

Oulun yliopisto
Humanistinen tiedekunta

Laura Similä

PUUKOTUS KIRJASTON SYDÄMEEN
Tapaustutkimus kriisiviestinnästä Jyväskylän kaupunginkirjastossa

Informaatiotutkimuksen
pro gradu -tutkielma
Oulu 2017

SISÄLLYS

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | JOHDANTO | 4 |
| 1.1 | Tutkimuksen tavoite | 4 |
| 1.2 | Tutkimuksen rakenne | 5 |
| 1.3 | Kirjasto tilana | 6 |
| 2 | KRIISIVIESTINTÄ | 9 |
| 2.1 | Kriisiviestintä osana viestinnän kenttää | 14 |
| 2.1.1 | Viestintä prosessina | 15 |
| 2.1.2 | Viestinnän kulttuurinen rooli | 17 |
| 2.1.3 | Viestintä on disseminaatiota | 19 |
| 2.2 | Kriisiviestintä osana yhteisöviestinnän kenttää | 20 |
| 2.2.1 | Tiedonhallinnallinen näkökulma yhteisöviestintään | 23 |
| 2.2.2 | Viestintästrategia | 25 |
| 2.2.3 | Kriisiviestintäsuunnitelma | 28 |
| 2.3 | Kriisilajit sekä viestintä erilaisissa kriisitilanteissa | 30 |
| 2.4 | Kriisijohtaminen | 32 |
| 2.5 | Kriisinhallinta | 34 |
| 2.6 | Kriisiviestintää koskeva empiirinen tutkimus | 36 |
| 2.7 | Yhteenveto ja tarkennetut tutkimuskysymykset | 38 |
| 3 | TUTKIMUKSEN EMPIIRINEN TOTEUTUS | 41 |
| 3.1 | Tutkimuksen tarkoitus | 43 |
| 3.2 | Tutkimusmenetelmät ja -aineistot | 43 |
| 3.3 | Sisällönanalyysi | 45 |
| 3.4 | Tapaus Jyväskylän kirjastopuukotus | 46 |
| 3.4.1 | Yleisötapaukset ja niiden loukkaus | 47 |
| 3.4.2 | Ääriliikkeet Suomessa | 49 |
| 3.4.3 | Kirjastopuukotuksen jälkeen | 50 |
| 3.4.4 | Jyväskylän kaupunginkirjasto | 51 |

| | | |
|-----|--|----|
| 4 | TUTKIMUSTULOKSET | 53 |
| 4.1 | Jyväskylän kirjastopuukotus..... | 54 |
| 4.2 | Kriisiviestintään valmistautuminen ennen kriisiä..... | 58 |
| 4.3 | Kriisiviestintä itse kriisitilanteessa | 60 |
| 4.4 | Kriisitilanteen jälkeiset toimet organisaatiossa | 63 |
| 5 | POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET | 68 |
| 5.1 | Tutkimusmenetelmää koskeva pohdinta | 73 |
| 5.2 | Tutkimustuloksia koskeva pohdinta | 74 |
| 5.3 | Tutkimuksen arviointi..... | 75 |
| | LÄHTEET | 77 |
| | LIITTEET | 85 |

1 JOHDANTO

Tämä pro gradu –tutkielma käsittelee organisaation viestintää kriisin aikana. Yhteisön viestintäkulttuuriksi kutsutaan sitä tapaa, jolla yhteisöt viestivät keskenään (Tukiainen 2000, 35). Kriisiviestinnällä puolestaan tarkoitetaan viestintää, joka tapahtuu poikkeusolojen vallitessa. Kriisiviestintä osana organisaation viestintäkulttuuria on tämän pro gradu –tutkielman aihe.

Kriisiviestinnästä on tehty useita tutkimuksia muun muassa suuronnettomuuksien, luonnonmullistuksien ja ihmisen julmuuden osalta. Näitä ovat muun muassa Estonian uppoamiseen, Thaimaan tsunamiin tai kouluampumisiin liittyvät tutkimukset. Kriisiviestintä- ja journalismitutkimuksia on myös julkaisu runsaasti. Rajaan journalismin kokonaan työni ulkopuolelle ja keskityn yhteisöjen ja organisaatioiden sisäiseen viestintään ja siihen, ovatko nämä sisäiset viestintätavat ja käytänteet muuttuneet vaaratilanteiden vuoksi. Aiheeni on tärkeä, sillä kriisiviestintää ei ole liiemmin tutkittu juuri kirjastoissa.

Tutkimuskohteekseni valitsin Jyväskylän kaupunginkirjasto – Keski-Suomen maakuntakirjaston siellä tapahtuneen kirjastopuukotuksen vuoksi. Kirjastopuukotus tapahtui Jyväskylän pääkirjastossa järjestetyssä *Äärioikeisto Suomessa* -kirjan esittely- ja keskustelutilaisuudessa vuoden 2013 tammikuussa (Helsingin sanomat 2016). Saamani tutkimustulokset antavat arvokasta tietoa siitä, miten kriisitilanteessa on toimittu Jyväskylän kirjastopuukotuksen osalta. Tämä puolestaan edistää kriisiviestinnän suunnittelua tulevaisuudessa.

1.1 Tutkimuksen tavoite

Tässä tutkimuksessa käsitellään Jyväskylän kaupunginkirjasto – Keski-Suomen maakuntakirjaston henkilökunnan näkemyksiä kriisiviestinnästä. Haluan saada vastauksen siihen, millainen näkemys kirjastossa työskentelevillä henkilöillä on kriisiviestinnästä ja siitä, miten poikkeusolojen aikana tulee toimia. Vastauksen näihin

kysymyksiin pyrin saamaan teemahaastattelun avulla. Jyväskylän kirjastopuukotus osassa paneudutaan itse tapahtuneeseen, Jyväskylän kirjastopuukotukseen. Ennen kriisiä osassa keskitytään kriisin määritelmään, kriisiviestintäsuunnitelman tekemiseen, sen dokumentointiin ja tallennukseen, sekä kriisiviestintäsuunnitelman tarpeellisuuteen. Kriisitalanteessa osa puolestaan pyrkii saamaan vastauksia viestintäprosessiin ja tiedon luomiseen vaikuttavista tekijöistä mahdollisissa kriisitalanteissa. Kriisitalanteen jälkeen sen purkaminen työyhteisössä on merkityksellisessä asemassa. Haluan tietää, miten kirjastopuukotuksen jälkeen työyhteisössä on käsitelty itse kriisiä.

Tutkimuskysymyksiä tässä työssä on kolme:

1. Mitä haastateltavat ymmärtävät kriisiviestinnän tarkoittavan?
2. Toteutuvatko kriisiviestinnän vaihemalleissa kuvatut lähtökohdat tutkittavassa organisaatiossa haastateltavien tulkinnan mukaan?
3. Millaisia muutoksia tutkittavassa organisaatiossa on tapahtunut kirjastopuukotuksen jälkeen?

Oletuksena tässä työssä on, että henkilökunta osaa toimia johdonmukaisesti mahdollisissa kriisitalanteissa. Ohjeistukset näitä poikkeustilanteita varten löytyvät toimipisteistä, mutta niistä puhuminen osana jokapäiväistä työskentelyä on vähäistä.

1.2 Tutkimuksen rakenne

Tämän johdantoluvun jälkeen toisessa luvussa käsittelen kriisiviestintää, viestintää sen laajassa merkityksessään sekä yhteisöviestintää.. Lisäksi erilaiset kriisilajit, kriisijohtaminen sekä kriisinhallinta ja ovat toisen luvun aiheita. Kolmannessa luvussa esittelen tutkimuksen empiirisen toteutuksen. Luku neljä käsittelee tutkimustuloksia, jonka jälkeen esitän tutkimuksesta muodostuneet johtopäätökset. Tämän työn lopusta löytyvät pohdintaluku sekä käyttämäni lähteet ja liitteet.

1.3 Kirjasto tilana

Suomessa yleisten kirjastojen toiminta perustuu kirjastolakiin. Tässä laissa säädetään yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalveluista seuraavasti:

”Yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen. Kirjastotoiminnassa tavoitteena on edistää myös virtuaalisten ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen ja niiden sivistyksellisten sisältöjen kehittymistä.” (Kirjastolaki 4.12.1998/904.)

Peter Brophy (2001, xiii) aloittaa teoksensa *Kirjasto kaksituhatta luvulla* sanoin ”kirjasto on yksi sivilisaation merkki”. Brophyn käyttämä ilmaus ei ole mielestäni turhan mahtipontinen, sillä sitä kirjasto pitkälti on: merkki sivilisaatiomme kehityksestä ja tilasta. Kirjastoa on usein myös kuvattu maailman muistiksi. Maailman kirjastojen fyysisissä hyllyissä sekä sähköisessä muodossa olevaa tietoa ei voida edes mitata. Niiden runsaus ja merkitys voidaan määrittää ainoastaan Brophyn kaltaisten määritteiden kautta. Opinnäytteessään Tuikka (2009, 11) kuvaa kirjastoa kahdella eri tavalla: ”luostarimaiseksi ja markkinapaikaksi. Luostarimaisuuteen liitetään hiljaisuus ja painetun kokoelman näkyvyys. Markkinamaailmaan puolestaan rinnastetaan laajan, yhä elektronisemman, aineiston helppo saavutettavuus sekä kasvava kilpaileminen kuluttajista” Kirjasto sivilisaation mittarina ja maailman muistina antavat hyvän, mutta varsin abstraktin kuvan kirjastosta. Tuikka (2009, 12) puolestaan nostaa esiin kirjaston tärkeimmän seikan: me ihmiset, kuluttajat, asiakkaat ja heidän tarpeensa.

Artikkelissa *Asiakkaat kirjastopalvelujen arvioijina* Jari Tyrväinen (2012) korostaa, että asiakkaille kirjaston sosiaalinen merkitys on suuri: ”kirjasto on toiminnallinen ympäristö, kohtaamispaikka, tapahtumien tori, olo- ja työhuone” (Tyrväinen 2012, 168). Kirjaston sosiaalisella merkityksellä Tyrväinen tarkoittaa kirjastotilan mahdollistamaa rauhallista oleskelutilaa, jossa voi hakea tietoa, lukea, opiskella, tehdä töitä tai tavata ihmisiä. Tyrväinen (2012, 168–169) huomauttaa, että kirjasto on matalankynnyksen tila: sinne on

helppo tulla. Kirjaston erilaiset tapahtumat ovat myös merkittävässä asemassa: kirjallisuustapahtumat, musiikkitapahtumat ja erilaiset keskustelutilaisuudet ovat asiakkaille avoimia ja maksuttomia tilaisuuksia.

Suomen yleisiä kirjastoja ohjaa Unescon yleisten kirjastojen julistus. Tämä julistus on vuodelta 1995 ja siinä kiteytetään kirjaston merkitys. Julistuksessa huomioidaan niin, kulttuuriperinnön ja tiedon säilyttäminen, saavutettavuus, kuin asiakkaiden tarpeet. Yleisten kirjastojen julistuksen tärkeimpänä sisältönä voidaan pitää ajatusta yleisestä kirjastosta, ”paikallisena porttina tiedon ääreen, joka luo perusedellytykset elinikäiselle oppimiselle, itsenäiselle päätöksenteolle ja yksilöiden ja sosiaalisten ryhmien kulttuurikehitykselle” (Unesco, 2016).

Unescon yleisten kirjastojen julistuksessa korostetaan myös sitä, että yleinen kirjasto on ”paikallinen informaatiokeskus, joka tuo kaikenlaisen tiedon helposti asiakkaidensa saataville. Yleisen kirjaston palveluja annetaan tasa-arvoisesti ikään, rotuun, sukupuoleen, kansallisuuteen, kieleen tai sosiaaliseen asemaan katsomatta. Aineiston täytyy vastata ajankohtaisten trendien ja yhteiskunnan kehityksen samoin kuin inhimillisten pyrkimysten ja mielikuvituksen antamiin haasteisiin. Ideologinen, poliittinen tai uskonnollinen sensuuri tai kaupallinen painostus eivät saa vaikuttaa aineistoon ja palveluihin.” (Kirjastot.fi, 1997.)

Tämä julistus muistuttaa siitä, että yleisen kirjaston tulee olla tasa-arvon edistäjä, jonka toimintaan eivät saa vaikuttaa ideologiset, poliittiset eivätkä uskonnolliset asiat. Jyväskylän kirjastopuukotukseen johtaneet seikat muodostuivat pitkälti hyökkäyksen tehneen tahon ideologian ja poliittisten mielipiteiden eroavaisuudesta kirjallisuustapahtumassa esiteltävänä olleen kirjan kanssa.

Kirjastonkäyttö on meillä Suomessa runsasta: vuonna 2012 67 prosenttia yli 15-vuotiaista on käyttänyt yleistä kirjastoa ainakin kerran vuodessa. Samainen luku Tanskassa oli 57 prosenttia ja Saksassa 16 prosenttia. Kreikassa kirjastonkäyttö oli vähäistä: vain 9 prosenttia yli 15-vuotiaista on käyttänyt yleistä kirjastoa ainakin kerran vuodessa.

(Karvonen 2013.) Kirjastonkäyttöä runsaampaa on kuitenkin kirjaston arvostus: myös kirjastoa aktiivisesti käyttämättömät pitävät kirjastoa merkityksellisenä (Idström 2016). Uskallan kuvata kirjastoa tasa-arvon, sivistyksen ja harrastamisen tilana. Kirjaston koetaan olevan myös turvallinen ja kaikille avoin. Tästä syystä väkivallanteot, kuten Jyväskylän kirjastopuukotus eivät ole vain väkivallanteko protestoitavaa asiaa kohtaan, vaan väkivallanteko koko kirjastolaitosta kohtaan; puukotus kirjaston sydämeen.

2 KRIISIVIESTINTÄ

Tässä tutkimuksessa kriisiviestinnällä tarkoitetaan viestintää, joka tapahtuu poikkeusolojen vallitessa. Karhu ja Henriksson (2008, 29) kertovat kriisiviestinnän olevan tehostettua viestintää äkillisesti tapahtuvassa tilanteessa. Korpiola (2011, 31) puolestaan painottaa kriisiviestinnän toimivuutta, joka syntyy nopeuden, totuudenmukaisuuden, saavutettavuuden ja avoimuuden kautta. Kriisiviestintä on tavoitteellista toimintaa: kriisin aikana halutaan antaa oikea kuva tilanteesta, jossa on huomioitu yhteisön näkökulmat monipuolisesti. Kriisiviestinnän päätarkoitus on turvata yhteisön toimintaedellytykset ja niiden jatkuminen. (Karhu & Henriksson 2008, 29.)

Kriisillä tarkoitetaan yleisesti häiriötä, äkillistä muutosta tai ratkaisevaa käännettä (Huhtala & Hakala 2007, 14). Kriisi on näin ollen poikkeustila normaaliin tilaan nähden. Näitä poikkeustiloja on hyvin monia, esimerkiksi sairaskohtaus, tulipalo, väkivallanteko tai organisaation luottamukselle ja maineelle haitallinen tapahtuma. Kriisejä voidaan kuitenkin yrittää ennakoida kunkin yhteisön, yrityksen tai jopa henkilön luonteen mukaan (Huhtala & Hakala 2007, 14). Tämä pätee myös kirjastoon. Kriisit, joita kirjasto yleensä kohtaa, ovat osaltaan ennustettavissa olevia.

Käsitteenä kriisi voidaan sekoittaa helposti sitä lähellä oleviin käsitteisiin: vaara, uhka ja riski. Tilanne voi olla vaarallinen ja uhkaava tai tietoisesti riskialtis, mutta kriisi itsessään tarvitsee onnettomuuden, joka vaikuttaa organisaatioon esimerkiksi tuottamalla sille tuntevia menetyksiä tai luottamuspulaa. (Lehtonen 1999, 8.) Coombsin (2009, 100) mukaan riskin haittaa tuottava voima tekee riskistä kriisin: jos riskin vahingot jäävät pieneksi pysyy tapahtuma riskinä, mutta jos vahingot kasvavat suuriksi riski muuttuu kriisiksi. Vahingoilla tässä tarkoitetaan niin aineellisia, kuin aineettomiakin vahinkoja. Näin ollen esimerkiksi emotionaaliset seikat voivat synnyttää kriisin.

Kriisejä on hyvin monenlaisia, muun muassa onnettomuuksia, väkivaltaa, henkilöstökriisejä, talouskriisejä, toimialakriisejä sekä julkisuuskriisejä (Karhu & Henriksson 2008, 33–36). Kirjastoissa todennäköisiä kriisejä ovat kaikki edellä mainitut kriisityypit. Osa kriiseistä on äkillisiä tapahtumia, kun taas toiset muodostuvat

tapahtumien ketjuna tai hiipivänä kriisinä, joista hyvinä esimerkkinä mainittakoon talouskriisit (Forsberg & Pursiainen 2003, 10–11). Onnettomuuksia aiheuttavia kriisejä ovat muun muassa luonnonmullistukset ja katastrofit. Tosin Lehtonen (1999, 10) huomauttaa, että lähes kaikki yhteisöjen kriisit ovat sisäsyntyisiä, johtuen muun muassa eettisyydestä, huonoista henkilökemioista ja heikosta johtamisesta. Esimerkiksi tulipalo tapahtumana on lähinnä onnettomuus ja vaaratilanne. Tulipalon laajuus ja sen aiheuttamat vahingot, kuten myös tulipalon syttymissyöt, määrittävät sen, syntyykö onnettomuudesta kriisi. Kriisi on näin ollen äkillinen, lamauttava ja paniikkia aiheuttava negatiivinen tapahtuma, joka ei useimmiten ole ennakoitavissa (Karhu & Henriksson 2008, 26). Lehtonen (1999, 137) kertoo, että ”onnettomuus, katastrofi tai luonnonmullistukset voivat johtaa kriisiin, mutta itse kriisi syntyy organisaation (tai henkilön), tiedotusvälineiden ja yleisön vuorovaikutuksesta.” Näin ollen kriisit ovat julkisia, yhteiskunnallisia areenoita.

Kriisin määritelmä on yhteydessä myös siihen yhteisöön, missä kriisi tapahtuu. Esimerkiksi poliittisten äärijärjestöjen valtaan nousu voi merkitä kriisiä toisessa valtiossa, kun taas toisessa se edustaa demokratiaa (Forsberg & Pursiainen 2003, 11). Karhu ja Henriksson (2008, 69) painottavat viestinnän tarpeen tunnistamista, sen laajuuden, ajoituksen ja työnjaon tärkeyttä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kriisiviestintätilanteissa viestinnän tulee tapahtua strategioiden mukaisesti. Yhteisön jäsenten tulisi olla selvillä siitä, mitkä tehtävät ovat kenenkin vastuulla ja milloin, miten ja kenelle niistä viestitään. (Karhu & Henriksson 2008, 69.)

Kuutin (1998, 82) teoksessa *Mediasanasto* on selitetty kriisitiedottaminen yksipuolisena ”organisaatioon kohdistuvana yllättävänä tiedottamista koskevana pakkotilanteena, jossa kyseessä on uutisvuoto eli uutisen ennenaikainen ja hallitsematon leviäminen joukkoviestimille...” Tiedottaminen on siis yksipuolista, ylhäältä alas viestimistä, kun taas viestintä nähdään kahden suuntaisena toimintona, jossa sekä lähettäjä, että vastaanottaja viestivät keskenään ja vaikuttavat näin syntyviin sisältöihin. Luoma-ahon (2014, 12) mukaan viestinnässä voidaan nähdä kaksi erillistä ajattelutapaa. Vanhan mallin viestintää edustaa hyvin yllä kuvaamani Kuutin kriisitiedottamisen määritelmä. Uudessa viestintätavassa tämä ajattelu on särkyvää, sillä nykyisessä verkostoituneessa maailmassa sidosryhmät, eli ne kenelle viestit on tarkoitettu, on otettava mitä enimmässä määrin

huomioon (Luoma-aho 2014, 12). Unohtaa ei kuitenkaan sovi kriisiviestinnän lähtökohtia: sen täytyy olla oma-aloitteista, nopeaa ja jatkuvaa (Siukosaari 2002, 200).

Aulan (1999, 197) mukaan viestinnän tehtävä kaottisessa ympäristössä on luoda suotuisat olosuhteet itseohjautuvalle järjestykselle. Tällä Aula tarkoittaa sitä, että kriisissä tilanne on jo valmiiksi kaottinen. Tätä tilannetta tulee hoitaa kriisinhoidon lähtökohdista, mikä mahdollistaa olosuhteiden paranemisen. Tämä puolestaan luo mahdollisuuden kaottisuuden vähenemiseen ja kriisitilanteen laantumiseen. (Aula 1999, 197.)

Tarkastelen tutkimusaineistoani kahden erilaisen kriisiviestinnän mallin avulla. Nämä mallit kuvaavat kriisiviestinnän eri vaiheita. Tutkimuskysymyksiini pyrin saamaan vastauksen Coombsin (2009) sekä Reynolds ja Seegerin (2005) luomien mallien kautta.

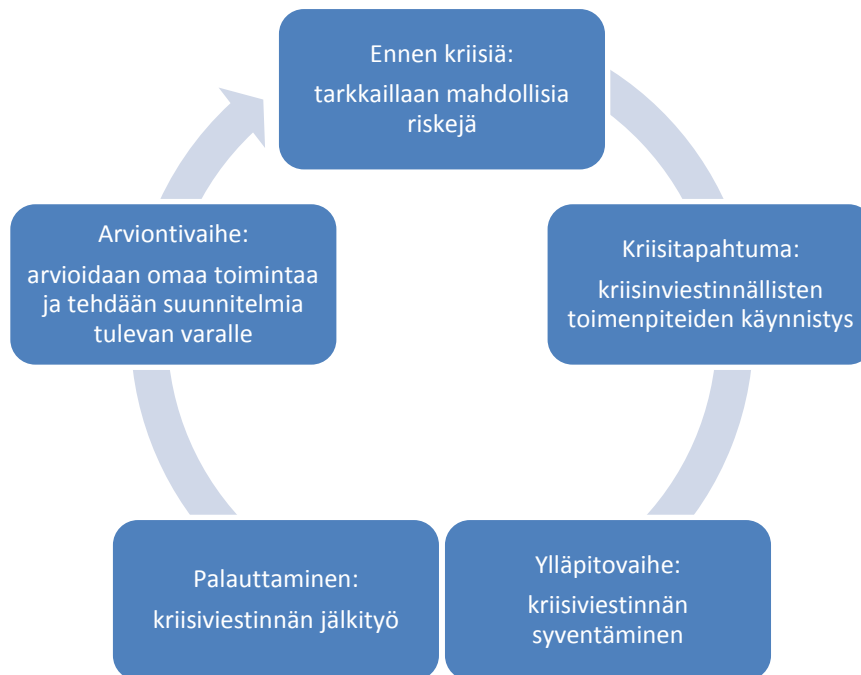
Coombsin (2009, 100) mukaan kriisiviestintä koostuu kolmesta vaiheesta: ennen kriisiä, kriisitilanteessa ja kriisitilanteen jälkeen. Ennen kriisiä tärkeintä on ennaltaehkäistä ja valmistautua mahdollisiin kriiseihin. Riskit pyritään joko poistamaan kokonaan, tai jos se ei ole mahdollista, tunnistamaan ne, jolloin mahdollisen riskin sattuessa osataan toimia ennalta määritetyllä tavalla (Coombs 2009, 100). Käytännössä tämä tarkoittaa kriisiviestintästrategian tekemistä ja sen sisällön omaksumista. Ennaltaehkäisyvaiheessa riskien tunnistaminen ja tunnistettujen riskien vähentäminen ovat avainasemassa: paras keino hoitaa kriisejä on ennaltaehkäistä niitä (Coombs 2009, 100). Coombs (2009, 101) huomauttaa, että kriisiviestinnän suunnittelu ennen kriisiä on hyvin tärkeää, sillä kriisiviestinnän onnistuminen korreloi suoraan kriisinhoidon onnistumisen kanssa. Ennen kriisiä mahdollisiin kriiseihin valmistautuessa kriisiviestinnän rooli on täten suuri. Onnistuneen kriisiviestinnän tulee olla hyvin suunniteltua ja harjoiteltua ja nopeaa (Coombs 2009, 102–103).

Organisaation toimet määrittävät kriisin suunnan: organisaation tulee toimia siten, että kriisi saadaan hallintaan. Tällöin organisaatio keskittyy kriisitilanteen hoitamiseen ja pyrkii palauttamaan normaaliolot. (Coombs 2009, 100, 103.) Kriisitilanteen jälkeen puolestaan organisaatio on siinä tilassa, että äskettäiseen kriisiin ei kiinnitetä enää niin suurta huomiota. Tärkeämpää on saattaa organisaation normaaliolot jälleen vallitseviksi.

Kriisitilanteen jälkeen on tärkeintä kerätä informaatiota siitä, miten äskettäisessä kriisissä toimittiin ja ryhtyä niihin toimiin, jotta heikkouksia voitaisiin välttää tulevaisuudessa. Kriisitilanteen jälkeen sidosryhmiä informoidaan päivitetyllä tiedolla. (Coombs 2009, 113–114.) Tässä vaiheessa kriisiviestintää siis kehitetään jatkuvasti.

Toinen tutkimuksessani käyttämä malli on Yhdysvaltojen terveysturvaviranomaisiin kuuluvan Centre for Disease Control and Prevention in the U.S:n kehittämä riski- ja kriisikontrollintimalli, CERC-malli (Crisis and Emergency Risk Control model). Tämä malli on luotu niiden Yhdysvaltojen terveysturvaviranomaisten käyttöön, jotka vastaavat viestinnästä hätätapauksissa. (Veil, Reynolds, Sellnow, & Seeger 2008, 26S.) Malli antaa raamit kriisiviestinnän hoitamiseksi niin julkisissa, kuin yksityisissäkin organisaatioissa. CERC-malli on luotu terveys- ja viestintäviranomaisten käyttöön, joten se on tarkoitettu ohjaamaan byrokraattisia ympäristöjä. Tämän vuoksi mallia voi soveltaa myös suomalaisissa organisaatioissa, kuten Jyväskylän kaupunginkirjasto – Keski-Suomen maakuntakirjastossa.

CERC-malli antaa ohjeet, joiden avulla voidaan hoitaa kriisiviestintää vuorovaikutteisesti (Veil, Reynolds, Sellnow, & Seeger 2008, 26S). Malli antaa raamit mahdollisimman hyvään kriisiviestinnän hoitoon. CERC- mallissa kriisiviestintä on jaettu viiteen eri osa-alueeseen. 1. ennen kriisiä, 2. kriisitapahtuma, 3. ylläpitovaihe, 4. palauttaminen sekä 5. arviointivaihe. (Veil, Reynolds, Sellnow & Seeger (2008, 26S.)



