



Iina Sahramäki, Pirjo Jukarainen ja Tuire Salmi-Hiltunen

Informoinnista vuorovaikutukselliseen viestintään

Poliisiammattikorkeakoulun katsauksia 29

Informoinnista vuorovaikutukselliseen viestintään

**Poliisin yhteiskunnallisen viestinnän kansainväliset mallit
ja niiden hyödyntäminen Suomessa -tutkimushankkeen
katsaus viestintää suuntaaviin tekijöihin poliisissa**

Iina Sahramäki, Pirjo Jukarainen, Tuire Salmi-Hiltunen

Poliisiammattikorkeakoulu
Tampere, 2023

Iina Sahramäki, Pirjo Jukarainen, Tuire Salmi-Hiltunen
Informoinnista vuorovaikutukselliseen viestintään

Poliisiammattikorkeakoulun katsauksia 29
ISBN 978-951-815-416-0
ISSN 2341-6394

Grano Oy, 2023

Tiivistelmä

Poliisin strategisena tavoitteena on avoin, ymmärrettävä, yhdenmukainen ja nopea viestintä. Tavoitteiden toteuttamista haastavat monet tekijät, kuten hybridi mediaympäristö sekä poliisin rakenteelliset ja kulttuuriset tekijät. Haasteet ovat samanlaisia myös kansainvälisesti, ja viranomaiset tavoittelevat monin eri tavoin vaikuttavaa ja ennakoivaa viestintää.

Katsauksessa kartoitetaan kansainvälisiä käytännön esimerkkejä ja ideoita poliisin vaikuttavan ja ennakoivan yhteiskunnallisen viestinnän tueksi. Tarkasteltavana on poliisin yhteiskunnallinen viestintä Hollannissa, Islannissa ja Iso-Britannian Skotlannissa. Tutkimuksen aineisto on kerätty tutkimusvierailuilla ja verkkotapaamisissa vertailumaiden poliisihallinnon edustajien ja tutkijoiden kanssa.

Yhteiskunnallista viestintää jäsenetään Informoi, aktivoi ja keskustele -mallin avulla. Katsaukseen valittiin kaikkiaan 14 esimerkkiä, joiden avulla hahmotetaan vertailumaiden eli Hollannin, Islannin ja Skotlannin tapoja tehdä viestintää portaikon eri tasoilla. Esimerkit ovat käytännön tason toimia ja toimintamalleja, joilla poliisi tukee kansalaisten kanssa käytävää keskustelua ja vuorovaikutusta sekä jakaa tietoa sisäiseen turvallisuuteen liittyvistä ilmiöistä. Esimerkit kuvastavat myös vertailumaiden yleisiä viestinnän linjauksia.

Hollannin, Islannin ja Skotlannin operatiivinen päivittäisviestintä on verrattain toimivaa. Myös Suomessa poliisin informointi ja tiedottaminen koetaan tarkoituksenmukaiseksi ja oikea-aikaiseksi.

Vertailumaissa viestinnän vaikuttavuutta tavoitellaan aktivoimalla ja osallistamalla yhteiskunnan eri toimijoita kuten yksityistä sektoria, järjestöjä ja sosiaalisen median vaikuttajia. Islannin poliisi on saanut kansainvälistä tunnustusta sosiaalisen median valjastamisesta viranomaiskäyttöön. Tiedotuskampanjojensa Islannin poliisi hakee vaikuttavuutta kumppanuuksilla yksityisen ja kolmannen sektorin kanssa. Skotlannin poliisi osallistaa yhteisöjä käsittelemään sisäisen turvallisuuden teemoja. Skotlannin poliisin viestintä kietoutuu kokonaisuudessaan tämän tavoitteen ympärille.

Hollannin poliisi on organisoinut viestinnän uutishuonemallin mukaisesti ja ottanut käyttöönsä innovatiivisia vuorovaikutuksen tapoja. Hollannin poliisi osallistaa kohdeyleisöjään vertailumaita vahvemmin keskustelun ja vuorovaikutuksen keinoin. Uusia viestinnän tapoja etsitään ennakkoluulottomasti. Hollannin poliisi on esimerkiksi mukana nuorten peliympäristöissä, ja poliisin visuaalinen ilme on mukautettu kohdeyleisön mukaiseksi. Innovatiivisen ja vuorovaikutteisen viestinnän hyödyt arvioidaan mahdollisia riskejä suuremmiksi.

Tutkimuksen keskeisenä johtopäätöksenä esitetään useita ehdotuksia ja keinoja, joilla poliisi voi valjastaa entistä paremmin poliisihallinnon sisäiset voimavarat, kehittää innovatiivisia viestinnän tapoja ja hyödyntää sosiaalisen median mahdollisuuksia. Keinojen avulla poliisi voi vahvistaa viestinnän vaikuttavuutta ja rooliaan turvallisuusteemoista käytävässä julkisessa keskustelussa.

Poliisin yhteiskunnallisen viestinnän kansainväliset mallit ja niiden hyödyntäminen Suomessa (VIEСТИ) -tutkimushanke toteutettiin Poliisiammattikorkeakoulussa Poliisihallituksen ja sisäministeriön rahoituksella vuonna 2022.

Sammandrag

Polisens strategiska mål är öppen, begriplig, enhetlig och snabb kommunikation. Det är många faktorer som motarbetar att uppnå målen, såsom den hybrida mediemiljön och polisens strukturella och kulturella faktorer. Utmaningarna är desamma även internationellt, och myndigheterna eftersträvar på många olika sätt en effektiv och förutseende kommunikation.

I översikten kartläggs internationella praktiska exempel och idéer som stöd för polisens effektiva och förutseende kommunikation i samhället. Man granskar polisens samhällskommunikation i Holland, Island och Skottland i Storbritannien. Undersökningsmaterialet har samlats in under undersökningsbesök och webbmöten med representanter för polisförvaltningen och forskare i jämförelseländerna.

Samhällskommunikationen struktureras med hjälp av modellen Informera, aktivera och diskutera. I översikten valdes sammanlagt 14 exempel på hur jämförelseländerna, det vill säga Holland, Island och Skottland, kommunicerar på olika nivåer i stegen. Exemplet är åtgärder och verksamhetsmodeller på praktisk nivå med vilka polisen stöder diskussionen och interaktionen med medborgarna samt sprider information om fenomen i anslutning till den inre säkerheten. Exemplet återspeglar också de allmänna riktlinjerna för kommunikationen i jämförelseländerna.

Den operativa dagliga kommunikationen i Holland, Island och Skottland fungerar relativt bra. Även i Finland upplevs polisens information och meddelanden som ändamålsenliga och rätt i tiden.

I jämförelseländerna strävar man efter att aktivera och engagera olika aktörer i samhället i kommunikationen, såsom den privata sektorn, organisationer och påverkare i sociala medier. Polisen på Island har fått internationellt erkännande för att utnyttja sociala medier för myndighetsbruk. I sina informationskampanjer söker polisen på Island genomslagskraft genom partnerskap med den privata och tredje sektorn. Polisen i Skottland engagerar samfunden i behandlingen av teman som gäller den inre säkerheten. Den skotska polisens kommunikation är i sin helhet kopplad till detta mål.

Den holländska polisen har organiserat kommunikationen enligt nyhetsrumsmodellen och tagit i bruk innovativa sätt för interaktion. Polisen i Holland deltar i större utsträckning i sina målgrupper genom diskussioner och interaktion än i jämförelseländerna. Man söker fördomsfritt efter nya kommunikationssätt. Den holländska polisen deltar till exempel i ungdomarnas spelmiljöer och polisens visuella utseende har anpassats efter målgruppen. Fördelarna med innovativ och interaktiv kommunikation bedöms vara större än eventuella risker.

Som central slutsats av undersökningen presenteras flera förslag och metoder med vilka polisen bättre än tidigare kan utnyttja polisförvaltningens interna resurser, utveckla innovativa kommunikationssätt och utnyttja möjligheterna inom sociala medier. Med hjälp av metoderna kan polisen stärka kommunikationens effektivitet och roll i den offentliga debatten om säkerhetsteman.

Summary

The strategic objective of the police is open, understandable, consistent and rapid communication. Many factors, including a hybrid media environment and structural and cultural factors of the police, pose challenges to the implementation of the objectives. Internationally, the challenges are similar, and the authorities strive in many different ways to achieve effective and predictive communication.

The survey analyzes international practical examples and ideas to support effective and predictive public communication of the police. The survey focuses on public communication by the police in the Netherlands, Iceland and Scotland in the United Kingdom. Research material has been collected during research visits and in online meetings with police administration representatives and researchers in the countries compared.

Public communication is analyzed using the Inform, Activate and Discuss model. A total of 14 examples were selected for the survey to help perceive the ways that communication takes place in the participating countries – the Netherlands, Iceland and Scotland, at various levels. The examples are practical level measures and operating models used by the police in support of discussion and interaction with citizens and to share information of phenomena relating to internal security. The examples also reflect the general communication policies in the participating countries.

Operational daily communication functions relatively well in the Netherlands, Iceland and Scotland. In Finland, too, informing and communication by the police are experienced as appropriate and timely.

In the countries compared, the methods used to achieve effectiveness in communication include activating and involving various actors in society, such as the private sector, organizations and social media influencers. Icelandic Police has won international recognition for the way they have harnessed social media for use by the authorities, and the Icelandic Police enhance the effectiveness of their information campaigns by partnering with the private and third sector. Police Scotland involve communities in discussing internal security themes. Police Scotland's communication focuses entirely on this objective.

In the Netherlands, the police have organized communication according to the newsroom model and introduced innovative methods of interaction, involving their target audiences, more than the other countries in the comparison, by means of discussion and interaction. New communication methods are searched broad-mindedly. For example, Netherlands Police participates in young people's gaming environments, and the visual look of the police is adapted to the target audience. The benefits of innovative and interactive communication are estimated to be higher than the potential risks involved.

As the key conclusion of the study, several proposals and methods are presented to enable the police to better harness the police administration's internal resources, develop innovative communication methods and utilize the potential provided by social media. These methods enable the police to strengthen the effectiveness of communication and the police's role in public debate on security-related themes.

Sisällys

Tiivistelmä	4
Sammandrag	6
Summary	8
1 Johdanto	11
2 Yhteiskunnallisen viestinnän viitekehys: Informoi, aktivoi, keskustele	14
3 Tutkimuksen aineisto	18
4 Esimerkkejä vertailumaista	21
4.1 Hollanti	22
4.1.1 Uutishuonemalli poliisihallinnossa	23
4.1.2 Kommunikointi sosiaalisessa mediassa	26
4.1.3 Vuorovaikutusta peliympäristössä	28
4.1.4 Yhteistyö sosiaalisen median vaikuttajien kanssa	30
4.1.5 Hackathoneista tietoa poliisitoimintaan	31
4.2 Islanti	32
4.2.1 Kumppanuudet yksityisen sektorin kanssa	33
4.2.2 Sosiaalisen median kohdentaminen	34
4.2.3 Viestintää lähestyttävällä tyylillä	34
4.2.4 Monialainen viestintä seksuaalirikosten ennaltaehkäisyssä	35
4.3 Skotlanti/Iso-Britannia	36
4.3.1 Viestinnän kampanjoiden kohdistaminen	36
4.3.2 Nuorten toimintaympäristön seuranta	37
4.3.3 Kansalaisten osallistaminen avoimella kyselyllä	38
4.3.4 Kansalaisille suunnattu osallistamiskanava	39
4.3.5 Sosiaalisen median kanavien hallinnointi	39
5 Tutkimuksen keskeiset havainnot	41
6 Johtopäätökset ja keinoja poliisin yhteiskunnalliseen viestintään	45
Lähteet	48

1 Johdanto

Miten voisimme keskustella avoimesti ja rakentavasti poliisityöstä?

Miten voisimme parantaa yhdessä sisäistä turvallisuutta?

Avoin, yhdenmukainen, ymmärrettävä ja nopea viestintä on yksi poliisin strategisista tavoitteista (Poliisihallitus 2020). Viestintä auttaa ylläpitämään ja vahvistamaan luottamusta poliisiin. Vuorovaikutus, oikea-aikainen ja avoin viestintä tukevat ennalta estävää työtä ja ylläpitävät turvallisuuden tunnetta (Sisäministeriö 2018, 2019).

Suomessa poliisi on onnistunut viestinnässään monin tavoin. Erityisesti operatiivinen viestintä koetaan toimivaksi ja oikea-aikaiseksi. (Sahramäki ym. 2022a.) Hybridi ja nopeatempoinen mediaympäristö, jossa myös virheellinen ja vääristynyt tieto leviää arvaamattomasti, haastaa kuitenkin viranomaisviestinnän perinteiset toimintamallit (Vahti 2021). Ennakointia ja vaikuttavuutta tavoitteleva poliisin yhteiskunnallinen viestintä hakee vielä muotoaan. Haasteita yhteiskunnalliselle viestinnälle aiheuttavat sekä rakenteelliset että kulttuuriset tekijät. (Sahramäki ym. 2022a.)

Vuonna 2021 Poliisiammattikorkeakoulussa toteutettiin Poliisin yhteiskunnallinen viestintä -hanke. Tässä hankkeessa tutkittiin, mitkä tekijät estävät poliisia osallistumasta yhteiskunnalliseen keskusteluun. Yksi havainnoista oli se, että viestintä tulisi integroida nykyistä selkeämmin poliisihallinnon prosesseihin ja rakenteisiin. (Sahramäki ym. 2022a; Sahramäki ym. 2022b.) Poliisihallinnossa kaivataan yhteisiä linjauksia, jotka täsmentävät poliisin roolia yhteiskunnallisena keskustelijana ja auttavat poliisin yksiköitä ja henkilöstöä toimimaan nopeatempoisessa mediaympäristössä.

