

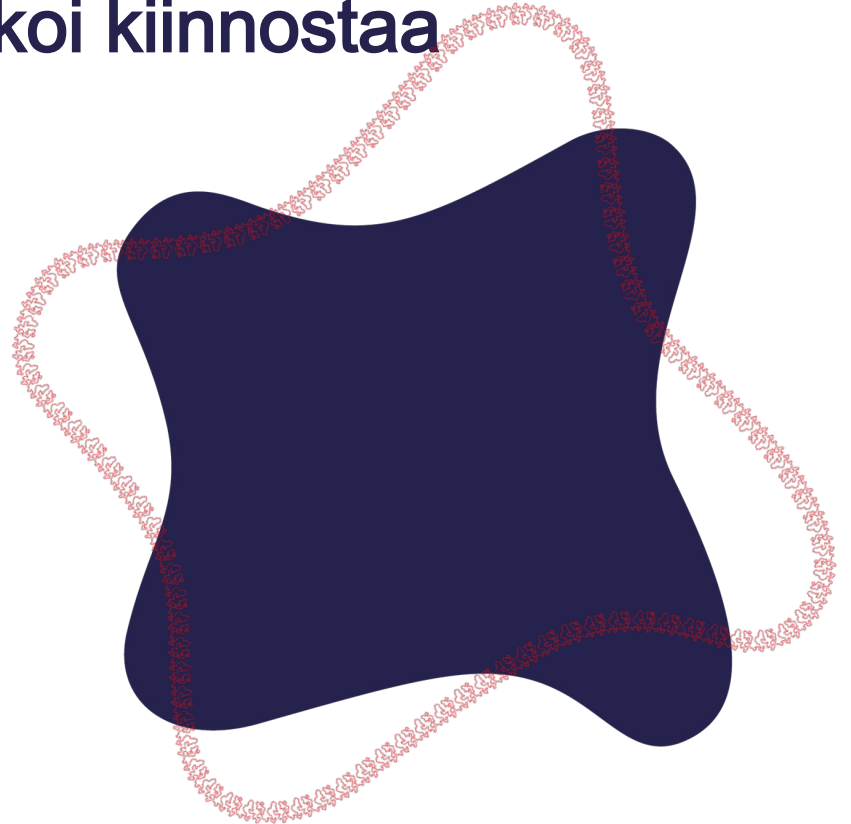
# ROVANIEMI

Johanna Tikkanen

Puheenvuoro pelastuspalvelu -seminaarissa 22.10.2020

# Tilanteeni, kun korona alkoi kiinnostaa

- Hoidin kotona pientä lasta. Olin perhevapaalla työstäni Rovaniemen kaupungin viestinnästä.
- Kun tuli suositus ottaa toinen lapsi pois päiväkodista, hoidin kahta lasta. Elämä oli hyvin tiivistä ja aikaa tiedon hankinnalle rajallisesti.



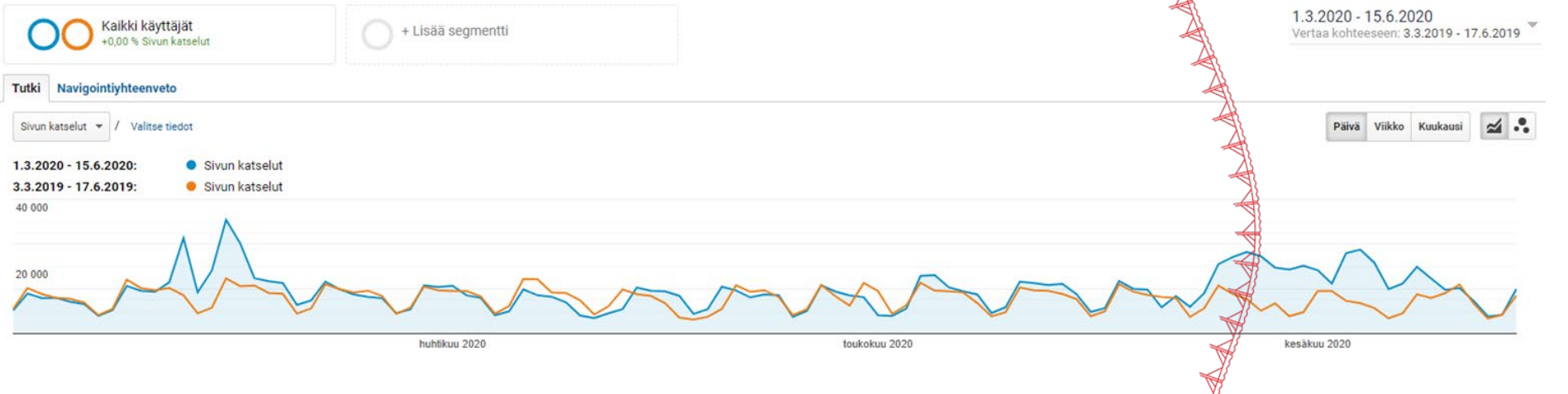
# Viranomaisen vastattava tiedontarpeeseen

