

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Viestinnän koulutusohjelma / yhteisöviestintä

Satu Reunanen

VIESTINTÄSUUNNITELMA KYMENLAAKSON POLIISILAITOKSELLE

Opinnäytetyö 2011

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Viestinnän koulutusohjelma

REUNANEN, SATU	Viestintäsuunnitelma Kymenlaakson poliisilaitokselle
Opinnäytetyö	36 sivua
Työn ohjaaja	lehtori Nina Hartikainen rikoskomisario Tuomas Pöyhönen
Toimeksiantaja	Kymenlaakson poliisilaitos
Marraskuu 2011	
Avainsanat	yhteisöviestintä, tiedotus, viestintäsuunnitelma, yrityskuva

Tämä opinnäytetyö käsittelee yhteisöviestintää poliisiorganisaation näkökulmasta, viestintäsuunnitelman laatimista ja viestinnän vaikutusta yhteisön julkisuuskuvaan. Työn tarkoituksena on selvittää, miten viestintäsuunnitelma laaditaan ja miten viestintää yhtenäistetään. Työn tavoitteena on laatia Kymenlaakson poliisilaitokselle poliisin valtakunnallisia linjauksia ja viestinnälle asetettuja määräyksiä mukaileva viestintäsuunnitelma, jonka keskiössä ovat poliisilaitoksen viestinnän erityispiirteet. Opinnäytetyön tavoitteena on luoda selkeä viestintäsuunnitelma, josta muodostuu kiinteä osa poliisilaitoksen henkilökunnan jokapäiväistä työkuva.

Opinnäytetyössä keskitytään Kymenlaakson poliisilaitoksen päivittäisviestinnän laadun yhtenäistämiseen. Opinnäytetyössä esitetään, miksi tiedotteiden tulee olla tyyli-
tään ammattimaisia ja millaisia vaikutuksia yhtenäisellä viestinnällä on koko poliisi-
laitoksen yhteisökuvaan sekä sisäisten että ulkoisten sidosryhmien silmissä. Opin-
näytetyössä selvitetään yhteiskunnallisen viestinnän erityispiirteet ja tehtävät. Lisäksi
tässä työssä kerrotaan, miksi viestintää pitää suunnitella ja mitkä ovat operatiivisen
viestintäsuunnittelun vaiheet. Opinnäytetyössä esitellään myös Kymenlaakson poliisi-
laitoksen näkökulmasta tärkeimmät poliisiorganisaation strategian ja viestintä-
strategian linjaukset.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences, Communications

REUNANEN, SATU	Communication Plan to Kymenlaakso Police Department
Bachelor's Thesis	36 pages
Supervisor	Nina Hartikainen, Senior Lecturer Tuomas Pöyhönen, Crime Inspector
Commissioned by	Kymenlaakso Police Department
November 2011	
Keywords	organisational communication, to inform, communication plan, public image

This thesis deals with civil organizational communication, communication planning and the effect a communication has on a community's public image. The focus of the thesis is to find out how communication plan is made and how organizational communication is standardized. The target of the thesis is to create a communication plan for the Kymenlaakso Police Department. The communication plan obeys the strategic communications alignments of the Finnish Police, but focuses on the subjects that Kymenlaakso Police Department defines important. The aim is to create a clear communication plan which will become a solid part of staff members' daily work.

The focus of this thesis is to standardize the quality of press releases in the Kymenlaakso Police Department. This thesis shows why the quality of press releases is significant and how consistent communication advances the public and internal image of the community. This thesis describes the special characteristics and tasks of the civil organizational communication. Furthermore, the thesis shows why communication needs to be planned and what the stages in operational communication planning are. Also strategic alignments of Finnish Police are presented from the point of view of the Kymenlaakso Police Department.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	5
2	POLIISIORGANISAATIO	6
	2.1 Poliisiorganisaation tehtävät	6
	2.2 Poliisin strategia ja viestintästrategia	6
3	VIESTINTÄ VALTION ORGANISAATIOSSA	7
	3.1 Yhteiskunnallinen viestintä	9
	3.1.1 Sidosryhmät	10
	3.1.2 Kanavat	11
	3.1.3 Yhteisökuva	12
	3.2 Suunnitelmallinen viestintä	13
	3.2.1 Tavoitteiden asettaminen	14
	3.2.2 Suunnitelman osa-alueet	15
	3.2.3 Arviointi ja mittaus	16
4	CASE: VIESTINTÄSUUNNITELMA KYMENLAAKSON POLIISILAITOKSELLE	16
	4.1 Viestintäsuunnittelun alkutilanne	17
	4.2 Viestinnän yleislinjaukset	18
	4.2.1 Viestinnän tavoitteet	20
	4.2.2 Viestinnän vastuut	21
	4.3 Viestinnän eri osa-alueet	22
	4.3.1 Sisäisen viestinnän kanavat ja viestijät	22
	4.3.2 Ulkoisen viestinnän kanavat ja viestijät	24
	4.3.3 Arkiviestintä	26
	4.3.4 Erityistilanneviestintä	27
	4.4 Viestinnän arviointi ja mittaus	27
5	KEHITYSEHDOTUKSET	28
6	PÄÄTELMÄT	30
	LÄHTEET	

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä tarkastelen poliisilaitoksessa tapahtuvan viestinnän suunnitelmallisuutta ja yhteiskunnallisen viestinnän erityispiirteitä. Kiinnitän huomiota myös poliisilaitoksen päivittäistiedotteiden laatuun ja sen vaikutukseen koko poliisiorganisaation julkisuuskuvan muodostumisessa. Opinnäytetyöni produktiivisena osana tein Kymenlaakson poliisilaitokselle ajan tasalla olevan ja poliisilaitoksen tarpeita vastaavan viestintäsuunnitelman.

Poliisihallituksen määräysten mukaan jokaisen poliisilaitoksen tulee vuosittain päivittää viestintäsuunnitelmansa. Voimavarojen puutteen vuoksi tämä ei ole ollut mahdollista Kymenlaakson poliisilaitoksella, sillä laitoksen viestintää toteutetaan kahden oman poliisityön ohessa viestintävastaavana toimivan komisarion voimin. Edellinen, vuonna 2009 päivitetty viestintäsuunnitelma oli sekä viestintävastaavien että poliisilaitoksen henkilökunnan mielestä vajaa ja liian ylimalkainen, jonka vuoksi sen hyödyntäminen jokapäiväisessä työskentelyssä oli olematonta.

Kymenlaakson poliisilaitos halusi uudesta viestintäsuunnitelmasta kattavamman ja yksityiskohtaisemman, jotta sen hyödyntäminen ja päivittäminen olisi helpompaa. Viestintäsuunnitelman tehostaa viestinnän suunnitelmallista toteuttamista ja strategisten tavoitteiden saavuttamista Kymenlaakson poliisilaitoksella. Viestintäsuunnitelman tavoitteena on auttaa poliisilaitoksen henkilökuntaa näkemään viestintä velvollisuuden sijaan enemmänkin työtä yksinkertaistavana mahdollisuutena.

Suunnitelmaan liitteiksi muun muassa päivittäistiedottamisesta ja sähköpostiviestien kirjoittamisesta luodut yksityiskohtaiset ohjeet helpottavat viestinnän hyödyntämistä osana jokapäiväisiä työtehtäviä. Aiemmasta poiketen uutta viestintäsuunnitelmaa aiotaan käyttää apuna viestinnän kehittämisessä, joten suunnitelmassa keskitytään yleisten linjausten ja ohjeistusten lisäksi myös viestinnän arviointiin ja mittaamiseen.

Tässä opinnäytetyössä esitellään ensimmäiseksi viestintäsuunnitelman tilaajaorganisaatio eli Kymenlaakson poliisilaitos sekä poliisorganisaation strategia ja viestintästrategia. Sen jälkeen teoriaosuudessa keskitytään valtion organisaation piiriin kuuluvan yhteisön viestintään, sen erityispiirteisiin ja osa-alueisiin. Case-osuudessa kerrotaan viestintäsuunnitelman tekemisen vaiheet ja lopuksi pohditaan kehitysehdotuksia.

2 POLIISIORGANISAATIO

2.1 Poliisiorganisaation tehtävät

Poliisilla on Suomessa useita tehtäviä, mutta tärkeimpiä niistä ovat oikeus- ja yhteiskuntajärjestyksen turvaaminen, yleisen järjestyksen ylläpitäminen sekä rikosten ennalta estäminen, selvittäminen ja syyteharkintaan asettaminen. Myös virka-avun antaminen muille viranomaisille kuuluu poliisin tehtäviin. (Poliisin tehtävät 2011.) Suomessa poliisin organisaatio on kaksiportainen. Sisäministeriön alaisuudessa oleva poliisihallitus ohjaa ja johtaa operatiivista poliisitoimintaa. Se vastaa suoraan alaisuudessaan olevien yksiköiden, kuten kaikkien poliisilaitosten ja poliisin valtakunnallisten yksiköiden, tulosohjauksesta. Poliisin reilusta 11 000 henkilöstön jäsenestä lähes 8 000 poliisia toimii paikallispoliisin tehtävissä. (Poliisin organisaatio 2011.)

Paikallispoliisit ylläpitävät yleistä järjestystä ja turvallisuutta, tutkivat rikoksia ja toimivat niitä ennalta ehkäisevällä tavalla sekä edistävät työllään liikenneturvallisuutta (Paikallispoliisi 2011). Suomessa on 24 poliisilaitosta, joiden toiminta jakaantuu pääpoliisiaseman lisäksi myös muille poliisiasemille, poliisin palvelupisteille ja yhteis- palvelupisteille (Poliisin organisaatio 2011).

Kymenlaakson poliisilaitoksen pääpoliisiasema sijaitsee Kotkassa, mutta Kouvolan ja Haminan poliisiasemat tarjoavat myös kaikki poliisi- ja lupapalvelut. Seitsemän Kymenlaakson kunnan alueella toimivassa Kymenlaakson poliisilaitoksessa vakituista henkilökuntaa on noin 300, joista noin 220 on poliisiviranomaisia. (Kymenlaakson poliisilaitos 2011.) Viestintää toteutetaan Kymenlaakson poliisilaitoksella kahden oman työn ohessa viestintävastaavana toimivan komisarion toimin. Rikoskomisario Tuomas Pöyhönen toimii viestintävastaavana Kotkan pääpoliisiasemalla ja ylikomisario Jukka Lankinen Kouvolan poliisiasemalla.

2.2 Poliisin strategia ja viestintästrategia

Opinnäytetyöni lähtökohtana poliisin strategia, jossa tärkeimmäksi poliisitoimintaa koskevaksi strategiseksi linjaukseksi on määritelty poliisin hyvä palvelukyky ja korkea ammattitaito. Strategian mukaan poliisin oikeutena ja velvollisuutena on tiedottaa avoimesti toimintaa koskevista asioista ja kansalaisiin vaikuttavista päätöksistä sekä niiden perusteista. (Poliisin ylijohto 2004, 4.)

Poliisin valtakunnallisen vision (Poliisin ylijohdo 2004, 2) mukaan vuonna 2014 *Suomi on Euroopan turvallisin maa, minkä takeena on ammattitaitoinen, palvelualtis, luotettava, yhteistyöhakuinen ja tehokkaasti organisoitu poliisi*. Tähän tavoite-tilanteeseen päästäkseen kaikkien poliisilaitosten tulee koko toiminnassaan, myös viestinnässään, toimia strategisten linjausten mukaisesti. Myös viestinnän keinoilla ennalta ehkäistään rikollisuutta, häiriöitä ja onnettomuuksia, jotta vuosittain kasvavat väkivaltatilastot saadaan laskuun (Paatero 2011).

Poliisin toimintaa koskevista ja kansalaisiin vaikuttavista päätöksistä tiedotetaan avoimesti, jotta kansalaiset jatkossakin pitävät poliisin palvelukykyä hyvänä ja ammattitaitoa korkeana (Poliisin ylijohdo 2004, 4). Poliisiorganisaation laajuuden vuoksi tavoitteiden saavuttaminen ei onnistu ilman, että jokainen poliisilaitos noudattaa strategiassa määriteltyjä linjauksia. Sen vuoksi Kymenlaakson poliisilaitoksen viestintäsuunnitelma kytkeytyy vahvasti poliisihallituksen määrittelemään poliisin kokonaisstrategiaan ja viestintästrategiaan.