Hankkeen aikana järjestettiin kaksi työpajaa ja kehitettiin yhdessä poliisin ja sidosryhmien kanssa Poliisin yhteiskunnallisen viestinnän suuntaviitat -konsepti. Konsepti korostaa vaikuttavan ja ennakoivan viestinnän edellyttävän vastuunjaon selkeyttämistä, toimintaympäristön seurantaa ja analysointia, esimerkiksi johtamista, tekemällä oppimista ja avointa keskustelua.

Tässä katsauksessa jatketaan näiden suuntaviittojen osoittamalla tiellä ja annetaan erilaisia käytännön esimerkkejä ja ideoita vaikuttavan ja ennakoivan

yhteiskunnallisen viestinnän tueksi. Katsauksessa kuvataan [Poliisin yhteiskunnallisen viestinnän kansainväliset mallit ja niiden hyödyntäminen Suomessa \(VIESTI\)](#)¹ -tutkimushankkeen keskeiset tulokset. Tutkimushankkeen osana tuotettiin myös verkkojulkaisu Informoi, aktivoi, keskustele. Se kokoaa yhteen tässä katsauksessa esitetyt havainnot ja antaa käytännön esimerkkejä ja ideoita yhteiskunnalliseen viestintään.²

Hankkeen aikana tutustuttiin eurooppalaisiin poliisin yksiköihin ja niiden viestinnän tapoihin. Tavoitteena oli löytää ratkaisuja moniääniselle ja ennakoivalle ilmiöviestinnälle erilaisista kansalaisfoorumeista viestinnän kumppanuuksiin. Tutkimuksessa kartoitettiin esimerkkejä ja ideoita, joita voidaan soveltaa ja jatkokehittää poliisin yhteiskunnallisessa viestinnässä. Hanke toteutettiin Poliisiammattikorkeakoulussa Poliisihallituksen ja sisäministeriön rahoituksella 1.5.–31.10.2022.

Hankkeessa tutkittiin erilaisia eurooppalaisia käytäntöjä ja toimintamalleja, joilla on tuettu poliisin ja kansalaisten välistä keskustelua ja vuorovaikutusta tai jaettu tietoa sisäiseen turvallisuuteen liittyvistä ilmiöistä. Yksityiskohtaisemman tarkastelun kohteiksi valittiin Hollannin, Islannin ja Skotlannin poliisi Iso-Britanniasta³. Hankkeessa keskitytään näiden kolmen maan poliisin viestintään. Näin ollen katsauksessa ei esitellä tai eritellä Suomen poliisin viestinnän nykymiä tai aiempia toimintamalleja ja käytäntöjä.

Yhteiskunnallisella viestinnällä viitataan tässä katsauksessa kokonaisuuteen, johon kuuluvat yhdensuuntainen tiedottaminen, kahdensuuntainen kansalaisten osallistaminen ja avoin vuorovaikutus erilaisissa verkostoissa. Nämä muodostavat yhdessä kolmitasoisen Informoi, aktivoi, keskustele -mallin. Yhteiskunnallisen viestinnän tavoitteena on osallistaa kohderyhmiä ja laajempaa yleisöä pohtimaan erilaisia sisäisen turvallisuuden ilmiöitä ja teemoja. Tämän kautta on myös mahdollista vaikuttaa yhteiskunnassa vallitseviin asenteisiin. Lisäksi poliisin yhteiskunnallisen viestinnän tavoitteena on kuulla sidosryhmien näkemyksiä poliisiin liittyvistä asioista ja lisätä poliisin ymmärrystä eri väestö-

¹ <https://polamk.fi/viesti>

² Verkkojulkaisu on luettavissa osoitteessa www.polamk.fi/viesti-ideakirja.

³ Iso-Britanniassa poliisi on järjestäytynyt omalla tavallaan Englannin, Walesin, Pohjois-Irlannin ja Skotlannin hallinnollisilla alueilla. Tässä katsauksessa keskitytään Skotlannin poliisin toimintamalleihin. Näin ollen tekstissä viitataan selvyyden vuoksi Iso-Britannian sijaan Skotlanttiin.

ryhmien ja sidosryhmien odotuksista. Yhteiskunnalliseen viestintään kuuluu näin ollen kahden- tai monenvälinen vuorovaikutteisuus, jossa myös viestijä vastaanottaa tietoa ja näkökulmia sekä mukauttaa omaa viestintäänsä ja toimintaansa näiden mukaan. (Sahramäki ym. 2022a, 5–6.)

Katsauksen seuraavassa luvussa avataan kolmiportaisen yhteiskunnallisen viestinnän mallin eri osa-alueita ja luodaan lyhyt katsaus kansainväliseen tutkimuskirjallisuuteen. Kolmannessa luvussa esitellään tutkimuksen aineisto ja menetelmä. Neljännessä luvussa jaetaan erilaisia käytännön esimerkkejä poliisin yhteiskunnallisesta viestinnästä Hollannissa, Islannissa ja Skotlannissa. Viidennessä luvussa tiivistetään ja kootaan yhteen keskeiset havainnot vertailumaiden viestinnästä ja mitä niistä oli opittavissa. Viimeisessä luvussa esitetään kolme suositusta keinoista, joilla poliisi voi kehittää viestintää ennakoivaksi ja yhteiskunnallisesti vaikuttavaksi.

2 Yhteiskunnallisen viestinnän viitekehys: Informoi, aktivoi, keskustele

Julkisten toimijoiden haasteena on säilyttää sähköiset palvelut saavutettavina ja vastata eri väestöryhmien ja sidosryhmien odotuksiin. Olennaista on luoda kanavia vuorovaikutukselle ja keskustelulle. Tätä voidaan tukea monin eri keinoin.

Viranomaiset toimivat yhä aktiivisemmin sosiaalisen median kanavilla. Mergel (2013) kuvaa sosiaalisen median vuorovaikutuksellisuutta julkisella sektorilla kolmen ulottuvuuden kautta. Ensimmäinen ulottuvuus kuvaa yksisuuntaista tiedottamista, jonka tavoitteena on jakaa tietoa läpinäkyvästi. Toinen ulottuvuus viittaa kahdensuuntaiseen osallistamiseen, jossa tavoitellaan yleisön osallistumista viestintään esimerkiksi jakamalla poliisin julkaisemia twiittejä. Kolmantena ulottuvuutena on vuorovaikutuksellinen verkostoituminen, jossa korostuu esimerkiksi keskustelu ja yleisön osallistuminen sisällöntuotantoon sosiaalisen median alustoilla. (katso myös Dai ym. 2017.)

Mergelin (2013) sosiaalisen median kolmen ulottuvuuden mallia voidaan laajentaa koskemaan yhteiskunnallisen viestinnän kokonaisuutta. Tässä jäsenyyksessä julkisen sektorin toimijat tekevät yhteiskunnallista viestintää kolmella tasolla. Viestinnän vuorovaikutteisuus ja monimuotoisuus vaihtelee tasojen välillä (kuva 1):

1. **Informointi ja tiedottaminen** on päivittäisviestintää ja viestintäkampanjoita, kuten mediatiedotteita ja yhteiskunnallista mainontaa. Sen tavoitteena ovat muun muassa oikea-aikaisuus, läpinäkyvyys ja yhdenmukaisuus. Informointi ja tiedottaminen ovat lähtökohdiltaan yhdensuuntaista viestintää: poliisi jakaa tietoa omasta näkökulmastaan, itse valitsemillaan foorumeilla ja valitsemilleen kohderyhmille.
2. **Aktivointi ja osallistaminen** viittaa kansalaisten ja poliisin väliseen tiedonvaihtoon ja viestintään, kuten kansalaisille suunnattuihin kyselyihin sekä päivityksiin ja reagointiin sosiaalisessa mediassa. Tavoitteena on lisätä ymmärrystä sisäisen turvallisuuden teemoista.

Aktivointi ja osallistaminen ovat lähtökohdiltaan kahdensuuntaista viestintää. Poliisi kerää palautetta ja pyytää erilaisia yhteisöjä ja yksilöitä välittämään tietoa eteenpäin. Poliisi hyödyntää eri väestöryhmien ja sidosryhmien tietoa ja osaamista oman operatiivisen toimintansa ja poliisipalveluiden kehittämisessä.

3. **Keskustelu ja vuorovaikutus** ovat tiedon yhteistä tuottamista ja jalostamista eri verkostoissa ja alustoilla. Keskeistä on yhdenvertainen kumppanuus ja vastavuoroisuus. Onnistunut vuorovaikutus antaa keskustelijoille kokemuksen, että oma viesti on kuultu ja tunnistettu.



Kuva 1. Informoi, aktivoi, keskustele -malli (vrt. Mergel 2013).

Palvelujen digitalisoinnin myötä viranomaiset ovat liikkuneet yhä kauemmaksi asiakaspinnasta. Viranomaisten haasteena on myös tuottaa sähköisiä palveluita, jotka ovat kaikkien saavutettavissa. Pahimmillaan digitaalisen tiedonkulun katvealueet ja kasvokkaisen kommunikaation väheneminen vaarantavat kansalaisten turvallisuuden (Terpstra ym. 2019). Digitaalisen viestinnän kasvusta huolimatta kasvokkaisen vuorovaikutuksen merkitys luottamukseen on edelleen huomattava.

Luottamus rakentuu toisaalta poliisitoiminnan arvioinnista, ja toisaalta henkilökohtaista kokemuksista (vrt. Valentini 2020). Luottamusta voidaan tarkastella koetun legitimitetin kautta. Kansalaiset kokevat viranomaisten käyttämän vallan oikeudenmukaiseksi ja vaikuttavaksi. (Hough ym. 2010.) Esimerkiksi Skotlannissa poliisitoiminnan legitimiyyttä arvioidaan edelleen käytännön, fyysisen toiminnan näkökulmasta, vaikka poliisin toimintoja on siirretty merkittä-

vässä määrin digitaalisille alustoille (Ralph, 2021). Kokemus poliisin luotettavuudesta vaikuttaa myös kansalaisten halukkuuteen tehdä yhteistyötä poliisin kanssa. (Elphick ym. 2021.) Näin ollen tässä katsauksessa huomioidaan kasvokkainen keskustelu ja yhteisöjen osallistaminen osana poliisin yhteiskunnallista viestintää.

Ensimmäisen ulottuvuuden mukainen yhdensuuntainen informointi ja tiedottaminen on Suomen poliisissa verrattain toimivaa, säännönmukaista ja läpinäkyvää. Aktivoiva ja osallistava viestintä on vahvistumassa, kun poliisilaitokset toimivat yhä kattavammin ja aktiivisemmin Twitterissä, Facebookissa ja muissa sosiaalisen median kanavissa. Kolmanteen ulottuvuuteen liittyvä verkostomainen vuorovaikutus ja avoin julkinen keskustelu on sen sijaan vasta kehittymässä. (Sahramäki ym. 2022a; Sahramäki ym. 2022b.)

Erityisesti sosiaalisen median alustoilla korostuu vuorovaikutuksellisuus ja kansalaisten mahdollisuudet toimia uutisten välittäjänä ja luojina. Sosiaaliselle medialle on ominaista useiden eri viestinnän tapojen yhdistyminen. Tekstin ohella käytetään esimerkiksi ääntä, videoita ja linkkejä. Näiden eri ominaisuuksien hyödyntäminen tukee viestinnän vuorovaikutuksellisuutta ja vaikuttavuutta. Kuten Bullock (2018) osuvasti luonnehtii, sosiaalinen media merkitsee teknologista, organisatorista ja kulttuurista muutosta. Samalla sosiaalinen media antaa mahdollisuuden tuoda poliisitoimintaa näkyväksi, kohdistaa viestintää, jakaa tietoa, luoda yhteyksiä ja tukea vuorovaikutusta (Bullock ym. 2020). Sosiaalinen media on myös monelta osin korvannut perinteisemmän journalistisen median poliisin viestinnän kanavana (Colbra, 2018; Lee & McGovern 2014).

Visuaalinen viestintä on organisaatioille keino välittää organisaation arvoja ja edistää toivottua imagoa. Kansainvälisesti poliisin visuaalista viestintää on tutkittu verrattain vähän. Yhdysvaltalaisia poliisilaitoksia tarkastelleessa tutkimuksessa havaittiin, että visuaalisella viestinnällä 1) rakennetaan kuvaa rikollisuutta ja rikollisia vastaan taistelevasta poliisista, 2) tavoitellaan perinteisten poliisin tehtävien ohella myös hyvien suhteiden luomista eri yhteisöjen kanssa, 3) tuetaan poliisin ja yhteisöjen välisen vuorovaikutuksen rakentumista ja 4) luodaan kuvaa ammattimaisesta ja kyvykkästä poliisista. (Hu ym. 2018.) Poliisin visuaaliseen viestintään liittyviä haasteita on myös tunnistettu. Esimerkiksi Kanadan poliisin Instagram-julkaisujen on tulkittu luovan kuvaa positii-visesta ja jopa myyttisestä poliisista. Samalla Instagram-julkaisuissa kuitenkin

väisteltiin negatiivisempia aiheita ja luotiin harhaanjohtavaa kuvaa poliisin toiminnasta. (Walby ja Wilkinson, 2021.)

Poliisissa sosiaalinen media koetaan usein aikaa vieväksi viestinnän kanavaksi. Some-toimintaan nähdään liittyvän useita uhkakuvia ja riskejä, kuten maalittamista ja keskustelun arvaamattomuutta. (Sahramäki ym. 2022a, 10, 26.) Maalittamisella pyritään heikentämään luottamusta koko viranomaisinstituutioon. Kansainvälisesti poliisiorganisaatiot ovat samanlaisten haasteiden edessä. Esimerkiksi Iso-Britanniassa ammatilliseen kulttuuriin liittyvät haasteet, maineen menettämiseen liittyvät riskit ja sosiaalisen median keskusteluiden arvaamattomuus ovat läsnä yhteiskunnallisessa viestinnässä. Poliisijohdon toivotaan näyttävän esimerkkiä ja johtajuutta sosiaalisen median hyödyntämisessä ja keskusteluun osallistumisessa. Myös yhtenäisten toimintamallien puute on myös johtanut vaihteleviin käytäntöihin ja erilaisiin viestinnän strategioihin Iso-Britanniassa. (Bullock ym. 2020, Bullock 2018.)

