

SOMEN HYÖTY OPERATIIVISESSA KENTTÄTOIMINNASSA

Tutkimus sosiaalisen median hyötyyn vaikuttavista tekijöistä

Petteri Ovaska

10/2017

Tiivistelmä

Tekijä	Tutkinto	
Petteri Ovaska	Poliisi (AMK)	
Julkaisun nimi	Julkisuusaste	
Somen hyöty operatiivisessa kenttätoiminnassa	Julkinen	
Ohjaaja	Opinnäytetyön muoto	
Henri Rikander & opinnäytetyöryhmä	Tutkimuksellinen opinnäytetyö	
Tiivistelmä		
<p>Opinnäytetyö käsittelee sosiaalisesta mediasta saatavaa hyötyä poliisin operatiivisessa kenttätoiminnassa. Opinnäytetyö on puolistrukturoitu teemahaastattelututkimus, jossa haastateltavana kohderyhmänä oli viestintää, sosiaalista mediaa ja poliisin operatiivista kenttätoimintaa tuntevia poliisihallinnon asiantuntijoita. He käyttävät sosiaalista mediaa myös itse aktiivisesti työssään.</p> <p>Poliisihallinnossa on linjattu yhdeksi tavoitteeksi vuorovaikutuksen lisääminen poliisin ja kansalaisten välillä sosiaalisessa mediassa. Tutkimus tuo esille sosiaaliseen mediaan ja operatiiviseen kenttätoimintaan vaikuttavia säännöksiä, keskeisiä määritelmiä ja kuvausta sosiaalisen median rakentumisesta sekä käytöstä siten, että siitä saavutettaisiin poliisitoiminnan kannalta hyötyä. Lisäksi valotetaan hiukan sosiaalisen median käytön tulevaisuutta.</p> <p>Tutkimuksessa ilmenneet olennaiset asiat on koostettu yhteen ja tutkimuksen lopussa on listattu ajatuksia hyödyn saavuttamiseksi huolehdittavista asioista. Keskeisiä asioita sosiaalisen median käytössä ovat suunnittelu, tehty pohjatyö, riittävä resursointi, koulutus, vuorovaikutus, oma-aloitteisuus, tiedon tarpeeseen vastaaminen, johtaminen ja valmiiden toimintamallien kehittäminen erilaisiin operatiivisiin tilanteisiin.</p>		
Sivumäärä	Tarkastuskuukausi ja vuosi	Opinnäytetyökoodi (OPS)
33 + 1 liitesivu	lokakuu 2017	Amk2017ONT
Avainsanat		
sosiaalinen media, operatiivinen kenttätoiminta, viestintä, tutkimus, some		

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	3
2 TUTKIMUKSESTA	4
2.1 Tutkimusongelman rajausta sekä oma positio	4
2.2 Viitekehys	5
2.3 Tutkimusmenetelmä	5
2.4 Asiantuntija-aineisto ja sen hankinta	7
2.5 Aiemmat saman aihepiirin opinnäytetyöt	8
3 SOMEA OHJAAVAA SÄÄNNÖSTÖÄ JA MÄÄRITELMIÄ	8
3.1 Säännöstöä	8
3.2 Viestintä	9
3.3 Sosiaalinen media	10
3.4 Operatiivinen kenttätoiminta	13
4 SOMEN TAUSTAA	14
4.1 Facebook	15
4.2 Twitter	16
4.3 Instagram	17
4.4 Poliisin toiminnan tavoitteet sosiaalisessa mediassa	17
4.5 Some lähipoliisitoiminnassa	18
4.6 Sosiaalista mediaa Suomen ulkopuolella	18
4.6.1 Somea Ruotsissa	18
4.6.2 Somea Iso-Britanniassa	20
4.7 Sosiaalisen median mahdollisuuksia	20
5 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	22
5.1 Poliisin tekemä some-päivitys	22
5.2 Säännöstö ja sosiaalinen media	22
5.3 Hyödyn saaminen poliisin operatiivisessa kenttätoiminnassa	23
5.4 Somen riskit operatiivisessa toiminnassa	26
5.5 Toiminta ilman somea	26
5.6 Somen kehittäminen	26
5.7 Tulevaisuus	27
5.8 Johtopäätökset	27
5.9 Somen hyödyn varmistaminen	29

6 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI.....	30
-------------------------------------	-----------

LÄHTEET	32
----------------------	-----------

LIITE

1 JOHDANTO

Poliisihallinto on siirtynyt sosiaaliseen mediaan viime vuosina voimakkaasti. Käyttötapoja on erilaisia poliisilaitos-, yksikkö- sekä virkamiestasolla. Käyttöalustoja on monia ja kokonaisuus sekä käyttömahdollisuudet ovat laajat.

Tässä opinnäytetyössä käyttäessäni lyhennettä some tarkoitan sosiaalista mediaa. Aiheena sosiaalinen media kiinnostaa minua, koska sillä voidaan saavuttaa poliisitoimintaa ajatellen todellista hyötyä viestimällä vuorovaikutuksellisesti ja saavuttamalla suuri määrän ihmisiä sekä muita toimijoita nopeasti. Esimerkiksi Espoossa kadonnut, hengenvaarassa ollut henkilö löytyi poliisin sosiaaliseen mediaan tekemän julkaisun ja kansalaishavaintojen yhteissaavutuksena.

Poliisihallinnossa on meneillään kehittämistoimia liittyen sosiaaliseen mediaan. Valtakunnan tasolla viimeisimpänä on käynnistetty videolokitoiminta Poliisitubessa. Poliisihallinnossa on otettu muun muassa kantaa ohjeistuksella somen työkäyttöön. Lisäksi viestintään liittyvissä hankkeissa some ja mobiiliteknologia ovat vahvasti mukana.

Omaa oppimistani ajatellen saan perehdyttyä syvällisemmin somen taustoihin ja nykytilaan sekä samalla saan selkiytettyä itselleni somen hyötykäytön mahdollisuuksia perinpohjaisemmin poliisin operatiivisessa tilanteessa.

Keskeisenä tutkimuksellisenä asiana on somen hyöty operatiivisessa kenttätoiminnassa ja miten hyöty saadaan? Tämän opinnäytetyön tulokset voidaan ottaa huomioon sosiaalisen median käytön suunnittelussa, koulutuksessa, johtamisessa ja käytännön toiminnassa. Esimerkeissä käytän virkapaikkani Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksen sosiaalisen median julkaisuja, koska tunnen toimintakulttuurin poliisilaitoksella somen osalta.

Poliisin pitää toimia työtehtävissä 24/7. Sosiaalinen media mahdollistaa kanssakäymistä ihmisten kanssa tuona aikana. Some on yksi työkalu poliisin valikoimassa ja somen käyttöön operatiivisessa tilanteessa kannattaa varautua. Poliisin operatiivisen kenttätoiminnan perusteet -ohjeeseen (2017a) perustuen operatiivinen toiminta on kaikkea sitä toimintaa, joka liittyy yksittäisten poliisitehtävien johdettuun, organisoituun hoitamiseen, riippumatta siitä, ketkä kaikki tehtävää hoitavat, yhteistyöviranomaiset ja muut tahot mukaan lukien.

Viestinnän ja vastavuoroisuuden keinoin on järkevää jakaa tietoa poliisin ulkopuolelle ja käyttää kansalaisten havaintokykyä ja tietoja poliisitoiminnan apuna. Lisäksi somea hyödyntämällä voidaan jakaa ohjeita esimerkiksi vaaraa aiheuttavassa tilanteessa. Tätä ei kuitenkaan saa sekoittaa Yleisradion kautta tehtävään vaaratiedottamiseen.

Somen käyttöala on laaja ja käytettävien kanavien ennalta määrittely ja ylläpito ovat olennaisia. Poliisin kannalta somea voidaan käyttää turvallisuusasioista viestittäminen, rikollisuuden torjumiseen, yleensäkin vaikuttamiseen ja palvelutason ylläpitämiseen. Sosiaalinen media ei poissulje perinteisemmän julkaisujärjestelmän käyttöä vaan täydentää sitä nopeudellaan.

Olen pyrkinyt tekemään opinnäytetyöstäni koosteen operatiivisen tilanteen aikaista somen käyttöä varten. Sain ohjeita Poliisiammattikorkeakoulun tutkijalta Kari Pylväältä aihealueen ja kysymysmuodon rajaukseen. Tutkimusongelma asettuu kysymyksenä muotoon: Miten somesta saadaan hyöty poliisin operatiivisessa kenttätoiminnassa?

Tuon esille someen vaikuttavaa säännöstöä ja ohjeistusta, määritelmiä ja taustaa. Ensisijaisesti käsittelen some-alustoista Facebookia, Instagramia ja Twitteriä. Länsi-Uudenmaan poliisilaitos on käyttänyt Facebookia ja Twitteriä pääasiallisina kanavina operatiivisen toiminnan aikaisessa vuorovaikutuksessa.

2 TUTKIMUKSESTA

2.1 Tutkimusongelman rajausta sekä oma positio

Opinnäytetyöni on osa viestintää, keskeisenä käsitteenä vuorovaikutus. Tausta hyödynsaamiseen somesta muodostuu tietoperustan ja ohjeistuksen kautta. Sosiaalinen media on määriteltävissä lukuisilla tavoilla ilman tarkkaa rajausta. Olennainen asia somessa on kuitenkin vuorovaikutus, johon sen käyttö ihmisten välillä perustuu. Viranomaiskäyttäjällä täytyy olla ammattimainen ja avoin ote, jotta somen käyttö on uskottavaa, tuottavaa ja hyödyllistä sekä sillä saavutetaan positiivista vuorovaikutusta.

Lähestyn aihetta tuoden esille perusteita ja määritelmiä viestintään, someen ja operatiiviseen kenttätoimintaan liittyen. Kuvaan myös sosiaalisen median käytön ja rakenteen elementtejä.

Tavoitteeni on saada perusteltu, tarkastelun kestävä vastaus kysymykseen: ”Miten somesta saadaan hyöty operatiivisessa kenttätoiminnassa?” Tutkimukseni on laatuun perustuva puolistrukturoitu teemahaastattelututkimus. Haastattelujen perusteella tuotan analyysiä somen hyödyntämiskeinoista nyt ja tulevaisuudessa, somen ja operatiivisen kenttätoiminnan suhteesta sekä huomioon otettavista asioista jatkon kannalta.

Opinnäytetyön tekijänä positioni asettuu esimies- ja asiantuntijatasoon, jossa sosiaalista mediaa kehitetään ja tehdään linjauksia sosiaalisen median kokonaisuuksiin. Kyseinen taso tekee myös yleisjohtotasoisia päätöksiä reagointia vaativiin poliisitehtäviin ja kykenee myös tekemään julkaisuja sosiaaliseen mediaan sekä kouluttamaan some-asioita.

