

Sisekaitseakadeemia
Sisejulgeoleku instituut

Käthlin Pukk

**ELANIKKONNA VASTUVÕTLIKKUS
KRIISIKOMMUNIKATSIOONI SÕNUMITELE
TORMI NÄITEL**

Magistritöö

Juhendaja:

Evelin Uibokand, MA

Kaasjuhendaja:

Kairi Pruul, MA

Tallinn 2019

MAGISTRITÖÖ ANNOTATSIOON

| | |
|---|------------------------------------|
| Sisejulgeoleku instituut | Kaitsmise kuu ja aasta: juuni 2019 |
| Töö pealkiri eesti keeles: Elanikkonna vastuvõtlikkus kriisikommunikatsiooni sõnumitele tormi näitel | |
| Töö pealkiri võõrkeeles: Population susceptibility to crisis communication messages in example of storm | |
| <p>Lühikokkuvõte: Töö on kirjutatud eesti keeles, eesti- ja inglisekeelse kokkuvõttega. Töö koos lisadega on 106 lehekülge, millest 76 lehekülge moodustab töö põhiosa. Töös on kasutatud kokku 96 eesti- ja inglisekeelselt allikat. Magistritöö eesmärk on selgitada välja elanikkonna vastuvõtlikkus tormist tulenevale kriisikommunikatsioonile ja selle mõjutamise võimalused.</p> <p>Magistritöö on empiiriline uuring, mille uurimisstrateegiaks on fenomenograafiline uurimisstrateegia. Magistritöö uurimisülesanneteks on analüüsida kriisireguleerimise ja kriisikommunikatsiooni käsitlevaid õigusakte, juhendmaterjale ja teadusallikaid, selgitada välja, milline on elanikkonna riskitaju ja valmisolek kriisikommunikatsiooni käitumisjuhiste vastavalt käituda, analüüsida ja võrrelda kriisikommunikatsiooni ekspertidega läbiviidud intervjuu tulemusi elanikkonna seas läbiviidud küsitlusega ning teha teoreetilise osa ja empiirilise uuringu põhjal parendusettepanekud. Eesmärgi saavutamiseks viidi läbi 5 ekspertintervjuud ning küsitlus elanikkonna seas, millele vastas kokku 385 inimest. Magistritöö põhilise uurimustulemusena leiti, et suurem osa elanikkonnast kuulab kriisikommunikatsiooni sõnumeid ning paljud neist ka käituvad vastavalt juhistele. Oluline on tegeleda selle osaga elanikkonnast, kes ei pööra kriisikommunikatsioonile üldse tähelepanu. Hädalukorda juhtivad asutused peaksid juba eelnevalt hädalukorra lahendamise plaanide koostamise käigus kokku leppima teiste asutuste kaasamise protsessi ja ülesanded. Kriisikommunikatsiooni sõnumite edastamiseks tuleks kasutada elanikkonna seas enim kasutatavaid infokanaleid – <i>Online</i> meedia, televisioon, sotsiaalmeedia ja raadio, et kõik vanusegrupid saaksid vajalikku infot neile harjumuspärasest kanalist. Kriisikommunikatsiooni sõnumite koostamisel tuleks arvestada, et inimesed peavad oluliseks kuulata sõnumeid, mis on konkreetsed, ajakohased, annavad ülevaate ohu tõsidusest, millel on isiklik seos ja mis on usaldusväärsest allikast.</p> <p>Magistritöö käigus läbiviidud uurimuse tulemusena esitati ettepanekud hädalukorda juhtivatele asutustele riski- ja kriisikommunikatsiooni parendamiseks ja hädalukorra lahendamise plaani teavituskava täiendamiseks ning Päästeametile regioonipõhise pikaajalise riskikommunikatsiooni korraldamiseks.</p> | |
| Lisad: | |
| Võtmesõnad: kommunikatsioon, kriisikommunikatsioon, riskikommunikatsioon, torm, kriisireguleerimine | |
| Võõrkeelsed võtmesõnad: communication, crisis communication, risk communication, storm, crisis management | |
| Säilitamise koht: Sisekaitseakadeemia raamatukogu | |
| Töö autor: Käthlin Pukk | |
| Olen koostanud lõputöö iseseisvalt. Kõik lõputöö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, seisukohad, kirjalistest allikatest ja mujal allikates saadud info on nõuetekohaselt viidatud. Olen nõus oma lõputöö avaldamisega elektroonilises keskkonnas. | |
| Allkiri: | Kommentaar (soovi korral) |
| Vastab lõputöö nõuetele | |
| Juhendaja: Evelin Uibokand | Allkiri: |
| Kaasjuhendaja: Kairi Pruul | Allkiri: |
| Kaitsmisele lubatud | |
| Kolledži direktor/instituudi juhataja: Erkki Koort | Allkiri: |

SISUKORD

| | |
|---|-----|
| MÕISTETE LOETELU | 4 |
| SISSEJUHATUS | 6 |
| 1. KRIISI- JA RISKIKOMMUNIKATSIOONI TEOREETILISED LÄHTEKOHAD | 12 |
| 1.1 Riskikommunikatsiooni roll elanikkonna teadlikkuse tõstmisel | 12 |
| 1.2 Kriisikommunikatsiooni roll hädaolukorra lahendamises | 14 |
| 1.2.1 Kriis ja kriisikommunikatsioon | 14 |
| 1.2.2 Kriisikommunikatsiooni olemus | 17 |
| 1.2.3 Kriisikommunikatsiooni roll hädaolukorra lahendamises | 19 |
| 1.3 Meedia mõju inimese käitumisele | 24 |
| 1.4 Elanike teabevajadus hädaolukorra korral | 27 |
| 2. ELANIKKONNA VASTUVÕTLIKKUS KRIISIKOMMUNIKATSIOONI SÕNUMITELE | 31 |
| 2.1 Metoodika ja valim | 31 |
| 2.2 Tulemuste esitlemine | 37 |
| 2.2.1 Küsitluse tulemused | 37 |
| 2.2.2 Ekspertintervjuude tulemused | 58 |
| 2.3 Järeldused, analüüs ja ettepanekud | 68 |
| KOKKUVÕTE | 76 |
| SUMMARY | 80 |
| VIIDATUD ALLIKATE LOETELU | 82 |
| TABELITE JA JOONISTE LOETELU | 92 |
| LISA 1. EKSPERTINTERVJUU KÜSIMUSTIK | 94 |
| LISA 2. ELANIKKONNA KÜSIMUSTIK | 97 |
| LISA 3. EKSPERTINTERVJUUDE JA ELANIKKONNA KÜSITLUSTE TULEMUSTE VASTAVUS UURIMISKÜSIMUSTELE | 100 |
| LISA 4. EKSPERTINTERVJUUDE JA ELANIKKONNA KÜSIMUSTIKU VASTAVUS UURIMISKÜSIMUSTELE | 105 |

MÕISTETE LOETELU

Kriis – madala tõenäosusega, kuid suurte ja paljusid inimesi mõjutavate tagajärgedega sündmusest, mis areneb suurel kiirusel ja hõlmab endas ebamääraseid sündmusi ja tundmatuid tagajärgi, seda nii organisatsioonidele kui ka elanikkonnale. (Robert, Madsen, & Desai, 2007.(Ritchie, Bentley, Koruth ja Wang, 2011, p 369 vahendusel))

Kriisikommunikatsioon – inimeste teavitamine ohuolukorras, eesmärgiga anda neile sündmuse kohta teavet ja langetada parimaid võimalikke otsuseid ajakriitilisel ajal, säilitades seeläbi enese heaolu ning aidates inimesi (Palenchar, 2009, p. 47), jagades neile elu ja tervise kaitseks vajalikke käitumisjuhiseid. Kriisikommunikatsiooni üheks eesmärgiks on ka avalikkuse teavitamine kriisiolukorra lahendamiseks (Riigikantselei ja Siseministeerium, 2018, lk 38).

Riskikommunikatsioon – Riskikommunikatsiooni eesmärk avalikkuse teavitamine hädaolukorda põhjustada võivatest ohtudest ja hädaolukorra tagajärgedest ning käitumisjuhiste andmine elanikkonnale, et suurendada teadlikkust hädaolukordadest ja nendeks valmisolekut. Vabariigi Valitsus kehtestab määrusega nende hädaolukordade loetelu, mille puhul riskikommunikatsiooni korraldatakse, ning määrab korraldamise eest vastutavad asutused. (Hädaolukorra seadus, 2017)

Kommunikatsiooniplaan – Kommunikatsiooniplaan sisaldab ülevaadet sellest, et kellele, miks, mida, millal ja kuidas organisatsioon kavatseb midagi öelda. Kommunikatsiooniplaanis sõnastatakse eesmärgid ja konkreetsed tegevused, kuidas kindla sihtrühmani jõuda (Makis, 2019)

Hädaolukord – hädaolukorraks peetakse sündmust või sündmuste ahel, mis ohustab paljude inimeste elu või tervist, põhjustab suure varalise kahju, suure keskkonnakahju või tõsiseid ja ulatuslikke häireid elutähtsa teenuse toimepidevuses ning mille lahendamiseks on vajalik mitme asutuse või nende kaasatud isikute kiire kooskõlastatud tegevus (Hädaolukorra seadus, 2017)

Sotsiaalmeedia – Sotsiaalmeedia on internetipõhised arutelukeskkonnad, mis võimaldavad informatsiooni kiiresti luua, jagada, esile tõsta ning oma suhtlusvõrgustikku tohutult suurendada (Asur & Huberman, 2010, p. 8)

Torm - rahvusvahelise kokkuleppe kohaselt loetakse tormiks tuult, mille keskmine kiirus on 21 m/s või siis üle selle (Riigi Ilmateenistus, 2012). Tormi hädaolukorrana käsitletakse siis, kui tuule keskmine kiirus on alates 25 m/s või tuulepuhangud alates 33 m/s.

SISSEJUHATUS

Põhiolemuselt sisejulgeolekualase kommunikatsiooni ja kriisireguleerimise valdkonda kuuluvat magistritööd tehakse teemal „Elanikkonna vastuvõtlikkus kriisikommunikatsiooni sõnumitele tormi näitel“. Elanikkonna vastuvõtlikkuse all peetakse silmas, kuidas elanikkond mõistab tormi kriisikommunikatsiooni sõnumeid ja kuidas mõjutab nende käitumist asutuste poolt antavad käitumisjuhised.

Erinevad kriisid on muutunud tänapäevamaailmas elu üheks lahutamatuks osaks. Globaalne meedia kajastab meile pidevalt uudiseid kõikvõimalikest õnnetustest ja katastroofidest ning erinevatest kriisisituatsioonidest, olgu need põhjustatud loodusjõududest, inimtegevusest või tehnoloogilistest riketest. Tõsiasi on ka see, äärmuslikud ilmaolud on muutunud sagedasemaks ning tagajärjed üha tõsisemaks. Paraku pole ka Eesti erand. Jaanuaritorm 2005. aastal, augustitorm ja lumetorm Monika 2010. aastal on kõigile teada, lisaks teevad tormimõõtu tuuled pea igal aastal Eesti erinevates paikades palju kahju, viimati 2018. aasta septembris Lääne-Eestis ja Pärnus.

Samas, olenemata tormi ulatusest, on asutuste vaatest oluline anda inimestele hoiatus ja vastavad käitumisjuhised ning elanikkonna vaatest neid arvesse võtta ja neile vastavalt reageerida, sest kriisikommunikatsiooni eesmärk on suurendada inimeste teadlikkust tekkinud olukorrast ja aidata neil sellega toime tulla. Käesolev magistritöö käsitlebki kriisikommunikatsiooni kui elupäästefunktsiooni.

Magistritöö teemat uuritakse läbi Siseministeeriumi valitsemisalas oleva Päästeameti kriisikommunikatsiooni, kuna torm on Päästeameti vastutusallas nii päästesündmuse kui hädaolukorrana, et tuvastada asutuse kriisikommunikatsioonist tulenevaid kitsaskohti ja tuua välja ettepanekuid edaspidiseks avalikkuse teavitamiseks, mis oleksid mõjusad ja aitaksid paremini sihtgruppideni jõuda. Magistritöö fookuses on elanikkonna vastuvõtlikkus kriisikommunikatsioonile. Selle eesmärgiks on reaalsuse tajumise juhtimine, rääkides avalikkusele toimuvast ning kujundades seeläbi avaliku arvamuse.

Juba 11 aastat tagasi (2008. aastal) Päästeameti tellitud ja OÜ Faktum & Ariko poolt tehtud uuringus teemal „Riskikommunikatsiooni tõhustamine elanikkonnaga õnnetusjuhtumite eel ja ajal“, tuuakse välja, et ajakriitilise situatsiooni korral on usaldusväärseimateks kõneisikuteks nii päästeamet kui ka politsei. Samuti tuuakse uuringus välja, et võiks olla üks erakorraliste sündmuste kõneisik, kes on just selle poolest tuntud ja keda usaldatakse, üles on loetletud ka kolm põhikanalit, mida inimesed ajakriitilises info levitamiseks parimateks peavad – raadio, televisioon ja SMS. (OÜ Faktum & Ariko, 2008) 2016. aastal aga TNS Emor uuringust „Elanikkonna kriisikäitumise alase teadlikkuse uuring“ selgus, et eelkõige oodatakse hädaolukorras infot raadiost ja televisioonist ning pea sama olulised on aga ka erinevad internetikanalid (TNS Emor, 2016). Võrreldes 2008. aasta uuringuga, siis muutunud on elanikkonna interneti kasutamine, mistõttu soovitakse SMSi asemel infot pigem interneti vahendusel. Oluliseks infoedastuskanaliks hädaolukorras on viiendikule elanikest ka mobiilside, eelkõige SMS teavitussõnum. Samuti selgus, et inimesed ei pea oma kodukohtas kriise kuigi tõenäoliseks ning usuvad, et abi saabub kiiremini kui tavaoludes. (TNS Emor, 2016) Ka 2017. aastal viidi läbi elanikkonna hädaolukorraks valmisoleku teadlikkuse indeksuuring kuid eelmiste uuringutega võrreldes ei kajastanud see andmeid infoedastuskanalite kohta. Küll selgus ka 2017. aasta Kantar Emor poolt läbiviidud “Elanikkonna hädaolukorraks valmisoleku alase teadlikkuse indeksuuring 2017” uuringust, et vastajad üldiselt ei usu, et nende kodukohta võiks tabada mõni tõsisem sündmus või hädaolukord, seetõttu ka eriti sageli sellistele olukordadele ei mõelda, seega on kahel järjestikusel aastal endiselt olukord, kus inimesed ei usu, et kriisilukord võiks nende kodukohta tabada. Viimasest uuringust aga selgub, et et Eestis, kõikides regioonides kardetakse kõige enam ilmastikuoludest tingitud hädaolukordi. 2017. aasta uuringust tuli välja, et kõikides sihtgruppides on suurimad probleemid seotud üldise teadlikkusega. Varasemates Päästeameti poolt tellitud uuringutest ei tule välja elanikkonna suhtumine erakordsete ilmastikuolude puhul antavatesse hoiatustesse ja käitumisjuhistesse, küll aga on 2017. aastal läbi viidud uuringu tulemuses kirjas, et käitumisjuhiseid on alati järginud vaid kolmandik, kes vastavat hoiatust on tähele pannud (Kantar Emor, 2017, lk 6-7).

Töö autori seisukohalt saab öelda, et endiselt on kriisikommunikatsioon, selle edastamine ja kajastamine olulised teemad, seda nii uuringute, kui maailmas toimuvate sündmuste valguses. Küll aga ei tule 2008, 2016 ja 2017. aastal Päästeameti poolt tellitud uuringutest välja, milline on elanikkonna üldine suhtumine kriisikommunikatsiooni ning millisena nad näevad, et see peaks olema, et see suudaks köita nende tähelepanu.

Seega on autor seisukohal, et **teema on aktuaalne**, kuna meid ümbritsevas maailmas juhtub tihti erinevaid õnnetusi ja katastroofe kuid endiselt ei ole inimesed, sh Eesti elanikkonda silmas pidades, harjunud koheselt reageerima kriisikommunikatsioonile, mis aitaks vastavalt käitumisjuhiste ja teavitustööle hoiduda ohupiirkonnast, päästes sellega elu ja vara. Selleks, et parendada avalikkuse teavitamist ning tõsta seeläbi ka elanikkonna teadlikkust, on erinevad strateegiad ja arengukavad näinud tegevustes ette just avalikkuse teavitamist. Nii nagu siseturvalisuse arengukava 2015-2020 üheks teemaks on avalikkuse teavitamise arendamine (Siseministeerium, 2015, lk 70), näeb ka siseturvalisuse arengukava 2020-2030 ette, et jätkuvalt on vaja kujundada ohutut elukeskkonda ning suurendada elanike teadlikkust (Siseministeerium, 2019b). Samuti toob ka Päästeamet oma strateegias aastani 2025 välja, et muutused, mis on toimunud rahvusvahelises julgeolekukeskkonnas, tingivad ka Eestis vajaduse tõsta elanikkonna valmisolekut tegutsemiseks keerulistes komplekshädaolukordade tingimustes (Päästeamet, 2018, lk 15). Päästeameti strateegilistest suunadadest näeb samuti ette jätkuvat muutumist ennetavaks elanikkonnakaitse organisatsiooniks, suurendades elanikkonna ohutusalast teadlikkust, hinnates ja tugevdades hädaolukorraks valmisolekut (Päästeamet, 2018, lk 37). Eelnimetatud strateegilisi dokumente toetab ka Eesti julgeolekupoliitika alused, tuues välja, et riik tõhustab elanike õigeaegset teavitamist võimalikest ohtudest ja annab hädaolukorras kommunikatsioonivahendite kaudu tegutsemisjuhiseid (Vabariigi Valitsus, 2017b, lk 13). Erinevaid strateegiaid ja arengukavasi arvesse võttes on näha, et ka riik panustab igati elanikkonna teavitamise arendamisse, mis näitab, et antud magistriritöö teema on aktuaalne.

Eesti elanikkond on uudishimulik. Selle asemel, et õnnetuste korral vastavalt tormi kriisikommunikatsioonis antud hoiatustele näiteks püsida kodus, teevad nad

vastupidist, minnes uurima sündmuspaika ja selle lähedusse, seades sellega ohtu iseenda ja oma kaaslaste elu ja tervise. Sündmuskohal viibimisega tekitavad nad ka sündmust lahendavatele asutustele lisakoormust ja takistavad teatud olukordades ka sündmuse kiiret ja operatiivset lahendamist. Tõestust eelnevale väitele annab kasvõi asjaolu, et meedia kaudu tehtavatele üleskutsetele saata lähedal olevast tormist video või pilt, vastab tänapäevani hulk inimesi, kes tegelikkuses panevad teadlikult oma elu ohtu.

Oluline on jõuda inimesteni, et nad hakkaksid mõistma kriisikommunikatsiooni tõsidust ning suudaksid eristada kriisikommunikatsiooni igapäevaselt meedias edastatavast infost. Hetkel ei ole ühtegi kehtivat juriidilist õigusakti, mis annaks kriisikommunikatsioonile ja seda edastavale asutusele konkreetsed tegutsemise juhised, edastamise vormi ning kindlad reeglid, mida järgida.

Eespool kirjeldatust tulenevalt on magistritöö **uurimisprobleemiks** püstitatud küsimus: kuidas elanikkond tajub tormist tuleneva kriisikommunikatsiooni käitumisjuhiseid? Uurimisprobleemi lahendamiseks püstitas magistritöö autor järgmised **uurimisküsimused**:

1. Milline on elanikkonna riskitaju tormi näitel?
2. Millised on takistavad asjaolud õige ja läbimõeldud kriisikommunikatsiooni teadvustamisel elanikkonnale?
3. Mis on kriisikommunikatsiooni juures kõige olulisemad tegurid, mis tagavad elanikkonna vastuvõtlikkuse ja reageerimise nendele?
4. Milline infoedastuse kanal mõjutab elanikkonda kõige enam ning kas elanikkond on valmis harjumuspärastest kanalitest kriisiolukorras liikuma neile mitte harjumuspärasesse infokeskkonda?

Magistritöö **eesmärk** on selgitada välja elanikkonna vastuvõtlikkus tormist tulenevale kriisikommunikatsioonile ja selle mõjutamise võimalused. Magistritöö eesmärgi täitmiseks ja uurimisküsimuste lahendamiseks on püstitatud järgmised **uurimisülesanded**:

1. Analüüsida kriisireguleerimise ja kriisikommunikatsiooni käsitlevaid õigusakte, juhendmaterjale ja teadusallikaid;

2. Selgitada välja läbi ankeetküsimustiku, milline on elanikkonna riskitaju ja valmisolek kriisikommunikatsiooni käitumisjuhistelevastavalt käituda;
3. Analüüsida ja võrrelda kriisikommunikatsiooni ekspertidega läbiviidud intervjuu tulemusi elanikkonna seas läbiviidud küsitlusega, et jõuda arusaamiseni, kas ja mida oleks vaja infot edastavatel asutustel muuta, et jõuda paremini elanikkonnani;
4. Sünteesida teooriat ja uuringu tulemusi ning teha vajadusel ettepanekud kriisikommunikatsiooni parendamiseks.

Magistritöö koosneb kahest peatükist. Esimeses, teoreetilises peatükis analüüsitakse kriisi- ja riskikommunikatsiooni Eestis kehtivaid õigusakte, olemasolevaid juhendmaterjale ja teoreetilisi lähtekohti ning käsitletakse kriisikommunikatsiooni rolli hädaolukorra lahendamisel. Töö empiirilises peatükis uuritakse elanikkonna vastuvõtlikkust kriisikommunikatsioonile tormi näitel. Selle tarbeks viis töö autor läbi elanikkonna seas veebipõhise küsitluse, millele vastas 385 inimest ning ekspertintervjuud Päästeameti kriisikommunikatsiooni valdkonna 5 eksperdiga, mille kohta esitatakse samas ka uurimuse tulemused. Samuti esitatakse teises peatükis uurimusest tulenevad järeldused ning koostatakse ettepanekud.

Empiirilises osas läbi viidud ekspertintervjuudega sooviti välja selgitada ekspertide kogemusi, hinnanguid ja olukorrajeldusi kriisikommunikatsiooni mõistmises, kriisikommunikatsiooni korraldamises ja elanikkonna vastuvõtlikkuses tormi kriisikommunikatsioonile. Elanikkonna küsitluses sooviti välja selgitada elanikkonna kogemuste kaudu nende riskitaju, vastuvõtlikkust tormi kriisikommunikatsioonile ja infoedastuse kanalid, mis mõjutavad elanikkonda kõige enam ning kas elanikkond on valmis harjumuspärastest kanalitest kriisiolukorras liikuma neile mitte harjumuspärasesse infokeskkonda.

Intervjuu viiakse läbi Päästeameti Põhja-, Lõuna-, Ida- ja Lääne päästkeskuse kommunikatsioonijuhtidega ja/või valvepressiesindajatega ning Päästeameti kriisikommunikatsiooni eksperdiga. Ekspertintervjuud viiakse läbi viie eksperdiga, kellest nelja kogemused ja teadmised annavad erinevate regionide (Põhja region, Lõuna region, Ida region ja Lääne region) ülevaate ning üleriigilise koondvaate annab kriisikommunikatsiooni ekspert. Vajadus rohkemate intervjuude

läbiviimiseks puudub, sest vastasel juhul hakkaksid vastused end kordama kuna regionaalselt on nii valvepressiesindajad kui ka kommunikatsioonijuhid päästesündmuse mõistes ühises infoväljas ning töökorralduslikult teevad sama tööd.

Päästeameti ülesandeks on Hädaolukorra seadusest tulenevalt (Hädaolukorra seadus, 2017) hädaolukorras teha kriisikommunikatsiooni Päästeameti juhivate sündmuste puhul, kus üheks sündmuseks on ka torm (Hädaolukorra seadus, 2017). Päästesündmuseks loetakse päästeseaduse § 3 aluse ootamatut olukorda, mis ohustab füüsiliste või keemiliste protsesside kaudu vahetult inimese elu, tervist, vara või keskkonda tulekahju, loodusõnnetuse, plahvatuse, liiklusõnnetuse, keskkonnareostuse või muu sarnase olukorra korral (Päästeseadus, 2010), millest tulenevalt saab pidada Päästeametis läbiviidud intervjuusid igati õigustatuks.

Töö autorina soovin tänada intervjuudes osalenud Päästeameti eksperte ning kõiki küsitluses osalenud inimesi nende väärtusliku panuse eest magistritöö valmimisele. Samuti tänan Evelin Uibokand'i ja Kairi Pruuli kaasamõtlemise ja heade nõuannete eest.

1. KRIISI- JA RISKIKOMMUNIKATSIOONI TEOREETILISED LÄHTEKOHAD

1.1 Riskikommunikatsiooni roll elanikkonna teadlikkuse tõstmisel

Selleks, et elanikkond oleks kriisikommunikatsiooni suhtes vastuvõtlikum on suur roll riskikommunikatsioonil. Riskikommunikatsiooni tuleb arvestada riski- ja kriisijuhtimise kõikides etappides. See on jätkusuutlik kommunikatsiooniprotsess, mis on loodud mitmesuguste publikatsioonidega tervise ja käitumise hoiakute tõenäoliste tulemuste kohta. Peamine eesmärk on kaasata kogukondi aruteludesse keskkonna- ja tervisega seotud riskide kohta, et luua avalikkuse arusaam nende tulemustest ja lähenemisviisidest nendega toime tulla. (ECDC, 2017). Sarnaselt määratleb ka Covello (1992, p. 359) riskikommunikatsiooni, kui teabevahetust isikute vahel, kes on huvitatud riski olemusest, selle ulatusest ning tähtsusest. Kokkvõtlikult öeldes keskendub riskikommunikatsioon elanikkonna teadlikkuse suurendamisele enne kriisi tekkimist (Coombs, 1999; Seeger, 2006).

Riskitaju (*risk perception*) ning sellega seotud hoiakud ja uskumused mängivad olulist rolli riskeerivas käitumises (Spurrier, M., Blaszczyński, A., 2013, pp, 253-276), mistõttu on riskikommunikatsioonil oluline roll riskeeriva käitumise vähendamises ja riskiteadlikkuse (*risk awareness*) kujundamises. Riskitaju käsitleb töö autor, kui tunnetus sellest, kui ohustatuna tunneb inimene end mingi kindla riski poolt (Sisekaitseakadeemia, 2012, lk 18) ja riskiteadlikkus ning riskiteadlikkuse all peab töö autor silmas inimese teadmisi teda ümbritsevast keskkonnast tulenevatest riskidest ja nende tagajärgedest (Tartu Ülikool, 2019b).

Varajastes riskitaju uuringutes ei mõistetud küll täielikult riskinäitajate olemasolu, kuid siiski näitasid uuringud, et hirmutunne oli riskide vastuvõtmise ja tajumise peamine tegur paljude erinevate ohtude puhul (Fischhoff, *et.al.*, 1978, pp. 127-152). Riskianalüütikute seas on laialdaselt tunnustatud teadmine, et naised ja mehed erinevad oma riskitaju poolest (Krimsky & Golding, 1992, pp. 117-152). Jakobsen ja Karls (1996, pp. 9-28) uurisid riskitaju kvalitatiivsete intervjuude kaudu, küsides, milliste riskide pärast inimesed on mures ja leidsid märgatavaid soolisi erinevusi. Naised olid rohkem orienteeritud kodule ja perekonnale, tajudes peamiselt

ähvardavaid riske oma perele, kodule ja lähedastele. Meeste riskitaju oli aga suuremal määral seotud nende tööeluga, näiteks tööpuuduse ja majanduslike probleemidega. (Jakobsen & Karls, 1996, pp. 9-28) Riskitaju uurisid ka Fermer jt (1991, pp. 303-314), kasutades küsimustikke ning leidsid soolised erinevused tervise-, ohutus- ja keskkonnariskide tajumisel, kus naised mainisid sageli keskkonnariske, samas kui mehed tundusid muret teatud tervise- ja ohutusriskide pärast. Eelnimetatud uuringute kontekstis on olulisel kohal riskitaju kodukoha ja keskkonnariskide suhtes, mida ka antud magistr töö raames uuritakse ning millest tulenevalt on võimalik tõsta elanikkonna teadlikkust nende kodukoha riskide suhtes ehk teostada riskikommunikatsiooni. Seega kasutatakse riskikommunikatsiooni selleks, et teavitada inimesi kriisiolukorra tõsidusest ja tagajärgedest, et suurendada elanikkonna riskiteadlikkust. Mitmed uuringud näitavad, et kui inimesed on teadlikud riskidest, hinnatakse rohkem selle tõsidust ja asjakohasust, olles samaaegselt teadlikumad võimalikest negatiivsetest tagajärgedest. (Kievik *et al.*, 2011, p. 1475; Terpstra, 2011, pp. 1658–1675; Witte & Allen, 2000, pp. 591–601)

See, kuidas inimesed kriisidega toime tulevad, sõltub väga palju nende riskitajust, teadlikkusest ja ka oskusest erinevates ohuolukordades käituda. 15.02.2018 kiitis Eesti Vabariigi Valitsus heaks kontseptsiooni elanikkonnakaitse arendamiseks, millega rõhutatakse kui oluline on inimeste enda valmisolek erinevateks kriisiolukordadeks (Riigikantselei ja Siseministeerium 2018, lk 16), millest tulenevalt on tänaseks päevaks välja töötatud ka „Käitumisjuhised kriisiolukordadeks“ käsiraamat elanikkonnale (Riigikantselei ja Siseministeerium, 2018). Võrdleva praktikana riskikommunikatsioonis saab tuua erinevate riikide näiteid. Näiteks on Rootsi MSB teinud käitumisjuhiste paketi, kus hädaolukorraks valmisoleku tagamiseks saadeti elanikkonnale brošüür „*If Crisis or War Comes*“. Brošüüri valmistab inimesi ette hakkama saama tagajärgedega, mis võivad tekkida tõsiste tagajärgedega õnnetustest, äärmuslikest ilmastikuoludest, infotehnoloogilistest rünnetest või kõige halvemast stsenaariumist ehk sõjast. (MSB, 2018) Lisaks Rootsi käitumisjuhistele on ka Saksamaa 2016. aasta suvel kinnitatud elanikkonnakaitse kontseptsiooni, kus seatakse eesmärgiks, et kogu riigi elanikkonnal peavad olema põhiteadmised ja põhioskused erinevates valdkondades. Valdkonnad, milles inimesi haritakse on ohutu viibimine ohuolukorras, käitumine CBRN-sündmuste korral, omavarustus, esmaabi ning tulekustutus. Lisaks

eelnimetatule on Soomes palju interaktiivseid teemakohaseid õppevahendeid ja Rumeenias on mobiilirakendus, kus on kõik materjalid olemas ja lihtsalt leitavad (Riigikantselei ja Siseministeerium, 2018, lk 25), mida võib võrrelda Eestis Naiskodukaitse poolt loodud OLE VALMIS! äpiga (Naiskodukaitse, 2019). Lisaks näeb Eesti elanikkonnakaitse kontseptsioon ette ka üleriigilise kriisiinfotelefoni käivitamist, mis toimiks vahetu suhtluskanalina kriisi ajal elanikkonnale info jagamiseks ning info kogumiseks neile, kes on seotud kriisi lahendamise ja asukohapõhise SMS teavitust. (Riigikantselei ja Siseministeerium 2018, lk 16). Riskide tajumine ja nende võimalus realiseeruda äratavad inimestes emotsioonid, mida on võimalik kommunikatsiooni kaudu juhtida. Kui inimestele antakse juhiseid, kuidas käituda ja see teave on neile selgelt põhjendatud ja antud ka kinnitus, et läbi nende tegevuste saavad inimesed riske maandada, mõjutab see inimese tahet midagi muuta. Läbi erinevate muutuste saab vähendada inimeste ebakindlust ohuolukorras. (Sisekaitseakadeemia, 2012, lk 19)

Kokkuvõtteks saab öelda, elanikkonna teadlikkuse suurendamisel mängib riskikommunikatsioon väga suurt rolli, andes infot võimalikest kriisiolukordadest ja sellest, kuidas sellistes olukordades käituda. Tänu tõhusale riskikommunikatsioonile paraneb elanike riskitaju ja riskiteadlikkus, mistõttu on nad kriisiolukorras teadlikumad ja ehk ka vastuvõtlikumad kriisikommunikatsioonile.

1.2 Kriisikommunikatsiooni roll hädaolukorra lahendamises

1.2.1 Kriis ja kriisikommunikatsioon

Kriisikommunikatsiooni uuringud käsitlevad paljusid erinevaid nähtusi nagu näiteks tooteprobleemid, loodusõnnetused ja keskkonnakriisid (Fearn-Banks, 2011), mille tulemusena iseloomustavad antud valdkonda kriisid, katastroofid ja hädaolukorrad. Erinevad kriisid, lähtudes Hermann'i (1963, pp. 61-82) kriiside klassikalisest määratlusest, mida iseloomustavad ohud, üllatus ja lühike reageerimisaeg, mis seovad aga omavahel kriisikommunikatsiooni ja kriisireguleerimise. Selleks, et mõista kriisi olemust, toob alljärgnev tabel välja

erinevate autorite seisukohad ja teooriad tõlgendamaks kriisi ja andmaks ülevaate sellest, miks vajab kriis kriisikommunikatsiooni.

