



Viranomaisviestintä onnettomuustilanteessa

Jenni Varonen

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Viranomaisviestintä onnettomuustilanteessa

Jenni Varonen
Turvallisuusalan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Helmikuu 2020

Jenni Varonen

Viranomaisviestintä onnettomuustilanteessa

Vuosi 2020 Sivumäärä 30

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia viranomaisviestintää onnettomuustilanteessa Onnettomuustutkintakeskuksen näkökulmasta. Tavoitteena on perehtyä viestinnän eri vaiheisiin ja sisältöön onnettomuustilanteen sattuessa Onnettomuustutkintakeskuksen ja muiden viranomaisten kohdalla, sekä heidän välillään.

Selvitän opinnäytetyössäni viestinnän toteutumista ja toimivuutta. Tarkoitus on selvittää, kuinka hyvin viestintä tällä hetkellä toimii sekä millaisia ongelmia siihen liittyy. Lisäksi käyn opinnäytetyössäni läpi, miten viestintä Onnettomuustutkintakeskuksen ja muiden viranomaisten kohdalla on vuosien aikana kehittynyt. Tutkin onko se mennyt parempaan suuntaan ja mitä olemme saaneet siihen lisää tavoittavuuden ja hyödyllisyyden kannalta.

Opinnäytetyössäni käyn läpi viranomaisviestintään kuuluvia velvoitteita ja lakiin liittyviä määräyksiä. Työstäni saa hyvin tietoa valtion viranomaisten toiminnasta onnettomuus- tai häiriötilanteen sattuessa. Opinnäytetyössä perehdytään ensin valtion viestintään ja Onnettomuustutkintakeskusta sekä muita viranomaisia koskevaan lainsäädäntöön ja ohjeistukseen käsitteellisen tiedon kautta. Tämän jälkeen opinnäytetyössä käydään läpi, kuinka viranomaistoiminta onnettomuustilanteessa toimii konkreettisesti Onnettomuustutkintakeskuksen näkökulmasta.

Tutkiminen on toteutettu haastatteleamalla sekä Onnettomuuskeskuksen tutkintaselostuksien ja Valtionhallinnon julkaisuiden lukemisen avulla. Opinnäytetyöni tausta rakentuu haastateluista saatuun tietoon, Suomen lakiin sekä valtioneuvoston kanslian määräyksiin, suosituksiin ja ohjeistuksiin.

Opinnäytetyöni kannalta keskeisiä käsitteitä ovat viestintä, turvallisuus, toiminta onnettomuustilanteessa viestinnän kannalta, sekä erilaiset ohjeistukset, suositukset ja määräykset viranomaisten viestintää koskien.

Asiasanat: Onnettomuustilanteet, turvallisuus, viestintä

Jenni Varonen

Communications between Authorities in Accidents

Year 2020

Pages

30

The purpose of this thesis is to study communications between different authorities in the case of an accident from the point of view of the Safety Investigation Authority Finland (SIAF). The objective is to study SIAF's communications, especially the different phases and contents of communications of the SIAF and between SIAF and other authorities.

This thesis studies the realization and functionality of communications. The purpose is to examine how well communications work and which problems might occur within the field of communications. How communications between the SIAF and other authorities has evolved over the years is also assessed. The communications process is investigated in terms of reach and usefulness. I shall also try to assess whether the communications process itself has improved.

This thesis reviews the obligations and the statutory requirements of communications. It provides an insight into the actions of authorities in the case of an accident or incident. The thesis first examines the communications and legislation and guidance concerning the SIAF and other authorities through conceptual information. After this, the thesis examines how the actions of the authorities in the case of an accident work from the point of view of the SIAF.

As primary materials for this study, I have used interviews, investigation reports of the SIAF and publications of the Prime Minister's Office. The theoretical framework of the thesis is based on the information obtained from the interviews, the Finnish laws and regulations and-, recommendations and guidelines of the Prime Minister's Office.

The main concepts covered in the thesis are communications, safety, actions in the case of an accident in terms of communications, as well as various guidelines, recommendations and regulations regarding communications by authorities.

Keywords: Accident situations, communications, safety

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Tutkimusongelma ja -kysymykset	7
3	Valtion viestintä	7
3.1	Valtion kriisiviestintä.....	8
3.2	Viranomaisia koskeva yleinen lainsäädäntö	9
3.3	Onnettomuustutkintakeskusta koskeva erityislainsäädäntö	10
4	Viestintä Onnettomuustutkintakeskuksessa	11
4.1	Sisäinen viestintä ja ulkoinen viestintä	13
4.2	Sosiaalinen media	13
4.3	Mediatiedotteet	13
4.4	Tiedotustilaisuudet	14
4.5	Lausunnot ja haastattelut	14
4.6	Omais- ja asianosaisviestintä	14
4.7	Sidosryhmäviestintä	15
5	Viestintä onnettomuustilanteessa	15
5.1	Onnettomuustutkintakeskuksen viestintä	15
5.2	Muiden viranomaisten viestintä	17
5.3	Onnettomuustutkintakeskuksen ja muiden viranomaisten välinen viestintä	18
6	Viestinnän kehittyminen	19
7	Menetelmät ja tutkimuksen kulku	21
7.1	Haastattelut.....	21
7.2	Aineiston keruu ja analysointi	22
7.3	Tutkimuksen toteutus	23
8	Johtopäätökset ja pohdinta	24
	Lähteet	26
	Kuvat	28
	Liitteet	29

1 Johdanto

Viestinnän nykymaailmassa tulee olla osaavaa, nopeaa ja luotettavaa. Viestinnän hyvin hoitaminen on erittäin tarpeellista. Tämä juontaa juurensa muun muassa maailman ja teknologian kehitykseen. Nykyajan media on tarkkaileva ja hakee helposti skandaaleja ja aiheita, joilla saadaan tavoitettua mahdollisimman paljon yleisöä. Siksi nykyajan yritysten, organisaatioiden ja virastojen tulee olla ajan tasalla omassa viestinnässään. Kun saadaan ajoissa tiedotettua kriisitilanteen sattuessa, voidaan estää väärän informaation leviämistä sekä estää skandaaleiden syntyä. (Henriksson & Karhu 2008, 22.)

Perinteiset kriisiviestinnän perusteet ovat nopeus, avoimuus ja rehellisyys. Näiden lisäksi viestinnässä tulisi muistaa aloitteellisuus, vastuullisuus, sekä inhimillisyys. Kriisin kiihkeinä hetkinä nämä tietyt perusasiatkin saattavat unohtua, joten on hyvä, että viestintää johtaa viestinnästä vastaava henkilö. Kriisiviestinnän tulee olla luotettavaa ja avointa, jotta vastaanottajille eli kansalaisille muodostuu tilanteesta todellinen kuva, eikä luotto esimerkiksi viranomaisiin horju. Oma ammattitaitoaan voi aktiivisesti kehittää, jotta toiminta viestinnän kohdalla kriisin sattuessa olisi suunnitteluun, harjoitteluun ja ammattitaitoon perustuvaa toimintaa myös yllättävissä tilanteissa. (Henriksson & Karhu 2008, 27.)

Avoimuus viestinnässä edellyttää tiedotusalttiutta, selkeää ja tarpeellista tiedonantoa, sekä vastaanottajan tiedontarpeen tyydyttämistä. Vaikka viestinnän tulee olla nopeaa ja reaaliaikaista, se ei kuitenkaan tarkoita sitä, että alkaa hosumaan ja tekemään hätiköityjä päätöksiä. Lisäksi tulee muistaa salaisen tiedon levitystä koskeva lainsäädäntö ja olla tarkka oman ulosantinsa paikkansapitävyydestä. (Henriksson & Karhu 2008, 28.)

Viestintä vaatii suunnittelua ja tavoitteellista toimintaa niin normaaleissa kuin poikkeusoloisakin. Onnistunut viestintä vaatii johdon sitoutumisen oman viestintänsä tavoitteisiin. Lisäksi on tärkeää, että tiedon kulku toimii, jotta myös viestintäpäällikkö tai viestintäasiantuntija ovat aina ajan tasalla yrityksen, organisaation tai viraston toiminnasta. Kriisiviestintä toimii yleisesti samalla tavalla kuin normaalikin viestintä, mutta sen tulee olla nopeampaa. Kriisiviestinnässä tilanteen hallinta edellyttää tilanteen tunnistamista ja sen laajuuden arviointia. Kun viestintävastaava havaitsee kriisiviestinnän tarpeen, tulee hänen arvioida yhdessä johdon kanssa tilanteen viestinnällistä merkitystä sekä reagoinnin tarvetta ja laajuutta. (Henriksson & Karhu 2008, 60.)

2 Tutkimusongelma ja -kysymykset

Tämän tutkimuksellisen opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, kuinka Onnettomuustutkintakeskuksen ja muiden viranomaisten viestintä ja yhteistyö viestinnän kannalta toimii. Tutkimuskysymyksiä, joihin opinnäytetyön avulla tullaan etsimään vastauksia haastattelujen ja materiaalien perusteella ovat:

- Miten viestintä Onnettomuustutkintakeskuksen ja muiden viranomaisten välillä hoidetaan ja kuinka se toimii?
- Miten Onnettomuustutkintakeskuksen ja muiden viranomaisten viestintä on kehittynyt ja mitä olemme saaneet lisää?
- Miten viestintää voisi parantaa Onnettomuustutkintakeskuksessa?