Vuorovaikutuksen ja avoimen keskustelun saavuttamiseen liittyy useita haasteita. Esimerkiksi Yhdysvalloissa poliisin viestintä perustuu pääsääntöisesti yhdensuuntaiseen tiedottamiseen myös sovelluksissa, jotka lähtökohtaisesti mahdollistaisivat vuorovaikutuksen ja käyttäjien osallistumisen sisällöntuotantoon (Elphick ym. 2021). Hollannin poliisiin keskittyneessä tutkimuksessa puolestaan havaittiin, että Twitter-sovelluksen kautta kommunikoidaan vain rajatun ja verrattain pienen kohderyhmän kanssa. Sen sijaan laajemman yleisön osallistamisessa Twitterin mahdollisuudet ovat rajalliset. (Grimme-likhujsen ja Meijer 2015.)

Kuten yllä on esitetty, kaikkiin yhteiskunnallisen viestinnän malleihin liittyy haasteita, jotka vaativat viranomaisilta valppautta, innovatiivisuutta ja kykyä mukautua hybridiin mediaympäristöön. Seuraavassa esitellään tutkimuksen aineisto ja menetelmä, jonka jälkeen esitellään keinoja, joilla eri maiden poliisiviranomaiset ovat vastanneet näihin haasteisiin.

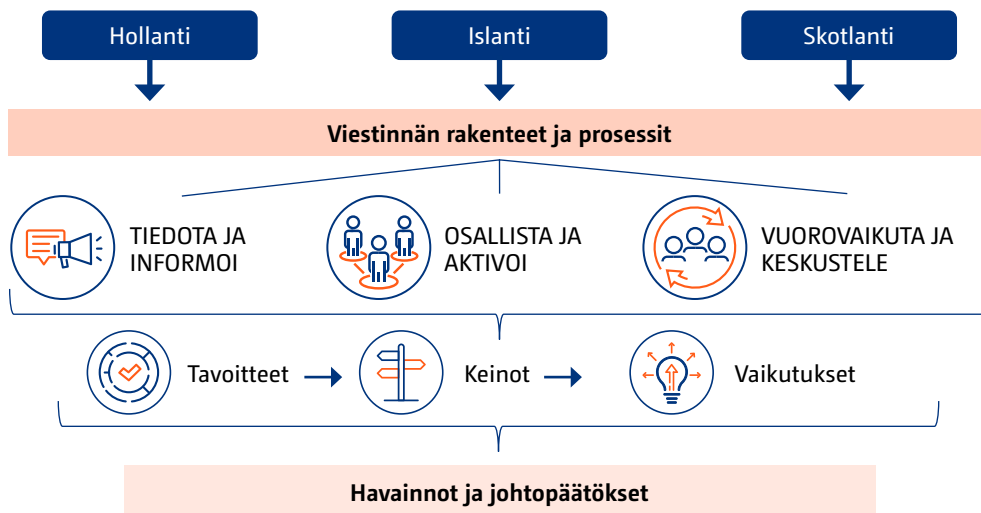
3 Tutkimuksen aineisto

Keväällä ja kesällä 2022 tehdyn kartoituksen perusteella vertailumaiksi valittiin Hollanti, Skotlanti Iso-Britanniassa ja Islanti. Valintaa tuki myös poliisihallinnossa työskenteleville viestinnän asiantuntijoille kohdistettu kysely, jossa heiltä pyydettiin kannanottoja ja näkemyksiä tarkoituksenmukaisista vertailumaista. Hollannin valinta vertailuun perustui Hollannin poliisin viestinnän vuorovaikutuksellisuuteen ja viestinnän organisointiin uutishuonemallin mukaisesti. Skotlannissa poliisin organisaatiokulttuuriin kuuluu vahvasti yhteisöjen osallistaminen ja toimintaympäristön seuranta. Islannin poliisi on puolestaan koko Euroopassa edelläkävijä sosiaalisen median hyödyntämisessä.

Aineisto kerättiin keskustelemalla kohdemaiden asiantuntijoiden kanssa. Jokaisesta kohdemaasta kartoitettiin viestinnän parissa työskenteleviä asiantuntijoita kolmella tasolla: kansallisesta poliisisyksiköstä, alueellisesta poliisiyksiköstä ja tutkimusorganisaatioista. Syksyllä 2022 toteutettiin tutkimusvierailut Hollantiin, Skotlantiin ja Islantiin, joissa tavattiin eri tahojen edustajia. Vierailuihin osallistuivat hankkeen tutkija ja projektipäällikkö. Hankkeen aikana asiantuntijoiden kanssa käytiin keskusteluja myös sähköpostitse ja Microsoft Teams -videoneuvotteluyhteydellä. Tutkimusaineistona hyödynnettiin myös tutkimuskirjallisuutta ja internetistä saatavilla olevaa tietoa.

Tutkimuksessa hyödynnettiin vertailuanalyysia, joka voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen (kuva 2). Ensimmäisessä vaiheessa kartoitettiin vertailumaiden poliisin yhteiskunnallisen viestinnän rakenteita ja prosesseja. Toisessa vaiheessa viestinnän malleja ja käytänteitä jäsenneltiin edellisessä luvussa esitetyn mallin mukaisesti 1) informointiin ja tiedottamiseen, 2) aktivointiin ja osallistamiseen sekä 3) vuorovaikutukseen ja keskusteluun. Vertailuanalyysin viimeisessä vaiheessa muotoiltiin jokaiseen kolmeen ulottuvuuteen kytkeytyvät tavoitteet, keinot ja vaikutukset.

Tutkimuksen tulokset on raportoitu tämän katsauksen lisäksi verkkojulkaisussa, joka on tarkoitettu erityisesti viranomaisten viestinnän työkaluksi ja hyödynnettäväksi oman yksikön yhteiskunnallisen viestinnän kehittämisessä. Julkaisuun teemoja ja sisältöjä on mahdollista lisätä ja päivittää poliisin uuden verkko työkalun avulla.



Kuva 2. VIESTI-hankkeen rakenne.

Taulukko 1. Tutkimusvierailut ja -tapaamiset.

Maa	Taso	Organisaatio tai taho
Hollanti	Tutkimus	Hollannin poliisiakatemia
	Kansallinen poliisiyksikkö	Hollannin kansallisen poliisiyksikön uutishuoneen henkilökunta
	Alueellinen poliisiyksikkö	Haagin alueellisen poliisiyksikön uutishuoneen henkilökunta
Skotlanti	Tutkimus	University of Dundee University of Northumbria
	Kansallinen poliisiyksikkö	Skotlannin kansallisen poliisiyksikön yhteisöjen osallistamistiimi Skotlannin kansallisen poliisiyksikön strategisen kehittämisen tiimi Skotlannin kansallisen poliisiyksikön viestintäosasto
	Alueellinen poliisiyksikkö	Invernessin poliisialueen päällikkö
Islanti	Tutkimus	Policing and Society Conference, Akureyrin yliopisto
	Kansallinen poliisiyksikkö	Kansallisen poliisikomission viestintäjohtaja
	Alueellinen poliisiyksikkö	Reykjavik Metropolitan Police

4 Esimerkkejä vertailumaista

Hollannin, Skotlannin, Islannin ja Suomen poliisiorganisaatioiden tilastotietoja on koottu taulukkoon 2. Vertailuun valituista maista asukasluvultaan ja poliisien määrältään suurin on Hollanti. Vähiten poliiseja suhteutettuna asukasluvuun on Suomessa. Kooltaan Islannin poliisi on kuitenkin vertailumaista pienin.

Myös poliisin lukumäärään suhteutettuna Hollannin poliisilla on palveluksessaan eniten viestinnän parissa työskenteleviä asiantuntijoita. Huomattavaa on, että viestinnän asiantuntijoiden työkuva on usein monipuolinen ja sisältää useita eri tehtäviä aina tapahtumajärjestelyistä strategiseen suunnitteluun. Vähiten viestinnän parissa työskentelee henkilöstöä Islannin ja Skotlannin poliisissa. Islannin poliisista ei ollut tutkimushankkeen aikana mahdollista saada tarkkoja lukuja. Suurin syy tähän on Islannin poliisiyksiköiden itsenäisyys, joka hankaloitti yhtenäisten tilastojen saantia. Toinen syy oli työtehtävien päällekkäisyys Islannin poliisissa: esimerkiksi viestinnän parissa työskentelevät toimivat samanaikaisesti myös muissa tehtävissä.

Taulukko 2. Tilastotietoa vertailumaista.

	Suomi	Hollanti	Islanti	Skotlanti
Asukasluku	5,5 milj.	17,2 milj.	340 000	5,3 milj.
Poliisien lukumäärä	7 708	51 000	662	17 000
Muu henkilökunta poliisissa	2577	14 000	-	5 000
Alueelliset yksiköt (lkm)	11	10	9	13
Poliisien lukumäärä suhteutettuna asukasluvuun (poliisia per 100 000 asukasta)	140	297	194	321
Viestinnän asiantuntijat poliisissa (htv)	40	350–400	2?	70
Viestinnän asiantuntijoiden lkm poliisissa suhteutettuna poliisien määrään (viestinnän asiantuntijaa/1000 poliisia)	5,7	6,8	-	4

4.1 Hollanti

Hollannin poliisin hallintorakennemuudistus toteutettiin vuonna 2013. Ennen uudistusta Hollannissa poliisivoimat jakautuivat 25 verrattain autonomiseen alueelliseen poliisilaitokseen ja kansalliseen keskusrikospoliisiin. Uudistuksen tavoitteena oli yhdistää poliisivoimat. Poliisiylijohtajalle tuli uudistuksen myötä hallinnollinen vastuu poliisiorganisaatiosta. Poliisiylijohtaja vastaa toimivaltansa käytöstä ministerille, joka edelleen vastaa parlamentille strategisten poliisi-toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisesta.

Uudistuksessa poliisiorganisaatiolle muodostettiin kolme käytännön tasoa: kansallinen, alueellinen ja paikallinen. Kansallisella tasolla keskushallinnon tehtäviin kuuluu uudistuksen jälkeen esimerkiksi valtion päämiesten turvallisuudesta vastaaminen sekä vakavan rikollisuuden ja terrorismin torjunta. Vuonna 2022 toteutettu selvitys osoitti keskushallinnon kärsivän suuresta tehtävien määrästä ja rakenteellisista haasteista. Näin ollen keskushallinto tullaan jakamaan kahteen yksikköön, joista toinen keskittyy järjestäytyneeseen rikollisuuteen ja terrorismiin ja toinen kansallisiin operaatioihin.

Alueellinen taso koostuu 10 alueellisesta poliisiyksiköstä, jotka jakautuvat yhteensä 43 piiriin. Jokainen piiri jakautuu paikallisella tasolla tiimeihin, joita on Hollannissa yhteensä 167. Alueellisten yksiköiden ja paikallisten tiimien vastuulla on oman alueensa turvallisuus. Ne huolehtivat muun muassa hätäkeskuspäivystyksestä, partioinnista, liikenteeseen liittyvistä teemoista, tutkinnasta ja tiedon jakamisesta verkostoissaan. (Government of the Netherlands 2022.)

Paikallisten tiimien toiminnan keskiössä ovat lähipoliisit, jotka hoitavat suurimman osan tehtävistä omilla alueillaan. Lainsäädäntö velvoittaa poliisia huolehtimaan siitä, että jokaista 5000 asukasta kohden alueella toimii vähintään yksi lähipoliisi. Paikalliset tiimit ovat vastuussa myös viranomaisten välisestä yhteistyöstä omalla alueellaan. (Government of the Netherlands 2022; van Sluis ja Devroe 2020.)

Hollannin poliisihallinnolla on vahvat juuret lähipoliisitoiminnassa. Hollannissa paikallishallinnolla on ollut historiallisesti vahva asema ja rooli poliisitoiminnan ohjauksessa. Näin ollen kunnallisille päättäjille ja syyttäjälle jätettiin uudistuksessa määräysvalta siihen, mihin poliisin tulisi keskittää toimintaansa paikallisella tasolla. Paikallisella tasolla kunnanhallitus luo neljän vuoden välein

poliisin toimintaa ohjaavan turvallisuussuunnitelman, jonka kunnan valtuusto hyväksyy. Virallisesti kunnallinen pormestari vastaa valtuustolle turvallisuussuunnitelman toteutumisesta paikallisissa poliisissa. (Terpstra ja Fyfe 2014; van Sluis ja Devroe 2020.)

Kansalaisyhteiskunnalla on vahva rooli lähipoliisin toimintaympäristössä. Naapurustoihin on perustettu esimerkiksi WhatsApp-ryhmiä, joissa naapurit voivat ilmoittaa toisilleen epäilyttävästä toiminnasta. Lähipoliisi on usein mukana näissä ryhmissä. Ryhmät ovat vähentäneet rikollisuutta tietyissä naapurustoissa. Toisaalta toiminnasta on aiheutunut tietosuojaan liittyviä ongelmia: ryhmien keskusteluissa on esimerkiksi jaettu henkilötietoja ja turhiksi osoittautuneita epäilyjä. (Prodmore ym. 2019.)

