan New Yorkin pääkonsulaatin valmiussuunnitelman mukaisesti organisaation eri jäsenille on määritelty roolit, joiden mukaan toimitaan kriisitilanteessa. Kriiseihin valmistautuminen yksityiskohtaisesti on kuitenkin vaikeaa, sillä jokainen kriisi on erilainen ja kriisien luonteen mukaisesti ne ovat äkillisiä ja yllättäviä tapahtumia.

Kriisitilanne ei kysy sopivaa ajankohtaa. Vaikka valmiussuunnitelmassa roolit ja työnjako on suunniteltu etukäteen, todellisuus on kuitenkin sitä, että joku kollega saattaa olla virkavapaalla tai lomalla kriisin sattuessa, ja viestintä kriisitilanteessa pitää tehdä sillä kokoonpanolla, joka kriisin tapahtuessa on paikalla. (Gerlander, R. 22.5.2014)

Sandy-myrskyn aiheuttamat haasteet kriisiviestinnän toteuttamiselle olivat suuret. Haastateltavan mukaan suurin haaste Sandy-myrskyn aikana oli eläminen keskellä myrskyn aiheuttamia olosuhteita. Kriisiviestinnästä alkuvaiheessa yksin vastannut apulaiskonsuli joutui kollegan luokse evakkoon omasta kodistaan, sen jälkeen kun asuinalue oli portimestari Bloombergin tiedotustilaisuudessa listattu evakuoitavien alueiden listalle. Kriisiviestinnästä vastaavat henkilöt saattavat joutua itse keskelle kriisin aiheuttamia poikkeusolosuhteita. Haastateltavan mukaan evakkopaikasta meni sähköt myrskyn iskiessä New Yorkiin, ja esimerkiksi puhelin piti sammuttaa yön ajaksi akun säästämiseksi. Oma tunnetta ja järkytystä ei voi viranomaisen edustajana kriisiviestinnässä välittää, vaan keskittyä kohderyhmän kannalta oleellisen tiedon välittämiseen. Sandy-myrskyn aikana New Yorkiin ei varsinaisesti julistettu ulkonaliikkumiskieltoa, mutta suositus pysyä sisätiloissa oli hyvin vahva. Pääkonsulaatin toimisto oli kiinni maanantaina 29.lokakuuta 2012, sillä osa työntekijöistä asui kaukana Manhattanilla sijaitsevasta toimistosta, eikä ollut takeita että he pääsisivät takaisin kotiinsa julkisen liikenteen epävarman toiminnan vuoksi. Pääkonsulaatin toimistolla säilyi kuitenkin sähköt koko Sandy-myrskyn ajan, ja tämä helpotti merkittävästi viestinnän toteuttamista. (Gerlander, R. 22.5.2014)

Kriisiviestinnän kannalta oli haasteellista, että New Yorkin pääkonsulaatin Facebook-sivu on normaalisti suunnattu englanninkieliselle lukijakunnalle. Sandy-myrskyn aikana kriisiviestinnän kielenä oli kuitenkin suomi. Englanninkielinen kohderyhmä ei käyttänyt Sandy-myrskyn aikana pääasiallisena tietolähteenään Suomen pääkonsulaatin Facebook-sivua, vaan etsi tietonsa muista lähteistä. Haastateltavan mukaan kriisitilanteessa oli lähtöoletuksena, että kriisiviestinnän kohdeyleisö on suomenkielistä. Samanlainen kielenvaihdos tapahtui myös Tokion suurlähetystön Facebook-sivuilla Fukushima ydinvoimalaonnettomuuden aikaan vuonna 2011. (Gerlander, R. 22.5.2014)

Haastateltavan mukaan positiivista kriisiviestinnässä oli se, että yhteistyö New Yorkin pääkonsulaatin ja Helsingissä sijaitsevan ulkoasiainministeriön viestintä- ja kulttuuri-osaston kanssa sujui hyvin. Pääkonsulaatti oli yhteydessä ministeriöön heti kriisin alkuvaiheessa. Sovittiin, että maanantain ja tiistain välisenä yönä 29.10.2012 - 30.10.2012 ulkoasiainministeriö seuraa mediaa ja tekee tarvittaessa päivityksiä New Yorkin pääkonsulaatin Facebook-sivulle, sillä pääkonsulaatin henkilökunnan täytyi päästä välillä lepäämään. (Gerlander, R. 22.5.2014)

6 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on saada vastaus seuraaviin tutkimuskysymyksiin: kuinka New Yorkin pääkonsulaatin kriisiviestintä sosiaalisessa mediassa tavoitti suomalaisen kohderyhmänsä, kuinka oleellinen viestinnän sisältö oli kohderyhmän kannalta ja minkälaisia konkreettisia käytännön haasteita myrsky aiheutti viestintätöiden tekemiselle. Tässä luvussa käydään läpi keskeiset tutkimustulokset, pohditaan tutkimuksen luotettavuutta sekä arvioidaan opinnäytetyöprosessia kokonaisuutena. Lopuksi esitellään tutkimustulosten pohjalta tehdyt johtopäätökset sekä kehitysehdotukset ja jatkotutkimusaiheet.