Tutkimusongelma ja -kysymykset on mietitty organisaation nykyisen toiminnan ja kehittämisen kannalta. Kehittäminen on nykyään lähes jokaisen organisaation, yrityksen tai viraston toimenkuvaan tai tehtäviin liittyvää toimintaa. Tutkimuksellisuus tarkoittaa sitä, että tuotettu tieto perustuu jo olemassa olevaan tietoon. Kehittämistyössä tulisi siis hyödyntää olemassa olevaa tietoperustaa, jota olen käynyt kattavasti opinnäytetyössäni. Tämän perusteella olen myös kirjannut työni pohdintaosuuteen mielestäni relevantteja kehitysehdotuksia tutkimuskysymysten pohjalta. (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2009.)

3 Valtion viestintä

Valtion viestinnän perustana on avoimuus. Sen tavoitteet sekä periaatteet pohjautuvat muun muassa sananvapauteen, yhdenvertaisuuteen ja oikeusturvaan. Jokaisella on oikeus saada tietoa viranomaisten julkisista päätöksistä sekä niiden valmistelusta. Viranomaisilla on velvollisuus edistää toimintansa avoimuutta ja jakaa tietoa, jotta kansalaiset voivat muodostaa totuudenmukaisen kuvan viranomaisten toiminnasta. Viranomaisten tulee suunnitella viestintänsä niin, että se tavoittaa kaikki eri kohderyhmät ja huolehtia siitä, että julkinen tieto on mahdollisimman hyvin saatavilla ja kaikkien käytettävissä. (Valtionhallinnon viestintäsuositus 2016.)

Valtion viestintää ohjaavat tämän lisäksi luotettavuus, tasapuolisuus, vuorovaikutteisuus, ymmärrettävyys, sekä palveluhenkisyys. Viranomaisen toiminnan tulee olla avointa ja läpinäkyvää. Näin se auttaa kansalaisia ymmärtämään viranomaisen toimintaa. Viranomaisten toimintaa koskevien julkisten asiakirjojen tulee olla verkossa saatavilla ja niitä hyödynnetään myös viestinnässä. Viranomaisten tulee kuitenkin muistaa asiakirjoja julkistaessa yksityisyydensuojaa ja salassapitoa koskevat säännökset. Luotettavuus on tärkeä perusta viranomaisen

toiminnalle ja sen riippumattomuus ja puolueettomuus ovat viestinnän kulmakiviä. (Valtionhallinnon viestintäsuositus 2016.)

Valtionhallinnon viestinnän tulee palvella kaikkia tasapuolisesti ja ottaa huomioon erilaiset näkökulmat. Viestintäkanavia on hyvä olla useita erilaisia, jotta saavutettavuus on tasapuolista ja helppoa. Esteettömillä verkkopalveluilla varmistetaan kaikkien yhdenvertaisuus toimia ja osallistua. Kansalaisten ja muiden sidosryhmien osallistuminen viestintään esimerkiksi sosiaalisen median kautta on uusi voimavara, jota voidaan hyödyntää. Vuorovaikutteinen viestintä parantaa sen sujuvuutta. (Valtionhallinnon viestintäsuositus 2016.)

Viestintä on koko organisaation yhteinen asia ja siksi sitä suunnitellaan, johdetaan ja arvioidaan. Onnistunut viestintä vaatii luottamuksellista yhteistyötä johdon ja viestinnästä vastaavien välillä. Viestinnän asiantuntijoilla tulee olla pääsy päätöksenteon ytimeen, jotta viestinnästä saadaan luotettavaa ja oikea-aikaista. Viestintä kehittyy nopeasti, joten on tärkeä kehittää oman organisaationsa viestintää jatkuvasti ja pitää oma organisaatio ajan tasalla. Jokainen organisaatiossa viestii omalla vastuullaan olevista asioista tai sopii niiden hoitamisesta viestintätiimin kanssa. Ajoissa informoiminen viestinnän muun organisaation kanssa on erittäin tärkeää. (Valtionhallinnon viestintäsuositus 2016.)

Kansalaisten odotukset ovat tärkeä huomioida valtion viestinnän osalta, sillä digitaalisen kehityksen myötä he ovat yhä merkittävimpiä viestijöitä ja tuottavat sekä jakavat aktiivisesti tietoa. Viranomaisten viestinnällä varmistetaan oikean tiedon saaminen helposti. Lisäksi viestinnässä tulee ottaa huomioon kielivaatimukset, joka tarkoittaa sitä, että viranomaisella on Suomessa velvollisuus viestiä niin suomen- kuin ruotsinkielellä. (Valtionhallinnon viestintäsuositus 2016.)

Mediaympäristön kasvu ja muutos vaatii viranomaisilta jatkuvaa uusiutumista ja tarvetta panostaa entistä enemmän laadukkaaseen ja monipuoliseen viestintään. Uudistumisen avulla viestinnässä on mahdollista saada aikaan hyvin toimitetut informatiiviset verkkopalvelut, reaaliaikaisia tiedotustilaisuuksia ja aktiivista vuorovaikutteista viestintää sosiaalisessa mediassa. Lisäksi on mahdollisuus toteuttaa erilaisia kuvia, animaatioita, grafiikkoja ja videoita. Sosiaalisella medialla viestinnässä voi saavuttaa tunnettavuutta ja ohjata ihmisiä tarkemman tiedon äärelle kuten virallisiin asiakirjoihin ja tietoineistoihin. On kuitenkin hyvä muistaa, että sosiaalisen median lisäksi tieto tulee olla kansalaisten saatavissa myös muualla, esimerkiksi viranomaisen internetsivustolla. (Valtionhallinnon viestintäsuositus 2016.)

3.1 Valtion kriisiviestintä

Viranomaisten viestintää hoidetaan kriisitilanteessa pääosin samalla tavalla ja samoilla välineillä, kuin päivittäistä toimintaa. Erona kuitenkin on se, että toimintaa hoidetaan tehosteusti. Viestinnässä tulee olla valmis toimimaan nopeasti ja joustavasti kriisitilanteen

sattuessa. Asiasta vastaava viranomais hoitaa viestinnän ja huolehtii, että se on johdonmukaista. (Valtionhallinnon tehostetun viestinnän ohje 2019.)

Kriisitilanteessa tapahtuvan viestinnän keskeinen osa on tilanteen johto. Tällöin korostuu johdon, asiantuntijoiden ja viestintätiimin yhteistyö ja tiedonkulku. Oikea-aikaisella ja luotettavalla viestinnällä kerrotaan kansalaisille, että tilanne on hoidossa. Kriisiviestinnässä tulee käyttää erilaisia viestintäkanavia, jotta kansalaisten tavoitettavuus ja tiedon saanti olisi mahdollisimman hyvää. (Valtionhallinnon tehostetun viestinnän ohje 2019.)

Kriisitilanteisiin varautuminen on tärkeä osa jokaisen viranomaisen päivittäistä toimintaa ja lakisääteinen tehtävä. Viestintä kuuluu sisällyttää kaikkiin valmiussuunnitelmiin ja varata siihen riittävä henkilöstö. Viestinnälliseen varautumiseen kuuluu myös tuntee median ja sidosryhmien viestintätavat, jotta voi seurata näissä tapahtuvia muutoksia. Viestinnällinen varautuminen on osa jokaisen organisaation riskienhallintaa. (Valtionhallinnon tehostetun viestinnän ohje 2019.)

Kansalaisissa herää epätietoisuutta ja huolta yllättävien kriisitilanteiden sattuessa. Tilanteet saattavat olla todellisia, mutta julkisuudessa voi levitä paikkansapitämättömiä väitteitä tai materiaaleja, joita voidaan korjata avoimen viranomaisviestinnän kautta. Avoimesti, aktiivisesti, sekä totuudenmukaisesti viestiminen tukee luottamuksen syntymistä ja säilymistä viranomaisten ja kansalaisten välillä. (Valtionhallinnon tehostetun viestinnän ohje 2019.)

Oikeanlaisella ja oikea-aikaisella kriisiviestinnällä voidaan jopa pelastaa ihmishenkiä varoittamalla tai suojautumishjeilla. Nopealla viestinnällä kriisitilanteessa pyritään välttämään lisävahinkojen synty. Onnettomuustilanteissa on kolme viestinnällisesti mediaa kiinnostavaa kohtaa: 1. Mitä tapahtui ja missä, 2. Miten tutkitaan, 3. Mihin tapahtunut onnettomuus liittyy ja miten se vaikuttaa kansalaisiin. Esimerkiksi Onnettomuustutkintakeskukselta odotetaan usein kannanottoa heti tapahtuman jälkeen, joten organisaation sisällä johtajan, johtavan tutkijan ja viestintäpäällikön on hyvä sopia, mitä viestiä kerrotaan organisaation ulkopuolelle. (Valtionhallinnon tehostetun viestinnän ohje 2019.)

3.2 Viranomaisia koskeva yleinen lainsäädäntö

Perustuslain 2 §:n kolmannen momentin mukaan kaiken julkisen vallan käytön tulee perustua lakiin ja kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia. Tämä on lähtökohtana Onnettomuustutkintakeskuksen ja muiden viranomaisten toiminnalle. Lisäksi viranomaisten viestintää ohjaa muun muassa hallinto- ja julkisuuslaki (Helke 2020; Suomen perustuslaki 11.6.1999/731 § 2.)

Hallintolain 24 § ja 25 §:n mukaan kansalaisilla on oikeus saada viranomaisilta tietoa asioista, joilla on yleisiä ja laajoja vaikutuksia. Lisäksi kansalaisilla on oikeus saada lausua

mielipiteensä niistä. Hallintolain tarkoituksen määrittelemisessä korostettiin sen avoimuutta ja hyvää tiedonhallintatapaa viranomaisten toiminnassa. Lisäksi siinä korostettiin kansalaisten mahdollisuutta vaikuttaa julkisen vallan käyttöön, sekä valvoa oikeuksia ja etujaan. (Lakipohja 2020; Hallintolaki 6.6.2003/434.)