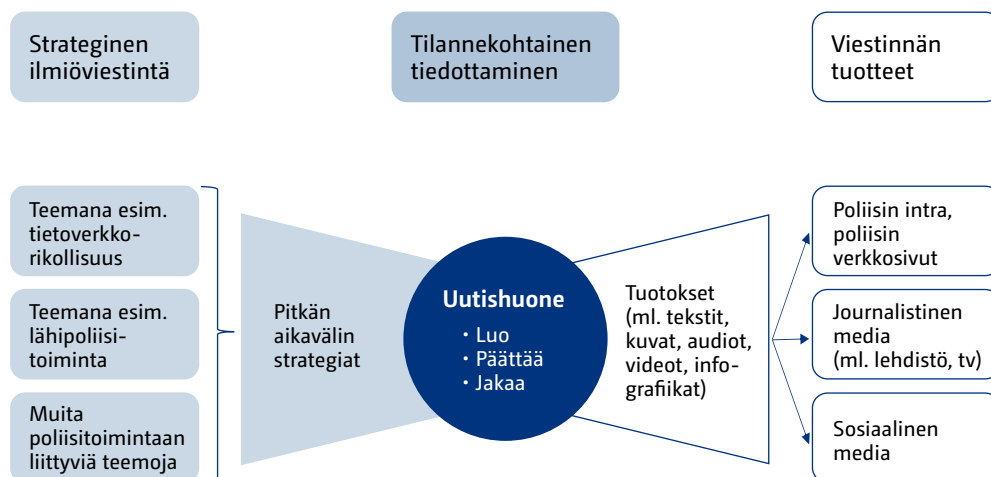
Yhtenä esimerkkinä kansalaisten, poliisin ja paikallishallinnon välisestä yhteistyöstä on myös Burgernet, jonka kautta poliisi voi esimerkiksi tiedottaa kansalaisille tapahtuneesta rikoksesta tai pyytää vihjeitä kadonneesta henkilöstä. Kansalaiset kertovat vihjeensä soittamalla ilmaiseen Burgernet-numeroon. Lisäksi käytössä olevan sovelluksen avulla kansalaiset voivat lähettää vihjeitä kuvina. Jokainen vihjeen antanut saa myös tiedon tapahtumien lopputuloksesta.

4.1.1 Uutishuonemalli poliisihallinnossa

Hollannin poliisin viestintä organisoitiin vuonna 2017 uutishuonemallin mukaisesti. Uutishuonemallissa viestintäasiantuntijat kokoontuvat yhteen tuottamaan poliisin strategista ja tilannekohtaista viestintää. Uutishuone vastaa niin yhdensuuntaisesta tiedottamisesta kuin kahdensuuntaisesta osallistamisestakin. Uutishuoneen tavoitteena on

- a) yhdistää pidemmän aikavälin strateginen viestintä ja lyhyemmän aikavälin tilannekohtainen viestintä
- b) huomioida kansalaisten näkökulmat ja nivoa ne sisällöntuotantoon
- c) yhdistää sisäinen ja ulkoinen viestintä
- d) luoda rajapinta viestinnälle ja muulle poliisitoiminnalle sekä
- e) mahdollistaa poliisin viestintäasiantuntijoiden ja sosiaalisen median asiantuntijoiden välinen yhteistyö.

Kuvassa 3 on havainnollistettu Hollannin poliisin uutishuoneen rakenne. Uutishuoneen viestinnästä noin 20 prosenttia muodostuu tilannekohtaisesta tiedottamisesta. Suurin osa, noin 80 prosenttia, uutishuoneen tuottamasta viestinnästä on suunniteltua strategista viestintää, joka käsittelee turvallisuuden ja rikollisuuden teemoja. Poliisin toimintaympäristöön liittyvistä ilmiöistä ja niiden kehityksestä kerätään tietoa tutkimustahoilta ja käytännön toimijoilta. Näiden havaintojen avulla pyritään tuottamaan ennakoivaa viestintää. Viestinnässä pyritään myös seuraamaan julkista ja poliisiorganisaation sisäistä keskustelua poliisia koskevista strategisista teemoista. Lisäksi yksikössä seurataan aiheita, jotka vaikuttavat esimerkiksi kansalaisten luottamukseen poliisiin.



Kuva 3. Hollannin kansallisen poliisiyksikön uutishuonemalli (mukaihen Al-Warith ja Moss 2021, 130).

Keskushallinnossa toimii kansallinen uutishuone (Corporate Newsroom) ja poliisilaitoksilla on alueellinen uutishuone (Newsroom). Uutishuoneiden toimintaa on pyritty helpottamaan yhtenäistämällä toimenkuvat, prosessit ja teknologiset välineet. Yhteensä uutishuoneissa työskentelee Hollannissa 50–60 henkilöä.

Uutishuoneiden henkilöstön muodostavat pääsääntöisesti koordinaattori, neuvonantaja, media-asiantuntija ja sisällöntuottaja sekä sosiaalisen median

asiantuntijoita. Henkilöstö vaihtaa rooleja muutaman päivän välein. Tehtävät jakautuvat seuraavasti:

- Koordinaattori huolehtii uutishuoneen toimintojen päivittäisestä sujuvuudesta. Hän kirjaa muistioon päivän tavoitteet, mahdollisesti toimenpiteitä tarvitsevat viestintäteemat ja päivän aikana tehdyt julkaisut. Koordinaattori tekee julkaisupäätöksen.
- Neuvonantaja tuottaa analyysia mediassa käytävästä keskustelusta ja poimii keskustelusta teemoja, joihin uutishuoneen tulisi reagoida. Hän myös selvittää tarvittaessa teemojen substanssisisältöjä ja on yhteydessä asiantuntijoihin.
- Media-asiantuntija vastaa kootusti median kyselyihin ja ohjaa median tarvittaessa ottamaan yhteyttä paikallisiin toimijoihin.
- Sisällöntuottaja vastaa julkaistavien sisältöjen tuottamisesta. Tehtäviin kuuluvat etukäteen valmistellut ja päiväkohtaiset julkaisut. Viikoittain suunnitellaan ja kartoitetaan teemoja, jotka tulee ottaa huomioon tulevien viikkojen viestinnässä.

Mainittujen tehtävien ohella jokaisella uutishuoneen asiantuntijalla on vastuullaan yhteistyö paikallisten poliisilaitosten kanssa. Uutishuoneen henkilöstö työskentelee vastuualueensa poliisiasemilla muutaman päivän viikossa ja osallistuu poliisiasemien palavereihin. Tarkoituksena on vahvistaa uutishuoneen tietämystä paikallisella tasolla esiin nousevista teemoista ja viestintatarpeista. Lisäksi uutishuoneen työntekijät tukevat paikallispoliisia viestintätehtävissä. Työskentelemällä fyysisesti poliisiasemilla luodaan suhteita paikallistason poliiseihin ja mahdollistetaan sujuva vuorovaikutus. Henkilökohtaisiin suhteisiin panostamisen onkin nähty madaltavan kynnystä viestintään ja mediassa esiintymiseen. Yhteistyö kiinnittää viestinnän vahvemmin osaksi poliisin päivittäistä toimintaa.

Uutishuonemallilla tavoiteltiin luottamuksen kasvattamista poliisiin viestinnän avulla. Hollannin poliisin aiempi tapa viestiä ja organisoida viestintä omiin rajattuihin alueisiinsa ei enää vastannut viestinnän kasvaviin tarpeisiin. Rajattujen alueiden purkamisen ohella nähtiin tarve hyödyntää paremmin saatavilla olevaa ja poliisin tuottamaa tietoa yhteiskunnallisen viestinnän keinoin. Uutishuoneen lähtökohtana onkin kuunnella poliisin kohderyhmiä ja reagoida kohderyhmiltä saataviin tietoihin ja yleisön huolenaiheisiin.

Poliisin viestinnän uudelleenorganisointi vaati huomattavaa muutosta toimintatavoissa ja organisaatiokulttuurissa. Voidaankin puhua kulttuurimuutoksen johtamisesta, jossa edettiin hitaasti ja askel askeleelta luoden uusia toimintamalleja. Konkreettisimmillaan kulttuurin muutos tarkoitti viestinnän sijoittamista fyysisesti yhteiseen avoimeen työtilaan. Uutishuonemallilla pyrittiin purkamaan hallinnon eri asiantuntijoiden välisiä rakenteellisia ja kulttuurisia raja-aitoja ja valjastamaan asiantuntijuus aiempaa tehokkaammin sisäisen ja ulkoisen viestinnän tueksi.

Strategisesti ilmiöviestinnän teemat ohjaavat uutishuoneiden viestinnän suuntaa. Mallissa on nähtävissä pyrkimys ennakoiavaan ja vaikuttavaan viestintään. Substanssikysymyksissä uutishuone konsultoi poliisin asiantuntijoita, ja huomioi heidän asiantuntemuksensa viestinnässä.

Hollannin poliisin viestintämallissa huomattavaa on uutishuoneille osoitettu vastuu poliisin julkisuuskuvan ylläpitämisestä viestinnän keinoin. Uutishuoneiden koordinaattoreilla on vastuu ja päätösvalta julkaisujen sisällöstä. Kansalliseen poliisin keskushallintoon sijoitettu uutishuone ei puutu siihen, miten ja mitä alueellisten yksiköiden uutishuoneet julkaisevat. Samalla keskusteluyhteys eri uutishuoneiden välillä pidetään avoimena, joten kansallinen ja alueelliset uutishuoneet voivat jakaa toistensa julkaisuja.

4.1.2 Kommunikointi sosiaalisessa mediassa

Sosiaalinen media on avattu Hollannissa vuorovaikutuskanavaksi poliisin ja kansalaisten välillä. Yleisenä tavoitteena on vastata kaikkiin sosiaalisen median kautta tuleviin kysymyksiin ja yhteydenottoihin. Erityisesti vuonna 2022 teemanäkö on ollut vuorovaikutuksen kasvattaminen sosiaalisessa mediassa. Läsnäolo sosiaalisessa mediassa on olennaista, jotta poliisi koetaan luotettavana, lähellä olevana ja vuorovaikutuksellisenä. Hollannissa sosiaalisen median valjastamista poliisin käyttöön kutsutaan nimellä webcare.

Kansallisen poliisiyksikön ja alueellisten poliisiyksiköiden sosiaalisen median tilien (Facebook, Twitter ja Instagram) seuranta ja kansalaisten yhteydenottoihin vastaaminen on jaettu poliisin palvelukeskuksen ja uutishuoneen sosiaalisen median asiantuntijoiden kesken. Palvelukeskus on avoinna ympäri vuorokauden ja vastaa myös muista kanavista tuleviin kansalaisten yhteydenottoihin. Palvelukeskus vastaa niihin sosiaalisen median kautta tuleviin kysymyksiin,

jotka koskettavat poliisin perustoimintoja, kuten aukioloaikoja ja yhteystietoja. Vaikeampiin, yleisluontoisiin ja selvitystä kaipaaviin kysymyksiin vastaavat uutishuoneet. Hollannin kansallisen poliisin uutishuoneen tavoitteena on vastata yksityisiin sosiaalisen median kautta tuleviin viesteihin tunnin kuluessa ja yleisille keskustelualustoille lähetettyihin viesteihin vuorokauden kuluessa.

Alueellisten uutishuoneiden sosiaalisen median asiantuntijat seuraavat sosiaalisessa mediassa käytävää keskustelua ja suunnittelevat sisältöjä, joita voidaan jakaa myös paikallisten poliisiasemien sosiaalisen median tileillä. Sosiaalisen median asiantuntija tuottaa kahden viikon välein valmiin julkaisun, joka voidaan jakaa kaikilla poliisin sosiaalisen median tileillä. Lisäksi poliisi jakaa joka viikko vapaamuotoisempaa Feel Good Friday -julkaisua sosiaalisen median tileillään. Sosiaalisen median asiantuntijat myös huolehtivat valmiista Canvalla luoduista julkaisupohjista, joita toimijat käyttävät omissa sosiaalisen median julkaisuissaan. Lisäksi he kartoittavat aamuisin, millaista keskustelua on käyty alueellisissa ja valtakunnallisissa poliisin sosiaalisen median kanavissa. Sisälöntuottaja arvioi tiedon perusteella, mihin teemoihin sosiaalisessa mediassa kyseisenä päivinä täytyy varautua.

Sosiaalista mediaa seurataan Obi4Wan-ohjelmistolla, joka kokoaa yhteen kaikkien poliisin hyödyntämien sosiaalisen median kanavien julkaisut ja keskustelut. Ohjelmisto on kaikkien sosiaalista mediaa käyttävien poliisien ja poliisiyksiköiden saatavilla. Sen tarkoituksena on helpottaa sosiaalisen median seuranta, vuorovaikutusta ja tilastointia. Kansallisen poliisiyksikön sosiaalisen median asiantuntijat seuraavat ohjelmistolla myös julkisen keskustelun yleistä ilmapiiriä ja kartoittavat milloin poliisin pitää reagoida keskusteluun.

Hollannin kansallinen poliisiyksikkö pyrkii myös edesauttamaan poliisin sosiaalisen median profiilien fokusointia ja epäaktiivisten tilien poistamista käytöstä. Tätä varten ollaan luomassa ohjeistus, joka linjaa yksityisten ja virkaprofiilien välisiä eroja ja velvoitteita sosiaalisessa mediassa. Poliisin edustajille, jotka perustavat tai jo ylläpitävät virkaprofiilia, järjestetään koulutusta. Koulutuksessa perehdytään muun muassa Obi4Wan-ohjelmistoon ja opastetaan kommunikoinnin tyyliin ja tapoihin sosiaalisessa mediassa.

4.1.3 Vuorovaikutusta peliympäristössä

Hollannin poliisi pyrkii vaikuttavaan ja ennakoivaan nuorille suunnattuun viestintään monin eri tavoin. Koronapandemian mukanaan tuomat rajoitukset loivat tarpeen löytää uusia tapoja nuorten tavoittamiseen. Nuorten sosiaalinen ympäristö on siirtynyt yhä enemmän digitaalisille alustoille. Samalla nuorten kohtaaminen kasvokkain on vähentynyt. Hollannin poliisin tavoitteena onkin vahvistaa vuorovaikutusta nuorten kanssa nuorten omilla foorumeilla ja nuorille sopivilla tavoilla. Uusilla vuorovaikutuksen tavoilla ja foorumeilla tuetaan luottamusta poliisiin, ennaltaehkäistään vaarallista ja laitonta toimintaa sekä rekrytoidaan nuoria poliisiopintoihin.