6.1 Keskeiset tulokset lyhyesti

New Yorkin pääkonsulaatin Facebook-sivulla toteutettu kriisiviestintä tavoitti kohderyhmänsä hyvin. Kävijämäärä sivustolla lähes kaksinkertaistui myrskyn aikana normaaliin kävijämäärään verrattuna. Kohderyhmän tavoittamiseen vaikutti merkittävästi pääkonsulaatin reagointinopeus kriisin alettua; ensimmäiset päivitykset lähestyvää myrskystä laitettiin pääkonsulaatin Facebook-sivulle jo ennen, kuin myrsky iski New Yorkiin.

Kriisiviestinnän sisältö oli kohderyhmän kannalta oleellinen ja tärkeä. Pääkonsulaatin Facebook-sivulla julkaistiin tietoa, joka auttoi selviytymistä myrskyn aikana. Kohderyhmälle annettiin myös toimintaohjeita ja neuvoja.

Sandy-myrsky aiheutti sosiaalisessa mediassa toteutetulle kriisiviestinnälle suuria käytännön haasteita. New Yorkin pääkonsulaatin toimistolla säilyivät sähkötkö koko Sandy-myrskyn ajan, mutta kriisiviestintä olisi ollut huomattavasti hankalampaa toteuttaa, mikäli sähköjä ja internet-yhteyttä ei olisi ollut saatavilla. Sosiaalinen median toimii hyvin tukikanavana muiden rinnalla, mutta pelkästään sen varaan organisaation kriisiviestintää ei voi rakentaa.

6.2 Reliabiliteetti ja validiteetti

Tässä kappaleessa käsitellään opinnäytetyön luotettavuutta ja mittaustulosten toistettavuutta. Reliabiliteetti tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta. Reliabiliteetti-käsite kuuluu yleensä määrälliseen, kvantitatiiviseen tutkimukseen. Reliabiliteetilla eli mittarin tai menetelmän luotettavuudella viitataan perinteisesti käytetyn tutkimusmenetelmän kykyyn antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia, toisin sanoen käsitteellä tarkoitetaan tutkimusmenetelmän ja käytettyjen mittareiden kykyä saavuttaa tarkoitettuja tuloksia. Tämä opinnäytetyö on laadultaan kvalitatiivinen eli laadullinen. Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidessa pyritään selvittämään kuinka validi tutkimus on. Validius tarkoittaa valitun tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parantaa tutkijan mahdollisimman tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta. Kaikki tutkimuksen vaiheet tulee selostaa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, ja kertoa esimerkiksi haastattelututkimuksen aineiston kokoamisen olosuhteista sekä ajankohdasta. Tutkijan tulee kertoa myös haastatteluun käytetty aika, mahdolliset häiriötekijät, virhetulkinnat haastattelussa, ja tutkijan oma itsearviointi tilanteesta. Tutkimuksen tarkkuutta voidaan parantaa käyttämällä useita tutkimusmenetelmiä. Triangulaatio voidaan jakaa neljään eri tyyppiin: metodologinen triangulaatio tarkoittaa useiden menetelmien käyttöä samassa tutkimuksessa, tutkijatriangulaatio tarkoittaa usean tutkijan osallistumista yhden tutkimuksen tekoon, teoreettinen triangulaatio tarkoittaa tutkittavan ilmiön lähestymistä eri teorioiden näkökulmasta sekä aineistotriangulaatio, joka tarkoittaa usean tutkimusaineiston keräämistä saman ongelman ratkaisemiseksi. Tässä tutkimuksessa on metodisen triangulaation mukaisesti käytetty kahta tutkimusmenetelmää saman aineiston tutkimisessa. Usean tutkimusmenetelmän käytöstä on myös käytetty termejä metodien yhdistäminen (mixing methods), metodinen lähestymistapa, sekä kiteyttäminen (crystallization). (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 216 - 218.)