- Varsinkin kriisin alussa kansalaisen tiedontarve on valtava.
- Tässä vaiheessa korostuu se, että viranomaisen pitää pystyä vastaamaan tiedontarpeeseen ketterästi ja tosiasioihin perustuen.
- Jos näin ei käy, kansalaiset ovat huhupuheiden varassa ja väärä tieto leviää.

# Rovaniemi.fi, kaikki liikenne

1.3.- 15.6.2020, Lähde Google Analytics

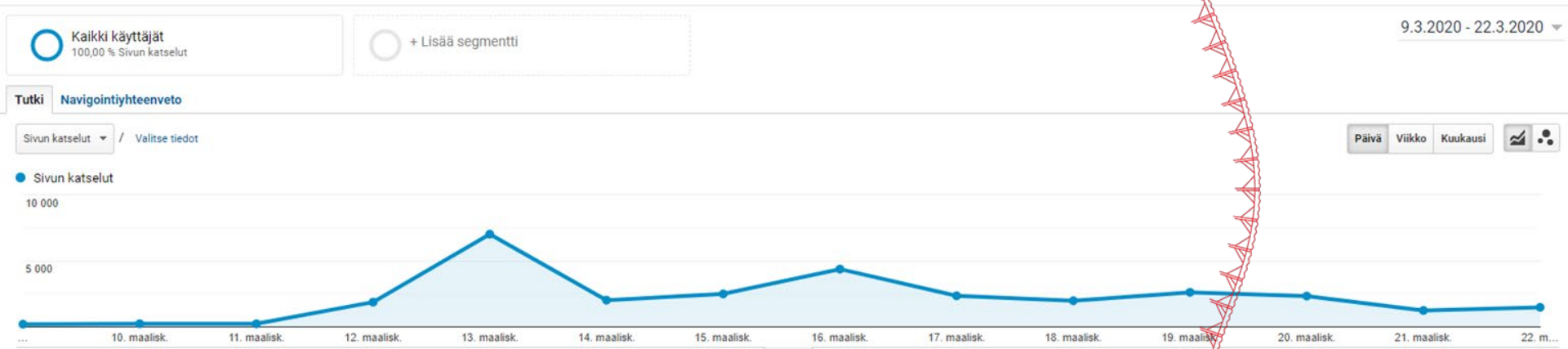
- Sininen 2020, oranssi 2019
- Kävijäpiikki 13.- 17.3. poikkeusolojen alkaessa
- Kävijäpiikki 25.5.- 8.6. tulvan aikaan



