



Viestinnän valmius

viestinnän valmiustyöryhmän loppuraportti

1/2012

Tekijät (toimielimiestä nimi, puheenjohtaja ja sihteeri) Viestinnän valmiustyöryhmä Puheenjohtaja, viestintäpäällikkö Marko Luotonen Sihteeri, viestintäkoordinaattori Henna Kelloniemi	Julkaisun laji Työryhmän loppuraportti	
Julkaisun nimi Viestinnän valmius	Toimeksiantaja Poliisihallitus	
Julkaisun osat	Toimielimen asettamispäivä 10.5.2010	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Poliisin viestintästrategiassa yhdeksi kehittämisalueeksi on määritetty tehostettu viestintä ja viestinnän varalla olevan valmiusryhmän perustaminen.</p> <p>Työryhmä teetti tehostetulle viestinnälle asetetuista vaatimuksista kaksi tutkimusta. Tutkija Pauliina Palttala Jyväskylän yliopistosta selvitti poliisin varautumista kriisitilanteisiin sen eri vaiheissa (varautuminen, varoittaminen, kriisivaihe, kriisin jälkeiset toimenpiteet ja arviointi). Tutkimus perustui kansainvälisessä EU-tutkimushankkeessa kehitettyyn tuloskorttimallin. Kysely kohdennettiin poliisin viestintäverkostolle ja valmiussuunnitteluverkostolle.</p> <p>Komisario Petri Launiainen arvioi poliisin viestintäpalveluiden tarpeellisuutta ja suorituskykyä vaativissa tilanteissa. Kysely kohdennettiin kaikille poliisiyksiköille ja median edustajille.</p> <p>Työryhmän loppuraportissa kuvataan viestinnän valmiuden ylläpitämiseen liittyvät periaatteet, perustettavat viestintäorganisaatiot sekä niiden tehtävät ja koulutus.</p> <p>Työryhmä esittää, että jokaiseen poliisin johtokeskukseen perustetaan viestintäryhmä. Sen henkilöstö kootaan johtokeskusalueen poliisiyksiköiden viestintäryhmien henkilöstöstä. Johtokeskusten tehtävänä on viestinnän ensitoimien lisäksi hankkia poliisiyksikölle tai johtokeskukseen tarvittava lisäresurssi muista johtokeskusalueen poliisiyksiköistä.</p> <p>Johtokeskusten viestintäryhmillä on oltava tarvittava suorituskyky selvityksissä esille tulleiden keskeisimpien tehtävien hoitamiseen.</p> <p>Viestinnän valmius perustuu vapaaehtoisuuteen ja hälytysrahaan. Osa tehtävistä voidaan hoitaa etänä ja osa palveluhankintoina, joihin sisältyy varallaolovalmius. Lähtökohtana on, että suorituskyky on saatavissa kahdessa tunnissa sen pyytämisestä.</p> <p>Viestintäryhmiin sijoitettavalle henkilöstölle suunnitellaan yhteinen koulutus. Poliisiyksiköiden ja johtokeskusten viestintäryhmät osallistuvat yhteisiin harjoituksiin. Tämän lisäksi niille järjestetään omia toimialakohtaisia harjoituksia.</p>		
Asiasanat Viestintä, valmiussuunnittelu		
Sarjan nimi ja numero Poliisihallituksen julkaisusarja 1/2012		
ISSN-L: 1798-7121	ISSN (painettu): 1798-7121	ISSN (verkkojulkaisu): 2242-5640
ISBN (painettu): 978-952-491-527-4	ISBN (verkkojulkaisu): 978-952-491-528-1	
Kokonaissivumäärä 57	Kieli suomi	Luottamuksellisuus Julkinen
Julkaisija Poliisihallitus		

Författare (organ, ordförande och sekreterare) Arbetsgruppen för kommunikationsberedskap Ordförande, informationschef Marko Luotonen Sekreterare, informationssamordnare Henna Kelloniemi	Typ av publikation Arbetsgruppens slutrapport Uppdragsgivare Polisstyrelsen Datum för tillsättandet av organet 10.5.2010	
Publikation Kommunikationsberedskap		
Publikationens delar		
<p>Referat</p> <p>Effektivare kommunikation och inrättandet av en beredskapsgrupp för kommunikationen är föremål för utveckling i polisens kommunikationsstrategi.</p> <p>Arbetsgruppen lät göra två undersökningar om kraven för effektiviserad kommunikation. Forskaren Pauliina Palttala vid Jyväskylä universitet undersökte polisens beredskap inför krissituationer i de olika faserna (beredskap, varning, krisskedet, åtgärder efter krisen och utvärdering). Undersökningen gjordes enligt en resultatkortmodell som utvecklats inom ett internationellt EU-forskningsprojekt. Enkäten riktade sig till polisens kommunikationsnätverk och beredskapsplaneringsnätverk.</p> <p>Kommissarie Petri Launiainen bedömde nödvändigheten av polisens kommunikationstjänster och deras prestanda i krävande situationer. Enkäten riktade sig till representanter för massmedierna och alla polisenheter.</p> <p>I arbetsgruppens slutrapport beskrivs principerna för upprätthållande av kommunikationsberedskapen, de kommunikationsorganisationer som ska inrättas samt deras uppgifter och utbildning.</p> <p>Arbetsgruppen föreslår att en kommunikationsgrupp inrättas vid alla av polisens ledningscentraler. Gruppen ska enligt förslaget bestå av personal från kommunikationsgrupperna vid polisenheterna i ledningscentralområdet. Ledningscentralernas uppgift, vid sidan av de akuta kommunikationsåtgärderna, är att förse polisenheten eller ledningscentralen med nödvändiga tilläggsresurser från de övriga polisenheterna i ledningscentralområdet.</p> <p>Kommunikationsgrupperna vid ledningscentralerna ska ha den kapacitet som behövs för att sköta de centrala uppgifter som lyftes fram i undersökningen.</p> <p>Kommunikationsberedskapen grundar sig på frivillighet och alarmpenning. En del av uppgifterna kan skötas på distans och en del på entreprenad, med krav på jourberedskap. Utgångspunkten är att kapaciteten ska vara tillgänglig inom två timmar efter inkommen begäran.</p> <p>Gemensam utbildning planeras för den personal som placeras i kommunikationsgrupperna. Polisenheternas och ledningscentralernas kommunikationsgrupper ska delta i gemensamma övningar. Utöver detta arrangeras egna områdesspecifika övningar.</p>		
Nyckelord Kommunikation, beredskapsplanering		
Seriens namn och nummer Polisstyrelsens publikationsserie1/2012		
ISSN-L 1798-7121	ISSN (tryckt) 1798-7121	ISSN (elektronisk) 2242-5640
ISBN (tryckt) 978-952-491-527-4	ISBN (elektronisk) 978-952-491-528-1	
Sidantal 57	Språk finska	Sekretessgrad Offentlig
Utgivare Polisstyrelsen		

Sisältö

1	Työryhmän asettaminen, tehtävät ja toiminta.....	6
2	Tehostetulle viestinnälle asetetut vaatimukset.....	9
3	Tutkimus viestinnän valmiussuunnittelusta	11
3.1	Tavoitteet	11
3.2	Toteutus	11
3.3	Keskeiset tulokset ja johtopäätökset.....	13
3.3.1	Varautuminen (ennakointi, valmius- ja lievennystoimenpiteet)	14
3.3.2	Varoittaminen	15
3.3.3	Kriisivaihe (häätätilanne)	16
3.3.4	Kriisin jälkeiset toimenpiteet (tilanteesta palautuminen)	18
3.3.5	Arviointi	20
3.3.6	Muut kehitettävät toiminnot.....	20
4	Tutkimus poliisin operatiivisen viestinnän kehittämisestä.....	23
4.1	Tavoitteet	23
4.2	Toteutus	24
4.3	Keskeiset tulokset ja johtopäätökset.....	25
4.3.1	Esimerkki tiedotusryhmästä.....	26
4.3.2	Viestintä virke kerrallaan	27
4.3.3	Tärkeät viestintäpalvelut	28
4.3.3.1	Kirjalliset tiedotteet	32
4.3.3.2	Viestintä virke kerrallaan	33
4.3.3.3	Internet-sivujen päivittäminen.....	34
4.3.3.4	Tiedotuspuheliin vastaaminen	35
4.3.3.5	Tilannejohdon tiedottaja	36
4.3.3.6	Mediaseuranta ja viestinnän tilannekuvan analysointi	37
4.3.3.7	Kirjallisten tiedotteiden kääntäminen eri kielille.....	37
4.3.4	Muut kehitettävät palvelut.....	38
4.3.4.1	Tiedotustilaisuuden järjestäminen	38
4.3.4.2	Sisäinen viestintä.....	38
4.3.4.3	Tapahtumapaikalla otetut valokuvat ja videotallenteet.....	38
4.3.4.4	Tilannekohtaisten viestintäsuunnitelmien laatiminen yleisjohdolle	39
4.3.4.5	Yhteystoiminta sidosryhmien	

	viestintäorganisaatioiden kanssa	40
4.3.5	Muut palvelut	40
4.3.5.1	Tiedotustilaisuuksien videoiminen ja äänittäminen.....	40
4.3.5.2	Yleisjohtajan lausuntojen videoiminen ja äänittäminen.....	40
4.3.5.3	Chat-vastauspalvelu	41
4.4	Viestinnän valmiusryhmä	41
5	Toimenpide-esitykset.....	43
5.1	Tehtävät ja organisaatio	43
5.1.1	Poliisiyksiköt	43
5.1.2	Johtokeskukset.....	46
5.1.3	Poliisihallitus	47
5.2	Henkilöstö.....	47
5.2.1	Osaaminen.....	47
5.2.2	Toimintavalmius.....	48
5.2.3	Kustannukset	48
5.2.4	Arviointi ja seuranta.....	48
	Liite 1	50

1 Työryhmän asettaminen, tehtävät ja toiminta

Poliisin valmiusviestinnän työryhmä on Poliisihallituksen asettama ja sen toimikaudeksi määrättiin 10.5.2010 - 31.2.2012. Päätös työryhmän perustamisen tarpeellisuudesta kypsyi poliisin viestintästrategian valmisteluprosessin aikana tehtyjen johtopäätösten perusteella.

Työryhmän tavoitteena on ollut luoda poliisille yhdenmukaiset käytännöt tehostettua viestintää vaativiin operatiivisiin tilanteisiin ja suunnitella viestinnän varalla oleva valmiusryhmä vaativien tilanteiden viestinnän tukemiseksi. Työskentelyn alkaessa todettiin, että valmiusryhmällä tulee olla kyky julkisuutta koskevan tilannekuvan muodostamiseen sekä viestinnän suunnitteluun ja toteuttamiseen poliisin kaikissa viestintäkanavissa.

Puheenjohtajaksi ryhmälle nimettiin viestintäpäällikkö Marko Luotonen Poliisihallituksesta. Työryhmän jäseniksi alkuperäisessä kokoonpanossa nimettiin komisario Petri Launiainen Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksesta (varapuheenjohtaja huhtikuusta 2011 alkaen), tiedotuspäällikkö Juha Hänninen Helsingin poliisilaitoksesta, viestintäkoordinaattori Henna Kelloniemi (ent. Rajatalo) Lapin poliisilaitoksesta, tiedottaja Tuula Kyren Keskusrikospoliisista, poliisitarkastaja Jorma Laitinen Poliisihallituksesta, viestintäpäällikkö Liinu Lehto-Seljavaara Suojelupoliisista, rikosylikomisario Urpo Lintala Etelä-Pohjanmaan poliisilaitoksesta, ylikomisario Jorma Makkonen Helsingin poliisilaitoksesta, viestintäkoordinaattori Kaisa Paavilainen Poliisihallituksesta, tiedottaja Markku Paksuniemi Pohjois-Karjalan poliisilaitoksesta, ylikomisario Leo Peuha Etelä-Karjalan poliisilaitoksesta, tiedottaja Jussi Pohjonen Liikkuvasta poliisista ja tiedottaja Jussi Toivanen sisäasiainministeriöstä. Jäsenistä Paavilainen ja Hänninen jättivät työryhmän toimikauden aikana.

Työryhmä perehtyi työskentelynsä aikana voimassa oleviin poliisitoiminnan valmiusohjeisiin ja määräyksiin kuten mm. poliisin viestintästrategiaan, poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirjaan, poliisin kenttätoiminnan operatiiviseen ohjeeseen, tehostettua viestintää vaativien tilanteiden ohjeeseen ja VATI -ohjeeseen.

Työryhmän selvitti vaativien tilanteiden viestinnälle asetettuja vaatimuksia teettämällä kaksi tutkimusta.

Tutkija Pauliina Palttala Jyväskylän yliopistosta selvitti poliisin varautumista kriisitilanteisiin sen eri vaiheissa (varautuminen, varoittaminen, kriisivaihe, kriisin jälkeiset toimenpiteet ja arviointi). Tutkimus perustui kansainvälisessä EU-tutkimushankkeessa kehitettyyn tulokorttimallin. Kysely kohdennettiin poliisin viestintäverkostolle ja valmiussuunnitteluverkostolle.

Komisario Petri Launiainen arvioi päällystötutkintonsa opinnäytetyössä poliisin viestintäpalveluiden tarpeellisuutta ja suorituskykyä vaativissa tilanteissa. Kysely kohdennettiin kaikille poliisiyksiköille ja median edustajille.

Suunnittelutyötä peilattiin myös viime vuosina tapahtuneisiin vaativiin poliisin operatiivisiin tilanteisiin kuten koulusurmat ja Sellon ampumistapaus sekä niistä aiheutuneisiin tehostettua viestintää vaativiin tilanteisiin. Tilanteista laaditut raportit ja niiden analysointi antoivat hyvät lähtökohdat valmiusviestinnän kehittämiseksi.

Komisario Petri Launiainen testasi viestinnän toimintatapamalleja Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksen VATI -harjoituksessa, jossa viestintä oli yksi kolmesta harjoituksen keskeisimmästä arviointikohteesta. Työryhmän puheenjohtaja osallistui harjoitukseen tarkkailijana.

Työryhmä tutustui myös muutamien ulkomaiden viestintäsuunnitelmiin ja toimintamalleihin kuten Tanskan ja Saksan. Työryhmän jäseniä osallistui myös Norjassa joukkosurmien jälkeen pidettyyn kriisiviestintäseminaariin.

Työskentelynsä aikana työryhmä tutustui muiden viranomaisten tehostetun viestinnän malleihin sekä valmiussuunnitelmiin. Työryhmä tutustui puolustusvoimien varautumiseen ja osa ryhmästä vieraili myös puolustusvoimien sodan ajan tilannekeskuksessa. Vierailun yhteydessä laadittiin raportti viestinnän SA -tilannekeskuksen toiminnasta. Ryhmä vieraili myös Keskusrikospoliisin päätoimipaikassa Vantaalla, jossa tutustuttiin KRP:n tilannekeskukseen rikostarkastaja Tapio Kalliokosken johdolla. Saman vierailun yhteydessä rikoskomisario Arto Tuomela esitteli PTR -keskuksen toimintaa.

Työryhmä osallistui syksyn 2010 aikana valtionhallinnon VALHA -valmiusharjoitukseen. Harjoituksen aikana todettiin, että poliisin viestinnän toimintakyky on puutteellinen tilanteessa, jossa ympäri Suomea tapahtuu suuria, ihmisten turvallisuudentunnetta vakavasti heikentäviä tapahtumia. Tarve sille, että poliisi ottaa proaktiivisesti kantaa eri ilmiöihin tulemalla asiantuntijoinen julkisuuteen, on ilmeinen. Harjoituksen perusteella todettiin myös, että tarve tehostettua viestintää vaativien tilanteiden harjoitteluun osana poliisin operatiivista harjoittelua on suuri. Viestintätoimia on harjoiteltava, mutta ei irrallisena toimintona, vaan ne on kytkettävä operatiiviseen johtamisjärjestelmään.

Tämän lisäksi tutustuimme uudistuneeseen johtokeskustoimintaan käynnissä olleen johtokeskussuunnittelun myötä mm. tutustumalla suunnitelmiin Oulun johtokeskuksen perustamisesta, esittelijänä ylikomisario Arto Autio. Osa työryhmän jäsenistä myös vieraili Helsingin poliisilaitoksen johtokeskuksessa ylikomisario Jorma Makkosen johdolla. Saman vierailun aikana kuultiin ylikomisario Heikki Porolan esitys tehostettua viestintää vaativien tilanteiden yleisjohtajuudesta ja KRP:n rikosylikomisario Tero Haapalan näkemyksistä

viestinnästä vaativista tilanteista tutkinnanjohtajan näkökulmasta.

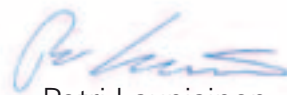
Työryhmä piti kokouksia, kävi tutustumisvierailulla ja kokoontui videoneuvottelun välityksellä yhteensä 12 kertaa toimikautensa aikana. Työryhmä on laatinut työskentelynsä tuloksena loppuraportin ja suunnitelman poliisin valmiusviestinnästä sekä käytännön organisaatiomallin.

Työryhmän esitystä on käsitelty poliisin viestinnän neuvottelupäivillä ja niissä on otettu huomioon poliisin johtokeskuksissa toimivien henkilöiden palaute. Poliisin oma henkilöstö on voinut seurata työn etenemistä viestinnän sharepoint-neukkarissa, jonne kaikilla on lukuoikeus.