Tabel 1. Kriisi teoreetilised lähtekohad (autori koostatud)

| | Teooria autor | Kriisi teoreetiline lähtekoht |
|----|---|---|
| 1. | Roux-Dufort ja Metais (1998, pp. 113-127) | on seisukohal, et kriisiks saab lugeda sündmust, millel on suur mõju kogu ühiskonnale, luues keerulised suhted keskkonna ja erinevate süsteemide vahel, nõudes samaaegselt ka riigi tasandil sekkumist. Laiem nägemus kriisist tähendab, et süsteemi normaalne toimimise käik on häiritud, mis loob ebakindlust ja vajab viivitamatut vahelesegamist. |
| 2. | Coombs (2011, Saka, 2014, lk 80 vahendusel) | on defineerinud kriisi kui ette ennustamata sündmuse taju, mis ohustab erinevaid sidusrühmade ootusi, mõjutades organisatsiooni või asutuse jõudlust, tuues endaga kaasa võimalikud negatiivsed tagajärjed organisatsioonile. |
| 3. | Robert, Madsen, & Desai (2007, Ritchie, Bentley, Koruth ja Wang, 2011, p. 369 vahendusel) | defineerivad kriisi kui madala tõenäosuse, kuid suurte ja paljusid inimesi mõjutavate tagajärgedega sündmust, mis areneb suurel kiirusel ja hõlmab endas ebamääraseid sündmusi ja tundmatuid tagajärgi, seda nii organisatsioonidele kui ka elanikkonnale. |
| 4. | Seeger (2005, p. 81) | Kriisi, kui soovimatu olukorra ülevaates järelavad Seeger et al (2005, p. 81), et erinevad kriisi sündmused, kuigi need on oma olemuselt suhteliselt sarnased, harvaesinevad ning enamjaolt mittestandardised, on kogetavad rikkalikult kogu maailmas, mis omakorda aga kiirendab kriisidest õppimise protsessi ja nendes õpitu põhjal tehtavaid muutusi. |
| 5. | Rosenthal (1996, pp. 42-43) | Rohkem tänapäeval kasutatavaks teooriaks saab nimetada Rosenthal'i teooriat, mille kohaselt on kriis tõsine oht ühiskonna alusstruktuuridele või põhiväärtustele ja normidele, kus ajakriitilises olukorras on hädavajalik langetada kriitilisi otsuseid |
| 6. | Zaremba (2009, p.20) | Alan Jay Zaremba raamatus Crisis Communication: Theory and Practice on oluliste aspektidena välja toodud, et kriis on peamiselt ettearvamatu sündmus, mis võib halvata asutuste tegevusi, ohustada organisatsioone ja inimesi ning mille tagajärg võib osutada negatiivseks. |

Kõige täpsemalt sõnastab ja toetab uurimustööd Robert jt (2007, Ritchie, Bentley, Koruth ja Wang, 2011, p. 369 vahendusel) definitsioon kriisist, kui madala tõenäosusega, kuid suurte ja paljusid inimesi mõjutavate tagajärgedega sündmusest, mis areneb suurel kiirusel ja hõlmab endas ebamääraseid sündmusi ja tundmatuid tagajärgi, seda nii organisatsioonidele kui ka elanikkonnale. Käesolevas

magistritöös on aga oluline lähtuda asjaolust, et räägitakse kriisist kui sündmusest või sündmuste ahelast, mis mõjutab elanikkonda, mitte organisatsioonilisest kriisist. Robert jt poolt antud definitsioon on võrreldav praegu kehtiva Hädaolukorra seadusest tuleneva definitsiooniga, toetades kõige paremini autori tööd. Olulise nüansina toob Rosenthali (1996, pp.42-43) teooria välja ajakriitilises olukorras kriitiliste otsuste langetamise, mis iseloomustab hästi kriisikommunikatsiooni mõju elanikkonnale, kus ametkonnad peavad otsustama, mis on see vajalik kriitiline info, mis on vaja inimesteni viia ja kas selleks on vaja teha ka ebapopulaarseid otsuseid. Seeger jt (2005, p. 81) on oma lähtekohas aga ainsana maininud asjaolu, et kogetud kriisid kiirendavad nendest õppimise protsessi ja sellest tulenevaid läbiviidavaid muudatusi. On õige, et mida rohkem on meil praktiliselt läbi kogetud sündmusi, seda rohkem on teadmisi, mida uute kriiside ennetamisel ning lahendamisel rakendada.

Kõik eelnimetatud teooriad ja seisukohad annavad tõestust asjaolule, et kriis mõjutab ühiskonda ning vajab kiiret sekkumist ning kriitiliste otsuste langetamist. Ükski teoreetikutest ei ole aga oma mõiste välja toomises jõudnud päris sellisele definitsioonile, nagu seda on tänapäeval kriisireguleerimine, mis hõlmab endas kolme faasi, milleks olid ennetamine, valmistumine ja lahendamine, kuid paljud lähtekohad on siiski kattuvad. Kuna kriis on ootamatu oht, siis selgitavad Wei jt (2010, pp. 1013-1030), et kriisiga seotud hoiatusi peab jagama võimalikult paljude kommunikatsioonikanalite kaudu, lähtudes sellest, et info jõuaks kõigini, kes on võimaliku riskiga seotud, vaatamata sellele kus nad parasjagu viibivad. Nagu ka eelnevalt on välja toodud, siis kiired otsused vajavad elanikkonnale kommunikeerimist, et inimestel oleks selge ja ajakohane ülevaade toimunust ning sellest, mis saab edasi ning kuidas asutused planeerivad kriisi lahendada ning millised on konkreetsed käitumisjuhised, mida peab jälgima elanikkond. Käitumisjuhised, mida antakse elanikkonnale juba riskikommunikatsiooni faasis, on edasi antavad ka kriisikommunikatsiooni faasis ehk riskikommunikatsiooni ja kriisikommunikatsiooni sõnumid kattuvad hädaolukorra ajaks antavate käitumisjuhiste osas (Siseministeerium, 2018, lk 6). Seega erinevaid teooriaid silmas pidades saab järeldada, et kriisikommunikatsioon on siiski alati kriisiga käsikäes olev tegevus ning millel võib olla teatud kriisiolukordades elupäästev funktsioon.

1.2.2 Kriisikommunikatsiooni olemus

Kui hädaolukord on aset leidnud, vajab elanikkond kommunikatsiooni, mis annaks neile ülevaate tekkinud kriisi ohtudest ja võimalikest tagajärgedest ning jagaks käitumisjuhiseid, et mitte ohtu seada end ja oma lähedasi.

Kriisikommunikatsioon on hädaolukorra lahendamise üks põhiülesandeid. Sellele annab tõestust erinevate autorite (Luoma-aho *et al*, 2013; Wei *et al*, 2010; Palttala *et al*, 2012) seisukohad, kus tuuakse välja, et võimalikult tõhus ja asjakohane kriisikommunikatsioon, aitab kaasa toimunu mõistmisele ja tekkinud olukorra lahendamisele ning võib täita elupäästvat funktsiooni. Samas, ebapiisav kommunikatsioon kriisi ajal võib seda veelgi süvendada, viia usalduse kadumiseni kriisi kommuniqueerijate ja elanikkonna vahel, mistõttu on kriisikommunikatsiooni oluline vaadelda ka demokraatlike protsesside toimimise ja üldise turvalisuse suhtes (SEMA, 2008). Rääkides kriisiga seotud kommunikatsioonist, siis on oluline teha vahet riski- ja kriisikommunikatsioonil. Riskikommunikatsioon keskendub peamiselt elanikkonna teadlikkuse suurendamisele enne kriisi tekkimist, kriisikommunikatsioon aga keskendub kriisi ajal toimuvale infovahetusele, et ennetada või vähendada kriisi negatiivseid tagajärgi. (Coombs, 1999; Seeger, 2006, p.232) Ehk kriisikommunikatsioon on ma olemuselt kriisiaegne suhtlus ja infovahetus, mille eesmärk on ennetada või vähendada kriisi tagajärgi.

Boin *et al* (2005, pp. 69-90) kohaselt on oluline, et kriisiolukorras tunneksid inimesed, et nad saavad mingil määral olukorda kontrollida. Autorid toovad välja, tuleb rohkem rõhku panna sellele, kuidas kriisikommunikatsiooni eest vastutavat töötajat tuleks kindlasti kaasata kriisi stsenaariumite kirjutamisse ja nende praktilisse rakendamisse. Oluliseks peetakse ka asjaolu, et inimesed, kellele on kriisi ajal kriisikommunikatsioon suunatud, neil on vaja tunda, et nad suudavad kuidagigi olukorda kontrollida, seda tänu kriisikommunikatsiooni teadetele ja käitumisjuhistele.

Erinevad kriisireguleerimise etapid käivad käsikäes kriisikommunikatsiooniga, seega kriisijuhtimise üheks esmaseks ülesandeks on just läbi kriisikommunikatsiooni edastada elanikkonnale olulist teavet, mis määratleb ära asetleidva kriisi olemuse (Cooley, 2011, p. 203).

Reynolds (2002, pp. 7-10) peab oluliseks olla kriisiks kui selliseks üldse valmis, edendada koostöösuhteid, valmistada ette kommunikatsiooniplaanid ja testida sõnumeid ja muuhulgas ka õppuste läbi, mida on samamoodi oluliseks pidanud ka Coombs ja Holladay (2010, pp. 25-27).

Rootsi kriisireguleerimise ameti poolt välja antud kriisikommunikatsiooni käsiraamatus (Päästeamet, 2016, lk 18) on välja toodud vägagi oluline punkt, millele teised autorid ei ole rõhku pööranud, nimelt rõhutatakse välismaailma analüüsi, mis tagab varajase hoiatuse ning selle, et juhtkond on teadlik väliste osapooltega seotud faktidest, nende põhimõtetest, arvamustest ning käitumisviisidest. Analüüs ja eelhoiatused on vajalikud, et minimaliseerida eesootavat kahju ning juba varakult teavitada ka inimesi.

Kriisi alguse kirjeldamisel on Reynolds välja toonud olulise asjana empaatilise sündmuse tunnistamise, usaldusvääruse loomise ja kutsuma üles just avalikkust ja sidusrühmi kahepoolsele suhtluse hoidmisele, mis seeläbi aitab avalikkusel juhtunut ja kaasnevaid riske paremini mõista. Seetõttu on kriisi alguses kommunikatsiooni tegevuse eesmärgiks anda kindlad ning konkreetsed käitumisjuhised ja teavitada sündmuse võimalikest mõjudest, seda kõike elanikkonna jaoks lihtsalt ja arusaadavalt. Selleks määratakse kõneisik ning tagatakse, et kriisikommunikatsioon toimub regulaarselt kuni kriisi lõpuni, tagades selle, et kanalid kus infot levitatakse peavad olema usaldusväärsed ja elanikkonnale teada. (Reynolds 2002, pp. 26-29)

Kriisijärgsel ajal on eesmärgiks teha järeldusi toimunud sündmusest, rääkida nendest avalikkusega ja ametkondlikult ning analüüsida tagajärgi (Reynolds, 2002, pp. 81-84). Tegevustena näeb Reynolds (2002, pp. 85-88) ette seda, et avalikkusele tuleb tutvustada, mida ametkonnad tegid ning kuidas nägi välja sündmuse lahendamine, rääkides ka vigadest ning andes ülevaadet tagajärgedest. Coombs ja Holladay (2010, pp. 45-46) toovad aga välja, et kriisijärgsetes tegevustes on oluline juhtunut õppimise faas, kus uuritakse välja ning tehakse järeldusi kriisi põhjustest ning kriisi lahendamisest. Kindlasti tuleb elanikkonda teavitada kriisi tekkepõhjustest ning meetoditest kuidas tulevikus kavatsetakse selliseid kriise ennetada.

Eelnevat kokku võttes saab välja tuua, et enne kriisi on kõikidel asutustel võimalus harjutada ja valmistuda sündmusteks ning kujundada asutuse mainet ehk tõsta elanikkonna usaldusväarsust nende suhtes. Analüüsid välismaailma, tagatakse sellega varajane hoiatus. Kui sündmus on aga juba aset leidnud, siis vajab see kiiret ja faktitõest informatsiooni kommunikeerimist elanikkonnale, mis annaks neile sündmusest ülevaate ja vajalikud käitumisjuhised, võttes arvesse mistahes keelelisi ja kultuurilisi erisusi. Oluline on leida kõneisik, kes annaks infot vastavalt määratud sihtgruppide jaotusele. Peale kriisi vajavad inimesed samuti infot, mida ametivõimud tegid, mida sellest kõigest õpitakse ning milliseid meetmeid kasutusele võttes plaanitakse tulevikus selliseid olukordi kas ennetada või leevendada. Seega väljendub mõjuva kriisikommunikatsiooni kasu asjatundliku informatsiooni edastamises, üldsuse usalduse säilitamises ning pikaajaliste negatiivsete mõjude vältimises (Liu, *et al.*, 2016, pp. 318-321).

Tabel 2. Kommunikatsiooni tegevused erinevates kriisifaasides (autori koostatud)

| Kriisi faas | Tegevused |
|-----------------------|---|
| Kriisieelne faas | Kommunikatsiooniplaanide koostamine, sõnumite ettevalmistamine, koostöösuhte ja usaldusväarsuse loomine, kommunikatsioonisõnumite testimine, välismaailma analüüs |
| Kriisi toimumise faas | Olukorra tunnistamine, käitumisjuhiste jagamine, usaldusväarsuse hoidmine, kõneisiku määramine, |
| Kriisijärgne faas | Järelduste tegemine ja analüüsimine, tagajärgedest rääkimine, juhtunust õppimine, elanikkonnale info jagamine tekkepõhjustest ja sellest, kuidas tulevikus kavatakse sellist olukorda ennetada. |

1.2.3 Kriisikommunikatsiooni roll hädaolukorra lahendamises

Eesti seadusandluse kohaselt nimetatakse kriisireguleerimiseks erinevaid kriisiolukorra lahendamiseks tehtavaid otsuseid ja nende rakendamist, mis peavad toimima kooskõlas kriisikommunikatsiooniga ja mis omakorda on toetavaks jõuks kriisiolukorra lahendamisel ning aitavad inimestel päästa iseennast, oma vara ja neid ümbritsevat keskkonda. Hästi korraldatud kriisikommunikatsioon aitab inimestel olla kursis olukorra lahendamisega ning mõista toimunut. (Riigikantselei, 2018, lk 23) Toimunu mõistmiseks on vajalik teostada toimivat kriisi- ja riskikommunikatsiooni, mis aitab vähendada kriiside tekkimisel tekkivat kahju

ning millest tulenevalt on riski- ja kriisikommunikatsioon kui üks kriisi vastu võitlemise meede (De Vocht, et al., 2015, pp. 21-23), kus riisikommunikatsiooni rolliks hädaolukorra lahendamisel on inimeste teavitamist kriisilukorras, eesmärgiga anda neile sündmuse kohta teavet ja langetada parimaid võimalikke otsuseid ajakriitilises olukorras, aidates seeläbi inimesi. (Palenchar, 2009, p. 47)

Fearn-Banks (2001, p. 480) määratluse järgi on aga kriisireguleerimine strateegiline planeerimine, et ennetada ja reageerida kriisidele või negatiivsetele sündmustele. Lisaks selgitab Fearn-Banks (1996, p. 2), et kriisi ajal on inimeste emotsioonid äärmuslikud, nende aju ei toimi täielikult ning sündmused toimuvad nii kiiresti, et plaani koostamine kriisi ajal on mõeldamatu, isegi lihtsalt selle järgmine on keeruline, mistõttu on oluline, et kõikvõimalikud plaanid ja eeltöö kriisiks oleks tehtud kriisieelses faasis. Kriisireguleerimise mõlemat protsessi, nii olukorra hindamist kui ka tegevuste valimist, saab toetada kriisikommunikatsiooniga, mille üldine eesmärk on kriisi negatiivsete tagajärgede ennetamine või vähendamine (Coombs, 1999; Seeger, 2006), mis aga annab kriisikommunikatsioonile vastutusrikka rolli hädaolukorra lahendamisel.

Seeger, Sellnow ja Ulmer mõistavad kriisi kui konkreetset, ootamatut ja rutiinset organisatsiooni põhist sündmust või sündmuste jada, mis tekitavad organisatsiooni kõrge prioriteediga eesmärkidele ebakindluse, ohu või tajutava ohu (Seeger *et al*, 1998, p. 233) Kriisi teoreetik U. Rosenthal (1996, pp. 42-43) leiab, et kriisireguleerimise kogupilt sisaldab jõupingutusi kriise ennetada, rakendada ettevalmistavaid meetmeid, langetada kriitilistel hetkedel otsuseid ja luua ühiskonda tagasi normaalne olukord. Ühtlasi on Rosenthali nägemus kriisist väga sarnane Eestis kasutusel oleva kriisireguleerimise erinevate etappidega, mis hõlmab hädaolukorra ennetamist, hädaolukorraks valmistumist ja hädaolukorra lahendamist (Hädaolukorra seadus, 2017). Hädaolukorra seaduse kohaselt koostatakse hädaolukorra lahendamise plaan ning igal hädaolukorral on määratud juhtiv asutus.

Coombs näeb, et kriisireguleerimisplaan on kriisi lahendamise vahend, mitte plaan. Kriisireguleerimisplaan sisaldab peamiste kontaktandmete nimekirju, meeldetuletusi selle kohta, mida tavaliselt tuleks kriisilukorras teha, ning vorme, mida kasutatakse kriisidele reageerimise dokumenteerimiseks (Coombs, 2007b, pp.

66-77). Barton (2001, pp. 225-262), Coombs (2007b, pp. 66-77) ja Fearn-Banks (2001, pp. 18-33) toovad välja, et kriisireguleerimise plaan säästab kriisi ajal aega, määrates mõned ülesanded eelnevalt, kogudes teavet ning määrates kriisiaja ülesanded ja kohustused. Seega väljendub mõjuva kriisikommunikatsiooni kasu asjatundliku informatsiooni edastamises, üldsuse usalduse säilitamises ning pikaajaliste negatiivsete mõjude vältimises (Liu, *et al.*, 2016, pp. 318-321).

Käesoleva töö kontekstis on käsitletavaks hädaolukorraks loodusjõududest põhjustatud hädaolukord – torm. Selle kohta on koostatud ka hädaolukorra lahendamise plaan, kus tormi hädaolukorrana käsitletakse siis, kui tuule keskmine kiirus on alates 25 m/s või tuulepuhangud alates 33 m/s (Siseministeerium, 2019). Samuti käsitletakse tormi hädaolukorrana juhul, kui sellest tulenevalt on ohustatud paljude inimeste elu, tervis või on põhjustatud suur varaline kahju või suur keskkonnakahju või on tõsiseid ja ulatuslikke häireid elutähtsa teenuse toimepidevuses ning mille lahendamiseks on vajalik mitme asutuse või nende kaasatud isikute kiire kooskõlastatud tegevus (Hädaolukorra seadus, 2017).

Hädaolukorra lahendamise plaanist tulenevalt on tormist põhjustatud sündmust lahendavaks asutuseks päästeasutus, kelle üheks ülesandeks on määratud avalikkuse teavitamine käitumisjuhustest ja hädaolukorra lahendamisest. Eraldi alapeatükk käsitleb avalikkuse teavitamise korraldust, milles on välja toodud, et Päästeamet annab avalikkusele juhiseid, kuidas tormiks valmistuda, et võimalusel ennetada ohu tekkimist inimeste elule, tervisele, varale ning keskkonnale ja elutähtsate teenuste toimepidevusele. (Siseministeerium, 2019b)

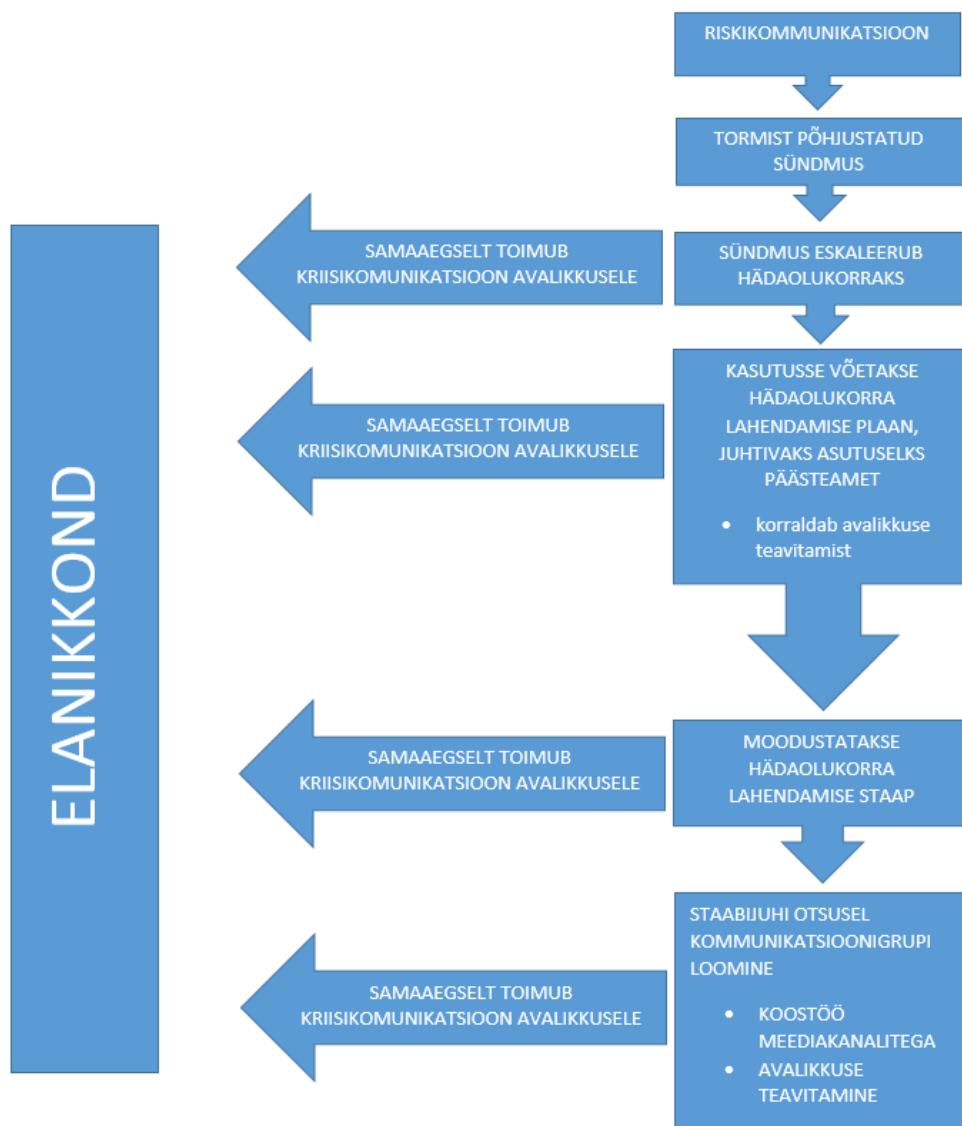
Siinkohal on paslik tuua paralleel Palttala ja Vos (2012, pp.45-47), kes jaotas kriisiolukorra viide erinevasse etappi - valmisolek, hoiatamine, info jagamine olukorra kohta, taastamine ja hindamine ning tõi iga etapi kohta, mis on sellel hetkel kriisikommunikatsiooni roll. Võrreldes Eestis kasutusel oleva hädaolukorra lahendamise plaaniga, on Palttala & Vos (*ibid*) loonud detailsema kriisiolukorra lahendamise plaani koos kriisikommunikatsiooni tegevustega. Esimeseks kriisietapiks on kriisiks valmistumine ehk valmisolek, mis tegeleb ettevalmistava osaga, et kriisikommunikatsioon kriisiolukorras sujuks. Arendatakse organisatsiooni ja partnerasutusi, et inimesed oleksid koolitatud ja vajalikud vahendid oleksid olemas. Lisaks luuakse suhteid meedia ja ajakirjanikega ning

õpitakse tundma erinevaid elanikkonna gruppe ja nende meediakasutamise harjumusi. Hoiatuse etapis on Palttala ja Vos (2012, pp. 45-47) sarnaselt Päästeameti koostatud tormi hädaolukorra lahendamise plaaniga toonud välja tegevused, mille käigus levitatakse eesmärgistatult sõnumeid ja jagatakse juhiseid vastavatele sihtgruppidele, samaaegselt vahetades informatsiooni nii asutusesiseselt kui ka asutuste vaheliselt ning meediale (ibid.). Tormist põhjustatud hädaolukorra lahendamise plaan näeb ette ka selle, millise teabe kättesaadavus on vajalik kindlustada avalikkuse teavitamisel. Vajalik on anda ülevaade hädaolukorrast ja kahjustatud piirkondadest, info tegevustest elutähtsate teenuse taastamisel, sh elutähtsa teenuse võimalik katkestuse piirkond, käitumisjuhised katkestuse korral ja taasteaeg. Infot on vaja ka anda hädaolukorra lahendamisega seotud asutustest ja isikutest, käitumisjuhised ohuolukorras tegutsemiseks ning hädaolukorra kohta info jagamise viisid. (Siseministeerium, 2019a) Järgneb etapp, mille jooksul jagatakse infot selle kohta, kuidas kriisi lahendatakse, mille käigus selgitatakse elanikkonnale olukorda ning antakse juhiseid, kuidas edasist kahju teket ennetada. Selles etapis on kindlaksmääratud kõneisikud ja teenused ajakirjanike jaoks ning toimub pidev avalikkuse ootuste ja vajaduste monitoorimine. (Palttala & Vos, 2012, 45-47) Võrdlusena siinkohal saab kõrvale tuua hetkel kehtiva Vabariigi Valitsuse määruse nr 112 „Hädaolukorra lahendamise juhtimise, lahendamisel osalevate asutuste ja isikute koostöö, avalikkuse teavitamise ja asutustevahelise teabevahetuse ning ulatusliku evakuatsiooni läbiviimise nõuded ja kord“ (Vabariigi Valitsus, 2017). Eelnimetatud määruse põhjal moodustatakse hädaolukorra lahendamise staap, kus staabi juhi üheks ülesandeks on tagada avalikkuse teavitamine, millest tulenevalt saab staabi juht vajadusel moodustada kommunikatsioonigrupi. Kommunikatsioonigrupi ülesandeks on teha koostööd meediakanalitega ning teavitada avalikkust. (Vabariigi Valitsus, 2017)

Kui hädaolukorra lahendamise staap lõpetab oma töö ning järgnevad sündmust lahendavate asutuste järeltegevused, toob Boin *et al.* (2005, pp. 86-88) välja, et kriisi lõppedes on oluline lõppsõna, mille käigus tuleks välja öelda, mida tehakse, et kriis uuesti ei korduks ja mida on sellest õpitud. Taastamise etapis toimub

elanikkonna teadlikkuse tõstmine riskide ja taastetööde osas, jagatakse juhiseid ning jätkub avalikkuse vajaduste ja ootuste monitoorimine ning meediasuhete ja organisatsioonide vaheline koostöö edendamine (Palttala & Vos, 2012, 45-47). Teisisõnu, kui kriis või hädaolukord on lahendatud, on aeg tagasi viia kogu ühiskond normaalsesse olukorda, kus võib alustada järelkommunikatsiooni ja maine parandamist (Coombs, 2007a).

Viimase etapina on Palttala & Vos (2012, pp. 45-47) välja toonud hindamise etapi, mille käigus esitatakse kokkuvõtteid ning õpitakse tehtust, nii erinevate ametkondade vahel kui ka organisatoorselt. (Palttala & Vos, 2012, pp.45-47) Selleks aga, et peale hindamise etappi alustada taas harjutamiste ja õppustega, toovad Boin *et al.* (2005, pp. 69-71) välja, et erinevate kriisistsenaariumite läbi on oluline alati kaasata õppustele ka kriisikommunikatsiooni inimest, kes oleks valmis tegema õigesti koostööd ja edastama võimalikult täpset informatsiooni ajakriitilistes olukordades. Kriisikommunikatsiooni rolli hädaolukorra lahendamises kirjeldab alljärgnev joonis.



Joonis 1. Kriisikommunikatsiooni paiknemine hädaolukorra lahendamises (Hädaolukorra seadus, 2017, § 2, ; Vabariigi Valitsus, 2017; autori koostatud)

1.3 Meedia mõju inimese käitumisele

Alljärgnevas alapeatükis antakse ülevaade sellest, kuidas meedia mõjutab inimest ja tema käitumist. Kuna kriisikommunikatsiooni üheks osaks on samuti meedia kaudu inimese käitumise mõjutamine näiteks läbi käitumisjuhiste, siis loob ülevaade antud teemal selgema seose kriisikommunikatsiooniga.

Oluline on meeles pidada, et teave, mida antakse enne tegelikku kriisiolukorda riskikommunikatsiooni kaudu, võib mõjutada elanikkonna käitumist tegelikus kriisiolukorras (Stubbe, *et.al.*, 2015, pp. 1-9). Sellnow jt (2015, pp. 149-158) on seisukohal, et tõhusa suhtluse algatamine kriisi ajal peab olema vastuvõtjapõhine. Selleks, et kohandada informatsiooni vastuvõtja vajadustele, on oluline mõista, kuidas elanikkond tõlgendab ja reageerib sõnumitele ning kuidas see on seotud nende käitumisega kriisi ajal (Sellnow, *et.al.*, 2015, pp. 149-158).

Igal meediumil on omad eelised ja omad piirangud, näiteks televiisori kaudu edastatud info jõuab paljude inimesteni, kuid vajab visuaalset materjali, ajalehed tuginevad kirjutatud sõnale ja võivad esitada pikemaid, keerukamaid sõnumeid, kuid on emotsionaalselt vähem elujõulised, seega mõjutavad iga kanali omadused tõhusalt edastatava sõnumi tüüpi (National Research Council, 1989, p.24), mis omakorda mõjutab sõnumi saajaid. Kuna sotsiaalmeedia on integreeritud tänapäeval inimeste igapäevastesse rutiinsetesse tegevustesse, siis peavad ka kriisijuhtimisega ja kriisikommunikatsiooniga tegelevad inimesed mõistma sotsiaalmeedia loogikat ja kasutama sotsiaalmeedia potentsiaali enda huvides ära (Simon, *et.al.*, 2015, pp. 609–619), et jõuda võimalikult paljude inimesteni ning vajadusel mõjutada nende käitumist vastavalt kriisist tulenevale vajadusele.

Meedial on võim masse juhtida ja neid liikuma panna ning see teadmine on filosoofi ja sotsiaalpsühholoogi Gustave Le Boni (1991, lk 43, 63) poolt välja toodud juba üle-eelmisel sajandil. Samuti on avalike suhete teerajajana tuntud Edward Bernays väitnud 1928. aastal, et avaliku arvamuse muutmiseks tuleb tunda funktsioone ja võimalusi, mida pakuvad raadio, ajakirjandus ja filmitööstus –selleks tuleb tõstatada kindlas sihtgrupis spetsiifiline probleem ning seejärel kommunikatsiooni abil inimeste hoiakuid ja arusaamisi soovitud suunas muuta (Bernays, 1928, p. 958). Seega ei ole meediavahendite roll sihtgruppide otsuste ja hoiakute muutmises midagi spetsiifiliselt eripärast. Londoni (2007, p.7) väitel on meedia roll viimase 200 aasta vältel jäänud põhimõtteliselt samaks – see on avaliku arvamuse kujundamine ning informatsiooniga sihtgruppide varustamine. Soov teisi mõjutada endale sobilikus suunas on eksisteerinud inimtsivilisatsiooni teadaoleva ajaloo algusaegadest peale (Taylor, 2011, lk 38-39; Sun Zi, 2001, lk 125; Mägi & Vitsut, 2008, lk 49). Kuna ühiskonnal on vajadus informatsiooni järele ja üha enam on

inimesed ajas hakanud kasutama meediat infoallikana ning tarbivad seda igapäevaselt, siis on oluline mõista, kuidas meedia, eriti veel massimeedia, inimesi mõjutab. Võttes arvesse seda, et suur osa kommunikatsioonist on kolinud internetti, on selle levikuga seoses tekkinud uus interaktiivse kommunikatsiooni vorm, mida Castells (2009, p.5) nimetab massiliseks isekommunikatsiooniks (*mass self-communication*). Massilist isekommunikatsiooni iseloomustab võime saata reaalses sõnumeid paljudelt inimestelt paljudele või mingil muul enda valitud ajahetkel, andes võimaluse suunata sõnumeid sihtgrupile sõltuvalt eesmärgist otse. Põhjus, miks seda just massiliseks isekommunikatsiooniks nimetatakse, seisneb Castells'i nägemusel selles, et see võimaldab jõuda avalikkuseni üle maailma, olles samal ajal isekommunikatsioon, kus inimene ise loob endale sobiliku sõnumi ja valib kanali, mille kaudu ta seda edastada tahab. Erinevaid kanaleid, mille kaudu informatsiooni liigutada, on palju. (Castells, 2009, p. 55) Castelli teooria võib aga kõrvutada sotsiaalmeedia teooriaga, milleks on internetipõhised arutelukeskkonnad, mis võimaldavad informatsiooni kiiresti luua, jagada, esile tõsta ning oma suhtlusvõrgustikku tohutult suurendada (Asur & Huberman, 2010, p. 8).