Poliisin viestintästrategian mukaan poliisin viestinnän vision mukaisessa toiminnassa *helpotetaan kansalaisten tiedonsaantia ja osallistumista tulevaisuutta koskevaan päätöksentekoon, edistetään rikosten selvittämistä ja ehkäistään niitä ennalta sekä siten ylläpidetään luottamusta poliisiin* (Sisäasiainministeriö 2009, 81). Poliisin viestintästrategiassa viestintä on otettu osaksi johtamista, sillä johdon aktiivinen rooli viestinnässä on edellytys tavoitteiden saavuttamiselle.

Vastuullisella viestinnällä ylläpidetään ja kehitetään poliisin yhteisökuva oman henkilöstön ja ulkoisten sidosryhmien silmissä, ja yhdenmukaisella viestinnällä vahvistetaan poliisin yhtenäistä yhteisökuva. (Sisäasiainministeriö 2009, 78.) Myös ammattimainen tiedottaminen on nostettu keskiöön poliisin viestintästrategiassa, sillä poliisin viestinnän tehtäväksi on määritelty yleisen tiedon antaminen toiminnasta tavalla, joka huomioi sekä vastaanottajan tarpeet että poliisin strategian merkittävimmät linjaukset. (Mts. 79.)

3 VIESTINTÄ VALTION ORGANISAATIOSSA

Yhteisöviestinnälle on mahdoton antaa yksiselitteistä määritelmää, sillä viestintä on aina sidoksissa kyseiseen yhteisöön, sen arvoihin, kulttuuriin ja strategiassa määriteltyihin tavoitteisiin (Juholin 1999, 43). Yhteisöviestinnän professorin Leif Åbergin

(2000, 130) mukaan yhteisöviestintä on työyhteisön viestintämuoto eli funktio, jossa viestinnän keinoin tuetaan tavoitteiden saavuttamista. Yhteisöviestinnän asiantuntijan Anssi Siukosaaren (2002, 11–12) mukaan taas yhteisöviestintä on suunnitelmallista, tavoitteellista ja johdettua toimintaa, jonka avulla yhteisö rakentaa julkisuuskuvaansa ja varmistaa avoimen ja vuorovaikutteisen tiedonkulun tärkeimpien sidosryhmiensä kanssa. Menestyneissä työyhteisöissä viestintä nähdään johtamisen osana ja johtaminen suurelta osin viestintänä (Lohtaja - Kaihovirta-Repo 2007, 13).

Yhteiskunnallinen viestintä on peruseriaanteeltaan samanlaista kuin yhteisöviestintä, mutta viestintätapahtuman lähettäjät, esimerkiksi poliisilaitokset, pyrkivät taloudellisen hyödyn sijaan edistämään viestinnän keinoin kansalaisten hyvinvointia (Högström 2002, 26). Yhteiskunnallisen viestinnän perusta on tiedottamisessa (mts. 39), sillä tehokkaalla ja ammattitaitoisella tiedottamisella pystytään lisäämään kansalaisten tietoa ja muuttamaan kielteisiäkin asenteita (mts. 43).

Vaikka työyhteisön toimialue ja yhteisökulttuuri vaikuttavatkin yhteisöviestintätermin määrittelytapaan, yhteistä kaikissa työyhteisöissä tapahtuvalle viestinnälle on tavoitteellisuus (Åberg 2003, 61). Kymenlaakson poliisilaitoksella viestinnän yhtenä tärkeänä tavoitteena on helpottaa operatiivisen poliisityön onnistumista ja samalla madaltaa kynnystä poliisiorganisaation ja kansalaisten välillä. Yhteisöviestintä on yhteisön työkalu, joka sekä liittyy eri työyhteisön osat yhteen että tekee yhteisöstä osan ympäristöään. Yhteisöviestinnän tavoitteena on myös helpottaa henkilökunnan jäsenten yksilötavoitteiden ja strategiassa määriteltyjen koko organisaation tavoitteiden saavuttamista. (Mts. 61.)

Tavoitteiden saavuttamisen helpottamisen lisäksi yhteisöviestintä auttaa työyhteisöä pitämään yllä toimivia suhteita työntekijöihin ja yhteisön tärkeimpiin ulkoisiin sidosryhmiin. Viestintä on työyhteisössä suunniteltua toimintaa, jonka yhtenä tavoitteena on ylläpitää ymmärrystä sisäisten ja ulkoisten sidosryhmien kanssa. (Franklin - Hogan - Langley - Mosdell - Pill 2009, 175.) Yhteisymmärrys sidosryhmien kanssa on poliisiorganisaatiossa onnistuneen toiminnan edellytys, sillä kansalaisten luottamus ja avoin sisäinen tiedonkulku ovat avainasemassa strategiassa määriteltyjen viestintätavoitteiden saavuttamiseksi.

3.1 Yhteiskunnallinen viestintä

Työyhteisössä tärkeä edellytys tavoitteellisen työn ja hyvien sidosryhmäsuhteiden onnistumiselle on toimiva viestintäjärjestelmä (Åberg 2002, 30). Työyhteisön viestintäjärjestelmä on käyttöön otetuista viestintäkanavista ja yhdessä sovitusta säännöistä muodostuva kokonaisuus, joka mahdollistaa tavoitteiden saavuttamista helpottavan sanomien vaihdannan työyhteisön osien välillä (mts. 31). Toimiva viestintäjärjestelmä ei yksin takaa viestinnän onnistumista, vaan työyhteisön on myös tiedettävä, miksi se viestii. Leif Åbergin vuonna 1989 esittelemässä tulosviestinnän mallissa, niin kutsutussa Åbergin pitsassa, kerrotaan viisi tärkeintä syytä työyhteisön viestimiselle. (Mts. 32.)

Operatiivisen eli käytännön tason viestinnällä tuetaan koko yhteisön toimintaa muun muassa tuottamalla palveluita ja siirtämällä niitä asiakkaiden käyttöön. Kymenlaakson poliisilaitoksella juuri käytännön tason viestintä on tärkeässä asemassa, sillä viestinnän tehtävänä on helpottaa jokapäiväisten poliisitehtävien, yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämisen ja liikennevalvonnan suorittamista. Viestinnän avulla työyhteisö myös profiloi pitkäaikaisesti itseään eli pyrkii luomaan mahdollisimman selkeän yhteisökuvan sidosryhmien mieliin. Tiedot työyhteisön tapahtumista välittyvät viestinnän keinoin sekä omalle välle että ulkoisille sidosryhmille. Viestinnällä on suuri rooli myös kiinnittämisessä, kun uutta työntekijää perehdytetään työhön ja työyhteisöön. Näihin neljään ensimmäiseen yhteisöviestinnän tehtävään yhteisö voi itse vaikuttaa. Viidettä yhteisöviestinnän tehtävää, sosiaalisten tarpeiden tyydyttymistä, työyhteisö ei pysty täysin kontrolloimaan. (Åberg 2002, 32–33.)

Työyhteisö voi kuitenkin viestinnän keinoilla edistää vuorovaikutuksen onnistumista. Se on merkityksellistä, sillä työyhteisön jäsenet muokkaavat työllään ja viestinnällään yhteisönsä mainetta tietoisesti ja tiedostamatta ja heijastavat sitä takaisin työyhteisöön. (Juholin 2008, 62.) Huono työilmapiiri vaikuttaa työyhteisön jäsenten työskentelytapaan ja poliisitoiminnassa kireys heijastuu palveltaviin asiakkaisiin eli kansalaisiin. Sisäisen viestinnän ongelmat vaikuttavat siis suoraan myös yhteisön ulkoiseen viestintään ja yhteisökuvaan ja hankaloittavat yhteisön menestymistä (Juholin 1999, 13). Näiden ongelmien estämiseksi viestinnän keinoja pitää hyödyntää henkilöstön työskentelyn edellytyksien ja sisäisen tiedonkulun ja vuorovaikutuksen parantamisessa (Juholin 2008, 62).

Työyhteisön sisäisen vuorovaikutuksen onnistumisen lisäksi myös avoimet suhteet ulkoisten sidosryhmien kanssa ovat tärkeitä. Tarve suunnitellulle yhteiskunnalliselle viestinnälle kasvaa koko ajan, kun hallintokulttuuri muuttuu avoimemmaksi (Högström 2002, 15). Kymenlaakson poliisilaitoksen viestinnän tavoitteena on viestiä tapahtumista ja erikoistilanteista ennakoivasti, eli ennen kuin tietoa ehditään kaivata. Parhaimmillaan valtion organisaatioiden avoimuus tarkoittaa juuri kykyä viestiä selkeästi ja ymmärrettävästi sidosryhmän jäsenille tarpeellisista asioista (mts. 18).

Avoimuuden lisäksi yhteiskunnallisen viestinnän lähtökohtana on kansalaisten yhteisen hyvän edistäminen. Taloudellisen hyödyn sijaan valtion piiriin kuuluvat yhteisöt pyrkivät viestinnällään lisäämään tietoa ja muuttamaan kansalaisten asenteita tai toimintatapoja. (Högström 2002, 43–45.) Tämän vuoksi poliisilaitoksen viestinnällä tuetaan ennalta ehkäisevää poliisitoimintaa. Esimerkiksi etukäteisellä puhallutus-ratsioista tiedottamisella pyritään vaikuttamaan kansalaisten käyttäytymiseen ja toimintatapoihin ja samalla ehkäistä onnettomuuksien tapahtumista. Yhteiskunnallinen viestintä on myös eettisesti luotettavaa, eli kerrottavat asiat perustellaan, niiden taustat selvitetään tarkasti ja viestit muotoillaan ymmärrettävästi. Myös kansalaisten kohtelussa ja tiedotusvälineisiin suhtautumisessa kiinnitetään erityistä huomiota tasavertaisuuteen ja tasapuolisuuteen. (Mts. 43–45.)

Yhteiskunnallisessa viestinnässä on huomioitava lainsäädäntö, sillä valtionhallinnossa viestintä lasketaan jokaisen virkamiehen virkavelvollisuudeksi. Perustuslaki edellyttää poliisiorganisaatiolta avoimuutta ja asiakirjojen julkisuutta, ja julkisuuslaki velvoittaa viranomaisia viestimään avoimesti ja aktiivisesti, jotta kansalaisten laissa määritellyt tiedonsaantioikeudet toteutuvat. Yhtenä yhteiskunnallisen viestinnän tavoitteena onkin lain mukaisen julkisuusperiaatteen toteutuminen yksityisyyden suojaa loukkaamatta. (Sisäasiainministeriö 2009, 84–85.)

3.1.1 Sidosryhmät

Sidosryhmillä tarkoitetaan niitä tahoja, joihin yhteisön toiminta vaikuttaa ja jotka omalla tavallaan vaikuttavat yhteisön toimintaan. Oma henkilöstö, asiakkaat ja omistajat ovat kaikille yhteisöille tärkeitä sidosryhmiä, muiden ryhmien merkitys riippuu yhteisön toiminnasta ja toimialasta. (Lehtipuu - Monni 2007, 42.) Poliisiorganisaation tärkein sisäisen viestinnän sidosryhmä on oma henkilöstö, ulkoisessa viestinnässä tärkeimpään asemaan nousevat kansalaiset ja päättäjät. Kymenlaakson poliisilaitoksen

viestinnän yhtenä päätavoitteena onkin mahdollistaa ongelmaton tiedonkulku kaikkien sidosryhmien kanssa. Tärkeistä asioista tiedotetaan ensimmäisenä omalle henkilökunnalle ja sen jälkeen viipymättä myös kansalaisille.

Yhteisöt elävät sidosryhmiensä kanssa ja sidosryhmistään, sillä yhteisöviestinnän onnistuminen on pitkälti riippuvainen siitä, kuinka hyvin se onnistuu vastaamaan sidosryhmiensä odotuksiin (Siukosaari 2002, 20). Tämä nousee erityisasemaan poliisiorganisaatiossa, sillä kansalaisten luottamus poliisiin mahdollistaa yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämisen. Työyhteisön on tiedettävä, millaisia odotuksia ja tarpeita sidosryhmät kohdistavat sen viestintää ja toimintaa kohtaan (mts. 20), sillä yhteisö menestyy sitä paremmin, mitä onnistuneemmin se pystyy ottamaan huomioon sidosryhmiensä tarpeet (Juholin 2009, 40). Ryhmien tarpeet ja motiivit voivat vaihdella rutiininomaisen tiedon saamisesta strategiseen osallistumiseen ja vaikuttamiseen, joten eri sidosryhmien tarpeet on otettava huomioon jo yhteisön strategian määrittelyssä (mts. 199–200).