2.2 Viitekehys

Teoreettisena viitekehystenä käytän poliisin viestintää ohjaavaa lainsäädäntöä sekä ohjeistusta ja sosiaalista mediaa ohjaavaa säännöstöä sekä ohjeistusta. Olen tarkastellut niitä sosiaalisen median ja poliisin operatiivisen kenttätoiminnan näkökulmasta. Lisäksi huomioin kirjallisuudesta, säännöstöstä ja ohjeista operatiivisen kenttätoiminnan ja sosiaalisen median kannalta olennaisia asioita.

2.3 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen, laadullinen tutkimus. Pirkko Anttilan (2014) mukaan laadullinen tutkimus on tapaustutkimusta, jossa aineistoa rajataan muutamaankin tapaukseen ja ilmiötä pyritään kuvailemaan tiiviisti. Tutkimusmateriaalin keräämisessä käytin haastattelumenetelmänä puolistrukturoitua haastattelua. Anttilan (2014) mukaan epämuodollinen keskustelu haastattelijan ja haastateltavan välillä on strukturoimatonta, jolloin huomiota kiinnitetään tarpeellisiin näkökulmiin. Strukturoidussa haastattelussa on usein valmiiksi laaditut asteikot, joihin vastaaja merkitsee vastauksensa. Oma haastattelumenetelmäni on puolistrukturoitu teemahaastattelu, jossa aihepiirejä on jaoteltu kysymyksin. Laadin kysymykset aihepiiriin etukäteen, joihin haastateltava sai vastata omalla kerronnallaan. Lisäkysymysten esittämisellä pystyin ohjaamaan haastattelua haluamaani suuntaan sekä tarkentamaan asioita.

Puolistrukturoitu haastattelututkimus antaa haastateltavalle riittävän laajan vastauskentän, koska vastausvaihtoehdot eivät ole etukäteen määriteltyjä. Kaikki haastattelemani henkilöt ovat poliisialan viestinnässä ja somessa ammattilaisia, joten heillä oli näkemystä sekä kokemusta ja osaamista riittävästi haastattelusta suoriutuakseen. Tässä tapauksessa haastattelumenetelmän voi vielä tarkentaa olevan asiantuntijahaastattelu (Anttila 2014) haastateltavien perehtyneisyyden ja osaamisen perusteella.

Haastattelut suoritin henkilökohtaisesti. Haastateltavat saivat itse määrittää soveltuvan ajan ja paikan haastattelun suorittamiselle. Nauhoitin ja litteroin haastattelut. Haastateltavien lukumääri oli pieni, kolme kappaletta. Tarkoituksena ei ollut saada mahdollisimman suurta otosta, vaan rakentavia vastauksia ammattilaisilta, joilta saa olennaista materiaalia opinnäytetyöhön ja sen olennaiseen asiaan. Henkilöt itsessään toimivat erilaisissa työtehtävissä ja tämä palveli tarkoitusta saada monipuolisia kokemuksia, mielipiteitä, ehdotuksia ja ideoita.

Analysointivaiheessa pyrin löytämään tutkittavan asian keskeiset elementit sekä tutkimusongelman kannalta keskeiset asiat ja saattamaan ne ytimekkääseen muotoon. Pyrin löytämään uutta tutkittavaan asiaan ja katsomaan tuloksia teorian valossa. Opinnäytetyössäni käytin aineiston analyysiin teemoittelua sekä sisällönanalyysiä. Teemoittelulla esiin nousi samoja sekä osin toisistaan eroavia asioita. Sisällönanalyysissä pyrin koostamaan kysymysten rajaamia osa-alueita yhtenäisiksi tiivistelmiksi, jotta tutkimuskysymykseen löytyisi selkeitä huomioitavia asioita.

”Teemoittelulla tarkoitamme tässä sitä, että analyysivaiheessa tarkastellaan sellaisia aineistoista nousevia piirteitä, jotka ovat yhteisiä usealle haastateltavalle tai jos haastateltavia on yksi, tälle” (Hirsjärvi & Hurme 2008, 173).

”Sisällönanalyysin avulla pyritään muodostamaan tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty kuvaus, joka kytkee tulokset ilmiön laajempaan kontekstiin ja aihetta koskeviin muihin tutkimustuloksiin.” (Tuomi & Sarajarvi 2009).

Puolistrukturoidussa asiantuntijoiden teemahaastattelussa tuli esiin kattavia kokonaisuuksia sekä osa-alueita ja yksittäisiä huomioita tutkimuskysymykseen liittyen. Haastateltavien erilaiset toimenkuvat ja historia toivat esiin erilaisia, toisiaan täydentäviä ajatuksia sekä

näkökantoja. Olennaista oli, että kaikilla on kokemusta aihepiiristä ja sosiaalisen median aktiivikäytöstä ja he ovat tekemisissä sosiaalisen median kanssa edelleen.

Haastateltavien kanssa sovittiin, että he voivat tarkastaa opinnäytetyön ennen sen julkistamista halutessaan. Lisäksi sovittiin, että opinnäytetyössä ei käytetä yksittäisiä lainauksia haastatteluiden sisällöstä, vaan tulosten esittäminen tapahtuu tiivistetyssä muodossa, jossa on huomioitu haastateltavien samaan aihe- tai osa-alueeseen antamat vastaukset. Kysymysrunko oli lähetetty haastateltaville etukäteen sähköpostitse.

Kysymykset käsitelivät haastateltavien työnkuvaa, some-päivityksiä, somea ohjaavaa säännöstöä, poliisin operatiivisen kenttätoiminnan aikaisia elementtejä, riskejä, somen kehittämistä ja tulevaisuutta. Somen operatiivisen kenttätoiminnan aikaisen hyödyn saamiseksi oli tarkoituksenmukaista tarkastella sosiaalisen median aiheita riittävän laajasti.

2.4 Asiantuntija-aineisto ja sen hankinta

Käytännön kokemukseen ja perehtyneisyyteen perustuvaa aineistoa sain suorittamistani teemahaastatteluista. Haastateltaviksi valikoituivat ylikomisario Elina Katajamäki Poliisihallituksesta, komisario Petri Launiainen Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksesta sekä komisario Hannu Väänänen Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksesta. Heillä on asiantuntijuutta sosiaalisen median käytöstä operatiivisessa kenttätoiminnassa, somen käytöstä päivittäistoiminnassa sekä erilaisista viestinnän ja somen kehityshankkeista.

”Asiantuntijahaastattelu on erikoistapaus, jossa haastateltavat ovat erityisesti valittuja. He ovat vaikutusvaltaisia, hyvin koulutettuja ja alallaan tunnustettuja asiantuntijoita, jotka edustavat jotakin organisaatiota tai laitosta. Heidät on valittu tutkittavaa ilmiötä silmällä pitäen.” (Anttila 2014.)

”Haastattelun tarkoituksena on koota heidän hallussaan oleva erikoistietämys. Heidän asemansa vuoksi heillä on mahdollisuus antaa tietoa jonkin ilmiön laajoista kysymyksistä, organisaatioista, historiallisesta kehityksestä, tulevaisuuden suuntaviivoista jne. Erityisesti he tietävät teknisistä, juridisista, taloudellisista ja hallinnollisista kysymyksistä ja osaavat nopeasti ja laaja-alaisesti hahmottaa asiantuntija-alueitaan. Tutkijan on myös oltava hyvin ja perusteellisesti varustautunut aiheensa käsittelyyn, ettei asiantuntija puhu häntä ympäri ja saa puolelleen, jos on kyse esimerkiksi arkaluontoisista yhteiskuntapoliittisista

kysymyksistä. Varsinkin kriittisen teorian mukaista menetelmää käytettäessä tämän huomioon ottaminen on olennaista.” (Anttila 2014.)

”Asiantuntijahaastattelujen suuri ongelma on koehenkilöiden tavoittaminen ja ajan varaaminen tunti-pari kestäviin istuntoihin. Tutkijalla on parasta olla hyviä suosituksia heidän tavoittamiseen.” (Anttila 2014.)

2.5 Aiemmat saman aihepiirin opinnäytetyöt

Suoraan sosiaalisen median käyttöön operatiivisessa kenttätoiminnassa, nimenomaan hyödyn saamiseen puretuvaa tutkimusta tai opinnäytetyötä en löytänyt. On olemassa kirjallisuutta, ohjeistuksia sekä käsikirjatasoista materiaalia, joissa sosiaalista mediaa käsitellään eri tavoin. Tarkoitukseni oli osaltaan tuottaa täydentävää materiaalia hyötynäkökohdista katsoen.

3 SOMEA OHJAAVAA SÄÄNNÖSTÖÄ JA MÄÄRITELMIÄ

3.1 Säännöstöä

Sosiaalinen media on viestintää. Poliisin viestintään liittyy keskeisiä lakeja ja asetuksia yli parikymmentä erilaista. Lait ja asetukset kattavat aina perustuslaista viranomaisten toiminnan julkisuutta koskevaan lakiin ja kielilaeista tutkintaan vaikuttaviin sekä televisio- ja radiotoimintaa koskeviin lakeihin. Olennaisia ovat myös henkilötietoja, tiedonhallintaa sekä kriisiviestintää sisältävät lait. Lisäksi on huomioitava muun muassa Valtionhallinnon viestintäsuositus (2016), Poliisin viestintästrategia (2015), Poliisin viestintämääräys (2015), Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirja sekä Poliisihallituksen julkaisusarja poliisin viestinnän nykytilasta, strategiasta sekä kehittämisalueista (2015). Sosiaalisen median käyttöä ohjaavaa säännöstöä on lisäksi esimerkiksi ohjeessa poliisin toiminnasta sosiaalisessa mediassa (2017), poliisin näkyvästä toiminnasta sosiaalisessa mediassa (2012) ja sosiaalisen median käsikirjassa (2013). Lisäksi poliisilaitoskohtaisesti on omia ohjeistuksia.

Tietoperustaa pohtiessani nousi esille ensin muutama somen hyödyntämiseen poliisin operatiivisessa kenttätoiminnassa liittyvä käsite: Viestintä, sosiaalinen media ja poliisin operatiivinen kenttätoiminta. Tarkoitukseni on avata viestinnän, somen ja operatiivisen kenttätoiminnan sisältöä, käsitteistöä ja toimintaperiaatteita taustaksi opinnäytetyölle.

3.2 Viestintä

”Mitä kehittyneempää viestintämme on, sitä paremmin niin ajan, resurssien kuin taloudellisuudenkin suhteen selviämme meille määritellyistä tehtävistä. Tämän perusteella viestinnän kehittämiseksi voidaan asettaa kaksi kulmakiveä: Viestinnän kehittämisen tulee lähteä liikkeelle organisaation perustehtävien toteuttamisesta ja viestinnän kehittämisen tavoitteena on, että se parantaa kilpailukykyä tai tehostaa toimintaa.” (Puro 2004, 105.)