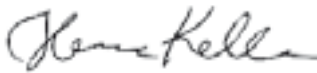
Helsingissä 28.2.2012



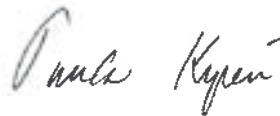
Marko Luotonen



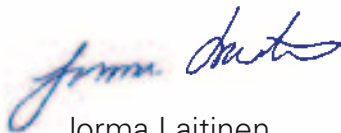
Petri Launiainen



Henna Kelloniemi



Tuula Kyren



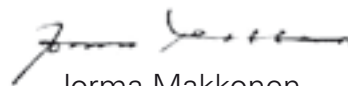
Jorma Laitinen



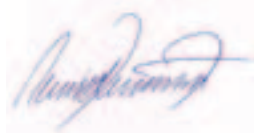
Liinu Lehto-Seljavaara



Urpo Lintala



Jorma Makkonen



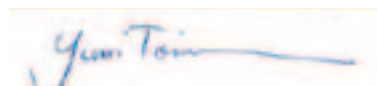
Markku Paksuniemi



Leo Peuha



Jussi Pohjonen



Jussi Toivanen

2 Tehostetulle viestinnälle asetetut vaatimukset

Poliisin tehostetulle viestinnälle asetetut vaatimukset on kuvattu poliisin viestintästrategiassa (2010) sekä poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirjassa (2011).

Yhteiskunnan turvallisuusstrategiassa (2010) korostetaan myös, että viestintä on osa johtamista ja olennainen osa häiriötilanteen hallintaa.

Hälytysjärjestelmät ja päivystysjärjestelmät tulee organisoida siten, että viestintää hoitava henkilöstö saa välittömästi tilannetiedot ja pystyy aloittamaan viestintätoimet toimintaa johtavan viranomaisen tukemiseksi.

Häiriötilanteissa tapahtuvan viestinnän välitön tehtävä on varoittaa ja pelastaa ihmisiä tiedossa olevasta vaarasta. Viestinnän nopeus on sitä tärkeämpää, mitä vakavammasta väestön terveyttä tai turvallisuutta koskevasta häiriöstä on kysymys.

Häiriötilanteissa viestinnästä vastaavan viranomaistahon tulee pitää muut tilanteen hallintaan osallistuvat viranomaiset ajan tasalla viestiensä ja väestölle suunnattujen ohjeidensa sisällöstä. Näin estetään ristiriitaisten ohjeiden jakaminen väestölle.

Viestintävastuut tulee sopia yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen turvaamiseen liittyen siten, että eri toimijoiden ja eri hallinnontasojen viestintävastuut ovat selvillä laajoissa häiriötilanteissa. Viestintävastuut, viestisisällöt sekä viestinkulut on syytä neuvotella ja harjoitella etukäteen todennäköisimpien riskien varalta.

Viestinnän tulee olla aktiivista. Viestinnässä käytetään tehokkaasti eri keinoja: viranomais- ja hätätiedotteita nopeaan väestön varoittamiseen, tiedotustilaisuuksia, medialle suunnattuja tiedotteita, internet-sivuja, sosiaalista mediaa, asiantuntijahaastatteluja ja neuvontapuhelimia.

Häiriötilanteissa tapahtuvassa viestinnässä on tärkeää tehdä aloite aktiivisesta viestinnästä nopeasti, jotta tietotyhjiö ei täyty huhuilla ja väärinkäsityksillä, joita on jälkeinpäin vaikea oikaista. Nopeus ei kuitenkaan saa ohittaa tietojen oikeellisuutta.

Viestinnässä on varauduttava sähköisen infrastruktuuriin häiriintymiseen ja viestinnän hoitamiseen vaihtoehtoisilla menetelmillä. Laajoissa, useita kuntia tai maakuntia koskevissa häiriötilanteissa reaaliaikaisen tilannekuvan ylläpito ja välittäminen sekä mediatilannekuvan kokoaminen ovat häiriötilanteen

johtamiseen ja siihen liittyvän viestinnän kannalta välttämättömyksiä. On tärkeää, että julkisuuden kehittymistä seurataan häiriö-tilanteissa ja poikkeusoloissa koko ajan.

Häiriötilanteiden ja poikkeusolojen viestintäjärjestelyjä tulee harjoitella säännöllisesti osana laajempaa varautumista. Harjoitteluun tulee liittää viranomaisten lisäksi myös muut relevantit viestinnän toimijat.

3 Tutkimus viestinnän valmiussuunnittelusta

3.1 Tavoitteet

Tutkija Pauliina Palttala Jyväskylän yliopiston viestintätieteiden laitokselta selvitti työryhmän toimeksiannosta poliisin varautumista kriisitilanteisiin sen eri vaiheissa. (varautuminen, varoittaminen, kriisivaihe, kriisin jälkeiset toimenpiteet ja arviointi).

Kriisiviestintäkysely toteutettiin kesäkuussa 2011 sähköisesti Webporol -ohjelmalla. Kutsu kyselyyn lähetettiin poliisin viestintä- ja valmiussuunnitteluverkoston jäsenille. Kyselyssä sovellettiin Jyväskylän yliopiston koordinoiman kansainvälisen tutkimushankkeen kehittämää kriisiviestinnän tulokorttia, joka on suunniteltu viranomaisten ja muiden julkisten organisaatioiden kriisiviestinnän kehittämiseen.

Tulokortti tarjoaa viitekehyksen sekä viestinnän arviointiin että strategiseen suunnitteluun. Se soveltuu pelastuslaitoksille, poliisille, terveydenhoidon organisaatioille sekä kunnan ja valtion toimijoille.

Käyttämällä tulokorttia organisaatio voi arvioida kriisiviestintäänsä kansalaisten, tiedostusvälineiden ja muiden kriisin hoitamiseen osallistuvien osapuolten kanssa ennen kriisiä, sen aikana ja tilanteen jälkeen. Tulokortissa viestinnän tehtävät on jaettu viiteen vaiheeseen: varautuminen, varoittaminen, kriisivaihe, kriisin jälkeiset toimenpiteet ja arviointi. Arviointi tapahtuu viestinnän tehtäviä kuvaavia väittämiä pisteyttämällä.

Tulokortti antaa tietoa viestinnän vahvuuksista ja heikkouksista eri sidosryhmien kanssa kriisin eri vaiheissa, mikä auttaa organisaatiota kriisiviestinnän suunnittelussa ja tehostaa viestinnän toteutusta käytännössä. Työkalu on kehitetty kansainvälisenä tutkimushankkeessa ja se on saanut rahoitusta EU:lta. Hankkeen koordinoijana on toiminut Jyväskylän Yliopisto. Hankkeen verkkosivut: www.crisiscommunication.fi.

3.2 Toteutus

Kysely lähetettiin poliisin viestintä- ja valmiussuunnitteluryhmien jäsenille alueellisiin poliisilaitoksiin sekä valtakunnallisiin poliisin yksiköihin kesäkuun alussa. Vastausaika oli kolme viikkoa.

Kyselyyn vastasi yhteensä 44 henkilöä, joista 23 oli viestintäverkoston ja 21 valmiussuunnitteluverkoston jäseniä. Viestintäverkostoon kuuluvista 16 edusti alueellisia poliisilaitoksia, seitsemän valtakunnallisia yksiköitä. Valmiussuunnitteluverkoston jäsenistä vastaavasti 17 työskenteli alueellisissa poliisilaitoksissa ja neljä valtakunnallisissa yksiköissä. Yhden vastaajan tulokset on jätetty raportoimatta, koska taustatiedoista ei käynyt ilmi kuuluko hän viestintä- vai valmiussuunnitteluverkostoon.

Vastaajia pyydettiin arvioimaan oman organisaationsa (poliisiyksikkönsä) kriisiviestinnän nykytilaa sekä viestinnän suunnittelua ja toteutusta mahdollisimman totuudenmukaisesti. Viestinnän tehtäviä kuvaavia väittämiä arvioitiin kuusiportaisella asteikolla:

- 1 Tätä ei ole otettu huomioon.
- 2 Asia on huomioitu, mutta tuskin mihinkään toimenpiteisiin on ryhdytty.
- 3 Asiaa hoidetaan, mutta ei järjestelmällisesti.
- 4 Tämä on suurelta osin järjestelmällistä toimintaa.
- 5 Tämä on täysin järjestelmällistä toimintaa.
- 6 En tiedä, tai indikaattori ei liity organisaationi toimintaan.

Lisäksi vastauksia oli mahdollista täydentää avoimilla kommentteilla. Kysely täytettiin sähköisesti Webropol -ohjelmalla. Kyselyyn vastaamisen pystyi tarvittaessa keskeyttämään ja sitä oli mahdollista jatkaa myöhemmin samaa linkkiä käyttäen. Väittämien perään oli varattu avoin tila vapaaehtoisille kommentteille ja perusteluille. Väittämiin oli lisätty asiasisältöä selventäviä esimerkkejä, jotka eivät kuitenkaan olleet suoria esimerkkejä poliisin viestinnästä poikkeustilanteissa.

Tutkimusraportissa tulokset esitetään yleisellä tasolla keskiarvojen avulla sekä vertaillaan neljässä eri vastaajaryhmässä. Ryhmät ovat:

- Viestintäverkoston alueellisten poliisilaitosten edustajat.
- Viestintäverkoston valtakunnallisten yksiköiden edustajat.
- Valmiussuunnitteluverkoston alueellisten poliisilaitosten edustajat.
- Valmiussuunnitteluverkoston valtakunnallisten yksiköiden edustajat.

Kriisiviestintäkyselyn tulokset ovat suuntaa antavia ja ne toimivat parhaiten keskustelun tukena viestinnän kehittämisen yhteydessä. Kyselyssä kerättiin vastaajien subjektiivisia näkemyksiä oman organisaation tai yksikön toiminnasta. Vertailua eri vastaajaryhmien välillä vaikeuttaa se, että ryhmät ovat keskenään erisuuruisia.

Alkuperäisen raportin tulososiossa vastaukset raportoidaan kriisin vaiheiden ja viestinnän sidosryhmien mukaan jaoteltuina ja kysymys kysymykseltä. Jokaisessa kriisin vaiheessa sidosryhmien tuloksista on tehty lyhyt kooste jonka tarkoitus on nostaa kehittämistä vaativat viestintätehtävät selvemmin esiin.

Tulokset ilmoitetaan keskiarvoina. Alle kolmosen keskiarvon saaneet viestintätehtävät edellyttävät ripeitä kehittämistoimenpiteitä. Viestintätehtävät 3,5–4 keskiarvolla ovat suurilta osin järjestelmällisesti hoidossa ja tilanteen seuraaminen riittää. Kolmosen keskiarvon saaneita viestintätehtäviä hoidetaan mutta ei järjestelmällisesti. Myös näihin tehtäviin on syytä kiinnittää huomiota ja pohtia miten viestintää voisi tulevaisuudessa muuttaa järjestelmällisempään suuntaan.

3.3 Keskeiset tulokset ja johtopäätökset

Tuloksissa ei esiintynyt suuria eroja vastaajaryhmien välillä. Alueellisten Poliisilaitosten ja valtakunnallisten yksiköiden välillä erot mielipiteissä olivat yleisempiä kuin viestintäverkoston ja valmiussuunnitteluverkoston välillä. Tämä saattaa selittyä eri tason organisaatioiden erilaisilla viestintävastuilla ja tehtävajaolla. Moni viestinnän tehtävä määritellään alueellisen poliisilaitoksen vastuuksi.

Alueellisissa poliisilaitoksissa viestintätehtäviä arvioitiin hieman kriittisemmin ja arvioita annettiin asteikon alapäästä. Valtakunnallisissa yksiköissä taas valittiin useammin vastausvaihtoehto En osaa sanoa, tai indikaattori ei kuulu organisaationi toimintaan.

Suurin osa kyselyssä mitatuista viestinnän osa-alueista on hoidossa poliisissa, mutta toiminta ei välttämättä ole järjestelmällistä. Arviot viestinnästä kriisin eri vaiheissa eivät eronneet huomattavasti. Sen sijaan kansalaisviestintä näyttäisi vaativan huomiota jo lähitulevaisuudessa.

Etenkin kansalaisviestintä kriisin jälkeiset toimenpiteet -vaiheessa sai useita heikkoja arvosanoja. Mediaviestintä sekä sisäinen viestintä omassa organisaatiossa ja toimijaverkostossa sai keskimäärin parempia arvosanoja kansalaisviestintään verrattuna.

Tutkimusraportti on julkaistu kokonaisuudessaan poliisin viestinnän sharepoint-neukkarissa. Seuraavassa esitetään havainnot keskeisimmistä kehittämiskohteista.

Poliisissa tunnistettiin alle kolmosen keskiarvon saaneita ja ripeitä kehittämistoimenpiteitä edellyttäviä tehtäviä yhteensä 13 kappaletta. Kolmosen keskiarvon saaneita tehtäviä löytyi yhteensä 38. Niitä hoidetaan, mutta ei

järjestelmällisesti. Myös näihin on kiinnitettävä huomiota.

Seuraavassa on kuvattu ripeitä kehittämistoimia edellyttävät tehtävät. Ne on jaoteltu pääluokittain ja itse kehittämistä vaativa tehtävä on kirjoitettu kursivilla. Numeroinnit ovat alkuperäisen tutkimusraportin mukaisia. Näin helpotetaan aihetta koskevien yksityiskohtaisempien tietojen hakemista.

3.3.1 Varautuminen (ennakointi, valmius- ja lievennystoimenpiteet)

Varautumisvaihe kattaa turvallisuus- ja toimintaohjeet, viestintäkampanjat, joilla pyritään vaikuttamaan ihmisten käyttäytymiseen ennaltaehkäisevästi, sekä viestintäsuunnitelmat erilaisten skenaarioiden varalle. Myös riskitietouden ja mielikuvien luotaaminen yhteiskunnassa on tärkeä osa varautumisvaiheen viestintää.

Varautumisvaiheen viestintätehtävät on jaettu kansalaisryhmien osalta ihmisten viestintätapojen tuntemiseen, kansalaisryhmien käsitysten ja tietojen luotaamiseen sekä yleisen valmiuden parantamiseen. Tiedotusvälineitä koskevat viestintätehtävät käsittävät mediasuhteita ja yhteistyötä vakiinnuttavia toimenpiteitä. Omassa organisaatiossa ja toimijaverkostossa kiinnitetään ensisijaisesti huomiota organisaation ja muiden kriisin toimijoiden keskinäisen valmiustilan kohottamiseen, tiloihin, välineisiin ja henkilöstöön sekä tiedonkulun parantamiseen ja viestinnän harjoitteluun.

Vastaajat olivat joko sitä mieltä, että varautumisvaiheen kansalaisviestinnän tehtäviä ei hoideta järjestelmällisesti, tai että niiden hoitaminen on suurelta osin järjestelmällistä toimintaa. Parhaiten tiedetään, mitä poliisin viestintäkanavia kansalaiset pitävät uskottavina.

Nopeaa parannusta kaivattiin sen sijaan kansalaisryhmien määrittelyyn. Viestintäverkoston valtakunnallisten yksiköiden edustajat ja valmiussuunnitteluverkoston poliisilaitosten edustajat olivat keskimäärin sitä mieltä, ettei kansalaisryhmiä määritellä vaikka asian tärkeys tiedostetaankin. Toimenpiteitä kansalaisryhmien tiedontarpeiden ja mielipiteiden luotaamiseen pitäisi niin ikään kehittää ripeästi. Alueellisissa poliisilaitoksissa noin joka kolmas vastaaja oli sitä mieltä, että vaikka luotaamista pidetään tärkeänä, toimenpiteisiin ei ole ryhdytty.

Poliisilaitosten vastaajien mielestä myös yleistä valmiutta voisi parantaa tehostamalla ennaltaehkäisevää riskiviestintää ja kertomalla taustoja riskien syistä ja seurauksista.

- Kansalaisryhmien ja heidän viestintätapojensa tunteminen (1.1).
- Kansalaisryhmät on määritelty ja tiedetään, mistä kanavista he etsivät tietoa

KA 2,8 (1.1.1).

Selitys: Kansalaisryhmät on määritelty ja heidän tiedonhankintatapojaan on selvitetty. Ihmiset käyttävät erilaisia viestintäkanavia eri tavoin. He myös reagoivat saamaansa informaatioon aikaisemmasta kokemuksestaan ja kulttuuritaustastaan riippuen. Erityisryhmät kuten vaikkapa koululaiset ja vanhuksat on listattu erikseen. Kansalaisryhmien viestintätapojen tunteminen auttaa tekemään oikeita mediavalintoja kriisiaikana.

- Organisaation sisäisen ja muiden toimijoiden valmiustilan kohottaminen (1.5).
- Paikallisia organisaatioita, laitoksia ja yrityksiä rohkaistaan tekemään omat kriisiviestintäsuunnitelmat ja harjoittelemaan toimintaa kriisitilanteessa.

KA 2,8 (1.5.4)

Selitys: Myös varsinaisen kriisinhallintaverkoston ulkopuolella olevia organisaatioita kuten paikallisia yrityksiä ja oppilaitoksia kehoitetaan tekemään omat kriisiviestintäsuunnitelmansa ja harjoittelemaan suunnitelman mukaista toimintaa.

- Tiedonkulun parantaminen sekä viestinnän tehtävien harjoittelu organisaatiossa ja toimijaverkostossa (1.7).
- Viestintään painottuvia valmiusharjoituksia pidetään säännöllisesti. KA 2,0 (1.7.3).

Selitys: Harjoituksissa viestintärooleja, -tehtäviä sekä viestinnän koordinoitua harjoitellaan etukäteen. Yhteiset harjoitukset toimijaverkostossa ovat tärkeitä. Harjoitukset sovitetaan erilaisiin skenaarioihin ja kriisin vaiheisiin sopiviksi. Harjoituksissa simuloidaan kansalaisten ja median osallistumista. Harjoitusten huolellinen arviointi jälkikäteen on tärkeää.

3.3.2 Varoittaminen

Tämä vaihe käsittää kaikkien kriisin osapuolten varoittamisen. Varoittamisvaihe voi kriisistä riippuen olla lyhyt tai pitkä. Proaktiivista viestintää tarvitaan heti, kun kriisin ensimmäiset heikot signaalit ovat havaittavissa, jotta kaikki kriisinhallintaverkoston toimijat ovat nopeasti tilanteen tasalla ja jotta kansalaisilla ja medialla on ohjeet vahinkojen välttämiseksi.