Kuvio 1 Kriisinhallinnan vaihteita kuvaava CERC-malli (mukailtu Reynolds & Seeger 2005, 44–53)

Kuviossa 1 on kuvattu kunkin vaiheen ydinasiat. Ennen kriisiä osiossa tarkkaillaan mahdollisia riskejä. Tässä tärkeimpänä osana on mahdollisten riskien yleinen ymmärtäminen sekä valmistautuminen siihen, että riski voi tapahtua-, ja siihen, mitä siitä voi seurata. Tässä vaiheessa on myös tärkeää voida muuttaa omaa käyttäytymistä todennäköisten riskien vähentämiseksi. Itse kriisitapahtumassa on tärkeintä kommunikoida nopeasti pyrkimyksenä vakiinnuttaa tilanne. Ymmärrys kriisin tuotoksista ja ennakoituista seurauksista olosuhteet huomioiden, on tärkeässä asemassa. Keinoina tähän on kommunikoida sekä ryhmälle, johon kriisi kohdistuu, että julkiselle yleisölle rauhoittelun ja tyyntyttelyn keinoin pyrkien korjaamaan emotionaalisia vaurioita. Tässä vaiheessa on myös tärkeää valita ne kanavat, joiden avulla viestintää hoidetaan sekä ymmärtää henkilökohtaiset vastuualueet. Ylläpitovaiheessa tärkeimmäksi seikaksi nousee kommunikointi pyrkimyksenä kasvattaa niin ymmärrystä riskeistä, kuin sen taustatekijöistäkin. Tässä vaiheessa on erityisen tärkeää vastata saatuun palautteeseen ja korjata mahdollisia väärinymmärryksiä. (Reynolds & Seeger 2005, 52.) Palauttamisvaiheen pyrkimyksenä on suorittaa informoivaa jälkityötä kriisinhoidossa.

Tätä helpottaa kunnioittava ja avoin keskustelu kriisin tuotoksista ja vastuusta syyttelyä vältellen. Tämä edistää organisaation positiivista mainetta tukemalla sen imagoa: organisaatio on kyvykäs pääsemään tämän kriisin yli. (Reynolds & Seeger 2005, 52–53.) Arviointivaiheessa nimensä mukaan arvioidaan kriisinaikaisia tapahtumia. Tässä vaiheessa kiinnitetään huomiota erityisesti siihen, mitä tapahtumasta opittiin ja millä tavalla se vaikuttaa aiempaan ymmärrykseen. Tässä vaiheessa korostuu CERC-mallin jatkumo. (Reynolds & Seeger 2005, 53.)

Molemmat esittämistäni malleista antavat hyvän yleiskuvan kriisinaikaisesta toiminnasta. Kriisiviestintä on vain yksi osa viestinnän laajasta kentästä. Seuraavissa luvuissa tarkastelen yhteisöviestintää, viestintää erilaisissa kriisilajeissa, kriisijohtamista sekä kriisinhallintaa. Nämä kaikki edustavat spesifimpää osaa viestinnästä kukin tahollaan. Edellä mainittujen viestinnän kenttien lisäksi viestintä pitää sisällään monia muita viestinnän alalajeja, mutta rajaan ne kokonaan työni ulkopuolelle, sillä työni päätarkoitus on kuvata kriisiviestintää. Kriisiviestintä itsessään on hyvin rajattu, spesifi alue, joka rajaa ulkopuolelleen hyvin paljon viestinnälle merkityksellisiä seikkoja. Jotta voimme ymmärtää kriisiviestintää, tulee meidän ymmärtää myös viestintää. Tämän vuoksi viestintä, sen laajemmassa merkityksessään, on seuraavan luvun aiheena.

2.1 Kriisiviestintä osana viestinnän kenttää

Viestintä itsessään on hyvin laaja käsite, ja siitä puhuttaessa voidaan tarkoittaa hyvin monia eri asioita. Åbergin mukaan (2000, 54) viestinnän perimmäinen tarkoitus on välittää jokin merkitys tuomalla se muiden tietoisuuteen tulkittavaksi välittävän verkoston avulla. Viestintä on näin ollen vuorovaikutteinen prosessi. Juholin (2001, 25) huomauttaa, että viestintä koskettaa meitä kaikkia, sillä viestimme läpi elämämme.

Viestintä on kommunikointia toisten kanssa: informaation vaihtoa yhteisön sisällä. Viestinnän määrittäessä näin kaikki julkilausumamme sekä myös ajatuksiimme vaikuttaneet seikat ovat osa tätä prosessia, jota kutsumme viestinnäksi. Viestintä on ihmiselle tyypillinen ominaisuus: kykymme puhua, jäsentää asioita ja jakaa tietoa erottaa

meidät muista eliöistä (Juholin 2001, 25). Terminä viestintää on miltei mahdotonta selittää. Kunelius (1998,9) huomauttaa, että viestintä voi merkitä toisille informaation siirtoa, kun se toisille merkitsee merkitysten jakamista sekä viestinnän sosiaalisia suhteita.

Huhtalan ja Hakalan mukaan (2007, 30–32) viestintää voi tarkastella kahdesta näkökulmasta: selittäen tai ymmärtäen. Viestintäprosessiajattelun lähtökohta kuvaa hyvin viestintää, jota pyritään selittämään. Yhteisön jäsenten tarpeiden huomioiminen puolestaan kuvaa erinomaisesti viestintää, jota pyritään ymmärtämään. (Huhtala & Hakala 2007, 30–32.) Seuraavissa alaluvuissa käsittelemme viestintää kummastakin lähtökohdasta, pois sulkematta toista, sillä viestintä sen laajassa merkityksessään pitää sisällään kaiken inhimillisen vuorovaikutuksen ja sosiaalisen järjestyksen (Aula 1999, 3). Yleisesti viestintä jaetaan kolmen lähtökohdan mukaisesti. Ensimmäinen viestintä on tiedonsiirtoa. Toisaalta viestintä on yhteisyyden rakentamista. Kolmanneksi, viestintä on sanomien levittämistä. (Huhtalan & Hakalan 2007, 30.) Juholin (2001, 18) muistuttaa, että viestinnällä ymmärretään myös viestien liikuttamiseen tarkoitettuja viestimeitä, kuten radio, televisio ja lehdistö sekä uudet vuorovaikutteiset viestimet, kuten matkapuhelimet ja internet.

2.1.1 Viestintä prosessina

Cobley ja Schultzin (2013, 6) mukaan viestintäprosessin kulku on seuraava: lähettäjä lähettää viestin tiettyä kanavaa pitkin vastaanottajalle, joka tulkitsee viestin sisällön. Tämä voi tapahtua yksityishenkilön, median tai yrityksen toimesta monen tyyppisen kommunikointikanavien välityksellä. Viestintäprosessi on siis sanomien siirtoa lähettäjältä vastaanottajalle. Tosiasiassa viestintäprosessi ei ole näin yksinkertainen asia, vaan siihen vaikuttavat monet muuttujat, kuten viestin lähettäjän ja vastaanottajan kyky ymmärtää toisiaan. Åberg (2000, 29) kutsuu tätä merkkien tuntemukseksi: tietty merkki symboloi eri ihmisille samaa, ennalta määrättyä asiaa. Näin ollen viestintä koostuu monista eri osista. Tässä kappaleessa tarkastellaan viestintää Shannonin ja Weaverin luoman viestintämallin avulla. Malli pohjautuu ajatukseen viestinnästä suoraviivaisena

informaation siirtona (Shannon & Weaver 1949, 3–6). Tässä kohden on syytä mainita, että malli on nykyään saanut hyvin paljon kritiikkiä osakseen, joten mallia kannattaa tulkita yhtenä pyrkimyksenä selittää viestintää, ei ainoana tapana viestinnän tutkimuksessa.

Shannon ja Weaverin luoma viestintämalli on kaikkein yleisimmin käytetty viestintämalli. Mallia tapaa kaikkialla, joko sellaisenaan tai hieman muutettuna. Tämä malli syntyi toisen maailmansodan aikaan Bellin puhelinlaboratoriossa tehdyn työn pohjalta ilmestyneessä *The Mathematical Theory of Communication* -teoksessa. Juuri puhelinsanomien siirron pohjalta, syntyi teoria sanomien siirrosta. (Fiske 1992, 19.) Shannonin ja Weaverin malli koostuu viidestä osasta, jotka kuvataan seuraavassa taulukossa.

Taulukko 1. Shannonin ja Weaverin viestintämalli (mukailtu Shannon & Weaver 1949, 5).

| | | | | |
|-------------|---------|-----------|-------------|-----------|
| informaatio | lähetin | hälylähde | vastaanotin | määränpää |
| lähde → | → | → | → | → |

Taulukossa 1 on esitetty Shannonin ja Weaverin luoma viestintämalli. Ensimmäiseksi tarvitaan informaatiolähde ja lähetin, jotka lähettävät signaalin vastaanottajalle, joka puolestaan vastaanottaa signaalin vastaanottimen avulla kohdennettuun määränpäähensä. Hälylähteellä tarkoitetaan lähetettävän signaalin ja vastaanotettavan signaalin välisiä mahdollisia eroja, jotka johtuvat hälyn vaikutuksesta alkuperäiseen informaatioon. Tietoliikenne katkokset sekä välitettävän ja vastaanotettavan äänen erot ovat osa tätä hälyä. Helpoiten hälyä voi kuvata kaikella lähteen tahdosta riippumattomalla muutoksella lähetettävään informaatioon. (Shannon & Weaver 1949, 4–5.)

Fiske (1992, 19) kuvaa Shannonin ja Weaverin viestintämallin mukaista viestintää yksinkertaiseksi, suoraviivaiseksi siirroksi. Sitä viestintä osaltaan on: viestin siirtoa

viestijältä vastaanottajalle. Shannon ja Weaver jakavat mallinsa kolmeen osaan. Ensimmäisessä osassa kuvataan teknisiä ongelmia: kuinka tarkoin viestittävät symbolit ovat siirrettävissä olevia. Käytännössä tällä tarkoitetaan sitä, kuinka hyvin informaatio on siirrettävissä muuttumattomana niin puheessa ja-, kirjoituksessa-, kuin esimerkiksi puhelimessakin. Toisessa osassa Shannon ja Weaver kuvaavat puolestaan merkitysten perillemeno. Merkitysten siirto heidän mukaansa kuuluu itse sanomaan (Fisk 1992, 20–21). Shannonin ja Weaverin mukainen viestintä prosessina kuvaa hyvin kriisiviestintää. Byrokraattisissa organisaatioissa viestintä on pitkälti juuri Shannonin ja Weaverin viestintämallin mukaista tiedonsiirtoa. Kriisiviestinnästä puhuttaessa tämä korostuu entisestään: viestinnän on oltava nopeatempoista, jolloin toimitaan ennalta määritettyjen tapojen mukaisesti.

Merkityksen siirrossa on kuitenkin myös toinen puoli, merkityksen kulttuuriset ja yksilölliset tekijät. Åbergin (2000, 29) mukaan viestinnän informatiivisuus rakentuu kaiken meissä olevan kognition varaan. Åberg (2000, 29) tarkoittaa tällä sitä, että esimerkiksi aivojemme muistikapasiteetti määrittää viestinnän ymmärrettävyyttä. Myös se mitä kieltä ymmärrämme ja mihin kulttuuriin olemme kasvaneet määrittävät viestinnän informatiivisuutta, sillä kieli ja kulttuuri määrittävät pitkälti sekä yksilön kognitiota, että viestintää (Åberg 2000, 29). Viestinnän tehokkuus, näiden merkkien ymmärrettävyys, on täten aina sidoksissa viestintäosapuolien aikaisempaan tietoon. Shannonin ja Weaverin mallissa merkitysten siirto osana ihmisen kognitiota on toissijainen, mallihan kehitettiin teknisten ongelmien ratkaisemiseksi viestinnässä. Tästä syystä mallia on myös usein kritisoitu (Fiske 1992, 20). Kolmannessa osassa Shannon ja Weaver kuvaavat sitä, miten tehokkaasti vastaanotettu merkitys ohjaa toimintaa siihen suuntaan, mitä informaation lähteessä tarkoitettiin (Fisk 1992, 20–21).

2.1.2 Viestinnän kulttuurinen rooli

Aulan (1999, 3) mukaan viestintä sen laajassa merkityksessään pitää sisällään kaiken inhimillisen vuorovaikutuksen ja sosiaalisen järjestyksen. Näin ollen viestintä kulttuurisena ilmiönä tarkoittaa inhimillisen vuorovaikutuksen harjoittamista,

tavoitteenaan informoida ja sivistää niin yksilöitä, kuin yhteisöjä. Karvosen (1998, 31) mukaan kulttuuri termin merkitys on seuraava: ”tapa jolla ihmiset järjestävät elämänsä annetuissa olosuhteissa”. Juuri annetut olosuhteet tekevät käsitteen kulttuuri merkitykselliseksi. Maapallolla elää tällä hetkellä 7,3 miljardia ihmistä (United States Census, 2016). Heillä kaikilla on hieman erilainen tapa, jolla he ovat järjestäneet elämänsä heille annettujen olosuhteiden puitteissa. Näitä olosuhteita ovat muun muassa kieli, asuinympäristö, henkiset ja fyysiset olosuhteet sekä varallisuus. Kaikilla ihmisillä on oma käsityksensä heitä ympäröivästä maailmasta. Lisäksi he saavat lähtökohtansa siitä yhteisöstä, mihin he ovat sattuneet kasvamaan. Kaikki nämä seikat vaikuttavat siihen, mitä yksilöt ymmärtävät kulttuurina. Karvonen (1998, 31) huomauttaa, että kulttuurin avulla muokataan myös ihmisiä: perheet, koulujärjestelmä ja yhteiskunta muokkaavat niin lapsia-, kuin aikuisiakin-, sen yhteisön normijärjestyksen piiriin, joka edustaa yleistä mielipidettä. Nykyisin viestintäteknologia on mullistanut viestinnän maailman: koskaan ennen viestiminen ei ole ollut näin nopeatempoista. (Karhu & Henriksson 2008, 22.) Viestintä kulttuurisena ilmiönä siis muuttuu jatkuvasti ja kaikki me ihmiset erilaisina pienempien yhteisön edustajina edistämme tätä jatkuvaa tilaa.

Edellisessä luvussa esitin viestinnän prosessimallin. Toinen yleinen tapa tutkia viestintää on viestinnän sisällöllisen sanoman tutkiminen. Tässä merkit ja niiden merkitys ovat avainasemassa. Viestinnän prosessimallissa informaationlähde lähettää viestin (Shannon & Weaver 1949, 4–5). Kun ajattelemme viestinnän kulttuurista roolia, emme voi olla huomioimatta sitä mitä merkkejä lähettäjä lähettää ja mikä merkitys niiden sisällöllä on. Fiske (1992, 61) kiteyttää merkin ja merkityksen tarkoituksen seuraavasti: ”mikä tekee paperille piirretyistä kynänjäljistä tai ääneen päästetyistä äänistä sanoman”.

Antropologian sekä sosiologian aloilla 1990-luvun alussa vaikuttanut Émile Durkheim on tutkinut sitä, miten yksilö liittyy yhteiskuntaan ja miten kokemus yhteisöllisyydestä ylipäättään tuotetaan (Sumiala 2010, 47). Päätelmissään Durkheim tuli lopputulokseen symbolisesta kommunikaatiosta, joka muokkaa yksilöstä yhteiskunnan jäsenen. Päätelmiinsä Durkheim pääsi tutkimalla symbolista kommunikaatiota uskonnon avulla. (Sumiala 2010, 47–48.) Durkheimin mukaan uskonnollinen yhteisö toisintaa uskomuksia ja riittejä. Uskomuksilla tarkoitetaan mielipiteitä ja ne toisintuvat kommunikaation

avulla. Riitit puolestaan kiinnittävät näitä uskomuksia syvälle ajatusmaailmaamme. Durkheim käytti esimerkkinään kristinuskolle tuttua apostolien uskontunnustusta: kun seurakuntalainen lausuu jumalanpalveluksessa tämän tutun uskontunnustuksen, osallistuu hän riittiin, mutta samalla hän toisintaa sitä representaatiota, jota uskomukset tarvitsevat säilyäkseen. (Sumiala 2010, 48.) Symboloinen kommunikaatio näkyy kaikkialla yhteiskunnassamme, ei pelkästään uskonnossa. Näin ollen viestinnän avulla me muokkaamme sosiaalista todellisuutta. (Karvonen 1998, 32.)

Äskettäin esittämäni Durkheimin symbolinen kommunikointi tapahtui uskonnossa. Nykyään voimme ajatella sen tapahtuvan myös median avulla, joka on hyvin symbolipainotteinen. Sumiala (2010, 91) kirjoittaakin median symbolisesta vallasta. Sosiaalisessa maailmassa jokainen somettaja on osa tätä jaettua yhteisöä.

Viestinnän ollessa kulttuurisidonnaista, myös kriisiviestintä on osaltaan sitä. Kriisiviestintään pätevät kuitenkin erilaiset toimintatavat: sen on oltava vastuuntuntoista ja inhimillistä sekä nopeaa, avointa, rehellistä ja aloitteellista (Karhu & Henriksson 2008, 27–28). Samat periaatteet pätevät kulttuurista huolimatta. Korpiola (2011, 79–80) huomauttaa, että tärkeintä kriisitilanteessa viestittäessä on tunnistaa kriisityyppi ja valita sen mukaan ne toimintatavat, joilla kriisiä on suotuisinta hoitaa. Nämä toimintatavat ovat pitkälti ennalta määrättyjä ja kulttuurirajoja ylittäviä. Kulttuurisidonnaisuus kriisiviestinnässä näkyy lähinnä siinä tavassa, missä keskustelua tilanteen jälkeen käydään.

2.1.3 Viestintä on disseminaatiota

Edellisissä luvuissa olen käsitellyt viestintää sen tiedonsiirtoprosessin, sekä viestinnän kulttuurisen merkityksen kautta. Näiden lisäksi viestintä on myös disseminaatiota. Termillä disseminaatio tarkoitetaan sanomien levittämistä. Disseminaation ydin piilee siinä, että kommunikoidessamme me jaamme ympärillemme tietoa, mielipiteitä ja asenteita. Jakamamme tieto, mielipiteet ja asenteet voivat joko unohtua tai levitä. (Peters 1999, 8.) Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, kohtaavatko keskustelijoiden ajatusmaailmat.

Jeesuksen puheita voidaan pitää malliesimerkkinä disseminaatiosta: läntisessä maailmassa ne muistetaan vielä 2000 vuotta myöhemmin (Peters 1999, 34–35).

Disseminaatio -mallin kehittäjän John Durham Petersin mukaan viestijä osapuolet eivät ole itsenäisiä subjekteja, vaan he ovat kulttuurillisia olentoja, oman yhteiskuntansa tuotoksia. Tämä näkyy muun muassa televisio ja radio-ohjelmien sisältämien viestien ymmärtämisessä (Peters 1999, 8, 213). Tiettyyn kulttuuriin kasvaneet ihmiset ymmärtävät esimerkiksi radio-ohjelmien yhteiskunnallisen sisällön, kun toiseen kulttuuriin kasvaneelle ihmisille osa radio-ohjelman sisällöstä ei tule ymmärretyksi. John Durham Petersin sanoin on kuin ”puhuisi ilmalle” (1999, 214).

Kummallakin viestijällä on oma kontekstinsa viestin sisältöön. Heidän aiempi tietonsa, intuiotonsa, käsityksensä, asenteensa ja tuntemuksensa määrittävät disseminaation suuntaa (Huhtala & Hakala 2007, 34). Tässä tapauksessa keskustelu voi muodostua joko hyvinkin tuottoisaksi tai tyrehtyä heti alkuunsa. Samoin on tiedon levittämisen laita: mihin informaatio olisi hyödyllisintä kylvää, että tieto kulkeutuisi mahdollisimman monelle kuulijalle. Nykyisen sosiaalisen median aikakaudella informaatio kulkee hyvin nopeasti saavuttaen useita ihmisiä eri puolilla maailmaa. Yhtenä esimerkkinä voisi käyttää vaikkapa Facebookin erilaisia kaupunkikohtaisia keskustelualueita, joissa informaatio liikkuu nopeasti tavoittaen monia ihmisiä. Tämän kaltaisten sovellusten erikoisuus on siinä, että informaatio voi olla niin vähäpätöistä, ettei se olisi esimerkiksi kasvokkain viestinnän avulla levinnyt yhtä laajalle. Kriisiviestinnästä puhuessa disseminaatio toimii hyvin. Esimerkiksi kouluampumisiin liittyvä keskustelu kylvi monia muutoksia koulutukseen liittyvissä organisaatioissa: opettajien turvallisuuskoulutuksia lisättiin ja kriisiviestintäsuunnitelmia kehitettiin vastaavien tapahtumien varalle.

2.2 Kriisiviestintä osana yhteisöviestinnän kenttää

Yhteisöviestinnällä tarkoitetaan yhteisön, kuten työpaikan tai harrasteyhteisön tapaa viestiä yhteisön sisällä. Tukiainen (2000, 35) kutsuu tätä yhteisön viestintäkulttuuriksi, painottaen sen olevan yksi osa organisaatiosta. Lehtonen (1998, 119) huomauttaa, että

yhteisöviestinnällä tarkoitetaan yhteistyö- ja kohderyhmille tarkoitettua kokonaisvaltaista viestimistä sekä yhteisön sisäistä viestimistä, jonka tarkoituksena on tukea yhteisön tavoitteiden saavuttamista.

Yhteisöviestinnästä merkityksellistä tekevät kuitenkin viestinnän kulttuuriset merkitykset ja sosiaalinen pääoma. Tällä tarkoitetaan organisaatioita yhteisinä, jotka koostuvat samantapaisesta ajattelusta, arvoista, normeista, uskomuksista ja yhteisistä toimintatavoista. (Tukiainen 2000, 35.) Näin ollen yhteisöviestintä rakentuu yhteisen oppimisen kautta. Myös Huhtala ja Hakala (2007, 30) korostavat yhteisyyden rakentumista tiedonsiirron lisäksi viestinnän tärkeimpänä tehtävänä. Juholinin (2001, 109) huomauttaa, että organisaation yhteisöviestintä rakentuu monista eri osista, joista tärkeimpiä ovat esimiesviestintä, organisaation toimintatavat, henkilökunnan keskinäisviestintä, viestintäjärjestelmät sekä kokonaisuudessaan tämän prosessin toimivuus.

Viestintä voidaan jakaa myös sen mukaan kenelle viestitään. Epäsymmetrinen viestintä on yksipuolista, organisaatio- tai yhteisölähtöistä viestintää (Lehtonen 1998, 129). Symmetrinen viestintä puolestaan on laaja-alaista PR-toimintaa, jatkuvaa keskustelua ja vuorovaikutusta jonkin organisaation tai yhteisön ja yleisön kesken. Kriisiviestinnän ollessa osa yhteisöviestintää, sen tekee merkitykselliseksi viestimisen tarkoituksenmukaisuuden tunnistaminen. Tällä tarkoituksenmukaisuudella tarkoitan kykyä osata valita taho, johon viestintä kohdistetaan. Käytännössä tämä tarkoittaa näkemystä siitä, milloin kriisi on suotuisinta hoitaa yhteisön sisäisesti ja milloin siitä viestitään symmetrisesti. (Lehtonen 1998, 129–130.)

Organisaation toimintatavat määrittävät ne toimet, joihin viestinnän vaikutuksesta ryhdytään. Esimiesviestintä on myös merkityksellisessä asemassa sisäisen viestinnän kannalta: se toimii suunnannäyttäjänä työyhteisölle. Nämä organisaation toimintatavat määrittävät yhteisöviestinnän rakenteen, joka määräytyy kunkin yhteisön arvojen, sääntöjen ja resurssien pohjalta (Aula 1999, 22.)

Kriisiviestintä nähdään osana yhteisöviestintää, sillä kriisi tapahtuu aina jonkin yhteisön sisällä. Tämä yhteisö voi olla esimerkiksi valtio tai yritys. Usein käytetään sanaa kriisi myös silloin, kun tietty henkilö kokee olevansa kriisitilanteessa. Jos tämä henkilön kohtaama kriisi ei vaikuta muihin kuin häneen itseensä puhumme pikemminkin yhteen henkilöön kohdistuvista henkisistä tai psykologista ongelmista, kuin kriisistä sen varsinaisessa merkityksessään. Tosin Lehtonen (1999, 13) kuvaa kriisien jaottuvan kolmeen osaan: yhteisötason kriisiin, yksilötason kriisiin sekä julkisuustason kriisiin. Yksilötason kriisissä subjektin päätökset vaikuttavat myös muihin, jolloin kriisi koskee myös muita, ei vain kriisin kokenutta henkilöä. (Lehtonen 1999, 13).

Kriisiviestintää määrittää organisaation yleinen tapa toimia. Esimerkiksi Suomen paikallishallinto ja valtionhallinto on järjestetty byrokraattisesti. (Seeck & Lavento 2009, 36.) Näin ollen Jyväskylän kaupunginkirjasto – Keski-Suomen maakuntakirjasto lukeutuu byrokraattisen toimintamallin omaavaksi organisaatioksi. Byrokratiasta muodostui ideaalimalli Max Weberin teoksen *The Theory of Social and Economic Organization* pohjalta, vaikkakin byrokraatiin perustuva tapa johtaa organisaatioita on ollut käytössä historiassamme jo pitkään. Byrokratian peruspiirteitä ovat muun muassa hierarkia, säännöt, ja persoonattomuus (Kira, 2003, 14.)

Toinen tapa johtaa yhteisöjä ja organisaatioita on syntynyt byrokratian heikkouksien, hierarkian ja joustamattomuuden puuttumisen tarpeesta. Tätä mallia kutsutaan jälkibyrokraattiseksi malliksi. (Seeck & Lavento 2009, 36). Jälkibyrokratian peruspiirteitä ovat muun muassa yhteistyö sekä organisaation sisällä että sidosryhmien kanssa, työn monitahoisuus, työntekijöiden laajenevat mahdollisuuden työssään ja jatkuva muutos (Kira 2003, 19, 21).