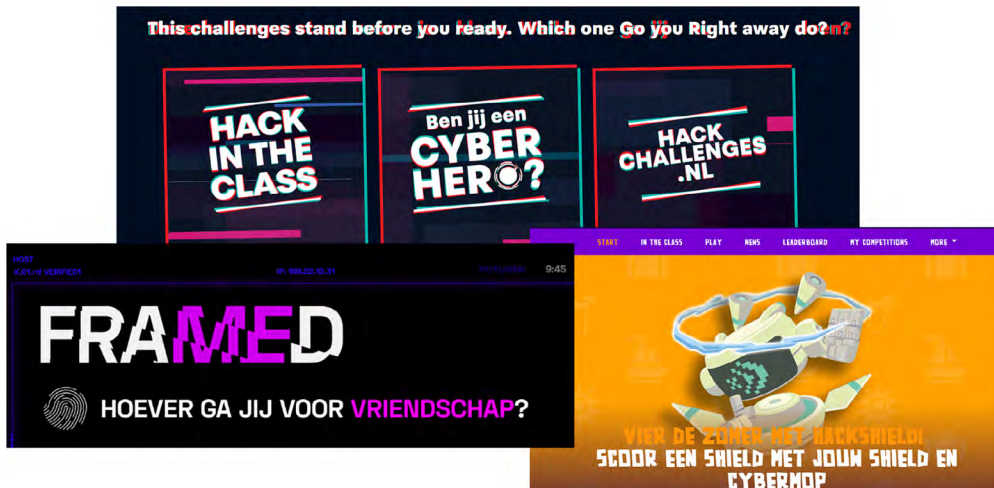
Vuonna 2020 aloitettu **Gamen met de politie -projekti** pyrkii vahvistamaan nuorten luottamusta paikallispoliisiin (kuva 4). Tavoitteena on luoda keskusteluyhteyksiä ja vuorovaikutusta nuorten kanssa heidän omalla mukavuusalueellaan. Peliympäristöä hyödynnetään osallistamisen lisäksi viestinnän ja keskustelun foorumina. Vuorovaikutuksen kautta pyritään kasvattamaan poliisin tietoisuutta nuorten toimintaympäristöstä ja toisaalta ennaltaehkäisemään nuorten kohtaamia ongelmia ja haasteita.



Kuva 4. Gamen met de politie -projektin logo.

Projektissa on tällä hetkellä mukana 20 poliisitiimiä eri puolilla Hollantia. Tiimeihin on hankittu pelikonsolit, joilla kirjaudutaan poliisiprofiililla pelaamaan nuorten suosimia pelejä (FIFA2020, Call of Duty, Fortnite). Poliisiprofiilissa selvennetään lainsäädäntöön liittyviä kysymyksiä ja poliisin roolia pelaajana ennen kuin nuoret liittyvät peliin poliisin edustajan kanssa. Jokaisesta tiimistä 6–8 poliisia vuorottelee pelivuoroissa, joita järjestetään pääsääntöisesti kerran viikossa. Lisäksi poliisi on järjestänyt FIFA2020-turnauksia. Hankkeen pilottivaiheessa jokaiseen pelivuoroon osallistui 5–25 nuorta. Huomattavaa on, että pilottivaiheessa mahdollisuutta pelata poliisien kanssa ei markkinoitu lainkaan. Tällä hetkellä projektia laajennetaan Hollannissa.

Peliympäristöä hyödynnetään Hollannissa myös muulla tavoin. Esimerkiksi HackShield, Gamechangers ja Framed ovat eri ikäisille nuorille suunnattuja pelejä, joiden tarkoituksena on opettaa laillisen ja laittoman toiminnan välistä eroa verkkoympäristössä (kuva 5). Laajemmasta näkökulmasta vastaavien pelien tarkoituksena on ennaltaehkäistä kyberrikollisuutta ja ohjata tulevia hakkereita hyödyntämään taitojaan laillisiin tarkoituksiin.



Kuva 5. Verkkoympäristöjä käsitteleviä pelejä.⁴

⁴ Kuvakaappaukset pelien kotisivuilta: Framed (<https://www.playframed.nl>); HackShield (<https://joinhackshield.com/>); Gamechangers (<https://publicaties.politie.nl/changeyourgame/>). Sivuja on katsottu 22.2.2023.

Hollannin poliisilla on erityisesti nuorille suunnattu sivusto, joka pyrkii vastaamaan moninaiisiin nuorten kysymyksiin esimerkiksi koronasta, aseista, yksityisyyden suojasta ja huumeista. Sivustolla on myös mahdollisuus viestiä poliisin kanssa chatin kautta. Sivustolla julkaistaan lisäksi lyhyitä videotiedotteita, joissa hyödynnetään esimerkiksi huumoria ja nuorten haastatteluja.

4.1.4 Yhteistyö sosiaalisen median vaikuttajien kanssa

Hollannin poliisi on etsinyt innovatiivisia tapoja aktivoida ja innostaa nuoria poliisin toimialaan kuuluviin teemoihin, kuten liikenneturvallisuuteen. Lähtökohtana on ollut viestinnän mukauttaminen nuorten toimintaympäristöön ja kiinnostuksen kohteisiin sopivaksi. Tähän sisältyy muun muassa poliisin visuaalisen ilmeen muokkaaminen nuoria puhuttelevaan muotoon ja yhteistyön tekeminen nuorten seuraamien vaikuttajien kanssa. Vuonna 2020 Hollannin poliisi tuotti nuorille suunnatun vuorovaikutteisen ja yleisöä osallistavan digitaalisen U-Night -ohjelmakokonaisuuden, joka voitti myös kansainvälisen Digital Communication Awards -palkinnon vuonna 2021.

U-Nightissa 12–25-vuotiaille nuorille suunnattiin viikoittaista ohjelmaa poliisin toimintaympäristöön liittyvistä teemoista 18 viikon ajan. Joka viikko tuotettiin yksi suoratoisto-ohjelma, jossa keskusteltiin vaihtelevista yleisön esiin nostamista aiheista. Suoratoistoissa hyödynnettiin myös esimerkiksi poliisitoimintaympäristöä kuvaavaa pakopeliä, johon nuorten seuraamat julkisuuden henkilöt osallistuivat. Lisäksi viikoittain järjestettiin kaksi verkkoturnausta vaihtelevilla pelikonsoleilla ja peleillä.

Viikoittaiseen ohjelmaan kuului myös livenä Twitch-palvelun kautta näytetty keskusteluohjelma. Ohjelmat rakennettiin yhteistyössä nuorten seuraamien yhteiskunnallisten vaikuttajien kanssa. Ohjelmiin kutsuttiin Hollannissa suosittuja some-vaikuttajia, urheilijoita, stand up -koomikoita ja muita nuorten seuraamia julkisuuden henkilöitä. Jokaisella ohjelmalla oli oma teemansa, josta osallistajat keskustelivat vapaamuotoisesti rennossa ympäristössä haastattelijan johdolla. Katsojilla oli mahdollista esittää kysymyksiä studioon ja osallistua chatissa keskusteluun. Keskusteluosuuden lisäksi ohjelmat koostuivat erilaisia teemoja käsittelevistä lyhyistä pätkistä, jotka kuvattiin usein humoristisella ja vauhdikkaalla otteella. Esimerkiksi liikenneturvallisuutta vaarantavaa kaahailua käsitelleessä jaksossa tunnettu autourheilija tutustutti poliisin edustajia rata-autoiluun.

Yhteensä tuotettiin 18 keskusteluohjelmaa. Viikoittaisissa lähetyksissä oli keskimäärin 375 000 katsojaa. Hankkeen kustannukset olivat kaikkineen noin 600 000 euroa. Hanke on tavoittanut yhteensä n. 4,2 miljoonaa osallistujaa. Lähetysten nauhoitukset ovat edelleen katsottavissa ja hyödynnettävissä hankkeen kotisivuilla. Katseluajassa mitattuna lähetyksen olivat menestys. U-Night-lähetykset ylsivät keskimäärin 23 minuutin katseluaikaan. Kaikkien Twitch-palvelun kautta lähetettyjen ohjelmien keskimääräinen katseluaika on 13 minuuttia.

4.1.5 Hackathoneista tietoa poliisitoimintaan

Hackathon⁵ tarkoittaa haastetta, jonka ratkaisemisesta tai parhaasta haasteen toteutuksesta useamman hengen joukkueet kilpailevat rajatulla ajanjaksolla. Yleisemmin hackathon on viikonlopun mittainen. Hollannissa BlueMovement on kokeillut hackathonien hyödyntämistä myös poliisitoimintaan liittyvissä teemoissa. Tavoitteena on ollut syventää kansalaisten ja poliisin välistä vuorovaikutusta ja julkisen ja yksityisen sektorin välistä yhteistyötä.

BlueMovement oli alun perin Hollannin poliisista työskentelevien nuorempien viranhaltijoiden yhteenliittymä, joka pyrki innovatiivisesti ja rohkeasti kehittämään poliisitoimintaa. Perustamisvuoden 2008 jälkeen liike on laajentunut valtakunnallisesti eri puolille Hollantia. Liikkeen motto on ”Uskalla tehdä, uskalla epäonnistua”. Mottoonsa nojaten liike on koonnut poliisin edustajia, muita viranomaisia ja yksityisen sektorin edustajia yhteen hackathoneissa, jotka ovat keskittyneet esimerkiksi etsimään kadonneita henkilöitä.

Vuonna 2020 järjestettiin viikonlopun mittainen FASTNL Hackathon, jonka tavoitteena oli paikantaa tuomittuja rikollisia, joiden olinpaikka ei ollut poliisin tiedossa. Hackathonissa hyödynnettiin verkossa vapaasti saatavilla olevaa tietoa. Kokoonpano koostui 86 poliisin ja yksityisen sektorin tiedonhakuun keskittyneistä asiantuntijoista. He jakautuivat kahdeksaan tiimiin, jotka työskentelivät yhteensä 85 tapauksen parissa 12 tuntia. Hackathon tuotti huomattavan hyviä tuloksia: kuuden etsityn henkilön oleskelumaa, 12 henkilön paikkatiedot ja 15 henkilön osoite selvisi tapahtuman aikana. Lisäksi kahden henkilön selvitettiin olevan pidätettynä ulkomailla ja yhden todettiin kuolleen ulkomailla.

⁵ Suomessa esimerkiksi Keskusrikospoliisi on mukana Generation Z Hack Challenge 2022 -haasteessa.

Jo samana päivänä poliisi pidatti ensimmäisen etsityn rikollisen ja tapahtumaa seuranneina päivinä kymmenen muuta henkilöä.

Hackathon muodosti uuden tavan luoda yhteyksiä ja aitoja vuorovaikutussuhteita poliisin ja kansalaisten välillä. Tiedonvaihdon ja kahdensuuntaisen oppimisen ohella tapahtuma mahdollisti tiedon yhteistuotannon, jonka saavuttaminen julkisen ja yksityisen välisessä yhteistyössä on usein haasteellista.

4.2 Islanti

Islannin poliisi koostuu yhdeksästä poliisilaitoksesta ja kansallisesta yksiköstä, joista jokainen toimii itsenäisesti oikeusministeriön alaisuudessa. Laitoksilla on valta päättää omasta toiminnastaan omalla alueellaan. Kansallinen yksikkö tuottaa esimerkiksi analyysitietoa ja vastaa muutamista yleisistä toiminnoista. Kansallinen yksikkö myös ohjeistaa tarvittaessa ja suuntaa poliisitoimintaa, mutta varsinaista päätäntävaltaa suhteessa alueellisiin poliisilaitoksiin sillä ei ole.

Poliisilaitosten välillä on suuria eroja henkilöstön määrässä ja toimivaltaan kuuluvan alueen koossa. Suurin poliisilaitos on Reykjavik Metropolitan Police, jossa työskentelee noin 300 poliisia ja muissa tehtävissä noin 150 henkilöä. Reykjavikin poliisi hoitaa myös valtakunnallisesti esimerkiksi liikennepoliisin tehtäviä ja tuottaa kaikille yksiköille rikosteknisen laboratorion palveluita. Poliisilaitoksien päälliköt tapaavat kerran kuukaudessa.

Islannin poliisin toimintaympäristölle tunnusomaista on suuri turistien määrä. Islannissa vierailee vuosittain 1–3 miljoonaa turistia. Islannin kautta kulkee vilkas lentoliikenne, jonka myötä turisteja käy maassa myös lyhytaikaisesti lentojen välissä. Lisäksi islantilaisten liikkuminen viikonloppuisin ja lomakausina mökeille kuormittaa huomattavasti pienten poliisilaitosten resursseja.

Islannissa poliisilaitokset ovat tyypillisesti hyvin pieniä, minkä vuoksi niillä ei lähtökohtaisesti työskentele erillisiä viestintäasiantuntijoita. Viestintä keskittyy pääasiassa poliisipäälliköiden ja muun päällystön vastuulle. Reykjavikin poliisissa kuitenkin työskentelee viestinnän asiantuntija, jonka pääasiallisena tehtävänä on tiedon jakaminen medialle ja kyselyihin vastaaminen. Lisäksi toiseksi suurimmassa poliisilaitoksessa Keflavikissa on keskitytty pienempiä laitoksia enemmän viestintään. Islannin kansallisessa poliisiyksikössä toimii viestintä-

johtaja, jonka aloitteesta poliisille muodostetaan yhteinen viestintästrategia. Erityisesti huolenaiheena on ollut kriisiviestintä, josta toivotaan tehokkaampaa, nopeampaa ja yhtenäisempää.

Vuodesta 2010 asti poliisiviestinnässä on Reykjavikissa hyödynnetty sosiaalista mediaa. Sosiaalisen median hyödyntämisen lähtökohtana on ollut viedä poliisi foorumille, jossa kohderyhmät jo ovat, sen sijaan että houkuteltaisiin kohderyhmiä poliisin foorumeille. Reykjavikin poliisissa on painotettu yksityisiin viesteihin vastaamisen tärkeyttä. Näiden kautta saadaan palautetta ja tietoja esimerkiksi varastetuista autoista. Sosiaalisessa mediassa kansalaisten viesteihin vastaavat samat henkilöt, jotka hoitavat poliisin yleisiä palvelunumeroita.