Arvioin tämän tutkimuksen luotettavuutta hyväksi. Perusteluina arviolle on tutkimusvaiheiden kuvaaminen mahdollisimman tarkasti. Sain vastauksen kaikkiin opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin. Haastattelin työhöni New Yorkin pääkonsulaatin varapääkonsulia, joka pystyi antamaan tarkimman mahdollisen kuvauksen Sandy-myrskyn aikaisista tapahtumista. Tutkimuksen validiteetti on mielestäni myös hyvä, sillä teema-

haastattelun ja sisällönanalyysin avulla pystyin saamaan tietoa valitsemani tutkimusaiheesta tietoa paremmin, kun tutkimalla niitä esimerkiksi kvantitatiivisesti. Näillä menetelmillä sain tutkittua sitä, mitä oli tarkoituskin tutkia. Opinnäytetyössä valitsemani tutkimusmenetelmät on perusteltu tutkimuksen edetessä, sekä kuvattu haastattelukysymysten laatimista että haastattelun toteuttamista eli aineistonkeruuta. Laatimani haastattelukysymykset löytyvät liitteestä 1. Perustelen myös, miksi valitsin haastateltavaksi juuri tässä tutkimuksessa haastatellun henkilön. Luvussa neljä on kerrottu tarkasti haastattelun teosta: haastattelupaikasta ja -ajasta, haastattelun kestosta sekä mahdollisista häiriötekijöistä.

6.3 Oma oppiminen

Aloitin opinnäytetyön tekemisen helmikuussa 2013 sovittuani toimeksiannosta ulkoasiainministeriön kanssa. Alkuperäisen suunnitelmani mukaan opinnäytetyön piti valmistua syyslukukaudella 2013. Opinnäytetyön aikataulun laadin uusiksi muutama otteen tekoprosessin aikana. Kävin töissä koko tekoprosessin ajan, ja uskon että mikäli olisin keskittynyt pelkästään opinnäytetyön tekoon, olisin saanut sen valmiiksi jo aikaisemmin. Opinnäytetyön tekemisessä oli välillä pitkiä taukoja ja tekoprosessin aikaan mahtui myös isoja elämänmuutoksia.

Koen oppineeni paljon prosessin aikana. Kriisiviestintää koskevaa teoriakirjallisuutta löytyi hyvin, kuten myös kirjallisuutta sosiaalisesta mediasta. Julkishallinnon organisaatiosta sosiaalisessa mediassa on tehty muutamia tutkimuksia, mutta kirjallisuutta aiheesta ei varsinaisesti löytynyt. Kirjoittamisesta ja tutkimuksen teosta opin paljon, sillä en ole tehnyt laajuudeltaan vastaavaa kirjoitustyötä aikaisemmin. Työ eteni ja rakentui osio kerrallaan, vaikkei valmistunutkaan niin nopeasti, kun olin alun perin suunnitellut. Teoriaosuuden laatimisen jälkeen oli mielenkiintoista tutkia, kuinka kirjallisuudessa käsitellyt asiat toimivat todellisuudessa.

Haastavinta prosessissa oli opinnäytetyön teko työssäkäynnin ohella. Lopulta sovin kuitenkin työnantajan kanssa, että teen kolmepäiväistä työviikkoa, jotta saan enemmän aikaa opinnäytetyön tekemiselle. Prosessin aikana opin itsestäni, että kalenterista on

raivattava konkreettisesti tilaa ja tehtävä päiväkohtainen aikataulusuunnitelma, jotta työ etenee tehokkaasti ja aiotussa tahdissa.

6.4 Johtopäätökset

Hyvän reagointinopeuden vuoksi New Yorkin pääkonsulaatin kriisiviestintä tavoitti kohderyhmänsä ajoissa. Pääkonsulaatin Facebook-sivu oli olemassa ja käytössä jo ennen Sandy-myrskyä, joten viestintäkanavaa ei tarvinnut erikseen luoda kriisin alkaessa. Tämä myös nopeutti viestinnän käynnistymistä. Täten on hyvä, että Suomen ulko- ja maanedustustoilla on jo etukäteen luotu sosiaalisen median profiili, joka voidaan kriisitilanteessa aktivoida, vaikkei taho entuudestaan olisi aktiivinen sosiaalisessa mediassa. New Yorkin pääkonsulaatilla oli jo ennen myrskyä luotu verkosto sosiaalisessa mediassa, ja tämän vuoksi kriisin aikana julkaistut päivitykset tavoittivat laajan lukijakunnan. On siis kriisiviestinnän kannalta edullista, mikäli organisaatio on jo entuudestaan tunnettu sosiaalisessa mediassa, sillä kriisiviestinnän alkaessa se on jo ihmisille tuttu ja kohderyhmän tavoittaminen on helpompaa.