Varoittamisvaiheessa kansalaisviestintä on jaettu varoitusviestien lähettämiseen, ohjeiden antamiseen sekä reaktioiden luotaamiseen. Mediaviestintä pitää sisällään tiedotusvälineiden nopean informoimisen. Viestintä omassa organisaatiossa ja toimijaverkostossa käsittää tiedonkulun ja varoittamisen koordinoimisen.

Varoittamisvaiheen kansalaisviestinnässä on tulosten mukaan paljon epäjärjestelmällistä. Reipas puoli kaikista vastaajista oli sitä mieltä, että

varoitusviestit ovat oikea-aikaisia, tiedot varmennettu ja sekä sanomat informatiivisia ja selkeitä. Lisäksi varoituksissa on aina mainittu mistä saa lisätietoja ja niissä rohkaistaan vastaanottajia välittämään varoitusta tarvittaessa eteenpäin.

Vajaa puolet vastaajista vastaavasti koki, että lisätietoja annetaan internetissä tai puhelimesta, järjestelmällisesti tai ei-järjestelmällisesti. Mielenpitoet vastaajaryhmien välillä kuitenkin vaihtelivat melko runsaasti. Viestintäverkostolaiset poliisilaitoksissa mielsivät oikea-aikaisen varoittamisen suurimmaksi osaksi järjestelmällistä toimintaa, mutta olivat myös sitä mieltä, että varoitusviestien perillemeno ja vaikuttavuutta ei seurata. Myös valmiussuunnitteluverkoston poliisilaitoksissa työskentelevien jäsenten mielestä vaikuttavuutta ei seurata. Valtakunnallisissa yksiköissä seuranta ei tehdä, koska se nähdään alueellisten poliisilaitosten tehtäväksi.

Nopeita kehittämistoimia tarvitaan kanavien valinnassa sekä varoitusviestien vaikuttavuuden seurannassa. Molemmat tehtävät jäivät alle kolmosen keskiarvon.

- Kansalaisryhmien varoittaminen (2.1).
- Kanavat varoittamiseen on valittu huolellisesti ja kanavavalikoima kattaa tiedotusvälineiden lisäksi suoria viestintäkanavia. KA 2,8 (2.1.1)
Selitys: Hätä- ja viranomaistiedotuksen ohjeistusta noudatetaan varoittamisessa. Varoitus lähetetään kansalaisryhmille eri viestintäkanavia käyttäen. Ihmiset käyttävät kanavia eri tavoin ja luottamus niihin vaihtelee. Kanavavalinnassa huomioidaan erityisryhmät, kuten vieraskieliset tai vammaiset. Erityisryhmät voidaan tavoittaa parhaiten esimerkiksi käyttämällä heidän yhteyshenkilöitään.

- Ohjeiden antaminen ja reaktioiden luotaaminen (2.2.)
- Varoitusviestien vaikuttavuutta seurataan. KA 2,5 (2.2.2)
Selitys: Seurataan, että kaikki väestöryhmät on tavoitettu, kansalaisten tiedontarpeisiin vastattu, ja että ihmiset käyttäytyvät annettujen ohjeiden mukaisesti (esimerkiksi pääsevät turvapaikkaan tai onnistuvat hankkimaan välttämättömät elintarvikkeet). Hitaasti kehittyvissä tilanteissa varoituksen perille menemistä voidaan seurata tiedotusvälineistä, sosiaalisesta mediasta ja ihmisten toimintaa tarkkailemalla. Lyhyen varoitusajan tilanteissa ainakin varoitusviestin leviäminen ja ihmisten ensireaktiot tulisi pystyä tarkistamaan. Reaktioita seurataan jatkoviestien ohjaamiseksi.

3.3.3 Kriisivaihe (hätätilanne)

Tässä osiossa viestinnällä tuetaan kriisin johtamista. Sujuvan toiminnan turvaamiseksi tiedonkulku ja viestinnän koordinointi toimijoiden välillä on tärkeää. Kriisin akuutissa vaiheessa viestintä on ohjeistavaa, tärkeitä

toimintaohjeita toistetaan ja niiden perille meneminen pyritään varmistamaan. Viestinnällä lisätään ymmärrystä tapahtumista ja osoitetaan myötätuntoa asianosaisille.

Kriisivaiheen kansalaisviestintää on ohjeistaminen, jolla pyritään estämään lisävahinkojen syntyminen, sekä psykologista toipumista tukeva viestintä. Lisäksi kansalaisten tiedontarpeita luodetaan ja viestinnässä käytetään hyväksi suoria viestintäkanavia, kuten puhelinpalvelua, verkkosivuja ja sosiaalista mediaa. Viestintään tiedotusvälineiden kanssa on nimetty henkilöt, jotka osaavat hoitaa mediasuhteita organisaation haluamalla tavalla. Viestintä organisaation sisällä ja toimijaverkostossa tähtää yhteistyön parantamiseen kriisinhallinnassa.

Parhaat arvosanat kriisivaiheen kansalaisviestinnässä saivat väittämät Organisaation edustajat osoittavat empatiaa niitä kohtaan, joita kriisi koskee sekä Kysymyksiin ja Väärinkäsityksiin reagoidaan.

Lyhyellä aikavälillä kehittämistä vaativa viestintätehtävä on rohkaista kansalaisia käyttämään sosiaalisia verkostojaan kriisitilanteessa. Varsinkin poliisilaitoksissa annettiin arvioita, että tämä ei ole osa kriisiviestintää vaikka asian merkitys on tiedostettu. Henkilökohtaiset verkostot (yhteyshenkilöt, perheet, sukulaiset ja ystävät) toimivat tehokkaina lähteinä myös niiden väestöryhmien informoimisessa, joita virallinen kriisitiedotus ei tavoita. On myös uhkatilanteita, joissa viestintää ei pystytä toteuttamaan niin sanottujen normaalien kanavien kautta.

Toinen pikaisesti kehitettävä osa-alue on kansalaisryhmien tiedontarpeiden ja mielikuvien luotaaminen ja analysointi. Luotaamista pitää tehdä myös sosiaalisessa mediassa. Tulos on osin ristiriitainen sillä vastaajien mukaan kansalaisten väärin tietoihin kuitenkin reagoidaan nopeasti. Ilman tehokasta luotausta on vaarana, että väärät tiedot eivät tule poliisiin tietoon.

Kohtuullisella aikajänteellä kehitettävien viestintätoimien listalla on varmistaa, että kaikilla kansalaisilla erityisryhmät mukaan lukien on tasapuolinen mahdollisuus saada tietoa. Tällä hetkellä noin puolet kaikista vastaajista kokee tämän olevan järjestelmällistä toimintaa.

Toinen tarkastelua vaativa viestinnän tehtävä on yleisen ymmärryksen lisääminen. Puolet vastaajista sekä viestintä että valmiussuunnitteluverkostossa oli sitä mieltä, ettei ymmärryksen lisääminen ole järjestelmällistä kriisivaiheen viestinnässä. Jatkossa on syytä miettiä myös sitä, miten suoria viestintäkanavia käytetään tukena eri väestöryhmille viestittäessä.

Suorat kanavat sisältävät ainakin verkkosivuston ja puhelinpalvelun. Riittävä määrä koulutettua henkilöstöä pitää varata suoran viestinnän toteuttamiseen.

Tulosten mukaan tulevaisuudessa pohdittavaksi jää myös miten ohjeita ja tietoa lisätietojensaamisesta voisi antaa kansalaisille nykyistä selkeämmin. Samoin kansalaisviestinnän tietojen jatkuvaa päivittämistä voi entisestään tehostaa ja muuttaa järjestelmällisemmäksi. Myös asianosaisten tiedon saanti ja psykologiseen tukemiseen voi miettiä kehittämistoimenpiteitä. Nykyisellään vain valmiussuunnitteluverkoston jäsenet valtakunnallisissa yksiköissä ovat sitä mieltä, että asia on järjestelmällisesti hoidossa.

- Ohjeet lisävahinkojen estämiseksi (ohjeistava viestintä) (3.1).
- Kansalaisia rohkaistaan käyttämään sosiaalisia verkostojaan. KA 2,5 (3.1.4).
Selitys: Henkilökohtaiset verkostot toimivat tehokkaina lähteinä, joiden kautta organisaatiot pystyvät levittämään tietoa. Ihmiset, joita virallinen kriisitiedotus ei tavoita, voivat saada tietoa sosiaalisista verkostoistaan, perheeltään tai ystäviltään.
- Kansalaisten tiedontarpeiden ja mielikuvien jatkuva luotaaminen (3.3.).
- Kansalaisryhmien tiedontarpeita ja mielikuvia luodataan ja analysoidaan.
Tämä käsittää myös sosiaalisen media seurannan. KA 2,8 (3.3.1).
Selitys: Luotaamista tehdään vaikkapa analysoimalla kansalaisten puhelinpalvelussa esittämiä kysymyksiä, sosiaalisen median sisältöjä, kyselyjen tuloksia ja niin edelleen. Vieraskieliset ja erityisryhmät kuten vanhukset tai vammaiset huomioidaan erikseen.

3.3.4 Kriisin jälkeiset toimenpiteet (tilanteesta palautuminen)

Viestintää tarvitaan akuutin kriisivaiheen jälkeen kertomaan korjaustoimenpiteistä ja motivoivaan toimijoita osallistumaan niihin. Kriisiin syiden ja seurausten selventäminen lisää ihmisten ymmärrystä ja edesauttaa tilanteesta palautumista. Kriisin käsittely yhdessä lisää yhteiskunnan valmiutta tulevaisuuden varalle.

Kriisin jälkeisessä vaiheessa kansalaisviestinnän tehtäviin kuuluvat kriisin jälkihoidosta ohjeistaminen, tilanteen selventäminen ja tietämyksen lisääminen sekä kansalaisten tiedontarpeiden ja mielikuvien luotaaminen. Tiedotusvälineiden kanssa oleellista on hyvien mediasuhteiden ylläpitäminen edelleen. Organisaatiossa ja toimijaverkostossa pyritään parantamaan yhteistyötä kriisin jälkihoidossa.

Välitöntä huomiota vaativia kansalaisviestinnän tehtäviä oli paljon. Tehtävien keskiarvot laskivat yleensä yhden ryhmän antamien heikompien arvioiden tai useampien En osaa sanoa, tai ei liity organisaationi toimintaan -vastausten myötä. Myös vastausten hajonta oli melko suurta.

Kaikista kriisin jälkeisistä kansalaisviestinnän tehtävistä on syytä keskustella pikaisesti. Sen sijaan korjaustoimenpiteistä ja mahdollisesti jatkuvasta vaarasta tiedotetaan vastaajien mukaan oikea-aikaisesti ja avoimesti.

- Ohjeet kriisin jälkeisissä toimenpiteissä (4.1).
- Selkeiden ohjeiden avulla kansalaisia neuvotaan paluusta takaisin normaaliin elämänrytmiin. KA 2,8 (4.1.1).

Selitys: Akuutin kriisivaiheen jälkeen yksi tärkeimpiä seikkoja kriisiviestinnässä on auttaa ihmisiä saamaan takaisin oman elämänsä ohjaketset esimerkiksi selittämällä kuinka he voivat itse auttaa tilannettaan ja perhettään hätätilasta palautuessa.

- Selkeiden ohjeiden avulla kansalaisia rohkaistaan osallistumaan korjaaviin toimenpiteisiin omassa yhteisössään. KA 2,8 (4.1.2).

Selitys: Yhteisiä ponnistuksia tarvitaan palautumisessa ja monet haluavat auttaa, jos tietävät keinot miten. Apua voi tarjota kotitalouksille, naapurustolle tai isommilla alueilla. Palautuminen kriisistä normaalitilaan vie aikaa ja siksi alueen organisaatioita ja ihmisiä motivoidaan sitoutumaan korjaustoimiin.

- Tilanteen selventäminen ja tietämyksen lisääminen (4.2).
- Viestintä kriisistä ja sen seurauksista on avointa ja kansalaisia rohkaistaan vaikuttamaan korjaustoimia koskevaan päätöksentekoon. KA 2,3 (4.2.2).

Selitys: Kansalaiset, paikalliset yhteisöt ja organisaatiot tietävät millaisia korjaustoimenpiteitä suunnitellaan ja toteutetaan. Heillä on mahdollisuus vaikuttaa sellaiseen päätöksentekoon, joka koskettaa heitä itseään (esim. suunnitelmaan oman naapuruston jälleenrakennuksesta).

- Viestintää asianosaisille ja heidän omaisilleen jatketaan. Heistä myös huolehditaan niin kauan kuin tarve vaatii. KA 2,8 (4.2.3).

Selitys: Huolenpito ja ammatillisen kriisiavun tarjoaminen jatkuu tilanteen vakavuudesta riippuen tarpeeksi pitkään. Psykologisen toipumisen tueksi voidaan järjestää esimerkiksi muistotilaisuus yhteistyössä perheiden kanssa, jossa ihmiset voivat surra ja muistaa kollektiivisesti tapahtuman uhreja.

- Kansalaisten tiedontarpeiden ja mielikuvien luottaminen (4.3).
- Kansalaisten tiedontarpeita ja mielikuvia seurataan ja analysoidaan. KA 2,8 (4.3.1).

Selitys: Myös kriisin jälkeen kansalaisten odotuksiin ja kysymyksiin vastataan. Seuranta tässä vaiheessa painottuu siihen millaista tietoa kansalaisten tarvitsevat korjaustoimista ja millainen ilmapiiri yhteisössä vallitsee. Luotausta tehdään tiedotusvälineissä ja sosiaalisessa mediassa.

- Jatkuvat mediasuhteet (4.4).
- Mediaa rohkaistaan uutisoimaan palautumisesta. KA 2,8 (4.4.1).
Selitys: Kriisin jälkeen tapahtuman uutisarvo laskee nopeasti. Siitä huolimatta suunnitelmista ja korjaustoimenpiteiden edistymisestä kerrotaan. Kriisin jälkeisten toimien pitäminen julkisessa keskustelussa motivoi ihmisiä osallistumaan niihin. Sellaisia tarinoita, tuodaan julki, jotka innostavat ihmisiä osallistumaan.

3.3.5 Arviointi

Organisaation sisäisessä ja toimijaverkoston välisessä viestinnässä ei ole tulosten mukaan kiireellistä parannettavaa. Kriisin jälkeen yhteydenpitoa sekä organisaatiossa että toimijaverkostossa arvioidaan ja kehitetään jo nykyisellään suurelta osin järjestelmällisesti ainakin valtakunnallisissa poliisin yksiköissä.

Sen sijaan viestintä korjaustoimista ei ole järjestelmällistä. Tätä mieltä oli puolet vastaajista. Koska toimijaverkosto, viestinnän tehtävät ja vastuut kuitenkin muuttuvat kriisin myötä, viestinnän koordinointi on tärkeää. Koordinointia tarvitaan, jotta toimijaverkostolla on yhtenevä käsitys korjaustoimenpiteistä ja jotta kansalaisille kerrotaan asioita yhdenmukaisesti. Henkilöstöä on toisinaan myös tarpeen motivoida sitoutumaan korjaustoimenpiteisiin sillä kriisin akuutin vaiheen jälkeen moni palaa nopeasti normaaliin päivärytmiin ja tavanomaisten työtehtävien pariin.

3.3.6 Muut kehitettävät toiminnot

Kolmosen keskiarvon saaneita tehtäviä löytyi yhteensä 38. Niitä hoidetaan, mutta ei järjestelmällisesti. Myös näihin tehtäviin on syytä kiinnittää huomiota ja pohtia miten viestintää voisi tulevaisuudessa muuttaa järjestelmällisempään suuntaan. Kehittämiskohde löytyy alkuperäisestä tutkimuksesta suluissa olevan numerosarjan perusteella.

- Kansalaisryhmien käsityksiä ja tiedontarpeita riskeistä luodetaan säännöllisesti (1.2.1).
- Erilaisin viestinnän keinoin lisätään ihmisten tietoja riskeistä sekä ohjataan ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin (1.3.1).
- Taustatietoja antamalla syvennetään ihmisten ymmärrystä riskien syistä ja seurauksista (1.3.2).
- Tiedotusvälineitä kannustetaan jakamaan tietoa riskeistä (1.4.2).
- Uutisointia riskeistä seurataan ja analysoidaan (1.4.3).
- Median kanssa tehdään yhteistyötä, jossa painotetaan kansalaisnäkemystä ja uhrien yksityisyyden suojaa (1.4.4).