”Poliisin viestintään tulee voida luottaa. Sen on oltava avointa, oikea-aikaista, todenmukaista ja ymmärrettävää. Viestinnän tulee olla suunnitelmallista, tasapuolista ja tilanteen edellyttämällä tavalla vuorovaikutteista. Tiedottamisen tulee olla ennakoivaa, mutta myös reagoivaa.” (Poliisihallitus 2015a.)

”Viestintä on määritelty informaation siirroksi tai vaihdannaksi ihmisten tai järjestelmien välillä. Viestintä on kaksisuuntaista ja ihmisten välistä.” (Kuutti 2006, 259.)

”Jokaisen on otettava omalta osaltaan vastuuta tietojenvaihdannasta, joka on kuvaavampi ja dynaamisempi käsite kuin tiedonkulku. Vaihanta sisältää käsitteenäkin vastavuoroisuuden ja vuorovaikutuksen eli sen, että mukana ovat ihmiset aivoineen ja käsineen. Tieto ei siis kulje mekaanisesti tai automaattisesti.” (Juholin 2008, 85-86.)

”Tehostettu viestintä on viestinnällisten ratkaisujen tekemistä tilanteissa, joissa jokin ennakoimaton, usein yhtäkkinen tapahtuma synnyttää poliisin toimintaympäristössä tai työyhteisön sisällä voimakkaan tiedon tarpeen.” (Poliisihallitus 2015b, 38).

”Tehostettua viestintää tarvitaan tilanteissa, jotka herättävät suurta mielenkiintoa julkisuudessa tai hallinnon sisällä. Toiminta perustuu normaaliaikojen käytäntöihin, joita tehostetaan tilanteen mukaan tarvittavilla resursseilla.” (Poliisihallitus 2015b, 38).

”Viestinnässä on huomioitava poliisin käytössä olevat sosiaalisen median kanavat. Nämä kanavat ovat vuorovaikutteisia mikä on huomioitava viestintää suunniteltaessa ja toteutettaessa.” (Poliisihallitus 2017a, 80.)

”Tehokas viestintä on *monikanavaista*. Operatiivisen tilanteen viestinnän perustana on aina kirjallinen dokumentti. *Kirjallisella tiedotteella* varmistetaan tiedon välittyminen

samanlaisena sekä kansalaisille poliisin www-sivujen kautta, että julkaisujärjestelmän jakelussa oleville joukkoviestimille.” (Poliisihallitus 2017a, 79-80.)

Viestintärakenne kokonaisuudessaan, mukaan lukien sosiaalisen media, voi toimia tehokkaasti ja vuorovaikutuksellisesti, jos omataan taito ja kyky viestiä sekä viestintäorganisaation rakenne on joustava. Viestintä vaatii suunnittelua, varautumista, perehtymistä, koulutusta, harjoittelua, laitehallintaa sekä toimijoiden hälytysjärjestelmän olemassaoloa toimiakseen tehokkaasti. Lisäksi kannattaa tiedostaa poliisin valtakunnallisen viestinnän valmiusryhmän olemassaolo sekä varmistua siitä, että poliisiyksikön paikallinen viestinnän valmius on riittävä.

3.3 Sosiaalinen media

”Sosiaalisella mediallyä tarkoitetaan internetin uusia palveluita ja sovelluksia, joissa yhdistyy käyttäjien välinen kommunikaatio ja oma sisällön tuotanto.” (Poliisiammattikorkeakoulu 2012).

”Sosiaalinen media tarkoittaa verkkoviestintäympäristöjä, joissa jokaisella käyttäjällä tai käyttäjäryhmällä on mahdollisuus olla aktiivinen viestijä ja sisällöntuottaja tiedon vastaanottajana olon lisäksi. Sosiaalisessa mediassa viestintä tapahtuu siis monelta monelle, eli perinteisille joukkotiedotusvälineille ominainen viestijän ja vastaanottajan välinen ero puuttuu.” (Poliisihallitus 2012a, 1.)

”Yhteydenpito ja vuorovaikutus ovat paljon tärkeämpää kuin esimerkiksi uusien tuttavuuksien etsiminen tai julkkisten some-viestien seuraaminen” (Pönkä 2014, 38).

”Sosiaaliseen mediaan osallistumisen tarkoitus on tukea poliisin perustoimintoja. Neuvonta, keskustelu, ennalta estävä toiminta ja varhainen puuttuminen ovat ensisijaisia keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi. Tavoitteena on lisäksi lisätä poliisin näkyvyyttä sosiaalisessa mediassa sekä tarjota kansalaisille helppo tapa olla vuorovaikutuksessa poliisin kanssa.” (Poliisihallitus 2012b, 28.)

”Eriolaisten Some-ominaisuuksien arvioitiin olevan tulevaisuudessa käytössä myös viranomaisten keskinäisessä viestinnässä. Viranomaisten läsnäolo Somessa koetaan välttämättömäksi: Viranomaisen tulee olla läsnä siellä missä kansalaisetkin ovat.” (Pylväs, Hokkanen, Kankaanranta 2015, 17.)

Keskeinen ero perinteisen tiedottamisen ja sosiaalisen median käytön välillä on esimerkiksi sanomalehden lukemisen vertaaminen somessa julkaistuun informaatioon. Painettu sanomalehti toimii yhteen suuntaan vailla välitöntä mahdollisuutta reagoida julkaistuun tietoon. Tieto saattaa olla lukemishetkellä jo vanhaa. Sosiaalinen media mahdollistaa vuorovaikutusta monen välillä sekä käyttäjät pystyvät julkaisemaan erilaisia sisältöjä. Tieto välittyy niin kansalaisille kuin muillekin poliisin kanssa toimiville tai tiedon tarpeessa oleville tahoille, esimerkiksi muille viranomaisille.

Sosiaalisen median perustoimintaa voi kuvata puu- tai verkostomallilla, jossa mediaan syötetty tieto leviää, täydentyy, muuttuu, herättää kysymyksiä, jopa vääristyy ja siten myös luo tarvetta monensuuntaiselle jatkokommunikaatiolle. Julkaisut voivat sisältää kuvia, tekstiä ja erilaisia merkintöjä, jotka ohjaavat viestien näkymistä tietyille seuraajille. Erilaisilla julkaisualustoilla yksityisyysasetuksia voi muokata tarkoitukseen sopivaksi. Kuitenkin on syytä huomioda, että pieneen piiriin tarkoitettu tieto on helppo jakaa eteenpäin sosiaalisessa mediassa.

Esimerkiksi Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksen sosiaalisen median profiilit ovat julkisia ja niitä voi seurata lähtökohtaisesti kuka tahansa somen käyttäjä. Julkisuus tuo poliisille tarpeen kontrolloida syötetyn materiaalin vaikutuksia, vuorovaikutusta ja mahdollisia asiattomuuksia. Käytännössä on todettu, että julkaisun elinkaaresta pitää huolehtia seuraamalla ja reagoimalla siihen.

”Monille organisaatioille inhimillisyyden nousu on tullut huomaamatta. Aivan normaaliksi koettu ja maan tavan mukaiseksi perusteltu toiminta on yhtäkkiä herättänyt julkisia reaktioita, joiden hoitoon perinteiset keinot tepsivät huonosti. Yhteisöllisen median mahdollistama näkyvyys on pakottanut muutoshaluttomimmatkin organisaatiot tunnustamaan tavallisten ihmisten mielipiteiden merkityksen huiman nousun.” (Forsgård & Frey 2010, 18.)

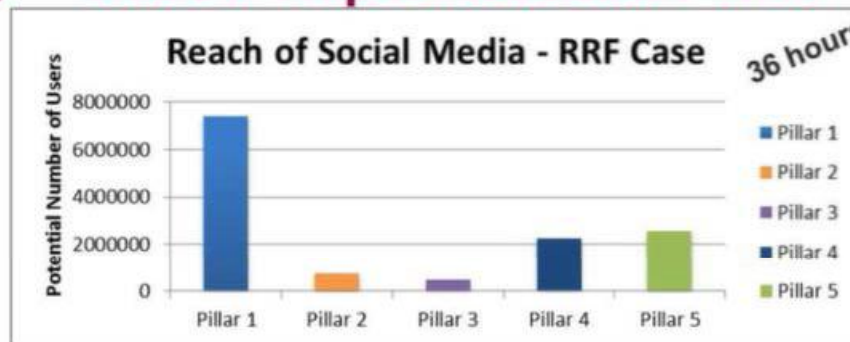
Poliisihallinto on noussut twiittaamaan, bloggaamaan ja vloggaamaan päivittäistoiminnassaan. Omilla kasvoillaan esiintyviä poliiseja tavoittaa somesta. Todellisuutta esimerkiksi uusien käyttäjien rekrytoinnissa on myös se, että kaikki poliisit eivät halua esiintyä omalla tunnistettavalla kuvallaan julkaisuissa yksityisyytensä suojaamiseksi tai työnkuvansa vuoksi.

Sosiaalisen median ja aktiivisen, käynnissä olevan operatiivisen poliisitoiminnan yhdistäminen toimivaksi kokonaisuudeksi on asia, joka kannattaa huomioida. Somen avulla on mahdollista tavoittaa laaja joukko erilaisia toimijoita nopeasti, kerätä havaintoja kansalaisilta, varoittaa esimerkiksi onnettomuudesta tai tulipalosta, ohjeistaa ja somessa voidaan helposti välittää tieto päättyneestä, järjestelyitä aiheuttaneesta toiminnasta. Reaaliaikaisella tiedonjakamisella ja vastavuoroisuuden mahdollistamisella kyetään poistamaan esimerkiksi puhelinliikennekuormaa poliisin tilannekeskuksilta, johtokeskuksilta ja hätäkeskuksilta sekä kansalaisten turvallisuuden tunteeseen on mahdollisuus vaikuttaa. Samalla turvataan poliisin omia toimintaedellytyksiä ja tiedonsaantia työtehtävien hoitamiseksi.

Sosiaalisessa mediassa on reagointitarpeita, joissa poliisi on ensimmäinen viestittäjä. Reagointia vaativia tilanteita on kuitenkin myös somessa olevien huhujen ja jopa poliisista riippumattomien väärin tietojen oikaiseminen. Professori Aki-Mauri Huhtinen Maanpuolustuskorkeakoulusta kertoo esimerkin luennossaan (Huhtinen, Luento 5) sosiaalisen median viestin leviämisestä. Keskeistä on sosiaaliseen mediaan julkaistun puolustusministerin twiitin leviäminen. Twiitti koski nopean toiminnan joukkoja. Rajan toisella puolella väärän tulkinnan vuoksi koettiin viestin koskevan itärajaa. Havaintona oli, että 36 tunnin kuluttua virallinen korjaus oli liian myöhäistä, koska alkuperäinen väärä viesti oli julkaistu Venäjän medioiden lisäksi useissa länsimaisissa medioissa. Korjauksista huolimatta alkuperäinen viesti jatkoi elämistään. Seuraavalla sivulla olevan kuvan pilarit kuvaavat ensimmäisen viestin (Pillar 1) leviämistä suhteessa jälkimmäisten viestien tavoittamaan sosiaalisen median käyttäjämäärään.