Julkisuuslaissa määritellään kansalaisten ja median oikeuksia saada julkisia asiakirjoja, mikäli niitä ei erikseen ole määritelty salaisiksi. Pääsääntöisesti viranomaisten asiakirjat ovat kuitenkin julkisia. Lisäksi laki määrittää, että viranomaisen täytyy tiedottaa aktiivisesti. (Lakipohja 2020; Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621.)

3.3 Onnettomuustutkintakeskusta koskeva erityislainsäädäntö

Turvallisuustutkintalaki määrittää koko Onnettomuustutkintakeskuksen toiminnan ja antaa perustan onnettomuuksien tutkinnalle. Onnettomuustutkintakeskuksella on turvallisuustutkintalain 8 §:n perusteella tehtävänä on tutkia onnettomuuksia ja vaaratilanteita sekä huolehtia turvallisuustutkinnan yleisestä järjestämisestä, suunnittelusta, ohjauksesta, tiedottamisesta ja valvonnasta. Turvallisuustutkintalaki määrittää myös 38 §:n mukaan kuinka Onnettomuustutkintakeskuksen kuuluu hoitaa tutkinnan kulusta tiedottaminen. (Helke 2020; Nurmi 2020; Turvallisuustutkintalaki 20.5.2011/525 § 8 § 38.)

Asiakirjojen julkisuudesta säädetään julkisuuslaissa 24 §:n ensimmäisen momentin kahdeksannessa kohdassa, sekä turvallisuustutkintalain 39 §:ssä on kerrottu Onnettomuustutkintakeskusta erikseen koskevista salassapitosäännöksistä julkisuuslain lisäksi. (Helke 2020; Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621 § 24; Turvallisuustutkintalaki 20.5.2011/525 § 39.)



Kuva 1: Turvallisuustutkinnan säädöspohja, lähde: Hannamari Helke 2020.

Turvallisuustutkintalain lisäksi Onnettomuustutkintakeskuksen toimintaa ohjeistaa yllä olevassa kuvassa mainitut lait ja säädökset, sillä Onnettomuustutkintakeskuksen toiminta on osittain kansainvälistä.

4 Viestintä Onnettomuustutkintakeskuksessa

Onnettomuustutkintakeskuksen viestintä on itsenäistä ja riippumatonta. Se perustuu Turvallisuustutkintalakiin, joka määrittää koko Onnettomuustutkintakeskuksen toiminnan sekä tiedottamisvelvollisuuden. Onnettomuustutkintakeskus ei kuulu suoraan valtionhallinnon kanslian ohjeistuksen alle, joten niistä voidaan poiketa perustelluista syistä. Onnettomuustutkintakeskuksen viestintä ratkaisee työn vaikuttavuuden, joten sitä on hoidettava hyvin. (Bieber 2020; Nurmi 2020.)

Onnettomuustutkintakeskuksen lakisääteinen tehtävä on tiedottaa tutkinnasta ja sen kulusta. Erityisesti on tiedotettava niille, jotka ovat kärsineet vahinkoa, surmansa saaneiden läheisille, pelastustoimiin osallistuneille muille viranomaisille, sekä niille, joihin onnettomuus on saattanut muulla tavoin vaikuttaa. Lisäksi työhön liittyvissä onnettomuuksissa on tiedotettava työmarkkinajärjestön edustajia. (Viestintä 2019.)

Onnettomuustutkintakeskuksen viestintään kuuluu useita eri osa-alueita kuten ulkoinen- ja sisäinen viestintä, mediaviestintä, omaisviestintä, sekä sidosryhmäviestintä. Lähtökohtina Onnettomuustutkintakeskuksen viestinnässä ovat avoimuus, ja todettujen asioiden ehdoton luotettavuus. Tutkinnan aikana johtavalla tutkijalla on tiedottamisvastuu, mutta tiedottamista hoidetaan yhteistyössä myös viestintäpäällikön ja johtajan kanssa. Valmistuneet tutkintaselostukset onnettomuuksista ja vaaratilanteista ovat aina julkisia ja ne julkaistaan Onnettomuustutkintakeskuksen internetsivuilla. (Viestintä 2019.)



Kuva 2: Onnettomuustutkintakeskuksen viestintäsuunnat, lähde: Veli-Pekka Nurmi 2020

Yllä oleva "viestintäkukkanen" kuvaa hyvin Onnettomuustutkintakeskuksen viestinnän toimintaa. Kaikki viestintä lähtee toimistolta johtajan, viestintäpäällikön tai johtavan tutkijan toimesta. Onnettomuustutkintakeskus viestii omalle ottoväelle eli asiantuntijoilleen, kotimaisille yhteistyötahoille kuten poliisille ja onnettomuuden osallisille ja uhreille. Onnettomuustutkintakeskus on täysin itsenäinen ja riippumaton valtion virasto, mutta se tiedottaa myös oikeusministeriötä, jonka yhteydessä se toimii. Onnettomuustutkintakeskus tiedottaa mediaa, joka siten hoitaa tiedottamisen suurelle yleisölle. Lisäksi tulee muistaa tarvittaessa kansainväliset yhteistoimintatahot, joita ovat esimerkiksi itsenäinen YK:n organisaatio Kansainvälinen siviili-ilmailujärjestö (ICAO). (Nurmi 2020.)

4.1 Sisäinen viestintä ja ulkoinen viestintä

Onnettomuustutkintakeskuksen sisäiseen viestintään sisältyy useita erilaisia verkkopohjia, joita käytetään viestinnän turvaamiseen. Jokaisella virkamiehellä on oma työpuhelin ja tietokone, joka mahdollistaa yhteydenpidon muun muassa puhelimitse ja tekstiviestien- tai sähköpostien välityksellä. Lisäksi jokaisella on tietokoneessaan Skype, jonka avulla viestitään ja pidetään kokouksia. Onnettomuustutkintakeskuksella on käytössä oma sähköinen työskentelyalusta, jota kutsutaan Verstaaksi. Verstaalla jaetaan tietoa tutkintojen ja tutkintahaarojen välillä. Lisäksi Verstaalta löytyy Onnettomuustutkintakeskuksen toimintaohjeet sekä paljon muuta työtä auttavaa ja hyödyntävää materiaalia. Onnettomuustilanteen sattuessa Versta ja sen sisällä oleva tilanpäiväkirja ovat viestinnällisesti erittäin tärkeitä. Onnettomuustutkintakeskuksessa järjestetään joka kuukauden alussa kokous, jossa käydään viraston menneet ja tulevat asiat asijärjestyksessä läpi. Kokoukseen osallistuu jokainen viraston virkamies, jotta kaikki pysyvät ajan tasalla. (Bieber 2020.)

Ulkoiseen viestintään kuuluu Onnettomuustutkintakeskuksessa useita eri kohteita. Näitä ovat media-, sidosryhmä- ja omaisviestinnän lisäksi ulkomaiset tahot. Jokaisella tutkintahaaralla on omia ulkomaisia yhteistyötahoja, joiden kanssa viestitään. Lisäksi Onnettomuustutkintakeskus on kansainvälisen turvallisuustutkintayhdistyksen (ITSA) jäsen, jonka kokouksiin osallistutaan vuosittain eri maissa. Tällöin viestintä ulottuu myös maailmanlaajuisesti muihin turvallisuustutkintaviranomaisiin. (Bieber 2020.)

4.2 Sosiaalinen media

Onnettomuustutkintakeskus päivittää mediaan tiedotteiden lisäksi myös omasta toiminnastaan ja esimerkiksi avoimista työpaikoista. Onnettomuustutkintakeskus on aktiivinen sosiaalisessa mediassa muun muassa Twitterin, Facebookin ja YouTuben kautta. Onnettomuustutkintakeskuksen YouTube kanavalla voi katsoa henkilöstön esittelyvideoita sekä tiedotustilaisuuksia jälkikäteen. (Bieber 2020.)

4.3 Mediatiedotteet

Onnettomuustutkintakeskus lähettää aina mediaan tiedotteen tutkinnan alkaessa, tutkintaryhmän muutoksista, sekä valmistuneesta tutkinnasta. Lisäksi voidaan antaa välitiedotteita, kun jotain tutkintaan liittyvää merkittävää tietoa saadaan selville. Pääasiallinen tavoite kuitenkin Onnettomuustutkintakeskuksen viestinnälle on yleisen turvallisuuden parantaminen ja lisääminen. Esimerkiksi Turun sairaalalpalossa vuonna 2011 välitiedotteen avulla jo tutkinnan alussa pystyttiin vaikuttamaan turvallisuuden parantamiseen, sillä se sai muut sairaalat tarkistamaan ja varmistamaan omaa paloturvallisuuttaan. (Bieber 2020; Nurmi 2020.)

4.4 Tiedotustilaisuudet

Onnettomuustutkintakeskus pitää tiedotustilaisuuksia tutkintaraporttien valmistuessa. Kaikista valmistuneista tutkinnoista ei kuitenkaan välttämättä pidetä tiedotustilaisuutta. Tiedotustilaisuuksissa esiintyvät viestintäpäällikkö, tutkinnanjohtaja ja Onnettomuustutkintakeskuksen johtaja. Tiedotustilaisuuksissa käydään läpi tapahtuman kulku, syyt ja seuraukset, sekä johtopäätökset ja suositukset. Onnettomuustutkintakeskus antaa jokaisesta tutkinnastaan turvallisuussuosituksia tapahtumaan liittyneille organisaatioille, virastoille tai henkilöille. Turvallisuussuositukset ovat Onnettomuustutkintakeskuksen päätuote. Tiedotustilaisuuksia näytetään nykyään livenä Onnettomuustutkintakeskuksen YouTube-kanavalla, sekä paikalle kutsutaan henkilöitä eri medioista. (Bieber 2020; Nurmi 2020.)