- Organisaatiolla ja toimijaverkostolla on olemassa suunnitelmat ja strategiat erilaisten kriisiskenaarioiden varalle (1.5.3).
- Henkilöstön viestintätaidot on kartoitettu ja viestinnän eri tehtäviin on käytettävissä riittävästi osaajia (1.6.2).
- Viestinnän tehtävät, yhteyshenkilöt ja toimintamallit on selvitetty etukäteen organisaatiossa ja toimijaverkostossa (1.7.1).
- Viestintäkoulutusta tarjotaan viestinnästä vastaaville henkilölle (1.7.2).
- Varoitusten perussisältö on sama kaikille, kun taas lisätietoja annetaan tarpeen mukaan (2.1.2).
- Kansalaisten on saava tarvittaessa lisätietoa varoituksesta helposti sekä internetissä että puhelimitse (2.1.3).
- Varoitusviestit kansalaisryhmille:
 - annetaan ajoissa ja viestien sisältö on tarkastettu oikeaksi
 - erottuvat ja ne huomataan
 - antavat selkeät toimintaohjeet, joilla pystytään estämään haittoja tai vähentämään niiden vaikutuksia
 - sisältävät ohjeet siitä, mistä saa lisätietoa (2.2.1).
- Organisaatiossa ja toimijoiden kesken kommunikoidaan aktiivisesti varoituksen sisällöistä sekä jaetaan ensitietoa kriisinhallinnan toimenpiteistä. Tärkeimmistä viestien sisällöistä sovitaan yhdessä (2.4.1).
- Ohjeet annetaan selkeästi ja ne sisältävät tiedon siitä, mistä saa lisätietoa (3.1.1).
- Kansalaisille annettua tietoa päivitetään jatkuvasti (3.1.2).
- Kaikilla kansalaisilla erityisryhmät mukaan lukien on tasapuolinen mahdollisuus saada tietoa (3.1.3).
- Ymmärryksen lisääminen (3.2.1).
- Asianosaisten tiedon saanti ja psykologinen tukeminen huomioidaan (3.2.3).
- Suoria viestintäkanavia käytetään tukena, kun viestitään erilaisille väestöryhmille. Suorat kanavat sisältävät ainakin verkkosivuston ja puhelinpalvelun (3.4.1).
- Riittävä määrä osaavaa ja koulutettua henkilöstöä varataan suoran viestinnän toteuttamiseen (3.4.2).
- Mediyhteyshenkilöt tulkitsevat tapahtunutta ja osoittavat myötätuntua niitä kohtaan, joita kriisi koskee suoraan (3.5.3).
- Mediaa palvellaan tarvittaessa vuorokauden ympäri. Riittävä määrä osaavaa henkilökuntaa on varattu tähän kriisin tapahtumapaikalla (3.5.4).
- Tapahtumapaikalla organisaatio huolehtii uhrien ja heidän omaistensa yksityisyydestä ja suojaa heitä ylenpalttiselta mediahuomiolta (3.5.5).
- Tilanteen uutisointia seurataan ja analysoidaan (3.5.6)

- Tiedonkulku on aktiivista organisaatiossa myös työvuorojen välillä (3.6.1).
- Tiedonkulku on aktiivista toimijaverkostossa. Viestinnän toimenpiteistä kerrotaan muille osapuolille (3.6.2).
- Viestinnän tehtävät on koordinoitu toimijaverkostossa (3.6.3).
- Informaatio korjaustoimenpiteistä ja mahdollisesti jatkuvasta vaarasta on ajan tasalla ja avointa (4.2.1).
- Organisaation mediayhteyshenkilöt osoittavat lausunnoissaan empatiaa kriisin uhreille ja heidän omaisilleen (4.4.2).
- Organisaatio kertoo mikä sen rooli ja vastuu on korjaustoimenpiteissä (4.4.3).
- Palautumisvaiheessa tehdään mediaseuranta ja väärinymmärryksiä oikaistaan tarvittaessa (4.4.4).
- Tiedonvaihto korjaustoimista on aktiivista ja viestintää koordinoidaan toimijaverkostossa (4.5.1).
- Kansalaisten tietoa tapahtuneesta lisätään. Pyrkimyksenä on auttaa heitä selviämään vastaavista tilanteista tulevaisuudessa (5.1.1).
- Julkista keskustelua kriisistä sekä sen syistä ja seurauksista edistetään, jotta tulevaisuudessa vastaavien tapahtumien vaikutuksia voidaan vähentää (5.2.1).
- Mediasuhteita arvioidaan koko tapahtuman ajalta ja toimintamalleja parannetaan tarpeen mukaan (5.2.2).
- Viestinnän onnistumista arvioidaan sekä organisaation sisällä että yhteistyösopuolten kanssa toimijaverkostossa.
- Opitut asiat dokumentoidaan huolellisesti (5.3.1)
- Kriisiviestintäsuunnitelman toimivuus arvioidaan, koordinoitua parannetaan ja viestintää harjoitellaan (5.3.2).

4 Tutkimus poliisin operatiivisen viestinnän kehittämistä

4.1 Tavoitteet

Komisario Petri Launiainen on arvioinut poliisin viestintäpalveluiden tarpeellisuutta ja suorituskykyä vaativissa tilanteissa. Kysely kohdennettiin kaikille poliisiyksiköille ja medianedustajille.

Tutkielma on julkaistu kokonaisuudessaan Poliisiammattikorkeakoulun poliisipäälystön tutkinnon julkaisusarjassa otsikolla Poliisin operatiivisen viestinnän kehittäminen (2011).

Poliisin operatiivista toimintaa johdetaan jatkossa enenevässä määrin poliisin johtokeskuksissa. Niihin pitää rakentaa riittävät valmiudet operatiivisen viestinnän hoitamiseksi. Poliisin viestinnän suorituskyky perustu jatkossakin poliisiyksiköiden suorituskykyyn, joten myös niiden viestinnällisistä valmiuksista pitää huolehtia.

Tutkimuksessa haettiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Miten media kokee olemassa olevien ja mahdollisesti tulossa olevien viestintäpalveluiden tarpeellisuuden ja miten poliisiyksiköt kokevat suoriutuvansa näiden palveluiden tuottamisessa?
2. Miten poliisiyksiköt voivat parantaa viestinnällisiä valmiuksiaan operatiivisissa tilanteissa?
 - a. Mitkä ovat tärkeimmät toimenpiteet, jotka poliisiyksiköiden pitäisi tehdä?
 - b. Mitä viestintäpalveluita käyttämällä poliisiyksiköt voivat parantaa operatiivista viestintäänsä?
 - c. Mitkä viestintäpalvelut ovat tärkeitä ja kehittämisen arvoisia?
3. Miten viestinnän valmiusryhmä voi parhaiten auttaa poliisiyksiköiden operatiivista toimintaa?

Nämä ovat tärkeitä kysymyksiä koko poliisihallinnon kannalta. Operatiivisen viestinnän toimivuudella on suuri merkitys erityisesti poliisin maineen ja arvostuksen kannalta. Poliisi haluaa viestiä sitä, että kansalaisia palvelee yksi yhtenäinen poliisi, joka on luotettava turvallisuuden ammattilainen.

Tämän vuoksi poliisin pitää pystyä viestimään operatiivisissa tilanteissa laadukkaasti ja tehokkaasti riippumatta siitä, missä päin Suomea poliisiyksikkö sijaitsee. Poliisiyksiköt ovat erikokoisia ja viestinnän resurssit ovat erilaisia. Kansainvälistä kiinnostusta herättävä iso operatiivinen tilanne voi alkaa pienelläkin paikkakunnalla, kuten olemme viime vuosina huomanneet.

Poliisin viestinnällisen suorituskyvyn kannalta on tärkeä selvittää ne keinot, joilla viestinnän valmiusryhmä voi poliisiyksiköitä tarvittaessa auttaa. Vaikka viestinnän toimintoja jatkossa siirretään poliisin johtokeskuksiin, pitää poliisiyksiköidenkin suorituskyky nostaa riittävän hyvälle tasolle.

Valtioneuvosto teki 6.5.2010 päätöksen Jokelan koulusurmien tutkintalautakunnan toimenpidesuosittelun johdosta. Päätöksen mukaan poliisin varalla olevan viestinnän valmiusryhmän tarpeellisuus selvitetään, viestinnän vastuut ja toimintamallit yhdenmukaistetaan sekä luodaan tehostetun verkkoviestinnän toimintamalli.

4.2 Toteutus

Kysely osoitettiin poliisiyksiköille ja tiedotusvälineiden edustajille. Poliisiyksiköiden kysely lähetettiin 12.1.2011 kaikkien poliisiyksiköiden virkaposteihin. Jokainen poliisiyksikkö, Tekniikkakeskusta lukuun ottamatta, vastasi kyselyyn.

Jokaisesta poliisiyksiköstä pyydettiin yhtä vastausta. Helsingin poliisilaitoksesta vastauksia tuli kuitenkin useampia. Yhteensä vastauksia tuli 33 kappaletta.

Tiedotusvälineille osoitettu kysely lähetettiin Poliisihallituksen julkaisujärjestelmän kautta. Julkaisujärjestelmässä on sisäänrakennettu sähköpostilista, johon halukkaat median edustajat ovat osoitteensa lisänneet. Sähköpostilistalla on myös poliisien osoitteita. Listalla on osoitteista päätellen kyselyn lähettämishetkellä 267 tiedotusvälineiden edustajan osoitetta. Kyselyyn vastasi 94 median edustajaa. Vastausprosentti medialle osoitettuun kyselyyn oli 35,2 %.

Kyselytutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä toimii Importance-Performance Analysis -malli, jolla voi mitata asiakkaiden palveluodotusten ja asiakkaan palvelutyytyväisyyden suhdetta.

Vastaavanlaista kysymyksen asettelua on käytetty muun muassa Poliisibarometrissa 2010, jossa kansalaisilta on kysytty mielipidettä esimerkiksi poliisin tehtävien tärkeydestä ja poliisin onnistumista niissä.

Poliisiyksiköille lähetetty kysely jaettiin kahteen osaan. Ensimmäisessä kysytään viestintäprosessiin liittyviä asioita: viestintätarpeiden tunnistamista, viestinnän tilannekuvan ylläpitämistä ja viestinnän suunnittelua.

Toisessa osassa kysyttiin mielipiteitä poliisin käytössä olevista viestintäpalveluista ja viestinnällisistä toimenpiteistä sekä tulevaisuudessa

mahdollisesti käyttöön otettavista viestintäpalveluista. Nämä mahdollisesti tulossa olevat palvelut ovat Poliisihallituksen viestinnän määrittelemiä. Osaa niistä ollaan kehittämässä erilaisissa valtakunnallisissa työryhmissä ja osa niistä on vasta ajatuksen asteella olevia mahdollisuuksia. Jokaisen viestinnällisen toimenpiteen kohdalla on kysytty mielipidettä sekä niiden tarpeellisuudesta että poliisin suorituskyvystä.

Tiedotusvälineille lähetetyssä kyselyssä oli kolme valintakysymystä, kaksi avointa kysymystä ja kolme asteikkokysymystä. Niissä pyydettiin arviota poliisin tämänhetkisistä viestintäpalveluista isoissa operatiivisissa tilanteissa. Lisäksi kysyttiin mielipiteitä erilaisten viestinnällisten toimenpiteiden ja viestintäpalveluiden tarpeellisuudesta ja poliisin suorituskyvystä niiden osalta.

Kysymykset ovat tarkoituksella osittain samoja kuin poliisiyksiköille lähetetyssä kyselyssä, jotta niiden pohjalta voidaan tehdä vertailuja tiedotusvälineiden edustajien ja poliisiyksiköiden vastausten kesken.

4.3 Keskeiset tulokset ja johtopäätökset

Tulosten perusteella voidaan määrittää kolme keskeistä keinoa, jolla viestintää voidaan tehostaa poliisiyksiköissä. Sen lisäksi voidaan määrittää keskeiset viestintäpalvelut joita poliisiyksiköiden kannattaa medialle kehittää. Lopussa kuvataan vielä viestinnän valmiusryhmän mahdollista rakennetta ja tehtäviä.

Kolme keskeisintä kehittämiskohdetta ovat terminologian tarkentaminen, poliisiyksiköiden operatiivisten viestintäryhmien perustaminen sekä viestintää virke kerrallaan -toimintatavamallin käyttöönotto.

Terminologiaa pitäisi selkeyttää, jotta viestintä sulautuisi helpommin osaksi operatiivista toimintaa yksiköissä. Poliisiyksiköissä voidaan tehdä jako päivittäisviestinnän ja operatiivisen viestinnän termien välillä. Poliisi käyttää muutenkin eri termejä operatiivisessa ja päivittäisessä toiminnassa käytännön työn helpottamiseksi ja selkeyttämiseksi. Esimerkiksi päivittäistä kenttätoimintaa johtaa kenttäjohtaja ja yksittäisessä operatiivisessa tilanteessa kenttätoimintaa johtaa tilannejohtaja.

Poliisilaitoksen päivittäisiä viestintäasioita hoitavaa ryhmää voidaan kutsua viestintäryhmäksi ja operatiivisen tilanteen viestintää hoitavaa ryhmää tiedotusryhmäksi.

Poliisiyksikön viestintävastaavan tai viestintäkoordinaattorin tehtävät liittyvät päivittäistoimintaan. Operatiivisessa tilanteessa viestintäasioita hoitava henkilö on tiedotusryhmän johtaja tai tiedottaja. Näin tehtäisiin yksilötasollakin ero päivittäisen ja operatiivisen toiminnan välillä.

Poliisin viestintäohjeissa on edellytetty, että tehostetun viestinnän tilanteissa perustetaan viestintäryhmä avustamaan tilanneorganisaation tiedottajaa. Viestintäryhmän jäsenten tulisi olla muita kuin operatiivisessa toiminnassa mukana olevia poliisimiehiä ja heidän tulisi saada tehostetun viestinnän koulutusta. Tulosten perusteella neljäsatoista poliisiyksikössä ei ole minkäänlaista viestintäryhmää.

Käytännön viestinnän toimista tärkeimmäksi nousi nopea sähköinen viestintä, jota kutsutaan viestinnäksi virke kerrallaan. Se on yksinkertainen tapa parantaa poliisiyksikön operatiivista viestintää isoissa ja pienissä tilanteissa.

Lisäksi poliisiyksiköt voivat parantaa viestinnän suorituskykyään jäljempänä esitellyjä muita viestintäpalveluita käyttöönottamalla ja kehittämällä.

Selvityksen mukaan poliisiyksikössä pitäisi olla kaksi erillistä viestintäryhmää. Toinen on organisaation strategisia tarpeita varten perustettu viestintäryhmä, johon kuuluu viestintäkoordinaattorin lisäksi poliisilaitoksen päivittäisten asioiden hoitamisen kannalta tärkeitä henkilöitä. Viestintäryhmässä pohdittaisiin poliisilaitoksen sisäisen ja ulkoisen viestinnän asioita päivittäistoiminnan sekä strategisen johtamisen näkökulmasta.

Poliisiyksikössä pitäisi olla myös operatiivisten tilanteiden viestintää varten perustettu tiedotusryhmä. Ryhmän tehtävänä on operatiivisten tilanteiden viestinnän hoitaminen. Se ei ole jatkuvasti tai säännöllisesti toimiva ryhmä vaan se toimii tarvittaessa.

4.3.1 Esimerkki tiedotusryhmästä

Länsi-Uudenmaan poliisilaitokseen on perustettu tiedotusryhmä operatiivisten tilanteiden viestintää varten. Ryhmä on koottu muun muassa päivittäisrikostutkinnan ja talousrikostutkinnan päällystöstä ja alipäällystöstä. Ryhmässä on 10 jäsentä. Poliisilaitoksen viestintäkoordinaattori kuuluu ryhmään.

Ryhmä osallistuu erilaisiin operatiivisiin harjoituksiin osana muuta poliisitoimintaa. Ryhmän jäsenet voivat toimia tarvittaessa tiedottajina päivittäisissä operatiivisissa tilanteissa. Tällaiset pienemmät operatiiviset tilanteet voidaan katsoa isompien tilanteiden harjoitteluksi ja niissä viestintä voidaan hoitaa pienemmällä ryhmityksellä.

Operatiivisen tilanteen yleisjohtaja voi kutsua tiedotusryhmän tai sen jäseniä poliisilaitoksen tilannekeskuksen kautta ryhmätekstiviestillä. Varsinaista tiedotusryhmää voi olla vaikea saada kasaan kokonaan isossa operatiivisessa tilanteessa. Sen vuoksi on tärkeää, että kaikilla ryhmän jäsenillä on valmius ottaa tiedotusryhmän johtajuus. He voivat kasata tilanteessa tarvittavan tiedotusryhmän sen varsinaisista jäsenistä tai muista poliisimiehistä.

Johtokeskusuudistus tulee muuttamaan poliisiyksiköiden operatiivisen viestinnän järjestelyitä. Yleisjohtovastuu on johtokeskuksissa, joten niiden rooli tiedottamisen aloittamisessa on tärkeä. Poliisiyksiköiden pitää kuitenkin järjestää oma viestintänsä niin, että tiedotusvastuu voidaan tarvittaessa siirtää johtokeskukselta poliisiyksikölle.

Poliisiyksiköissä pitää olla riittävä määrä operatiivisen viestinnän koulutusta saaneita henkilöitä. Yleisjohtajalla pitää olla käytettävissään henkilöitä, jotka voivat ottaa viestinnän hoitaakseen erilaisissa tilanteissa. Nämä tilanteet voivat olla esimerkiksi nopeasti tai hitaasti eteneviä uhkatilanteita, joissa joudutaan pohtimaan tiedottamisen aloittamista pitkäänkin. Tällaisia tilanteita varten voidaan perustaa oma tilanneorganisaatio, jossa yleisjohto on poliisiyksiköllä eikä johtokeskuksessa.

4.3.2 Viestintä virke kerrallaan

Poliisiyksiköitä on arvosteltu tiedottamisen hitaasta aloittamisesta operatiivisissa tilanteissa. Toimittajilta menee joskus koko päivä saada poliisi kommentoimaan ampumavälikohtausta. Hitaus on johtunut monista syistä. Yksi syy on varmasti ollut teknisen osaamisen puuttuminen tiedotejakelujärjestelmän käyttämisessä. Toinen syy on varmaankin ollut se, että on haluttu odottaa tilanteen haltuun saamista ennen tiedottamisen aloittamista. Keskenalaisista asioista tiedottaminen on mielletty muuta poliisitoimintaa vaarantavaksi tai haittaavaksi. Toimittajat ymmärtävät, että tiedon oikeellisuudesta ei voi tinkiä nopeuden kustannuksella, mutta jotain voisi alkuvaiheessa tiedottaa.

