



# Poliisin näkyvä toiminta sosiaalisessa mediassa

Työryhmän loppuraportti

2/2012



Tekijät (toimielimiestä nimi, puheenjohtaja ja sihteeri) <b>Sosiaalisen median työryhmä</b> Puheenjohtaja, viestintäpäällikkö Marko Luotonen Varapuheenjohtaja, poliisitarkastaja Petri Marjamaa Sihteeri, ylikonstaapeli Marko Forss.	Julkaisun laji <b>Työryhmän loppuraportti</b>	
	Toimeksiantaja <b>Poliisihallitus</b>	
	Toimielimen asettamispäivä <b>10.5.2010</b>	
Julkaisun nimi <b>Poliisin näkyvä toiminta sosiaalisessa mediassa</b>		
Julkaisun osat		
<p><b>Tiivistelmä</b></p> <p>Sisäasiainhallinnon uuden strategian mukaisesti poliisin työssä painottuu ennalta ehkäisevä työ ja osallistuminen paikalliseen ja kaupunginosakohtaiseen yhteistoimintaan lähi- ja omapoliisitoiminnan avulla. Tätä työtä tehdään erityisesti sosiaalisessa mediassa. Poliisin toiminta- ja taloussuunnitelmassa vuosille 2012 - 2016 painotus näkyy erityisesti lähipoliisistrategiassa ja viestintästrategiassa.</p> <p>Työryhmä esittää 11 keinoa, joilla poliisin näkyvää toimintaa sosiaalisessa mediassa voidaan tehostaa.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uusia rekrytoitavia poliiseja kohdennetaan ennalta ehkäisevään poliisityöhön sosiaalisessa mediassa.</li> <li>2. Sosiaalisen median ohjausmalli säilytetään nykyisenlaisena; toiminnasta vastaa poliisitoiminnallinen yksikkö Poliisihallituksessa.</li> <li>3. Poliisihallituksen poliisitoiminnallisessa yksikössä nimetään toiminnasta vastaava virkamies</li> <li>4. I befattningsbeskrivningen för polisarbete som utnyttjar sociala medier och som realiserar polisens mål på lokal nivå beaktas särskilt arbetet som ungdomspolis, skolpolis och närpolis samt övervakningen vid massevenemang.</li> <li>5. Työmuotoihin liittyvä käytännön koulutus liitetään osaksi poliisin perus-, jatko- ja täydennyskoulutusta, jonka toimeenpanosta vastaa Poliisiammattikorkeakoulu.</li> <li>6. Lähiövinkeksi-palvelua pilotoidaan Helsingin poliisilaitoksessa.</li> <li>7. Poliisiprofiilien ilme yhdenmukaistetaan kaikkien toimijoiden osalta.</li> </ol> <p><b>Poliisin hallintorakenteen kehittämishankkeeseen (Pora III) liittyen esitetään lisäksi:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Nettivinkki, näkyvä valtakunnallinen poliisityö sosiaalisessa mediassa, poliisitoiminnallinen neuvontapalvelu, lupaneuvonta ja viestintäkampanjat esitetään keskitettäväksi toiminnoiksi valtakunnallisiin poliisiyksiköihin ja isoihin poliisilaitoksiin. Osa keskitetyistä toiminnoista on pyrittävä turvaamaan myös virka-ajan ulkopuolella, esimerkiksi 16/7 -periaatteella.</li> <li>9. Sosiaalisessa mediassa tyypillinen sähköinen asiointi, joka ei edellytä tunnistautumista, tulisi liittää osaksi asiointiprosessia ja siinä kehitettäviä työmenetelmiä ja -välineitä.</li> <li>10. Ennalta ehkäisevän toiminnan verkostoja tulisi kehittää niin, että niissä otetaan nykyistä paremmin huomioon sosiaalisen median toimintatavat. Sama pätee myös muihin verkostoihin, kuten rikostorjuntaan, lupahallintoon ja viestintään.</li> <li>11. Kaikissa paikallispoliisin yksiköissä otetaan sosiaalinen media poliisitoiminnan työkaluksi ja tehtävään nimetään vastuuhenkilö. Sosiaalista mediaa on pyrittävä hyödyntämään kaikessa poliisiyksikön toiminnassa, jossa lakisääteinen yhteisen turvallisuuden tekeminen alueen asukkaiden kanssa korostuu.</li> </ol>		
Asiasanat <b>Sosiaalinen media, internet, ennalta ehkäisevä työ, lähipoliisityö, rikostorjunta, viestintä</b>		
Sarjan nimi ja numero <b>Poliisihallituksen julkaisusarja 2/2012</b>		
ISSN-L: 1798-7121	ISSN (painettu): 1798-7121	ISSN (verkkojulkaisu): 2242-5640
ISBN (painettu): 987-952-491-529-8	ISBN (verkkojulkaisu): 978-952-491-530-4	
Kokonaissivumäärä <b>85</b>	Kieli <b>suomi</b>	Luottamuksellisuus <b>Julkinen</b>
Julkaisija <b>Poliisihallitus</b>		

<p>Författare (organ, ordförande och sekreterare)</p> <p>Arbetsgruppen för sociala medier</p> <p>Ordförande, informationschef Marko Luotonen</p> <p>Vice ordförande, polisinspektör Petri Marjamaa</p> <p>Sekreterare, överkonstapel Marko Forss</p>	<p>Typ av publikation</p> <p><b>Arbetsgruppens slutrapport</b></p> <hr/> <p>Uppdragsgivare</p> <p><b>Polisstyrelsen</b></p> <hr/> <p>Datum för tillsättandet av organet</p> <p><b>10.5.2010</b></p>	
<p>Publikation</p> <p>Polisens synliga verksamhet i sociala medier</p>		
<p>Publikationens delar</p>		
<p>Referat</p> <p>Enligt inrikesförvaltningens nya strategi prioriteras i polisens arbete det förebyggande arbetet och deltagandet i det lokala och stadsdelsspecifika samarbetet med hjälp av när- och kvarterspolisverksamhet. Det här arbetet utförs särskilt i sociala medier. I polisens verksamhets- och ekonomiplan 2012–2016 syns prioriteringen särskilt i närpolisstrategin och kommunikationsstrategin.</p> <p><b>Arbetsgruppen presenterar 11 sätt att effektivera polisens synliga verksamhet i sociala medier.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nya poliser som rekryteras får uppgifter med inriktning på förebyggande arbete i sociala medier.</li> <li>2. Styrmodellen för sociala medier ändras inte; enheten för polisverksamhet vid Polisstyrelsen ansvarar för verksamheten.</li> <li>3. En tjänsteman som ansvarar för verksamheten utnämns vid enheten för polisverksamhet vid Polisstyrelsen.</li> <li>4. I webbpolisernas befattningsbeskrivning beaktas särskilt arbetet som ungdomspolis, skolpolis och närpolis samt övervakningen vid massevenemang.</li> <li>5. Den praktiska utbildningen med anknytning till dessa arbetsformer läggs till polisens grundutbildning, vidareutbildning och påbyggnadsutbildning, som verkställs av Polisyrkeshögskolan.</li> <li>6. Tjänsten Lähiövinkki testas i ett pilotprojekt vid polisinrättningen i Helsingfors.</li> <li>7. Polisprofilerna görs enhetliga för alla aktörer.</li> </ol> <p><b>Med anknytning till utvecklingsprojektet för polisens förvaltningsstruktur (Pora III) föreslås också följande:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Nättipsverksamheten, det synliga riksomfattande polisarbetet i sociala medier, rådgivningstjänsten för polisverksamheten, tillståndsrådgivningen och kommunikationskampanjerna koncentreras till polisens riksomfattande enheter och stora polisinrättningar. En del av verksamheterna fungerar också efter tjänstetid, t.ex. enligt principen 16/7.</li> <li>9. De för de sociala medierna kännetecknande elektroniska tjänsterna, som inte kräver identifiering, sammankopplas med ärendehanteringsprocessen och de arbetsmetoder och -redskap som utvecklas i samband med den.</li> <li>10. Nätverk för förebyggande verksamhet utvecklas så att de i högre grad än för närvarande beaktar tillvägagångssätten i sociala medier. Detsamma gäller också andra nätverk, såsom brottsbekämpning, tillståndsförvaltning och kommunikation.</li> <li>11. Sociala medier tas i bruk som ett redskap för polisverksamheten vid alla lokala polisenheter och en ansvarig person utnämns för uppgiften. Polisenheten utnyttjar sociala medier i mån av möjlighet i all verksamhet där utvecklingen av den lagstadgade gemensamma säkerheten tillsammans med befolkningen i området prioriteras.</li> </ol>		
<p>Nyckelord</p> <p>Sociala medier, internet, förebyggande arbete, närpolisarbete, brottsbekämpning, kommunikation</p>		
<p>Seriens namn och nummer</p> <p><b>Polisstyrelsens publikationsserie2/2012</b></p>		
<p>ISSN-L 1798-7121</p>	<p>ISSN (tryckt) 1798-7121</p>	<p>ISSN (elektronisk) 2242-5640</p>
<p>ISBN (tryckt) 987-952-491-529-8</p>	<p>ISBN (elektronisk) 978-952-491-530-4</p>	
<p>Sidantal</p> <p><b>85</b></p>	<p>Språk</p> <p><b>finska</b></p>	<p>Sekretessgrad</p> <p><b>Offentlig</b></p>
<p>Utgivare</p> <p><b>Polisstyrelsen</b></p>		

# Sisältö

1	Työryhmän asettaminen, tehtävät ja toiminta.....	7
2	Sosiaalinen media julkishallinnossa ja poliisissa .....	9
2.1	Julkishallinnon suositukset.....	9
2.2	Poliisin strategiset tavoitteet.....	10
2.3	Poliisin palvelut sosiaalisessa mediassa .....	11
2.3.1	Keskustelupalstat .....	13
2.3.2	Blogit.....	14
2.3.3	IRC-Galleria.....	15
2.3.4	Twitter .....	16
2.3.5	Facebook.....	17
2.3.6	Youtube.....	22
2.3.7	Muutamia malleja maailmalta .....	25
3	Toiminnalle asetetut tavoitteet ja vaatimukset.....	27
3.1	Tavoitteet .....	27
3.2	Määräys.....	28
4	Nettipoliisipilotti.....	31
4.1	Koulutus .....	31
4.2	Toteutus.....	32
4.3	Poliisiprofiilit .....	34
4.4	Yhteiset työvälineet.....	35
4.5	Tulokset .....	36
4.5.1	Itsearviointi .....	37
4.5.2	Asiakkaiden odotukset.....	44
4.5.3	Poliisiprofiilien arviointi.....	47
4.5.3.1	Poliisitoiminnalliset tunnusluvut.....	48
4.5.3.2	Profiilien aktiivisuus .....	49
4.5.3.3	Profiilien laadullinen arviointi .....	51
4.5.3.4	Nettipoliisien ajatuksia poliisiprofiileista.....	54
4.5.4	Poliisilaitoksen profiili.....	59
4.5.5	Johtopäätökset.....	62
5	Mahdolliset uudet palvelut .....	68
5.1	Nuoriso- ja koulupoliisitoiminta.....	68
5.2	Yleinen järjestys ja turvallisuus.....	69
5.3	Rikostutkinta.....	72
5.4	Vinkkien lähettäminen ja neuvontapalvelut .....	73
5.4.1	Kysy poliisilta -palvelu .....	73
5.4.2	Lähiövinkki.....	75

6	Toimenpide-esitykset.....	77
6.1	Sosiaalinen media poliisin strategisten tavoitteiden toteuttamisen välineeksi .....	77
6.2	Poliisitoiminnan eri muodot ja mahdollisuudet sosiaalisessa mediassa .....	78
6.2.1	Välittömät toimenpiteet.....	80
6.2.2	Toimenpiteet lähitulevaisuudessa .....	81

## **Vuoden viestintäteko**

### **Poliisin toiminta sosiaalisessa mediassa**

Poliisi sai 5.6.2012 tunnustuksen vuoden viestintäteosta. Perusteena oli Suomen, mutta etenkin Helsingin poliisin toiminta sosiaalisessa mediassa. Tunnustuksen myönsi ProCom – Viestinnän ammattilaiset ry.

Palkinnon perusteluissa todetaan, että nettipoliisit osaavat lähestyä nuorisoa sen omissa kanavissa ja sen hyväksymillä tavoilla. Henkilökohtaisilla poliisiprofiileilla sosiaalisessa mediassa työskentelee päätoimisesti kolme nettipoliisia Helsingin poliisilaitokselta. Heidän lisäksi työssä on mukana toistakymmentä poliisia eri puolilta Suomea. Myös Keskusrikospoliisin ylläpitämän ”Nettivinkin” kautta on annettu vajaan kahden vuoden aikana lähes 20 000 vinkkiä verkossa olevasta epäilyttävästä aineistosta. Poliisihallituksen ylläpitämällä Suomen poliisin Facebook-sivulla on lähes 180 000 fania. Yksittäisillä poliiseilla on sen lisäksi yli 50 000 seuraajaa. Tunnetuin nettipoliisi Marko ”Fobba” Forss valittiin vuoden poliisiksi vuosi sitten. Helposti lähestyttävä nettipoliisi auttaa nuoria pohtimaan, mikä on väärin, ja mihin poliisin pitää puuttua. Lisätietoja: <http://www.procom.fi>

# 1 Työryhmän asettaminen, tehtävät ja toiminta

Poliisin sosiaalisen median työryhmä on Poliisihallituksen asettama ja sen toimikaudeksi määrättiin 10.5.2010 - 31.3.2012.

Työryhmän tavoitteena on ollut suunnitella sosiaalisen median toiminnan organisointi ja käytettävät menetelmät sekä tuottaa sosiaalisen median ohjeet poliisin henkilöstölle.

Työryhmään ovat kuuluneet Poliisihallituksesta viestintäpäällikkö Marko Luotonen (puheenjohtaja), viestintäkoordinaattori Anna-Minna Lukkala (varapuheenjohtaja 31.3.2011 saakka), poliisitarkastaja Petri Marjamaa (varapuheenjohtaja 31.3.2011 alkaen), poliisitarkastaja Timo Laine, ylitarkastaja Leena Hokkanen ja tietoturvapäällikkö Samuli Bergström sekä ylikonstaapeli Marko Forss Helsingin (sihteeri) Helsingin poliisilaitoksesta. Lukkala jätti työryhmän toimikauden aikana.

Poliisiylijohtaja linjasi poliisin näkyvän toiminnan tavoitteet sosiaalisessa mediassa loka-kuussa 2010. Työryhmän esityksestä poliisissa käynnistettiin pilotti, jonka perusteella 13 uutta nettipoliisia aloitti toimintansa kymmenellä poliisilaitoksella. Lähtökohtana oli hyödyntää Helsingin virtuaalisen lähipoliisin käytäntöjä ja kokemuksia sekä selvittää mahdollisia uusia toimintamuotoja.

Työryhmän valmisteleva määräys poliisin näkyvästä toiminnasta sosiaalisessa mediassa astui voimaan 1.5.2011. Työryhmän suunnitteli uusille nettipoliiseille koulutuksen, joka toteutettiin Petri Marjamaan ja Timo Laineen johdolla 11.-15.4.2011 Poliisiammattikorkeakoulussa. Täydentävä seminaari järjestettiin 18.-19.10.2011.

Työryhmä luonnosteli toiminnalle alustavan käsikirjan, jota on pilotin yhteydessä täydennetty nettipoliisien havaintojen pohjalta. Käsikirjan päivittäminen uusien työmenetelmien ja -välineiden osalta jatkuu. Nettipoliisityöhön on luotu yhteinen sharepoint-työtila, johon käsikirja on tarkoitettu sisällyttää ja jatkaa sen päivitystä. Tämän lisäksi nettipoliisilla on testausvaiheessa nk. poliisimese.

Sosiaalisen median palveluita tuottava Gemilo teki poliisille sosiaalisen median tilinpäätöksen. Siinä selvitettiin itsearviointien, asiakasarviointien ja ulkoisten selvitysten perusteella poliisin näkyvän toiminnan tila sosiaalisessa mediassa. Tästä kiitos Katri Liesalalle ja Minna Ilménille.