Byrokratiaa pidetään myös hitaana sekä omaan organisaatioon rajoittuneena. Kriisiviestinnällisistä lähtökohdista tämä on ongelmallista, joskin byrokraattisissa organisaatioissa ihmiset omaavat samankaltaisen ajattelumaailman. Kriisiviestinnällisesti tämä nähdään taas hyvänä seikkana: kukin yhteisön jäsen tietää, miten tulee toimia missäkin tilanteessa sekä kuka vastaa mistäkin. Myös luotto organisaation kykyyn hoitaa kriisitilanteet nähdään byrokraattisen organisaation hyvänä puolena. (Huhtala & Hakala

2007, 87.) Sekä byrokraattisessa, että jälkibyrokraattisessa tavassa toimia on omat hyvät sekä huonot puolensa. Karhu ja Henriksson (2008, 29) kertovat kriisiviestinnän olevan tehostettua viestintää äkillisesti tapahtuvassa tilanteessa. Tällöin tulee voida toimia tämän määritteen mukaisesti, oli kyseessä sitten byrokraattinen tai jälkibyrokraattinen organisaatio.

2.2.1 Tiedonhallinnallinen näkökulma yhteisviestintään

Tietoa on helppo järjestellä it-järjestelmien avulla, niihin järjestelmiin ja arkistoihin, joihin ne on tarkoitettu säilytettäväksi. Vaikeaa tiedonhallinnasta puolestaan tekee ihminen ja tiedon kulttuurinen puoli. Nämä ovatkin ne kaksi aspektia, joiden mukaan tiedonhallintaa yleisesti tulkitaan. Formaalin eli virallistiedon- ja informaalin eli arkitiedon rajat ovat usein myös sumeita, mikä vaikeuttaa osaltaan tiedonhallintaa. (Snowden 2000, 239–240.)

Tiedonhallinnalla tarkoitetaan tiedon järjestämistä hallittavissa olevaan muotoon. Organisaatiot ovat heränneet tiedon järjestämisen tarpeeseen niin virtuaalisen, kuin psyykkisen tilan osalta (Snowden 2000, 237.) Snowdenin (2000, 239) luoma Cynefin -malli jakaa tiedon kulttuuripohjaiseen ulottuvuuteen ja yhteisöpohjaiseen tiedon ja kielen merkityksellistämiseen. Jo olemassa olevat tapamme viestiä ovat määritelleet Snowdenin tiedonhallinnan ulottuvuudet.

Snowdenin (2000, 241) Cynefin-malli jakaa viestinnän neljään eri ulottuvuuteen, joita ovat:

1. symbolinen kieli (yleinen tieto)
2. ammatillinen kieli (ammatillinen tieto)
3. kartoittamaton kieli (kasvava tieto, kriisiviestintä lukeutuu tähän kieleen)
4. byrokraattinen kieli (kriisiviestintä lukeutuu tähän kieleen)

Ensimmäiseen tiedonhallinnan ulottuvuuteen kuuluu symbolinen kieli, joka pitää sisällään hyvin yleistä tietoa. (Snowden 2000, 243–244). Tässä ulottuvuudessa

viestiminen on helppoa ja ihmisten väliset suhteet ovat selkeitä, jolloin viestintä pysyy yksinkertaisena. Ensimmäisen ulottuvuuden tiedonhallinnalle on myös ominaista, että se onnistuu sellaisenaan lähes keneltä tahansa yksilöstä tai organisaatiosta riippumatta. Ammatillisen kielen, eli ammatillisen tiedon ulottuvuus on Snowdenin kuvaama toinen ulottuvuus. Tälle ulottuvuudelle ominaista on se, että tieto tarvitsee asiantuntijaa, joka omaa mahdollisuudet ja tietotaidon itse tiedon löytämiseksi ja sen viestimiseksi suurelle yleisölle. Ammatteja, joissa työskennellään tämän kaltaisen tiedon parissa, ovat muun muassa insinöörit ja lakimiehet. (Snowden 2000, 244–245.)

Kartoittamatonkieli, kasvavan tiedon ulottuvuus, kuvaa kolmatta ulottuvuutta. Tämän ulottuvuuden yhteisöt toimivat jäykemmin, kuin ammatillisen tiedon ulottuvuudessa. Tämän ulottuvuuden symbolit ovat vaikeaselkoisia, ne voivat pitää sisällään eri merkityksiä eri yhteisön jäsenille. (Snowden 200, 248–249.) Viestintä tässä ulottuvuudessa on huomattavasti vaikeampaa kuin edellisissä ulottuvuuksissa. Neljäs ulottuvuus on nimeltään byrokraattinen kieli, virkavaltaisen tiedon ulottuvuus. Tässä ulottuvuudessa tavoitellaan tulevaa, jolle ei ole vielä olemassa-olevaa merkitystä. (Snowden 2000, 251.)

Kriisiviestintä lukeutuu näihin kahteen edellä mainittuun, vaikeaselkoiseen ulottuvuuteen. Näiden ulottuvuuksien peruspiirteinä nähdään ainutlaatuiset tilanteet, joita ei voida ennakoita. Byrokraattisen kielen avulla johdetaan kriisitilannetta, joskaan muita tiedonhallinnan ulottuvuuksia ei voida sulkea pois kriisiviestinnän ympäriltä. (Snowden 2000, 251.) Esimerkiksi jokainen ammatillinen taho hoitaa kriisiviestinnälliset toimenpiteensä sisäisenä viestintänä kukin omalla ammatillisella kielellään, samoin kuin yleisö puhuu esimerkiksi sosiaalisessa mediassa informaalin, yleisen -kielen avulla. Tiedonhallinta organisaatiotasolla vaatii erilaisia viestintästrategioita onnistuakseen. Käsittelen niitä seuraavassa luvussa.

2.2.2 Viestintästrategia

Viestintästrategiat on räätälöity organisaation tarpeen ja käyttötarkoituksen mukaan. Juholin (2001, 52, 79) huomauttaa, että organisaatiolla on ainoastaan yksi viestintästrategia ja muut strategiat, kuten kriisiviestintäsuunnitelma ja kriisinhallintasuunnitelma, ovat sille alisteisia. Näin ollen viestintästrategia on pääkäsite, joka pitää sisällään organisaation kokonaisvaltaisen viestintäsuunnitelman. Myös Korpiola (2011, 13) korostaa viestintästrategian tärkeyttä, koska kriisiviestintä ei ole vain erillinen toiminto, vaan osa organisaation viestintäprosessia, jolloin mahdollisiin kriiseihin on osattava valmistautua myös viestinnän osalta.

Organisaatiot ja yhteisöt tarvitsevat samankaltaisen ajattelumaailman toimiakseen mahdollisimman hyvin. Viestintästrategia on luotu juuri tähän tarpeeseen. Juholinin (2001, 52) mukaan viestintästrategialla tarkoitetaan niitä määrittelyjä, valintoja ja tavoitteita, joiden avulla organisaation katsotaan menestyvän parhaimmin. Viestintästrategia tähtää siis tulevaisuuteen niiden valintojen perusteella, jotka on tehtävä ennalta (Juholin 2001, 52). Tässä vaiheessa on syytä huomauttaa, että viestintästrategioita on erilaisia, samoin kuin on monta tapaa johtaa tiettyä organisaatiota tai yhteisöä.

Kuten luvussa 2.1 käy ilmi, viestintä on tiedonsiirtoa, yhteisöllisyyttä sekä disseminaatiota. Kriisiviestinnässä on ensisijaisen tärkeää osata toimia viestintästrategian mukaisesti, jolloin viestintää hoidetaan kokonaisvaltaisesti. Huhtalan ja Hakalan (2007, 86) mukaan esimerkiksi kriisiviestintä sisäisenä viestintänä, vaikkapa poliisin tai jonkin muun elimen hoitamana, voi olla lähinnä tiedonsiirtoa muistuttavaa viestintää. Tämä johtuu siitä, että esimerkiksi poliisivoimissa toimiva henkilö ymmärtää tiedonsiirron muodossa saatavan sisäisen viestinnän sanomat ja niiden merkityksen. Kriisiviestintä tiedonsiirron näkökulmasta julkisesti hoidettuna ei toimisi samoin, kuin se toimii samankaltaisen ajattelun omaavan yhteisön sisällä. Huhtala ja Hakala (2007, 87) kertovat, että ”tiedonsiirtomallia voi kriiseissä soveltaa ensisijaisesti kriisiorganisaation sisäiseen tiedonkulkuprosessiin, jossa henkilöt ovat harjoitelleet käytäntöjä ja teknistä toteutusta sekä luottavat toistensa toimintatapoihin.”

Tiedonsiirron lisäksi viestintä on yhteisöllisyyden ylläpitämistä. Yhteisöllisyys kriisiviestinnässä on näkyvissä suuronnettomuuksien kaltaisten tilanteiden sattuessa, joissa pääasiassa on yhteisön kokema suru ja sen käsittely. Näitä tapahtumia ovat esimerkiksi Estonia-lautan uppoaminen ja Thaimaan tsunami (Huhtala & Hakala 2007, 87.)

Viestinnän kolmas muoto, viestintä disseminaationa on nähtävissä esimerkiksi Profeetta Muhamedin pilakuviin liittyvän kriisin kautta. Nämä pilakuvat julkaistiin tanskalaisessa lehdessä, ja sanoma niistä levisi nopeasti suureen osaan islamilaista maailmaa. Disseminaation mallin mukaisesti siemen kylvi maaperässä hyvin; Tanskan suurlähetystöt eri puolilla maailmaa kokivat suuria mielenosoituksia. (Huhtala & Hakala 2007, 87.) Kriisiviestintästrategiassa tulee näin ollen ottaa huomioon se, kenelle viestii, ja mikä on viestinnän tarkoitus, koska kriisinaikainen viestintä rakennetaan juuri kriisiviestintästrategian pohjalta. Kriisiviestintästrategialle alisteinen kriisiviestintäsuunnitelma sisältää monia valmiiksi mietittyjä kriisityyppejä sekä sen, miten viestintää on suotuisinta hoitaa kussakin erilaisessa kriisissä (Juholin 2001, 52, 79).

Erilaiset kriisiviestintästrategiat ja kriisiviestintäsuunnitelmat edustavat mitä parhainta suunnitelmallisuuden tasoa. Ne edistävät itse kriisinaikaista toimintaa ja selkeyttävät henkilöiden välisiä suhteita ja heidän työnjakoa. Siltikään kaikkeen ei voida varautua, sillä sosiaalinen todellisuus on epävarmaa ja se muuttuu kokoajan (Harila 2009, 218). Näin on myös viestinnän ja johtamisen osalta, sillä ne ovat tilannesidonnaisia toimia. Epävarmaa, selkiytymätöntä, ihmisten käyttäytymiseen liittyvää toimintaa kutsutaan kontingenssiajatteluksi tai kontingenssiteoriaksi (Harila 2009, 217–218). Organisaatioiden ympäristöissä kontingenssiteoria pitää ottaa kauttaaltaan huomioon, myös viestinnässä. Tämän vuoksi organisaation jäsenten on oltava tietoisia viestintästrategiastaan, sillä tilanteet elävät ja muotoutuvat, jolloin toiminnan on oltava nopeaa.

Organisaatioiden viestintäsuunnittelu Juholinin mukaan (2001, 58) rakentuu neljän osa-alueen mukaisesti. Nämä osa-alueet ovat:

1. viestinnän yhteisten nimittäjien määrittäminen
2. viestintästrategian suunnittelu
3. viestintäsuunnitelman muotoilu
4. seurantavaihe

Ensimmäisessä vaiheessa määritetään viestinnän yhteiset nimittäjät. Juholinin (2001, 52, 79) mukaan viestintästrategian pohjana on tavoitteellisuus, jolloin viestintästrategia määrittää niitä valintoja ja tehtäviä, jotka ovat merkityksellisiä kunkin yhteisön viestinnälle. Viestinnän yhteisten nimittäjien määrittäminen tapahtuu näin ollen kulloisenkin organisaation arvojen ja tarpeiden perusteella. Viestintäsuunnittelun seuraavassa vaiheessa voidaan suunnitella viestintästrategiaa, eli sitä mihin organisaatio tähtää ja minkä vuoksi se ylipäätään viestii. Kolmannessa vaiheessa organisaatio muodostaa viestintäsuunnitelman, jossa määritetään muun muassa miten, missä, milloin ja millä resursseilla viestintää hoidetaan. Viimeinen vaihe organisaation viestinnäsuunnittelussa on seurantavaihe, jossa seurataan viestinnän toimivuutta. (Juholin 2001, 58.) Viestinnän toimivuutta tarkasteltaessa tehdään ne ratkaisut, joiden avulla viestintäsuunnittelu sekä viestiminen käytännössä muuttuvat toimivimmaksi ja tarkoituksenmukaisemmaksi.

Tässä työssä keskityn viestintästrategiaan kriisiviestinnän osalta, mikä tarkoittaa kriisiviestintäsuunnitelman sekä kriisinhallintastrategian käsittelyä. Tarkastelen tutkimusaineistoani kahden erilaisen mallin avulla. Nämä mallit ovat Coombsin (2009) sekä Reynolds ja Seegerin (2005) luomia malleja, joiden avulla kuvataan kriisiviestinnän eri vaiheita (ks. luku 2).

Pelkkä viestintästrategian suunnittelu ei riitä. Lehtosen (1999, 128) mukaan sen sisällön on oltava kokonaisvaltaisesti käytössä osana organisaation normaalitoimintaa. Viestintästrategia tulee saattaa jokaisen organisaatiossa työskentelevän tietoisuuteen, sillä itse kriisitilanteessa on myöhäistä alkaa miettimään sitä, miten viestinnälliset tarpeet hoidetaan. Kriisien ollessa erilaisia niiden varalle tehdyn kriisiviestintäsuunnitelman soveltaminen käytäntöön on erilaista ja ne määräytyvät täysin kulloisenkin kriisin

luonteen mukaan (Lehtonen, 1999, 128). Korpiola (2011, 79–80) huomauttaa, että tärkeintä kriisitilanteessa viestittäessä on tunnistaa kriisityyppi ja valita se kriisiviestintäsuunnitelma sekä kriisinhallintasuunnitelma käyttöön, minkä avulla viestintää on mahdollista suotuisimmin hoitaa. Karhu ja Henriksson (2008, 27–28) painottavat, että viestinnän tulee olla vastuuntuntoista ja inhimillistä sekä nopeaa, avointa, rehellistä ja aloitteellista.

2.2.3 Kriisiviestintäsuunnitelma

Kriisiviestintäsuunnitelma on osa yhteisön tai organisaation viestintästrategiaa, jota käsitellin edellisessä luvussa. Toisin sanoen ”kriisiviestintäsuunnitelma perustuu niihin määrittelyihin, joita yhteisö tekee viestintästrategiassaan” (Juholin 2001, 230). Nämä määrittelyt ovat suuria linjoja, kuten periaatteita ja vastuita, joiden nojaan yhteisön tai organisaation viestintä perustuu. Kriisiviestinnässä on ensisijaisen tärkeää osata valita kriisityypin mukainen viestintäsuunnitelman osa. Kriisiviestintäsuunnitelman rakenne koostuu Juholinin (2001, 230) mukaan muun muassa kriisilajien nimeämisestä ja viestinnän erityispiirteistä kussakin kriisissä. Kriisiviestintäsuunnitelman periaatteissa on määritelty ne sidosryhmät ja kohderyhmät, joita erilaiset kriisit mahdollisesti koskettavat. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi talouskriisissä tilintarkastajat ovat kohderyhmänä, samoin kuin vaikkapa poliisi onnettomuustilanteissa. (Juholin 2001, 232.)

Kohderyhmiä on useimmiten enemmän kuin vain yksi kriisiä kohden. Onnettomuustilanteissa kohderyhmiä ovat muun muassa pelastusviranomaiset, media, se yhteisö tai organisaatio, jossa onnettomuus tapahtui, onnettomuuspaikan kunta tai kaupunki, onnettomuuden uhrien omaiset sekä media. Tässä vaiheessa on syytä muistuttaa, että kriisiviestinnässä kaikkeen ei voi valmistautua ennakoimalla, vaan on hyväksyttävä jokaisen tilanteen omaleimaisuus ja ainutkertaiset tapahtumat. Juholin (2001, 230) huomauttaa, että on hyvä miettiä ennalta mitä erilaisimpia kriisitilanteita sekä toimintaa niissä. Tämä edistää kriisinaikaista toimintaa, mikä puolestaan on

kriisiviestintäsuunnitelman tarkoitus (Juholin 2001, 230). Kriisiviestintäsuunnitelman erilaisia kohderyhmiä ja vastuuta on tarkemmin eritelty taulukossa 2.

Taulukko 2. Erilaisten kriisityyppien kohderyhmät ja vastuut (mukaillen Juholin 2001, 232–233).

| Kohderyhmä | Asiasisältö | Viestintä kanavat | Vastuu |
|---|--|---|--|
| Yhteisön tai organisaation sisäinen viestintä | Mitä on tapahtunut, miten edetään ja miten viestitään | Palaveri, sähköposti, puhelin, intranet | Organisaation johto, viestintävastaavat |
| Asiakkaat | Mistä on kysymys ja miten toimitaan | Internet, suora yhteys asiakkaisiin | Yhteisön tai organisaation johto tai sen valtuuttamat henkilöt |
| Media | Tilannekatsaus: mitä, missä, miten, miksi ja toiminta itse tilanteessa | Tiedote, haastattelu valmius, internet | Yhteisön tai organisaation johto tai sen valtuuttamat henkilöt |
| Viranomaiset | Tilannekatsaus: mitä, missä, miten, miksi ja toiminta itse tilanteessa | Suora yhteys viranomaisiin | Yhteisön tai organisaation johto |

Taulukosta 2 huomataan, että esimerkiksi viestintäkanavat muuttuvat suuresti sen mukaan, millä tasolla viestitään. Kriisiviestintäsuunnitelma koostuu osaltaan myös kriisinhallintaryhmästä, mahdollisen kriisitilanteen prosessin kuvauksesta sekä viestinnällisistä toimintaohjeista. Viestinnällisissä toimintaohjeissa on eriteltyä toimintaohjeet viestinnän suorittamiseksi kohderyhmittäin ja viestintäkanavittain. Myös toiminta itse kriisitilanteen jälkeen, kriisivalmiudesta huolehtimien ja sisäinen ja ulkoinen keskustelu osana kriisinehkäisyä ovat kriisiviestintäsuunnitelmassa käsiteltäviä asioita. (Juholin 2001, 230.)

2.3 Kriisilajit sekä viestintä erilaisissa kriisitilanteissa

Lähihistoriassa kriisi määriteltiin koskemaan ainoastaan ulko- ja turvallisuuspoliittisia tilanteita. Nykyään kriisi määritellään laajemmin. Esimerkiksi suuronnettomuustilanteet, vesiepidemiat, ja terrorismi kuuluvat kriisin määritelmään, kuten myös ydinturvallisuus, luonnonkatastrofit ja ympäristöuhat. (Forsberg & Pursiainen 2003, 9.) Näitä kriisilajeja voidaan jaotella monilla eri periaatteilla. Esimerkiksi Juholin (2001, 230) jaottelee kriisit sisäisiin ja ulkoisiin kriiseihin sen mukaan, keihin kriisi vaikuttaa. Tämä jaottelu voi koskea ”henkilöstöä, johtoa, asiakkaita ja yhteistyökumppaneita, yrityksiä tai yhteisöjä itsessään, toimintaa ja prosesseja, tuotteita ja palveluja, toimialaa yleensä” (Juholin 2001, 230).

Lehtonen (1999, 13) puolestaan jakaa kriisit myös kolmeen tasoon: yhteisötason kriisiksi, yksilötason kriisiksi sekä julkisuustason kriisiksi. Näistä yhteisötason kriisit nimensä mukaisesti vaikuttavat sen yhteisön tai organisaation toimintaa, joissa ne tapahtuvat. Laajimmillaan yhteisötason kriisit voivat koskea koko toimialan oikeutusta tai toiminnan edellytystä (Lehtonen 1999, 13.) Esimerkiksi posti toimialana on ajautunut historiassamme kriisiin vähenevän postinkannon myötä. Postinkanto esimerkiksi lehtien osalta on taantunut samalle tasolle mitä se oli 1950-luvulla. Päällimmäisenä syynä tälle nähdään digitaalisen aikakauden luomat uudet innovaatiot (Posti Group Oyj 2016.) Tästä syystä myös Postin on uudistuttava, jotta se voi taata edellytykset toiminnalleen. Posti Group Oyj:ssä (2016) uudistus tapahtuu muun muassa logistiikkapalveluiden laajentumisena aterioiden ja kauppakassien jakeluun. Lehtosen (1999, 13) mukaan yksilötason kriisi vaikuttaa itse subjektin sisäiseen maailmaan eli henkilön arvoihin, maailmankuvaan tai perusolettamuksiin. Kriisitilanteessa yksilön kyky tehdä rationaalisia päätöksiä heikkenee huomattavasti (Lehtonen 1999, 13). Henkilötason kriisi vaikuttaa näin ollen subjektin elämänhallintaan. Julkisuustason kriisit vaikuttavat nimensä mukaan julkisella tasolla. Nämä kriisit voivat kohdistua joko yksilöön, yhteisöön, tai organisaatioon. Julkisuustason kriisi vaikuttaa siihen julkiseen kuvaan ja keskusteluun, jota yhteiskunta tuottaa. Tämän tason kriisin vaikutuksesta yleinen mielipide jotakin organisaatiota kohtaan voi muuttua hyvinkin radikaalisti, mikä

puolestaan voi pienentää esimerkiksi organisaation tuotteiden tai palveluiden kysyntää, joka näin ollen heikentää organisaation tuloksellisuutta. (Lehtonen 1999, 13.)

Lehtonen (1999, 17) jakaa kriisit myös niiden aiheuttajan perusteella. Yleisimmin kriisit johtuvat joko onnettomuuksista tai luonnonmullistuksista, rikoksista tai vihamielisistä teoista sekä organisaation henkilöstöstä, toimintaympäristöstä tai virheistä johtuvista syistä. Taulukossa 3 erittelen tarkemmin viisi tyypillisintä kriisilajia Lehtosen (1999, 18–19) mukaan.

Taulukko 3. Kriisilajit ja kriisin tuotokset (mukaiillen Lehtonen 1999, 18–19).

Onnettomuus tai luonnonmullistus

- valmiit tuotteet, raaka-aineet, rakennukset, tuotantovälineet, tietojärjestelmät
- henkilöstö menetykset
- pääasiakkaiden menetykset

Rikos tai vihamielinen teko

- sabotaasi, huhupuhe
- kilpailijoiden toiminta

Tapahtuma toimintaympäristössä

- tuotteen kopiointi, tietovuodot, kielteinen julkisuus

Organisaation sisäinen tapahtuma

- sairaustapaukset
- negatiivinen julkinen kuva

Virheet organisaation toiminnassa

- vialliset tuotteet ja huono johtamis- ja viestintäkulttuuri

Juholin (2001, 230–231) mukaan kriisityyppejä voi jaotella sen perusteella ovatko niiden uhat ja vaikutukset aineellisia vai aineettomia. Esimerkiksi ulkoinen informaatiokriisi on uhkana lähinnä aineeton, mutta sen vaikutus näkyy yhtiön tai organisaation tuloksessa,

jolloin vaikutuksesta syntyy aineellinen. Suurvahingot, onnettomuudet ja väkivalta puolestaan ovat aineellisia uhkia, mutta hyvän kriisiviestinnän avulla ne voidaan hoitaa siten, että yhteisölle tai organisaatiolle muodostuvat aineelliset vahingot ovat vähäisiä. (Juholin 2001, 230–231.) Mahdollisia kriisejä ja niiden aiheuttajia pyritään tunnistamaan, jotta niihin on helpompi varautua, mikä puolestaan edistää kriisin aikaista toimintaa. Nämä jaottelut ovat vain esimerkkejä monista eri tavoista pyrkiä tunnistamaan erilaisia kriisilajeja.

Kaikissa kriiseissä viestittäessä tulisi osata viestiä yhdessä organisaation rajoista riippumatta. Tästä lähtökohdasta on syntynyt teema-areena ajattelu. Luoma-aho (2014, 12) tarkoittaa termillä sitä, että onnistunut kriisiviestintä tarvitsee kuuntelemista ja yhdessä toimimista, ei vain tietyn organisaation kontrolloimaa ja suorittamaan viestintää. Pelastusviranomaiset ovat elin, joka tyypillisimmin vastaa kriisinaikaisista toiminnasta, mutta viestinnällisistä näkökulmista katsoen Luoma-ahon (2014, 12) teema-areena ajattelun mukaisesti kriisiviestintä tarvitsisi parhaiten toimiakseen enemmän yhteistyötä muiden tahojen kanssa.

2.4 Kriisijohtaminen

Forsberg ja Pursiainen (2003, 9) määrittävät kriisin tilanteeksi, jossa ”jotakin epäsuotuisaa on jo tapahtunut, mutta jossa on vielä suurempien menetysten vaara.” Tässä tilanteessa kriisijohtaminen nousee avainasemaan. Se, miten kriisiä johdetaan, määrittää pitkälti kuinka kriisi saadaan hallintaan. Taidokkaalla kriisijohtamisella voidaan minimoida mahdollisia kriisin aiheuttamia uhkia esimerkiksi ympäristölle, yhteisön jäsenille ja organisaation maineelle (Forsberg & Pursiainen 2003, 9). Huhtala ja Hakala (2007, 172) huomauttavat, että kriisitilanteen ratkaisu löytyy ”julkisesta toiminnasta ja niistä henkilöistä, jotka ovat kriisissä kyenneet nousemaan toimijoiksi. Yhteiskunnallinen kriisi on myös aina julkinen kriisi demokraattisessa valtiossa (Huhtala & Hakala 2007, 172). Näin on myös tämän tutkimuksen kohteen kohdalla: kirjastot ovat julkisia tiloja, jokaisen kansalaisen vapaita kohtaamispaikkoja, jotka nauttivat korkeaa yhteiskunnallista arvostusta, jolloin niihin kohdistuvat kriisit käsitellään julkisesti.

Kriisijohtaminen voidaan Huhtalan ja Hakalan (2007) mukaan jaotella kolmeen eri vaiheeseen: kriisiin varautumiseen, kriisinaikaiseen toimintaan ja kriisin jälkeiseen toimintaan. Ensimmäisessä vaiheessa on ensisijaisen tärkeää ennakoida mahdollisia kriisejä sekä harjoitella aktiivisesti. Kriisinaikaisessa toiminnassa puolestaan toimitaan itse tilanteessa, jolloin on tärkeintä, että tilannekuva on ajantasainen, sillä kriisitilanne elää koko ajan. (Huhtala & Hakala 2007, 169–171.) Tässä vaiheessa on myöhäistä alkaa lukemaan kriisiviestintäsuunnitelmia tai miettimään työnjakoa. Toiminnan tulee olla automaattista. Tämä jaottelu on samankaltainen, kuin Coombsin (2009, 100) jaottelu kriisiviestinnästä, joka koostuu kolmesta vaiheesta: ennen kriisiä, kriisitilanteessa ja kriisitilanteen jälkeen.

