

Kirja-arvio

Maarit Pedak

Kriisitutkimus sopeutuu viestinnän digitaaliseen vallankumoukseen

Hornmoen, Harald & Backholm, Klas (toim.) (2018). *Social Media use in crisis and risk communication. Emergencies, Concerns and Awareness*. Emerald Publishing, Open Access Book, 308 s.

Digitaalinen aika ja sosiaalisen median mahdollisuudet ovat tuoneet mukanaan uudenlaisia kysymyksiä kriisi- ja riskitutkimukselle. Digitaalinen viestintäteknologia on tehnyt vanhanaikaiseksi, jopa virheelliseksi käsityksen siitä, että kriisiviestintä perustuu yksisuuntaiseen viranomaisviestintään, jossa viestin lähettäjä on ainoa aktiivinen osapuoli. Potentiaalisesti kuka tahansa voi olla merkittävä kriisiviestijä, jopa laulaja ja superjulkis Justin Bieber, kuten Hornmoenin ja Backholmin (2018) artikkelikokoelman ensimmäinen tutkimusartikkeli meille kertoo. Sosiaalinen media on tuonut viranomaisille ja myös kansalaisille nopeita, ylikansallisia ja tehokkaita kommunikaation kanavia. Samalla kun kriisiviestintä on demokratisoitunut, turvallisuusviranomaiset ovat menettäneet heille itsestään selvästi kuuluneen autonomisuutensa viestijöinä. Jokainen meistä voi olla keskeinen kriisiviestijä omilla postauksillaan ja viestien uudelleenlähettäjänä.

Digitaalinen kriisiviestintä vaati viranomaisten lisäksi myös tutkijoilta sopeutumista, uutta ajattelua, uudenlaista lähestymistapoja ja uusia tutkimusotteita. Aikaisemmin oli täysin riittävää, että kriisiviestinnän tutkimuksessa keskityttiin perinteisen median analyysiin tai tarkasteltiin kapeasti vain viranomaisviestintää. Digitaalisen ajan kriisissä avautuvan keskusteluareenan keskiössä ei aina ole viranomaisviestintä, ja perinteinen media on joutunut antamaan tilaa aktiivisille kansalaisille, kriisin uhreille ja muille asiasta kiinnostuneille tahoille. Digitaalisessa mediaympäristössä sosiaalisen median alustat, ennen kaikkea Twitter-viestintä, on noussut tärkeäksi kriisiviestinnän analyysikohteeksi ja aineistolähteeksi. Muutoksen huomaa myös Hornmoenin ja Backholmin toimitamassa kirjassa, joka valottaa monipuolisesti sosiaalisen median roolia useiden eri toimijoiden, kuten turvallisuusviranomaisten, kriisin uhrien sekä suuren yleisön näkökulmista ja jossa tutkimusaineistona on käytetty usein Twitter-viestintää.

Nykytutkimukselle tyypillisesti kirjan otsikossa yhdistetään kriisi- ja riskitutkimus saumattomaksi kokonaisuudeksi. Vielä 1990-luvun lopulla niitä pidettiin erillisinä tutkimusalueina. Jakolinja on vähäinen, mutta silti kriisi- ja riskiviestinnän välinen suhde ja niiden erilaiset tehtävät vaatisivat kirkastamista. Teoksessa kriisin määritellään tuottavan äkillisen riskin elämälle, terveydelle ja ympäristölle. Kriisin puhjettua riskinä on, että kriisijohtaminen ja -viestintä epäonnistuvat, jolloin yhteiskunta syöksyy pitkäaikaiseen

turvattomuuden tilaan. Toisaalta kansalaisille suunnattu (kriisi)viestintä on usein ennen kaikkea viestintää riskeistä, niiden kohtaamisesta ja niistä selviytymisestä. Katastrofi-viestinnässä, kuten kirjassa kuvatussa Länsi-Afrikan ebolaepidemiassa, kansalaisille suunnattu riskiviestintä käsittää ennaltaehkäisyn lisäksi vahinkojen minimoimista sisältävää tietoa. Riskiviestinnän yleisenä tehtävänä on antaa yleisölle tulkintakehyksiä ja suhteellisuudentajua pelkoa herättävässä tilanteessa sekä sellaista tietoa, jolla voidaan erottaa toisistaan luotettavat ja epäluotettavat tietolähteet.

