



Vaasan yliopisto
UNIVERSITY OF VAASA

Onni Korhonen & Niilo Laurila

Ylen rooli Vastaamon kriisissä

Kehysanalyysi Ylen kriisiuutisoinnista Vastaamon tietomurron ilmentyessä

Viestinnän ja markkinoinnin yksikkö
Viestintätieteiden kandidaatintutkielma
Viestintätieteiden kandidaattiohjelma

Vaasa 2025

VAASAN YLIOPISTO**Viestinnän ja markkinoinnin yksikkö**

Tekijä:	Onni Korhonen & Niilo Laurila		
Tutkielman nimi:	Ylen rooli Vastaamon kriisissä: Kehysanalyysi Ylen kriisiuutisoinnista Vastaamon tietomurron ilmentyessä		
Tutkinto:	Humanististen tieteiden kandidaatti		
Koulutusohjelma:	Viestintätieteet		
Työn ohjaaja:	Maria Eronen-Valli		
Valmistumisvuosi:	2025	Sivumäärä:	34

TIIVISTELMÄ:

Vastaamon tietomurto oli yhteiskunnallisesti merkittävä kriisi. Tutkielmamme tavoitteena on ymmärtää, miten Yle toteutti kriisiviestinnän periaatteita tiedottaessaan kyseisestä tietomurrosta sen alkuvaiheessa. Keskiössä on se, millainen rooli Ylellä on kriisitilanteessa julkisrahoitteisena mediana.

Tutkielman aineisto koostuu kahdeksasta Ylen journalistisesta mediatekstistä, jotka julkaistiin kolmen päivän sisällä kriisin ilmenemisestä. Teoreettinen viitekehysemme koostuu kriisiviestinnän periaatteiden määrittelemisestä, tietomurron määrittelystä kriisinä sekä journalistisen ja erityisesti julkisrahoitteisen median roolin ilmentämisestä kriisiaikana.

Tutkimusmenetelmänä tutkielmassamme käytämme kehysanalyysiä. Tarkastelemme sitä, mitä näkökulmia Yle korostaa uutisoinnissaan ja vertailemme tulkitsemiamme kehyksiä yhdessä kriisiviestinnän periaatteiden kanssa, jotka ovat nopeus, avoimuus ja johdonmukaisuus. Analyysissä tulkitsemme kuusi kehystä, jotka ovat informointikehys, kriisi-, viranomais-, vastuu-, asiantuntija- ja organisaatiokehys. Tulokset osoittavat, että Yle onnistui kriisiviestinnässään lähes moitteettomasti. Se viesti tapahtumista nopeasti, oli koko ajan avoin ja sen linja pysyi samana koko aineiston läpi.

Tutkielmamme on tärkeä, sillä se korostaa sitä, miten suuri rooli medialla on kriiseistä tiedottamisessa. Se myös korostaa julkisrahoitteisen median vastuita ja painottaa kriisiviestinnän onnistumisen merkitystä. Ihmiset tarvitsevat tässä maailmantilanteessa luotettavan median, johon pystyy luottamaan epävarmoissa oloissa.

AVAINSANAT: Kriisiviestintä, yleisradiotoiminta, media, tietomurto, journalismi
kehysanalyysi [Keywords]

Sisällys

1	Johdanto	4
1.1	Tavoite	5
1.2	Aineisto	5
1.3	Menetelmä	7
2	Kriisiviestintä, tietomurrot ja journalistinen media	9
2.1	Kriisiviestinnän periaatteet	9
2.2	Tietomurrot kriiseinä modernissa yhteiskunnassa	11
2.3	Journalistisen median rooli kriisiaikoina	12
3	Kehykset tulkintoineen	14
3.1	Havaitut kehykset	14
3.2	Kehyksien esiintyvyys ja painotus	15
3.2.1	Informointikehys	16
3.2.2	Kriisikehys	17
3.2.3	Organisaatio-, viranomais- ja vastuukehykset	18
3.2.4	Asiantuntijakehys	20
3.3	Tietoturvakriisin käsiittely ja hallinta	21
3.3.1	Kriisiviestinnän nopeus	22
3.3.2	Kriisiviestinnän avoimuus	23
3.3.3	Kriisiviestinnän johdonmukaisuus	25
3.3.4	Yhteenvedo	26
4	Johtopäätökset	28
	Lähteet	31
	Liitteet	33
	Liite 1. Aineiston journalistiset mediatekstit	33

1 Johdanto

Digitalisaatio on mahdollistanut tiedon tallentamisen ja nopean jakamisen. Myös turvatoimet ovat kaikkien meidän saatavilla, mutta mitä tapahtuukaan, kun niille arkaluontoisimmille yksityistiedoille asetetut suojat syystä tai toisesta pettävät. Tämän kysymyksen aineistomme mukaan noin 30 000 suomalaista terapiapotilasta kohtasi viitisen vuotta sitten, kun Psykoterapiakeskus Vastaamo ilmoitti joutuneensa tietomurron uhriksi. Tämä todellisuus jatkuu edelleen tutkinnan ollessa yhä käynnissä vielä vuonna 2025.

Tieto on arvokasta. Vastaamon hallussa olleet arkaluontoiset terapiapotilastiedot ovat arvokkaita erityisesti rikollisille, mutta myös rehellisillä toimijoilla on intressejä kerätä talteen tietoa arkikäyttäytymisestämme ja tottumuksistamme esimerkiksi kaupallisista syistä. Näinpä tietoa meistä tallentuu aina, kun klikkaamme jotain, tai vaikka näytämme pankkikorttiamme kaupan kassalla. Meistä kerätään koko ajan suuria määriä tietoa ja mitä enemmän sitä on, sitä enemmän löytyy myös keinoja käyttää sitä meitä vastaan.

Vastaamon tietomurto oli suomalaisessa mittakaavassa suuri kriisi. Seeger ja muut (2003, s. 4) mieltävät kriisin käsitteenä, joka saa vastaanottajassa aikaan tunteita uhkasta, kiireellisyydestä ja tuhosta. Heidän mukaansa käsitettä käytetään viittaamaan poikkeukselliseen negatiiviseen tapahtumaan, johon liittyy suuri lisämenetysten uhka. Vastaamon tietomurron kaltainen kriisi on esimerkki tapauksesta, josta täytyy viestiä asianmukaisella tavalla, niin sidosryhmille, kuin koko kansalle. Näin suuressa kriisissä kriisiviestinnän on oltava hallussa. Coombsin ja Holladayn mukaan (2010, s. 20) kriisiviestintä voidaan määritellä kriisitilanteen ratkaisemiseksi tarvittavan tiedon keräämisenä, käsittelemisenä ja levittämisenä.

Kansan tyytymättömyys Vastaamon toimintaan tuli aineistommekin perusteella varsin varhaisessa vaiheessa selväksi, joten luotettavan ulkopuolisen kriisiviestijän tarve oli havaittavissa. Näihin saappaisiin astui koko kansan tuntema julkisrahoitteinen Yle.

1.1 Tavoite

Tällä tutkielmalla vastaamme kysymykseen siitä, miten Yle toteutti kriisiviestinnän periaatteita Vastaamon tietomurrosta tiedottamisen alkuvaiheessa. Tarkastelemme Yleä ja sen roolia julkisrahoitteisena mediana, sillä kriisiviestinnän ei pitäisi Vastaamon tietomurron kaltaisessa poikkeuksellisen suuren mittakaavan tapauksessa tulla ainoastaan kriisin keskellä olevan yrityksen suunnalta. Kriisiin päätyneen yrityksen pohjimmainen tehtävä on minimoida mainehaitta ja säilyttää imagonsa, kun taas uhreilla ja muullakin ymmärrettävästi järkyttyneellä kansalla tulee olla mahdollisimman hyvä ja laaja kuva tilanteesta.

Tällaisen järkyttävän uutisen ilmestymisaikaan on tärkeää, että uhreilla on helppo pääsy tietoon tapahtuneesta ja siitä, mitä tämä voi heille mahdollisesti tarkoittaa. Tätä varten meiltä Suomesta löytyy esimerkiksi Oikeusministeriön tukema Rikosuhripäivystys, mutta ensimmäistä kertaa ja vielä mahdollisesti tietämättään rikoksen uhriksi joutunut henkilö ei välttämättä osaa tällaista hyödyntää. Uutismedioilla on tässä kohtaa ratkaiseva asema tiedottaa tilanteesta, ja niillä on varmasti myös kaupallisia intressejä näin toimia. Julkisrahoitetulla eli verorahoilla tuetulla Ylellä on epäilemättä erityisesti kansallisella tasolla näin järjestyttävän kriisin myötä erityisen kova paine tiedottaa asiasta mahdollisimman pian tavalla, jolla ihmiset saavat mahdollisimman hyvän kokonaiskuvan tapahtuneesta ruokkimatta turhaan minkäänlaista massahysteriaa. Tietomurtojen ja kyberrikollisuuden aika ei ole ohi, joten on tärkeää tiedostaa miten kunkin tahon kannattaa toimia vastaavassa tilanteessa.