3.1.2 Kanavat

Yhteisö välittää viestejään sisäisille ja ulkoisille sidosryhmille erilaisia viestintäkanavia pitkin. Kanavat voidaan ryhmitellä joko sidosryhmien mukaan sisäisen ja ulkoisen viestinnän kanaviin (Lohtaja - Kaihovirta-Repo 2007, 19) tai niiden erityispiirteiden mukaan kasvokkain eli suullisiin, painettuihin eli kirjallisiin ja sähköisiin viestintäkanaviin (Juholin 1999, 35). Kymenlaakson poliisilaitoksella samoja viestintäkanavia saatetaan käyttää sekä sisäisten että ulkoisten sidosryhmien kanssa viestimiseen, mutta pääasiassa viestintäkanavat on valittu vastaamaan eri sidosryhmien tarpeisiin. Sidosryhmien tavoittaminen tehostuu, kun sama viesti välitetään useaa eri kanavaa pitkin (Lohtaja - Kaihovirta-Repo 2007, 20). Tällöin puhutaan monikanavaisesta viestinnästä, jossa tarvittava tieto löytyy useasta eri kanavasta (Juholin 2009, 36).

Aina vain teknisemmäksi muuttuvan yhteiskunnan vuoksi viestinnän kanavien määrä luo nykytyöyhteisöissä paineita. Yhteisöt ajattelevatkin usein virheellisesti, että mitä enemmän kanavia on käytössä, sitä tehokkaampaa ja avoimempaa viestintä on. (Juholin 1999, 35.) Vaikka tieto tavoittaa vastaanottajan tehokkaammin, kun se välitetään useaa eri kanavaa pitkin, on muistettava kohtuus. Valtava tietomäärä todennäköisemmin lisää työyhteisön jäsenien stressiä kuin tehokkuutta, sillä tarpeellisen

tiedon löytäminen ja sisäistäminen tietotulvasta on uuvuttavaa (mts. 38). Yhteisön viestintä onnistuukin parhaiten silloin, kun se valitsee käyttöönsä oman toimintansa kannalta sopivimmat viestintäkanavat ja lähettää viestin oikeille sidosryhmille oikeita kanavia pitkin (Lohtaja - Kaihovirta-Repo 2007, 50).

3.1.3 Yhteisökuva

Yhteisökuva on niiden mielikuvien kokonaisuus, jonka ulkopuoliset tai työyhteisön jäsenet liittävät yhteisöön ja sen toimintaan (Åberg 2002, 66). Se muodostuu sekä tietoisesti että tiedostamatta (Siukosaari 2002, 38), sillä koko yhteisön toiminta, muun muassa yhteisön julkaisut, palvelut ja henkilökunnan käyttäytyminen, vaikuttavat mielikuvien muodostumiseen (Åberg 2002, 66). Onnistunut yhteisökuva luodaan yhdistämällä selkeät perusviestit ja tunnistettava visuaalinen ilme (Juholin 2009, 86). Yhteisökuva on myös strateginen työkalu, jonka avulla yhteisö pyrkii saavuttamaan tavoitteensa (Åberg 2002, 68).

Työyhteisön vision, tulevaisuuden tahtotilan ja strategisten tavoitteiden varaan rakennetun onnistuneen yhteisökuvan luominen alkaa perusviestien määrittelystä. Yhteisön säännöistä, strategiasta ja toiminta-ajatuksista nostetaan esiin yhteisölle tärkeimmät linjaukset, joita viestitään vuodesta toiseen avoimesti ja uskottavasti sisäisille ja ulkoisille sidosryhmille. (Siukosaari 2002, 39–40.) Strategiset perusviestit purkavat sanoiksi kaiken olennaisen yhteisöstä: miksi se on olemassa, mihin se pyrkii ja millä keinoin (Juholin 2009, 79).

Poliisin viestintästrategiassa (Sisäasiainministeriö 2009, 78) poliisitoiminnan perusviestinä esitellään ajatus *yhdestä yhtenäisestä poliisista*. Perusviestin kautta halutaan kertoa kansalaisille, että poliisiorganisaatio puhalttaa yhteen hiileen ja työskentelee toimialueesta huolimatta samoilla säännöillä. Tämä merkitsee sitä, että kaikkien poliisilaitosten tulee tehdä töitä yhtenäisen julkisuuskuvan saavuttamiseksi ja ylläpitämiseksi. Kun eri poliisilaitokset toimivat poliisin strategiassa määriteltyjen linjausten mukaisesti, pysyy koko poliisiorganisaation yhteisökuva yhdenmukaisena.

Virallisen viestinnän lisäksi yhteisön epäviralliset viestit, visuaalinen ilme ja kaikki teot, jopa yhteisön jäsenten tapa vastata puhelimeen, vaikuttavat yhteisökuvan muodostumiseen (Juholin 2009, 184). Työyhteisö ei siis voi kokonaisvaltaisesti hallita yhteisökuvan muodostumista, sillä myös sidosryhmän jäsenten aiemmat tiedot ja

asenteet vaikuttavat mielikuvan muodostumiseen (Åberg 2003, 73). Myös muiden ihmisten kertomukset ja tiedotusvälineiden antama kuva yhteisöstä vaikuttavat niihin asenteisiin, joita sidosryhmän jäsenet kohdistavat yhteisöön (mts. 76).

Ulkoisten kohderyhmien muodostaman yhteisökuvan lisäksi myös sisäisellä yhteisökuvalla on merkitystä. Tavoitteiden saavuttamisen kannalta on tärkeää, että henkilökunnan jäsenillä on oikea kuva ja oikeat tiedot työyhteisöstään, sen tavoitteista ja tulevaisuuden suunnitelmista. Tämä motivoi työyhteisön jäseniä tavoitteelliseen työskentelyyn ja parantaa koko yhteisön tuloksellisuutta. (Siukosaari 2002, 31.) Onnistuneella yhteisökuvan viestimisellä varmistetaan myös se, että henkilökunnan jäsenet tähtäävät ryhmänä yhteisön tavoitteiden saavuttamiseen (Harrison 2002, 119).

3.2 Suunnitelmallinen viestintä

Yhteisön viestinnän suunnittelu perustuu aiemmin määriteltyyn viestintästrategiaan, jonka linjaukset puolestaan lähtevät yhteisön kokonaisstrategiasta. Julkisyhteisön viestinnän suunnittelua ohjaavat yhteisön strategisten linjausten lisäksi myös lait ja säädökset sekä käsitys hyvästä hallintotavasta (Högström 2002, 66). Kymenlaakson poliisilaitoksen viestintää suunniteltaessa suuntaviivoja otettiin poliisin strategiasta, poliisin viestintästrategiasta sekä poliisitoimintaan vaikuttavista laeista ja määräyksistä.

Viestinnän suunnittelu voidaan jakaa kolmeen eri tasoon: strategisen, taktisen ja operatiivisen tason suunnitteluun (Juholin 2009, 72). Strategisen tason eli pitkän tähtäyksen suunnittelussa määritellään viestinnän laajat, 5–10 vuoden aikajänteet, suunnitelmat (Åberg 2003, 225–226). Strategisen tason viestinnän suunnittelu luo pohjan operatiiviselle toiminnalle (Juholin 2009, 72), sillä siinä määritellään peruslinjat, joiden avulla viestintä saadaan tukemaan koko työyhteisön strategiassa määriteltyjen tavoitteiden saavuttamista (Åberg 2002, 174–175). Tämän vuoksi strategisen tason viestintäsuunnittelussa on alusta alkaen huomioitava viestinnän tavoitteiden lisäksi myös koko yhteisön tavoitteet (Harrison 2002, 191).

Taktisella tasolla viestinnän voimavarat määritellään 2–5 vuodeksi eteenpäin.

Operatiivisella tasolla jokapäiväiselle toiminnalle annetaan ohjeistukset ja tavoitteet taktisella tasolla määriteltyjen voimavarojen mukaisesti. (Åberg 2003, 225–226.)

Poliisiorganisaatiossa poliisihallitus määrittelee strategisen tason viestintäsuunnittelun

tuloksena koko poliisiorganisaation viestintää koskevat yleislinjaukset, mutta vastuu taktisen ja operatiivisen tason viestintäsuunnittelusta on jokaisella poliisilaitoksella.

3.2.1 Tavoitteiden asettaminen

Operatiivisen viestinnän suunnittelu tapahtuu viestinnän taktisen tason suunnittelussa määritellyillä voimavaroilla, ja sen tähtäin on korkeintaan vuoden päässä (Åberg 2002, 175). Työvoiman ja rahan tavoin viestintää voidaan ajatella työyhteisön voimavarana, joten sitä tulee johtaa ja valvoa suunnitelmallisesti kuten muitakin resursseja (mts. 173).

Poliisiorganisaatiossa operatiivisen suunnittelun ensimmäinen askel on poliisilaitoksen viestinnän omien tavoitteiden määrittely, sillä hyvin asetetut tavoitteet luovat perustan varsinaisen viestinnän toteutukselle. Tavoitteiden tulee olla mitattava, ymmärrettäviä ja haastavia. Niiden pitää kuitenkin myös olla sellaisia, joiden saavuttaminen yhteisön sen hetkisillä voimavaroilla on mahdollista. Yhteiskunnallisessa viestinnässä tavoitteet liittyvät pääasiassa tiedon välittämiseen sekä vastaanottajien asenteisiin ja toimintatapoihin vaikuttamiseen. (Högström 2002, 72–74.)

Kymenlaakson poliisilaitoksen viestinnän päätavoitteet liittyvät tärkeimmän tiedonvälityksen kanavan, päivittäistiedottamisen, kehittämiseen, sillä onnistuneella tiedonvälityksellä pystytään vaikuttamaan myös vastaanottajien toimintatapoihin ja asenteisiin. Myös sisäisen viestinnän yhdenmukaistaminen on tärkeä viestinnän tavoite. Yhdenmukainen viestintä on merkki ammattitaitoisuudesta, mutta se myös helpottaa tiedonkulkua henkilöstön välillä, mahdollistaa avoimien suhteiden ylläpitämisen eri tiedotusvälineiden edustajiin ja vahvistaa poliisin julkisuuskuvaa.

Operatiivisen tason viestinnän suunnittelun tavoitteet, linjaukset ja tärkeimmät ohjeistukset kootaan viestintäsuunnitelmaan, jonka tarkoituksena on ohjata operatiivisen viestinnän toteutusta pitkäjänteisesti yhteisön strategisia linjauksia noudattaen. Yhteisöissä viestintäsuunnitelma on parhaimmassa tapauksessa jokapäiväistä toimintaa ohjaava työkalu, jonka avulla yhteisöt pyrkivät saavuttamaan strategiassa määritellyt tavoitteet. (Juholin 2009, 108.) Viestinnän suunnittelu myös edistää yhteisön haluaman yhteisökuvan rakentumista, tehostaa yhteisön ajankäyttöä ja tekee yllättävistä tilanteista helpommin hallittavia (Lohtaja - Kaihovirta-Repo 2007, 93).

Kymenlaakson poliisilaitoksen viestintäsuunnitelmassa esitellään yleislinjausten ja viestinnän tärkeimpien tavoitteiden lisäksi päivittäistiedottamiseen ja säännöllisesti toistuviin viestinnän tehtäviin liittyviä ohjeistuksia. Sisäisen ja ulkoisen viestinnän erityispiirteiden lisäksi myös viestinnän arviointia ja seuranta varten suunnitellut toimenpiteet ja mittarit ovat osa viestintäsuunnitelmaa. Myös viestinnän vastuuhenkilöt esitellään suunnitelmassa, sillä kun viestintätehtäville merkitään selkeästi vastuuhenkilöt, tehtävien toteutus on varmempaa ja ne hoidetaan ammattimaisemmin. Kymenlaakson poliisilaitoksen viestintäsuunnitelma on ulkoasultaan selkeä ja kielellisesti helppolukuinen, jotta poliisilaitoksen henkilökunnan kaikki jäsenet pystyvät ongelmitta ottamaan sen omaa työtään ohjaavaksi työkaluksi.