Case I: Rapid Reaction Force



Kuva Aki-Mauri Huhtisen luentomateriaalista Luento 5: Roskaposteista psykologisiin roskaposteihin.

Toisessa tapauksessa Huhtinen kertoi uutisesta, jossa Yhdysvallat pyysivät pidätettynä olevaa Venäjän kansalaista luovutettavaksi Suomesta. Somessa seurasi vääristelyä, johon viranomaiset puuttuivat kahden tunnin kuluessa, jolloin sosiaalisen median kirjoittelu vaimeni ja uutisointi sekä uutisen merkitys saatiin pidettyä järkevänä.

3.4 Operatiivinen kenttätoiminta

”Poliisin operatiivisella kenttätoiminnalla tarkoitetaan valvonnan ja hälytystoiminnan sekä siihen liittyvän rikostorjunnan, liikennevalvonnan, poliisin yhteistoiminnan, näitä tukevien toimintojen sekä muiden poliisin kenttätoimintaan välittömästi vaikuttavien toimenpiteiden suunnittelua, suorittamista ja johtamista.” (Poliisihallitus 2017a, 9).

Operatiivinen kenttätoiminta tulee mieltää riittävän laaja-alaisena yhteistoimintana, ei vain valvonta- ja hälytyssektoria koskevana toimialueena. Toiminnan keskeisiä elementtejä ovat määritelmässä mainitut toimenpiteiden suunnittelu, suorittaminen ja johtaminen.

Poliisihallituksen (2017a) ohjeen mukaan yksittäinen poliisitehtävä voidaan ajatella operatiiviseksi, kun sitä varten on perustettu tilanneorganisaatio ja tilannetta johtaa tilannejohtaja yleisjohtajan alaisuudessa. Tilannejohtajalla voi olla käytössään resursseja eri sektoreilta ja poliisilaitoksilta sekä eri yhteistyöviranomaisilta. Myös vapaaehtoiset toimijat voivat olla mukana.

Operatiivisen kenttätöiminnan ja sosiaalisen median yhteensovittaminen vaatii laitteistoa, somen käyttäjien koulutusta, resursointia sekä riittävää tietotaitoa poliisitoiminnan eri osa-alueilta. Säännöstötuntemus on niin ikään välttämätöntä rajoitteiden vuoksi.

4 SOMEN TAUSTAA

”Sosiaalisen median ensihetkeä lienee mahdotonta määritellä tarkasti. Ratkaiseva askel sen kehittymiseksi nykyiseen muotoonsa kuitenkin oli, kun World Wide Web eli tutummin www-sivut julkaistiin vapaaseen käyttöön 1991. Web-sivujen myötä kuka tahansa saattoi julkaista Internetiin omaa sisältöä, jota muut pääsivät helposti lukemaan. Www-sivujen ja graafisten selainten saavuttama suosio vuodesta 1995 lähtien oli alkusysäys netin nopealle käyttäjä- ja sisältömäärän kasvulle.” (Pönkä 2014.)

”Valtionhallinnon viestintäsuosituksessa (2010) todetaan, että viranomaiset voivat hyödyntää sosiaalista mediaa muun muassa viestinnässä, tiedon jakamisessa, palveluiden tunnetuksi tekemisessä, osallisuuden edistämässä ja kansalaismielipiteiden luotaamisessa, mutta myös hallinnon sisäisessä yhteistyössä ja vuorovaikutuksessa.” (Poliisihallitus 2012b, 9).

”Poliisin työlle verkossa on olemassa selvä tilaus. Kansallisen turvallisuustutkimuksen (2009) mukaan noin joka kolmas suomalainen haluaa olla vuorovaikutuksessa poliisin kanssa verkossa. Tarvetta on kaikissa ikäryhmissä, erityisesti nuorissa.” (Poliisihallitus 2012b, 11.)

”Lähipoliisitoiminnan strategiset linjaukset suuntaavat lähipoliisityötä syrjäytymisen ennalta ehkäisyyn, toimintaympäristön jatkuvaan seurantaan, ennalta estävään turvallisuustyöhön, palveluverkon palvelukyvyyn varmistamiseen ja sähköisen asioinnin ja sosiaalisen median käytön lisäämiseen. Poliisin tulee olla tiiviisti mukana paikallisessa turvallisuussuunnittelussa. Turvallisuussuunnitelmien jalkauttaminen edellyttää tiivistä vuorovaikutusta, osallistumista ja kumppanuutta viranomaisten ja kansalaisten välillä.” (Poliisihallitus 2010.)

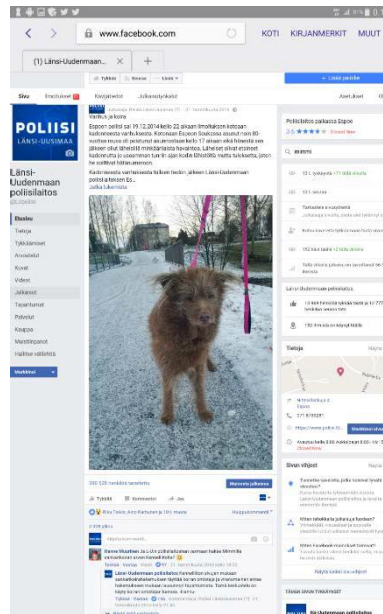
4.1 Facebook

”Vuoden 2006 syyskuussa Facebook aloitti maailmanvalloituksensa, kun se salli palveluun liittymisen kenelle tahansa, joka on vähintään 13-vuotias ja jolla on toimiva sähköpostiosoite.” (Pönkä 2014).

”Suomen poliisi - profiili avattiin Facebookiin elokuussa 2009.” (Poliisihallitus 2012b, 17).

”Facebook on maailman suurin yhteisöpalvelu, jossa miljoonat ihmiset muodostavat sosiaalisia verkostoja keskenään. Palvelun ominaispiirre on, että ihmiset rekisteröityvät palveluun omilla nimillään ja kuvillaan. Henkilöprofiilien (users) lisäksi palvelussa voidaan luoda sivu jollekin käyttäjän edustamalle asialle (pages). Palvelussa käyttäjät voivat verkostoitua keskenään (kaveruus) sekä erilaisten sivujen kanssa (tykkääminen). Profiilien käytössä on suuria eroja ja tässä käsikirjassa keskitytään erityisesti organisaatiosivujen ylläpitoon. Jäljempänä, kun puhutaan ”omasta sivusta”, puhutaan nimenomaan organisaation Facebook-sivusta.” (Leinonen 2013.)

Sosiaalisen median ja erityisesti Facebookin kautta jaettu tieto johti tammikuussa 2014 kadonneen, kylmettyneen naisen löytymiseen kuusen alta Espoossa. Kyseessä oli Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksella ensimmäinen tapaus, jossa voitiin todeta somen ja kansalaisaktiivisuuden yhdistetty hyöty. Facebookia käytettiin operatiivisen tilanteen aikana ja julkaisua muokattiin myöhemmin tarinaksi, jossa kerrottiin tapahtumien kulku (kuva).



Kuvakaappaus Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksen Facebook-sivulta. Kuvassa kadonneen löytänyt 13-vuotias Mimmi-koira.

4.2 Twitter

”Yhteisöpalvelujen ohella eräs merkittävä sosiaalisen median palvelutyyppi on mikroblogit. Yhteisöpalvelujen tapaan mikroblogit hyödyntävät käyttäjien välistä sosiaalista verkostoa, joka syntyy, kun käyttäjät ottavat toisiaan seurattavakseen. Suosituin mikroblogi on Twitter (perustettu 2006), joka on tullut tunnetuksi siitä, että käyttäjät voivat kirjoittaa viestivirtaan korkeintaan 140 merkin mittaisia twiittejä.” (Pönkä 2014.)

”Twitter on luonteeltaan hieman erilainen sosiaalisen median palvelu verrattuna esimerkiksi Facebook:in, sillä sitä käytetään useita kertoja päivässä ja pääosa käytöstä tapahtuu mobiilisti. Twitteriä voi toki käyttää myös tietokoneen avulla, mutta jatkuva twiittailu eli päivitysten tekeminen ja twiittien seuranta vaativat käytännössä älypuhelimien käyttöä.” (Leinonen 2013.)

Länsi-Uudenmaan poliisilaitos oli mukana Twitter-maratonissa kesällä 2017. Viikonlopun aikana julkaistiin lukuisia twiittejä alueen tapahtumista partioiden, suuren yleisötapahtuman tilannejohtajan ja viikonlopun yleisjohtajan silmin. Ihmisiä pyrittiin informoimaan tehokkaasti poliisin tehtävistä, tapahtumista, liikenneuhkista tai muista heidän päivittäiseen toimintaansa vaikuttavista asioista. Lisäinformaatiota tuotiin julkaisemalla keskusteluyhteyden sopivia tilastoja. Julkaisuja tehtiin mobiililaitteilla sekä yleisjohtajalla oli käytössä tietokone.

4.3 Instagram

”Sosiaaliselle medialle on ollut tyypillistä alusta alkaen nopea muutos. Joka vuosi perustetaan lukuisia sosiaalisen median palveluita, joista aina osa saavuttaa – ennemmin tai myöhemmin – niin käyttäjien kuin sijoittajienkin suosion. Viime vuosina suosituimpia uusia some-palveluita ovat olleet esimerkiksi Tumblr-blogipalvelu (perustettu 2007), WhatsApp-pikaviestipalvelu (2009), Instagram-kuvienjakopalvelu (2010), sekä Pinterest (2012), jossa käyttäjät voivat koostaa kuvallisia linkkilistoja.” (Pönkä 2014.)

”Instagram on sosiaalisen median palvelu, joka keskittyy erityisesti käyttäjien lähettämiin kuviin. Siinä on paljon yhteistä Facebookin ja Twitterin kanssa ja erityisesti Facebook-integraatio on tehty helpoksi. Twitteristä mukana ovat #hashtagit eli tunnisteet ja Facebookista on lainattu vapaa määrä päivitystekstiä. Kuviin perustuva ja hashtagien muodostama kokonaisuus on niin toimiva, että se on tällä hetkellä yksi suosituimmista sosiaalisen median palveluista.” (Leinonen 2013.)