# Rovaniemi.fi, liikenne koronavirus-sivuilla

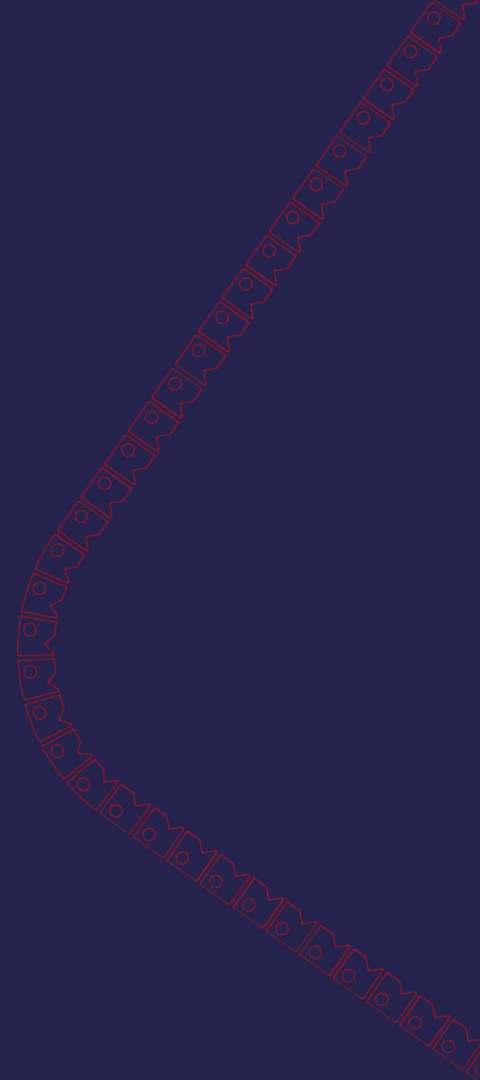
9.3.-22.3.2020, Lähde Google Analytics

- Suurin vuorokauden kävijämäärä 13.3.: 70 14 kävijää
- Poikkeusolot julistettiin 16.3.
- Sivun katselut yhteensä seurantajaksolla 30 449 kpl



**Kansalaiselle tärkeintä:**

**Miten koronavirus vaikuttaa minun  
ja läheisteni elämään?**



# Mikä minua kiinnosti koronassa?

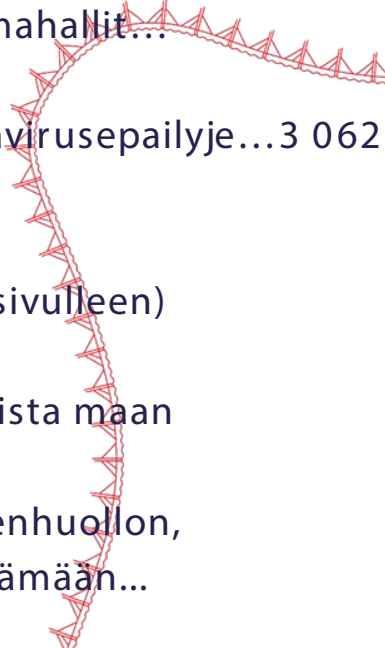
- Miten virus leviää? Esim: Voinko koskea postipakettiin heti sen saavuttua vai pitääkö odottaa muutama päivä?
- Miten tartuntoja voi estää?
- Kuinka paljon Rovaniemellä on tartuntoja?
- Onko tilanne pahenemassa?
- Kuinka vaarallinen virus on ja kenelle?
- Voisinko itse kuolla virukseen?
- Vaikka en kuolisi, voinko menettää haju - ja makuaistini lopullisesti?

- Voiko lapsi käydä edelleen päiväkodissa? (Kun päiväkodit menivät kiinni: Milloin päiväkodit aukeavat?)
- Voimmeko pyytää kotiin lastenhoitoapua?
- Voimmeko käydä uimahallissa?
- Voiko lapsi nähdä kavereitaan?
- Voimmeko tavata lasten isovanhempia?
- Milloin pitää mennä koronatestiin ja miten se tapahtuu? Pitääkö lapsi viedä testiin, jos nenä vähän vuotaa? Onko testi kivulias?
- Onko kasvomaskeista oikeasti hyötyä?
- Milloin tämä päättyy? Miten jaksan, jos tilanne kestää pitkään? Kuka voi auttaa perhettämme, jos minä tai mieheni uupuu?



