**Häiriötilanneviestinnän kohderyhmiä ja viestintäkanavia**

*Vahvaa viestintää* tarvitaan erilaisissa häiriötilanteissa (tilanteen vakavuus):

1. Tavanomaiset häiriötilanteet (esim. putkirikot) tai maineeseen liittyvät kohut (some-kohu).
2. Vaativat häiriötilanteet (merkittävä jakeluhäiriö, laitoksen toimintahäiriö, merkittävä ympäristövahinko).
3. Kriisitilanteet (veden saastuminen, vakava laitoksen toimintaa uhkaava ongelma, terveyttä uhkaava valeuutinen).

Alla olevassa taulukossa on ryhmiä, joille häiriötilanteissa tulee kohdistaa viestintää. Taulukon oikealla puolella on lista viestintäkanavista.

* Merkitse, missä vakavuusluokassa (yllä oleva listaus ’tilanteen vakavuus’) kullekin ryhmälle tulee viestiä tapahtuneesta.
* Merkitse jokaisen ryhmän kohdalle, mitkä ovat mielestäsi sopivia viestintäkanavia sille häiriötilanteessa viestimiseen (kirjaa taulukkoon viestintäkanavan edessä oleva kirjain).

Voi valita useamman vaihtoehdon kummassakin kohdassa.

Taulukossa on tyhjiä rivejä. Jos mieleesi tulee muitakin ryhmiä, kirjaa nekin taulukkoon.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sisäinen viestintä** | **Tilanteen vakavuus**  **(1…3)** | **Sopivia viestintä-kanavia** | **Ulkoinen viestintä** | **Tilanteen vakavuus**  **(1…3)** | **Sopivia viestintä-kanavia** |
| Jokainen viestii havainnoistaan esimiehelle |  |  | Yhteydenotto terveydensuojelu-viranomaiseen |  |  |
| Kriisiryhmän koolle­kutsuminen |  |  | Tiedottaminen muille viranomaisille |  |  |
| Henkilökunnan informointi tilanteen etenemisestä |  |  | Tietoa ja ohjeet veden käyttäjille |  |  |
|  |  |  | Tiedottaminen vesihuoltolaitoksen erityisasiakkaille |  |  |
|  |  |  | Yhteydenpito kuntaan/kaupunkiin |  |  |
|  |  |  | Viestintä medialle |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**Viestintäkanavia:**

1. kasvotusten tapahtuva viestintä
2. puhelin
3. sähköposti
4. tekstiviestit
5. WhatsApp (tai vastaava)
6. Intranet
7. VIRVE-verkko
8. laitoksen omat nettisivut
9. sosiaalinen media
10. tiedote
11. tiedotusvälineet
12. kunnan viestintävälineet: Wilma, kunnan nettisivut
13. vaaratiedote
14. joku muu keino