1.2 Aineisto

Aineistomme koostuu kahdeksasta Ylen verkkosivuilta löytyvästä journalistisesta mediatekstistä. Se rajoittuu alkaen ensimmäisestä aiheen ”Psykoterapiakeskus Vastaamo” mediatekstistä 21.10.2020 päivän 23.10.2020 loppuun mennessä julkaistuihin saman aiheen alla oleviin teksteihin, joiden joukosta olemme poistaneet

sellaiset, joita on päivitetty vielä päivän 23.10.2020 jälkeen jättäen mainitut kahdeksan jäljelle. Siinä, missä päivitykset eivät kaikissa tapauksissa välttämättä olisi tutkielmaamme ratkaisevasti vaikuttaneet, emme saatavilla olevan julkisen tiedon perusteella pysty tätä todentamaan, koska päivitystietoja ei ole sen tarkemmin Yleltä saatavilla kaikkien mediatekstien kohdalla. Yhdestä löytyi tietoja korjauksista, mutta ne olivat asiasisällöllisiä muutoksia, jotka perustuivat osittain vasta myöhemmin saatuun tietoon. Kaikissa tapauksissa siis joko tiedämme muutosten perustuneen vähintäänkin osittain uudempaan tietoon, tai emme tiedä ollenkaan muutosten luonteesta, joten kaikki nämä jätetään tutkielmasta kokonaisuudessaan pois. Tällaisia tapauksia löytyi yhdentoista mediatekstin joukosta kolme, jättäen mainitut kahdeksan jäljelle. Aineistosta on myös jätetty pois kuvat ja kuvatestit, koska halusimme keskittyä nimenomaan tekstisisältöön.

Aineisto on hyvin tarkkaan rajattu useista syistä. Ensinnäkin haluamme tutkia nimenomaan kriisin julkisuuden alkuvaiheessa julkaistuja ja korjattuja mediatekstejä nähdäksemme millaisin tavoin aiheesta on julkaistu silloin, kun tapaus on ollut vielä melko pimennossa, eikä kaikkea nykyisin saatavilla olevaa tietoa ole ollut median tiedossa. Toiseksi tapaus on niin merkittävä, että mediatekstejä siitä löytyy paljon. Useamman uutismedian tutkiminen tämän tiimoilta kasvattaisi tutkimusaineiston tarpeettoman suureksi, joten valitsimme tutkittavaksi vain yhden lähteen, jonka koimme asemansa takia erityisen relevantiksi tässä tapauksessa. Yle on meille muita vaihtoehtoja kiinnostavampi julkaisija, koska verorahoilla tuettuna julkisrahoitettuna mediana koemme sillä olevan jossain määrin oletettu velvoite tiedottaa kansalaisia tällaisista yksityisyydensuojaa loukkaavista kriiseistä. Toisaalta Ylellä on silti myös paineita suoriutua kasvavassa ja kehittyvässä kilpailussa kaupallisia uutismedioita vastaan säilyttääkseen asemansa ja rahoituksensa. Heidän julkaisunsa ovat myös avoimia ja kenen tahansa löydettävissä, eivätkä maksumuurien takana. Matikaisen ja muiden (2020, s. 18) kyselytutkimuksesta selviää myös, että Yle todettiin selkeästi luotetuimmaksi kotimaisista uutismedioista. Vastaajista jopa 45-prosenttia piti Ylen uutisia erittäin luotettavina ja 38-prosenttia melko luotettavina.

1.3 Menetelmä

Tutkielmassamme käytämme analyysimentelmänä kehysanalyysiä. Ihmiset tarkastelevat ja jäsentävät tapahtumia kehysten kautta. Goffman ja Berger (1986, s. 10-11) määrittelevät kehysten eli *frames* tutkintakehystenä, jota ihmiset hyödyntävät asioiden tunnistamisessa. Kehykset ohjaavat ihmisen huomiota ja luovat tulkintoja maailmasta. Entmanin (1993, s. 52) mukaan kehystämällä tarkoitetaan prosessia, jossa valitaan jokin havaittavan todellisuuden osa-alue ja tehdään siitä näkyvämpi viestinnällisessä tekstissä niin, että se edistää ongelman määrittelyä, syy-seuraussuhteen tulkintaa, moraalista arviointia sekä ongelmanratkaisua. Entman (1993, s. 54) painottaa myös sitä, että kehysiä ei kuitenkaan määritellä vain sen perusteella, mitä ne sisältävät, vaan myös sen perusteella mitä ne jättävät ulos. Mahdollisten ongelmien määritelmien, selitysten, arviointien ja suositusten pois jättäminen voi olla yhtä merkityksellistä yleisön ohjaamisessa, kuin niiden sisällyttäminen. Kun vastaanottajan huomio ohjataan kehysten avulla johonkin kuvaillun todellisuuden aspektiin, niin luonnollisesti nuo samat kehykset ohjaavat samalla vastaanottajan huomion pois muista aspekteista.

Kehysanalyysiin avulla tutkitaan niin itse kehysiä, kuin myös kehystämistapoja. Tärkeää on se, miksi kehystäminen on toteutettu tietyllä tavalla, ja miksi jotakin on jätetty kehysten ulkopuolelle. Keskiössä on siis se, miten ja minkä takia yleisön huomiota ohjataan. Kehysanalyysi auttaa ymmärtämään esimerkiksi sen, mitä pidetään tärkeänä, sekä sen mitä pidetään ongelmallisena. Median perspektiivistä voidaan ajatella, että se miten uutismediat kehystävät journalistisia mediatekstejään vaikuttaa siihen, miten yleisö tulkitsee niitä. Uutisointi ei ole pelkästään tapahtumien raportointia, vaan uutismediat tulkitsevat ja jäsentävät tapahtumia ja niiden kulkua. Kehysanalyysi sopii hyvin tutkimusaiheemme tutkimiseen, sillä se tuo ilmi sen, miten Yle kehysti tietomurron uutisointiaan. Vastaamon tietomurron yhteiskunnallisen merkityksen vuoksi on myös mielenkiintoista tutkia Ylen tapaa kehystää aihetta nimenomaan julkisrahoitetun median roolissaan.

Käytämme kehysanalyysimenetelmää tutkielmassamme siten, että aluksi käymme aineistot läpi ja tulkitsemme niissä esiintyvät kehykset laadullisesti. Analyysimme perustuu siihen, mitä Yle painottaa uutisissaan ja mistä näkökulmasta se kirjoittaa. Tämän jälkeen tutkimme kuinka monessa aineistossa tulkitsemamme kehykset ilmenevät. Näin saamme selville sen, mitä kehyksiä Yle painottaa eniten uutisoinnissaan. Kun esiintyvyys ja painotukset on saatu selville, vertaamme Ylen kehyksiä kriisiviestinnän periaatteisiin vastataksemme tutkimuskysymykseemme siitä, miten Yle onnistui kriisiviestinnässään.

2 Kriisiviestintä, tietomurrot ja journalistinen media

Teimme valinnan lähestyä tutkielmaamme nimenomaan kriisiviestinnän näkökulmasta, sillä koemme, että Yle julkisrahoitteisena mediana on osittain vastuussa kansalle tiedottamisesta näin vakavan tietomurtokriisin kohdalla. Ulkopuolisenakin kriisistä viestijänä Ylen täytyy noudattaa hyviä kriisiviestinnän periaatteita, sillä se on luultavasti ensimmäinen tiedonlähde yleisölle. Kriisiviestinnän periaatteiksi Coombs (2023, s. 156) määrittelee nopeuden, avoimuuden ja johdonmukaisuuden. Nämä mekin valitsimme tutkielmassamme käytettäväksi periaatteiksi. Teoreettisen viitekehiksemme perustan luovat kriisiviestintä, tietomurrot kriiseinä sekä julkisrahoitteisen median rooli, vastuut ja haasteet kriisitilanteessa.

2.1 Kriisiviestinnän periaatteet

Käyttämämme kriisiviestinnän periaatteet ovat Coombsin (2023, s. 156) määrittelemät *nopeus, avoimuus ja johdonmukaisuus*.

Kriisien ilmentyminen on aina vaarallista. Ne voivat olla yhteiskunnallisesti laajoja, tai ne voivat olla organisaatioiden sisäisiäkin, mutta niihin liittyy aina lisämenetysten uhka. Jos kriisi tapahtuu organisaatiossa, se voi uhata koko organisaatiojärjestelmän vakautta (Seeger ja muut, 2003, s. 4). Sellnown ja Seegerin (2013, s. 6) mukaan on yleistä, että vaikka ilmassa olisi varoitusmerkkejä, kriisit tulevat organisaatioiden avainsidosryhmille poikkeuksetta yllätyksenä. Kriisit johtavat lähtökohtaisesti ”normaalista” poikkeamiseen, ja näin ollen heikentävät tulevan ennakointia. On siis selvää, että kriiseihin varautuminen on erittäin merkityksellistä.

