TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

VESILAITOKSEN TIEDOTTAMISEN JA VIESTINNÄN KEHITTÄMINEN

Hanna Anttila

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2018
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Hyvinvointiteknologian koulutus

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Hyvinvointiteknologian koulutus

ANTTILA, HANNA:
Vesilaitoksen tiedottamisen ja viestinnän kehittäminen

Opinnäytetyö 88 sivua, joista liitteitä 13 sivua
Huhtikuu 2018

Opinnäytetyön taustalla oli Sastamalan seudun sosiaali- ja terveyspalveluiden ympäristöterveydenhuollon valvontatyössä havaittu kehittämistarve vesilaitoksen tiedottamisessa sekä haaste kyseisen ympäristöterveydenhuollon valvontayksikön viestinnän kehittämisessä. Opinnäytetyön tutkimusongelmina olivat, että tieto veden laadusta välittyy puutteellisesti veden käyttäjille sekä se, että käyttäjien riittävien yhteystietojen puutteellisuuden vuoksi tiedonkulku häiriötilanteissa on liian hidasta. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Ikaalisten Vesi Oy:n asiakastiedotusta veden laadun tiedottamisen osalta sekä Sastamalan seudun sosiaali- ja terveyspalveluiden ympäristöterveydenhuollon viestintäjärjestelmää vesihuollon häiriötilanteiden osalta. Samalla kerättiin tietoa muille vesilaitoksille viestinnästä, tiedottamisesta sekä erilaisista käytössä olevista viestintäjärjestelmistä. Opinnäytetyön tarkoitus oli tehdä kaksi kyselytutkimusta Ikaalisten Vesi Oy:n asiakkaille veden laadun tiedottamista koskien sekä haastattelututkimus kahdelle muulle ympäristöterveydenhuollon yksikön edustajalle sekä kahdelle muulle vesilaitoksen edustajalle koskien vesiepidemiatilanteiden tiedottamista.

Opinnäytetyö toteutettiin käyttäen sekä laadullista että määrällistä tutkimusotetta tapaustutkimuksen menetelmällä. Tutkimuksen aineistonkeruumenetelminä olivat lomakekysely, sähköinen kysely sekä haastattelut. Tutkimukseen osallistui ensimmäisen kyselytutkimuksen osalta 659 vastaajaa, toisen kyselytutkimuksen osalta 191 vastaajaa sekä haastattelututkimukseen osallistui neljän eri organisaation edustajista yhteensä viisi henkilöä. Kyselytutkimusten tuloksia käsiteltiin Excel –ohjelman avulla, ja tulokset esitettiin kuvioina. Kyselyiden avoimien vastausten tulokset esiteltiin sellaisenaan työssä. Haastattelujen tulokset analysoitiin sisällönanalyysin menetelmällä. Haastattelujen tuloksista otettiin suoria lainauksia työhön.

Kyselytutkimuksen tulokset vahvistavat vesilaitoksen käsitystä veden käyttäjien tarvitsemasta tiedosta sekä tiedottamisen ja viestinnän tiheydestä. Kyselytutkimus mahdollistaa ajantasaisten asiakastietojen keräämisen aloittamisen. Haastattelututkimuksen osuus ohjaa yksiköitä suunnittelemaan viestintää ja tiedottamista ennakolta sekä kannustaa valmiiden tiedotepohjien laadintaan sekä organisaatioiden yhteistyön kehittämiseen. Saadut tulokset antavat suuntaa vesilaitoksen viestintäjärjestelmän kehittämiselle sekä ympäristöterveydenhuollon viestinnän kehittämiselle.

Asiasanat: viestintä, tiedotus, vesihuoltolaitokset

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Master’s Degree Programme in Wellbeing Technology

ANTTILA, HANNA:
Development of Information and Communication at the Water Supply Service

Master's thesis 88 pages, appendices 13 pages
April 2018

The aim was to develop Ikaalisten Vesi Oy's customer information regarding water quality information of the Sastamala region social and health care services communication system for water supply problems. The purpose was to make two questionnaires for the customers of Ikaalisten Vesi Oy for information on water quality and an interview study for two environmental healthcare providers and a representative of the water company regarding water epidemic information.

The thesis was carried out using a qualitative and quantitative survey using the case study method. The data were collected through questionnaires, electronic questionnaires and interviews. The results of the surveys were processed using the Excel program, and they were presented as patterns. The results of open responses were presented as they were. The results of the interviews were analyzed through content analysis.

The survey included 659 respondents in the first survey and 191 respondents in the second survey. Five people from four different organizations participated in the interviews.

The survey confirms the water company's perception of the information needed by water users, the density of information and communication, as well as the possibility to start up-to-date customer data collection. The contribution of the interview study guides departments to plan communication and information in advance, and encourages the development of ready-made information bases and the development of co-operation.

Key words: information, communication, water supply

SISÄLLYS

1 JOHDANTO ... 7
2 TUTKIMUKSEN TAUSTAA ... 9
2.1 Sastamalan seudun sosiaali- ja terveyspalveluiden organisaatio ... 9
2.2 Ikaalisten Vesi Oy:n organisaatio ... 10
2.3 Käytössä olevat tietojärjestelmät, viestintäjärjestelmät ja ohjeet ... 11
2.4 Tutkimuksen lähtökohdat ... 12
3 TYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET ... 14
4 KIRJALLISUUSKATSAUS ... 15
4.1 Puhtaan talousveden merkitys ... 15
4.1.1 Vesi ihmisoikeutena ... 15
4.1.2 Veden merkitys elimistölle ... 16
4.1.3 Vesihuolto ... 17
4.2 Viestintä ja tiedottaminen ... 19
4.2.1 Yritys viestijänä ja tiedottajana ... 21
4.2.2 Yrityksen viestinnän strategiat ulkoisessa viestinnässä ... 22
4.2.3 Viranomainen viestijänä ja tiedottaja ... 23
4.2.4 Kriisiviestintä viestintämuotona ... 24
4.2.5 Kriisiviestinnän hallinta ja suunnittelu ... 26
4.2.6 Verkkoviestintä ... 29
4.3 Viestinnän työvälineet ja tulokset ... 30
4.3.1 Internet ... 30
4.3.2 Facebook ... 31
4.3.3 Tekstiviestit ... 33
4.3.4 Lehdistötiedote ... 34
4.3.5 Vaaratiedote ... 35
4.3.6 Vesilaitoksille kehitettyjä ratkaisuja ... 36
4.4 Lainsäädäntö ... 40
4.4.1 Velvoitteet vesilaitoksille ... 40
4.4.2 Velvoitteet viranomaisille ... 42
5 TUTKIMUSPROSESSI ... 45
5.1 Tutkimusotteet ... 45
5.1.1 Kvantitatiivinen tutkimus ... 45
5.1.2 Kvalitatiivinen tutkimus ... 46
5.2 Tutkimusmenetelmänä tapaustutkimus ... 47
5.3 Tutkimuksen toteutus ... 48
5.3.1 Yhteistyö toimeksiantajan kanssa ... 48

5.3.2 Tutkimuksen kustannukset ... 49
5.3.3 Ensimmäisen kyselyn suorittaminen ... 49
5.3.4 Toisen kyselyn suorittaminen ... 50
5.3.5 Haastattelut ... 50
5.3.6 Haastatteluaineiston analyysimenetelmänä sisällönanalyysi ... 52
6 TULOKSET ... 53
6.1 Ikaalisten Vesi Oy:n asiakaskyselytutkimuksen tulokset ... 53
6.1.1 Asiakkaiden tiedon saannin tarpeet ... 53
6.1.2 Ymmärsivätkö kyselyyn osallistuneet yhteystietojen keräämisen merkityksen ... 56
6.2 Viestintä ja kokemukset vedenlaadusta tiedotettaessa ... 58
7 TIEDOTTAMISEN JA VIESTINNÄN KEHITTÄMINEN ... 62
8 POHDINTA ... 67
8.1 Työn tavoitteiden täyttyminen ... 67
8.2 Tutkimuksen luotettavuus ... 68
8.3 Tutkimuksen eettisyys ... 70
8.4 Jatkotoimenpiteet ... 71
LÄHTEET ... 72
LIITTEET ... 76
Liite 1. Asiakaskyselylomakkeet Ikaalisten Vesi Oy:n asiakkaille ... 76
Liite 2. Asiakaskyselylomake Ikaalisten Vesi Oy:n asiakkaille ... 78
Liite 3. Haastattelukysymykset ympäristöterveydenhuoltoon ... 79
Liite 4. Haastattelukysymykset vesilaitokselle ... 80
Liite 5. Kriisiviestintäkortti ... 81
Liite 6. Tiedotemalli keittokehotuksesta ... 83
Liite 7. Mikrobiologisen saastumisen aikana käytettäviä tiedotemalleja ... 84
Liite 8. Henkilötietolain (523/1999) 19 §:n mukainen rekisteriseloste ... 86

ERITYISSANASTO

EU-vesilaitos	vähintään 1 000 m^3 päivässä taikka vähintään 5 000 käyttäjälle talousvettä toimittava laitos
Evira	Elintarviketurvallisuusvirasto
Häiriö	Toteutunut riski, joka hoidetaan normaaleilla menettelytavoilla, joilla ei ole juurikaan vaikutusta esimerkiksi johtamis-, viestintä- tai henkilöstöjärjestelyihin.
Häiriötilanne	(Kokonaisturvallisuuden sanasto, TSK 47, 2014) Uhka tai tapahtuma, joka vaarantaa yhteiskunnan elintärkeitä toimintoja ja jonka hallinta edellyttää viranomaisen ja muiden toimijoiden tavanomaista laajempaa tai tiiviimpää yhteistoimintaa ja viestintää (Vesihuoltolaitoksen opas häiriötilanteisiin varautumiseen, 2016).
Sotesi	Sastamalan seudun sosiaali- ja terveyspalvelut
STT	Suomen Tietotoimisto
UNPD	United Nations Development Programme
Valvira	Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto
YK	Yhdistyneet kansakunnat
Yle	Yleisradio
Ympäristöterveydenhuolto	talousvesiasetuksen mukainen terveydensuojeluviranomainen, joka valvoo talousvesilaitosta ja sen toimintaa

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön taustalla on Sastamalan seudun sosiaali- ja terveyspalveluiden ympäristöterveydenhuollon valvontatyössä havaittu kehittämistarve vesilaitosten tiedottamisessa sekä haaste oman yksikön viestinnän kehittämisessä.

Talousvettä toimittavan vesilaitoksen velvoitteena on tiedottaa asiakasta veden laadusta riittävästi. (Asetus 1352/2015.) Veden laadusta tulee tiedottaa käyttäjille normaalioloissa ja erityistilanteissa. Normaalioloissa veden laadusta tiedotetaan esittämällä Internet-sivuilla tai asiakastiedotteissa yleisiä asiakkaita kiinnostavia arvoja kuten pH ja veden kovuus. Tiedottamisen laatu riippuu vesilaitoksesta ja veden käyttäjien tarpeista. Normaaliolojen häiriöitä ovat esimerkiksi sähkökatko tai verkostokorjauksessa aiheutunut vesikatko ja häiriötilanteita ovat ennalta arvaamaton toiminnanharjoittajasta johtumaton ongelma vedenjakelussa ja mahdollinen veden laadun heikkeneminen tässä tilanteessa.

Vesilaitoksista osa on vesiosuuskuntia, joissa toiminta on talkootyötä, ja osassa tietotekniikan käyttö on vähäistä. Suurimmissa vesilaitoksissa eli ns. EU-vesilaitoksissa käyttäjämäärät ovat suuria ja käytettävissä on yleensä tietojärjestelmiä tietojen tallentamiseen. Vaikka toiminta olisi suurempaa ja tietotekniset mahdollisuudet ovat olemassa, on silti haasteita asiakastiedottamisen käyttöönotossa. Ongelmana on myös henkilötietolaki, jonka mukaisesti asiakasrekisterin käyttöönotossa tulee laatia rekisteriseloste, joka on oltava jokaisen rekisterissä olevan saatavilla ja siinä on kuvattava muun muassa henkilötietojen käsittelyn tarkoitus. (Henkilötietolaki 523/1999.) Käytännössä tämä tarkoittaa, että asiakkaiden tietojen keräämisen yhteydessä on pyydettävä lupa tiedottamista varten. Vaikka asiakkaan tiedot olisivat käytettävissä, ei esimerkiksi asiakkaan puhelinnumeroa saa käyttää veden laadun poikkeamasta tiedottamiseen ilman asiakkaan suostumusta. Vesilaitoksille tehdyissä erilaisissa tietojärjestelmissä on erilaisia tiedottamismahdollisuuksia esimerkiksi tekstiviestijärjestelmä, jolla lähetetään viesti halutulle verkostoalueelle. Osassa järjestelmistä niiden käyttö vaatii koordinaattien syöttämistä kohdekohtaisiksi, osan järjestelmät ovat helppokäyttöisempiä. Haasteina ovat edelleen kankea järjestelmän käyttöönotto sekä resurssit eri laitoksilla.

Tiedottamisen tärkeyteen on osin havahduttu nyt tehtyjen lakimuutosten vuoksi ja aiemmin esiintyneiden vesiepidemioiden perusteella. Yhtenä esimerkkitapauksena viestinnän

vaikuttavuudesta ja tärkeydestä voidaan pitää Nokialla tapahtunutta vesikriisiä 28.-30.11.2007. Tällöin puhdistettua jätevettä joutui talousvesiverkostoon ja se aiheutti Nokian kaupungin alueella yhteensä noin 8 000 ihmisen sairastumisen (Puhdistetun jäteveden joutuminen talousvesiverkostoon… 2009.). Onnettomuustutkintakeskus on laatinut tutkintaselostuksen Nokian vesiepidemiasta. Tutkintaselostuksen johtopäätöksissä todettiin, että alkuvaiheen tiedottaminen oli kokonaisuudessaan riittämätöntä ja onnettomuuden alkuvaiheen johtovastuun ottamisessa oli puutteita (Puhdistetun jäteveden joutuminen talousvesiverkostoon… 2009.).

Opinnäytetyöllä pyritään saamaan yhteistyöhön lupautuneen Ikaalisten Vesi Oy:n asiakastiedottamisjärjestelmä käyttöön sekä kehittämään Sastamalan seudun sosiaali- ja terveyspalveluiden ympäristöterveydenhuollon yksikön omaa tiedottamisjärjestelmää. Lisäksi työssä pyritään selvittämään oikeat yhteystiedot muihin toimijoihin ja viranomaisiin, jotta tiedottamisessa ei tule aiheetonta viivytystä.

2 TUTKIMUKSEN TAUSTAA

2.1 Sastamalan seudun sosiaali- ja terveyspalveluiden organisaatio

Sastamalan kaupungin palveluksessa on 1 420 työtekijää. Näistä työntekijöistä Sastamalan seudun sosiaali- ja terveyspalveluiden työntekijöitä on 630. Sastamalan seudun sosiaali- ja terveyspalvelut tuottavat sosiaali- ja terveyspalveluita yhteistoiminta-alueen Sastamalan ja Punkalaitumen 28 700 asukkaalle vuodesta 2012 alkaen. Ympäristöterveydenhuollon osalta yhteistoiminta-alueelle liittyivät vuoden 2014 alussa Ikaalinen, Kihniö ja Parkano. Palveluita tuotetaan kuntien kanssa yhteisesti sovittujen palvelusopimusten mukaisesti. Lainsäädäntö ohjaa toimintaa. (Sotesi 2017, 3.)

Sosiaali- ja terveyspalveluiden sosiaali- ja terveyslautakuntaan kuuluu seitsemän alaryhmää, joista yksi on ympäristöterveydenhuolto. Ympäristöterveydenhuoltoon kuuluvat yleisen terveysvalvonnan, ympäristönsuojelun ja eläinlääkintähuollon tehtävät. Ympäristöterveydenhuolto toimii Ympäristöjaoston alaisuudessa. Kuvioon 1 on tiivistetty Sastamalan seudun sosiaali- ja terveyspalveluiden toiminta.

KUVIO 1. Sotesin organisaation kaaviokuva (Sotesi 2017, 3).

Sastamalan seudun sosiaali- ja terveyspalveluiden ympäristöterveydenhuolto toimii ympäristöjaoston alaisuudessa. Yksikön esimiehenä on terveysvalvonnan johtaja. Yleisen terveysvalvonnan tehtäviä hoitaa neljä terveystarkastajaa ja yksi ympäristöterveystarkastaja. Eläinlääkintähuollosta vastaa yhdeksän kunnaneläinlääkäriä, jotka vastaavat lihantarkastuksesta ja siihen liittyvästä valvonnasta sekä eläimistä saatavien elintarvikkeiden alkutuotannon valvonnasta. Yksi eläinlääkäreistä toimii vastaavana eläinlääkärinä vastaten eläinlääkintähuollosta. Hän toimii myös terveysvalvonnan johtajan sijaisena. Ympäristöterveydenhuollon alueella on kaksi valvontaeläinlääkäriä, joista toinen toimii Sastamalan ja Punkalaitumen alueella ja toinen toimii Ikaalinen, Kihniö ja Parkano alueella. Ympäristönsuojelutehtäviä hoitaa ympäristötarkastaja, ympäristöterveystarkastaja ja terveysvalvonnan johtaja. (Sastamalan seudun sosiaali- ja terveyspalveluiden… 2014, 5).

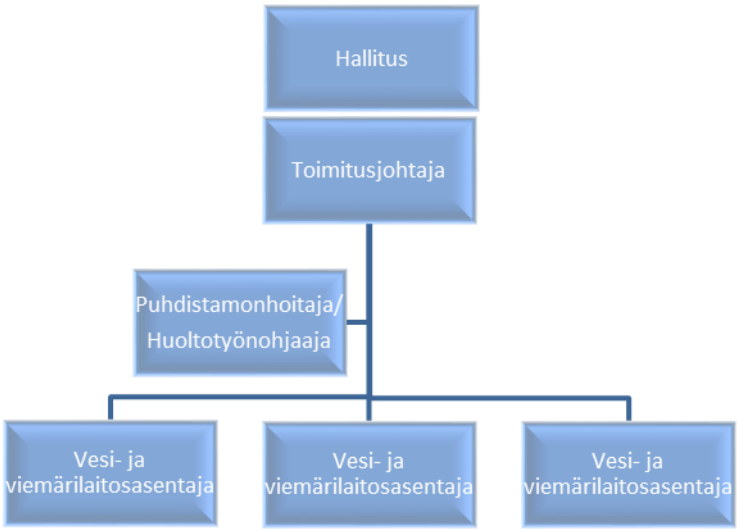
Ympäristöterveydenhuollon yleisen terveysvalvonnan ja eläinlääkintähuollon palveluita tarjotaan koko yhteistoiminta-alueella Ikaalinen, Kihniö, Parkano, Punkalaidun ja Sastamala. Ympäristösuojelun palveluita tarjotaan Punkalaitumen ja Sastamalan alueella. Valvonta-alueelle kuuluu n. 400 elintarvikehuoneistoa ja terveydensuojelulain mukaisia suunnitelmallisia kohdetta on n. 260, joista EU-vesilaitoksia on 3 kpl ja muita vesilaitoksia on 29 kappaletta. (Sastamalan seudun sosiaali- ja terveyspalveluiden… 2016, 4, 9, 20; Tarkastaja- ohjelma 2017.)

2.2 Ikaalisten Vesi Oy:n organisaatio

Ikaalisten Vesi Oy on vuonna 1959 perustettu vesihuoltolaitos. Yhtiö toimii yleishyödyllisellä pohjalla tarkoituksenaan lisätä asuinalueen viihtyvyyttä ja hyvinvointia, edesauttaa elinkeinojen kehittymistä sekä edistää pohjavesien ja ympäristön suojelua. Laitoksen vedenottamoita ovat Heinistön pohjavedenottamo ja Vatulan pohjavedenottamo. Vedenottamoiden ja vesitornin lisäksi laitoksella on vesijohtoverkostoa noin 113km. (Lepistö 2017a.)

Vuoden 2009 alusta alkaen yhtiö on vastannut viemärilaitoksesta, jonka tehtävänä on jäteveden johtaminen jätevedenpuhdistamoille ja jätevedenkäsittely ympäristölupaehtojen mukaisesti. Yhtiöllä on kolme jätevedenpuhdistamoa ja lähes viisikymmentä jäteveden-

pumppaamoa verkostoineen hoidettavana. Nykyisin yhtiö hoitaa tehtäviään viiden vakituisen työntekijän voimin sekä lisäksi yhtiö työllistää tarvittavan määrän ulkopuolisia palveluntuottajia. Yhtiön osakkeista Ikaalisten kaupunki omistaa 88,5%. (Lepistö 2017a.)



KUVIO 2. Ikaalisten Vesi Oy:n organisaatiokaavio 2017 (Lepistö 2017a).

2.3 Käytössä olevat tietojärjestelmät, viestintäjärjestelmät ja ohjeet

Sastamalan seudun sosiaali- ja terveyspalveluiden ympäristöterveydenhuollon käytössä on Sastamalan kaupunkikonsernin viestintäohje sekä ympäristöterveydenhuollon valmiussuunnitelma. Valmiussuunnitelmassa on koottu käytännön ohjeita tiedottamista varten sekä selvitetty vastuunjakoa tiedottamisen osalta. Ympäristöterveydenhuollon päivittäisen toiminnan käytössä on Digian Tarkastaja- niminen tietojärjestelmä, mihin tallennetaan valvontakohteita ja valvontaa koskevat tiedot. Tietojärjestelmään kerrytettyjä tietoja käytetään muun muassa tiedottamisen tukena. Järjestelmään on kirjattu toimijakohtaisesti yhteystietoja, tarkastusten- ja näytteenoton tuloksia sekä muita kohteen toimintaa koskevia tärkeitä tietoja esimerkiksi vesilaitosten valvontatutkimusohjelmat. Ympäristöterveydenhuollon käyttöön on laadittu yleisten valtakunnallisten ohjeiden avulla erilaisia tiedottamiseen liittyviä ohjeita. Osa ohjeista kuuluu vesilaitosten häiriötilannesuunnitelman liitteeksi (liitteet 6 ja 7). Osa ohjeista on vesilaitosten jatkuvaan käyttöön suunniteltuja ohjeita kuten kriisiviestintäkortti, jota on tarkoitus pitää aina mukana ajoneuvoissa (liite 5). (Ekonen 2017; Jääskeläinen 2017.)

Ikaalisten Vesi Oy:llä on käytössä Keypron KeyAgua tietojärjestelmä. Keypro Oy:n kehittämä KeyAqua on verkkotietoratkaisu vesialan ammattilaisille vesijohto- ja viemäriverkon omaisuudenhallintaan (Keypro 2018). Ikaalisten Vesi Oy on ottanut käyttöönsä sijainti- ja ominaisuustiedot, asiakastiedot, tekstiviestipalvelun, tiedonhaun ja raportoinnin, tiedonhaun sidosryhmille, monipuolisen tulostuksen, pilvipalvelun ja mobiiliominaisuudet (Lepistö 2017b.) Asiakastietojen kokonaisuus mahdollistaa asiakaspaikan tiedottamisen tekstiviestillä esimerkiksi veden jakelun keskeytyksestä sekä erilaisissa vaaratilanteissa. Erillisen tekstiviestipalvelun avulla on mahdollista tiedottaa asiakkaita sekä viranomaisia rajaamalla toimenpiteen vaikutusalue verkostosta, jolloin viesti lähetetään tämän alueen vedenkäyttäjille. Käytössä pilvipalvelu tukee etätoimintaa, kun tiedot ovat Internet-selaimella käytössä. Mobiiliversio mahdollistaa myös älylaitteiden, kuten tabletin, käytön kentällä. (Keypro 2018.)

Ikaalisten Vesi Oy tiedottaa asiakkailleen toimittamansa talousveden laadusta omilla Internet-sivuilla osoitteessa www.ikaalistenvesi.fi. Internet-sivut on asetettu aukeamaan ajankohtaista-sivulta, jossa kerrotaan meneillä olevista kunnostustöistä ja muista mahdollisesti veden laatuun tai toimitukseen vaikuttavista tekijöistä tai muuten asiakkaiden toimintaa haittaavista tekijöistä, kuten katujen sulkemisesta vesijohtoverkoston saneerauksen vuoksi. Internet-sivujen päivitys on tehty tiedonsaannin helpottamiseksi, sivujen päivitys on vähentänyt päivystykseen tulevia puheluja huomattavasti. Lisäksi Ikaalisten Veden Internet-sivuilla info-osiossa on kerrottu uusimpien suunnitelman mukaisten vesinäytteiden tulokset sekä erillisellä tiedotteella on kerrottu yleisesti veden laadusta, kuten veden pH:sta, kovuudesta sekä rauta ja mangaanipitoisuuksista. (Lepistö 2017b.)

2.4 Tutkimuksen lähtökohdat

Ympäristöterveydenhuollon valvonnassa on havaittu, että usean vesilaitoksen veden laadun tiedottamisessa on haasteita. Haasteina ovat tietotekniset ongelmat, ymmärtämättömyys asian merkityksestä sekä asiakastietojen puutteet. Valvonnassa on pyritty korostamaan tiedottamisvastuuta vuosittaisissa tarkastuksissa. Tarkastuksissa on käynyt ilmi, että osalla vesilaitoksista on selkeitä haasteita, koska niillä ei ole riittäviä tietojärjestelmiä eikä riittäviä asiakastietoja viestinnän toteuttamiseen. Puutteina ovat olleet mm. sähkö-

postien ja puhelinnumeroiden puuttuminen. Varsinkin pienissä vesiosuuskunnissa on ollut haasteena henkilöstöresurssit. Joidenkin vesilaitosten tietojärjestelmät ovat olleet liian kankeita nopeaan tiedottamiseen.

Vesilaitosten osalta häiriötilanteissa tiedottamista ei ole juurikaan tarvinnut tehdä, eikä viestintäjärjestelmiä ole otettu käyttöön. Poikkeustilanteissa on aiemmin tiedotettu Internet-sivujen kautta ja ovelta ovelle tiedotteella. Ympäristöterveydenhuollon omaa tiedottamista on suunniteltu, mutta sitä ei ole tarvinnut käyttää. Ongelmana erilaisten suunnitelmien osalta on se, että ajantasaisten yhteystietojen päivittäminen tuo haasteita. Vesilaitosten viestintäjärjestelmien käyttö jää usein myös tämän vuoksi tekemättä.

Vesilaitokset ovat nykyisin tietoisia veden laadun tiedottamisen velvoitteestaan, mutta eivät ole silti ryhtyneet toimenpiteisiin tiedottamiseen ryhtymiseksi. Asiakkaiden tietoja on kerätty vesimittarilukujen yhteydessä, mutta erityisesti tietojärjestelmien kehittämiseen tiedottamisen suhteen ei ole juurikaan tehty toimenpiteitä. Vesilaitoksilla on myös ollut negatiivista kokemusta veden laadusta tiedottamisessa normaalioloissa. Vesitulosten lähettäminen laskutuksen yhteydessä on aiheuttanut turhia epäilyksiä asiakkaiden osalta ja yhteydenottoja vesilaitokseen.