USA teadlasterühm Hadley Cantrili juhtimisel uuris meedia poolt edastatud sõnumite mõju inimeste käitumisele ja nad jõudsid huvitavale järeldusele: mõju ei tulene mitte niivõrd meediasõnumist (nn stiimulist), kuivõrd selle peegeldusest. See tähendab seda, et teiste inimeste käitumist mõjutab mitte niivõrd sõnum ise, kuivõrd teiste inimeste reaktsioon sellele. Teade on eriti mõjus siis, kui ilmneb selle peegeldav struktuur: tuleb sarnaneda teiste ühiskonnaliikmetega, tuleb arvata nii, nagu teised seda teevad jne. See on oma olemuselt reflekteeriv mõju, mida on praeguseks ajaks veel vähe uuritud. (Palmaru, 2004, lk 35-36) Küll aga on meedia summaarset mõju on raske mõõta. Väga raske on ka peale mingit sündmust kindlaks teha, kui palju meedia seda mõjutab. Harva saab öelda, et meedia oli ainuke või piisav teatud mõju põhjustaja. Seega meedia suhtelist panust on äärmiselt raske hinnata (McQuail, 2003, lk 373).

Ehkki meedia summaarset mõju on raske mõõta, on aga usaldusväärsus aspekt, mida saab mõõta. Usaldusväärsus viitab teadmiste omamisele ja usutavuse kvaliteedile (Belch & Belch, 1994, p.189). Mõiste on tihedalt seotud

"usaldusväärse" ja "aususe" mõistetega. Usaldusväärse küsimus on turundus- ja reklaamiuuringutes populaarne. Turundajad peavad teadma, millised tegurid määravad, kas keegi usub teatud isikusse või mitte, et kohandada oma strateegiaid. Erinevad uuringud on näidanud, et usalduse küsimus on teabeallika usaldusväärse määramisel otsustava tähtsusega. (Belch & Belch, 1994, pp. 190-192) Müügipartnerite usaldus mõjutab tarbijate eeldatavat tulevast suhtlemist äriühinguga (Doney & Cannon, 1997, pp. 39-51), mida saab võrrelda olukorraga, kus usaldusväärsus määrab ära sõnumi mõju elanikkonnale edaspidises kriiskommunikatsioonis mingi konkreetse meediakanali poolt.

On ka teisi arvamusi, näiteks on Palmaru seisukohal, et sõnumite saatmine meedia vahendusel mõjutab inimesi nagu süst. Tegemist on nn süstlateooriaga (*the hypodermic needle*). Sõnum surutakse vägisi vastuvõtjasse ja sel on soovitud mõju – inimesed tegutsevad sõnumi kohaselt. Süstlateooria on reaktsioonimudeli üks variant. Selle teooria järgi lähetab saatja (massimeedium) stiimuli, mis jõuab vastuvõtjani ja kutsub esile stiimuli (reaktsiooni). Selle mudeli järgi on vastuvõtja meediumi ees relvitu: ta istub kinniseotult stiimulikahuri ees ja teda toidetakse vägisi hoolikalt valitud ning hästi ette valmistatud stiimulitega. Vilbur Schramm on nimetanud sellist mõjukäsitust „kommunikatsiooni kahuriteooriaks“ (Palmaru 2004, lk 35). Eelnimetatud teooria ei lähe aga täielikult kokku töö autori nägemusega ning vaatenurgaga antud uurimistöös. Töö autor leiab, et alati ei pruugi olla süstlateooria kohaselt kommunikatsioonile soovitud mõju, et inimesed tegutseksid sõnumi kohaselt, seda näitab ka asjaolu, et inimesed ei käitu kõik alati vastavalt käitumisjuhiste, mis kriisiolukorras antakse, alati on neid, kes eelistavad muud käitumisviisi.

1.4 Elanike teabevajadus hädaolukorra korral

Inimesed mõistavad ja reageerivad sündmustele erinevalt, mistõttu kriiskommunikatsiooni vajadus tuleneb hädaolukorrast, millesse elanikkond võib sattuda ning sellest, milline on inimese seos antud kriisiga. Nagu U. Rosenthal ütleb, et kui meedia näeb ja käsitleb mingit erakorralist sündmust kriisina ja suudab sellele lainele häälestada ka üldsuse, eriti veel rahvusvahelise üldsuse, siis tuleb

sellele sündmusele reageerida kui kriisiolukorrale, hoolimata kriisireguleerijate hinnangust olukorrale (Päästeamet, 2006, lk 11).

Nii nagu inimestelt ei saa oodata isiklike valikute tegemisel selliste riskide vältimist, millest nad teadlikud ei ole või mida nad ei mõista, samamoodi ei saa inimestelt oodata sellise elustiili valikut, milleks neil teadmised ja oskused puuduvad (Carlson & Sleet, 2003, p 72). K töö autor on seisukohal, et ilma teabeta puudub inimestel ka riskitaju. Kui aga riskitaju tekib ja asendub riskiteadlikkusega, tekib inimestel vajadus ka teabe järele. Sama on hädaolukorras – inimesed vajavat teavet sündmuse kohta, et teha valikuid, mis aitavad neil vältida ohtlikke olukordi. Hornmoen ja Bacckholm (2018, p. 3) on samuti seisukohal, et inimestega suhtlemine ja teabe jagamine on oluline, seega sotsiaalmeedia kasutamine võimaldab kriisireguleerimise meeskondadel osaleda horisontaalses kahepoolses dialoogis avalikkusega või sündmusest mõjutatud isikutega. Näiteks saavad juhtimismeeskonnad kasutada sotsiaalmeediat, et kuulata ja vastata inimeste muredele või suunata päästemeeskondi just nende juurde, kes vajavad kõige kiireloomulisemat abi (Hornmoen & Bacckholm, 2018, p. 3). 21. sajand on tunnistajaks erinevate sotsiaalmeediakanalite, nagu näiteks Twitter, Facebook jne, kiirele levikule, mida on määratletud, kui rühm internetipõhiseid rakendusi, mis tuginevad ideoloogiale ja tehnoloogiale ning mis võimaldavad luua ja vahetada erinevate kasutajate loodud sisu (Kaplan & Haenlein, 2010, p.61). Bruns (2005, p. 90) toob välja, et sotsiaalmeedia on vastand traditsioonilise meediaga, nagu seda on näiteks televisioon, kus kasutajad on passiivsed info saajad, samas, kui sotsiaalmeedia pakub aktiivset osalemise võimalust interaktiivses ja ajakohastatud platvormil, mis on muutnud tänapäeva teabe kättesaamise ja vastuvõtmise viise.

Kuna sotsiaalmeedia võimaldab erinevatel kasutajatel luua ja vahetada sõnumeid, siis mängib sõnumiuuenduse kiirus sotsiaalmeedias väga olulist rolli. Lachlan jt (2014a, pp. 377-380) toovad välja, et sõnumiuuenduse kiiruse tähtsuse sotsiaalmeedias. Nimelt uurisid nad värskendamiskiiruse rolli Twitteri kanalis ja leidis, et aeglane säutsude levitamine võib kaasa tuua väiksema lugejaskonna antud teemal. Sotsiaalmeedia kasutajad kalduvad kasutama pigem kiirelt uuendatud sotsiaalmeediat. (Westerman et al., 2014, p. 171) Sama võib eeldada ka kriisiolukorras, et mida kiiremini mõni sotsiaalmeediakanal annab infot ja seda

koguaeg uuendab, seda suurem on tal ka lugejaskond, seda enam, et elanikkonna teabevajadus on sellistes olukordades suurem. Kuid kui kiiresti uuendatud sotsiaalmeedia teave on ebaõnnestunud, on tegelikkuses sõnumi kvaliteet lugeja jaoks puudulik, ebatäpne ja eksitav (Lachlan, *et al.*, 2014b, pp. 500-518), mistõttu on lihtne kaotada lugejaid ja tulevikus ei pruugi enam antud sotsiaalmeediakanal mõjuda inimestele usaldusväärseks. Seega, mida kiiremini toimub sotsiaalmeedias sõnumite edastamine ja nende uuendamine ning õige info jagamine, seda tõenäolisemalt kasutab elanikkond hädaolukorras just seda kanalit, et hoida end operatiivselt sündmusega kursis.

Boin *et al.* (2005, pp. 73-74) kirjutavad, et Hollandi teadlane Menno van Duin kirjeldab inimeste kriisiaja käitumist, mis ei põhjusta iseenesest kriisi, kuid võib juba alanud kriisi mõju leevendada või võimendada. Sellist kriisi nimetab ta teiseks mõõtmeks, kus tulevad esile mitmed läbimõtlema väärtused ning varasemad planeerimisvead. Üheks hullemaks tegevuseks kriisisituatsioonis on optimistlik ülelubamine, mida annab vältida ainult juhul, kui on kehtestatud reegel, et kriisilahendaja annab välja ainult kontrollitud fakte, toovad Boin, *et al.* (2005, pp. 76-82) välja. Selleks, et sellist olukorda vältida, on Eestis kehtestatud Vabariigi Valitsuse määruse nr 112 „Hädaolukorra lahendamise juhtimise, lahendamisel osalevate asutuste ja isikute koostöö, avalikkuse teavitamise ja asutustevahelise teabevahetuse ning ulatusliku evakuitsiooni läbiviimise nõuded ja kord“ (2017), mille § 9 alusel teavitatakse avalikkust esimesel võimalusel hädaolukorrast või selle ohust. Viivitamata teavitatakse juhul, kui teavitamata jätmine ohustab inimeste elu, tervist või tekitab suure varalise kahju. Avalikkuse teavitamisel on oluline teave, mida edastatakse. Eelminematud määruse alusel peab avalikkusele edastama ülevaadet hädaolukorrast mõjutatud piirkonnast, ohtudest ja prognoosist. Tuleb anda käitumisjuhiseid hädaolukorrast mõjutatud inimestele. Elanikele tuleb anda teavituskanalid hädaolukorraga seotud lisateabe saamiseks või edastamiseks, sealhulgas kannatanute ja mõjutatud isikute kohta info saamiseks. Avalikkusele edastatakse ka veel teavet hädaolukorraga kaasnevatest elutähtsate ja muude elanikele oluliste teenuste häiretest, katkestustest ja teenuste kättesaadavusest ning avalikkust puudutavast hädaolukorra lahendamise käigust ja hädaolukorra lõppemisest. Oluline on siinkohal ka asjaolu, et avalikkust teavitatakse viisil ja keeltes, mis tagab teabe jõudmise hädaolukorrast mõjutatud inimesteni (Vabariigi

Valitsus, 2017a) kuna Eestis on nii erivajadustega inimesi kui ka võõrkeelt kõnelevaid inimesi. Hädaolukorras ei tohi keegi jääda infost ilma lihtsalt seetõttu, et ta on kas teist emakeelt kõnelev isik või on tal näiteks kuulmis- või nägemishäire.

Ühe olulise asjana toovad Boin, *et al.* (2005, pp. 86-88) välja seda, et inimeste jaoks on oluline, et neil tekiks tunne, et nad suudavad mingilgi määral olukorda kontrollida, sellepärast on mitmed psühholoogid öelnud, et kriiside ajal on hea anda kriisist puudutada saanud avalikkusele väikesi soovitusi tegevusteks, mida nad ise saaksid ära teha, vähendades seeläbi paanikat. Kui aga kriis või hädaolukord on lahendatud, on aeg tagasi viia kogu ühiskond normaalsesse olukorda, kus tuleb alustada järelkommunikatsiooniga ja vajadusel parandada mainet (Coombs, 2007a), mistõttu on ka taastumise etapis kriisikommunikatsioonil oluline roll. Siinkohal ei saa ka unustada asjaolu, et oluline pole mitte ainult taastuda, vaid tõhus kriisikommunikatsioon annab ka võimaluse analüüsida erinevaid ohte ja tagajärgi, mille kaudu hiljem kavandada ja rakendada parandusmeetmeid (Wekesa, 2013, p. 320).

Kuna inimeste teabevajadus on seotud nende riskitajuga ja riskiteadlikkusega, siis tulenevalt olukorrast on teabevajadus erinev. Kuna hädaolukorras on elanike teabevajadus suurem kui tavaolukorras, siis on riik hoolitsenud selle eest, et inimesteni vajalikul ajal teave jõuaks, pannes hädaolukorra lahendamist juhtivale asutustele kohustuse teostada kriisikommunikatsiooni.

2. ELANIKKONNA VASTUVÕTLIKKUS KRIISIKOMMUNIKATSIOONI SÕNUMITELE

2.1 Metoodika ja valim

Magistritöös on tehtud **empiiriline uurimus** ning uurimisstrateegiateks on **fenomenograafiline uuring** (Barnard, et al., 1999, pp. 212-226) - ekspertintervjuud ja andmekogumismeetod **küsitlus** (Tallinna Ülikool, 2010). Uurimisstrateegia valikul ja selle elluviimisel tugines magistritöö autor fenomenograafiline uuringu puhul autorite Barnard, A., McCosker, H. ja Gerber, R. väljaandele „Phenomenography: a qualitative research approach for exploring understanding in health care“ (Barnard, et al., 1999, pp. 212-226) ning küsitluse puhul Tallinna Ülikooli poolt koostatud „Infokäitumise, info hankimise ja otsingu ning infopädevuse uurimise meetodid“ väljaandele ja Neuman, W., L. väljaandele „Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches“ (Neuman, 2011, p 346).

Empiirilises uuringus kasutatakse fenomenograafilist uurimisstrateegiat, mille eesmärgiks on süsteemselt ja detailselt kirjeldada erinevate subjektide arusaama mingi fenomeni või nähtuse kohta (Barnard, et al., 1999, pp. 212-226) Fenomenograafia on kvalitatiivne uurimisstrateegia, mida on tulemuslik kasutada siis, kui eesmärgiks on saada teada inimeste kogemused ja arusaam mingist konkreetsest temast. Antud magistritöö raames on uurimuse objektiks oma valdkonna ekspertide kogemus, selle selgitamine ning analüüsimine (Barnard, et al., 1999, pp. 212-226). Kuna magistritöö raames analüüsitakse kriisikommunikatsiooni ekspertide hinnanguid elanikkonna kriisikommunikatsiooni vastuvõtlikkuse osas, siis on fenomenograafiline lähenemisviis asjakohane uuringu metoodika. Andmeanalüüsimetodina rakendatakse sisuanalüüsi, millest tulenevalt viidi läbi Päästeameti ametnikega ekspertintervjuud, mis salvestati ning mille käigus saadud andmed transkribeeriti. Peale andmete transkriptsiooni andmed töödeldi ning loodi kategooriad ja koodid. (Laherand, 2008, lk 15)

Samuti sisaldab empiiriline osa küsitlust, mis viidi läbi elanikkonna seas. Küsitlus on üks laialdasemalt kasutatavamaid andmekogumise meetodeid, mida on võimalik

läbi viia veebipõhiselt, mistõttu on nad odavad, võimaldavad paindlikku ülesehitust ja kiiret andmete kogumist (Neuman, 2011, p 346). Küsitlused võivad olla saadetud suurele hulgale inimestele ja sisaldada kvantitatiivseid andmeid, süvaintervjuud kuuluvad kvalitatiivse uuringu valdkonda. Küsitlus võib sisaldada mitmesuguseid küsimuste tüüpe ja tehnikaid. (Tallinna Ülikool, 2010)

Selleks, et selgitada välja, kui palju peaks olemas elanikkonnas ligikaudne küsimustikule vastanute arv, kasutas töö autor valimi mahu kalkulaatorit (Valimi mahu kalkulaator, 2019), kus usaldusnivooks oli märgitud 95% ja lubatud veapiiriks 5%. Kuna valimisse kuulus Eesti elanikkond, siis uuriti välja, et Eesti Statistikaameti andmetel oli 1. jaanuar 2019 seisuga Eesti rahvaarv 1 323 820 (Eesti Statistikaamet, 2019), seega arvutuste tulemusena oli küsitluses osalejate arvuks vaja saada kokku 384 vastanut.

Uurimuse andmeteks on elanikkonna ja ekspertide kogemused, nende hinnangud ja olukorrajeldused. Elanikkonna kogemusi, hinnanguid ja olukorrajeldusi uuritakse läbi koostatud küsimustiku (Lisa 2) ning ekspertide kogemusi, hinnanguid ja olukorrajeldusi läbi ekspertintervjuude (Lisa 1). Magistritöös kasutatud küsimustik ja ekspert intervjuud kuuluvad kvalitatiivsete andmete alla.

Andmekogumise meetodina rakendatakse kvalitatiivseid uurimismeetodeid. Kvalitatiivsed uurimismeetodid valis autor seetõttu, et töö eesmärgiks oli kirjeldada ja analüüsida, milline on elanikkonna vastuvõtlikkus kriisikommunikatsioonile. Autor uurib arvamusi, muljeid ja väärtushinnanguid, mis ühtib kvalitatiivse uurimuse põhimõtetega, kus andmed saadakse vaatluse, intervjuu või sõnalise suhtluse kaudu ning keskendutakse tähendustele ja suhtlemisele, mida uuringus osalejad väljendavad (Laherand, 2008, lk 15). Küsitlus andmekogumise meetodina sobib, kui soovitakse, et indiviidide grupp vastaks küsimustele, mis sisaldavad mitmesuguseid küsimuste tüüpe ja tehnikaid (Tallinna Ülikool, 2010).

Uurimustöö ülesehituses jagas autor töö küsitluse kolme etappi: 1) andmete kogumine, 2) andmete analüüs ja 3) tulemuste esitamine, mis on täpsemalt välja toodud tabelis 2. **Esimeses etapis** moodustati valim, milleks oli mugavusvalim (Saunders, *et.al.*, 2012, p. 117). Mugavusvalim moodustatakse inimrühmast, kellega on mugav ühendust saada (näiteks pereliikmetest, töökaaslastest jne), valimi kriteeriumiks on see, et osalejad nõustuvad osalema (Saunders, *et.al.*, 2012,

p. 117). Andmed analüüsi ning võrreldi uuringu teises etapis. Uurimuse viimases etapis kirjeldas töö autor uuringu tulemusi, tegi uuringu põhjal järeldusi ning ettepanekuid.

Intervjuude aluseks võttis töö autor enda koostatud küsimustiku, mis on toodud välja lisas 1. Küsimustiku koostamisel lähtus töö autor magistritöös püstitatud eesmärgist ja uurimisküsimustest.

Enne küsimustiku läbiviimist elanikkonna seas, tegi töö autor pilootküsimustiku ühe tuttavaga, testides sellega küsimuste teema katvust ning küsimuste selgust. Peale piloot küsimustikku viis töö autor sisse parendused ning peale seda viidi elanikkonna seas läbi küsitlusuuring, mille andmeid töö autor kasutab töö koostamiseks.

Küsimustikku jagati alates 26.02.2019 erinevaid kanaleid pidi - Facebook sotsiaalmeedia lehel autori poolt kolmel korral, lisaks autorile jagasid inimesed seda edasi 13-mnel korral, küsimustik saadeti ka Sisekaitseakadeemia tudengitele, lisaks levitati küsimustikku läbi Päästeameti töötajate erinevatele koostööpartneritele igas regioonis ning täideti ka töö autori poolt 3 käsitsi ankeeti nendega, kellel polnud interneti kasutamise võimalust. Käsitsi täidetud ankeedid lisas töö autor digitaalses keskkonnas olevasse küsimustikku ise, et oleks parem teostada analüüsi. Küsimustik pandi lukku 25.03.2019 ning selleks ajaks oli vastanute arvuks 385 inimest.

Peale andmete kogumist alustati küsimustiku sisulise analüüsiga, mis on tabelis 3 välja toodud kui **uuringu teine etapp**.

Tabel 3. Elanikkonna küsitlusuuringu erinevad etapid (autori koostatud)

| Küsitlusuuring | | |
|--|---|---|
| 1) Andmete kogumine | 2) Andmete analüüs | 3) Tulemuste esitamine |
| * valimi moodustamine, mugavusvalimi põhjal küsimustiku edastamine | * andmete analüüs | * Tulemuste kirjeldamine |
| * küsitluste läbiviimine Google Forms keskkonnas | *andmete võrdlus teoreetiliste seisukohtadega | * Ettepanekud kriisikommunikatsiooni sõnumite parendamiseks |

| | | |
|--|--|--|
| | * intervjuude ja elanikkonna küsitluste võrdlemine | * Ettepanekud elanikkonna kriisikommunikatsiooni vastuvõtlikkuse parendamiseks |
|--|--|--|

Küsitlusuuringu puhul jagas töö autor uurimuse kolme etappi: andmete kogumine, andmete analüüs ja tulemuste esitamine. Andmed analüüsi, kodeeriti ning võrreldi uuringu teises etapis. Uurimuse viimases etapis kirjeldas töö autor uuringu tulemusi, tegi uuringu põhjal järeldusi ning ettepanekuid.

Valimi põhjenduse annab Hädaolukorra seaduse käsiraamat, mis ütleb, et kriisikommunikatsiooni eest vastutab hädaolukorra lahendamist juhtiv asutus (Siseministerium, 2017a), kelleks on tormist põhjustatud sündmuste puhul Päästeamet ehk tegemist on päästesündmusega. Päästesündmuseks loetakse Päästeseaduse § 3 alusel ootamatut olukorda, mis ohustab füüsiliste või keemiliste protsesside kaudu vahetult inimese elu, tervist, vara või keskkonda tulekahju, loodusõnnetuse, plahvatuse, liiklusõnnetuse, keskkonnareostuse või muu sarnase olukorra korral (Päästeseadus, 2010).

Ekspertintervjuu koostati avatud küsimustega poolstruktureeritud intervjuu. Intervjuu käigus oli võimalik intervjuueeritavale esitada täiendavaid küsimusi ning vajadusel selgitada esitatud küsimusi. Intervjuud jaotuvad kolmeks erinevaks plokiks 1) kriisikommunikatsiooni mõistmine 2) kriisikommunikatsiooni korraldamine 3) elanikkonna vastuvõtlikkus kriisikommunikatsioonile. Intervjuu läbiviimisel helisalvestised transkribeeriti.

Ekspertintervjuudes osalevad Päästeameti eksperdid nii regionaalsete vaadete kui riigiülese vaatega kuna tormi kommunikatsioon on Päästeameti korraldada. Töö autor kaalus ka ekspertintervjuu läbiviimist Ilmateenistuse kommunikatsiooni eksperdiga kuid vesteldes nende esindajaga, selgus, et Ilmateenistus ja Päästeamet teevad koostööd, mille kohaselt on kahe asutuse vahel kokku lepitud, et Riigi Ilmateenistus annab esmased andmed, kuid ametliku hoiatuse annab elanikkonnale nende põhjal välja Päästeamet. Lähtutakse põhimõttest, et kes juhib sündmust, juhib ka teavitustegevust. Samuti on antud põhimõtte kirjas ka Hädaolukorra seaduse käsiraamatus, mis ütleb, et kriisikommunikatsiooni eest vastutab hädaolukorra lahendamist juhtiv asutus (Siseministerium, 2017a), kelleks on tormist põhjustatud

sündmuste puhul Päästeamet ehk tegemist on päästesündmusega. Ekspertidega läbi viidud intervjuud ja elanikkonna seas läbiviidud küsitlus viidi vastavusse töö autori poolt püstitatud uurimusküsimustega (Lisa 4).

Andmeanalüüsimeetodina rakendatakse sisuanalüüsi, milleks viidi Päästeametis Põhja,- Lõuna,- ja Lääne päästkeskuse kommunikatsioonijuhtidega, Ida valvepressiesindajaga ning Päästeameti kriisikommunikatsiooni eksperdiga läbi ekspertintervjuud, mis salvestati diktofoniga. Ekspertintervjuude käigus saadud andmed transkribeeriti, seejärel andmed töödeldi ning loodi kategooriad ja koodid. (Laherand, 2008, lk 87-102) Uuringu käigus loodi 3 kategooriat ja 14 koodi.

Tabel 4. Ekspertintervjuu uuringu erinevad etapid (autori koostatud)

| Ekspertintervjuud | | |
|---|------------------------------------|---|
| 1) Andmete kogumine | 2) Andmete analüüs | 3) Tulemuste esitamine |
| * valimi moodustamine | * intervjuude kodeerimine | * Tulemuste kirjeldamine |
| * intervjuude läbiviimine | * intervjuude tulemuste võrdlemine | * Tulemuste järeldused ja analüüs |
| * intervjuude transkribeerimine | | * Ettepanekud kriisikommunikatsioonialase dokumentatsiooni muutmiseks/parendamiseks |
| *intervjuude kategooriate ja koodide moodustamine | | |

Uuringu esimeses etapis moodustas autor intervjuude läbiviimiseks ettekatsetatud valimi, mille puhul valis liikmed uurija, lähtudes teadmisest ja kogemusest (Tartu Ülikool, 2019a). Töö autori eesmärk oli intervjuuerida kriisikommunikatsiooniga seotud ametnikke, seega viidi ekspertintervjuud läbi Päästeameti ja Päästeameti keskuste antud ametikohtade inimestega. Valimi koostamisel lähtus töö autor Hädaolukorra seadusest, sest kriisikommunikatsiooni eest vastutab hädaolukorra lahendamist juhtiv asutus (Hädaolukorra seadus, 2017). Kokku oli intervjuueeritavaid 5. Valimisse valis töö autor inimesed organisatsiooni erinevatest regioonidest ning kolmelt erinevalt ametikohalt – valvepressiesindaja, kommunikatsioonijuht ning kriisikommunikatsiooni ekspert, pidades silmas erinevate ametikohtade vastutusala ning seost kriisikommunikatsiooniga. Intervjuude tulemuste võrreldavuse eesmärgil kaardistas autor intervjuueeritavate taustaandmed, mille kriteeriumiteks olid kuulumine Päästeameti

kommunikatsiooni osakonda, täpsemalt kas kommunikatsioonijuhi ametikohale, valvepressiesindaja ülesannete täitjana töötamine või kriisikommunikatsiooni eksperdi ametikohale ja tormi kriisikommunikatsiooni kogemuse olemasolu.

Intervjueeritavate taustaandmete kaardistusest selgus, et kõik intervjueeritavad omavad tormi kriisikommunikatsiooni kogemust, seega võib järeldada, et kriteeriumi alusel valimisse kuuluvad isikud on pädevad rääkima teemast ametikohustustest tulenevalt.

Tabel 5. Ekspertintervjuude valimi kirjeldus (autori koostatud)

| Nr | Organisatsioon | Amet | Nimi | Intervjuu läbiviimise aeg | Kestvus |
|-------------|-------------------------|----------------------|-----------|---------------------------|------------|
| Intervjuu 1 | Päästeameti päästkeskus | kommunikatsioonijuht | anonüümne | 27.02.2019 | 27 minutit |
| Intervjuu 2 | Päästeameti päästkeskus | kommunikatsioonijuht | anonüümne | 4.03.2019 | 18 minutit |
| Intervjuu 3 | Päästeamet | ekspert | anonüümne | 4.03.2019 | 43 minutit |
| Intervjuu 4 | Päästeameti päästkeskus | kommunikatsioonijuht | anonüümne | 6.03.2019 | 19 minutit |
| Intervjuu 5 | Päästeameti päästkeskus | valvepressiesindaja | anonüümne | 14.03.2019 | 17 minutit |

Intervjuude aluseks võttis töö autor oma koostatud intervjuude kava, mis on toodud välja lisas 1. Intervjuu kava koostamisel lähtus töö autor magistritöös püstitatud eesmärgist ja uurimisküsimustest. Intervjuud viidi läbi ajavahemikul 27.02-14.03.2019 kokku 5 eksperdiga. Intervjuude keskmiseks pikkuseks oli ~25 minutit. Tabelis 5 on välja toodud detailsem ülevaade intervjuude kestvuste ja valimi kohta. Enne ekspertintervjuude läbiviimist tegi töö autor pilootintervjuu ühe päästkeskuse valvepressiesindajaga ning testis sellega küsimuste teema katvust ning küsimuste selgust. Peale pilootintervjuud täpsustas töö autor küsimusi ning peale seda viidi läbi töös kasutatavad ekspertintervjuud.

Intervjuud viidi 3 isikuga SKYPE teel ning kahega näost-näkku, ajad intervjuude tegemiseks lepiti intervjueeritavatega kokku e-posti teel, mille käigus saadeti ette ka küsimused ja tutvustati töö eesmärki.

Peale andmete transkribeerimist alustati intervjuude sisulise analüüsiga ning kodeerimisega, mis on tabelis 4 välja toodud kui **uuringu teine etapp**. Andmed kategoriseeriti küsimuste kaupa, kanti koondtabelisse, millele lisati märksõnad.

Seejärel viidi läbi sisuanalüüs, kus märksõnu ja nende tekstis esinemise sagedust võrreldi ja analüüsiti.

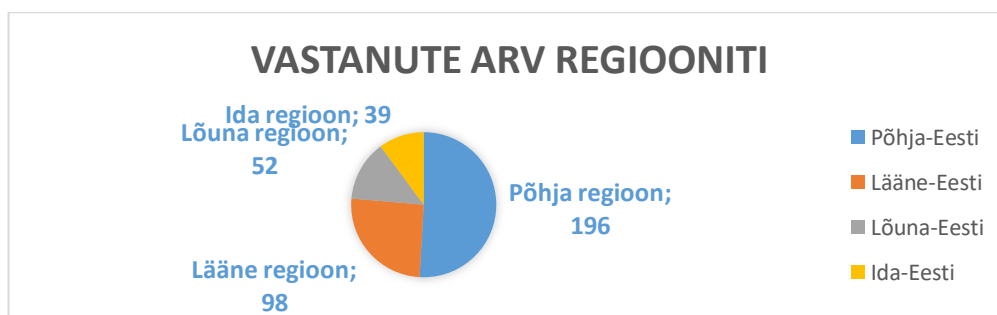
2.2 Tulemuste esitlemine

Käesoleva alapeatüki eesmärgiks on välja selgitada ja analüüsida elanikkonna küsimustikust tulenevate hinnangute ja ekspertintervjuudest tulenevate hinnangute põhjal elanikkonna vastuvõtlikkus kriisikommunikatsioonile tormi näitel.

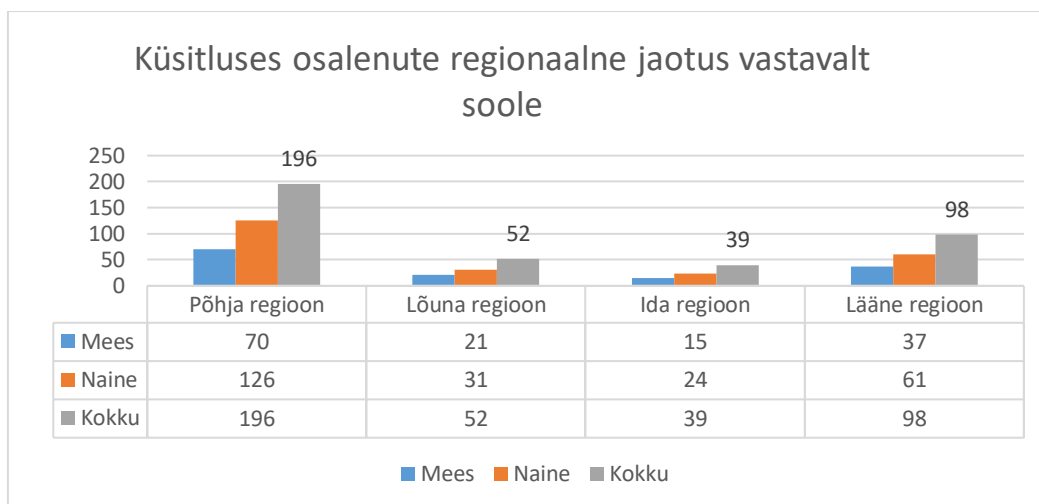
2.2.1 Küsitluse tulemused

Elanikkonna seas läbi viidud küsitluste tulemuste analüüsis lähtuti kirjeldavast statistikast ja seoste analüüsimisest. Kirjeldavas statistikas oli andmete kirjeldamise viisideks sagedustabeli koostamine, mood ehk kõige sagedamini esinevate väärtuste välja toomine ja aritmeetilise keskmise leidmine. (Tartu Ülikool, 2014)

Statistikaameti andmetel oli 2019. aasta 1. jaanuaril Eesti rahvaarv 1 323 820 (Statistikaamet, 2019). Vastajate keskmine vanus on 35,98 ehk ümardatult 36 aastat, noorim vastaja 17 ning vanim 87 aastat. Elanike jaotus vastavalt regioonidele oli Põhjas regioonis (Harju maakond) vastajate arv 196 (50,9%), Lõuna regioonis (Võru-, Valga-, Põlva-, Tartu-, Viljandi- ja Jõgeva maakond) vastajate arv 52 (13,5%), Ida regioonis (Lääne-Viru- ja Ida-Viru maakond) vastajate arv 39 (10,1%) ning Lääne regioonis (Hiiumaa-, Saare-, Lääne-, Pärnu-, Rapla ja Järva maakond) vastajate arv 98 (25,5%) (Joonis 2). Kõikides regioonides oli vastajate seas rohkem naisi kui mehi.