Viimeisien vuosien aikana poliisi on kohdannut useita uusia haasteita, jotka ovat luoneet paineita myös viestinnälle. Tänä vuonna Islannissa tuli esimerkiksi ilmi ensimmäinen terrorismiepäily. Lisäksi tulivuoren purkaus lähellä Reykjavikin on aiheuttanut vaaratilanteita paikalle saapuneiden turistien ja paikallisten vuoksi.

4.2.1 Kumppanuudet yksityisen sektorin kanssa

Turisteja kiinnostaa Islannissa usein tutustuminen erityislaatuiseen luontoon. Viranomaisille turistien ja retkeilijöiden turvallisuuden varmistaminen on ensisijaisen tärkeää. Esimerkiksi tulivuorenpurkaukset aiheuttavat nopeasti suuria turistivirtoja purkausalueille, jotka ovat monella tavalla vaarallisia. Tulivuoren ympäristön sulkeminen on käytännössä mahdotonta, joten viestinnän avulla on pyritty turvaamaan matkailijoiden liikkuminen alueella sekä ehkäisemään tapaturmia ja vaaratilanteita.

Huomionarvoista on, että poliisille on helpompaa varmistaa turistien turvallinen vierailu tulivuorenpurkausalueilla, kuin ohjata paikallisten asukkaiden liikkumista. Islannissa jokamiehen oikeudet ja oikeus vapaaseen luonnossa liikkumiseen ovat tärkeitä arvoja. Yleinen mielipide on vahvasti se, että viranomaiset eivät saa rajoittaa näitä oikeuksia. Paikalliset asukkaat vastustivat esimerkiksi sitä, että poliisi ei sallinut viedä lapsia tulivuorialueelle purkauksen aikana.

Koska ihmisten liikkumista tulivuoren purkausalueella on ollut mahdotonta kieltää, poliisi on informoinut alueella tarvittavasta varustuksesta ja reittien haastavuudesta. Poliisi on hyödyntänyt viestinnässään yksityistä sektoria. Eri-

tyisesti retkeilyvarusteita myyvät yritykset ovat hoitaneet tiedotusta mainostamalla alueella tarvittavia retkivarusteita. Yksityisen sektorin edustajat ovat tunnustaneet mahdollisuuden tehdä tuottoa, ja yksityinen sektori onkin edistänyt poliisin turvallisuustavoitetta omasta tahdostaan. Julkisen ja yksityisen sektorin välisellä kumppanuudella on ennaltaehkäisty loukkaantumisia ja muita vaaratilanteita.

4.2.2 Sosiaalisen median kohdentaminen

Reykjavikin poliisilla on käytössään yleinen Facebook-profiili sekä eri tehtäviin kohdennettuja sosiaalisen median profiileja. Esimerkiksi yhdessä profiilissa ilmoitetaan löydetyistä ja kadonneista tavaroista, joista huolehtiminen on historiallisista syistä edelleen poliisin tehtävä.

Sosiaalista mediaa on kohdennettu poliisitoiminnan tarpeisiin. Hyvänä esimerkkinä ovat Islantiin tulevat turistit, joiden omassa kulttuurissa poliisin kanssa asioiminen saattaa olla hyvin erilaista kuin Islannissa. Poliisiin saateen liittämällä kielteisiä mielikuvia ja poliisille kerrotaan mieluummin puolitotuuksia tai suoranaisia valheita totuuden sijaan. Taustalla saattaa olla esimerkiksi pelko viranomaisia kohtaan.

Reykjavikin poliisi perusti Facebook-tilin, jonka kautta viestitään tärkeäksi kohderyhmäksi tunnistetun kulttuuri- ja kieliryhmän asiakkaiden kanssa. Viestijä kertoo kohderyhmän omalla äidinkielellä, miten Islannin poliisiviranomainen toimii ja miten asiointi poliisin kanssa sujuu parhaiten. Yhteisen kulttuuritaustan ansiosta viestijä osaa esimerkiksi tulkita ja ymmärtää syitä, jotka tekevät poliisin kanssa asioinnista vaikeaa. Facebook-profiilia on hyödynnetty onnistuneesti esimerkiksi sakon saaneiden turistien tavoittamiseen ja kutsumiseen poliisiasemalle.

4.2.3 Viestintää lähestyttävällä tyyllillä

Reykjavikin poliisi pitää ensiarvoisen tärkeänä tapaa, jolla sosiaalisessa mediassa viestitään ja kommunikoidaan. Liian kovan tai luotaantyöntävän tyylin käyttö sosiaalisessa mediassa ei saa yleisöltä vastakaikua ja heikentää mahdollisuuksia kahdensuuntaiseen viestintään. Liian kovan tyylin käyttö sosiaalisessa mediassa ei tuota vastakaikua yleisössä; pikemminkin se antaa luotaan

työntävän vaikutelman ja siten heikentää mahdollisuuksia kahdensuuntaiseen viestintään. Keskustelevan viestintätyylin on koettu tavoittavan myös ne kohderyhmät, joihin poliisin on ollut vaikea saada yhteyttä muilla keinoilla.

Keskeistä on sallia moniäänisyys ja persoonien oma ääni ja tyyli. Näiden kaikkien annetaan näkyä ja kuulua sosiaalisessa mediassa. Reykjavikin poliisissa on tärkeää sallia henkilöstölle mahdollisuus hyödyntää esimerkiksi huumoria sosiaalisen median päivityksissä. Toisaalta viestinnän keskiössä on myös luottamus henkilöstöön ja heidän tapaansa kommunikoida. Mikäli esimerkiksi julkaisun sisältö kierrätettäisiin usealla eri taholla poliisihallinnossa, julkaisun alkuperäinen viesti ja inhimillinen tyyli muuttuisi helposti varovaiseksi ja byrokraattiseksi.

4.2.4 Monialainen viestintä seksuaalirikosten ennaltaehkäisyssä

Koronaviruksen aiheuttamien rajoitusten poistussa yleisötilaisuudet ovat houkutelleet suuria määriä osallistujia. Islannissa poliisi on keskittänyt huomionsa erityisesti koronapandemian aikana täysi-ikäisyyden saavuttaneisiin nuoriin, jotka pääsivät rajoitusten päätyttyä esimerkiksi ensimmäistä kertaa festivaaleille ja pubeihin. Ennaltaehkäisevässä työssä tilanne koettiin mahdollisuutena vaikuttaa seuraavan sukupolven käyttäytymiseen.

Tämän periaatteen mukaisesti Islannin poliisissa on toteutettu seksuaalirikosten torjuntaan kohdistuvia kampanjoita. Viestintää on kohdennettu mahdollisiin seksuaalirikoksiin syyllistyviin nuoriin miehiin, mahdollisesti uhriksi joutuviin nuoriin naisiin ja yleisesti nuorille, jotta he osaavat tarvittaessa puuttua epäasialliseen käytökseen. Poliisin huolenaiheena on erityisesti nuorten puutteellinen ymmärrys seksuaalisen väärinkäytön seurauksista ja vakavuudesta. Lisäksi kampanjassa haluttiin lisätä nuorten yleistä tietoisuutta siitä, miten toimia, jos todistaa epäasiallista käytöstä tai joutuu itse seksuaalirikoksen uhriksi.

Kampanjoissa on osallistettu kolmannen sektorin ja yksityisen sektorin toimijoita. Poliisi on kertonut seksuaalirikollisuuden ennalta ehkäisemisestä alueellisisille viranomaisille, yritysille ja järjestöille. Esimerkiksi baareissa työskentelevien kanssa on pyritty yhdessä vaikuttamaan ihmisten asenteisiin ja puuttumaan ajoissa epäasialliseen käytökseen.

4.3 Skotlanti/Iso-Britannia

Poliisin hallintorakenne uudistettiin Skotlannissa vuonna 2012. Tuolloin perustettiin operatiivinen poliisi (Police Scotland) sekä poliisitoiminnan kehittämisestä ja arvioinnista vastaava Skotlannin poliisiviranomainen (Scottish Police Authority). Skotlannin poliisin ylijohdaja raportoi poliisin toiminnasta poliisiviranomaiselle.

Skotlannin poliisi jakautuu kolmeen komentoalueeseen, jotka sisältävät 13 alueellista jaostoa. Jaostot jakautuvat edelleen 52 paikalliseen jaostoon, jotka mukailevat Skotlannin paikallishallintoa. Paikallisista jaostoista vastaavat alueiden poliisikommentajina toimivat ylikomisariat. Paikallisten jaostojen toimintaa tukevat valtakunnalliset jaostot, jotka ovat erikoistuneet esimerkiksi järjestäytyneen rikollisuuden torjuntaan ja liikennevalvontaan. Jaostoja tukevat myös yhteiset hallinnolliset toiminnot. Yksi näistä on Finance and Corporate Communications -toiminto, jolla on päävastuu Skotlannin poliisin viestinnästä. (Police Scotland, 2022.)

Skotlannissa lähipoliisitoiminnan perinteet ja arvot ovat keskeisessä asemassa, mikä heijastuu poliisiorganisaation rakenteeseen ja strategioihin. Skotlannin poliisin julkisen kanssakäymisen ja osallistamisen strategiassa vuodelta 2020 määritellään neljä strategista tavoitetta, joiden kautta poliisi tavoittelee ennakoiavuutta ja joustavuutta. (Police Scotland & Scottish Police Authority, 2020.) Ensimmäisenä tavoitteena on luoda saavutettavia ja sujuvia asiakaskokemuksia, jota sähköiset palvelut tukevat. Toisena tavoitteena on tukea henkilöstöä julkisessa keskustelussa ja auttaa heitä kohtaamaan julkisuuden kielteisiä vaikutuksia. Kolmantena tavoitteena on tehdä yhteistyötä turvallisuuden ja hyvinvoinnin parantamiseksi. Neljäntenä tavoitellaan kattavampaa julkista ja yhteisöllistä osallistumista ja vuorovaikutusta, johon kuuluu aito dialogi, läpinäkyvyys ja ymmärrettävyys. Keskeistä neljännessä tavoitteessa on eri kohderyhmien kanssa keskustelu, kuuntelu ja yhdessä oppiminen sekä paikallisten ja kansallisten näkökulmien yhdistäminen.

4.3.1 Viestinnän kampanjoiden kohdistaminen

Skotlannin kansallisen poliisiyksikön viestinnän keskiössä on poliisin brändin vahvistaminen ja tukeminen. Viestintää ohjaavat tietopohjaisuus ja ei-toivotun käyttäytymisen muuttaminen ja ehkäiseminen viestinnän keinoin. Käyt-

täyttymisen muutoksen tähtäävän viestinnän periaate näkyy esimerkiksi kampanjoissa, jotka kohdistetaan mahdollisiin tuleviin rikosentekijöihin. Yhtenä esimerkkinä on seksuaalirikosten torjuntaan keskittynyt Get consent (suom. Pyydä suostumus) -viestintäkampanja vuonna 2022. Kampanjalla pyrittiin tavoittamaan erityisesti nuoria miehiä ja kertomaan heille lainsäädännöstä ja seksuaalirikollisuuden ennaltaehkäisystä. Aiemmin Skotlannin poliisi keskittyi kampanjoissaan informoimaan mahdollisia uhreja ja pyrki muuttamaan heidän käyttäytymistään siten, että he eivät joutuisi rikoksen uhriksi.

Perinteisempien viestinnän kanavien ohella Get Consent -kampanjassa pyrittiin löytämään tapoja ja foorumeita, joilla tavoitetaan mahdollisimman suuri osa kohdehenkilöiksi määritellyistä nuorista miehistä. Kampanjassa osallistettiin keskusteluun nuorten miesten seuraamia yhteiskunnallisia vaikuttajia. Esimerkiksi miespuoliset suosittu podcastien pitäjät nostivat ohjelmiansa teemaksi seksuaalirikokset ja pohtivat laillisen ja laittoman toiminnan rajoja. Kampanjassa kutsuttiin myös kolme miespuolista vaikuttajaa keskustelemaan omista kokemuksistaan ja niin sanotuista ”läheltä piti -tilanteista”. Keskustelutilanne kuvattiin pubiympäristössä ja julkaistiin suoratoistopalveluna. Kampanjan tavoitteena oli käydä keskustelua kohderyhmän omalla mukavuusalueella virallisten poliisin viestinnän kanavien ja foorumeiden ohella. Kampanjaan kuului myös osallistava kysely.

Kampanjan vaikuttavuutta mitataan muun muassa auttaviin puhelimiin ja tukipalveluihin tulleiden yhteydenottojen määrällä. Tulokset ovat olleet rohkaisevia. Pitkäaikaisen vaikuttavuuden mittaaminen on kuitenkin vaikeaa ja hidasta, sillä rikostilastoissa muutokset näkyvät suurella todennäköisyydellä vasta vuosien päästä.

4.3.2 Nuorten toimintaympäristön seuranta

Skotlannin poliisin yhtenä strategisena tavoitteena on nuorten ja poliisin välisen vuorovaikutuksen ja luottamuksen vahvistaminen. Poliisi ylläpitää erillistä nuorille kohdistettua verkkosivustoa, jossa kerrotaan nuorille turvallisuuden liittyvistä teemoista ja poliisin toiminnasta. Lisäksi poliisilla on Facebook-sivusto, jonka julkaisut on kohdistettu nuorille. Poliisi tekee yhteistyötä sivustolla Young Scot -kansalaisjärjestön kanssa. Young Scot on Skotlannin hallituksen tukema 11–26-vuotiaille nuorille suunnattu palvelu, joka pyrkii lisäämään nuorten hyvinvointia Skotlannissa. Nuoria kannustetaan vastaamaan myös esi-

merkiksi Skotlannin poliisin Your Police -kyselyyn palkitsemalla heidät Young Scot -jäsenkortin pisteillä.