Opinnäytetyöllä pyritään kehittämään ympäristöterveydenhuollon omaa viestintäjärjestelmää saatujen tulosten perusteella. Viestintäjärjestelmän kehittämisessä pääpainopisteenä on yhteystietojen päivittäminen sekä uusien ohjeiden päivittäminen omaan viestintäjärjestelmään.

3 TYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tutkimusongelmana on se, että tieto veden laadusta välittyy puutteellisesti veden käyttäjille sekä se, että käyttäjien riittävien yhteystietojen puutteellisuuden vuoksi tiedonkulku häiriötilanteissa on liian hidasta.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Ikaalisten Vesi Oy:n asiakastiedotusta veden laadun tiedottamisen osalta sekä Sastamalan seudun sosiaali- ja terveyspalveluiden ympäristöterveydenhuollon viestintäjärjestelmää vesihuollon häiriötilanteiden osalta. Lisäksi kerätään tietoa muille vesilaitoksille viestinnästä, tiedottamisesta sekä erilaisista käytössä olevista viestintäjärjestelmistä.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tehdä kaksi kyselytutkimusta Ikaalisten Vesi Oy:n asiakkaille veden laadun tiedottamista koskien sekä haastattelututkimus kahden muun ympäristöterveydenhuollon yksikön edustajalle ja kahden muun vesilaitoksen edustajalle koskien vesiepidemiatilanteiden tiedottamista.

Opinnäytetyössä pyritään saamaan vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Mitkä ovat vesilaitoksen asiakkaiden tiedon saannin tarpeet?
2. Ymmärsivätkö kyselyyn osallistuneet vesilaitoksen asiakkaat yhteystietojen keräämisen merkityksen?
3. Miten viestintä toimii tällä hetkellä veden laadun tiedottamisen osalta ja millaisia kokemuksia tiedottamisesta on saatu?

4 KIRJALLISUUSKATSAUS

4.1 Puhtaan talousveden merkitys

4.1.1 Vesi ihmisoikeutena

Etelä-Aasiassa tehdyn tapaustutkimuksen mukaan yli 1 miljardilla ihmisellä ei ole mahdollisuutta käyttää puhdasta vettä ja puolestaan 2,6 miljardilla ihmisistä ei ole riittävää sanitaation mahdollisuutta. Turvallisen juomaveden ja sanitaation riittävä saatavuus on aiheuttanut erilaisia sairauksia, joissa vesi toimii sairauksien välittäjänä. Veteen liittyviä sairauksia sairastaa 3,2 miljoonaa henkeä vuodessa ja noin 6 %:a kaikista kuolemista maailmanlaajuisesti liittyy veteen. Veden, puhtaanapidon ja hygienian saatavuuden ongelmat ovat maailman laajuisia ja vaikeammillaan kehitysmaissa. (Prakash, Chourey 2011, 3.)

Likainen vesi sekä puhtaanapidon ja yleisen hygienian aiheuttamat taudit ovat johtaneet yhteensä 1,7 miljoonaan kuolemantapaukseen. Terveellisen eliniän odotetta on menetetty yli 54 miljoonaa vuotta kyseisten ongelmien takia. Ihminen tarvitsee joka päivä 20-50 litraa puhdasta vettä ruoanlaittoon, juomiseen ja hygienian ylläpitoon. UNDP (United Nations Development Programme) tunnustaa, että turvallisen juomaveden ja sanitaation mahdollisuus olisi taattava, koska se on tehokkain ennaltaehkäisevä lääke ja eri maiden hallitukset voivat vähentää näin tartuntatauteja. UNPD on YK:n kehitysohjelma, joka muodostaa maailmanlaajuisen kehitysverkoston. (Prakash, Chourey 2011, 4.)

Vuonna 2010 YK:n yleiskokous hyväksyi päätöslauselman, jossa tunnustetaan oikeus turvalliseen ja puhtaaseen veteen ja sanitaatioon ihmisoikeutena. Päätöslauselman puolesta äänesti 122 ja äänestyksestä pidättyi 41 maata. Suomi äänesti päätöslauselman puolesta, koska se perustui muun muassa vuoden 2009 valtioneuvoston antamaan selontekoon Suomen ihmisoikeuspolitiikasta. (Ulkoministeriö 2012.)

Ihmisoikeusneuvosto on käsitellyt useaan otteeseen vettä ihmisoikeutena. Vesi ihmisoikeutena ei kuitenkaan tarkoita oikeutta maksuttomiin vesipalveluihin eikä edellytä niiden järjestämistä julkisina palveluina. Vesi ihmisoikeutena tarkoittaa sitä, että talousvettä ja sanitaatiota on saatavilla ja ne kattavat perustarpeet. Lisäksi valtio takaa viime kädessä

oikeuden näihin asteittain mahdollisuuksien mukaan. Veden ja sanitaation tunnustaminen ei tarkoita sitä, että valtion velvollisuutena olisi saattaa haja-asutusalue vesihuollon piiriin. Yleiskokouksen päätöslauselmat eivät ole myöskään oikeudellisesti sitovia asiakirjoja. (Ulkoministeriö 2012.)

Ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus käsittää oikeuden elintasoon, siten että se riittää turvaamaan terveyden ja hyvinvoinnin. Lisäksi taloudellisen, sosiaalisen ja sivistyksellisten oikeuksien sopimuksessa ovat valtiot tunnustaneet oikeuden jokaiselle ihmiselle ja perheelle tyydyttävään elintasoon, johon kuuluu riittävä ravinto. Asiakirjoissa ei varsinaisesti oikeutta veteen mainita, mutta sen ollaan katsottu sisältyneen yllä mainittuihin oikeuksiin. (Ulkoministeriö 2012.)

Vesi- ja sanitaatio- oikeuksien historia käynnistyi Yhdistyneissä kansakunnissa vuonna 2002, jolloin talous-, sosiaali- ja kulttuurioikeuksien komitea hyväksyi yleisen huomautuksen oikeudesta veteen. Tämä yleinen huomautus selittää, että oikeus veteen pidetään epäsuorasti taloudellisena, sosiaalisena ja sivistyksellisenä oikeutena, joka kattaa oikeuden riittävään elintasoon ja oikeuden terveyteen. Vuonna 2006 perustettiin ihmisoikeuksien edistämistä ja suojaamista käsittelevä alakomitea, joka käsitteli juomavettä ja puhtaanapitoa koskevia suuntaviivoja. Tämän jälkeen vuonna 2007 ihmisoikeusvaltuutettu esitteli tutkimuksen, joka liittyi turvalliseen juomaveteen ja puhtaanapitoon. Tutkimuksessa päävaltuutettu ilmaisi olevansa vakuuttunut siitä, että on aika harkita turvallisen juomaveden ja puhtaanapidon saatavuutta ihmisoikeutena. Tämän jälkeen vuonna 2010 YK:n yleiskokous hyväksyi päätöslauselman, jossa tunnustetaan oikeus turvalliseen ja puhtaaseen veteen ja sanitaatioon ihmisoikeutena (United nations … 2018.)

4.1.2 Veden merkitys elimistölle

Juomat ovat normaalin aineenvaihdunnan sekä fysiologisten toimintojen välttämätön lähde. Suomalaisen ravitsemussuosituksen mukaisesti aikuisen nesteen tarve on yksi litra päivässä ruuasta tulevan nesteen lisäksi. Vettä pidetään suositeltavimpana janojuomana. Ylimääräisen veden ja kivennäisvesien juomisesta ei ole koettu olevan terveydellistä hyötyä. Päivittäisen nesteen tarvetta lisää imetys ja korkea ikä. (Valstra ym. 2008, 13,18.)

Nuoren aikuisen painosta on noin 60 % vettä ja sen osuus vähenee iän kertyessä sekä painonnousun myötä. 40 % elimistön vedestä on solujen sisällä ja loput noin 20 % on solujen ulkoisessa tilassa sekä veressä. Nestetasapainon säätely on yhteydessä elimistön kloridin, kaliumin ja natriumin väliseen suolatasapainoon. Munuaiset säätelevät hormonien avulla veden ja suolojen eritystä. Elimistön vesimäärä kuvaa ruoasta ja juomasta saadun sekä hiilihydraattien aineenvaihdunnasta muodostuneen veden tasapainoa sekä veden menetystä. (Valstra ym. 2008, 33; Sane 2011, 1361.)

Vesi poistuu elimistöstä iholta hikenä, hengitysteistä haihtumalla sekä virtsan ja ulosteen mukana. Veden haihtumisen määrää säätelevät erilaiset olosuhteet, kuten lämpötila, ruumiinlämpö, fyysinen aktiivisuus sekä vaatetus. Jano on ihmisen ja muiden nisäkkäiden elimistöä suojaava aisti, joka suojaa elimistöä kuivumiselta. Kynnys janontunteen heräämiseen vaihtelee eri henkilöiden välillä. (Sane 2011, 1361,1363.)

4.1.3 Vesihuolto

Vesihuolto koostuu useasta kokonaisuudesta. Näihin kuuluvat puhtaan juomaveden valmistus, juomaveden johtaminen verkostoon eli käyttäjälle, jäteveden johtaminen viemäriverkostossa jätevedenpuhdistamolle sekä jäteveden puhdistus ja puhdistetun jäteveden johtaminen takaisin ympäristöön. Vesihuollon toimintavarmuus ja keskeytymättömyys tuovat jokapäiväiseen elämään sujuvuutta. Vesi onkin hyödyke, jota toimitetaan vuoden jokaisena päivänä käyttöömme. Käytetty vesi myös poistetaan välittömästi käyttöpisteestä (edellyttäen kiinteistön viemäriverkostoon kuulumisen). Vesihuoltoa on kuvattu näkymättömäksi mutta samalla välttämättömäksi palveluksi. (Vesilaitosyhdistys 2018.)

Järjestetyn vesihuollon piiriin kuuluu noin 90 % suomalaisista. Puolestaan 0,5 miljoonaa asukasta on omien kaivojensa varassa. Vesilaitosten toimittamasta vedestä 40 % on pintavesistä valmistettua vettä ja noin 60 % on pohjavettä tai tekopohjavettä. Pienten vesilaitosten valvonta ja seuranta on varsin vähäistä, mutta vesiin liittyvien terveysriskien on koettu olevan pieniä sekä vesijohtoveden on todettu olevan laadultaan yleensä hyvää. Veden terveysriskit liittyvät mikrobiologiseen laatuun, erilaisiin kemiallisiin epäpuhtauksiin, veden käsittelyyn liittyviin aineisiin tai desinfioinnin sivutuotteisiin. Veden puhdistuksessa käytettävät teknologiat ovat yleensä tehokkaita ja ongelmat ovat pääsääntöisesti hoidettavissa. Veden laadun suurimmat riskit liittyvät yksityisiin kaivoihin sekä pieniin

pohjavesilaitoksiin. Yksityisten kaivojen kunnossapito sekä veden laadun seuranta kuuluvat kaivon omistajan vastuulle. Kuntien tulisi kuitenkin ohjeistaa näiden kaivojen omistajia sekä valvoa kaivojen veden laatua. (Valstra ym. 2008, 20.)

Vuoden 2014 mittauksien mukaan kotitaloudet käyttivät vettä keskimäärin 129 litraa päivässä asukasta kohden. Näihin aikoihin kokonaiskulutus oli kuitenkin noin 232 litraa päivässä asukasta kohden laskettuna. Kokonaiskulutuksessa on huomioitu kaikki verkostoon johdettu vesi ja siinä on otettu huomioon yritysten ja palveluiden käyttämä vesimäärä sekä laskuttamaton vesimäärä alueella asuvia asukkaita kohden. Tässä tapauksessa laskuttamaton vesi tarkoittaa verkostojen vuotovesiä ja yhdyskunnan laskuttamatonta vedenkäyttöä kuten sammutusvesi ja verkostohuuhtelut. Vedenkäytön kokonaiskulutus vaihtelee eri vesilaitosten välillä, koska eri laitoksilla voi olla eri määrä erilaisia teollisuusasiakkaita tai sitten voi olla laitoksia, joiden verkostoalueella ei ole lainkaan teollista vedenkäyttöä. (Vesilaitosyhdistys 2018.)

Suomessa talousvetenä käytetään pääsääntöisesti pohjavettä, joka on yleensä sellaisenaan juomakelpoista. Pohjavedelle riittää yleensä kevyt vedenkäsittely. Tekopohjavettä käytettäessä luontaisen pohjavesiesiintymän antoisuutta parannetaan imeyttämällä alueelle pintavettä. Tekopohjaveden laatu vastaa luonnollista pohjaveden laatua. Pintaveden käyttäminen pelkästään talousvetenä vaatii tehokkaan käsittelyn ja monivaiheisen prosessin. Vesilaitokselta puhdas talousvesi toimitetaan vesijohtoverkostoa pitkin veden käyttäjille. Yli 50 asukkaalle vettä toimittavia vesilaitoksia on Suomessa noin 1 500. Vesilaitosten jakaman talousveden laatu on Suomessa hyvää ja täyttää sille asetetut laatuvaatimukset ja suositukset. (Vesilaitosyhdistys 2018.)

Terveydensuojelulain (763/1994) mukaan yhteisessä käytössä olevan vedenottamon on tehtävä ilmoitus toiminnastaan kunnan terveydensuojeluviranomaiselle, jos vettä otetaan omilla laitteille talousvetenä käytettäväksi vähintään 50 henkilön tarpeisiin tai vähintään 10 m^3 vuorokaudessa. Näitä laitoksia koskee valvontatutkimusohjelman laadinta vaatimus. Valvontatutkimusohjelma laaditaan yhteistyössä terveydensuojeluviranomaisen kanssa sekä vedenjakelualueen että sille vettä toimittavan laitoksen kanssa. Valvontatutkimusohjelman on sisällettävä Sosiaali- ja terveysministeriön asetukset talousveden laatuvaatimuksista ja valvontatutkimuksista annetun sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen muuttamisesta (683/2017) liitteen II mukaiset tutkimukset ja laitoksen toimintaa koskevat perustiedot, jotka on esitetty terveydensuojelulain 18 §:n mukaisen hakemuksen

tiedoissa. Ohjelmaan lisätään myös muita kuin liitteen I taulukossa esitettyjä muuttujia tai tutkimustiheyttä voidaan lisätä erityisistä perusteista, kuten riskinarvioinnin johdosta saaduista tuloksista ja/tai muun laissa kuvatun lisävalvonnan tarpeen vuoksi. (Terveydensuojelulaki 763/1994; Asetus 683/2017.)

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus talousveden laatuvaatimuksista ja valvontatutkimuksista annetun sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen muuttamisesta (683/2017) liitteessä I on annettu talousveden laatuvaatimuksia ja -tavoitteita koskevat vaatimukset. Liitteen taulukossa 1. on enimmäisarvot bakteeripitoisuuksille eli *Escherichia colille* ja Entorokokeille. Puolestaan taulukossa 2. on annettu kemialliset laatuvaatimukset eri aineille kuten arseenille, bentseenille ja boorille. Kemiallisia laatuvaatimuksia on yhteensä 28 aineelle tai niiden yhdistelmälle, lisäksi liitteessä on annettu laatuvaatimukset radioaktiivisuudelle. Liitteen neljännessä taulukossa on annettu laatutavoitteita 18 aineelle tai ominaisuudelle kuten alumiinille, raudalle, hajulle sekä värille ja maulle. Liitteessä II on puolestaan määritelty näytteenoton tarkoitusta, näytteenoton erityisvaatimuksia ja viranomaisvalvonnan vähimmäistutkimustiheyksiä vedenjakelun eri määrien mukaisesti. Lisäksi liitteessä II on annettu ohjeita valvonnan tutkimustiheyden vähentämiselle tiettyjen aineiden osalta sekä perustelut tälle. Asetuksen liitteessä III on esitetty määritysten testimenetelmät. (Asetus 683/2017.)

4.2 Viestintä ja tiedottaminen

Viestintä on sanomien vaihdantaa lähettäjän ja vastaanottajan välillä tietyssä kulttuurisessa ja fyysisessä asiayhteydessä. Yhteisöviestintä on puolestaan yhteisön omaa viestintää, joka käsittää sisäisen viestinnän, eli vuorovaikutuksen ja tiedonvaihdon organisaation jäsenten kesken. Yhteisöviestintään kuuluu lisäksi kanssakäyminen ulkoisten yhteisöjen ja erilaisten kohderyhmien kanssa. Alla olevassa kuviossa (kuvio 3) on kuvattu erästä yhteisöviestinnän mallia. Yrityksen tai yhteisön toiminta koostuu yhteisöviestinnän mallin mukaan tarjottavista tuotteista ja palveluista sekä niitä käyttävistä asiakkaista. Yrityksen toiminnalle on määritelty strategia, jolla on tavoitteet. Tavoitteiden saavuttamiseksi on laadittu yrityksen viestintästrategia, joka sisältää ulkoisen- ja sisäisen viestinnän. Viestintää ovat markkinointi viestintä ja siihen kuuluvat kanavat sekä käytettävissä olevat kei-

not. Yhteisöviestinnässä yrityksen viestintästrategiassa vaikuttavina asioina ovat käytettävissä olevat resurssit, henkilöstö, osaaminen, välineet sekä käytännöt. (Työyhteisön viestintä 2016.)

KUVIO 3. Yhteisöviestinnän malli (Työyhteisön viestintä 2016.)

Tiedottaminen on organisaation tai yrityksen yhteistyö- tai kohderyhmille suunnattuja viestintätoimenpiteitä. Viestintätoimenpiteet tukevat yhteisön tavoitteiden saavuttamista. Tiedottamista kutsutaan myös yhteisöviestinnäksi. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 104.)

Yhteisöviestinnän osa-alueita ovat luotaustehtävä, arviointitehtävä ja viestintätehtävä. Luotauksessa tunnistetaan toiminnan sisäiset ja ulkoiset muutokset sekä kehityssuunnat. Luotauksen tehtävänä on saada selville tietoja, luuloja sekä mielipiteitä, joilla on vaikutusta yhteisöön tai sen toimintaan. Luotaustehtävästä esimerkkinä kuntasektorin kaavoituksen tai säästöpäätösten tekeminen (Varaudu Opas kunnan… 2009, 15). Arviointitehtävässä puolestaan kuuluu huomioida luotauksessa havaitut merkit ja ottaa huomioon ne yhteisön toiminnan suunnittelussa. Yhteisön päätöksenteossa tulee huomioida viestinnän näkökulmia. Viestintätehtävä on puolestaan hyvin pitkäjänteistä yhteisökuvan kehittämistä eli profilointia. Se sisältää ulkoisen ja sisäisen viestinnän toimenpiteitä tukien yhteisön tavoitteiden ja tulosten saavuttamista. Sisäistä tiedottamista koskien henkilöstölle annettavan tiedon tulee olla tuoretta, luotettavaa ja riittävää. Samoin ulkoisen tiedottamisen sanoma on saatava mm. tiedotusvälineiden, sidosryhmien ja asukkaiden tietoon mahdollisimman nopeasti. Edellä kuvattua viestintätehtävää toteutetaan viestinnän keinoilla ammatillisesti ja kokonaisvaltaisesti. (Varaudu Opas kunnan… 2009, 17–18; Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 104.)

4.2.1 Yritys viestijänä ja tiedottajana

Yrityksissä viestitään jatkuvasti ja kaikkialla. Viestintä on tekstejä ja puhetta. Se voi olla henkilökohtaista tai julkista. Sitä voidaan tehdä eri viestimien välityksellä. Viestintää suoritetaan virallisissa ja epävirallisissa verkostoissa. Viestintä liittää yrityksen työntekijät sekä yrityksen yksittäiset toiminnot kokonaisuuksiksi ja yrityksen eri toiminnot ulkopuolella olevaan ympäristöön. Viestintä luokin yhteyden yrityksen historiaan ja mahdollisuuden toteuttaa yrityksen tulevaisuutta. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 7.)

Päätöksenteon hajauttaminen ja sähköisen viestinnän kehittyminen ovat johtaneet siihen, että se, joka vastaa yrityksessä asiasta, myös viestii siitä. Sähköisen viestinnän reaaliaikaisuus on lisäksi mahdollistanut aiempaa avoimemman ja jatkuvamman tiedottamisen. Siksi entistä useammat organisaation jäsenet ovat tiedottajia tai tiedonvälittäjiä. Tämän vuoksi yrityksen koko henkilöstön viestintäosaaminen on tärkeä osa yrityksen osaamispääomaa. Tämä on johtanut viestinnän asiantuntemuksen tarpeeseen koko yrityksen tasolla. Siksi yrityksessä tulisi olla sekä kommunikaatiokykyisiä työntekijöitä että siihen mahdollistavia rakenteita. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 8, 103.)

Yritykset pyrkivät yleisesti menestykseen ja tunnettavuuteen hyvän maineen avulla. Hyvin hoidetun liiketoiminnan lisäksi siihen liittyvä viestintä vaikuttaa luottamukseen ja myönteiseen asenteeseen kyseistä yritystä kohtaan sekä yrityskuvan paranemiseen. Tiedotusta yrityksissä hoitavat viestinnän ammattilaiset. Pienissä yrityksissä tiedotusta hoitaa yleensä toimitusjohtaja ja sihteeri tai oman toimen ohella toimiva tiedottaja. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 103.)

Yrityksen ulkoinen tiedottaminen on uutisten välittämistä. Ulkoiseen tiedottamiseen kuuluu myös yhteiskunta- ja sidosryhmäsuhteiden hoitaminen. Ulkoisen viestinnän tarkoituksena on tukea markkinointiviestintää. Ulkoisen tiedottamisen kohderyhmänä voi olla suuri rajaamaton tai hyvin pieni ryhmä. Suuri yleisö on mahdollista tavoittaa vain välillisesti, yleensä median avulla. Pieniä asiakasryhmiä taas voidaan tavoittaa tarkemmin jopa henkilökohtaisesti yhteyttä pitäen. Ulkoisessa tiedottamisessa puhutaan yhteiskuntasuhteista, joilla tarkoitetaan julkissuhteita, sijoittajasuhteita sekä mediasuhteita. Yhteiskuntasuhteet puolestaan ovat yhteydenpitoa poliittisiin päättäjiin ja muihin merkittäviin vaikuttajiin. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 117.)

4.2.2 Yrityksen viestinnän strategiat ulkoisessa viestinnässä

Ulkoisen tiedottamisen kohteita on paljon ja suurissakin yrityksissä resurssit ovat rajalliset. Yrityksen tulee miettiä mitkä ryhmät tiedottamisen osalta ovat tärkeimmät ja millä keinoin ne ovat parhaiten tavoitettavissa. Valinta tärkeimmiksi kohderyhmiksi määräytyy yrityksen toimialan, markkina-alueen, koon sekä toimintaympäristön ja kulloisenkin tiedottamistilanteen mukaan. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 119.)

Kun yritys ostaa mainostilaa medialta, se tietää saavansa viestin läpi sovittuna aikana ja sovitussa muodossa. Mikäli taas yritys julkaisee lehdistötiedotteen, se ei voida olla varma, että tiedotteen sisällöstä tehdään uutinen. Jos taas tiedotteesta tehdään uutinen, ei yritys voi määrätä, mitä uutisessa sanotaan. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 119.)

Median käyttäminen tiedotusvälineenä on useimmiten paras keino saada tiedote riittävän nopeasti ja tehokkaasti tietoon. Tästä syystä esimerkiksi vesilaitoksen tulisi itse viestiä tiedotusvälineille. Tiedotusvälineiden toiminta on omien journalististen kriteeriensä mukaista ja tietoa ei välttämättä välitetä sellaisenaan, vaan toimittaja arvioi uutisen merkitystä ja kiinnostavuutta. Mikäli toimittaja näkee aiheen kiinnostavaksi, tulee yrityksen auttaa toimittajaa työssään. Esimerkiksi vesilaitoksen häiriötilanteissa vesilaitoksen aktiivinen rooli vaikuttaa lehdistön tapaan käsitellä asiaa. Aktiivinen aloitteen ottaminen vähentää yleensä toimittajien sensaatiohakuisuutta. (Vesihuoltolaitoksen kriisiviestintäohje 2008, 8.)

Mediasuhteiden ylläpitämisen avainsanoina ovatkin nopeus, rehellisyys, avoimuus sekä jatkuvuus. Yritys kertoo oma-aloitteisesti myös sitä koskevat huonot uutiset, jos niiden oletetaan kiinnostavan joukkoviestimiä sekä niiden yleisöä. Sen mitä yrityksen toiminnasta kerrotaan, tulee olla totta. Mediasuhteissa on koettu tärkeäksi yhteydenpidon jatkuvuus ja säännöllisyys sekä molemminpuolinen tunnettavuus ja luottamus. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 127.)

Erityistilanteita koskien yrityksen viestintään tulee kuulua erikseen huomioitavat sidosryhmät. Nämä ryhmät tulisi miettiä etukäteen. Esimerkiksi vesilaitoksia kokevia sidosryhmiä ovat mm. pelastustoimi, alueelliset ympäristökeskukset, terveydensuojeluviranomaiset sekä kunnan viestintäyksikkö. Tällaisissa vesilaitoksia koskevissa tapauksissa

kriisitilanteiden hoitaminen turvataan riittävällä viranomaisviestinnällä ja saumattomalla yhteistyöllä. Tarkoituksena on, että tehokkaalla ja oikea-aikaisella viestinnällä estetään päällekkäinen työ ja saadaan vesilaitoksen ulkopuolisia resursseja mukaan kriisinhoitoon. Näissä tapauksissa yhteydenpito terveydensuojeluviranomaiseen on kaikkein kiireellisin toimi (myös vähäisissä veden saastumisepäilyissä). (Vesihuoltolaitoksen kriisiviestintäohje 2008, 8.)

4.2.3 Viranomainen viestijänä ja tiedottaja

Kunnan toimintakyky perustuu normaaliolojen hyvään tehtävien hallintaan. Viranomaisen tulee laatia ja ylläpitää valmiussuunnitelmaa sekä varautua toimialaa kohtaaviin normaaliolojen erityistilanteisiin sekä poikkeusoloihin. Kunnan tulee poikkeusoloihin valmistautumista varten laatia valmiuslain (1552/2011) mukainen suunnitelma, joka sisältää toimialojen perustason valmiussuunnitelman. Tässä suunnitelmassa tulisi olla mukana kunnan ympäristöterveydenhuollon toimialan valmiussuunnitelman osio. Tämän osion tulisi sisältää muun muassa suunnitelman väestön tiedottamiselle. (Ympäristöterveyden erityistilanteet Opas ympäristöterveydenhuollon… 2014, 20.)