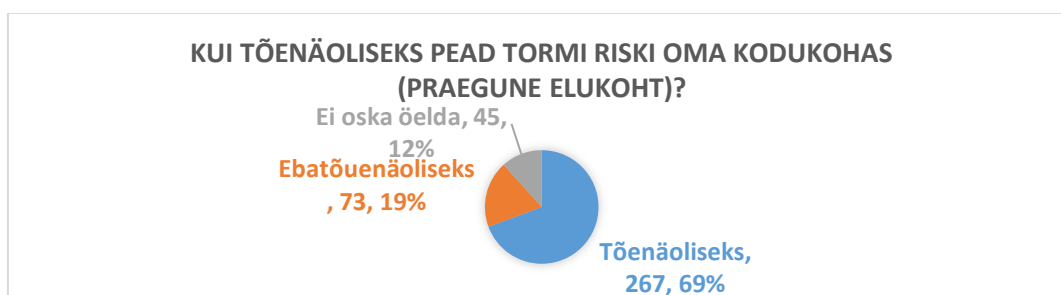
Joonis 2. Elanikkonna seas läbi viidud küsitlusele vastanute arvud regiooniti (autori koostatud)



Joonis 3. Küsitluses osalenute regionaalne jaotus vastavalt soole (autori koostatud)

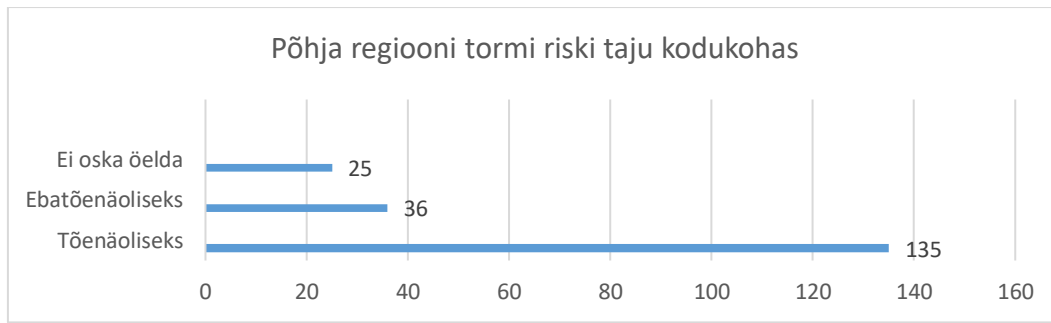
Tulemustest selgub, et kõige suurem vastajate arv 196 ehk 50,9% vastajatest olid Põhja regioonist, neist 126 olid naised ja 70 oli mehed. Kõige vähema vastajaid oli Ida regioonis, kus vastajate arv oli 39 ehk 10,1%, neist 24 olid naised ja 15 olid mehed.

Uuringus küsiti elanikkonnalt, kui tõenäoliseks nad peavad tormi toimumist oma kodukohas ehk praeguses elukohas. 385 vastanust pidas tormi toimumist oma kodukohas tõenäoliseks 267 arv inimest ehk 69%, ebatõenäoliseks 73 inimest ehk 19% ning küsimusele ei osanud vastata 45 inimest ehk 12% (Joonis 3). Vastanutest kõige suurem osakaal ehk üle poole vastajatest pidas tormi toimumist oma kodukohas tõenäoliseks, mis näitab seda, et inimesed tajuvad oma kodukoha riske, mistõttu on tänu heale riskikommunikatsioonile võimalik teha paremat kriisikommunikatsiooni.



Joonis 4. Kodukoha tormi toimumise tõenäosuse hindamine elanikkonna küsitluses (autori koostatud)

Järgnevate tulemuste esitamisel on töö autor ümardanud protsentarvud, lihtsustamaks teksti loetavust. Kõigist 196-st Põhja regiooni vastanust peab tormi toimumist tõenäoliseks 135 (69%) vastanut. Põhjendused, mis aga inimesed oma kodukohas tormi toimumist tõenäoliseks peavad, olid erinevad. Osati tulenevalt regionaalsetest eripäradest ehk et Põhja regioonis sai regionaalse eripärana välja tuua suure vastanute hulga, kes pidasid tormi tõenäoliseks just tänu sellele, et elavad mereääres või rannikualal, kus mitte ei peeta niiväga tõenäoliseks merest tulenevat üleujutust, vaid pigem tuulest tekitatud elektrikatkestusi, elektriliinide langemisi, langevaid puid, lahtiseid katuseid ning hoonete kahjustusi. Kuid vastajate seas oli ka neid, kes peavad tõenäoliseks üleujutust oma kodu piirkonnas. Samuti oli välja toodud, vesipüksi teke ebasoodsates tormi olukordades, kus elaniku maja asub suure järve kõrval. Kõigist 196-st Põhja regiooni vastanust peab tormi toimumist oma kodukohas ebatõenäoliseks 36 (18%) vastanut. Põhja regiooni 25 (69%) vastanut, kes ei pea tormi oma kodukohas tõenäoliseks, tõid põhjuseks, et nad kas ei mäleta, et kordagi nende praeguses elukohas elatud aja jooksul oleks tormi seal onud või ei ole need lihtsalt tormi mõõtmeid välja andnud. Kõigist 196-st Põhja regiooni vastanutest 25 (13%) ei osanud öelda, kas peavad tormi toimumist oma kodukohas tõenäoliseks või mitte. Põhjendused, miks nad ei osanud vastata olid erinevad. Toodi välja, et võib küll tulla tormi, aga mitte selliseid, mis nende elukorraldust kuidagi häiriks või et tormid sõltuvad vastajate arvates suuresti ilmastikuoludest, seega on raske ennustada, kui tõenäoline on, et need ka just nende kodukohas juhtuda võiksid. Samuti oli ka neid, kes ütlesid, et nad ei ole kursis, milline võiks tõenäosus olla. 3 juhul vastajad ei olnud antud küsimusele vastust märkinud. Põhja regioonis 196-st vastanust 135 (65%) pidasid tormi toimumist oma kodukohas tõenäoliseks, 36 (18%) ebatõenäoliseks ja 25 (13%) ei osanud öelda (Joonis 5).



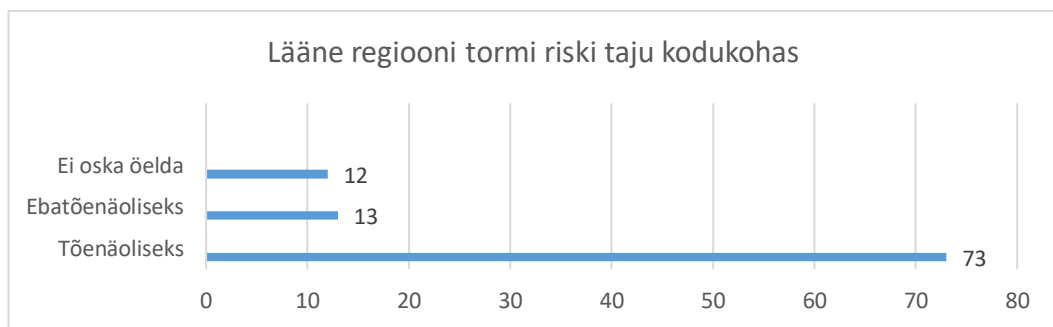
Joonis 5. Põhja regiooni tormi riski tajus kodukohas (autori koostatud)

Kõigist 98-st Lääne regiooni vastanutest peab tormi toimumist oma kodukohas tõenäoliseks 73 (74%) inimest. Tõenäoliseks pidajatest osad saavad öelda, et põhjused, miks nad tormi tõenäoliseks peavad on seotud varasema kogemusega, osad vastanutest aga tõid põhjuseks elukoha ehk et inimesed elavad kas saartel või mandril mereäärsetel aladel. Samuti oli ka vastaja, kelle kodukoht on kesk-Eestis, kuhu ta usub, ei võivad kokku tulla pilved ja tormituuled. Osad vastanutest tõid veel lisaks erinevaid põhjuseid, nagu näiteks asjaolu, et ilmastik on muutumises, meteoroloogid on meedias väljendanud oma arvamust tormide hulga jätkuva kasvu kohta ning kuna kliimasoojenemine muudab tormid tugevamaks siis on suur tõenäosus, et tuleb torm. Oli ka vastaja, kes lähtus statistikast, mis 100 viimase aasta kohta on tormide tõenäosuse kohta andnud piisavalt tõestust, kui ka neid, kes leidsid, et risk on tõenäoline kuna elavad metsa lähedal, suurte uputuste korral jõuab meri nende koduni ning ohtlikud on majade katused, puud ja elektriliinid. 1 vastaja ei olnud antud küsimusele vastanud. Kõigist 98-st Lääne regiooni vastanutest peab tormi toimumist oma kodukohas ebatõenäoliseks 13 (13,5%) inimest, nendest osad tõid põhjuseks varasema kogemuse puudumise ning osad peavad tormi toimumist oma kodukohas ebatõenäoliseks kuna nende arust puuduvad kas piisavalt suured tormid, mille tõttu peaks kartma või on nad pidanud tormidega harva kokku puutuma.

Küsimusele, kui tõenäoliseks pead tormi toimumist oma kodukohas, vastasid Lääne regioonist 12 (12,2%) inimest, et nad ei oska öelda kuna leiavad, et on küll esinenud tugevaid tuulehooge aga ei midagi sellist, mille pärast karta, samuti oli vastuste seas välja toodud, et vastaja kodukohas tugevaid tuulepuhanguid väga ei esine, puudub varasem kokkupuude või et meri on kodukohast liiga kaugel, rannikul tugevamad tuuled tavaliselt. Väga põhjaliku vastuse andis üks Hiiumaa elanik, kes arutles

teemal, et oleneb mida tormi toimumiseks pidada. Tema peab silmas pikemajalist elektrikatkestust (elab Kärddlas, Hiiu maakonnas), millest sõltub kaudselt vesi, kanalisatsioon, küte jne, lisades juurde, et ei oska arvata, kui paljud elutähtsa teenuse osutajad omavad generaatoreid jne. Aga tõenäoliseks ei pea, et miskit sellist juhtuks, elades Hiiumaal juba 47 aastat, ei ole midagi hullu juhtunud. Olulise asjana lisab vastaja, et ei usalda eriti ilmateadet, mida meedia edastab kuna Hiiumaal on küllalt olnud uudiseid, kus reaalne õhutemperatuur erineb kordades sellest, mis meediast öeldakse.

Lääne regiooni 98-st vastanust 73 (74%) peavad tormi toimumist oma kodukohas tõenäoliseks, 13 (13,5%) ebatõenäoliseks ja 12 (12,5%) ei osanud öelda (Joonis 6).



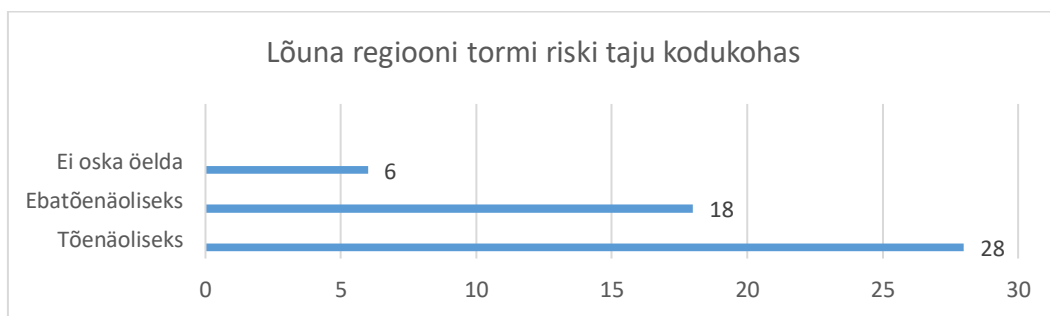
Joonis 6. Lääne regiooni tormi riski tajus kodukohas (autori koostatud)

Kõigest 52-st Lõuna regiooni vastanust peab tormi toimumist oma kodukohas tõenäoliseks 28 (54%) inimest, kellest enamus inimest pidasid põhjuseks varasemat kogemust, mõned muutlikke ilmastikuolusid, statistilisi tulemusi ning elukoha asukohta, mis on tuulele avatud.

Kõigest 52-st Lõuna regiooni vastanust peab tormi toimumist oma kodukohas ebatõenäoliseks 18 (35%) inimest, kellest suurem osa peavad põhjuseks elukoha asukohta, millest tulenevalt ei ole torm tõenäoline, pidades silmas seda, et nad ei ela mere ääres või et nende kodukohas ei ole tormituuled olnud tugevad, osad peavad põhjuseks varasemat kogemust, mille põhjal kas kohalikud tormid ei ole tekitanud palju kahjusid või ei ole nad võimsaid tormi kohanud. 1 inimene küsitletutest ei vastanud küsimusele.

Kõigest 52-st Lõuna regiooni vastanutest 6 (11%) inimest ei osanud öelda, kas peavad tormi toimumist oma kodukohas tõenäoliseks või mitte. Vastanutest pooled leidsid, et nende kodukohas ei ole varasemalt olnud suurt tormis, mistõttu on neil ka raske tõenäosust hinnata, osa inimest vastanutest arvasid, et tõenäosus justkui on ja ei ole ka ning 1 vastanutest ei osanud öelda kuna ta üleujutuse ohtu ei tähelda, küll aga võib torm murda puid ja jätta elamuid ilma katusega.

Lõuna regiooni 52-st vastanutest 28 (54%) pidasid tormi toimumist oma kodukohas tõenäoliseks, 18 (35%) ebatõenäoliseks ja 6 (11%) ei osanud öelda (Joonis 7).



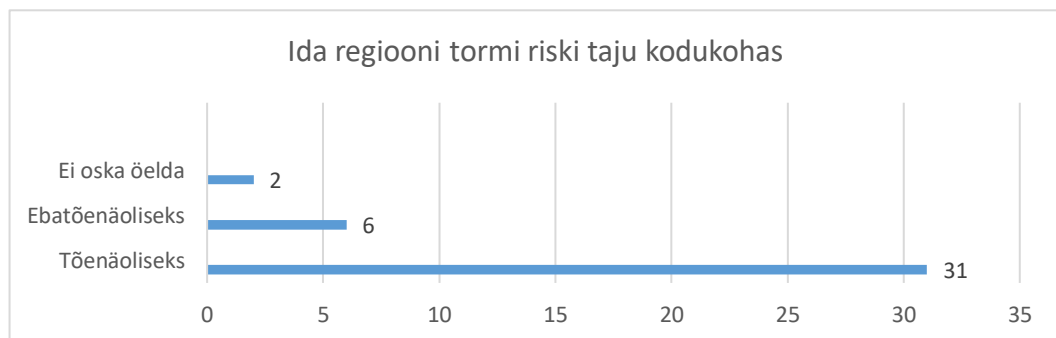
Joonis 7. Lõuna regiooni tormi riski tajus kodukohas (autori koostatud)

Kõigest 39-st Ida regiooni vastanutest peab tormi toimumist oma kodukohas tõenäoliseks 31 (80%) inimest. Põhjuseks toodi suurema osa vastanute poolt varasem kogemus, osad leidsid, et põhjuseks on elukoha asukoht, mis on kas mere ääres või metsas, kus torm sulgeb tihtipeale ligipääsuteed ja purustab elektriliinid, paar inimest tõid põhjusena välja kliimamuutused ning paar inimest leidsid, et tormi risk on alati ning loodusjõudude tegevus ei ole võimalik ette ennustada.

Kõigest 39-st Ida regiooni vastanutest peab tormi toimumist oma kodukohas ebatõenäoliseks 6 (15%) inimest, kellest pooled lähtuvad varasemast kogemusest, tuues välja, et siiani ei ole tormid suure linna elu väga rikkunud, seega ei näe nad ohtu, et tulevikus võiks midagi juhtuda, paar vastanut leiavad, et nende elukoha asukoht on selline, et nad ei pea muretsema, tuues välja, et torm võib lõhkuda suurel kortermajal vaid akna, kuid midagi suuremat ei tohiks juhtuda ning elukoha maastik on selline, et väga suuri tormi ei tohiks tulla. 1 vastajatest peab tormi riski kodukohas ebatõenäoliseks kuna tema jaoks on Eesti tormid kõigest väheke tugevam tuul või lumesadu.

Kõigist 39-st Ida regiooni vastanutest, kes ei osanud öelda, kas peavad Ida regioonis oma kodukohas tormi toimumist tõenäoliseks või ebatõenäoliseks oli 2 (5%), kellest üks ei osanud oma vastust põhjendada ning teine ei osanud öelda kuna viimastel aastatel on Eestis olnud nii tugev tuul, et ei oska öelda mida võib oodata tulevikus.

Ida regiooni 39-st vastanust pidas tormi toimumist oma kodukohas tõenäoliseks 31 (80%), ebatõenäoliseks 6 (15%) ja 2 (5%) ei osanud öelda (Joonis 8).

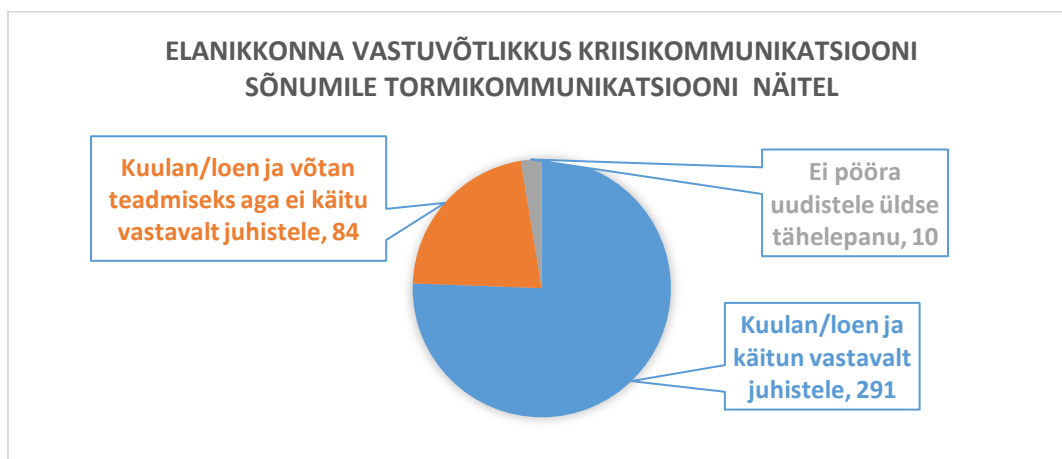


Joonis 8. Ida regiooni tormi riski tajut kodukohas (autori koostatud)

Kokkuvõtteks saab öelda, et Põhja regiooni 196-st vastanust suurem osa ehk 135 (69%) inimest peavad tormi toimumist oma kodukohas tõenäoliseks, ebatõenäoliseks peavad riski 36 (18%) inimest ja 25 (13%) inimest ei osanud öelda. Lääne regiooni 98-st vastajast suurem osa ehk 73 (74%) inimest peavad tormi toimumist oma kodukohas tõenäoliseks, ebatõenäoliseks peavad 13 (13,5%) inimest ja 12 (12,5%) inimest ei osanud öelda. Lõuna regioonis peavad inimesed samuti tormi toimumise tõenäosust kodukohas kõige kõrgemaks. Lõuna regioonis oli kokku 52 vastajat, kellest tormi toimumist kodukohas tõenäoliseks pidajaid oli 28 (54%) inimest, ebatõenäoliseks pidavaid inimesi 18 (35%) inimest ning neid, kes ei osanud öelda, oli kokku 6 (11%) inimest. Ida regioonis peavad inimesed samuti tormi toimumise tõenäosust oma kodukohas kõrgeks. Ida regioonis oli vastajaid 39, kellest 31 (80%) inimest peavad tõenäoliseks, 6 (15%) inimest ebatõenäoliseks ning 2 (5%) ei osanud öelda. Kõikide regionide tormi tõenäoliseks pidajate kui ebatõenäoliseks pidajate seas oli inimesi, kelle põhjused tulenesid kas varasemast kogemusest või selle puudumisest ja tulenevalt elukohast. Vastused, mis tulenesid elukoha asukohast, olid suures osas tingitud sellest, kas inimese

kodukoht oli mereääres, rannikualal või kohas, kus kas tuuleiilidel on lihtne kodu vigastada või vastupidi, kohas, kus tormituuled ei ole inimestele nende kogemuse põhjal veel kahju teinud. Lõuna regioonis oli tõenäoliseks pidajate seas ka suur hulk inimesi, kes pidasid põhjuseks muutlikke ilmastikuolusid. Kuna varasem kogemus ning elukoha asukoht olid kõikides regioonides mainitud, siis on need ka teemad, mille põhjal võiks tormi kriisikommunikatsiooni ülesse ehitada kuna inimestele avaldavad just need teemad kõige rohkem mõju. Antud regionaalset kokkuvõtet on võimalik kasutada regioonipõhise riski- ja kriisikommunikatsiooni tegemisel, lähtudes regionaalsetest eripäradest ja elanike tunnetustest, miks nad tormi toimumist tõenäoliseks peavad.

Järgnevalt uuris töö autor elanikkonna vastuvõtlikkust kriisikommunikatsiooni sõnumile tormi näitel ehk esitas vastajatele situatsiooni, mille puhul palus inimestel vastata, et kuidas nad käituksid järgnevas olukorras: Ilmateenistus on andnud üle-Eestilise teise taseme tormihoiatuse, mis tähendab, et ilmaolud võivad kujuneda inimestele ohtlikuks. Tugev tuul on murdnud kõikjal üle eesti maha puid, mis on vajunud nii elektriliinidele kui teedele, rebides maha liine ning sulgenud mitmeid sõiduteid. Elanikel palutakse majadest mitte väljuda. Kuidas käituksid Sina?



Joonis 9. Elanikkonna vastuvõtlikkus kriisikommunikatsiooni sõnumile tormikommunikatsiooni näitel (autori koostatud)

Kõikidest vastanutest 291 (75,6%) ütlesid, et nad kuulavad/loevad ja käituvad vastavalt juhistele, 84 (21,8%) vastasid, et nad küll kuulavad/loevad ja võtavad

teadmiseks aga ei käitu vastavalt juhistele ning 10 (2,6%) ei pööra uudistele üldse tähelepanu (Joonis 9).

Kõikidest vastanutest 267 peavad tormi riski oma kodukohas tõenäoliseks, neist 166 (62%) naist ja 101 (38%) meest, kellest 24 naist küll kuulavad/loevad aga ei käitu vastavalt juhistele, kui Ilmateenistus on andnud välja tormihoiatuse, 1 naine ei pööra üldse sellistele uudistele tähelepanu ning 141 naist kuulavad/loevad ning käituvad vastavalt juhistele. Meestest, kes peavad tormi riski oma kodukohas tõenäoliseks 29 kuulavad/loevad aga ei käitu vastavalt juhistele, 2 ei pööra üldse sellistele uudistele tähelepanu ning 70 kuulavad/loevad ning käituvad vastavalt juhistele.

Tormi riski oma kodukohas peavad kõikidest vastanutest ebatõenäoliseks 73, kellest 41 (56%) on naised ja 32 (44%) mehed. Naistest 10 ütlesid, et nad küll kuulavad/loevad ning võtavad teadmiseks aga ei käitu vastavalt juhistele, 2 ei pööra üldse sellistele uudistele tähelepanu ning 29 naist kuulavad/loevad ning käituvad ka vastavalt juhistele. Mehed, kes peavad tormi riski oma kodukohas ebatõenäoliseks, nendest 16 kuulavad/loevad ning võtavad teadmiseks tormihoiatuse, aga ei käitu vastavalt juhistele, 2 ei pööra üldse sellistele uudistele tähelepanu ning 14 meest kuulavad/loevad ja käituvad vastavalt juhistele.

Neid, kes ei osanud öelda, kas peavad tormi riski oma kodukohas tõenäoliseks või ebatõenäoliseks oli kokku 45, kellest 35 (78%) olid naised ja 10 (22%) mehed. Naistest 3 kuulavad/loevad ja võtavad tormihoiatuse teadmiseks aga ei käitu vastavalt juhistele, 2 ei pööra sellistele uudistele üldse tähelepanu ning 30 naist kuulavad/loevad ja käituvad vastavalt juhistele. Meestest 2 kuulavad/loevad ja võtavad teadmiseks tormihoiatused aga ei käitu vastavalt juhistele, 1 ei pööra üldse sellistele uudistele tähelepanu ning 7 meest kuulavad/loevad ja käituvad vastavalt juhistele.

Tabel 6. Tormi riski tõenäosus ja selle vastavus käitumisjuhistele (autori koostatud)

| | Tõenäoliseks | Ebatõenäoliseks | Ei oska öelda |
|---------------|---------------------|------------------------|----------------------|
| Naised | 166 | 41 | 35 |
| Mehed | 101 | 32 | 10 |

| Kokku | 267 | | | 73 | | | 45 | | |
|---------------|--|--|---|--|--|---|--|--|---|
| | Kuulad/loed ja võtad teadmiseks aga ei käitu vastavalt juhistele | ei pööra üldse sellistele uudistele tähelepanu | kuulad/loed ja käituvad vastavalt juhistele | Kuulad/loed ja võtad teadmiseks aga ei käitu vastavalt juhistele | ei pööra üldse sellistele uudistele tähelepanu | kuulad/loed ja käituvad vastavalt juhistele | Kuulad/loed ja võtad teadmiseks aga ei käitu vastavalt juhistele | ei pööra üldse sellistele uudistele tähelepanu | kuulad/loed ja käituvad vastavalt juhistele |
| Naised | 24 | 1 | 141 | 10 | 2 | 29 | 3 | 2 | 30 |
| Mehed | 29 | 2 | 70 | 16 | 2 | 14 | 2 | 1 | 7 |

Tormi tõenäoliseks pidajaid oma kodukohas oli kokku 267, neist 211 inimest kuulavad ja loevad tormihoiatus sõnumeid ning käituvad vastavalt antud juhistele, mis tähendab seda, et need inimesed mõistavad tormi riski olemust. Siiski on ka neid, kes kuulavad/loevad ja võtavad tormihoiatused teadmiseks aga ei käitu vastavalt juhistele või siis ei pööra isegi mitte tähelepanu sellistele uudistele. Kriisikommunikatsiooni mõistes, need 53 inimest, kes küll kuulavad/loevad ja võtavad teadmiseks tormihoiatused aga ei käitu vastavalt juhistele või siis need 3, kes ei pööra üldse sellistele uudistele tähelepanu, on just see sihtgrupp, keda on vaja kindlasti kõnetada (Tabel 6).

Küsimusele, kas oled saatnud *Online* meediale kunagi pilte või videoid lähedal asuvast tormist, vastasid 370 (96,1%) inimest, et nad ei ole seda teinud ning 15 (3,9%) inimestest, et on seda teinud. Inimestest, kes vastasid, et nad on saatnud pilte või videoid lähedal asuvast tormist, olid 4 meest, vanuses 41-44 ja 11 naist, vanuses 26-68, kellest kolm olid vanuses 26-29, viis olid vanuses 31-40, üks oli vanuses 42, üks vanuses 52 ja üks vanuses 68.

Meestest selgus, et pilte saadavad pigem mehed, kelle vanus on neljakümne ja viiekümne vahel ning naiste puhul pigem naised, kelle vanus jääb kolmekümne ja neljakümne eluaasta vahemikku. Küsimuse peale, kas nad teeksid seda uuesti, kui taoline üleskutse inimestele tehakse ja miks, vastasid naistest 8, et teeksid seda uuesti, kaks ütlesid, et ei teeks ning üks jättis küsimusele vastamata. Naised, kes

vastasid, et nad saadaksid uuesti pildi või video, kui selline üleskutse tuleks, arvasid, et see annab teistele olukorras infot ja nad saavad teada, kas keegi lähedane võiks abi vajada, et teised saaksid ka näha, mis Eesti teistes paikades toimub. Toodi ka välja, et siis saavad ka inimesed aimu kui suur siiski tormi ulatus oli ning mõistaksid tormi ohtlikkust. Olulise punktina tõi üks vastajatest välja asjaolu, et tema teeks pildi või video vaid juhul, kui ei tunnetata otsest ohtu enda elule ja tervisele. Ühel juhul toodi ka välja pildi tegemine eriti juhul, kui see võimaldab päästemeeskondadel teha päästeotsuseid või likvideerida hilisemaid kahjusid kiiremini. Naisi, kes enam ei oleks nõus taolisele üleskutsele reageerima oli 2, kellest üks tõi välja, et head pilti saada, peab minema õue, aga tugeva tormi puhul ei ole see hea mõte, seda enam, et mul on ka kaks last, keda ma üksi koju jätta ei saa ning teine põhjendas, miks ta on pilti teinud, aga ei põhjendanud, mis seda uuesti ei teeks. Mehed, kes ütlesid, et on *Online* meediale saatnud pilte videoid lähedal asuvast tormist, siis nemad vastasid kõik, et teeksid seda ka uuesti, kui taoline üleskutse tuleks, põhjenduseks oli kahel juhul teiste teavitamine ning kaks ei täiendanud oma vastust.

Kui küsiti elanikkonnalt, et milliseid kanaleid kasutad kriisi ajal info saamiseks, siis kõige populaarsem vastus, kus vastajaid oli 317 (82%), oli *Online* meedia. Antud küsimuse puhul peab silmas pidama, et küsimuse puhul oli võimalik valida mitu vastust, seega inimesed said ise kombineerida oma valikud. Teiseks valikuks oli inimestel televisioon, kus oli 279 vastanut, seejärel erinevad sotsiaalmeedia kanali, kus vastajaid oli 273 ning seejärel raadio, mille olid vastuseks märkinud 236 inimest. Järgnesid inimeste enda pakutud variandid, milleks olid ametlikud ametkondade veebikanalid, suhtlus lähedastega või teiste inimestega, e-post, külapood, kolleegid, info läbi töökoha, ajalehed, jälgitakse ise ilmastikuolusid, milles tulenevalt tehakse järeldused, kriisinfotelefon, kui see on avatud, erinevad äppid või SMS ehk sõnumite teel.

Kas aga inimesed oleksid valmis kriisisituatsioonis liikuma uude ja neile mitte harjumuspärasesse infokeskkonda, vastas suurem osa ehk 297 inimest, et oleksid valmis, 63 inimest ütlesid, et nemad ei oleks valmis liikuma uude ja mitte harjumuspärasesse informuumi. 25 inimest, kes valisid vastuseks midagi muud, tõi välja, et üldiselt on nõus, aga on teatud keskkondi, mis ei ole nende jaoks

normaalsed infokeskkonnad. Ühe näitena toodi välja, et ametkonnad ei saa määrata ametlikuks kanaliks sotsiaalmeedia keskkonda kuna inimestel ei ole kohtust omanda sotsiaalmeedia kontosid. Veel toodi välja, et üleriigilise ohu osas tasub võtta kasutusele SMS ja sealt edasi raadio, kuna elekter ja internet on esimesed mis kaovad. Mitmed vastajad tõid välja Twitter, mida hetkel paljud riigiasutused kasutavad, küll aga ei olnud kommentaarid Twitteri suunas positiivsed. Twitterit ei peeta normaalseks infokeskkonnaks, samuti häirib inimesi, et seal on ka vajalik ennast registreerida, puudub antud veebilehe kasutamisoskus ning tuuakse välja ka vanusest tulenev aspekt ehk et eakamad inimesed ei oska seda kasutada. Küll aga infokeskkondade vahetamise mõistes ollakse üldiselt valmis liikuma ühest keskkonnast teise, seda siis aga juhul, kui ikkagi on tegemist keskkonnaga, mida inimesed kas on ennem kasutanud või teavad vähemalt selle toimimise põhitõdesid.

Järgnevalt uurib töö autor inimesi, kes peavad tormi riski oma kodukohas tõenäoliseks, et millises vanusevahemikus nad on, milliseid kanaleid nad tarbivad kriisi ajal info saamiseks ning kas nad on ka valmis vahetama kriisisituatsioonis infokeskkonda ehk liikuma ühelt infokanalilt teisele, mis ei pruugi olla neile tuttav ja harjumuspärane (Tabel 7).

Inimesi, kes oma kodukohas tormi riski tõenäoliseks peavad oli kokku 267, neist 166 naised ja 101 mehed. Naised, kes pidasid tormi riski oma kodukohas tõenäoliseks on vanusevahemikus 19-81 ja mehed, kes pidasid tormi riski oma kodukohas tõenäoliseks on vanusevahemikus 19-71 eluaastat. Selleks, et näha, millised on erinevused erinevate vanusegruppide naiste ja meeste seas infokanalite kasutamise ja ühest infokeskkonnast teise infokeskkonda liikumise osas, jaotas töö autor mehed ja naised järgnevatesse vanusegruppidesse: 17–24, 25–34, 35–44, 45–54, 55–64, 65 ja vanemad. Vastavalt jaotatud vanusegruppidele on võimalik teha järeldusi, et leida vastus milline infoedastuse kanal mõjutab neid inimesi kõige enam ning kas nad on valmis harjumuspärastest kanalitest kriisiolukorras liikuma neile mitte harjumuspärasesse infokeskkonda.