Ensimmäinen vaihe on näin ollen merkittävä: se, kuinka hyvin johtoporras sisäistää kriisiviestintäsuunnitelmat ja harjoitusten opin, määrittää kriisinaikaisen toiminnan onnistumisen. Kriisi on myös elävä tilanne. Siihen vaikuttavat monet ennakoimattomat seikat. Näin ollen kaikkeen ei voida varautua. Onnistunut kriisin aikainen johtamistoiminta hyväksyy tämän ja mukautuu siihen. Huhtalan ja Hakalan (2007, 169–171) esittämän kriisijohtamisen kolmannessa vaiheessa, kriisin jälkeisissä tilanteissa on tärkeää huomioida ne seikat, joissa onnistuttiin ja joissa on parantamisen varaa. Tämä vaihe antaa eväitä varautua paremmin seuraavaan mahdolliseen kriisiin.

Seeck, Lavento ja Hakala (2008, 14) toteavat, että ”kriisijohtamista ja viestintää ei voida erottaa toisistaan”. Esimerkkinä he kertovat, että

Mikäli viestintä epäonnistuu, on myös kriisin johtaminen epäonnistunut. Ajatus, että tiedotus epäonnistui, mutta kriisijohtaminen onnistui, on ongelmallinen. Mikäli hädässä olevat eivät saa tietoa siitä, miten voivat suojella itseään vaaratilanteessa, on kriisijohtamista vaikea kutsua onnistuneeksi. (Seeck, Lavento & Hakala 2008, 14.)

Seeck, Lavento ja Hakala (2008, 16) jatkavat, että ”viestinnän kokonaisvaltaisen ymmärtämisen näkökulmasta viestintään ja johtamiseen kuuluvat organisaation sisäinen tiedonkulku ja viestintä, media ja verkkojulkisuus kokonaisuudessaan sekä erilaisten

yhteistoimintatahojen ja sidosryhmien huomioonottaminen”. Coombsin (1999, 137) mukaan organisaation myötätuntoinen toiminta kriisin aikana kannattaa: tilanteessa, jossa organisaatio antaa kasvonsa kriisinaikaisen työskentelyn asianmukaiseen hoitamiseen, kiinnittää samalla huomion omaan emotionaaliseen käyttäytymiseen. Coombs (1999, 137) näkee tämän edistävän organisaation mainetta ja lisäävän sen kunnioitusta.

Kriisijohtamiseen kuuluu myös viestinnän johtaminen. Siispä siihen pätevät viestinnälliset lähtökohdat. Kuten luvussa 2 kerroin, viestintä yleensä jaotellaan kolmen lähestymistavan mukaan: tiedonsiirroksi, yhteisyyden rakentamiseksi sekä disseminaatioksi. Samoin on kriisijohtamisen laita. Seeck, Lavento ja Hakala (2008, 25) kertovat, että johtaja integroi muut toimijat yhteisen päämäärän saavuttamiseksi juuri viestinnän keinoin. Viestintä toimii näin tiedonsiirtona. Toisaalta johtajan tulee huomioida kriisin aiheuttama yhteisöllisyyden lujittuminen (Seeck, Lavento & Hakala 2008, 25). Viestintä on siis yhteisyyden rakentamista. Kriisijohtamisessa on huomioitava se lähtökohta, mistä viestit lähtevät leviämään: toimintaympäristön kulttuuri on otettava huomioon (Seeck, Lavento & Hakala 2008, 25). Näin ollen viestintä on myös disseminaatiota.

Kriisiviestintä on vain yksi osa kriisin aikaista toimintaa. Kriisiviestintää ei voida erottaa kriisijohtamisesta. Lehtonen (1999, 161) kertoo, että kriisinhoito käynnistyy itse tilanteen huomioimisesta, jota seuraa rinnakkain kaksi tapahtumaa: kriisitoimenpiteiden käynnistys sekä viestinnän käynnistys. Näin ollen johtajalta vaaditaan paljon, sillä hänen tulee huomioida ja hoitaa samanaikaisesti monia toimia. ”Kun kriisin signaalit on tunnistettu, jokin päätöksentekoryhmä ryhtyy muotoilemaan strategiaa tilanteen saattamiseksi hallintaan” (Forsbergin & Pursiaisen 2003,13).

2.5 Kriisinhallinta

Forsbergin ja Pursiaisen (2003, 9) mukaan kriisinhallinnalla tarkoitetaan ennen kaikkea kykyä tehdä tarkoituksenmukaisia päätöksiä. Johdonmukaisuus ja tarkoituksellisuus johtavat kriisinhallintaan (Huhtala & Hakala 2007, 13), joskin Karhu ja Henriksson

(2008, 94) huomauttavat, että kriisi ei pääty itse kriisin aiheuttaneen tilanteen rauhoituttua. Lehtosen (2009, 137) mukaan kriisiviestintä on keskeisimpiä osia kriisinhallinnassa, sillä poikkeusolon synnyttyä ainoastaan sen hoito on mahdollista.

Kriisinhallintastrategia sisältää organisaation kriisinaikaisen johtamissuunnitelman sekä tiedottamissuunnitelman. Kriisinhallintasuunnitelman tavoitteena on kriisivalmiuden ylläpito eli ne tiedot ja taidot, joita tarvitaan kriisinaikaiseen toimintaan. (Lehtonen 1999, 128–129.) Olipa kriisi luonnonmullistusten kaltainen ennakoimaton tapahtuma, tai organisaation huonoista valinnoista tai virheistä johtuva, maineeseen vaikuttava tilanne, sen hoitoon pätevät samat periaatteet. Kriisijohtamisesta kerroin tarkemmin alaluvussa 2.4. Kriisinhallinnan toinen osa, kriisinaikainen tiedotussuunnitelma pitää sisällään ne periaatteet, joilla organisaatio haluaa kriisitiedottamistaan ohjata. Lehtosen (1999, 147) mukaan kriisitiedottamisen tärkeimpiä lähtökohtia ovat jatkuvan tiedotuksen tarpeellisuus kaikille osapuolille, myös sisäisen viestinnän osalta. Kriisitiedottamisen tulee olla aloitteellista sekä vastuullista sekä jatkuvaa: kriisinhoito ei pääty itse kriisitilanteen lauettua. (Lehtonen 1999, 147.)

Kriisejä on monia erilaisia. Luonnonmullistuksen aiheuttama kriisi on näkyvä, ja sen saattaminen hallintaan viestinnän osalta on erilaista, kuin kriisin, joka niin sanotusti kytee organisaation sisällä (Siukosaari 2002, 200). Tätä tapahtumaa Siukosaari (2002, 200–203) kutsuu heikkojen signaalien tunnistamiseksi sekä ympäristöluotaukseksi. Tämä ympäristöluotaus jakaantuu kolmelle tasolle, joista ensimmäinen taso on strateginen luotaus, toinen taso on taktinen luotaus ja kolmas taso on tekninen taso. Strategisella luotauksella tarkoitetaan sitä, että organisaation johdosta ja viestinnästä vastaavat osaavat varautua viestinnällisiin tarpeisiinsa tuntemalla asiakaskuntansa arvot ja asenteet. Kriisitilanteessa tästä on apua organisaation maineen kannalta: asiakaskunta on tuttu, jolloin heidän mielipidekarttaansa on helpompi ennakoida.

Taktisella luotauksella tarkoitetaan itse kriisiviestijän ammattitaitoa. Tämä ammattitaito koostuu muun muassa kyvystä tunnistaa, miten ja millaiset kriisit yleensä leviävät median välityksellä. Ammattitaitoaan kriisiviestijä voi ylläpitää muun muassa seuraamalla päivittäistä uutisvirtaa. Ympäristöluotauksen kolmas taso, tekninen taso puolestaan

tarkoittaa organisaation varautumista kriisien varalle muun muassa kriisiviestintäsuunnitelman ja kriisinhallintasuunnitelman osalta. Tekninen taso painottaa näin ollen niitä toimia, mitä tehdään itse kriisissä ja mihin ne johtavat. (Siukosaari 2002, 201–202.) Tekninen taso on kiinnostunut organisaation sisäisestä osaamisesta ja toimimisesta kun taas ympäristöluotauksen kaksi ensimmäistä tasoa: strategisen- ja taktisen tason mielenkiinto liikkui ympäristön tarkkailussa ja oman toiminnan sopeuttamisesta tähän kenttään. Lisäksi voidaan ajatella ympäristöluotausta jo tutun viestintäajattelun kautta. Kolmas, teknisen tason luotaus on kuin tiedonsiirtoa ja toinen, strateginen taso on kuin yhteisöllisyyden muodostumista. Ensimmäinen, taktinen taso on disseminaation mahdollistamista.

Kriisitilanteessa organisaatio on kovimman paineen alla: Osoittautuvatko kriisiviestintästrategiassa määritetyt toimet oikeiksi? Tietääkö organisaation henkilökunta asemansa, onnistuuko organisaatio toimimaan nopein, aloitteellisin liikkein. Kriisinhallinta on enimmäksään määrin kytköksissä kriisijohtamiseen, sillä ”kriisinhallinta onkin ennen kaikkea kykyä tehdä tarkoituksenmukaisia päätöksiä” (Forsberg & Pursiainen 2003, 9). Karhun ja Henriksson (2008, 94) mukaan ensisijaista kriisin jälkeen on se, että yhteisö havaitsee viestinnässä ilmenneet puutteet, ja korjaa virheet kriisiviestintäprosessissa kouluttamalla yhteisön jäseniä, sillä syyttely ei auta ketään.

2.6 Kriisiviestintää koskeva empiirinen tutkimus

Empiiristä tutkimusta kriisiviestinnästä on tehty paljon muun muassa mediatutkimuksen saralla. Empiirillä tarkoitetaan havaintoperäistä tapaa tutkia havaintoaineistoa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 22). Esimerkkinä kriisiviestinnällisestä empiirisestä tutkimuksesta mainittakoon Friedman, Gorney ja Egolfin (1992) Tsernobylin onnettomuutta käsitellyt tutkimus *Chernobyl coverage: how the US media treated the nuclear industry* (Friedman, Gorney, & Egolf, 1992). Tässä työssä olen käyttänyt lähteenä muun muassa Seecin, Lavennon ja Hakalan tutkimusta *Kriisijohtaminen ja viestintä, tapaus Nokian vesikriisi*, joka edustaa hyvin kotimaista kriisiviestintätutkimusta (Seeck, Lavento & Hakala 2008).

Myös Kellnerin tutkimus *School shootings, crises of masculinities, and media spectacle: some critical perspective* (Kellner, 2012) käsittelee kriisiviestintää koulusurmien saralta. Kotimaista kouluampumisiin liittyvää kriisiviestinnällistä tutkimusta on tehnyt, muun muassa Hakala (2009) tutkimuksessaan *Koulusurmat verkostoyhteiskunnassa. Analyysi Jokelan ja Kauhajoen kriisien viestinnästä*.

Kriisiviestintää kirjastoissa ei ole liemin tutkittu. Tämä vaikutti osaltaan tutkimukseni aiheen valintaan. Väkivaltaa yleisissä kirjastoissa on puolestaan tutkittu jonkin verran. Artikkelissaan McGrath ja Goulding (1996, 4–5) kertovat, että yleisten kirjastojen työntekijät englannissa kokevat työssään väkivaltaa. Tutkimuksessa väkivalta oli määritetty eri väkivallan lajein. Tutkimustuloksista käy ilmi, että verbaalinen väkivaltaa, samoin kuin seksuaalinen ahdistelu, olivat yleisimpiä väkivallanmuotoa. Nämä väkivallan muodot näkyivät myös ”hyväksyttynä osana työnkuvaa”. Niiden koettiin olevat stressaavia, muttei välttämättä aggressiivisia. Tutkimuksesta käy myös ilmi, että kirjastohenkilökunta pitää uhkaavimpana asiakasryhmänä alkoholin ja huumeiden käyttäjiä, ilkeiden harjoittajia ja syrjäytyneitä ihmisiä. (McGrath & Goulding 1996, 5–7.) Kirjasto koetaan yleensä turvalliseksi paikaksi. Yleinen kirjasto on myös kaikille avoin. McGrathin ja Gouldingin (1996, 12) tutkimuksesta ilmenee, että kirjastoon eksyvät helposti emotionaalisesti epävakaita henkilöt, sillä kirjasto on kutsuva paikka: sinne ovat kaikki tervetulleita. Tutkimustuloksista käy ilmi, että yleisten kirjastojen henkilökunta kokee väkivallan uhkaa työskennellessään kirjastossa. Turvallisuutta haluttiin parantaa muun muassa erilaisten turvallisuusharjoitusten, turvatekniikan kuten hälytyspainikkeiden ja valvontakameroiden avulla sekä vartioinnin keinoin. Tutkimuksen päätelmissä korostettiin, että väkivalta ja aggressiivinen käyttäytyminen kirjastoissa on ongelma. (McGrath ja Goulding 1996, 9–12.)

Toinen kiinnostava tutkimus kirjastoissa tapahtuvasta väkivallasta koskee myöskin englannin yleisiä kirjastoja. Tutkimustulokset ovat samansuuntaiset verrattuna McGrathin ja Gouldingin tutkimukseen, joskin Farrugia (2002, 309–310) huomauttaa, että Englannissa on suhteellisen turvallista työskennellä yleisessä kirjastossa verrattuna Yhdysvaltojen yleisiin kirjastoihin, joissa useita työntekijöitä on saanut surmansa väkivaltaisen käytöksen tai yleisiin kirjastoihin kohdistuvien iskujen vuoksi. Farrugian

(2002, 318) mukaan väkivaltaiset kokemukset työpaikalla nousivat esiin tutkittaessa Englannin yleisissä kirjastoissa työskentelevien työturvallisuutta. Väkivaltaa tai sen uhkaa olivat kokeneet monet Englannin yleisten kirjastojen työntekijät lisääntyvässä määrin. Väkivaltaiset tai väkivallan uhan kokemukset eivät olleet sidonnaisia paikkaan, vaan henkilökunnan kokemukset olivat samankaltaisia koko Englannissa. (Farrugian 2002, 318.)

2.7 Yhteenveto ja tarkennetut tutkimuskysymykset

Tässä tutkimuksessa käsitellään kriisiviestintää, jolla tarkoitetaan viestintää, joka tapahtuu poikkeusolojen vallitessa. Teorialuvuissa olen kertonut kriisiviestinnästä, viestinnästä sen laajemmassa merkityksessä ja yhteisöviestinnästä. Erilaiset kriisilajit, kriisijohtaminen sekä kriisinhallinta ovat olleet myös tämän luvun aiheita. Olen käsitellyt näitä aiheita tämän työn näkökulmasta: kriisiviestintä sekä Jyväskylän kaupunginkirjasto – Keski-Suomen maakuntakirjasto toimintaympäristönä ovat luoneet pohjan tässä työssä käyttämäni tietoperustan tarkastelulle.

Coombs (2012, 125) huomauttaa, että viestintä on välttämättömyys kriisin hoitamiseksi. Hän jatkaa riskin uhan luovan informaatiotarpeen (Coombs 2012, 25). Myös Korpiola (2011, 13) korostaa, ettei kriisiviestintä ei ole vain erillinen toiminto, vaan osa organisaation viestintäprosessia, jolloin mahdollisiin kriiseihin on osattava valmistautua myös viestinnän osalta. Näihin tarpeisiin on kehitetty erilaisia viestintästrategioita, jotka on räätälöity organisaation tarpeen ja käyttötarkoituksen mukaan. Nämä suunnitelmat ovat syntyneet muun muassa Coombsin esittämän informaationtarpeen pohjalta. Coombsin (2012, 25) mukaan kriisiviestinnän voi jakaa kahteen osaan, jotka ovat: kriisitiedonhallinta, sekä käyttäytyminen itse kriisitilanteessa. Näin ollen viestintästrategioiden, kriisiviestintäsuunnitelman ja kriisinhallinsuunnitelman tunteminen on osa kriisitiedonhallintaa, joka puolestaan ylläpitää mahdollisuutta kriisitilanteen hyvään hoitoon.

On mielenkiintoista nähdä vastaako Jyväskylän kaupunginkirjasto – Keski-Suomen maakuntakirjaston henkilökunnan näkemys kriisiviestinnästä Shannonin ja Weaverin viestintämallin mukaista yksinkertaista, suoraviivaista ja byrokraattista tiedonsiirtoa vai onko organisaatioon muodostunut omanlaisensa viestintäkulttuuri? Jyväskylän kirjastopuukotus sai myös paljon mediahuomiota, jolloin viestintä kulki disseminaatiolle tyypillisellä tavalla: leviämällä. Vaikuttiko tämä haastateltujen henkilöiden kuvaan Jyväskylän kirjastopuukotuksesta?

Tutkimuskysymyksiä tässä työssä on kolme:

1. Mitä haastateltavat ymmärtävät kriisiviestinnän tarkoittavan?
2. Toteutuvatko kriisiviestinnän vaihemalleissa kuvatut lähtökohdat tutkittavassa organisaatiossa haastateltavien tulkinnan mukaan?
3. Millaisia muutoksia tutkittavassa organisaatiossa on tapahtunut kirjastopuukotuksen jälkeen?

Tutkimuskysymykset kohdistuvat kirjaston henkilökunnan näkemyksiin kriisin määritelmästä muun muassa poikkeustilanteen ja kriisin eroja tarkastelemalla. Käsite kriisiviestintä ja se, mitä organisaation sisäisillä tavoilla varautua poikkeustilanteisiin haastateltavien mielestä tarkoitetaan, muodostavat kriisin määritelmää tarkentavia tutkimuskysymyksiä. Olen muotoillut tutkimuskysymykseni siten, että saisin parhaan mahdollisen kuvan haastateltavien näkemyksestä kyseisiin alueisiin.

Tarkastelen tutkimusaineistoani kahden erilaisen mallin: Coombsin (2009) sekä Reynolds ja Seegerin (2005) luomien mallien avulla. Nämä mallit kuvaavat kriisiviestinnän eri vaiheita. Molemmat esittämistäni malleista antavat hyvän yleiskuvan kriisinaikaisesta toiminnasta. Coombsin (2009, 100) kriisiviestintämalli koostuu kolmesta vaiheesta: ennen kriisiä, kriisitilanteessa ja kriisitilanteen jälkeen. Reynoldsin ja Seegerin (2005, 52) luoma CERC-malli koostuu puolestaan viidestä osa-alueesta. Nämä osa-alueet ovat: 1. ennen kriisiä, 2. kriisitapahtuma, 3. ylläpitovaihe, 4. palauttaminen, 5. arviointivaihe. Näkyykö näiden mallien mukainen ajattelu haastateltavien mielipiteissä kriisiviestinnästä ja kriisin aikaisesta toimimisesta?

Yksi tutkimuksen päätarkoituksista on selvittää Jyväskylän kaupunginkirjasto – Keski-Suomen maakuntakirjastossa 30.1.2013 tapahtuneen kirjastopuukotuksen aikana käynnistyneitä kriisiviestinnällisiä toimenpiteitä. Tutkimuskysymyksieni avulla pyrin saamaan vastauksen siihen, kuinka hyvin kriisiviestintä toteutui viestintästrategian puitteissa. Tutkimuskysymyksieni avulla pyrin saamaan kattavan kuvan siitä, millaisiksi haastateltavat ovat kriisitilanteen kokeneet. Tuntevatko haastateltavat saaneensa tarvittavasti apua tilanteen purkamiseksi työnantajan toimesta? Mielenkiintoista on myös haastateltavien näkemys siitä, miten kriisitilanteessa tulee toimia viestinnän osalta.

Edellä mainittuihin tutkimuskysymyksiin pyrin saamaan vastauksen haastattelujen avulla. Seuraavassa luvussa esittelen tutkimuksen empiirisen totutuksen, jossa käsittelen tutkimuksen tarkoitusta ja käyttämiäni tutkimusmenetelmiä laajemmin.

3 TUTKIMUKSEN EMPIIRINEN TOTEUTUS

Tässä luvussa esittelen tutkimukseni empiirisen toteutuksen. Tällä tarkoitetaan havaintoperäistä tapaa tutkia havaintoaineistoa sekä argumentoida sitä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 22). Tämän tutkimuksen lähestymistapa on kvalitatiivinen. Hirsjärvi ja Hurme (2001, 23) huomauttavat, että kvalitatiivinen tutkimus on vuorovaikutteinen prosessi, jossa ”tutkijatkin ovat mukana luomassa tutkimaansa kohdetta”. Esimerkiksi haastattelutilanteessa haastatteli pyrkii tietoisesti välttämään johdattelua tai vahvistusta, mutta haastattelun tulos on aina yhteistyön tulos. Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on kiinnittää huomio siihen merkitykseen, mikä piilee haastateltavien ajattelun taustalla (Creswell 2009, 175). Kvalitatiivisen tutkimuksen perimmäinen tarkoitus on selittää ja ymmärtää tutkittavaa asiaa, kuten myös tutkittavan tietämystä subjektin luoman merkitystodellisuuden kautta sosiaalisissa ja humaaneissa ongelmissa (Creswell 2009, 232, Tuomi & Sarajärvi 2009, 28, 57).

Tämä tutkimus lukeutuu tapaustutkimuksen piiriin, sillä tutkimuksen mielenkiintona on yksittäinen tapahtuma, Jyväskylän kirjastopuukotus ja sitä seuranneet toimet kriisiviestinnässä (ks. Creswell 2009, 13). Kirjastopuukotus tapahtumana sekä Jyväskylän kaupunginkirjaston henkilökunta ja heidän näkemyksensä kriisiviestinnästä tutkimuksenkohteena, lukevat tutkimukseni tapaustutkimukseksi. Tämä sen vuoksi, että pyrin ilmentämään tutkimukseni kohteen avulla tutkittavaa tapausta (Laine, Bamberg & Jokinen 2007, 10). Kolmas tutkimuskysymykseni on millaisia muutoksia organisaatiossa on tapahtunut kirjastopuukotuksen jälkeen? Tämä tutkimuskysymys sitoo tutkimusta tapaustutkimukseksi, sillä pyrin saamaan haastattelujen avulla vastauksen kirjastopuukotuksesta johtuneisiin muutoksiin organisaation toiminnassa. Staken (1995, 4) mukaan tapaustutkimuksen perimmäinen tarkoitus onkin vastata kysymykseen: mitä voimme oppia tapauksesta? Tähän kysymykseen pyrin vastaamaan Stakea mukaillen tutkimustulokset –osiossa. Häikiön ja Niemenmaan (2006, 45) mukaan tapaustutkimuksessa korostuu toimintaympäristö: tapaustutkimus ei pyri muodostamaan universaaliala tietoa, vaan ilmentämään tutkittavaa tapausta. Näin on myös tämän työn osalta, sillä tutkimuksen tarkoituksena on antaa tietoa kriisiviestinnästä organisaation sisäisenä toimintana Jyväskylän kirjastopuukotuksen aikana.

Jyväskylän kaupunginkirjasto – Keski-Suomen maakuntakirjaston henkilökuntaa sitoo Jyväskylän kaupungin viestintästrategia. Jyväskylän kaupungin viestintästrategiassa (Jyväskylän kaupunki 2013) on määritelty häiriö- ja kriisiviestintä omaksi tehtäväkokonaisuudekseen. Jyväskylän kaupungin viestintää johtaa kaupunginhallitus ja kaupunginjohtaja, joiden alaisuudessa toimivat viestintäjohtajat. Viestinnän ammattilaiset työskentelevät viestintäjohtajien alaisuudessa. Jyväskylän kaupungin viestintävastaavat puolestaan vastaavat kukin oman organisaationsa viestinnällisistä tarpeista. Näiden viestinnästä vastaavien tahojen ja muun kaupungin henkilöstön viestintäyhteistyö on tiivistä ja jatkuvaa. Lisäksi kaupungin viestintä ”pohjautuu kaupungin toimintaa ohjaaviin lakeihin ja säädöksiin, kaupungin omiin sääntöihin, kaupunkistrategiaan sekä kaupungin toiminnan linjauksiin.” (Jyväskylän kaupunki 2013.)

Jyväskylän kaupungin viestintästrategia painottaa, että viestintä on ” sisäisesti ja ulkoisesti avoin, läpinäkyvä ja ennakoiva, vuorovaikutteinen ja ihmisläheinen sekä osallistumista ja vaikuttamista edistävä viestintäkulttuuri kaikessa kaupungin toiminnassa”. Kriisiviestinnän osalta Jyväskylän kaupungin viestintästrategia pitää tavoitteinaan antaa realistista tilannekuvaa ja toimintaohjeita niin asukkaille, kuin mediallekin mahdollisessa kriisitilanteessa. Neuvonta, opastus ja vaikutusten kuvaaminen ovat myös kriisiviestinnällisiä tavoitteita. Keinoja näiden tavoitteiden toteutumiseen viestintästrategiassa ovat mediaviestintä, kaupungin www-sivut, sosiaalinen media, tiedotustilaisuudet ja neuvontapuhelin. (Jyväskylän kaupunki 2013.) Kuten olen aluvussa viestintästrategia tuonut ilmi, viestintästrategia on pääkäsite, joka pitää sisällään organisaation kokonaisvaltaisen viestintäsuunnitelman. Tämän vuoksi on mielenkiintoista nähdä onko kirjaston henkilökunta tietoinen Jyväskylän kaupungin viestintästrategian olemassaolosta sekä sen sisällöstä, sillä se antaa määreet koko Jyväskylän kaupungin viestintään.

Tässä luvussa kuvaan tutkimuksen tarkoituksen, tutkimuksessa käyttämäni aineistonkeruumenetelmät ja tutkimusaineistot. Kerron myös sisällönanalyysistä analyysimenetelmästä. Seuraavaksi käsittelen tapausta Jyväskylän kirjastopuukotus, jonka aluvuissa esittelen muun muassa Jyväskylän kaupunginkirjasto – Keski-Suomen maakuntakirjaston. Olen tutkinut aiemmin kriisiviestintää syksyllä 2015. Tutkimuksessa

haastateltiin viittä Oulun kaupunginkirjasto – maakuntakirjaston työntekijää. Kyseinen tutkimus on tämän tutkimuksen esiaste, sillä olen hyödyntänyt kaiken toimivan sen sisällöstä tähän tutkimukseen.

3.1 Tutkimuksen tarkoitus

Tässä tutkimuksessa käsitellään Jyväskylän kaupunginkirjasto – Keski-Suomen maakuntakirjaston henkilökunnan näkemyksiä kriisiviestinnästä. Tutkimuksen tarkoitus on selvittää, mitä kirjaston henkilökunta ymmärtää kriisiviestinnällä. Kirjastohenkilökunnan ajatukset julkisen sektorin kriisiviestinnänsuunnitelmista ja siitä miten ne toteutuvat käytännössä on myös yksi tutkielman keskeisistä tarkoituksista. Vastauksen näihin kysymyksiin pyrin saamaan teemahaastattelun avulla. Haastattelujen ja niistä muodostettujen tutkimustulosten avulla pyrin vastaamaan kattavasti tutkimuskysymyksiini.