Viranomaisen viestinnässä tilannejohtaminen ja viestintä kuuluvat kiinteästi toisiinsa. Viestintä toimii osana johtamista. Viestinnän tavoitteena on se, että tilannejohtamisen tavoitteet saavutetaan. Viestinnän tarkoituksena on ehkäistä tarpeetonta hätääntymistä ja huolta. Ympäristöterveydenhuollon organisaation toiminta- ja viestintämallien harjoittelu normaalitilanteissa varmistaa toiminnan ja viestinnän laadun erityistilanteissa. Lähtökohtana pidetään, että normaaliajan organisaatio ja toiminta ovat käytössä tehostettuna erityistilanteissa. Tehokkaan viestinnän edellytyksenä on normaaliajan viestinnän harjoittelu ja testaaminen. Mitä enemmän olosuhteet poikkeavat normaalitilanteesta, sitä enemmän tarvitaan tietoa ja tiedottamista. Tiedotusta tarvitsevat kuntalaiset, kuntalaisista huolehtivat tahot kuten sairaalat, toiminnasta vastaavat muut viranomaiset, eri yritykset kuten elintarvikehuoneistot, alkutuotantopaikat sekä naapurikunnat ja eri joukkoviestimet. Viranomaisen tiedottamisen on oltava nopeaa, luotettavaa ja riittävää. Viestinnän nopeus ei saa mennä luotettavuuden edelle. Kaiken kerrottavan tiedon on oltava oikein. (Ympäristöterveyden erityistilanteet Opas ympäristöterveydenhuollon… 2014, 39.)

Terveydensuojeluviranomaisen on huolehdittava siitä, että talousvettä toimittava laitos tiedottaa toimittamansa veden laadusta säännöllisesti. Kuten viranomaisen myös tässä tapauksessa vesilaitoksen säännöllinen tiedottaminen luo varmuutta ja nopeutta kriisitilanteiden tiedottamiseen. Kriisitilanteissa yhteydenottoja muun muassa veden laatuun liittyen tulee vähemmän, kun käyttäjät ovat oppineet etsimään tietoa veden laadusta normaaliaikoina. (Ympäristöterveyden erityistilanteet Opas ympäristöterveydenhuollon… 2014, 39.)

Vesilaitoksen toimittaman veden saastumisepäilyssä on kyseisen toimijan otettava välittömästi yhteys kunnan terveydensuojeluviranomaiseen. Tässä tapauksessa viranomainen vastaa, että veden käyttäjille tiedotetaan latuvaatimusten tai laatusuositusten mukaisten raja-arvojen ylittämisestä. Vesilaitoksen vastuulla puolestaan on se, että se toimittaa laatuvaatimukset täyttävää talousvettä asiakkailleen. Mikäli laitoksella epäillään, että vesi aiheuttaa terveyshaittaa, sen tulee tiedottaa veden käyttäjiä veden käyttö-rajoituksista. Näin tulee tehdä muun muassa silloin, kun terveydensuojeluviranomaista ei ole voitu tavoittaa. (Vesihuoltolaitoksen kriisiviestintäohje 2008, 11.)

Vesilaitoksen esimerkkitapauksessa laitos vastaa tiedottamisesta silloin, kun veden laadussa on esteettinen heikentymä tai jakeluhäiriö. Myös näissä tilanteissa tulee vesilaitoksen ensisijaisesti tiedottaa kunnan terveydensuojeluviranomaista asiasta. Mikäli taas kyseessä on epidemiatilanne, on tiedotusvastuu yleensä terveydensuojeluviranomaisella. (Vesihuoltolaitoksen kriisiviestintäohje 2008, 11.)

4.2.4 Kriisiviestintä viestintämuotona

Kriisiviestintä on viestintää tilanteessa, jossa jokin ennakoimaton, usein äkillinen tapahtuma aikaansaa työyksikössä tai ympäristössä voimakkaan tiedottamisen tarpeen. Kriisiviestinnän keinoin pyritään ohjaamaan julkista keskustelua tilanteen vaikutuksesta organisaatiolle myönteiseen suuntaan. Julkisen arvostelun kohteeksi joutuva yritys tai yksikkö voi kieltää asian tai ongelman, selittää tapahtunutta tai perustella sitä, miten asiaan päädyttiin tai kertoa tapahtumaan johtaneet syyt. Kielteinen julkisuus kehittyy kriisiksi, jos se aiheuttaa yritykseen tai yksikköön kielteisesti suhtautuvien lisääntymisen ja samalla

entisten tukijoiden luopumisen. Oikeanlaisella viestinnällä voidaan käyttää tullutta julkisuutta hyväksi ja lisätä siten asiakkaiden luottamusta, sekä vahvistaa yhteistyötahojen sitoutumista organisaatioon. (Lehtonen 2009, 97)

”Kriisiviestintä on tehostettua viestintää poikkeuksellisessa tilanteessa, joka uhkaa ihmisiä, toimintaa tai mainetta. Nopea tiedonkulku on korvaamattoman tärkeä osa kriisitilanteen hoitamista.” (Vesihuoltolaitoksen kriisiviestintäohje 2008, 5.) Viestintä kuuluu oleellisena osana kriisitilanteen johtamiseen. Viestinnän tulee olla nopeaa, selkeää, avointa ja luotettavaa. Tiedottamisen tarkoituksena ei ole paniikin lietsominen, mutta ei myöskään ongelman vähättely. Vastuu tiedottamisesta on tilannetta johtavalla toimijalla tai viranomaisella. (Vesihuoltolaitoksen kriisiviestintäohje 2008, 5.)

Kriisiviestintä on usein tilanteen jälkihoitoa. Viestintä alkaa siitä, kun yritys ottaa yhteyttä tapahtumien osapuoliin ja aloittaa aktiivisen tiedottamisen sekä osallistuu asiaa koskevaan julkiseen keskusteluun. Kriisiviestinnästä on kyse, kun kielteisen tapahtuman kulku on käynnistynyt tai onnettomuus on sattunut. Tällöin julkisen keskustelun kielteinen vaikutus on jo nähtävissä. (Lehtonen 2009, 98.)

Kriisin etenemistä voidaan kuvata David Sturgesin ”sipulimallin” mukaisesti neljässä vaiheessa. Vaiheina ovat tilanteen laukeaminen, kriisin laajeneminen, kuohunta ja vaimeneminen. Silloin kun onnettomuus on tapahtunut, on tärkeää, että asianosaiset sekä yleisö saavat riittävästi tietoa ja ohjeita. Seuraavaksi on tärkeää rauhoitella asiakkaita ja antaa sellaista tietoa joka auttaa kestämään tilanteessa fyysisesti ja henkisesti. Kun akuutti tilanne on ohi ja julkinen keskustelu vaimenee, voi yritys tarjota asiakkailleen sellaista tietoa jolla voi muokata asiakkaan mielikuvaa yrityksestä ja tapahtumasta. Viestinnän lopullisena tavoitteena tulee olla asiakkaiden luottamuksen palauttaminen. (Lehtonen 2009, 98.)

Ikävät tapahtumat tulevat yleensä yllätyksenä, joitakin pahoja aavistuksia on voinut olla tiedossa. Kriisitilanteissa sidosryhmät ja media ovat erityisen aktiivisia ja ne haluavat tietää heti, mitä on tapahtunut ja mitä tapahtuu sekä mitä seurauksia sillä on. Kriisitilanteiden tiedottamisessa on erityisen tärkeää nopeus, oma-aloitteisuus ja rehellisyys. Mitä tärkeämmästä asiasta on kyse, sitä varmemmin totuus tulee lopulta julki. Totuuden etsiminen on toimittajien työtä sekä luotettavuuden tavoittelu on median velvollisuuksia. Tiedottamisessa on pidettävä huoli kaiken muun keskellä, että myös oma henkilöstö on ajan

tasalla esimerkiksi sisäisten tiedotteiden kautta. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 126–127)

Esimerkiksi vesihuoltolaitoksen maine on helposti menetetty, jos vähäisen ongelman olemassaolo kielletään julkisuudessa. Huhut salailuyrityksistä leviävät ja väärän tiedon korjaaminen on aina vaikeampaa, mitä myöhemmin siihen ryhdytään. Vesihuoltolaitoksen maineeseen voi vaikuttaa eri ongelmien lisäksi myös jonkun henkilöstöön kuuluvan negatiivinen julkisuus. Ikävätkin asiat unohtuvat yleensä nopeasti, varsinkin silloin, kun tiedottaminen on hoidettu asiallisesti. Asian vähätteleminen, osatotuuksien kertominen ja valehteleminen saa aikaan uusia ja uusia juttuja mahdollisesti myös pidemmän ajan kuluttua. (Vesihuoltolaitoksen kriisiviestintäohje 2008, 7; Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 127)

Kriisissä punnitaan organisaation viestintävalmius. Jos viestinnän organisoinnin perusasiat eivät ole kunnossa, valmius kriisitilanteen hoitamiseen laskee oleellisesti. Pahinta on, että organisaatio alkaa vähätellä kriisin aiheuttanutta asiaa siksi, että viestintätaidot eivät ole riittäviä. On mahdollista, että yhteisö tai yritys voi vältellä julkisuutta, jos heillä ei ole käytössään esiintymiskykyistä henkilöä vastaamaan kysymyksiin suorassa tv-lähetyksessä. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2016, Kriisilajit.)

4.2.5 Kriisiviestinnän hallinta ja suunnittelu

Kriisinhallinta tulisi olla yhteisön suunnitelmallista toimintaa poikkeustilanteissa. Eri yhteisöillä on erilaisia tapoja suhtautua kriiseihin. Näitä tapoja ovat muun muassa asian kieltäminen ja vähättely tai vastuun ottamatta jättäminen. Kieltäjä pyrkii kieltämään kokonaan tapahtuman tai vierittämään sen syyn muiden niskoille. Tilanteessa puolestaan vähättelijät pitävät tapahtunutta kriisiä vähäpätöisenä pikkuasiana tai vain yksittäisenä tapahtumana. Kriisin vastuunkantaja toimii henkilö, joka myöntää tapahtuneen esimerkiksi korvaamalla aiheuttamansa vahingon tai esittelemällä pahoittelunsa tapahtuneesta. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2016, Kriisinhallinta ja kriisiviestintäsuunnitelma.)

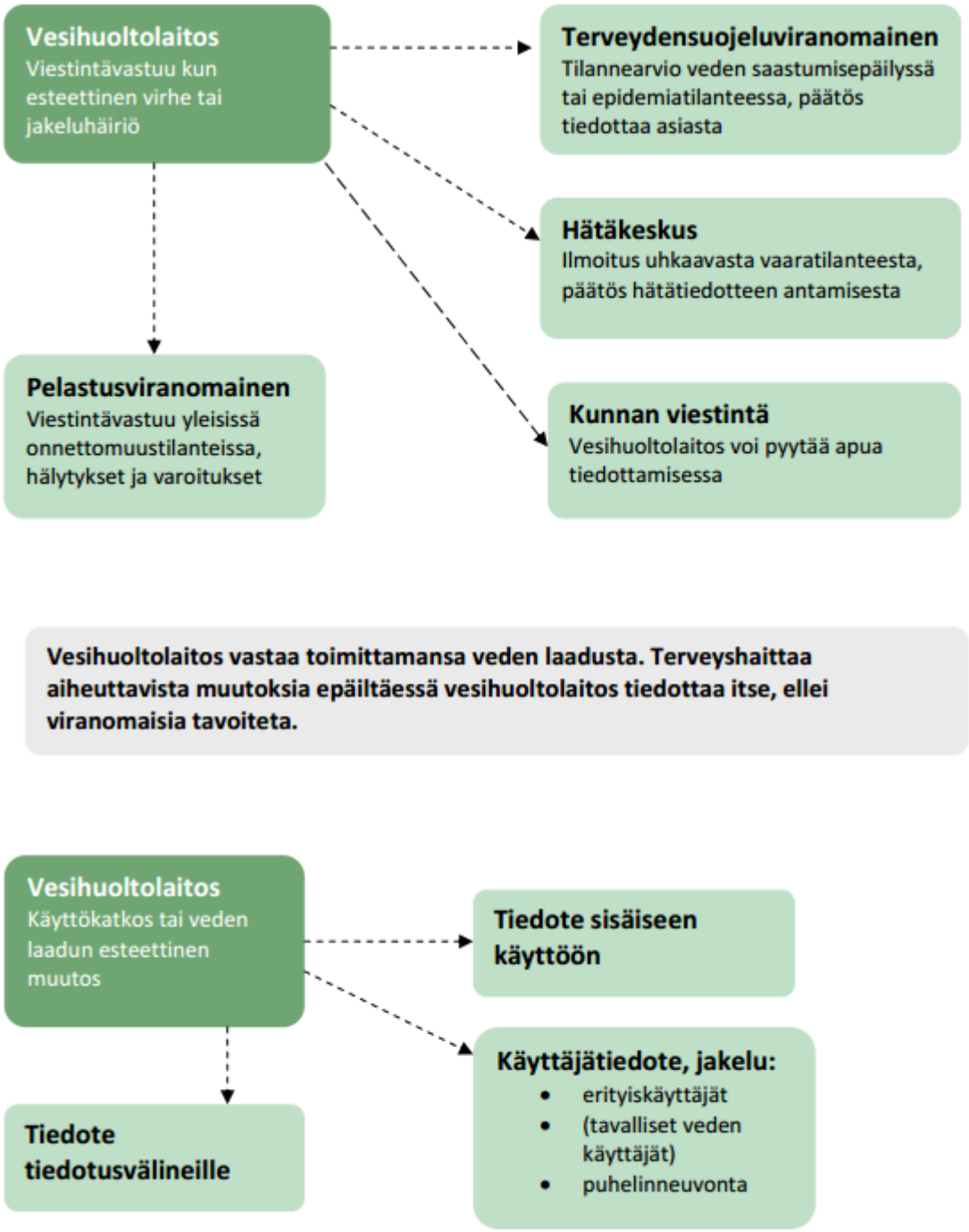
Kriisiviestintää tulisi aina suunnitella. Kriisiviestinnän perustana on normaaliaikoina luodut hyvät viestintäkäytännöt ja menetelmät. Kriisiviestinnän suunnittelussa on tärkeää miettiä omia kriisikohtia etukäteen. Tämän jälkeen voidaan nimetä vastuuhenkilöitä ja

suunnitella erilaisia toimintaketjuja kuviteltujen tilanteiden selvittämiseksi. Vastuuhenkilöiden yhteystiedot sekä muut tarpeelliset tiedot olisi koottava esimerkiksi kriisiviestintäkortteihin. Näiden korttien tulisi olla avainhenkilöillä mukana työtehtävissään. Tarpeellista on myös tallentaa tärkeät yhteystiedot puhelimiin. Vastuuhenkilöille tulisi myös määrätä varahenkilöt, jotka vastaavat päähenkilön poissa ollessa mahdollisen kriisitilanteen hoitamisesta. Eri toimijoiden mahdollisuus toimia virka-ajan ulkopuolella on hyvä selvittää. Nämä ohjeet koskettavat erityisesti vesihuoltolaitoksen varautumista. (Vesihuoltolaitoksen kriisiviestintäohje 2008, 6.)

Riskien kartoitus voidaan aloittaa tunnistamalla organisaatiossa esiintyviä riskejä esimerkiksi sisäisellä ja ulkoisella luotauksella havaiten heikkoja muutossignaaleja omassa organisaatiossa sekä sen ympäristössä. Sisäinen luotaus voi tuoda tulokseksi muun muassa puutteita kriisivalmiudessa. Ulkoisessa luotauksessa voi taas puolestaan paljastua negatiivista julkisuutta, josta ei olla oltu aiemmin tietoisia. Toimintaympäristön keskusteluteemojen hallinta kuuluu osana kriisiviestinnän valmiuteen varautumista. Tässä teemojen hallinnalla tarkoitetaan yhteisön kannanottoa esimerkiksi keskustelupalstoilla tai eri verkostoissa käsiteltyihin asioihin sekä arviota niiden riskivaikutuksia omaan toimintaan. Samalla varaudutaan vastaavien aiheiden käsittelyyn kriisiviestinnässä. Varautumisvaiheessa on syytä kartoittaa ja kuvata useimmin havaitut kriisilajit, jotka voivat uhata kyseistä organisaatiota. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2016, Kriisinhallinta ja kriisiviestintäsuunnitelma.)

Kriisiviestintäohjeiden suunnittelun jälkeen on tärkeää harjoitella viestintää käytännössä. Käytännön harjoittelun avulla voidaan todeta, ovatko valitut toimintamallit sopivia. Virheet huomataan parhaiten käytännön tilanteissa. Toivottavaa on, että organisaatio voisi kerran vuodessa varata ajan jonkin aiemmin valitsemansa uhkakuvan käytännön harjoitteluun. Tällainen käytännön kuviteltu tilanne käytäisiin läpi viestinnän osalta mahdollisimman todentuntuisesti, kuitenkin ilman lehdistö- ja asiakaskontakteja. Harjoituksessa olisi tällöin mukana myös avaintoimijoita organisaation ulkopuolelta (esimerkiksi terveydensuojeluviranomainen ja epidemiaselvitystyöryhmä) ja harjoitusta voitaisiin tehdä yhteistyössä muiden vastaavien organisaatioiden kanssa. Harjoituksen aikana tulisivat myös ajantasaiset yhteystiedot kirjatuiksi. (Vesihuoltolaitoksen kriisiviestintäohje 2008, 6)

Alla on kuvattu (kuvio 4) viestinnän vastuunjakoa esimerkkitapauksessa olevassa vesihuoltolaitoksen viestinnän tiedottamistilanteessa. Kuviosta selvenee vesilaitosta koskevaan tapaukseen liittyvien eri tahojen osallisuus viestinnässä.



KUVIO 4. Viestinnän vastuunjako (Vesihuoltolaitoksen kriisiviestintäohje 2008, 38).

Vesihuoltolaitoksen viestinnän tiedottamistilanteessa kriisiviestinnässä on seitsemän erityistavoitetta. Niistä ensimmäinen korostaa ihmishenkien pelastamista ja kuntalaisten ter-

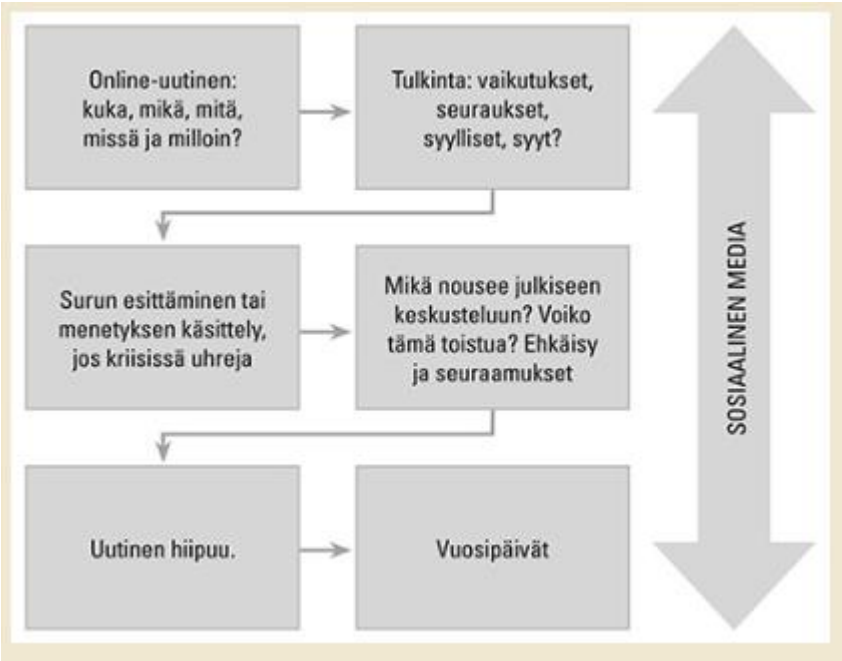
veyden suojelua. Seuraavassa tavoitteessa kehotetaan antamaan ohjeita. Sisäisen viestinnän toimivuus, kansalaisten ja median tiedontarpeeseen reagointi ovat seuraavat kaksi tavoitetta. Turvallisuuden tunteen lisääminen, haitallisen toiminnan ehkäiseminen sekä vesihuoltolaitoksen maineen suojaaminen ja luottamuksen lisääminen laitoksen toimintaan ovat kolme viimeisintä tehtävää. (Vesihuoltolaitoksen kriisiviestintäohje 2008, 5.)

Kriisiviestintä tapahtuu reaaliaikaisen mediajulkisuuden rajapinnassa toimien valtavirtamedian, sosiaalisen median ja verkkoviestinnän välityksellä. Mediatalot ja uutistoimistot kilpailevat uutisista ja laadukkaan journalismin tuottaminen sitoo paljon resursseja ja vaatii aikaa. Nykyinen tiedonvälityksen nopeus ei kuitenkaan aina anna sille mahdollisuuksia. Erilaiset kriisit ovat täynnä tarinoita ja niistä keksitään nopeasti huomiota kiinnittäviä otsikoita menestymisen hinnalla. Nykyisin kuka tahansa voi tuoda kriisin julkisuuteen käyttämällä kamerakännykkää ja viestittämällä tietoa eteenpäin. Valtamedia ei enää määrittele yksin julkisuuskuvaa. Julkisuus onkin siirtynyt ennalta-arvaamattomiin verkostoihin, joita käyttävät erilaiset toimijat. Näiden toimijoiden luoma näkökulma voi olla ristiriidassa todellisuuden kanssa. (Korpiola 2011, Mediamaiseman murros.)

4.2.6 Verkkoviestintä

Digitaalinen julkisuus muodostuu valtavirtamedian, sosiaalisen median, hakukoneiden sekä uusien mediasovellusten muodostamasta julkisesta tilasta ja se on erilaisten verkostojen, toimijoiden sekä yhteisöjen kohtaamispaikka. Kriisiuutiset leviävät hetkessä eri medioihin yli kansallisuuksien ja kielimuurien. Digitaalinen julkisuus onkin reaaliaikaista ja se toimii ympäri vuorokauden. Tämän vuoksi kriisiviestintään tarvitaan jatkuvaa valmiutta ja ripeyttä heti kriisin alkuvaiheessa. Viestintätyö vaatii harjaantuneisuutta ja median toimintatapojen tuntemusta. Kriisiuutisen elinkaari on lyhyt, siksi siihen on vastattava lyhyessä ajassa. Mediajulkisuuteen voi vaikuttaa, jos ymmärtää median murroksen ja on hyvin varautunut erilaisiin kriiseihin. (Korpiola 2011, Digitaalinen julkisuus.; Korpiola 2011, Kriisiuutisen elinkaari.)

Alla olevassa kuviossa (kuvio 5) on kuvattu kriisiuutisen elinkaarta sosiaalisessa mediassa ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Vaikuttavia tekijöitä ovat itse uutinen ja sen sisältö, uutisen tulkinta ja sen vaikutus, surun esittäminen tai menetyksen käsittely, julkinen keskustelu, uutisen hiipumisen kesto ja tulossa olevat vuosipäivät.



KUVIO 5. Kriisiuutisen elinkaari (Korpiola 2011, Kriisiuutisen elinkaari).

4.3 Viestinnän työvälineet ja tulokset

Seuraavissa kappaleissa on kuvattu erilaisia viestinnän työvälineitä ja niiden käytössä syntyneitä tuloksia. Työvälineiksi on tässä työssä esitetty vesilaitosten sekä ympäristöterveydenhuollon käyttöön soveltuvimpia erilaisia vaihtoehtoja veden laadusta tiedottamista varten.

4.3.1 Internet

Internetin tarkoituksena on rakentaa uudenlaista yhteisöllistä muistia ja sinne tallentuvat pysyvästi kaikki keskustelut yritysten erilaisista virheistä sekä niihin kohdistuneesta negatiivisesta julkisuudesta. Internet onkin tehokas kriisiarkisto, joka on kaikille avoin. Internet myös nopeuttaa viestin siirtymistä ja viestinkulun viiveet ovat käytännössä hävinneet. Internet levittää vääriä tietoja sekä huhuja yhtä lailla kuin uutisia, mutta se antaa myös mahdollisuuden tietojen oikaisuun. Internetin kansalaisjulkaisut ovat kuitenkin vähentäneet viranomaistiedotusten arvovaltaa ja tehokkuutta. Yleisön ei tarvitse enää muodostaa kokonaiskuvaa tapahtumasta pelkän virallisen kriisitiedotuksen varaan. Yrityksen kriisitiedotus kilpailee Internetissä olevan muun tiedon kanssa ja sen tuloksellisuuteen

vaikuttaa tiedotteen uskottavuus ja yleisön yritystä kohtaan tuntema luottamus. Kriisitiedottamisen ulkoisessa viestinnässä tulee huomioida, että yrityksen Internet-sivujen päivitykset vastaavat käytettävissä olevia tietoja. (Vesihuoltolaitoksen kriisiviestintä-ohje 2008, 10; Lehtonen 2009, 115–116.)

Verkkosivujen tulee olla ennalta asiakkaiden tiedossa ja niillä tulisi olla riittävästi kävijöitä. Näin saadaan verkkosivun verkostomahdollisuudet hyödynnettyä tehokkaasti. Verkkosivujen tulee lisäksi olla linkittyneinä muihin sosiaalisen median palveluihin, näistä esimerkkinä Facebook. Facebookin käyttöönotosta on hyviä kokemuksia esimerkiksi Japanin luonnonkatastrofin kriisissä, jossa Suomen ulkoministeriön sivut toimivat viesti-kanavana Japanissa olevien suomalaisten jäljittämiseen. (Korpiola 2011, Sosiaalinen media kriiseissä.)

4.3.2 Facebook

Facebook on tällä hetkellä maailman suosituin sosiaalisen median palvelu. Ohjelman toiminta perustuu käyttäjien tuottamaan sisältöön. Käyttäjät voivat luoda tekstiä, kuvia, videoita ja jakaa linkkejä. Käyttäjät voivat seurata tuttavapiirinsä ihmisten elämää ja seurata heidän tekemiä julkaisuja. Osa käyttäjistä pitää kuitenkin tärkeimpänä muuta sisältöä, kuten yritysten, erilaisten käyttäjäryhmien ja julkkisten tekemää sisältöä sekä eri pelien pelaamista. Käyttäjän näkymänä Facebookin etusivulla on uutisvirta. Uutisvirta on sisältö kaverien julkaisuista sekä muiden tilaamien (tykättyjen) käyttäjien julkaisuista. Uutisvirta ei sisällä kaikkia uusimpia julkaisuja vaan sovellus valitsee ne julkaisut, joiden se kuvittelee kiinnostavan sivun käyttäjää (algoritminen sisällön määrittely). (Pönkä 2014, 84.)

Facebook-sivujen luonti on tullut mahdolliseksi vuonna 2007. Tällöin tarkoituksena oli tarjota yrityksille mahdollisuutta vuorovaikutukseen asiakkaidensa kanssa. Yritysten lisäksi Facebook-sivun voivat luoda myös erilaiset yhteisöt omaan käyttöönsä. Sivujen ylläpitäjät voivat käyttää Facebookia normaalin käyttäjän tapaan esimerkiksi tykkäämällä muista sivuista ja kirjoittamalla kommentteja. Facebook-sivun ylläpitäjä pystyy hallitsemaan sivun asetuksia, kuten määrittelemään tykkääjien oikeuksia lisätä sivuilleen julkaisuja. (Pönkä 2014, 91.)

Yrityksen Facebook-sivujen luomisessa tulisi käyttää uuden sivun luomista ei ryhmän luomista. Sivujen perustamisessa on tarkoitus, että useimmat tiedotteet ilmestyvät automaattisesti sivua tykkäävien seinälle muun tietovirran mukana. Mitä enemmän sivustolla on seuraajia ja kommentoijia sitä todennäköisemmin päivitykset sivulla näkyvät sivusta tykkääjien seinällä (uutisvirrassa). Facebook sivun maksiminäkyvyyden haluamiseksi voi käyttää maksullista mainostilaa. Statuspäivityksen otollisinta aikaa kannattaa miettiä käyttäjien ajankäytön näkökulmasta. (Kortesuo 2014, 37.)