Tabel 7. Tormi toimumist kodukohas tõenäoliseks pidajate kriisisituatsioonis infokanalite kasutamine ja valmidus liikuda ühest infokeskkonnast teise vastavalt vanusegruppidele ja soole (autori koostatud)

| Vanusegrupp | | Milliseid kanaleid kasutad kriisi ajal info saamiseks? | | | | | Kas oleksite kriisisituatsioonis valmis liikuma uude ja Teile võib-olla et mitte harjumuspärasesse infokeskkonda? | | |
|---------------|--------------------------------|--|------------|------------------------|---------------|-----------|---|-----------|-----------|
| Naised | arv vastavalt vanusegruppidele | Raadio | Television | Sotsiaalmeedia kanalid | Online meedia | muu | jah | ei | muu |
| 17-24 | 12 | 4 | 10 | 10 | 9 | 2 | 9 | 2 | 1 |
| 25-34 | 66 | 27 | 53 | 51 | 64 | 5 | 54 | 8 | 4 |
| 35-44 | 50 | 33 | 36 | 31 | 38 | 10 | 41 | 4 | 5 |
| 45-54 | 25 | 21 | 18 | 15 | 18 | 6 | 21 | 3 | 1 |
| 55-64 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 0 | 5 | 1 | 0 |
| 65 ja vanemad | 7 | 7 | 5 | 2 | 4 | 0 | 4 | 3 | 0 |
| Kokku | 166 | 97 | 127 | 114 | 137 | 23 | 134 | 21 | 11 |
| Mehed | arv vastavalt vanusegruppidele | Raadio | Television | Sotsiaalmeedia kanalid | Online meedia | muu | jah | ei | muu |
| 17-24 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 | 0 | 4 | 2 | 0 |
| 25-34 | 35 | 22 | 25 | 28 | 32 | 5 | 26 | 6 | 3 |
| 35-44 | 37 | 26 | 30 | 25 | 31 | 7 | 27 | 8 | 2 |
| 45-54 | 14 | 11 | 8 | 8 | 11 | 2 | 9 | 3 | 2 |
| 55-64 | 7 | 7 | 6 | 3 | 5 | 1 | 6 | 1 | 0 |
| 65 ja vanemad | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Kokku | 101 | 72 | 75 | 70 | 85 | 15 | 73 | 21 | 7 |

166-st naisest, kes peavad tormi riski oma kodukohas tõenäoliseks, kasutavad 137 (83%) kriisi ajal info saamiseks erinevatest kanalitest just *Online* meediat. *Online* meedia kasutajate hulk on kõige suurem vanusegrupis 25-34 ja kõige väiksem vanusegruppides 55-64 ning 65 ja vanemad. Teisesel kohal on infoedastuse kanalitest television, mida kasutavad 127 (77%) naistest ja kolmandal kohal sotsiaalmeedia kanalid, mida kasutavad 114 (69%) naistest. Vanusegrupis 17-24

märkisid naised 10-nel korral televisiooni ja sotsiaalmeediakanalite kasutamist, millele järgnes 9 vastusega *Online* meedia. Vanusegrupis 25-34 vastasid 64 naist, et kasutavad kõige enam *Online* meediat, millele järgnesid televisioon 53 naise vastusega ning sotsiaalmeedia kanalid 51 naise vastusega. Vanusegrupis 35-44 vastasid 38 naist, et kasutavad kõige enam *Online* meediat, millele järgnesid televisioon 36 naise vastusega ning raadio 33 naise vastusega. Vanusegrupis 45-54 vastasid 21 naist, et kasutavad kõige enam raadiot, millele järgnesid televisioon ja *Online* meedia, mõlemad 18 naise vastusega. Vanusegrupis 55-64 vastasid 5 naist, et kasutavad raadiot, 5 naist, et televisiooni ja 5 naist, et sotsiaalmeedia kanaleid ning vanusegrupis 65 ja vanemad vastasid 7 naist, et kasutavad raadiot, 5 naist, et kasutavad televisiooni ja 4 naist, et kasutavad *Online* meediat. Kõige vähem on naiste seas raadio kasutajaid.

101-st mehest, kes peavad tormi riski oma kodukohas tõenäoliseks, kasutavad 85 (84%) kriisi ajal info saamiseks erinevatest kanalitest sarnaselt naistele *Online* meediat. *Online* meedia kasutajate hulk on kõige suurem vanusegrupis 25-34, kus vastuseid oli 32 ja kõige väiksem vanusegrupis 65 ja vanemad, kus oli 1 vastus. Teisel kohal on infoedastuse kanalitest meeste seas samuti sarnaselt naistele televisioon, mida kasutab kokku 75 (74%) meest ning kolmandal kohal raadio, mida kasutab 72 (71%) meest. Vanusegrupis 17-24 kasutavad mehed kõige enam sotsiaalmeedia kanaleid ja *Online* meediat, mõlemal juhul oli vastanuid 5, neile järgnes võrdselt kasutatavad raadio ja televisioon, mida märkisid 4 meest. Vanusegrupis 25-34 kasutavad 28 meest *Online* meediat, 28 meest sotsiaalmeedia kanaleid ja 25 meest televisiooni. Vanusegrupis 35-44 kasutavad 31 meest *Online* meediat, 30 meest televisiooni ja 26 meest raadiot. Vanusegrupis 45-54 kasutavad 11 meest *Online* meediat, 11 meest raadiot ning 8 meest sotsiaalmeediat ja 8 meest televisiooni. Vanusegrupis 55-64 kasutavad 7 meest raadiot, 6 meest televisiooni ning 5 meest *Online* meediat. Vanusegrupis 65 ja vanemad kasutavad 2 meest raadiot, 2 meest televisiooni ning 1 mees sotsiaalmeediat ja 1 mees *Online* meediat.

Nii naistel kui ka meestel, kes pidasid tormi riski oma kodukohas tõenäoliseks, oli kriisiaja eelistatud infokanaliteks olid *Online* meedia ja televisioon, mis tähendab, et neid kahte infoedastuse kanalit kasutades on kriisi ajal kõige suurem võimalus kätte saada korruga nii naised kui mehed erinevatest vanusegruppidest. Kolmandal

kohal oli üldkokkuvõttes sotsiaalmeedia kanalid, mis annab võimaluse kriisi korral kasutada kolme erinevat infoedastuse platvormi, et tagada võimalikult suur tarbijate hulk.

Eelnevalt andis töö autor ülevaate vastanutest, kes pidasid küsitlusuuringu põhiselt tormi riski oma kodukohast tõenäoliseks, tuues välja nende infokanali kasutamise eelistused kriisisituatsioonis ning selle, kas nad oleksid valmis liikuma ühelt infokanalilt teise, neile võib-olla mitte harjumuspärasesse infokeskkonda. Järgnevalt teeb töö autor taolisel ülevaate, võttes vaatluse alla inimesed, kes pidasid tormi riski oma kodukohas ebatõenäoliseks või valisid vastusevariandiks „muu“.

Inimesi, kes oma kodukohas tormi riski pidasid ebatõenäoliseks või olid muul arvamusel, neid oli kokku 118, kellest 76 olid naised ja 42 mehed. Naised, kes pidasid tormi riski oma kodukohas ebatõenäoliseks või olid muul arvamusel olid vanusevahemikus 18-60 ja mehed vanusevahemikus 17-87. Selleks, et näha, millised on erinevused erinevate vanusegruppide naiste ja meeste seas infokanalite kasutamise ja ühest infokeskkonnast teise infokeskkonda liikumise osas, jaotas töö autor mehed ja naised järgnevasse vanusegruppidesse: 17–24, 25–34, 35–44, 45–54, 55–64, 65 ja vanemad. Vastavalt jaotatud vanusegruppidele on võimalik teha järeldusi, et leida vastus milline infoedastuse kanal mõjutab neid inimesi kõige enam ning kas nad on valmis harjumuspärastest kanalitest kriisiolukorras liikuma neile mitte harjumuspärasesse infokeskkonda (Tabel 8).

Tabel 8. Tormi riski kodukohas ebatõenäoliseks pidavate ja muul arvamusel olevate inimeste kriisikommunikatsioonis infokanalite kasutamine ja valmidus liikuda ühest infokeskkonnast teise vastavalt vanusegruppidele ja soole (autori koostatud)

| Vanusegrupp | | Milliseid kanaleid kasutate kriisi ajal info saamiseks? | | | | | Kas oleksite kriisisituatsioonis valmis liikuma uude ja Teile võib-olla et mitte harjumuspärasesse infokeskkonda? | | |
|-------------|--------------------------------|---|--------------|------------------------|---------------|-----|---|----|-----|
| Naised | arv vastavalt vanusegruppidele | Raadio | Televiisioon | Sotsiaalmeedia kanalid | Online meedia | muu | jah | ei | muu |
| | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---------------|------------------------------------|---------------|--------------------|-------------------------------|----------------------|------------|------------|-----------|------------|
| 17-24 | 18 | 8 | 13 | 15 | 18 | 0 | 17 | 1 | 0 |
| 25-34 | 31 | 17 | 19 | 25 | 24 | 2 | 20 | 6 | 5 |
| 35-44 | 20 | 14 | 12 | 16 | 18 | 1 | 16 | 3 | 1 |
| 45-54 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 |
| 55-64 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| 65 ja vanemad | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kokku | 76 | 46 | 50 | 61 | 64 | 4 | 58 | 12 | 6 |
| Mehed | arv vastavalt vanusegrupile | Raadio | Televisioon | Sotsiaalmeedia kanalid | Online meedia | muu | jah | ei | muu |
| 17-24 | 12 | 5 | 9 | 9 | 9 | 2 | 7 | 4 | 1 |
| 25-34 | 19 | 11 | 9 | 14 | 18 | 1 | 17 | 2 | 0 |
| 35-44 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 0 | 4 | 1 | 0 |
| 45-54 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 55-64 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 |
| 65 ja vanemad | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Kokku | 42 | 23 | 26 | 28 | 34 | 3 | 32 | 9 | 1 |

Naisest 76, kes pidasid tormi riski oma kodukohas ebatõenäoliseks või olid muul arvamuse, kasutavad 64 kriisisituatsioonis info saamiseks erinevatest kanalitest *Online* meediat. *Online* meedia kasutajate hulk on kõige suurem vanusegrupis 25-34. Teisel kohal on infoedastuse kanalitest sotsiaalmeedia kanalid, kus vastajaid oli 61 naist ja kolmandal kohal televisioon, mida kasutavad 50 naist. Vanusegrupis 17-24 märkisid 18 naist kõige sagedamini kasutatavaks kanaliks *Online* meedia, millele järgnesid 15 naise valikus sotsiaalmeediakanalid ja 13 naise häälega televisioon. Vanusegrupis 25-34 märkisid 25 naist sotsiaalmeedia kanalid, mida asutatakse kõige rohkem, millele järgnesid 24 häälega *Online* meedia ja 19 vastusega televisioon. Vanusegrupis 35-44 märgiti kõige rohkem kasutatavamaks kanaliks 18 vastusega *Online* meedia, millele järgnesid 16 vastusega sotsiaalmeedia kanalid ning 14 vastusega raadio. Vanusegrupis 45-54 märgiti kõige rohkem kasutatavamaks kanaliks 4 vastusega raadio, millele järgnesid 3 vastusega televisioon ja 3 vastusega sotsiaalmeedia kanalid. Vanusegrupis 55-64 olid mõlemad 3 vastanuga enim kasutatavateks kanaliteks raadio ja televisioon. Vanusegrupis 65 ja vanemad ei olnud vastanuid.

42-st mehest, kes pidasid tormi riski oma kodukohas ebatõenäoliseks või olid muul arvamuse, kasutavad 34 kriisisituatsioonis info saamiseks erinevatest kanalitest *Online* meediat. *Online* meedia kasutajate hulk on kõige suurem vanusegrupis 25-34. Teisel kohal on infoedastuse kanalitest sotsiaalmeedia kanalid, kus vastajaid oli 28 ja kolmandal kohal televisioon, kus vastajaid oli 26. Vanusegrupis 17-24 märgiti kõige rohkem kasutatavamaks kanaliks 9 vastusega *Online* meedia, 9 vastusega sotsiaalmeedia ja 9 vastusega televisioon. Vanusegrupis 25-34 märgiti kõige rohkem kasutatavamaks kanaliks 18 vastusega *Online* meedia, 14 vastusega sotsiaalmeedia kanalid ja 11 vastusega raadio. Vanusegrupis 35-44 märgiti kõige rohkem kasutatavamaks kanaliks 4 vastusega *Online* meedia, 4 vastusega raadio ja 3 televisioon. Vanusegrupid 45-54 märgiti kõige rohkem kasutatavamaks kanaliks 2 vastusega *Online* meedia, 2 vastusega televisioon ning 1 vastusega sotsiaalmeedia kanalid ja 1 vastusega raadio. Vanusegrupis 55-64 märgiti kõige rohkem kasutatavamateks kanaliteks mõlemad 2 vastusega televisioon ja sotsiaalmeedia kanalid ning mõlemad 1 vastusega *Online* meedia ja raadio. Vanusegrupis 65 ja vanemad oli üks vastaja, kelle eelistatud kanaliteks olid raadio ja televisioon.

Nii naistel kui ka meestel, kes pidasid tormi riski oma kodukohas ebatõenäoliseks, oli kriisiaja eelistatud infokanaliteks olid *Online* meedia ja sotsiaalmeedia kanalid, mis tähendab, et neid kahte infoedastuse kanalit kasutades on kriisi ajal kõige suurem võimalus kätte saada korraga nii naised kui mehed erinevatest vanusegruppidest. Kolmandal kohal oli üldkokkuvõttes televisioon, mis annab võimaluse kriisi korral kasutada kolme erinevat infoedastuse platvormi, et tagada võimalikult suur tarbijate hulk.

166-st naisest, kes peab tormi riski oma kodukohas tõenäoliseks, vastasid 135 (81%) naist kindlalt, et on valmis kriisisituatsioonis liikuma uude ja talle mitte harjumuspärasesse infokeskkonda. Valmis ei olnud teise infokeskkonda liikuma 20 (12%) naist, ülejäänud 10 (7%) naist tõid välja muid variante, mida nad võiksid teha või millistel tingimustel oleksid või ei oleks nõus infokeskkonda vahetama, oli ka neid, kes ei osanud vastata. Kõige suurem valmidus infokeskkonda vahetada oli vanusegruppides 17-24, 25-34, 35-44 ja 45-54, vanusegruppides 55-64 ning 64 ja vanemad oli valmidus infokeskkonda vahetada väiksem. Tulenevalt vanusegruppidest võib eeldada, et vanemaealisemalt ongi keerulisem

infokeskkondasid vahetada kuna ei olda harjunud kasutama erinevad neile mitteharjumuspäraseid kanaleid, vajatakse abi või siis puuduvad näiteks sotsiaalmeedia kontod.

101-st mehest, kes peab tormi riski oma kodukohas tõenäoliseks, vastasid 73 (72%) mees kindlalt, et on valmis kriisisituatsioonis liikuma uude ja talle mitte harjumuspärasesse infokeskkonda. Valmis ei olnud teise infokeskkonda liikuma 21 (21%) meest ning ülejäänud 7 (7%) meest tõid välja erinevaid põhjuseid, miks nad kas ei ole valmis liikuma ühest infokanalist teise või vastupidiselt on, kuid millistel tingimustel, oli ka neid, kes ei osanud vastata. Kõige suurem valmidus infokeskkonda vahetada oli vanusegruppides 25-34, 35-44, 45-55 ja 55-64, vanusegruppides 17-24 ning 65 ja vanemad valmidus infokeskkonda vahetada oli väiksem.

76-st naisest, kes peab tormi riski oma kodukohas ebatõenäoliseks või on muul arvamusel, vastasid 58, et on kindlasti valmis kriisisituatsioonis liikuma uude ja talle mitte harjumuspärasesse infokeskkonda. Valmis ei olnud teise infokeskkonda liikuma 12, ülejäänud 6 naist tõid välja muid variante, mida nad võiksid teha või millistel tingimustel oleksid või ei oleks nõus infokeskkonda vahetama, oli ka neid, kes ei osanud vastata. Kõige suurem valmidus infokeskkonda vahetada oli vanusegruppides 17-24, 25-34, 35-44 ja 55-64.

42-st mehest, kes peab tormi riski oma kodukohas ebatõenäoliseks, vastasid 32 meest kindlalt, et on valmis kriisisituatsioonis liikuma uude ja talle mitte harjumuspärasesse infokeskkonda. Valmis ei olnud teise infokeskkonda liikuma 9 meest ning 1 mees põhjendas oma valikut, miks ta ei saa kindlalt ei üht ega teist väita.

Kõigist 385-st küsitlusuuringus osalenust vastas 297 inimest, et nad oleksid valmis liikuma uude ja neile mitte harjumuspärasesse inforuumi. 63 inimest ütlesid, et nemad ei oleks kriisisituatsioonis infokeskkonda vahetama ning 25 inimest, kes valisid vastuseks midagi muud, tõid välja, et üldiselt on nõus, aga on teatud keskkondi, mis ei ole nende jaoks normaalsed infokeskkonnad või siis muid põhjendusi, mis panid neid kahtle ja otsustama, kas nad on valmis või mitte.

Viimase teemana uuris töö autor elanikkonnale mõeldud küsitlusuuringus, et mis on elanikkonna jaoks käitumisjuhiste juures kõige olulisem, et need tekitaks neis huvi/vajadust seda järgida? Kuna tegemist oli avatud küsimusega, siis otsustas töö autor vastused kategoriseerida. Töö autor koostas 7 kategooriat, milleks olid: 1) Ohu tõsidus ehk reaalne ohuhinnang koos võimalike tagajärgedega, 2) Visuaalse ohupildi loomine, 3) konkreetne ja ajakohane info, 4) usaldusväärsus allika ja esitaja suhtes, 5) Isiklik seos (asukohapõhine ja suunatud info), 6) Kättesaadavus ja 7) muu.

Esimesse kategooriasse, mille teemaks oli ohu tõsidus ehk reaalne ohuhinnang koos võimalike tagajärgedega, määrati elanikkonna vastused, mis sisaldasid järgnevaid märksõnu: sündmuse tõsidus, tagajärgede kirjeldus, ohuhinnang, reaalne oht, olukorrakirjeldus, kahjustused, eluohtlikkus, riskid, sündmuse kestvus, vastavus reaalsusele ja faktid. Vastajad tõid välja, et nende jaoks on kõige olulisem, et olukorra kirjeldus vastaks reaalsusele, et oleks reaalne oht, mitte ei hoiatata vaid ettevaatusest. Vastajate seas oli palju neid, kes pidasid oluliseks, et välja oleks toodud ohuhinnang, tõenäolised riskid, mis inimesi võivad tabada, kaua sündmus võib kesta ning millised võivad olla tagajärjed. Mida rohkem rõhutada olukorra tõsidust, eriti kui veel on tegemist eluohtliku sündmusega, seda rohkem paneksid käitumisjuhised neid tegutsema. Oluliseks peeti ka asjaolu, et faktid, mida esitatakse oleksid tõesed ja ajakohased ning annaksid edasi õige olukorrakirjelduse. Tulemuste põhjal oli antud kategooria vastanute seas teisel kohal.

Teise kategooriasse, mille teemaks oli visuaalse ohupildi loomine, määrati elanikkonna vastused, mis sisaldasid järgnevaid märksõnu: pilt, tekstis eristumine (Suured tähed, paksem (*bold*) kiri, silmapaistev värv), videod, fotod ja visuaalsed efektid. Vastajad ütlesid, et vajaksid käitumisjuhiste puhul erinevaid pilte või videoid, et mõista olukorra tõsidust ning käituda vastavalt käitumisjuhistele. Videote ja piltide puhul sooviti ka, et oleks lisaks olukorra tõsidusele samal kujul infot käitumisjuhiste kohta, et oleks visuaalseid näiteid sellest, kuidas käituda. Samuti toodi välja, et kui käitumisjuhised on paberil või elektroonselt, siis peaksid need olema paksemas (*bold*) kirjas, esile toodud silmapaistvama värviga või suurte tähtedega ehk et neid oleks võimalik eristada muust tekstist. Visuaaliseerimise juures tuuakse aga välja, et on *Online* meedia kanaleid, kes üleskutsetega tormist

teha pilt või video, paluvad pigem inimestel oma turvalisusega riskida. Tulemuste arvu põhjal oli antud kategoorias vastanute arv vähene, kuid välja toodi olulised tegevused, mis aitavad käitumisjuhiseid parendada.

Kolmandasse kategooriasse, mille teemaks oli konkreetne ja ajakohane info, määrati elanikkonna vastused, mis sisaldasid järgnevaid märksõnu: konkreetne, lühike, lihtne, arusaadav, käskiv kõneviis, selge sõnum, läbi mõeldud, ühtselt mõistetav, operatiivne, aktuaalne, kompaktne, täpne ja objektiivne. Käitumisjuhised, mida jagatakse, peavad olema võimalikult konkreetsed, mida lühemalt, seda parem, samuti peavad need olema lihtsasti loetavad ja kõigile üheselt mõistetavad. Käitumisjuhistest ei tohiks puududa objektiivsust ja aktuaalsus, samuti peavad nad olema koostatud võimalikult kompaktselt. Kuna aegajalt hirmutatakse inimeste arvates liiaalt, siis võiks juures olla ka täiendavalt põhjendus, et oleks kindlustatud hoiatuse tõsiseltvõetavus. kategooriasse saadud tulemuste põhjal oli antud kategooria kõige populaarsem vastuste seas.

Neljandasse kategooriasse, mille ühiseks nimetajaks oli usaldusväärsus allika ja esitaja suhtes, määrati elanikkonna vastused, mis sisaldasid järgnevaid märksõnu: usaldusväärne organisatsioon, spetsialistid, autoriteetsus, allika usaldusväärsus, usaldusväärne kõneisik. Inimesed peavad vajalikuks, et käitumisjuhiseid jagaksid inimesed usaldusväärsest organisatsioonist, kes on vastava teema spetsialistid ja oma ala autoriteedid. Näitena saab tuua kodaniku vastuse: „Kui mitmes kanalis usaldusväärsed spetsialistid räägivad, mitte suvalised "ilmapoisid ja/või -tüdrukud". Usaldusväärstust allika ja esineja suhtes tulemuste arvu põhjal oli vastajate üks neljast olulisemast märksõnast, mistõttu sai välja toodud oluline aspekt, millega tuleks käitumisjuhiseid jagades arvestada.

Viiendasse kategooriasse, mille ühiseks nimetajaks oli isiklik seos (asukohapõhine ja suunatud info), määrati elanikkonna vastused, mis sisaldasid järgnevaid märksõnu: asukohapõhine, piirkond, isiklik kokkupuude ja lähedaste heaolu. Inimesed peavad oluliseks, et info ja käitumisjuhised, mida neile jagatakse, oleksid seotud piirkonnaga kus nad elavad, et kaitsta oma lähedasi. Kui käitumisjuhised on liiga üldised ja ei sisalda infot selle kohta, et millises piirkonnas on oht ning kuidas just need inimesed peaksid käituma, siis eo näe paljud inimesed, et peaksid käitumisjuhiseid järgima. Samuti märgiti ära mitmeid kordi, et on oluline lisaks

asukohale, mis inimesi puudutab, ka isiklik lähenemine ehk miks just need inimesed seal piirkonnas peaksid käitumisjuhiseid järgima, kuidas see mõjutab nende perekondi ja lähedasi. Ühe näitena vastuste väljavõttest saab tuua järgneva: „Samuti adekvaatne info lähtudes piirkonnast. Kui torm on näiteks Tallinnas ja ma vaatan Valgamaal aknast välja ja näen selget taevast siis ei päde minu jaoks hoiatus "ära mine kodunt välja". Tormi jõudmine Tallinnast Valgamaale on suhteliselt täpselt prognoositav ja seda ma kuulda tahangi. Äkki jõuan veel enne tormi poes ära käia või kurgid ära korjata jne. Usaldusväärne on see info mis on tunduvat väiksema piirkondliku täpsusega kui Eesti või ka Põhja Eesti/Lõuna Eesti. Vähemalt maakondlik täpsus võiks hoiatustele ja juhistel olla“. Või näiteks: „Kui tormi korral antakse rannikul ja sisemaal elavatele inimestele sama info ja tegutsemisjuhised, nagu seda on siiani tehtud, siis see on kummaline ja kasutu“. Kuna Eesti on piisavalt suur ja ilmastikuolud võivad suuresti erineda piirkonniti, siis on antud teema ülimalt oluline käitumisjuhiseid andes meeles pidada. Võrdselt usaldusväärsega allika ja esitaja suhtes oli välja toodud isiklik seos (asukohapõhine ja suunatud info), olles võrdväärselt mõlemad kolmandal kohal elanike valikust, olles üks neljast olulisemast komponendist, mida inimesed käitumisjuhistes vajavad.

Kuuendasse kategooriasse, mille ühiseks nimetajaks oli kättesaadavus, määrati elanikkonna vastused, mis sisaldasid järgnevaid märksõnu: jõuaks minuni, SMS ja kättesaadavus. Vastajad peavad oluliseks käitumisjuhiste kättesaadavust ehk seda, kuidas need juhised jõuavad nendeni. Ühe variandina toodi välja järgnev: „Juhis jõuaks minuni, mitte ma ei peaks seda taga otsima. Näiteks tuleks SMS“ või „Esmatähtis on kanal(id), mille kaudu juhised edastatakse. Järgiksin riiklikul tasandil saadetud juhised igatahes, kui see minuni jõuab kas sms-ina või läbi tõsiseltvõetavate meediakanalite (ERR)“. Hea ideena tõi ka üks kodanik välja järgneva mõtte: „Alarm võiks ja peaks tulema igale kodanikule teatena teleekraanile (olenemata kanalist) ja telefonidele nii sõnumina kui automaatkõnena“. Vastuste arv antud kategoorias oli küll vähene kuid samuti on see oluline teave käitumisjuhiste andjatele.

Viimasesse ehk seitsmendasse kategooriasse, mille nimeks oli muu, määrati erinevad vastused, mis eelnevatesse kategooriatesse ei kuulunud. Kõige enam oli selles kategoorias vastustena „ei oska öelda“ ehk inimestel puudus kindel eelistus.

Oli ka neid, kes ei pidanud käitumisjuhiseid oluliseks, vastates: „ei ole väga oluline, kuna kohalikud olud ja minu elukorraldus (hajaasustusala) erinevad ilmselt infokeskkondades kajastatavast piirkonnast“ või et: „olen ise piisavalt pädev, et aru saada selle olulisest“. Küll aga toodi välja mitmeid huvitavaid mõtteid, mida võiks käitumisjuhistes kasutada, nagu näiteks psühholoogilised nõuanded, kuidas kriisisituatsioonis rahulikuks jääda, oluliseks peeti ka seda, et käitumisjuhiseid ei tohiks olla raske järgida, need peaksid olema käskivas kõneviisis, sisaldama infot ka selle kohta, millised on hädavajalikud tegevused varustuse nimekiri ning hoiatuskategoriate loomine ja eristamine.

Kategoriates välja toodu kohasel tuleb arvesse võtta, et kõikide kategooriate puhul oli vastustes ka kattuvusi teiste kategooriatega, küll aga oli elanikkonna jaoks käitumisjuhiste neli kõige olulisemat teemat teistest selgesti eristatavad - konkreetne ja ajakohane info, ohu tõsidus ehk reaalne ohuhinnang koos võimalike tagajärgedega, isiklik seos (asukohapõhine ja suunatud info) ning usaldusväärsus allika ja esitaja suhtes, kus toodi peaaesjalikult välja, et elanike jaoks on oluline, et info oleks võimalikult täpne ja konkreetne, mis antakse välja reaalse ohu korral koos ohuhinnanguga, andes samaaegselt infot asukohapõhiselt, tuues välja inimeste isikliku seose sündmusega. Info edastamisel peavad inimesed oluliseks, et seda kas usaldusväärne asutus või isik, kes on ühiskonnas autoriteetne.

2.2.2 Ekspertintervjuude tulemused

Ekspertintervjuud viidi läbi Päästeametis, vastajateks olid inimesed, kelle ametikohaks on kas kommunikatsioonijuht, valvepressiesindaja või kriisikommunikatsiooni ekspert. Esindatud olid kõik neli regiooni ehk Põhja päästekeskus, Lõuna päästekeskus, Lääne päästekeskus ja Ida päästekeskus ning Päästeamet. Intervjueeritavaid oli kokku 5.

Selleks, et tulemusi võrrelda, kaardistas töö autor intervjueeritavate taustaandmed, milleks olid andmed selle kohta, kus intervjueeritav täpsemalt töötab, on see Päästeameti mõni regioon või Päästeamet. Lisaks nendele andmetele uuris töö autor, kas intervjueeritav teeb kriisikommunikatsiooni või on valvepressiesindajana tööl ning kui pikalt on ta antud ametikohal olnud, küsides täiendavalt juurde, kui pikk on intervjueeritava kriisikommunikatsiooni üldine kogemus.

Kõik intervjuudes osalejad on kas teinud kriisikommunikatsiooni ja üleriigilist valvepressi või teevad seda ka hetkel ehk et kriisikommunikatsiooni kogemus on olemas kõigil intervjueeritavatel. Intervjueeritavate tööstaaž on vahemikus 10 kuud kuni 12 aastat, mistõttu on isiklikud kogemused antud temaga erinevad. Kolmel intervjueeritavatest on antud ametikohal staažiks üks aasta või alla selle (ühel 10 kuud, teisel 11 kuud ja kolmandal 1 aasta) ning kahel intervjueeritavatest on antud ametikoha staažiks 7 ja 12 aastat. Kõikidel, peale ühe intervjueeritava on antud ametikoha ning kriisikommunikatsiooni kogemuse staaž sama. Intervjueeritav, kelle praeguse töökoha staaž on 1 aasta, tema kriisikommunikatsiooni kogemus on 2 aastat.

Esimeses kategoorias, milleks oli kriisikommunikatsioon, palus intervjuerija intervjueeritavatel kirjeldada, mida tähendab nende jaoks kriisikommunikatsioon. Vajadus kriisikommunikatsiooni kirjeldamiseks tulenes asjaolust, et kogu intervjuu on ülesse ehitatud kriisikommunikatsiooni mõistele, siis on vajalik, et kõik mõistaksid ühtselt kriisikommunikatsiooni olemust. Töö autor lähtus kriisikommunikatsiooni mõistest, et kriisikommunikatsiooni ülesanne on edastada käitumisjuhiseid ning teavitada avalikkust sündmuse arengust, andes infot ohtude ja riskide maandamistegevustest (Siseministerium, 2009).

Kategooria „Kriisikommunikatsiooni mõiste“ kodeerimisel tekkis kokku neli koodi ning kokku kodeeriti kategooriat 15 korral. Kõige rohkem märksõnu oli koodi „Päästefunktsioon“ all. Kategooria koos alajaotuste ja põhiliste märksõnadega on esitatud tabelis 9.

Tabel 9. Uuringust tuleneva I kategooria märksõnad (autori koostatud)

| I kategooria – kriisikommunikatsiooni mõiste | | Koodi sagedus |
|---|---------------------------|----------------------|
| Sündmus | juhtunud on sündmus | 3 |
| Päästefunktsioon | kahjude minimaliseerimine | 1 |
| | inimelude päästmine | 2 |
| | vara säästmine | 2 |
| | keskkonna säästmine | 1 |

| | | |
|--------------------|--------------------------------|---|
| | tervisekahjude vähendamine | 1 |
| Mõju elanikkonnale | mõjutab inimeste elukorraldust | 2 |
| Teavitamine | käitumisjuhiste andmine | 2 |
| | kommunikatsiooni vajadus | 1 |

Koodi **sündmus** all mainiti, et kommunikatsioonist saab kriisikommunikatsioon siis, kui mingi sündmus on juba juhtunud, mis ka definitsiooni silmas pidades on väga oluline täpsustus kuna see on üheks oluliseks kriisikommunikatsiooni tunnuseks (käesolev töö lk 14). Kui ei ole kriitilist sündmust, mida kommenteerida ja mille kohta elanikkonnale jagada infot, ei alustata ka kriisikommunikatsiooni.

Koodi **päästefunktsioon** all oli välja toodud palju erinevaid märksõnu, mida saab seostada otseselt ka intervjuueeritavate hetketööga, milleks on päästetöö valdkonna kriisikommunikatsiooni tegemine. Olulisel kohal oli inimeste päästmine, vara säästmine, kahjude minimaliseerimine ja tervisekahjude vähendamine, mis kõik on seotud kommunikatsiooni käigus edastatavate käitumisjuhistega, mille eesmärgiks on viia kahjud miinimumini ning hoida ära edaspidiseid õnnetusi.

Koodi **mõju elanikkonnale** all toodi välja, et sündmus, mis vajab kriisikommunikatsiooni, mõjutab tihtipeale inimeste igapäevast elukorraldust, sundides neid tegema teatavaid ümberkorraldusi, et minimaliseerida sündmuse edaspidist mõju neile.

Koodi **teavitamine** all toodi välja, et kriisikommunikatsioon algab siis, kui on juhtunud sündmus, mis vajab kommunikeerimist ja elanikkonnale käitumisjuhiste jagamist.