Työryhmä on tutustunut toimikautensa aikana muiden viranomaisten ja yhteisöjen toimintaan sosiaalisessa mediassa ja selvittänyt mahdollisia uusia palveluita poliisin näkyvään toimintaan sosiaalisessa mediassa. Tässä

loppuraportissa on esitetty lisäksi 11 kehittämissuositusta.

Poliisin oma henkilöstö on voinut seurata työn etenemistä poliisin viestinnän sharepoint-neukkarissa, jonne kaikilla on lukuoikeus.

Työryhmä haluaa kiittää kaikki poliisin sosiaalisen median toimintaan ja kehittämiseen osallistuneita, erityisesti henkilökohtaisilla poliisiprofiileilla verkossa työtään tekeviä poliiseja. Te olette luoneet aidosti lisäarvoa ja vaikuttavuutta poliisin työlle ja kasvulliselle kohtaamiselle kansalaisten kanssa.

Helsingissä 21.5.2012



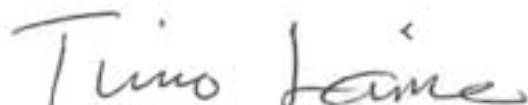
Marko Luotonen



Petri Marjamaa



Marko Forss



Timo Laine



Samuli Bergström



Leena Hokkanen



## **2 Sosiaalinen media julkishallinnossa ja poliisissa**

### **2.1 Julkishallinnon suositukset**

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

Hallinnolle sosiaalinen media tarjoaa uudenlaisia mahdollisuuksia lisätä vuorovaikutusta kansalaisten kanssa ja tehostaa omia palvelujaan. Mukanaolo sosiaalisessa mediassa on tietoyhteiskunnassa osa yhä useamman virkamiehen työtä.

Viestintäsuosituksessa korostetaan, että mahdollisuudet ja keinot sosiaalisen median hyödyntämiseen arvioidaan osana kunkin hallinnon organisaation toiminnan ja viestinnän suunnittelua. Organisaatiot päättävät itse, millä tavoin ne osallistuvat ja miten rohkaisevat henkilöstöään sosiaalisen median käyttöön.

Arvioita tehtäessä on huomioitava, minkälaisia odotuksia organisaation toimintaan sosiaalisessa mediassa kohdistuu sekä miten osallistuminen palvelee organisaation toiminnalle asetettuja tavoitteita.

Organisaatiokohtaiset menettelytavat sosiaalisen median palvelujen, kampanjoiden tai muun toiminnan käynnistämiseen ja toteuttamiseen on hyvä liittää osaksi kunkin hallinnon organisaation muuta viestintään ja vuorovaikutukseen liittyvää ohjeistusta. Ohjeistuksessa on syytä määritellä menettelytavat sille, miten organisaation nimissä tapahtuva palvelutoiminta voidaan sosiaalisessa mediassa käynnistää eli kenellä on esimerkiksi oikeus perustaa sosiaaliseen mediaan organisaation yhteisöprofiili. Valtionhallinnon viestintäsuositus löytyy valtioneuvoston sivuilta: [www.vnk.fi](http://www.vnk.fi).

Oikeusministeriö on julkaissut katsauksen sosiaalisen median mahdollisuuksista hallinnolle (2010). Katsauksessa esitellään toimintatapoja ja menettelyjä, joita on hyvä noudattaa silloin kun julkinen organisaatio tai yksittäinen virkamies osallistuu sosiaalisen median foorumeilla.

Katsauksessa kannustetaan hallinnon organisaatioita ja yksittäisiä virkamiehiä käyttämään harkintansa mukaan sosiaalisen median palveluja. Sosiaaliseen mediaan jalkautumisen on oltava organisaation tietoinen päätös.

Koska yleistä erilaisiin tarpeisiin soveltuvaa ohjeistusta on käytännössä mahdotonta laatia, jokaisen organisaation on hyvä tehdä oma sosiaalisen median ohjeistuksensa omista lähtökohdistaan käsin. Ohjeistuksessa lähtökohdaksi sopivat viranomaista ja sen toimintaa koskevat säädökset. Laadittavan ohjeistuksen tulee myös olla yhteensopiva mm. hallintolain, julkisuuslain, henkilötietolain ja virkamieslain kanssa. Verkkoviestintään sovellettavia säädöksiä on myös sananvapauslaissa sekä laeissa sähköisen viestinnän tietosuojasta ja työelämän tietosuojasta. Katsauksessa ei anneta suosituksia edellä mainittujen säädösten soveltamisesta sosiaalisessa mediassa. Katsaus löytyy oikeusministeriön demokratiasivustolla osoitteessa [www.kansanvalta.fi](http://www.kansanvalta.fi).

Yhteiskunnan turvallisuusstrategiassa (2010) korostetaan, että sosiaalisen median tulisi olla yksi keskeinen väline häiriötilanteiden hallinnassa. Viestinnässä on varauduttava sähköisen infrastruktuuriin häiriintymiseen ja viestinnän hoitamiseen vaihtoehtoisilla menetelmillä. Poliisissa sosiaalista mediaa on käytetty muun muassa silloin, kun poliisin omat verkkopalvelut ovat suuren kysynnän takia kaatuneet. Julkaisu löytyy puolustusministeriön verkkosivuilta: [www.defmin.fi](http://www.defmin.fi).

Sosiaalisen median tietoturvaohje (VAHTI 4/2010) kuvaa keskeisimmät sosiaalisen median palveluiden liittyvät tietoturvallisuusuhat sekä ohjeistaa organisaatioita ja lukijoita mahdollisista ratkaisuvaihtoehdoista. Ohjeessa otetaan huomioon sekä sosiaalisen median palveluiden käyttöön että tarjontaan liittyvät asiat. Ohje on tarkoitettu ensisijaisesti organisaatioiden sosiaalisen median palveluiden ja niiden käytön suunnittelijoille, tietohallinnolle sekä tietoturvaorganisaatiolle ja -toiminnoille. Tietoturvaohje löytyy valtiovarainministeriön verkkosivuilta: [www.vm.fi](http://www.vm.fi).

## **2.2 Poliisin strategiset tavoitteet**

Lähipoliisitoiminnan strategiassa (2010) määritellään lähipoliisitoiminta tarkoittamaan turvallisuuden ja turvallisuuden tunteen tuottamista sekä rikollisuuden ja järjestyshäiriöiden ennalta ehkäisemistä. Yhteistyö ja vuorovaikutus kansalaisten ja muiden viranomaisten kanssa on lähipoliisitoiminnan kulmakivi. Lähipoliisityöhön liitetään usein myös tiettyjä asiantuntijatehtäviä, kuten nuorisopoliisin ja koulupoliisin tehtävät.

Edellä mainittuihin tavoitteisiin ja keinoihin on luontevaa liittää sosiaalisen median käyttötyökaluna. Sosiaalinen media mahdollistaa kansalaisten mukaan ottamisen turvallisuustyöhön. Ennaltaehkäisevä turvallisuustiedottaminen on tehokasta kun käytetään sosiaalista mediaa kanavana.

Poliisin näkyvää toimintaa sosiaalisessa mediassa hyödynnetään myös poliisin rikostorjunnassa, sekä ennaltaehkäisevässä työssä että rikosten esitutkinnassa.

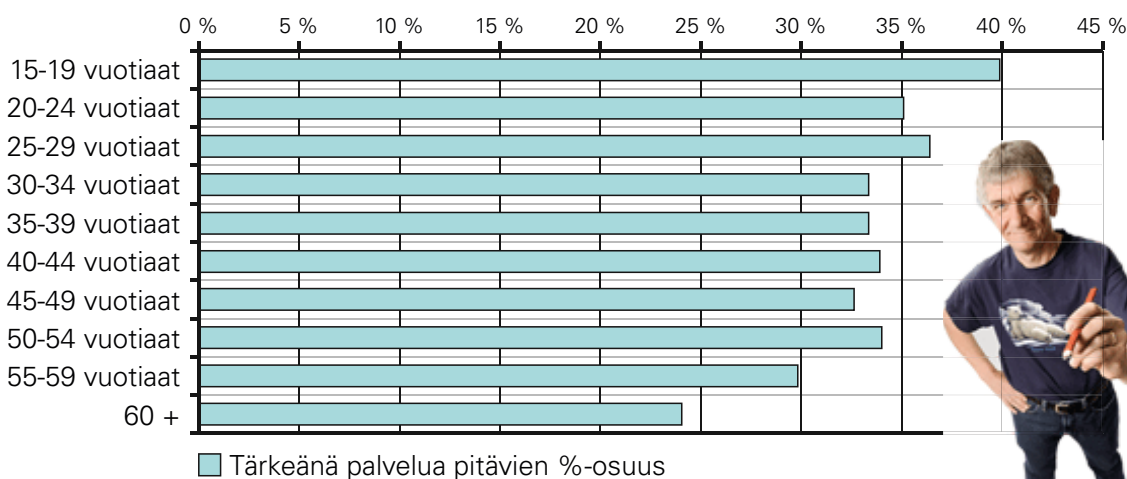
Lapsiin kohdistuvien vakavien seksuaalirikosten ja erilaisten kiusaamistapausten estäminen ja paljastaminen on erityisen tärkeä tehtävä.

Lupahallintostrategiassa määritellään poliisin lupahallinnon strategiset linjaukset vuosille 2012 - 2020.

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

## 2.3 Poliisin palvelut sosiaalisessa mediassa

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



Taulukko: Kuinka tärkeänä pitää mahdollisuutta keskustella poliisin kanssa internetin keskustelupalstoilla, iän mukaan. Lähde: Suomi . Euroopan turvallisin maa? Tutkimus suomalaisten turvallisuuskäsityksistä, Petteri Suominen, Poliisin ylijohdon julkaisusarja 7/2009

Poliisi koetaan luotettavaksi ja asiantuntevaksi organisaatioksi. Sitä ei pidetä sen sijaan avoimena, joustavana tai innovatiivisena. Tätä mieltä ovat tiivistetysti poliisin keskeiset sidosryhmät, media ja oma henkilöstö.

Sidosryhmät seuraavat poliisin toimintaa myös sosiaalisen median välityksellä. 67 prosenttia eri sidosryhmien vastaajista oli hakenut tietoa poliisin sosiaalisen median palveluista. Median edustajista kolme neljästä oli käyttänyt palveluita. 11 prosenttia käytti niitä viikoittain tai useammin. Poliisin oman henkilöstön osalta lukemat olivat vieläkin korkeammat. 78 prosenttia vastaajista oli käyttänyt

palveluita, 14 prosenttia viikoittain tai useammin.

Tulokset perustuvat Poliisihallituksen teettämään sidosryhmäkyselyyn (2011), johon vastasi yli 5600 henkilöä. Tutkimuksen teki Manifesto Oy ja se oli osa valtioneuvoston kanslian pilottia, jossa kehitetään julkishallinnolle yhteisiä tutkimusvälineitä viestinnän seurantaan ja arviointiin.

Avointen vastausten perusteella sosiaalisen median palveluille näyttäisi olevan tarvetta. Mielipiteitä löytyy toki laidasta laitaan.

*”Poliisi lähti liikkeelle tavoilleen uskollisesti hitaasti, mutta jähmeästi. Taisi Kauhajoen kouluampumistapaus olla se viimeinen herätys. Sen jälkeen vauhti onkin ollut kiitettävää.”*

*”Voisi olla nykyistä aktiivisempaa, vaikka nettipoliisi Vuoden poliisiksi valittiinkin.”*

*”Onko sitä? Yksi nettipoliisi?”*

*”Muodikasta, muttei kovin tehokasta.”*

*”Julkisuudessa olleiden juttujen perusteella nettipoliisi on toiminut erittäin hyvin.”*

*”Mahtavaa pioneerityötä aloitettu! Poliisin pitäisi kuitenkin vielä nykyistäkin vahvemmin ankkuroitua internetiin ja sosiaaliseen mediaan ja pyrkiä siten ennaltaehkäisemään rikoksia ja uusien rikollisten kehittymistä. ”*

*”Nettipoliisia pidän tärkeänä: on tärkeää, että poliisi on somessa siellä missä nuoretkin. Itselleni ei niinkään merkittävää. ”*

*”Median kannalta se on täysin merkityksetöntä. Teini-ikäisten tavoittamisen ja asenne-  
muokkauksen kannalta se on erittäin hienoa.”*

Julkisten palveluiden laatubarometri ja verkkopalvelut (2011) tutkimuksen mukaan vain alle kahdeksan prosenttia suomalaisista on käyttänyt poliisin Facebook-sivustoja. Poliisin verkkopalvelu (poliisi.fi) on käytetty kymmenen kertaa enemmän. Verkkooasioinnin mahdollisuuksista poliisi saa kouluarvosanan kahdeksan.

Raportin teki Innolink Research Oy Valtiovarainministeriön toimeksiannosta. Tutkimuksen tiedot kerättiin puhelinhaastatteluiden kesä-heinäkuussa 2011. Tutkimuksen vastausmääränä on 5488 loppuunsaatettua haastattelua.



Taulukko: Poliisin verkkopalveluita käyttäneiden määrä, Julkisten palveluiden laatu- ja palvelu- ja verkkopalvelut (2011)

Jyväskyläläinen Tiimiakatemia teki poliisille selvityksen vuorovaikutukseen perustuvien verkkopalveluiden kehittämisestä. Sen mukaan 91 prosenttia vastaajista halusi vaikuttaa oman alueensa turvallisuuteen. 83 prosenttia koki, että poliisille ilmoittamasta asiasta on oikeasti hyötyä alueen turvallisuuden kannalta. Poliisin verkkopalvelua ei kuitenkaan koeta mielekkääksi kanavaksi ei-kiireellisten asioiden ilmoittamisessa ja kynnyksen palvelun käyttämiselle on korkea.

Ihmiset eivät koe yleiseen turvallisuuteen tai järjestykseen liittyvien asioiden ilmoittamista velvollisuudekseen. Tapahtumia pidetään lisäksi niin pieninä, ettei ilmoittamiselle koeta olevan tarvetta. Ei viitsitä soittaa ”turhaan” 112:seen, eikä muita yhteydenottokeinoja tunneta. Ei tiedetä, mistä kaikista asioista tulee ilmoittaa poliisille. Pelätään, mitä seurauksia itselle ilmoittamisesta tulee. Tämä kaikki korostaa tarvetta luoda vähemmän muodollisia palveluita, jotka ovat käytettävissä ”matalalla kynnyksellä”. Marraskuussa 2011 tehtyyn kyselyyn vastasi 413 henkilöä.

Jäljempänä nettipoliisipilotin vaikuttavuuden arvioinnin yhteydessä esitellään kansalaisille suunnatun kyselyn (2011) tulokset poliisin sosiaalisen median palveluihin liittyvistä odotuksista ja toteutumisesta.

### 2.3.1 Keskustelupalstat

Erialaisten verkkosivustojen keskustelupalstat ovat vuorovaikutteista verkkomediaa, vaikka ne sosiaalisen median määritelmästä on saatettu sulkea pois. Poliisi on viranomaisena valinnut strategiakseen, että osallistuminen ja vuorovaikutus keskitetään poliisin omille sosiaalisen median sivustoille.

Reaalielämän mukaiselle partioinnille on kuitenkin tarvetta myös verkossa, siten että poliisi käy keskustelemassa muiden profiileissa. Poikkeuksena ovat poliisille ilmoitetut keskustelut ja sisällöt, joihin puuttumalla poliisi voi esimerkiksi ennaltaehkäistä rikoksia tai rauhoittaa tilannetta. Poliisin profiili pystytään osoittamaan viralliseksi julkaisemalla se poliisi.fi -palvelussa samaan tapaan kuin on tehty esimerkiksi Facebookin poliisiprofiilien osalta.