3.2.2 Suunnitelman osa-alueet

Päivittäisviestintä on säännöllistä ja jatkuvaa tiedon vaihdantaa työyhteisön jäsenten välillä, mutta Kymenlaakson poliisilaitoksella se kohdistuu myös ulkoisiin sidosryhmiin tiedonvälitystarkoituksessa. Sisäisen päivittäisviestinnän sisällöt sovitaan koko yhteisön kesken, sillä hyvin hoidettuna se mahdollistaa työtehtävien ongelmattoman sujumisen. Tavallisimpia päivittäisviestinnän osapuolia ovat oma henkilöstö, kansalaiset ja tiedotusvälineiden jäsenet, joten kanavat valitaan vastaamaan jokaisen ryhmän erilaisia tarpeita. (Juholin 2009, 111–114.)

Säännöllisesti toistuvat viestinnän tehtävät kootaan vuosikalenteriin, johon merkitään ne viestinnälliset tapahtumat, jotka muuttuvista olosuhteista huolimatta joka tapauksessa hoidetaan. Vuosikokoukset ja kuukausittain järjestettävät palaverit ovat tällaisia viestinnällisiä tapahtumia. (Juholin 2009, 117.) Vuosikalenteri on yksinkertaisimmillaan kuukausitason käytännön toimintasuunnitelma, johon on yleensä vuoden aikajänteellä merkitty viestinnän teemat, vastuulliset ja tärkeimmät viestintäkanavat. Kymenlaakson poliisilaitoksella kalenteri laaditaan edellisen vuoden lopulla, joten tulevan vuosikalenterin suunnittelua helpottamassa on tietoa yrityksessä tapahtuneista asioista, tiedottamista edellyttäneistä tilanteista ja muista mahdollisesti tarvittavista viestintätoimenpiteistä.

Viestinnällisissä ohjeissa keskeisimpien viestintäprosessien vaiheet kuvataan yksityiskohtaisesti. Ohjeiden tekeminen on tärkeintä sellaisten toimenpiteiden kohdalla, jotka eivät henkilöstölle ole tuttuja, mutta joita tehdessä yhteisen linjan noudattaminen on tärkeää. (Juholin 2009, 120.) Esimerkiksi päivittäistiedotteen kirjoittamisesta tehdyt

ohjeet takaavat yhtenäisen laadun ja tyylin säilymisen tiedotteen kirjoittajasta riippumatta.

Viestinnän vastuita ei Kymenlaakson poliisilaitoksella määritellä täysin byrokraattisen mallin mukaan, vaan vastuunjako tehdään ensisijaisesti palvelemaan viestinnän tavoitteita ja periaatteita. Hallinnollisen perusperiaatteen mukaan vastuu viestinnästä julkisyhteisössä on jakamaton, eli vastuu yhteisön viestinnästä on korkeimmalla johdolla. Esimiehet vastaavat itselleen delegoidusta alueesta, mutta käytännön tasolla jokainen työyhteisön jäsen toteuttaa viestintää omalla vastualueellaan yhteistyössä johdon nimittämän viestintävastaavan kanssa. (Åberg 2002, 200–201.) Viestintä onnistuukin yhteisössä parhaiten, kun jokainen ymmärtää oman vastuunsa ja ottaa viestinnän avuksi jokapäiväiseen työhön (Korhonen - Rajala 2011, 16).

3.2.3 Arviointi ja mittaus

Arviointi on yhteisön ja sen avainsidosryhmien tavoitteista lähtevä prosessi, joka tähtää aina toiminnan kehittämiseen. Arviointi vaatii neutraalia ja perusteltua tietoa tuottavaa tutkimusta niiltä viestinnän osa-alueilta, jotka yhteisössä koetaan tärkeiksi. Kymenlaakson poliisilaitoksella viestinnän arvioinnilla halutaan varmistaa erityisesti se, että viestintä koko laajuudessaan perustuu poliisiorganisaation kokonaisstrategiaan ja viestintästrategiaan. Menestyneimmät yhteisöt arvioivatkin toimintaansa ja viestintäänsä aktiivisesti ja pyrkivät kehittymään arvioinnin perusteella saatujen tietojen mukaisesti. (Juholin 2009, 28–31.)

Arvioinnissa tärkeintä on tavoitteiden määrittely, sillä juuri niiden kautta pystytään mittaamaan tuloksia ja laatua. Kun tavoitteet on määriteltä selkeiksi ja mitattaviksi, viestinnän onnistumista ja tavoitteiden saavuttamista on helpompi arvioida erilaisin mittarein. (Juholin 2009, 58.) Kymenlaakson poliisilaitoksella viestinnän arvioinnissa keskitytään viestintään kohdistuviin asenteisiin ja tiedonkulun onnistumiseen.

4 CASE: VIESTINTÄSUUNNITELMA KYMENLAAKSON POLIISILAITOKSELLE

Hyvää viestintää ei voi olla ilman suunnittelua ja ennakointia. Yhteiskunnan kehitys avoimempaan suuntaan on nostanut viestinnän entistä tärkeämpään asemaan valtion organisaatioissa. Yhteiskunnallista tehtävää toteuttavien yhteisöjen suhtautuminen viestintää kohtaan on muuttunut, sillä ne ovat huomanneet, että tiedon jakaminen ja

julkisuuden hallinta eivät enää riitä tavoitteiden saavuttamiseksi. Menestyäkseen yhteisöt tarvitsevat myös suunnitelmallista ja pitkäjänteistä viestintää. (Högström 2002, 7.)

Poliisilaitoksissa suunnitelmallisen viestinnän kulmakivi on vuosittain päivitettävä kirjallinen viestintäsuunnitelma, jossa poliisin viestintästrategian linjauksia painotetaan jokaiselle poliisilaitokselle sopivimmalla tavalla (Poliisihallitus 2011a, 15). Kymenlaakson poliisilaitoksen viestintäsuunnitelmassa määritellään viestinnän yleisten linjausten ja periaatteiden lisäksi sisäisen ja ulkoisen viestinnän tavoitteet, vastuut ja käytettävät kanavat. Myös viestinnän kokonaistavoitteet sekä seurannassa ja arvioinnissa käytettävät keinot ja mittarit ovat tärkeä osa viestintäsuunnitelmaa, sillä viestinnän onnistumista ja tehokkuutta on mahdotonta arvioida ilman selkeitä ja mitattavia tavoitteita. Tavoitteiden asettaminen luo myös viestinnälle suunnan ja auttaa viestintäalalla toimimatonta yhteisöä keskittymään olennaiseen (Juholin 2010, 58).

4.1 Viestintäsuunnittelun alkutilanne

Poliisiorganisaation viestinnän nykytila kartoitettiin maanlaajuisesti kesäkuussa 2009 poliisihallituksen toimesta. Itse- ja vertaisarviointia sekä ulkoista arviointia hyödyntämällä saatiin selville, että poliisin viestinnässä perusasiat toimivat hyvin. Poliisilla on vahva osaaminen alallaan, siihen luotetaan ja sen toimintaa pidetään kiinnostavana. (Sisäasiainministeriö 2009, 75.) Tehdyssä mediabarometrissa kuitenkin selvisi, että poliisin julkisuuskuvan parantumisesta huolimatta tiedotusvälineiden edustajien mielestä päivittäistiedottamisessa on tapahtunut heikennystä. Poliisilaitosten tiedotteet eivät ole selkeitä eivätkä yhtenäisiä, joten viestintää on hankala kokea ammattimaiseksi. (Mts. 70.)

Päivittäistiedotteiden epätasainen laatu ja onnettomuustilanteista tiedottamisen reaktiivisuus nousivat keskustelunaiheiksi myös Kymenlaakson poliisilaitoksen poliisiviranomaisten ja toimialueen tiedotusvälineiden edustajien neuvottelupäivillä keväällä 2011. Tiedotusvälineiden edustajien mielestä päivittäistiedotteiden laatu vaihtelee suuresti tiedotusvastuussa olevasta poliisista riippuen, ja se hankaloittaa poliisin viestinnän ajattelemista ammattimaisena. Tiedotusvälineiden edustajat kokivat ongelmaksi myös heikon reaaliaikaisen tiedon saamisen onnettomuustilanteissa, eivätkä pitäneet

poliisin tavasta tiedottaa tilanteen vaiheista vasta sen loputtua. (Neuvottelupäivät 2011.)

Viestinnän nykytilan ongelmien ratkaiseminen poliisiorganisaation rajallisilla voimavaroilla on hankala tehtävä, mutta toimivalla ja ajantasaisella viestintäsuunnitelmalla tilannetta saadaan helpotettua. Edellinen Kymenlaakson poliisilaitoksen viestintäsuunnitelma oli päivitetty vuonna 2009, mutta se koettiin vajavaiseksi. Viestintäsuunnitelman hyödyntäminen poliisilaitoksen henkilökunnan työssä oli lähes olematonta, joten uudesta viestintäsuunnitelmasta haluttiin laajempi kokonaisuus, joka kattaisi kaiken poliisilaitoksella tapahtuvan viestinnän.

Viestintäsuunnitelman painopisteeksi valittiin päivittäistiedottamisen laadun ongelmien vähentäminen, sillä verkkosivuilla julkaistavat kirjalliset tiedotteet ovat poliisin ensisijainen tiedottamisen muoto (Poliisihallitus 2011b, 2). Myös poliisiviranomaisten viestintäasentoitumisen muuttaminen proaktiivisempaan suuntaan nousi suunnitelmassa merkittävään asemaan, sillä viestinnän onnistuminen on todennäköisintä silloin, kun tiedotusvälineiden edustajiin pidetään itse aktiivisesti yhteyttä (Högström 2002, 40). Aktiivisen tiedottamisen lisäksi henkilökohtaisten suhteiden luominen tiedotusvälineiden edustajiin lisää viestinnän onnistumisen mahdollisuutta, sillä on paljon helpompaa viestiä onnistuneesti tahoille, joiden työskentelytavat ovat entuudestaan tuttuja (Franklin ym. 47).

Myös viestintäsuunnitelman rakennetta haluttiin selkeyttää, jotta sen päivittäminen olisi helpompaa. Poliisin strategiaa, poliisin viestintästrategiaa ja aiempaa viestintäsuunnitelmaa hyödynnettiin uuden suunnitelman luomisen pohjana, mutta viestintäsuunnitelman jokainen osa-alue päivitettiin ja muokattiin Kymenlaakson poliisilaitoksen tarpeita, tavoitteita ja erityispiirteitä vastaaviksi.

4.2 Viestinnän yleislinjaukset

Yleisen turvallisuuden ja vakaan yhteiskunnan ylläpitäminen on poliisin merkittävin tehtävä, joka ei onnistu, jos kansalaiset eivät luota poliisiorganisaatioon. Hyvin suunniteltu viestintä on tärkeimpiä keinoja tämän luottamuksen ylläpitämiseksi, sillä parhaimmillaan viestintä auttaa yhteisöä vaalimaan suhteita sidosryhmiinsä ja vahvistamaan yhtenäistä julkisuuskuvaansa sidosryhmien edustajien silmissä

(Korhonen - Rajala 2011, 33). Poliisin tehtävien onnistumiseksi kansalaisten on ajateltava, että heitä palvelee *yksi yhtenäinen poliisi* (Sisäasiainministeriö 2009, 82).

Hyvän julkisuuskuvan muodostamiseksi poliisin kohtelee kaikkia tiedotusvälineiden edustajia ja kansalaisia tasa-arvoisesti. Viestinnässä ei käytetä ilmauksia, jotka halventavat tai leimaavat yksittäisiä ihmisiä tai ihmisryhmiä tai vaarantavat ihmisten luottamusta poliisi puolueettomuuteen. Kymenlaakson poliisilaitoksella pyritään erityisesti sidosryhmien tasa-arvoiseen kohteluun, sillä yhteiskunnallisen viestinnän tarkoituksena on vaikuttaa yhteiskuntaan sitä hyödyttäen ja kansalaisten hyvinvointia lisäten (Högström 2002, 164).