Facebook-sivujen perustamisen yhteydessä tulisi sivun tykkääjille antaa ohjeet keskustelusta. Ohjeistus antaa sivun ylläpitäjälle oikeutuksen tehdä jälkimuokkausta omille sivuille annetuille kommenteille. Facebookin käytössä tulee kuitenkin huomioida, että kritiikkiä on pakko sallia jossakin määrin. Mikäli kaikki negatiivinen kommentointi poistetaan sivun ylläpitäjän toimesta, hän saa helposti osakseen sensuuriepäilyn. Negatiivisen kritiikin kestäminen ja siihen asiallisesti vastaaminen on syytä opetella. (Kortesuo 2014, 37, 38.)

Sosiaalisessa mediassa kuten Facebookissa on tärkeää kielen luontevuus. Kieli on rentoa yleiskieltä eli kirjakielen ja puhekielen välimuotoa. Virallisesti kirjoitettu julkaisu näyttää ulkoa opetellulta ja epäuskottavalta. Kirjoituksessa tulee huomioida myös vastaanottavan asiakkaan tunnetila. Tämä toteutuu kaksijakoisesti, mikä tarkoittaa, että asiakkaan ollessa positiivinen tai neutraali voit vastata samoin. Jos taas asiakas on tunnetilaltaan negatiivinen, tulee hänelle antaa rakentavaa vastinetta. Epäonnistumisissa tulee pahoitella tapahtunutta siten, että pahoittelu koskee yrityksen toimintaa eikä muiden loukkaantumista kyseisestä asiasta. (Kortesuo 2014, 80, 83.)

Japanin suurlähetystö käytti maaliskuun 2011 tsunamista tiedottamiseen suurlähetystön Facebook-sivuja. Sivustot toimivat hyvin ja kestivät kriisissä annetun tiedotuksen mukaan paremmin kuin puhelinlinjat. Alla on kuvia suurlähetystön antamista tiedotteista kriisin aikana. (Lietsala 2011.)

KUVIO 6. Japanin suurlähetystön antamaa kriisiviestintää Facebook-sovelluksen kautta (Lietsala 2011).

4.3.3 Tekstiviestit

Tekstiviesti (SMS) on säilyttänyt hyvin asemansa palvelualustana, vaikka se onkin teknisesti vanhentunut ja vaatimaton. Useat palveluntarjoajat ovat mukauttaneet hyvin tekstiviestiteknologiaa, koska käytäntö on osoittanut, että edelleen joka toisella suomalaisella on käytössä sellainen matkapuhelin, että ainoa mahdollisuus hankkia mobiilipalveluja on tekstiviesti. Tekstiviestit toimivatkin kaikissa GSM-puhelimissa. (Leskinen ym. 2005, 43.)

Laki sähköisen viestinnän palveluista (917/2014) mahdollistaa kohdennetun hätätiedotteen lähettämisen tietylle alueelle tai alueella oleviin päätelaitteisiin tekstiviestiä tai muuta viestiä käyttäen matkaviestinverkossa. Teleyritys on velvollinen välittämään viranomaistiedotteen, mikäli se tulee hälytyskeskukselta, meripelastuskeskukselta tai meripelastuslohkokeskukselta. Kohdennettu viranomaistiedote välitetään viranomaisen päättämillä kielillä, tiedotteen välittämishetkellä määrätyllä alueella sijaitseviin päätelaitteisiin ja liittymiin, eikä sen sisältöön voi teleyritys puuttua. (Laki sähköisen viestinnän palveluista 917/2014.)

Viranomaistiedotteiden lähettämistä selvittänyt työryhmä jätti liikenne- ja viestintäministeriölle esityksensä massatekstiviestijärjestelmän käyttöönottamisesta Suomen viranomaisten hätätiedotuksia tukevana viranomaistiedotejärjestelmänä. Esityksen mukaan kohdennettu viranomaistiedote eli tekstiviesti ei voi kuitenkaan olla hätätiedote. Se voi olla muu viranomaistiedote, jonka tarkoituksena on antaa lisätietoa hätätilanteesta tai varoittaa tilanteissa, joissa vaara ei ole välitöntä. (Ehdotus kohdennettujen viranomaistiedotteiden … 2009.)

4.3.4 Lehdistötiedote

Tiedotteen tarkoituksena on olla yrityksen tai yhdistyksen medialle kohdennettu viesti, lausunto tai tiedonanto jo aiemmin julkisuudessa olleesta tai julkisuuteen haluttavasta asiasta. Tiedotteen tarkoituksena on toimia suoraan sellaisenaan julkaistavana tietona tai erikseen uutiseksi muokattavana tietona. Tiedote voi myös toimia herätteenä tai taustatietona eri viestimien omille aihetta käsitteleville jutuille, jotka saattavat päätyä julkaisuun vasta myöhemmin. (Ojanen 2003, 49)

Lehdistötiedote voidaan lähettää sähköpostitse tai käyttämällä Suomen Tietotoimiston maksullista STT-tiedotepalvelua. STT-tiedotepalvelu lähettää tiedotteen sellaisenaan muiden joukkoviestinten uutisverkkoihin. Tiedote ei saa sisältää mainontaa. Lehdistötiedotteen tulee olla lyhyt, enintään kaksi sivua pitkä. Tiedotteessa tulee kertoa kaikki oleellisimmat asiat. Toimittajat täydentävät juttua tarvittaessa haastattelemalla. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 127)

Uutisten määrittelyyn on olemassa alla esitetty muistisääntö. Kuitenkaan kaikkiin alla oleviin kysymyksiin ei tarvitse vastata, mutta kysymyksiä voidaan käyttää apuna esimerkiksi lehdistötiedotteen laatimisessa. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 130)

Käytännön muistisääntönä uutisen määrittelyyn käytetään seuraavaa sanontaa: ”viisi ämmää ja yksi koo.” Uutinen on vastaus alla esitettyihin kysymyksiin:

- Mitä tapahtui?
- Missä tapahtui?
- Milloin tapahtui?

- Miten tapahtui?
- Miksi tapahtui?
- Kuka (mikä) teki?

Näiden lisäksi on myös tärkeää vastata siihen, millaisia seurauksia tapahtuneella oli tai on. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 130).

Lehdistötiedotteen vaihtoehtona on järjestää toimittajatapaaminen toimitusjohtajan tai jonkun muun avainhenkilön kanssa. Tapaaminen sisältää haastattelun, lehdistötiedotteen tai muuta materiaalia. Tapaamisen etuna on mahdollisuus keskusteluun sekä taustatietojen esittämiseen. Lehdistötilaisuuden järjestäminen vaatii resursseja ja siksi sitä käytetäänkin vain merkittävien uutisten käsittelyssä. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 127)

4.3.5 Vaaratiedote

Vaaratiedote on yksi tiedottamisen menetelmä, joka voidaan antaa tilanteessa, jossa on tarve varoittaa väestöä esimerkiksi ihmishenkiin, terveyteen ja ympäristöön kohdistuvista vaaroista. Kyseessä voi olla myös omaisuuden mahdollinen vaurioituminen tai tuhoutuminen. Tarvittaessa vaaratiedote ohjeistaa suojautumaan vaaralliselta tapahtumalta tai sen seurauksilta. Samalla kerrotaan, miten vaaratilanteita voi välttää. Vaaratiedotteen tarkoituksena on luoda edellytykset omatoimiseen varautumiseen. Vaaratiedotteen voivat antaa eri viranomaiset muun muassa pelastusviranomaiset, poliisilaitokset, Elintarviketuvallisuusvirasto (Evira) ja Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira). (Hätäkeskuslaitos 2017.)

Vesilaitos voi esittää hätätiedotetta (vaaratiedotetta) lähetettäväksi. Hätäkeskus vastaa hätätiedotteen lähettämisestä. Hätäkeskuksen tehtävänä on välittää annettu vaaratiedote eteenpäin Yleisradiolle. Hätätiedote keskeyttää Yleisradiossa muun radio- ja televisio-ohjelman. Ylen tehtävänä on välittää tieto myös kaupallisille radiokanaville. Hätätiedote voi olla varoitus tai toimintaohje merkittävästä vaaratilanteesta tai sen uhasta. Vaaratiedote annetaan alueellisena vaaratiedotteena radiossa (Hätäkeskuslaitos 2017). Viranomaisen päätöksen mukaan vaaratiedote voidaan antaa myös koko maahan, jolloin se annetaan tiedoksi television välityksellä. Lisäksi kaikki vaaratiedotteet ilmestyvät nähtä-

väksi tekstiteeveen sivulle 112. Vaaratiedotteen sisältö perustuu tiedotteen antavan viranomaisen julkaisuun. (Hätäkeskuslaitos 2017; Vesihuoltolaitoksen kriisiviestintäohje 2008, 11)

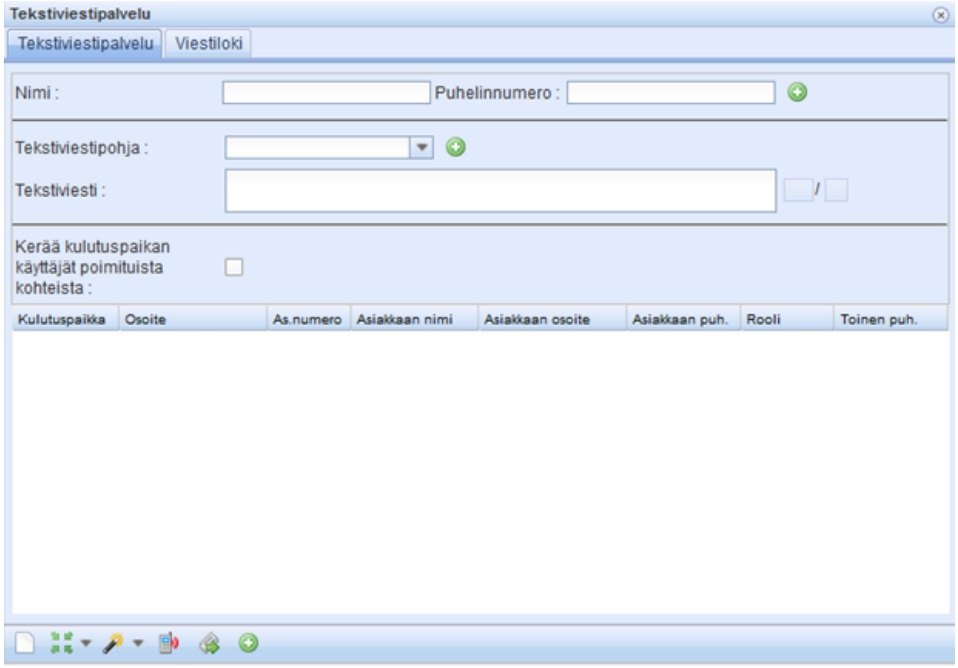
4.3.6 Vesilaitoksille kehitettyjä ratkaisuja

Tässä kappaleessa on esitetty muutamia vesilaitosten käyttöön suunniteltuja asiakasviestinnän työkaluja. Näissä esitellyissä järjestelmissä on käytössä tekstiviestitiedottamisen menetelmä.

Keypro:n KeyAqua:n tekstiviestipalvelu

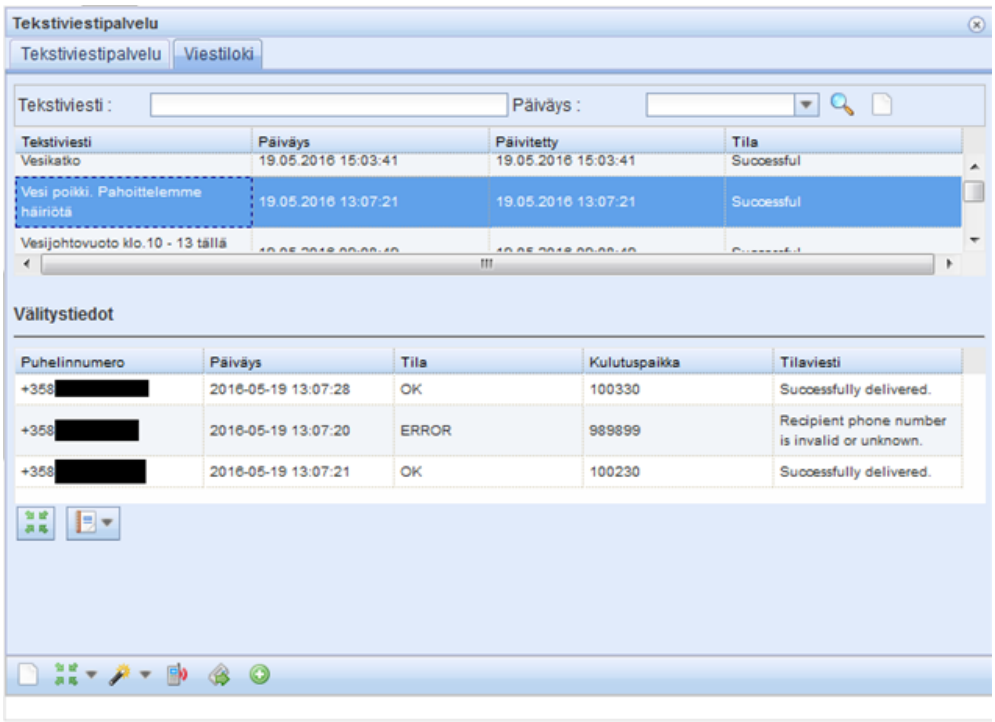
Keypro on kehittänyt vesialan ammattilaisille vesijohto- ja viemäriverkoston ominaisuuksien hallintaan KeyAqua verkkotietoratkaisun. Verkkotietoratkaisun yhtenä osana on tekstiviestipalvelu-työkalu. Työkalua on tarkoitus käyttää tiedotteiden lähettämiseen järjestelmään tallennetuille vesilaitoksen asiakkaille. Tällaisia tiedotetilanteita voivat olla esimerkiksi vuoto- tai huoltotilanteet. Asiakastietoja järjestelmästä voidaan poimia tiedotteen lähettämistä varten usealla eri tavalla. Käytetyt haut ovat karttahaku, lomakehakuehdot, verkkoseuranta tai ulkoisesta tiedostosta tuleva tieto (CSV-tiedosto). Järjestelmään on luotu viestipohjatoiminnallisuus, jolla viestinnästä vastaava henkilö voi tehdä valmiita tekstiviestipohjia viestittämisen avuksi tulevaisuutta varten. (Keypro 2018; Hyvönen 2018.)

Järjestelmässä on alla esitetty lomake (kuvio 7), jonka avulla tekstivistipalvelua käytetään. Lomake koostuu kahdesta välilehdestä, jotka ovat tekstiviestipalvelu ja viestiloki. Tekstiviestin lähettäminen tapahtuu ensimmäiseltä välilehdeltä. Lomakkeelle kerätään niiden asiakkaiden puhelinnumerot, joille kyseinen viesti halutaan lähettää. Lähetettävä viesti kirjoitetaan tekstiviestikenttään ja lähetetään painamalla Lähetä tekstiviesti-nappia. (Hyvönen 2018.)



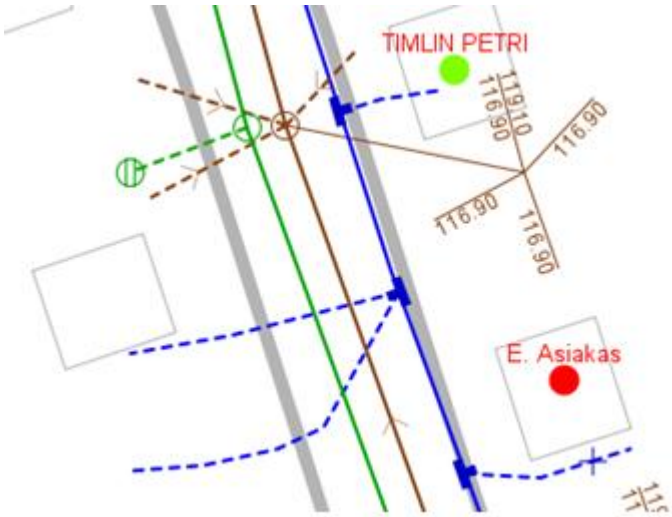
KUVIO 7. Tekstiviestipalvelun viestinlähetyssivu (Hyvönen 2018).

Lähetetyistä viesteistä jää tieto viestiloki-välilehdelle. Alla (kuvio 8) on esitetty esimerkkikuva viestilokin välilehdestä. Lokitiedostosta voidaan tarkistaa, milloin ja mitä on lähetetty, kenelle viesti on lähetetty, kuka lähetetyistä on saanut viestin perille, lisäksi viestin tilaa voidaan katsoa myös kartan päältä, miten viestien välitys on mennyt. (Hyvönen 2018.)



KUVIO 8. Viestilokivälilehden näkymä järjestelmässä (Hyvönen 2018).

Alla on kuva (kuvio 9) karttapohjasta, jossa näkyy, että punaisen pallukan taloon ei viesti ole järjestelmästä mennyt perille, kun taas vihreän pallukan talossa viesti on vastaanotettu. Puhelinnumerot, joihin viestit lähetetään, haetaan asiakastietojärjestelmästä. Tämän asiakastietojärjestelmän ja KeyAquan välille on luotu rajapinta, jonka kautta tiedot kulkevat järjestelmästä toiselle. Järjestelmään on luotu loppukäyttäjälle oma sivusto, josta vesilaitoksen asiakas voi itse käydä muokkaamassa puhelinnumerotietojaan. Kyseinen sivusto on jaettu kahdelle käyttäjäryhmälle eli kulutuspaikkojen omistajille ja asukkaille (esimerkiksi taloyhtiön asukkaat). Näiden käyttäjäryhmien ero on se, että kulutuspaikan omistajat tietävät kulutuspaikan numeron ja vesimittarin numeron, jotka ovat kirjautumisessa käytössä, mutta asukkaat kirjautuvat järjestelmään osoitetiedolla. Molempien tallennetietoja voidaan kuitenkin käyttää apuna viestinnässä. (Hyvönen 2018.)



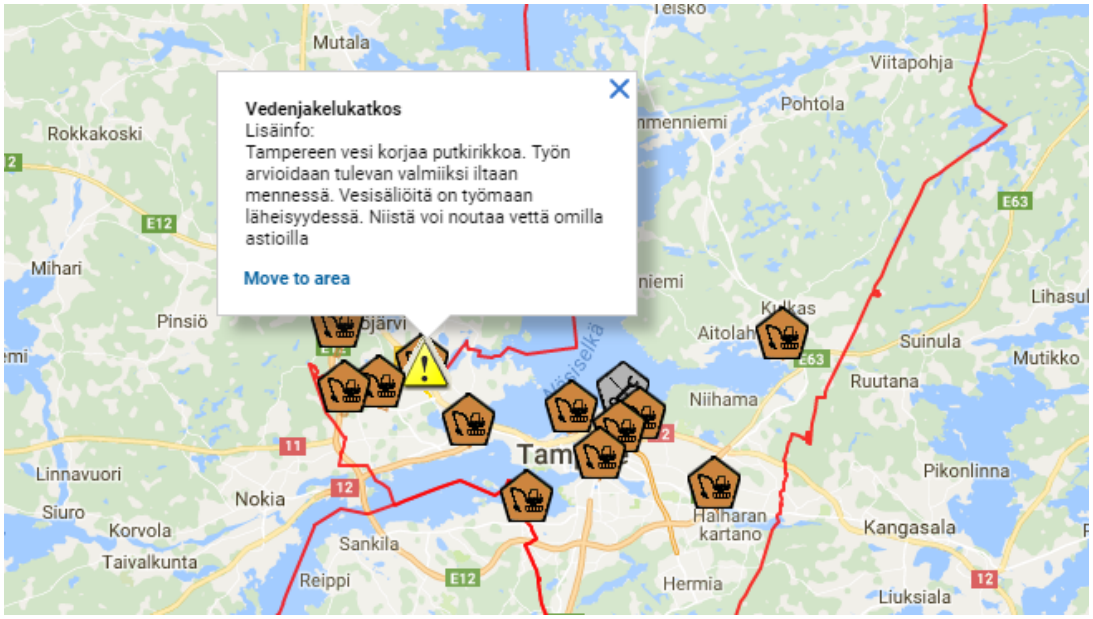
KUVIO 9. Karttakuvan esimerkki viestin perille menosta (Hyvönen 2018).

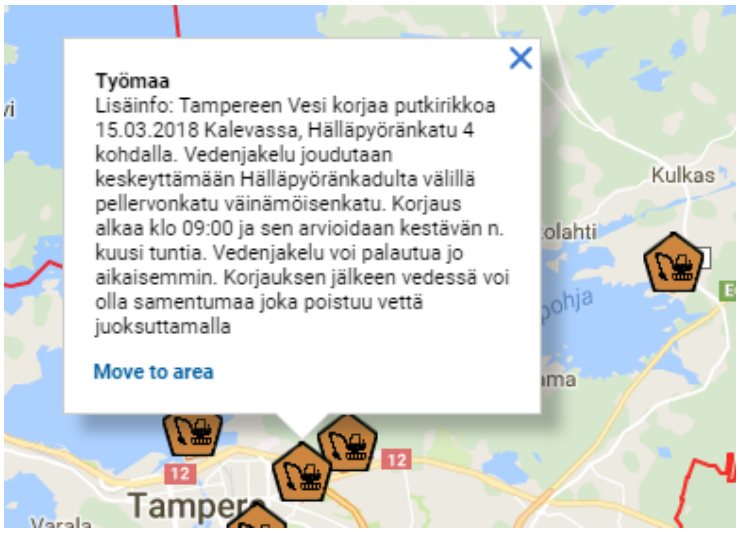
Trimble Energy & Public Administrationin Trimble NIS ohjelmisto

Verkkotietojärjestelmä on kehitetty verkon ominaisuuksien dokumentointia ja hallintaa varten. Järjestelmä on tarkoitettu vesi-, kaasu- ja kaukolämpöyhtiöiden käyttöön. Järjestelmää voidaan laajentaa ulkoisilla tiedoilla, kuten asiakastiedoilla. Trimble NIS sisältää useita sovelluksia muun muassa ylläpidon, hallinnan, laskutoimitukset sekä verkkoinvestointien hallinnan. Käyttöhallintasovellus (käytöntuki) mahdollistaa putkiverkoston käyttötilan hallinnan. Verkon tilatietojen perusteella nähdään, mitkä asiakkaat ovat verkoston osan piirissä, esimerkiksi missä on vuotavia putkia tai jumittuvia venttiilejä. Aikaisempia

ja tulevia huoltoseisokkeja voidaan analysoida ja tietoja voidaan hyödyntää raportoinneissa. Järjestelmän häiriöhallintasovelluksesta on mahdollisuus lähettää sähköpostitse ja tekstiviesteinä huoltotietoja asiakkaille sekä viestiä internetissä olevalla keskeytyskartalla. (Trimble 2018.)

Tampereen Vesi on yksi Trimble NIS järjestelmän asiakas. Alla on esitetty häiriökartta (kuviot 10 ja 11), jolla vesilaitos informoi asiakkaitaan huoltotöistä ja niiden kestosta sekä antaa ohjeita toimenpiteisiin mahdollisten veden laadun muutosten suhteen. Karttaan on linkki Tampereen Veden Internet-sivuilla etusivun häiriötiedotteet-kohdassa. (Tampereen Vesi 2018a.)





KUVIOT 10 ja 11. Tampereen Veden häiriökartta vesihuollon asiakkaiden käyttöön (Tampereen Vesi 2018b.)

4.4 Lainsäädäntö

Lainsäädäntö asettaa erilaisia velvoitteita vesilaitoksille sekä niitä valvoville viranomaisille. Alla on käsitelty kahdessa luvussa vesilaitoksia koskevia vaatimuksia veden laadusta, veden laadun tiedottamisesta ja varautumisesta häiriötilanteisiin. Toisessa luvussa on viranomaisia koskevia vaatimuksia liittyen vesilaitosten valvontaan. Tässä työssä on käsitelty valvovina viranomaisina kuntien terveydensuojeluviranomaisia.

4.4.1 Velvoitteet vesilaitoksille

Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksessa talousveden laatuvaatimuksista ja valvontatutkimuksista annetun sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen muuttamisesta (683/2017) on säädetty, että talousvedessä ei saa olla pieneliöitä, loisia tai mitään aineita sellaista määrää tai pitoisuutta, että siitä voisi aiheutua käyttäjälle (ihmiselle) terveyshaittaa. Lisäksi asetuksessa on huomautettu, että talousveden on oltava myös muuten käyttötarkoitukseen soveltuvaa. Talousvesi ei myöskään saa aiheuttaa haitallista syöpymistä tai muuten haitalliseksi määriteltävää saostumista vesijohdoissa eikä vedenkäyttölaitteissa. Vaatimusten täyttymiskohtana on vedenjakelualueella käytetyn talousveden osalta se kohta, jossa vesi otetaan käyttäjän hanasta. Talousveden toimittaja on asetuksen mukaan vastuussa talousveden laatuvaatimuksista sekä laatusuosituksista kiinteistön vesijohtoon liittämiskohtaan asti. Asetuksessa on erikseen annettu määrityksen talousveden laatusuosituksille ja laatuvaatimuksille. (Asetus 683/2017.)

Terveydensuojelulain (763/1994) mukaan veden, jota käytetään talousvetenä, on oltava terveydelle haitatonta. Lisäksi veden tulee olla tarkoitukseensa soveltuvaa. Veden käsittelyn tai jakelun aikana käytetyistä aineista tai laitteista ei saa joutua talousveteen epäpuhtauksia sellaisia määriä, jotka eivät ole niiden käyttötarkoituksen mukaan tarpeellisia. Ne eivät saa vaarantaa talousveden laatuvaatimusten täyttymistä. Talousvettä toimittavan laitoksen on tehtävä veden terveydelliseen laatuun vaikuttavien riskien arviointia yhteistyössä viranomaisten kanssa. Laitoksen omavalvonta ja talousveden laadun valvonta tulee perustua kyseiseen riskinarviontiin ja riskien hallintaan. (Terveydensuojelulaki 763/1994.)

Terveydensuojelulaissa on annettu mahdollisuus siihen, että aluehallintovirasto voi antaa talousvettä toimittavalle laitokselle määräaikaisen poikkeuksen talousveden laatuvaatimuksien täyttymisestä vedenjakelualueella. Poikkeuksen perusteluna on, että talousveden hankintaa ei voida muuten järjestää, eikä poikkeamasta aiheudu käyttäjille terveyshaittaa. (Terveydensuojelulaki 763/1994.)

Talousvettä toimittavan laitoksen on tiedotettava toimittamansa veden laadusta. Mikäli laitokselle on myönnetty terveydensuojelulain 17 §:ssä tarkoitettu poikkeus koskien veden laatua, on laitoksen tiedotettava siitä sekä poikkeukseen johtaneista syistä ja suunnitelluista korjaustoimista veden käyttäjiä. (Asetus 1352/2015.)