Kõik intervjuueeritavad mõistsid kriisikommunikatsiooni olemust, kirjeldades seda küll erinevate märksõnadega, andes sellele mõistele omapoolse nägemuse, kuid jäädes on vastuses konkreetseks ning tabades kriisikommunikatsiooni laia mõistet ja eristades seda selgelt näiteks riskikommunikatsioonist või mõnest muust kommunikatsiooni liigist. Kõikide eelnimetatud koodide märksõnad annavad hea ülevaate kriisikommunikatsiooni olemusest ehk kriisikommunikatsiooni ajendiks on sündmus, mis vajab kommunikeerimist ja vajadusel ka käitumisjuhiste jagamist.

Sündmus võib samaaegselt ohustada inimeste elu ja mõjutada nende elukorraldust, kuid kriisikommunikatsiooni abil on võimalik päästa inimesid, vähendada tervisekahjustusi, säästa vara ja keskkonda ning minimaliseerida erinevaid kahjusid.

Kategooria „Kriisikommunikatsiooni korraldamine“ kodeerimisel tekkis kokku 7 koodi ning kokku kodeeriti kategooriat 101 korral. Kõige rohkem märksõnu oli koodi „Dokumentatsioon“ all. Kategooria koos alajaotuste ja põhiliste märksõnadega on esitatud Tabelis 10.

Tabel 10. Uuringust tuleneva II kategooria märksõnad (autori koostatud)

| II kategooria - kriisikommunikatsiooni korraldamine | | Koodide sagedus kokku |
|--|--|------------------------------|
| Sündmuste kriisikommunikatsioon | Päästeameti juhivad , Tulekahjud, Varingud, Torm, Looduskatastroofid | 7 |
| Korraldus | 24/7 kommunikatsioonivalve, valvepressiesindajad töövälisel ajal, kommunikatsioonijuhid, kriisikohver, Hädaolukorra seadus, määrused, staabitöö kord, kommunikatsiooniplaan, operatiivteavituse põhimõtted, käitumisjuhised, ohuteavituse vorm, töökorralduse juhend, ei toeta elluviimist (käsiraamatud), kriisikommunikatsiooni baaskursus, toetab elluviimist | 32 |
| Probleemkohad | Puudub selge arusaam, mis on päriselt kriis, ametkondlik kaasamine, valmisoleku tagamise kord, ressursi kaasamine, puudub SMS teavitussüsteem, vajadus kriisiinfotelefoni järele, visuaalne materjal, riiklik koordineerimine, asutuste ressursid, kompetentsi erinevus, ei oska öelda | 13 |
| Infoedastuse kanalid | Twitter, Facebook, Instagram, ERR, pressiteated, sotsiaalmeedia kanalid, otseteaveitus, meediakanalid, kohalikud omavalitsused | 18 |
| Regioonipõhised erinevused | puudub | 5 |
| 24/7 operatiivinfo kättesaadavus | ERR kanalid, ööpäeva sündmuste kokkuvõtte pressile, Twitter, pressivalve telefon, 1524, avalik meedia, meediakanalid, kriisiinfotelefon | 14 |
| Tormi kriisikommunikatsioon | Päästeamet teeb, ettevalmistatud paketid, erikeeltesse tõlkimine, käitumisjuhised, venekeelne Facebook, baastekstid | 16 |

Koodi **sündmuste kriisikommunikatsioon** all toodi välja, et Päästeamet teeb kriisikommunikatsiooni kõikidele Päästeameti juhivatele sündmustele, näiteks

tulekahjud, varingud, torm ja looduskatastroofid. Väljavõtte intervjuudest: „Kõik sündmused, mida me ise juhime, mida Päästeamet siis juhib“ (intervjuu 1, 2019). „Tulekahjud ja varingud, torm või siis looduskatastroofid“ (intervjuu 2, 2019).

Koodi **korraldus** all öeldi, et Päästeametis on 24/7 kommunikatsioonivalve, millega tegelevad päästkeskused, kus töövälisel ajal on seda tööd tegemas valvepressiesindajad ja tööajal tegelevad sellega kommunikatsioonijuhid. Dokumentatsioon, mida töö tegemiseks kasutati on Päästeameti üleselt kõigil ühtemoodi, nii regioonides, kui ka ametis. Kriisikommunikatsiooni tegijatel ehk valvepressiesindajate, kommunikatsioonijuhtidel ja teistel, kes on seotud sündmuste kommuniqueerimisega, on loodud kriisikohver, kus on töökorraldusjuhend, käitumisjuhised, mis on loodud selleks, et oleks võimalik kiires olukorras kasutada standard tekste, kohendades neid vastavalt olukorrale. Samuti on kriisikohvris olemas ka operatiivteavituse põhimõtted, mille juurde kuulub ka ohuteavituse vorm, mis aitab kiirelt teha ohuteavitust, ilma, et midagi olulist jääks ütlemata. Päästeametis on olemas ka staabitöö kord ning kommunikatsiooniplaanid, mida vaadatakse teatud aja tagant üle ja vajadusel parendatakse või muudetakse. Lisaks erinevatele dokumentatsioonidele on Päästeametis ka kriisikommunikatsiooni baaskursus, mille peab iga uus näiteks kommunikatsioonivalvesse tulev inimene läbima. Riiklikult lähtutakse dokumentatsiooni mõistes Hädaolukorra seadusest ja erinevatest määrustest, mis reguleerivad elanikkonna teavitamist hädaolukorras. Öeldi ka, et üle riiklik dokumentatsioon ei toeta täielikult kriisikommunikatsiooni tegemist kuna hetkel on olemas vaid erinevad kriisikommunikatsiooni käsiraamatud, mille järgi saab küll õppida, et mis see kriisikommunikatsioon on ja kuidas seda ellu viia, aga puudub kindel raamistik. Samas oli ka neid, kes leidsid, et kriisikommunikatsiooni korraldamine on juba piisavalt reguleeritud.

Koodi **probleemkohad** all toodi välja, et inimestel puudub selge arusaam, mis on kriis ja mis mitte ehk tihtipeale tembeldatakse suuremad sündmused koheselt kriisiks, mis sunnib ka asutusi koheselt rakendama kriisikommunikatsiooni tänu suurenevale meedia huvile, mistõttu ei saa enam tegeleda lihtsalt sündmuse kommenteerimisega. Lisaks eelnimetatule tuntakse puudust just visuaalsest materjalist, mis aitaks paremini infot viia inimesteni. Väljavõte intervjuust: „

Puudus on sellest, et meil on tekst aga meil ei ole visuaali. Meil võiks olla näiteks üks visuaal, mis tegelikult tõmbab inimeste pilku.“ (Intervjuu 1, 2019) Samuti toodi välja, et seadusesse võiks olla kirja pandud asutustele riiklikud standardid, kuidas kriisi lahendav asutus peaks kaasama partnereid ning millised on põhikanalid, mida kasutatakse. Väljavõte intervjuust: „Suurtel asutustel minu meelest kriisi puhul võiksid küll standardid olla ühtsed või siis vähemalt käitumisjuhised kuidas kriisi lahendav asutus peaks näiteks kaasama partnereid, millised on põhikanalid, mis tuleb katta „ (intervjuu 1, 2019). Üheks probleemkohaks peetakse ka valmisoleku tagamise kulusid ehk et milline on asutuse kriisikommunikatsiooni valmisolekut tagada kuna valmisoleku tagamine on alati seotud kulutustega, seega ei saa luua ühtseid standardeid kõikidele asutustele, arvestamata rahalise ressursiga. Väljavõte intervjuust: „ Mängu tuleb alati see, missugune on konkreetse asutuse ressurss, et kriisikommunikatsiooni valmisolekut tagada, valmisoleku tagamine on alati seotud kulutustega“ (intervjuu 4, 2019). Rahaline ressurss on ka takistuseks väljaõppes, seega ongi erinevate asutuste töötajad erinevalt koolitatud ehk on tekkinud kompetentsi erinevus. Ühtsed koolitused on olulised, et kõik saaksid ühtemoodi aru ja mõistaksid kuidas omavahel koostööd teha kuna koostöö on siinkohal väga oluline. Lisaks rahalisele ressursile toodi välja ka inimressurss ehk et suurte sündmuste puhul, kuhu oleks vaja kaasata palju inimesi võib see olla raskendatud, kus kohast saada piisavalt kiiresti inimesi ja kuidas nende tööd korraldada nii, et neil oleks koheselt ka kõik vajalikud töövahendid olemas. Töövahendite mõistes tuntakse ka puudust kriisiinfotelefonist, mis oleks üle riiklikult olemas ja koheselt võimalik kasutada ning SMS teavitussüsteemist, mis oleks asukohapõhine. Väljavõte intervjuust: „ Kui kriisikommunikatsiooni peaks rakendama, siis tõenäoliselt tekib vajadus ka kriisiinfo telefoni järele ja käitumisjuhiste andmise jaoks on praegu avalik meedia, aga ootame juba pikalt, et oleks SMS teavitussüsteem“ (intervjuu 4, 2019). Mõlema temaga hetkel juba riiklikul tasemel tegeletakse aga hetkel veel seda võimekust selliselt ei ole. Probleemkohtade juures lisas veel üks intervjuueeritav, et seoses tema vähese kogemusega veel sellel töö, ei oska ta hetkel veel probleemkohti välja tuua, küll aga tõi välja positiivse asja, nimelt on Päästeametis palju õppusi, mis aitavad areneda ja valmisolekut parendada.

Koodi **infoedastuse kanalid** toodi välja, et Päästeamet kasutab infoedastuse kanaliteks kriisikommunikatsiooni puhul asutuste vahelises mõistes otsesuhtlust

ning teavitusi elanikkonnale tehakse läbi erinevate sotsiaalmeedia kanalite, näiteks Twitteri, kus ajakirjanikud saavad kiirelt info kätte ning muutmata kujul *Online*-meedia kanalite kaudu elanikkonnale edastada. Ajakirjanikele saadetakse ka pressiteateid, mida ajakirjanikud saavad koheselt oma väljaannetes kasutada. Samuti on tehtud koostöökokkulepped ERR kanalitega, mis muutmata kujul kriisiolukorras edastavad inimestele infot. Lisaks edastatakse infot läbi Facebooki, osadel juhtudel kasutavad ka näiteks mõned komandod Instagrami, et infot jagada, samuti on kaasatud ka kohalikud omavalitsused, kes vajaliku info läbi oma kanalite inimesteni aitavad toimetada.

Koodi **regioonipõhised erinevused infoedastuse kanalites** töid kõik intervjuueeritavad välja, et üheski regioonis ega ka ametis ei ole erinevusi infoedastuse kanalite suhtes. Kõik kanalid, mida kasutatakse, on üle riiklikult ühed.

Koodi **24/7 operatiivinfo kättesaadavus** all märgiti elanikkonnale on ööpäevaringne operatiivinfo kättesaadavus tagatud läbi ERR kanalite, avaliku meedia ja sotsiaalmeediakanalite, läbi ööpäevaringse sündmuste kokkuvõtte, mis edastatakse pressile, samamoodi läbi Twitteri, kus on võimalik ajakirjanikel neile vajaminev info võtta ja muutmata kujul *Online* meediasse laiali saata. Vajadusel on inimestel võimalik helistada ka Päästeala infotelefonil 1524 numbrile või ka valvepressiesindajate telefonile, mis on küll mõeldud siiski ajakirjanikele kiire info saamiseks, aga samamoodi vastatakse ka kodanike kõnedele. Kui on suurem sündmus siis ollakse valmis ka avama kriisiinfotelefon, mis praegusel juhul avataks vaid vajadusel kindla sündmuse raames. Väljavõtted intervjuudest: „Täna on meil kokkulepe ERRiga, kriisi puhul helistamegi ERRi valvetoimetusse, ütleme, et selline on tekst, mis on vaja muutmata kujul ettelugeda“ (intervjuu 1, 2019). „Mis puudutab inimesi, siis on meil avalikud kanalid Twitter, Facebook ja pressiteated saadame ka. Meil on ka infotelefon 1524 ja igas regioonis on ka üks valvepressiesindaja telefon.“ (intervjuu 3, 2019)

Koodi **tormi kriisikommunikatsioon** all teadsid kõik ühtselt, et kuna see on Päästeameti juhitud sündmus, siis teeb Päästeamet ka tormi kommunikatsiooni. Selleks, et kommunikatsiooni tegemine kiiretes olukordades oleks lihtsam, on ette valmistatud erinevad pakettid ja baastekstid ning olemas on ka käitumisjuhised, mida on võimalik vastavalt vajadusele kohendada ning seejärel juba edastada

elanikkonnale. Paketid, mis on ette valmistatud on enamjaolt eestikeelsed, mis vajadusel erikeeltesse tõlgitakse. Väljavõtted intervjuudest: „Meil on olemas eestikeelsed paketid, mida ei ole probleem tõlkida teistesse keeltesse, näiteks venekeelde“ (intervjuu 5, 2019). „Meil on olemas tormi sõnumid, need on nii eestikui venekeelsed“ (intervjuu 2, 2019). Hetkel püütakse tööle saada kunagi juba toiminud venekeelset Facebooki, et jõuda ka paremini venekeelse elanikkonnani.

Kõik intervjuueeritavad andsid hea ülevaate kriisikommunikatsiooni korraldamisest, öeldes Päästeameti ülesandeks on kommenteerida Päästeameti juhitud sündmusi. Selleks, et sündmuste kohta oleks 24/7 võimalik saada ajakirjanikel ja elanikkonnal infot, on Päästeametil olemas töövälisel ajal valvepressiesindajad ning tööajal kommunikatsioonijuhid keskustes ja ametis erinevad kommunikatsiooniga tegelevad inimesed, kes vajadusel abistavad regioone. Ühtse kommunikatsiooni tagavad erinevad dokumendid, mis on täitmiseks kõigile, kes sündmusi kommenteerivad. Lisaks sisemistele dokumentidele tuleb lähtuda ka Hädaolukorra seadusest ning erinevatest määrustest, mis reguleerivad elanikkonna teavitamist kriisiolukorras. Dokumentatsiooni osas nähakse aga, et võiks olla kirja pandud asutustele riiklikud standardid, kuidas kriisi lahendav asutus peaks kaasama partnereid ning millised on põhikanalid, mida kasutatakse, oli ka neid, kes leidsid, et dokumentatsioon, mis praegu on olemas, toetab kriisikommunikatsiooni tegemist piisavalt. Ühe probleemina toodi ka välja kompetentside erinevused, mis võivad suuresti olla tingitud rahalise ressursi puudusest. Inimeste koolitamine on oluline ja sellesse tuleb panustada. Lisaks inimeste koolitamise panustamisel, tuleb panustada ka sellesse, et kriisikommunikatsiooni vajalik info jõuaks elanikkonnani õigeaegselt ja operatiivselt, selleks on Päästeametis kasutusel infoedastuse kanalitena mitmed erinevad sotsiaalmeedia kanalid, koostööpartnerina ERR-i kanalid, Online meediaga tihe suhtlus, vajadusel kaasatakse ka kohalikke omavalitsusi ning asutusevahelise kiire suhtluse meetodina kasutatakse otsesuhtlust. Ööpäevaringse info kättesaadavus tagatakse samuti vajadusel läbi EERI-i kanalite, vajadusel läbi 1524 infotelefoni, ning valvepressitelefoni. Kui peaks aga sündmuse käigus selguma, et vaja oleks avada kriisiinfotelefon, siis ka seda on tehtud ning vajadusel tehakse uuesti. Tavapärast edastavad ööpäevaringset infot erinevad sotsiaalmeediakanalid, *Online* meedia ja saadetakse ka Päästeameti polt välja ööpäeva sündmuste kokkuvõtte pressile. Kuna Päästeameti

üheks juhitavaks sündmuseks on ka torm, siis on nad endale ette valmistatud erinevad baastekstid, paketid ja käitumisjuhised, mida vajadusel tõlgitakse erinevatesse keeltesse, et edastada oluline info elanikkonnale.

Kategooria „Elanikkonna vastuvõtlikkus kriisikommunikatsioonile“ kodeerimisel tekkis kokku 3 koodi ning kokku kodeeriti kategooriat 27 korral. Kõige rohkem märksõnu oli koodi „Kriisikommunikatsiooni vastuvõtlikkus“ all. Kategooria koos alajaotuste ja põhiliste märksõnadega on esitatud tabelis 11.

Tabel 11. Uuringust tuleneva III kategooria märksõnad (autori koostatud)

| III kategooria - elanikkonna vastuvõtlikkus kriisikommunikatsioonile | | Koodi sagedus |
|--|---|---------------|
| Kriisikommunikatsiooni vastuvõtlikkus | Meedia vastutöötamine | 1 |
| | Paljud inimesed pole valmis | 1 |
| | Ajakirjandus võtab hästi | 1 |
| | sündmusi ei vähene | 1 |
| | kodude eest hoolitsetakse | 1 |
| | Pole analüüsitud vastuvõtlikkust ja järgitavust | 3 |
| | meediakajastuste hindamine | 1 |
| | kommentaaride lugemine | 1 |
| | Facebook jagamiste arv | 1 |
| | ei oska öelda | 1 |
| | elanikkonna teadlikkuse uuring | 1 |
| Riskikommunikatsiooni sõnumite kasutamine kriisikommunikatsioonis | Jah | 4 |
| | välismaa näited | 1 |
| kriisikommunikatsiooniga inimesteni jõudmine ja tähelepanu köitmine | Lühike tekst | 2 |
| | Visualiseeritud sõnumid | 2 |
| | Twitteriga ei ole nõus | 1 |
| | ei oska öelda | 1 |
| | ohu teavitamine inimestele | 1 |
| | SMS teavitus asukohapõhiselt | 1 |
| | Ennetamine | 1 |

Koodi **kriisikommunikatsiooni vastuvõtlikkus** all märgiti, et kuna inimeste kriisikommunikatsiooni vastuvõtlikkus oleneb paljustki meediast, siis ollakse kokku puutunud olukordadega, kus *Online* meedia edastab Päästeameti sõnumid muutmata kujul ning seejärel aga teeb üleskutse inimestele, et postitada pilte või

videoid tormist, mis aga seab inimeste elud ohtu. Siinkohal mainitakse aga ära, et ajakirjandus ise võtab kriisikommunikatsiooni sõnumeid hästi vastu, küll aga ei teada, kuidas inimesed neile tegelikult reageerivad. Praeguse seisuga ei ole analüüsitud elanikkonna vastuvõtlikkust ja käitumisjuhiste järgitavust, küll aga usutakse, et kui näiteks torm on tõesti inimeste elukohtade juurde kas jõudmas või jõudnud, siis kodude eest mingil määral kindlasti hoolitsetakse ehk et lahtisi asju korjatakse ära ja vast mõtlevad ka inimesed kuhu auto pargivad jne. Tormi puhul sündmusi aga peale kriisikommunikatsiooni ei vähene kuna on asju, mis ei muutu ehk et puud langevad sellegi poolest teedele ja elektriliinidele. Samuti ei usuta, et inimesed oleksid valmis kriisiolukordadeks, näitena toodi Pärnu üleujutused, et kui selline sündmus peaks veel aset leidma, siis tõenäoliselt ei ole enamus inimestel sellisteks puhkudeks valmis evakuaatsioonikotti, mis aga oleks vajalik. Inimeste teadlikkuse mõistes on aga tehtud pilootprojekti, kus on uuritud elanikkonna teadlikkust ja valmisolekut kriisideks, samuti hinnatakse meediakajastusi ja Facebooki jagamiste arvu ning jälgitakse kommentaare erinevatel meediakajastustel. Väljavõte intervjuust: „ Me vaatame, millised on kajastused, vaatame näiteks kommentaare ja saame mõõta Facebookis jagamiste arvu“ (intervjuu 3, 2019).

Koodi riskikommunikatsiooni sõnumite kasutamine kriisikommunikatsioonis toodi välja, et riskikommunikatsioonisõnumeid võimalusel kasutatakse kriisikommunikatsioonis kuid siiski peab lähtuma olukordadest. Näiteks, kui riskikommunikatsioonis räägitakse tormi puhul, et viige lahtised esemed õuest ära, siis kui aga on juba reaalne kriis, mille on põhjustanud torm, siis ei öelda enam inimestele, et minge välja asju korjama kuna see võib neile ohtlik olla. Kriisikommunikatsioonis saab vajadusel kasutada ka erinevaid välismaa näiteid, et inimestele paremini teadvustada olukorda.

Koodi kriisikommunikatsiooniga inimesteni jõudmine ja tähelepanu köitmine all toodi välja, kõigepealt on oluline, et suudaks üldse inimestele teadvustada, et reaalne oht on neid varitsemas. Märgiti veel ära välja ennetamine ehk et kui sündmus on juba aset leidnud ja on vaja inimestele anda kiirelt infot, siis paljud inimesed ei tea, kus kohast kõige adekvaatsemat infot kätte saada – kuhu helistada ja mis kanaleid vaadata ja kuulata. Selleks, et inimesteni paremini jõuda, toodi ka

siin välja, et vajalik on asukohapõhine SMS teavitus, et inimesteni kiiremini jõuda. Lisaks toodi välja, et tekst, mis elanikkonnale edastatakse ei tohi olla pikk, vastupidi, tekst peab olema lühike, kasutusel peaks olema rohkem visualiseeritud sõnumeid. Ühe probleemina, mida peaks parendama, toodi välja Twitter kuna see on sotsiaalmeedia kanal, mis vajab kontot aga palju on inimesi, kes ei ole endale sinna kontosid teinud või ei ole üldse sotsiaalmeedia kasutaja. Oli ka intervjueeritav, kes ei osanud ühtegi konkreetset asja välja tuua kuna tegelikult on olemas palju kanaleid, mille kaudu inimestele infot jagada ning nendeni jõuda.

Intervjueeritavatelt saadud info põhjal saab öelda, et hetkel ei ole analüüsitud inimeste vastuvõtlikkust kriisikommunikatsioonile, mida Päästeamet on teinud, samuti puudub teadmine, kas käitumisjuhiseid, mis antakse, kas neid ka järgitakse. Erinevaid hindamisi ja järgimisi on tehtud, et kuidas inimesed reageerivad Päästeameti kajastustele, tulemas on ka elanikkonna teadlikkuse uuring, mis selgitab välja inimeste valmisoleku kriisideks. Kriisikommunikatsiooni tehes kasutatakse võimalusel nii riskikommunikatsiooni sõnumeid kui tuuakse ka näitlikustamiseks sisse välismaa näiteid. Selleks aga, et teavitustega rohkem ja kiiremini inimeste tähelepanu köita, leiavad eksperdid, et tekst peab olema lühike, kasutada tuleks visuaalseid sõnumeid, kasutusele võtta SMS teavitus ning ennetavalt juba anda inimestele teada, kus kohast nad kriisi ajal kõige õigemalt infot saavad.

2.3 Järeldused, analüüs ja ettepanekud

Magistritöö koostamisel ja uuringu käigus leidis töö autor vastuseid sissejuhatuses püstitatud uurimisküsimustele. Töö teoreetilises osas andis autor ülevaate kriisi- ja riskikommunikatsiooni teoreetilistest lähtekohtadest, milline on kriisikommunikatsiooni roll hädaolukorra lahendamises ning sellest, milline on meedia mõju inimese käitumisele ja milline on elanike teabevajadus hädaolukorra korral.

Vastavalt elanikkonnaseas läbiviidud küsitluse ja ekspertintervjuude tulemustele, anti uurimisküsimustele vastused, lähtudes sellest, milline on elanikkonna üldine arvamus ja milline ekspertide oma. Selleks, et leida ühiseid seisukohti ja erinevusi elanikkonna seas läbiviidud küsitlusuuringus ja ekspertintervjuudes, koostas töö

autor kokkuvõtliku tabeli (Lisa 3). Tabel on koostatud lähtuvalt uurimisküsimustest, millele töö autor otsib vastuseid.

Antud töö **esimesele uurimisküsimusele**, milline on elanikkonna riskitaju tormi näitel, saadi vastused läbi küsitluse.

Riskitajuna käsitles töö autor olukorda, kui ohustatuna tunneb inimene end mingi kindla riski poolt (Sisekaitseakadeemia, 2012, lk, 18), milleks antud töö kontekstis oli torm. Elanikkonna seas läbi viidud küsitluses tuli välja, et tormi toimumist tõenäoliseks pidajaid oma kodukohas oli 385-st vastanust kokku 267, mis teeb 69% vastanutest.

Tulemus on ka kooskõlas käesoleva töö lk 11-12, kus Jakobsen ja Karls (1996, pp. 9-28) uurisid riskitaju kvalitatiivsete intervjuude kaudu, küsides, milliste riskide pärast inimesed on mures ja leidsid märgatavaid soolisi erinevusi, kus naised olid rohkem orienteeritud kodule ja perekonnale, tajudes peamiselt ähvardavaid riske oma perele, kodule ja lähedastele, nii selgus ka töö autori uuringust, et tormi toimumist peavad oma kodukohas tõenäoliseks 267 vastajat, kellest 101 olid mehed, 166 naised.

Kuna 211 (79%) inimest 267-st kuulavad ja loevad tormihoiatus sõnumeid ning käituvad vastavalt antud juhistele, siis saab öelda, et nad tajuvad riski oma kodukohas. Küll aga oli 53 inimest, kes kuulavad/loevad ja võtavad tormihoiatused teadmiseks aga ei käitu vastavalt juhistele ning 3 vastanut ei pööra üldse sellistele uudistele tähelepanu. Tulemused on võrreldavad käesoleva töö lk 7 toodu uurimistulemustega, kus 2017. aastal Kantar Emori poolt läbiviidud "Elanikkonna hädaolukorraks valmisoleku alase teadlikkuse indeksuuring 2017" selgub aga, et Eesti kõikides regioonides kardetakse kõige enam ilmastikuoludest tingitud hädaolukordi (Kantar Emor, 2017, lk 6). Samuti selgub uuringust, et vastajad üldiselt ei usu, et nende kodukohta võiks tabada mõni tõsisem sündmus või hädaolukord, seetõttu ka eriti sageli sellistele olukordadele ei mõelda (Kantar Emor, 2017, lk 7). Küll aga tuuakse 2017. aasta uuringus välja, et ametkondade poolt antavaid käitumisjuhiseid on alati järginud viiendik vastanutest (Kantar Emor, 2017, lk 7), mis on kõvasti madalam tulemus kui töö autori poolt läbiviidud uuringus, kus selgus, et 79% vastanutest kuulavad ja loevad tormihoiatus

sõnumeid ning käituvat ka neile vastavalt. Eelnevat arvestades on selline tulemus kooskõlas käesoleva töö lk 25 toodud Carlson & Sleet'iga teooriaga, et inimestelt ei saa oodata isiklike valikute tegemisel selliste riskide vältimist, millest nad teadlikud ei ole või mida nad ei mõista (Carlson, G., A. & Sleet, D., 2003, p 72). Erinevused Kantar Emor 2017. aasta uuringu ja töö autori uuringu vahel võivad tuleneda asjaolust, et 2017. aasta uuringust tuli välja, et kõikides sihtgruppides on suurimad probleemid seotud üldise teadlikkusega (Kantar Emor, 2017, lk 7). Töö autori uuringu ajaks võis olla elanikkonna teadlikkus aga suurenenud kuna tormi tekkimise tõenosusse oma kodukohas uskus oluliselt rohkem kui 2017. aastal, mis toetab elanikkonna teadlikkuse kasvamise võimalikkust. Samuti selgus küsitlusest, et inimeste riskitaju seoses *Online* meediale piltide või videote saatmisega lähedal asuvast tormist on kõrge kuna 385-st vastanust vastasid 370 (96,1%) inimest, et nad ei ole seda teinud ja 15 (3,9%) inimestest, et on seda teinud. Küsimuse tulemused näitavad, et suurem osa inimesi tajub riski, mida võib kaasa tuua eelnimetatud situatsioon. Töö autor usub, et siinkohal on kindlasti ka oluline roll kriiskommunikatsioonil, mis annab inimestele tormiaegseid käitumisjuhiseid (Riigikantselei ja Siseministeerium, 2018, lk 41) kuna nagu ka eelnevalt välja toodud, siis üle poole vastajatest kuulavad ja loevad tormihoiatus sõnumeid ning käituvad vastavalt antud juhistele. Samuti on tulemus kooskõlas käesoleva töö lk 11 Fischhoff jt (1978, pp. 127-152) uuringuga, kus selgus, et hirmutunne on inimeste puhul riskide vastuvõtmise ja tajumise peamine tegur ohtude puhul. Ka käesoleva töö uuringust tuleb välja, et osasid küsitlusele vastanuid inimesi mõjutab käitumisjuhistele vastavalt käituma näiteks varasem halb kogemus või hirm oma kodu asukoha pärast jne.

Teine uurimisküsimus, millised on takistavad asjaolud õige ja läbimõeldud kriisikommunikatsiooni teadvustamisel elanikkonnale, sai vastused läbi ekspertintervjuude.

Takistavate asjaoludena selgus ekspertintervjuudes, et dokumentatsiooni osas võiks olla kirja pandud asutustele riiklikud standardid, kuidas kriisi lahendav asutus peaks kaasama partnereid ning millised on põhikanalid, mida kasutatakse. Selline tulemus on kooskõlas käesoleva töö lk 17 Coombs ja Holladay (2010, pp 25-27) ning Reynolds (2002, pp 7-10) teooriatega, et kriisieelses faasis on kõige olulisem just

eeltöö ära tegemine ning võimalikeks eesootavateks kriisideks valmistumine, sõlmides liitlassuhteid, valmistades sealjuures ette ka kommunikatsiooniplaane ja kõneisikuid. Lisaks dokumentatsioonile näevad eksperdid, et vaja oleks visuaalset materjali, mis aitaks paremini infot viia inimesteni. Samuti on üheks takistavaks asjaoluks inimeste teadlikkus, kus toodi välja, et inimestel puudub selge arusaam, mis on kriis ja mis mitte. Märgiti ära ka valmisoleku tagamise kulused, kompetentsi erinevusi, inimressursi puudust suuremate kriiside puhul, kriisiinfotelefoni ja asukohapõhise SMS teavituse puudumist.

Kolmandale uurimisküsimustele, mis on kriisikommunikatsiooni juures kõige olulisemas tegurid, mis tagavad elanikkonna vastuvõtlikkuse ja reageerimise nendele, saab tuua välja nii elanikkonna kui ka ekspertide arvamusi ja neid omavahel võrrelda.

Elanikkonna jaoks oli käitumisjuhiste puhul kõige olulisemad konkreetne ja ajakohane info, ohu tõsidus ehk reaalne ohuhinnang koos võimalike tagajärgedega, isiklik seos (asukohapõhine ja suunatud info) ning usaldusväärsus allika ja esitaja suhtes. Selline tulemus on kooskõlas ka käesoleva töö lk 17 teooriaga, kus Reynolds (2002, pp. 26-29) toob välja, et kriisi alguses on tegevuse eesmärgiks anda kindlad ning konkreetsed käitumisjuhised ja teavitada sündmuse võimalikest mõjudest, lisades, et info peab olema elanikkonna jaoks lihtsalt ja arusaadavalt öeldud, määratud peab olema kõneisik. Lisaks tuli küsitlusest välja, et oluline on ka info kättesaadavust ja visuaalse ohupildi loomine, seega tulemus on kooskõlas töö lk 17 teooriaga, kus Reynolds (2002, pp. 26-29) rõhutab, et infokanalid, kus infot levitatakse peavad olema usaldusväärsed ja elanikkonnale teada.

Ekspertintervjuudest selgus, et ei oldud analüüsitud ega hinnatud, kuidas elanikkond on vastu võtnud asutuse, antud juhul Päästeameti poolt edastatavat kriisikommunikatsiooni sõnumeid. Seega puudub ka kindel teadmine, kas kriisikommunikatsiooni tehakse õigesti ja just selliselt, et elanikkond oleks valmis seda kuulates ka käitumisjuhiste vastavalt käituma. Hinnatud on aga inimeste teadlikkust ja valmisolekut kriisideks, mis toimus pilootprojektina 2017. aastal ning viidi läbi Kantar Emori poolt (Kantar Emor, 2017). Samuti on Päästeamet jälginud ja hinnanud meediakajastusi, jälgides sealseid kommentaare, et näha inimeste suhtumist. Jälgitakse ka näiteks Facebookis päästeameti postituste

jagamiste arvu. Kui on lisatud sotsiaalmeediasse mõni hoiatav või käitumisjuhiseid sisaldav postitus, siis on vaadatud seda, palju inimesed ise seda jagavad. Tänu jagamiste arvutle on võimalik näha seda, palju on neid, kes peavad teemat piisavalt oluliseks, et seda ka teistega jagada. Selline tulemus on mõneti kooskõlas käesoleva töö lk 23 teooriaga, kus Simon jt (2015, pp. 609-619) toovad välja, et kuna sotsiaalmeedia on integreeritud tänapäeval inimeste igapäevastesse rutiinsetesse tegevustesse, siis peavad ka kriisijuhtimisega ja kriisikommunikatsiooniga tegelevad inimesed mõistma sotsiaalmeedia loogikat ja kasutama sotsiaalmeedia potentsiaali enda huvides. Päästeamet on küll jälginud Facebooki postitusi ja hinnanud meediakajastusi, aga sotsiaalmeedia enda jaoks tööle panemisel on kindlasti rohkem võimalusi, mida tasuks kriisikommunikatsiooniga tegelevate inimeste igapäevatoösse integreerida, et saada paremat ülevaadet elanikkonna vastuvõtlikusest tormi kommunikatsiooni sõnumitele.