Kriisitilanteessa ulkoasiainministeriö erottuu sosiaalisessa mediassa edukseen luotettavana tietolähteenä, jolta peräisin oleva tieto on uskottavaa ja oikeaa. Ulkoasiainministeriön tekemä kriisiviestintä sosiaalisessa mediassa on myös hyvä mahdollisuus lisätä organisaation tunnettuutta ja saada lisää näkyvyyttä ja seuraajia. New Yorkin pääkonsulaatin Facebook-sivun kävijämäärä lähes kaksinkertaistui Sandy-myrskyn aikana pitkälti juuri aktiivisen kriisiviestinnän vuoksi. New Yorkin pääkonsulaatti sai Facebookissa tekemästään kriisiviestinnästä runsaasti positiivista palautetta ja medianäkyvyyttä.

Sosiaalinen media toimii ulkoasiainministeriön muun kriisiviestinnän tukena erittäin hyvin, ja sen merkitys kriisiviestintäkanavana tulee kasvamaan tulevaisuudessa. Tarkastelen erityisesti Facebookia, sillä se on suomalaisten keskuudessa suosituin sosiaalisen median sovellus. Viestintäkanavana se on joustava, ja tehokas suurten ihmismäärien tavoittamisessa. Suurin osa ihmisistä on jonkin sosiaalisen median sovelluksen piirissä, joten se on tehokas keino tavoittaa ihmisiä myös kriisitilanteessa. Facebookin etuja ovat myös nopeus, ja mahdollisuus tehdä lyhyitä, informatiivisia päivityksiä.

6.5 Kehitysehdotukset ja jatkotutkimusaiheet

Suomen New Yorkin pääkonsulaatti sai Sandy-myrskyn aikana Facebookissa tekemästään kriisiviestinnästä runsaasti positiivista palautetta. Facebookin käytön johdosta pääkonsulaatti esiintyi vilkkaasti suomalaisessa mediassa. Pääkonsulaatin Facebook-sivun käyttö kriisiviestinnän kanavana on saanut kiitosta niin suomalaisista, kuin ulkomaalaisistakin lähteistä. Esimerkiksi Ylen Aamu-tv:n lähetyksessä 31.10.2012 kehoitettiin ihmisiä seuraamaan pääkonsulaatin Facebook-sivuja ajankohtaisen tiedon saamiseksi. Myös BBC kommentoi pääkonsulaatin toimintaa seuraavasti:

"The Consulate General of Finland in New York was doing a sterling job last night providing information on Facebook." (BBC, by Zoe Kleinman 29.10.2012)

Suomen suosituin hakukone Google.fi antoi 5.11.2012 yhteensä 364 hakutulosta haulle "Suomen New Yorkin pääkonsulaatti" + Facebook. Näistä hakutuloksista noin puolet on suomalaisten mediatalojen uutislinkkejä Sandy-myrskyä koskien. Uutisissa nostettiin esiin pääkonsulaatin jakamaa tietoa erityisesti sähkönjakelua koskien, kuten seuraava lainaus esittää:

"Suomen New Yorkin pääkonsulaatti tiedottaa Facebook-sivuillaan, että ainakin New Yorkissa sähköjen takaisin saaminen on epätodennäköistä ennen viikonloppua. Asiasta kertoi konsulaatin mukaan kaupungin pormestari Michael Bloomberg tiedotustilaisuudessa." (Pohjolan Sanomat 31.10.2012)

Kriisin ollessa päällä, pääkonsulaatin sivut saivat kolmessa päivässä korkeimmillaan 90 uutta tykkääjää, normaaliin 1-5 verrattuna. (Hänninen, H. 2012)

Alla on kehitysehdotuksia liittyen ulkoasiainministeriön kriisiviestintään sosiaalisessa mediassa.

Muut sosiaalisen median kanavat kriisiviestinnän tueksi. Sosiaalisen median sovellusten ja palvelujen kehittäminen on jatkuvassa liikkeessä ja uudet sovellukset leviävät aikaisempien sovellusten avaamia teitä. Kun markkinoille tulee uusi ja mielenkiin-

toinen sosiaalisen median sovellus, sen soveltumista kriisiviestinnän kanavaksi kannattaa selvittää hyvissä ajoin ennen mahdollisen kriisin tapahtumista. Sosiaalisen median muista sovelluksista etenkin mikroviestintäpalvelu Twitter, kuvien jakopalvelut Instagram ja Flickr saattaisivat soveltua hyvin myös kriisiviestinnän kanaviksi. Sandy-myrskyn aikana Facebook oli ainoa käytetty sosiaalisen median sovellus, pääkonsulaatti seurasi Sandy-myrskyn aikana Twitteriä tietolähteenä, mutta ei ollut siellä itse aktiivinen. Ulkoasiainministeriö voisi selvittää etukäteen, mitä sosiaalisen median muita kanavia se voisi tulevaisuudessa hyödyntää kriisiviestinnässä Facebookin lisäksi.