Seegerin ja muiden (2003, s. 65) mukaan viestintä ja organisatoriset kriisit risteävät monella tavalla. Viestintä on jatkuva prosessi, jonka avulla organisaatiot voivat seurata toimintaympäristöään niin ennen kriisiä, kuin myös sen aikana. Se auttaa myös ymmärtämään tilanteen ja vastaamaan siihen oikealla tavalla. Tämän lisäksi se

mahdollistaa johdonmukaisen tulkinnan rakentamisen ja järjestyksen palauttamisen. Kriisiviestintää voidaan siis pitää työkaluna, jonka avulla varaudutaan mahdollisiin kriiseihin, mutta myös työkaluna, jonka avulla viestitään kriisien aikana asianmukaisella tavalla. Coombsin (2023, s. 156) mukaan kriisiviestinnän tulee olla nopeaa, johdonmukaista ja avointa, sillä kriisiviestintä tapahtuu aina stressaavissa olosuhteissa. Wojteckin (Gilman, 2004, s. 1) mukaan stressaavissa olosuhteissa sidosryhmien on vaikeampi vastaanottaa tietoa, sillä ihmisten kyky käsitellä tietoa heikkenee noin 80-prosenttia emotionaalisesti latautuneissa tilanteissa.

Kriisiviestinnän nopeus on ensiarvoisen tärkeää organisaatiolle, sillä Bartonin (2001, s. 45) mukaan teknologia kiihdyttää tiedonleviämistä ja lyhentää näin ollen mahdollista reagointiaikaa. Fearn-Banks (Coombs, 2023, s. 157) esittää, että mediat tulevat kertomaan kriiseistä, jos sellaisia esiintyy. On mahdollista, että uutismedioista tulee ensisijainen kriisiinliittyvä tiedonlähde sidosryhmille, jos organisaatio on itse liian hidas viestimään. Tämä pätee tapaukseemme erittäin hyvin, sillä kriisin tultua julkisuuteen Yle ehti tiedottaa tapauksesta julkisesti, eli uhrien ulkopuolelle ennen Vastaamoaa. Vastaamon mentyä konkurssiin tapauksen johdosta mitään heidän omilla sivuillaan julkaisemia tiedotteita ei myöskään ole enää saatavilla, vaikka tapaus puhuttaa kansaa edelleen. Coombs (2023, s. 157) painottaa tällaisessa tilanteessa myös sitä, että jos organisaatio ei itse toimita tietoja medialle, jotkut muut tulevat tekemään niin. Tällöin tieto kriisistä voi olla väärää ja haavoittaa organisaatiota vielä enemmän. Coombsin (2023, s. 167) mukaan organisaatiolle on tärkeää saada media välittämään oikeaa tietoa aiheesta ja painopiste onkin siinä, miten uutismediat saadaan välittämään organisaation omaa viestiä. Hiljaiseksi jääminen voi olla hyvin vaarallista organisaatiolle, ja jotakin täytyy viestiä ulospäin. Hearitin (1994, s. 114) mukaan hiljaisuus kriisin aikaan on sama asia, kuin syyllisyyden myöntäminen, ja se viestiikin sidosryhmille organisaation epävarmuudesta ja passiivisuudesta.

Avoimuus on toinen merkittävä kriisiviestinnän periaate. Nopeuden lisäksi organisaation täytyy olla avoin siinä, miten se tuo asioita ilmi, jotta luottamus säilyy. Coombsin (2023,

s. 162) mukaan on olemassa moraalinen velvoite, jonka mukaan asianosaisia täytyy tiedottaa heidän ympäristössään piilevistä uhkista. Uhkien tunnistaminen auttaa asianosaisia valmistautumaan niihin ja selviytymään niistä. Coombs painottaa sitä, että kun mietitään mitä kaikkea kriisistä tulisi tiedottaa, ei pidä kysyä mitä tulisi paljastaa, vaan "Mitä ihmisten on tiedettävä?"

Johdonmukaisuus on kolmas merkittävä kriisiviestinnän periaate. Frandsenin ja Johansenin (2017, s. 67) mukaan on tärkeää, että organisaatio keskittää kriisiviestintänsä niin, että se puhuu vain yhdellä äänellä. Coombsin (2023, s.159) ajatus korostaa tätä, sillä hänen mukaansa johdonmukaisuus perustuu siihen, että organisaatiolla on ydinlinja, jonka pohjalta se viestii asiasta. Coombs painottaa sitä, että yhtenäiset vastaukset edistävät johdonmukaisuutta ja on vahvasti sitä mieltä, että johdonmukaisuus on olennaista viestinnän uskottavuuden kannalta.

2.2 Tietomurrot kriiseinä modernissa yhteiskunnassa

Suomen rikoslaki määrittelee tietomurron seuraavasti:

Joka käyttämällä hänelle kuulumatonta käyttäjätunnusta taikka turvajärjestelyn muuten murtamalla oikeudettomasti tunkeutuu tietojärjestelmään, jossa sähköisesti tai muulla vastaavalla teknisellä keinolla käsitellään, varastoidaan tai siirretään tietoja tai dataa, taikka sellaisen järjestelmän erikseen suojattuun osaan, on tuomittava tietomurrosta[...] (39/1889)

Ymmärtääksemme miksi tapaus ja siihen liittyvän uutisoinnin tutkiminen on tärkeää, täytyy tiedostaa tietomurtojen alati läsnä oleva uhka. Elämme nykyään vahvasti Internetissä, halusimme tai emme. Modernissa yhteiskunnassa yhä useammat palvelut sähköistyvät osin tai kokonaan, ja jaamme itsestämme arkaluontoista tietoa lukuisille erilaisille palveluille sekä tietoisesti, että tiedostamattamme. Tietoja kerätään ja tullaan keräämään, koska esimerkiksi verkkosivustojen kävijöiltä kerätty tieto on yhä arvokkaampaa yrityksille asiakkaiden ja potentiaalisten asiakkaiden palvelemisen eduksi

(Malhotra & Malhotra, 2011). Sivustojen ja alustojen tietoturvan taso on kuitenkin yleensä kuluttajana mahdotonta tarkistaa.

Vastaamo.fi-palvelulla oli kymmeniä tuhansia asiakkaita, yhteistyösopimuksia julkisen terveydenhuollon kanssa, imago suomalaisesta luotettavasta perheyrietyksestä, mutta yksi tietomurto paljasti melko toisenlaisen todellisuuden yrityksestä. Asianmukainen tietoturva on erityisen tärkeää kaikille potilastietoja käsitteleville tahoille, koska potilastiedot ovat itsessään arkaluontoista tietoa (Rauti & muut, 2024).

2.3 Journalistisen median rooli kriisiaikoina

Kalogiannidisin ja muiden (2023, s. 342) mukaan medialla on erityisen kriittinen rooli yhteisökeskeisessä reagoinnissa kriiseihin. Medioilla on niiden joustavuuden, resilienssin ja saavutettavuuden ansiosta ratkaiseva rooli yleisön tiedottamisessa, toiminnan koordinoinnissa ja yhteisöyhteyksien palauttamisessa. Tämä korostuu tapauksissa, joissa mediat joutuvat toimimaan ulkoisina kriisiviestijöinä yritysten hitaan tai puutteellisen tiedottamisen vuoksi.

Shahbazi ja Bunker (2024, s. 3) toteavat, että varsinkin sosiaalinen media nopeuttaa ja helpottaa virheellisen tiedon leviämistä kriisin aikana. Tällainen väärä tieto voi johtaa laajaan hämmennykseen ja paniikkiin yleisön keskuudessa, mitkä voivat johtaa luottamuksen heikentymiseen virallisia kanavia ja viranomaisia kohtaan. Luottamuksen heikentyminen on erityisen vahingollista kriisien aikana, sillä se voi haitata kriisinhallintaviranomaisten ja yleisön välisen viestinnän tehokkuutta.

Mooren (2024, s. 108-112) mukaan digitaalinen kenttä on muuttunut tietoteoreettiseksi kaatopaikaksi, joka on täynnä tekoälyn luomaa tekstiä ja klikkisisältöä. Tämän takia yleisön tarve vakaalle, perustellulle ja vahvistetulle medialle voimistuu. Ihmiset tarvitsevat uutis- ja tiedotuslaitoksia, jotka toimivat yleisen edun mukaisesti ja joihin yleisö voi luottaa. Tällaisena aikana yleisradiotoiminnan merkitys korostuu vahvasti. Sen

perimmäinen tarkoitus on tarjota korkealaatuisia, todennettuja ja puolueettomia uutisia. Erityisesti luotettavat ja julkisrahoitteiset tiedotuslaitokset ovat olennainen osa kansallista infrastruktuuria. Yle on tällainen laitos Suomessa. Tämä käy ilmi Matikaisen ja muiden (2020, s. 18) tutkimuksesta, johon viittasimmekin jo aineisto-osiossamme. Yleisradiolain (1380/1993) 7 §: mukaan Ylen täytyy myös välittää valtioneuvoston asetuksella tarkemmin säädettäviä viranomaistiedotuksia, sekä tukea kansanvaltaa ja jokaisen osallistumismahdollisuuksia tarjoamalla monipuolisia tietoja. Mahdollisten kriisien sattuessa Ylellä on siis velvollisuus uutisoida viranomaisilta tulevia tiedotteita ja toimia luotettavana lähteenä Suomen kansalaisille.