4.5 Lausunnot ja haastattelut

Onnettomuustutkintakeskuksella on omat sisäiset viestintäohjeet haastattelu ja lausunnotilanteiden varalle, jotka jaetaan kaikille virkamiehille ja ulkopuolisille asiantuntijoille. Niihin sisältyy kaksi erilaista viestinnän korttia. Ensimmäinen kortti on kaksipuoleinen. Kortissa lukee toisella puolella, miten kuuluu viestiä haastattelutilanteissa ja toisella puolella, miten ei. Ensimmäisen kortin sisältöön kuuluu muun muassa, että täytyy pysyä totuudessa, puhua vain omasta puolestaan, korjata väärä informaatio, eikä lähteä arvailemaan onnettomuuden syitä tai valehtelemaan medialle. Lisäksi lyhenteiden käyttöä tulisi välttää, jotta informaatio olisi mahdollisimman selkeää. Toisessa ohjeistuskortissa kerrotaan niin sanottuja perusviestejä, joita haastattelutilanteessa voi esimerkiksi medialle antaa. Yksi tärkeä Onnettomuustutkintakeskuksen perusviesti on, että turvallisuustutkintaa tehdään ainoastaan syiden selvittämiseksi ja onnettomuudesta oppimiseksi, ei syyllisten selvittämiseksi. Onnettomuustutkintakeskus ei ota kantaa syyllisyyskysymykseen, sen hoitaa tarvittaessa poliisi. Lausuntojen ja haastatteluiden antaminen tulisi aina hoitaa viestintäpäällikköä informoiden, jotta Onnettomuustutkintakeskuksen viestintä pysyy ajan tasalla omasta ulosannistaan. (Bieber 2020.)

4.6 Omais- ja asianosaisviestintä

Omais- ja asianosaisviestintää hoitavat yleensä sen tutkintahaaran johtava tutkija, johon onnettomuus kohdistuu, sekä viestintäpäällikkö. Onnettomuustutkintakeskuksessa panostetaan omaisviestinnän toimivuuteen ja pyritään pitämään omaiset ja asianosaiset aina ajan tasalla. Lisäksi heitä pyritään tiedottamaan, ennen kuin tiedotetaan ulospäin, jottei heidän tarvitse lukea tietoa esimerkiksi median välityksellä. Omais- ja asianosaisviestintä pyritään hoitamaan niin, että Onnettomuustutkintakeskuksesta lähdetään heidän luokseen, jottei heidän tarvitsisi käyttää paljon resursseja. Yleensä omaistapaamiset ja kuulemiset hoidetaan heidän asuinkaupungissaan, josta esimerkiksi vuokrataan mukava tila keskusteluille ja kuulemisille. (Bieber 2020.)

4.7 Sidosryhmäviestintä

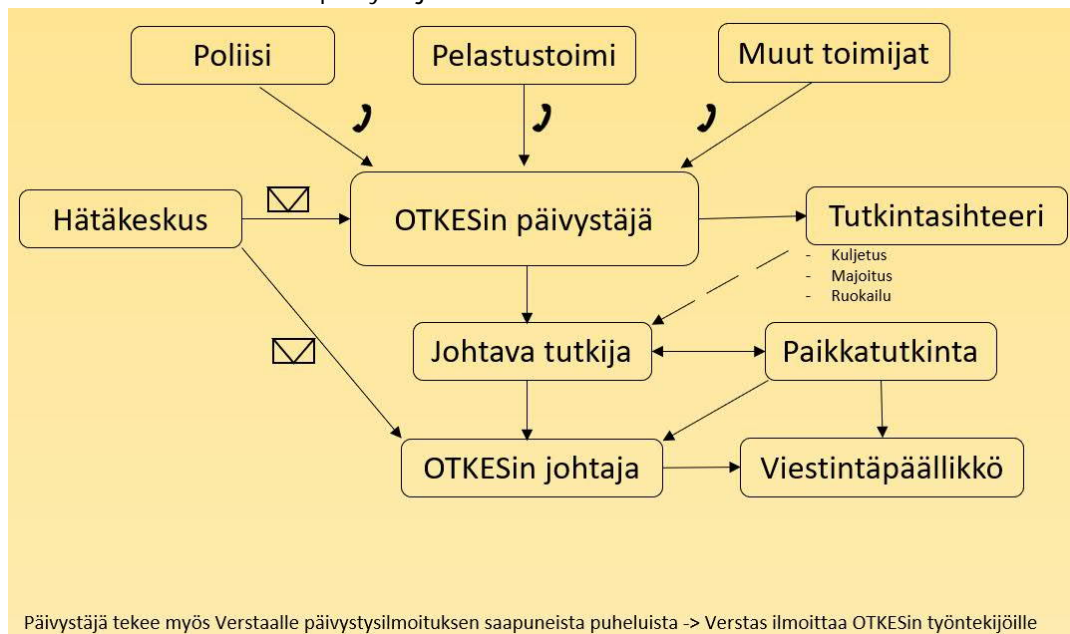
Sidosryhmäviestintä on Onnettomuustutkintakeskuksessa hyvin laajaa. Tämä johtuu siitä, että virasto tutkii ja toimii yhteistyössä ilmaston-, raideliikenteen-, vesiliikenteen-, sekä muiden onnettomuuksien tapahtumien osallisten ja osallistuneiden kanssa. Sidosryhmäviestintää hoidetaan sähköpostitse, esimerkiksi lähettämällä tutkintaselostuksia kommentoitavaksi tietyille onnettomuuteen osallisena olleille tahoille ennen tutkintaselostuksen julkaisua. Lisäksi Onnettomuustutkintakeskus käy pitämässä luentojaan ja kertomassa toiminnastaan esimerkiksi poliisille, pelastuslaitoksille tai muille viranomaisille. (Bieber 2020.)

5 Viestintä onnettomuustilanteessa

Onnettomuustilanteita on useita erilaisia ja kaikki poikkeavat yleensä jollain tavoin toisistaan. On olemassa kuitenkin hyvää yleispätevää ohjeistusta viestinnän toimintaan erilaisissa kriisi- ja vaaratilanteissa. Onnistunut viestintä onnettomuustilanteessa estää värien tietojen ja huhujen leviämistä ja luo luottamusta kansalaisten ja viranomaisten välillä. Luottamuksen merkitys korostuu erityisesti poikkeus- ja kriisitilanteissa, kuten juuri onnettomuustilanteissa. Lisäksi onnettomuustilanteessa kasvaa tiedon tarve kansalaisten ja median kannalta, joten on hyvä muistaa viestiä avoimesti ja luotettavasti (Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirja 2019.)

5.1 Onnettomuustutkintakeskuksen viestintä

Onnettomuustutkintakeskuksen viestintä onnettomuustilanteessa lähtee käyntiin poliisin, pelastustoimen, hätäkeskuksen tai muun toimijan tekemästä onnettomuusilmoituksesta Onnettomuustutkintakeskuksen päivystäjälle.



Kuva 3: Onnettomuustutkintakeskuksen päivystys

Tämän jälkeen päivystäjä soittaa onnettomuuteen liittyvän tutkintahaaran johtavalle tutkijalle, joka konsultoi johtajaa ja päättää, aloitetaanko tutkinta. Kun päätetään käynnistää tutkinta, tehdään tutkintapäätös ja ilmoitetaan tutkintaryhmä. Kun paikkatutkintaryhmä on kasattu, johtava tutkija on yhteydessä toiseen tutkintasihteriin, joka hoitaa paikkatutkintaryhmälle kuljetuksen, majoituksen ja ruokailun onnettomuuspaikasta riippuen. Johtava tutkija ja paikkatutkintaryhmä ovat jatkuvassa yhteydessä toistensa kanssa, sekä pitävät yhteyttä viestintäpäällikköön ja johtajaan. On tärkeää pitää johtaja ja viestintäpäällikkö ajan tasalla, jotta eteenpäin annettava tieto esimerkiksi medialle on paikkaansa pitävää ja ajankohtaista. (Bieber 2020; Nurmi 2020.)

Päivystäjän tulee lisäksi kirjata päivystysilmoitukset ”Verstaalle”, joka on Onnettomuustutkintakeskuksen sisäinen viestintäalusta. Päivystysilmoituksiin kirjataan kaikki puhelinsoitot, jotka päivystyspuhelimeen saapuvat, aloitettiin niistä tutkintaa tai ei. Hätäkeskuksen tekstiviestejä ei kirjata päivystysilmoituksiin. Päivystysilmoituksen kirjaaminen lähettää viestin kaikille Onnettomuustutkintakeskuksen työntekijöille, jotka ovat ottaneet itselleen ilmoitukset käyttöön. (Nurmi 2020.)

Hätäkeskukselta lähtee tekstiviestitse onnettomuusilmoituksia päivystäjän ja johtajan puhelimeen. Lisäksi tekstiviestejä lähetetään joillekin johtaville tutkijoille heidän näin toivoessaan. Viestien lähettämistä on sovittu hätäkeskuksen kanssa, joten onnettomuusilmoituksia tulee ainoastaan sellaisista onnettomuuksista, jotka täyttävät Onnettomuustutkintakeskuksen valittamat kriteerit. (Nurmi 2020.)