Toimintasuunnitelma sosiaalisen median sovellusten kaatumisen varalle. Sosiaalisen median sovellukset sopivat erittäin hyvin kriisiviestinnän kanaviksi. Niiden käyttöön liittyy kuitenkin myös riskejä. Facebook-tili voidaan kaapata tai koko Facebook voi kaatua. Ulkoasiainministeriön tulisi varautua etukäteen tällaisiin uhkakuviiin, ja laatia toimintasuunnitelma niiden varalle.

Facebook Insights / Tietoja sivun kävijätiedoista. Tietoa sivun kävijätiedoista on Facebookin tarjoama palvelu. Sivun kävijätietojen avulla sivujen valvojat saavat käyttöönsä erilaisia koontitilastoja (esimerkiksi heidän sivustaan tykkäävien, julkaisun nähneiden ja julkaisua klikkanneiden lukumäärät). Tilastot luodaan kirjaamalla ja kokoamalla kävijöiden toimintatietoja sivuun liittyen. Kirjattavien toimintoja ovat muun muassa sivun julkaisun katsominen, julkaisun klikkaaminen tai tykkääminen tai julkaisun kommentoiminen. Tätä toimintoa voi hyödyntää kriisiviestintää kehittäessä sen arvioimisessa, minkälaiset päivitykset kriisiviestinnän aikana ovat kiinnostaneet kohderyhmää eniten.

Buffer & Hootsuite sekä muut sosiaalisen median hallintatyökalut. Buffer ja Hootsuite ovat esimerkkejä palveluista, jotka mahdollistavat usean sosiaalisen median sovelluksen hallinnoimisen yhdellä kertaa. Palvelun käyttö helpottaa sosiaalisen median kanavien päivittämistä, ja mahdollistaa päivityksen julkaisemisen samaan aikaan useassa kanavassa. Kriisiviestinnän kannalta usean sosiaalisen median kanavan hallinta yhden työkalun avulla on aikaa säästävää ja tehokas apukeino.

Sosiaalisen median seurantatyökalut. Suurin osa maksullisista ja laadukkaista sosiaalisen median vuorovaikutusta mittaavista työkaluista on peräisin Yhdysvalloista. Työkaluja valitessa on syytä kiinnittää huomiota käytettyihin lähteisiin, tietosisältöön, konsultointipalvelujen tarjontaan ja palveluntarjoajan markkina-asemaan. Sosiaalisen median vuorovaikutusta mittaavien työkalujen markkinoilla uusia yrityksiä syntyy, kuolee ja fuusioituu nopealla vauhdilla. Seurantatyökalujen kilpailukyky muuttuu nopeasti. Lähteiden suhteen tulee tarkistaa muun muassa maantieteellinen ja kielellinen kattavuus sekä kyky ymmärtää ja analysoida kieliä. On huomioitava, että Suomen kieli on vaikea analysoitava työkaluille, minkä vuoksi useimmat seurantatyökalut eivät pysty tuottamaan laadukasta tietoa. On myös tärkeää tarkistaa, seuraako työkalu vain avoimia ympäristöjä kuten Twitteriä, vai pystyykö se seuraamaan myös suljettujen ympäristöjen, kuten Linkedinin ryhmien keskusteluvirtoja. Mahdollisuus lisätä seurantavalikoimaan helposti uusia sosiaalisen median sovelluksia on myös hyvän seurantatyökalun tunnusmerkki. Seurantatyökalun mittaristonäkymä tulisi olla räätälöitävissä organisaation tarpeisiin. Kun päänäkö näkö tarjoaa yleiskatsauksen tavoitteiden perusteella rakennettuun mittaristoon, viestintätoimenpiteiden nopea ohjaaminen on helpompaa. Perinteiseen mediaseurantaan erikoistuneet toimijat ovat nopeasti laajentaneet palveluitaan myös sosiaalisen median seurantaan. Markkinoille on tullut myös monia vain sosiaaliseen mediaan erikoistuneita seurantatyökaluja. Suomalaisille markkinoille on tarjolla valmiita ja jatkuvasti kehittyviä tai beta-vaiheessa olevia sosiaalisen median seurantatyökaluja. Keskeisimpiä ovat tällä hetkellä MeltWater Buzz, Websnewsmonitorin SocialMonitor, STT Amon sekä M-Brainin M-adaptive. Kansainvälisiä kielialueita seuraavia työkaluja tarjoavat esimerkiksi Converseon, Nielsen ja Radian6. Ennen työkalun valitsemista kannattaa selvittää, kuinka se toimii halutulla kielialueella. Maksullisten työkalujen lisäksi markkinoilla on kasvava määrä maksuttomia palveluita. Ennen ostopäätöksen tekoa kannattaa kokeilla useita erilaisia työkaluja, ja kiinnittää huomiota käytettävyyden lisäksi löydettyjen keskustelujen ja kommenttien laatuun, kattavuuteen ja määrään. (Forsgård & Frey 2010, 140-152.)