3 Kehykset tulkintoineen

Analyysissämme tutkimme sitä, millaisia kehyksiä Yle on rakentanut journalistisiin mediateksteihinsä Vastaamon tietomurrosta sen alkuvaiheessa, sekä sitä millaisia tulkintoja niillä pyritään saamaan lukijassa aikaan. Tämän jälkeen peilaamme näitä kehyksiä kriisiviestinnän peruseriaatteisiin ja tutkimme sitä, miten Yle onnistui uutisoimaan kriisistä kriisiviestinnän näkökulmasta. Keskeistä analyysissa tulee olemaan se, mitä näkökulmia Yle korostaa ja mitä jättää sivuun sekä kysymys siitä, kuka on äänessä. Keskitymme myös siihen, kuinka paljon samat kehykset esiintyvät mediateksteissä ja siihen, kuinka johdonmukaisia ne ovat.

3.1 Havaitut kehykset

Aineistosta tulkitsemme kuusi eri kehystä. Nämä kehykset ovat informointikehys, kriisikehys, vastuukehys, organisaatiokehys, viranomaiskehys ja asiantuntijakehys. Kehyksiä ilmenee useammassa mediatekstissä yhtä aikaa ja esimerkiksi informointikehys näkyy niissä kaikissa. Osa kehyksistä näyttäytyy siis useammin kuin toiset. Kaikki kehykset esiintyvyyksineen ovat ilmoitettu taulukossa 2 ja havainnollistettu vielä kuviossa 1.

Informointikehyksellä tarkoitamme kehystä, johon kuuluu erityisesti uutisen tekstilajille ominaisesti neutraalia ja avointa tiedonvälitystä tilanteesta. Tulkitsemme informointikehyksen alle viittaukset ja kerronnan tavat, jotka keskittyvät raportoimaan tapahtumista ja niiden taustoista, sekä viranomaistiedotteista objektiivisesti arvostelematta niitä.

Tulkitsemme, että kriisikehyksen muodostavat viittaukset kriiseihin yleisesti, epävarmuuteen, rikoksiin ja uhreihin. Tyypillistä on tilanteen näkeminen jatkuvana vaarana, jossa korostuu turvattomuus.

Vastuukehyksen tulkitsemme mediateksteissä kohdista, joissa asetetaan jokin toimija vastuuseen tai tuodaan esille Ylen omia vastuita. Vastuukehys sisältää viitteitä Vastaamon tietomurron tapauksessa osittain siitä, kuka oli vastuussa tapahtuneesta, mutta myös esimerkiksi siitä, mitä vastuita eri viranomaistahoilla oli asian tiimoilta.

Organisaatiokehyyksen tulkitsemme mediateksteistä poimimalla viitteitä, jotka liittyvät joihinkin ulkopuolisiin organisaatioihin, jotka eivät ole viranomaistahoja. Organisaationa Vastaamo ilmentyy odotetusti kaikissa mediateksteissä, joten rajaamme organisaatiokehyyksen keskittymään kriisin ulkopuolisiin tahoihin. Vastaamon lisäksi rajaamme pois viittaukset myös Yleen, joka toimii julkaisijana kaikissa mediateksteissä.

Kaikki mediateksteissä ilmentyneet viittaukset jotakin viranomaistahoa kohtaan rakentavat tulkitsemamme viranomaiskehyyksen. Siihen kuuluvat esimerkiksi viittaukset poliisiin ja heidän kauttaan tulleeseen informaatioon. Nämä voisi laittaa myös organisaatiokehyyksen alle, mutta viranomaistyön kehystämällä tuodaan mediateksteissä hyvin selkeästi nimenomaan viranomaistoimintaa esille, joten koemme merkitykselliseksi korostaa myös tutkielmassamme sitä erillisellä viranomaiskehyyksellä.

Asiantuntijakehyyksen tulkitsemme mediatekstien viittauksista, joissa mainitaan jonkin alan asiantuntija. Tämä näkyy esimerkiksi haastattelujen muodossa, kun Ylen toimesta pyydettiin ottamaan kantaa tai antamaan näkemyksiä tilanteesta asiantuntijan asemassa.

3.2 Kehyksien esiintyvyys ja painotus

Löytyvien kehyyksien välillä on esiintyvyydessä selkeää eroavaisuutta. Määrällinen tieto on ilmoitettu taulukossa 1, mutta mitkä näistä ovat mitenkään vahvasti esillä, ja millä tavoin niitä ilmennetään mediatekstien sisällä, käydään läpi tässä alakappaleessa.

Kehykset	Esiintyvyys
Informointi	8
Kriisi	7
Viranomais	6
Vastuu	5
Asiantuntija	4
Organisaatio	2

Taulukko 1 Kehysten esiintyvyys mediateksteissä
(7 = esiintyy seitsemässä tekstissä).

3.2.1 Informointikehys

Kaikki aineistoomme kuuluvat tekstit ovat merkittäviä ja julkaisuaikaan tuoreeltaan ilmennyttä kriisiä käsitteleviä journalistisia mediatekstejä, joten informointi on hyvin luonnollista näille. Jokaisesta löytyy informaatiota tapahtuneesta, koska alkuvaiheessa oli hyvin tärkeää tuoda esille, mistä tapauksessa oikeastaan on kyse. Valtaosa mediateksteistä on pitkälti nimenomaan tiedottamista. Niissäkin, missä tämä jää vähemmälle, on vähintäänkin otsikossa tai ensimmäisessä kappaleessa tiedotusosuus, joka kertoo lukijalle tapahtuneesta tietomurrosta. Laskimme informointikehyksen mukaan myös spekulatiivisemmat otteet, joilla pyritään jakamaan tietoa. Tällaisia ovat esimerkiksi teorit siitä, miten tietomurto toteutettiin, kuten Kyberturvallisuuskeskuksen Perttu Halosen kommentti esimerkissä 1:

- (1) Johonkin on murtauduttu, kun on tiedetty tai arvattu joku salasana. Tietomurtoja on tehty myös niin, että palvelin on vahingossa jäänyt auki julkiseen internetiin tai jotain ohjelmistohaavoittuvuutta ei ole muistettu paikata. (J1)

3.2.2 Kriisikehys

Merkittävästä tietoturvakriisistä puhuttaessa myös kriisiin liittyvät teemat ovat arvatenkin paljon esillä. Vaikka luemme itse tapahtuneen kriisiksi, emme kuitenkaan laske kriisikehukseen mukaan sitä, että pelkästään tapahtumaa kuvataan. Tämä rajaus jättää pois mediatekstin 2, kun kaikista muista taas löytyi kriisiä kuvaavaa sisältöä, kuten epävarmuutta, rikosta tai uhkaa painottavaa tekstiä. Myös yhteiskunnallista merkitystä esille tuovat osuudet tukevat kriisiaspektia. Tällä tavoin tapauksen käsittelyä laajennetaan yksittäisestä rikoksesta jatkuvaksi uhkaksi. Ensimmäisessä mediatekstissä epävarmuus ja käsitys uhkasta ovat vahvasti läsnä. Keskusrikospoliisin Marko Leponen ei uskalla poissulkea sitä, etteikö tiedettävästi yritykseen kohdistuva kiristys voisi kohdistua myös yksittäisiin henkilöihin. Tämä on esillä esimerkissä 2:

- (2) Tämän hetkisen tiedon mukaan kiristys on kohdistunut yritykseen. Leposen mukaan ei voida poissulkea sitä mahdollisuutta, että kiristyksen kohteeksi voisi joutua myös yksittäinen henkilö. Myös tällaisessa tilanteessa on tehtävä rikosilmoitus. (J1)

Erityisesti epävarmuus kriisille ominaisena piirteenä nousee esille useasti. Mediateksti 5 sisältää otteita Vastaamon sähköpostista, kuten esimerkin 3 katkelman:

- (3) "Tietoturvaloukkaus aiheuttaa kuitenkin huolta ja mielipahaa, omien henkilötietojen valvontakyvyn menetystä sekä salassapitovelvollisuuden alaisten tietojen luottamuksellisuuden mahdollista menetystä, mutta kaikille rekisteröidyille todennäköisiä seurauksia yksilötasolla on vaikea määrittää. Emme tiedä yksittäisen rekisteröidyn osalta, onko murren yhteydessä hankittuja tietoja levitetty tai käytetty, tai missä laajuudessa." (J5)