Oleellista onnettomuustilanteen tapahtuessa on tiedonkulku ja sisäinen viestintä. Onnettomuustutkintakeskuksessa tätä hoidetaan tilanpäiväkirjan avulla. Tilanpäiväkirjaa aletaan täyttämään heti tutkintapäätöksen jälkeen. Tilanpäiväkirjaa pääsevät käyttämään kaikki Onnettomuustutkintakeskuksen virkamiehet, sekä onnettomuuden tutkintaan nimetyt asiantuntijat. Tilanpäiväkirjassa kerrotaan, kuinka tilanne etenee ja mitä on saatu selville. Lisäksi tutkintasihterit kirjaavat, missä on järjestetty majoitus, ruokailu, vuokra-autot ja kaikki muu tarvittava. (Bieber 2020; Nurmi 2020.)

Paikkatutkintaryhmän sisällä valitaan yksi henkilö, joka hoitaa tilanpäiväkirjan päivittämisen. Lisäksi Onnettomuustutkintakeskuksella on käytössä viestinnän asiantuntijoita, joita voidaan pyytää paikalle tarvittaessa avustamaan. Jos tilanpäiväkirjan täyttö ei jostain syystä onnistu, voidaan paikkatutkintaryhmästä soittaa toimistolle, esimerkiksi tutkintasihterille, joka kirjaa tiedon tilanpäiväkirjaan. (Bieber 2020.)

Pääasiassa onnettomuustilanteessa viestintää ulospäin hoitaa johtaja, viestintäpäällikkö ja tutkinnanjohtaja. Ensimmäiset tiedotteet jaetaan yleensä Onnettomuustutkintakeskuksen

Twitterissä ja Facebookissa. Alkutiedon päivittämisen jälkeen Onnettomuustutkintakeskus ilmoittaa tutkintaryhmän omalla internet-sivustollaan, sekä sosiaalisessa mediassa. Tutkintapäätös tehdään aina suomen- ja ruotsinkielisenä, sekä joskus tarvittaessa englanniksi. (Bieber 2020.)

Kun tilanne onnettomuuspaikalla on ohitse, Onnettomuustutkintakeskus jatkaa onnettomuuden tutkintaa, sekä siihen liittyvän materiaalin keräämistä. Tämä vaatii viestintää yhteistyötahojen kuten pelastustoimen ja poliisin kanssa. Lisäksi viestitään ja pyydetään materiaalia onnettomuuden osallisilta ja hoidetaan asianosaisten kuulemisia. Tutkintaryhmän sisällä viestitään tutkinnan toimista pääosin Verstaalla. Tutkintaryhmä viestii myös kokouksissa, joita pidetään ainakin tutkinnan alkaessa ja loppuessa. (Nurmi 2020; Värttiö 2020.)

5.2 Muiden viranomaisten viestintä

Pelastuslaitoksen ulkoisesti näkyvintä viestintää on todennäköisesti onnettomuustiedottaminen. Pelastuslaitokset tiedottavat onnettomuustilanteessa ensisijaisesti Sisäministeriön ylläpitämällä Peto-media palvelulla. Palvelun avulla lähtee automaattisesti ensitiedote, johon sisältyy tiedot tapahtumapaikasta, ajasta ja onnettomuustyyppistä. Onnettomuudesta viestiminen jatkuu pelastustoiminnan johtajan antaman lyhyen tiedotteen avulla. Jatkotiedotteita annetaan tarpeen mukaan lisää, eikä se poissulje muita tiedottamisen tarpeita kuten vaaratai liikennetiedotetta, mediatiedotetta tai sosiaalisen median käyttöä. Lisäksi muille viranomaisille on tiedotettava tarvittaessa tilanteesta viivyttämättä. Pelastusviranomainen hoitaa vaaranmerkin hälytyksen antamisesta. (Viestintäopas 2015.)

Poliisin tilanneorganisaatio hoitaa omalta osaltaan viestinnän aluksi onnettomuuden sattuessa. Kun tutkinnanjohtaja määrätään, viestintävastuu tutkinnasta siirtyy hänelle. Kun tilanneorganisaatio puretaan, siirtyy tilannetiedottaminen yleisjohtajan vastuulle. Käytännössä onnettomuustilanteen sattuessa poliisiin tulee sopia keskenään, mistä tiedotetaan, milloin ja kenen toimesta. Poliisin toimintaan kuuluu lisäksi hätä- ja viranomaistiedotteet, jotka kertovat kansalaisille, että vaara on välitön tai ihmishenkiin tai omaisuuteen kohdistuva vaara ei ole aivan välitön. Kuitenkaan hätä- tai viranomaistiedote ei korvaa muuta viestintää onnettomuustilanteessa. Poliisiin kuuluu myös hoitaa tilanteen jälkeen annettava tilanne ohi -tiedote. (Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirja 2019.)

Viranomaisilla ja muilla turvallisuustoimijoilla on myös käytössään viranomaisverkko Virve. Se auttaa heitä viestimään turvallisesti ja tehokkaasti päivittäisessä työssä sekä kriisitilanteisen sattuessa. Virven läpi kulkee yli 80 miljoonaa viestiä viikoittain, joten palvelu on viranomaisien kesken todella hyöyllinen viestinnän kannalta. Virveä käyttävät esimerkiksi poliisi, pelastustoimi, puolustusvoimat, hätäkeskukset ja tullit. Virven kautta oikea tieto saavuttaa tarvittavat viranomaiset ja muut toimijat nopeasti ja helpottaa heidän välistä viestintäänsä. (Virve 2020.)

5.3 Onnettomuustutkintakeskuksen ja muiden viranomaisten välinen viestintä

Pääasiassa viranomaisten välinen viestintä Onnettomuustutkintakeskuksen kanssa hoidetaan puhelimen tai sähköpostin välityksellä. Onnettomuustutkintakeskuksella on myös olemassa Virve, jolla voi viranomaisverkon kautta olla yhteydessä muihin viranomaisiin, mutta sen käyttö on kuitenkin hyvin vähäistä. Lisäksi kirjeenvaihtoa Onnettomuustutkintakeskuksen ja muiden viranomaisten välillä tapahtuu satunnaisesti. (Nurmi 2020; Valonen 2020.)

Onnettomuustilanteen sattuessa yleensä pelastustoimi, ensihoito, poliisi tai muu toimija soittaa Onnettomuustutkintakeskuksen päivystyspuhelimeen. Kun Onnettomuustutkintakeskus aloittaa alustavan tutkinnan ja pääsee onnettomuuspaikalle, siellä todennäköisesti on jo pelastuslaitos, ensihoito ja poliisi. Onnettomuuspaikalle saapuessa esittäytyään eri toimijoille ja he kertovat tietonsa onnettomuudesta ja onnettomuuspaikasta. Tämän jälkeen selvitetään, kuka on tehnyt mitään, miten edetään, vaihdetaan yhteystietoja, sekä sovitaan yhteisistä toimintatavoista. Onnettomuustutkintakeskuksella on turvallisuustutkintalain nojalla oikeus tarvittaessa eristää onnettomuuspaikka ja estää muita toimijoita tulemasta sinne. (Bieber 2020; Värttiö 2020.)

Onnettomuuspaikalla oleva pelastusviranomainen ilmoittaa paikan turvallisuudesta Onnettomuustutkintakeskuksen paikkatutkintaryhmälle. Aina on kuitenkin hyvä myös itse tarkistaa onnettomuuspaikan turvallisuus. Paikkatutkintaryhmä täyttää aina vaarojenarviointi-lomakkeen ennen onnettomuuspaikalle saapumista. Jos paikalla on vaarallisia aineita, esimerkiksi palo-kaasuja, Onnettomuustutkintakeskuksella on oikeus pyytää virka-apua muilta viranomaisilta esimerkiksi suojanaamareista. Pelastusviranomaisen tulee pyytää aina Onnettomuustutkintakeskukselta lupa onnettomuuspaikan raivaamiselle, jos Onnettomuustutkintakeskus päättää tutkia onnettomuutta. Jokainen viranomainen tiedottaa omasta toiminnasta ja tapahtuman kulku menee yleensä niin, että ensimmäiseksi paikalla oleva, yleensä pelastusviranomainen on vastuussa, sitten poliisin tullessa paikalle vastuu siirtyy poliisin tutkinnanjohtajalle. Kun Onnettomuustutkintakeskus saapuu paikalle, vastuu siirtyy Onnettomuustutkintakeskuksen johtavalle tutkijalle, jolla on oikeus pyytää pelastusviranomaisten ja poliisin keräämä tieto itselleen. (Bieber 2020; Värttiö 2020.)

Onnettomuuspaikalla saattaa olla valmiiksi perustettu johtokeskus, joka helpottaa esittäytymistä ja alkutietojen selvittämistä. Yhteystietojen vaihto tapahtuu käytännössä niin, että Onnettomuustutkintakeskuksen työryhmä vaihtaa puhelinnumeroja ja sähköpostiosoitteitaan muiden viranomaisten johdon kanssa jatkoa varten. Samalla käydään läpi yhteisiä toimintatapoja, joissa esimerkiksi sovitaan onnettomuuden tiedottamisesta. Jokainen viranomainen hoitaa oman viestintänsä, mutta se voidaan tehdä myös yhdessä koordinoitusti esimerkiksi tiedotustilaisuudella. Jos tiedotustilaisuus järjestetään, tapahtuu se lähiympäristössä sijaitsevassa tilassa, esimerkiksi koulussa, johon Onnettomuustutkintakeskus menee mukaan ja hoitaa

sinne oman viestintävastaavansa. Viestintävastaava voi olla viestintäpäällikkö tai Onnettomuustutkintakeskuksen viestintäasiantuntija. Ennen tiedotustilaisuutta koordinoidaan muiden viranomaisten kanssa paikalle menevien ihmisten rooli. Joskus Onnettomuustutkintakeskuksen viestintävastaava on vain mukana ja antaa muiden viranomaisten hoitaa tiedottamisen ja kertoo omalta osaltaan, että Onnettomuustutkintakeskus tutkii asiaa. (Bieber 2020; Värttiö 2020.) Poliisi vie aina kuolin-viestin. Ennen kuolin-viestin toimittamista omaisille, ei Onnettomuustutkintakeskus, eikä mikään muukaan viranomais ottaa kantaa onnettomuuden uhreihin. (Bieber 2020.)