Viestintä virke kerrallaan tarkoittaa lyhyiden kirjallisten tiedotteiden lähettämistä tiedotejakelun kautta lyhyin väliajoin. Kyselyn ja käytännön kokemusten perusteella kaikkien poliisiyksiköiden tulisi ottaa tällainen kirjallinen tilannetiedottaminen käyttöön. Kirjallisessa tilannetiedottamisessa on monenlaisia hyötyjä. Se on nopea aloittaa, se tuottaa medialle ja kansalaisille tasaisesti tietoa, se vähentää median yhteydenottoja puhelimitse ja se antaa poliisiyksikön viestinnästä ammattitaitoisen kuvan. Yleisjohtajan kommentin lisääminen tiedotteeseen vähentää myös median yhteydenottoja tilanteen alkuvaiheessa.

Viestintää virke kerrallaan -tyyppinen tiedottaminen on mainittu vaihtoehdoksi tavallisille kirjallisille tiedotteille myös poliisin erityistilanteiden viestinnässä.

Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksessa kokeiltiin kirjallista tilannetiedottamista kahdessa pienemmässä operatiivisessa tilanteessa. Toisessa tilanteessa oli tapahtunut kuolonkolari poliisilaitoksen alueella. Henkilöauto ja kuorma-auto olivat törmänneet ja henkilöauton kuljettaja oli kuollut.

Poliisilaitos julkaisi tiedotteen noin puolen tunnin kuluttua tapahtumasta. Samalla ilmoitettiin, että tilannetiedot päivitetään poliisilaitoksen nettisivuille, jonne päivityksiä kirjoitettiin 15 - 30 minuutin välein. Tiedotteeseen lisättiin kommentteja yleisjohtajan lausumana. Lopuksi kirjoitettiin yhteenveto, jossa kerrottiin kaikki tilanteeseen olennaisesti liittyvät asiat ja yhteystiedot esitutkintaa jatkavaan yksikköön.

Tämän tilanteen aikana tilannekeskuksen mediapuhelimeen tuli vain muutamia puheluita. Niissäkin toimittajat ohjattiin hakemaan lisätietoja internet-sivujen tilanpäivityksistä. Normaalisti puheluita olisi tullut huomattavasti enemmän.

Isommassa operatiivisessa tilanteessa tällaisella kirjallisella tilannetiedottamisella ei tietenkään saada toimittajien yhteydenottoja poistettua kokonaan. Mutta niitä saadaan varmasti vähennettyä paljon.

4.3.3 Tärkeät viestintäpalvelut

Poliisiyksikön viestintäpalvelut jaettiin selvityksessä tärkeisiin ja muihin kehitettäviin palveluihin. Lisäksi listattiin palvelut, joita ei tarvitse kehittää poliisiyksiköiden toimesta.

Lähes kaikki selvityksessä kuvatut palvelut koettiin poliisin ja / tai median edustajien mielestä tarpeellisiksi tai melko tarpeellisiksi. Ainoastaan kirjallisten tiedotteiden kääntäminen eri kielille koettiin median edustajien mielestä melko tarpeettomaksi.

Poliisin ja median näkemyksiä olemassa olevien sekä mahdollisesti kehitettävien palveluiden tarpeellisuudesta ja toimivuudesta on kuvattu alla olevissa taulukoissa. Niiden perusteella voidaan määrittää oman toiminnan kehittämisen painopisteet.



Viestintäpalvelut

1. Kirjallisten tiedotteiden tuottaminen ja lähettäminen
2. Kirjallisten tiedotteiden kääntäminen eri kielille
3. Tiedotuspuhelimiin vastaaminen
4. Tiedotustilaisuuden järjestäminen
5. Tilannejohdon tiedottajan lähettäminen tapahtumapaikalle
6. Poliisiyksikön internet- sivujen päivittäminen

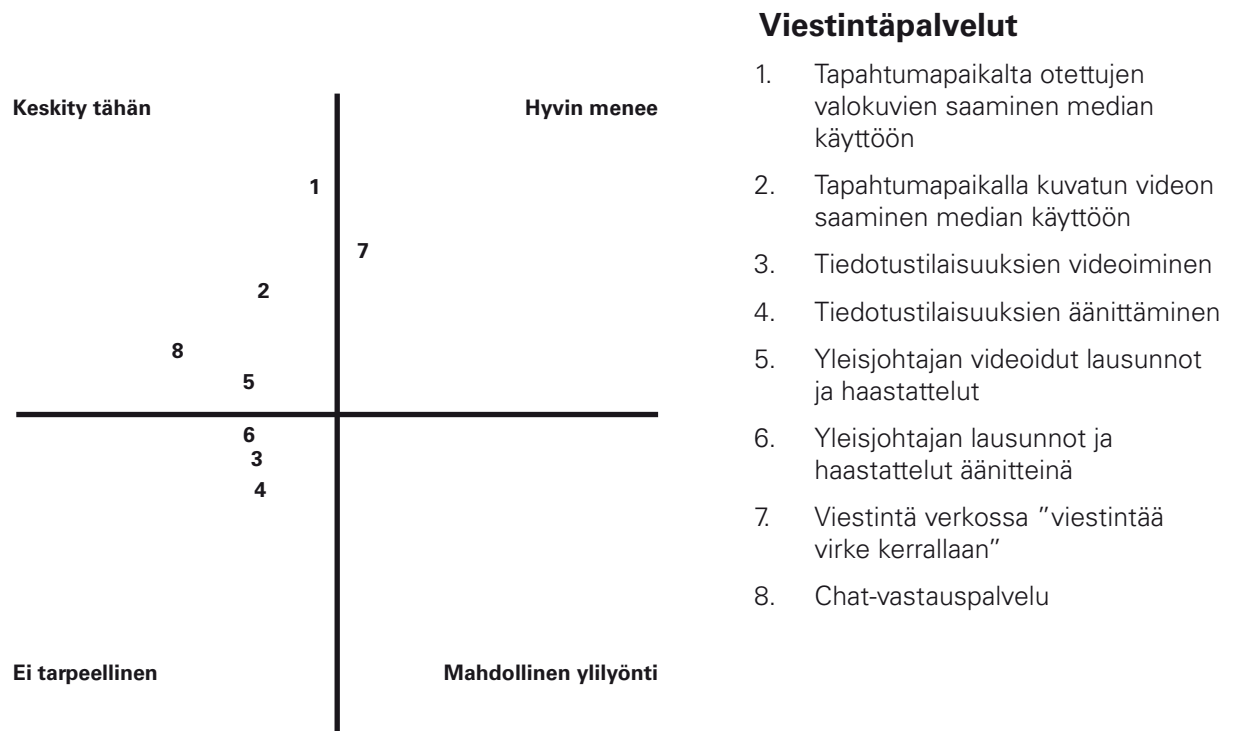
Poliisin olemassa olevien viestintäpalveluiden tarpeellisuus ja poliisin suoriutuminen niissä operatiivisissa tilanteissa - median mielestä.



Viestintäpalvelut

1. Kirjallisten tiedotteiden tuottaminen ja lähettäminen
2. Kirjallisten tiedotteiden kääntäminen eri kielille
3. Tiedotuspuhelimiin vastaaminen
4. Tiedotustilaisuuden järjestäminen
5. Tilannejohdon tiedottajan lähettäminen tapahtumapaikalle
6. Poliisiyksikön internetsivujen päivittäminen
7. Sisäisen viestinnän hoitaminen

Poliisin olemassa olevien viestintäpalveluiden tarpeellisuus operatiivisen tilanteen hoitamisen kannalta ja johtamisen tukena sekä poliisin suoriutuminen - poliisin mielestä.



Mahdollisesti tulossa olevat viestintäpalvelut operatiivisissa tilanteissa - tarpeellisuus median mielestä ja suorituskkyky poliisin mielestä.



Mahdollisesti tulossa olevien viestintäpalveluiden tarpeellisuus ja suorituskky operatiivisissa tilanteissa - poliisin mielestä.

Viestintäpalvelut

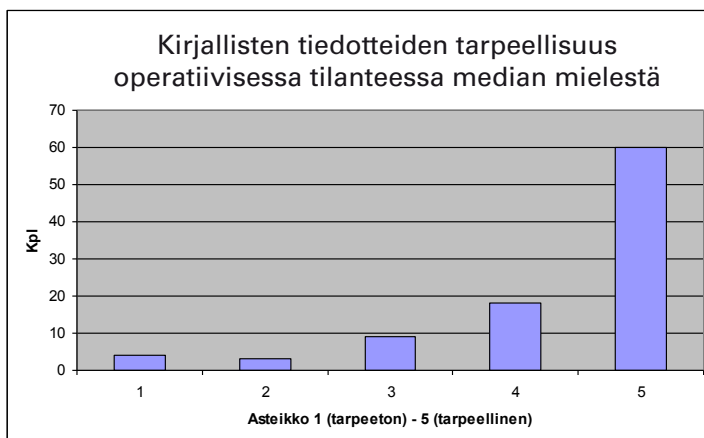
1. Mediaseuranta
2. Sosiaalisen median seuraaminen
3. Viestinnän tilannekuvan ylläpitäminen
4. Viestinnän tilannekuvan analysointi ja raportointi yleisjohdolle
5. Tilannekohtaisten viestintäsuunnitelmien laatiminen yleisjohdolle ml. perusviestit
6. Tapahtumapaikalta poliisin ottamien valokuvien saaminen lähes reaaliaikaisesti yleisjohtoon
7. Tapahtumapaikalla poliisin kuvaaman videon saaminen lähes reaaliaikaisesti yleisjohtoon
8. Tiedotustilaisuuksien videoiminen poliisin toimesta ja esittäminen intranetissä ja internetissä
9. Tiedotustilaisuuksien äänittäminen ja äänitteiden esittäminen intranetissä ja internetissä
10. Yleisjohtajan lausunnot ja haastattelut video-clippeinä intranetiin ja internetiin
11. Yleisjohtajan lausunnot ja haastattelut poliisin tekeminä äänitteinä intranetiin ja internetiin
12. Viestintä verkossa periaatteella "viestintää virke kerrallaan"
13. Yhteystoiminta sidosryhmien viestintäorganisaatioihin
14. Chat-vastauspalvelu

4.3.3.1 Kirjalliset tiedotteet

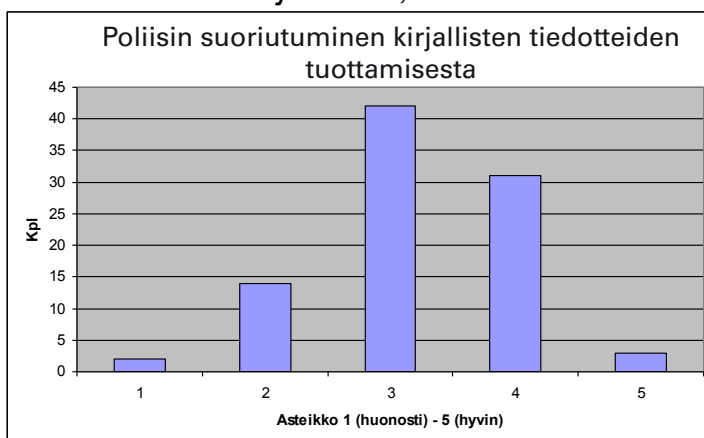
Median edustajat kokevat poliisin kirjalliset tiedotteet tarpeellisiksi. Median mielestä poliisi myös suoriutuu kohtuullisen hyvin tiedotteiden lähettämisestä. Myös poliisin mielestä ne ovat tarpeellisia ja niiden lähettämisestä suoriudutaan hyvin. Kirjallisten tiedotteet sijoittuivat kyselyn tulosten perusteella median ja poliisin mielestä ”hyvin menee” -kenttään.

Kirjallisilla tiedotteilla saadaan sama informaatio jaettua nopeasti suurelle joukolle vastaanottajia. Aktiivisella kirjallisella tiedottamisella saadaan tiedotusvälineiden puhelimitse tehtyjä yhteydenottoja vähennettyä. Kirjallisista tiedotteista voidaan jälkikäteen lukea mitä poliisiyksikkö on lausunut julkisuuteen.

Poliisin tulee jatkaa kirjallisten tiedotteiden käyttöä aktiivisesti. Niiden käyttö on kustannustehokasta ja helppoa. Poliisiyksiköiden tulee varmistua siitä, että riittävän moni henkilö osaa tiedotejakelujärjestelmän käytön, jotta kirjallisia tiedotteita voidaan lähettää ympäri vuorokauden.



Median vastausten jakauma, n = 94



Median vastausten jakauma, n = 92

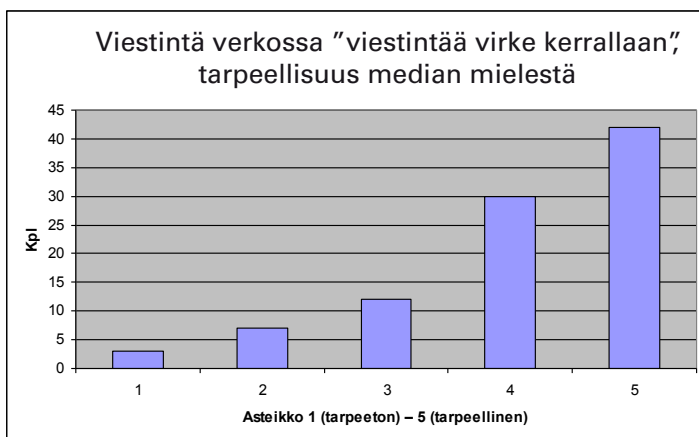
4.3.3.2 Viestintä virke kerrallaan

Viestintä virke kerrallaan on kirjallisen tiedottamisen muoto, jonka avulla poliisi pyrkii tiedottamaan kansalaisia ja mediaa tilanteesta tasaisin väliajoin.

Viestintä virke kerrallaan on helppo tapa hoitaa operatiivisen tilanteen tiedottamista. Tiedottamisessa ei tarvitse eikä voi koko ajan kertoa poliisin toiminnasta tai rikoksesta epäilyistä. Poliisi voi kertoa myös tapahtumapaikan ympäristöön vaikuttavista asioista kuten esimerkiksi alueen liikennejärjestelyistä.

Lyhyet ja lyhyin väliajoin lähetetyt kirjalliset tiedotteet vähentävät huomattavasti tiedotusvälineiden yhteydenottoja puhelimitse. Tiedotteisiin tulee lisätä mahdollisuuksien mukaan yleisjohtajan kommentteja tilanteesta, jolloin yhteydenottojen määrä vähenee entisestään.

Kirjallista tilannetiedottamista tulee kouluttaa viestinnästä vastaavalle henkilöstölle jokaisessa poliisiyksikössä. Se on erittäin helposti omaksuttava tapa tiedottaa tehokkaasti.



Median vastausten jakauma, n = 94

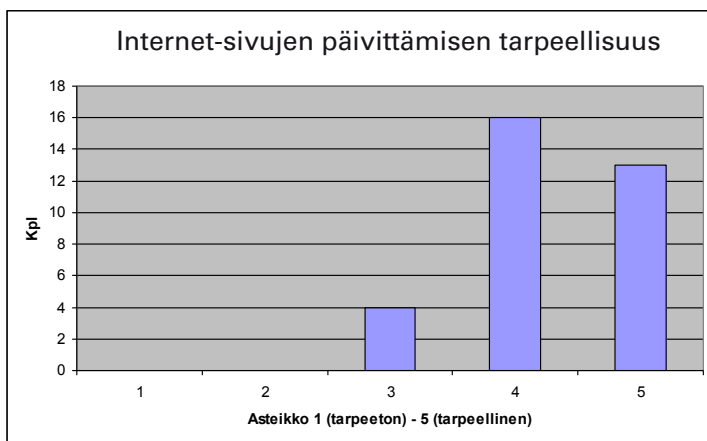


Poliisiyksiköiden vastausten jakauma, n = 32

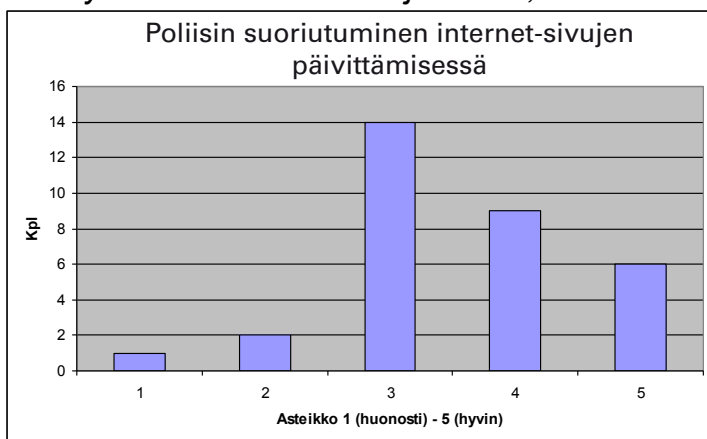
4.3.3.3 Internet-sivujen päivittäminen

Poliisi tuottaa kirjallisia tiedotteita tilanteen aikana, mutta internet-sivuille päivitetään tietoa operatiivisesta tilanteesta melko harvoin. Poliisiyksiköiden tulisi pyrkiä käyttämään internet-sivujaan operatiivisen tilanteen tiedottamisessa entistä enemmän. Kansalaiset etsivät tietoa meneillään olevasta tilanteesta yleensä juuri internet-sivuilta. Eniten käytetään varmasti eri uutispalveluita, mutta jonkin verran myös poliisin omia internet-sivuja. Poliisitoiminnan kannalta olisi edullista, jos kansalaiset hakisivat tiedot suoraan poliisin internet-sivuilta. Se vähentäisi väärinkäsitysten ja virheellisten tietojen määrää.

Internet-sivujen päivitystä voidaan käyttää perinteisen kirjallisen tiedottamisen sijasta. Internet-sivun linkki voidaan lähettää medialle jakelujärjestelmän kautta sähköpostilla. Kirjallisia tilannetiedotteita voidaan kirjoittaa joko jakelujärjestelmän kautta tai internet-sivuille. Internet-sivut ja tiedotteiden jakelujärjestelmä toimivat saman ohjelmiston kautta.