3.2 Tutkimusmenetelmät ja -aineistot

Lähestyn tutkittavaa aihetta kvalitatiivisin menetelmin. Tutkimuksen aineiston keruumenetelmänä puolestaan on teemahaastattelu, jolla tarkoitetaan sitä, että haastattelu on rakennettu teemoittain. Nämä teemat kantavat puolistrukturoitua eli teemahaastattelua. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.) Teemojen sisään on muodostettu tarkentavia kysymyksiä, mutta haastattelut voivat poiketa hieman toisistaan (Creswell 2009, 175–176). Käyttämäni teemahaastattelurunko löytyy tämän työn liitteestä 1. Olen jakanut teemahaastatteluni neljään eri osaan.

Nämä osat ovat:

1. Jyväskylän kirjastopuukotus
2. Ennen kriisiä
3. Kriisitilanteessa
4. Kriisitilanteen jälkeen

Teemahaastatteluni ensimmäisessä osassa, Jyväskylän kirjastopuukotuksessa, aloitin aiheen käsittelyn pyytämällä haastateltavaa kertomaan omin sanoin millaisena hän muistaa Jyväskylän kirjastopuukotuksen. Muina teemahaastattelukysymyksinä tässä osassa toimivat muun muassa seuraavat kysymykset: Olitko yksin töissä työpisteessäsi? Ottiko esimies yhteyttä sinuun heti tapahtuneen jälkeen? Mitä hän sinulle kertoi ja käski tehdä? Jatkuiko työpisteesi toiminta normaalina kirjastopuukotuksen jälkeen? Myös haastateltavan tuntemus siitä, millainen hänen arvio työkyvystään hoitaa työpisteen normaalia toimintaa kirjastopuukotuksen jälkeen, oli tärkeä kysymys työni kannalta.

Ennen kriisiä osassa keskitytään kriisin määritelmään, kriisiviestintäsuunnitelman tekemiseen, sen dokumentointiin ja tallennukseen, sekä kriisiviestintäsuunnitelman tarpeellisuuteen. Teemahaastattelun kysymyksiä tässä osiossa ovat muun muassa: Mitä mielestäsi tarkoitetaan kriisillä? Onko organisaatiossanne varauduttu poikkeustilanteisiin viestinnän osalta? Mikä on kriisiviestintäsuunnitelma? Oletko tietoinen Jyväskylän kaupungin viestintästrategiasta?

Kriisitilanteessa osassa puolestaan pyrin saamaan vastauksia viestintäprosessiin ja tiedon luomiseen vaikuttavista tekijöistä mahdollisissa kriisitilanteissa. Teemahaastattelun kysymyksiä tässä osiossa ovat muun muassa: Kuka tai ketkä organisaatiossanne vastaavat kriisiviestinnästä? Miten itse toimisit viestinnän osalta havaitessasi kriisin? Oletko tietoinen siitä, mitä saat viestiä ja kenelle mahdollisessa kriisitilanteessa?

Kriisitilanteen jälkeen sen purkaminen työyhteisössä on merkityksellisessä asemassa. Haluan tietää, miten kirjastopuukotuksen jälkeen työyhteisössä on käsitelty itse kriisiä. Kriisitilanteen purkaminen työyhteisössä -osiossa teemahaastattelukysymyksiä ovat esimerkiksi: Millaiseksi koit kyseisen tilanteen? Saitko apua työyhteisöstä tilanteen rauettua? Tarjosiko työnantaja mahdollisuutta keskustella tilanteesta?

Teemahaastattelut toteutettiin lokakuussa 2016 Jyväskylän kaupunginkirjasto – Keski Suomen maakuntakirjaston pääkirjastolla. Haastateltavat koostuivat siitä kirjaston henkilökunnasta, jotka: 1. olivat töissä Jyväskylän pääkirjastolla kirjastopuukotuksen

aikana 30.1.2013 klo 18.00 jälkeen ja 2. jotka olivat työsuhteessa Jyväskylän kaupunginkirjasto – Keski Suomen maakuntakirjaston jossain toimipisteessä kirjastopuukotuksen aikana. Haastateltavia on yhteensä kahdeksan. Kaikki haastattelut tallennettiin ja litteroitiin eli muokattiin tekstimuotoon.

Tämä tutkimus lukeutuu tapaustutkimukseksi. Aiempaa yleistä kuvaa tapauksesta muodostin saatavilla olevien artikkelien pohjalta. Tämän työn tutkimusaineisto on saatu teemahaastattelujen avulla. Yhtenä teemahaastattelun tärkeimpänä kysymyksenä tapaustutkimuksen kannalta, oli Jyväskylän kirjastopuukotuksen kuvaus. Sain kahdeksalta haastateltavalta subjektiivisen kuvauksen tapahtuneesta. Nämä kuvaukset auttoivat minua syventämään tietämystäni tutkittavasta tapauksesta. Tapahtuman kuvaus on esitetty tutkimustuloksissa.

3.3 Sisällönanalyysi

Tutkimusaineiston analyysi on merkittävä vaihe. Tässä tutkimuksessa analyysimuotona käytetään teorialähtöistä sisällönanalyysiä, josta Hirsjärvi ja Hurme (2001, 150) käyttävät nimeä ankkuroitu analyysi. Tämä sisällönanalyysin muoto koostuu kolmesta osasta, joita ovat aineiston pelkistäminen, aineiston ryhmittely ja aineiston abstrahointi, eli teoreettisten käsitteiden luominen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108). Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että aineiston litterointivaiheen jälkeen aineiston ulkopuolelle on jätetty kaikki epäolennainen. Seuraavassa vaiheessa pelkistetty aineisto ryhmitellään. Tämän vaiheen tarkoitus on etsiä tehdyistä haastatteluista samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia (Hirsjärvi & Hurme 2001, 150). Teorialähtöisen sisällönanalyysin kolmannessa osassa, aineiston abstrahoinnissa on tarkoituksena etsiä aineistosta se tutkimuksen kannalta oleellinen tieto, jonka avulla on mahdollista muodostaa teoreettiset käsitteet.

Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä teoreettiset käsitteet ovat jo valmiina. Hirsjärvi ja Hurme (2001, 150) huomauttavat, että tutkija tarkastelee tutkimusaineistoa deduktiivisesti oman ajatusmaailmansa pohjalta. Lisäksi teoria ja tutkimusaineisto ovat yhteydessä: tutkimusta tulkitaan ”teoreettisen linssin läpi”. (Creswell 2009, 65.) Tässä

tutkimuksessa teorettinen linssi näkyy ennen kriisiä-, kriisitilanteessa- sekä kriisitilanteen jälkeen -käsitteissä (Coombs 2009) sekä CERC-mallin viidessä kriisiviestinnän osa-alueessa, jotka ovat: 1. ennen kriisiä, 2. kriisitapahtuma, 3. ylläpitovaihe, 4. palauttaminen, 5. arviointivaihe. (Reynolds & Seeger 2005, 44–53.) Näin ollen nämä kaksi mallia toimivat teoreettisena viitekehysenä sisällönanalyysille tässä tutkimuksessa.

Kriisiviestintää on tutkittu aiemmin runsaasti käyttäen metodina sisällönanalyysiä. Muun muassa Huttunen (2014) on tutkinut kriisiviestintää pro gradu -tutkielmassaan, joka käsittelee pelastuslaitosten kriisiviestintää sosiaalisessa mediassa ja Heikkinen (2014) opinnäytetyössään *Ulkoasiainministeriön kriisiviestintä sosiaalisessa mediassa Sandy -myrskyn aikana*. Sisällönanalyysiä on käyttänyt myös Coombs tutkimuksessaan *Information and Compassion in Crisis Responses: A Test of Their Effects* (Coombs 1999). Jyväskylän kaupungin viestintästrategiassa painotetaan viestinnän olevan ”sisäisesti ja ulkoisesti avointa, läpinäkyvää ja ennakoivaa, vuorovaikutteista ja ihmisläheistä (Jyväskylän kaupunki 2013). Näin ollen sosiaalisen median viestintäkanavat tarjoavat myös Jyväskylän kaupungille mahdollisuuden vuorovaikutteisuuden lisäämiseen, myös kriisiviestinnässä.

3.4 Tapaus Jyväskylän kirjastopuukotus

Jyväskylän kirjastopuukotus tapahtui 30.1.2013 Jyväskylän pääkirjaston luentosalissa järjestetyssä *Äärioikeisto Suomessa –Vastarintamiehiä ja metapolitiikkaa* kirjan esittelytilaisuudessa. Kyseisen kirjan ovat kirjoittaneet Li Andersson, Mikael Brunila ja Dan Koivulaakso. Esittelytilaisuudessa heistä paikalla olivat Li Andersson ja Mikael Brunila. (Helsingin sanomat 2013a.) Kirjan esittelytilaisuuden järjestivät Jyväskylän yhteiskunnallinen opisto (JKLDIY) ja Vasemmistonuoret. Tilaisuudessa oli noin 80 osallistujaa. (Kärki, 2013.) Tapahtumat alkoivat hieman kello 18.00 jälkeen, kun luentosaliin pyrki sisään kolme mieshenkilöä, jotka olivat varustautuneet luotiliivein ja pullokassein.

Jyväskylän pääkirjaston vahtimestari huomasi, että tilaisuuteen pyrki epämääräistä väkeä. Huomion tehtyään vahtimestari hälytti paikalle sekä vartiointiliikkeen, että poliisin. Kumpikaan toimija ei ehtinyt paikalle ennen välikohtausta. (Iltalehti 2013.) Tilaisuuteen pyrkineiden miesten pääsy estettiin tilaisuudessa paikalla olleiden tilaisuuden järjestäjien toimesta. Luentosali oli täyttynyt ja muutama tilaisuuden järjestäjistä oli jäänyt salin ulkopuolelle seuraamaan tilannetta. Tämän jälkeen kyseiset miehet aloittivat kahakoinnin nyrkein sekä pullokasseja lyömäaseina käyttäen. Yhdellä miehistä oli mukanaan myös terä-ase, jolla hän puukotti tilaisuuden järjestäjää selkään. Puukotuksen jälkeen tekijät poistuivat paikalta. (Helsingin sanomat 2013a & Kärki 2013.)

Äärioikeisto Suomessa -kirjan esittelytilaisuuksia on järjestetty ja suunniteltu järjestettävän myös muissa kaupungeissa. Joensuussa kirjan esittelytilaisuus järjestettiin tammikuussa 2013, vain mutamaa viikkoa ennen Jyväskylän tapahtumia. Kirjanesittely tapahtuman Facebook seinälle oli kirjoiteltu uhkaavia viestejä Joensuun tilaisuuden jälkeen. Viesteissä muun muassa harkittiin delegaation lähettämistä Jyväskylän tapahtumaan. Uhkaavista viesteistä ilmoitettiin poliisille. (Itä-Suomen ylioppilaslehti Uljas 2016). Jyväskylän yhteiskunnallinen opisto toimi yhtenä Jyväskylän kirjanesittely tilaisuuden järjestäjätahona. Opiston rehtori Irma Hirsjärven mukaan tilaisuudesta oli tehty uhka-arvio, joskaan mitään ei uskottu tapahtuva (Iltalehti 2013).

3.4.1 Yleisötapahtumat ja niiden loukkaus

Kokoontumislain mukaan yleisötilaisuudet ovat: ”yleisölle avoimia huvitilaisuuksia, kilpailuja, näytöksiä ja muita niihin rinnastettavia tilaisuuksia---” (Kokoontumislaki 22.4.1999/530). Kokoontumislain nojalla kirjan esittely- ja keskustelutilaisuudet rinnastetaan yleisötilaisuudeksi. Kokoontumislaisissa säädetään myös, että ”yleisötilaisuuden saa järjestää täysivaltainen henkilö, yhteisö ja säätiö” (Kokoontumislaki 22.4.1999/530). Lisäksi ”yleisötilaisuuden järjestäjän on hankittava järjestämispaikan omistajan tai haltijan suostumus paikan käyttämiseen tilaisuutta varten (Kokoontumislaki 22.4.1999/530). Jyväskylän kaupunginkirjasto – Keski-Suomen

maakuntakirjasto on näin ollen myöntänyt luvan kyseisen tapahtuman järjestämiseksi kirjaston tiloissa.

Kokoontumislaki määrittää myös, että ”yleisen kokouksen ja yleisötilaisuuden järjestäjän on huolehdittava järjestyksen ja turvallisuuden säilymisestä sekä lain noudattamisesta tilaisuudessa” (Kokoontumislaki 22.4.1999/530). Tämä mahdollistaa sen, että järjestäjä voi käyttää yksityisiä turvallisuuspalveluja yleisötapahtumissa järjestyksenvalvojen puitteissa. (Kokoontumislaki 22.4.1999/530.) Näin ollen *Äärioikeisto Suomessa* kirjan esittelytilaisuuden turvallisuudesta lain mukaan vastasivat järjestäjät.

Lisäksi kokoontumislaisissa mainitaan, että ”julkisen vallan on edistettävä kokoontumisvapauden käyttämistä turvaamalla oikeus kokoontua ilman ulkopuolista häiriötä ja luomalla edellytyksiä yleisten kokousten järjestämiselle” (Kokoontumislaki 22.4.1999/530). Tämä näkyy hyvin esimerkiksi siinä, että hieman myöhemmin Kotkassa samaisen kirjan esittelytilaisuuden turvaamiseen osallistui järjestäjän panoksen lisäksi poliisi (Helsingin sanomat 2013b).

Laissa poliittisten toimintavapauksien loukkauksesta puolestaan määritetään seuraavasti: ”joka väkivallalla tai vakavan vaaran toisen hyvinvoinnille käsittävällä uhkauksella estää toista ilmaisemasta mielipidettään yleisistä asioista niitä varten tarkoitetussa tilaisuudessa on tuomittava poliittisten toimintavapauksien loukkaamisesta sakkoon tai vankeuteen enintään kahdeksi vuodeksi--- Yritys on rangaistava.” (Poliittisten toimintavapauksien loukkaaminen 21.4.1995/578.)

Keski-Suomen käräjäoikeus antoi tuomionsa Jyväskylän kirjastopuukotukseen liittyen 14.1.2015, noin kaksi vuotta tapahtuneen jälkeen. Tekijöitä oli syytettynä neljä, joista yksi selvisi pienemmällä sakkorangaistuksella, sillä hän ei käyttänyt minkäänlaista väkivaltaa. Päätekijä, joka myös puukotti yhtä tapahtuman järjestäjää selkään, tuomittiin 1,5 vuoden ehdolliseen vankeusrangaistukseen sekä tuhansien eurojen suuruisiin vahingonkorvaus kuluihin. Muut tekijät tuomittiin sakkorangaistuksiin. (Yle 2015.)

3.4.2 Ääriliikkeet Suomessa

Sisäasiainministeriön tuottamassa Sisäisen turvallisuuden ohjelman- raportissa kuvataan väkivaltaisen ekstremistien tilaa Suomessa. Raportti on julkistettu 17.1.2013, vain muutamaa viikkoa ennen Jyväskylän kirjastopuukotusta. (Sisäasiainministeriö/ Sisäisen turvallisuuden ohjelma 2013.) Väkivaltaisen ekstremismin määritteellä tarkoitetaan:

”Valtavirrasta poikkeava ajattelu, järjestäytymis- ja kokoontumisvapaus sekä sananvapaus ovat demokratian turvaamia perusoikeuksia. Radikaali tai ekstremistinen toiminta nauttii myös näiden vapauksien antamaa suojaa niin kauan, kun toiminta ei ole laitonta eikä se loukkaa muiden yksilöiden ja ryhmien perusoikeuksia. Väkivaltaisen ekstremismin, eli se että väkivaltaa käytetään, se oikeutetaan tai siihen kannustetaan aatemaailmalla perustellen, on lähes aina laitonta... Radikalisoituminen tarkoittaa henkilön aatemaailman muuttumista eri tekijöiden vaikutuksesta mustavalkoisemmaksi. Henkilö voi radikalisoitua osana ryhmää tai erillään muista. Sille on kuitenkin tunnusomaista käsitys oman toiminnan ja maailmankuvan yliveraisuudesta. Tämän johdosta muiden uskontojen, ideologioiden ja aatteiden kannattajat nähdään vähempiarvoisina tai väärauskoisina”. (Sisäasiainministeriö/ Sisäisen turvallisuuden ohjelma 2013.)

Yllä kuvatun ekstremismin määritteeseen raportin mukaan kuuluvat Suomessa (vuonna 2013) äärioikeisto, ääriivasemmisto, ääri-islam sekä yksittäiset toimijat. Kaikkien ryhmittymien liikehdintä Suomessa on vähäistä. Näistä ryhmittymistä äärioikeistolla on oma erillinen järjestö, pienempien ekstremististen ryhmittymien, kuten skinheadien lisäksi. Tämä järjestö kantaa nimeä Suomen vastarintaliike (SVL). (Sisäasiainministeriö/ Sisäisen turvallisuuden ohjelma 2013.) Kyseinen

”järjestö on poliittinen, valtakunnallinen ja hierarkkisesti organisoitunut ja sen tavoitteena on kansallissosialistisen valtion luominen epädemokraattisin keinoin. Se voidaankin määritellä vallankumoukselliseksi ja luonteeltaan militantiksi liikkeeksi. SVL:llä on oma, lehden ja internetsivut käsittävä vaihtoehtomedia, Kansallinen

Vastarinta, jonka kautta järjestö levittää propagandaansa ja hoitaa ulkoista viestintäänsä. SVL:n näkyvä toiminta on ollut toistaiseksi melko vaatimatonta käsittäen lähinnä propagandan jakamiseen liittyviä toimia. Järjestön julkilausuttu tavoite on kuitenkin olla entistä näkyvämpi ja hyökkäävämpi liike, ja se luo aktiivisesti yhteyksiä ulkomaisiin saman mielisiin ryhmiin. SVL on järjestönä suhteellisen pieni, eikä kansallissosialistisen ideologian uskota saavuttavan Suomessa kovinkaan laajaa kannattajakuntaa. Tästä huolimatta SVL on organisoituna, demokratianvastaisena ja militanttina liikkeenä potentiaalisesti vaarallinen. Pienikin joukko asialleen omistautuneita ja suunnitelmalliseen toimintaan sitoutuneita ekstremistejä voi aiheuttaa yhteiskunnallisesti ja paikallisesti merkittäviä turvallisuusuhkia, joista todennäköisimpinä voi pitää eri vähemmistöryhmiin kohdistuvia väkivallantekoja ja heidän vihollisikseen kokemien henkilöiden uhkailua.” (Sisäasiainministeriö/ Sisäisen turvallisuuden ohjelma 2013.)

Suomen vastarintaliike kertoo internet-sivuillaan päätavoitteensa olevan seuraava: ”Vastarintaliike on ottanut tehtäväkseen suojella suomalaista historiaa, kulttuuria ja suomalaista identiteettiä. Taistelemme kulttuurien ja kansojen sekoittamista vastaan sekä vaalimme pohjoismaista verenperintöä”. (Kansallinen Vastarinta 2016.) Järjestö on määrittänyt seitsemän päätavoitetta, jotka ovat: 1. Voima olkoon aseemme, 2. Suomen kansan suojele, 3. Taistelu monikulttuurisuutta vastaan, 4. Kansallisen hallituksen perustaminen, 5. Muukalaisten palauttaminen, 6. Euroopan unionista vetäytyminen sekä 7. Pohjoismaisen valtakunnan julkistaminen. (Kansallinen Vastarinta 2016.)

3.4.3 Kirjastopuukotuksen jälkeen

Li Andersson kiittää vuolaasti paikallisia toimijoita tilaisuuden järjestelyistä: ”Olemme tosi kiitollisia siitä, että turvallisuusjärjestelyt oli hoidettu erittäin hyvin ja järkkärit onnistuivat estämään sen, että tyypit olisivat päässeet saliin, jossa oli 80 ihmistä suljetussa tilassa kuuntelemaan luentoa”. Andersson myös huomauttaa, että kyse oli kirjastossa

järjestetystä kirjan esittely- ja keskustelutilaisuudesta, ei ääriivasemmistolaisesta tilaisuudesta. (Kärki, 2013.)

Jyväskylän kaupunginjohtaja Markku Andersson puolestaan on tyytyväinen pääkirjastolla työskennelleiden työntekijöiden toimintaan kirjastopuukotuksen aikana. Hän sanoo, että kirjaston henkilökunta toimi esimerkillisesti ja turvallisuussuunnitelman ohjeiden mukaisesti. Kaupunginjohtaja myös lupaa, että tapahtuma tullaan käymään läpi. Kaupungin turvallisuusohjeita ja toimia tullaan myös arvioimaan uudelleen. (Yle uutiset 2013.)

Kirjasto on kaikille avoin tila. Jyväskylän kaupunginjohtaja Anderssonin mukaan ” On tärkeää, että voimme tarjota turvallisia ja kaikille avoimia tiloja. Kirjasto on tyypillinen yhteinen kohtaamispaikka”. (Yle uutiset 2013.) Samoilla linjoilla on yksi Jyväskylän kirjanesittelytilaisuuden järjestäjätahon, Jyväskylän yhteiskunnallisen opiston rehtori Irma Hirsjärvi. Hänen mukaansa ”kirjasto on sananvapauden sydän. Kun kirjastoon hyökätään, pitää huolehtia siitä, että tilanteeseen ei alistuta. Kirjaston pitää olla yhteiskunnallisen keskustelun paikka”. (Kärki 2013.)

3.4.4 Jyväskylän kaupunginkirjasto

Jyväskylän kaupunginkirjasto – Keski-Suomen maakuntakirjaston alkuvaiheena voidaan pitää vuotta 1863, jolloin tohtori Wolmar Schildt-Kilpinen lahjoitti ensimmäisen kirjan kirjastoa varten. Perustamisvuonna lainattavia niteitä kirjastossa oli vain muutamia, mutta jo vuonna 1875 lainattavana oli 340 kirjaa. (Alanen, 2008). Vuosisadan lopussa julkinen kirjasto sai kaupunginvaltuustolta rahoitusta, jotka käytettiin uusien kirjojen hankintaan. Kirjaston lainamäärät nousivat, mutta menestystä varjosti kirjaston alituinen muuttaminen useista yksityishenkilöiden tiloista toisiin. (Jyväskylän kaupunki, 2016a.) Ensimmäinen varsinainen kirjastorakennus sai tilansa upouudesta kunnallistalosta vuonna 1899. Samaista vuotta voidaan pitää myös merkityksellisenä, koska jatkuva uusien kirjojen hankinta, sekä ohjesäännöt, astuivat voimaan. (Jyväskylän kaupunki, 2016a.)

Jyväskylän kaupungin kasvaessa myös kirjastonkäyttö kasvoi suuresti. Uusi kirjastorakennus Vapaudenkadulla avasi ovensa asiakkaille vuonna 1980. (Alanen, 2008.) Pääkirjaston lisäksi Jyväskylässä toimii nykyisin myös 12 lähikirjastoa. Jyväskylän kaupunginkirjasto – Keski-Suomen maakuntakirjastoon kuuluu myös yksi laitoskirjasto Keski-Suomen keskussairaalassa sekä kolme kirjastoautoa (Jyväskylän kaupunki, 2016b.)

Kirjastonkäyttö Jyväskylässä on runsasta. Vuonna 2013 kirjastokäyntejä Jyväskylän kaupunginkirjasto – Keski Suomen maakuntakirjastoon kertyi yhteensä 1 109 578 kappaletta. Asukasta kohden tämä tarkoittaa 8,31 kirjastokäyntiä vuodessa. Samaisen vuoden kokoelmamäärä oli yhteensä 897 700 kappaletta. Lainoja Jyväskylän kaupunginkirjaston eri toimipisteissä vuonna 2013 tehtiin yhteensä 2 790 163 kappaletta. Asukasta kohden tämä tarkoittaa, että 20,9 % asukkaista lainaa. (Jyväskylä kaupunginkirjasto- Keski Suomen maakuntakirjasto, 2013.) Koko maassa vastaava lainausprosenttiluku oli samaisena vuonna 16,76 (Kirjastot.fi, 2013, Suomen yleisten kirjastojen tilastot.)

4 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa sen alalukuineen käsittelen saamiani tutkimustuloksia. Nämä tutkimustulokset olen muodostanut sisällönanalyysin keinoin haastatteluista, jotka suoritin Jyväskylän kaupunginkirjasto – Keski-Suomen maakuntakirjaston henkilökunnalle lokakuussa 2016. Haastattelin kahdeksaa Jyväskylän kaupunginkirjasto – Keski-Suomen maakuntakirjastossa tai Jyväskylän pääkirjaston tiloissa työskentelevää henkilöä. Iältään haastateltavat olivat 32–60 vuoden ikäisiä. Kolme haastateltavista oli miehiä ja viisi naisia. Koulutustausta haastateltavilla vaihteli suuresti: peruskoulusta ylempään korkeakoulututkintoon, minkä mukaisesti myös työnimekkeet vaihtelivat. Haastateltavat olivat työskennelleet Jyväskylän kaupunginkirjastossa viidestä vuodesta 35:een vuoteen.

Haastateltavien näkemyksen mukaan kriisiviestintä on: poikkeusoloissa tapahtuvaa sekä ulkoista että sisäistä viestintää ja tiedottamista. Kriisiviestintä oli kaikkien haastateltavien mielestä myös lähinnä kirjastonjohdon työtä, jolloin haastatteluista huomasii kriisiviestinnän ja kriisiviestintäsuunnitelman tuntuvan haastateltavien mielestä kaukaisilta asioilta. Haastateltavat tiesivät pelastussuunnitelman sisältävän viestinnällisiä seikkoja, mikä kävi ilmi jokaisesta haastattelusta. Haastateltavat ymmärsivät tällä kriisiviestintäsuunnitelmalla ennakkointia sekä varautumista niihin oloihin, joissa itse kriisitilanne on päällä. Yhden haastateltavan vastaus kysymykseen *Mitä ymmärrät kriisiviestinnällä?* kuvaa hyvin kaikkien haastateltavien kuvaa kriisiviestinnästä: ”...et siinä tilanteessa sitten viestit kulkee ja miten ihmiset on sitten tietosia, et mitä tapahtuu ja ehkä siihen kuuluu sit se jälkipuintiki: käymällä läpi viestit ja tapahtuma ja tekemällä parannusehdotuksia, niin.” (H6.)