Artikkelikokoelman sosiaalisen median roolia ja käyttötapoja tarkastelevat tutkimukset on tehnyt monikansallinen tutkijajoukko. Viidentoista tutkijan joukko tulee pääasiassa Norjasta, mutta mukana on myös tutkijoita Suomesta, Itävallasta ja Walesista. Yhteensä 12 tutkimusartikkelia on jäsennetty kolmen teeman mukaisesti. Ensimmäinen käsittelee sitä, miten sosiaalista mediaa on käytetty erityyppisissä kriisitapauksissa. Toinen teema keskittyy kriisiviestinnän välineiden kehittämiseen. Kolmas teema sisältää tutkimuksen perusteella tehtävät suositukset sosiaalisen median käyttämiseen kriisitilanteissa. Kirjaan valitut kriisitapaukset tarjoavan näkökulman kolmeen erityyppiseen kriisiin, eli yhteisökriisiin (Norjassa iskut Utoyan saarelle ja Oslon hallintokeskukseen 22.7.2011), ympäristöonnettomuuteen (Itävallan tulvatilanne vuonna 2013) ja kansalliseen katastrofiin (Länsi-Afrikan ebolaepidemia 2014–15). Lukijaa olisi auttanut, jos artikkelien käsittelemät kriisitapaukset olisi kuvattu vain kertaalleen keräämällä ne yhteen omaan lukuunsa. Myös kriisiviestinnän parhaiden käytäntöjen ja suositusten kokoaminen esimerkiksi taulukkoon olisi palvellut lukijaa.

Kriisiviestinnän ympäristön muutos vaatii käsitteiden päivittämistä. Artikkelikokoelman ehdottomasti parasta antia on tilannetietoisuuden (situation awareness, SA) nostaminen keskeiseksi osaksi kriisijohtamista ja -viestintää, eräänlaiseksi kriisivalmiuden verenkierroksi. Tilannetietoisuus kulkee myös kirjan tutkimusartikkelien punaisena lankana. Lukija saa hyvän käsityksen siitä, miten digitaalista viestintäareenaa hyväksi käyttämällä ja sitä tulkitsemalla saadaan ja ylläpidetään toimintakykyä eli resilienssiä. Tilannetietoisuus-käsite tekee tyhjäksi virheellisen käsityksen, että viestintä olisi päälleliimatua toimintaa ja kriisijohtamisen ulkopuolelle jäävä aputoiminto. Tilannetietoisuuden ja resilienssin yhteys merkitsee, että viestintä on ratkaisu kriisistä selviytymiseen. Samalla tilannetietoisuus-käsite päivittää digitaaliseen aikaan vanhentuneen viranomaisvetoisen, staattisen tilannekuva-sanon. Tilannetietoisuus kriisitilanteessa voidaan nähdä yhteistyössä kehittyvänä prosessina, joka on kriisijohtamisen ytimessä. Ilman riittävää tilannetietoisuutta kriisitilanteen riski toteutuu ja kriisi jää ratkaisematta. Tilannetietoisuus ei ole kuitenkaan pelkästään johtamisen käsite, vaan sitä tarvitsevat selviytyäkseen kriisiin kaikki osapuolet: uhrin, median sekä myös kriisin kokeneen yhteisön jäsenet sekä suuri yleisö.

Kansainvälisen kriisitutkimuksen tämän hetken kuumien tutkimusaihe on tekoälyn rooli ja mahdollisuudet kriisiviestinnässä ja -johtamisessa. Tilannetietoisuuden kehittyminen kriisin keskusteluareenaa kuuntelemalla vaatii tuekseen tekoälyä, koska mitkään inhimilliset resurssit eivät riitä jatkuvassa liikkeessä olevan areenan seuraamiseen. Kirjassa yksi teemakokonaisuus kolmesta onkin ansiokkaasti keskittynyt tähän aiheeseen. Sen parissa herää kysymys, millaiselle yleisölle kirja on kirjoitettu? Toivottavaa olisi, että sen löytäisivät varautumistyötä tekevät turvallisuusviranomaiset. Kriisiviestinnän tutkimus on lähtökohtaisesti käytännönläheistä. Tutkitaan toteutuneita kriisitapahtumia, jotta tutkimustiedon avulla voitaisiin jatkuvasti kehittää ja päivittää yhteiskunnallista va-

rautumista. Tutkimustietoa tarvitaan, sillä kriisivalmiuden tukena toimivat varautumis-harjoitukset perustuvat korkeintaan valistuneeseen arvailuun ihmisten käyttäytymisestä eikä niissä koskaan voida simuloida todellisen kriisin viestintäpaineita.

Sosiaalisen median kenttä tutkimuskohteena tuo mukanaan omat vaikeutensa. Somen käyttäjien määrä kasvaa koko ajan, ihmiset käyttävät välineitä yhä taitavammin ja myös turvallisuustoimijat oppivat ja kehittyvät teknisten välineiden käytössä. Tämän nopean kehityksen rinnalla normaalit tutkimuksen tekemiseen liittyvät vaiheet ja jähmeän akateeminen julkaisuprosessi vanhentavat nopeasti tutkimustuloksia. Kuten kirjassa todetaan, yhteiskunnalliset toimijat eivät voi enää päättää, ollako vai eikö olla somessa, se juna meni jo. Julkisorganisaatiot voivat vain valita, millä tavalla he someviestintäänsä toteuttavat. Taitava somen käyttäjä selviytyy voittajana kriisiviestinnässä.