Vesihuoltolaissa (119/2001) on myös säädetty siitä, että vesihuoltolaitoksella on tiedottamisvelvollisuus talousveden laadusta. Lisäksi juomavesidirektiivin 13 artiklassa puhutaan jäsenvaltioiden toteuttamasta toimenpiteestä kuluttajien riittävän ja ajantasaisen veden laadun tiedottamisen suhteen. (Vesihuoltolaki 119/2001; Direktiivi 1998/83/EY.)

Terveydensuojelulain (763/1994) mukaan talousvettä toimittavan vesilaitoksen on tiedotettava kunnan terveydensuojeluviranomaista siitä, jos heidän toimittamansa talousvesi aiheuttaa epidemiaa tai sen epäillään aiheuttavan epidemiaa. Lisäksi vesilaitoksen on ryhdyttävä toimiin talousveden laadun parantamiseksi. (Terveydensuojelulaki 763/1994.)

Vesihuoltolaissa (119/2001) on puolestaan käsitelty erikseen vesihuoltolaitosten palvelujen turvaamista häiriötilanteissa. Lain mukaan vesihuoltolaitoksen tulee vastata verkostoihinsa liitettyjen kiinteistöjen vedensaannista myös häiriötilanteissa, palvelujen turvaaminen tulee tapahtua yhteistyössä muiden samassa verkostossa olevien vesihuoltolaitosten kanssa. Lisäksi yhteistyötä on tehtävä kunnan ja kunnan valvontaviranomaisten kanssa sekä pelastuslaitoksen, mahdollisten sopimuskumppanien ja asiakkaiden kanssa. Laki vaatii, että vesihuoltolaitos laatii ja pitää yllä ajantasaista suunnitelmaa siitä, miten se varautuu häiriötilanteisiin ja että se ryhtyy tarvittaessa suunnitelmansa mukaisiin toimenpiteisiin. Lisäksi vesihuoltolaitos on velvoitettu toimittamaan suunnitelmansa valvontaviranomaisille, kunnalle sekä pelastuslaitokselle. Laki koskee myös niitä vesihuoltolaitoksia, jotka toimittavat vettä muille vesihuoltolaitoksille tai käsittelevät tämän jätevesiä. (Vesihuoltolaki 119/2001.)

4.4.2 Velvoitteet viranomaisille

Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksessa talousveden laatuvaatimuksista ja valvontatutkimuksista annetun sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen muuttamisesta (683/2017) mukaan kunnan terveydensuojeluviranomaisen on valvottava talousvettä säännöllisin tutkimuksin. Terveydensuojeluviranomaisen on laadittava valvontatutkimusohjelma vedenjakelualueelle jolle talousvettä toimittava laitos toimittaa vettä yhteistyössä talousvettä toimittavan laitoksen ja sille vettä toimittavan laitoksen kanssa. Terveydensuojelulain (763/1994) mukaan yhteisessä käytössä oleva vedenottamo on laitos, josta vettä otetaan omilla laitteilla talousvetenä käytettäväksi vähintään 50 henkilön tarpeisiin tai vähintään 10 m^3 vuorokaudessa. Näitä laitoksia koskee valvontatutkimusohjelman laadintavaatimus. Valvontatutkimusohjelmaa laadittaessa on pyydettävä lausun-to kaikkien kuntien terveydensuojeluviranomaisilta, joiden toiminta-alueella vedenjakelu ulottuu. Valvontatutkimusohjelman laatimisessa pyydetään lausunto tarvittaessa aluehallintovirastolta sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukselta. Valmis ohjelma toimitetaan näille tiedoksi. (Terveydensuojelulaki 763/1994; Asetus 683/2017.)

Kunnan terveydensuojeluviranomaisen on laadittava ja pidettävä ajan tasalla talousveden laadun turvaamiseksi tehty häiriötilannesuunnitelma. Suunnitelma on osa terveydensuojelulain mukaista varautumista. Häiriötilannesuunnitelman laatimiseksi on oltava yhteistyössä muun muassa talousvettä toimittavaan laitokseen ja sille vettä toimittavaan laitokseen, kunnan tartuntataudeista vastaavaan lääkäriin niiden kuntien osalta, joille vettä toimitetaan, kunnan ympäristösuojeluviranomaiseen, alueelliseen pelastusviranomaiseen sekä elinkeino- liikenne ja ympäristökeskukseen. Suunnitelman on sovitettava kunnan valmiussuunnitelman yleiseen osaan sekä muihin kunnan toimialueiden valmiussuunnitelmiin. Häiriötilannesuunnitelma on lähetettävä kommenteille aluehallintovirastoon. (Asetus 683/2017.)

Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen talousveden laatuvaatimuksista ja valvontatutkimuksista (1352/2015) mukaan kunnan terveydensuojeluviranomaisen on tarkistettava valvontatutkimustulokset heti tiedot saatuaan. Tiedoista tulee tarkistaa, että vesi täyttää Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksessa talousveden laatuvaatimuksista ja valvontatutkimuksista annetun sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen muuttamisesta (683/2017) mukaiset vaatimukset ja ryhtyä tarvittaessa terveydensuojelulain mukaisiin toimiin. (Asetus 1352/2015; Asetus 683/2017.)

Mikäli toimitettava talousvesi ei täytä Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksessa talousveden laatuvaatimuksista ja valvontatutkimuksista annetun sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen muuttamisesta (683/2017) mukaisia mikrobiologisia laatuvaatimuksia tai vedessä esiintyy terveydelle haitallinen määrä loisia tai muita pieneliöitä, tulee kunnan terveydensuojeluviranomaisen määrätä talousvettä toimittava laitos korjaamaan tilanne. Korjaukset tulee tehdä pikaisesti ja vesilaitoksen kanssa yhteistyössä tulee selvittää syy, miksi talousvesi ei täytä laatuvaatimuksia. Vedenjakelualueella oleville veden käyttäjille tulee tiedottaa viivytyksettä talousveden mikrobiologisista ongelmista. Lisäksi tulee tiedottaa poikkeaman merkityksestä terveydelle sekä korjaavista toimenpiteistä. Käyttäjille on annettava ohjeet terveyshaittojen ehkäisemisestä. Tiedottamisen tulee toteutua yhdessä talousvettä toimittavan laitoksen kanssa ennalta laaditun häiriötilannesuunnitelman mukaisesti. Kemiallisten laatuvaatimusten ylityksissä terveydensuojeluviranomainen yhdessä vesilaitoksen kanssa selvittää syyn tilanteeseen ja ratkaisee sen, että tarvitaanko välittömiä toimenpiteitä. Mikäli laatuvaatimuksista poikkeaminen aiheuttaa vaaraa veden käyttäjille, annetaan talousvettä toimittavalle laitokselle määräys tilanteen korjaamiseksi. Jakelualueen käyttäjille on lisäksi annettava ohjeet terveyshaittojen ehkäisemiseksi. Mikäli ylitys on lievä eikä välittömiä terveyshaittoja ole odotettavissa, tulee terveydensuojeluviranomaisen määrätä vesilaitos hakemaan aluehallintovirastolta poikkeusta laatuvaatimusten täyttymisestä terveydensuojelulain 17 §:n mukaan. (Asetus 683/2017.)

Jos talousvesi ei täytä veden laadulle annettuja tavoitteita, on kunnan terveydensuojeluviranomaisen selvitettävä, liittyykö siihen terveyshaitan mahdollisuutta. Jos veden laatuun liittyy terveyshaitan mahdollisuus, tulee toimia yllä esitetyn kappaleen mukaisesti. Mikäli puolestaan haittaa ei ole, terveydensuojeluviranomaisen on itse tiedotettava veden käyttäjiä tai huolehdittava, että talousvettä toimittava laitos huolehtii käyttäjien tiedottamisesta. Tietoa on myös annettava veden laadun heikkenemisen merkityksestä. Kunnan terveydensuojeluviranomaisen on tehtävä viivytyksettä ilmoitus havaitsemastaan häiriötilanteesta aluehallintovirastolle, joka puolestaan välittää tiedon sosiaali- ja terveysministeriölle. Häiriötilanteen jälkeen kunnan terveydensuojeluviranomainen toimittaa aluehallintovirastolle ja Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle yhteenvedon häiriötilanteen aikana tehdyistä toimenpiteistä asian hallintaan saattamiseksi. (Asetus 683/2017.)

Terveydensuojelulain (763/1994) mukaan, kun kunnan terveydensuojeluviranomainen saa tietoonsa talousveden aiheuttaman epidemian tai sen epäilyn, tulee sen tehdä viipymättä tapausta koskeva selvitys. Samalla viranomaisen tulee ryhtyä toimenpiteisiin tautien leviämisen ehkäisemiseksi ja ilmoittaa asiasta Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle ja alueen aluehallintovirastolle. (Terveydensuojelulaki 763/1994.)

Kunnan terveydensuojeluviranomaisen (ympäristöterveydenhuollon) on pidettävä huolta, että talousvettä toimittava laitos tiedottaa riittävästi toimittamansa veden laadusta. Lisäksi on huolehdittava, että muut kunnan alueella olevat kotitaloudet, jotka eivät kuulu liitettyyn vesijohtoverkostoon, saavat riittäviä tietoja alueen talousveden laadusta ja siihen vaikuttavista haitoista ja niiden poistamismahdollisuuksista. Terveydensuojeluviranomaisen on vuosittain toimitettava aluehallintovirastoille valvontatutkimusten tulokset niiden vedenjakelualueiden osalta, joissa toimitetaan talousvettä vähintään 5 000 henkilön tarpeisiin tai vähintään 1 000 m^3 päivässä. (Asetus 1352/2015.)

5 TUTKIMUSPROSESSI

5.1 Tutkimusotteet

5.1.1 Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivinen tutkimuksen tarkoituksena on pyrkiä tekemään yleistys. Tutkimuksen perusideana on kysyä pieneltä joukolta tutkittavaan ilmiöön liittyviä kysymyksiä tutkimusongelman ratkaisemiseksi. Joukon (otoksen) vastaajien edellytetään edustavan koko joukkoa ja siten tutkimustulokset edustavat koko joukon näkökulmaa asiaan. Kvantitatiivisessa (määrällisessä) tutkimuksessa käsitellään saatua aineistoa tilastollisin menetelmin. Tutkimustapa edellyttää ”riittävää” määrää vastauksia, jotta tulokset olisivat luotettavia ja ne kuvaisivat koko joukon tulosta. (Kananen 2008, 10.)

Kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta nimitetään tilastolliseksi tutkimukseksi. Tutkimustavan tarkoituksena on selvittää lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Tutkimustavan käyttö edellyttää riittävän laajaa ja edustavaa otosta. Kysyttäviä asioita kuvataan numeeristen suureiden avulla ja siitä saatuja tuloksia kuvataan kuvioin ja taulukoin. Tutkimustavalla voidaan myös selvittää eri asioiden välistä riippuvuutta tai tutkittavassa asiassa tapahtuvia muutoksia. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa saadaan kartoitettua olemassa oleva tilanne, mutta ei tiedetä siihen johtaneita syitä. (Heikkilä 2008, 16.)

Kvantitatiivisen tutkimuksen käyttämisen edellytyksenä on tutkittavan ilmiön, parametrien, muuttujien sekä tekijöiden tunteminen. Mittausta ei voida suorittaa, jos ei tiedetä mitä pitää mitata. Tutkimustavan tarkoituksena on pystyä yleistämään tutkittavaa asiaa. Kvantitatiivisen tutkimuksen mittarit ovat määrällisiä. Nämä mittarit voivat esimerkiksi mitata jonkin tekijän vaikuttavuutta toiseen tekijään. (Kananen 2011, 17-18.)

Kvantitatiivinen tutkimus perustuu positivismiin. Tutkimuksessa korostetaan tiedon perusteluja, yksiselitteisyyttä, luotettavuutta sekä objektiivisuutta. Positivismin pyrkimyksenä on perustua absoluuttiseen ja objektiiviseen totuuteen tutkittavasta asiasta. (Kananen 2011, 18.)

5.1.2 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on kyetä ymmärtämään tutkittavaa kohdetta sekä selvittämään tutkittavan kohteen käyttäytymistä sekä päätöksen tekoon johtaneita syitä. Tutkimustavassa on tarkoitus rajoittua pieneen määrään tapauksia, jotka analysoidaan mahdollisimman tarkasti. Tutkittavat valitaan harkinnanvaraisesti eikä tarkoitus ole tehdä tilastollista yleistystä saaduista tuloksista. Tutkimustapa hyödyntää psykologian sekä muiden käyttäytymistieteiden oppeja. Tutkimustavan on todettu sopivan hyvin myös toiminnan kehittämiseen, sosiaalisten ongelmien tutkimiseen sekä vaihtoehtojen etsimiseen. Tutkimustapa antaa myös virikkeitä jatkotutkimuksiin. Aineisto kerätään vähemmän strukturoidusti ja sen tulokset ovat useimmiten tekstimuodossa. (Heikkilä 2008, 16–17.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistoa tarkastellaan useimmiten kokonaisuutena. Vaikka aineisto koostuisi yksittäisistä haastatteluista, ei argumentaatiota rakenneta yksilöiden eroihin ja näiden erojen tilastollisiin yhteyksiin suhteessa muihin muuttujiin. Kvalitatiivinen tutkimustapa vaatiikin tilastollisesta tutkimustavasta poiketen absoluuttisuutta. Kaikki esiin tulleet luotettavina pidetyt ja selitettävänä olevaan kysymykseen kohdistuvat seikat tulee kyetä selvittämään siten, että ne eivät ole ristiriitaisia saadun tulkinnan kanssa. Vastaava esitystapa ei ole tilastollisen menetelmän mukaista, vaan tässä poikkeukset yleisestä säännöstä on sallittuja. Laadullisessa tutkimuksessa johtolangoiksi eivät kelpaa tilastolliset todennäköisyydet. Tätä rajoittaa tutkimukseen osallistuvien rajallinen lukumäärä. Tämän tuo käytännössä esiin se, että strukturoimaton haastattelu voi tuottaa kymmeniä sivuja litteroitua tekstiä, eikä tästä syystä ole useinkaan järkevää tai voimavarojen puolesta mahdollista tehdä sellaista määrää haastatteluja, että yksilöiden väliset erot olisivat tilastollisesti merkityksellisiä. (Alasuutari 2011, 38–39.)

Laadullinen analyysi koostuu kahdesta osasta. Näitä ovat havaintojen pelkistäminen sekä arvoituksen ratkaiseminen. Näitä ei kuitenkaan voida käytännössä erottaa, koska ne kiinnittyvät tutkimuksessa aina toisiinsa. Pelkistämisen ensimmäisessä vaiheessa aineistoa tarkastellaan kiinnittämällä huomiota vain siihen, mikä on teoreettisen viitekehyksen ja kyseisen ongelman osalta tärkeää, ottaen huomion, että aineistoa voidaan tarkastella eri näkökulmista. Tämän vaiheen tarkoituksena on pelkistää aineistoa hallittavammaksi. Toisen vaiheen ideana on karsia havaintomääriä yhdistämällä havaintoja. Laadullisen ana-

lyysin toinen vaihe on arvoituksen ratkaiseminen. Arvoituksen ratkaiseminen on tuotettujen johtolankojen ja käytettävissä olevien vihjeiden pohjalta tehty tulkinta tutkitusta asiasta. (Alasuutari 2011, 39–40, 44.)

5.2 Tutkimusmenetelmänä tapaustutkimus

Tapaustutkimus (case study) soveltuu hyvin kehittämistyön lähestymistavaksi, kun on tarkoitus tuottaa kehittämisehdotuksia ja –ideoita. Tapaustutkimuksen tarkoituksena on tuottaa syvällistä ja yksityiskohtaista tietoa tutkittavasta tapauksesta. Tapausta tutkitaan huomioimalla paikalliset, sosiaaliset ja ajalliset tilanteet sekä yhteydet. Tapaustutkimuksen avulla on tarkoituksena tuottaa uutta tietoa kehittämisen avuksi. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 52–53.)

Tapaustutkimukselle on tyypillistä, että siinä saadaan aikaan yksittäisestä tapauksesta tai joukosta toisiinsa yhteydessä olevista tapauksista yksityiskohtaista määrätietoista tietoa ja aineistonkeruuseen käytetään useita menetelmiä. Aineistonkeruussa tavoitellaan ilmiöiden kuvailemista. Koska aineistonkeruuseen käytetään erilaisia analyysi- ja tiedonkeruu menetelmiä ei sitä voida pitää pelkkänä aineistonkeruu menetelmänä. Tapaustutkimukselle ei ole olemassa yksiselitteistä määritelmää. Tapaustutkimusta tehdään monin tavoin ja se on siksi käsitteenä monisyinen. Oleellista menetelmässä on se, että sen aineisto muodostaa kokonaisuuden eli tapauksen. Tutkimuskohteen valinta kyseisessä menetelmässä perustuu joko teoreettiseen tai käytännölliseen tavoitteeseen. Tutkittavia tapauksia voi olla yksi sai useampi ja niissä voi olla myös alayksiköitä (Aaltola & Valli 2015, 181, 183.)

Tapaustutkimuksessa on tärkeämpää kokonaisvaltainen tapauksen ymmärtäminen kuin sen yleistäminen. Mikäli yleistämiseen on tarkoitus pyrkiä, tutkimusotteessa tavoitellaan analyyttista yleistämistä. Analyyttisen yleistämisen tarkoituksena on pyrkiä teorian yleistämiseen sekä laajentamiseen. Menetelmän ominaisina piirteinä ovat teorian vahva osuus, tutkijan osallisuus, monipuolinen metodien käyttö sekä tapahtumiin ja väestöön liittyvät sidokset. Menetelmän taustalla on toive ymmärtää yleisesti inhimillisiä ja yhteisöön liittyvää toimintaa. Tapaustutkimus ei siis ole menetelmä vaan se on lähestymistapa eli näkökulma todellisuuteen ja sen tutkimiseen. (Aaltola & Valli 185, 189.)

5.3 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyön aineisto koostuu pääosin Ikaalisten Vesi Oy:n asiakkaille tehdystä kyselytutkimuksesta sekä ympäristöterveydenhuollon valvontayksiköiden edustajien ja muiden kuntien vesilaitosten edustajien haastatteluista. Tutkimusongelmana on se, että tieto veden laadusta välittyy puutteellisesti veden käyttäjille sekä se, että käyttäjien riittävien yhteystietojen puutteellisuuden vuoksi tiedonkulku häiriötilanteissa on liian hidasta.

Tutkimus on toteutettu käyttäen tapaustutkimuksen menetelmiä. Työssä tutkimuksellinen lähestymistapa on kvantitatiivinen (määrällinen) ja kvalitatiivinen (laadullinen). Kyselytutkimukset analysoitiin tilastollisella päättelyllä käyttäen Excel –ohjelmaa esittäen tulokset kuvaajina. Kyselyiden avoimien vastausten tulokset esiteltiin sellaisenaan työssä. Haastattelut analysoitiin sisällönanalyysin menetelmällä. Haastattelun tuloksista otettiin suoria lainauksia työhön havainnollistamisen ja elävöittämisen vuoksi.

5.3.1 Yhteistyö toimeksiantajan kanssa

Uuden toiminnan kehittämistä ja tutkimuksen suorittamista varten on hyvä varata riittävästi resursseja. Tutkimussuunnitelman tulisi sisältää tiedot siitä, miten työ toteutetaan ja mitä resursseja sen toteuttaminen vaatii. Tämän tutkimuksen suorittamiseen lähdettiin liikkeelle voimavarojen selvittämisestä ja yhteistyökumppanin osallistumisesta tutkimukseen. Ikaalisten Vesi Oy varautui osallistumaan opinnäytetyöhön toimitusjohtajan työpanoksella liittyen kyselytutkimuksen laadintaan, lähettämiseen ja pohjatietojen antamiseen. Ikaalisten Vesi Oy varasi palkinnon kyselytutkimusta varten. Ikaalisten Vesi Oy:llä on myös varauduttu kyselytutkimuksen henkilötietojen ja viestintäjärjestelmän kehittämisen aiheuttamiin kustannuksiin.

Opinnäytetyö liittyy osin viranomaisvalvontaan ja siitä syystä varsinaisen opinnäytetyön kustannuksia on vaikea erottaa. Varsinaisen tutkimusmateriaalin laatimiseen ja tulosten käsittelyyn sekä opinnäytetyön tekemiseen sekä suoritettavaan koulutukseen varattiin opiskelijalle koulutuspäiviä organisaation yleisen ohjeen mukaan. Ympäristöterveydenhuollon organisaatiossa muiden tarkastajien ja terveysvalvonnan johtajan työajasta varattiin resursseja opinnäytetyön tietojen antamiseen sekä väliaikaehdotuksille työn sisäl-

löstä. Nämä olivat kustannukset, jota tutkimus aiheutti ympäristöterveydenhuollon organisaatiolle. Työntekijän poissaolosta ei aiheutunut lisäkustannuksia työnantajalle sijaisjärjestelyjen vuoksi.

5.3.2 Tutkimuksen kustannukset

Tutkimuksen kustannuksista ei ollut tarkoituksena tehdä kustannuslaskelmaa, mutta tulevaisuutta ajatelleen kerättiin kuitenkin laskelma kyselyn aiheuttamista suorista kustannuksista. Ensimmäinen kysely, joka lähetettiin paperisena postitse 1 770 vastaanottajalle muodostui seuraavia kustannuksia: postitus 1 800 €, kirjekuoret ja niiden painatus 550 €, kirjekuorien suunnittelu 270 €, lomakkeen painatus 360 €, lomakkeen kuoritus 350 € ja erillistyöt n. 400 €. Kustannuksiksi kyselyn lähettämisestä muodostui n. 3 730 €, näihin kustannuksiin ei kuulunut vielä Ikaalisten Vesi Oy:n oman henkilökunnan työpanos eikä vastaajalahjan hinta. (Lepistö 2017c.)

Haastattelututkimuksen osalta kustannuksia kertyi opinnäytetyön tekijälle matkakustannuksista haastattelupaikalle sekä haastatteluajan sopimisesta puhelimitse. Varsinaista palkkakustannusta opinnäytetyöntekijän osalta ei ole laskettu. Toinen kysely lähetettiin ensimmäisen kyselyn tuloksena saatuihin sähköpostiosoitteisiin Tampereen ammattikorkeakoulun käytössä olevalla E-lomake-editorilla. Tämän kyselyn lähettämisestä ei muodostunut tästä syystä erillisiä kustannuksia.

5.3.3 Ensimmäisen kyselyn suorittaminen

Ensimmäiseen kyselyyn osallistuivat kaikki Ikaalisten Vesi Oy:n asiakkaat. Kysely lähetettiin 1770 asiakkaalle. Kyselyn tarkoituksena oli saada mahdollisimman kattava tulos Ikaalisten Vesi Oy:n asiakkailta siitä, mitä he pitävät tärkeinä tietoina veden laadusta sekä siitä, kuinka usein tiedotusta normaalioloissa tarvitaan. Kyselyn toisena tärkeänä tavoitteena oli kerätä Ikaalisten Vesi Oy:n asiakkaiden yhteystiedot ja suostumus asiakkailta veden laadun tiedottamista varten. Kyselyn tietoja on tarkoitus käyttää Ikaalisten Vesi Oy:n asiakastiedotuksen kehittämistä varten erityisesti tekstiviestitiedottamisessa.

Ensimmäinen kysely vastasi tutkimusongelman molempiin osioihin eli veden laadun tietojen välittämisen ongelmiin yhteystietojen puutteellisuuden vuoksi ja siihen, että veden laadun tieto välittyy puutteellisena käyttäjille, josta yhtenä seikkana on se, että veden toimittaja ei tiedä, mitä tietoja käyttäjä vedestä haluaa.

Kyselyn yhteydessä laadittiin asiakastietojen tallennusta varten Henkilötietolain (523 /1999) 10 §:n mukainen rekisteriseloste. Rekisteriseloste lisättiin kyselyn lähettämisen yhteydessä Ikaalisten Vesi Oy:n Internet-sivuille siten, että se on asiakkaiden nähtävissä (liite 8).

5.3.4 Toisen kyselyn suorittaminen

Toinen kysely lähetettiin ensimmäiseen kyselyyn vastanneille niiltä osin, kun asiakkaat olivat antaneet yhteystietoinansa sähköpostiosoitteensa. Kysely lähetettiin E-lomake-editorilla. Kysely oli suunniteltu tehtäväksi jo ennen ensimmäisen kyselyn lähettämistä. Ensimmäisen kyselyn laatimisen yhteydessä arvioitiin, että kaikki käyttäjät eivät välttämättä tiedosta yhteystietojen keräämisen merkitystä ja haluttiin myöhemmin tehtävällä kyselyllä selvittää, mikä todellinen tilanne oli. Lisäksi haluttiin tietää, jäikö käyttäjille kysyttävää Ikaalisten Vesi Oy:n asiakastiedottamisesta ja koettiinko lomakekysely helpoksi tiedonvälitys tavaksi. Toinen kysely lähetettiin 534 Ikaalisten Vesi Oy:n asiakkaalle.

Toinen kysely vastaa tutkimusongelman toiseen osioon, jossa käsiteltiin yhteystietojen puuttumista. Tämä kysely selvitty myös osaltaan sitä, miten asiakkaat ymmärsivät aiemman kyselyn tarkoituksen.

5.3.5 Haastattelut

Haastatteluihin pyydettiin neljän eri organisaation edustajia. Haastattelun merkittävyyden ja työn tärkeyden vuoksi haastattelupyyntöihin suostuttiin helposti. Haastattelut järjestettiin haastatteluun osallistuvien henkilöiden työpaikalla, joten haastattelusta ei aiheutunut haastattelua antavalle osapuolelle muita kustannuksia kuin haastattelun vieneen ajan menetys työpanoksesta. Koska kysymyksiin ei aina saatu sellaisia vastauksia, joita oli alun perin odotettu kysymyksien laadinnassa, oli hyvä, että kysymykset eivät olleet tiukkaan

rajattuja vaan saatiin niiden ympärille muodostettua hyvää keskustelua. Aiheen arkaluontoisuuden vuoksi oli hienoa huomata, että silti uskaltauduttiin kertomaan rehellisesti aiemmista tapahtumista ja niiden johdosta tehdystä kehityksestä yksiköissä.

Haastattelun tarkoituksena oli saada tietoa tutkimusongelman molempiin osioihin eli veden laadun puutteellisten tietojen välittymiseen sekä käyttäjien yhteystietojen puuttumiseen ja sitä kautta liian hitaaseen tiedottamiseen. Aihealuetta käsiteltiin haastattelussa esiintyvien epidemioiden ja läheltä piti tilanteiden läpi käynnillä sekä hyväksi havaittujen tiedotusmenetelmien ja toiminta tapojen läpikäynnillä.

Haastatteluista kaksi suoritettiin yksilöhaastatteluna ja yksi haastattelu tehtiin ryhmähaastatteluna siten, että osallisina olivat valvontayksikön edustus ja alueella olevan vesilaitoksen edustus. Ryhmähaastattelu toteutui vesilaitoksen edustajan pyynnöstä, koska hän näki, että tästä olisi enemmän hyötyä tiedottamisen kehittämisen näkökulmasta. Haastattelut nauhoitettiin yhtä yksilöhaastattelua lukuun ottamatta. Haastattelujen nauhoitukset litteroitiin. Nauhoittamattoman haastattelun tulokset perustuvat haastattelijan tekemään kirjaukseen haastattelun aikana.