*”Minä ja kollega ollaan rikospuolelta ja hän lähipoliisi. Näkökulmat eroavat. Yksi hankkii sidosryhmien kautta kontakteja, toinen on lähimpänä tiedotusta, viikkotiedotteet menevät hänen profiilinsa kautta.” - Nettipoliisi*

*”Teen rikospuolen torjuntatyötä. Työ poliisina sosiaalisessa mediassa on ihan kuin reaalielämässä: haluatko tutkia massajuttuja, huumausainerikoksia, pitkään kestäviä juttuja. Laitoksen pitää ottaa huomioon, mitä haluaa toiminnalta.” - Nettipoliisi*

Nettipoliisien työpajan perusteella poliisilla ei ole resursseja seurata kansalaisten ja sidos-ryhmien viestintää sosiaalisessa mediassa. Poliisilla on siis selkeä tarve tarjota kaikille poliisiyksikölle yhteiset työkalut ja hankintaprosessi on jo käynnissä Hanselissa.

## 2.3.2 Blogit

Blogi on tyypillisesti yhden tai useamman kirjoittajan kronologisesti etevä verkkopäiväkirja. Poliisi.fi-sivustossa on Poliisista päivää –blogiosio, joka on avattu 2007. Blogeissa esitellään poliisin työtä erilaisista näkökulmista. Tällä hetkellä 10 poliisia pitää omaa blogiaan sivustolla.



Minna Laukan ja Elina Katajamäen blogit poliisikoulutuksesta ovat keränneet kosolti lukijoita. Laukka on jatkanut kirjoittamistaan nykyisessä tehtävässään Keskusrikospoliisissa.

04.11.2011	"Kun ei rahat riitä jukulauta" (Mikko Paatero)	7092
15.07.2011	Surullinen Suomen ennätys (Mikko Paatero)	6223
11.10.2011	Monta hyvää (Elina Katajamäki)	4719
08.04.2011	Valmistumispäivän ajatuksia (Minna Laukka)	3881
12.05.2011	Pohdiskelija poliisikoulussa (Elina Katajamäki)	3472
30.05.2011	Valmistumisen jälkeistä elämää (Minna Laukka)	3342
28.06.2011	Nätisti siellä tiellä! (Elina Katajamäki)	3026
25.11.2011	Sinustako vahingossa lapsen seksuaalinen hyväksikäyttäjä? (Ilkka Iivari)	3020
09.09.2011	Jottei totuus vain unohtuisi (Mikko Paatero)	2893
04.04.2011	Suomineidon yläkropasta (Henna Rajatalo)	2749

Poliisin kymmenellä suosituimmalla blogikirjoituksella on ollut yli 40000 lukijaa.

### 2.3.3 IRC-Galleria

IRC-Galleria on suomalainen verkkopalvelu, jossa käyttäjät jakavat kuvia ja videoita itsestään. Ensimmäinen poliisiprofiili perustettiin IRC-galleriaan syyskuussa 2008.

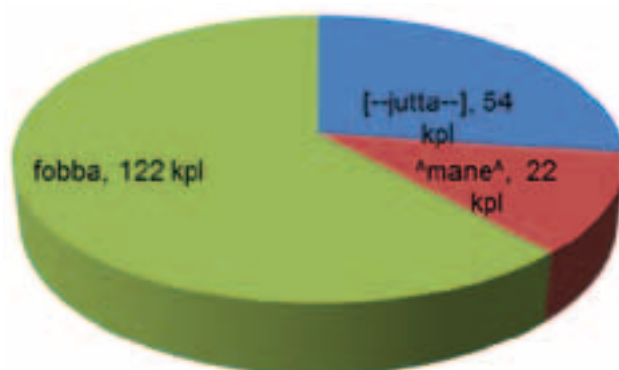
Nyt IRC-galleriassa ovat läsnä Helsingin ja Oulun poliisilaitokset sekä osa pilottijaksoon osallistuneista poliisilaitoksista. Helsingin poliisilaitoksen kolmihenkinen virtuaalinen lähipoliisiryhmä tekee työtä kokopäivätoimisesti. Oulun poliisilaitos päivystää maanantai-iltaisain yhteistyössä Netarin kanssa. Työssä on saatu yhteys nuoriin ja kokemukset ovat olleet positiivisia.

*"On eri työmuoto pitää omaa yksittäistä profiilia, jota ei löydy, ellei ole oikeissa verkostoissa kuin järjestää chatia, jota pidetään tietyinä aikana. Pilottijakson aikana ei tullut ircin kautta yhtään toimenpidettä, mutta oli toiseksi suurin lähde." - Nettipoliisi*

*"Irc-gallerian hiipuminen alkaa näkyä myös meillä. Jos jokin laitos näkee, ettei toimi siellä, niin ei toimi. Facebook on suosituimpi. Työn luonne on, että nämä elää, koko ajan. Muutamassa vuodessa tilanne on heittänyt ihan ympäri. Mietittiin, pitäisikö mennä jo Google+:aan. Jutta on Demissä omalla profiililla." - Nettipoliisi*

Helsingin poliisilaitoksen virtuaalisen lähipoliisiryhmän –fobba-, [–jutta–] ja ^mane^ ovat kirjoittaneet yhteensä 198 blogikirjoitusta, joita on tykätty yhteensä 1 081 kertaa marras-kuun 2011 loppuun mennessä. 63 prosenttia kirjoituksista on saanut "tykkäyksiä". 14 suosituinta kirjoitusta on saanut 71 prosenttia kaikista tykkäyksistä.

Nämä tykkäykset tosin kertovat vain Facebook-liitännäisen kautta klikattujen tykkäysten määrän, eikä todellisia lukijamääriä. IRC-Galleriassa on myös oma tykkäys-palvelun tyylinen toiminto. Kyseinen Facebook-tykkäystoiminto on ollut voimassa melko vähän aikaa, joten se ei ota huomioon alussa kirjoitettuja blogikirjoituksia.



Kuva: Helsingin nettipoliisien IRC-Galleriassa kirjoittamat blogikirjoitukset.



Kuva: Blogikirjoitusten tykkääminen IRC-Galleriassa (%)

### 2.3.4 Twitter

Twitter on mikroblogauspalvelu, jossa viestit – tweetit voivat olla korkeintaan 140 merkkiä. Suomen poliisilla on tili palvelussa ja sillä 734 seuraajaa. Poliisin Twitter-profiili ei itse aktiivisesti seuraa muita tweettaajia, vaan profiilia käytetään vain tiedottamiseen. Palveluun tulevat kaikki poliisin tiedotteet ja tähän mennessä (18.1.2011) tweetannut 10 048 viestiä.

*”18.01.2012, Missä liikkui Joensuusta anastettu Honda Accord ? (Pohjois-Karjalan poliisilaitos): <http://bit.ly/xZHGpl>”*

Uusimpina pilotteina palvelussa [www.twitter.com/poliisiradio](http://www.twitter.com/poliisiradio) ja <http://twitter.com/PKarjalaPoliisi>



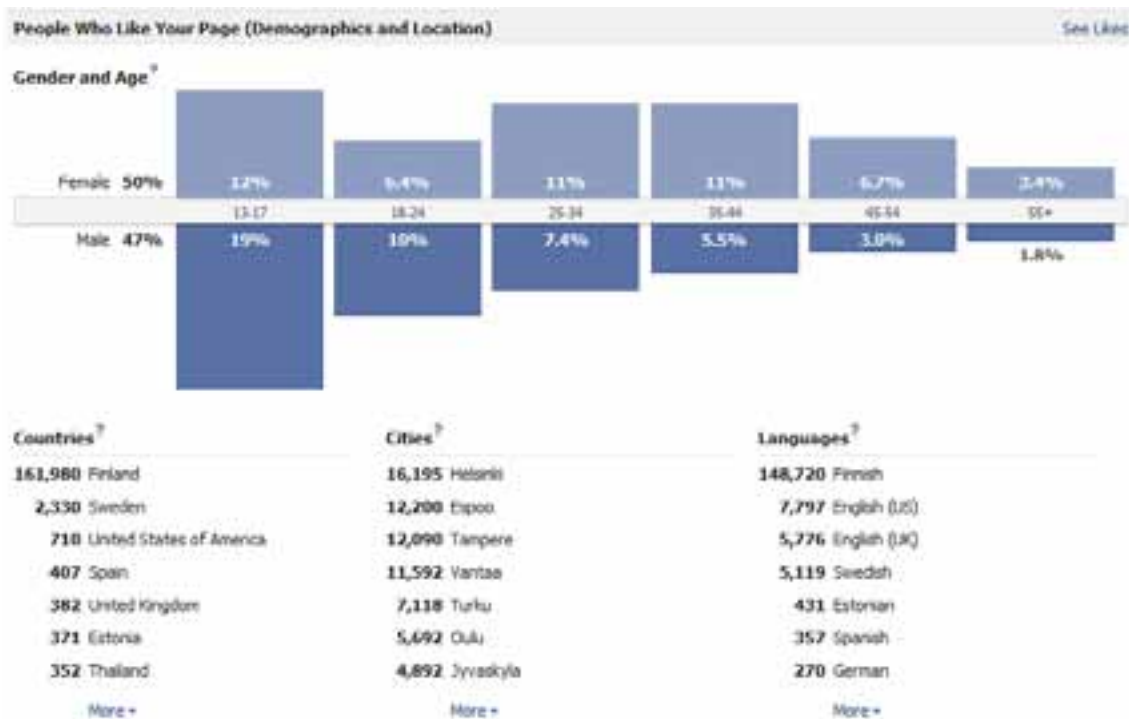
## Twiitit

	<b>Poliisiradio</b> @Poliisiradio Klikkaa <a href="http://poliisiradio.fi">poliisiradio.fi</a> . Mielenkiintoista juttua pääsiäisen liikenteestä ja kesänopeusrajoituksista. #poliisi##nopeusrajoitus##liikenne#	3. huhtikuuta
	<b>Poliisiradio</b> @Poliisiradio Turussa viime vuonna huumausaineiden käytöstä nuorin kiinni jäänyt oli 11 -vuotias. Kuuntele <a href="http://poliisiradio.fi">poliisiradio.fi</a> #poliisi##huumeet"	27. maaliskuuta
	<b>Poliisiradio</b> @Poliisiradio Miten rikosilmoitus tehdään? Kuuntele <a href="http://poliisiradio.fi">poliisiradio.fi</a> #poliisi##rikos##rikosilmoitus#	22. maaliskuuta
	<b>Poliisiradio</b> @Poliisiradio Painavaa asiaa poliisin tulevaisuudesta <a href="http://poliisiradio.fi">poliisiradio.fi</a> #poliisi#	13. maaliskuuta
	<b>Poliisiradio</b> @Poliisiradio Law & Order - tiukkaa yhteistyötä poliisin ja syyttäjän välillä. Kuuntele <a href="http://poliisiradio.fi">poliisiradio.fi</a>	6. maaliskuuta
	<b>Poliisiradio</b> @Poliisiradio Mielenkiintoista asiaa poliisista ja turvapaikanhakijoista. Kuuntele <a href="http://poliisiradio.fi">poliisiradio.fi</a> #poliisi##turvapaikanhakija#	29. helmikuuta
	<b>Poliisiradio</b> @Poliisiradio Rikokset sosiaalisessa mediassa: <a href="http://poliisiradio.fi">poliisiradio.fi</a> #poliisi#	21. helmikuuta
	<b>Poliisiradio</b> @Poliisiradio Tsekkaa Poliisiradion uusi lähetykset <a href="http://poliisiradio.fi">poliisiradio.fi</a> . Aiheena automaattinen liikenteen valvonta #poliisi##liikenne#	21. helmikuuta
	<b>Poliisiradio</b> @Poliisiradio Kiinnostavatko mielenkiintoiset poliisiuutiset? Poliisiradio on avattu <a href="http://poliisiradio.fi">poliisiradio.fi</a> . Twitter kertoo uusista uutisista. #poliisi#	9. helmikuuta

### 2.3.5 Facebook

Suomen Poliisi näkyy Facebookissa julkisilla nettipoliisien profiileilla, yhden kaupungin poliisiyksikön Facebook-sivulla ja omalla Suomen Poliisin valtakunnallisella Facebook-sivulla. Suomen poliisi - profiili avattiin Facebookiin elokuussa 2009.

Sivustolla esitellään poliisin ajankohtaisia asioita ja tarjotaan mahdollisuus keskustella poliisin kanssa. Valtakunnallisella sivustolla on yli 177000 seuraajaa.



Kuva: Suomen poliisin Facebook-sivuilla on seuraajia kaikista ikäryhmistä.

Valtakunnallista Suomen poliisi -profiilia ylläpitää Poliisihallituksen viestintä. Toiminnassa olivat alkuvaiheessa mukana Helsingin poliisilaitoksen virtuaalinen lähipoliisiryhmä, Poliisiammattikorkeakoulu valintayksikkö, Pohjanmaan poliisilaitos ja Liikkuva poliisi. Poliisihallitus teki käytännössä seinänostoista ja muut vastasivat kansalaisten kysymyksiin.

Suomen Poliisin fanisivulla on sen perustamisesta lähtien julkaistu 469 seinäpostia. Kun annetaan kommentoida, näkemyserot ja osallistumisen tavat vaihtelevat osallistujien mukaisesti. Suomen poliisi on päättänyt, että asiallisiin kysymyksiin pyritään vastaamaan, mutta enemmistö kommentteista jätetään sikseen, olipa kommentti myönteistä tai kielteistä. Tämä on resurssikysymys. Kommentteja on niin paljon, että niihin ei ehditä vastata.

Perustamisesta lähtien profiili on antanut 10 153 kommenttia ja tykännyt 74 375 kohteesta. Asiakkaisiin mahtuu myös tyytymättömiä ihmisiä, viranomaiseen pettyneitä ihmisiä ja ihmisiä, jotka eivät ole mieleltään terveitä. Myös heidän äänensä kuuluu verkossa.

Facebookissa Suomen poliisi -faniryhmän keskustelulle on julkaistu säännöt. Sivujen yllä-pitäjät seuraavat keskustelua ja vastaavat osaan kysymyksistä.

Yksityisyyden piiriin kuuluvia tapauksia ei kommentoida. Koska keskustelupalsta on tarkoitettu poliisi-aiheisiin kysymyksiin ja kommentteihin, kiellettyjä aiheita ovat:

- Muiden keskustelijoiden haukkuminen, kiroilu, rasismi
- Rikokseen yllyttäminen
- Henkilöihin, organisaatioihin, maihin tai kansoihin kohdistuvat vihaviestit
- Tuotteiden ja palveluiden mainonta ja markkinointi
- Uskonnolliset ja poliittiset kannanotot

Asiattomat viestit voidaan poistaa. Viestin poistamisesta ei ilmoiteta kirjoittajalle.

Poliisilla ei ole yhdenmukaista mallia siihen, miten häiriköihin tulisi suhtautua. Viranomaisella on syytä olla "paksu nahka" sosiaalisessa mediassa. Poliisit onneksi oppivat kohtaamaan ihmisiä jo koulutuksensa puolesta ja ammattinsa vuoksi. Tämä erottaa heidät sosiaalisessa mediassa muista viranomaisista paremmalla valmiudella vastaanottaa myös asiatonta kielenkäyttöä ja suoraa arvostelua.



Kansalaiset antavat myös vertaispalautetta, mikä pitää keskustelun tasoa yllä ja toisaalta vähentää viranomaisen painetta vastata kommentteihin.



Osa ei ymmärrä kommentoidessaan Facebookissa, että nimi ja kasvo näkyvät julkisesti – tai he eivät vain välitä. Kipeissä kysymyksissä poliisi vastaa suoraan yksityisesti henkilölle. Ongelmana on, että keskustelua ei ehditä kunnolla seurata ja se saattaa rönsyillä seinällä aivan eri teemoihin kuin alkuperäinen poliisin jakama viesti oli. Tähän on syynä, että poliisi ei anna seinällään ulkopuolisten jakaa sisältöjä, vaan ainoastaan kommentoida. Tärkeitäkin kysymyksiä saattaa odottaa vastausta liian kauan tai jäädä kokonaan vastaamatta, ja tämä on Suomen poliisin Facebook-sivun heikkous.