”Päivittäisessä käytössä Instagramin suurin eroavaisuus on sen täysin mobiili luonne. Sillä on olemassa verkkosivut mutta sen käyttötarkoitus on lähinnä jo seuraamiesi käyttäjien kuvien katselua, tykkäämistä ja kommentointia varten. Päivitysten tekeminen ja muiden käyttäjien seuraaminen on käytännössä edelleen tehtävä joko älypuhelimien tai tabletin avulla.” (Leinonen 2013.)

4.4 Poliisin toiminnan tavoitteet sosiaalisessa mediassa

”Poliisi toimii sosiaalisessa mediassa poliisin strategian ja arvojen mukaisesti poliisitoiminnallisin tavoittein. Poliisin strategiset tavoitteet ovat: turvallisuuden edistäminen, rikollisuuden torjuminen, hyvät palvelut sekä avoin toiminta ja vaikuttavuuden edistäminen. Poliisin arvot ovat: Palvelu, oikeudenmukaisuus, osaaminen ja henkilöstön hyvinvointi.” (Poliisihallitus 2017b, 2.)

”Poliisin viestintään on voitava luottaa. Sen on oltava avointa, oikea-aikaista, todenmukaista, ymmärrettävää, ennakoivaa ja suunnitelmallista, tasapuolista sekä tilanteen edellyttämällä tavalla vuorovaikutteista ja reagoivaa.” (Poliisihallitus 2015a, 2.)

4.5 Some lähipoliisitoiminnassa

”Erilaiset toimintaympäristössä tapahtuneet asiat on otettu huomioon lähipoliisitoiminnan strategisissa linjauksissa. Näissä on mainittu sosiaalisen median laajentuminen ja sen mukana tulleet mahdollisuudet ja uhat.” (Poliisihallitus 2010.)

”Käytännössä lähipoliisitoiminta sosiaalisissa medioissa tarkoittaa sitä, että luodaan poliisiprofiileja erilaisiin internetin palveluihin ja osallistutaan poliisin toimintaan liittyviin keskusteluihin. Toiminta tehdään näkyvästi poliisin roolissa. Asiakkaita neuvotaan heidän kysymyksissään ja toteutetaan ennakoivaa tiedottamista.” (Poliisihallitus 2010.)

Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksessa lähipoliisitoiminta on ollut vahvasti mukana sosiaalisen median käyttöönotossa. Lähipoliisit ottivat käyttöön ensimmäisenä sosiaalisen median palveluna yhteisöpalvelu Facebookin. Nykyään rinnalle on muodostunut suurimmiksi väyliksi Facebookin ohella Twitter ja Instagram. Lähipoliisitoiminnan myötä sosiaalinen media on vakiintunut viestinnän työkaluksi niin päivittäisviestinnässä kuin operatiivisessakin viestinnässä.

”Syksyllä 2010 on laajassa EU jäsenvaltioiden poliisiedustajien yhteistyössä valmistunut CoPPRa-käsikirja (Community policing preventing radicalisation & terrorism). Käsikirja kuvaa toimintamallin, jolla pyritään tekemään mahdolliseksi väkivaltaisen radikalisoitumisen ja terrorismin varhainen havaitseminen ja ennalta estäminen. Kuten käsikirjan nimikin kertoo, malli on lähipoliisin toimintamalli.” (Poliisihallitus 2010.)

CoPPRa-käsikirjan toimintamallissa korostuu paikallisten olosuhteiden ja ihmisten tuntemus sekä vuorovaikutus poliisin ja asukkaiden välillä. Poliisin tavoitettavuus, kytkeytyminen kansalaisten yhteisöihin sekä reagointi vuorovaikutuksessa ei ole erillinen osa poliisityötä vaan osa poliisitoiminnan kokonaisuutta.

4.6 Sosiaalista mediaa Suomen ulkopuolella

4.6.1 Somea Ruotsissa

Olin yhteydessä Huddingen paikallispoliisialueeseen Ruotsissa. Se sijaitsee Tukholman eteläpuolella ja kuuluu Tukholman poliisiseutuun. Vanhempi konstaapeli (polisassistent) Jaana Kalliojärvi oli keskustellut poliisitarkastaja (polisinspektör) Reine Berglundin kanssa

ja sain heiltä sähköpostitse kuvausta Huddingen poliisin sosiaalisen median käytöstä. Poliisialueen asukasmäärä on 110 000 asukasta.

Ruotsin poliisin käytössä on useita sosiaalisen median kanavia, kuten Facebook, Twitter ja Instagram. Huddingen poliisi käyttää ainoastaan Facebookia. Sosiaalisen median käytön tarkoituksena on lisätä dialogia kansalaisten kanssa olemalla näkyviä ja helposti saatavilla. Poliisi haluaa jakaa rikollisuuden ehkäisemistä koskevia tietoja ja vinkkejä rikollisuuden vähentämiseksi. Tavoitteena on myös turvallisuuden lisääminen. Poliisi kehittää jatkuvasti läsnäoloaan sosiaalisessa mediassa kansallisesti ja paikkakuntaakohtaisesti.

Huddingen poliisin Facebook-sivu on Ruotsin neljänneksi suosituin. Facebook-profiileja Ruotsin poliisissa on kaiken kaikkiaan 118. Julkaisut käsittelevät laajasti poliisin työtä ja ajankohtaisia aiheita. Sosiaalisessa mediassa tehdään ennalta estävää työtä ja kerrotaan tuloksista. Tavoitteena on antaa kokonaisvaltainen kuva poliisin työtehtävien monipuolisuudesta aina pidätyksistä karanneiden lehmien kiinniottoon saakka. Lisäksi pyydetään kansalaishavaintoja erilaisista tapahtumista ja tilanteista. Liikenneasiat ovat olleet kiinnostavia ja kunnan asukailta on myös kysytty Facebookissa vinkkejä esimerkiksi valvonta- tai ratsiapaikkoihin. Julkaisujen tarkoituksena on myös väärinkäsitysten välttäminen esimerkiksi kertomalla työtehtävissä olevien poliisien oikeuksista ja velvollisuuksista. Poliisitarkastaja Reine Berglund on kirjoittanut satunnaisesti syvällisempiä kirjoituksia, joissa hän pohtii muun muassa poliisina olemisen hienoutta sekä työn vaikeutta esimerkiksi kuolemantapaukseen liittyen. Lisäksi Huddingen poliisin Facebook-kirjoituksissa käsitellään valtakunnallisesti merkittäviä tapahtumia.

Operatiivisissa tilanteissa somesta hyötyä on saavutettu kadonneiden henkilöiden etsinnöissä. Kansalaishavaintojen perusteella poliisi on esimerkiksi pystynyt suuntaamaan etsintää oikealle alueelle ja kadonnut on löytynyt. Eräässä tapauksessa etsittävän henki oli talviaikaan muutamasta tunnista kiinni. Joitain kertoja somea on käytetty muissakin operatiivisissa tilanteissa.

Sosiaalista mediaa Huddingen poliisi käyttää pääasiassa älypuhelimilla. Päivityksiä tehdään keskimäärin kahdesta kuuteen viikossa. Somen käytöstä on otettu esille suuntaviivoja, joiden mukaan toimitaan tai mitä esimerkiksi tulee välttää. Sosiaalisen median käyttäjille järjestetään myös seminaareja.

Poliisitarkastaja Reine Berglund kertoo, että onnistumisten lisäksi somessa on testattu rajoja ja niistä on otettu opiksi, jotta muiden ei tarvitse tehdä samaa virhettä ja selvittää asiaa oikeusasiamiehelle.

Berglund tuo vielä esille, että kuvan liittäminen julkaisuun on arvostettua siten, että poliisit ovat näkyvillä omilla kasvoillaan. Hän kertoo kansalaisten kysymyksiin vastaamisen olevan tärkeää, mutta se on samalla aikaa vievää Huddingen poliisin Facebook-sivujen laajan seuraajamäärän vuoksi.

4.6.2 Somea Iso-Britanniassa

Iso-Britanniassa esimerkiksi London's Metropolitan Police Service käyttää sosiaalista mediaa usealla eri alustalla. Esimerkiksi Facebookissa Metropolitan Police Service on julkaissut kertomuksia poliisin työstä erilaisten tehtävien valossa, rikosasioiden käsittelystä ja rikostapahtumia, joista halutaan lisätietoa. Julkaisuja on tehty erilaisista yleisötapahtumista, joissa poliisi on ollut mukana. Yhteistä tarkastelemilleni julkaisuille oli se, että niiden kaikkien yhteyteen oli liitetty kuvia tai videoita tuomaan visuaalista sisältöä. Instagram noudattaa saman tyylistä linjaa, jossa kuvan viestiä täydennetään tekstillä.

Metropolitan Policen Twitter-tilillä on enemmistönä tunnistamispyynnöt, havaintopyynnöt epäillyistä sekä informaatiota rikoksista tuomituista. Julkaisut ovat pääsääntöisesti kuvallisia. Lisäksi julkaisuissa on esimerkiksi erilaisia ohjeistuksia. Poliisiammattikorkeakoulun tutkija Kari Pylväs kertoi, että Twitter on ollut Metropolitan Policen aktiivitoiminnassa viestitysväylänä esimerkiksi mellakoiden yhteydessä ja viestien vaikutuksia on tutkittu.

4.7 Sosiaalisen median mahdollisuuksia

”Kyselytutkimuksen perusteella sosiaalinen media nähtiin pääosin hyödyllisenä ja tarpeellisenä välineenä: kansalaiskyselyyn vastanneista lähes 70 % koki sosiaalisen median tärkeäksi osaksi arkipäiväänsä. Kolme neljästä viranomaiskyselyyn vastanneesta puolestaan arvioi sosiaalisen median palvelut hyödyllisiksi hätä- ja häiriötilanteiden hallinnassa.” (Hokkanen, Pylväs, Kankaanranta, Päivinen, Kurki 2014.)

Samassa tutkimuksessa kansalaiset kertoivat, että viranomaisten internetissä ja sosiaalisessa mediassa käyttämiä viestintäkanavia pidetään luotettavina tiedonlähteinä. Näiden kautta on helppo seurata viranomaisten toimintaohjeita sekä seurata tilanteiden kehittymistä.

Viranomaisvastaajat toivat esille ohjeistustarpeen sosiaalisen median hyödyntämiseen kriisinhallinnassa sekä koulutusta aiheesta. Lisäksi kiinnitettiin huomiota riittäviin resursseihin.

”Viestinnän henkilöityminen ja viranomaisten viestinnän muuttuminen vapaamuotoisempaan, avoimempaan suuntaan nähtiin todennäköisenä kehityskulkuna.” (Pylväs, Hokkanen, Kankaanranta 2015).

”Mobiiliteknologian avulla viestintää voitaneen tutkimukseen osallistuneiden mukaan vuonna 2020 jo kohdentaa (alueellisesti) suoraan mobiililaitteisiin; esimerkiksi ajankohdan, aiheen, alueen ja kohderyhmän perusteella määritellyn tiedottamisen ja kansalaisten tuottaman informaation kerääminen ja hyödyntäminen nähtiin todennäköisiksi ominaisuuksiksi tulevaisuuden viranomaisviestinnässä.” (Pylväs, Hokkanen, Kankaanranta 2015).