Poliisiyksiköiden vastausten jakauma, n = 33



Poliisiyksiköiden vastausten jakauma, n = 32

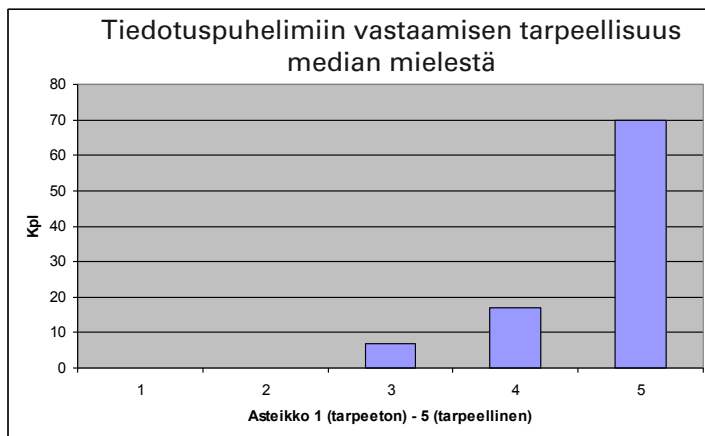
4.3.3.4 Tiedotuspuhelimiin vastaaminen

Kyselyn tulosten perusteella tiedotuspuhelimiin vastaaminen on median edustajien mielestä poliisin tärkein viestinnällinen toimenpide. Siinä oli myös suurin kuilu tarpeellisuuden ja poliisin suorituskyvyn välillä. Poliisi suoriutuu omasta mielestään hyvin tiedotuspuhelimiin vastaamisessa.

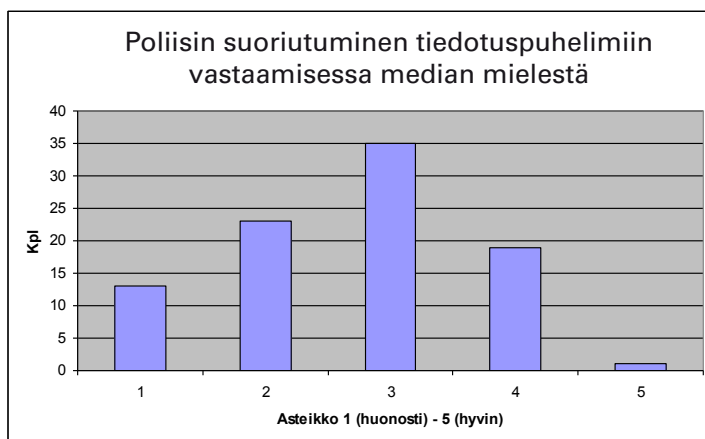
Tiedotuspuhelimien käyttö operatiivisessa tilanteessa on erittäin haastavaa. Se vaatii paljon henkilövoimavaroja ja puhelimesta käyty keskustelu jää vain kahden väliseksi. Keskustelu saattaa myös kestää pitkään, kun toimittaja haluaa saada vastaajasta mahdollisimman paljon irti.

Poliisin pitäisi kehittää tiedotuspuhelimiin vastaamista niin, että niiden käyttö vähenisi oleellisesti. Tehokas kirjallinen tilannetiedottaminen on ainoa tapa, jolla puheluita saadaan vähennettyä isossa operatiivisessa tilanteessa.

Tiedotuspuhelimien käyttöä ei voi tietenkään kokonaan lopettaa, mutta niiden käyttäminen ei voi olla poliisin tärkein tapa tiedottaa tilanteesta. Tehokas kirjallinen tiedottaminen ei myöskään poista puheluita kokonaan, mutta se aivan varmasti vähentää niitä.



Median vastausten jakauma, n = 94



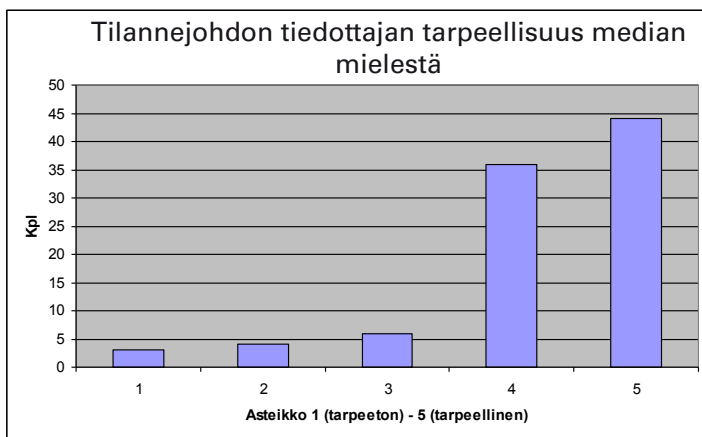
Median vastausten jakauma, n = 91

4.3.3.5 Tilannejohdon tiedottaja

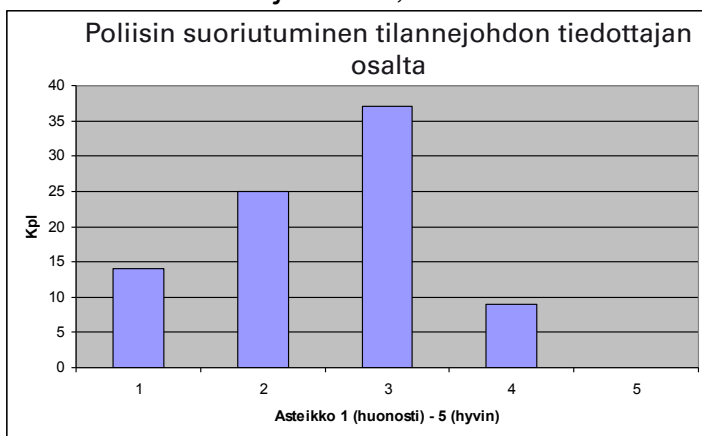
Tilannejohdon tiedottajana toimiminen on erittäin haastavaa. Suurimmaksi ongelmaksi muodostunee tiedonkulun varmistaminen yleisjohdon ja tiedottajan välillä. Tapahtumapaikalla oleva tiedottaja toimii yleisjohdolta ja tiedotusryhmältä saamiensa tietojen varassa. Tiedottaja ei voi toimia pelkästään tilannejohtajalta saamiensa tietojen varassa, koska tiedottamisen linjaukset pitää määrittää yleisjohdossa. Tästä syystä tilannejohdon tiedottajaa tulisi kutsua tapahtumapaikan tiedottajaksi.

Tapahtumapaikalle voi tulla paljon toimittajia ja valokuvaajia isoissa operatiivisissa tilanteissa. Joskus heidän toimintansa saattaa jopa haitata poliisin toimintaa. Poliisin lähettämä tiedottaja voi helpottaa sekä poliisien että toimittajien työtä. Poliisin tiedottaja voi muun muassa osoittaa toimittajille ja valokuvaajille turvallisen paikan ja antaa heille ajantasaista tietoa tapahtumista.

Varautuminen tapahtumapaikan tiedottajan käyttämiseen on erittäin tärkeää. Erittäin iso operatiivinen tilanne voi tapahtua minkä tahansa poliisiyksikön vastuualueella. Poliisiyksiköiden tulisi ottaa mahdollinen tapahtumapaikan tiedottajan tarve huomioon viestinnän suunnitelmissaan. Varsinkin tiedottajan ja yleisjohdon välisen tiedonkulun tekninen toteutus pitäisi varmistaa etukäteen.



Median vastausten jakauma, n = 93



Median vastausten jakauma, n = 85

4.3.3.6 Mediaseuranta ja viestinnän tilannekuvan analysointi

Operatiivisen tilanteen uutisoinnin seuraaminen on erittäin tärkeä osa poliisitoimintaa. Mediassa voi liikkua vääriä tietoja, joita poliisin pitäisi pystyä oikaisemaan tuoreeltaan. Poliisin pitäisi pystyä oikaisemaan tietoja ennen kuin niistä muodostuu ongelmia.

Mediaseuranta onnistuu tehokkaasti vain siihen tarkoitettulla työkalulla. Markkinoilla on mediaseurantapalveluita, jotka seuraavat annetuilla hakuehdoilla uutisointia ja keskusteluita. Ohjelmistojen hakuehtoja voi muuttaa operatiivisen tilanteen mukaisesti ja uutisointia voi seurata reaaliajassa.

Mediaseurantapalvelut ovat kuitenkin melko kalliita eikä poliisihallinto ole niitä toistaiseksi voinut poliisiyksiköille hankkia. Poliisiyksiköiden tulisi harkita palvelun hankkimista itselleen. Se on erittäin toimiva työkalu päivittäisenkin johtamisen tukena ja viestinnän tilannekuvan muodostajana.

Samoin sosiaalisen median seuraaminen on tärkeää. Poliisihallinnossa on sosiaalisessa mediassa työskenteleviä poliiseja, joita voi tarvittaessa käyttää mediaseurantaan. Jokaisen poliisiyksikön tulisi harkita osallistumista sosiaalisessa mediassa työskentelyyn. Poliisiyksiköiden tulisi vähintäänkin selvittää itselleen sosiaalisessa mediassa työskentelevien poliisien yhteystiedot, jotta heiltä voisi tarvittaessa pyytää apuja.

Poliisiyksiköillä tulisi olla valmius analysoida mediaseurannassa esiin tulleita asioita. Se voisi tarkoittaa yksinkertaisimmillaan sitä, että operatiivisen tilanteen tiedotusryhmä käy läpi tilanteesta julkaistuja uutisia. Tiedotusryhmä arvioisi esimerkiksi mihin virheelliseen uutiseen pitäisi reagoida ja millä tavoin. Arvio esitettäisiin sitten yleisjohtajalle päätettäväksi.

4.3.3.7 Kirjallisten tiedotteiden kääntäminen eri kielille

Kirjallisten tiedotteiden kääntäminen eri kielille on erittäin ajankohtainen asia tällä hetkellä. Kielilain mukaan kaksikielisen alueen poliisin pitää tiedottaa yleisölle molemmilla kansalliskielillä. Häätiedotteet pitää lähettää aina sekä suomeksi että ruotsiksi. Monilta poliisiyksiköiltä puuttuu tarvittava kielitaito tiedotteiden kääntämiseen. Isoissa operatiivisissa tilanteissa poliisin pitäisi mielestäni tiedottaa myös englanniksi.

Poliisiyksiköiden pitää kartoittaa oman henkilöstönsä kielitaito, jotta tilanteen alkaessa tiedettäisiin, mistä tarvittavaa osaamista olisi saatavissa. Jos poliisi jättää kääntämisen tekemättä henkeä ja terveyttä uhkaavissa tilanteissa, siitä tulee lähes varmuudella moitteita.

Poliisiyksiköiden käytössä pitäisi olla jonkinlainen ympäri vuorokauden käytettävissä oleva kääntämispalvelu. Palvelun pitäisi olla koko hallinnon käytössä.

4.3.4 Muut kehitettävät palvelut

Seuraavaksi listataan palveluita, joita on syytä kehittää, mutta ne eivät ole operatiivisten tilanteiden hoitamisen kannalta kriittisiä tai poliisiyksiköt suoriutuvat niistä jo nyt hyvin.

4.3.4.1 Tiedotustilaisuuden järjestäminen

Moni poliisiyksikkö on tottunut pitämään tiedotustilaisuuksia. Kyselyn mukaan poliisiyksiköt kokevat suoriutuvansa niistä melko hyvin. Tiedotustilaisuudet ovat isoissa operatiivisissa tilanteissa tärkeitä. Jokaisen poliisiyksikön tulisi valmistautua tiedotustilaisuuksien pitämiseen. Teknisten seikkojen tulisi olla kunnossa. Samoin sopivien tilojen kartoitus on hyvä tehdä, jos omassa kiinteistössä ei ole sopivia tiloja.

Kyselyissä median edustajat ehdottivat pienimuotoisten tiedotustilaisuuksien järjestämistä. Niitä voisi järjestää mielestäni esimerkiksi niin, että yksi poliisin edustaja tulisi ennalta sovittuina aikoina toimittajien eteen ja kertoisi operatiivisen tilanteen edistymisestä. Tällainen toiminta voisi sopia joihinkin tilanteisiin hyvin, mutta se vaatii järjestelyitä poliisiyksiköissä. Tapahtumapaikan tiedottajan toimintaa voisi kuvailla myös pienimuotoisten tiedotustilaisuuksien järjestämiseksi.

4.3.4.2 Sisäinen viestintä

Poliisiyksiköt kokevat suoriutuvansa hyvin sisäisen viestinnän hoitamisesta. Mielestäni sisäinen viestintä tulee ottaa jokaisessa operatiivisessa tilanteessa huomioon. Se voidaan tehdä yksinkertaisesti vaikka niin, että Seitin etusivulle laitetaan linkki tiedotusvälineille lähetettyihin tiedotteisiin. Kaikkea ei kannata tehdä kahteen kertaan ja hyvin hoidettua ulkoista viestintää voi käyttää myös sisäisenä viestintänä. Poliisin oman henkilöstön tulisi mahdollisuuksien mukaan saada tieto merkittävistä asioista ennen ulkopuolisia tahoja.

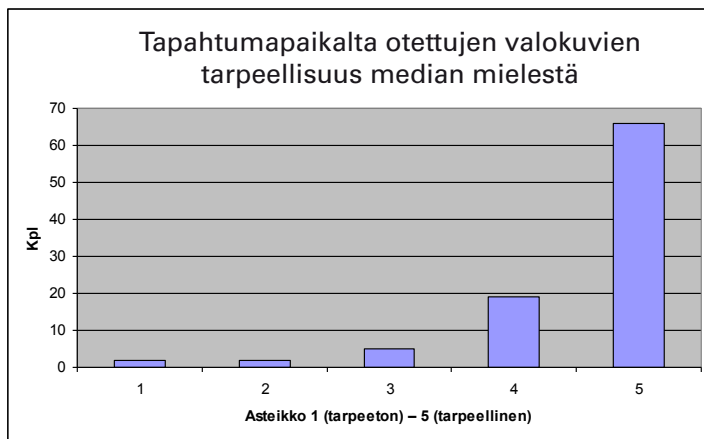
4.3.4.3 Tapahtumapaikalla otetut valokuvat ja videotallenteet

Valokuvien saaminen koettiin tarpeelliseksi tai melko tarpeelliseksi sekä median että poliisin edustajien mielestä. Valokuvien toimittaminen yleisjohtoon on erittäin hyvä ajatus. Niillä olisi varmasti paljon käyttöä sekä yleisjohtoon päätöksenteon tukena että toimittajien taustamateriaalina.

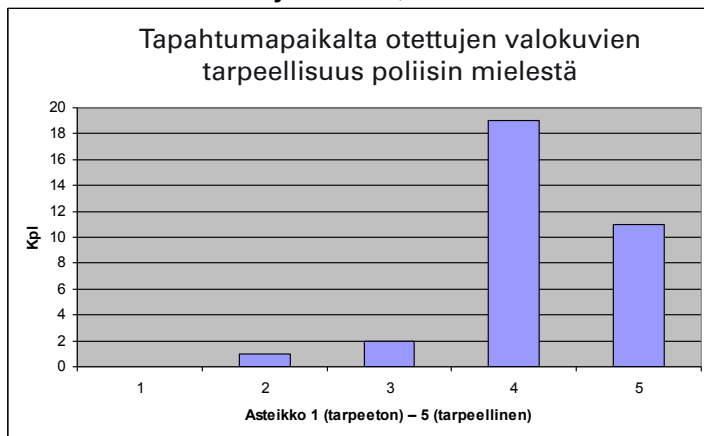
Operatiivisen ja päivittäisen poliisitoiminnan kannalta olisi edullista, jos tiedotusvälineiden käyttöön saataisiin poliisin ottamia valokuvia. Poliisi voisi tällä tavoin vaikuttaa ratkaisevasti siihen kuvaan, joka poliisista medioissa luodaan.

Samoin poliisin kuvaamalla videolla olisi varmasti käyttöä poliisin operatiivisessa toiminnassa. Combat Camera -tyyppistä videomateriaalia voitaisiin hyödyntää suoraan yleisjohtoon päätöksenteon tukena.

Poliisiyksiköillä on valmiiksi valo- ja videokuvaukseen sopivaa kalustoa. Kuvien ja videon ottaminen ja lähettäminen tapahtumapaikalta yleisjohtoon operatiivisessa tilanteessa vaatii erikoiskalustoa ja koulutusta. Näistä kustannuksista ja henkilövoimavarojen tarpeesta johtuen nämä palvelut on sijoitettu tähän osioon eikä tärkeimpien joukkoon.



Median vastausten jakauma, n = 94



Poliisiyksiköiden vastausten jakauma, n = 33

4.3.4.4 Tilannekohtaisten viestintäsuunnitelmien laatiminen yleisjohtolle

Tiedotusryhmän tai tiedottajan pitää pystyä suunnittelemaan viestinnän toimenpiteitä operatiivisen tilanteen aikana. Jos tilanne jatkuu pitkään, pitää suunnitella myös viestinnän henkilöiden vaihtaminen ja viestinnän jatkuvuus. Suunnitelmien tekemiseen pitää tarvittaessa nimetä henkilö tiedotusryhmästä. Hänen tulee koordinoita suunnitelmansa muun poliisitoiminnan suunnittelun kanssa, jotta tiedonkulku on varmistettu.

Mielestäni poliisin henkilöstö on pääsääntöisesti tottunut laatimaan suunnitelmia. Poliisiyksiköiden tulisi varautua etukäteen isoihin operatiivisiin tilanteisiin myös viestinnän suunnittelun osalta.

4.3.4.5 Yhteystoiminta sidosryhmien viestintäorganisaatioiden kanssa

Poliisi on tottunut käyttämään yhdysupseereita erilaisissa viranomaisten ja sidosryhmien yhteistyötä vaativissa operatiivisissa tilanteissa. Samalla tavalla sidosryhmien viestinnän yhdyshenkilöitä voidaan ottaa esimerkiksi poliisin tiedotusryhmän tiloihin, jotta tiedottaminen on yhdenmukaista.