Välillä kommentteissa otetaan kantaa myös asioihin, joihin poliisi ei viranomaisena tutkinnan ollessa kesken voi edes vastata. Poliisin vastuun ja

velvollisuuksien avaaminen kansan kielelle, voisi helpottaa tässä ainakin osalle. Se, että kommenttiin ei vastata mitään, saattaa vahvistaa henkilön kielteistä mielikuvaa entisestään, mutta myös heikentää luottamusta poliisiin, koska ilmaan jäävakaviakin syytöksiä, joihin ei reagoida julkisesti eikä yksityisesti.

Poliisin yksi isoimmista haasteista sosiaalisessa mediassa on, miten hallita iso määrä keskusteluavauksia ja kysymyksiä Facebookissa niukoilla resursseilla, lainmukaisesti, mutta hyvää virkamiestapaa noudattaen.

Sosiaalinen media perustuu vuorovaikutukseen. Suomen Poliisin valtakunnallisella Facebook-sivulla vuorovaikutus on kuitenkin yksipuolista. Poliisi jakaa valtakunnallisella Facebook-sivulla tervehdyksiä ja kysymyksiä johon sivun tykkääjät voivat kommentoida, tykätä tai joita he pystyvät jakamaan sisältöinä eteenpäin omalle verkostolleen.

Keskustelua ei missään vaiheessa vedetä yhteen, kysymykset jätetään vastaamatta eikä niitä edes ohjata sellaiseen paikkaan, jossa vastauksen voisi saada. Tämä ei ole laadukasta asiakaspalvelua, vaan muistuttaa enemmän tiedotuskanavaa, jossa on mahdollistettu julkinen asiakaspalautte. Malli on sama kuin perinteisellä medially. Siinä verkkotoimittaja julkaisee verkossa jutun, jota lukijat kommentoivat, mutta toimittaja ei puutu keskusteluun tai kehittä juttua eteenpäin keskustelun jälkeen.

Sivulla on jonkin verran poliisin omia avoimia avauksia, joissa pyydetään asiakkaiden mielipiteitä. Tämä on asiakkaan kuuntelemista ja osaa hyvää palvelukulttuuria, johon jokaisen viranomaisen tulisi päästä. Tässä poliisi on malliesimerkki viranomaisille.

Avoimen osallistumisen toimintatapaa kannattaisi kehittää niin, että poliisi tiedottaisi myöhemmin, miten käyty keskustelu vaikutti käytännössä poliisin toimintaan. Se on helppoja ilmainen tapa viranomaiselle osoittaa, että asiakkaan mielipiteellä ja ideoilla on merkitystä sekä herättää kiitosta asiakkaiden kuuntelemisesta siten, että keskusteluista seuraa oikeasti ihan konkreettisiakin toimia.

Poliisi julkaisee Facebook-sivullaan myös valokuvia. Poliisin päivä 2011 ikuistettiin valokuva-albumiin, josta piti 804 ihmistä. Näkyminen herättää tunteita puolesta ja vastaan. Viranomaisen kannalta on helpointa, että kommentteja voi seurata omalta sivulta eikä niitä tarvitse etsiä muista lähteistä. Tämä tekee viestinnästä seurattavampaa.





Poliisin keskustelupalstaosio poistui käytöstä, kun Facebook päätti lopettaa toiminnallisuuden palvelustaan. Suomen Poliisin keskustelupalstalla oli 1 662 viestiketjua ja niissä 10303 yksittäistä viestiä. Näistä poliisi oli kirjoittanut 1098 ketjuun eli 66 prosenttia viesti-ketjuista. Poliisi oli aloittanut itse 47 ketjua. Osiossa oli 307 ketjua joissa ei yhtään vastausta. Yksittäisiä käyttäjiä keskustelupalstalla oli 2042, joista yli puolet, 1113, on aloittanut keskustelun.

topic	msgcount ▼
Poliisikoulutukseen haku ja valinta	390
ADressi mopoliijoiden puolesta	188
onko poliisilla oikeus koe-ajaa mopoa?	183
Ei jumalauta.....	160
Kannabis....	101
vituttaa	98
Ylinopeus	95
Talvi autoilu	93
Mitä mieltä olet?	93
Lapsi autossa	91
Maahanmuuttaja poliisiksi	90
Peltipoliisit/ Uskomukset niiden toiminnasta	83
Miten on mahdollista?	82
Raiskaus naisen vika?	77

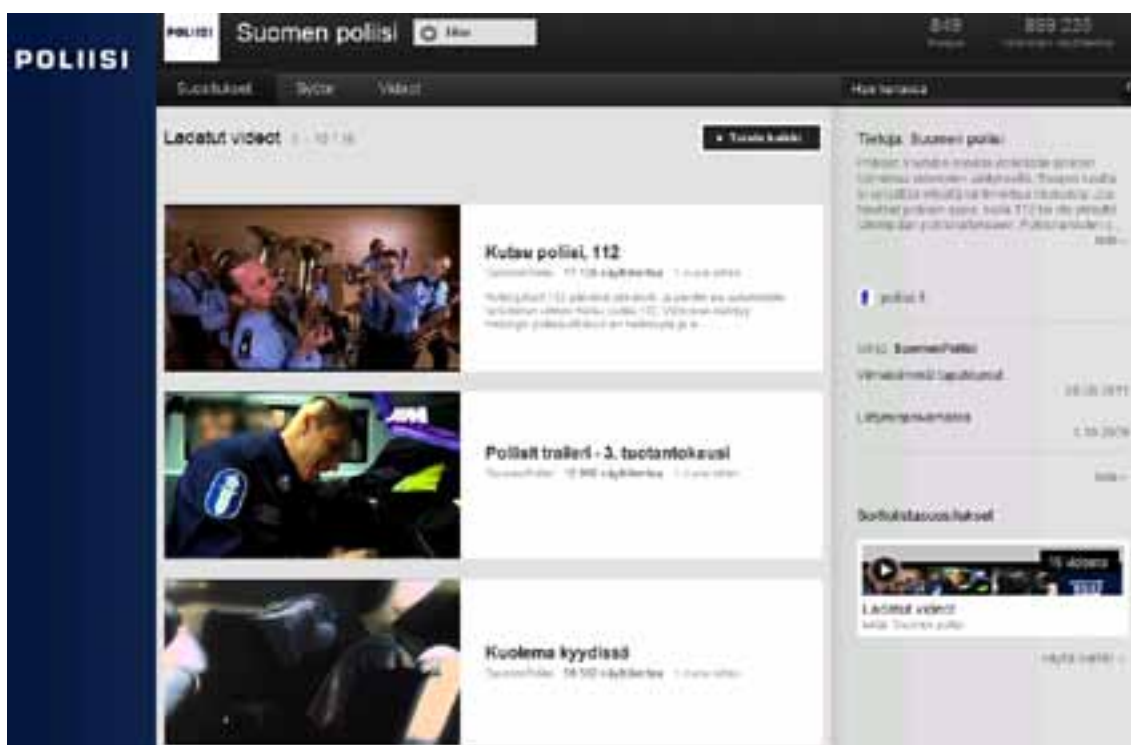
Taulukko: Suomen poliisin Facebook-profiilin suosituimmat keskustelujen otsikot ja viestin lukumäärät

*Huom! Facebookin bugista johtuen vain 30 ensimmäistä viestiä per viestiketju on voitu käsitellä. Näin yli 30 viestiä sisältävistä ketjuista puuttuu tieto loppuista, eli poliisi on mahdollisesti voinut vastata mutta ei mahdu 30 ensimmäisen joukkoon, jolloin tämä ei näy tilastoissa. Yli 30 viestiä sisältäviä ketjuja on 77.*

Poliisien henkilökohtaisia Facebook-profiileja ja poliisilaitosten profiileja käsitellään nettipoliisipilottia käsittelevässä kappaleessa.

## 2.3.6 Youtube

Suomen poliisilla on selkeä politiikka YouTubeen osalta. Kanava on käytännössä säilö videoiden jakeluun, ei paikka videoissa esiintyvistä teemoista keskustelemiseen. Poliisin Youtube kanava on avattu 2009. Poliisi kommentoi palvelussa vain omia videoita, ja sekin on varsin vähäistä. Koska keskusteluja ei seurata, poliisi on myös sulkenut mahdollisuuden aktiiviseen vuorovaikutukseen julkaisemiensa videoiden yhteydessä.



Poliisi kertoo käyttämänsä sosiaalisen median kanavan käyttöohjeen ytimekkäästi heti kanavan etusivulla. Sivulla ei anneta keskustella eikä sen kautta oteta vastaan vihjeitä tai ilmoituksia rikoksista. Tämä on vielä varmistettu niin, että kommentointi on suljettu videoista pois. Sen sijaan tarjotaan vaihtoehtoiset paikat osallistua keskusteluun: Nämä ovat poliisin profiilit Facebookissa ja IRC-galleriassa. Vaihtoehdot mainitaan vain YouTube-kanavan leisesittelystä.

Kommentoinnista päätettiin luopua, koska Helsingin poliisilaitoksen tekemässä Kutsu poliisi 112 -videossa esiintyy päiväkotilapsia. Osa videon arvosteluista oli sitä tasoa, että se varmasti loukkasi ko. henkilöitä. Poliisi päätti kategorisesti poistaa kommentoinnin. Poliisi on julkaisijana osaltaan juridisessa vastuussa sisällöstä, ja poliisi ei koe mahdolliseksi seurata riittävästi kommentteja.

Poliisin YouTube-kanavalla oli tarjolla 17 videota, joita on näytetty kaikkiaan 849 532 kertaa. Tilaajia kanavalla oli 865. Kanava ei ole aktiivisessa käytössä. Kanavan ylläpitäminen ei ole ongelma, vaan audiovisuaalinen tuotanto.

Video	Näyttökerrat	Kesto	Julkaistu	Pitää	Ei pidä
<b>Ei pelotal</b> <a href="http://youtu.be/ZrNblDp7J7M">http://youtu.be/ZrNblDp7J7M</a>	322 030	4:20 min	20.12.2009	0	0
<b>Liikkuvan poliisin matkassa - keulimalla poliisia pako</b> <a href="http://youtu.be/Y4Aojd0H1UM">http://youtu.be/Y4Aojd0H1UM</a>	147 263	1:08 min	30.9.2009	153	18
<b>Liikkuvan moottoripyöräpoliisin matkassa - takaa-ajo</b> <a href="http://youtu.be/A3_RWZPhMbU">http://youtu.be/A3_RWZPhMbU</a>	93 544	2:52 min	1.10.2009	68	16

Kuva: Kolme eniten katsutuinta videota poliisin Youtube-kanavassa. Katsotumpia ovat tositahtumiin perustuvat videot. Lavastetut ja fiktiiviset valistusvideot eivät kerää samassa määrin katsojia.

Kun mitataan YouTube-kanavan vaikuttavuutta poliisin näkyvyyteen, videoiden latausmäärä kertoo tilanteen tilaajien määrää paremmin. Kun taas mitataan ihmisten pysyvää kiinnostusta, tässä tilaajamäärä on parempi keino mitata vaikuttavuutta. Tässä selvityksessä ei ollut resurssia tehdä syvempää taustatutkimusta videoista, jotta olisi saatu selville niiden vaikutus ihmisten asenteisiin.

Suomen Poliisin 17 videota YouTubessa on näkyvyydeltään erinomainen suhteessa videoiden määrään ja kerättyihin näyttöihin. Esimerkiksi australialaisella New South Walesin poliisivoimilla on YouTubessa yhteensä liki 1,4 miljoonaa videonäyttöä ja yli 1600 tilaajaa. Heidän kanavansa on perustettu vuonna 2009 vain muutamaa kuukautta ennen kuin Suomessa.

New South Walesin kanavalla on 300 videota, mikä on huomattavasti enemmän kuin Suomen Poliisilla. Pienimmillään australialaisten videolla oli vain 106 näyttökertaa. Eniten videoista on kiinnostanut tosielämä, kuten Suomessakin: puolisen minuuttia kestävä moottoripyöräonnettomuus oli katsottu 46 587 kertaa. Tämä jää jälkeen suomalaispoliisien You-Tube-hiteistä.

Australialaispoliisit käyttävät Youtube-kanavaansa aktiivisesti apuna rikosten ratkaisemiseen. Suomen poliisin kanavalla ei ollut seurantajaksolla

yhtään videota, jossa poliisi olisi pyytännyt tunnistukseen apua ja jakanut valvontakameran kuvia pidätyksistä. Suomessa poliisi vauhdittaa usein rikostutkintaa pyytämällä vihjetietoja tutkittavana olevasta tapauksesta. Pääkanavana on käytetty mediatiedotteita, joiden avulla on saatu laaja näkyvyys ja hyvä vaikuttavuus. Vastaavat tiedot julkaistaan myös poliisin verkkopalvelussa.

Aineistot ovat olleet lähinnä kuvakaappauksia valvontavideoista, itse videoita ei ole juuri julkaistu. Sille ei ole kuitenkaan estettä. Esimerkiksi Saksassa Ala-Saksin osavaltion poliisi hyödyntää Facebook-kavereitaan rikosten selvittämisessä. Suunnitelmissa on mm. saada kiinni epäiltyjä ja löytää kadonneita.

YouTuben sijaan pidätyksiin liittyvää kuvamateriaalia on Suomessa nähty kaupallisen tele-visiokanavan Poliisit-sarjassa, joka dokumentoi suomalaispoliisien arkea. Menossa on neljäs tuotantokausi ja siinä ovat mukana kaupungit: Helsinki, Vantaa, Oulu, Jyväskylä, Kotka, Pori, Kuopio ja Hämeenlinna. Ohjelma ei mahdollista vuorovaikutusta.

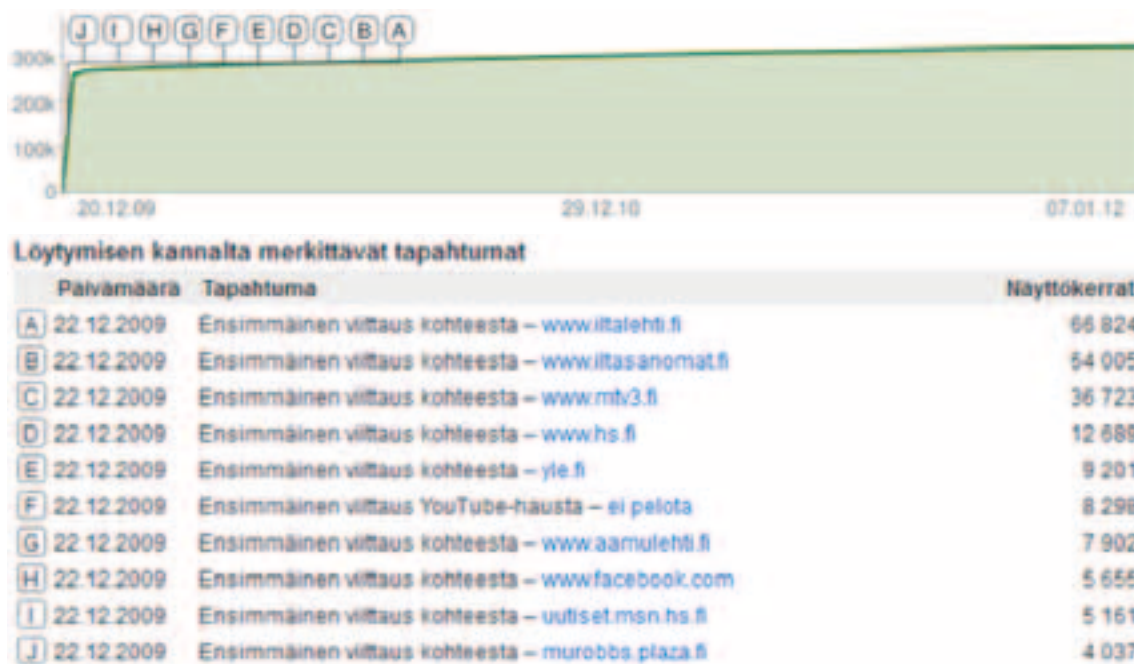
Televisiokanavan sivulla on ohjelmaennakkoja, joista voi jakaa linkin Facebookiin tai ottaa videolinkin ja upottaa sen omalle sivulleen. Poliisin kanavalla on vain markkinointia varten tehtyjä esittelytrailereita.