Vuonna 2019 toteutetussa kampanjassa kartoitettiin 12–18-vuotiaiden nuorten turvallisuuden tunnetta sekä heidän kokemuksiaan ja näkemyksiään poliisin toiminnasta. Kykeneekö poliisi auttamaan ja tukemaan nuoria tarvittaessa? Mitkä ovat nuorten mielestä parhaita tapoja olla poliisin yhteydessä ja antaa palautetta? Kampanja koostui poliisin ja nuorten välisistä kohtaamisista ja sähköisestä kyselystä. Kohtaamisia varten poliisin edustajat osallistuivat neljään nuorten festivaaliin eri puolilla Skotlantia. Festivaaleilla poliisit dokumentoivat nuorten kanssa käymänsä keskustelut iPadeille. Kasvokkaisen osallistamisen ohella toteutettiin sähköinen kysely Skotlannin poliisin sivuston kautta. Kampanjan tulokset analysoitiin tieteellisen tutkimuksen menetelmin. Tuloksia hyödynnettiin toimintaympäristöanalyysissa.

Kampanjassa pyrittiin kahdensuuntaiseen osallistamiseen. Sen lisäksi, että tietoa kerättiin nuorilta eri tavoin, poliisi raportoi kampanjan pohjalta tekemänsä toimenpiteet. Poliisi myös kertoi myös avoimesti, miten se kehittää toimintaansa vastatakseen entistä paremmin nuorten tarpeisiin.

4.3.3 Kansalaisten osallistaminen avoimella kyselyllä

Skotlannin kansallinen poliisiyksikkö ylläpitää aina avoinna olevaa sähköistä Your Police -kyselyä. Tavoitteena on aktivoida kansalaiset eri yhteisöistä jakamaan tietoa oman elinympäristönsä turvallisuustilanteesta, omasta turvallisuudentunteestaan ja muista poliisin toimintaan liittyvistä teemoista. Kyselyssä kansalaiset voivat avoimesti jakaa huolenaiheensa sekä muun muassa yksityiskohtaisesti merkitä naapurustot ja kadut, joissa ovat kokeneet turvattomuuden tunnetta.

Your Police -kyselyä hyödynnetään toimintaympäristön seurantaan ja analyysiin. Kansallinen poliisiyksikkö tekee kyselyn vastauksista raportin viikoittain. Tiedot toimitetaan aika-ajoin alueellisille poliisiyksiköille, jotka voivat hyödyntää kyselystä saatavia tietoa oman toimintansa kohdistamiseen ja kehittämiseen. Kyselyn teemoista koostetaan myös laajempaa tietoa Skotlannin sisäisestä turvallisuudesta.

Kyselyn tulokset viedään myös neljännesvuosittain Skotlannin poliisiviranomaisen julkisiin Policing Performance Committeeen kokouksiin. Ne tarjoavat kansalaisille mahdollisuuden tarkastella poliisin toimintaa avoimesti ja tukea julkista keskustelua poliisin toiminnasta ja siihen liittyvistä teemoista.

4.3.4 Kansalaisille suunnattu osallistamiskanava

Skotlannin kansallinen poliisiyksikkö kokoaa kansalaisten osallistamiseen liittyviä teemoja erillisellä sivustolla, jota kutsutaan nimillä kansalaistila (Citizen Space) tai osallistumiskanava (Engagement Hub). Skotlannin poliisilla ja Skotlannin poliisiviranomaisella on molemmilla omat osallistamiseen keskittyvät sivustonsa. Sivustot informoivat kansalaisia poliisin toimintaan liittyvistä teemoista sekä aktivoivat ja osallistavat kansalaisia.

Sivustolle kootaan yllä käynnissä olevia poliisin kampanjoita, projekteja ja avoimia kyselyitä. Osallistamiskanavalla kerrotaan myös poliisia koskevista kehittämis- ja tutkimusprojekteista Skotlannissa. Lisäksi kanavalla tiedotetaan mahdollisista rahoitushauista esimerkiksi yhteisöjen turvallisuuteen liittyviin projekteihin.

Sivustolla pyritään kaksisuuntaiseen osallistamiseen. Sen lisäksi, että sivustolla voi osallistua poliisin toteuttamiin kyselyihin, sivustolla on myös nähtävillä kyselylle saatuja palautteita. Näiden palautteiden lisäksi sivustolle kootaan, miten Skotlannin poliisi on reagoinut ja kehittänyt toimintaansa saadun palautteen avulla.

4.3.5 Sosiaalisen median kanavien hallinnointi

Skotlannin kansallisen poliisiyksikön viestintä on määritelty ensisijaiseksi viestinnän kanavaksi kotisivut, toiseksi Twitterin, kolmanneksi Facebookin ja neljänneksi median. Kanavien järjestys kuvaa, missä järjestyksessä poliisin jakama informaatio julkaistaan eri kanaviin. Skotlannissa sosiaalista mediaa ei ole avattu Hollannin tavalla vuorovaikutuskanavaksi kansalaisten ja poliisin välillä.

Skotlannin poliisin tavoitteena on hallinnoida arvaamattomaksi koettuja sosiaalisen median kanavia paremmin vähentämällä niissä olevien poliisien virkaprofiilien määrää. Yhtenä syynä tähän on poliisien vaihteleva aktiivisuus vas-

tata kansalaisten viesteihin sosiaalisessa mediassa. Vastaamattomuuden on arvioitu johtavan epäluottamukseen ja muihin haasteisiin. Skotlannin poliisilla oli katsauksen laadintahetkellä 96 sosiaalisen median tiliä, mutta tavoitteena on vähentää määrää edelleen.

Skotlannin poliisissa vain poliisiyksiköiden päälliköillä on virkaprofiilit sosiaalisen median kanavissa. Muiden poliisissa työskentelevien ei sallita pitävän virkaprofiileja. Kansallisen poliisiyksikön viestinnällä on pääsy kaikkiin poliisin virkaprofiileihin ja heillä on käytössään ohjelmisto, jonka kautta he pystyvät seuraamaan virkaprofiilien tapahtumia. Kansallinen poliisiyksikkö tukee sosiaalisen median käyttöä valmistelemalla julkaisuja ja teemoja, jotka tulisi jakaa yleisölle virkaprofiilien kautta.

5 Tutkimuksen keskeiset havainnot

Suomessa, Hollannissa, Islannissa ja Skotlannissa Iso-Britanniassa on tunnistettu, että ihmisillä on tarve saada nopeasti luotettavaa tietoa. Se että poliisi kykenee vastaamaan tähän tarpeeseen, on yksi kansalaisten ja poliisin välisen luottamuksen peruspilareista. Kaikissa näissä maissa on pyritty tehostamaan poliisin viestinnän rakenteita ja prosesseja. Maat kuitenkin eroavat toisistaan sen suhteen, miten ne ovat ryhtyneet kehittämään viestintäänsä.

Hollanti on tehostanut poliisin viestintää omaksumalla uutishuonemallin. Sen avulla tuotetaan sekä operatiivista että strategista ja proaktiivista viestintää. Uutishuonemalli on jalkautettu valtakunnallisesti poliisin alueellisiin yksiköihin. Uutishuoneille on annettu suuri vastuu kansalaisten ja poliisin välisen sähköisen vuorovaikutuksen ylläpitämisestä. Uutishuoneet huolehtivat Hollannin poliisin viestinnällisestä julkisuus kuvasta ja vastaavat sähköisten alustojen kautta tuleviin yhteydenottoihin.

Skotlannissa viestinnän monikanavaisuutta hallinnoidaan keskittämisen kautta. Alueellisilla laitoksilla toimii viestinnän asiantuntijoita, jotka työskentelevät hallinnollisesti kansallisen poliisiyksikön viestintäosaston alaisuudessa. Tavoitteena on, että Skotlannin poliisin valtakunnalliset strategiset painopistealueet näkyvät kaikkien poliisiyksiköiden viestinnässä. Kansallisen poliisiyksikön tehtävänä on huolehtia, että tämä tavoite toteutuu. Yhtenä rakenteellisena keinona on poliisin sosiaalisen median profiilien keskitetty valvonta kansallisessa poliisiyksikössä. Lisäksi kansallisen poliisiyksikön viestintään kuuluu erillinen tiimi, jonka edustajat kiertävät keskustelemassa kasvokkain alueellisissa poliisiyksiköissä. Heidän tehtävänä on jalkauttaa poliisiorganisaation kehittämiseen liittyviä strategisia teemoja ja varmistaa viestinnän toteutuminen valtakunnallisten linjausten mukaisesti.

Skotlannin poliisin viestintä on koettu verrattain henkilösidonnaiseksi. Aktiivisimpien ja äänekkäämpien viestijöiden näkemykset ja korostamat teemat näkyivät vahvasti poliisin yhteiskunnallisessa viestinnässä. Henkilösidonnaisuutta on pyritty viime vuosina vähentämään siten, että viestintä rajautuu viiteen Skotlannin poliisiylijohtajan määrittelemään strategiseen teemaan. Näitä teemoja päivitetään toimintaympäristön muutosten mukaisesti. Hollannissa puolestaan uutishuoneen viestinnässä noin 80 prosenttia koostuu strategisesta

ilmiöviestinnästä. Strategisen viestinnän teemat nostetaan poliisin tavoitteista ja julkisesta keskustelusta.

Hollannissa ja Skotlannissa kansallisen poliisiyksikön viestintä tuottaa alueellisille yksiköille julkaisupohjia ja valmiita julkaisuja, joita eri yksiköt voivat tai heidän täytyy jakaa omissa sosiaalisen median kanavissaan. Lisäksi Hollannissa myös alueelliset poliisiyksiköt tuottavat vastaavaa materiaalia, jonka he toimittavat oman alueensa paikallisille poliisiasemille. Hollannin alueelliset yksiköt myös antavat tarvittaessa paikallisille poliisiasemille käytännön apua sosiaalisen median sisältöjen muokkaamisessa ja julkaisemisessa.

Hollannissa ja Skotlannissa huomattavaa on organisaation sisäinen vuorovaikutus viestinnässä. Jotta viestintä saadaan keskeiseksi osaksi poliisitoimintaa, viestintäasiantuntijoiden on tärkeää olla saavutettavissa erityisesti kasvotusten. Molemmissa maissa alueellisten poliisilaitosten ja kansallisten poliisiyksiköiden viestinnän edustajat työskentelevät vähintään osa-aikaisesti paikallisilla poliisilaitoksilla. Tämä tukee ennen kaikkea kahdensuuntaista tiedonkulkua kentältä viestintäyksiköille ja viestintäasiantuntijoilta operatiiviselle tasolle. Lisäksi organisaation sisäiset voimavarat ja kentällä olevat ideat saadaan näin valjastettua laajemmin organisaation käyttöön. Erityisesti Hollannissa kentällä toimivien poliisien ideoita kansalaisten aktivointiin ja vuorovaikutukseen ke-rättiin systemaattisesti jalkautumalla paikallispoliisiin. Skotlannissa puolestaan kansallisen poliisiyksikön viestinnän yhtenä tehtävänä oli käydä alueellisella ja paikallisella tasolla edistämässä viestinnän tavoitteita.

Maiden välillä on suuria eroja siinä, millaisena poliisin rooli sosiaalisessa mediassa nähdään. Islannissa sosiaalinen media koetaan poliisitoiminnan välineenä. Sen kautta osallistetaan kansalaisia poliisitoimintaan, esimerkiksi pyytämällä tietoa kadonneista henkilöistä ja toisaalta tartutaan kansalaisilta sosiaalisen median kautta tulleisiin viesteihin ja havaintoihin. Hollannissa ja Islannissa sosiaalinen media nähdään tapana tehdä poliisista helposti lähestyttävä keskustelukumppani. Molemmissa maissa korostui rento ja mutkaton viestintätapa, jota hyödynnetään erityisesti sosiaalisen median kanavissa.

Visuaalinen viestintä koettiin kaikissa vertailumaissa tärkeänä osana poliisiviestintää. Erityisesti Hollannissa toteutettiin visuaalisuutta kohderyhmien ehdoilla. Käytännössä tämä tarkoitti esimerkiksi poliisin visuaalisesta ilmeestä luopumista, mikäli se ei puhutellut kohderyhmää. Islannissa puolestaan visuaalisuus

korostuu keskeisenä osana sosiaalista mediaa. Poliisitoiminnan hyvien puolien ja myönteisten asioiden esittäminen kuvissa ja videoissa koettiin merkittävänä osana yhteiskunnallista viestintää.

Skotlannissa sosiaalinen media nähdään ensisijaisesti tiedottamisen ja informoinnin välineenä. Vuorovaikutus ja keskustelu kansalaisten kanssa sosiaalisessa mediassa koettiin hyvin haasteelliseksi ja poliisia työllistäväksi. Tämän vuoksi esimerkiksi sosiaalisen median tileille tullessiin suoriin viesteihin ei vastata. Sosiaalista mediaa on myös pyritty hallinnoimaan hankkimalla hallinnon käyttöön ohjelmisto, johon kaikki poliisin virkaprofiilien julkaisut päivittyvät. Kansallisen poliisiyksikön viestinnällä on myös oikeudet kaikkiin poliisin virkaprofiileihin ja mahdollisuus poistaa tai muokata niiden sisältöä.

Hollannissa sen sijaan sosiaalinen media nähdään vuorovaikutuksen välineenä kansalaisten ja poliisin välillä. Hollannin poliisi on omaksunut webcare-mallin, jonka lähtökohtana on kansalaisten huolenaiheisiin vastaaminen myös sosiaalisen median alustoilla. Taustalla on näkökulma, jonka mukaan kansalaisten pitää kokea tulevansa kuulluksi. Näin pyritään hälventämään kokemusta etäisestä poliisista ja osaltaan kaventamaan poliisin ja kansalaisten välistä välimatkaa. Samalla Hollannissa on tunnistettu sosiaalisen median hallinnointiin liittyvät ongelmat. Näitä on pyritty vähentämään henkilöstön koulutuksella ja muun muassa ohjeistamalla heitä yksityisten tilien ja virkaprofiilien eroista. Lisäksi poliisihallinnolle on valtakunnallisesti hankittu alusta, jolla voi hallinnoida sosiaalisen median tilejä ja myös seurata niillä käytävää keskustelua. Tämä edesauttaa myös keskusteluun reagointia joko erillisellä tiedotteella tai keskusteluun osallistumalla. Lisäksi alustalta saadaan numeerista tietoa sosiaalisen median tilien vaikuttavuudesta. Yksittäisten virkaprofiilien käyttämistä pyritään ohjeistamaan ja vähentämään, jotta läsnäolo sosiaalisessa mediassa olisi valtakunnallisesti samankaltaista.