Haastattelujen sisällönanalyysi aloitettiin pelkistämällä saatua aineistoa. Koska saatu aineisto litteroitujen haastattelujen osalta oli kirjoitettu auki sanasta sanaan, lähdettiin poistamaan tekstistä epäolennaisuudet pois. Pelkistämisen avulla saatiin aineisto pienenemään ja sen asiasisältö selkeytyi. Aineistosta valittiin kolme analyysiyksikköä, jotka liittyivät haastattelun teemoihin. Nämä olivat hyvät käytännöt, vastuuta koskevat asiat ja viestinnän kehittäminen. Tämän jälkeen aineistoa lähdettiin ryhmittelemään annettujen analyysiyksiköiden ympärille. Saaduista tuloksista etsittiin samankaltaisuuksia ja erovaisuuksia. Saaduista tuloksista kerättiin ylös tutkimuksen kannalta oleellisemmat tiedot. Näitä tietojen perusteella tehtiin johtopäätöksiä ja saatiin haastattelun tulokset. Nauhoittamattoman haastattelun osalta kirjauksista poistettiin samoin epäolennaisuudet ja aineisto käsiteltiin kuten edellä mainittua litteroitua aineistoa.

5.3.6 Haastatteluaineiston analyysimenetelmänä sisällönanalyysi

Aineistolähtöisen laadullisen aineiston analyysi on jaettu karkeasti kolmeen vaiheeseen: aineiston redusointiin eli pelkistämiseen, aineiston ryhmittelyyn eli klusterointiin ja teoreettisten käsitteiden luomiseen eli abstrahointiin. (Sarajärvi & Tuomi 2009, 108.)

Aineiston pelkistämisessä kerätty tieto eli auki kirjoitettu haastatteluaineisto, dokumentit tai muu aineisto, joka pelkistetään karsimalla tutkimukseen epäolennaisesti kuuluvat asiat pois. Tällöin siis aineiston pelkistämistä ohjaa tutkimustehtävä, jonka perusteella aineistoa pelkistetään litteroinnin avulla tai koodaamalla tutkimukseen liittyviä oleellisia ilmauksia. Ennen analyysin aloitusta tulee sisällönanalyysissa määritellä analyysiyksikkö. Analyysiyksikkö voi olla esimerkiksi yksittäinen sana tai keskustelussa oleva kokonainen lause. Puolestaan aineiston ryhmittelyssä eli klusteroinnissa koodatut alkuperäisilmaukset käydään läpi ja aineistosta etsitään käsitteitä, jotka kuvaavat aineiston samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia. Samoja asioita tarkoittavat käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään. Näistä muodostuvat luokat nimetään sisältöä kuvaavilla käsitteillä. Luokittelun tarkoituksena on, että asia tiivistyy. Seuraavana toimenpiteenä on aineiston abstrahointi. Tässä erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto sekä näiden tietojen perusteella muodostetut teoreettiset käsitteet. Klusterointi onkin osa abstrahointia. Abstrahoinnissa eli käsitteellistämisessä edetään alkuperäisinformaation käyttämistä kielellisissä ilmauksista teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin (Tuomi, Sarajärvi 2009, 111). Abstrahointia on tarkoitus jatkaa yhdistelemällä tuloksia niin kauan, kun se on aineiston sisällön kannalta mahdollista. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin tarkoituksena on yhdistellä käsitteitä ja saada vastauksia tutkimustehtävään. Sisällönanalyysi perustuukin tulkintaan ja päättelyyn, jonka tarkoituksena edetä empiirisen aineistosta kohti käsitteellistä näkemystä kyseisestä tutkitusta ilmiöstä. (Sarajärvi & Tuomi 2009, 109–112.)

6 TULOKSET

6.1 Ikaalisten Vesi Oy:n asiakaskyselytutkimuksen tulokset

Ikaalisten Vesi Oy:n asiakkaille tehtiin kaksi kyselyä. Kyselytutkimuksista ensimmäiseen, jossa kerättiin liittymäpaikan yhteystietoja ja tietoa veden laadun tiedottamisen tarpeesta ja tiedon laadusta, lähetettiin kaikille liittyjille postitse kirjeenä. Yhteensä liittyjiä on 1770. Kyselytutkimukset lähetettiin asiakkaille 3.8.2017 painotalosta ja vastausaikaa oli 14.8.2017 mennessä. Ikaalisten Vesi Oy:n kanssa sovittiin, että kaikki vastaajat, jotka toimittivat vastauksena annettuun arvontapäivään 28.8.2017 mennessä osallistuivat myös arvontaan ja nämä vastaukset otettiin myös huomioon työssä.

Vastauksia ensimmäiseen kyselyyn saatiin 694, joista 659 vastasivat myös veden laadusta tiedottamiseen ja tiedon laatua koskeviin kysymyksiin. Toinen kysely lähetettiin ensimmäiseen kyselyyn vastanneille sähköpostiyhteystietonsa jättäneille vastaajille sähköisenä kyselynä E-lomake-editorilla. Kysely lähetettiin 534 asiakkaalle. Kyselyn vastausaika oli 27.1.2018 – 10.2.2018. Kyselyyn vastaamisesta lähetettiin muistutus 4.2.2018 niille asiakkaille, jotka eivät vielä olleet vastanneet kyselyyn. E-lomake-editorin kyselyssä käytettiin vastauksen yhteydessä kertakäyttöistä salasanaa, jonka tarkoituksena oli estää useaan kertaan vastaaminen. Vastauksia saatiin 191 asiakkaalta.

6.1.1 Asiakkaiden tiedon saannin tarpeet

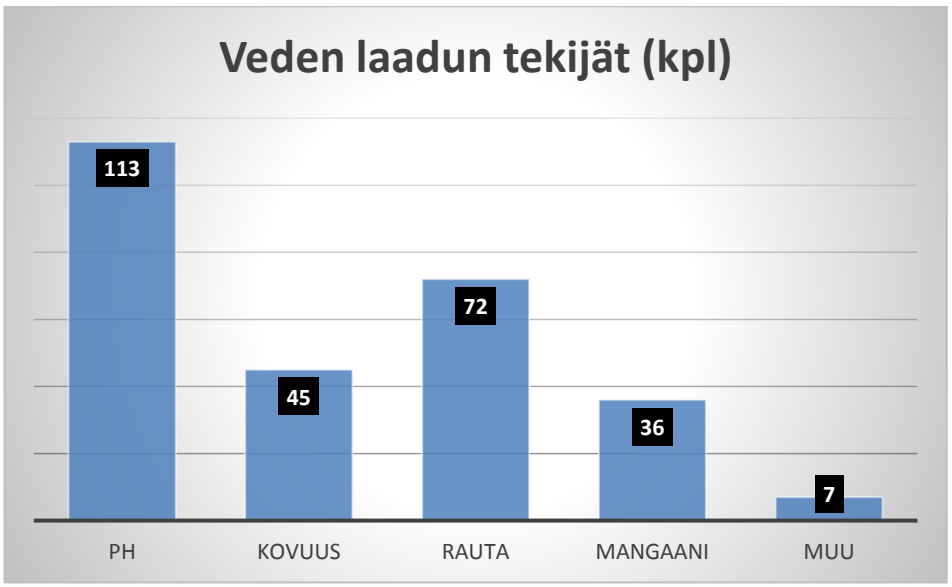
Ensimmäisessä kyselyssä selvitettiin asiakaspaikan yhteystietoja sekä veden laadun ja tiedottamisen tarvetta asiakkaiden näkökulmasta. Kysely oli kaksiosainen. Kysely lähetettiin 1770 Ikaalisten Vesi Oy:n asiakkaalle ja vastauksia saatiin 694. Näistä vastauksista 694 oli vastannut asiakaspaikkaa ja henkilötietoja koskevaan kyselyyn ja molempiin kyselyn osiin vastasi 659 vastaajaa. Yhteensä vastauksia saatiin henkilötietoja ja asiakaspaikkaa koskevaan kyselyn osioon 39,2 %:a koko asiakasmäärästä ja veden laatua ja tiedottamista koskevaan kyselyyn saatiin vastaus 37,2 %:lta asiakkaista.

Veden laatua ja tiedottamista koskevassa kyselyssä oli valinta- ja monivalintakysymyksiä. Monivalintakysymyksissä oli lisäksi mahdollisuus antaa avoimeen kommenttikenttään vaihtoehtoinen vastaus.

Ensimmäisessä kysymyksessä tiedusteltiin asiakkaiden halukkuutta saada tietoonsa talousveden laadun seurannan suunnitelmallisten vesinäytteiden analyysitulokset. Vastaajista 408 (62%) halusi tietoonsa suunnitelmallisten näytteiden tulokset. Vastaajista 251 (38 %) eivät halunneet tietoonsa kyseisiä tuloksia (kuvio 12).

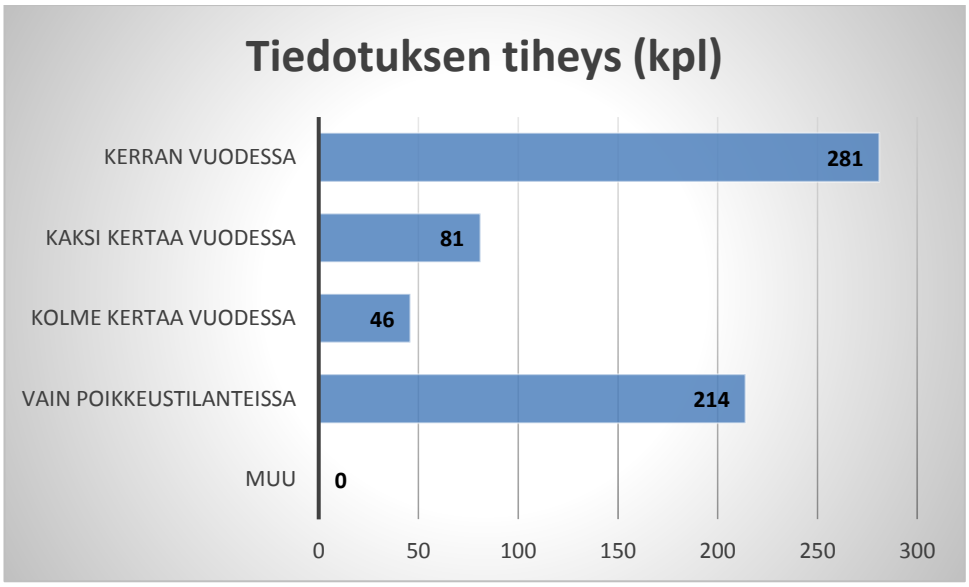
KUVIO 12. Suunnitelmallisten näytteiden tulosten tiedottamistarve.

Edelliseen kysymykseen kieltävästi vastanneilta kysyttiin, haluavatko he tietoonsa muita tekijöitä vedestä. Vaihtoehdoiksi oli annettu veden laatuun vaikuttavista analyysituloksista pH, kovuus, rauta ja mangaani. Lisäksi annettiin vapaassa kentässä mahdollisuus antaa jokin muu veden analyysitulos. Vastaajista 113 piti tärkeänä veden pH:ta, 45 veden kovuutta, 72 raudan määrää ja 36 mangaanin määrää. Seitsemän edelliseen kysymykseen ”ei” vastanneista mainitsi muun analyysituloksen. Muita analyysituloksia olivat veden puhtaus, maku, klooripitoisuus ja yleisesti terveydelliset tekijät. Alla on kuvattu saatuja tuloksia veden laatuun vaikuttavissa tekijöistä (kuvio 13).



KUVIO 13. Asiakkaiden tiedon tarve veden laatuun vaikuttavista tekijöistä (kpl)

Kolmannessa kysymyksessä tiedusteltiin, miten usein asiakkaiden näkökulmasta pitäisi tiedottaa veden laadusta. Vaihtoehdoiksi oli annettu kerran, kaksi tai kolme kertaa vuodessa tiedottaminen, vain poikkeustilanteissa tiedottaminen sekä muu vaihtoehto. Kerran vuodessa tiedottamista piti tärkeänä 281 vastaajista, kaksi kertaa vuodessa tiedottamista piti tärkeänä 81 vastaajaa, kolme kertaa vuodessa tiedottaminen taas puolestaan kävisi 46 vastaajalle. 214 vastaaja piti riittävänä vain poikkeustilanteissa tiedottamista. Muita vaihtoehtoja ei ehdotettu. Alla kuvaaja asiasta.



KUVIO 14. Veden tiedotuksen tiheys asiakkaan näkökulmasta (kpl)

Asiakaskyselyn ollessa paperinen annettiin osassa kysymyksistä myös päällekkäisiä vastauksia. Osa kaikkia veden laatua koskevia tietoja tärkeinä pitäneistä oli myös vastannut lisäksi seuraavien tekijöiden tiedonsaannin tärkeydestä: arseeni, alumiini, bakteerit, fluori, virukset ja puhtaus. Lisäksi kyselyn alaosaan oli annettu kommentteja veden hyvästä laadusta mm. *Ikaalisissa vesi on todella hyvää,* sekä *olemme erittäin tyytyväisiä vesihuoltoon*. Lisäksi kyselyyn oli laitettu lisäpyyntöjä mm. oman vesipisteen näytteenottamisesta, jossa selvitettäisiin kiinteistön putkien vaikutuksesta veden laatuun. Lisäksi kyselyn aikataulusta oli muutamassa vastauksessa tullut palautetta siitä, että kirjeet olivat tulleet myöhässä sekä harmiteltiin sitä, että kyselyyn osallistuminen olisi tämän vuoksi mennyt asiakkaalta ohi.

6.1.2 Ymmärsivätkö kyselyyn osallistuneet yhteystietojen keräämisen merkityksen

Toisessa kyselyssä selvitettiin ensimmäisen kyselyn onnistumista vastaajien näkökulmasta. Kysely oli yksiosainen. Kysely lähetettiin ensimmäisessä kyselyssä sähköpostiosoitteensa antaneille asiakkaille E-lomake-editorilla. Kyselyn tarkoituksena oli varmistua siitä, että kyselyyn osallistuneet ymmärsivät yhteystietojen keräämisen merkityksen. Lisäksi haluttiin tietoa yhteystietojen keräämisen vaivattomuudesta asiakkaan näkökulmasta sekä haluttiin antaa asiakkaille mahdollisuus saada lisätietoa Ikaalisten Vesi Oy:n asiakastiedottamisesta. Kysely lähetettiin 534 Ikaalisten Vesi Oy:n asiakkaalle ja vastauksia saatiin 191. Yhteensä vastauksia saatiin 35,8%:lta kyselyyn osallistuneista.

Kyselyn onnistumista koskien oli laadittu kolme valintakysymystä, joista yhdessä oli mahdollisuus antaa avoimeen kommenttikenttään yhteystiedot tietojen toimittamista varten.

Ensimmäisessä kysymyksessä tiedusteltiin asiakkailta yhteystietojen keräämisen helppoudesta. Vastaajista 179 (93,7 %) piti yhteystietojen keräämistä helppona. Vastaajista 12 (6,3 %) ei pitänyt yhteystietojen keräämistä helppona (kuvio 15).

KUVIO 15. Yhteystietojen keräämisen helppous asiakkaan näkökulmasta.

Toisessa kysymyksessä tiedusteltiin, saivatko asiakkaat riittävästä tietoa siitä, miksi yhteystietoja kerättiin. Vastaajista 172 (90 %) koki saaneensa riittävästi tietoa yhteystietojen keräämisen tarkoituksesta. Vastaajista 19 (10 %) ei puolestaan pitänyt saamaansa tietoa riittävänä (kuvio 16).

KUVIO 16. Riittävien tietojen antaminen yhteystietojen keräämisen yhteydessä asiakkaan näkökulmasta.

Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin, oliko asiakkailla tarvetta saada lisätietoa Ikaalisten Vesi Oy:n asiakastiedottamisesta. Vastaajista 165 (86,4 %) ei pitänyt lisätietojen saamista tärkeänä. Vastaajista 26 (13,6 %) piti lisätietojen saamista asiakastiedottamisesta tärkeänä (kuvio 17). Näistä vastaajista 22 jättivät lisätiedot tavasta, jolla lisätietoa haluavat.

KUVIO 17. Lisätiedon tarve asiakkaan näkökulmasta Ikaalisten Vesi Oy:n asiakastiedottamisesta

Kolmannen kysymyksen avoimeen kommenttikenttään jätettiin yllä olevien yhteystapojen lisäksi muutama kommentti kyselystä. Yhdessä vastauksessa oli kommentoitu että: *tiedottamisenne on vaikeaselkoista, en ymmärrä oikein tämänkään kyselyn tarkoitusta* ja toinen kommentti oli että: *en muista enää kyseistä kyselyä*.

6.2 Viestintä ja kokemukset vedenlaadusta tiedotettaessa

Haastatteluun osallistui kaksi ympäristöterveydenhuollon yksikköä sekä kaksi vesilaitosta. Haastattelun tarkoituksena oli saada kokemuksia saman ympäristöterveydenhuollon valvontayksikön alueen valvonnan sekä alueella olevan vesilaitoksen toimijan mielipiteistä veden laadun tiedottamista ja siinä onnistumista koskien. Lisäksi haastattelussa kysyttiin aiemmista vesiepidemiatilanteista. Haastattelukysymyksen oletuksena oli, että vesiepidemioiden ilmestymisaika olisi viimeinen viisi vuotta, mikä osoittautui haastattelussa liian pieneksi ajaksi, eikä kyseisillä alueilla tällaisia tilanteita tänä aikana ollut ollut. Haastattelun tarkoituksena oli saada tietoa ulkoisen viestinnän kehittämistä varten.

Haastatteluun osallistuivat Pirkkalan ympäristöterveydenhuollon valvontayksikön ympäristöterveyspäällikkö, Nokian Vesi Oy:n verkostoinsinööri, Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymän terveysvalvonnan johtaja sekä terveystarkastaja ja Kankaanpään kaupungin yhdyskuntainsinööri. Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymän sekä Kankaanpään kaupungin haastattelu tehtiin ryhmähaastatteluna vesilaitoksen edustajan pyynnöstä. Haastattelut suoritettiin loka-marraskuun 2017 aikana ja haastattelut oli laadittu siten että teemahaastatteluun valittuja teemoja voitiin käyttää apuna haastattelun etenemisessä. Valitut teemat olivat hyvät käytännöt, vastuuta koskevat asiat sekä viestinnän kehittäminen.

Haastattelut muodostuivat kahdesta yksilöhaastattelusta ja yhdestä ryhmähaastattelusta. Haastattelujen tulokset keskittyivät valittuihin teemoihin. Haastattelussa tuli esille useita kommentteja, joita ei voida tässä työssä ottaa huomioon yksiköiden sekä heidän yhteistyökumppaniensa yhteistyön turvaamiseksi.

Hyviin käytöntöihin nousivat viestintäjärjestelmän suunnitteleminen ja tiedotepohjien laatiminen. Tiedotteiden tulisi olla selkeitä ja helposti ymmärrettävissä. Viestintävälineinä ovat muun muassa Internet-sivujen käyttäminen, radiotiedottaminen, lehdet sekä lehtien Internet-sivut, kaiutinautot ja ovelta ovelle tiedotus sekä tarvittaessa vaaratiedotteen käyttäminen. Kaksi vastaajaa mainitsi myös tavanomaisen postin tiedottamiskanavana, avainkäyttäjien (esim. sairaalat, koulut, isot elintarvikehuoneistot jne.) erillisen tiedottamisen sekä sosiaalisen median käyttämisen, kuten Facebook-sivujen käyttämisen. Yksi vastaajista kertoi käyttävänsä tekstiviestitiedotusjärjestelmää. Yksi vastaajista mainitsi vaihtoehtoisena tiedotuksen apuna vapaaehtoisen pelastuspalvelun (Vapepa) käyttöä sekä urheiluseurojen apua tilanteissa. Yksi vastaaja kertoi yhteistyön merkityksestä ja sen parantamisesta säännöllisillä kokoontumisilla terveydensuojeluviranomaisten ja vesilaitosten kesken. Toinen vesilaitoksista piti tärkeänä valmiita käytännön ohjeita.

> *” - … Xx:n vesiepidemianaikaan niin tehtiin viestintä suunnitelma ja tiedotteita, et ne pohjat on edelleen käytössä ”*

> *”… on valmiita tiedotuspohjia, jota käytetään. Tekstiviestitiedotuksen haasteena on 160 merkin maksimimäärä, jolloin asian tiivistäminen on pakollista. Tekstin luonnissa on tärkeää, että se ymmärretään oikein (vastaanottaja ymmärtää).”*

” - … me ollaan kutsuttu niitä vesilaitoshoitajia tänne ja me ollaan pidetty niinku semmosia palavereja, missä me nimenomaan korostetaan tätä tiedottamisen tärkeyttä niille.”

Vastuita koskien saatiin seuraavia tietoja: vesilaitoksen teknisissä ongelmissa tiedotuksen vastuu on vesilaitoksella ja mikrobiologisissa tilanteissa, kuten epidemiatilanteessa viestintävastuu on ympäristöterveydenhuollolla. Ympäristöterveydenhuolto laatii mikrobiologista tilannetta koskevan tiedotteen, mutta sen jakaminen on vesilaitoksen vastuulla. Tarvittaessa voidaan kuitenkin käyttää ympäristöterveydenhuollon omia Internet-sivuja. Pelastuslaitoksen osuutta vastuusta käsiteltiin henkilöstön yhteydenotoissa, jolloin pelastuslaitos on yhteydenpitäjänä eri tahojen välillä.

”- …. pääsääntö siinä on niin että, jos siellä on jokin tekninen vika niin vesilaitos tiedottaa ja ne yleensä pystyy tiedottamaan nopeemmin kuin me, jos aatellaan et me epäillään jotain mikrobi peräistä epidemiaa niin kyllä se tiedotus vastuu on sit meillä.”

” - … me kirjoitetaan käytännössä se tiedote ja annetaan se vesilaitokselle, jonka tehtävä on huolehtia sen jakamisesta.”

Kehittämistä koskien oli nähtävissä, että osassa vesilaitoksista normaaliaikojen vedenlaadun tiedottamista ei ole suoritettu riittävästi. Yhdessä vastauksessa pidettiin tärkeänä, että vesilaitosten henkilöstöä koulutetaan siitä, millainen vastuu heillä on veden laadusta sekä siitä, että tietävät omien asiakkaidensa yhteystiedot. Yksi vastaajista kertoi miettineensä yhteistyön kehittämistä puolustusvoimien kanssa. Yksi vastaajista piti myös jatkoa koskien tärkeänä, että vesilaitokset tiedottavat pienistä häiriöistä myös ympäristöterveydenhuoltoa. Yhteistyön tärkeyttä vesilaitosten ja viranomaisten välillä pidettiin tärkeänä.

” - … puutteita edelleen, et jos aatellaan ihan perusasiaa mikä vesilaitoksen pitää tiedottaa, niin heidän pitää tiedottaa siitä veden laadusta säännöllisesti”

” - … ainoo kehittäminen edelleen on se että, että pienistä normaaliolojen häiriötilanteista ei aina tule meille sitä tietoo. Että siinä kohtaa just sen aina huomaa et, sitten kun ne huomaa, että siellä on joku putkirikko aletaan korjaan ja kukaan ei muista ilmoittaa meille. Ja sit meille saattaa tulla niinku käyttäjiltä kysymys, et miks vesi on harmaata tai mitä ikinä. Niinku se tiedotus tännepäin on niinkun edelleen se ongelma.”

7 TIEDOTTAMISEN JA VIESTINNÄN KEHITTÄMINEN

Ulkoisen viestinnän kehittäminen perustuu seuraaviin asiakaskyselytutkimuksen tuloksiin, joita voidaan käyttää ulkoisen viestinnän kehittämisessä. Talousveden laadusta normaaliaikoina asiakkaat halusivat pääsääntöisesti suunnitelmallisten vesinäytteiden analyysitulokset sellaisenaan tiedoksi. Puolestaan ne asiakkaat, jotka eivät pitäneet kaikkien tulosten julkaisemista tärkeänä, halusivat tietoonsa veden pH-arvon ja rautapitoisuuden tulokset. Lisäksi veden kovuutta ja mangaanin määrää pidettiin myös tärkeänä tietona, mutta näitä tietoja halusi vain muutama asiakas. Edellä olevien lisäksi muita annettuja veden laatua kuvaavia tuloksia olivat veden puhtaus, maku, klooripitoisuus ja yleiset terveydelliset tekijät. Veden laadun tiedottamisessa paras vaihtoehto saatujen tulosten mukaan on antaa suunnitelmallisten vesinäytteiden analyysituloksen sellaisenaan tiedoksi. Tiedotuksen tiheyttä koskien eniten vastauksia sai kerran vuodessa tiedottaminen sekä vain poikkeustilanteessa tiedottaminen. Tiedotuksen tiheyttä koskien vastaajat toivoivat myös tiedottamista kaksi tai kolme kertaa vuodessa. Tiedotusta koskien vähintään kerran vuodessa tiedottaminen sekä poikkeustilanteissa tiedottaminen on saatujen vastausten perusteella riittävää. Asiakkaiden yhteystietojen kerääminen postitse lähetettävällä kyselylomakkeella koettiin asiakkaiden näkökulmasta pääsääntöisesti helpoksi menetelmäksi, osa vastaajista (6,3 %) ei kuitenkaan pitänyt kyseistä menetelmää helppona. Kyselyssä kuvattua yhteystietojen keräämisen tarkoitusta piti selkeänä pääosa vastaajista, kuitenkin 10 % vastaajista ei pitänyt saamaansa tietoa riittävänä. Asiakkaiden yhteystietojen keräämisessä tulee selkeästi ilmaista keräämisen tarkoitus, lisäksi kyselytavan tulee olla asiakkaalle mahdollisimman helppo.

Haastatteluista saatiin puolestaan seuraavia tuloksia, joista on apua ulkoisen viestinnän kehittämisessä. Tulosten perusteella seuraavia toimenpiteitä tulisi harkita toiminnan kehittämisessä. Viestinnän suunnitteleminen sekä tiedotepohjien laatiminen etukäteen on tärkeää. Tiedotteiden tulee olla selkeitä ja helposti ymmärrettävissä. Vesilaitokselle laadittujen käytännön ohjeiden laatimista pidettiin myös tärkeänä. Viestinnän viestintävastuusta keskusteltiin ja haastattelussa kävi ilmi, että vastuu jakautuu vesilaitosten teknisten ongelmien tilanteessa vesilaitokselle ja mikrobiologisessa tilanteessa, kuten epidemiatilanteessa, ympäristöterveydenhuollolle. Käytännössä viestinnän hoitaa kuitenkin molemmissa tapauksissa vesilaitos, mutta mikrobiologisessa tilanteessa tiedotteen veden käytöstä ja ohjeista tilanteessa toimimiseksi laatii ympäristöterveydenhuolto. Ympäristöterveydenhuolto voi auttaa tiedottamisessa vesilaitosta esimerkiksi omien Internet-sivujensa

kautta. Ulkoisessa viestinnässä käytettäviksi menetelmiksi oli lueteltu seuraavia vaihtoehtoja: Internet-sivut, postitse tiedottaminen, tekstiviestitiedotus, avainkäyttäjien suora tiedotus, sosiaalinen media (kuten Facebook), radiotiedotteet, lehtitiedote, lehtien Internet-sivut, kaiutinautot, ovelta ovelle tiedotus ja vaaratiedotteen käyttäminen. Näistä menetelmistä tulee huomioida, että vain osa on käytössä normaaliajan tiedottamisessa ja kaikki menetelmät epidemiatilanteessa. Viestinnän kehittämisessä vesilaitosten osalta tulee huomioida erityisesti normaalioloissa tiedottamisen kehittäminen sekä vesilaitoksen henkilöstön koulutus veden laatuun liittyvistä tekijöistä ja asiakkaiden yhteystietojen keräämisen tarpeellisuudesta.