Tapaustutkimuksien avulla saadaan näkyväksi kriisien monimutkaisuus ja voidaan pureutua onnistumisiin ja epäonneen. Tässäkin artikkelikokoelmassa voidaan havaita tapaustutkimusten vahvuudet ja heikkoudet. Vahvuus liittyy edellä kuvattuun käytännönläheisyyteen ja siihen, että kriisit paljastavat yleensä piilossa olevia asioita yhteiskunnasta, organisaatioista ja myös yksittäisistä henkilöistä. Heikkoutena on se, että kriisitapaukset vanhenevat, kun uudenlaisia kriisejä puhkeaa nopeaan tahtiin ja uusi, yllättävä tapaus jättää edellisen varjoonsa. Nyt kaikki kolme tapausta ovat edelleen ajankohtaisia eri yhteyksissä. Vuoden 2013 Keski-Euroopan tulvakesä ei jää viimeiseksi ilmastokriisin olosuhteissa ja myös vuosien 2014–15 Länsi-Afrikan ebolaepidemia on saanut myöhemmin jatkoa muualla mantereella. Elokuussa 2018 itäisessä Kongossa puhkesi ebolaepidemia, joka on toukokuuhun 2019 mennessä tappanut jo yli 1200 ihmistä ja kuolemantapausten määrä on kasvussa. Kongossa meneillään oleva epidemia on historian toiseksi pahin sen jälkeen, kun yli 10 000 ihmistä kuoli ebolaan Guineassa, Liberiassa ja Sierra Leonessa 2014–15.

Teoksessa monesta näkökulmasta tarkasteltu Norjan tragedia 22.7.2011 saa ansaitsemansa merkityksen uuden aikakauden aloittaneena kriisinä. Kriisityypiltään se merkitsi ensimmäistä näkyvää ns. valkoisen ylivallan terrori-iskua. Kansainvälisen valkoisen ylivallan liikkeen perusväite on, että hyökkäys monikulttuuriseen yhteisöön on oikeutettua, sillä maailman valkoista väestöä uhkaa sukupuutto lisääntyneen maahanmuuton takia. Aiemmin liike eli marginaalissa, mutta nyt se on saanut lisää puhtia populistipoliitikkojen samantyyllisistä vihjauksista. Norjan tragedia sai kahdeksan vuotta myöhemmin jatkoa, kun maaliskuussa 2019 terroristi iski Uudessa-Seelannissa kahteen moskeijaan. Voidaan arvella, että tämä 50 hengen vaatinut valkoisen ylivallan nimissä tehty isku ei jää viimeiseksi, sillä terroritekoa voidaan pitää populistisen retoriikan, normalisoituneen vihapuheen ja lisääntyneiden vihatarkkujen jatkumon viimeisimpänä, väkivaltaisena näytöksenä.

Teoksessa esiintyneet tapaukset edustavat meille ennestään tuttuja kriisityyppejä. Digitaalinen viestintäympäristö tekee kuitenkin mahdolliseksi aivan uudenlaiset kriisit, jotka odottavat tutkijoiden analyysia. Uudenlaisia aiheita, lähtökohtia ja viitekehyksiä kriisitutkimukselle tarjoavat kärjistyneen, polarisaatiota lisäävän ja yhteisyyttä rikkomaan pyrkivän julkisen keskustelun analyysi ja sille käsitteistön laatiminen. Minkälainen ”mainekriisi” instituutiota kuten oikeuslaitosta, kirkkoa tai koulua uhkaa, kun se joutuu repivän populistisen retoriikan kohteeksi tai toimii sen julkaisualustana? Kriisitutkimusta tarvitaan myös erilaisista totuudenjälkeisen ajan ilmiöistä, kuten verkostovallasta ja valeutisten vaikutuksesta. Miten riskiviestinnän käsitteistön avulla voidaan analysoida vaikutusvaltaisen bloggarin muokkaamaa maaperää rokotevastaisuuden leviämisessä?

Vaihtoehtoiset totuudet ja populismi eivät ole poistumassa, vaan ne ovat saamassa yhä vankemman jalansijan länsimaissa, myös Suomessa. Silti populistinen retoriikka, sen julkisuuden logiikka ja käytännöt, vihapuheen strategiat ja uudenlaiset, viestintään perustuvat viharikokset ovat vielä pitkälti tutkimatta kriisitutkimuksessa.