Poliisin tulee kaikessa viestinnässään ottaa huomioon toimintaa säätelevät määräykset ja lait. Suomen perustuslaki edellyttää hallinnolta avoimuutta ja asiakirjojen julkisuutta ja julkisuuslaki velvoittaa poliisiviranomaiset aktiiviseen tiedottamiseen omasta toiminnastaan. Julkisuus edistää myös tiedon läpinäkyvyyttä, joka antaa kansalaisille mahdollisuuden hakea ja löytää tietoa helposti sekä saada vastauksia kysymyksiinsä (Högström 2002, 18). Hallintolakia ja virkavelvollisuutta noudattaakseen poliisiviranomaisten on neuvottava kansalaisia ja vastattava heidän tiedusteluihinsa parhaalla mahdollisella tavalla. Suunnitelmallisen viestinnän lisäksi myös toiminnan avoimuus ja mielenkiinto kansalaisten palvelemista kohtaan vahvistavat poliisin positiivista julkisuuskuvaa.

Kymenlaakson poliisilaitoksen viestintäsuunnitelmasta liitteenä löytyvään viestintäohjeeseen on tiivistetty kaikki viestintäsuunnitelman tärkeimmät periaatteet ja ohjeistukset. Viestintäohjeen tarkoituksena on muistuttaa henkilökunnan jäseniä viestinnän tärkeimmistä tavoitteista ja periaatteista ja samalla helpottaa viestinnän hyödyntämistä jokapäiväisen työn apuna. Viestinnän suunnitelmallisuuden toteuttamisen helpottamiseksi viestintäsuunnitelman liitteeksi tehtiin myös viestinnän vuosikalenteri, johon merkitään kuukausitasolla sekä sisäisen että ulkoisen viestinnän teemat ja tiedotettavat asiat. Kalenteriin merkitään myös viestintäkanavat ja -vastuulliset, sillä viestintätehtävät toteutetaan todennäköisemmin, kun vastuut on konkreettisesti jaettu.

4.2.1 Viestinnän tavoitteet

Kymenlaakson poliisilaitoksella viestinnän tavoitteena on edistää poliisin toiminnallisia tavoitteita ja tehostaa ennalta ehkäisevän toiminnan vaikutuksia. Nämä tavoitteet onnistuvat parhaiten, kun viestintäsuunnitelma on osa poliisilaitoksen henkilökunnan jokapäiväistä työtä. Tämän onnistumiseksi viestintäsuunnitelmaan valittiin poliisin viestintästrategiasta Kymenlaakson poliisilaitoksen toiminnan kannalta tärkeimmät ja realistisimmat tavoitteet. Yhdenmukainen viestintä niin sisäisille kuin ulkoisillekin sidosryhmille valittiin koko viestintäsuunnitelman päätavoitteeksi. Viestintää pyritään tekemään myös ammattimaisemmaksi ja ymmärrettävämmäksi, ja kaikkiin sidosryhmiin suhtaudutaan tasapuolisesti.

Sisäisen viestinnän tavoitteena on eri viestintäkanavien jaon selkeyttäminen, jotta tarvittava tieto löytyy jatkossa helpommin ja nopeammin. Nykyinen kahden intranet-palvelun samanaikainen käyttö on sekavaa, kun niiden välille ei ole tehty mitään selkeää jakoa tietosisältöjen suhteen. Ulkoisen viestinnän yhdenmukaisuustavoitteen lisäksi tiedotusta halutaan myös tehostaa. Päivittäistiedotteiden lisäksi Kymenlaakson poliisilaitos pyrkii jatkossa tiedottamaan aktiivisemmin myös onnistumisista, muun muassa ratkaistuista rikoksista ja positiivisista muutoksista toiminta-alueella, jotta positiivista julkisuuskuva saadaan vahvistettua.

Viestintäsuunnitelmaa käytetään apuna aktiivisen tiedotusjärjestelmän luomisessa. Tiedotusjärjestelmä on käyttöönotetuista viestintäkanavista, järjestelyistä ja säännöistä muodostuva kokonaisuus (Åberg 2002, 31), jonka tarkoituksena on toimia nopeasti ja tehokkaasti apuna kaikissa poliisin työhön liittyvissä viestintätehtävissä ja helpottaa tiedonkulkua poliisilaitoksen kolmessa eri kaupungissa sijaitsevan poliisiaseman välillä. Koordinoinnin varmistamiseksi maantieteellisesti monimuotoisen yhteisön sisällä on jalkautetun viestintäsuunnitelman ja tehokkaan verkostoitumisen avulla hyvä varmistaa, että kaikki jäsenet tekevät työnsä yhdenmukaisesti (Korhonen - Rajala 2011, 39). Tämän onnistuessa viestintään kohdistuvia asenteita pystytään parantamaan, jolloin kynnys viestinnän hyödyntämiselle työtehtävissä olisi pienempi. Viestintäjärjestelmän avulla ylläpidetään myös asiallisia ja avoimia suhteita toimialueen tiedotusvälineiden edustajiin, sillä toimivat mediasuhteet varmistavat sen, että tilanteen vaatiessa poliisi saa sanomansa läpi sekä toimialueen että valtakunnallisen tason tiedotusvälineissä.

4.2.2 Viestinnän vastuut

Valtionhallinnon peruseriaatteen mukaisesti viranomainen vastaa omaan toimialaansa liittyvästä viestinnästä ja ulkoisesta tiedottamisesta. Poliisiylijohtajan vastuulla on johtaa koko poliisiorganisaation viestintää. (Sisäasiainministeriö 2009, 88.) Kymenlaakson poliisilaitoksen päällikkö on vastuussa oman yksikkönsä viestinnästä ja sen johtamisesta nykyisen lainsäädännön vaatimalla tavalla. Poliisilaitoksen apulaispoliisipäälliköt toimivat poliisipäällikön apuna viestimällä omaan vastuualueeseensa kuuluvista asioista sekä esimiehilleen että alaisilleen.

Kymenlaakson poliisilaitoksella kahden oman toimensa ohessa viestintävastaavan tehtävää hoitavan komisarion vastuisiin kuuluu koko poliisilaitoksen viestinnän tukeminen. He kehittävät sisäistä ja ulkoista viestintää toimivammaksi ja esittelevät viestinnän ongelmatilanteet ja mahdolliset ratkaisuehdotukset poliisilaitoksen johdolle. He ovat vastuussa myös verkkosivujen ja intranetin päivittämisestä, mutta konkreettisen päivittämisen hoitaa erikseen viestinnän avuksi määrätty henkilö. Viestintävastaavat seuraavat myös poliisitoimintaan liittyvää keskustelua eri tiedotusvälineissä ja toimivat yhdyshenkilönä tiedotusvälineiden ja poliisilaitoksen välillä.

Kulloinkin työvuorossa oleva yleisjohtaja on vastuussa päivittäistiedottamisesta sekä erityistilanteiden tiedottamisesta. Tutkinnanjohtajan vastuulla on tiedottaa tutkinnassaan olevista asioista, ja kenttäjohtaja on vastuussa tiedottamisesta liittyen tavanomaisiin poliisitehtäviin. Vastuu päivittäistiedotteiden kirjoittamisesta ja julkaisemisesta on poliisiasemilla lyhytkestoisten tutkintaryhmien kulloinkin työvuorossa olevilla poliiseilla. He myös ohjaavat tiedotusvälineiden kyselyt oikeille henkilöille ja tarjoavat neuvontapalveluja kansalaisille. Pitkäkestoisen tutkintaryhmän jäsenet lisäävät päivittäistiedotteeseen omaan toimialueeseensa liittyvät asiat ja tiedottavat tutkinnassa olevista asioista tapauskohtaisesti. Muut tutkintaryhmät tiedottavat tapauskohtaisesti ja itsenäisesti tutkinnassa olevista asioista.

Erikseen määrättyjen viestintävastuullisten lisäksi viestintä on kiinteä osa jokaisen poliisin ja poliisilaitoksen muun henkilökunnan jäsenen jokapäiväistä työtä. He kertovat omiin työtehtäviinsä liittyvistä asioista yleisellä tasolla muille asiaan liittyville henkilöille, jotta viestintä olisi rasiitteen sijaan kaikkien työtä helpottava väline. Viestinnän vastuiden selkiyttämiseksi viestintäsuunnitelmaan tehtiin liitteeksi

kaaviokuva, josta käy ilmi viestintävastuiden jakautuminen Kymenlaakson poliisilaitoksella.

4.3 Viestinnän eri osa-alueet

Kymenlaakson poliisilaitoksen viestintäsuunnitelmassa keskitytään viestinnän osa-alueista tarkasti sisäiseen ja ulkoiseen viestintään sekä niiden tärkeimpiin sidosryhmiin ja merkittävimpiin viestintäkanaviin. Arkiviestintä nousi myös viestintäsuunnitelmassa tärkeään osaan, sillä työtehtävien onnistuminen hoitaminen vaatii tuekseen tehokasta viestintää. Kriisi- ja erityistilanteissa viestiminen jäi viestintäsuunnitelmassa pienemmälle huomiolle, sillä poliisiorganisaation sääntöjen mukaan jokaisen poliisilaitoksen tulee viestiä erityistilanteissa poliisihallituksen erikseen määrittelemällä tavalla (Valtioneuvoston kanslia 2007, 7).

Jako sisäiseen ja ulkoiseen viestintään perustuu siihen, että yhteisöviestinnän vastaanottaja- tai vuorovaikutusryhmät voidaan selkeästi rajata sisä- ja ulkopiiriin (Juholin 2009, 40). Toiminnan luonteen vuoksi jako sisä- ja ulkopiiriin on erityisen selkeä Kymenlaakson poliisilaitoksella, jossa väärille sidosryhmille välitetty tieto voi hankaloittaa tai pahimmassa tapauksessa vaarantaa poliisin lakisäänteisten tehtävien suorittamista.

Viestintäsuunnitelmassa sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan kaikkia niitä toimia, joilla tietoa välitetään omalle henkilöstölle ja muulle poliisiorganisaatiolle (Korhonen - Rajala 2011, 83). Sisäinen viestintä on laaja ilmiö, sillä tiedonvaihdannan lisäksi sillä on suuri merkitys myös työyhteisön me-hengen parantamisessa (Juholin 1999, 13). Onnistunut sisäinen viestintä luo myös ulkoiselle viestinnälle menestymisen mahdollisuudet, sillä ulkoinen viestintä mahdollistaa tiedonvälittämisen kansalaisille poliisin toimialaan liittyvistä asioista ja avoimien suhteiden ylläpitämisen tiedotusvälineiden edustajiin. Ulkoisen viestinnän päätehtävänä onkin antaa tietoa yhteisön asioista ulospäin ja pitää yhteyttä merkittävimpiin sidosryhmiin yhteisön ympärillä (Siukosaari 2002, 131).

4.3.1 Sisäisen viestinnän kanavat ja viestijät

Hyvä sisäinen viestintä on perusta koko yhteisön viestinnän onnistumiselle (Harrison 2002, 116). Sisäisellä viestinnällä onkin Kymenlaakson poliisilaitoksessa tärkeä rooli,

sillä onnistuessaan se välittää tärkeimmälle sidosryhmälle, henkilöstölle, tiedon ensimmäisenä ja tarjoaa yhteisön jäsenille aidon mahdollisuuden vuorovaikutukseen (Poliisihallitus 2011a, 11). Onnistumisen varmistamiseksi sisäisen viestinnän tavoitteiksi on Kymenlaakson poliisilaitoksen viestintäsuunnitelmassa määritelty aktiivisuus, avoimuus ja selkeys. Sujuva viestintä vaikuttaa myös työyhteisön ilmapiiriin ja työtyytyväisyyteen sekä lisää työmotivaatiota. Työn lopputulos on laadukkaampaa, kun yhteisön jäsenet tietävät oman roolinsa kokonaisuuden rakentamisessa ja ovat yleisesti tyytyväisiä työhönsä. (Åberg 2003, 197.)