Haastateltavat tunsivat hyvin muun muassa pelastussuunnitelman ja toiminnan uhkaavien asiakkaiden kanssa. Turvallisuusajattelu kumpusi haastateltavien vastauksista päällimmäisenä huomiona, mutta itse viestintä (pois lukien tiedottaminen välittömän vaaran uhatessa sekä kuka saa viestiä ja mitä) oli haastateltavien mielestä kirjastonjohdon päävastuulla, ja johdon tulee delegoida tarpeen mukaan toimia myös muille työntekijöille.

4.1 Jyväskylän kirjastopuukotus

Jyväskylän kirjastopuukotus niin tapahtumankuvana, kuin subjektiivisena kokemuksena vaihteli jokaisen haastateltavan työnkuvan, työpisteen ja varsinkin työpisteen sijainnin mukaan. Haastateltavista kuusi oli töissä Jyväskylän pääkirjastossa kirjastopuukotuksen aikana keskiviikkona 30.1.2013 klo 18.00. Kaksi haastateltavaa oli poistunut jo työpaikaltaan kyseisenä päivänä. Haastateltavista yksi näki tapahtumankulun kokonaisuudessaan ja toinen henkilö suurelta osin. Loput paikalla olleista haastatelluista henkilöistä näkivät vain osia tapahtumista. Taulukossa 4 on kuvattu olivatko haastateltavat töissä kirjastopuukotuksen aikana 30.1.2013 klo 18.00 sekä mistä tai keneltä kuulivat kirjastopuukotuksesta ensimmäistä kertaa:

Taulukko 4. Haastateltavien olin paikka kirjastopuukotuksen aikana.

| | Olitko töissä kirjastopuukotuksen aikana? | Mistä/keneltä kuulit kirjastopuukotuksesta ensimmäistä kertaa? |
|-----------|--|---|
| H1 | Kyllä | Asiakkaalta |
| H2 | Kyllä | Näki tilanteen |
| H3 | Kyllä | Tiedotusvälineiltä |
| H4 | Ei | Tiedotusvälineiltä |
| H5 | Kyllä | Kollegalta |
| H6 | Kyllä | Näki tilanteen |
| H7 | Ei | Tiedotusvälineiltä ja sosiaalisesta mediasta |
| H8 | Kyllä | Kollegalta |

Kaksi tilanteen nähnyttä haastateltavaa alkoivat toimia tilanteen hoitamiseksi. Heidän työpisteensä sijaitsi lähimpänä tapahtuma-aluetta. Mitä kauempana työpisteen sijainti oli tapahtuma-alueesta, sitä vähemmän siellä tiedettiin tapahtuneesta:

”Ei se oikeestaan sinne kauheesti näkyny eikä paljoa kuulunukkaan, jotain sellasta hälyä kuulu vähän niinkö tuolta alhaalta. Tuo portaikko on silleen avoin, niin äänet sieltä vähän kuitenkin kantautuu, mut ei se nyt silleen kiinnittäny erityisesti huomiota. Sitte siihen tuli joku asiakas vähän myöhemmin joka kommentoi, että sielä jottain tapahtunu tai tapahtumassa ja sielä oli ambulanssia tuola alhaala ja sitte mie lähin sitä ihan kattomaan sinne ko sielä ollaan kans, sielä ekassa kerroksessa, ihan yksin töissä sielä lehtilukusalissa, että mitä sikäläiselle työkaverille kuuluu, että onhan se sielä ihan kunnossa. Mutta se oli siinä vaiheessa jo ihan ohi se tilanne. En silleen varsinaisesti nähny enkä kuullu mitään koko tapauksesta. Hälyä kuulu tavallista enemmän, mutta se ei oo mitenkään epätavallista jos on joku tilaisuus, etten kiinnittäny suuremmasti huomiota siihen.” (H1)

Vastauksesta ilmenee, että tapahtumahetkellä kirjaston tiloissa oli normaalia äänekkäämpää, joskaan ei niin äänekästä, että se olisi kiinnittänyt suuremmin huomiota kirjaston ylimmissä kerroksissa.

Yksi haastateltava kertoi menneensä toisen kerroksen portaisiin katsomaan, että mitä alakerrassa tapahtuu, hän huomasi, että tilanne poikkeaa normaalioloista.

“Kun oli hiljaseempaa, niin menin siihen portaiden päähän kattomaan, et mitä sielä sitte tapahtuu, et onko kaikki lasit menny rikki, niin sit huomasinki, että sielä meni pamppujen kans niitä peräkanaa, meni ulko-ovellet nuoria miehiä. Ja mä säikähdin, et mitä ihmettä, ja tuln takas sieltä, et eipäs tuonne kannata mennäkkään. Sit siinä... mää en nyt oikein muista, mutta ei menny kauakaan niin siinä rupes sitte puhelimet piriseen jostain Iltasanomista ja Keski-suomalaisesta soitettiin, ja sanoin, et meän kirjastotoimenjohtajalta voi kysyä. Ja sitte siinä jollekin tuli mieleen, et pitäs varmaan ilmottaa kirjastotoimenjohtajalle, että täällä on tämmöstä tapahtumassa ja me soitettiin heti.” (H3)

Vastauksesta ilmenee, että haastateltava kuuli poikkeavan äänet, meni katsomaan tilannetta ja näki osan tapahtumista. Haastateltava oli palannut työpisteelleen, johon

saapui puheluja tiedotusvälineiltä. Näin ollen haastateltava näki osan tapahtumista, mutta kuuli niistä ensimmäisen kerran tiedotusvälineiltä puhelimitse.

Yksi haastateltavista (H2) kertoi kiinnittäneensä huomionsa erikoisesti pukeutuneeseen nuorempaan väestöön, joita alkoi kokoontua kirjaston ala-aulaan. Haastateltavan (H2) mukaan huomiota herättänyttä väestöä saapui paikalle koko ajan enemmän. Kellon ollessa noin 17.50, yksi tilaisuuden järjestäjätahon paikalla ollut henkilö kertoi haastateltavalle (H2) uskovansa, ettei tilaisuudessa tule tapahtumaan mitään, mutta heidän järjestämässään samankaltaisessa tilaisuudessa Oulussa oli tapahtunut kaasuisku. Järjestäjätaho oli tunnistanut ala-aulaan kokoontuneesta väestöstä paikallisen aktiivin. Lähimmän kollegan työpisteeltä haastateltava (H2) oli pyytänyt soittamaan vartioimisliikkeen paikalle. Haastateltava (H2) oli siirtynyt toiseen työpisteeseen, mistä hän oli soittanut hätäkeskukseen. Puhelun loputtua kului muutama minuutti, jonka jälkeen ala-aulassa oli alkanut nujakka. Haastateltava (H2) oli uudestaan yhteydessä hätäkeskukseen. Haastateltavan (H2) kertoi, että nujakoineet ihmiset olivat poistuneet paikalta ja myöhemmin poliisi sekä ensihoito olivat saapuneet paikalle. Haastateltava (H2) oli rajannut tiloja sekä opastanut asiakkaita. Tässä vaiheessa haastateltavan (H2) mukaan tiedotusvälineet alkoivat ottaa yhteyttä kirjaston eri toimipisteisiin.

Yksi haastateltavista (H3) kuuli lasin rikkoutumisen ääniä ja kävi toisen kerroksen portaikossa katsomassa tilannetta, jolloin hän näki väkeä huitomassa pamppuja kerrosta alempana, ala-aulassa. Haastateltava palasi työpisteelleen, ja kertoi, että tiedotusvälineet olivat ottaneet haastateltavan työpisteelle yhteyttä puhelimitse. Samoin kävi toisessa työpisteessä työskennelleelle haastateltavalle (H8): hän kertoi havahtuneensa lasin rikkoutumisen ääniin ja huutoihin. Haastateltava kertoi myös nähneensä tilanteessa nujakoineiden henkilöiden juoksentelua, mutta palanneen työpisteelleen ja jatkaen työskentelyään normaalisti.

Kolmaskin haastateltava (H5) oli kiinnittänyt huomiota erikoisesti pukeutuneeseen, ala-aulaan kokoontuneeseen seurueeseen, mutta ei ehtinyt asiaa sen enempää miettiä, sillä työpisteen työtehtävät kiinnittivät haastateltavan huomion. Sama haastateltava oli havahtunut myös lasin rikkoutumisen ääneen ja nähnyt muutaman henkilön tappelevan.

Eräs tapahtumassa mukana ollut henkilö pyysi haastateltavaa soittamaan ambulanssin, sillä yhtä henkilöä oli puukotettu. Haastateltava (H5) oli käynyt katsomassa puukotetun vointia, soittanut hätäkeskukseen, joka oli ollut varattuna. Haastateltava (H5) oli saanut hätäkeskukseen yhteyden muutaman minuutin kuluttua. Tämän jälkeen haastateltava oli sitonut puukotetun henkilön haavan yhdessä kollegan kanssa. Poliisin tullessa paikalle haastateltava (H5) kertoi tilanteen rauhoittuneen, jonka jälkeen asiakkaat ja tiedotusvälineiden edustajat olivat käyneet työpisteellä kysymässä tapahtuneesta. Kaikki kirjastopuukotuksen aikana työskennelleet haastateltavat kertoivat, että kirjasto suljettiin normaaliin tapaan ja henkilökunta poistui paikalta.

Kirjastopuukotuksen tapahtuma-aika oli keskiviikko 30.1.2013 klo 18.00. Tämän vuoksi esimiehiä ei ollut paikalla. Haastatteluista kävi ilmi, että esimiestä ensimmäisenä tavoittanut henkilö ei saanut kirjastotoimenjohtajaa kiinni. ”Saman illan aikana hänet kyllä saatiin sitte kiinni, ainakin kahestaki eri paikasta.” (H2) Yksi haastatteluista sai esimiehen kiinni henkilökohtaisesta puhelimesta ja kertoi sen, mitä tiesi, joskaan varmaa tietoa hänellä ei ollut antaa, koska kuuli puhelimen välityksellä tapahtuneesta tiedotusvälineiltä ja kollegoilta, joiden kanssa oli keskustellut tilanteesta. Kukaan muu haastateltava ei ottanut yhteyttä esimieheen, koska he tiesivät kollegan jo niin tehneen.

Kaksi haastateltavaa toimi kirjastopuukotuksen aikana oman toimensa lisäksi myös muissa tehtävissä joita tapahtuma edellytti. Varsinkin pääkirjastolla työskennellyt vahtimestari oli hyvin työllistetty tapahtuma-aikana. Nämä kaksi henkilöä toimivat oma-aloitteisesti tilanteen edellyttämällä tavalla, pyrkien tilanteen rauhoittamiseen ja asiakkaiden turvallisuuden takaamiseen. Muut neljä haastateltavaa työskentelivät normaalisti työpisteensä vaatimissa töissä. Haastatteluista kävi ilmi, että ilta oli kirjastonkäyttäjien puolesta tavanomaista hiljaisempi, joskin tiedotusvälineiden puhelinkyselyt työllistivät.

4.2 Kriisiviestintään valmistautuminen ennen kriisiä

Tässä luvussa käsitellään haastatteluissa ilmenneitä määritelmiä poikkeustilanteesta, kriisistä ja kriisiviestinnästä. Kriisiviestintäsuunnitelma ja haastateltavien näkemykset organisaation toimista varautua erilaisiin poikkeustilanteisiin myös viestinnän osalta on myös tämän luvun aiheena. Haastateltavat osasivat määritellä poikkeustilanteen hyvin. Kaikki haastateltavat kokivat poikkeustilanteisiin lukeutuvan uhkaavat tilanteet, kuten häiriköivät asiakkaat ja tulipalon. ”No varmaan semmonen joka aiheuttaa epäjärjestystä siihen päivittäiseen, tai siihen tavalliseen toimintaan jollakin uhkaavalla tai ikävällä tavalla.” (H8.) Kyseisen haastateltavan näkemys poikkeustilanteesta kuvasi hyvin kaikkien haastateltavien näkemyksiä poikkeustilanteesta. Yhden haastateltavan näkemyksissä ilmeni poikkeustilanne juuri kirjastotyön osalta: kirjastojärjestelmän kaatuminen nähtiin vakavana poikkeustilanteena, sillä silloin ei voi tehdä töitä normaalisti.

”No poikkeustilanne on, siis kai se lähinnä sitä, että on joku konkreettinen vaaratilanne. Et se nyt ensimmäisenä tulee mieleen. Tietysti poikkeustilanne voi olla vaikka että sähkötkä katkee ja onhan seki et kirjastojärjestelmä kaatuu, niitä on monenlaisia. Tässä isossa talossa voi olla tietysti monenlaisia poikkeustilanteita: tulipalo, mutta ehkä se yleisin meillä on sellanen, että asiakkaat alkaa riehumaan. Niitähän on sattunu.” (H6)

Kaikista haastatteluista ilmeni, että poikkeustila vaatii aina toimenpiteitä korjaantuakseen. Haastateltavien mukaan kirjastossa on varauduttu mahdollisiin poikkeustilanteisiin muun muassa turvallisuuskoulutusten, pelastussuunnitelmien ja avoimen keskustelun kautta. Pelastussuunnitelma mainittiin neljässä haastattelussa, pelastautumishjeet yhdessä haastattelussa ja kriisinhallintakaavio yhdessä haastattelussa. Pelastautumisharjoitukset mainittiin kahdessa haastattelussa. Yhdestä haastattelusta nousi ilmi pelastautumisharjoitusten ja niistä puhumisen puute kysyttäessä *Onko organisaatiossanne varauduttu poikkeustilanteisiin:* ”On, meilä, on kyllä pelastussuunnitelmat jokaisessa toimipisteessä. Et kyllä täytyy sanoa, et on jollakin tapaa ainakin.” (H8)

Kriisin määrittelyssä nousi esiin kaksi tärkeää seikkaa: kaikkien haastateltavien mukaan kriisi on aina negatiivinen tapahtuma ja se vaikuttaa emotionaalisesti. Jokaisesta haastattelusta ilmeni, että kriisitilanne nähtiin astetta vakavampana tilanteena poikkeustilaan nähden. Tämä ero näkyy hyvin seuraavassa vastauksessa:

”Ehkä kriisistä voi sanoa, että se on sitte jo vakavampi tilanne poikkeustilaan nähden. Meilä on ollu tässä näitä teräaseihmisiä, mutta kun sitä ei oo käytetty, ei oo koettu sitä sillai. He ei oo näyttäny sitä sillai, että uhkais, niin mä en kato sitä kriisiks vai poikkeevaks tilanteeks.” (H2)

Kriisiviestintä puolestaan ymmärrettiin tiedottamisen kaltaisena toimintona. ”Siitä informoiaan asiaa ulospäin, siihen yhteisöön ketä se koskeen. Varsinkin se, keitä se koskee, ja tottakai talon ulkopuolelle, medialle ja muulle. Riippuen asiasta, että kuinka laajalle siitä pitää viestiä.” (H5) Kriisiviestinnän työnjako oli kaikkien haastateltavien mielestä selkeä. Tätä kuvaa hyvin seuraava vastaus:

”Jos tulee tämmönen poikkeustilanne, tulee tiedottaa asiakkaille, että kirjasto on suljettu poikkeuksellisesti tai jotain vastaavaa. Ja tosiaan meilä mennään tuolta ylempien tahojen kautta, että jos kirjasto joudutaan sulkemaan, otetaan yhteyttä kirjastotoimenjohtajalle, ja se tekee päätökset, ja mediaviestit lähtee sitte sitä kautta. Itte laitetaan vaan ovet lukkoon ja lappu ovelle että kirjasto suljettu tilapäisesti.” (H1)

Poikkeustilan käsitteen kaikki haastateltavat osasivat määritellä hyvin. Mitä tutumpi käsite oli, sitä helpommin se osattiin kertoa: muun muassa kriisin käsite oli jo hieman vaikeampi poikkeustilaan verraten. Kriisiviestintäsuunnitelma puolestaan sekoitettiin pelastussuunnitelmaan ja sen olemassaolosta ei oltu aluksi varmoja. Kriisiviestintäsuunnitelmasta käsitteenä ilmeni kaikissa haastatteluissa epävarmuutta, mutta sen sisältö osattiin kuvata. Kaikista haastatteluista myös ilmeni, että tietoa kriisiviestintäsuunnitelman olemassaolosta ja tekijästä ei tiedetty. Kolme haastateltavaa arveli kriisiviestintäsuunnitelman olevan osa pelastussuunnitelmaa ja yksi haastateltava puolestaan oli täysin varma asiasta. Kolme haastateltavaa arveli kriisiviestintäsuunnitelman olevan oma suunnitelmansa, joka on luettavissa Jyväskylän

kaupungin verkkosivuilta. Yksi haastateltava ei osannut vastata kysymykseen. Kaikista vastauksista kuvastuu suuri epävarmuus.

Haastateltavien näkemyksestä käsitteiden määrittelyssä huomaa, että poikkeustila, kriisi ja kriisiviestintä olivat tuttuja, mutteivät jokapäiväisiä tapahtumia. Työnantajaan sekä työyhteisöön luotetaan turvallisen työilmapiirin luomisessa. Haastateltavat ymmärsivät kriisiviestintäsuunnitelman merkitsevän ennakointia sekä varautumista niihin oloihin, joissa itse kriisitilanne on päällä. Kriisiviestintä oli kaikkien haastateltavien mielestä lähinnä kirjastonjohdon työtä sekä sisäisenä että ulkoisena viestintänä. Kaikki haastateltavat kokivat kriisiviestintäsuunnitelman olemassaolon tarpeelliseksi muun muassa sen vuoksi, että viestintä kulkeutuu joka tasolle suunnitellusti sekä vastuunjaon kannalta. ”Kyllä se on. Sitte ko semmonen poikkeustilanne tulee, niin on hyvä, että on joku ohje mistä voi ruveta kattoon, että mitä pitikään tehdä.” (H1)

Huhtala ja Hakala (2007, 169–171) huomauttavat, että kriisinaikaisessa toiminnassa on tärkeintä, että tilannekuva on ajantasainen, sillä kriisitilanne elää koko ajan. Tässä vaiheessa on myöhäistä alkaa lukemaan kriisiviestintäsuunnitelmia tai miettimään työnjakoa, vaan toiminnan tulee olla automaattista. Osasta haastatteluista ilmeni, että toiminta ei välttämättä ole automaattista, sillä sen avuksi tarvitaan ohjeistusta. Ohjeistuksessa puolestaan ongelmallista oli, ettei niiden varmaa nimeä ja sisältöä tiedetty, eli ei tiedetä mitä ohjeistusta lähdetään etsimään. Osa haastateltavista ei myöskään varmuudella tiennyt ohjeistuksen säilytyspaikkaa.

4.3 Kriisiviestintä itse kriisitilanteessa

Tässä luvussa käsitellään sitä, kuka tai ketkä vastaavat kriisiviestinnästä kriisin tapahtumahetkellä. Haastateltavien näkemykset kriisitilanteessa toimimisesta viestinnän osalta kertovat sen, että itse kriisitilanteessa kriisin luonne määrittää niitä toimia, johon työntekijät ryhtyvät. Suurin osa haastateltavista koki olevansa kriisitilanteessa itse vastuussa. Haastatteluista ilmenee, että tilannetta hoidetaan pelastussuunnitelman antamien ohjeiden mukaisesti ja tilanteesta riippuen, paikalle hälytetään vartija sekä

viranomaiset. Esimiehelle on myös ilmoitettava tapahtuneesta. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että kirjastonjohto on päävastuussa kriisiviestinnästä.

Taulukko 5. Haastateltavien näkemys siitä, kuka tai ketkä organisaatiossa vastaavat kriisiviestinnästä sekä siitä, mitä ja kenelle haastateltavat saavat viestiä mahdollisessa kriisitilanteessa?

| | <i>Kuka/ ketkä organisaatiossanne vastaavat kriisiviestinnästä?</i> | <i>Oletko tietoinen siitä, mitä saat viestiä ja kenelle mahdollisessa kriisitilanteessa?</i> |
|-----------|---|--|
| H1 | Kirjastossa tiedottaja ja kirjastotoimenjohtaja → hierarkinen järjestys kaupungin organisaatiossa | Kollegoille ja paikalla oleville asiakkaille, medialle ei anneta mitään lausuntoja |
| H2 | Haastateltavalla on tarkka tieto (nimetyt henkilöt) siitä kuka vastaa kriisiviestinnässä milläkin tasolla | Viranomaisille, kirjastotoimenjohtaja viestii median kanssa |
| H3 | Kirjastotoimenjohtaja | Kollegoille, medialla ei anneta lausuntoja |
| H4 | Kirjaston esimiehet | Ei selkeää kuvaa: ”itelä on semmonen olo, että parempi kun ei hirveesti sano mitään, et antaa vastuuta sit ylemmäs.” |
| H5 | Esimiehet | Kirjastotoimenjohtava viestii ulkopuolelle |
| H6 | Kirjastotoimenjohtaja ja tiedottaja, tilanteessa paikalla oleva henkilöstö | Paikalla oleville asiakkaille ja kollegoille, medialla ei anneta lausuntoja |
| H7 | Tiedottaja ja kirjastotoimenjohtaja tai apulaisjohtaja, tilanteessa paikalla oleva henkilöstö | Paikalla oleville asiakkaille voi kertoa tapahtuneen ilman spekulointia |
| H8 | Esimies/johtaja | Paikalla oleville asiakkaille ja kollegoille, medialla ei anneta lausuntoja |

Taulukosta 5 ilmenee, että kriisiviestintä on esimiesasemassa olevan henkilön työtä. Viisi haastateltavaa mainitsi erikseen, että medialle ei anneta lausuntoja. Kaikista haastatteluista kävi ilmi, että vastuuta siirretään viestinnän osalta ylöspäin: kerrotaan vain minimimäärä tietoa paikalla oleville asiakkaille. Yhdestä haastattelusta kävi ilmi, ettei asia ole kuitenkaan näin yksiselitteinen, vaikka annetut ohjeistukset ovat tiedossa. Tämä näkyy hyvin kysyttäessä sitä, oletko tietoinen siitä, mitä saat viestiä ja kenelle mahdollisessa kriisitilanteessa.

”Ei se ihan selvää kyllä oo. Sitte seki tuntuu vähän hölmöltä, niinkö siinä puukotustapauksessa, et jos mä oisin sanonu: en sano mitään, en sano mitään. Niin sehän se ois ollu niinkö hirveän epäilyttävää mun mielestä, vaikka on ohjeistettu, että ei saa antaa lausuntoja medialle. Kyllä mä nyt jotakin sanoin ja tuota, lähinnä nyt siltä kannalta, että asiat on nyt niinkö ok, että ei mitään hätää. Nyt ollaan vain ja jatketaan samaan malliin kirjaston aukipitämistä. Mun mielestä siinä ei oo eroa mitä saa sanoa sisälle ja ulos kun ne toimittajatkin on niitä asiakkaita kun ne siinä samassa tilassa on. Ei voi sanoa eritavalla eri ihmisille. Sitten on eri asia jos toimittaja soittaa ja varta vasten jotain juttua varten kysyy jotain, niin se on varmaan eri asia---

” (H6)

Työpaikan sisäinen viestintä puolestaan on haastateltavien mukaan vapaata. Haastatteluista ilmenee, että tapahtumahetkellä Jyväskylän pääkirjastossa työskennellyttä henkilökuntaa ei informoitu tapahtumasta milteään taholta:

”No tuossa meidän tilanteessa ei tapahtunu kyllä minun mielestä oikein, kun oli se tilanne, että vain ihminen, joka oli alakerran vuorossa, kävi sanomassa. Mun mielestä siinä ois pitäny sitten kun se tapahtuma oli, joko poliisien esimerkiks käyä tuola meidän osastolla sanomassa, kertomassa, että näin on... Et mun mielestä pitäis sillä lailla viestittää kaikkia siellä paikalla olleita ihmisiä, et se ei kyllä tapahtunu.” (H1)

Tapahtumahetkellä töissä olleet haastateltavat olisivat kaivanneet tapahtumahetkellä tietoa itse tapahtuneesta ja siitä miten toimitaan. Haastatteluissa nämä kuusi haastateltavaa mainitsivat, että kukaan ei ollut heihin yhteydessä tapahtumailtana. Yhdestä haastattelusta huomaa, että osastoilla pohdittiin yhdessä miten toimitaan: ”tossa esimerkiks lastenosaston ihminen kävi kysymässä sitä, että mitä nyt oikein tehhään.... niin mä sanoin, et me ei tehä yhtikäs mitään, me pysytään täällä, et alhaalla on poliisit ja meän vahtimestari ja ne hoitaa asian.” (H5) Tästä haastatteluista huomaa, että kollega, otti vastuun ja teki päätöksen, miten työyhteisössä toimitaan. Työntekijät olisivat kaivanneet esimiehen tukea tapahtumailtana. Tämä ilmeni kaikista haastatteluista.

4.4 Kriisitilanteen jälkeiset toimet organisaatiossa

Kaikista haastatteluista kumpusi luottamus organisaatioon puhuttaessa kriisitilanteen purkamista työyhteisöistä. Taulukosta 6 ilmenee, miten haastateltavat ovat kokeneet kirjastopuukotuksen sekä sen saivatko haastateltavat apua työyhteisöstä tilanteen rauettua.