Vuorovaikutteisuuden lisääminen kriisiviestinnässä. Sosiaaliselle medialle on tyyppistä viestinnän vuorovaikutteisuus sekä viestintä monelta monelle. Vuorovaikutteisuutta voi edelleen lisätä esittämällä esimerkiksi Facebook-sivulla tai Twitterissä kysymyksiä lukijoille. Facebook-sivun kävijöille osoitetuista kysymyksistä seuraa yleensä

keskustelua ja sivuilla kävijöiden aktiivisuutta. Kysymykset auttavat luomaan sivulle yhteisöllisyyden tuntua. Sosiaalisessa mediassa toteutetussa kriisiviestinnässä voi esimerkiksi pyytää sivulla kävijöitä jakamaan hyödyllistä tietoa, joka saattaa auttaa muita kriisin kohdanneita ihmisiä.

Lähteet

Coombs, W.T. 2012. Ongoing Crisis Communication. SAGE Publications. California.

Forsberg, T. & Pursiainen, C. 2003. Suomalainen kriisipäätöksenteko. Gaudeamus. Helsinki.

Forsgård, C. & Frey, J. 2010. Suhde. Sosiaalinen median muuttaa johtamista, markkinointia ja viestintää. Infor Oy. Hansaprint Oy. Vantaa.

Gerlander, R. 22.5.2014. Varapääkonsuli. New Yorkin pääkonsulaatti. Haastattelu. Helsinki.

Hakala, S. & Huhtala, H. Kriisi ja viestintä. 2007. Gaudeamus. Hakapaino. Helsinki.

Henriksson, A. & Karhu, M. 2002. Kriisit ja viestintä. Inforviestintä Oy. Tampere-Paino Oy. Tampere.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Helsinki University Press. Yliopistopaino. Helsinki

Hänninen, H. Suomen New Yorkin pääkonsulaatti 2012. Suomen New Yorkin pääkonsulaatin näkyvyys suomalaisessa mediassa Sandy-myrskyn aikana. Palautekooste.

Ilmatieteenlaitos 2012a. Ilmastokatsaus 10/2012. Luettavissa:

http://ilmatieteenlaitos.fi/c/document_library/get_file?uuid=6c479527-2f6d-467d-af9e-3bc6e04bc82d&groupId=30106. Luettu 10.9.2014.

Ilmatieteenlaitos 2012b. Ilmastokatsaus 10/2012. Luettavissa:

http://ilmatieteenlaitos.fi/c/document_library/get_file?uuid=6c479527-2f6d-467d-af9e-3bc6e04bc82d&groupId=30106. Luettu 10.9.2014.

Jyväskylän yliopisto 2013. Yhteisöviestintä. Luettavissa:

<https://www.jyu.fi/hum/laitokset/viesti/oppiaineet/yvi>. Luettu 23.9.2013

Lehtonen, J.2009. Ettei pahin tapahtuisi. Riski- ja kriisiviestinnän perusteet. Mainostajien liitto. Vaasa.

Lehtonen, J.1999. Kriisiviestintä. Mainostajien Liitto. Vaasa.

Puolustustilalaki 22.7.1991/1083.

Oikeusministeriö 2010. Sosiaalisen median mahdollisuudet hallinnolle. Luettavissa:

<http://www.kansanvalta.fi/Satellite?blobtable=MungoBlobs&blobcol=urldata&SSURId=1274106011576&blobwhere=1274106011576&blobheadername1=Content-Disposition&ssbinary=true&blobheader=application/pdf>. Luettu 20.9.2013

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Saarikoski, P., Suominen, J., Turtiainen, R. & Östman, S. 2009. Funetista Facebookiin – Internetin kulttuurihistoria. Oy Yliopistokustannus, HYY yhtymä. Tallinna.