Sujuvaa sisäistä viestintää hankaloittaa Kymenlaakson poliisilaitoksen jakautuminen kolmelle eri paikkakunnalle: Kotkaan, Kouvolaan ja Haminaan. Tiedonkulun helpottamiseksi sisäisessä viestinnässä käytetään useita erilaisia sähköisiä viestintäkanavia, joista pääkanavana on yhteinen intranet, Seitti. Intranet on yhteisön sisäinen verkko, johon ulkopuolisilla käyttäjillä ei ole pääsyä (Juholin 2009, 176). Intran ansiosta sama tieto on samanaikaisesti kaikkien saatavilla riippumatta yhteisön hierarkiasta tai maantieteellisestä sijainnista (Juholin 1999, 152). Seittiä hyödynnetään lähinnä hallinnollisessa tiedottamisessa, sillä koko poliisiorganisaation yhteisten sisältöjen lisäksi Seittiin on luotu sisältöjä vain Kymenlaakson poliisilaitoksen käyttöön. (Poliisihallitus 2011a, 17.)

Sharepoint-työskentelytila, Neukkari, on luotu helpottamaan päivittäistyöskentelyä ja tukemaan operatiivista poliisitoimintaa. Ajoneuvo- ja tilanhallintajärjestelmät ja partio-ohjeet sisältävän yleisen Neukkarin lisäksi jokaisella poliisin henkilökuntaryhmällä on työskentelytilassa oma intranetiä muistuttava ryhmätyöskentelyosionsa, jonka sisällön ryhmän jäsenet voivat muokata tarpeitaan vastaavaksi.

Palavereja hyödynnetään Kymenlaakson poliisilaitoksella jokaisella organisaatio- tasolla. Säännölliset palaverit ovat tehokas sisäisen viestinnän kanava, sillä niissä tieto jaetaan kaikille henkilöstön jäsenille virallisena ja samanlaisena (Juholin 2009, 176). Niissä myös hyödynnetään henkilökohtaista kanssakäymistä, joka on viestintätavoista tehokkain ja arvostetuin. Maantieteellisen jakautumisen vuoksi Kymenlaakson poliisilaitoksella palaverit järjestetään mahdollisuuksien mukaan videoneuvotteluyhteyttä hyödyntäen, jolloin kasvokkaisviestinnän tehokkuus saadaan hyödynnettyä ilman matkustamista.

Poliisipäällikkö vastaa sisäisen viestinnän voimavaroista ja pitää viestinnän kiinteänä osana päätöksentekoa ja suunnittelua. Hän myös huolehtii, että viestintä tukee poliisilaitoksen toimintaa ja että henkilöstä on saanut riittävän perehdytyksen viestintätehtävien hoitamiseen. (Poliisihallitus 2011a, 4.) Viestintä on kuitenkin kaikkien Kymenlaakson poliisilaitoksessa työskentelevien virkavelvollisuus, joten omista työnsä kuvaan liittyvistä tapahtumista viestiminen on tiivis osa jokaisen työnsä kuvaa.

Omaa esimiestä pidetään tiedonsaannin yleislähteenä (Åberg 2003, 194), sillä esimiehet viestivät alaisilleen ja omille esimiehilleen toimialaansa koskevista asioista ja huolehtivat tiedon liikkumisesta työyhteisössä kaikkiin suuntiin. Hyvin viestivän esimiehen tehtäviin kuuluu myös kaikkiin alaistensa kysymyksiin vastaaminen ja huolenaiheiden vähentäminen (Korhonen - Rajala 2011, 21).

4.3.2 Ulkoisen viestinnän kanavat ja viestijät

Kansalaisilla on lakisäänteinen oikeus saada ajantasaista ja luotettavaa tietoa poliisin toiminnasta, joten Kymenlaakson poliisilaitoksen ulkoisen viestinnän tärkeimpänä tehtävänä on viestiä aktiivisesti ja avoimesti kaikista poliisin toimialaan liittyvistä asioista. Yhteisön toiminnan kannalta on tärkeää, että yhteisölle tärkeillä sidosryhmillä on tarpeeksi tietoa sen toiminnasta (Siukosaari 2002, 131). Kansalaisten lisäksi poliisilaitoksen ulkoisiin sidosryhmiin kuuluvat tiedotusvälineet, erityisesti toimialueella julkaistavat printtilehdet, joiden avulla poliisi saa viestinsä laajan yleisön tietoisuuteen nopeasti. Avoimen viestintäasenteen lisäksi yhdenmukainen julkisuuskuva lisää viestinnän ammattimaisuutta. Sen vuoksi kaikissa Kymenlaakson poliisilaitoksen viestinnässä käytettävissä lomakkeissa, tiedotepohjissa ja julkaisuissa käytetään poliisin valtakunnallisen graafisen ohjeiston valmiita malleja.

Poliisin pääasiallinen viestintäkanava on kirjallinen tiedote, joka julkaistaan tasa-
puolisen tiedonvälittämisen mahdollistavan poliisin Internet-julkaisujärjestelmän kautta. Tiedote on ulkoisen viestinnän perustyökalu, joka nopeutensa ja informatiivisuutensa (Juholin 2009, 178) lisäksi on tehokkain keino saavuttaa samanaikaisesti suuri määrä eri tiedotusvälineiden edustajia. Kymenlaakson poliisilaitoksella toimialueen laajuuden vuoksi tiedotteita lähetetään päivässä kaksi: Etelä-Kymenlaakson asioita käsittelevä tiedote Kotkan pääpoliisiasemalta ja Pohjois-Kymenlaakson asioihin keskittyvä tiedote Kouvolan poliisiasemalta. Tilanteen vaatiessa merkittävistä asioista tiedotetaan erikseen päivittäistiedotteen lisäksi. Julkaisujärjestelmän kautta

julkaistut tiedotteet ovat luettavissa poliisilaitoksen omien verkkosivujen ja Seitti-intranetin lisäksi myös poliisin valtakunnallisten verkkosivujen etusivulla ja tiedotteen saavat myös jakelulistan mukaisesti toimialueen eri tiedotusvälineet.

Viranomaisviestinnässä ajatellaan usein harhaluuloisesti, että kansalaiset ja tiedotusvälineiden edustajat pitävät tärkeänä kaikkea sitä, mitä poliisiorganisaatio viestii. Yhteiskunnalliset asiat kiinnostavat sidosryhmiä enemmän kuin muu viestintä, mutta lopulta viestin kiinnostavuus riippuu siitä, miten viestintä on toteutettu. (Högström 2002, 11.) Epäammattimaisilla tiedotteilla poliisiorganisaatiokaan ei saa tiedotusvälineissä sanomaansa kuuluville. Päivittäistiedotteiden laadun parantamiseksi viestintäsuunnitelmaan tehtiin liitteeksi yksityiskohtaiset ohjeet tiedotteiden kirjoittamisesta ja julkaisemisesta. Tiedotteen rakenteeseen ja kieliasuun keskittyvät ohjeet varmistavat viestinnän ammattimaisuuden ja helpottavat yhteydenpitoa tiedotusvälineiden edustajiin. Myös vuosittain järjestettävät neuvottelupäivät poliisiorganisaation ja tiedotusvälineiden edustajien kanssa helpottavat yhteistyön kehittämistä. Neuvottelupäivillä pyritään tuomaan kummankin osapuolen viestintätarpeita esiin ja keksimään uusia keinoja tehokkaamman yhteistyön varmistamiseksi.

Päivittäistiedotteiden lisäksi Kymenlaakson poliisilaitoksen <http://www.poliisi.fi/kymenlaakso-verkkosivuille> on koottu yleistä tietoa poliisilaitoksesta, yhteistietoja ja ajankohtaisia uutisia. Verkkosivuja päivitetään jatkuvasti voimavarojen mukaan, sillä ajantasalla olevilla verkkosivuilla yhteisö osoittaa olevansa kiinnostunut viestinnästä ja ajattelevansa sidosryhmiensä tarpeita. Kymenlaakson poliisilaitoksella tiedotustilaisuuksia järjestetään tilanteen niin vaatiessa eri tiedotusvälineiden edustajille. Tiedotustilaisuus järjestetään pääasiassa poliisiasemalla ja sen kulusta pidetään pöytäkirjaa. Sosiaalista mediaa poliisiorganisaatiossa ei hyödynnetä yksikkötasolla.

Poliisin ulkoisen tiedottamisen valtakunnallisista linjauksista vastaa poliisin ylijohdo, mutta jokainen poliisilaitos tiedottaa oman toimialueensa poliisitoimista itsenäisesti. Lupapalvelulinja tiedottaa kansalaisille muun muassa lainsäädännössä ja lupahakemusten käsittelyajoissa tapahtuneista muutoksista. Poliisipalvelulinja tiedottaa yleisesti merkittävistä toimialaan kuuluvista asioista tavalla, joka ei vaaranna rikosten tutkintaa. Päivittäistiedotteiden kirjoittaminen ja julkaiseminen on lyhytkestoisen tutkintaryhmien jäsenien vastuulla, ja pitkäkestoisten tutkintaryhmien jäsenet lisäävät

päivittäistiedotteeseen omalta toimialueeltaan tiedottamisen arvoiset asiat. Muut tutkintaryhmät tiedottavat tapauskohtaisesti ja itsenäisesti tutkinnassa olevista asioista. Myös yleiseen järjestykseen ja turvallisuuteen keskeisesti liittyvistä asioista tiedotetaan, jotta kansalaisia pystytään varoittamaan ja neuvomaan erityistilanteissa.

4.3.3 Arkiviestintä

Hyvin toimivana arkiviestintä, eli kaikki se tiedonvaihanta ja keskustelu, jota työyhteisön jäsenet tarvitsevat jokapäiväisistä tehtävistä selviytymiseen, takaa työtehtävien onnistuneen suorittamisen (Juholin 2009, 43). Arkiviestinnän kanavat voidaan jakaa kahteen eri luokkaan: välitettyyn viestintään ja suoraan yhteydenpitoon (Åberg 2002, 112). Välillisessä viestinnässä yhteydenpitoon käytetään teknisiä välineitä, joista Kymenlaakson poliisilaitoksella tärkeimmiksi on valittu sähköposti, puhelin ja MOC-pikaviestin ja videoneuvottelulaite. Suorassa yhteydenpidossa eli henkilökohtaisessa kasvokkaisuviestinnässä tärkein tietolähde omaa työtä koskevissa asioissa on oma esimies.

Sähköpostia käytetään Kymenlaakson poliisilaitoksella arkiviestinnässä sekä sisäisten että ulkoisten sidosryhmien kanssa viestimiseen. Sähköpostiviestit voivat olla tyyliältään ilmoitustaulu-, postinkantaja- tai dialogisähköpostiviestejä. Ilmoitustauluviestien päätehtävänä on välittää tietoa nopeasti sitä tarvitseville ja postinkantajaviestien avulla liitetiedostoja tai vanhoja viestejä voidaan välittää eteenpäin toimenpiteitä varten. Dialogiviesteissä vaihdetaan tietoja yhteisön toimintaan liittyvistä asioista, joten pitkät sähköpostiketjut saattavat muistuttaa jopa kasvokkain käytyä keskustelua. (Matikainen 2008, 157.) Ulkoisen viestinnän yhdenmukaisuuden takaamiseksi kaikilla poliisiorganisaation työntekijöillä on etunimi.sukunimi@poliisi.fi-sähköpostiosoite. Osoitteen lisäksi myös sähköpostiviestien sisällön ammattimaistamiseksi sähköpostiviestien otsikointiin, tekstikentän kirjoittamiseen ja allekirjoituksen luomiseen tehtiin yksityiskohtaiset ohjeet viestintäsuunnitelman liitteeksi.

Yksinkertaisimmillaan arkiviestintää hoidetaan Kymenlaakson poliisilaitoksella Microsoft Office Communicator -pikaviestimen (MOC:n) avulla. Se on pikaviestin, joka on asennettu jokaiseen poliisilaitoksen työtietokoneeseen. Arkiviestintä on MOC-pikaviestintä hyödyntämällä erittäin nopeaa, sillä sen kautta on mahdollista saada yhteys kaikkiin Suomen poliisiorganisaation työntekijöihin ilman matkustamista. Myös videoneuvottelulaitetta käytetään poliisilaitoksella välimatkojen lyhentämiseen.