Syyt, miksi ihmiset jättävät tilaamatta kanavan tai liittyvät tilaajiksi, ei ollut tämän selvityksen aiheena, mutta tilastojen valossa näyttää, että ihmiset klikkaavat helpommin videota katsoakseen sen kuin kirjautuvat palvelun sisään ja jäävät kanavan tilaajiksi.

Suomalaispoliisien YouTube-kanavan kiinnostavuutta heikentää tilaajien näkökulmasta, ettei kanavalla ole säännöllistä videojakelua, jonka vuoksi kanavaa olisi mielekästä seurata. Hidas päivityssykli on paljon sosiaalista mediaa käyttävälle merkki, ettei kanava ole aktiivinen. Kun tuorein päivitys on liki puolen vuoden takainen, se on jo merkki kuolleesta kanavasta. Tältä osin Suomen Poliisilla on parannettavaa.

Poliisi voi saada videoilleen lisää näkyvyyttä ulkopuolisten toimijoiden avustuksella. Kanavan katsotuimmassa videossa poliisiylijohtaja Mikko Paatero esittää vetoimuksen nuoren rattijuopumusten vähentämiseksi. Videon pääsisältönä on kännykkävideo, jossa kaksi nuorta on liikenteessä päihtyneenä. Autoa ajautuu tieltä ja toinen nuorista menehtyy.





Kuva: Tilasto *Ei pelota!* -videon latauksista sekä näyttökertojen kasvattamiseen osallistuneet toimijat. Perinteinen media auttaa sosiaalisen median sisältöjen jakamisessa muodostaen merkittävimmän jakeluverkoston ja lisäksi videon näyttökertoja.

Viranomaisen voi saada näin näkyvyyttä passiivisesti ilman omia toimenpiteitä myös vanhoille videoille, kunhan videot on oikein avainsanoitettu. Jo tämän vuoksi videot kannattaa pitää ulkopuolisessa, olemassa olevassa sosiaalisen median kanavassa, jolla on valmis yleisö ja aktiivisia käyttäjiä, sen sijaan, että videot olisivat vain omassa videosoitimessa viranomaisen sivustolla.

### 2.3.7 Muutamia malleja maailmalta

Poliisin eri puolilla maailmaa ovat menneet sosiaaliseen mediaan. Eri maiden käytännöistä ei ole tehty yksityiskohtaisia selvityksiä. Oheen on listattu muutamia esimerkkejä hyvistä käytännöistä.

Iso-Britannia "MyPolice" tarjoaa suoran ja avoimen keskustelun poliisin kanssa. MyPolice on neutraali nettipalvelu, jossa voit jakaa tarinasi ja tiedät, että ne tulevat huomatuiksi ja otetaan huomioon poliisin palveluissa.

Mitä MyPolice voi tehdä sinulle:

1. Opi enemmän paikallisesta poliisistasi; keitä he ovat ja mitä he tekevät
2. Lähetä poliisille palautetta neutraalissa ympäristössä
3. Lue muiden kysymyksiä, kokemuksia ja tarinoita ja jaa omiasi
4. Arvioi poliisiosi kokemusta ja heidän esiintymistään (kuinka hoitavat hommansa)

Mitä MyPolice voi tehdä Poliisin hyväksi:

1. Saa poliisit tietoisiksi kansalaisten kokemuksista
2. Konkreettista aineistoa, jotta poliisi ymmärtäisi, mitä kansalaiset tarvitsevat ja haluavat
3. Tunnistaa heikkoudet ja löytää mahdollisuudet poliisin palveluissa

Netissä olevalla sivulla voi jakaa omia kokemuksiaan rikoksiin ja turvallisuuteen sekä poliisille kuuluviin asioihin liittyen tai kysyä kysymyksiä. Viesteihin vastataan ja niitä hyödynnetään poliisipalvelujen kehittämisessä. <http://www.mypolice.org/>

Toronton poliisin Citizens Online Crime Reporting -sivustolla voi ilmoittaa rikoksista, joissa rikoksen tekijä ei ole tiedossa, vahinkojen arvo on vähintään 5000 dollaria, rikos ei liity aseisiin, passeihin, rekisterikilpiin tai reseptilääkkeisiin, ei ole liikenneonnettomuus, ei liity murtoihin, eikä liity henkilökohtaiseen väkivaltaan. <http://www.torontopolice>.

Queensland Police Service ja Singapore Police ovat suosittuja Facebookissa. Molemmilla on lähes 300000 seuraajaa. Molemmilla on sivuillaan kattavat vuorovaikutteiset palvelut sekä ennaltaehkäisemiseen ja rikosten selvittämiseen liittyviä videoita ja valokuvia.

## **3 Toiminnalle asetetut tavoitteet ja vaatimukset**

### **3.1 Tavoitteet**

Poliisiylijohtaja linjasi työryhmän esityksestä poliisin näkyvälle toiminnan tahtotilan loka-kuussa 2010.

Työryhmä näki, että poliisin näkyvälle toiminnalle sosiaalisessa mediassa on selvä tilaus. Poliisin näkyvä toiminta sosiaalisessa mediassa madaltaa nuorten ja muiden kansalaisten yhteydenottokynnystä. Toiminnalla tavoitetaan sellainen kohdeyleisö, jonka tavoittaminen perinteisin keinoin on haastavaa.

Näkyvyyden ja vuorovaikutuksen kautta voidaan vaikuttaa tehokkaasti kansalaisten mielipiteisiin, asenteisiin ja käyttäytymiseen ja siten ennalta ehkäistä rikoksia. Ennalta estävän toiminnan lisäksi näkyvä toiminta mahdollistaa akuutin puuttumisen Internetissä tapahtuneisiin rikoksiin. Toiminta voidaan kohdentaa poliisilaitoksen omalle toiminta-alueelle, vaikka Internet on globaali ja rajaton ja aluevastuuperiaatteen toteuttaminen voi olla hankalaa.

Työryhmä kartoitti vaihtoehtoisia tapoja toiminnan järjestämiseksi ja päätyi oheisessa taulukossa esitettyyn malliin.

Lähtökohtana on, että Poliisihallitus asettaa toiminnalle strategiset tavoitteet ja määrittelee miten toiminta on organisoitava. Poliisilaitokset ja muut poliisin yksiköt voivat osallistua toimintaan niin halutessaan, mutta osallistuminen ei ole pakollista. Toiminnassa mukana olevat laitokset työskentelevät yhteisten pelisääntöjen mukaan ja kansalaisten yhdenvertainen kohtelu toteutuu.

Toiminnan ohjaus määritellään sosiaalisen median ohjeen lisäksi lähipoliisistrategiassa, viestintästrategiassa, tietoverkojen tiedonhankintaohjeessa, lupahallinnon kehittämishankkeessa sekä muussa ohjeistuksessa.

Tavoitteeksi asetettiin, että kansalaisia palvellaan verkossa jokaisena päivänä, myös virka-ajan ulkopuolella (16/7). Ympäri vuorokautinen päivystys vaatisi liikaa resursseja, mutta virka-ajan ylittävä päivystys tavoittaa kansalaiset silloin, kun he ovat verkossa. Lupahallinto on läsnä sosiaalisessa mediassa virka-aikana.

Toiminnassa mukana olevat poliisin yksiköt ovat verkostoituneet. Toimijoilla on yhteiset tavoitteet ja toiminta on yhteisesti organisoitua ja koordinoitua. Resurssien käytön ohjaus on keskitettyä. Verkossa läsnäololle saadaan mahdollisimman suuri kattavuus ja vältetään päällekkäistä toimintaa, kun

työvuorot sovitaan keskitetysti. Yleisö tavoitetaan kustannus-tehokkaasti ja poliisi näyttäytyy yhtenäisenä organisaationa.

Sosiaalisen median työssä käytetään ja kehitetään poliisin olemassa olevia järjestelmiä (esim. Patja, EPRI, ELS, nettivinkki, jatkossa Vitja). Työryhmä esittää, että työnohjaukseen otetaan käyttöön keskitetty tietojärjestelmä, johon kaikki sosiaalisessa mediassa toimivat poliisit syöttävät tiedot tapahtumista ja tehtävistä. Yhteisellä järjestelmällä maantieteellisesti hajallaan olevat toimijat saavat tiedot yhteismitallisina. Yhdenmukainen tilastointi mahdollistaa toiminnan ja tehokkuuden seuraamisen sekä parantaa poliisin ja kansalaisen oikeusturvaa. Yhteinen auditoitu järjestelmä minimoi tietoturvariskit.

## **3.2 Määräys**

Poliisihallituksen antamassa määräyksessä (2020/2010/4655, 26.4.2011) määritellään poliisin näkyvä toiminta sosiaalisessa mediassa sekä siihen liittyvät tavoitteet, vastuut ja toteutuskeinot poliisihallinnossa.

Siinä sosiaalisella medialla tarkoitetaan verkkoviestintäympäristöjä, joissa jokaisella käyttäjällä tai käyttäjäryhmällä on mahdollisuus olla aktiivinen viestijä ja sisällöntuottaja tiedon vastaanottajana olon lisäksi. Sosiaalisessa mediassa viestintä tapahtuu siis monelta monelle, eli perinteisille joukkotiedotusvälineille ominainen viestijän ja vastaanottajan välinen ero puuttuu.

Määräys koskee sosiaalisen median käyttöä joka liittyy työtehtäviin, ei kuitenkaan poliisin poliisilain ja pakkokeinolain perusteella suorittamaa salaista tiedonhankintaa tietoverkoista eikä myöskään passiivista tietojen hankkimista tietoverkon avoimista lähteistä.

Sosiaaliseen mediaan osallistumisen tarkoitus on tukea poliisin perustoimintoja. Neuvonta, keskustelu, ennalta estävä toiminta ja varhainen puuttuminen ovat ensisijaisia keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi.

Tavoitteena on lisäksi lisätä poliisin näkyvyyttä sosiaalisessa mediassa sekä tarjota kansalaisille helppo tapa olla vuorovaikutuksessa poliisin kanssa.

Toiminnan sosiaalisessa mediassa on oltava tuottavaa ja laadukasta. Poliisin toiminnan sosiaalisessa mediassa tulee täyttää voimassa olevan lainsäädännön, poliisin toimintastrategian sekä poliisin tietoturvapoliitiikan asettamat vaatimukset. Toiminnassa on otettava huomioon myös poliisitoiminnan arvot ja eettiset periaatteet.

Valtiovarainministeriön julkaisemaa sosiaalisen median tietoturvaohjetta (VAHTI 4/2010) sovelletaan myös poliisin toiminnassa.

Poliisihallitus ohjaa poliisin toimintaa sosiaalisessa mediassa. Poliisihallituksessa toimii poliisin sosiaalisen median työryhmä, joka vastaa toiminnan ohjaamisesta, kehittämisestä, yhteensovittamisesta sekä riskienhallinnasta.

Ryhmän tehtävänä on lisäksi toimia koko hallinnon tukena kehitettäessä ja seurattaessa poliisin sosiaalisen median toimintaa luoden ohjeistusta, osaamisvaatimuksia, koulutusta, laatuksiteeristöä ja työkaluja.

Sosiaalisen median toimintaan osallistuminen tapahtuu poliisiyksikön omalla päätöksellä. Mikäli toimintaan osallistutaan, yksikön johto vastaa siitä, että palvelua tuotetaan vähintään Poliisihallituksen asettaman minimipalvelutason mukaisesti ja että poliiseilla on riittävä osaaminen tehtävään.

Poliisitaustaisella henkilöllä on oltava käytännön poliisikokemusta ja mielellään poliisin keskeisiltä sektoreilta (valvonta, hälytys ja rikostorjunta). Yksikön tulee myös huolehtia siitä, että perustettaviin poliisiprofiileihin säännöllisesti osallistutaan, jotta esimerkiksi kiireellisiä toimenpiteitä edellyttävät yhteydenotot, kuten vihjeet, eivät jää huomiotta. Yksikön johto vastaa sosiaalisen mediaan käytettävistä resursseista sekä toiminnasta aiheutuvista muista kustannuksista.

Toiminnassa mukana olevat poliisin yksiköt nimeävät sosiaalisesta mediasta vastaavan henkilön, joka koordinoi työtä omissa laitoksessaan sekä osallistuu valtakunnallisiin koulutuksiin. Työ sosiaalisessa mediassa on luonteeltaan verkostomaista sekä valtakunnallista ja toiminta tapahtuu yhteistyössä muiden poliisin sosiaalisen median toimijoiden kanssa.

Vaikka globaalissa ympäristössä aluevastuuperiaatetta ei voida aina noudattaa, tapahtuu rikoksen esitutkinta normaalisti aluevastuuperiaatteen mukaan, kun rikoksen tapahtuma-paikka on selvinnyt.

Poliisin näkyvät toimijat sosiaalisessa mediassa ovat erikseen tehtävään nimettyjä ja koulutettuja henkilöitä. Muut kuin erikseen nimetyt poliisihallinnon työntekijät ja poliisiopiskelijat käyttävät sosiaalista mediaa halutessaan yksityishenkilöinä.

Poliisin sosiaaliseen median toimintaan liittyvät ammattiprofiilit ja identiteetit erotetaan korostetusti yksityisistä. Poliisin edustajat sosiaalisessa mediassa toimivat tehtävässään virkavastuulla.

Poliisimiehen on virassa ja yksityiselämässään käyttäytyttävä siten, ettei hänen käyttäytymisensä ole omiaan vaarantamaan luottamusta poliisille kuuluvien tehtävien asianmukaiseen hoitoon. Myös sosiaalisessa mediassa poliisilla on poliisilain edellyttämä velvollisuus ryhtyä toimiin tietoonsa tulleiden rikosten osalta.

Yksityisessä käytössä salassa pidettävien virka- tai työasioiden käsittely sekä poliisin sähköpostiosoitteiden tai muiden työhön liittyvien tunnusten, kuten p-tunnuksen tai virkavaatteiden käyttö on kiellettyä. Yksityisessä käytössä on huomioitava, että jo poliisihallintoon kuulumisen ilmaiseminen saattaa olla henkilön turvallisuutta vaarantava tieto.

Virkamiehellä on oikeus esittää mielipiteensä vaikka sananvapautta on joissain tilanteissa rajoitettu. Sananvapaus ei kuitenkaan poista vastuuta sanomisista, vaan niillä voi olla rikos- ja virkamiesoikeudellisia seuraamuksia.

Poliisin käyttämät tai tuottamat sosiaalisen median palvelut sekä käsikirjassa määriteltävät toimintatavat päätetään Poliisihallituksessa ja valmistellaan sosiaalisen median työryhmässä. Työryhmä pitää yllä tietoa käytössä olevista palveluista ja niiden vaatimuksista. Sosiaalisen median palvelut jaetaan poliisin itse hallinnoimiin ja ulkopuolisten hallinnoimiin järjestelmiin.

Poliisin itse hallinnoimissa palveluissa hallintavastuu on poliisilla ja poliisi toimii palvelun omistajana tai on poliisin tietoturvakäytäntöjen mukaan varmistunut palvelun ja sen tuottajan tietoturvallisuudesta. Esimerkkejä tällaisista palveluista ovat esim. poliisin sähköposti ja poliisin omat www-sivut. Näiden palveluiden tietoturvallisuudessa noudatetaan Valtioneuvoston asetusta tietoturvallisuudesta valtionhallinnossa (681/2010) sekä poliisin tietoturva-politiikkaa. Järjestelmän tietoturvatason rajoissa palvelussa voidaan käsitellä myös salassa pidettävää tietoa.

Ulkopuolisten hallinnoimissa sosiaalisen median palveluissa poliisi toimii käyttäjän roolissa ilman erityistä palvelun tai palveluntuottajan ohjaus- tai hallintamahdollisuutta tai riittävää mahdollisuutta vaikuttaa palvelun tietoturvallisuuteen. Esimerkkejä tällaisista palveluista ovat esim. Facebook ja YouTube. Tällaisissa järjestelmissä toimitaan palvelun rajoitusten puitteissa. Poliisin tietojen käsittely ulkopuolisten hallinnoimissa palveluissa rajoitetaan julkiseen tietoon ja toiminta ei saa olla riippuvaista palvelun saatavuudesta.