Poliisiyksikkö voi valmistautua yhteystoimintaan ottamalla selvää alueellaan toimivien viranomaisten ja sidosryhmien viestintäorganisaatioista. Poliisiyksikön tulisi päivittää yhteystietolistaa, josta eri organisaatioiden yhteyshenkilöt tarvittaessa tavoittaa.

4.3.5 Muut palvelut

Osa kysytyistä palveluista on sellaisia, että ne ovat jo nyt hyvin hoidossa.

Tässä osiossa esitettävät palvelut eivät ole operatiivisen toiminnan kannalta kriittisiä. Ne voivat olla kuitenkin kehittämisen arvoisia esimerkiksi koko poliisihallinnon toimenpitein.

4.3.5.1 Tiedotustilaisuuksien videoiminen ja äänittäminen

Tiedotustilaisuuksien taltioiminen ei palvele poliisiyksikön toimintaa merkittävästi. Taltiointeja voisi kuitenkin käyttää poliisin internet-sivuilla ja niitä voisi toimittaa median käyttöön. Taltioiminen vaatii teknisiä valmiuksia, joita poliisiyksiköissä ei tällä hetkellä varmaankaan ole riittävästi.

4.3.5.2 Yleisjohtajan lausuntojen videoiminen ja äänittäminen

Yleisjohtajan lausuntojen taltiointi ei palvele poliisiyksiköiden toimintaa merkittävästi. Taltioinnin etuna olisi kuitenkin se, että yleisjohtajan lausuntoja voitaisiin tehdä poliisin toimesta ja niitä voitaisiin toimittaa median saataville. Tällä tavoin voitaisiin ehkä vähentää median yhteydenottoja operatiivisen tilanteen aikana.

Tulevaisuudessa lausuntojen taltiointi ja niiden laittaminen poliisin internet-sivuille helpottuu teknisesti. Poliisin uusi internet ja intranet ovat suunnitelmien mukaan teknisesti helpompia käyttää kuin tämän hetkiset järjestelmät.

4.3.5.3 Chat-vastauspalvelu

Chat-vastauspalvelu sopii hyvin esimerkiksi poliisin päivittäiseen toimintaan liittyvään neuvontaan. Selvityksen mukaan sitä ei koettu kovinkaan käyttökelpoiseksi operatiivisessa toiminnassa.

4.4 Viestinnän valmiusryhmä

Kyselyiden tuloksista päätellen viestinnän valmiusryhmän voidaan katsoa hyödyttävän poliisiyksiköitä. Poliisiyksiköiden tarpeet valmiusryhmän palveluille ovat erilaisia johtuen niiden omista viestinnällisistä valmiuksista. Joissain poliisiyksiköissä toivotaan valmiusryhmän tuottavan lähes kaikki viestinnälliset palvelut isoissa operatiivisissa tilanteissa. Jotkut poliisiyksiköt eivät taas koe tarvitsevansa valmiusryhmän palveluita kuin aivan poikkeuksellisissa tilanteissa.

Poliisihallinnon tämän hetkessä rahoitustilanteessa on selvää, että viestinnän valmiusryhmä pitää muodostaa olemassa olevista resursseista. Poliisiyksiköiden viestintävastaavat muodostavat viestintäverkoston, johon kuuluvia ammattilaisia täytyy valmiusryhmässä käyttää. Poliisin johtokeskusuudistuksen myötä Suomessa toimii jatkossa kolme johtokeskusta, joiden alueet kattavat koko valtakunnan. Johtokeskusten roolia viestinnän valmiuden turvaamisessa ei voi ohittaa.

Tällä hetkellä johtokeskusalueet ovat keskenään erilaisia. Osassa johtokeskus-alueiden poliisilaitoksista on oma yleisjohto. Niissä yleisjohto siirretään ainoastaan painopisteaikojen ulkopuolisena aikana alueen johtokeskukseen. Osassa yleisjohto on jatkuvasti johtokeskuksessa. Jatkossa voi olla niin, että koko johtokeskusalueen yleisjohto on ympäri vuorokauden johtokeskuksessa.

Ison operatiivisen tilanteen viestinnälliset alkutoimet pitää tehdä siellä missä yleisjohto on tilanteen alkaessa. Jatkossa se tulee olemaan johtokeskuksissa. Näin ollen viestinnän valmiuksia on järkevä rakentaa johtokeskuksiin. Viestinnän valmiusryhmä voisi koostua johtokeskusalueen poliisiyksiköiden viestintä-vastaavista. Jokainen johtokeskusalue rakentaa oman varallaolojärjestelmän varmistamaan viestinnän suorituskyvyn isossa operatiivisessa tilanteessa.

Johtokeskusten pitää siis tehdä viestinnän alkutoimet ja hälyttää tarvittaessa apua oman alueensa viestinnän ammattilaisista.

Poliisiyksiköissä pitää olla riittävästi viestinnän valmiuksia. Johtokeskusten toiminnan vakiintumisessa menee kuitenkin aikaa ja sillä välin poliisilaitosten pitää varmistaa oma toimintansa isoissakin operatiivisissa tilanteissa. Jokaisen

poliisiyksikön pitäisi perustaa tiedotusryhmä, joka kykenee hoitamaan viestinnän tehtäviä operatiivisissa tilanteissa. Näillä ryhmillä on varmasti käyttöä myös johtokeskusuudistuksen jälkeen.

Viestinnän valmiusryhmän tulisi kyetä auttamaan poliisiyksiköitä kaikissa isoissa operatiivisissa tilanteissa siten, että poliisiyksikkö pystyy täyttämään sille asetetut viestinnälliset vaatimukset. Jatkossa poliisiyksiköt kehittävät omaa viestintäänsä ja silloin valmiusryhmän rooli voisi muuttua vähitellen pienemmäksi. Kyselytutkimuksen perusteella poliisiyksiköt toivoivat apua muun muassa mediaseurannan hoitamisessa ja viestinnän tilannekuvan ylläpitämisessä.

Valmiusryhmän tehtävänä voisi olla erilaisten viestintäpalveluiden järjestäminen ja viestintäasioiden konsultointi isoissa operatiivisissa tilanteissa. Poliisiyksiköillä ja johtokeskuksilla pitäisi olla mahdollisuus saada nopeasti yhteys viestintä-päivystäjään. Hän voisi antaa tarvittaessa neuvoja viestinnän järjestelyistä puhelimitse.

Poliisiyksikön viestintä ja viestintäpäivystäjä sopivat keskenään tehtävien jaosta. Päivystäjä voisi tarvittaessa kutsua mukaan muiden poliisiyksiköiden viestintävastaavia. Monia viestinnän tehtäviä voi hoitaa etäyhteyden päästä. Neuvoja voi antaa puhelimesta ja esimerkiksi internet-sivuja voi päivittää, kunhan tietoliikenne-yhteydet ovat toiminnassa.

Erittymisen tärkeäksi valmiusryhmän toiminta muodostuu pitkään jatkuvissa tilanteissa, joissa poliisiyksikön omat resurssit loppuvat kesken. Näissä tilanteissa valmiusryhmän jäsenillä pitäisi olla mahdollisuus mennä paikan päälle auttamaan viestinnän hoitamisessa.

Poliisihallitus on määrittänyt ohjeistuksissaan poliisiyksiköiden viestinnän vähimmäiskriteerit. Viestinnän valmiusryhmän tehtävänä voisi olla myös poliisiyksiköiden operatiivisen viestinnän valmiuksien tarkistaminen. Poliisiyksikön viestinnän järjestelyt käytäisiin yksityiskohtaisesti läpi viestintävastaavien kanssa. Tulosten perusteella poliisiyksiköitä neuvottaisiin ja ohjattaisiin viestinnän järjestelyissä.

Poliisihallinnon täytyy huolehtia siitä, että poliisiyksiköitä ei jätetä yksin päälle kaatuviissa isoissa operatiivisissa tilanteissa. Viestinnän valmiusryhmä on erinomainen keino parantaa poliisiyksiköiden viestintää ja samalla kohentaa koko poliisihallinnon julkisivua kansalaisten ja tiedotusvälineiden silmissä.

5 Toimenpide-esitykset

Poliisilain 1 §:n mukaan poliisin tehtävänä on ennalta estää ja selvittää rikoksia. Lain mukaan poliisi toimii turvallisuuden ylläpitämiseksi yhteistyössä muiden viranomaisten sekä alueella olevien yhteisöjen ja alueen asukkaiden kanssa. Viestinnällä on tässä työssä keskeinen merkitys.

Viestintä on osa poliisin johtamista ja perustoimintaa. Sen tehtävät on kuvattu poliisin viestintästrategiassa. Vaativissa ja laajasti yhteiskuntaan vaikuttavissa tilanteissa sille asetetut vaatimukset kasvavat.

Operatiivisen tai tutkinnallisen tilanteen viestinnästä vastaa kunkin tilanteen johtovastuussa oleva organisaatio. Sen suorituskyky on turvattava tarvittavilla lisäresursseilla. Viestinnän resursseja lisätään tarvittaessa aluksi yksikön omalla henkilökunnalla.

Johtokeskukset vastaavat joidenkin poliisilaitosten kohdalla yleisjohtosta pääsääntöisesti vain virka- ja painopisteajan ulkopuolella. Viestinnän suunnittelussa pitää ottaa huomioon sekä johtokeskusten että poliisilaitosten näkökulma. Johtokeskusten ja poliisilaitosten tulee tukea toistensa toimintaa ja viestinnän tulee mukautua sen mukaan missä yleisjohtovastuu tilanteen aikana on. Vaativat viestinnälliset tarpeet käynnistyvät virka- ja painopisteaikoina poliisilaitoksissa, joita johtokeskukset tukevat. Tarvittaessa vaativan viestinnän koordinointi ja vastuu voitaisiin siirtää johtokeskukseen.

Seuraavassa kuvataan poliisin viestinnän valmiuden ylläpitämiseen liittyvät periaatteet, perustettavat viestintäorganisaatiot sekä niiden tehtävät ja koulutus

Esitykset koskevat poliisia. Jatkossa on otettava huomioon viranomaisyhteistyön vaatimukset ja mahdollisuudet. Jatkosuunnittelun yhteydessä niin ikään pyritään selvittämään myös päivittäisviestinnän järjestelyt uusissa johtokeskuksissa.

5.1 Tehtävät ja organisaatio

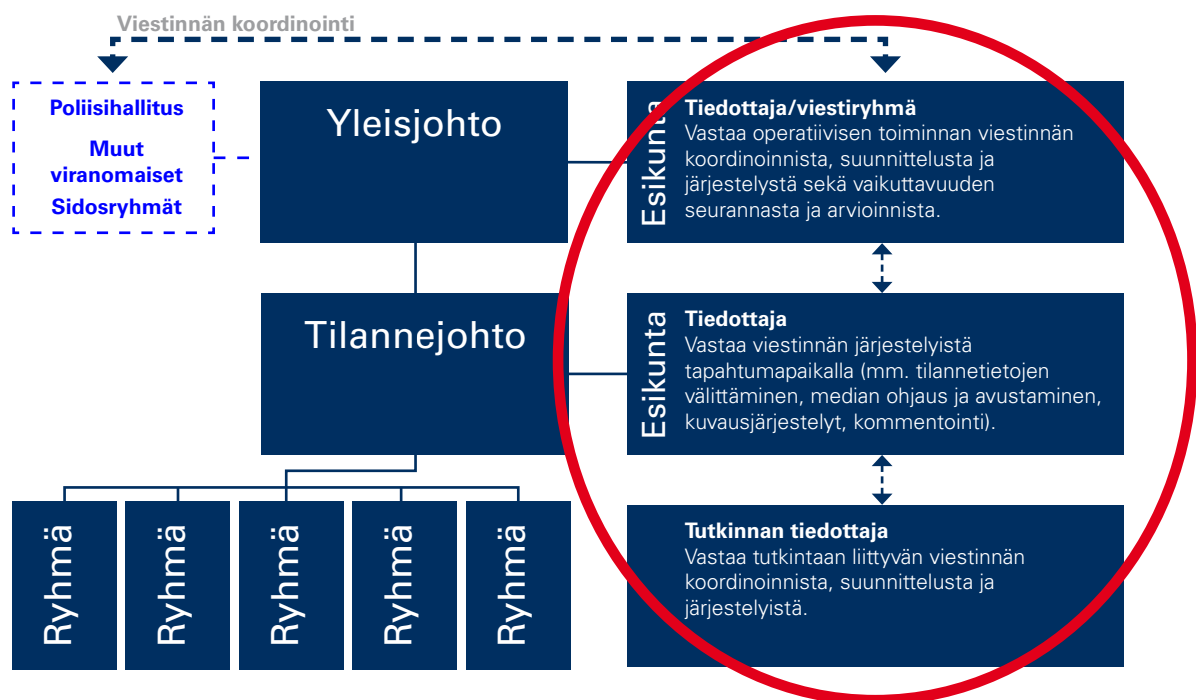
5.1.1 Poliisiyksiköt

Poliisilaitos vastaa alueellaan viestintään koulutetun ja varustetun henkilöstön ylläpidosta. Jokaisella poliisiyksiköllä on oltava perusvalmius viestinnän tehtävien hoitamiseen myös tehostettua viestintää edellyttävissä vaativissa tilanteissa.

Poliisiyksiköiden viestinnän tehtävänä on muun muassa:

- Keskitetty sisäinen ja ulkoinen tiedottaminen sekä yksikön johdon viestinnän tukeminen.
- Viestinnän ja poliisioperaatioiden yhteensovittaminen.
- Poliisin maineeseen merkittävästi vaikuttavien viestintätoimenpiteiden koordinoiminen.
- Joukkoviestimien toiminnan tukeminen ja yhteydenpito viestintäalan toimijoihin.
- Viestinnän ohjaus ja osaamisen varmistaminen siten, että asioista vastaavat virkamiehet hallitsevat sisäisen ja ulkoisen viestinnän prosessin ja siihen liittyvät menetelmät.
- Viestinnän kehittäminen ja ohjaus sekä viestinnän tulos- ja resurssiohjaus.
- Viestinnän seuranta ja arviointi eri julkisuuden kentillä.
- Viestintäalan kehityksen seuraaminen.
- Viestintäalan valmiussuunnittelu (varautuminen, varoittaminen, kriisivaihe, tilanteesta palautuminen, arviointi).

Viestintä toimintakaaviossa



Poliisin tehostetun viestinnän tehtävät on kuvattu yksityiskohtaisemmin poliisin viestinnän käsikirjassa.

Jokaisessa poliisiyksikössä on nimetty viestintäkoordinaattori (vast), jonka tehtäviin kuuluu muun muassa viestinnän ohjaus ja osaamisen varmistaminen, viestinnän valmiussuunnittelu sekä viestinnän ja poliisioperaatioiden yhteensovittaminen. Häntä avustamaan poliisiyksiköihin perustetaan poliisiyksikön viestintäryhmä.

Operatiivisessa tilanteessa nimetään yleisjohton tiedottaja, joka voi olla myös poliisiyksikön viestintäkoordinaattori. Hänen tueksi tilanneorganisaatioon voidaan perustaa tilanneorganisaation viestintäryhmä, johon kuuluvat myös tilannejohton tiedottaja ja tutkinnan tiedottaja. Se ei ole jatkuvasti tai säännöllisesti toimiva ryhmä, vaan kootaan tarvittaessa.

Operatiivisen tilanteen edetessä viestinnän painopiste siirtyy esitutkinnan tiedottamiseen ja silloin tiedottaminen on tutkinnanjohtajan ja hänen esimiehensä vastuulle. EPA 9 §:n mukaan esitutkinnasta tietoja antaa julkisuuteen tutkinnanjohtaja tai hänen esimiehensä tai esimiehen määräämä muu virkamies. Viestintäryhmä on täysimääräisesti tällöin myös tutkinnan käytettävissä.

Viestintäryhmän jäsenten tulisi olla muita kuin kyseisessä operatiivisessa tilanteessa mukana olevia poliisimiehiä. Siihen voi kuulua esimerkiksi päivittäisrikostutkinnan ja talousrikostutkinnan päällystää ja alipäällystää.

Viestintäryhmän on saatava tehostetun viestinnän koulutusta ja heidän on osallistuttava erilaisin operatiivisiin harjoituksiin osana muuta toimintaa. Jokaisella viestintäryhmän jäsenellä on oltava valmius toimia tiedottajana päivittäisissä operatiivisissa tilanteissa sekä viestintäryhmän johtajana vaativissa operatiivisissa tilanteissa.

Poliisiyksiköissä pitää olla riittävä määrä operatiivisen viestinnän koulutusta saaneita henkilöitä. Yleisjohtajalla pitää olla käytettävissään henkilöitä, jotka voivat ottaa viestinnän hoitaakseen erilaisissa tilanteissa. Nämä tilanteet voivat olla esimerkiksi nopeasti tai hitaasti eteneviä uhkatilanteita, joissa joudutaan pohtimaan tiedottamisen aloittamista pitkäänkin. Tällaisia tilanteita varten voidaan perustaa oma tilanneorganisaatio, jossa yleisjohtaja on poliisiyksikössä eikä johtokeskuksessa.

Poliisiyksiköiden pitää järjestää oma toimintansa niin, että viestintävastuu voidaan tarvittaessa siirtää johtokeskuksesta poliisiyksikölle.

Valtakunnalliset yksiköt organisoivat viestintätoimintonsa siten, että niiden on omalla toiminnallaan mahdollista tarvittaessa tukea poliisin ja johtokeskusten viestintää myös vaativissa tilanteissa.

5.1.2 Johtokeskukset

Johtokeskusuudistus muuttaa poliisiyksiköiden operatiivisen viestinnän järjestelyitä. Johtokeskusten rooli tiedottamisen aloittamisessa on tärkeä.