Vesilaitoksen sekä ympäristöterveydenhuollon viestinnän tarkoituksena vesiepidemiatilanteissa on suojella vaikutusalueella olevia kuntalaisia terveyshaitoilta, estää inhimillistä kärsimystä sekä vähentää veden laadusta johtuvaa taloudellista tappiota. Normaalioloissa vesilaitoksen viestinnän tehtävänä on toteuttaa lainsäädännön vaatimukset asiakkaiden tiedottamisen osalta.

Tulosten perusteella ulkoisen viestinnän kehittämisessä tulee huomioida käytettävissä olevat resurssit, henkilöstö, osaaminen, välineet ja olemassa olevat käytännöt. Viestintämenetelmien kehittämisessä tulee huomioida, että kehitettävät viestintätoimenpiteet tukevat yhteisön tavoitteiden saavuttamista, tässä tapauksessa asiakkaiden eli kuntalaisten veden laadun tiedottamista. Yhteisön päätöksenteossa on huomioitava viestinnän näkökulmat. Viestintä on yhteisökuvan kehittämistä eli profilointia. Sisäinen viestintä tulee huomioida viestintä-suunnitelmassa. Sisäisen tiedottamisen tulee olla luotettavaa ja riittävää sekä tiedon tulee olla ajantasaista. Ulkoiset tiedotteet on oltava epidemiatilanteissa mahdollisimman nopeasti tiedotusvälineiden, sidosryhmien ja asukkaiden käytettävissä. Viestintä tulee olla järjestettynä ammattimaisesti ja kokonaisvaltaisesti.

Viestintää kehitettäessä olisi hyvä huomioida viestinnän eri muodot. Viestintä on tekstiä tai puhetta. Se voi olla henkilökohtaista tai eri viestimin tehtyä. Viesti kulkeutuu virallisia ja epävirallisia verkostoja pitkin. Median käyttäminen tiedotusvälineenä on useimmiten paras keino tiedon riittävän nopeaan ja tehokkaaseen välittämiseen. Vesilaitoksella tulee olla aktiivinen rooli tiedottamisessa, koska se luo lehdistölle paremman kuvan toiminnasta ja saattaa vähentää toimittajien sensaationhakuisuutta. Mediasuhteiden ylläpitämisessä avainsanoja ovat nopeus, rehellisyys, avoimuus sekä jatkuvuus. Erityistilanteissa viestittäviin tulee kuulua myös sidosryhmät. Vesilaitoksia koskien näitä ovat esimerkiksi

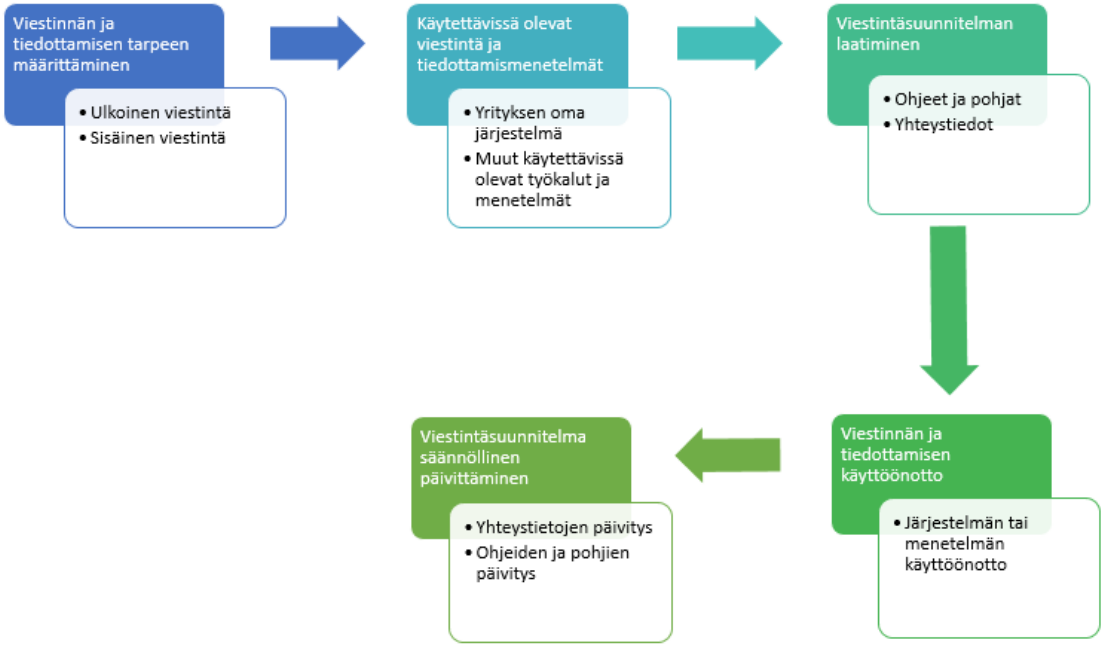
pelastustoimi, alueellinen ympäristökeskus, terveydensuojeluviranomainen ja kunnan viestintäyksikkö.

Alla olevassa taulukossa (taulukko 1) on esitetty vesilaitoksen tiedottamisen ja viestinnän kehittämisen malli, joka pohjautuu opinnäytetyössä saatuihin tuloksiin. Kaaviossa (kuvio 18) on puolestaan esitetty prosessimalli vesilaitoksen viestinnän ja tiedottamisen kehittämisen käynnistämisestä.

Vesilaitoksen tiedottamisen ja viestinnän kehittäminen:

- Viestinnän suunnitteleminen
  - Viestintämenetelmien valinta
    - Vesilaitoksen oma järjestelmä
      - Resurssit, välineet, käytännöt
    - Muut olemassa olevat viestintämenetelmät
  - Tiedotepohjien ja käytännön ohjeiden laatiminen
    - Normaaliajat
      - Suunnitelmalliset vesinäytetulokset
      - Muu yleinen kooste veden laadusta
    - Häiriötilanteet
      - Selkeät ja helposti ymmärrettävät tiedotepohjat
  - Viestintävastuut
    - Vesilaitos
    - Viranomainen
  - Yhteystietojen ajantasaisuus
    - Asiakkaat
    - Viranomaiset
    - Muut sidosryhmät
- Yhteistyö sidosryhmien kanssa
  - Säännölliset kokoontumiset
  - Muu yhteistyö

TAULUKKO 1. Vesilaitoksen viestinnän ja tiedottamisen kehittämisen malli

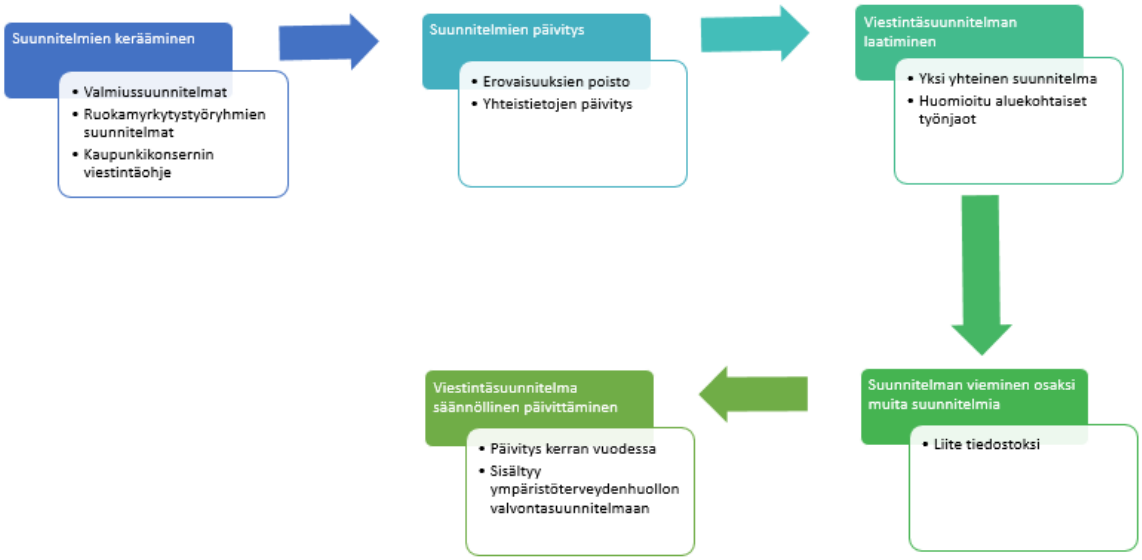


KUVIO 18. Prosessimalli vesilaitoksen viestinnän ja tiedottamisen kehittämisen käynnistämisestä.

Kunnan toimintana tarjottavan ympäristöterveydenhuollon normaaliajan toiminta perustuu hyvään tehtävien hallintaan. Valmiussuunnitelman, jonka laadintavelvollisuus on viranomaisella, tulee olla ajantasainen ja toimialan erityistilanteisiin varautumisen tulee olla kunnossa. Varautumistilannetta varten tulee olla suunnitelma, miten siitä tiedotetaan väestölle. Viranomaisen viestinnässä tilannejohtaminen ja viestintä kuuluvat kiinteästi toisiinsa ja tämä tulee huomioida viestintää suunniteltaessa. Viranomaisen tiedottamisen tulee olla nopeaa, luotettavaa ja riittävää. Tätä koskien valmiiden tiedotepohjien ennalta laatiminen mahdollisia epidemiatilanteita varten on järkevää.

Tulosten perusteella seuraavia toimenpiteitä tulisi harkita toiminnan kehittämisessä. Viestintäsuunnitelmasta sekä muista erityisesti häiriötilanteisiin suunnatuista suunnitelmista on hyvä ottaa paperiset tulosteet yksiköihin käytettäväksi. Suunnitelmien läpikäyminen koko henkilöstön kanssa on tärkeää, jotta jokainen tietää mitä on suunniteltu sekä mitkä roolit tiedotusta koskien henkilökunnalla on. Suunnitelmien päivittäminen säännöllisesti on myös tärkeää pelkästään siksi, että asiat muistuvat mieleen, mutta myös siksi että yhteystiedot tulevat tarkastetuksi riittävän usein. Viestinnän suunnittelussa kannattaa käyttää aiemmin laadittuja tiedotemalleja ja muita suunnitteluohjeita kuten Vesihuoltopoolin 2008 julkaisemaa Vesihuoltolaitoksen kriisiviestintäohjetta ja Kuntaliiton 2009 verkkojulkaisua Varaudu –Opas kunnan viestintään kriisi- ja erityistilanteissa.

Sastamalan seudun sosiaali- ja terveyspalveluiden ympäristöterveydenhuollon viestintäsuunnitelma on tällä hetkellä osa muita suunnitelmia, kuten ruokamyrkytystyöryhmän suunnitelmaa ja eri kuntien valmiussuunnitelmia. Lisäksi yksikkö käyttää Sastamalan kaupunkikonsernin viestintäohjetta. Yksikön käytössä olevissa suunnitelmissa haastetta luo se, että jokaisella yksikköön kuuluvalla kunnalla on oma valmiussuunnitelmansa, johon ympäristöterveydenhuolto kuuluu. Tämä tarkoittaa tällä hetkellä Ikaalisten, Parkanon, Kihniön, Sastamalan sekä Punkalaitumen erillisiä valmiussuunnitelmia. Viestintäsuunnitelman kehittämiseksi tulee lähteä liikkeelle siitä, että kaikki käytettävissä olevat dokumentit tallennetaan yhteiseen verkkoasemaan. Suunnitelmien mahdolliset erovaisuudet tulee päivittää siten että kaikissa suunnitelmissa on samat tiedot. Pyrkimyksenä tulisi olla se, että kuntien erillisiin valmiussuunnitelmiin laadittaisiin yksi saman sisältöinen ympäristöterveydenhuoltoa koskeva osuus. Erillinen viestintäsuunnitelma tulisi laatia siten, että siitä muodostuu muiden suunnitelmien liitetiedosto, jossa näkyvät kuntakohtaiset eroavaisuudet kuten terveystarkastajien jakautuminen alueen kuntien kesken. Käytännössä tiedotuksesta vastaa kaikissa tilanteissa ympäristöterveydenhuollon osalta terveysvalvonnan johtaja ja tarvittaessa neuvontaa antavat terveystarkastajat. Jatkoa ajatellen suunnitelmien tarkastaminen ja päivittäminen tulee olla säännöllistä. Jotta suunnitelmat tulee tarkastettua säännöllisesti asia pitäisi ottaa huomioon esimerkiksi ympäristöterveydenhuollon valvontasuunnitelmassa. Alla esitetyssä kaaviossa (kuvio 19) on esitetty kuvaus ympäristöterveydenhuollon viestintäjärjestelmän kehittämisen prosessista.



KUVIO 19. Ympäristöterveydenhuollon viestintäjärjestelmän kehittämisen prosessikaavio

8 POHDINTA

8.1 Työn tavoitteiden täyttyminen

Tämän työn tutkimusongelmana oli kehittää Ikaalisten Vesi Oy:n asiakastiedotusta veden laadun tiedottamisen osalta sekä Sastamalan seudun sosiaali- ja terveyspalveluiden ympäristöterveydenhuollon viestintäjärjestelmää vesihuollon häiriötilanteiden osalta.

Tutkimusongelman ja tutkimuskysymysten ratkaisemiseksi tehtiin kaksi kyselytutkimusta Ikaalisten Vesi Oy:n asiakkaille ja haastattelututkimukset kahdelle muulle ympäristöterveydenhuollon yksikölle sekä kahdelle muulle vesilaitokselle. Yleisesti viestinnästä ja siinä käytettävistä menetelmistä etsittiin kirjallisuustietoa kehityksen tueksi, samalla selvitettiin lainsäädännön vaatimuksia sekä käytettävissä olevia viestintämenetelmiä. Kyselyiden tarkoituksena oli selvittää vedenkäyttäjien tiedon tarvetta sekä tiedottamisen tiheyttä, jotta vesilaitoksen käsitys tiedon tarpeesta ja tiedottamisen tarpeesta selkeytyy. Vesilaitoksen viestinnän kehittäminen siten, että sitä tuotetaan suoraan käyttäjälle edellyttää ajantasaisten käyttäjätietojen saatavuutta sekä suostumusta viestintään. Myös näitä tietoja kartoitettiin tehdyissä kyselyissä. Ympäristöterveydenhuollon viestintäjärjestelmän kehittämisen tueksi ja vesilaitosten järjestelmien valinnan tueksi saatiin tietoa tehdyissä haastatteluissa.

Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen talousveden laatuvaatimuksista ja valvontatutkimuksista (1352/2015) mukaan talousvettä toimittavan laitoksen on tiedotettava toimittamansa veden laadusta. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi tehty käyttäjille suunnattu kysely mahdollistaa vesilaitoksen toteuttamaan lainsäädännön velvoitteita. Ikaalisten Vesi Oy on valinnut asiakastiedotukseen omien Internet-sivujen käyttämisen normaaliaikojen viestinnän lähteenä, tiedottaen viimeisimpien valvontatutkimusohjelman mukaisten vesinäytteiden tulokset sekä yleiskoosteen esittämisen erillisellä tiedotteella. Viestintäjärjestelmän kehittämiseksi on tarkoituksena ottaa käyttöön Keypron toimittaman KeyAqua järjestelmän tekstiviestipalvelu kokonaisuus. Tekstiviestijärjestelmää on tarkoitus käyttää häiriötilanteiden tiedottamisen tueksi. Lisäksi tämän työn valmistumisen jälkeen on tarkoituksena lähettää lehdistötiedote paikallislehdelle työstä ja sen sisällöstä. Lehdistötie-

dotteen tarkoituksena on, että sen avulla saataisiin paikallislehteen julkaisu, jonka johdosta saataisiin asialle julkisuutta. Asian julkisuuden myötä toivotaan asiakkaiden omatoimista yhteydenottoa vesilaitokseen omien yhteystietojen tallentamista varten.

Tehtyyn tutkimukseen kuuluvista haastatteluista saatiin seuraavia tuloksia, joita voidaan käyttää niin ympäristöterveydenhuollon kuin vesilaitoksen viestinnässä. Hyviin käytäntöihin perustuen viestintäjärjestelmien tulee olla ennalta suunniteltuja ja tiedotepohjat on hyvä olla laadittuna etukäteen. Tiedotteiden laadinnassa tulee huomioida, että ne ovat selkeitä ja helposti ymmärrettävissä. Viestintävälineitä on laajasti käytettävissä ja niiden käyttömahdollisuus on hyvä selvittää etukäteen. Viestintää sujuvoittaa yhteistyö organisaatioiden välillä. Vastuita koskien on hyvä muistaa, että viestintävastuussa on eri tilanteissa eri tahot. Vesilaitoksen tulee hoitaa toimintansa teknisistä ongelmista johtuvan haitan tiedottaminen itse ja mikrobiologisen haitan tilanteessa viestintävastuu on ympäristöterveydenhuollolla. Ympäristöterveydenhuollon tulee laatia mikrobiologisissa tilanteissa tilannetta koskevan tiedote, jonka käyttäjilleen jakaa vesilaitos. Viestinnän kehittämisessä on hyvä huomioida erityisesti vesilaitosten tiedottamisen kehittäminen normaalioloissa, samoin vesilaitosten henkilöstön koulutus veden laatuun liittyvistä tekijöistä sekä asiakkaiden yhteystietojen keräämisen tarpeellisuudesta.

Tehty kirjallisuuskatsaus tukee saatuja tietoja, muun muassa Vesihuoltopoolin Vesihuollon kriisiviestintäohjeessa on mainittu, että häiriötilanteiden viestinnässä tulee huomioida sidosryhmät. Vesilaitoksia koskevissa tapauksissa kriisitilanteen hoitaminen turvataan riittävällä viranomaisviestinnällä ja saumattomalla yhteistyöllä. Viestinnän tulee olla nopeaa, selkeää, avointa ja luotettavaa. Vastuu tiedottamisesta on tilannetta johtavalla toimijalla tai viranomaisella. Kriisiviestintä tulisi aina olla suunniteltua. Kriisiviestinnän perustana on normaaliaikoina luodut hyvät viestintäkäytännöt ja menetelmät. (Vesihuoltolaitoksen kriisiviestintä ohje 2008, 5, 6, 8.)

8.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen aineisto koostuu kahdesta kyselytutkimuksesta, yhdestä haastattelututkimuksesta sekä kirjallisuuskatsauksesta. Kyselytutkimuksen luotettavuutta lisää kyselytutkimuslomakkeiden laatimisen yhteydessä suoritettu lomakkeen laatijan ja Ikaalisten

Vesi Oy:n edustajan suorittama lomakkeiden testaus ennen lomakkeiden lähettämistä asiakkaille. Lomakkeiden kysymysten ymmärrettävyyttä arvioi myös opinnäytetyötä ohjaava opettaja, jolla ei ollut aikaisempaa kokemusta talousvesiasioista ennen tutkimuksen aloittamista. E-lomake-editorilla lähetettyä toisen kyselyn kyselykaavaketta testattiin useasti ennen lähetystä asiakkaille. Testaajina olivat lomakkeen laatija, Ikaalisten Vesi Oy:n edustaja ja yksi ulkopuolinen henkilö. E-lomake-editorin kertakäyttöisen salasanan jättämistä pois mietittiin asiakkaiden vastaamisen helpottamiseksi. Salasana jätettiin kuitenkin lomakkeeseen siitä syystä, että voitiin estää useampaan kertaan vastaaminen saman henkilön osalta. Salasanan käyttäminen E-lomakekyselyssä loi saatujen tulosten luotettavuutta. Kyselytutkimusten luotettavuutta kuvaa myös se, että siihen on ollut mahdollisuus osallistua ensimmäisen kyselyn osalta koko Ikaalisten Vesi Oy:n asiakaskunnan, eikä kyselytutkimuksessa ole käytetty otantaa. Kyselyjen vastausten luotettavuutta lisää myös se, että kyselyn vastaukset jakautuivat eri vaihtoehtojen välillä.

Haastattelututkimuksesta tehtiin etukäteen haastattelurunko, joka on esitetty liitteissä 3 ja 4. Haastattelu toteutettiin seuraavia teemoja käyttäen: hyvät käytännöt, vastuuta koskevat asiat ja viestinnän kehittäminen. Koska haastattelun aihe oli haastattelijalle entuudestaan tuttu, vaihtoehtoisten lisäkysymysten esittäminen tuntui luontevalta ja niitä muodostui haastattelujen aikana hyvin. Haastattelut suoritettiin kokonaisuudessaan opinnäytetyön tekijän suorittamina mikä lisää haastattelututkimuksen luotettavuutta. Haastattelujen tuloksia käytiin läpi haastattelujen välillä, joka helpotti tuleviin haastatteluihin valmistautumista. Haastattelut nauhoitettiin yhtä haastattelua lukuun ottamatta. Yhden haastattelun osalta luotettavuus voi kärsiä, koska tietoa saaduista vastauksista ei pystytty tallentamaan yhtä laadukkaasti. Lisäksi haastattelututkimuksen luotettavuuteen voi vaikuttaa se, että yksi haastatteluista tehtiin ryhmähaastatteluna ja kaksi yksilöhaastatteluna. Ryhmähaastattelu vaihtoehdon esille ottaminen lähti haastateltavan taholta ja tähän suostuttiin, koska nähtiin että tästä olisi enemmän hyötyä viestinnän kehittämisen näkökulmasta. Ryhmähaastattelun aikana tuli esiin sellaisia tietoja joita muuten osallistuneiden välillä ei ollut käsitelty ja tämän vuoksi ryhmähaastattelun tarve tuli todistetuksi. Tallennetut haastattelut litteroitiin opinnäytetyön tekijän toimesta ja ne auki kirjoitettiin sanasta sanaan.

Haastattelututkimus oli suppea, mutta haastattelujen edetessä huomattiin, että käsiteltyyn alueeseen ei enää saatu uutta tietoa ja haastattelijalle jäi se mielikuva, että haastattelujen määrä oli mitoitettu oikein.

Työn onnistumista ja haasteita kuvaavat saadut tulokset kyselytutkimuksissa ja haastatteluissa. Haastattelututkimukseen osallistuivat kaikki haastatteluun pyydetyt organisaatiot ja se toi positiivisen vaikutelman työn merkittävyydestä. Puolestaan kyselytutkimusten tulos jäi alle odotusten. Ensimmäisen kyselyn osalta saatuun tulokseen vaikutti ilmeisesti kyselyn ajankohta, joka oli elokuu. Elokuu on yleensä vielä kesälomien aikaa ja se oletettavasti vaikutti vastaajien määrään negatiivisesti. Lisäksi kyselytutkimuksen paremman vastausprosentin aikaansaamiseksi olisi voinut olla järkevää tiedottaa asiasta esimerkiksi paikallislehdessä. Kyselyssä selvitetyn asian merkittävyyden kuviteltiin olevan tärkeää myös asiakkaille ja tästä syystä toivottiin laajempaa osallistumista. Ensimmäisen kyselyn vastaustuloksen määrään vaikutti varmasti positiivisesti Ikaalisten Vesi Oy:n tarjoama arvonta vastaajien kesken. Ensimmäiseen kyselyyn saatiin kuitenkin tilastollisen tutkimuksen kannalta merkittävä määrä vastauksia, joita oli 694, josta molempiin kyselyn osiin vastasi 659 vastaajaa. Toinen kysely joka lähetettiin ensimmäiseen kyselyyn vastaajille sähköpostitse ei myöskään saanut toivottua määrää vastauksia. Toisen kyselyn aktiivisuutta olisi varmasti parantanut se, että siitä olisi kerrottu ensimmäisen kyselyn yhteydessä sekä se että se olisi lähetetty nopeammin ensimmäisen kyselyn päätyttyä. Toisen kyselyn vastaustulos oli myös tilastollisen tutkimuksen kannalta merkittävä, koska vastauksia saatiin yhteensä 191 kappaletta.

8.3 Tutkimuksen eettisyys

Opinnäytetyön suorittaminen ei vaatinut erillisen tutkimusluvan hankkimista kohdeorganisaatioilta. Käytetyissä kyselyissä vastaajien identiteetti säilytettiin anonyymeinä ja vastaajien osallistuminen oli vapaaehtoista. Ensimmäisen kyselyn tuloksista eriteltiin henkilötiedot ja kyselytutkimuksen tulokset vastausten vastaanottovaiheessa eikä tietoja myöhemmin yhdistetty. Toisen kyselytutkimuksen lähettämiseen käytettiin E-lomake-editoria, jonka avulla vastaajia ei voinut yhdistää annettuihin vastauksiin. Teemahaastatteluihin osallistuneille kerrottiin työn tarkoituksesta ja haastatteluun osallistuminen oli heille vapaaehtoista. Kaikki kyselyjen ja haastattelujen tulokset on käsitelty siten että niistä ei voida erottaa vastaajia.

Opinnäytetyön sisältöön kuuluvan materiaalin kerääminen on suoritettu eettisten periaatteiden mukaisesti. Opinnäytetyön tarkoituksena on noudattaa rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta ja tutkimustulokset on tallennettu, esitetty ja arvioitu eettisiä periaatteita noudattaen.

8.4 Jatkotoimenpiteet

Tässä opinnäytetyössä ei ollut mahdollisuutta saattaa loppuun Ikaalisten Vesi Oy:n viestintäjärjestelmän käyttöönottamista. Opinnäytetyön aikana tehdyllä kyselytutkimuksella saatiin kerättyä osa ajantasaisista asiakkaiden yhteystiedoista sekä tieto veden laadun tiedottamisen tarpeesta. Opinnäytetyön tekeminen saattoi eteenpäin tekstiviestipalvelun käyttöönottamisen prosessia. Ajantasaisten yhteystietojen keräämistä jatketaan osana vesilaitoksen toimintaa ja asiakkaiden omatoimista yhteystietojen toimittamista ohjeistetaan asiakkaille yrityksen omilla Internet-sivuilla sekä mahdollisuuksien mukaan paikallislehdessä julkaistavassa kirjoituksessa liittyen järjestelmän käyttöönottoon ja tämän opinnäytetyön tavoitteisiin.