Skotlannissa poliisiviestinnässä tavoiteltiin yksiäänisyyttä, joka tuottaa yhdenmukaista kuvaa poliisitoiminnasta ja poliisin arvoista. Yksiäänisyyden nähtiin Skotlannissa olevan edellytys kansalaisten luottamukselle. Islannin ja Hollannin poliisin viestinnässä korostui moniäänisyys, joka näkyi sekä viestinnän kumppanuuksissa että tavassa, jolla henkilöstöä kannustettiin viestimään omalla tyylillään ja rohkeasti. Kansalaisten luottamuksen koettiin vahvistuvan poliisin näyttäytyessä lähestyttävänä ja inhimillisenä viestijänä. Erityisesti Hollannissa ja Islannissa keskeistä on luottamus henkilöstöön yhteiskunnallisena viestijä-

nä. Se, että julkinen keskustelu saattaa politisoitua tai syntyä väärintulkintoja, koettiin luonnollisena osana viestintää. Kaikissa maissa korostettiin tarvetta uskaltaa kokeilla uusia viestinnän tapoja, kuten sosiaalisen median vaikuttajien hyödyntämistä tiettyjen kohderyhmien tavoittamiseksi. Vaikka näiden tapojen riskit tunnistettiin, innovatiivisella viestinnällä saavutettavien hyötyjen nähtiin olevan näitä riskejä suuremmat.

Yhteiskunnallinen keskustelu tuottaa parhaimmillaan uusia oivalluksia. Perustelujen ja argumenttien esille tuominen auttaa poliisia ymmärtämään paremmin muiden tahojen näkökulmia. Parhaimmillaan syntyy laajempi ja syvällisempi tilannetietoisuus sisäisen turvallisuuden ilmiöistä. Yhdessä pohtien voidaan löytää vaikuttavampia keinoja monimutkaisten ja vaikeiden turvallisuushaasteiden ratkaisemiseksi. Onnistunut yhteiskunnallinen viestintä tuottaa kaikille osapuolille lisäarvoa.

6 Johtopäätökset ja keinoja poliisin yhteiskunnalliseen viestintään

Poliisi pyrkii viestimään avoimesti, yhdenmukaisesti, ymmärrettävästi ja nopeasti. (Poliisihallitus 2020). Vaikuttava ja ennakoiva yhteiskunnallisen viestintä edellyttää poliisissa vastuunjaon selkeyttämistä, toimintaympäristön seuranta ja analysointia, esimerkiksi johtamista, tekemällä oppimista ja avointa keskustelua (Sahramäki ym. 2022a). Tutkimushanke osoitti useita keinoja, joilla poliisin yhteiskunnallista viestintää voidaan kehittää entistä vaikuttavammaksi ja ennakoivammaksi. Kokosimme esimerkkejä näistä keinoista kaikilta yhteiskunnallisen viestinnän mallin eri tasoilta aina informoinnista ja tiedottamisesta aktivointiin ja osallistamiseen ja edelleen vuorovaikutukseen ja keskusteluun. Poliisin yhteiskunnallisen viestinnän tavoitteista liikutaan näiden keinojen kautta kohti vaikutuksia (kuva 6).



Kuva 6. Poliisin yhteiskunnallisen viestinnän tavoitteista keinojen kautta vaikutuksiin.

Tiivistimme havaintomme kolmeksi suositukseksi. Poliisi voi kehittää yhteiskunnallista viestintää vaikuttavaksi ja ennakoivaksi seuraavilla tavoilla:

1) Poliisihallinnon sisäiset voimavarat valjastetaan yhteiskunnallisen viestinnän tueksi.

Keinot

- Nimetään alueelliset ja valtakunnalliset asiantuntijat, jotka vastaavat sidosryhmien yhteydenottoihin sisäiseen turvallisuuden teemoista.
- Järjestetään viestintävalmennusta nimetyille poliisin asiantuntijoille.
- Hyödynnetään poliisihenkilöstön näkemyksiä kansalaisten osallistamisesta, joita päällystö ja viestinnän asiantuntijat kokoavat yksikössään.

Vaikutukset

- Poliisin oma puhe vahvistuu julkisessa keskustelussa.
- Poliisin yhteiskunnallinen viestintä kehittyy suuntaan, jonka henkilöstö kokee mahdollisena ja tarkoituksenmukaisena.
- Median ja muiden sidosryhmien esittämiin kysymyksiin vastataan nopeammin ja yhdenmukaisemmin
- Uusiin keskusteluteemoihin reagoidaan ketterästi.

2) Perinteisemmän viranomaisviestinnän rinnalle kehitetään uusia innovatiivisia viestinnän tapoja.

Keinot

- Valjastetaan ajantasaisia viestinnän alustoja luovasti poliisin käyttöön.
- Luodaan kumppanuuksia yhteiskunnallisten vaikuttajien kanssa ja viestitään heidän kanssaan sisäisen turvallisuuden teemoista laajalle yleisölle.
- Astutaan pois omalta mukavuusalueelta ja luodaan keskusteluyhteys kohderyhmien omilla foorumeilla.
- Sovitetaan poliisin visuaalista viestintää kohderyhmittäin poliisin virallisen visuaalisen ilmeen ohella.
- Kohdistetaan viestintäkampanjoita myös mahdollisille rikoksen tekijöille uhrien sijaan.
- Luodaan aina avoinna oleva kysely, jonka kautta kansalaiset voivat kertoa poliisille turvallisuushuolistaan. Kytetään kyselyn havainnot sisäiseen toimintaympäristöanalyysiin.

Vaikutukset

- Toimintaympäristöstä saadaan tietoa poliisitoiminnan kehittämiseen.
- Hyödynnetään yksityisen ja kolmannen sektorin tietoa ja taitoa poliisitoiminnassa.
- Poliisi verkostoituu rohkeasti eri väestöryhmien ja yhteiskunnallisten toimijoiden kanssa ja vakiinnuttaa yhteistyösuhteet sidosryhmäverkostojen kanssa.
- Poliisin ennaltaehkäisevän työn vaikuttavuus paranee ja yleinen turvallisuustieto lisääntyy.

3) Sosiaalisen median mahdollisuudet hyödynnetään kokonaisvaltaisesti.

Keinot

- Ylläpidetään vain aktiivisia sosiaalisen median profiileja, ja julkaistaan sisältöjä tavoitteellisesti.
- Luodaan puitteet sosiaalisen median tilannekuvan, kommunikoinnin ja tilastoinnin kokoavalle hallinnoinnille tarkoitukseen kehitettyjen ohjelmistojen avulla.
- Vastataan järjestelmällisesti kansalaisten yhteydenottoihin sosiaalisessa mediassa.
- Luotetaan henkilöstöön julkaisujen sisällöissä. Sallitaan epämuodollinen lähestymistapa sähköisessä viestinnässä.

Vaikutukset

- Poliisin julkaisuja ja tiedotteita jaetaan ja luetaan eri viestinnän foorumeilla ja kanavissa.
- Poliisin viestintä on entistä lähestyttävämpää ja yleisön on helpompi omaksua poliisin viestinnän teemat.
- Kansalaiset kokevat poliisin kuuntelevan heitä ja luottamus poliisiin vahvistuu ja säilyy.

Lähteet

Bullock, Karen (2018). The Police use of social media: Transformation of normalisation? *Social Policy and Society* 17(2), 245–258.

Bullock, Karen, Garland, Jon & Coupar, Freya (2020). Police–community engagement and the affordances and constraints of social media. *Policing and Society* 31(4), 373–385.

Colbran, Marianne P. (2018). Policing, social media and the new medialand-scape: can the police and the traditional media ever successfully bypass each other? *Policing and Society* 30(3), 295–309.

Dai, Mengyan, Xin Tian, Wu He, Giraldi, Ashley & Gu, Feng (2017). Working with communities on social media. Varieties in the use of Facebook and Twitter by local police. *Online Information Review* 41(6), 782–796.

Elphick, Camilla, Philpot, Richard, Zhang, Min, Stuart, Avelie, Wlakington, Zoe, Frumkin, Lara A., Pike, Graham, Gardner, Kelly, Lacey, Mark, Levine, Mark, Price, Blaine, Bandara, Arosha & Nuseibeh, Bashar (2021). Building trust in digital policing: a scoping review of community policing apps. *Police Practice and Research*, 22(5), 1469–1491.

Gimmelikhuijsen, Stephan G. & Meijer, Albert (2015). Does Twitter increase perceived police legitimacy? *Public Administration Review* 75(4), 598–607.

Hu, Xiaochen, Rodgers, Kourtnie & Lovrich, Nicholas P. (2018). “We are more than crime fighters”: Social media images of police departments. *Police Quarterly* 21(4), 544–572.

Lee, M. & McGovern, A. (2014). *iPolicing and Media: Public Relations, Simulacrums and Communications*. Abingdon & Newyork, NY: Routledge.

Mergel, Ines (2013). A framework for interpreting social media interactions in the public sector. *Government Information Quarterly* 30, 327–333.

Pridmore, Jason, Mols, Anouks, Wang, Yijing & Holleman, Frank (2019). Keeping an eye on the neighbours: Police, citizens, and communication within mobile neighbourhood crime prevention groups. *The Police Journal Theory, Practice and Principles* 92(2), 97–120.

de Graaf, Gjalte & Meijer, Albert (2019). Social media and value conflicts: An explorative study of the Dutch Police. *Public Administration Review* 79(1), 82–92.

Police Scotland & Scottish Police Authority (2020). *Public Contact and Engagement Strategy 2020. Making our services more accessible, relevant and responsive to a changing Scotland.*

Police Scotland (2022). *Police Scotland -kotisivut. Luettu 3.9.2022*
<https://www.scotland.police.uk>

Ralph, Liam (2021). The dynamic nature of police legitimacy on social media. *Policing and society* DOI: 10.1080/10439463.2021.1956493

Sahramäki, Iina, Jukarainen, Pirjo, Kaario, Ossi, Muttilainen, Vesa, Mäkelä, Roosa & Salmi-Hiltunen, Tuire (2022a). Poliisi julkisen keskustelun murroksessa. Poliisin yhteiskunnallinen viestintä -tutkimushankkeen katsaus viestintää suuntaaviin tekijöihin poliisissa. Poliisiammattikorkeakoulun katsauksia 21. Tampere: Poliisiammattikorkeakoulu.

Sahramäki, Iina, Jukarainen, Pirjo, Kaario, Ossi, Muttilainen, Vesa & Salmi-Hiltunen, Tuire (2022b). Poliisi julkisen keskustelun kohteena. Poliisin yhteiskunnallinen viestintä -tutkimushankkeen katsaus journalistiseen mediaan ja poliisin viranomaisviestintään. Poliisiammattikorkeakoulun katsauksia 22. Tampere: Poliisiammattikorkeakoulu.

Terpstra, Jan, Fyfe, Nicholas R. & Salet, Renze (2019). The abstract police: A conceptual exploration of unintended changes of police organisations. *The Police Journal: Theory, Practice and Principles* 92(4), 339–359.

Vahti, Jukka (2021). Media- ja vaikuttamisympäristön murros ja tulevaisuus. Poliisi yhteiskunnallisen viestinnän murroksessa -työpaja 14.10.2021.

Valentini, Chiara (2020). Trust research in public relations: an assessment of its conceptual, theoretical and methodological foundations. *Corporate Communications: An International Journal* 26(1), 84–106.

van Sluis, Arie & Devroe, Elke (2020). Checks and balances in democratic control of public police. A case study of the Dutch national police after the reform. *Police Practice and Research* 21(6), 670–686.

Walby, Kevin & Wilkinson, Blair (2021). The visual politics of public police Instagram use in Canada. *New media & society*, 1–23, DOI: [10.1177/14614448211015805](https://doi.org/10.1177/14614448211015805).

Poliisi haluaa viestiä avoimesti, ymmärrettävästi, yhdenmukaisesti ja nopeasti. Tavoitteen saavuttamiseksi poliisiin on haettava perinteisen tiedonvälityksen lisäksi viestinnän tapoja, joilla se on nykyistä vahvemmin läsnä kansalaisten arjessa ja mukana yhteiskunnallisessa keskustelussa.

Katsauksessa kartoitetaan kansainvälisiä käytännön esimerkkejä ja ideoita vaikuttavan ja ennakoiavan yhteiskunnallisen viestinnän tueksi. Yhteiskunnallista viestintää jäsennetään soveltamalla informoi, aktivoi ja keskustele -mallia. Tarkasteltavana on poliisin viestintä Hollannissa, Islannissa ja Iso-Britannian Skotlannissa.

Vertailumaat tavoittelevat viestinnän vaikuttavuutta esimerkiksi pelillistämisen, visuaalisen viestinnän ja innovatiivisen osallistamisen keinoin. Vuorovaikutteisen viestinnän hyödyt arvioidaan mahdollisia riskejä suuremmiksi.

Katsauksessa esitetään useita ehdotuksia ja keinoja, joilla poliisi voi valjastaa entistä paremmin poliisihallinnon sisäiset voimavarat viestintään, kehittää innovatiivisia viestinnän tapoja ja hyödyntää sosiaalisen median mahdollisuuksia.

Poliisin yhteiskunnallisen viestinnän kansainväliset mallit ja niiden hyödyntäminen Suomessa (VIESTI) -tutkimushanke toteutettiin Poliisiammattikorkeakoulussa Poliisihallituksen ja sisäministeriön rahoituksella vuonna 2022.