Ulkopuolisissa palveluissa poliisin rooli on myös suojata kansalaisten yksityisyyttä sekä ohjata mahdollinen luottamuksellinen tai yksityisyyden suojaan liittyvä tiedonvaihto suojattuun palveluun tai henkilökohtaiseen tapaamiseen.

## 4 Nettipoliisipilotti

### 4.1 Koulutus

Poliisihallitus järjesti 10.-14.4.2011 poliisin yksiköille koulutusta näkyvään poliisitoimintaan sosiaalisessa mediassa.

Lähtökohtana oli, että poliisilaitos tai poliisin yksikkö osallistuu sosiaalisen median toimintaan siten, että se nimeää henkilön tai henkilöitä, jotka toimivat sosiaalisessa mediassa joko oman toimen ohella tai päätoimisesti. Mukaan lähtevä yksikkö sitoutuu puolen vuoden pilottijaksoon, jonka aikana sosiaalisessa mediassa työskenteleville tarjotaan koulutusta ja tukea työssä.

Saatekirjeessä todettiin, että Internetin rajattoman luonteen vuoksi aluevastuuperiaatteen noudattaminen on joissakin tapauksissa hankalaa ja kaikki työhön osallistuvat toimivat valtakunnallisina poliisin edustajina. Paikallista näkökulmaa voidaan painottaa työssä, mutta toimintaa ei voi rajoittaa ainoastaan oman laitoksen alueen asukkaisiin.

Työ sosiaalisessa mediassa muodostuu esimerkiksi seuraavista tehtävistä:

- ennalta estävä työ eri palveluissa
- kysymyksiin vastaaminen ja kirjoittaminen poliisiin liittyvistä asioista
- puuttuminen Internetissä tapahtuviin rikoksiin (esim. koulukiusaamisista seksuaalirikoksiin) sekä
- oman yksikön sosiaalisen median asiantuntijana toimiminen.

Kaikki poliisin sosiaalisessa mediassa toimivat työntekijät verkostoituvat ja tekevät tiivistä yhteistyötä. Pilotointivaiheessa ei jaeta päivystysvuoroja, mutta toimintaa pyritään hajauttamaan ajallisesti siten, että kansalaisia voidaan palvella mahdollisimman tehokkaasti.

Työstä saatavat hyödyt näkyvät siinä, että saadaan esille piilorikollisuutta ja sosiaalisen median rikoksiin pystytään puuttumaan akuutisti poliisiprofiilien avulla. Toiminnan kattava näkyvyys ja nopea reagoitukyky ehkäisee rikollisuutta ja lisää turvallisuudentunnetta sosiaalisessa mediassa. Lisäksi esille tulee myös pelkästään reaali maailmassa tapahtuneita rikoksia

Paikallisesti saatavia etuja toiminnasta ovat mm. esitutkinnan tukeminen, tehostettu yhteydenpito netin kautta paikallisiin ongelmanuoriin sekä alueen tapahtumista tiedottaminen, tapahtumien ja ilmiöiden ja osallistuminen paikallisia asioita koskeviin keskusteluihin.

Ensimmäisen koulutuksen tavoitteena oli käydä läpi toiminnan perusteet, tehdä käytännön harjoituksia ja käynnistää laitoksen toiminta sosiaalisessa mediassa. Lähtökohtana oli, että toimintamuotoja ei rajata liian yksityiskohtaisesti. Kaikille koulutukseen osallistuneille esiteltiin kuitenkin Helsingin virtuaalisen lähipoliisin toimintatavat.

Koulutuksen sisältö koostui mm. poliisin eri toimintojen näkökulmista pidetyistä luennoista. Mukana olivat myös Keskusrikospoliisin ja Suojelupoliisin luennoitsijat. Yhteistyökumppaneista luennoimaan saatiin Elämä on parasta huumetta ry:n Ilmo Jokinen. Laillisuusvalvonnan näkökulmia sosiaalisessa mediassa toimimiseen avasi Sisäasiainministeriön edustaja. Myös tietoturvallisuudesta ja sananvapausrikoksista oli oma osuutensa koulutuksessa.

Harjoittelun kautta luotiin profiileja sosiaalisen median palveluihin sekä purettiin erilaisia toiminnallisia tapauksia. Kokonaisuutena kurssilaisille esiteltiin laajasti erilaisia mahdollisuuksia sosiaalisessa mediassa toimimiseen.

Kurssilaiset kokivat pidetyn koulutuksen sekavana, koulutus ei antanut suoria vastauksia siihen, mitä koulutuksen jälkeen työpaikalla on tarkoitus tehdä. Kurssilaiset kaipasivat täsmällisempää ohjausta työn tekemiseen. Arviot vaihtelivat hieman sen mukaan, miten hyvin sosiaalisen median käyttäminen sopi kunkin henkilön nykyiseen toimenkuvaan.

Palautteiden perusteella ilmeni myös se, että poliisilaitosten odotukset, valmiudet ja tavoitteet toiminnalle olivat toisistaan poikkeavat. Tämä aiheutti sen, että kurssilaiset kokivat joutuvansa hankalaan tilanteeseen uuden työtavan käyttöön ottamisessa.

Ilmeisesti sosiaalisen median käyttö poliisitoiminnassa pitäisi tulevaisuudessa kytkeä osaksi eri poliisitoiminnallisten työmuotojen koulutusta. Tässä ensimmäisessä koulutuksessa oli tarve antaa laaja kokonaiskuva pilottiin mukaan lähteville ja se voidaan jälkikäteen todeta toteutukseltaan epäonnistuneeksi.

## **4.2 Toteutus**

Koulutustilaisuuden yhteydessä viisi poliisilaitosta (Päijät-Häme, Kanta-Häme, Etelä-Savo, Keski-Pohjanmaa ja Pietarsaari ja Itä-Uusimaa) päätti liittyä marraskuussa 2011 päättyvään pilottiin ja aloittaa näkyvän toiminnan sosiaalisessa mediassa.

Kurssilta saadun palautteen perusteella osalla oli vielä toiminnan sisällön ja toimintaan suunnattujen resurssien suhteen epäselvyyttä. Poliisihallitus lähetti koulutuksessa mukana olleille yksiköille toukokuussa kirjelmän, jossa kuvattiin erilaisia toimintamahdollisuuksia.



Sosiaalisessa mediassa toimivien poliisimiesten työtehtävien ja toimenkuvan osalta vaihtoehtoisiksi esitettiin lähipoliisimaista ennalta ehkäisevään neuvontapalvelua sekä päätoimista nettipoliisia.

Lähipoliisimaiseen ennalta ehkäisevään työhön riittäisi 10-30 prosentin osuus työajasta. Tällöin sosiaalinen media on yksi työväline muiden joukossa, ja sitä voisi verrata löyhästi sähköpostiosoitteen käyttämiseen. Käytännössä työ on vastaamista kysymyksiin IRC-Gallerian ja/tai Facebookin ja erilaisten ennalta ehkäisevän luonteen omaavien kirjoitusten ja kuvien julkaisemista.

Jos poliisilaitos haluaa panostaa neuvontapalvelujen lisäksi piilorikollisuuden esiintuomiseen, asiantuntijapalvelujen tuottamiseen ja akuuttiin puuttumiseen internetin rikosten suhteen, tulisi toimintaan varattava vähintään 50 prosenttia henkilön työajasta. Tämä siksi, että työntekijällä olisi riittävä ammattitaito ja aikaa hoitaa eteen tulevia tehtäviä.

Päätoimiselle nettipoliisille luodaan poliisiprofiilit IRC-Galleriaan, Facebookiin ja Messengeriin. Työ pitää sisällään kysymyksiin vastailun ja keskustelun eri palveluissa, sisällöntuoton kuvien ja blogikirjoitusten muodossa. Tiedonhankinnan, vihjeiden eteenpäin lähettämiset ja erilaiset palvelujen välityksellä aiheutuvat toimenpiteet, joita voivat olla esimerkiksi suullinen huomautus kiusaamistapauksessa, rikosilmoituksen tekeminen seksuaalirikoksesta tai salpa-kyselyn tekeminen. Myös kaikkien oman poliisilaitoksen toimintojen tukeminen sosiaalisen median osalta sisältyy tähän. Muu päätoimisen työntekijän toiminta olisi hyvä olla nettipoliisitoimintaa tukevaa toimintaa, joita ovat esimerkiksi lähipoliisityö, sidosryhmäyhteistyö, nuoriso- ja seksuaalirikostutkinta ja sosiaaliseen mediaan liittyvä rikostutkinta, jotka poliisilaitos määrittelee omien tarpeidensa mukaan.

Kirjelmässä muistutettiin, että poliisin näkyvässä toiminnassa sosiaalisessa mediassa on kyse poliisilaitosten verkostoituneesta, valtakunnallisesta yhteistoiminnasta, jossa hyötyjinä kaikki poliisilaitokset. Toiminnassa pyritään yhteisesti mahdollisimman kattavaan läsnäoloon tietoverkoissa, kansalaisten matalaan yhteydenottokynnykseen ja erityisesti ennalta estävään toimintaan.

Internetin rajattoman luonteen vuoksi aluevastuuperiaatteen noudattaminen on mahdotonta ja kaikki työhön osallistuvat toimivat valtakunnallisina poliisin edustajina työmuodosta riippumatta. Toiminnan verkostoitumisen tehostamiseksi netissä toimiville poliiseille ollaan luomassa neukkaria, johon toteutetaan myös tilastointi. Tällä ehkäistään päällekkäisen työn tekemistä ja pidetään toiminta mahdollisimman yhtenäisenä tietoverkoissa. Paikallinen näkökulma voidaan kuitenkin ottaa huomioon monella eri tavalla. Näitä ovat esimerkiksi oman poliisilaitoksen alueen esitutkinnan tukeminen tiedonkeräämisen, asiantuntijapalveluiden ja sosiaalisen median kautta lähetettävien kuulustelukutsujen muodossa. Muita esimerkkejä ovat poliisilaitoksen alueen tapahtumien ja ilmiöiden seuraaminen sosiaalisen median kautta ja osallistuminen keskusteluun poliisilaitoksen alueen asioista.

Kirjelmässä ohjeistettiin lisäksi tietokoneiden ja poliisiprofiilien käyttöperiaatteet sekä käytettävän työajan kirjaaminen työajan seurantajärjestelmään (Taimi) valtakunnallisella projektikoodilla: Sosiaalinen media 499949.

## 4.3 Poliisiprofiilit

Nettipoliisipilottiin lähti mukaan poliiseja kymmenestä poliisilaitoksesta. Heille luotiin visuaaliselta ilmeeltään yhdenmukaiset henkilökohtaiset poliisiprofiilit. Helsingin virtuaalinen lähipoliisi jatkoi työskentelyään omilla vanhoilla visuaaliselta ilmeeltään erilaisilla profiileilla.





Vanhempi konstaapeli  
Facebook: Toni Reinikainen  
Profiili: Toni Konstaapeli Reinikainen  
Etelä-Savon poliisilaitos  
"tuorisopofisi"



Vanhempi rikostenkonstaapeli  
Facebook: Juha Paunila  
Profiili: Juha Konstaapeli Paunila  
Keski-Pohjanmaan ja Pietarsaaren poliisilaitos



Ylikonstaapeli  
Facebook: Jussi Pohjonen  
Profiili: Jussi Polasi, 'JP'  
Liikkuvista poliisista vastaa liikennealueiden  
kysymyksiin



Vanhempi konstaapeli  
Facebook: Sami Partinen  
Profiili: Konstaapeli  
Pohjois-Savon poliisilaitos



Vanhempi konstaapeli Ville Saukkola Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksesta oli myös mukana pilotissa. Hän lopetti työnsä nettipoliisina keväällä 2012.



Helsingin virtuaaliset lähipoliisit Marko Forss ja Jutta Antikainen työskentelevät sosiaalisessa mediassa päätoimisesti. Aiemmin mukana ollut Mikko Manninen lopetti toiminnan keväällä 2012. Toukokuussa 2012 toimintaan tulee mukaan Juha-Matti Vahtermaa.

## 4.4 Yhteiset työvälineet

Sosiaalisessa mediassa toimivat poliisit käyttävät työvälineenään lähinnä omia profiilejaan ja erilaisia niihin liittyviä toimintoja, kuten viestien, kuvien, videoiden ja kyselyjen julkaisut. Tämän lisäksi on käytössä some-neukkari ja testausvaiheessa oleva poliisimese.

Sosiaalisessa mediassa toimivia poliiseja varten perustettiin valtakunnallinen some-neukkari toiminnan alkuvaiheessa, johon pystytään julkaisemaan ajankohtaisia asioita ja erilaista tietoa työmuotoon liittyen. Alkuvaiheessa some-neukkarista löytyi myös yhteinen tilastointialusta, joka on erittäin oleellinen tekijä yhtenäisen työn takaamiseksi ja päällekkäisen työn välttämiseksi. Kyseisestä tilastoinnista jouduttiin kuitenkin luopumaan, mutta tämänkaltainen tilastointimalli on työryhmän mielestä välttämätön.

Poliisimesen tarkoituksena on luoda poliisille turvallinen alusta käydä keskustelua netissä kansalaisten kanssa. Keskustelut käydään viranomaisen hallussa olevassa ympäristössä ja keskustelu on suljettu ulkopuolisilta. Keskustelun osalliseksi pääsee vain poliisin "kutsusta", joka tapahtuu klikkaamalla poliisin lähettämää linkkiä. Jokainen linkki on uniikki ja kertakäyttöinen, eikä mitään erillistä rekisteröitymistä tarvita. Palvelu on myös erittäin helpokäyttöinen.

Poliisimese on vielä testausvaiheessa eikä sitä ole otettu varsinaiseen poliisikäyttöön. Tulevaisuudessa kyseisen palvelun käyttömahdollisuudet voi ulottua perustutkintaakin suorittavien poliisin käyttöön.

Sosiaalisessa mediassa työskenteleviä poliisimiehiä varten koottiin luonnos käsikirjaksi Gemilon tarjoamalla alustalla. Kyseisessä palvelussa tuotettu materiaali siirretään some-neukkariin, jossa sitä on tarkoitus päivittää tarpeen mukaan. Käsikirjan tarkoituksena on yhtenäistää poliisin toimintaa ja tarjota selkeitä toimintamalleja erilaisiin tilanteisiin. Käsikirja toimii myös sosiaalisessa mediassa uutena toimintaansa aloittavan poliisimiehen tukena.

Käsikirjan tekemisvastuu on ollut pääasiassa toiminnassa aiemmin mukana olleilla sekä pilottivaiheen poliisimiehillä. Poliisin hallinnoimaa käsikirja-alustaa on suunniteltu Helsingin poliisilaitoksen toimesta.

Käsikirjan tilanne on tällä hetkellä se, että materiaalin siirto poliisin hallinnoimalle alustalle on kesken. Samoin käsikirjan sisällön osalta tilanne on keskeneräinen. Sisällön tuottamiseksi Poliisihallitus järjesti keväällä 2012 erillisen työpajatilaisuuden, joka valitettavasti kärsi osanottajakadosta. Käsikirjan vaatima työmäärä on osoittautunut melko suureksi ja toisaalta kirjoittajien panostukset muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta melko rajallisiksi. Käsikirjan tekeminen jatkuu sen jälkeen kun sisältö saadaan siirrettyä poliisin hallinnoimaan palveluun.

## **4.5 Tulokset**

Sosiaaliseen mediaan erikoistunut viestintätoimisto Gemilo Oy teki Poliisihallituksen toimeksiannosta pilotin vaikuttavuuteen liittyvän selvityksen. Konsulttiyön tehneiden Katri Liesalan ja Minna Ilménin mukaan Suomen Poliisi

on toiminut viranomaisista esimerkillisen aktiivisesti verkossa eri sosiaalisen median palveluissa.