Käytössä olevan 112-sovelluksen hyöty on tullut ilmi muun muassa kadonneiden etsinnässä. Suoraa henkilökohtaisen vuorovaikuttamisen mahdollisuutta kyseisen sovelluksen kautta ei vielä ole vielä olemassa.

Lokakuussa 2017 Pohjois-Espoossa Nuuksion metsään eksynyt soitti 112-sovelluksen kautta apua ja paikannustieto johdatti poliisipartion suoraan hänen luokseen. Operatiivista tilannetta ei tarvinnut käynnistää ja eksynyt kyyditettiin autolleen. Tehtävästä julkaistiin Facebookissa informatiivinen viesti (kuva).



Kuvakaappaus Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksen Facebook-sivulta.

5 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

5.1 Poliisin tekemä some-päivitys

Haastateltaville esitetyt kysymykset ovat liitteenä (liite). Lyhyiden aloituskeskustelujen jälkeen haastateltavien piti mainita mieleen tuleva poliisin tekemä sosiaalisen median julkaisu. Esiin nousivat Turun puukkoiskussa (8/2017) Lounais-Suomen poliisilaitoksen tekemät twiittaukset ja Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksen Espoossa kadonneesta tekemä Facebook-julkaisu (1/2014), joka johti kadonneen hengen pelastumiseen. Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksessa some-onnistuminen oli käännekohta, jonka jälkeen sosiaalisen median käyttö lähti nousuun.

Yhtenevää oli, että kaikki tapahtumat liittyivät poliisin operatiiviseen kenttätoimintaan ja erona oli käyttötarkoitus. Keskeistä oli Turun keskustassa olevien ihmisten varoittaminen ja ohjaaminen sekä Espoon alueella havaintopyynnöt kadonneesta.

5.2 Säännöstö ja sosiaalinen media

Haastateltavat kokivat sosiaalisen median käyttöön vaikuttavaa lainsäädäntöä ja ohjeistusta eri tavoin ja esille nousi erilaisia katsantokantoja. Aiempi ammatillinen tausta ja ymmärrys

selvensivät ajatusta, mitä sosiaalisessa mediassa voi tai ei voi tehdä. Lakitasolla on useita huomioitavia lakeja. Ohjetasolla koettiin asioiden olevan hyvällä mallilla ja tukevan toimintaa, mutta myös näkökanta ohjeiden sometoiminnan tukemattomuudelle tuli esiin. Somen käyttöön operatiivisessa kenttätoiminnassa kaivattiin ohjeistusta sekä erilaisia sosiaalisen median käytön toimintamalleja tai sapluunoita.

5.3 Hyödyn saaminen poliisin operatiivisessa kenttätoiminnassa

Hyödyn tutkimisessa haastateltavilta tuli esiin selkeästi se, että hyötyä ei voida saavuttaa, jos poliisi yrittää ottaa sosiaalista mediaa käyttöön vasta operatiivisessa tilanteessa. Aiemmin valittuihin sosiaalisiin medioihin on pitänyt tehdä pohjatyötä ottamalla erilaiset julkaisualustat käyttöön, tekemällä kiinnostavia julkaisuja seuraajien keräämiseksi ja viestien leviämiseksi sekä ylläpitää mielenkiintoa riittävän aktiivisella julkaisutahdilla. Poliisilla on somessa toimiessaan vuorovaikutuspyrkimys ja julkaisuja pitää seurata aktiivisesti, vastata viestiketjuihin liitettyihin kysymyksiin ja tarvittaessa päivittää julkaistua materiaalia tai tehdä sitä lisää.

Haastateltavat listasivat pääjulkaisualustoiksi yhteneväisesti Facebookin, Twitterin ja Instagramin, jotka ovat ominaisuuksiltaan ja tavoittavuudeltaan erilaisia. Haastateltavien mukaan Facebookia käyttää aikuisväestö sekä järjestöt ja se on oivallinen työkalu asennemuokkaukseen sekä tarinatyylisen kertomusten esittämiseen. Twitteriä käyttää asiantuntijaorganisaatiot, valtiolliset ja poliittiset toimijat, se tavoittaa muita viranomaisia ja sopii pikatilanteeseen, kuten ihmisten varoittamiseen. Instagramin kautta tavoittaa nuoria henkilöitä näistä kolmesta parhaiten. Perinteisistä tiedotusaloista Poliisin julkaisujärjestelmä haluttiin pitää osana toimintaa sosiaalisen median rinnalla, mutta haastatteluissa tuli myös ilmi, että tehokas sosiaalisen median käyttö vähentää julkaisujärjestelmän käytön tarvetta. Keskeiset mediat lähtökohtaisesti seuraavat poliisin some-kanavia.

Sosiaalisen median käyttöä varten pitää varmistaa viestinnällinen kyvykkyys. Kattavuus pohjautuu riittävään suorittajamäärään sekä 24/7-ajatukseen, jossa vuorokaudenajasta ja päivästä riippumatta sosiaalista mediaa on mahdollista käyttää tehokkaasti määrättyin resurssein. Viestinnällisiä valmiuksia varten henkilöstö valitaan etukäteen, heidät koulutetaan tehtävään ja heille annetaan soveltuva poliisihallinnon hyväksymä laitteisto.

Sosiaalisen median käyttäjän hyväksi ominaisuuksiksi koettiin halu käyttää sosiaalista mediaa, erilaisten julkaisualueiden hallinta- ja käyttötaidot sekä ymmärrys somen luonteesta työkaluna poliisin toiminnassa, aivan kuten voimankäyttövälineistä valitaan sopivin, jos voimankäyttö on tarpeen.

Operatiivisessa toiminnassa poliisilaitos- tai yksikköprofiili koettiin riittäväksi kanavaksi viestin levittämiseksi suurelle määrälle ihmisiä. Haastateltavien mielestä keskeisempää oli poliisin aktiivinen, aloitteellinen ja omaehtoinen vuorovaikutus operatiivisessa tilanteessa. Kansalaisilla on tiedon tarve asuinalueitaan ja itseään koskevissa asioissa. Sama tarve voi olla myös poliisilla omien tietojen lisäämiseksi ja esimerkiksi toiminnan suuntaamiseksi.

Sosiaalisen median onnistuneeseen käyttöön operatiivisessa kenttätoiminnassa haastateltavat toivat esille monia eri elementtejä. Tässä yhteydessä heillä oli osittain samoja yksittäisiä asioita tai yksityiskohtia, samoja aihealueita tai tutkimuksen kannalta toisiaan täydentäviä asioita. Tarkoitus oli löytää operatiiviseen toimintaan peruselementtejä myös julkaisujen sisältöön.

Ajatuksia some-toimintaan operatiivisessa tilanteessa

Operatiivisissa tilanteissa käyttömahdollisuuksia ovat esimerkiksi kadonneiden etsintä, terroritilanne, onnettomuudet, laaja tiedotustarve ja ohjeistus tai rajoittaminen. Sosiaalisen median todellinen hyöty saadaan yksittäisistä operatiivisista tehtävistä.

Haastateltavien mielestä ennen operatiivista käyttöä pohjatyö pitää olla tehty. Toiminta on ohjeistettua ja proseduurit olemassa, jotta operatiivisessa tilanteessa kyetään toimimaan loogisesti ja riittävällä nopeudella. Haastatteluissa tuli esille operatiivisen tehtävän käynnistyessä ajatuskuvio viestinnän kokonaisuudesta. Viestintää on mietittävä viestinnän ajattelumallin kautta, jossa perustava kysymys on: Onko viestinnälle tarvetta? Jos on, niin päätetään kohderyhmät, kenelle viesti tulisi kertoa tai keneen pitäisi vaikuttaa. Sen jälkeen määritellään viestin sisältö kohderyhmittäin ja kanavat, joita käytetään. Viestinnällinen tarve voi muuttua ja säännöllinen uudelleen arviointi on syytä toistaa. Viestinnällinen tilannekuva pitää olla riittävä ennen viestinnän aloittamista.

Haastatteluissa tuotiin esille tarve siitä, että hyväksyntä sosiaalisen median proseduureille ja käytölle on olemassa. Tärkeää on, että mielletään viestinnän olevan johdettua ja johdonmukaista. Operatiivisessa tilanteessa viestinnästä vastaa lähtökohtaisesti yleisjohtaja.

Julkaisun sisältö operatiivisessa toiminnassa

Haastatteluissa nousi selkeästi esiin useita keskeisiä elementtejä operatiivisessa kenttätoiminnassa. Elementit liittyvät muun muassa päätöksentekoon viestityksestä, viestin rakenteesta ja tilanteen vaatimasta viestin sisällöstä. Useita kertoja nousi esille sosiaalisen median avulla osaltaan ylläpidettävä turvallisuuden tunne ja vuorovaikutus. Lisäksi todettiin, että ihmisillä on tarve saada tietoa suoraan viranomaisilta eikä esimerkiksi median välityksellä.

Poliisin on päätettävä, mitä halutaan sanoa ja mikä on julkaisun tarkoitus, kenelle viesti kohdennetaan ja voidaanko ennakoida esiin nousevia kysymyksiä. Julkaisujen on oltava mahdollisimman varmistettua tietoa, faktaa. Kirjoitusasussa pyritään lyhyisiin, ytimekkäisiin rakenteisiin. Viestinnän periaatteen mukaisesti pyritään julkaisemaan tietoa rivi riviltä tilanteen kehittymisen mukaan. Hallittavuusongelmaa usean sosiaalisen median alustan välillä voidaan hoitaa keskittämällä viestintää valittuun pääkanavaan ja siitä informoidaan muilla alustoilla. Lisäksi hyvä käyttötaito ja resursointi voi mahdollistaa useamman kanavan käytön. Tilanteen alkuvaiheessa viestinnällisten asioiden yksinkertaistaminen on olennaista.

Operatiivisen toiminnan aikaisen julkaisun sisällöstä koettiin, että tehtävän laadun mukaan ilmaistaan selkeästi poliisin viesti tai ohjataan ihmisiä. Mitä halutaan, miten toimitaan, mitä ei tehdä. Tietopyyntöihin kirjataan tapa tai kanava, johon poliisin pyytämät tiedot toimitetaan. Julkaisut tehdään kansalliskielien lisäksi muillakin kielillä, jos esimerkiksi tapahtuma-alue ja siellä olevien ihmisten tarpeet sitä edellyttävät. Kuvan liittäminen julkaisun yhteyteen tuo tehtävästä riippuen tarvittavaa kiinnostavuutta ja edesauttaa julkaisun leviämistä.