Kriisikommunikatsiooni juures on oluline roll ka riskikommunikatsioonil. Teostades toimivat kriisi- ja riskikommunikatsiooni, vähendab see kriiside tekkimisel tekkivat kahju, millest tulenevalt on riski- ja kriisikommunikatsioon kui üks kriisi vastu võitlemise tõhus meede (De Vocht, et al., 2015, pp. 21-23), seega on oluline, et vähemalt osaliselt riskikommunikatsiooni ja kriisikommunikatsiooni sõnumid kattuksid hädaolukorra ajal antavate käitumisjuhiste osas (Siseministeerium, 2018, lk 6), mistõttu on De Vocht jt (2015, 2015, pp. 21-23) teooria (käesoleva töö lk 18) ja Siseministeeriumi „Hädaolukorra riskikommunikatsiooni juhendmaterjal“ (käesoleva töö lk 15) kooskõlas uurimistulemustega, kus sama tähelepanek oli ka ekspertidega tehtud intervjuudes välja toodud, kuid siiski toodi ka välja, et peab lähtuma olukordadest, milles hetkel ollakse. Ekspertid leiavad, et selleks, et inimesed paremini kriisikommunikatsiooni sõnumitele reageeriks, on oluline, et suudetaks üldse inimestele teadvustada, et reaalne oht on neid varitsemas, seega on tulemus kooskõlas käesoleva töö lk 11 teooriaga, kus Fischhoff jt (1978, pp. 127-152) uuringu põhjal on inimeste puhul riskide vastuvõtmise ja tajumise peamine tegur ohtude tajumisel hirmutunde tekitamine.

Neljandale uurimisküsimusele, milline infoedastuse kanal mõjutab elanikkonda kõige enam ning kas elanikkond on valmis harjumuspärastest kanalitest

kriisiolukorras liikuma neile mitte harjumuspärasesse infokeskkonda, saab tuua välja nii elanikkonna kui ka ekspertide arvamusi ja neid omavahel võrrelda.

Kui sündmus on juba aset leidnud ja on vaja inimestele anda kiirelt infot. Paljud inimesed ei tea, kus kohast kõige adekvaatsemat infot kätte saada – kuhu helistada ja mis kanaleid vaadata ja kuulata. Siinkohal on elanikkond ka välja toonud, milliseid kanaleid nemad kriisisituatsioonis kõige enam kasutaksid. Elanikkonna vastustest tuli välja, et kõige enam kasutaksid nad *Online* meedia kanaleid, seejärel vaataksid nad televisiooni, millele järgneksid erinevad sotsiaalmeedia kanalid ning seejärel raadio. Variandid, mida inimesed ise veel välja pakkusid, et kus kaudu nad infot otsiksid, olid ametlikud ametkondade veebikanalid, suhtlus lähedastega või teiste inimestega, e-post, külapood, kolleegid, info läbi töökoha, ajalehed, jälgitakse ise ilmastikuolusid, milles tulenevalt tehakse järeldused, kriisinfotelefon, kui see on avatud, erinevad äppid või SMS ehk sõnumite teel. Ekspertintervjuudes toodi puudusena välja asukohapõhist SMS teavitust ja kriisiinfotelefoni puudumist. Selline tulemus on kooskõlas käesoleva töö lk 13-14 elanikkonnakaitse kontseptsiooni käsitlemisega, kus selgub, et antud teemade peale on riigiasutused tegelikult mõelnud, nimelt on kriisiaja käitumisjuhiste käsiraamatus välja toodud elanikkonnale info, et kõikidel mobiilioperaatoritel ja meediakanalitel on kohustus vastava korralduse saamisel edastada avalikkusele ohuteavitust ja käitumisjuhiseid (Riigikantselei ja Siseministerium, 2018, lk 26) ning luuakse ka asukohapõhist SMS teavitust. (Riigikantselei, 2018 ja Siseministerium 2018, lk 16). Nii nagu töö autori uuringust selgus, nii selgus ka 2016. aasta TNS Emor uuringust, et eelkõige oodatakse hädaolukorras infot raadiost ja televisioonist ning pea sama olulised on aga ka erinevad internetikanalid (TNS Emor, 2016), seega on tulemus kooskõlas käesoleva töö lk 7 TNS Emor uuringu tulemustega. Küll aga on erinevused sees *Online* meedia osas, mida märkis elanikkond kõigeenam kasutatavamaks kanaliks. Põhjus võib olla selles, et sotsiaalmeedia ja internet on integreeritud tänapäeval inimeste igapäevastesse rutiinsetesse tegevustesse (Simon, *et.al.*, 2015, pp. 609–619), mistõttu on inimestel kiirem ja lihtsam saada infot sealt, kui näiteks televisioonist.

Saab küll öelda, et inimeste kõige eelistatumad infosaamise kanalid on Päästeameti poolt kaetud kuid siinkohal tuleb ära märkida nii ekspertintervjuus kui ka

küsitlusuuringus selgunud tõsiasi, et paljudel ei ole sotsiaalmeedia kontosid või teatud vanusegrupid ei ole interneti kasutajad, mis tähendab seda, et kiire teavitust läheb koheselt vaid sotsiaalmeediasse ja *Online* meediasse, siis on suur osa inimesi, kelleni see info ei jõua. Ainult suuremate kriiside puhul on ERR kanalid need, mis koheselt inimestele hakkavad muutmata kujul infot edastama, seega ei ole uurimustulemus kooskõlas käesoleva töö lk Wei jt (2010, pp.1013-1030) teooriaga, et kriisiga seotud hoiatusi peab jagama võimalikult paljude kommunikatsioonikanalite kaudu, lähtudes sellest, et info jõuaks kõigini, kes on võimaliku riskiga seotud, vaatamata sellele kus nad parasjagu viibivad.

Võrreldes 2008. aastal Faktum & Ariko poolt läbi viidud „Riskikommunikatsiooni tõhustamine elanikkonnaga õnnetusjuhtumite eel ja ajal“ uuringuga on 11 aastaga muutunud kriisiaja eelistatud infokanalid. Kui 2008. aastal olid eelistatud infokanaliteks raadio, televisioon ja SMS (Faktum & Ariko, 2008), siis töö autori uuringu kohaselt eelistavad inimesed kõige enam *Online* meediat, televisiooni ja sotsiaalmeediat. 2016 aastal aga TNS Emor uuringust selgus, et eelkõige oodatakse hädaolukorras infot raadiost ja televisioonist, pea sama olulised on aga ka erinevad internetikanalid. Oluliseks infoedastuskanaliks hädaolukorras on viiendikule elanikest ka mobiilside, eelkõige SMS teavitussõnum (TNS Emor, 2016) Kõigi kolme küsitluse puhul on eelistatumate kanalite nimistusse jäänud püsima televisioon.

Suurem osa vastanutest ehk 77% vastanutest on valmis liikuma kriisisituatsioonis uude, neile mitte harjumuspärasesse infokeskkonda ning on väike grupp inimesi, kes ei ole valmis liikuma kriisisituatsioonis uude, neile mitte harjumuspärasesse infokeskkonda, mis annab märku ka sellest, et kriisisituatsioonis peavad olema kaetud siiski kõik infokanalid, et inimesed saaksid omale sobivast info kiiresti kätte, mis oli ka elanikkonna küsitluse seas välja toodud, et inimeste jaoks on oluline info kättesaadavus. Nii nagu elanikkonna küsitluseski, toodi ka ekspertintervjuudes välja sõnumite konkreetsus ehk et tekst peab olema lühike, kasutusel peaks olema rohkem visualiseeritud sõnumeid.

Elanikkonna jaoks olid kõige olulisemad tegurid käitumisjuhiste juures konkreetne ja ajakohane info, ohu tõsidus ehk reaalne ohuhinnang koos võimalike tagajärgedega, isiklik seos (asukohapõhine ja suunatud info) ning usaldusväarsus

allika ja esitaja suhtes. Elanikkond ei soovi saada üle-eestiliselt käitumisjuhiseid, mis tegelikult puudutavad vaid näiteks ühte regiooni või osakest sellest regioonist. Nii nagu soovitakse saada asukoha põhised infot, soovivad elanikud saada ka reaalselt ohuhinnangut, mis vastaks tegelikkusele. Usaldusväärsus allika ja esitaja suhtes on Päästeameti mõistes olemas kuna Päästeameti usaldusväärsus protsent on kõigist riigiasutuste omadest hetkel kõige kõrgem. Sellised tulemused on kooskõlas käesoleva töö lk 17 Reynoldsi teooriaga, kus ta toob välja, et kriisi alguses on tegevuse eesmärgiks anda kindlad ning konkreetsed käitumisjuhised ja teavitada sündmuse võimalikest mõjudest. Kogu info peab olema elanikkonna jaoks lihtsalt ja arusaadavalt öeldud, määratud peab olema kõneisik. (Reynolds, B., 2002, pp 26-29)

Võimalike lahendustena teeb autor **ettepanekud:**

- Hädaolukorra lahendamist juhtivatel asutustel luua juhitavatest sündmustest lähtuvalt visualiseeritud olukorrajeldused nii riski- kui kriisikommunikatsiooni paremaks teadvustamiseks elanikkonnale;
- Hädaolukorra lahendamise plaani teavituskava täiendada detailsemalt, tuues välja lahendamisele kaasatavate asutustega tehtud eelnevad kokkulepped kriisikommunikatsiooni korraldamises. Määrata asutuste funktsioon kriisikommunikatsioonis, tuues välja, millise sisuga teavitusi teeb sündmust juhtivasutus ja millise sisuga teavitusi teevad kaasatud asutused vastavalt oma pädevusele.
- Päästeametil kasutada pikaajalises regioonipõhises riskikommunikatsioonis regionaalseid tormi toimumise tõenäoliseks pidamise põhjendusi, et suurendada elanikkonna kodukoha riskiteadlikkust ja seeläbi tõhustada kriisikommunikatsiooni läbiviimist hädaolukorra lahendamisel.

KOKKUVÕTE

Käesolev magistritöö otsis vastust **uurimisprobleemile**, kuidas elanikkond tajub tormist tuleneva kriisikommunikatsiooni käitumisjuhiseid? Magistritöö **eesmärk** oli selgitada välja elanikkonna vastuvõtlikkus tormist tulenevale kriisikommunikatsioonile ja selle mõjutamise võimalused. Töös püstitas autor neli **uurimisküsimust**:

1. Milline on elanikkonna riskitaju tormi näitel?
2. Millised on takistavad asjaolud õige ja läbimõeldud kriisikommunikatsiooni teadvustamisel elanikkonnale?
3. Mis on kriisikommunikatsiooni juures kõige olulisemad tegurid, mis tagavad elanikkonna vastuvõtlikkuse ja reageerimise nendele?
4. Milline infoedastuse kanal mõjutab elanikkonda kõige enam ning kas elanikkond on valmis harjumuspärastest kanalitest kriisiolukorras liikuma neile mitte harjumuspärasesse infokeskkonda?

Magistritöö eesmärgi saavutamiseks ja uurimisküsimustele vastuste leidmiseks püstitas autor neli uurimisülesannet. **Esimese uurimisülesande** täitmiseks analüüsis esimeses peatükis kriisi- ja riskikommunikatsiooni käsitlevaid õigusakte, juhendmaterjale ja teadusallikaid, lähtudes nende rollist tõsta elanikkonna teadlikkust kriisi eel ja kriisi ajal ning sellest, milline on media mõju inimese käitumisele ja milline on nende teabevajadus hädaolukorras. Selgus, et kriisi- ja riskikommunikatsioonil on oluline roll hädaolukorra lahendamisel, kus on oluline elanikkonda ettevalmistav riskikommunikatsioon (käesolev töö lk 12) ja pidev info jagamine kriisisituatsioonis kriisikommunikatsiooni näol (käesolev töö lk 16), mis on seotud erinevate hädaolukorra lahendamise etappidega (käesolev töö lk 22-24). Tööst järeldus, et meedia roll on jäänud põhimõtteliselt samaks – see on avaliku arvamuse kujundamine ning informatsiooniga sihtgruppide varustamine. Raske on küll meedia mõju hinnata kuid käitumist mõjutab mitte niivõrd sõnum ise, kuivõrd teiste inimeste reaktsioon sellele (käesolev töö lk 26). Samuti järeldus tööst, et inimestega suhtlemine ja teabe jagamine on oluline, seega sotsiaalmeedia kasutamine võimaldab kriisireguleerimise meeskondadel osaleda horisontaalses kahepoolses dialoogis avalikkusega või sündmusest mõjutatud isikutega (käesolev töö lk 28).

Teise uurimisülesandena selgitati välja läbi ankeetküsimustiku milline on elanikkonna riskitaju ja valmisolek kriisikommunikatsiooni käitumisjuhistele vastavalt käituda. Tööst järeldus, et elanikkonna seas läbi viidud küsitluses 69% vastanutest peavad tormi toimumist oma kodukohas tõenäoliseks, kellest 62% olid naised, tajudes peamiselt ähvardavaid riske oma perele ja kodule (käesolev töö lk 38). Soolist riskitaju erinevust ja naiste taju kodu ja perele ähvardavate ohtude osas kinnitab ka Jakobsen ja Karls (1996, pp. 9-28) riskitaju uuring (käesolev töö lk 12-13). Töö autori uuringu põhjal on muutunud elanikkonna vastuvõtlikus kriisikommunikatsiooni käitumisjuhistele, mis on seotud tormiga. Ametkondade poolt antavaid käitumisjuhiseid on 2017. aasta uuringust tulenevalt järginud viiendik vastanutest (Kantar Emor, 2017, lk 7) (käesolev töö lk 7), mis on madalam tulemus kui töö autori poolt läbiviidud uuringus, kus selgus, et 79% vastanutest kuulavad ja loevad tormihoiatuse sõnumeid ning käituvat ka neile vastavalt (käesolev töö lk 46). Kuna tormi toimumist kodukohas peetakse suures osas tõenäoliseks, siis saab seda võrrelda Fischhoff jt (1978, pp. 127-152) uuringuga, kus selgus, et hirmutunne on inimeste puhul riskide vastuvõtmise ja tajumise peamine tegur ohtude puhul (käesolev töö lk 12).

Kolmanda uurimisülesandena analüüsiti ja võrreldi kriisikommunikatsiooni ekspertidega läbiviidud intervjuu tulemusi elanikkonna seas läbiviidud küsitlusega, et jõuda arusaamiseni, kas ja mida oleks vaja infot edastavatel asutustel muuta, et jõuda paremini elanikkonnani.

Kriisikommunikatsiooni edastusel nähakse takistusi, mis tagaksid õige ja läbimõeldud kriisikommunikatsiooni teadvustamise elanikkonnale. Selleks, et elanikkonnani üldse oma sõnuitega jõuda, on vaja esmalt tõsta nende teadlikkust sellest, mis on kriis ja mis mitte. Lisaks nimetasid eksperdid, et probleemkohtadeks on ametkondlik kaasamine ja õigete põhikanalite kasutamine, et jõuda võimalikult paljude inimesteni, märkides ära, et hetkel puuduvad kriisiinfotelefon ja asukohapõhine SMS teavitus. Samuti on oluline inimestele edasi anda visuaalne olukorrakirjeldus, mida hetkel aga väga ei kasutata, kuid aitaks inimestel kindlasti paremini olukorra tõsidust mõista. (Käesolev töö lk 61) Ka elanikkonna küsitluses tuli välja, et olulisel kohal käitumisjuhiste kuulamisel on visuaalse ohupildi loomine. Samuti järeldus tööst, et elanikkonna jaoks oli käitumisjuhiste puhul kõige olulisemad konkreetne ja ajakohane info, ohu tõsidus ehk reaalne ohuhinnang koos

võimalike tagajärgedega, isiklik seos ning usaldusväärsus allika ja esitaja suhtes (käesolev töö lk 55), mida kinnitab ka käesoleva töö lk 17 Reynoldsi teooria (2002, pp. 26-29), et kriisi alguses on tegevuse eesmärgiks anda kindlad ning konkreetsed käitumisjuhised ja teavitada sündmuse võimalikest mõjudest, seda läbi usaldusväärsete kõneisikute ja infokanalite. Infoedastuse kanalid, mida elanikkond kriisisituatsioonis esmalt kasutaksid on *Online* meedia kanalid, televisioon, sotsiaalmeedia kanalid ning raadio (käesolev töö lk 49, table 7). Nii nagu töö autori uuringust, selgus ka 2016. aasta TNS Emor uuringust, et eelkõige oodatakse hädaolukorras infot raadiost ja televisioonist ning pea sama olulised on ka erinevad internetikanalid (TNS Emor, 2016). Suurem osa elanikkonnast on valmis liikuma kriisisituatsioonis uude, neile mitte harjumuspärasesse infokeskkonda ning on väike grupp inimesi, kes ei ole selleks valmis, seega peavad kriisisituatsioonis olema kaetud kõikvõimalikud infokanalid, sest sellises olukorras on inimeste jaoks oluline info kättesaadavus (käesolev töö lk 73-74).

Neljanda uurimisülesandena sünteesiti teooriat ja uuringu tulemusi ning võimalike lahendustena tegi autor järgnevad ettepanekud:

- Hädaolukorra lahendamist juhtivatel asutustel luua juhitavatest sündmustest lähtuvalt visualiseeritud olukorrakirjeldused nii riski- kui kriisikommunikatsiooni paremaks teadvustamiseks elanikkonnale;
- Hädaolukorra lahendamise plaani teavituskava täiendada detailsemalt, tuues välja lahendamisele kaasatavate asutustega tehtud eelnevad kokkulepped kriisikommunikatsiooni korraldamises. Määrata asutuste funktsioon kriisikommunikatsioonis, tuues välja, millise sisuga teavitusi teeb sündmust juhtivasutus ja millise sisuga teavitusi teevad kaasatud asutused vastavalt oma pädevusele.
- Päästeametil kasutada pikaajalises regioonipõhises riskikommunikatsioonis regionaalseid tormi toimumise tõenäoliseks pidamise põhjendusi, et suurendada elanikkonna kodukoha riskiteadlikkust ja seeläbi tõhustada kriisikommunikatsiooni läbiviimist hädaolukorra lahendamisel.

Kokkuvõttes võib öelda, et magistritöö eesmärk sai täidetud. Uurimistöö käigus kaardistati kitsaskohti tänases kriisikommunikatsiooni läbiviimises ja elanikkonna vastusvõtlikkuses sellele ning tehti ettepanekuid olukorra parendamiseks

eesmärgiga parendada ametkondlikku kaasamist ja veel enam informeerida elanikkonda tormiga seotud riskidest, et tagada informatsiooni kättesaadavus.

Lõpetuseks tänab autor magistritöö juhendajat Evelin Uibokand'i ja kaasjuhendajat Kairi Pruuli metoodiliste ja erialaste teadmiste jagamise eest, millest oli palju abi töö valmimisel.

SUMMARY

The subject of this master thesis is the population susceptibility to crisis communication messages in example of storm. Masters thesis is written in english with an summary in english and in estonian. Thesis combined with extras consists of 106 pages, wich of 76 pages make up the main part. Thesis refers to 96 sources in estonian and in english.

The purpose of this thesis is to find out the population susceptibility to crisis communication messages in example of storm and ways to influence it. Masters thesis is an empirical study, which reasearch stratgy is an fenomenographic strategy. Masters thesis reasearch tasks are to analyze legislation, guidelines and scientific sources on crisis communication and crisis management; figure out population risk perception and preparedness to act according to the conde of conduct, provided by the authorities during crisis communication; analyze and compare expert interviews with questionnaire results and to make propositions on the basis of theoretical chapter and empirical study. To achive the objective, five expert interviews were carried out and a survey was conducted in the population. 385 people participated in the survey.

Masters thesis main conclusion is, that the majority of the participants of the survey listen to the crisis communication messages and act accordingly. It is important to pay attention to the part of the population, who ignore the crisis communication messages. Authorities in charge of crisis management should make the according agreements in crisis management plans, to set the specific functions and iclusion procedures of different roll players in case of crisis. To reach all the age groups of the population, it is important to use most used communication channels, like online media, television, social media and radio, so that the population reaches critical information through their habitual channels. When compiling crisis communication messages, it is essential to take in to account that people consider messages that are concrete, relevant, give an owreview of the situation, have an personal connection or originate from a trustworthy source.

As a result of this study, the author made propositions to the authorities in charge of crisis management activities to improve risk- and crisis communication and crisis

planning. In addition, author made a proposition to the Estonian Rescue Board to organize long-term region based risk communication.

VIIDATUD ALLIKATE LOETELU

Asur, S., & Huberman, B., A., 2010. Predicting the Future with Social Media. *PaloAlto: Social Computing Lab*, p 8.

Barnard, A., McCosker, H., Gerber, R., 1999. Phenomenography: A Qualitative Research Approach for Exploring Understanding in Health Care. *Qualitative Health Research*, 9 (2), pp. 212-226.

Belch, G. E., & Belch, M.A., 1994. Introduction to Advertising and Promotion: An Integrated Marketing Communications Perspective. Irwin, Homewood, IL, pp.189-192.

Bernays, E., L., 1928. *Propaganda*. Lulu.

Boin, A., Hart, P., Stern, Eric., & Sundelius, B., 2005. *The Politics of Crisis Management: Public Leadership under Pressure*. New York: Cambridge University Press.

Bruns, A., 2005. *Gatewatching: Collaborative online news production*. New York: Peter Lang, p. 90.

Carlson, G. A. & Sleet, D. 2003. Application of Behaviour-Change Theories and Methods to Injury Prevention. *Epidemiologic Reviews*, 25, p. 72.

Castells, M., 2009. *Communication Power*. New York: Oxford University Press.

Cooley, S., C., 2011. An examination of the situational crisis communication theory through the general motors bankruptcy. *Journal of Media and Communication Studies*, 3(6), p. 203.

Coombs, W.T., 1999. *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding*. Sage, Thousand Oaks, CA.

Coombs, W., T., 2007a. *Crisis Management and Communivations* [Võrgumaterjal]
Leitav:

http://www.facoltaspes.unimi.it/files/ITA/COM/Crisis_Management_and_Communications.pdf [Kasutatud 04.04.2019].

Coombs, W., T., 2007b. *Ongoing crisis communication: Planning, Managigng, and responding*. Los Angeles: Sage.

Coombs, T.W. & Holladay S.J., 2010. *The handbook of crisis communication*. Chichester, U.K.; Malden, MA: Wiley-Blackwell.

Covello, V.T., 1992. Risk Communication: An Emerging Area of Health Communication Research. *Annals of the International Communication Association*, 15 (1), pp. 359–373.

De Vocht, M., Cauberghe, V., Uyttendaele, M. & Sas, B., 2015. Affective and cognitive reactions towards emerging food safety risks in Europe. *Journal of Risk Research*, 18 (1), pp. 21-23.

Doney, P. M., & Cannon, J. P., 1997. An examination of the nature of trust in buyer-seller relationships. *The Journal of Marketing*, pp.39-51.

Eesti Statistikaamet, 2019. *Rahvastiku näitajad ja koosseis*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.stat.ee/12808> [22.02.2019].

Endsley, M. R., 1995. Toward a theory of situation awareness in dynamic systems. *Human Factors: The Journal of the Human Factors and Ergonomics Society*, p. 36.

European Centre for Disease Prevention and Control, 2017. *Risk communication*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://ecdc.europa.eu/en/health-communication/risk-communication> [Kasutatud 23.01.2018].

Fearn-Banks, K., 1996. *Crisis Communications : A Casebook Approach*. Mahwah, NJ, USA: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

Fearn-Banks, K., 2001. *Crisis Communication: A Review of Some Best Practices*. In Heath, R. L. (ed). *Handbook of Public Relations*. Thousand Oaks: Sage Publications.

Fearn-Banks, K., 2011. *Crisis communication: A casebook approach*, Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

Fischhoff, B., Slovic, P., Lichtenstein, S., Read, S., & Combs, B., 1978. How safe is safe enough? A psychometric study of attitudes toward technological risks and benefits. *Policy Sciences*, (9), 127–152.

Hermann, C.F., 1963. Some consequences of crisis which limit the viability of organization. *Administrative Science Quarterly*, 8, pp 61-82.

Hädaolukorra seadus (2017) RT I, 03.03.2017, 1.

Jakobsen, L. & Karlsson, J. Ch., 1996. Livsformer och riskomrhdet, *Overstyrelsen for Civil Beredskap*, Stockholm, pp. 16-28.

Kantar Emor, 2017. *Elanikkonna hädaolukorraks valmisoleku alase teadlikkuse indeksuuring 2017*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.rescue.ee/files/2018-09/h-daolukorraks-valmisolek-2017-aruanne.pdf?2e336194a4> [Kasutatud 29.04.2019]

Kaplan, A. M., & Haenlein, M., 2010. Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. *Business Horizons*, 53(1), p.61.

Kievik, M. & Gutteling, J., 2011. Yes We Can: Motivate Dutch Citizens to Engage in Self-Protective Behavior with Regard to Flood Risks. *Natural Hazards*, 59(3), pp. 1475.

Krimsky, S. & Golding, D., 1992. *Social Theories of Risk*. Praeger Publishers: Westport.

Lachlan, K. A., Spence, P. R., Edwards, A., Reno, K. M., & Edwards, C., 2014a. If you are quick enough, I will think about it: information speed and trust in public health organizations. *Computers in Human Behavior*, pp. 377-380.

Lachlan, K. A., Spence, P. R., Lin, X., & Del Greco, M., 2014b. Screaming into the wind: examining the volume and content of tweets associated with Hurricane Sandy. *Communication Studies*, 65(5), pp. 500-518.

- Laherand, M., 2008. *Kvalitatiivne uurimisviis*. Tallinn: OÜ Infotrükk.
- Le Bon, G., 1991. *Hulkade psühholoogia*. Tallinn: Perioodika.
- Liu, B., Pennington-Gray, L., & Krieger, J., 2016. Tourism crisis management: Can the Extended Parallel Process Model be used to understand crisis responses in the cruise industry? *Tourism Management*, 55, pp. 318-321.
- London, D. W., 2007. Manipulation of the Media: Indiscretions, Misrepresentations and Fleet Sightings. *American Journalism*, 24(4), pp. 7.
- Luoma-aho, V., Tirkkonen, P., & Vos, M., 2013. Monitoring the issue arenas of the swine-flu discussion. *Journal of Communication Management*, 17(3), pp. 239-251.
- Makis, 2019. *Kommunikatsiooni korraldamine*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.makis.ee/nouanded/juhtimine/kommunikatsioon/> [Kasutatud 13.03.2019].
- McQuail, D. 2003. *McQuaili massikommunikatsiooni teooria*. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
- MSB, 2018. *The brochure If Crisis or War Comes is available to download*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.msb.se/en/tools/news/the-brochure-if-crisis-or-war-comes-is-available-to-download/> [Kasutatud 18.04.2019]
- Mägi, H. & Vitsut, L., 2008. *Infosõda: visioonid ja tegelikkus*. Tallinn: Eesti Ekspressi Kirjastus.
- Naiskodukaitse, 2019. „*Ole valmis*“ äpp aitab kriisilukordadeks valmistuda. [Võrgumaterjal] Leitav: https://www.naiskodukaitse.ee/OLE_VALMIS_3680 [Kasutatud 18.04.2019].
- National Research Council. 1989. *Improving Risk Communication*. Washington, DC: The National Academies Press
- Neuman, W., L. 2011. *Social research methods: qualitative and quantitative approaches*. Boston: Pearson.

OÜ Faktum & Ariko, 2008. Riskikommunikatsiooni tõhustamine elanikkonnaga õnnetusjuhtumite eel ja ajal. [Võrgumaterjal] Leitav: https://www.siseministeerium.ee/sites/default/files/dokumendid/Uuringud/Kriisireguleerimine/2008_riskikommunikatsiooni_tohustamine_elanikkonnaga_onnetusjuhtumite_eel_ja_ajal.pdf [Kasutatud 28.08.2017].

Palenchar, M. J., 2009. *Historical trends of risk and crisis communication*. New York: Routledge, p. 47.

Palmaru, R., 2004. *Massikommunikatsioon - meediaõpetus üldhariduskoolis. Õpetaja käsiraamat*. Tallinn.

Palttala, P., Boano, C., Lund, R., Vos, M., 2012. Communication Gaps in Disaster Management Perceptions by Experts from Governmental and Non-Governmental Organizations. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 20(1), pp. 5.

Palttala, P., Vos, M., 2012. Quality Indicators for Crisis Communication to Support Emergency Management by Public Authorities. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 20(1), pp. 45-47.

Päästeamet, 2006. *Kriisikommunikatsiooni käsiraamat*. Tallinn: Päästeamet.

Päästeamet, 2018. *Päästeameti strateegia aastani 20205*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.rescue.ee/files/2018-09/srateegia-est-web.pdf> [Kasutatud 30.04.2019]

Päästeseadus (2019) RT I 2010, 24, 115

Reynolds, B., 2002. *Crisis and Emergency Risk Communication*. Centers for Disease Control and Prevention USA. [Võrgumaterjal] Leitav: https://www.orau.gov/cdcynergy/erc/CERC%20Course%20Materials/CERC_Book.pdf [Kasutatud 28.12.2017].

Riigi Ilmateenistus, 2012. *Eesti ilma riskid*. Tallinn, lk 13.

Riigikantselei, 2011. *Valitsuskommunikatsiooni käsiraamat*. [võrgumaterjal] Leitav: <https://riigikantselei.ee/et/valitsuskommunikatsioon> [Kasutatud 27.08.2017].

Riigikantselei & Siseministeerium, 2018. *Elanikkonnakaitse kontseptsioon*. [Võrgumaterjal] Leitav:
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiMltqdzJDiAhUSxIsKHTk-AQUQFjAAegQIBRAC&url=https%3A%2F%2Fwww.riigikantselei.ee%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Fcontent-editors%2Forganisatsioon%2Ffailid%2Frakeryhmad%2Felanikkonnakaitse_kontseptsioon_15.02.2018.pdf&usg=AOvVaw2L00AZZ4LTeHlM_ukCgw35
[Kasutatud 14.03.2019].

Riigikantselei, 2018. *Valitsuskommunikatsiooni käsiraamat*. [Võrgumaterjal] Leitav:
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&ved=2ahUKEwjzuleY4LDhAhWuyqYKHY4IASoQFjAFegQIARAC&url=https%3A%2F%2Fwww.valitsus.ee%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Fvalitsuskommunikatsiooni_kasiraamat_pt11.04.2018.pdf&usg=AOvVaw3Lpv2tLj_ldT6_Cp3PrwkV
[Kasutatud 02.04.2019].

Ritchie, B. W., Bentley, G., Koruth, T., & Wang, J., 2011. Proactive Crisis Planning: Lessons for the Accommodation Industry. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 11(3).

Roux-Dufort, C. & Metais, E., 1998. *Building Core Competencies in Crisis Management Through Organisational Learning. The Case of the French Nuclear Power Producer. Technological Forecasting and Social Change*. America: New York.

Rosenthal, U., 1996. Nine Dilemmas of Crisis Management. *Proceedings from the International Conference on Crisis Management at the National Level*. Stockholm.

Saka, R. O., 2014. Crisis Management Strategy and its Effects on Organizational Performance of Multinational Corporations in Nigeria: Empirical Evidence from Promassidor Ltd. *European Journal of Business and Management*, 6(23), 79-86.

Saunders, M., Lewis, P. & Thornhill, A., 2012. *Research Methods for Business Students (6th ed.)*. Pearson.

Seeger, M.W., 2006. Best Practices in Crisis Communication: An Expert Panel Process. *Journal of Applied Communication Research*, 34(3), p. 232.

Seeger, M. W., Ulmer, R. L., Novak, J. M. & Sellnow, T. L., 2005. Post-Crisis Discourse and Organizational Change, Failure and Renewal, *Journal of Organizational Change Management* 18(1).

Seeger, M.W., Sellnow, T.L., & Ulmer, R.R., 1998. Communication, organization and crisis, in Roloff, M.E. (Ed.), *Communication Yearbook 21*, Thousand Oaks, CA: Sage.

SEMA (Swedish Emergency Management Agency), 2008 (3), pp. 24-48.

Simon, T., Goldberg, A. & Adini, B., 2015. Socializing in emergencies – A review of the use of social media in emergency situations. *International Journal of Information Management*, 35, pp. 609–619.

Sisekaitseakadeemia, 2012. *Tule-, vee- ja liiklusohutuse alane ennetusuuring*. [Võrgumaterjal] Leitav: https://www.siseministerium.ee/sites/default/files/dokumentid/Uuringud/Ennetus/2012_ska_ennetuslane_uuring.pdf [Kasutatud 14.11.2018]

Siseministerium, 2003. *Kriisikommunikatsiooni käsiraamat*. Tallinn: Siseministerium.

Siseministerium, 2015. *Siseturvalisuse arengukava 2015-2020*. [Võrgumaterjal] Leitav: https://valitsus.ee/sites/default/files/content-editors/arengukavad/taiendatud_siseturvalisuse_arengukava_2015-2020.pdf [Kasutatud 30.04.2019].