Selvitys on yhteenveto Suomen poliisin toiminnasta ja sen ei-rahallisista vaikutuksista sosiaalisessa mediassa pilotin aikana. Tilinpäätös sisältää arvion nykytilanteesta, kuvaa tulevaisuuden toiveet ja sisältää selvityksen tehneiden asiantuntijoiden suositukset. Arviointia varten luotiin oma mittaristo, jonka avulla poliisin toimintaa sosiaalisessa mediassa voidaan mitata ja arvioida.

Arvioinnin kohteena olivat määrällisessä analyysissä kaikki poliisin sosiaalisen median profiilit niiden perustamisesta asti. Laadullisessa analyysissä hyödynnettiin erikseen valittua, satunnaista yhtenäistä ajankohtaa, jolta ajalta seurattiin enemmän sisältöjä ja vuoro-vaikutuksen osallistuvuutta. Facebookin lisäksi vertailuaineistona olivat IRC-Gallerian osallistumisaineisto, Twitter ja YouTube. Näistä ei tehty teknisistä syistä ja hankkeen resurssien vuoksi koneellista seurantaa, kuten Facebookista. Keskustelufoorumit jätettiin selvityksen ulkopuolelle.

Selvitystyö tehtiin 17.10.2011–11.1.2012. Selvityksessä kerättiin tietoa kolmella eri tavalla:

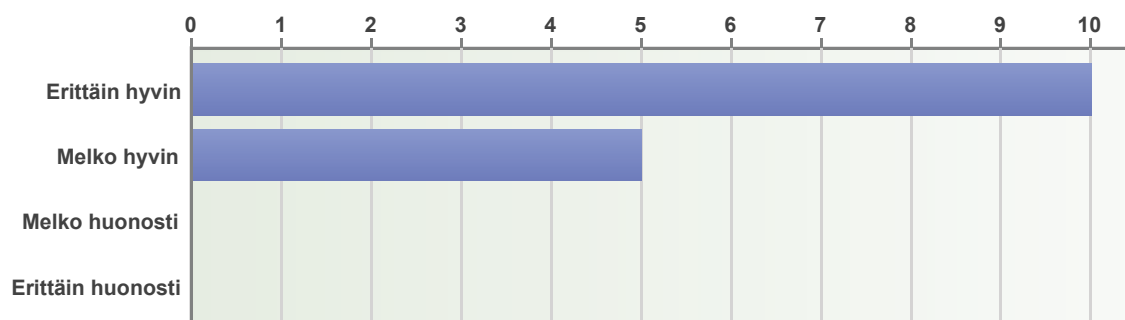
1. Itsearviointi: Nettipoliisien ryhmätyöt ja kaksipäiväinen työpaja
2. Asiakasarviointi: Kansalaiskysely verkossa
3. Ulkoinen arviointi: Ohjelmoitu datan keräys ja käsin poimittu satunnaisjakso laadulliseen arviointiin
  - a. Diskurssianalyysi
  - b. Määrällinen arvio
  - c. Laadullinen arvio

Uudet poliisitoiminnan sosiaalisessa mediassa aloittaneet 13 poliisia käyttivät alle vuoden aikana työhön aikaa yhteensä 1396 tuntia eli noin 190 henkilötyöpäivää.

#### **4.5.1 Itsearviointi**

*”Poliisi on jo seulottu ja koulutettu kohtaamaan ihmisiä. Siksi sopii kuin nenä päähän olla omalla naamalla ja esittää poliisia netissä.” – Sosiaalinen media työpajan osallistuja, Poliisiammattikorkeakoulu 2011.*

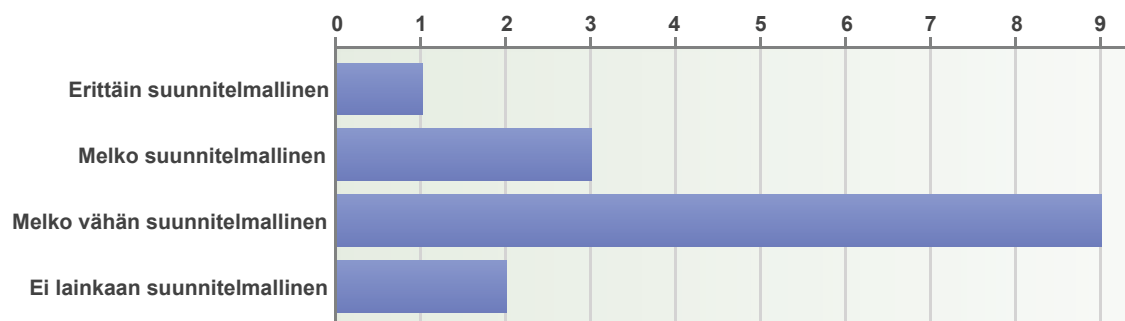
### Kuinka hyvin koet tällaisen kasvollisen toimintatavan sopivan itsellesi? (POHA:n kysely netti-poliiseille 2011)



Toimintamuoto, jossa poliisimies on omalla nimellään ja kuvallaan sosiaalisessa mediassa on omiaan lisäämään kansalaisten luottamusta koko poliisiorganisaatioon. Näkyvä toiminta, jossa on vuorovaikutusta, luo kuvaa poliisista normaalina osana yhteiskuntaa.

Pilotissa mukana olleiden nettipoliisien mielestä olisi syytä miettiä yksi selkeä strategia, mihin sosiaalisessa mediassa keskitytään. Esimerkkinä mainittiin nuoret ja lapset, jolloin työ painottuisi ennaltaehkäisevään työhön jolla on rajattu kohderyhmä. Tällaista selkeää linjausta ei ole kuitenkaan tehty, vaan jokainen nettipoliisi hoitaa osallistumista omalla tavallaan ja jakaa sisältöjä, jotka koee itse ajankohtaisiksi ja jotka ovat lähellä omaa toimenkuvaa.

### Kuinka suunnitelmallisena pidät omaa toimintaasi sosiaalisessa mediassa? (POHA:n kysely nettipoliiseille 2011)

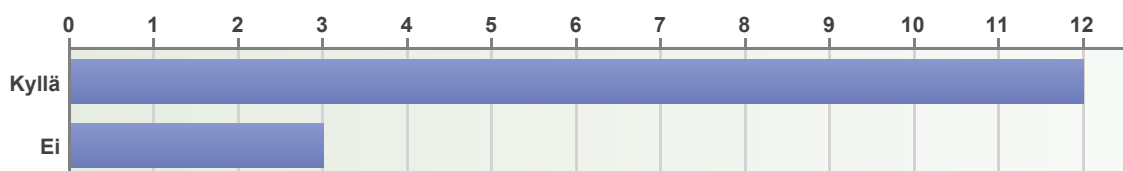


Työn suunnitelmallisuus on selkeä kehittämiskohde. Työn kytkeminen osaksi poliisin toimintalinjoja tulee tapahtumaan yksikön työnjohdon alaisuudessa. Uuden toimintamuodon johtaminen on osoittautunut haasteeksi, koska esimiehiltäkin on puuttunut kokonaiskäsitys siitä, mihin kaikkeen sosiaalista mediaa voidaan hyödyntää poliisityössä.

Nettipoliisien sosiaalisen median työpajassa kaivattiin mukaan toimintaan nettipoliisien lisäksi myös Poliisiammattikoulua, Poliisihallitusta ja lupahallintoa nykyisten nettipoliisien ja yleisluontoisen, tiedottavan sosiaalisen median viestinnän lisäksi. Nettipoliisi ei välttämättä ole paras lupa-asioiden asiantuntija,

samalla tavalla kuin lupahallinnon poliisi ei tiedä rikos-tutkinnasta, jonka rikoksiin erikoistunut poliisi taas osaa parhaiten.

### Oletko pystynyt vastaamaan kaikkiin omassa profiilissasi esille tulleisiin kysymyksiin? (POHA:n kysely nettipoliiseille 2011)



Kaikesta huolimatta suurin osa poliisimiehistä ilmoitti kyselyssä pystyneensä vastaamaan kaikkiin esiin tulleisiin kysymyksiin.

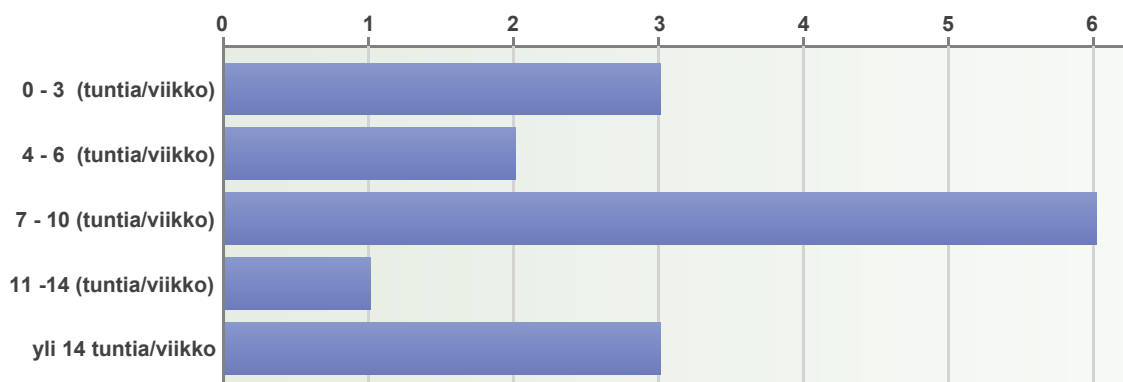
*"Kun resurssit ovat vähissä ja kesälomat pyörivät, lupahallinto voisi muistuttaa, että muista tulla ajoissa hakemaan (passi, ajokortti)."*

Vaikka johdon osallistuminen ei suoraan vaikuttaisi nettipoliisin käytännön työssä onnistumiseen, sillä on merkitystä nettipoliisille työssä jaksamiseen ja myös yleisesti muun työyhteisön suhtautumiseen.

Nettipoliisit pitivät tärkeänä, että oman laitoksen johto on mukana sosiaalisessa mediassa tai ainakin näyttää tukensa sosiaalisessa mediassa tehdyille työlle. Tämä ei ole itsestään selvää. Käytännöt vaihtelevat paikallisesti. Samoin resurssit.

*"Varsinais-Suomessa on auttamattoman vähän aikaa. Ei ole aikaa tuottaa sisältöä."*

### Kuinka monta tuntia arviot käyttäneesi keskimäärin viikossa sosiaalisessa mediassa työskentelyyn? Arvioi elo - syyskuuta 2011. (POHA:n kysely nettipoliiseille 2011).



Kyselyssä erottautuivat Helsingin poliisilaitoksen vastaajat, jotka käyttävät suurimman osan työajastaan sosiaalisessa mediassa työskentelyyn. Joukossa oli myös vastaajia, joiden työpanos jäi muutamaan tuntiin viikossa.

*”Työkoneilta ei saa mennä Facebookiin, joten on tehty omilta koneilta.”*

*”Saatiin töistä kone, mutta menen kotona omalla koneella. Harmaan työn saa vähentää työvuo-  
rosta. Ei riitä oikein aika täyspainoisesti.”*

*”Ei onnistu niin että tekisi kotona ja vähentäisi töistä. Siksi en tee kotona yhtään. Korkeintaan  
tunnin tai puoli tuntia siinä ennen kuin lähdetään kentälle.”*

Lähtökohtaisesti osallistuminen merkitään eri laitoksilla työksi, mutta se on aiheuttanut myös ns. harmaata työtä ja sitä, että nettipoliisit hoitavat töitä paitsi omalla ajallaan, myös omilla laitteillaan.

*”Työkalut, viestinnän pääraamit. Mun nettiliittymä maksaa 39 vai 49 euroa kuussa ja on oma  
kone. Ei siitä kuluja ole, mutta mun mielestä on naurettavaa, että tällaiseksi sitten kuitenkin  
meni. Ajattelin että oonko niin pokka, että meenkö kysymään, maksetaanko nuo?”*

Poliisihallinnon kanta on, että kysymään on mentävä, koska työt tehdään työajalla ja työn-antajan välineillä sekä yhteyksillä. Välillä töitä on niin paljon, että vaikka poliisilaitos olisi resursoinut aikaa, ei muiden töiden vietyä ajan olekaan enää mahdollisuutta käyttää työ-päivää, kuten oli suunniteltu ennakoon.

*”12 tunnin työstä menee aikaa kouluilla puhumiseen julkisesti. Normi-kenttävuoroissa käyn  
netissä tauolla. Muut juo kahvia ja minä olen sen ajan koneella. Minulle on annettu 30 %:ia,  
mutta en pysty käyttämään täyspainoisesti nettihommaan sitä.”*

Suosio nettipoliisina aiheuttaa resurssien osalta lisähaasteita. Yhden ihmisen aika on kuitenkin rajallinen.

*”Kun kaverien määrä lisääntyy koko ajan, työmäärä ei lisäännä kuitenkaan. Ei ehdi enää tehdä  
laadukkaasti.”*

*”On hankala tehdä oman toimen ohella enää tätä duunia. Aluksi ei ollut työaikaa tähän, sitten  
tuli paine, etten ehtinyt hoitamaan omia juttuja, vaan piti valita joko tai.”*

Samoin tulee ongelmakohta siinä vaiheessa, kun varsinainen alkuvaihe päättyy poliisilaitoksella ja työ jatkuu, mutta resurssit vähenevät siitä, millä aloitettiin.

*”Alku tehtiin tuplana 12 tuntiin, mikä saatiin. Se oli käynnistyksen vuoksi tarkoituksenmukaista.  
Nyt on vähentynyt aika, mutta enemmän edelleen kuin 12 tuntia tehdään. Omilla koneilla, omilla  
liittymillä.”*

Yksi tapa saada lisäresursseja verkko-osallistumiseen voisi olla, ettei nettipoliisi enää vastaisi kouluilla tehtävästä tiedottamisesta, vaan sitä jätettäisiin enemmän muille toimijoille. Länsi-Uusimaa lähetti toiminnastaan verkossa kirjeen alueen rehtoreille. Näin palvelusta ei tarvinnut kertoa kiertämällä kaikki koulut läpi.



*“Luentoja täynnä lähipoliiseilla puhua nettiturvallisuudesta ja Facebookista. Pojat kieltäytyivät, koska ei vain ole aikaa.”*

*“Tilaisuuksista tulee kutsuja. Varmasti ei ainakaan vähene se puoli.”*

*“Näillä työmäärillä on pakko miettiä, että hirveän hyviä ammattilaisia puhumaa nettiturvallisuudesta on muita kuin poliisit. Olisi hirveän hienoa käydä, mutta ei vain ehdi.”*

Toisaalta samaan aikaan on arvokeskustelun paikka, mikä poliisin työssä on sellaista, ettei tarvitse hoitaa ensimmäisten joukossa, jolloin kouluilla kiertäminen edelleen mahtuisi rutiineihin. Tämä on myös arvokeskustelun paikka siinä kohtaa, kun resurssit eivät vain riitä enää kaiken hoitamiseen.

*“Ei olla itteämme varten, vaan nettiturvallisuus on iso juttu vanhemmille. Jos siitä pudotetaan resursseja eikä pidetä niitä nettiturvallisuusluentoja – kesällä juoppo ehtii makailla pidempään kuin että joku ei käy pitämässä nettiturvallisuusluentoa. Se on äärimmäisen tärkeä vanhemmille ja nuorillekin.”*

*“Työn organisoinnissa on paljon ongelmia. Meillä on edelleen löysää yllättävän paljon. Jos osan aika menee, että lojuu sohvalla mutkassa, silloin on vielä löysää tosi paljon eikä siinä yhden henkilön nettipoliisin työaika paljon paina. Meillä on nuorta porukkaa paljon organisaatiossa, suurimmalle osalle on hyvä, että keikkaa on koko ajan. Pitäisi miettiä, miten toimintaa saadaan tehostettua.”*

Mediahuomio hiipunee, kun aiheesta häviää uutusuusarvo.