Sanastokeskus TSK 2009. Varautumisen ja väestönsuojelun sanasto. Luettavissa:

<http://www.tsk.fi/cgi-bin/netmot.exe?UI=figr&height=156&qfind=kriisi>. Luettu 15.9.2013

Sanastokeskus TSK 2010. Sosiaalisen median sanasto. Luettavissa:

<http://www.tsk.fi/cgi-bin/netmot.exe?UI=figr&qfind=sosiaalinen+media>. Luettu 20.9.2013

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Tampereen yliopisto 2014.. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Sisällönanalyysi. Luettavissa:

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_2.html. Luettu 30.11.2014

Tilastokeskus 2010. Tieto- ja viestintätekniikan käyttö -tutkimus 2010. Luettavissa:

http://stat.fi/til/sutivi/2010/sutivi_2010_2010-10-26_tie_001_fi.html. Luettu 16.9.2013

Tuominen, P. 2013. Virtuaalimaine. Talentum Media Oy. Liettua

Ulkoasiainministeriö 2013a. Ulkoministeriön strategian lähtökohdat. Luettavissa:

<http://formin.finland.fi/public/download.aspx?ID=12283&GUID={8288D82C-6462-4CD5-A66B-5D0CB30BA88F}>. Luettu 11.9.2013

Ulkoasiainministeriö 2013b. Ulkoasiainministeriön yleisesite. Luettavissa:

<http://formin.finland.fi/public/download.aspx?ID=21443&GUID={67F0C925-9C1D-42E4-9638-4F0665B4A252}>. Luettu 12.9.2013

Ulkoasiainministeriö 2013c. Ulkoasiainministeriön organisaatio. Luettavissa:

<http://formin.finland.fi/Public/default.aspx?nodeid=15130&contentlan=1&culture=fi-FI>. Luettu 12.9.2013

Ulkoasiainministeriö 2013d. Ulkomaanedustustot. Luettavissa:

<http://formin.finland.fi/Public/default.aspx?nodeid=15203&contentlan=1&culture=fi-FI>. Luettu 12.9.2013

Ulkoasiainministeriö 2013e. Suomen edustustoverkko. Luettavissa:

<http://formin.finland.fi/public/default.aspx?nodeid=44753&contentlan=1&culture=fi-FI>. Luettu 16.9.2013

Ulkoasiainministeriö 2013f. Suomen pääkonsulaatti, New York. Luettavissa:

<http://www.finland.org/public/default.aspx?nodeid=35831&contentlan=1&culture=fi-FI>. Luettu 16.9.2013

Ulkoasiainministeriö 2013g. Suomen edustuston tehtävä kriisitilanteissa. Luettavissa:

<http://www.formin.fi/public/default.aspx?nodeid=34613&contentlan=1&culture=fi-FI#ed>. Luettu 20.9.2013

Ulkoasiainministeriö 2014a. Suomen pääkonsulaatti, New York. Luettavissa:

<http://www.finland.org/public/default.aspx?nodeid=35840&contentlan=1&culture=fi-FI>. Luettu 4.11.2014

Ulkoasiainministeriö 2014b. Suomen pääkonsulaatti, New York. Luettavissa:

<http://www.finland.org/public/default.aspx?nodeid=35840&contentlan=1&culture=fi-FI>. Luettu 4.11.2014

Valmiuslaki 29.12.2011/1552.

Valtioneuvoston kanslia 2002. Valtionhallinnon viestintäsuositus. Luettavissa:

<http://vnk.fi/julkaisukansio/2002/j06-valtionhallinnon-viestintasuositus/pdf/134397.pdf>. Luettu 20.9.2013

Valtioneuvoston kanslia 2010. Valtionhallinnon viestintäsuositus. Luettavissa:

<http://www.finlex.fi/data/normit/36238-viestintasuositus.pdf>. Luettu 20.9.2013

Liitteet

Liite 1. Haastattelukysymykset.