Rikosta ja rikollisuutta kuvaava sisältö on paitsi informointia, myös jo itsessään kriisiä ilmentävää sisältöä. Tätä tuodaan esille mediateksteissä paitsi itse rikosta kuvaamalla, myös rikoksista ja rikollisuudesta yleisemmin puhumalla. Tämä ilmenee esimerkiksi Kyberturvallisuuskeskuksen erityisasiantuntijan Perttu Halosen kommentissa esimerkissä 4:

- (4) Vahvistuva trendi kyberrikollisuudessa näyttää olevan, että tietomurtojen uhreiksi joutuneita organisaatioita kiristetään jälkikäteen tietovuodon uhalla, Perttu Halonen kuvailee tilannetta maailmalla. (J8)

Yksi muista kriisiä ilmentävistä tavoista poikkeava tapa tulee esille mediatekstissä 7, joka on kertomus uhrien ja uhrin omaisen näkökulmasta. Tuomalla esille yksilöiden kokemuksia tapahtuneesta kriisille annetaan ensimmäistä kertaa Ylen tiedottamisessa aiheesta uhrien nimiä lukumäärien sijaan. Näin kriisistä saadaan tilastollisen katastrofin sijaan yksilöiden kohtaama uhka ja huolenaihe (ks. esimerkki 5).

- (5) Maija sai keskiviikkona lukea Ylen uutisista, että hakkerit ovat varastaneen psykoterapiakeskus Vastaamon potilaiden arkaluontoisia tietoja. (J7)

Uhrien käsittelyssä erityisen mielenkiintoista on se, että Yle selkeästi välttelee Vastaamon kuvastamista uhrina. Täten Vastaamo jätetään uhrikehyksestä pois toiminnan kohteena. Uhreista puhuttaessa Vastaamo esitetään muuna kuin syyllistettynä osapuolena vain heidän omassa viestinnässään. Tällä valinnalla Yle luo tapauksesta ensisijaisemmin kuvaa kansalaisia henkilökohtaisella tasolla koskettavana kriisinä, kuin organisatorisena kriisinä tutkinnan ollessa vielä avoinna.

3.2.3 Organisaatio-, viranomais- ja vastuukehykset

Organisaatio- ja viranomaiskehys ovat luontevat samassa alakappaleessa, koska esitetyt viranomaistahotkin ovat laajalti organisaatioita, kuten Suomen Keskusrikospoliisi, Kyberturvallisuuskeskus ja Valvira. Organisaatiokehystämme joudummekin hieman rajaamaan. Jätämme siitä pois viranomaiskehukseen menevät viranomaistahot, jokaisessa mediatekstissä esille nousevan kriisin kohteena olevan organisaation Vastaamon, ja mediatekstien julkaisijana toimivan Ylen. Näin organisaatiokehyksellä tarkoitamme siis vain ulkopuolisia yksityisiä tahoja, joita Yle on päättänyt tuoda esille. Syy miksi haluamme lisätä vastuukehyksenkin tähän samaan alakappaleeseen liittyy siihen minkälaisia vastuukysymyksiä Yle tuo esille. Alkuvaiheen uutisoinnissa vastuun syyntäminen itse tietomurron tekijöille jää hyvin vaisuksi. Se rajoittuu lähinnä siihen, että

tekijästä tai tekijöistä puhutaan tekijöinä ja rikollisina. Sanaa vastuu käytettäessä taas tuodaan aina esille aihepiirin tiimoilta merkittäviä organisaatioita. Vastaamolle sysätään vastuuta tapahtuneesta erityisesti tietoturvan mahdollisesta riittämättömyydestä (ks. esimerkki 6), rekisterinpitäjän velvollisuuksista (ks. esimerkki 7) ja esimerkiksi puutteellisen uhriavun antamisesta (ks. esimerkki 8). Vastuukysymys ilmenee osassa mediateksteistä myös siitä, miten Yle ilmoittaa itse tarkistaneensa lähteitään (ks. esimerkki 9). Alla muutamia esimerkkejä näistä:

(6) Vuodon taustalla voi olla inhimillinen virhe ylläpidossa, joka on mahdollistanut tietomurron. Silloin järjestelmän ylläpitäjä olisi esimerkiksi paljastanut järjestelmästä sellaisia osia, joiden avulla hyökkääjä on voinut ohittaa suojausjärjestelmän. (J8)

(7) Leposen mukaan on rekisterinpitäjän vastuulla olla yhteydessä niihin henkilöihin, joita tietomurto koskee. Toisin sanoen, tieto asiasta tulee Vastaamon kautta niille ihmisille, joita asia koskee. (J1)

(8) Nyt Liisa odottaa, että Vastaamo hoitaisi vuorostaan oman työnsä. (J7)

(9) Yle on nähnyt potilastiedoiksi väitetyt tiedostot ja tehnyt vertailua kahdessa niistä ilmoitettujen nimien, väestörekisterin ja sosiaalisen median välillä. Potilastiedoissa kerrotut henkilötiedot ovat oikeiden ihmisten tietoja. (J3)

Viranomaistahojen kohdalla vastuusta puhuttaessa taas tuodaan esille, minkälaisia vastuita heillä on tällaisten tapauksien yhteydessä. Esimerkiksi jo ensimmäisessä mediatekstissä lukijoille teroitetaan Kyberturvallisuuskeskuksen roolia, koska se on aiheeseen hyvin läheisesti liittyvänä viranomaisorganisaationa vahvasti läsnä alkuvaiheen uutisoinnissa. Tämä on havaittavissa esimerkissä 10:

(10) Kyberturvallisuuskeskuksen tehtävänä on neuvonta, ei syyllisten etsintä tai tapauksen ratkaiseminen. (J1)

Organisaatiokehiksemme istuvia mainittuja toimijoita ovat Oulun yliopistollinen sairaala Oys ja Tampereen yliopistollinen sairaala Tays. Näistä Oys on selkeästi

vahvemmin esillä, koska heidän potilastietojensa tilanteesta on julkaistu oma mediatekstinsä, ja niistä löytyy mainintaa myös toisesta aineistomme mediatekstistä. Tästäkin löytyy viitteitä Pohjois-pohjanmaan sairaanhoitopiirin informointivastuun kantamisesta, jos myöhemmin ilmenee tiedotettavaa. Alla on Oysin potilastietoja käsittelevä esimerkki 11:

(11) Tämän hetkisten tietojen mukaan vuoto ei koske Oysin potilastietoja. Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin mukaan vuoto ei koske järjestelmiin marraskuun 2018 jälkeen kirjattuja tietoja. (J2)

Jos jossain vaiheessa todennetaan Oysin potilastietojen vaarantuneen, sairaanhoitopiiri tekee ilmoituksen henkilötietoihin kohdistuneesta tietoturvaloukkauksesta tietosuojavaltuutetulle ja on yhteydessä loukkauksen kohteeksi joutuneisiin potilaisiin.

3.2.4 Asiantuntijakehys

Asiantuntijakehysten tulkitsemme neljästä eri mediatekstistä. Se ei siis ole yhtä laajalti esillä, kuin esimerkiksi informointikehys ja kriisikehys, mutta mediateksteissä, joissa se ilmenee sitä käytetään hyvin selkeästi. Asiantuntijakehystä käytetään tehokkaasti selittämään tapahtunutta auktoriteetin avulla.

Kun Yle halusi saada osviittaa siihen, miten Vastaamon tietomurto oli todennäköisesti toteutettu, he kääntyivät asiantuntijan puoleen. Mediatekstien julkaisuaikaan ei ollut tiedossa, miten tietomurto oli teknisesti suoritettu, ja tällaisessa tilanteessa on mahdollista vain spekuloida. Yle halusi kuitenkin selittää yleisölle mahdollisia skenaarioita ja näin ollen sen täytyi kysyä alan ammattilaisen näkökulmaa. Yle otti yhteyttä Liikenne- ja viestintäviraston Kyberturvallisuuskeskuksen erityisasiantuntijaan Perttu Haloseen, jonka erikoisalaa on sosiaali- ja terveystoimen tietoturva-asiat. Esimerkissä 12 Halonen käyttää asiantuntijuuttaan käydessään läpi mahdollisia tietomurron toteutustapoja:

- (12) Toinen mahdollisuus on se, että ohjelmistossa on ollut haavoittuvuus, jonka avulla on voitu ohittaa tietoturvasuojauksia. Tai sitten on voitu ihan fyysisesti murtautua johonkin paikkaan, jossa murtautuja pystyy ujuttamaan haittaohjelman koneelle. (J8)

Asiantuntijakehystä Yle ei käytä pelkästään informoinnin tukena, mutta se myös kyseenalaistaa asiantuntijoiden kautta tahoja, joiden se kokee olevan osittain vastuussa tietomurrosta. Asiantuntijakehystä ja sen antamaa auktoriteettia käytetään siis hyväksi myös vastuukehyksen tukena hakien vastuunkantajaa. Seuraavassa esimerkissä 13 Yle haastattelee Valviran, eli sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan keskusviraston terveydenhuollon valvontaosaston ryhmäpäällikköä, psykiatria ja psykoterapeuttia Kaisa Rialaa. Haastattelun painopisteenä on kysyä Rialalta Valviran näkemystä tietomurrosta sekä sitä, miten Vastaamoa ja sen toimintaa on valvottu.