Sosiaalisen median julkaisun tekemisen jälkeen operatiivisessa toiminnassa resursointia pitää kohdentaa julkaisun seuraamiseen ja reagointia tai vuorovaikutusta vaativien asioiden hoitamiseen. Olemassa olevia tietoja tai ohjeita täydennetään ja sosiaalisen median eri

kanavissa olevia vääriä tietoja korjataan mahdollisimman nopeasti. Poliisin jakamat puutteelliset tai virheelliset tiedot oikaistaan oikealla tiedolla heti, kun mahdollista.

5.4 Somen riskit operatiivisessa toiminnassa

Haastateltavien mielestä sosiaalisen median käytön riskejä tai ongelmia ovat resurssien puute, yleisjohtajan tietopuutteet, julkaisualustojen, etenkin Twitterin, vaativuus, viestinnän tilannekuvan vajavaisuus, viestiketjujen vahtimattomuus, tutkintaa haittaavat tai yksityisyyteen menevät julkaistut tiedot sekä perinteisen tiedottamisen unohtaminen. Epäonnistunut sosiaalisen median käyttö voi aiheuttaa myös mainehaitan tai -kohun. Riskinä nähtiin myös poliisin some-profiilien hallintaan liittyvät riskit, kuten profiilin kaappaus. Poliisin reagoimattomuus tai liian hidas reagointi mahdollistaa tiedon täyttymisen ongelmat, jolloin huhut ja väärät tiedot valtaavat tietotyhjiötä.

5.5 Toiminta ilman somea

Kyseessä oli haastateltavien näkemykset siitä, voidaanko operatiivista kenttätoimintaa tehdä ilman somea. Kaikissa tehtävissä some ei ole välttämätön, mutta se nopeuttaa ja helpottaa toimintaa. Määrätyn rajan ylittävissä tilanteissa ilmenee sosiaalisen median käyttötarve ja välttämättömyys. Jälkikäteistarkastelussa voidaan joutua perustelemaan somen käyttämättömyys. Koko operatiivinen kenttätoiminta ei toimi ilman somea, vaan some on osa sitä. Some on käsitettävä työkaluna muiden joukossa. Monessa muussakin poliisitehtävässä on valinnanmahdollisuus, otetaanko jokin keino käyttöön vai ei.

5.6 Somen kehittäminen

Haastateltavat kertoivat näkemyksiään, miten he kehittäisivät sosiaalista mediaa, jos heillä olisi vapaat kädet kehitystyöhön. Esiin nousi tarve viestinnän valmiuden kehittämiseksi ja kyky aloittaa viestintä nopeammin. 112-sovelluksen muokkaaminen kaksisuuntaiseksi ja poliisin oman sovelluksen kehittäminen sekä uusien sovelluksien huomioiminen katsottiin vuorovaikutuksen kannalta olennaisiksi. Lisäksi tarvitaan 24/7 somen käyttökyvyn varmistaminen esimerkiksi Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksen tilannekeskusta vahvistamalla tai koulutetun ja varustetun resurssin määrän kasvattamisella eri sektoreilla. Vaihtoehtona on mahdollista kehittää myös valtakunnallista, 24/7 tavoitettavaa sosiaalisen median käyttäjäresurssia.

5.7 Tulevaisuus

Operatiivisen kenttätöiminnan ja sosiaalisen median tulevaisuudessa haastateltavat arvelivat vuorovaikutuksen sekä ihmisten yksilöidymmän ja henkilökohtaisemman ohjaamisen lisääntyvän. Yksisuuntainen tiedotus vähenee ja some mielletään työkaluksi. Somen käyttö perustuu kansalaisten tarpeille. Kehitys tuo uusia ohjelmia ja alustoja sekä välineitä ja internet-yhteyden saavutettavuus tuo enemmän mahdollisuuksia tiedon leviämislle. Koettiin myös, että poliisi ei pärjää ilman vuorovaikutusta, some on jo muodostunut osaksi normaalitilaa.

5.8 Johtopäätökset

Sosiaalisen median käyttöön poliisin operatiivisessa kenttätöiminnassa vaikuttavan lainsäädännön ja ohjeistuksen suhteen oli kokemuseroja. Suoraan operatiiviseen kenttätöimintaan oli osaltaan tarve luoda säännöstöä sekä selkeitä toimintamalleja. Organisaatioiden toiminta herättää Forsgårdin ja Freyn (2010) mukaan julkisia reaktioita. Reaktioihin sekä tiedon tarpeeseen sosiaalisessa mediassa on varauduttava suunnitelmallisesti sekä on oltava aloitteellinen viestinnällisten sekä sosiaalisen median käytön linjausten mukaisesti. Poliisihallituksen (2015a) määräyksen mukaan viestinnän pitää olla suunnitelmallista ja ennakoivaa.

Somen käytön hyöty poliisin operatiivisessa kenttätöiminnassa vaatii pohjatyön ottamalla sosiaalisen median pääjulkaisualustat käyttöön ja tekemällä kiinnostavia julkaisuja viikoittain seuraajien keräämiseksi. Heidän mielenkiintoa pidetään yllä monipuolisuudella. Poliisilla on somessa vuorovaikutuspyrkimys ja siitä huolehditaan seuraamalla ja reagoimalla julkaistuun materiaaliin. Poliisihallinnon määräys- ja ohjetasolla korostuu vuorovaikutuksen luominen poliisiviranomaisten ja ihmisten välillä. Vuorovaikutteisuusvaatimus näkyy esimerkiksi Poliisihallituksen (2015a) määräyksessä viestinnästä, Poliisihallituksen ohjeessa toiminnasta sosiaalisessa mediassa (2017b) ja Poliisin operatiivisen kenttätöiminnan perusteet -ohjeessa (2017a).

Sosiaalisen median käyttö operatiivisessa toiminnassa vaatii viestinnällistä kyvykkyyttä 24/7. Resursointi on tehtävä normaalitoiminnan aikana valitsemalla henkilöstö, kouluttamalla heidät sekä hankkimalla soveltuva laitteisto. Valittavalla henkilöstöllä on oltava halu tehtävään, tekninen hallinta sekä ymmärrys somen työkalunomaiseen asemaan. Viestinnällisten toimijoiden yhteys- ja tukiverkosto toisiinsa voidaan toteuttaa Threema-

sovelluksella työnantajan tarjoamalla laitteella. Sovellus on poliisihallinnon hyväksymä. Koulutuksessa on syytä huomioida julkaisualustojen eroavaisuudet merkkijonojen pituuden ja kuvan sekä tunnisteiden (hashtag) osalta tehokkaan käytön mahdollistamiseksi.

Sosiaalisessa mediassa kansalaisilla on tiedon tarve kuten poliisillakin. Kansalaiset haluavat tiedon suoraan viranomaisilta (Hokkanen, Pylväs, Kankaanranta, Päivinen, Kurki 2014). Poliisin aktiivisuus ja aloitteellisuus poliisilaitos- tai yksikköprofiilissa on tärkeää tiedon jakamiseksi ja vuorovaikutuksen käynnistämiseksi sekä voimakkaan tiedon tarpeen tyydyttämiseksi. Haastatteluissa tuli ilmi, että voimakas tiedon tarve syntyy tapahtuman seurauksena ennakoimattomasti ja yhtäkkisesti niin organisaation sisä- kuin ulkopuolellakin, jolloin viestinnällisten rakenteiden on oltava valmiina ja puhutaan tehostetusta viestinnästä. Poliisihallituksen julkaisusarjassa (2015b) esitetään, että tehostetun viestinnän pohjana ovat normaaliajan resurssit, joita vahvistetaan.

Yleis- ja kenttäjohtajat suorittavat johtamisen lisenssin ja uusivat sen säännöllisesti. Heille on koulutettava lisenssikoulutuksessa pohjatietoa sosiaalisen median käyttömahdollisuuksista operatiivisessa kenttätoiminnassa. Haastatteluissa esiin nousseen viestinnän ajattelumallin tuntemus on tuotava esille. Operatiivisen kenttätoiminnan perusteissa (2017a) kenttätoiminta perustuu suunnitteluun, suorittamiseen ja johtamiseen. Samat elementit tulivat esille haastatteluissa sosiaalisen median käytön osalta resursointina, toimintamallien luomisena, kouluttamisena, somen normaaliajan käyttönä sekä yleisjohtajan roolina viestinnän vastuuhenkilönä.

Operatiivisessa tilanteessa someen julkaistavalla viestillä on oltava tarkoitus informatiivisesti ja vuorovaikutuksellisesti. Viestin sisältö on mahdollisimman varmistettua faktaa ja viestejä syötetään someen rivi riviltä -periaatteen mukaisesti tarvittavilla kielillä. Viestiketjusta on kyettävä huolehtimaan olennaisten tietojen poimimiseksi sekä vuorovaikutukseen vastaamiseksi. Operatiivisen tilanteen alkuvaiheessa on viestinnän rakenne pidettävä yksinkertaisena hallittavuuden takaamiseksi. Kuvan liittäminen viestin yhteyteen lisää julkaisun kiinnostavuutta ja leviämistä, joten kuvallisella julkaisulla on mahdollista saavuttaa seuraajat kattavammin. Julkaisualustojen erot vaikuttavat kuvan käytettävyyteen. Operatiivisessa tilanteessa huomioidaan viestinnän monikanavaisuus ja kirjallisen viestin yhteneväisyys eri kanavissa Poliisihallituksen (2017a) ohjeen mukaisesti.

Riskien ennalta-estäminen on mahdollista resurssien varmistamisella kattavasti ja kouluttamalla some-asioita riittävän laaja-alaisesti eri kohderyhmät huomioon ottaen. Lisäksi järjestelmien tietoturvasta huolehditaan.

Haastatteluiden perusteella somen käyttö ei ole jokaisessa tilanteessa välttämätöntä, pakollista tai mahdollista esimerkiksi lain rajoitusten tai päivitysten poliisityön haittaavuuden vuoksi. Kuitenkin on syytä mieltää some poliisiin työkalumahdollisuuksiin kuuluvaksi ja käyttö tai käyttämättömyys jälkikäteistarkastelun kestäväksi. Pylväs, Hokkanen ja Kankaanranta (2015) tuovat esille, että sosiaalinen media on olennainen osa usean suomalaisen päivittäistä elämää ja tulevaisuudessa vuorovaikutus ja henkilökohtainen ohjaaminen saavat enemmän jalansijaa. He arvioivat, että mobiiliteknologian kehittyminen luo pohjaa laajemmalle vuorovaikutukselle sekä yksilö- ja laitekohtaiselle viestinnälle alueellisesti. Haastateltavien näkemykset olivat hyvin samankaltaisia.