Taulukko 6. Haastateltavien näkemys kirjastopuukotuksesta tilanteena ja työyhteisöltä saadusta tuesta.

| | <i>Millainen kirjastopuukotusoli/ miten koit kirjastopuukotuksen tilanteena?</i> | <i>Saitko apua työyhteisöstä tilanteen rauettua?</i> |
|-----------|--|---|
| H1 | Haastateltava ei kokenut tilannetta raskaaksi | Apua ei ollut saatavilla heti tapahtuman jälkeen, mutta seuraavana päivänä → haastateltava ei kokenut tarvitsevansa apua |
| H2 | Hankala, ahdistava | Apua ei ollut saatavilla heti tapahtuman jälkeen, mutta seuraavana päivänä → apu haastateltavan mielestä riittävää |
| H3 | Uhkaava, ahdistava | Apua ei ollut saatavilla heti tapahtuman jälkeen (lähimpien työkavereiden kanssa keskusteltiin), mutta seuraavana päivänä → apu haastateltavan mielestä riittävää |
| H4 | Uhkaava | Apua ei ollut saatavilla heti tapahtuman jälkeen, mutta seuraavana päivänä → apu haastateltavan mielestä riittävää |
| H5 | Vaarallinen | Apua ei ollut saatavilla heti tapahtuman jälkeen, mutta seuraavana päivänä → apu haastateltavan mielestä riittävää |
| H6 | Vastenmielinen (keskenkasvuisten riehuntaa) | Apua ei ollut saatavilla heti tapahtuman jälkeen, mutta seuraavana päivänä → apu haastateltavan mielestä riittävää |
| H7 | Vaarallinen, uhkaava | Apua ei ollut saatavilla heti tapahtuman jälkeen, mutta seuraavana päivänä → apu haastateltavan mielestä riittävää |
| H8 | Hämmäntävä | Apua ei ollut saatavilla heti tapahtuman jälkeen, mutta seuraavana päivänä → apu haastateltavan mielestä riittävää |

Taulukosta 6 ilmenee, että kaksi haastateltavaa koki tilanteen vaaralliseksi ja kaksi ahdistavaksi. Yhden haastateltavan mielestä tilanne oli uhkaava ja yksi haastateltava ei kokenut tilannetta mitenkään raskaaksi. Yksi haastateltava, joka näki tilanteen, koki sen ennen kaikkea Jyväskylän kaupunginkirjasto – Keski-Suomen maakuntakirjaston maineelle haitalliseksi tapahtumaksi. Haastateltava luonnehtii tilannetta seuraavasti:

”tota niin, mää en kokenu sitä ees vaaralliseksi. Se oli semmosta keskenkasvusten riehuntaa. Että se oli lähinnä niinkö vastenmielinen ja semmonen, et nyt sai taas Jyväskylän kirjasto tämmöstä mainetta, että tämmösestä meät nyt muistetaan niinku 10 vuotta varmaan eteenpäin eikä mistään siitä hyvästä mitä me täällä tehään. Et semmonen niinku et ois saanu jäähä tapahtumatta. Mut en mää siitä kyllä mitenkään ahistunu enkä kokenu sitä pelottavaks missään vaiheessa... Työyhteisössä se taas tuntu aiheuttavan aika paljon ahistusta täällä työntekijöissä, ja jopa semmosissa, jotka ei ollu työvuorossa silloin, mutta sitte suraavana päivänä kuuli ja oli tietenkä lukenu sit lehestä ja järkyttyneenä tulivat töihin, et mitä täällä on tapahtunu.” (H6)

Haastateltavan mielestä tilanne ei vaikuta niin uhkaavalta ja vaaralliselta, kuin niiden henkilöiden kokemus tilanteesta oli, jotka eivät nähneet tilannetta. Näin ollen voidaan olettaa, että esimerkiksi tiedotusvälineiden antama kuva tilanteesta on voinut vaikuttaa niiden haastateltavien mielikuviin ja kokemuksiin tapahtuneesta, jotka eivät nähneet kirjastopuukotusta.

Kaikkien haastateltavien mukaan työnantajan, esimiehen ja työterveyshuollon puoleen voi kääntyä heti, kun tuntee tarvitsevänsä apua. Työnantajan luotettiin myös järjestävän apua nopeasti, jos hän katsoo sen tarpeelliseksi. Puheyhteys esimieheen ilmeni helppona ja luonnollisena tapahtumana, jolloin tilanteista ja suunnitelmista voi helposti puhua ja tuoda ilmi myös mahdolliset puutteet sekä virheet.

Tapahtumahetkellä töissä olleiden mukaan apua ei ollut saatavilla heti tapahtuman jälkeen. Tämä näkyy esimerkiksi kysyttäessä *saitko apua tilanteen rauettua*: ”Ei me. Mehän lähettiin kotia. Ei mitään. Kysyttiin vaan alakerrasta polisilta, et pääseekö tästä ja se oli siinä.” (H5) Kaikki haastateltavat kertoivat, että apua oli saatavana tapahtumaa

seuraavien päivien aikana koko taloa koskevan keskustelutilaisuuden muodossa. Tämän lisäksi apua tarjottiin työterveyden puolelta. Yhden haastateltavan mukaan haastateltava ei kohdannut tarjottua apua. Tämän taustalla oli haastateltavan tuntemus siitä, että tapahtumaa väheksyttiin työyhteisössä, jolloin tarjottua apua ei uskallettu ottaa vastaan työyhteisön yleisen mielipiteen vuoksi.

”No kyllähän sitä niinkö puitiin sitä asiaa niinku aika paljon ihan työkavereitten kesken. Ja jotenki tuntu, että ite ei ehkä välttämättä apua omiin tuntemuksiin saanu ku jotkut niinku vähätteli sitä koko asiaa ja jotku taas ei kokenu sitä niin pahana koi ite. Sitte ei ehkä voinukkaan tuoda omia tuntemuksiaan ilmi työkavereille.” (H4)

Haastateltavien mielestä kirjastopuukotuksella ei ollut välittömiä seurauksia Jyväskylän kaupunginkirjasto – Keski-Suomen maakuntakirjastossa. Haastatteluista käy ilmi, että yleistä turvallisuutta on parannettu muun muassa vartioimisliikkeen ja turvatekniikan avulla. Turvallisuuteen liittyviä ohjeistuksia on myös lisätty, pelastautumisharjoituksia on pidetty ja osastojen välinen yhteistyö on parantunut. Tämä käy hyvin ilmi seuraavasta vastauksesta: ”ehkä isoin apu oli se, et siinä niinku herättiin tällöisiin turvallisuusasioihin. Ruvettiin miettimään miten saadaan apua nopeaa paikalle--- (H4) Kahdesta haastattelusta ilmeni, että henkilökuntaa rohkaistiin pyytämään apua paikalle tilanteen niin vaatiessa: ”sitä hälytysranneketta saa painaa heti ko siltä tuntuu, että ei tarte yhtään miettiä, että mitä se maksaa talolle.” (H6) Neljästä haastattelusta käy ilmi, että kirjastossa järjestettäviä tapahtumia alettiin miettimään riskien kannalta: ”kyllähän näihin käytäntöihin ruvettiin kiinnittää pikkuksen enemmän huomioita, että minkälaisia tapahtumia meilä otetaan noihin tiloihin ja sitten, että onko niissä jotain riskiä.” (H2) Kaikista haastatteluista ilmeni, että henkilöstömäärät ja niiden sijoitukset eivät ole kirjastopuukotuksen vuoksi muuttuneet: yksin työskentely nousi esiin haastatteluissa työturvallisuutta heikentävänä tekijänä.

Haastateltavien kuva heidän työkyvystään heti kirjastopuukotuksen jälkeen oli pitkälti samanlainen: kuusi haastateltavaa koki työkykynsä miltei normaaliksi heti tapahtuneen jälkeen. Kahdelta haastateltavalta kysymystä ei kysytty, kun he eivät olleet töissä tapahtumahetkellä. Yksi haastateltavista koki, että tapahtuman päätyttyä ja kotiin päästyä

yö jäi vähäuniseksi, kun asiaa jäi kotona pohtimaan. Yksi haastateltavista (H5) kertoi, että toisen osaston työntekijä oli selvästi hätäntynyt. Tämä selvästi hätäntynyt työntekijä kuitenkin kertoi haastattelussa, että hänen työkykynsä oli miltei normaali, joskin tapahtunut häntä syvästi pelotti ja vaivasi. Yksi haastateltavista (H5) kertoi myös, että osastoilla helpotti kun oli työkaveri, jonka kanssa asiasta keskusteltiin. Näin ei kuitenkaan ollut kuin yhdellä osastolla.

Haastatteluista ilmeni myös, että mitä kauempana itse kirjastopuukotuksesta oli, sitä vähemmän se vaikutti haastateltavien arvioon heidän omasta työkyvystään. Kaikissa kuudessa kirjastopuukotuksen aikana työskennelleiden haastatteluissa ilmeni asiakkaiden kohdalla, se että asiakkaat eivät kiinnittäneet tapahtumaan juurikaan huomiota, vaikka tapahtumahetkellä kirjaston alimmissa kerroksissa oli äänekkästä.

”Kyllä siinä muutama kirjaston asiakaski kävi, asiakkaat oli melko rauhallisia, koitin siinä rauhotella, että ei mitään hätää, asia on hanskassa, ei tarvi poistua. Ei siinä oikeestaan semmosta paniikkia missään vaiheessa syntyny, et asiakkaatki vain jatko lukemistaan, ei ne siitä paljoa välittäneet. Enemmänki silleen, et tilaisuuteen osallistujat oli hermona ko nehän pääs karkuun siinä ne tekijät, riuhujat. Niin siinä sitte jännitettiin, että tuleeko ne uuestaan sit ku se loppuu se tilaisuus. Sen piti kestää noin kaks tuntia, niin koko ajan oltiin vähän varpaillaan, et mitäs sitten jos?” (H6)

Haastateltavien mukaan heti kirjastopuukotuksen jälkeen kukaan esimies ei ottanut paikalla oleviin työntekijöihin yhteyttä. Yksi työntekijä soitti kirjastotoimenjohtajalle ja keskusteli tilanteesta, mutta varsinaisia toimintaohjeita kirjastotoimenjohtaja ei antanut, opastusta ja tukea kyllä. Kaikki kuusi paikalla ollutta työntekijää kokivat tapahtumaillan tiedottomuuden työnantajan toimesta epämukavaksi.

”Joo, se meni se ilta sit siinä omalla painollaan, et sielä tuota, hetkinen, jonku poliisin kans sielä juttelin ja sit turvatiimin, sen meidän vartijan kanssa ja sit kuulin vaan, et sielä tilaisuudessa oli annettu tarkat ohjeet, että miten poistutaan tilaisuudesta, että kukaan ei lähe yksin ja sielä oli niinkö tosissaan otettu tää vakavasti, että kotiin niin menette porukassa, että jos ne tulee takaisin ne riehujatyypit. Ja se oli sitten sellanen pieni

jännitysmomentti, että saadaanko me kirjasto kiinni sitten kunnialla, saahaanko me tää tilaisuus loppumaan kunnialla, mut siinä oli tosiaan poliisit loppuun asti, et ei siinä enää sit tullu mitään. Ja ittekki uskalsin ihan hyvin mennä kotiin, pyörällä oli liikenteessä.” (H6)

Tästä haastattelusta ilmenee, että luentosalissa olleita henkilöitä oli ohjeistettu hyvin tarkasti, miten tilaisuudesta poistutaan. Kirjaston henkilökuntaa sen sijaan ei ohjeistettu mitenkään työnantajan, tapahtumanjärjestäjän, poliisin taikka vartioimisliikkeen toimesta. Tämän toivat esiin selvästi negatiivisena asiana kaikki kirjastossa tapahtumahetkellä työskennelleet.

5 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä tutkimuksessa pyrin hahmottamaan Jyväskylän kaupunginkirjasto – Keski-Suomen maakuntakirjaston henkilökunnan näkemyksiä kriisiviestinnästä. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, mitä kirjaston henkilökunta ymmärtää kriisiviestinnällä. Kirjastohenkilökunnan ajatukset julkisen sektorin kriisiviestinnänsuunnitelmista ja siitä miten ne toteutuvat käytännössä olivat myös yksi tutkielman keskeisistä tarkoituksista. Työssäni keskityn kirjaston henkilökunnan näkemyksiin kriisiviestinnästä organisaation sisäisenä toimena, mikä rajaa ulospäin suuntautuvan kriisiviestinnän muun muassa tiedotusvälineiden osalta työni ulkopuolelle. Kriisiviestinnästä on tehty useita tutkimuksia muun muassa suuronnettomuuksien ja luonnonmullistuksien osalta. Yleinen kirjasto, ja henkilökunnan kokemus väkivalta, on myös ollut useiden ulkomaisten tutkimusten kohteena. Sen sijaan kirjastossa tapahtuvan kriisiviestinnän tutkiminen on ollut vähäistä, jos jopa olematonta. Tämän, ja oman kiinnostuksen vuoksi aiheekseni valikoitui Jyväskylän kirjastopuukotus.

Aloitin tutkimukseni teorialuvulla, jossa pyrin selventämään kriisiviestinnän, viestinnän ja yhteisöviestinnän käsitteitä, erilaisia kriisilajeja, kriisijohtamista sekä kriisinhallintaa. Kappaleessa kolme olen esittänyt työn empiirisen toteutuksen. Tämän työn päätarkoitus on ollut avata niitä seikkoja, jotka vaikuttavat kriisiviestintään kirjastossa. Helpointa se on keskittymällä niihin tapahtumiin, jotka vaikuttavat yhteisön kriisiajatteluun jo ennen mahdollisia poikkeustilanteita. Nämä havainnot olen esittänyt kappaleessa neljä, kuten myös muut tutkimustulokset. Tämä pohdinta ja johtopäätösluku, jossa peilaan saatuja tutkimustuloksia esittämäni kirjallisuuteen, sekä arvioin työni luotettavuutta, ja esitän mahdolliset jatkotutkimusehdotukset päättää työni.

Haastattelujen perusteella voi sanoa, että kirjaston henkilökunta ei kokenut kirjastopuukotusta kriisitilanteena vaan poikkeustilanteena. Haastateltavat mainitsivat sekä kriisin määritelmänä, että kirjastopuukotuksen tilanteena olleen negatiivinen, kirjaston maineeseen vaikuttava tapahtuma sekä emotionaalinen tilanne, joka vaatii nopeita toimia ja jälkiselvittelyä. Tämän määrittelyn pohjalta Jyväskylän kirjastopuukotus lukeutuu kriisiksi. Myös kirjastonjohto käsitteli kirjastopuukotusta

kriisinä. Tätä huomiota tukee kirjastopuukotuksen jälkihoidollisten toimenpiteiden suuruus. Henkilökunnan näkemyksessä mielenkiintoista on se, että heidän määritelmänsä sekä poikkeustilanteesta että kriisistä tuki itse kriisin määritelmää. Näin ollen haastateltavat tunnistivat kirjastopuukotuksen kriisin määritelmän, mutta kertoivat sen olleen poikkeustilanne. Yleinen mielipide haastateltavien keskuudessa oli, että kriisi on isompi ja suurempaa haittaa aiheuttava tapahtuma. Lähihistoriassa kriisi määriteltiin koskemaan ainoastaan ulko- ja turvallisuuspoliittisia tilanteita (Forsberg & Pursiainen 2003, 9). Nykyään kriisi määritellään paljon laajemmin, mutta haastateltavien mielipiteissä tämä ei näy. Jyväskylän kirjastopuukotuksessa on syytä muistaa, että osa kriisistä oli sen saaman mediahuomion tuotosta. Heathin (2012, 8) mukaan tapahtuman voi määrittää joko poikkeustilanteeksi tai kriisiksi, mutta lopulta median tuottama kuva tapahtuneesta vaikuttaa siihen kumpi siitä syntyy.

Mielenkiintoista on, että haastateltavat kuvasivat tapahtunutta seuraavilla adjektiiveilla: hankala, ahdistava, uhkaava, vaarallinen, vastenmielinen ja hämmentävä. Emotionaalisesti ajateltuna edellä mainitut adjektiivit lukevat kirjastopuukotuksen sekä poikkeustilanteen, että kriisin määritelmiin. Haastateltavista yksi, kuvaa myös kirjastopuukotuksen kirjaston maineeseen negatiivisesti vaikuttavana tapahtumana. Poikkeustila voi olla myös positiivinen tapahtuma kun taas Karhu ja Henriksson (2008, 26) huomauttavat, että kriisi on aina äkillinen, negatiivinen tapahtuma, joka ei useimmiten ole ennakoitavissa.

Huhtalan ja Hakalan (2007, 30) mukaan kriisissä olevan organisaation viestintä on strategista, tavoitteellista toimintaa, keskusteluyhteyden hakemista kriisin eri osapuolien kesken. Näitä asioita pyritään ennakoimaan muun muassa kriisiviestintäsuunnitelman avulla. Haastateltavat ymmärsivät tällä kriisiviestintäsuunnitelmalla ennakointia sekä varautumista, niihin oloihin, joissa itse kriisitilanne on päällä. Kuten kappaleessa 2.2.2 mainittiin, kriisien ollessa erilaisia niiden varalle tehdyn kriisiviestintästrategian soveltaminen käytäntöön on erilaista: ne määräytyvät kulloisenkin kriisin luonteen mukaan (Lehtonen 1999, 128). Tämä näkyi haastateltavien mielipiteistä: heidän toimiaan määrää kulloisenkin tilanteen luonne.

Korpiola (2011, 12–13) huomauttaa, että kriisiviestintää tarvitaan heti kun normaaliolo muuttuu poikkeustilanteeksi, jolloin tarvitaan nopeaa reagointia. Jyväskylän kirjastopuukotuksen aikainen kriisiviestintä käynnistyi erittäin hitaasti. Monesta haastattelusta ilmeni, että tilanteesta kuultiin tiedotusvälineiltä. Kirjastopuukotuksen aikaan Jyväskylän pääkirjaston henkilökunnasta yksi sai soiton tiedotusvälineiltä, ja puhelussa tiedusteltiin tapahtuneen paikkaansa pitävyyttä. Toinen työntekijä luki tapahtumasta töissä ollessaan tiedotusvälineiden internetsivuilta. Muu paikalla ollut henkilökunta joko näki tilanteen tai osan siitä, tai kuuli siitä kollegalta.

Kirjastopuukotus tapahtui 30.1.2013 hieman kello 18.00 jälkeen. Jyväskylän pääkirjasto oli avoinna klo 20.00 saakka. Yksikään kirjaston työntekijöistä ei saanut tietoa tapahtuneesta työnantajan, tapahtumanjärjestäjän tai paikalla olleen poliisin ja vartioimisliikkeen taholta. Kaikista haastatteluista ilmeni, ettei heihin otettu yhteyttä tapahtumailtana työnantajan toimesta. Yhdestä haastattelusta ilmenee, että osastoilla pohdittiin yhdessä miten toimitaan ja, että rivityöntekijä joutui ottamaan vastuun osaston toimista, sillä esimiehiltä ei tullut ohjeistusta siitä, miten työskentelyä tulee jatkaa.

Organisaation sisäiset kriisiviestinnälliset toimenpiteet käynnistyivät seuraavana päivänä. Voidaan siis todeta, että kriisiviestintä epäonnistui nopean reagoinnin puitteissa. Seuraavana päivänä käynnistyneet kriisiviestinnälliset toimet puolestaan olivat kaikkien haastateltavien mielestä riittäviä. Jyväskylän kaupunginkirjasto – Keski-Suomen maakuntakirjasto on onnistunut hoitamaan kirjastopuukotuksen vaatimat organisaation sisäiset kriisiviestinnälliset toimet pois lukien itse tapahtumailla aiheuttama epätietoisuus henkilökunnan keskuudessa. Seeck, Lavento ja Hakala (2008, 14) huomauttavat, ”että mikäli viestintä epäonnistuu, on myös kriisin johtaminen epäonnistunut.” Tämän määritelmän ja haastatteluissa ilmenneen tapahtumaillaan tiedonpuutteen vuoksi voidaan sanoa, että kriisijohtaminen kirjaston sisäisenä toimena epäonnistui viestinnän hitauden vuoksi.

Jyväskylän kirjastopuukotuksen aikaiset kriisiviestinnälliset toimet kirjaston sisäisenä viestintänä näyttävät olleen organisaatiomuodolle tyypillisiä, byrokraattisia toimia. Byrokratian peruspiirteitä ovat muun muassa hierarkia, säännöt, ja persoonattomuus

(Kira, 2003, 14.) Byrokratiaa pidetään myös hitaana sekä omaan organisaatioon rajoittuneena. Tämä hitaus näkyy selvästi esimerkiksi siinä, että kirjastopuukotuksen tapahtumailtana kukaan kirjastossa työskentelevistä henkilöistä ei kuullut asiasta mitään työnantajan toimesta. Byrokraattisen organisaation hyvänä puolena nähdään luotto organisaation kykyyn hoitaa kriisitilanteet. (Huhtala & Hakala 2007, 87.) Tämä ilmeni selvästi kaikista haastatteluista. Jyväskylän kaupunginkirjasto – Keski-Suomen maakuntakirjaston henkilökunnan näkemys kriisiviestinnästä vastaa Shannonin ja Weaverin viestintämallin mukaista yksinkertaista, suoraviivaista ja byrokraattista tiedonsiirtoa, joskin organisaation sisäinen viestintäkulttuuri nähtiin hyvin vapaaksi keskustelualueeksi, johon kaikki voivat osallistua.

Asetin tutkimukselleni kolme tutkimuskysymystä. Ensimmäinen tutkimuskysymys on: mitä haastateltavat ymmärtävät kriisiviestinnän tarkoittavan? Ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni sain selvän vastauksen: haastateltavat ymmärsivät kriisiviestinnän tarkoittavan poikkeusoloissa tapahtuvaa sekä ulkoista että sisäistä viestintää ja tiedottamista. Kriisiviestintä oli kaikkien haastateltavien mielestä myös lähinnä kirjastonjohdon työtä, jolloin haastatteluista huomasin kriisiviestinnän tuntevan haastateltavien mielestä kaukaiselta asialta. Henkilökunnan näkemys kriisiviestinnästä oli lähellä Shannonin ja Weaverin (1949) viestintämallin mukaista yksinkertaista, suoraviivaista ja byrokraattista tiedonsiirtoa ulkoisena kriisiviestintänä. Organisaation sisäinen viestintäkulttuuri puolestaan nähtiin hyvin vapaana ja luonnollisena, vuorovaikutteisena keskusteluna.

Toinen työni tutkimuskysymyksistä on: toteutuvatko kriisiviestinnän lähtökohdat Coombsin sekä Reynoldsin ja Seegerin mallien mukaisesti Jyväskylän kaupunginkirjasto – Keski-Suomen maakuntakirjastossa? Coombsin (2009, 100) mukaan kriisiviestintä koostuu kolmesta vaiheesta: ennen kriisiä, kriisitilanteessa ja kriisitilanteen jälkeen. Reynolds ja Seeger (2005, 44–53) puolestaan jakavat kehittelemänsä CERC-mallin viiteen osaan. Nämä osat ovat: 1. ennen kriisiä, 2. kriisitapahtuma, 3. ylläpitovaihe, 4. palauttaminen sekä 5. arviointivaihe. Haastateltavat tiesivät Coombsin sekä Reynoldsin ja Seegerin mallien lähtökohdat mainiten esimerkiksi suunnittelun, harjoittelun, kriisinaikaisen toimimisen ja arvioinnin.

Haastateltavien työnkuvaan tämä heijastui erilaisten ohjeistusten ja suunnitelmien sekä harjoitusten omaksumisella. Tämä kävi ilmi puhuttaessa kriisin määritelmästä poikkeustilanteen, kriisin ja kriisiviestinnän suhteen. Haastateltavien mukaan pelastussuunnitelma sisältää kriisiviestinnällisiä osia, mutta kriisiviestintäsuunnitelma, josta kriisiviestinnälliset toimenpiteet ja työnjaon selviävät voi halutessaan tarkistaa, joskaan sen säilytyspaikasta ei ollut varmuutta. Haastateltavat kokivat varsinaisen viestinnän kriisitilanteessa olevan lähinnä kirjastonjohdon työtä, mutta olevan itse osaltaan vastuussa sekä tilanteessa tapahtuvasta viestinnästä, että turvallisuudesta. Tämän onnistumiseksi haastateltavat osasivat mainita niitä toimia, joita tapahtuu ennen kriisiä, kriisin aikana ja kriisin jälkeen. Henkilökunnan tietämyksessä ilmenee puutteita kriisiviestintäsuunnitelman ja viestintästrategian osalta. Henkilökunta ei ollut myöskään täysin varma siitä, miten kriisitilanteessa tulee toimia viestinnän osalta. Näin ollen kriisiviestinnän lähtökohdat eivät toteudu Coombsin sekä Reynoldsin ja Seegerin mallien mukaisesti Jyväskylän kaupunginkirjasto – Keski- Suomen maakuntakirjastossa.

Tämän työn kolmas tutkimuskysymys käsittelee sitä, millaisia muutoksia organisaatiossa on tapahtunut kirjastopuukotuksen jälkeen. Haastatteluista ilmeni, että kirjastopuukotuksen jälkeen on muuttunut eniten se tapa, jolla organisaation sisällä toimitaan. Haastateltavat tarkoittivat tällä lähinnä turvallisuusajattelun lisääntymistä; tilanteisiin reagoidaan ja apua pyydetään herkemmin. Kirjastossa järjestettäviä tilaisuuksia mietitään myös enemmän juuri turvallisuuden kannalta. Kahdesta haastattelusta ilmenee, että kirjastopuukotuksen jälkeen myös avoimuus työyhteisössä, ja osastojen välinen yhteistyö, on lisääntynyt. Konkreettisina muutoksina kirjastopuukotuksen jälkeen ovat esimerkiksi turvalaitteiden ja vartioimisliikkeen tarjoamien palveluiden lisääntyminen sekä turvallisuusharjoitusten, kuten pelastus- ja ensi-apuharjoitusten lisääntyminen, joskin haastatteluista ilmeni, etteivät nämä johdu pelkästään kirjastopuukotuksesta. Osastokokouksissa on myös käsitelty miten toimitaan aggressiivisen henkilön kanssa. Haastatteluista ilmenee, että työpisteiden, henkilöstönsijoittelu ja osastolla yksityöskentely, on pysynyt samanlaisena kuin ennen kirjastopuukotusta, mihin työyhteisössä on toivottu muutosta kirjastopuukotuksen jälkeen.

Oletin, että henkilökunta osaa toimia johdonmukaisesti mahdollisissa kriisitilanteissa. Ohjeistukset näitä poikkeustilanteita varten löytyvät toimipisteistä, mutta niistä puhuminen osana jokapäiväistä työskentelyä on vähäistä. Tämä oletus piti myös paikkaansa: haastateltavat ovat tietoisia mahdollisista poikkeustilanteista ja siitä, miten niissä toimitaan. Haastateltavat kertoivat myös saavansa apua työyhteisöstä ja keskustelu organisaation sisällä oli luontevaa tarpeen vaatiessa. Ohjeistukset poikkeustilanteita varten turvallisuutta koskevissa seikoissa olivat tiedossa, mutta poikkeusolojen aikainen viestintä ja kriisiviestintäsuunnitelma konkreettisenä sisältönä pois lukien tiedottaminen välittömän vaaran uhatessa sekä kuka saa viestiä ja mitä, olivat pimennossa, joskin hyvä aavistus sen sisällöstä ilmeni haastateltavien vastauksista.

5.1 Tutkimusmenetelmää koskeva pohdinta

Lähdemateriaalia löysin mielestäni kattavasti. Kriisiviestinnän tutkijat Suomessa osoittautuivat varsin tuotteliaiksi, mistä johtuen muutamien tutkijoiden teokset ovat käytetympiä kuin muiden. Suuri osa lähteistäni on 2000-luvun jälkeen ilmestyneitä sekä tuoreempia, muutaman vuoden takaisia teoksia. Kriisiviestintä on muuttunut eniten viestintävälineiden osalta, mikä mahdollistaa myös hieman vanhempien lähteiden käytön, sillä en pääsääntöisesti käsittele viestintävälineitä, vaan kriisiviestintää kokonaisuudessaan osana organisaation viestintäkulttuuria. Tämän vuoksi 2000-luvulla ilmestyneet lähteet ovat työni kannalta edelleen relevantteja: kriisiviestinnän lähtökohdat ovat pysyneet lähes muuttumattomina.