- (13) 4. Miten Psykoterapiakeskus Vastaamon toimintaa on valvottu?

Silloin, kun yksityinen psykoterapeutti tai psykoterapiakeskus aloittaa toimintaansa, siitä tehdään aloitusilmoitus Valviralle tai Aluehallintaviranomaiselle (Aville). Uskoisin, että silloin tarkistetaan se, millaiset tietoturvajärjestelmät aiotaan ottaa käyttöön. En tiedä, onko lupailmoitus tehty tässä tapauksessa Valviralle vai Aluehallintovirastolle, enkä tiedä lupailmoituksen sisällöstä. (J4)

3.3 Tietoturvakriisin käsiittely ja hallinta

Ymmärtääksemme miten Yle onnistui uutisoimaan Vastaamon tietomurrosta kriisiviestinnän näkökulmasta, vertailemme aineistosta löydettyjä kehyksiä kriisiviestinnän periaatteiden kanssa. Kriisiviestinnän periaatteitamme käytämme nopeutta, avoimuutta ja johdonmukaisuutta. Näiden avulla saamme rakennettua kokonaiskuvan siitä, miten ja millä keinoin Yle pyrki havainnollistamaan tilannetta yleisölle. Lähes poikkeuksetta kaikki kehykset olisi voinut jotenkin yhdistää jokaiseen kriisiviestinnän periaatteista, mutta halusimme painottaa mielestämme tärkeimpiä kehyksiä kunkin periaateen osalta.

3.3.1 Kriisiviestinnän nopeus

Kriisiviestinnälle olennaista on viestiä mahdollisimman nopeasti. Yleisön täytyy saada luotettavaa tietoa kriisitilanteen kehittymisestä, jotta ei synny joukkohysteriaa ja huhupuhetta. Vastaamon tietomurrosta uutisoidessaan Yle oli selvästi painottanut nopeutta. Yle julkaisi ensimmäiset aihetta käsittelevät journalistiset mediatekstinsä pian Vastaamon ensimmäisen tiedotteen jälkeen, ja on sittemmin jatkanut päivittämistä sitä mukaan, kun viranomaisilta on tullut uutta tietoa aiheesta. Jo mediatekstien suuri määrä aiheesta vain kolmen päivän aikana osoittaa, että Yle on pitänyt tärkeänä nopeaa viestimistä aiheesta. Pelkästään ”Psykoterapiakeskus Vastaamo” aiheen alle Yle julkaisi ensimmäisen kolmen päivän aikana 11 mediatekstiä, mutta tämän lisäksi Yle julkaisi myös mediatekstejä muiden aiheiden, kuten ”Tieto- ja viestintärikokset” ja ”Turun yliopistollinen sairaala (TYKS)” alle.

Nopeuden periaatteen liitämme erityisesti informointikehykseen, viranomaiskehykseen ja organisaatiokehykseen. Varsinkin aineistomme alkupäässä olevat mediatekstit sisältävät faktapohjaista tilannekuvaa, jota saadaan niin Vastaamolta itseltään, kuin myös viranomaistahoilta. Esimerkiksi poliisin ja kyberturvallisuuskeskuksen siteeraaminen auttavat luomaan nopean ja informatiivisen uutisvirran, joka julkaisuaikaan päivittyi useasti päivässä. Hyvä esimerkki tästä on seuraava Ylen mediateksti, jonka otsikko on seuraavanlainen (ks. esimerkki 14):

(14) Oysin psykoterapian palvelutoimittaja Vastaamo on joutunut tietomurron kohteeksi – Oysin potilastiedot ovat turvassa (J2)

Kyseisessä mediatekstissä Yle siteeraa Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiriä ja ilmoittaa välittömästi, että ainakaan kukaan Oysissa asioinut ei ole vaarassa. Tämä on Ylen puolelta hyvää kriisiviestintää, sillä mediateksti on selkeä, julkaistu nopeasti kriisin ilmenemisen jälkeen ja on helposti tavoitettavissa kohdeyleisölle. Oysin mainitessaan Yle tuo esille myös organisaatiokehyksen. Huomataan, että Yle ilmentää organisaatiokehystä

laajemmin kuin vain viranomaiskehysten kautta ja tuo myös sen kautta uskottavuutta uutisointiinsa.

Nopeaa tietojen päivittämistä ja uutisvirran harkittua hallintaa kuvaa hyvin myös informointikehystä ilmentävät samoina päivinä tehdyt lisäykset mediateksteihin, kuten alla olevasta päivityslokien sisältävästä esimerkistä 15 näkyy:

(15) Päivitys 23.10.2020 klo 10.53: Juttuun lisätty poliisin kommentti.

Päivitys 23.10.2020 klo 13.40: Juttuun lisätty Kahrin kommentti.

Päivitys 23.10.2020 klo 14.17: Lisätty tieto, että Yle on varmistunut itse siitä, että sivustolle oli yöllä lisätty uusia tietoja.

Päivitys 23.10.2020 klo 15.47: Lisätty tieto, että sivusto toimii taas.

Päivitys 23.10.2020 klo 16.20: Lisätty tieto, että .tar-tiedosto latautui sivustolle myös uudelleen. (J6)

3.3.2 Kriisiviestinnän avoimuus

Avoimuus etenkin ulkopuoliselta kriisistä tiedottajalta on hyvin ratkaisevassa roolissa kriisiviestinnän onnistumisessa. Tätä tuettiin hyvin informointi-, kriisi- ja vastuukehyksillä. Ulkopuolinen kriisiviestijä, kuten uutismedia ei ole tiedottaessaan vastuussa kriisin keskellä olevan yhtiön sijoittajien omaisuudesta, ja siten voi olla objektiivisempi lähde tällaisessa tapauksessa. Kriisin keskellä olevalla yhtiöllä on harvoin intressejä tuoda esimerkiksi uhrien tarinoita ensisijaisesti esille, vaan sen tavoite on mahdollisen mainehaitan minimointi. Uutismedioilla taas on vapaammat kädet rakentaa todellista kuvaa tapahtuneesta. Niiden ei tarvitse vähätellä tai korostaa mitään, vaan ne voivat kertoa asiat juuri niin, kuin ne tapahtuivatkin. Vastaamon tietomurrosta viestiessään Ylen vahvuus oli nimenomaan tämä. Yle pystyi toteuttamaan kriisiviestintää avoimesti, sillä sen ei tarvinnut miettiä Vastaamon sisäisiä ongelmia. Tämän sijaan Ylen pääpainotteinen tavoite oli tarjota julkisrahoitteisena mediana kansalle heitä koskevia tärkeitä uutisia aiheen tiimoilta.

Tulkitsemme, että varsinkin informointikehys on merkityksellinen avoimessa uutisoinnissa. Yle tuo esille niin vahvistetut faktat, kuin myös mahdolliset epävarmuudet, joita ei ollut vielä selvitetty. Mitään ei yritetä peitellä, vaan kaikki kerrotaan mahdollisimman läpinäkyvästi.

Informointikehysten ohella avoimuuden periaate on erityisen hyvin esillä kriisikehystä uhrikertomuksen ympärille rakennetussa mediatekstissä (ks. esimerkki 16). Kyseinen mediateksti on hyvä esimerkki avoimuudesta, jota hyvä kriisiviestintä vaatii, sillä sen avulla saadaan myös inhimillistä näkökulmaa. Tämän jakamiseen Vastaamolla ei kriisin keskellä olevana kaupallisena yrityksenä ole lähtökohtaisesti intressejä. On tärkeää, että tämän tyyliä esimerkkejä saadaan viestittyä yleisölle, sillä ne ovat omiaan havainnollistamaan uhrien asemaa ja näin ollen rakentavat kriisikehystä.