Viestinnän näkökulmasta johtokeskusten keskeisiä tehtäviä ovat poliisin johtamistoimintojen tukeminen, tilannekuvan ylläpitäminen, sisäisen tiedonkulun varmistaminen ja ulkoinen viestintä.

Johtokeskusten tehtävänä on viestinnän ensitoimien lisäksi hankkia poliisiyksikölle tai johtokeskukseen tarvittava lisäresurssi johtokeskuksen oman poliisilaitoksen lisäksi muista johtokeskusalueen poliisiyksiköistä

Johtokeskusten tehtävänä on viestinnän ensitoimien lisäksi hankkia poliisiyksikölle tai johtokeskukseen tarvittava lisäresurssi muista johtokeskusalueen poliisiyksiköistä.

Johtokeskuksella on oltava suorituskyky poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirjassa kuvattujen tehtävien lisäksi seuraaviin tehtäviin:

- Julkisuuden seuranta ja siihen liittyvän tilannekuvan analysointi poliisin yhteisellä järjestelmällä (osin palveluhankinta).
- Tilannekohtaisten viestintäsuunnitelmien laatiminen yleisjohdolle.
- Viestintää virke kerrallaan toimintatapamallin käyttö hyödyntämällä poliisin omia verkossa olevia viestintäkanavia sekä sosiaalista mediaa.
- Kirjallisten tiedotteiden kääntäminen eri kielille ja tiedotustilaisuuksien simultaanitulkkaus (palveluhankinta).
- Tiedotustilaisuuksien videoiminen, tallentaminen ja jakelu (palveluhankinta).
- Yleisjohton lausuntojen videoiminen ja äänittäminen.
- Tapahtumapaikalla otettujen valokuvien ja videotallenteiden hyödyntäminen.

Johtokeskusten viestintäryhmän ja sen eri osien tehtävät ja organisoituminen on kuvattu liitteessä (1)

Johtokeskukset varmistavat yleis- ja tilannejohtajan edellytykset keskittyä johtamiseen ja toimivat yleisjohtajien esikuntina. Johtokeskuksissa on huomioitava kielilain asettamat vaatimukset.

Jokaiseen johtokeskukseen nimetään päätoiminen johtokeskuksen viestintäpäällikkö. Hänen tehtäviinsä kuuluu muun muassa johtokeskuksen viestinnän ohjaus ja osaamisen varmistaminen, viestinnän valmiussuunnittelu sekä viestinnän ja poliisioperaatioiden yhteensovittaminen.

Johtokeskuksen viestintäpäällikkö kokoaa oman alueensa poliisiyksiköiden viestintäryhmistä johtokeskuksen viestintäryhmän. Se voidaan hälyttää tehostettua viestintää edellyttävissä vaativissa operatiivisissa tilanteissa, joiden arvioidaan olevan pitkäkestoisia, jopa useita viikkoja kestäviä.

Johtokeskuksen viestintäryhmät toimivat samalla periaatteella kuin poliisiyksiköiden viestintäryhmät. Johtokeskusten viestintäryhmät tukevat toisiaan operatiivisissa tilanteissa ja niiden tulee kyetä tarvittaessa korvaamaan toisensa.

5.1.3 Poliisihallitus

Poliisin operatiivista toimintaa johtaa valtakunnallisesti poliisin ylijhtona toimiva Poliisihallitus. Poliisihallituksen alaisuudessa toimivat poliisin valtakunnalliset yksiköt, poliisilaitokset, Poliisiammattikorkeakoulu ja Poliisin tekniikkakeskus.

Poliisihallitus vastaa viestinnän valtakunnallisesta ohjeistuksesta poliisissa, hyväksyy tässä suunnitelmassa määritellyssä toiminnassa käytettävät prosessit, menetelmät ja välineet sekä vastaa pääosin niiden keskitetystä hankinnasta. Hankittavia palveluita ovat muun muassa julkisuuden seuranta- ja arviointijärjestelmät, tulkkaus- ja käännöspalvelut sekä webcasting -palvelut.

Poliisihallitus hyväksyy viestinnän valtakunnalliset koulutuslinjaukset ja kehittämissuunnitelmat, johtaa viestintäverkoston toimintaa sekä vastaa siitä, että kaikkien poliisin operatiivisten erityistoimintojen koordinointi, strateginen ohjaus ja kehittäminen tapahtuvat tarkoituksenmukaisella tavalla ottaen huomioon poliisin sisäisen yhteistyön ja yhteistyön muiden viranomaisten vastaavanlaisten valtakunnallisten yksiköiden kanssa.

5.2 Henkilöstö

5.2.1 Osaaminen

Viestintäryhmien menestyksellinen käyttäminen alueellisesti, ja erityisesti valtakunnallisesti, edellyttää yhdenmukaista koulutusta ja varustusta. Tehostettuun viestintään koulutetut henkilöt pystyvät osaltaan soveltamaan opittua myös poliisiyksikön päivittäisessä viestinnässä.

Poliisiammattikorkeakoulu vastaa poliisin perus-, jatko- ja erikoiskoulutuksesta. Viestintäryhmien toiminta esitetään liitettäväksi osaksi Poliisiammattikorkeakoulun antamaa opetusta. Viestintä tulee kytkeä entistä tiiviimmin poliisiammattikorkeakoulun johtamisharjoituksiin.

Viestintäryhmiin sijoitettavalle henkilöstölle suunnitellaan poliisin operatiivinen

viestintä -peruskurssi. Se on tarkoitettu kaikille poliisiyksiköiden viestintäryhmissä toimiville. Se antaa valmiudet tehostetun viestinnän hoitamiseen vaativassa tilanteessa omassa poliisiyksikössä. Kurssin aineisto pohjautuu poliisin viestinnän käsikirjaan.

Johtokeskusten viestintäryhmiin sijoitettaville suunnitellaan poliisin operatiivinen viestintä -jatkokurssi. Se tarkoitettu johtokeskuksen viestintätehtävissä toimiville ja se antaa edellytykset johtokeskuksissa olevien uusien viestintämenetelmien käyttöön.

Poliisiyksiköiden ja johtokeskusten viestintäryhmät osallistuvat yhteisiin harjoituksiin. Tämän lisäksi niille järjestetään omia toimialakohtaisia harjoituksia.

Viestintäteknikka tulee tulevaisuudessa toteuttaa muuhun johtamisen apuna olevaan tekniikkaan niin, ettei se ole erillinen osa toimintaa, vaan toteutus ja seuranta voidaan toteuttaa samoilla järjestelmillä kuin operatiivinen johtaminen. Minimivaatimus on ainakin se, että eri tasoilla olevat johtajat voivat tarvittaessa reaaliaikaisesti seurata tiedotteita.

5.2.2 Toimintavalmius

Viestinnän valmius perustuu vapaaehtoisuuteen ja jatkosuunnittelussa sovittavaan yhtenäiseen korvausmenettelyyn. Osa tehtävistä voidaan hoitaa etänä ja osa palveluhankintoina, joihin sisältyy varallaolovalmis.

Lähtökohtana on, että suorituskyky on saatavissa kahdessa tunnissa sen pyytämisestä.

5.2.3 Kustannukset

Poliisihallitus vastaa viestinnän valmiuteen liittyvistä keskitetyistä hankinnoista. Henkilöstön kustannuksista vastaa lähtökohtaisesti lähettävä poliisiyksikkö ellei tehtävän laadun tai sen keston vuoksi lähettäjän ja pyytäjän kesken sovita muuta.

Viestinnän valmiuden ylläpidosta ja koulutuksesta aiheutuvien kustannusten korvaamisesta sovitaan Poliisihallituksen, Poliisiammattikorkeakoulun ja muiden poliisiyksiköiden välisissä vuosittaisissa tulosneuvotteluissa

5.2.4 Arviointi ja seuranta

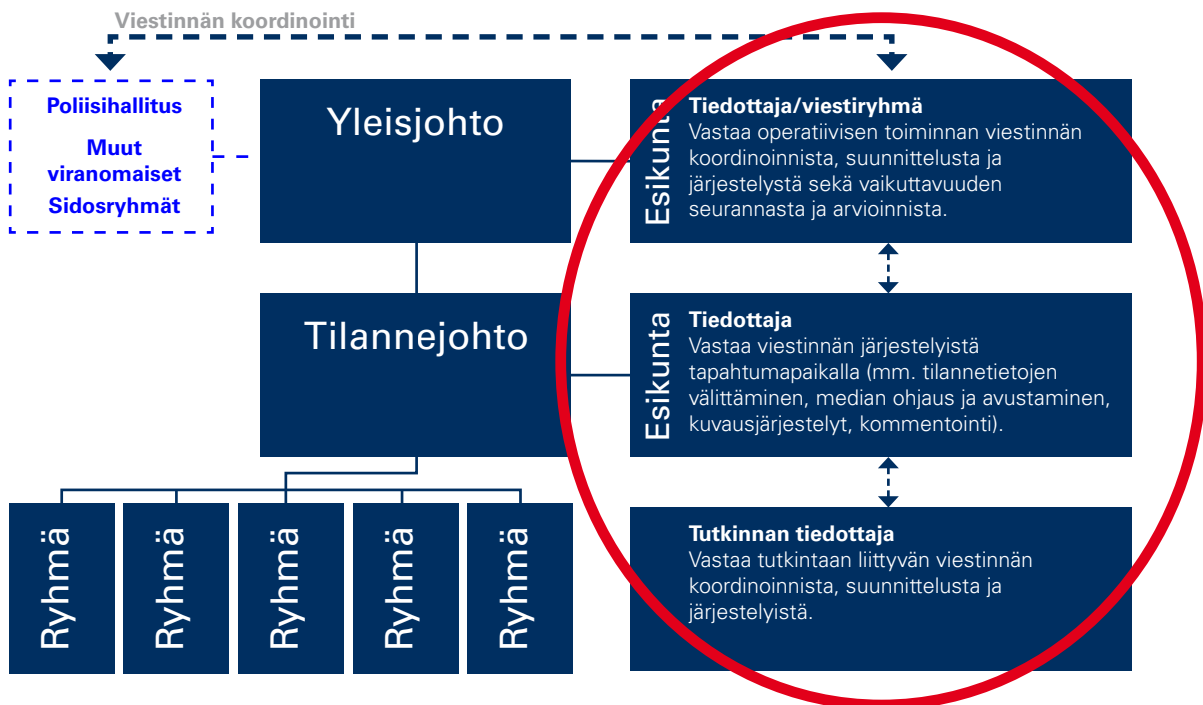
Viestintäryhmien tulee pitää rekisteriä harjoittelustaan, koulutuksestaan ja tehtävistään, jotta niiden toiminnallista tasoa, kehittymistä ja kouluttautumista voidaan seurata.

Dokumentointi tulee tehdä valtakunnallisesti yhteneväisellä tavalla, jonka Poliisihallitus määrittelee erillisellä ohjeella.

Liite 1

Johtokeskusten tehtävät ja organisaatio

Viestintä toimintakaaviossa



Viestinnän valmius



Prosessi



- Viisi vaihetta: tunnistamisesta seurantaan ja arviointiin.
- Johtamisessa ensimmäinen vaihe on tärkein.
- Viestinnän ammattilaiset hoitavat loput.

Henkilöstö (täyttöjärjestyksessä)

1.	Johtokeskuksen viestintäjohtaja	1(1)	
2.	Viestinnän tilannepäivystäjä (operaatio)	1(3)	
3.	Yleisjohdon tiedottaja (tiedotteet)	1(2)	
4.	Yleisjohdon tiedottaja (tilaisuudet)	1(2)	
5.	Tapahtumapaikan kuvaaja	1(2)	
6.	Tapahtumapaikan tiedottaja	1(2)	
7.	Viestinnän tilannepäivystäjä (media ja some)	1(3)	etätyö
8.	Yleisjohdon viestintäsihteeri	1(3)	
9.	Yleisjohdon viestintäsuunnittelija	1(2)	etätyö
10.	Tutkinnanjohtajan tiedottaja	1(2)	

Yhteensä 10 (22)

Yleisjohto

Henkilöstö 1

Johtokeskuksen viestintäjohtaja

Tehtävä

- Vastaa operatiivisen toiminnan viestinnän koordinoinnista, suunnittelusta ja järjestelyistä sekä vaikuttavuuden seurannasta ja arvioinnista.
- Yhteystoiminta muihin poliisiyksiköihin ja sidosryhmien viestintäorganisaatioihin.
- Lausunnot medialle.

Sijainti

- Johtokeskus / tuotantotila /mediatila.

1

Viestintätarpeiden tunnistaminen

Yleisjohto

Henkilöstö 1(3)

Viestinnän tilannepäivystäjä (operaatio)

Tehtävä

- Seuraa yleisjohton tilannekuvaa (blogit, virve ym.) ja arvioi viestintätarpeet (ennakointi osana johtamista, reagointi tapahtuneeseen tai julkisuudessa olleeseen tietoon).
- Esittelee yleisjohtajalle/viestintäjohtajalle julkiseksi (vihreä) määritettävät tiedot ”virke kerrallaan”.
- Välittää tiedot edelleen tapahtumapöytäkirjan ylläpitäjälle ja viestintähenkilöstölle jatkotoimenpiteitä varten.
- Välittää keskeiset mediassa olleet tiedot tapahtumapöytäkirjan pitäjälle, viestintäpäällikölle ja tarvittaessa yleisjohtajalle.

Osaaminen

- Viestintäkoordinaattori, ymmärrys operatiivisesta toiminnasta sekä median ja kansalaisten tiedontarpeista.

Sijainti

- Johtokeskus.

2

Viestintätarpeiden määrittäminen sidos- ja kohderyhmittäin

3

Viestinnän suunnittelu

Yleisjohto

Henkilöstö 1(2)

Yleisjohton viestintäsuunnittelija

Tehtävä

- Tilannekohtaisten viestintäsuunnitelmien laatiminen.

Osaaminen

- Viestintäkoordinaattori, ymmärrys viestintäsuunnitelmien laatimisesta.

Sijainti

- Voidaan työskennellä etänä.

4

Viestinnän toteutus

Yleisjohto

Henkilöstö 1(2)

Yleisjohton tiedottaja (tiedotteet)

Tehtävä

- Kirjallisten tiedotteiden laatiminen ja käännettäminen.
- Poliisin sisäisten ja ulkoisen verkkosivujen ylläpitäminen.
- Tiedotuspuhelimiin vastaaminen.

Osaaminen

- Viestintäkoordinaattori, ymmärrys operatiivisesta toiminnasta sekä median ja kansalaisten tiedontarpeista.

Sijainti

- Tuotantotila.

4

Viestinnän
toteutus

Yleisjohto

Henkilöstö 1(2)

Yleisjohdon tiedottaja (tilaisuudet)

Tehtävä

- Tiedotustilaisuuksien järjestäminen ja tulkkaukspalveluiden hankinta.
- Tiedotustilaisuuksien videoiminen ja äänittäminen.
- Yleisjohtajan lausuntojen videoiminen ja äänittäminen.

Osaaminen

- Viestintäkoordinaattori, ymmärrys operatiivisesta toiminnasta sekä median ja kansalaisten tiedontarpeista.

Sijainti

- Mediatila.

4

Viestinnän
toteutus

Henkilöstö 1(2)

Tutkinnanjohton tiedottaja

Tehtävä

- Vastaa tutkintaan liittyvän viestinnän koordinoinnista, suunnittelusta ja järjestelyistä.

Osaaminen

- Viestintäkoordinaattori, ymmärrys esitutkinnasta sekä median ja kansalaisten tiedontarpeista.

Sijainti

- Tutkinnanjohto.

4

Viestinnän
toteutus

Yleisjohto

Henkilöstö 1(3)

Yleisjohdon viestintäsihteeri

Tehtävä

- Viestinnän tukitehtävien hoitaminen.
- Tausta-aineistojen hankkiminen.
- Viestintämateriaalin tuottaminen.

Osaaminen

- Toimistos sihteeri.

Sijainti

- Tuotantotila.

4

Viestinnän
toteutus

Yleisjohto

Henkilöstö 1(2)

Tapahtumapaikan tiedottaja

Tehtävä

- Vastaa viestinnän järjestelyistä tapahtumapaikalla (mm. tilannetietojen välittäminen yleisjohtoon, median ohjaus ja avustaminen, kuvausjärjestelyt ja lausunnot medialle).

Osaaminen

- Poliisimies, ymmärrys operatiivisesta toiminnasta sekä median ja kansalaisten tiedontarpeista.

Sijainti

- Tapahtumapaikka.

4

Viestinnän
toteutus

Yleisjohto

Henkilöstö 1(2)

Tapahtumapaikan kuvaaja

Tehtävä

- Vastaa poliisin omien valo- ja videokuvien tuottamisesta tapahtumapaikalla.

Osaaminen

- Poliisimies, ymmärrys operatiivisesta toiminnasta sekä median ja kansalaisten tiedontarpeista.

Sijainti

- Tapahtumapaikka.

5

Viestinnän
seuranta ja arviointi

Yleisjohto

Henkilöstö 1(3)

Viestinnän tilanpäivystäjä (media ja some)

Tehtävä

- Seuraa ja arvioi viestinnän vaikuttavuutta, tiedotusvälineiden uutisointia ja kansalaispalautetta.
- Välittää väärät tiedot ja keskeiset uudet tiedot johtokeskuksessa toimivalle viestinnän tilanpäivystäjälle.

Osaaminen

- Viestintäkoordinaattori, ymmärrys operatiivisesta toiminnasta sekä median ja kansalaisten tiedontarpeista.

Sijainti

- Voidaan työskennellä etänä.

ISSN-L: 1798-7121

ISSN (painettu): 1798-7121

ISSN (verkkojulkaisu): 2242-5640

ISBN (painettu): 978-952-491-527-4

ISBN (verkkojulkaisu): 978-952-491-528-1

Poliisihallituksen julkaisut verkossa: www.poliisihallitus.fi/julkaisut

Paino: Kopijyvä

Espoo 2012