Turvallisuustutkintalain 42 §:n mukaan Onnettomuustutkintakeskuksella on oikeus saada pyynnöstä poliisilta, Puolustusvoimilta ja Rajavartiolaitokselta virka-apua turvallisuustutkinnassa ja sen turvaamisessa. Lisäksi viranomaisen on Onnettomuustutkintakeskuksen tai sen nimittämän tutkintaryhmän pyynnöstä tehtävä toimivaltaansa kuuluvia, tutkinnan tarkoituksen kannalta välttämättömiä selvityksiä ja tutkimuksia, joita Onnettomuustutkintakeskus tai tutkintaryhmä ei voi itse tehdä, sekä annettava niille muutakin niiden tarvitsemaa virka-apua (Turvallisuustutkintalaki 20.5.2011/525 § 42). Tilanne ei kuitenkaan ole sama toisinpäin. Onnettomuustutkintakeskus ei saa luovuttaa materiaalejaan tai tietojaan eteenpäin muille viranomaisille. Materiaalien, tietojen ja tallenteiden pyytäminen saattaa jatkua koko tutkinnan ajan ja se hoidetaan pääasiassa turvapostin, eli suojatun sähköpostiyhteyden kautta. Vaikka Onnettomuustutkintakeskus onkin itsenäinen ja riippumaton toimija, se voi ottaa huomioon muut viranomaiset ja ohjeistukset. Kuitenkin turvallisuustutkintalaki määrittää Onnettomuustutkintakeskuksen toiminnan, eikä sen määräyksistä voi poiketa. (Bieber 2020; Nurmi 2020.)

Kun Onnettomuustutkintakeskuksen tutkintaselostus on valmistumassa, se lähetetään onnettomuudessa osallisina olleille sekä pelastusviranomaisille lausuttavaksi. Lopuksi tutkintaselostus viimeistellään ja julkaistaan sekä pidetään tarvittaessa tiedotustilaisuus. Julkaisun yhteydessä kerrotaan myös suositukset ja lähetetään ne suositusten kohteille toteutettavaksi. Tämän jälkeen seurataan suositusten toteutumista. Jos suositukseen ei ole määrätyn ajan välillä reagoitu tai vastattu, niistä lähetetään muistutuskirjeitä. Suositusten kohteita voivat esimerkiksi olla ministeriöt, hätäkeskuslaitos, poliisi, pelastuslaitos tai muut virastot. Lisäksi suosituksia voidaan kohdentaa yksittäisille toimijoille. (Nurmi 2020; Värttiö 2020.)

6 Viestinnän kehittyminen

Onnettomuustutkintakeskuksen ja muiden viranomaisten välinen- sekä yksittäinen viestintä on parantunut vuosien aikana huomattavasti. Viestinnän hyvin hoitaminen ja viestintäteknologian muutosten huomiointi vaatii hyvää resursointia. Viestinnän ammattilaisen rooli korostuu nykyisessä koko ajan kehittyvässä mediaympäristössä. Viranomaisen täytyy pohtia koko ajan, kuinka tavoittaa erilaiset ikäryhmät sosiaalisen median ja teknologian kehityksen myötä.

Viranomaisen työn täytyy olla merkittävää ja perusteltua, jos omasta toiminnastaan ei kerro tai se ei tavoita tarpeeksi kansalaisia, joku muu tekee sen ja tarkoituksella tai tarkoituksettomasti tuhoaa luottamusta viranomaisiin ja heidän viestintäänsä. (Valtionhallinnon tehostetun viestinnän ohje 2019.)

Viranomaisten välinen viestintä onnettomuuspaikalle saapuessa on pysynyt kutakuinkin samanlaisena. Muutoksia on kuitenkin tullut esimerkiksi tiedon ja materiaalin jakamiseen, joka on helpottanut Onnettomuustutkintakeskuksen työtä. Onnettomuustutkintakeskuksella on mahdollisuus saada jo heti tutkinnan alussa onnettomuuspaikalta esimerkiksi poliisin ottamia kuvia. Muuten toiminnan ja tutkinnan oma peruskaava on pysynyt samanlaisena. (Valonen 2020.)

Viestinnän välineet ovat kehittyneet paljon. Nykyään Onnettomuustutkintakeskuksen verkkopohja mahdollistaa tutkintaryhmän jäsenien materiaalin saannin kaikkialta. Tämä parantaa myös tutkintaraporttien laatua, sillä kirjoittaessaan pystyy tarvittaessa asian tarkastamaan materiaaleista. Ennen tutkija saattoi joutua lentämään Rovaniemeltä Helsinkiin Onnettomuustutkintakeskuksen toimistolle katsomaan jotain tiettyä kuvaa tai materiaalia, koska sitä ei ollut saatavilla verkkoalustalla. Tänä päivänä tutkintaryhmän jäsenet voivat koota tutkintaselostusta eri puolilta Suomea, joka helpottaa suuresti heidän työtään ja vähentää kustannuksia. (Valonen 2020.)

Tilannepäiväkirja on ollut myös hyvä lisä Onnettomuustutkintakeskukselle digitaalisen kehityksen edetessä. Se on viestinnällisesti nykypäivänä erittäin tärkeä työväline onnettomuustilanteen sattuessa. Tilannepäiväkirjan kautta saa tavoitettua kaikki ketkä tarvitsee, ja saa tiedon tärkeistä tutkintaa, osallisia ja esimerkiksi mediaa koskevista tiedoista. (Valonen 2020.)

Internet itsessään on mullistanut tiedonsaannin. Viranomaisten ja asianosaisten tavoittaminen on tullut helpommaksi, kun kaikki tarvittavat yhteystiedot saa internetistä. Myös kaikki lakiasiat ovat nykyään luettavissa sähköisesti internetistä, joka helpottaa viranomaisten päivittäistä toimintaa. Samoin kaikki Onnettomuustutkintakeskuksen tiedottamisvälineet, sähköpostit ja yhteiset toiminta-alustat toimivat internetin avulla. Sähköpostilla käydään nykyisin jopa enemmän viestintää asianosaisten ja yhteistyötahojen kanssa kuin puhelimitse. Lisäksi sähköpostissa lähetettävän aineiston kokorajoitukset ovat kasvaneet, joka vaikuttaa positiivisesti materiaalien ja tietojen välittämiseen. (Valonen 2020.)

Puhelimet ovat kuitenkin edelleen käytössä ja niiden välityksellä nykyään hoidetaan viestintää tekstiviestitse, joka ei ennen ollut mahdollista. Nykyään hätäkeskuksen onnettomuusilmoitukset tulevat Onnettomuustutkintakeskukselle tekstiviestitse, sekä on mahdollista lähettää ryhmäviestejä esimerkiksi tutkintaryhmän kesken. (Valonen 2020.)

Median toimintakaava on pysynyt vuosien saatossa hyvin samanlaisena. Kuitenkin digitaalisen kehityksen kuten internetin ja sosiaalisen median avulla tiedottaminen ja tiedonsaanti median kannalta on nopeutunut huomattavasti. Nykyään on myös enemmän erilaisia medioita, jotka tiedottavat onnettomuuksista. Toimittajat nykyään seuraavat viranomaisten sosiaalisen median tilejä, jonka kautta saavat nopeasti ja helposti itselleen materiaalia. (Valonen 2020.)

Ennen Onnettomuustutkintakeskuksen tiedotteiden tekemiseen meni paljon aikaa, koska niihin laitettiin paljon enemmän ja tarkemmin sisältöä. Nykyisin tiedotteet ovat hyvin lyhyitä, sillä tarvittava lisätieto medialle ja kansalaisille on aina saatavilla Onnettomuustutkintakeskuksen nettisivuilla. Tämä on helpottanut ja nopeuttanut viestinnän tekemistä. Lisäksi nykyään tutkintaselostukset ovat Onnettomuustutkintakeskuksen nettisivuilla julkisina ja kaikki halukkaat pääsevät niitä lukemaan. Ennen niitä painatettiin paperiversioiksi ja lähetettiin tutkinnasta riippuen osallisille ja erilaisille sidosryhmille, joten tavallisen kansalaisen mahdollisuus päästä lukemaan tutkintaselostusta oli huomattavasti hankalampaa. (Valonen 2020.)

7 Menetelmät ja tutkimuksen kulku

Opinnäytetyöni menetelminä olen käyttänyt haastattelua ja erilaisista dokumenteista koottua tietoa. Koen, että sain tällä tavoin parhaiten tarvittavaa, asiantuntevaa ja oleellista tietoa. Haastattelun etuna on mahdollisuus toteuttaa se joustavasti, ja valita juuri sellaisia henkilöitä tiedonlähteeksi, joilla on oleellista tietoa ja kokemusta kyseisestä aiheesta. (Tuomi & Sarajarvi 2018, 62.) Opinnäytetyön tiedonhankinnassa käytettiin kvalitatiivisia menetelmiä, koska niiden avulla saadaan tarkempaa ja syvällisempää tietoa, miten viestintä eri viranomaisten välillä tulee suorittaa. Primaaritieto hankitaan pääsääntöisesti haastattelemalla. Haastattelu on Suorannan ja Eskolan (2008, 84-98) mukaan pätevä tapa hankkia tietoa siitä, mitä eri asiantuntijat ajattelevat viranomaisten sisäisestä viestinnästä.