Tutkimuskohteena tässä työssä on Jyväskylän kaupunginkirjasto – Keski-Suomen maakuntakirjasto. Tutkimusmenetelmänä tässä työssä on teemahaastattelu, johon osallistui kahdeksan henkilöä, jotka: 1. olivat töissä Jyväskylän pääkirjastolla kirjastopuukotuksen aikana 30.1.2013 klo 18.00 jälkeen ja 2. työsuhteessa Jyväskylän kaupunginkirjasto – Keski Suomen maakuntakirjaston jossain toimipisteessä kirjastopuukotuksen aikana. Haastateltavien määrä oli riittävä Jyväskylän kaupunginkirjasto – Keski Suomen maakuntakirjaston henkilökunnan määrään sekä

Jyväskylän kirjastopuukotuksen aikana pääkirjastolla työskennelleiden määrään nähden. Haastattelut nauhoitettiin ja sen jälkeen litteroitiin. Tämä lisää tutkimukseni luotettavuutta. Käyttämäni tutkimusmenetelmän avulla sain vastauksen tutkimuskysymyksiini. Käyttämäni teoreettinen aineisto oli myös kattavaa.

Uskon, että käyttämäni tutkimusmenetelmän avulla oli mahdollista saada kattavimmat vastaukset haastateltavien näkemyksistä kriisiviestinnästä. Tämän tutkimuksen kannalta haastattelu oli parempi vaihtoehto muihin kvalitatiivisiin tutkimusmenetelmiin verrattuna. Tämän tutkimuksen osalta esimerkiksi kysely olisi antanut tutkimustuloksia vain pintapuolisesti. Havainnointi tutkimusmenetelmänä olisi ollut mahdollista muun muassa ryhmähaastattelun keinoin, mutta koin saavani parhaat tutkimustulokset teemahaastattelun avulla sen vuoksi, että se mahdollisti jatkokysymysten ja tarkennuksien tekemisen. Tämä puolestaan mahdollisti syvällisemmän ymmärryksen muodostumista haastateltavien kokemuksista. Työn tarkoituksena on ollut avata niitä seikkoja, jotka vaikuttavat kriisiviestintään kirjastossa. Helpointa tämä on ollut haastattelun avulla.

5.2 Tutkimustuloksia koskeva pohdinta

Tapaustutkimuksena tämä työ antaa arvokasta tietoa tutkimuksessa mukana olleelle organisaatiolle, Jyväskylän kaupunginkirjasto – Keski-Suomen maakuntakirjastolle, niin henkilökunnan subjektiivisina kokemuksina tapahtuneesta, kuin kriisiviestinnällisenä tutkimuksena. Työn teoreettinen tausta antaa valmiudet mahdollisille jatkotutkimuksille. Tutkimuksessa käyttämäni Coombsin (2009) sekä Reynolds ja Seegerin (2005) kriisiviestinnän vaihemallit sopivat muihinkin kriisiviestinnällisiin tutkimuksiin. Jyväskylän kaupunginkirjaston henkilökunnan näkemyksiä kriisiviestinnästä ja Jyväskylän kirjastopuukotuksesta voi tutkia syvemmin erilaisia tutkimusmenetelmiä hyväksikäyttäen. Aiheessa voi myös edetä tutkien esimerkiksi kirjaston johdon tai Jyväskylän kaupungin viestinnästä vastaavien henkilöiden näkemyksiä Jyväskylän kirjastopuukotuksesta tapahtumana tai yleisemmin kriisiviestinnästä. Näin ollen tämä tutkimus voisi toimia mahdollisen jatkotutkimuksen esiasteena. Kriisiviestintää byrokraattisissa toimintaympäristöissä Suomessa on tutkittu muun muassa

pelastuslaitoksen saralta. Kriisiviestintää ja henkilökunnan kokemusta yleisen kirjaston turvallisuudesta pitäisi tutkia lisää Suomen yleisissä kirjastoissa.

5.3 Tutkimuksen arviointi

Tämän tutkimuksen kohteena on kriisiviestintä. Tapaustutkimuksena tämä työ kohdistuu Jyväskylän kirjastopuukotukseen. Tutkimuksen tarkoitus on ollut selvittää, mitä Jyväskylän kaupunginkirjaston henkilökunta ymmärtää kriisiviestinnällä. Kirjastohenkilökunnan ajatukset julkisen sektorin kriisiviestinnänsuunnitelmista ja siitä miten ne toteutuvat käytännössä on myös yksi tutkielman keskeisistä tarkoituksista. Tutkimuksen tarkoitus saavutettiin, sillä yllä esitettyyn tutkimuksen tarkoitukseen sekä tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset.

Kriisiviestintää on tärkeä tutkia, sillä se antaa vastauksia niistä seikoista, mitkä organisaation toimintatavat ovat toimivia ja mitkä eivät. Tämä puolestaan edesauttaa toimimista tulevaisuudessa antaen arvokasta tietoa. Tutkimusaineistoni keruumenetelmänä olivat haastattelut, jotka nauhoitettiin. Tämän jälkeen aineisto litteroitiin. Nämä seikat lisäävät tutkimuksen luotettavuutta, sillä tutkimusaineisto on pysynyt tulkittavana ja näin ollen toistettavana: toinen tutkija päätyy samoihin johtopäätöksiin käyttämäni tutkimusaineiston perusteella. Tästä käytetään nimitystä tutkimuksen reliabiliteetti: ”mikäli mitattaisiin samaa ilmiötä monta kertaa samalla mittarilla, kuinka samanlaisia tai toisistaan poikkeavia tuloksia saataisiin?” (Metsämuuronen 2006, 56). Mittarina tässä tutkielmassa ovat teemahaastattelut. Niiden avulla on pyritty saamaan vastauksia ennalta määriteltäisiin tutkimuskysymyksiin. Käyttämäni mittarin taustalla näkyy myös käyttämäni teoria.

Teemahaastattelujen pohjana on käyttämäni teemahaastattelurunko, joka on muodostunut tätä tutkimusta edeltävän tutkimuksen teemahaastattelurungon avulla. Aiemmassa tutkimuksessa tutkin viittä Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston työntekijää heidän näkemyksistään organisaation sisäisestä kriisiviestinnästä syksyllä 2015. Kyseinen tutkimus on tämän tutkimuksen esiaste, sillä olen hyödyntänyt kaiken toimivan sen sisällöstä tähän tutkimukseen. Myös tämä lisää tutkimukseni reliabiliteettia.

Toinen laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa käytetty käsite on validiteetti, jolla tarkoitetaan tutkimuksen aiheessa pysymistä: ”ollaanko tutkimassa sitä, mitä oli tarkoitus tutkia” (Metsämuuronen 2006, 48). Tämän tutkimuksen osalta tässä onnistuttiin. Validiutta mittaa myös käytetty teoria, käsitteet ja aineistonkeruumenetelmä. Käytännössä tällä tarkoitetaan sitä, keskustelevatko teoria ja mittari keskenään, sekä sitä, kuinka hyvin käytössä olevalla aineistonkeruumenetelmällä saadaan vastauksia tutkimusongelmaan. Mielestäni tässä onnistuttiin. Olen pyrkinyt lisäämään tutkimuksen luotettavuutta muun muassa mahdollisimman tarkan aineistonkeruun ja analysointivaiheen kuvauksilla.

Tutkielmani heikkoutena on ihmistieteelle tyypillinen seikka: ihmisen muisti. Kirjastopuukotuksen tapahtumista on kulunut jo hieman yli neljä vuotta. Oletan, että muistot ovat hieman haalistuneet tai värittyneet toisten mielipiteiden ja tiedotusvälineiden luoman kuvan kautta. Kahden subjektin, tässä tapauksessa haastateltavan ja haastattelijan kanssakäymisen onnistuminen on toinen tutkimukseni mahdollisista heikkouksista. Pääsääntöisesti tämä vuorovaikutus toimi hyvin. Subjektit kokevat myös saman tilanteen eri tavoin, mutta työyhteisön aiheuttama paine vaikuttaa siihen, uskaltaako todellisia tuntemuksia tuoda ilmi. Tämä ilmeni yhdestä haastattelusta (H4), jossa kuvastuu pelko joutua leimatuksi siitä, kun kokee asian eritavalla. Kysyttäessä *saitko apua työyhteisöstä tilanteen rauettua*, kyseinen haastateltava oli sitä mieltä, työnantajan tarjoama apu oli riittävää, vaikka haastattelusta ilmenee toisin.

LÄHTEET

- Alanen, Maria (2008). *Lukemisen iloa jo toistasataa vuotta. Jyväskylän kaupunginkirjaston historiaa vuodesta 1860*. Jyväskylän kaupungin kirjasto- Keski Suomen maakuntakirjasto. (käytetty 14.8.2016).
- Aula, Pekka (1999). *Organisaation kaaos vai kaaoksen organisaatio? Dynaamisen organisaatioviestinnän teoria*. Helsinki: Loki-kirjat.
- Brophy, Peter (2001). *The library in the twenty-first century. New services for the information age*. London: The Library Association.
- Cobley, Paul & Shulz, Peter. (toim.) (2013) *Theories and models of communication*. Boston: De Gruyter Mouton. (käytetty 6.11.2015.)
- Coombs, Timothy. (1999). *Information and Compassion in Crisis responses: a test of their Effects*. Journal of public relations research 11(2). (käytetty 23.1.2017).
- Coombs, Timothy. (2009). *Conceptualizing crisis communication*. Teoksessa Heath, Robert & O'Hair, Dan (toim.) (2012). *Handbook of Risk and Crisis Communication*. New York: Routledge.
- Coombs, Timothy (2012). *Parameters for Crisis communication*. Teoksessa: Coombs, Timothy & Holladay, Sherry (toim.) (2012). *Handbook of Crisis Communication*. Sussex: Blackwell.
- Creswell, John. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. London: Sage.
- Farrugia, Sarah (2002). *A dangerous occupation? Violence in public libraries*. New Library World 103(1180), 309–319. (käytetty 23.1.2017.)

Fiske, John (1992). *Merkkien kieli. Johdatus viestinnän tutkimiseen*. Tampere: Vastapaino.

Forsberg, Tuomas & Pursiainen, Christer (2003). *Suomalainen kriisipäätöksenteko*. Teoksessa Forsberg, Tuomas, Pursiainen, Christer Lintonen, Raimo & Visuri, Pekka (toim.). (2003). *Suomi ja kriisit. Vaaran vuosista terrori iskuihin*. Helsinki: Gaudeamus.

Friedman, Sharon, Gorney, Carole & Egolf, Brenda (1992). *Chernobyl coverage: how the US media treated the nuclear industry. Public Understanding of Science*. July 1992 vol. 1 no. 3, 305-323. (käytetty 29.9.2016)

Hakala, Salli (2009). *Koulusurmat verkostoyhteiskunnassa. Analyysi Jokelan ja Kauhajoen kriisien viestinnästä*. Helsinki: Viestinnän tutkimuskeskus CRC, Helsingin yliopisto.

Harila, Risto (2009). *Organisaatioteoriat*. Tampere: Tampere University Press.

Heikkinen, Anna (2014). *Ulkoasiainministeriön kriisiviestintä sosiaalisessa mediassa Sandy - myrskyn aikana*. Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman opinnäytetyö. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu.
<http://www.theseus.fi/xmlui/bitstream/handle/10024/86481/theseukseen.pdf?sequence=1> (käytetty 29.9.2016).

Heath, Robert (2012) Crisis communication: Defining the beast and de-marginalizing key publics. Teoksessa Coombs, Timothy & Holladay, Sherry (toim.) (2012). *Handbook of Crisis Communication*. Sussex: Blackwell.

Helsingin sanomat (2013a). *Äärioikeisto Suomessa -kirjan tilaisuudessa puukotus Jyväskylässä*. <http://www.hs.fi/kotimaa/a1305643446768>. (käytetty 27.8.2016).

Helsingin sanomat (2013b). *Poliisiylijohtaja: Yleisötapahtumien turvallisuus on järjestäjien vastuulla*. <http://www.hs.fi/kotimaa/a1362540317822>. (käytetty 27.8.2016).

Helsingin sanomat (2016). *Jyväskylän kirjasto-puukotuksen käsittely alkaa käräjillä*.
<http://www.hs.fi/kotimaa/a1421073968453>. (käytetty 18.4.2016).

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2001). *Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopisto University Press.

Huhtala, Hannele & Hakala, Salli (2007). *Kriisi ja viestintä*. Helsinki: Gaudeamuskirja.

Huttunen, Reija (2014). *Pelastuslaitosten kriisiviestintä sosiaalisessa mediassa*.
Yhteisöviestinnän pro gradu –tutkielma. Jyväskylän yliopisto.
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/45002/URN:NBN:fi:jyu-201501011000.pdf?sequence=1> (käytetty 29.9.2016).

Häikiö, Liisa & Niemenmaa, Vivi (2006). *Valinnan paikat*. (toim.) Laine, Markus,
Bamberg, Jarkko & Jokinen, Pekka (2007). *Tapaustutkimuksen taito*. Helsinki:
Gaudeamus.

Idström, Anna (2016) *Kirjastojen hyötyvaikutukset tutkimusten valossa*.
<http://vaikuttavuus.kirjastot.fi/hyotyvaikutukset.html>. (käytetty 29.9.2016).

Iltalehti (2013). *Puukkohyökkäys kirjastoon*.
http://www.iltalehti.fi/uutiset/2013013016617624_uu.shtml. (käytetty 28.8.2016).

Itä-Suomen ylioppilaslehti Uljas (2016). *Poliisi sai tiedon mahdollisesta uhasta Jyväskylässä*. <http://www.uljas.net/poliisi-sai-tiedon-mahdollisesta-uhasta-jyvaskylassa/>. (käytetty 28.8.2016).

Juholin, Liisa (2001). *Communicare!: Viestintä strategiasta käytäntöön*. Helsinki:
Inforviestintä.

Jyväskylän kaupunki (2013). *Jyväskylän kaupungin viestintästrategia vuosille 2013-2016*.

http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/60920_viestinnanlinjaukset_2013-2016_kh_15042013.pdf. (käytetty 16.3.2016).

Jyväskylän kaupunki (2016a). *Jyväskylän kaupunginkirjaston historiaa*.

<http://www.jyvaskyla.fi/kirjasto/kokoelmat/historia>. (käytetty 14.8.2016).

Jyväskylän kaupunki (2016b). *Aukioloajat ja yhteystiedot*.

<http://www.jyvaskyla.fi/kirjasto/aukiolo>. (käytetty 14.8.2016).

Kansallinen Vastarinta (2016) *Tavoitteistamme lyhyesti*.

<http://www.vastarinta.com/vastarintaliike/tavoitteistamme-lyhyesti/>. (käytetty 28.8.2016).

Karhu, Matti & Henriksson, Arto (2008). *Skandaalit & katastrofit: käytännön kriisiviestintäopas*. Helsinki: Infor.

Karvonen, Erkki (1998). *Ihminen ja kulttuuri eli Robinsonit asfalttiviidakossa*.

Teoksessa Kivikuru, Ullamaija & Kunelius, Risto (toim.). (1998). *Viestinnän jäljillä*. Helsinki: WSOY.

Karvonen, Minna (2013). *Yleiset kirjastot EU-maissa*. Suomen kirjastoseura 2016.

(käytetty 30.8.2016).

Kirjastolaki 4.12.1998/904 (1998). FINLEX, ajantasainen lainsäädäntö.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980904>. (käytetty 31.8.2016).

Kira, Mari (2003). *Byrokratian jälkeen – kohti uudistavaa työtä ja kestäväää työjärjestelmäkehitystä*. Helsinki: Työministeriö.

Kirjastot.fi (2013). *Suomen yleisten kirjastojen tilastot*. <http://tilastot2.kirjastot.fi/fi-FI/tilasto.aspx?QueryId=50b98005-72a7-19fa-de8c-dc77bce16e43&RefererUrl=%2fffi-fi%2ftilastohaku.aspx%3fQueryId%3d50b98005-72a7-19fa-de8c-dc77bce16e43>. (käytetty 14.8.2016).

Kirjastot.fi (1997). *Unesco: Yleisten kirjastojen julistus*. <http://www2.kirjastot.fi/fi-FI/kirjastoala/julkaisut/unesco/>. (käytetty 14.8.2016).

Kokoontumislaki 22.4.1999/530 (2016). FINLEX, ajantasainen lainsäädäntö, <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990530?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kokoontumislaki>. (käytetty 27.8.2016).

Korpiola, Lilly (2011). *Kriisiviestintä digitaalisessa julkisuudessa*. Helsinki: Infor.

Kunelius, Risto (1998). *Askel sivuun. Johdannoksi viestinnän jäljille*. Teoksessa Kivikuru, Ullamaija & Kunelius, Risto (toim.). (1998). *Viestinnän jäljillä*. Helsinki: WSOY.

Kuutti, Heikki (1998). *Mediasanastoa*. Jyväskylä: Kopijyvä Oy.

Kärki, Tuula (2013). *Äärioikeiston hyökkäys kirjastossa: varustautuminen puukoilla ja pulloilla on uutta*. <http://www.kansanuutiset.fi/artikkeli/2946243-aarioikeiston-hyokkays-kirjastossa-varustautuminen-puukoilla-ja-pulloilla-on-uutta>. (käytetty 28.8.2016).

Laine, Markus, Bamberg, Jarkko & Jokinen, Pekka. (2007). *Tapaustutkimuksen käytäntö ja teoria*. (toim.) Laine, Markus, Bamberg, Jarkko & Jokinen, Pekka (2007). *Tapaustutkimuksen taito*. Helsinki: Gaudeamus.

Lehtonen, Jaakko (1998). *Yhteisöt ja julkisuus. Mainonnasta yhteiskunnalliseen keskusteluun*. Teoksessa Kivikuru, Ullamaija & Kunelius, Risto (toim.). (1998). *Viestinnän jäljillä*. Helsinki: WSOY.

Lehtonen, Jaakko (1999). *Kriisiviestintä*. Helsinki: Mainostajien liitto.

Luoma-aho, Vilma (2014). *ProComma Academic 2014 : särkymätön viestintä*. Helsinki: ProCom - Viestinnän ammattilaiset ry.

McGrath, Hannah & Goulding, Anne (1996). *Part of the job: violence in public libraries*. *New Library World* 97(1127), 4–13. (käytetty 23.1.2017.)

Metsämuuronen, Jari (2006) *Metodologian perusteet ihmistieteissä*. Teoksessa Metsämuuronen, Jari (toim.) *Laadullisen tutkimuksen käsikirja*. Helsinki: International Methelp.

Poliittisten toimintavapauksien loukkaaminen 21.4.1995/578. (2016). FINLEX, ajantasainen laisäädäntö, <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001#L14>. (käytetty 27.8.2016).

Reynolds, Barbara & Seeger, Matthew (2005). Crisis and emergency risk communication as an integrative model. *Journal of Health Communication*, 10(1).

Seeck, Hannele & Lavento, Heidi (2009). *Nokian vesikriisin johtoryhmätyöskentely: jälkibyrokraattisen toimintamallin anti*. Teoksessa Seeck, Hannele (toim.) *Kriisit ja työyhteisöt: kriisijohtaminen työyhteisön tukena*. Helsinki: Työterveyslaitos.

Seeck, Hannele, Lavento, Heidi & Hakala, Salli (2008). *Kriisijohtaminen ja viestintä. Tapaus Nokian vesikriisi*. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Seeger, Matthew, Heyart, Beth, Barton, Elisabeth & Bultnyck, Sonja (2001) Crisis planning and crisis communication in the public schools: Assessing post columbine responses. *Communication Research Reports*, 15(4). (käytetty 28.2.2017).

Shannon, Claude. (1949). *The Mathematical theory of communication*. Urbana: University of Illinois Press, 1949.

Sisäasiainministeriö/ Sisäisen turvallisuuden ohjelma 2013. Väkivaltainen ekstremismi Suomessa – tilannekatsaus 1/2013.

https://www.intermin.fi/download/43947_Vakivaltainen_ekstremismi_Suomessa_-_tilannekatsaus_1-2013_FINAL.pdf?6feecd8c231ed288. (käytetty 27.8.2016).

Siukosaari, Anssi. (2002). *Yhteisöviestinnän opas*. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Stake, Robert. (1995). *The Art of Case Study Research*. Teoksessa Gomm, Roger, Hammersley, Martyn & Foster, Peter (2000) (toim.) *Case Study Method. Key issues, Key text*. London: Sage.

Sumiala, Johanna (2010). *Median rituaalit: johdatus media antropologiaan*. Tampere: Vastapaino.

Tuikka, Maria (2009). *Tervetuloa tilaan! Kirjastojen tilasuunnittelun ja palvelumuotoilun arviointia*. Kirjasto- ja tietopalvelualan koulutusohjelman opinnäytetyö. Seinäjoen ammattikorkeakoulu.

https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/6200/Tuikka_Maria.pdf?sequence (käytetty 21.8.2016).

Tukiainen, Tuuli (2000). *Viestinnän auditointitutkimuksen taustatekijät*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Tyrväinen, Jari (2012). *Asiakkaat kirjastopalvelujen arvioijina – asiakaspalautteen anti jatkuvalle kehittämiselle*. Teoksessa Almgren, Päivi & Jokitalo, Päivi (toim.). *Kirjasto 2012. Asiakkaan asialla*. Helsinki: BTJ Finland Oy.

Unesco (2016). *Unesco Public Library Manifesto*.

<http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman.html>. (käytetty 14.8.2016).

Veil, Shari, Reynolds, Barbara, Sellnow, Timothy & Seeger, Matthew (2008). CERC as a theoretical framework for research and practice. *Health Promotion Practice* 9 (4), 26S–34S. (käytetty 28.2.2017).

Yle uutiset (2013). *Kaupunginjohtaja. Jyväskylä on turvallinen ja suvaitsevainen*.

http://yle.fi/uutiset/kaupunginjohtaja_jyvaskyla_on_turvallinen_ja_suvaitsevainen/6477311.(käytetty 28.8.2016).

Yle (2015). *Jyväskylän kirjastopuukotus: päätekijälle ehdollista vankeutta*.

http://yle.fi/uutiset/jyvaskylan_kirjastopuukotus_paatekijalle_ehdollista_vankeutta/7737611. (käytetty 28.8.2016).

Åberg, Leif (2000). *Viestinnän johtaminen*. Helsinki: Inforviestintä.

LIITTEET

Liite 1: Teemahaastattelurunko

TEEMAHAASTATTELURUNKO

Jyväskylän kirjastopuukotus:

- Olitko töissä Jyväskylän kaupunginkirjasto – Keski-Suomen maakuntakirjastossa kirjastopuukotuksen aikana 30.1.2013 klo 18.00?
- Missä toimipisteessä työskentelit tuolloin?
- Olitko yksin töissä työpisteessäsi?
- Kerro omin sanoin millaisena muistat Jyväskylän kirjastopuukotuksen.
- Näitkö tapahtuneen?
- Mistä kuulit kirjastopuukotuksesta ensimmäistä kertaa?
- Keneltä kuulit kirjastopuukotuksesta ensimmäistä kertaa?
- Otitko yhteyttä esimieheesi (oliko esimies saavutettavissa helposti)?
- Ottiko esimies yhteyttä sinuun heti tapahtuneen jälkeen?
- Mitä hän sinulle kertoi ja käski tehdä?
- Mitä toimenpiteitä työnantaja järjesti heti tapahtuneen jälkeen?
- Jatkuiko työpisteesi toiminta normaalina kirjastopuukotuksen jälkeen?
- Kuinka arviot kykysi hoitaa työpisteesi normaalia toimintaa kirjastopuukotuksen jälkeen?
- Oliko sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä eroja ja ristiriitoja (työnantaja/media)?

Ennen Kriisiä:

Kriisin määritelmä

- Mitä ymmärrät poikkeustilanteella?
- Mitä mielestäsi tarkoitetaan kriisillä?
- Mitä ymmärrät kriisiviestinnällä?
- Onko organisaatiossanne varauduttu poikkeustilanteisiin?
- Onko organisaatiossanne varauduttu poikkeustilanteisiin viestinnän osalta?

Kriisiviestintäsuunnitelman tekeminen, dokumentointi- ja tallennus

- Mikä on kriisiviestintäsuunnitelma?
- Onko organisaatiossanne olemassa kriisiviestintäsuunnitelma?
- Mitä se sisältää?
- Kuka sen on luonut?
- Missä kriisiviestintäsuunnitelma sijaitsee toimipisteessänne?
- Onko se helposti saatavilla?
- Onko se kaikkien saatavilla (vakituinen henkilökunta, tilapäinen henkilökunta, harjoittelijat...)
- Onko kriisiviestintäsuunnitelman olemassaolosta tiedotettu organisaation jäseniä?
- Oletko tietoinen Jyväskylän kaupungin viestintästrategiasta?
- Miten se eroaa kriisiviestintäsuunnitelmasta?

Kriisiviestintäsuunnitelman tarve

- Onko kriisiviestintäsuunnitelma mielestänne tarpeellinen organisaatiossanne?
- Miksi/ miksi ei ole?

Kriisitalanteessa:

Viestintäprosessi ja tiedon luominen

- Kuka/ ketkä organisaatiossanne vastaavat kriisiviestinnästä?
- Miten itse toimisit viestinnän osalta havaitessasi kriisin?
- Oletko tietoinen siitä, mitä saat viestiä ja kenelle mahdollisessa kriisitalanteessa?

Kriisitalanteen jälkeen:

Kriisitalanteen purkaminen työyhteisössä

- Millainen kirjastopuukotus tilanteena oli sinun mielestäsi?
- Millaiseksi koit kyseisen tilanteen (uhkaavaksi, vaaralliseksi...)?

- Saitko apua työyhteisöstä tilanteen rauettua?
- Tarjosiko työnantaja mahdollisuutta keskustella tilanteesta?
- Millaista apua työnantaja tarjosi?
- Kuinka nopeaa kriisiapu oli saatavilla?
- Mitä muuttui kirjastopuukotuksen jälkeen?

Kriisiviestintäsuunnitelman tekeminen, dokumentointi- ja tallennus

- Pystytkö vaikuttamaan kriisiviestintäsuunnitelman sisältöön jos havaitsen siinä mielestäni epäkohdan/ virheen?

Esitiedot

Ikä:

Sukupuoli:

Koulutus:

Työnimike:

Kuinka pitkään olet ollut töissä Jyväskylän kaupunginkirjastossa?

- Haluaisitko vielä kertoa jotakin, mitä en ole huomannut kysyä?