Laitteen avulla pystytään ottamaan videosillan avulla reaaliaikainen kuvayhteys yhteen tai useampaan poliisiasemaan maanlaajuisesti. Viestintäsuunnitelman liitteeksi tehtiin ohjeet myös videoneuvottelulaitteen käytöstä, jotta arkiviestinnän hoitaminen poliisilaitoksen kolmen eri poliisiaseman välillä olisi mahdollisimman yksinkertaista ja vaivatonta.

4.3.4 Erityistilanneviestintä

Erityistilanneviestinnällä eli kriisiviestinnällä tarkoitetaan viestinnän ennako-suunnittelua yllättäviä ja hankalia tilanteita varten. Erityistilanneviestinnän tulee olla yhtenäistä ja aktiivista, sillä tilanteesta täytyy viestiä oikeellisesti ja ilman viivettä (Korhonen - Rajala 2011, 89.) Etukäteen sovitulla toimintasuunnitelmalla ja työnjaolla kriisistä tiedottamisen aloittaminen on mahdollista jo ennen kuin tilanne on otettu kokonaan toiminnallisesti haltuun (Sisäasiainministeriö 2009, 92). Kymenlaakson poliisilaitoksella ei ole omaa kriisiviestintäsuunnitelmaa, sillä mahdollisimman yhdenmukaisen erityistilannetoimimisen vuoksi kaikki Suomen poliisilaitokset noudattavat erityistilanneviestinnässään valtakunnallisia ohjeistuksia (Valtioneuvoston kanslia 2007, 7).

4.4 Viestinnän arviointi ja mittaus

Parhaiten viestinnän arvioiminen ja mittaaminen onnistuu, kun saavutettuja tuloksia verrataan asetettuihin tavoitteisiin (Siukosaari 2002, 34). Viestinnän tavoitteet määräytyvät koko yhteisön tavoitteista ja arvioinnin mahdollistamiseksi niiden tulee olla mitattavia ja selkeitä. Tavoitteiden asettamisessa myös realismi on huomioitava. Tavoitteet täytyy määritellä niin, että ne on mahdollista saavuttaa yhteisön käytössä olevilla voimavaroilla, sillä muuten ne eivät palvele yhteisön tarpeita. (Juholin 2010, 59.) Kymenlaakson poliisilaitoksella tärkeimmäksi viestinnän tavoitteeksi asetettiin viestintäsuunnitelmassa viestinnän yhdenmukaisuus. Kun poliisi julkaisee ammattimaisia ja yhdenmukaisia tiedotteita sekä ulkoisille että sisäisille sidosryhmilleen, on yhteydenpito sidosryhmien kanssa helpompaa.

Ulkoisen viestinnän yhdenmukaisuutta mitataan toimialueen tiedotusvälineiden julkaisemien poliisin päivittäistiedotteiden oikeellisuudella. Vuoden 2012 tammikuussa Kymenlaakson poliisilaitoksella aloitetaan lähetettyjen päivittäistiedotteiden ja niistä julkaistujen uutisten tilastointi. Kuukausitasolla tiedotteiden ja uutisten lukumääriä ja

asiasisältöjä verrataan keskenään ja vuoden lopussa tuloksista tehdään analysoitu loppuyhteenveto, josta selviää poliisin tiedotteiden kiinnostavuus ja tiedotteista julkaistujen uutisten oikeellisuus. Päivittäinen tiedotteiden ja uutisten tilastoiminen onnistuu poliiseilta muiden työtehtävien lomassa, joten viestinnän mittaaminen pystytään osittain suorittamaan Kymenlaakson poliisilaitoksen nykyisillä voimavaroilla. Loppuvuoden analyysin ja loppuyhteenvedon tekemisen poliisilaitos ostaa ulkoiselta viestintäpalvelujen tarjoajalta.

Sisäisen viestinnän yhdenmukaisuutta ja viestintäsuunnitelman jalkauttamisen onnistumista mitataan pienimuotoisella kyselyllä vuoden 2012 lopulla. Myös viestintää kohtaan olevien asenteiden muutoksia mittaavassa kyselyssä selvitetään muun muassa, onko tiedonhankinta helpottunut, onko viestintäilmapiiri Kymenlaakson poliisilaitoksessa parantunut ja onko viestinnästä tullut uuden viestintäsuunnitelman myötä osa jokapäiväistä työtä. Alustavien suunnitelmien mukaisesti kysely laitetaan Seittintranettiin kattavan vastaajamäärän mahdollistamiseksi. Kyselyn tekemisestä on vastuussa intranetin päivittäjä, mutta saatujen vastausten keräämiseen ja yhteenvedon analysoimiseen hankitaan tekijä ulkoiselta viestintäpalvelujen tarjoajalta.

5 KEHITYSEHDOTUKSET

Poliisin viestintästrategiassa on määritelty poliisin viestinnän valtakunnalliset kehittämisaalueet vuosille 2010–2013. Kymenlaakson poliisilaitoksen näkökulmasta niistä tärkeimmiksi nousivat viestinnän määräysten ja ohjeiden päivittäminen sekä televisiosarjojen toiminnan tukeminen (Sisäasiainministeriö 2009, 97–99). Kehittämisen mukaisesti viestintäsuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään Kymenlaakson poliisilaitoksella vuosittain ja siihen tehdään tarvittavat lisäykset ja selvennykset. Näin noudatetaan viestinnästä yleisesti annettuja ohjeita sekä vahvistetaan viestinnän asemaa koko poliisilaitoksen henkilökunnan asenteissa ja työnkuvassa. Aktiivisen ja palveluhakuisen julkisuuskuvan vahvistamiseksi Kymenlaakson poliisilaitos jatkaa dokumentaarisen televisiosarjan tukemista. Keväällä 2012 JIM-kanavalla esitettävässä Poliisit-sarjassa on mukana poliisiviranomainen sekä Kotkan että Kouvolan poliisiasemalta. Televisiosarjaan osallistumalla Kymenlaakson poliisilaitoksesta halutaan tehdä tunnetumpi ja helpommin lähestyttävä.

Kymenlaakson poliisilaitoksen omat viestinnän kehittämiskohteet liittyvät viestintäsuunnitelmassakin keskiössä olevaan päivittäistiedotteiden laadun yhtenäistämiseen,

sisäisen viestinnän kanavien selkeyttämiseen ja markkinointimateriaalien monipuolistamiseen.

Päivittäistiedotteiden laadun yhtenäistäminen nostettiin viestintäsuunnitelman keskiöön sen ongelmallisuuden vuoksi. Riittämättömien voimavarojen vuoksi Kymenlaakson poliisilaitoksella ei ole viestinnän hoitamiseen keskittynyttä työntekijää, joten muut työtehtävät vievätkin usein aikaa viestinnän hoitamiselta. Usein myös tiedotteiden kirjoittajien viestinnällinen ammattitaito on olematonta ja jokainen kirjoittaa päivittäistiedotteita omalla tavallaan. Tavoitteiden saavuttamisen vuoksi Kymenlaakson poliisilaitoksen tiedottamisen pitää muuttua toisella kädellä hoidetusta pakotteesta ammattimaisella otteella hoidetuksi mahdollisuudeksi.

Viestintäsuunnitelmaan tehtiin liitteeksi yksityiskohtaiset ja selkeät ohjeet päivittäistiedotteen tekemisestä ja julkaisemisesta, mutta ohjeet ovat hyödyttömiä, jos niitä ei oikeasti oteta osaksi jokapäiväisen työn hoitamista. Siksi Kymenlaakson poliisilaitoksella päivitetty viestintäsuunnitelma pitää jalkauttaa henkilöstön pariin tehokkaasti ja innostavasti. Pelkkä jalkauttaminenkaan ei riitä, vaan viestintäsuunnitelman olemassa olosta pitää muistuttaa henkilökunnan jäseniä tasaisin väliajoin. Sen vuoksi viestintäsuunnitelma laitetaan Seitti-intranetiin, jossa se on koko Kymenlaakson poliisilaitoksen henkilökunnan saatavilla.

Päivittäistiedotteiden hajanaisen laadun lisäksi myös sisäisen viestinnän kanavien päällekkäisyys aiheuttaa ongelmia Kymenlaakson poliisilaitoksella. Tällä hetkellä Seitti-intranetiä ja Neukkari-ryhmätyöskentelytiloja käytetään muiden ominaisuuksien lisäksi myös tiedon varastointipaikkana, mutta selkeää jakoa tietosisältöjen välille ei ole tehty. Oikean tiedon löytäminen nopeasti koetaankin henkilöstön keskuudessa hankalaksi, kun tietojen säilyttämispaikoille ei ole tehty selkeitä rajoja. Ongelman poistamiseksi Kymenlaakson poliisilaitos keskittyy jatkossa selventämään sisältöjen jakamisperusteita ja opastamaan henkilöstöä Seitin ja Neukkarin tehokkaassa käytössä. Vain tällä tavoin kanavat tehostavat työntekoa parhaalla mahdollisella tavalla.

Tällä hetkellä Kymenlaakson poliisilaitoksessa ei ole käyntikorttien lisäksi olemassa minkäänlaisia yhtenäisiä markkinointimateriaaleja, joita voitaisiin hyödyntää yhteistyössä siviilihenkilöiden ja muiden viranomaistahojen kanssa. Tästä johtuen poliisilaitokselle tilataan vuonna 2012 graafista ohjeistoa noudattavia markkinointi-

materiaaleja (esimerkiksi kyniä, mukeja ja kortteja), jotta myös Kymenlaakson poliisilaitos on osana yhtenäistämässä Suomen poliisin julkisuuskuvaa.

6 PÄÄTELMÄT

Opinnäytetyön aiheeni, viestintäsuunnitelman tekemisen, sain Kymenlaakson poliisilaitoksen viestintävastaavalta Tuomas Pöyhöseltä kesällä 2011, kun olin suorittamassa työharjoitteluani poliisilaitoksella. Kahden kuukauden ajan työskentelin tiedottaja-harjoittelijana auttaen poliisilaitoksen työntekijöitä viestintään liittyvien tehtävien hoitamisessa. Kymenlaakson poliisilaitoksen viestintä kaipaisi henkilökunnan jäsenten mielestä kehittämistä ja uudistamista, joten viimeisen kuukauden aikana keskityin ulkoisena viestintäalan osaajana pääasiassa poliisilaitoksen viestinnän kehittämiseen.

Työtä tehdessä kävi ilmi, että useampikin poliisilaitoksen viestinnän osa-alue kaipasi kehittämistä joko pienemmässä tai suuremmassa mittakaavassa. Päätimme yhdessä viestintävastaavien kanssa, että tekisin Kymenlaakson poliisilaitokselle kokonaan uuden viestintäsuunnitelman. Suunnitelman tekemisen aloitin perehtymällä poliisihallituksen määrittelemiin poliisin kokonaisstrategiaan ja poliisin viestintästrategiaan. Käytin apuna myös aiempaa vuonna 2009 tehtyä viestintäsuunnitelmaa, mutta suunnittelun edetessä viestintäsuunnitelman rakenne ja sisältö muuttuivat täysin. Tein viestintäsuunnitelmaa kiinteässä yhteistyössä rikoskomisario Pöyhösen kanssa, sillä en poliisikoulutustaustan puuttumisen vuoksi pystynyt määrittelemään tiettyjä suunnitelman osa-alueita, esimerkiksi viestinnän vastuiden jakautumista, itsekseni. Yhteistyömme oli tehokasta, sillä se toimi minä kysyn, hän vastaa -periaatteella. Pystyin mielestäni tuomaan Kymenlaakson poliisilaitoksen viestintään uusia viestintätapoja, jotka yhteistyön ansiosta sain hiottua poliisilaitoksen tarpeisiin sopiviksi.