7.1 Haastattelut

Haastattelut toteutettiin teemahaastattelumenetelmällä. Eli erillisiä kysymyksiä tai kyselylomakkeita ei ollut, vaan haastattelun alussa käytiin läpi haastattelun teema-alueet ja haastatteluissa edettiin niiden mukaan keskustelun tavoin. Haastattelun teema-alueita olivat viestintä Onnettomuustutkintakeskuksessa normaaleissa- ja poikkeusoloissa, Onnettomuustutkintakeskuksen toimintaa määrittävä lainsäädäntö, yhteistyö muiden viranomaisten kanssa, sekä viestinnän kehitys. Koin, että teemahaastattelu oli hyvä valinta tiedon saamiseksi, sillä vastaaja pääsi puhumaan siinä hyvin vapaamuotoisesti. Valitsin teemahaastattelun avoimen haastattelun sijasta, sillä käytettävät teemat takaavat, että jokaisen haastateltavan kanssa on puhuttu samantyyppisistä aiheeseen liittyvistä asioista. (Eskola & Suoranta. 2014, 63.) Haastatteluiden aikana kirjoitin muistiinpanoja, joista kävin läpi oleellisimmat tiedot työni kannalta,

jonka jälkeen jaoin haastattelujen tulokset teemoittain ja kirjoitin ne puhtaaksi itse opinnäytetyöpohjaan omin sanoin.

Haastattelin ensiksi viestintäpäällikköä sekä Onnettomuustutkintakeskuksen johtajaa. Viestintäpäällikön haastatteluilla oli tärkeä rooli työni kannalta, sillä hänen työnkuvallaan ja tiedolla oli merkittävä osa työssäni. Viestintäpäällikön haastattelun avulla sain tärkeää tietoa, jota ei ole saatavilla julkaisuissa. Lisäksi sain häneltä materiaalia siitä, miten viestintä onnettomuustilanteessa tapahtuu Onnettomuustutkintakeskuksen näkökulmasta ja kuinka tieto liikkuu viranomaisten välillä. Haastattelin ensin viestintäpäällikköä, jolta sain työhöni tärkeää tietoa Onnettomuuskeskuksen toiminnasta. Tämän jälkeen haastattelin Onnettomuustutkintakeskuksen johtajaa, joka antoi työlleni ja viestintäpäälliköltä saamalleni materiaalille hyvän pohjan. Johtajan valitsin haastateltavaksi hänen kokemuksensa ja tietonsa vuoksi. Hänen kautta sain työlleni hyvin olennaista ja tärkeää tietoa, sekä lakipohjaa, johon Onnettomuustutkintakeskuksen toiminta perustuu.

Haastattelin hallintopäällikköä lakiasioihin liittyen. Hänen haastattelunsa avulla sain koottua työlleni lisää lakipohjaa, joka kertoo lukijalle, mihin kaikki perustuu. Haastattelin myös kahta johtavaa tutkijaa, joilta sain hyvää informaatiota viranomaisten ja Onnettomuustutkintakeskuksen välisestä viestinnästä ja toiminnasta onnettomuustilanteessa. Sain myös tietää toisen johtavan tutkijan haastattelun avulla viestinnän kehittymisestä vuosien aikana hänen pitkän työhistoriansa avulla. Hän on ollut Onnettomuustutkintakeskuksessa yli kymmenen vuotta töissä, joten hän on nähnyt, kuinka viestinnässä on kehitytty.

7.2 Aineiston keruu ja analysointi

Aineistoa työhöni hankin haastattelujen lisäksi internet julkaisuista ja kriisiviestinnän kirjallisuudesta. Esimerkiksi Valtioneuvoston kanslialla oli useita hyviä artikkeleita ja julkaisuja juuri viranomaisten ja valtion virastojen viestintään liittyen. Valtioneuvoston kanslia julkaisi hyvään aikaan työni kannalta uuden kriisiviestinnän ohjeistuksen, jota pystyin hyödyntämään. Lisäksi käytin työni tukena kirjallisuutta kriisiviestintään liittyen.

Tein työssäni aineistolähteistä analyysia, eli lähdin liikkeelle teorian rakentamisesta empiirisestä aineistosta alhaalta ylöspäin. Tätä menetelmää käyttäessä on tärkeää pohtia aineiston rajaamista, sillä laadullinen aineisto ei lopu koskaan. Aineistolähtöinen analyysi on tarpeellista, kun koitetaan kuvata jonkun tietyn ilmiön omaamista. (Eskola & Suoranta. 2014, 14.)

Koska aineistoa oli saatavilla paljon tein sisällönanalyysejä rajoittaakseni opinnäytetyössäni käytettävää materiaalia. Karsin aluksi pois vähiten oleellimmat ja sitä kautta pääsin aineiston juureen käyttämään juuri sitä aineistoa, mitä tarvitsin. Lisäksi olen lukenut jo ennalta useita Onnettomuustutkintakeskuksen tutkintaselostuksia, joten minulla oli valmiiksi jo hie-man käsitystä niiden sisällöstä ja kattavuudesta.

Analysoin aineistoani lukemalla ja siten määrittelemällä kaikista relevanteimmat ja hyödyllisimmät tiedot ja materiaalit opinnäytetyöni kannalta. Lisäksi pohdin ja analysoin materiaalin ja lähteiden luotettavuutta. Aineiston rajaaminen oli myös tärkeä osa opinnäytetyöni tekemistä, jotta siitä tulisi mahdollisimman kattava, kiinnostava ja oleellinen.

Valitsin työni loppuun vielä kappaleen viestinnän kehittymisestä Onnettomuustutkintakeskuksen ja muiden viranomaisten kannalta, sillä koin sen kiinnostavaksi. Näin myös mahdollisuuden luoda kehitysehdotuksia tulevaisuuden viestintää varten.

7.3 Tutkimuksen toteutus

Aloitin tutkimukseni tutustumalla tietoperustaani eli valtion viestintään ja sen moninaiseen sisältöön ja ohjeistuksiin. Luin turvallisuustutkintalakia sekä muita erilaisia lakipykäläiä, jotka ohjaavat Onnettomuustutkintakeskuksen ja muiden viranomaisten toimintaa. Tutustuin myös kriisiviestinnän ohjeistuksiin ja säädöksiin. Tämän jälkeen aloin pohtimaan työni tarkempaa sisältöä, joka muuttui hieman kirjoittamisen lomassa. Sisällön pohtimisen yhteydessä mietin haastattelukysymykseni ensimmäisiä haastattelujani varten. Lopuksi päädyin sellaiseen ratkaisuun, etten etukäteen luo haastattelukysymyksiä, vaan menimme haastattelutilanteissa keskustelupohjalla. Kysyin asioita, joita mieleen tuli sekä annoin haastateltavien itse vapaasti kertoa asioita, joita he kokivat hyödyllisiksi työni kannalta. Sisällysluetteloni oli ensimmäisten haastattelujen jälkeen kasassa ja olin päättänyt ja rajannut työni sisällön. Sisällysluetteloni järjestys kuitenkin muuttui aina hieman työn edetessä.

Viestintäpäällikön ensimmäisen haastattelun jälkeen koin taas olevani hieman viisaampi ja sain hyvin lisää sisältöä opinnäytetyöhöni. Johtajan haastattelu tuki hyvin viestintäpäällikön haastattelua, joka oli työni kannalta erinomaista. Tässä vaiheessa olin kuitenkin aika varma, että lisähaastattelut työn edetessä tulevat tarpeeseen. Aloin myös pohtimaan, voisiko tutkinnanjohtajilla olla jotain hyvää ja informatiivista tietoa työni kannalta.

Haastatteluiden jälkeen sain mahdollisuuden osallistua Onnettomuustutkintakeskuksen ensiperhdytys koulutukseen, jota piti raideonnettomuuksien kokenut johtava tutkija. Tästä koulutuksesta sain materiaalia, joka oli työni kannalta hyödyllistä, sekä pystyin kysymään tarkentavia kysymyksiä haastatteluiden suunnitteluun liittyen tarvittaessa.

Tämän jälkeen päätin haastatella muiden onnettomuuksien johtavaa tutkijaa, jolla on Onnettomuustutkintakeskuksessa pitkä työhistoria. Lisäksi uskoin hänellä olevan paljon tietämystä viestinnästä ja sen kehityksestä vuosien aikana, sillä olin kuullut hänen luennoivan viestinnästä. Oletukseni piti paikkaansa ja sain häneltä arvokasta materiaalia viestinnän kehityksen tutkimiseen. Haastattelin myös Onnettomuustutkintakeskuksen hallintopäällikköä työtäni koskevasta lakiosuudesta, sillä hänellä on vahva lakiosaaminen lakiopintojen vuoksi.

Aineiston analysoinnin ja rajaamisen jälkeen aloin kirjoittamaan työtäni puhtaaksi ja lähetin sen ohjaajalleni kommentoitavaksi. Sain muutamia hyviä korjausehdotuksia ja vinkkejä, jotka toteutin, että saisin opinnäytetyöstäni mahdollisimman kattavan ja oikein tehdyn. Tämän jälkeen lähetin työni kommentoitavaksi ja arvioitavaksi Onnettomuustutkintakeskuksen johtajalle ja viestintäpäällikölle, jotta sain sisällytettyä heidän arviointinsa työni liitteeksi.