Sastamalan seudun sosiaali- ja terveyspalveluiden ympäristöterveydenhuollon viestintäjärjestelmän kehittäminen osana opinnäytetyötä jäi työn saamien tulosten käyttöön jatkossa ja esitetyn viestinnän kehittämisen prosessimallin hyödyntämiseen jatkoa ajatellen. Viestintäjärjestelmän kehittäminen on ajankohtaista ajantasaisten yhteystietojen päivittämisen tarpeen vuoksi sekä valvonta-alueen yhtenäisen ohjeen laatimiseksi. Toivottavaa on, että tästä työstä olisi myös hyötyä mahdollisessa ympäristöterveydenhuollon siirtymisessä maakuntamuutoksessa uuteen organisaatioon.

LÄHTEET

Aaltola J, Valli R. 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1, Metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. neljäs, uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Direktiivi 1998/83/EY. Neuvoston direktiivi ihmisten käyttöön tarkoitetun veden laadusta. Euroopan yhteisöjen virallinen lehti 5.12.1998. Luettu 25.3.2018. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:31998L0083&from=FI

Ekonen, R. terveysvalvonnan johtaja. 2017. Viestintäohje. Sähköpostiviesti. risto.ekonen@sastamala.fi. Luettu 24.10.2017.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. seitsemäs, uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Henkilötietolaki 22.4.1999/523

Hätäkeskuslaitos. N.d. Vaarasta varoittaminen. Luettu 22.10.2017. http://www.112.fi/hatatilanne/vaarasta_varoittaminen

Hyvönen, J. asiakkuuspäällikkö. 2018. KeyAqua tekstiviestitoiminnallisuus. Sähköposti-viesti. jussi.hyvonen@keypro.fi. Luettu 9.3.2018.

Jääskeläinen, H. terveystarkastaja. 2017. Kriisiviestintäkortti. Sähköpostiviesti. hanna.jaaskelainen@sastamala.fi. Luettu 24.10.2017.

Kananen, J. 2011. Kvantti. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto.

Kananen, J. 2008. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto.

Keypro. 2018. Yrityksen Internet-sivut. Luettu 28.1.2018. https://www.keypro.fi/fi/etusivu

Korpiola L. 2011. Kriisiviestintä digitaalisessa julkisuudessa. E-kirja. Management Institute of Finland Oy.

Kortesuo, K. 2014. Sano se someksi 2, Ammattilaisen [i.e. Organisaation] käsikirja sosiaaliseen mediaan. 1. painos. Helsinki: Kauppakamari.

Kortetjärvi-Nurmi S, Murtola K. 2016 Areena. Yritysviestinnän käsikirja. 1.-2. painos. E-kirja. Helsinki: Edita.

Kortetjärvi-Nurmi S., Kuronen M-L. & Ollikainen M. 2008. Yrityksen viestintä. 5. uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kuntaliitto, Kuntaliiton verkkojulkaisu Varaudu -Opas kunnan viestintään kriisi- ja erityistilanteissa 2009

Laki sähköisen viestinnän palveluista 7.11.2014/917

Lehtonen J. 2009. Ettei pahin tapahtuisi. Riski- ja kriisiviestinnän perusteet. Vaasa: Ykkös-Offset.

Lepistö, T. toimitusjohtaja 2017a, Ikaalisten Vesi Oy:n esittely. Sähköpostiviesti. teemu.lepisto@ikaalistenvesi.fi. Luettu 14.8.2017.

Lepistö, T. toimitusjohtaja 2017b, Haastattelu 26.10.2017. Haastattelija Anttila, H. Ikaalinen.

Lepistö, T. toimitusjohtaja 2017c, Kustannukset kyselystä. Sähköpostiviesti. teemu.lepisto@ikaalistenvesi.fi. Luettu 16.11.2017.

Leskinen J., Hallman H., Isoniemi M., Perälä L., Pohjoisaho T., Pylvänäinen E. 2005. Vox consumptoris – Kuluttajan ääni Kuluttajatutkimuskeskuksen vuosikirja 2005. Kerava: Savion Kirjapaino Oy.

Lietsala, K. 2011. Japanin tsunami - sosiaalinen media kriisiviestinnässä. Julkaistu 12.3.2011. Luettu 17.3.2018 http://www.gemilo.com/yritysblogi/japanin-tsunami-sosiaalinen-media-kriisiviestinnassa

Liikenne- ja viestintäministeriö. 2009. Ehdotus kohdennettujen viranomaistiedotteiden käyttöönotosta väestön hälyttämisen ja varoittamisen tukena. Luettu 6.3.2018. https://www.lvm.fi/documents/20181/772533/Ehdotus+kohdennettujen+viranomaistiedotteiden+k%C3%A4ytt%C3%B6%C3%B6notosta+v%C3%A4est%C3%B6n+h%C3%A4lytt%C3%A4misen+ja+varoittamisen+tukena+%2817.6.2009%29.pdf/18cf806d-2eda-4e86-b642-65cce8b3ffc2?version=1.0

Ojanen S. 2003. Tiedote tehokkaasti opas mediasuhteisiin. Helsinki: Edita Prima Oy.

Ojasalo K., Moilanen T. & Ritalahti J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Onnettomuustutkintakeskus 2009. Puhdistetun jäteveden joutuminen talousvesiverkostoon Nokialla 28-30.11.2007. Luettu 1.5.2017. https://www.vvy.fi/files/786/OTK_Nokian_vesikriisi.pdf

Prakash A., Chourey J. 2011. Interlacing Water and Human Health: Case Studies From South Asia. SAGE India.

Pönkä H. 2014. Sosiaalisen median käsikirja. Jyväskylä: Docendo Oy.

Sane, T. Vettä kesähelteellä - mutta kuinka paljon? Duodecim 13/201, 1361-1365.

Sarajärvi A., Tuomi J. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus talousveden laatuvaatimuksista ja valvontatutkimuksista 17.11.2015/1352

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus talousveden laatuvaatimuksista ja valvontatutkimuksista annetun sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen muuttamisesta 6.10.2017/683

Sosiaali- ja terveysministeriö 2014. Ympäristöterveyden erityistilanteet. Opas ympäristöterveydenhuollon työntekijöille ja yhteistyötahoille. Luettu 21.10.2017. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70333/URN_ISBN_978-952-00-3546-4.pdf

Sotesi. 2014. Sastamalan seudun sosiaali- ja terveyspalveluiden ympäristöterveydenhuollon laatujärjestelmä 2014, 5.

Sotesi. 2016. Sastamalan seudun sosiaali- ja terveyspalveluiden ympäristöterveydenhuollon valvontasuunnitelma vuosille 2015-2019. Päivitys 2017. 4, 9, 20.

Sotesi. 2017. Tervetuloa työhön. Henkilöstön opaslehti 2017, 3.

Sotesi. 2017. Tarkastaja- ohjelman kohdetiedot.

Tampereen Vesi. Internet-sivut. Luettu 18.3.2018a. https://www.tampere.fi/vesi/index.html

Tampereen Vesi. Häiriökartta. Luettu 18.3.2018b. http://trevesi.tampere.fi/hairiokartta/?language=enu

Terveydensuojelulaki 19.8.1994/763

Trimble. 2018. Internet-sivut. Luettu 13.3.2018. https://utilities.trimble.com/water.html

Ulkoministeriö. 2012. Internet-sivut. Luettu 29.1.2018. http://formin.finland.fi/public/default.aspx?contentid=244771

United nations human rights. 2018. Internet-sivut. Luettu 29.1.2018. http://www.ohchr.org/EN/Issues/WaterAndSanitation/SRWater/Pages/Overview.aspx

Valsta L, Borg P, Heiskanen S, Keskinen H, Männistö S, Rautio T, Sarlio-Lähteenkorva S & Kara R. 2008. Juomat ravitsemuksessa. Valtion ravitsemusneuvottelukunnan raportti 2008. Helsinki: Yliopistopaino.

Valvira. 2016. Toimintatavat talousveden laadun turvaamiseksi –viestintä, ohje 6/2016. Luettu 26.3.2018. http://www.valvira.fi/documents/14444/1693103/Toimintatavat_viestinta.pdf/7e83907e-8bb2-406a-96d8-917550b248e2

Vesihuoltolaki 9.2.2001/119

Vesihuoltopooli. 2008. Vesihuoltolaitoksen kriisiviestintäohje. Luettu 7.9.2017. https://www.vvy.fi/files/594/kriisiviestinta_nettiversio.pdf

Vesihuoltopooli. 2016. Vesihuoltolaitoksen opas häiriötilanteisiin varautumiseen

Vesilaitosyhdistys. 2018. Internet-sivut. Luettu 13.3.2018. https://www.vvy.fi/

Viestikaari Oy. 2016. Työyhteisön viestintä. Luettu 5.3.2018. https://www.slideshare.net/taikku/tyyhteisn-viestint

LIITTEET

Liite 1. Asiakaskyselylomakkeet Ikaalisten Vesi Oy:n asiakkaille

Hyvä vastaanottaja! 1(2)

Ikaalisten Vesi Oy kerää asiakkaidensa ajantasaiset yhteystiedot asiakastietojärjestelmänsä päivittämistä varten ja pyytää samalla suostumustanne tietojenne käyttöön talousveden laadun tiedottamista sekä vedenjakelun käyttökatkoista tiedottamista varten. Kysely on kaksiosainen. Pyydämme teitä vastaamaan molempiin kyselyihin. Toisessa kyselyssä kysytään käyttöpaikan tietoja ja toisessa kyselyssä kysytään veden laadun kannalta asiakasta kiinnostavia asioita.

Mikäli osallistutte molempiin kyselyihin ja palautatte vastaukset annettuun määräaikaan mennessä, osallistutte arvontaan. Asiakaskyselyn palkintona on 1 kpl Huawei Mediapad T3 tablet-tietokone. Arvonta suoritetaan 28.8.2017 ja tieto voittajasta ilmoitetaan henkilökohtaisesti voittajalle sekä julkaistaan Ikaalisten Vesi Oy:n Internet-sivulla osoitteessa http://www.ikaalistenvesi.fi/.

Asiakkaan yhteystiedot

Nimi: _____

Henkilöturvatunnus: _____

Asiakasnumero/ _____

toimituskohteen tunnus (näkyy laskussa) _____

Osoite: _____

_____

Puhelinnumero: _____

Matkapuhelinnumero: _____

Sähköpostiosoite: _____

Annan luvan käyttää tietojani veden laadusta tiedottamiseen sekä vedenjakelun käyttökatkoista tiedottamiseen:

Kyllä □ En □

aika, paikka ja allekirjoitus sekä nimenselvennys

_____

Kyselyn osio 2 2(2)

Ikaalisten Vesi Oy kerää asiakkailtaan tietoa veden laadun tiedottamisen tarpeista. Kerättyjä tietoja käytetään Ikaalisten Vesi Oy:n asiakastiedotusjärjestelmän kehittämiseen yhtiön kotisivuilla. Pyydämme teiltä vastausta alla esitettyihin kysymyksiin. Vastaamalla tähän sekä asiakkaan yhteystietoja koskevaan kyselyyn ja palauttamalla lomakkeet annettuun määräaikaan mennessä osallistutte tablet-tietokoneen arvontaan. Alla esitetään kysymyksiä talousveden laadusta ja tiedottamisesta.

Arvontaa koskien merkitkää rasti haluamaanne kohtaan

Osallistun arvontaan, Kyllä □ En □

Merkitkää rasti haluamaanne kohtaan.

Haluatteko tietoonne talousveden laadun seurannan suunnitelmallisten vesinäytteiden analyysitulokset?

Kyllä □ En □

Mikäli vastasitte edellä olevaan ei, onko jokin seuraava tieto mielestänne tärkeä:

Veden pH, □

kovuus, □

rauta, □

mangaani, □

joku muu, mikä/mitkä? _____

Kuinka usein haluatte tietoa veden laadusta?

(kaikki vastaavat)

kolme kertaa vuodessa, □

kaksi kertaa vuodessa, □

kerran vuodessa, □

vain poikkeustilanteessa, □

muu, mikä? _____

Kiitos vastauksestanne!

Pyydämme lähettämään vastauksenne palautuskuoressa 14.8.2017 mennessä.

Liite 2. Asiakaskyselylomake Ikaalisten Vesi Oy:n asiakkaille

Hyvä vastaanottaja!

Selvitämme Ikaalisten Vesi Oy:n teettämän asiakaskyselyn onnistumista seuraavan kyselyn avulla. Kyseessä on kesän 2017 aikana lähetetty asiakkaiden yhteystietojen keräämistä koskeva kysely. Kyselyn vastaaminen vie aikaa noin viisi minuuttia.

Merkitkää rasti haluamaanne kohtaan.

Oliko yhteystietojen kerääminen mielestänne helppoa?

Kyllä □ Ei □

Annettiinko teille riittävät tiedot yhteystietojen keräämisen tarkoituksesta?

Kyllä □ Ei □

Onko teillä tarvetta saada lisää tietoa Ikaalisten Vesi Oy:n asiakastiedottamisesta?

Kyllä □ Ei □

Mikäli vastasitte edelliseen kysymykseen kyllä, miten haluaisitte lisätietoa? Puhelimitse, kirjeitse vai muulla tavalla? Jättäkää yhteystietonne tietojen toimittamista varten.

_____

_____

_____

_____

Kiitos vastauksestanne!

Liite 3. Haastattelukysymykset ympäristöterveydenhuoltoon

Kyselylomake ympäristöterveydenhuollon yksiköille talousveden tiedottamisessa onnistumisesta sekä siinä käytetyistä menetelmistä ja tiedottajan tahosta.

Onko yksikkönne alueella ollut viimeisen viiden vuoden aikana vesiepidemioita?

Mikäli vesiepidemioita on ollut, millaisia ne ovat olleet? Epidemian laajuus ja kesto?

Miten vesiepidemian aikana on onnistuttu tiedottamisessa?

Hoitiko vesilaitos itsenäisesti tiedotusta vai auttoiko valvontayksikkö tiedottamisessa?

Mitkä olivat tiedottamisen haasteellisemmat kohdat? Toimisitteko joiltakin osin jatkossa toisin?

Liite 4. Haastattelukysymykset vesilaitokselle

Kyselylomake vesilaitoksen edustajalle talousveden tiedottamisessa onnistumisesta sekä siinä käytetyistä menetelmistä ja tiedottajan tahosta.

Onko vesilaitoksen toiminnan aikana ollut vesiepidemioita tai lähellä piti tilanteita?

Mikäli vesiepidemioita on ollut, millaisia ne ovat olleet? Epidemian laajuus ja kesto?

Miten vesiepidemian aikana on onnistuttu tiedottamisessa?

Hoitiko vesilaitos itsenäisesti tiedotusta vai auttoiko ympäristöterveydenhuollon valvontayksikkö tiedottamisessa?

Mitkä olivat tiedottamisen haasteellisemmat kohdat? Toimisitteko joiltakin osin jatkossa toisin?

Liite 5. Kriisiviestintäkortti

Esiintyminen kriisitilanteessa

- Ole rauhallinen ja selkeä
- Käytä yleiskieltä
- Kerro tosiasiat
- Pahoittele ja ota vastuu
- Lupaa vain, mistä voit olla varma
- Mieti pääviestisi etukäteen
- ÄLÄ syytä ketään
- ÄLÄ sano ”en kommentoi” vaan ”otan selvää, voinko palata?”
- ÄLÄ ärhäköidy

Jokaisen kriisiä hoitavan kannattaa kirjata tapahtumien kulkua muistiin jatkuvasti.

Viestintävastuut

Terveydensuojeluviranomainen
- veden laadun suositusrajat ylittävä muuttuminen
- epidemiatilanne

Pelastuslaitos
- hälytysten ja varoitusten antaminen onnettomuustilanteessa

Vesilaitos
- epäily saastumisesta, jos terveydensuojeluviranomaista ei saada kiinni
- veden esteettiset muutokset
- jakeluhäiriöt
- väärät huhut

Viestintävastuu ratkaistaan aina tapauskohtaisesti.

Tärkeimmät yhteystiedot

Terveydensuojeluviranomainen
Kunta:
Gsm:
Kunta:
Gsm:
Kunta:
Gsm:

Pelastuslaitos
Alueellinen laitos:
Hätäkeskus
Puhelin:

Kunnanjohto
Nimi:
Gsm:
Varalla:
Gsm:

Avustava viestintäyksikkö
Nimi:
Gsm:
Nimi:
Gsm:

Mikä on kriisi?

Kriisi on erityistilanne, joka uhkaa ihmisten terveyttä, vesihuoltolaitoksen toimintaa, tai mainetta.

Se voi syntyä esimerkiksi luonnonilmiön, ympäristöonnettomuuden tai inhimillisen erehdyksen seurauksena.

Kriisiviestintä on tehostettua viestintää kriisitilanteessa.

Kriisiviestintää tarvitaan, jos vesihuoltolaitoksen toiminnasta leviää vääriä huhuja.

Hyvä kriisinhoito ja –johtaminen vaatii aina myös aktiivista viestintää.

Miten tieto kulkee?

Havaitsijalta tieto esimiehelle
Nimi 1:
Gsm:
Nimi 2:
Gsm:

Johtovastuun ottaa
Laitokset:
Gsm:
Verkosto:
Gsm:

Viestintävastuun ottaa
Laitokset:
Gsm:
Verkosto:
Gsm:

Saastumisepäilystä välitön yhteys terveydensuojeluviranomaiseen
Nimi:
Gsm:

2(2)

Viestinnän työnjako

Sisäinen viestintä
- sisäisen tiedotteen kirjoittaja
- tiedotteen jakelija
- viestin varmistaja

Viestintä viranomaisille
- yhteydenottaja eri tahoille
- viestinnän työnjaosta sopija

Ulkoinen viestintä
- lausuntojen antaja toimittajille
- lehdistötiedotteen kirjoittaja
- tiedotteen jakelija
- lähetyksen perään soittaja
- asiakastiedotteen kirjoittaja
- tiedotteen jakelija
- erityisasiakkaille soittaja
- puhelinneuvonnan organisoija
- internetsivujen päivittäjä
- lehdistön, radion ja internetin seuraaja
- lehdistötilaisuuden järjestelijä
- lehdistötilaisuuden pääesiintyjä

(Jääskeläinen 2017).

Liite 6. Tiedotemalli keittokehotuksesta

Julkaisuvapaa HETI

pvm ja klo

[xx kunnan] VESILAITOS/TERVEYSVALVONTA TIEDOTTAA

JUOMAVESI ON KEITETTÄVÄ [XX kunnan] ALUEELLA

Juomavedessä voi olla tautia aiheuttavia mikrobeja, sillä eilen (pvm) [xx kunnan alueelta] otetuista vesinäytteistä on löydetty Escherichia coli -bakteereita. Tämän bakteerin esiintyminen vedessä on merkki ulosteperäisestä saastumisesta.

Kaikki juomavesi ja ruuanlaittoon käytettävä vesi on keitettävä vähintään 5 minuutin ajan [xx kunnan alueella] / liitteenä olevan kartan osoittamalla alueella.

Veden laatu täyttää vaatimukset jakeluverkon muilla alueilla.

Talousveden kloorausta on lisätty ja kloorin haju tuntuu selvästi. Kloori tappaa haitalliset mikrobit. Veden kloori ei aiheuta terveyshaittaa vaan turvaa talousveden mikrobiologisen laadun. Vedellä voi peseytyä normaalisti.

Tilanteen kartoittamiseksi tänään on otettu lisää näytteitä. Tutkimusten tulokset valmistuvat huomenna [pvm].

Veden keittokehotus on voimassa toistaiseksi.

Uusi tiedote annetaan huomenna [pvm] klo 12. Silloin tiedotetaan uusista tuloksista ja annetaan tarvittaessa lisää toimintaohjeita. Tiedote luetaan radiossa [Radio xx] ja se on luettavissa kunnan / vesilaitoksen verkkosivuilta [www.xxx.fi].

Lisätietoja:	Kunnan puhelin [puh. xx] / vesilaitoksen puhelin [puh. xx]	
	[kunnan / vesilaitoksen verkko-osoite]	
	[Terveystarkastaja]	/ [Toimitusjohtaja]
	[xx kunta]	/ [vesilaitos]
	[puh. xx]	/ [puh. xx]
Liite	Kartta (Valvira 2016).	

Liite 7. Mikrobiologisen saastumisen aikana käytettäviä tiedotemalleja

1(2)

Kauttaviivalla on erotettu vaihtoehtoiset tavat. Tiedotemallia 4 käytetään, kun puretaan vedenkäyttörajoitus, mutta jatketaan keittokehotusta. Tiedotemallit ja käännökset on tehnyt Hämeenlinnan kaupunki.

Tiedote 1

Vesijohtoveden saastumisepäily

Vedessä epäillään olevan / on todettu olevan tautia-aiheuttavia bakteereita. Kaikki juomavesi ja ruuanlaittoon käytettävä vesi on keitettävä vähintään viiden minuutin ajan. Vesi on juomakelpoista jäähdyttyään. Keittämätöntä vettä voi käyttää peseytymiseen, jos siinä ei ole poikkeavaa väriä tai hajua. Astiat voi pestä keittämättömällä vedellä, mutta ne on pesemisen jälkeen kuivattava huolellisesti.

Viranomaiset ja vesihuoltolaitos selvittävät asiaa.

Vedenkäyttörajoitus on voimassa toistaiseksi. Rajoituksen päättymisestä ilmoitetaan erikseen.

Tiedote 2

Veden käyttökielto

Veden epäillään olevan vaarallista ihmisten terveydelle. Vettä ei saa käyttää juomavetenä eikä peseytymiseen. Vettä voi käyttää käymälän huuhtomiseen.

Viranomaiset ja vesihuoltolaitos selvittävät asiaa.

Veden käyttökielto on voimassa toistaiseksi. Käyttökiellon päättyminen ilmoitetaan erikseen.

Tiedote 3 2(2)

Vettä ei tarvitse enää keittää

Vedessä ei ole tautia-aiheuttavia bakteereita. Vesi on juomakelpoista ja sitä voi käyttää normaalisti. Jos vesi näyttää samealta, vettä pitää juoksuttaa kunnes se on kirkasta.

Tilanne on normaali. Vedenkäyttörajoitusta ei enää ole.

Tiedote 4

Veden käyttökielto päättyy

Vettä voi käyttää, mutta se on keitettävä ennen käyttämistä.

Vedessä epäillään edelleen olevan / on todettu olevan tautia-aiheuttavia bakteereita. Kaikki juomavesi ja ruuanlaittoon käytettävä vesi on keitettävä vähintään viiden minuutin ajan. Vesi on juomakelpoista jäähdyttyään. Keittämätöntä vettä voi käyttää peseytymiseen, jos siinä ei ole poikkeavaa väriä tai hajua. Astiat voi pestä keittämättömällä vedellä, mutta ne on pesemisen jälkeen kuivattava huolellisesti.

Viranomaiset ja vesihuoltolaitos selvittävät asiaa.

Vedenkäyttörajoitus on voimassa toistaiseksi. Rajoituksen päättymisestä ilmoitetaan erikseen.

Tiedote 5

Vettä voi käyttää normaalisti. Vesi ei ole enää pilaantunutta eikä aiheuta enää vaaraa terveydelle. (Valvira 2016).

Liite 8. Henkilötietolain (523/1999) 19 §:n mukainen rekisteriseloste

1. Rekisterinpitäjä 1(3)

Ikaalisten Vesi Oy
Y-tunnus: 0133015-9
Osoite: Poppelikatu 7, 39500 Ikaalinen Puhelin: 03 458 7717
www.ikaalistenvesi.fi

2. Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa

Teemu Lepistö, toimitusjohtaja
teemu.lepisto(at)ikaalistenvesi.fi

3. Rekisterin nimi

Ikaalisten Vesi Oy:n asiakaspalvelun, laskutuksen, perinnän ja asiakkuusviestinnän asiakasrekisteri

4. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Asiakasrekisterin tietoja voidaan käyttää Ikaalisten Vesi Oy:n palvelun tuottamiseen, asiakassuhteen hoitamiseen ja ylläpitoon, laskutukseen, palvelun käytön tutkimiseen ja palvelun edelleen kehittämiseen, suoramarkkinointiin ja mielipide- ja markkinatutkimuksiin.

5. Rekisterin tietosisältö

- Rekisteröidyn perustiedot, kuten nimi, osoitteet ja muut yhteystiedot, henkilötunnus, kieli ja kotimaa
- Yrityksen yhteyshenkilöiden sekä taloyhtiön isännöitsijän perustiedot
- Asiakasryhmittely-, ja asiakastyyppitiedot, kuten asumismuoto, asiakasryhmä
- Asiakkuuteen ja sopimussuhteeseen liittyvät tiedot, sopimukset, tuotteet ja palvelut, niiden kytkentä- ja irtisanomispäivä, käyttöpaikan perustiedot, laskutus ja perintätiedot

- Lupatiedot ja kiellot, kuten suoramarkkinointiluvat ja –kiellot
- Ensisijainen yhteydenottotapa ja muut rekisteröidyn itse antamat tiedot
- Tapahtuma- ja asiakasanalyysitiedot

6. Säännönmukaiset tietolähteet

Henkilötietoja kerätään sopimusten teon yhteydessä, palveluita käytettäessä tai muutoin suoraan rekisteröidyltä. Henkilötietoja voidaan kerätä ja päivittää myös väestörekisteristä ja Suomen Suoramarkkinointiliiton ylläpitämästä kieltorekisteristä sekä muista vastaavista rekistereistä.

7. Tietojen säännönmukaiset luovutukset

Ikaalisten Vesi Oy voi luovuttaa asiakastietoja voimassaolevan lainsäädännön sallimissa ja velvoittavissa rajoissa. Tietojen käsittelyn teknisen toteuttamisen johdosta osa tiedoista voi sijaita Ikaalisten Vesi Oy:n alihankkijoilla tai tietoja saatetaan muuten käsitellä teknisen käyttöyhteyden avulla. Ikaalisten Vesi Oy voi myös käyttää alihankkijoita tietojen käsittelyssä. Ikaalisten Vesi Oy voi luovuttaa henkilötietoja alihankkijalleen asiakastutkimuksen tai markkinointikampanjan tai siihen liittyvän postituksen toteuttamiseksi.

8. Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle

Tietoja ei siirretä Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle, ellei se ole palvelun toteuttamisen vuoksi tarpeellista. Tällöinkin Ikaalisten Vesi Oy huolehtii riittävästä tietosuojan tasosta lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

9. Rekisterin suojauksen periaatteet

Rekisterin tietoverkko ja laitteisto, jolla rekisteri sijaitsee on suojattu teknisin ratkaisuin. Tietokantaan pääseminen on rajattu vain välttämättömille henkilöille ja käyttö edellyttää erikseen myönnettyä käyttäjätunnusta sekä henkilökohtaista salasanaa. Koneet pidetään riittävästi vartioituina.

10. Tarkastusoikeus

Rekisteröidyllä on henkilötietolain 26 §:n mukaisesti oikeus tarkastaa, mitä häntä koskevia tietoja henkilörekisteriin on talletettu. Tarkastuspyyntö tulee lähettää kirjallisesti ja allekirjoitettuna osoitteella:
Ikaalisten Vesi Oy
Poppelikatu 7
39500 Ikaalinen

Tarkastuspyyntö voidaan myös esittää Ikaalisten Vesi Oy:n toimipaikassa.