5.9 Somen hyödyn varmistaminen

Keskeistä somen käytössä on saavuttaa siitä saatava vuorovaikutuksellinen hyöty. Poliisin operatiivinen kenttätoiminta ei ole viestinnän kannalta irrallinen osa-alue, vaan osa poliisitoiminnan kokonaisuutta. Huomioitavat asiat sosiaalisen median perustoiminnoista sekä huomiot somen operatiivisen toiminnan aikaisen käytön hyödyn varmistamiseksi ovat lyhyesti listan muodossa:

- Toiminta on johdon hyväksymää.
- Some-toiminnalla on asiantunteva vastuhenkilö.
- Varataan resurssit 24/7 toimintaan.
- Koulutetaan sekä varustetaan henkilöt some-toimintaan.
- Some-koulutettujen yhteydenpitoverkoston rakentaminen ja aktiivinen käyttö.
- Valittujen julkaisualustojen ylläpito.
- Viestitoimintamallien tai -sapluunoiden rakentaminen operatiiviseen kenttätoimintaan.
- Perus- ja operatiivisten tehtävien aikaisten viestinnästä vastaavien johtajien kouluttaminen.
- Some-koulutettujen säännölliset neuvottelutapaamiset.
- Työajan käytön ehdoista sopiminen.

Tämän tutkimuksen ja oman tietopohjani sekä käytännön kokemuksen perusteella muodostui yllä oleva lista. Sosiaalisen median peruskäytön hallinta tukee suoraan operatiivisen tilanteen hallintaa. Some-toiminnan tämän hetkinen tila muokkaa osa-alueiden tarvetta ja laajuutta eri poliisilaitoksilla ja toimintasektoreilla. Nykyisessä toimintaympäristössä sosiaalisen median käytölle on tarve ja poliisin pitää huolehtia omasta viestintäkyvykkyydestään aktiivisesti. Viestitoimintamallien rakentamisessa on huomioitava muun muassa käytettävät julkaisualustat, viestien rakenne, eri käyttäjäryhmien tavoitettavuus sekä kielelliset vaatimukset. Edellä luetelluilla toimilla on mahdollista vastata lain, määräysten ja ohjeistuksen asettamiin vaatimuksiin sekä rajoitteisiin.

6 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI

”Kun puhutaan tutkimuksen yleisestä luotettavuudesta ja pätevydestä, puhutaan siitä, että esimerkiksi tutkimusaineisto on validi tai että tutkimus kokonaisuudessaan ja sen tulokset ovat valideja eli luotettavia. Voidaan puhua myös siitä, että mittari tai mittaustoimitus on reliabeeli, jolloin tarkoitetaan, että se on pysyvä, antaa samoja tuloksia eri kerroilla.” (Anttila 2014.)

”Validiteetilla eli pätevyydellä tarkoitetaan perinteisesti tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä sillä on tarkoitus mitata. Kun teoreettinen ja operationaalinen määritelmä ovat yhtäpitävät, on validiteetti täydellinen. Periaatteessa validiteetin laskeminen tai arvioiminen on helppoa: mittaustulosta verrataan vain todelliseen tietoon mitattavasta ilmiöstä. Käytännössä ongelma on siinä, että mittauksista riippumattomasta todellisesta tietoa ei yleensä ole käytettävissä.” (Anttila 2014.)

”Reliabiliteetti -käsite kuuluu yleensä määrälliseen, kvantitatiiviseen, tutkimukseen. Reliabiliteetilla eli ”luotettavuudella” viitataan perinteisesti käytetyn tutkimusmenetelmän kykyyn antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia, toisin sanoen käsitteellä tarkoitetaan tutkimusmenetelmän ja käytettyjen mittareiden kykyä saavuttaa tarkoitettuja tuloksia. Nykyisten tilasto-ohjelmien aikana reliabiliteetti-kysymys saattaa kaventua mittausvirheen arvioinniksi, joka on tilasto-ohjelmiin valmiiksi sisäänrakennettu.” (Anttila 2014.)

”Eettisiltä näkökannoilta tutkimusmenetelmien ongelmat poikkeavat toisistaan. Tutkijan on pystyttävä puntaroimaan, millaisia eettisiä ongelmia erilaiset menetelmät tuovat muassaan ja osattava valita niiden välillä.” (Anttila 2014.)

Mielestäni tutkimuksen validius saavutettiin valitulla tutkimusmenetelmällä. Tutkimusmateriaalin analysoinnissa päädyin siihen, että yksittäisten vastausten lainaaminen ja liittäminen tutkimukseen ei anna kattavaa kuvaa aihealueesta. Otin huomioon toisiaan täydentävät vastaukset ja yhdistin se kattavamman kuvan saamiseksi tutkittavasta asiasta. Tutkimusmenetelmän valinta mahdollisti tarkennusten esittämisen haastattelujen aikana. Analysoinnissa oli mahdollista kiinnittää huomiota sekä yhteneväisiin että eroaviin näkökantoihin, joita havaitsin.

Tutkimuksen reliabiliteetti vaatii oikeanlaisen kysymystenasettelun sekä asiantuntijuuden haastateltavilta. Tutkimuksen luotettava toistaminen vaatii kohderyhmän pysymisen samantasoisena. Aihealueen jatkuva kehittyminen ja haastateltavien henkilökohtaiset näkemykset toivat vaihtelevuutta ilmi tuleviin seikkoihin. Haastateltavien määrä oli pieni. Toistettaessa tutkimus asiantuntijoille, mutta eri henkilöille voidaan saavuttaa lisäinformaatiota käsiteltävään asiaan.

Eettisesti tutkimuksessa ei tullut ilmi ongelmakohtia. Tutkimuksessa ei käsitelty arkaluontoista aineistoa. Aineistossa ei käsitelty esimerkiksi yksityisyyttä haittaavia eikä arkistoituja tietoja. Haastateltavien kanssa sovittiin nimien liittämistä tutkimuksen yhteyteen. Sovin myös haastateltavien kanssa tutkimusaineiston käsittelytavasta. Koen, että tutkimuksen tekoon on ollut luottamus siihen osallistuneiden keskuudessa.

Omaakohtaisesti suurimmat haasteet koskivat aiheen rajausta, tutkimusmenetelmän valintaa ja kysymysten asettelua tavoitellun tuloksen saamiseksi. Tutkimuksen suunnittelun aikana ilmeni, että pelkästään operatiivisen tilanteen aikaista somen käyttöä ei voi käsitellä täysin irrallisesti, vaan koko aihepiiri vaatii taustoittamista somen kehittymisen ja perustoiminnan, säädöspohjan sekä määritelmien kautta.

Tuotoksena tutkimus vastaa esitettyyn kysymyksen: ”Miten sosiaalisesta mediasta saadaan hyöty poliisin operatiivisessa kenttätoiminnassa?”. Tutkimus tuotti kuvaa sosiaalisen median käyttömahdollisuuksista sekä ehdotuksia, ajatuksia ja ideoita huomioon otettavista asioista poliisin operatiivisessa kenttätoiminnassa sekä ajatuksia nyt ja tulevaisuuden kannalta kehitettävistä asioista.

LÄHTEET

Anttila, Pirkko 2014: Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Luettavissa: <https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/>

Forsgård, Christina & Frey, Juha 2010: Suhde. Sosiaalinen media muuttaa johtamista, markkinointia ja viestintää. Vantaa, Hansaprint Oy.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2008: Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki, Oy Yliopistokustannus, HYY yhtymä.

Hokkanen, Laura & Pylväs, Kari & Kankaanranta, Terhi & Päivinen, Niina & Kurki, Taina 2014: Sosiaalisen median käyttö hätä- ja häiriötilanteissa. Poliisiammattikorkeakoulun katsauksia 5.

Huhtinen, Aki-Mauri: Luento 5: Roskaposteista psykologisiin roskaposteihin. Maanpuolustuskorkeakoulu. Katsottavissa: <https://moniviestin.jyu.fi/ohjelmat/it/panu/kyber/kyber-kaikkialla/luento-5-roskaposteista-psykologisiin-roskaposteihin>

Juholin, Elisa 2008: Viestinnän vallankumous. Juva, WS Bookwell Oy.

Kuutti, Heikki 2006: Uusi mediasanasto. Jyväskylä, Atena Kustannus Oy.

Leinonen Janne 2013: Sosiaalisen median käsikirja. Poliisihallinnon intranet Sinetti. Luettavissa: http://live.grano.fi/tuotanto/p/poliisihallitus/sosiaalisen_median_kaskikirja/

Poliisihallitus 2010: Lähipoliisitoiminnan strategia. Lähipoliisitoiminnan ja turvallisuusyhteistyön kehittämisen strategiset linjaukset ja tavoitteet 2010. Poliisihallituksen julkaisusarja 1/2010.

Poliisihallitus 2012a: Poliisin näkyvä toiminta sosiaalisessa mediassa. Ohje. 2020/2013/37.

Poliisihallitus 2012b: Poliisin näkyvä toiminta sosiaalisessa mediassa. Työryhmän loppuraportti 2/2012.

Poliisihallitus 2017a: Poliisin operatiivisen kenttätoiminnan perusteet. Ohje POL-2017-13344.

Poliisihallitus 2017b: Poliisin toiminta sosiaalisessa mediassa. Ohje. POL-2017-8358.

Poliisihallitus 2015a: Poliisin viestintä. Määräys. POL-2015-5146.

Poliisihallitus 2015b: Poliisin viestintä. Nykytila, strategia ja kehittämisaalueet 2015-2018. Poliisihallituksen julkaisusarja 2/2015.

Puro, Jukka-Pekka 2004: Onnistu viestinnässä. Juva, WSOY.

Pylväs, Kari & Hokkanen, Laura & Kankaanranta, Terhi 2015: Sosiaalinen media ja mobiiliteknologia avuksi viranomaisviestintään. Loppuraportti 7/2015, Sisäministeriö.

Pönkä, Harto 2014: Sosiaalisen median käsikirja. Jyväskylä, Docendo Oy.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6.uud. laitos. Helsinki. Tammi.

LIITE

HAASTATTELURUNKO

1. Kerro lyhyesti työnkuvastasi ja miten olet päätenyt sosiaalisen median pariin työssäsi.
2. Mikä poliisin tekemä työtehtävään liittyvä some-päivitys tulee ensimmäisenä mieleesi?
3. Tukeeko sosiaalista mediaa ohjaava säännöstö ja ohjeistus riittävästi poliisin operatiivista kenttötoimintaa?
4. Miten sosiaalisen median julkaisusta saadaan paras hyöty poliisin operatiivisessa kenttötoiminnassa?
5. Mitkä ovat somen suurimmat riskit tässä yhteydessä?
6. Voidaanko poliisin operatiivista kenttötoimintaa toteuttaa ilman sosiaalista mediaa?
7. Jos saisit kehittää somea vapaasti poliisin operatiivisen kenttötoiminnan työkaluksi, mitä tekisit?
8. Miten näet tulevaisuuden somen osalta operatiivisessa kenttötoiminnassa?