8 Johtopäätökset ja pohdinta

Koen, että tällä hetkellä viestintä niin Onnettomuustutkintakeskuksessa, kuten muidenkin viranomaisten kohdalla ja heidän välillään sujuu hyvin. Ohjeistukset ja lakipohja on mielestäni rakennettu selväksi, joten Onnettomuustutkintakeskuksen ja muiden viranomaisten on helppo noudattaa sitä. Viestinnän välineitä ja tapoja on paljon, ja koen niiden olevan tarpeellisia, hyödyllisiä, luotettavia ja suurimmilta osin ajan tasalla.

Koin työtä tehdessäni, että viestintä kehittyy koko ajan parempaan suuntaan ja hyvä kaava viranomaisten ja Onnettomuustutkintakeskuksen välille toimintatavoista onnettomuustilanteen sattuessa on rakentunut, sillä se on vuosia toiminut suunnilleen samalla periaatteella. Lisäksi uskon, että muun muassa luentojen pitäminen Onnettomuustutkintakeskuksen toiminnasta muille viranomaisille ja heidän viestijöilleen on tärkeää ja tätä toimintaa tulisi jatkaa ja kehittää niin, että se tavoittaisi enemmän yleisöä.

Omassa elämässäni olen huomannut, ettei nuorempi sukupolvi usein tiedä, mikä on Onnettomuustutkintakeskus ja mitä se tekee, joten koen, että olisi hyvä miettiä viestinnän kehittämistä heidänkin suuntaan. Tämän voisi toteuttaa esimerkiksi joillain nuorten työllistymismessuilla tai vastaavissa tapahtumissa.

Lisäksi viestinnän kannalta olisi hyvä saada tutkintaryhmien ja toimiston henkilökunnan välille luotua älypuhelimella tietoturvallisesti toimivia keskusteluryhmiä, jotta sisäinen viestintä parantuisi ja kaikki olisivat paremmin perillä koko ajan mitä tapahtuu. Tähän täytyisi kehittää tai löytää jokin tietoturvallinen viestimisen sovellus älypuhelimiin. Sovelluksen avulla voitaisiin myös esimerkiksi luoda toimiston virkamiehille oma keskusteluryhmä, jossa jaettaisiin Onnettomuustutkintakeskuksen sisäistä informaatiota ja informaatiokatkoksien tapahtuminen vähenisi.

Mielestäni työtäni olisi myös mahdollista käyttää viestinnän oppaana esimerkiksi Onnettomuustutkintakeskuksen viestintäharjoittelijoille, joille tarjotaan harjoittelupaikkoja kesäisin. (Bieber 2020.) Työssä käydään kuitenkin läpi, miten, missä ja milloin Onnettomuustutkintakeskuksessa viestintään. Lisäksi siinä on hieman lakipohjaa siihen, mihin Onnettomuustutkintakeskuksen viestintä perustuu.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyön tekeminen oli mielestäni mukavaa ja sain itse oppia samalla paljon uutta viestinnästä ja viranomaistoiminnasta. Työn tekeminen sujui mielestäni suhteellisen hyvin, koska aihe oli mielenkiintoinen, eikä motivaationi työn tekemistä kohtaan taantunut missään vaiheessa. Oma osaamiseni kehittyi merkittävästi ylipäätään viestinnän osalta ja sain tärkeää tietoa siitä, miten se nykymaailmassa toimii.

Työn tekeminen kuitenkin osoittautui odotetumpaa haastavammaksi. Uskon sen johtuneen vaikeudesta rajata materiaalia. Materiaalin ja uusien otsikoiden ja alaotsikoiden kertyminen vain tapahtui pikkuhiljaa ja jossain vaiheessa jouduin ottamaan hieman takapakkia ja miettiä, mitä oikeasti työhöni haluan ja tarvitsen. Onneksi osasin pitää muutaman päivän kirjoitustaukoja, jolloin ajatukset taas kirkastuivat ja osasin katsoa työtäni ja sen sisältöä uudesta näkökulmasta. Näin sain lopulliseen työhöni mielestäni hyvin rajatun, mutta riittävän informatiivisen sisällön.

Lähteet

Painetut

Eskola, J. & Suoranta, J. 2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Ojasalo, K. & Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät - Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro.

Tuomi, S. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Tammi.

Henriksson, A. & Karhu, M. 2008. Skandaalit & katastrofit. Käytännön kriisiviestintäopas. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Sähköiset

Hallintolaki 6.6.2003/434. Finlex. Viitattu 24.1.2020.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621. Finlex. Viitattu 24.1.2020.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>

Lakipohja. 2020. Avoin hallinto. Viitattu 24.1.2020.

<http://avoinhallinto.fi/assets/files/2017/06/Tukipaketti-Lakipohja.pdf>

Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirja. 2019. Poliisi. Viitattu 3.12.2020

https://www.poliisi.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/intermin/embeds/poliisiwwwstructure/15034_POLIISI_viestintakäsikirja_v090511.pdf?30307aa9fc6ed588

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. Finlex. Viitattu 24.1.2020.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Turvallisuustutkintalaki 20.5.2011/525. Finlex. Viitattu 24.1.2020.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110525>

Valtionhallinnon tehostetun viestinnän ohje. 2019. Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 23.12.2019

http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161972/VNK_2019_23.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valtionhallinnon viestintäsuositus. 2016. Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 2.1.2020.

<https://vnk.fi/documents/10616/3560875/Viestint%C3%A4suosituk-sen+ppt+pdfn%C3%A4+30.11.2016/2cc96a50-1ac5-454f-b1f6-ddedd6c4e46d/Viestint%C3%A4suosituksen+ppt+pdfn%C3%A4+30.11.2016.pdf>

Yleinen vaaramerkki ja vaaratiedote. 2019. Varsinais-Suomen Pelastuslaitos. Viitattu 3.12.2020.

<http://www.vspelastus.fi/varsinais-suomen-aluepelastuslaitos/turvallisuusohjeet/hairiotilanteisiin/yleinen-vaaramerkki>

Viestintä. 2019. Onnettomuustutkintakeskus. Viitattu 3.12.2020.

<https://turvallisuustutkinta.fi/fi/index/otkes/viestinta.html>

Viestintäopas. 2015. Pelastustoimi. Viitattu 3.12.2020.

http://www.pelastuslaitokset.fi/upload/1456234035_Viestintohje_kevyt.pdf

Virve. 2020. Erillisverkot. Viitattu 24.1.2020.

<https://www.erillisverkot.fi/palvelut/tietoliikenne/virve>

Julkaisemattomat

Bieber, T. 2020. Viestintäpäällikön haastattelu. 14.1.2020. Onnettomuustutkintakeskus. Helsinki.

Helke, H. 2020. Hallintopäällikön haastattelu. 23.1.2020. Onnettomuustutkintakeskus. Helsinki.

Nurmi, V. 2020. Johtajan haastattelu. 15.1.2020. Onnettomuustutkintakeskus. Helsinki.

Valonen, K. 2020. Johtavan tutkijan haastattelu. 23.1.2020. Onnettomuustutkintakeskus. Helsinki.

Värttiö, E. 2020. Johtavan tutkijan haastattelu. 17.1.2020. Onnettomuustutkintakeskus. Helsinki.

Kuvat

Kuva 1: Turvallisuustutkinnan säädöspohja, lähde: Hannamari Helke 2020.....	11
Kuva 2: Onnettomuustutkintakeskuksen viestintäsuunnat, lähde: Veli-Pekka Nurmi 2020.....	12
Kuva 3: Onnettomuustutkintakeskuksen päivystys.....	16

Liitteet

Liite 1: Onnettomuustutkintakeskuksen palaute	30
---	----

Liite 1: Onnettomuustutkintakeskuksen palaute



LAUSUNTO

1(1)

3.2.2020

Laurea-ammattikorkeakoulu

LAUSUNTO KOSKIEEN JENNI VAROSEN OPINNÄYTETYÖTÄ "VIRANOMAISVIESTINTÄ ONNETTOMUUSTILANTEESSA"

Olemme perehtyneet Jenni Varosen opinnäytetyöhön "Viranomaisviestintä onnettomuustilanteessa".

Varonen on ollut hyvin motivoitunut opinnäytetyönsä aiheesta ja hakeutunut aktiivisesti yhteistyöhön aiheen kannalta henkilöstön kanssa. Hän on työskennellyt aiheen parissa määrätietoisesti ja tehnyt opinnäytetyönsä nopeasti. Varonen on hahmottanut opinnäytetyön tutkimuskysymykset asianmukaisesti. Varonen on etsinyt aiheesta relevanttia kansallista tietoa ja jäsentänyt niiden pohjalta asiaa selkeästi.

Varonen on käyttämänsä aineiston ja tekemiensä haastattelujen perusteella kuvannut Onnettomuustutkintakeskuksen viestintää, mutta rajoittanut muiden viranomaisten viestinnän tarkastelun melko suppeaksi. Opinnäytetyön tarkastusvaiheessa korjattiin joitakin asiavirheitä.

Varosen opinnäytetyössä on taustamateriaalina hyödynnetty melko laajasti valtionhallinnon viestintäohjeita, mutta muilta osin lähteiden hyödyntäminen on niukkaa. Esimerkiksi opinnäytetyön johdanto perustuu yhteen lähteeseen. Analyysimenetelmän toteuttamistapaa ei juuri ole kuvattu ja analyysin avulla saatujen tulosten käsittely on suppeaa.

Jenni Varosen opinnäytetyön aihe on ajankohtainen ja tärkeä Onnettomuustutkintakeskuksen viestinnän kehittämisen kannalta. Varosen opinnäytetyötä voidaan Onnettomuustutkintakeskuksessa hyödyntää esimerkiksi uusien työntekijöiden perehdytyksessä.

ONNETTOMUUSTUTKINTAKESKUS

Johtaja, professori

Veli-Pekka Nurmi

Viestintäpäällikkö

Tiina Bieber