(16) Ovatko terapiakertomukseni jossain ihmisten nähtävillä? Onko henkilötietoni jo myyty jonnekin? Perustaako joku nyt minun nimissäni yrityksen tai ottaa pikavipin? (J7)

Uhrkertomuksessa käytetään myös vahvasti vastuukehystä, sillä sen avulla pyritään löytämään taho, joka on vastuussa rikoksesta. Uhrkertomuksen avulla on selvää, että varsinkin uhrin näkökulmasta itse tekijä asetetaan vastuuseen, mutta myös Vastaamon toimia kritisoidaan vahvasti. Yle kehystä Vastaamon vahvasti syylliseksi kyseisessä mediatekstissä uhrien avulla. Tämä näkyy hyvin seuraavissa esimerkeissä 17 ja 18:

(17) Se on kuin lainaisin hyvän ystäväni kotia alueella, jossa on paljon asuntomurtoja. Jättäisin oven auki, talo tyhjennettäisiin, ja sitten minä vain pahoittelisin tilannetta. Kyllähän minun pitäisi auttaa rikosilmoituksen teossa, uusien kalusteiden hankinnassa ja niin edelleen. Nyt Vastaamo uhriutuu tässä, vaikka he jättivät oven selälleen, hän sanoo. (J7)

(18) Sylvin suuttumus kohdistui ensisijaisesti tietomurron tekijöitä kohtaan, mutta on hän myös pettynyt Vastaamon kykyyn suojata asiakkaiden tietoja.

Tietovuodon uhrin äidin Liisan suuttumus sen sijaan kohdistuu yksinomaan Vastaamoon. (J7)

Avoimuus toteutui yleisesti ottaen erittäin vahvasti Ylen viestinnässä useiden eri kehysten kautta, ja se olikin yksi Ylen suurimpia vahvuuksia kriisiviestinnällisesti.

3.3.3 Kriisiviestinnän johdonmukaisuus

Johdonmukaisuutta tarkastelemme siitä kulmasta, miten tarkasti Ylen tekstit pysyivät linjassa Vastaamon tietomurron alkuvaiheessa. Tulkitsimme, että johdonmukaisuus rakentuu erityisesti viranomais-, asiantuntija- ja informointikehyksien kautta.

Viranomaiskehys näkyy johdonmukaisuudessa vahvasti, sillä se pitää uutisoinnin rungon hyvin selkeänä. Viranomaistiedotteet toimivat lähtökohtaisesti uutisten taustarunkona, minkä takia ristiriitoja ei synny. Ylen ei tarvitse itse keksiä alusta loppuun kaikkea kirjoittamaansa, vaan se toimii pitkälti virallisten tahojen tiedonvälittäjänä. Johdonmukaisuus näkyy viranomaistahojen ja asiantuntijoiden kautta myös siinä mielessä, että Keskusrikospoliisi ja Kyberturvallisuuskeskus sekä heidän erityisasiantuntijansa mainitaan useaan otteeseen läpi aineiston, ja vaikka heillä ei olisi ollut mitään uutta tietoa tarjolla haastatteluaikaan, sekin tuodaan ilmi. Tämä tulee hyvin esille esimerkissä 19:

(19) Rikosylikomisario Tero Muurman keskusrikospoliisista kommentoi tutkintaa erittäin niukasti. (J6)

Johdonmukaisuus näkyi myös informointikehyksen kautta. Ylen mediatekstissä uutisoinnin linja pysyy koko ajan tasaisena siten, että se ei missään kohdin ota itse kantaa tapahtuneeseen. Tulkitsimme, että johdonmukaisuus näkyy myös kriisikehyksessä. Yle esittää tietomurron kohteena olleet yksilöt uhreina jatkuvasti, mutta se ei pidä Vastaamoa uhrina missään vaiheessa. Tämä on linja, jossa Yle pysyy koko aineiston läpi.

Vastaamo esitetään uhrina vain sen omissa tiedotteissa, joita havainnollistaa esimerkki 20, jonka Yle on poiminut Vastaamon itse lähettämästä sähköpostiviestistä:

(20) "Tutkinnassa on paljastunut, että Vastaamo joutui tietomurron uhriksi. Tiedossamme on, että osan asiakkaistamme luottamuksellisia tietoja on tietomurron seurauksena vuotanut. Nykytiedon mukaan marraskuun 2018 jälkeen kirjatut asiakastiedot eivät ole vuotaneet." (J5)

Kriisikehyksen kannalta onkin merkittävää, että Yle on tehnyt tietoisin päätöksen siitä, että se jättää Vastaamon tämän kehyksen ulkopuolelle. Yle siis suuntaa yleisön huomion yksilöihin ja rakentaa narratiivia, jossa yksilöt ovat keskiössä.

Kokonaisuudessaan Ylen johdonmukaisuus oli odotettua siinä mielessä, että totesimme Ylen jo toimineen erittäin avoimesti tiedottamisessaan. Kun viestintä pysyy avoimena, johdonmukaisuus pitkälti seuraa perässä. Ristiriitoja ei synny, kun kaikki tieto kerrotaan avoimesti niin kuin se tiedetään ja tietoja päivitetään sitä mukaan, kun uutta tietoa tulee. Tässä korostuu taas Ylen vahvuus siinä, että sen ei tarvitse huolehtia Vastaamon maineesta, vaan se pystyy tiedottamaan asioista johdonmukaisesti juuri niin kuin se niistä tietää.

3.3.4 Yhteenveto

Analyysissä kävimme läpi Ylen rakentamat kehykset, ja miten ne toteuttavat kriisiviestinnän kolmea periaatetta. Periaatteet, joita tarkastelimme, olivat nopeus, avoimuus ja johdonmukaisuus. Kehykset, joiden kautta näitä periaatteita tutkimme, olivat informointikehys, kriisikehys, viranomaiskehys, organisaatiokehys, vastuukehys ja asiantuntijakehys. Totesimme, että kaikki kolme periaatetta ovat vahvasti esillä Ylen viestinnässä, mutta varsinkin avoimuus korostuu. Ylen lähestymistapa on hyvin informoiva ja se ei itse ota kantaa mihinkään. Lähtökohtaisesti Yle uutisoi tapauksesta hyvin neutraalisti, mutta joukkoon mahtuu myös empatiaa täynnä oleva uhrkertomus, jonka avulla etsitään vastuunkantajaa tapaukselle. Huomioitavaa on myös se, miten Yle

pyrkii kääntämään yleisön katseita pois päin Vastaamosta uhrina ja saa siten kriisin näyttäytymään yhteiskunnallisena, jossa yksilöt ovat keskiössä.

Ylen kriisiviestinnälliset vahvuudet julkaisuaikaan olivat nopea reagoiminen tapahtumiin, faktapohjainen informointi pohjautuen viranomaisiin ja asiantuntijoihin sekä mahdollisuus kertoa tapahtumista avoimesti. Kokonaisuudessaan analyysimme osoittaa, että Yle selkeästi onnistui toteuttamaan kriisiviestinnällisiä periaatteita. Havaintomme, jotka tulivat analyysissämme ilmi luovat perustan johtopäätöksille, joissa arvioimme Ylen roolia julkisrahoitteisena mediana Vastaamon kriisistä viestiessään.

4 Johtopäätökset

Ylen julkaisemat journalistiset mediatekstit Vastaamon tietomurron ilmenemisen alkuvaiheesta mielestämme toteuttavat valikoimiamme kriisiviestinnän periaatteita todella hyvin. Kaikki tunnistamamme kehykset tukevat käsityksiämme toimivasta kriisiviestinnästä, joten kaiken kaikkiaan meidän on helppo todeta, että Yle onnistui ulkopuolisena kriisiviestijänä tapauksen ilmenemisen alkuvaiheessa kiitettävästi. Tämä on erityisen tärkeää tässä tapauksessa vielä näin jälkikäteenkin, koska Vastaamo ymmärrettävästi ajautui tapauksen ja muiden tutkinnassa ilmenneiden asioiden myötä konkurssiin, eikä alkuperäisiä lähteitä heidän tiedotteilleen ole siten enää ole saatavilla.

Ylen rooli julkisrahoitteisena uutismedianana korostui mielestämme tutkielmamme merkittävimmissä yksittäisessä löydöksessä erityisen hyvin. Uhrikehystä tutkiessamme teimme huomion siitä, miten Yle pyrki kehystämään uhreiksi nimenomaan tietomurron myötä julkaisuaikaan sivullisina olleet uhrin, eli ne henkilöt, joiden tiedot oli varastettu kiristettäväksi Vastaamoa. Mediateksteistä selviää potilastietojen levittämällä tuetun kiristyksen kohdistuneen vain Vastaamoon, mutta Yle jättää kokonaisuudessaan pois Vastaamon kuvailun uhrina. Vain Vastaamo käyttää mediateksteissä tätä termiä itsestään, kun taas yksilöt, joiden tiedot olivat vuotaneet, ovat alusta asti esillä nimenomaan uhreina. Tämän myötä voidaan todeta, että Yle esittää uhreina vain sellaiset osapuolet, jotka voidaan ennen tutkinnan etenemistä yksiselitteisesti todeta uhreiksi. Tämä on nimenomaisesti puolueetonta viranomaistiedotteiden varassa lepäävää uutisointia sellaisessa tilanteessa, jossa olisi helppoa antaa virheellisiä lausuntoja esimerkiksi tukemalla Vastaamon omia uhrinarratiiveja. Erityisesti siten voidaan todeta Ylen onnistuneen hyvin roolissaan, pysyessään yleisradiolain mukaisten vaatimustensa mukaisesti puolueettomana ja informatiivisena koko uutisointinsa ajan. Tämä sitoutuu hyvin vahvasti avoimuuteen ja johdonmukaisuuteen. Julkaisutahti ja mediatekstien hyvin aktiivinen päivittäminen taas yksiselitteisesti osoittavat Ylen kriisiviestinnän nopeutta tapauksen kohdalla.