Kymenlaakson poliisilaitoksen henkilökunnan keskuudessa ulkoisen viestinnän heikoimmaksi osaksi sanottiin päivittäistiedottamisen laadun vaihtelevuus. Päivittäistiedotteen kirjoittaa aina vuorossa oleva lyhytkestoisen tutkintaryhmän poliisiviranomainen, joten viestinnälliset taidot vaihtelevat. Päivittäistiedotteiden epälaatuisuus nousi puheenaiheeksi myös poliisilaitoksen ja toimialueen tiedotusvälineiden yhteisillä neuvottelupäivillä, joissa toimittajat olivat tyytymättömiä poliisiviranomaisten viestintäosaamiseen. Tämän vuoksi päätin viestintäsuunnitelmassa keskittyä päivittäistiedottamiseen ja sen kehittämiseen. Viestintäsuunnitelmassa en keskittynyt juuri ollenkaan viestinnän taloudelliseen suunnitteluun tai kriisiviestintä-

suunnitteluun, sillä näiden asioiden suunnitteluun Kymenlaakso ei itse pysty vaikuttamaan. Jo viestintäsuunnittelun alkuvaiheessa sovimmekin viestintävastaavien kanssa, että teen viestintäsuunnitelman, jonka avulla poliisilaitoksen viestinnän perusasiat saadaan kuntoon.

Työharjoitteluni aikana kirjoitin välillä itse päivittäistiedotteita, joten sain kokemusta päivittäistiedotteiden kirjoittamisprosessista. Siitä oli hyötyä, sillä pystyin hyödyntämään omia kokemuksiani, kun tein poliiseille viestintäsuunnitelman liitteeseen yksityiskohtaisia ohjeita tiedotteen kirjoittamisesta ja julkaisemisesta. Ohjeita tehdessäni hyödynsin yleisiä tiedotteen kirjoittamisen ohjeita, mutta vertasin Kymenlaakson poliisilaitoksen tiedotteita myös Helsingin poliisilaitoksen päivittäistiedotteisiin, jotka ovat poliisilaitoksella työskentelevien viestinnän ammattilaisten kirjoittamia. Poliisitiedotteilla on määräyksistä ja toiminnan luonteesta johtuen tiettyjä erityispiirteitä muun muassa sanavalintojen ja lisätietojen antajien kohdalla, jotka halusin saada oikein myös Kymenlaakson poliisilaitoksen päivittäistiedotteiden kirjoittamisen ohjeisiin.

Uutena asiana viestintäsuunnitelmaan tuli eri viestintätoimintojen ohjeiden lisäksi viestinnän onnistumista arvioivat mittarit. Aiemmin viestinnän onnistumista ei Kymenlaakson poliisilaitoksella ollut mitattu tai arvioitu millään tavalla voimavarojen vähyden vuoksi. Viestintävastaavat halusivat muuttaa asian, ja selvittää erityisesti viestintäsuunnitelman jalkauttamisen onnistumista ja päivittäistiedotteiden laadun parantamista. Viestintäsuunnitelmaan tein kaksi mittaria, joiden avulla viestinnän arviointi onnistuu vähäisilläkin resursseilla.

Päivittäistiedotteiden laadun parantamista mitataan tiedotusvälineissä julkaistujen uutisten oikeellisuudella. Päivittäinen uutisseuranta ja tiedotteista kirjoitettujen uutisten arkistointi ei vie paljoakaan työajasta, mutta lopputuloksena on kattava aineisto, jonka tulokset analysoidaan vuoden 2012 lopussa. Viestintäsuunnitelman jalkauttamisen onnistumista mitataan loppuvuonna 2012 Seitti-intranetissä julkaistavalla lyhyellä kyselyllä, jonka avulla selvitetään viestintää kohtaan olevien asenteiden muuttumista ja viestinnän ottamista jokapäiväisen työn avuksi. Elleivät viestinnän voimavarat muutu vuoden 2012 loppuun mennessä, on Kymenlaakson poliisilaitoksen tarkoituksena tuottaa molempien mittareiden tuottamien vastausten analysointi ulkoisella viestinnän ammattilaisella – vaikka opiskelijatyönä.

Huolimatta siitä, että päivitetyn ja laajennetun viestintäsuunnitelman avulla viestintä ammattimaistuu Kymenlaakson poliisilaitoksella, kehitettävää on vielä. Henkilöstön keskuudessa sisäisen viestinnän kanavat, Seitti-intranet ja Neukkari-ryhmätyöskentelytilat, koetaan laajuutensa vuoksi hankaliksi, ja paikoin asenteet viestintää kohtaan ovat kielteisiä. Viestintäsuunnitelman tarkoituksena kuitenkin oli saada poliisilaitoksen viestinnän perusasiat kuntoon, jotta viestinnän kehittäminen jatkossa olisi helpompaa. Mielestäni viestintäsuunnitelma onnistui tarkoituksessaan, sillä se kattaa nyt kaikki Kymenlaakson poliisilaitoksen viestinnän osa-alueet ja sen painopisteet on määriteltä täysin poliisilaitoksen oman tärkeysjärjestyksen mukaan. Kerran kunnolla tehtyä viestintäsuunnitelmaa on myös helpompi päivittää, joten uskon, että jatkossa myös Kymenlaakson poliisilaitos päivittää viestintäsuunnitelmansa vuosittain. Mielestäni viestintäsuunnitelma on Kymenlaakson poliisilaitokselle se alkusysäys, jonka poliisilaitos tarvitsi hoitaakseen viestintäänsä jatkossa suunnitelmallisemmin ja ammattimaisemmin.

Aluksi koin viestintäsuunnitelman tekemisen suurena haasteena, sillä koulutuksestani huolimatta en ollut varma, pystyisinkö luomaan viestintäsuunnitelmaa, jonka muutokset ja kehitysideat olisivat sopivia poliisiorganisaation viestintään. Laaja perehtyminen erilaisiin poliisiorganisaatioiden julkaisuihin ja yli kuukauden työkokemus poliisilaitokselta kuitenkin auttoivat alkuun pääsemisessä, ja uuden viestintäsuunnitelman rakenne ja tärkeimmät tavoitteet alkoivat hahmottua.

Viestintäsuunnitelman teossa onnistuin mielestäni parhaiten kokonaisuuden laajentamisessa ja viestinnän arviointiin käytettävien mittareiden luomisessa. Uusi viestintäsuunnitelma kattaa nyt kaikki Kymenlaakson poliisilaitoksen viestinnän kanavat, määrittelee tarkasti viestinnän vastuut ja sisältää ohjeistukset tärkeimpien viestintätehtävien suorittamiseen. Mittareiden luomisessa koen onnistuneeni siksi, että pystyin kehittämään viestinnälle sellaiset arviointikeinot, joita Kymenlaakson poliisilaitoksen on helppo rajallisista viestintävoimavaroista huolimatta toteuttaa. Mittarit eivät vie päivittäisestä työajasta kuin murto-osan, mutta ovat helppoja hyödyntää viestinnän kehittämisessä. Myös projektin aikataulutukseni onnistui, sillä pystyin luovuttamaan viestintäsuunnitelman kokonaisuudessaan Kymenlaakson poliisilaitokselle ennen työharjoitteluni loppumista.

Mielestäni olisin voinut viestintäsuunnitelmassa keskittyä paremmin sen jalkauttamisen suunnitteluun. Tein viestintäsuunnitelman, mutta en ajanpuutteen vuoksi suunnitellut keinoja, joiden avulla suunnitelmasta varmasti tulee osa henkilökunnan jokapäiväistä työnkuvaa. Luotan kuitenkin Kymenlaakson poliisilaitoksen viestintävastaaviin, ja olen varma, että heidän ohjastuksellaan viestintäsuunnitelmaa aletaan poliisilaitoksella hyödyntää suunnitelmallisesti.

LÄHTEET

Painetut julkaisut

Franklin, B., Hogan, M., Langley, Q., Mosdell, N. & Pill, E. 2009. Key Concepts in Public Relations. London: SAGE Publications Ltd.

Harrison, S. 2002. Public Relations. An Introduction. 2. painos. London: Thomson Learning.

Högström, A. 2002. Yhteiskunnallinen viestintä. Tiedottamisesta taloudelliseen viestintään. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Juholin, E. 1999. Sisäinen viestintä. Helsinki: Infor Oy.

Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous. Löydä uusi työyhteisöviestintä. Helsinki: WSOYpro.

Juholin, E. 2009. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. 5. painos. Helsinki: Infor Oy.

Juholin, E. 2010. Arvioi ja paranna! Viestinnän mittaamisen opas. Helsinki: Infor Oy.

Korhonen, N. & Rajala, R. 2011. Viestinnän prosessointi. Koreografia kaaokselle. Helsinki: Talentum Media Oy.

Lehtipuu, P. & Monni, S. 2007. Synergia. Vastuullisen yritystoiminnan menestysmalli. Helsinki: Talentum.

Lohtaja, S. & Kaihovirta-Repo, M. 2007. Tehoa työelämän viestintään. Puhu kuulijalle, kirjoita lukijalle. Helsinki: WSOYpro.

Matikainen, J. 2008. Organisaatio- ja johtamisviestintä verkossa. Teoksessa Kivi vai katedraali. Organisaatioviestintä teoriasta käytäntöön, toim. Pekka Aula, s. 151–170. Helsinki: Infor Oy.

Siukosaari, A. 2002. Yhteisöviestinnän opas. Yrityksen, järjestön, laitoksen, julkishallinnon yksikön ja muun yhteisön yhteydenpito ja tiedotustoiminta. 2. painos. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Åberg, L. 2000. Viestinnän johtaminen. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Åberg, L. 2002. Viestinnän strategiat. 3. painos. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Åberg, L. 2003. Viestintä - tuloksen tekijä. 9. painos. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Verkkójulkaisut

Kymenlaakson poliisilaitos. Poliisi. Saatavissa: <http://www.poliisi.fi/kymenlaakso> [viitattu 21.9.2011].

Paatero, M. 2011. Surullinen Suomen ennätys. Poliisista päivää – Mikko Paateron blogi. 15.7.2011. Saatavissa:

http://poliisi.fi/poliisi/blog_mp.nsf/wvall/9A0B29F75C36845BC22578CE00199564 [viitattu 21.9.2011].

Paikallispoliisi. Poliisi. Saatavissa:

<http://poliisi.fi/poliisi/home.nsf/pages/015D67F34062194AC2257530003E860C?openDocument> [viitattu 21.9.2011].

Poliisihallitus. 2011a. Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirja. Saatavissa:

[http://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/files/POLIISI_viestintakasikirja_v090511/\\$file/POLIISI_viestintakasikirja_v090511.pdf](http://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/files/POLIISI_viestintakasikirja_v090511/$file/POLIISI_viestintakasikirja_v090511.pdf) [viitattu 6.10.2011].

Poliisin organisaatio. Poliisi. Saatavissa:

<http://poliisi.fi/poliisi/home.nsf/pages/E9D8E3C4F56C4927C2256B8700455C96?openDocument> [viitattu 21.9.2011].

Poliisin tehtävät. Poliisi. Saatavissa:

<http://poliisi.fi/poliisi%5Chome.nsf/pages/1DEFDFFDC107C2E100256A7100471E00?openDocument> [viitattu 21.9.2011].

Poliisin ylijohdo. 2004. Poliisin valtakunnallinen visio 2014 sekä strategia ja kriittiset menestystekijät 2004–2014 (4/2004). Saatavissa:
[http://poliisi.fi/intermin/biblio.nsf/EFCAB134DBEBB5ABC2256EFB004104A4/\\$file/4-2004.pdf](http://poliisi.fi/intermin/biblio.nsf/EFCAB134DBEBB5ABC2256EFB004104A4/$file/4-2004.pdf) [viitattu 6.10.2011].

Sisäasiainministeriö. 2009. Poliisin viestinnän nykytila, viestintästrategia ja kehittämisaalueet vuosille 2010–2013 (6/2009). Saatavissa:
[http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/FB012F885FA00A5BC22576A900438F1E/\\$file/Poliisin%20viestint%C3%A4strategia_2009.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/FB012F885FA00A5BC22576A900438F1E/$file/Poliisin%20viestint%C3%A4strategia_2009.pdf) [viitattu 6.10.2011].

Valtioneuvoston kanslia. 2007. Valtionhallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 15/2007. Saatavissa:
<http://www.vnk.fi/julkaisukansio/2007/j15-kriisiviestintaohje/pdf/fi.pdf>
[viitattu 6.10.2011].

Muut lähteet

Neuvottelupäivä. 2011. Kymenlaakson poliisilaitoksen ja toimialueen tiedotusvälineiden edustajat. 18.4.2011.

Poliisihallitus. 2011b. Poliisin viestintämääräys (5/2011). 9.5.2011.