# Rovaniemi.fi, luetuimmat uutiset

9.3.-22.6.2020, Lähde Google Analytics (pvm, otsikko, lukijoiden määrä seuranta - aikana)

- 13.3. Rovaniemen kaupunki peruu yleisötapahtumat, sulkee uimahallit...  
5 099
  - 17.3. Ohjeet Rovaniemen kaupunkilaisille ja työnantajille koronavirusepailyje...3 062
  - 13.3. Kaupungin ohjeet ulkomailta palanneille perheille  
1 664
  - 19.3. Karanteeniohjeet kuntalaisille (HUOM! Siirrettiin omalle sivulleen)  
1 655
  - 17.3. Kaupungin poikkeusolojen johtoryhmä paatti uusista toimista maan  
1 478
  - 16.3. Koronaviruksen epidemia- alueilla matkustaneita terveydenhuollon,  
varhaiskasvatuksen ja koulutuksen ammattilaisia kehotetaan jäämään...  
1 351
- 

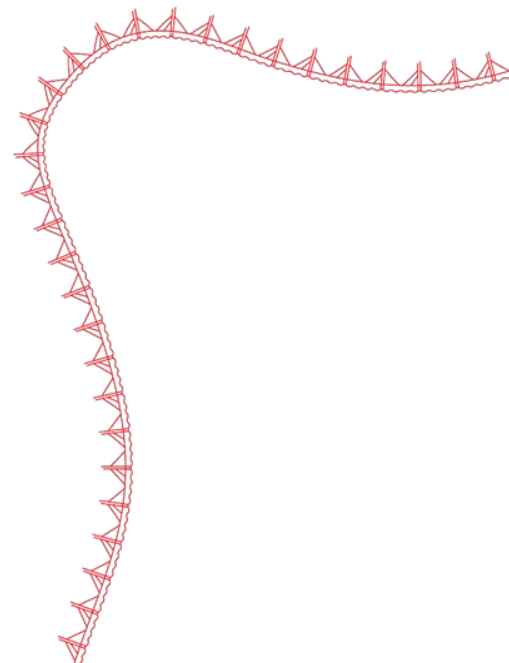
# Mistä hain tietoa?

- Uutiset, some, kaverit, Google
- Viranomaisviestintä tuli tietooni lähinnä uutisista tai sosiaalisesta mediasta. Esimerkiksi THL:n, sairaanhoitopiirin tai Rovaniemen kaupungin tiedotteita luin, jos ne tulivat vastaan Facebookissa tai Googlessa tai uutisjuttuna mediassa.
- En mennyt suoraan organisaatioiden nettisivuille etsimään tietoa, paitsi pari kertaa THL:n sivuille, kun THL:ltä tuli laajempi suositus ja halusin lisätietoa.

# Rovaniemi.fi, liikenteen lähteet

9.3.-22.3.2020, Lähde Google Analytics

- Orgaaninen haku (Google) 55 %
- Sosiaalinen media 20 %
  - Facebook 99 %
  - Twitter 1 %
  - Muut > 1%
- Suora liikenne 18 %
- Viittaava liikenne 7 %
  - Ampparit.com 36 %
  - Yle.fi 22 %
  - Lapinkansa.fi 10 %



# Koronaviestinnässä tärkeää kansalaiselle

- Oikea-aikaisuus (aktiivinen viestintä sosiaalisessa mediassa tärkeää)
- Selkeys (epäselvä tiedote poikii epäselviä uutisia ja huhupuheita)
- Faktat kunnossa (faktojen korjaaminen vaikeaa jälkikäteen)
- Vakavuus ja rauhoittelu sopivissa kohdissa
- Empatia

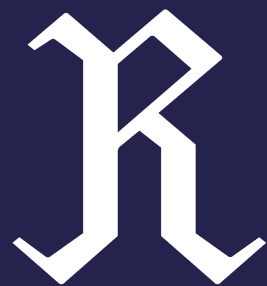
# Nopea some vs. hidas viranomaisviestintä

- Tieto esim. joukkoaltistumisista leviää somessa todella nopeasti. Kansalaisten ja median mielestä viranomainen vastaa tiedonjanoon liian hitaasti.
- Viranomainen haluaa varmistaa, että kokonaiskuva on selvillä ja kaikki faktat ovat oikein, ennen kuin viestii ulospäin.
- On hyvä pohtia sitä, voiko viranomainen vahvistaa jonkin asian jo ennen kuin kokonaisuus on selvillä ja luvata lisätietoa myöhemmin. Näin villeimmiltä huhuilta katkeavat siivet.

**Kysymyksiä?**



**KIITOS!**



ROVANIEMI