Ainoana selkeänä kehityskohtana näemme uhrien ohjaamisen avun piiriin. Tämä olisi mielestämme ollut erityisen tärkeää toteuttaa hyvin aikaisessa vaiheessa, koska aineistostamme löytyvä uhrikertomuskin tuo esille juuri sitä, että Yle saattaa olla uhreillekin ensimmäinen lähde, josta tietoa tapauksesta tulee. Tällöin olisi tärkeää, että etenkin julkisrahoitteisen median mediateksteistä löytyisi ohjeistusta esimerkiksi aiemmin mainitsemamme Rikosuhripäivystyksen tai muun valtion tarjoaman tai tukeman kriisiavun suuntaan. Ainoa toimintakehotus mitä uhreille Ylen toimista välitettiin, oli rikoskomisario Marko Lepon kehoitus tehdä rikosilmoituksia.

Kokonaisuutena Yle onnistui kriisiviestinnässään erinomaisen hyvin, kun sitä peilataan kriisiviestinnän keskeisiin periaatteisiin. Viestintä oli nopeaa, avointa ja johdonmukaista. Uutisia tuotettiin nopealla tahdilla ja niitä päivitettiin jatkuvasti. Tapauksen ympärillä pyöriviä tahoja tuotiin monipuolisesti esille antamalla ääni paitsi Vastaamolle, myös lukuisille muille organisaatioille asiantuntijoineen sekä tietovuodon kohteeksi joutuneille kansalaisille. Uutisointi pysyi myös informatiivisena ja puolueettomana unohtamatta uhrille äänen antamista. Yleisesti ottaen Yle pysyi asettamassaan linjassa läpi koko alkuvaiheen uutisoinnin, eivätkä sen näkökulmat muuttuneet.

Julkisrahoitteisen median näkökulmasta Yle onnistui siis erinomaisesti, sillä se piti yleisön informoituna läpi koko yhteiskunnallisen kriisin. Uutisointi pysyi järjestelmällisenä vältellen massahysterian ruokkimista.

Vastaamon tietomurto oli kansainväliselläkin tasolla historiallisesti merkittävä yhteiskunnallinen kriisi. Tutkielmamme aiheesta on merkittävä, sillä se antaa perspektiiviä median, varsinkin julkisrahoitteisen median, roolista yhteiskunnallisessa kriisissä. Kriisiviestinnän soveltaminen journalistiseen tutkimukseen on tärkeää tutkielmassamme, sillä se antaa uutta näkökulmaa julkisrahoitteisen median roolista kriisi aikana. Jatkotutkimusta voisi tehdä esimerkiksi vertailemalla tiedottamista Ylen ja muiden kotimaisten uutismedioiden välillä tai tutkimalla miten uutisointi muuttui

tutkinnan edetessä. Käyttämämme näkökulmia voisi myös liittää Ylen kriisiuutisointiin muiden kriisien kohdalla.

Lähteet

- Barton, L. (2001). *Crisis in organizations II*. South-Western College.
- Coombs, W. T. & Holladay, S. J. (2010). *The handbook of crisis communication*. Wiley-Blackwell.
- Coombs, W. T. (2023). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding* (Sixth edition). SAGE Publications, Inc.
- Entman, R. (1993). Framing: Toward Clarification of A Fractured Paradigm. *The Journal of Communication*, 43, 51–58. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.1993.tb01304.x>
- Frandsen, F. & Johansen, W. (2017). *Organizational crisis communication*. SAGE.
- Gilman, A. (2004). *Creating a Message Map For Risk Communications*. PR News, 37(60).
- Goffman, E. & Berger, B. M. (1986). *Frame analysis: An essay on the organization of experience* (Repr., [new ed.]). Northeastern University Press.
- Hearit, K. M. (1994). Apologies and public relations crises at Chrysler, Toshiba, and Volvo. *Public Relations Review*, 20(2), 113–125. [https://doi.org/10.1016/0363-8111\(94\)90053-1](https://doi.org/10.1016/0363-8111(94)90053-1)
- Kalogiannidis, S., Chatzitheodoridis, F., Papaevaggelou, O. & Nikolaou, E. (2023). An Empirical Study on the Role of Media in Crisis Communication Management in Uncertain Times. 10, 321–348. <https://doi.org/10.33168/JLISS.2023.0118>

- Malhotra, A. & Malhotra, C. K. (2011). Evaluating customer information breaches as service failures: An event study approach. *Journal of Service Research*, 14(1), 44–59. <https://doi.org/10.1177/1094670510383409>
- Matikainen, J., Ojala, M., Horowitz, M. & Jääsaari, J. (2020). Media ja yleisön luottamuksen ulottuvuudet: instituutiot, journalismi ja mediasuhde *Valtiotieteellisen tiedekunnan julkaisusarja*, Nro 171. Helsingin yliopisto. <http://hdl.handle.net/10138/319153>
- Moore, M. (2024). Keeping Democracies Alive: The Role of Public Service Media. *The Political Quarterly*, 95(1), 108–112. <https://doi.org/10.1111/1467-923X.13359>
- Rauti, S., Carlsson, R., Mickelsson, S., Mäkilä, T., Heino, T., Pirjatanniemi, E. & Leppänen, V. (2024). Analyzing third-party data leaks on online pharmacy websites. *Health and Technology*, 14(2), 375–392.
- Rikoslaki 39/1889. 38 luku 8 §. Tietomurto. Finlex. Noudettu 8.11. osoitteesta https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/saaduskokoelma/2015/368#OT2_OT4
- Seeger, Matthew W., Timothy L. Sellnow & Robert R. Ulmer (2003). *Communication and Organizational Crisis*. Greenwood Publishing Group.
- Sellnow, T. L. & Seeger, M. W. (2013). *Theorizing crisis communication*. Wiley-Blackwell.
- Yleisradiolaki* 1380/1993. Finlex. Noudettu 8.11.2025 osoitteesta <https://www.finlex.fi/eli?uri=http://data.finlex.fi/eli/sd/1993/1380/ajantasa/2025-06-27/fin>

Liitteet

Liite 1. Aineiston journalistiset mediatekstit

Nimetyt kirjoittajat ovat toimittajia. Kaikki journalistiset mediatekstit ovat julkaistu Ylen toimesta. Tekstit on noudettu Ylen nettisivuilta: www.yle.fi 14.10.2025

Esimerkin numero	Kirjoittaja(t)	Julkaisupäivämäärä	Otsikko	Viittaus tekstissä (J=Journalistinen mediateksti)
(1), (2), (7), (10)	Eija Heikkilä, Jaana Hevonoja	21.10.2020	Useat tahot tutkivat psykoterapiakeskus Vastaamon tietomurtoa ja kiristystä – Kyberturvallisuuskeskus pitää tapausta poikkeuksellisena	J1
(11), (14)	Päivi Annala	21.10.2020	Oysin psykoterapian palvelutoimittaja Vastaamo on joutunut tietomurron kohteeksi – Oysin potilastiedot ovat turvassa	J2
(9)	Tuomas Rimpiläinen	22.10.2020	Psykoterapiakeskus Vastaamon kiristäjä julkaisi yöllä lisää erittäin arkaluontoisia potilaskertomuksia	J3
(13)	Päivi Happonen	22.10.2020	Valvira: Kukaan ei valvo yksityisiä psykoterapeutteja aloitusilmoituksen jälkeen – Nyt Valvira selvittää terapiakeskus Vastaamon tietomurtoa	J4
(3), (20)	Anne Orjala	22.10.2020	Näin Psykoterapiakeskus Vastaamo lähestyi asiakkaitaan tietomurron jälkeen: "Todennäköiset seuraukset voivat vaihdella paljon"	J5
(15), (19)	Tuomas Rimpiläinen	23.10.2020	Vastaamon kiristäjän sivu ilmestyi takaisin	J6

			nettiin – kiristäjä julkaisi yöllä lisää potilastietoja, mutta sitten sivu katosi useiksi tunneiksi	
(5), (8), (16), (17), (18)	Miika Koskela, Kai Pohjanen	23.10.2020	"Onneksi tyttärelläni on vihainen äiti, jolla on energiaa selvittää tätä asiaa" – nyt puhuvat Vastaamon tietovuodon uhri ja omainen	J7
(4), (6), (12)	Elli Piirainen, Mikko Haapanen	23.10.2020	Inhimillinen virhe, haittaohjelma vai jotakin muuta? Kysyimme asiantuntijalta, miten Vastaamon järkyttävä tietomurto oli mahdollinen	J8