Siseministerium, 2017a. *Hädaolukorra seaduse käsiraamat*. [Võrgumaterjal] Leitav:

https://www.siseministeerium.ee/sites/default/files/dokumendid/Kriisireguleerimine/hos_kasiraamat_veebi.pdf [Kasutatud 02.04.2019].

Siseministeerium, 2017b. *Kriisireguleerimine*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.siseministeerium.ee/et/siseturvalisuse-valdkond/kriisireguleerimine> [Kasutatud 26.11.2017].

Siseministeerium, 2018. *Hädaolukorra riskikommunikatsiooni juhendmaterjal*. [Võrgumaterjal] Leitav: https://www.siseministeerium.ee/sites/default/files/dokumendid/Kriisireguleerimine/hadaolukorra_riskikommunikatsiooni_juhendmaterjal.pdf [Kasutatud 16.02.2018].

Siseministeerium, 2019a. *Tormist põhjustatud hädaolukorra lahendamise plaan*. [Võrgumaterjal] Leitav: https://www.siseministeerium.ee/sites/default/files/Kriisireguleerimine/tormist_pohjustatud_hadaolukorra_lp.pdf [Kasutatud 02.04.2019].

Siseministeerium, 2019b. *Siseturvalisuse arengukava 2020-2030*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.siseministeerium.ee/et/STAK2030> [Kasutatud 30.04.2019].

Siseministeerium & Riigikantselei, 2018. *Käitumisjuhised hädaolukordadeks*. [Võrgumaterjal] Leitav: https://www.siseministeerium.ee/sites/default/files/dokumendid/Kriisireguleerimine/est_elanikkonnakaitse.pdf [Kasutatud 23.03.2019]

Sellnow, D.D., Lane, D., Littlefield, R.S., Sellnow, T.L., Wilson, B., Beauchamp, K. & Venette, S., 2015. A Receiver-Based Approach to Effective Instructional Crisis Communication. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 23(3), pp. 149–158.

Spurrier, M., & Blaszczynski, A., 2013. Risk Perception in Gambling: A Systematic Review. *Journal of Gambling Studies*, 30(2), pp. 253-276.

Stubbe, H.E., Emmerik, M.L. & Kerstholt, J.H., 2015. Helping Behavior in a Virtual Crisis Situation: Effects of Safety Awareness and Crisis Communication. *Journal of Risk Research*, 18(10), pp. 1–9.

Tallinna Tehnika Ülikool, 2019. *Veebipõhine kõnetuvastus*. [Võrgumaterjal] Leitav: <http://bark.phon.ioc.ee/webtrans/> [Kasutatud 11.03.2019].

Tallinna Ülikool, 2010. Küsitlused. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.tlu.ee/~sirvir/Infootsingu%20teooria/Infokaitumise,%20info%20hankimise%20ja%20%20otsingu%20ning%20infopadevuse%20uurimise%20meetodid/ksitlused.html> [Kasutatud 29.10.2018].

Tartu Ülikool, 2014. *Kirjeldav statistika*. [Võrgumaterjal] Leitav: <http://samm.ut.ee/kirjeldav-statistika> [Kasutatud 13.03.2019].

Tartu Ülikool, 2019a. *Ettekavatsetud valim*. [Võrgumaterjal] Leitav: https://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/27764/ettekavatsetud_valim.html [Kasutatud 22.03.2019].

Tartu Ülikool, 2019b. *Rahvatervishoiu eesti-inglise seletav sõnastik*. [Võrgumaterjal] Leitav: <http://rahvatervis.ut.ee/terms/terminid.php?id=351> [Kasutatud 04.04.2019].

Taylor, K., 2012. *Ajupesu: mõtete kontrollimise teadus*. Tallinn: Pilgrim.

Terpstra, T., 2011. Emotions, Trust, and Perceived Risk: Affective and Cognitive Routes to Flood Preparedness Behavior. *Risk Analysis*, Volume 31, Number 10, pp. 1658–1675.

TNS Emor, 2016. *Elanikkonna kriisikäitumise alase teadlikkuse uuring*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwil0ej5uOXhAhURwcQBHWS5DdMQFjAAegQIBRAC&url=https%3A%2F%2Fwww.rescue.ee%2Ffiles%2F2018-09%2Faruanne-elanikkonna-kriisikitumine-2016.pdf%3F539400d666&usg=AOvVaw2x1TVKh12Bv2yC-0OWjNVr> [Kasutatud: 14.02.2018].

Vaarik, D., 2014. *Sõnumiseadja käsiraamat*. [Võrgumaterjal] Leitav: <http://memokraat.ee/memokraat.ee/wp-content/uploads/2014/07/s%C3%B5numiseadjak%C3%A4siraamat.pdf> [Kasutatud 16.10.2017].

Vabariigi Valitsus, 2017a. *Hädaolukorra lahendamise juhtimise, lahendamisel osalevate asutuste ja isikute koostöö, avalikkuse teavitamise ja asutustevahelise teabevahetuse ning ulatusliku evakuatsiooni läbiviimise nõuded ja kord*. Määrus. RT I, 28.06.2017, 39.

Vabariigi Valitsus, 2017b. *Eesti julgeolekupoliitika alused*. [Võrgumaterjal] Leitav: https://www.riigikantselei.ee/sites/default/files/content-editors/Failid/2017.05.31_jpa_riigikogu.pdf [Kasutatud 30.04.2019].

Valimi mahu kalkulaator, 2019. [Võrgumaterjal] Leitav: https://www.syg.edu.ee/oppematerjalid/uurimistood_referaadid/valimimaht.html [Kasutatud 22.02.2019].

Wei, J., Zhao, D., Yang, F., Du, S., & Marinova, D., 2010. Timing crisis information release via television. *Disasters*, 34(4), pp. 1013-1030.

Wekesa, A. S., 2013. An Analysis of Team Effectiveness in Crisis Communication. *International Journal of Humanities and Social Science*, 3(7), p 320.

Westerman, D., Spence, P. R., & Van Der Heide, B., 2014. Social media as information source: recency of updates and credibility of information. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19(2), p. 171.

Witte, K. & Allen, M., 2000. A Meta-Analysis of Fear Appeals: Implications for Effective Public Health Campaigns. *Health Education & Behavior*, 27(5), pp. 591–601.

Zaremba, A. J., 2009. *Crisis Communication: Theory and Practice*. Armonk: New York.

Zi, S., 2001. *Sõja seadused*. Tallinn: Eesti Keele Sihtasutus.

TABELITE JA JOONISTE LOETELU

| | |
|--|----|
| Tabel 1. Kriisi teoreetilised lähtekohad (autori koostatud)..... | 15 |
| Tabel 2. Kommunikatsiooni tegevused erinevates kriisifaasides (autori koostatud)..... | 19 |
| Tabel 3. Elanikkonna küsitlusuuringu erinevad etapid (autori koostatud)..... | 33 |
| Tabel 4. Ekspertintervjuu uuringu erinevad etapid (autori koostatud)..... | 35 |
| Tabel 5. Ekspertintervjuude valimi kirjeldus (autori koostatud)..... | 36 |
| Tabel 6. Tormi riski tõenäosus ja selle vastavus käitumisjuhistele (autori koostatud)..... | 45 |
| Tabel 7. Tormi toimumist kodukohas tõenäoliseks pidajate kriisisituatsioonis infokanalite kasutamine ja valmidus liikuda ühest infokeskkonnast teise vastavalt vanusegruppidele ja soole (autori koostatud)..... | 49 |
| Tabel 8. Tormi riski kodukohas ebatõenäoliseks pidavate ja muul arvamusel olevate inimeste kriisikommunikatsioonis infokanalite kasutamine ja valmidus liikuda ühest infokeskkonnast teise vastavalt vanusegruppidele ja soole (autori koostatud)..... | 51 |
| Tabel 9. Uuringust tuleneva I kategooria märksõnad (autori koostatud)..... | 59 |
| Tabel 10. Uuringust tuleneva II kategooria märksõnad (autori koostatud)..... | 61 |
| Tabel 11. Uuringust tuleneva III kategooria märksõnad (autori koostatud)..... | 65 |
| | |
| Joonis 1. Kriisikommunikatsiooni paiknemine hädaolukorra lahendamises (Hädaolukorra seadus, 2017, § 2, ; Vabariigi Valitsus, 2017a; autori koostatud)..... | 24 |
| Joonis 2. Elanikkonna seas läbi viidud küsitlusele vastanute arvud regiooniti (autori koostatud)..... | 37 |
| Joonis 3. Küsitluses osalenute regionaalne jaotus vastavalt soole (autori koostatud)..... | 38 |

| | |
|---|----|
| Joonis 4. Kodukoha tormi toimumise tõenäosuse hindamine elanikkonna küsitluses (autori koostatud)..... | 39 |
| Joonis 5. Põhja regiooni tormi riski tajude kodukohas (autori koostatud)..... | 40 |
| Joonis 6. Lääne regiooni tormi riski tajude kodukohas (autori koostatud)..... | 41 |
| Joonis 7. Lõuna regiooni tormi riski tajude kodukohas (autori koostatud)..... | 42 |
| Joonis 8. Ida regiooni tormi riski tajude kodukohas (autori koostatud)..... | 43 |
| Joonis 9. Elanikkonna vastuvõtlikkus kriisikommunikatsiooni sõnumile tormikommunikatsiooni näitel (autori koostatud)..... | 44 |

LISA 1. EKSPERTINTERVJUU KÜSIMUSTIK

Olen Sisekaitseakadeemia Sisejulgeoleku instituudi sisejulgeoleku eriala magistrant. Minu magistritöö teema keskendub kriisikommunikatsiooni korraldusele ning selle elanikkonna poolsele vastuvõtlikkusele Eestis tormikommunikatsiooni näitel.

Magistritöö empiirilises osas on planeeritud läbi viia ekspertintervjuud, mille kaudu soovitakse välja selgitada ekspertide kogemusi, hinnanguid ja olukorrajeldusi kriisikommunikatsiooni mõistmises, kriisikommunikatsiooni korraldamises ja elanikkonna vastuvõtlikkuses kriisikommunikatsioonile. Soovitakse parendada käitumisjuhiste andmist, suurendada teadlikkust kriisiolukordadest, tagada seeläbi parem valmisolek kriisideks ning teha ettepanekuid kriisikommunikatsiooni seadusliku raamistiku loomiseks.

Ekspertintervjuu on avatud küsimustega poolstruktureeritud intervjuu. Intervjuu käigus on võimalik intervjuueeritavale esitada täiendavaid küsimusi ning vajadusel selgitada esitatud küsimusi. Intervjuu läbiviimisel intervjuu salvestatakse diktofoni abil ning salvestatud infot kasutatakse ainult magistritöö raames.

Intervjuu viiakse läbi Päästeameti Põhja-, Lõuna-, ja Lääne päästkeskuse kommunikatsioonijuhtidega, Ida päästkeskuse valvepressiesindajaga ning Päästeameti kriisikommunikatsiooni eksperdiga. Intervjuud jaotuvad kolmeks erinevaks plokiks 1) kriisikommunikatsiooni mõistmine 2) kriisikommunikatsiooni korraldamine 3) elanikkonna vastuvõtlikkus kriisikommunikatsioonile.

Intervjuueerimisel kasutatavad mõisted:

Kriisikommunikatsioon – Kriisikommunikatsiooni ülesanne on edastada käitumisjuhiseid ning teavitada avalikkust sündmuse arengust, andes infot ohtude ja riskide maandamistegevustest (Siseministeerium, 2009)

Riskikommunikatsioon – Riskikommunikatsiooni eesmärk avalikkuse teavitamine hädaolukorda põhjustada võivatest ohtudest ja hädaolukorra tagajärgedest ning käitumisjuhiste andmine elanikkonnale, et suurendada teadlikkust hädaolukordadest ja nendeks valmisolekut. Vabariigi Valitsus kehtestab määrusega

nende hädaolukordade loetelu, mille puhul riskikommunikatsiooni korraldatakse, ning määrab korraldamise eest vastutavad asutused. (Hädaolukorra seadus, 2017)

Kommunikatsiooniplaan – Kommunikatsiooniplaan sisaldab ülevaadet sellest, et kellele, miks, mida, millal ja kuidas organisatsioon kavatseb midagi öelda. Kommunikatsiooniplaanis sõnastatakse eesmärgid ja konkreetsed tegevused, kuidas kindla sihtrühmani jõuda (Makis, 2019)

Hädaolukord – hädaolukorraks peetakse sündmust või sündmuste ahel, mis ohustab paljude inimeste elu või tervist, põhjustab suure varalise kahju, suure keskkonnakahju või tõsiseid ja ulatuslikke häireid elutähtsa teenuse toimepidevuses ning mille lahendamiseks on vajalik mitme asutuse või nende kaasatud isikute kiire kooskõlastatud tegevus (Hädaolukorra seadus, 2017)

Sotsiaalmeedia – Sotsiaalmeedia on internetipõhised arutelukeskkonnad, mis võimaldavad informatsiooni kiiresti luua, jagada, esile tõsta ning oma suhtlusvõrgustikku tohutult suurendada (Asur & Huberman, 2010, p. 8)

Torm - rahvusvahelise kokkuleppe kohaselt loetakse tormiks tuult, mille keskmine kiirus on 21 m/s või siis üle selle (Riigi Ilmateenistus, 2012)

- 1) Palun kirjeldage, mida tähendab Teie jaoks kriisikommunikatsioon?
- 2) Milliste sündmuste kriisikommunikatsiooni Teie asutus teeb?
 - a) Palun kirjeldage, kuidas on kriisikommunikatsioon teie asutuses korraldatud?
 - 24/7 kommunikatsioonivalve?
 - Kommunikatsiooniplaanid?
 - Milline on dokumentatsioon, millest lähtute?
 - b) Kuivõrd tänane kriisikommunikatsiooni alane dokumentatsioon toetab asutuste kriisikommunikatsiooni elluviimist?
 - c) Millised on suurimad probleemkohad kriisikommunikatsiooni korraldamisel Teie asutuses hädaolukorras teie hinnangul?
 - d) Milliseid infoedastuse kanaleid Teie asutuses kriisikommunikatsiooni edastamiseks kasutatakse?
 - e) Milliseid sotsiaalmeedia kanaleid kasutate inimeste teavitamiseks?

- Kas on olemas asutuseülene?
 - Regioonipõhine?
 - Kui mõlemad, kas dubleerite?
- f) Kuidas on tagatud elanikkonnale ööpäevaringne operatiivinfo kättesaadavus?
- Telefon?
 - Sotsiaalmeediakanalid? Kas meedia korjab sealt ise info või on ka otse suhtlus meediaga?
- g) Palun kirjeldage, millised on teie asutuse tegevused seoses tormi kriisikommunikatsiooniga?
- Kas teil on olemas ettevalmistatud sõnumid? Mis keeltes sõnumeid ette valmistate?
- 3) Kuidas on teie hinnangul elanikkond siiani Teie asutuse tormi kriisikommunikatsiooni vastu võtnud?
- Kuidas olete sõnumite vastuvõtlikkust analüüsinud ja hinnanud?
 - Kas käitustakse vastavalt tormiaja käitumisjuhiste? Palun täpsustage.
 - Kui palju te kasutate tormi kriisikommunikatsioonis riskikommunikatsiooni sõnumeid?
 - Mida näete, et tormi kriisikommunikatsioonis peaks parandama, et teavitustega rohkem ja kiiremini inimeste tähelepanu köita?

LISA 2. ELANIKKONNA KÜSIMUSTIK

Hea vastaja!

Käesoleva küsitlusega uuritakse Eesti elanikkonna vastuvõtlikkust kriisikommunikatsiooni sõnumitele tormi näitel. Kriisikommunikatsiooni all peetakse silmas infoedastust sündmuste ja kriiside ajal, lähtudes asjaolust et sündmus või kriis leiab aset tormi tõttu.

Teie vastused pakuvad olulist informatsiooni, mis aitavad hinnata elanikkonna vastuvõtlikkust tormist tekkinud sündmuse või kriisi ajal. Küsimustikule vastamiseks kuluv aeg on umbes 5-10 minutit.

1. *Sugu:*

- Naine
- Mees

2. *Vanus:*

3. *Elukoht:*

Põhja-Eesti (Harju maakond)

Lõuna-Eesti (Võru-, Valga-, Põlva-, Tartu-, Viljandi- või Jõgeva maakond)

Ida-Eesti (Lääne-Viru maakond või Ida-Viru maakond)

Lääne-Eesti (Hiiu-, Saare-, Lääne-, Pärnu-, Rapla- või Järva maakond)

4. *Kui tõenäoliseks pead tormi riski oma kodukohas?*

- A. Tõenäoliseks;
- B. Ei oska öelda;
- C. Ebatõenäoliseks;

5. *Palun põhjendage oma eelmise küsimuse vastust*

6. *Ilmateenistus on andnud üle Eestilise teise taseme tormihoiatuse, mis tähendab, et ilmaolud võivad kujuneda inimestele ohtlikuks.*

Tugev tuul on murdnud kõikjal üle eesti maha puid, mis on vajunud nii elektriliinidele kui teedele, rebides maha liine ning sulgenud mitmeid sõiduteid.

Elanikel palutakse majadest mitte väljuda. Kuidas käituksid Sina? Sa kas:

- A. Kuulad/loed ja võtad teadmiseks aga ei käitu vastavalt juhisteile;
- B. Kuulad/loed ja käitud vastavalt juhisteile;
- C. Ei pööra üldse sellistele uudistele tähelepanu.


7. *Kas oled saatnud Online meediale kunagi pilte või videoid lähedal asuvast tormist?*

- A. Jah
- B. Ei

POSTIMEES **PÄRNU POSTIMEES** UUDISED ARVAMUS KULTUUR VABA AEG KINO TARBIJA ARHIIV
Pärnu Postimees > Galerii > Uleskutse: saatke pilte tormist ja selle tagajärgedest

Üleskutse: saatke pilte tormist ja selle tagajärgedest

Galerii täieneb pidevalt

 Joosep Laik
reporter



26. september 2018, 15:36



8. *Kui valisite eelmise küsimuse vastuseks „JAH“, siis palun kirjutage, kas teeksite seda uuesti, kui meedias taoline üleskutse inimestele tehakse ja miks?*

9. *Milliseid kanaleid kasutate kriisi ajal info saamiseks?*

Raadio

Television

Sotsiaalmeedia kanalid (Näiteks: Facebook, Twitter, Instagram jne)

Online meedia (Näiteks Delfi, Postimees jne)

Muu _____

10. *Kas oleksite kriisisituatsioonis valmis liikuma uude ja Teile võib-olla et mitte harjumuspärasesse infokeskkonda? (Näiteks: Igapäevaselt kuulate KUKU raadiot ning saate vajaliku info Aktuaalsest Kaamerast, kriisi ajal on ametkondade poolt määratud infoedastuse kanalik Twitter).*

A. Jah

B. Ei

11. *Mis on Sinu jaoks käitumisjuhiste juures kõige olulisem, et see tekitaks Sinu huvi/vajadust seda järgida?*

**LISA 3. EKSPERTINTERVJUUDE JA ELANIKKONNA
KÜSITLUSTE TULEMUSTE VASTAVUS
UURIMISKÜSIMUSTELE**

| Uurimisküsimus | Ekspertintervjuu küsimus | Elanikkonna küsimustik |
|---|--------------------------|---|
| <p>1. Milline on elanikkonna riskitaju tormi näitel?</p> | | <p>Kui tõenäoliseks pead tormi riski oma kodukohas? 385 vastanust pidas tormi riski oma kodukohas tõenäoliseks 267 arv inimest ehk 69,4%, ebatõenäoliseks 73 inimest ehk 19% ning küsimusele ei osanud vastata 45 inimest ehk 11,6%.</p> <p>Ilmateenistus on andnud üle Eestilise teise taseme tormihoiatuse, mis tähendab, et ilmaolud võivad kujuneda inimestele ohtlikuks. Tugev tuul on murdnud kõikjal üle eesti maha puud, mis on vajunud nii elektriliinidele kui teedele, rebides maha liine ning sulgenud mitmeid sõiduteid. Elanikel palutakse majadest mitte väljuda. Kuidas käituksid Sina? Kõikidest vastanutest 291 (75,6%) inimest ütlesid, et nad kuulavad/loevad ja käituvad vastavalt juhiste, 84 (21,8%) inimest vastasid, et nad küll kuulavad/loevad ja võtavad teadmiseks aga ei käitu vastavalt juhtistele ning 10 (2,6%) inimestest ei pööra uudistele üldse tähelepanu.</p> <p>Kas oled saatnud Online meediale kunagi pilte või videoid lähedal asuvast tormist? Küsimusele, kas oled saatnud Online meediale kunagi pilte või videoid lähedal asuvast tormist, vastasid 370 (96,1%) inimest, et nad ei ole seda teinud ning 15 (3,9%) inimestest, et on seda teinud</p> |

| | |
|---|---|
| <p>2. Millised on takistavad asjaolud õige ja läbimõeldud kriisikommunikatsiooni teadvustamisel elanikkonnale?</p> | <p>Palun kirjeldage, kuidas on kriisikommunikatsioon teie asutuses korraldatud? Päästeametis on 24/7 kommunikatsioonivalve, millega tegelevad päästkeskused, kus töövälisel ajal on seda tööd tegemas valvepressiesindajad ja tööajal tegelevad sellega kommunikatsioonijuhid.</p> |
| | <p>Kuivõrd tänane kriisikommunikatsiooni alane dokumentatsioon toetab asutuste kriisikommunikatsiooni elluviimist? Dokumentatsiooni osas nähakse aga, et võiks olla kirja pandud asutustele riiklikud standardid, kuidas kriisi lahendav asutus peaks kaasama partnereid ning millised on põhikanalid, mida kasutatakse, oli ka neid, kes leidsid, et dokumentatsioon, mis praegu on olemas, toetab kriisikommunikatsiooni tegemist piisavalt.</p> |
| | <p>Millised on suurimad probleemkohad kriisikommunikatsiooni korraldamisel Teie asutuses hädaolukorras teie hinnangul? inimestel puudub selge arusaam, mis on kriis ja mis mitte. tuntakse puudust just visuaalsest materjalist, mis aitaks paremini infot viia inimesteni. Samuti toodi välja, et seadusesse võiks olla kirja pandud asutustele riiklikud standardid, kuidas kriisi lahendav asutus peaks kaasama partnereid ning millised on põhikanalid, mida kasutatakse. Probleemkohaks peetakse ka valmisoleku tagamise kulusid, kompetensi erinevusi, inimressursi puudust suuremate kriiside puhul, kriisiinfo telefoni ja asukohapõhise SMS teavituse puudumist.</p> |
| | <p>Palun kirjeldage, millised on teie asutuse tegevused seoses tormi kriisikommunikatsiooniga. Päästeamet teeb tormi kriisikommunikatsiooni kuna torm on Päästeameti juhitud sündmus.</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>Kas teil on olemas ettevalmistatud sõnumid? Mis keeltes sõnumeid ette valmistate? Ette on valmistatud paketid, baastekstid ning olemas on käitumisjuhised, mida on võimalik vastavalt vajadusele kohendada ja tõlkida vastavasse keelde, mida parasjagu soovitakse. Baastekstid on enamjaolt eestikeelsed</p> | |
| <p>3. Mis on kriisikommunikatsiooni juures kõige olulisemad tegurid, mis tagavad elanikkonna vastuvõtlikkuse ja reageerimise nendele?</p> | <p>Kuidas on teie hinnangul elanikkond siiani Teie asutuse kriisikommunikatsiooni vastu võtnud? Täpselt ei osatud öelda. Palju sõltub meediast, ollakse kokku puutunud olukordadega, kus <i>Online</i> meedia edastab Päästeameti sõnumid muutmata kujul ning seejärel aga teeb üleskutse inimestele, et postitada pilte või videoid tormist, mis aga seab inimeste elud ohtu.</p> | <p>Mis on Sinu jaoks käitumisjuhiste juures kõige olulisem, et see tekitaks Sinus huvi/vajadust seda kuulata? elanikkonna jaoks käitumisjuhiste neli kõige olulisemat teemat teistest selgesti eristatavad - konkreetne ja ajakohane info, ohu tõsidus ehk reaalne ohuhinnang koos võimalike tagajärgedega, isiklik seos (asukohapõhine ja suunatud info) ning usaldusväärsus allika ja esitaja suhtes. Lisaks toodi veel välja info kättesaadavust ja visuaalse ohupildi loomist.</p> |
| | <p>Kas käitustakse vastavalt käitumisjuhiste? Palun täpsustage. Usutakse, et kui näiteks torm on tõesti inimeste elukohtade juurde kas jõudmas või jõudnud, siis kodude eest mingil määral kindlasti hoolitsetakse ehk et lahtisi asju korjatakse ära ja vast mõtlevad ka inimesed kuhu auto pargivad jne.</p> | |
| | <p>Kuidas olete sõnumite vastuvõtlikkust analüüsinud ja hinnanud? Praeguse seisuga ei ole analüüsitud elanikkonna vastuvõtlikkust ja käitumisjuhiste järgitavust. Inimeste teadlikkuse mõistes on aga tehtud pilootprojekti, kus on uuritud elanikkonna teadlikkust ja valmisolekut kriisideks, samuti hinnatakse meediakajastusi ja Facebooki jagamiste arvu ning jälgitakse kommentaare erinevatel meediakajastustel.</p> | |
| | <p>Kui palju te kasutate kriisikommunikatsioonis riskikommunikatsiooni sõnumeid? riskikommunikatsioonisõnumeid võimalusel kasutatakse kriisikommunikatsioonis kuid siiski peab lähtuma olukordadest. Kriisikommunikatsioonis saab vajadusel kasutada ka erinevaid</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>välismaa näiteid, et inimestele paremini teadvustada olukorda.</p> <p>Mida näete, et kriisikommunikatsioonis peaks parandama, et teavitustega rohkem ja kiiremini inimeste tähelepanu köita? oluline, et suudaks üldse inimestele teadvustada, et reaalne oht on neid varitsemas, ennetamine ehk et kui sündmus on juba aset leidnud ja on vaja inimestele anda kiirelt infot, siis paljud inimesed ei tea, kus kohast kõige adekvaatsemat infot kätte saada – kuhu helistada ja mis kanaleid vaadata ja kuulata, luua asukohapõhine SMS teavitus. tekst, mis elanikkonnale edastatakse ei tohi olla pikk, vastupidi, tekst peab olema lühike, kasutusel peaks olema rohkem visualiseeritud sõnumeid ja läbi mõtlema, kas Twitter või mõni muu sotsiaalmeedia kanal, mis vajab kontot, on ikka õige koht info edastuseks.</p> | |
| <p>4. Milline infoedastuse kanal mõjutab elanikkonda kõige enam ning kas elanikkond on valmis harjumuspärastest kanalitest kriisiolukorras liikuma neile mitte harjumuspärasesse infokeskkonda?</p> | <p>Milliseid infoedastuse kanaleid Teie asutuses kriisikommunikatsiooni edastamiseks kasutatakse? Asutuste vaheline suhtlus toimub otsesuhtlusena, erinevad sotsiaalmeedia kanalid (Twitter, Faceook, Instagram), pressiteated, ERR kanalid.</p> | <p>Milliseid kanaleid tarbiks kriisi ajal info saamiseks? 385-st vastanust 317 (82%) vastust olid Online meedia, 279 (72%) vastust televisioon, 273 (71%) vastust sotsiaalmeedia kanalid ning 236 (61%) vastust raadio. Järgnesid inimeste enda pakutud variandid, milleks olid ametlikud ametkondade veebikanalid, suhtlus lähedastega või teiste inimestega, e-post, külapood, kolleegid, info läbi töökoha, ajalehed, jälgitakse ise ilmastikuolusid, milles tulenevalt tehakse järeldused, kriisinfotelefon, kui see on avatud, erinevad äppid või SMS ehk sõnumite teel.</p> |
| | <p>Milliseid sotsiaalmeedia kanaleid kasutate inimeste teavitamiseks? Twitter, Facebook, Instagram</p> | <p>Kas oleksite kriisisituatsioonis valmis liikuma uude ja Teile võib-olla et mitte harjumuspärasesse infokeskkonda? (Näiteks:</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Kuidas on tagatud elanikkonnale ööpäevaringne operatiivinfo kättesaadavus? ERR kanalid, ööpäeva sündmuste kokkuvõte pressile, Twitter, 1524 või valvepressiesindaja numbrile on inimestel vajadusel võimalik helistada, vajadusel luuakse kriisiinfotelefoni võimekus, sotsiaalmeediakanalid, avalik meedia.</p> | <p>Igapäevaselt kuulate KUKU raadiot ning saate vajaliku info Aktuaalsest Kaamerast, kriisi ajal on ametkondade poolt määratud infoedastuse kanalik Twitter)? Kõigist 385-st küsitlusuuringus osalenust vastas 297 inimest, et nad oleksid valmis liikuma uude ja neile mitte harjumuspärasesse inforuumi. 63 inimest ütlesid, et nemad ei oleks kriisisituatsioonis infokeskkonda vahetama ning 25 inimest, kes valisid vastuseks midagi muud, töid välja, et üldiselt on nõus, aga on teatud keskkondi, mis ei ole nende jaoks normaalsed infokeskkonnad või siis muid põhjendusi, mis panid neid kahtle ja otsustama, kas nad on valmis või mitte.</p> |
|--|--|--|

LISA 4. EKSPERTINTERVJUUDE JA ELANIKKONNA KÜSIMUSTIKU VASTAVUS UURIMUSKÜSIMUSTELE

| Uurimusküsimus | Ekspertintervjuu küsimus | Elanikkonna küsimustik |
|--|--|---|
| 1. Milline on elanikkonna riskikäitumine? | | Kui tõenäoliseks pead tormi riski oma kodukohas? |
| | | Ilmateenistus on andnud üle Eestilise teise taseme tormihoiatuse, mis tähendab, et ilmaolud võivad kujuneda inimestele ohtlikuks. Tugev tuul on murdnud kõikjal üle eesti maha puid, mis on vajunud nii elektriliinidele kui teedele, rebides maha liine ning sulgenud mitmeid sõiduteid. Elanikel palutakse majadest mitte väljuda. Kuidas käituksid Sina? |
| | | Kas oled saatnud <i>Online</i> meediale kunagi pilte või videoid lähedal asuvast tormist? |
| 2. Millised on takistavad asjaolud õige ja läbimõeldud kriisikommunikatsiooni teadvustamisel elanikkonnale? | Palun kirjeldage, kuidas on kriisikommunikatsioon teie asutuses korraldatud? | |
| | Kuivõrd tänane kriisikommunikatsiooni alane dokumentatsioon toetab asutuste kriisikommunikatsiooni elluviimist? | |
| | Millised on suurimad probleemkohad kriisikommunikatsiooni korraldamisel Teie asutuses hädaolukorras teie hinnangul? | |
| | Palun kirjeldage, millised on teie asutuse tegevused seoses tormi kriisikommunikatsiooniga. | |
| | Kas teil on olemas ettevalmistatud sõnumid? Mis keeltes sõnumeid ette valmistate? | |
| 3. Mis on kriisikommunikatsiooni juures kõige olulisemad tegurid, mis tagavad elanikkonna vastuvõtlikkuse ja reageerimise nendele? | Mida näete, et kriisikommunikatsioonis peaks parandama, et teavitustega rohkem ja kiiremini inimeste tähelepanu köita? | Mis on Sinu jaoks käitumisjuhiste juures kõige olulisem, et see tekitaks Sinus huvi/vajadust seda kuulata? |
| | Kuidas on teie hinnangul elanikkond siiani Teie asutuse kriisikommunikatsiooni vastu võtnud? | |
| | Kas käitustakse vastavalt käitumisjuhistele? Palun täpsustage. | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Kuidas olete sõnumite vastuvõtlikkust analüüsinud ja hinnanud?</p> <p>Kui palju te kasutate kriisikommunikatsioonis riskikommunikatsiooni sõnumeid?</p> <p>Mida näete, et kriisikommunikatsioonis peaks parandama, et teavitustega rohkem ja kiiremini inimeste tähelepanu köita?</p> | |
| <p>4. Milline infoedastuse kanal mõjutab elanikkonda kõige enam ning kas elanikkond on valmis harjumuspärastest kanalitest kriisiolukorras liikuma neile mitte harjumuspärasesse infokeskkonda?</p> | <p>Milliseid infoedastuse kanaleid Teie asutuses kriisikommunikatsiooni edastamiseks kasutatakse?</p> | <p>Milliseid kanaleid tarbiksite kriisi ajal info saamiseks?</p> |
| | <p>Milliseid sotsiaalmeedia kanaleid kasutate inimeste teavitamiseks?</p> | <p>Kas oleksite kriisisituatsioonis valmis liikuma uude ja Teile tundmatusse infokeskkonda? (Näiteks: Igapäevaselt kuulate KUKU raadiot ning saate vajaliku info Aktuaalsest Kaamerast, kriisi ajal on ametkondade poolt määratud infoedastuse kanalid Twitter)?</p> |
| | <p>Kuidas on tagatud elanikkonnale ööpäevaringne operatiivinfo kättesaadavus?</p> | |