1. Oliko New Yorkin pääkonsulaatilla ennalta laadittu sosiaalisen median kriisiviestintäsuunnitelma?
2. Miten kriisiviestinnän toteuttaminen sosiaalisessa mediassa on saatu sovitettua yhteen ulkoasiainministeriön muiden kriisiviestintäkanavien kanssa?
3. Miten New Yorkin pääkonsulaatin sosiaalisessa mediassa toteutettavan kriisiviestinnän vastuualueet ja roolit oli mietitty etukäteen mahdollista kriisitilannetta varten?
4. Oliko pääkonsulaatin Facebook-sivulla kriisiviestinnässä käytettyä tyyliä pohdittu etukäteen?
5. Kuinka usein pääkonsulaatin sosiaalisen median kriisiviestintäsuunnitelmaa arvioidaan, päivitetään ja harjoitellaan?
6. Kuinka nopeasti kriisiviestintä saatiin käynnistettyä Sandy-myrskyn alkamisen jälkeen?
7. Minkälaisella kokoonpanolla kriisiviestintää toteutettiin New Yorkin pääkonsulaatissa Sandy-myrskyn aikana?
8. Minkälaisia käytännön haasteita Sandy-myrskyn aikaisessa viestinnässä kohdattiin?
9. Miten hyvin New Yorkissa oleivat suomalaiset tavoitettiin Sandy-myrskyn aikana pääkonsulaatin Facebook-sivun kautta?
10. Etenikö kriisiviestintä ennalta laaditun suunnitelman ja ulkoasiainministeriön ohjeistuksen mukaisesti?
11. Kuinka oleellista Sandy-myrskyn aikaisen kriisiviestinnän sisältö oli kohderyhmän kannalta?
12. Oliko kriisiviestintää toteuttaessa vaikea erotella julkista, ulkoasiainministeriön virallista roolia, ja omaa yksityistä roolia?
13. Mistä pääkonsulaatin Facebook-sivulla myrskyn aikana julkaistut tilannetiedot saatiin?
14. Miten pääkonsulaatin Facebook-sivulla julkaistujen tietojen oikeellisuus tarkistettiin ennen päivitysten julkaisemista?

15. Miten kriisiviestinnässä hyödynnettyjen tietolähteiden luotettavuus voitiin tarkistaa myrskyn aikana?
16. Oliko kriisiviestinnän työnjako selkeä pääkonsulaatin Facebook-sivun ja ulkoasiainministeriön omien Facebook-sivun välillä?
17. Tapahtuiko myrskyn aikainen kriisiviestintä vain virka-aikana vai myös sen ulkopuolella?
18. Oliko pääkonsulaatti tavoitettavissa ympäri vuorokauden myrskyn aikana Facebook-sivun kautta?
19. Oliko Sandy-myrskyyn liittyvä tieto esillä myös ulkoasiainministeriön omilla sivuilla?
20. Välitettiinkö tietoa myrskyn aikana aktiivisesti ja reaaliaikaisesti myös muissa tiedotusvälineissä?
21. Miten muiden ulkomaanedustustojen kokemuksia kriisiviestinnästä sosiaalisessa mediassa (esimerkiksi Fukushimaon ydinvoimalaonnettomuuden tai Islannin tuhkapilven aikana) hyödynnettiin toteutettaessa kriisiviestintää Sandy-myrskyn aikana?
22. Kävivätkö New Yorkin alueella oleilevat suomalaiset pääkonsulaatin Facebook-sivulla saadakseen tilannetietoa Sandy-myrskyn aikana?
23. Miten sosiaaliselle medialle tyypillinen vuorovaikutteisuus ja viestinnän kaksisuuntaisuus ilmenivät Sandy-myrskyn aikaisessa kriisiviestinnässä?
24. Oletko ollut aikaisemmin hoitamassa viestintää ulkoasiainministeriössä kriisin aikana?
25. Minkälaisia puutteita ja kehitettäviä asioita havaittiin Sandy-myrskyn aikaisessa kriisiviestinnässä?
26. Miten kriisiviestinnän tavoitteen saavuttamista ja sen onnistumista sosiaalisessa mediassa arvioitiin?
27. Miten pääkonsulaatin sosiaalisen median kriisiviestintäsuunnitelmaa on kehitetty Sandy-myrskyn jälkeen?
28. Minkälaista palautetta pääkonsulaatti sai Facebookissa toteutetusta kriisiviestinnästä?
29. Kuinka merkittävä kriisiviestinnän kanava Facebook on ulkoasiainministeriön kriisiviestintäkanavien joukossa, ja muuttuiko sen merkitys Sandy-myrskyn jälkeen?

30. Mitkä ovat merkittävimmät erot ulkoasiainministeriön sosiaalisessa mediassa toteutettavan kriisiviestinnän ja muun kriisiviestinnän välillä?
31. Miten sosiaalisessa mediassa toteutetun kriisiviestinnän tyyli ja kieli eroavat perinteisistä kriisiviestintäkanavista?
32. Miten keskeisten sosiaalisen median kriisiviestintäkanavien, kuten Facebookin, kaatumiseen on varauduttu?
33. Minkälaisia riskejä liittyy sosiaalisen median käyttöön ulkoasiainministeriön kriisiviestinnässä?
34. Huomioitinko sosiaaliselle medialle ominainen visuaalisuus pääkonsulaatin Facebook-sivulla toteutetussa kriisiviestinnässä?
35. Minkälaisia odotuksia ulkoasiainministeriön kriisiviestintään sosiaalisessa mediassa kohdistuu?