*“Pyydetään niin paljon puhumaan. Oheisjuttuhaastatteluja ja kaiken maailman, ois kiva hoitaa kunnolla homma.”*

Työpajan perusteella vaikutti, että nettipoliisi ei ole epävarma oman työnsä merkityksestä ja verkko-osallistumisen tärkeydestä, vaan kokee siitä ammattilypeyttä että osaa hoitaa tehtävää. Toisaalta samaan aikaan nettipoliisi saattaa empiä, arvostaako työyhteisö hänen työtään ja kokeeko sen yhtä tärkeäksi kuin nettipoliisi itse.

Seuraavassa arvioinnissa olisikin syytä selvittää myös niiden poliisien asenteita, jotka eivät parhaillaan hyödynnä työssään verkkoa.

Työpaja-keskustelujen perusteella vaikutti, että osa nettipoliiseista koki joutuvansa puolustelemaan työnkuvaansa kollegoille ja jopa johdolle.

*“Joku oli kysynyt, etkö sä tee oikeita töitä.”*

Nettipoliisi perustelee työtä itselleen ja muille sillä, että kyse on ennaltaehkäisevästä työstä ja läsnäolosta. He mittaavat toimintansa tuloksia arvioimalla, ovatko saaneet haluamiin sisältöjä jaettua miten hyvin eteenpäin,

ovatko omat keskustelun aloitukset herättäneet millaisia mielipiteitä ja vasta sen jälkeen tulevat rikoksiin liittyvät vinkit ja varsinainen rikosten ratkaiseminen.

Nettipoliisi-toiminta näyttäisi olevan enemmän ennaltaehkäisevää toimintaa, tilanteiden rauhoittelua ja asioiden selvittelyä silloin, kun nettipoliisi ei tee keskustelun avauksia valitsemistaan poliisin työhön tai yleisesti turvallisuuteen liittyvistä aiheista. Toisaalta nettipoliisityöllä on ratkaistu esimerkiksi poliisin tekemä raiskaus ja useita vakavia seksuaalirikoksia. Helsingin virtuaalipoliisin ja valtakunnallisen pilotin kokemukset ovat keskenään erilaisia, joten syntyvä yleiskuva on osittain ristiriitainen.

Seuraavassa POHA:n kyselyn (2011) tuloksia aiheeseen liittyen:

**Arvioi toimintaasi sosiaalisessa mediassa - kuinka paljon työaika olet suunnannut seuraaviin asioihin? Arvioi myös käytetyn panostuksen poliisitoiminnallista hyötyä. Asteikko 1 = vähän - 5=paljon**

	1	2	3	4	5	yhteensä	keskiarvo
neuvonta/opastus	2	0	3	7	2	14	3,5
rikoksia/häiriöitä ennalta estävä toiminta	0	5	5	4	1	15	3,07
tapahtuneita rikoksia paljastava/vihjetietoja hankkiva toiminta	2	4	2	2	2	12	2,83
yhteensä	4	9	10	13	5	41	3,13

**Arvioi toiminnan hyödyllisyyttä suhteessa panostukseen. Asteikko 1 = vähän - 5 = paljon**

	1	2	3	4	5	yhteensä	keskiarvo
neuvonta/opastus	2	0	3	7	2	14	3,5
rikoksia/häiriöitä ennalta estävä toiminta	0	5	5	4	1	15	3,07
tapahtuneita rikoksia paljastava/vihjetietoja hankkiva toiminta	2	4	2	2	2	12	2,83
yhteensä	4	9	10	13	5	41	3,13

*"Osallistuminen ei ole tuottanut major-juttua, mutta neuvontaa. Sain tavarat takaisin puhelulla yhdelle entiselle rouvalle, kun ei meinannut saada niitä eron jälkeen."*

*"Vinkkejä lasten seksuaalisesta hyväksikäytöstä, muutama lastensuojeluilmoitus. Meinas tulla R, mutta julkinen anteeksipyyntö riitti, niin ei tullut."*

Eräs nettipoliisi totesi, sosiaalisen median toimintaa ei voi eikä kannata arvioida pelkkien tykkääjien määrällä.

*"Pelkkä kaverilista ei enää kerro kaikkea Facebookissa. Jos kirjoitat IRC-galleriassa blogikirjoituksen ja sillä on x määrä kavereita, se ei kerro koko asiaa. Siellä on tykkää nappi. Jos käyttäjä klikkaa tykkää, se näkyy Facebookissa tykkääjän kavereilla. Tilaajat saa piiloon."*

Suomen Poliisin Facebook-sivu keskittyy yleiseen valtakunnalliseen tiedottamiseen. Myös nettipoliisien profiilit ovat valtakunnallisia, vaikka poliisit itse kokivatkin osallistuvansa paikallisesti tai vähintään seudullisesti.

Nettipoliisin roolista ei ole vielä täysin selkeää kuvaa koko poliisihallinnolla, ja tämä hidastanee nettipoliisien määrän kasvua vaikuttaen myös resursseihin, joita verkko osallistumiseen annetaan. Poliisihallinnon oman selvityksen perusteella nettipoliisin työ on edennyt "aloitteellisesti, mutta ei välttämättä täysin suunnitelmallisesti". Tämä ei ole yksin huono asia.

Osallistujat pitivät hyvänä, että aloittamisessa on ollut vapaus valita, miten aloittaa työn ja sen jälkeen etenee. Tällainen aloitus mahdollisti joustavan aloituksen nettipoliiseille ja ydinjoukko pilottiin on tiivis ja asiastaan innostunut. Toiminnan vakiinnuttamiseksi on kuitenkin edettävä roolien selkiyttämiseen sekä kuvattava auki työmenetelmät ja parhaat käytännöt, jotta seuraavan aallon nettipoliisien on helpompi aloittaa osallistuminen sosiaalisessa mediassa.

Työpajassa esitettiin esimerkiksi vielä kysymys: "Mikä erottaa nettipoliisin laitoksen tiedottajasta ja tiedottajan tehtävistä?" Se osoitti, ettei työnkuva ole täysin kaikille selvillä. Tästä on mahdollisesti parikin seurausta. Uusia nettipoliiseja ei tule tai poliisi ei ota verkko osallistumista osaksi omaa työtään, koska ei ole varma, mitä verkko-osallistuminen lopulta omassa työssä tarkoittaa tai saako edes osallistua, ellei nimenomaan ole nettipoliisi?

Epäselvä rooli aiheuttaa myös epätietoisuutta tehtävän merkityksestä poliisityön kannalta, mikä taas voi vaikuttaa henkilön asenteisiin: siihen, miten johto tai kollega suhtautuu netti-poliisiin tai miten nettipoliisi suhteuttaa oman verkko-osallistumisensa muuhun poliisityöhön, jota hän tyypillisesti myös tekee.

Vaikka tietty yllätyksellisyys sosiaaliseen mediaan sopiikin, organisaatiossa asioiden omaksumiselle on hyvä olla ohjeistus ja yhteinen käsitys työtehtäviin liittyvistä toimenpiteistä. Tätä varten poliisissa on työstetty sosiaalisen median osallistumisen opasta, joka tulee sisäisesti poliisille käyttöön vuonna 2012. Yksinkertaisimmillaan vinkki voi olla vaikkapa keino, miten saa lisää seuraajia omalle Facebook-profiilille.

*"Tilaus-nappi on tosi hyvä Facebookissa. Sen kautta on tullut lyhyessä ajassa tilaajia."*

Mitään pakkoa osallistua ei ole määrätty. Niinpä osa poliisin alueellisista toimijoista on odottanut kansallista liikkeelle lähtöä varmistaakseen, että reitti on selvä ennen kuin sille astutaan.

Kyse saattaa olla terveestä varovaisuudesta, resurssien säästämistä siihen, kunnes muut ovat tehneet ensin kokeilut ja löytäneet parhaat käytännöt, ehkä myös taidoista, varsinkin yleisestä organisaation sisäisestä muutosvastarinnasta, kun työympäristö ja toiminta-tavat uudistuvat. Syitä ei ole tutkittu.

Näille aikaisien omaksujien jälkeen saapuville on poliisihallinnon opas tarpeen, mutta siitä tulee olemaan hyötyä nettipoliisin tehtävissä jo toimiville. Edellytyksenä on, että oppaassa saadaan jaettava yhteiset parhaat käytännöt ja menetelmätietoa, joka nopeuttaa soveltamista poliisin työssä palveluissa ja tilanteissa, joihin ei välttämättä itsellä ole aiempaa kokemusta. Jotta oppaasta on hyötyä, sen tulisi olla myös vuorovaikutteinen ja eteenpäin kehittyvä.

*"Sama kuin jos ollaan valtakunnan tasolla, niin jos joku alkaa kirjoittaa lillukanvarsista ja joku isommalla tasolla, niin on parempi katsoa ensin."*

*"Yhteinen toiminta ei poista sitä, että voi tehdä henkilökohtaisen näköisesti. Käsikirjassa pitää määritellä, että "seinät on tämännäköisiä!"*

Toimintatavat ja tyyli osallistua ovat jatkossakin kiinni vuorovaikutustilanteesta, käsiteltävästä asiasta ja henkilöstä, joka on osallistumassa. Tavoitteet tulisi asettaa ja keskustella läpi ennakkoon, kuten muussakin toiminnassa, jos edetään suunnitelmallisesti. Tämä on opittu myös kantapään kautta.

*"Olemme tehneet sosiaalisen median pilotin. Nyt pidämme palaverin, miten jatkossa hyödynnetään ja mitä se voisi olla jatkossa. Olisi ollut hyvä pitää palaveri jo ennen kuin pilotti alkoi."*

## **4.5.2 Asiakkaiden odotukset**

Pilotin yhteydessä tehtiin kysely, jonka tavoitteena oli selvittää sosiaalisen median käyttäjien näkemyksiä siitä miten poliisin pitäisi näkyä verkossa, erityisesti sosiaalisessa mediassa. Kysely oli kaikille avoin ja siihen pystyi vastaamaan Facebookissa kirjautumatta.

Kysely oli Suomen poliisin Facebook-sivulla avoinna 18.-30.11.2011. Tuona aikana vastauksia kertyi 3 342 kappaletta (naisia 1 925 ja miehiä 1 373).

Eniten vastaajia oli 36-50 -vuotiaiden ikäluokassa (34%), toiseksi eniten 19-35 -vuotiaiden ikäluokassa (33%) ja kolmanneksi eniten 51-65 -vuotiaissa (17%).

Facebook oli ylivoimainen ensisijainen sosiaalisen median kanava, jota vastaajat ilmoittivat käyttävänsä. Muut kanavat saivat vain hajanaisia mainintoja. Alle kaksi prosenttia vastaajista ilmoitti, ettei käytä mitään sosiaalisen median palvelua. Tieto poliisin sosiaalisen median palvelusta saatiin pääsääntöisesti kaverilta verkossa, median kautta tai poliisi.fi -sivuilta.

Ensimmäisenä kysymyksenä vastaajilta tiedusteltiin tärkeintä syytä tulla poliisin sosiaalisen median palveluun. Tiedonhaku nousi kolmesta tarjolla olleesta vaihtoehdosta tärkeimmäksi ja heti sen kannoilla oli muiden keskusteluiden seuraaminen. Halu keskustella itse oli tärkein syy tulla palveluun vain yhdeksälle prosentille vastaajista.



Kuva: Miksi vastaaja tuli poliisin sosiaalisen median palveluun, tärkein syy.

Poliisin tärkeimpänä tehtävänä verkossa vastaajat pitivät ennaltaehkäisevän toiminnan, seuraamisen ja valvonnan. Näin vastasi 65% vastaajista. Seuraavana on ajankohtaisen tiedon tarjoaminen ja kolmantena rikoksien selvittäminen verkossa. Vastaajan iällä tai sukupuolella ei ollut merkitystä vastauksien jakautumiseen.



Kuva: Mikä on tärkein tehtävä, jonka takia poliisin on oltava verkossa.

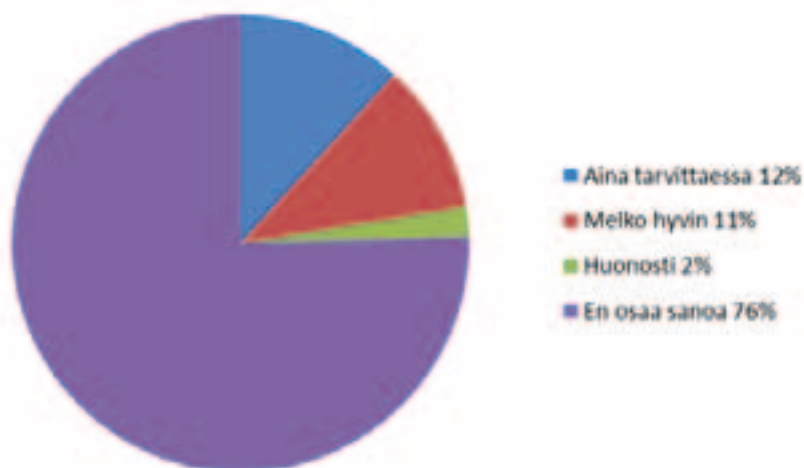
Yli puolet (52%) vastaajista ilmoitti olevansa Suomen Poliisin Facebook-sivun faneja.

Vain muutama prosentti ilmoitti lähettäneensä yksityisviestejä tai käyneensä kahdenvälisiä chatti-keskusteluja. 177 vastaajaa ilmoitti käyneensä keskusteluja viikoittain tai kerran kaksi kuukaudessa. Valtaosa vastaajista ei kuitenkaan koe tarvetta käydä keskustelua netissä poliisin kanssa (2561 vastaajaa).



Kuva: Oletko keskustellut tai osallistunut poliisin verkkopalveluihin julkisesti.

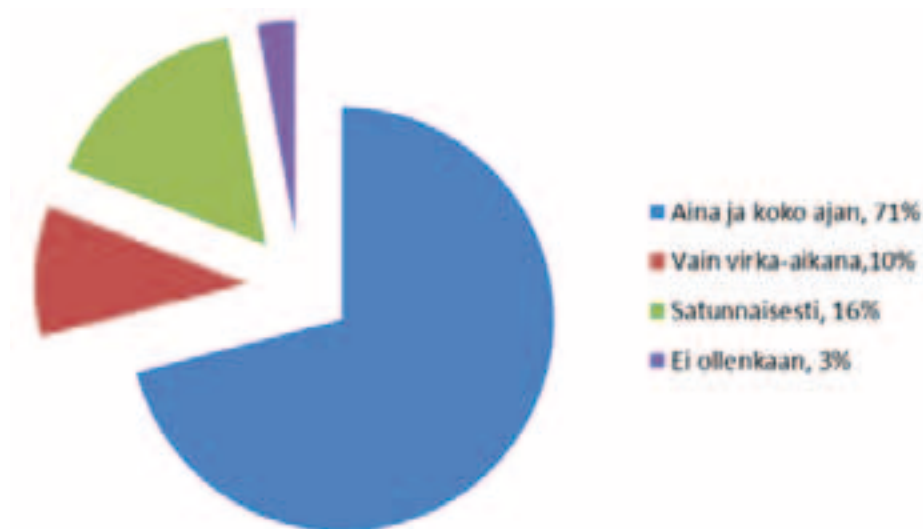
Noin joka kymmenes (11 %) vastaajaa ilmoitti kysyneensä poliisilta neuvoja verkossa. Yhtä moni (12%) koki saavansa vastauksia aina tarvittaessa Facebookissa tai IRC-galleriassa. Eniten kysymyksiä esittivät 36-50 vuotiaat naiset (80 kpl).



Kuva: Oletko kysynyt poliisilta neuvoja verkossa ja saako poliisilta apua Facebookissa tai IRC-galleriassa.

Valtaosa vastaajista ei ole kysynyt Facebookissa tai IRC-galleriassa poliisilta neuvoja, eikä osaa myöskään arvioida sitä, että saako sieltä apua.

Selkeä enemmistö vastaajista (71 %) halusi, poliisin olevan koko ajan läsnä verkossa. Virka-aikana tapahtuvan läsnäolon valitsi joka kymmenes.



Kuva. Miten poliisin tulisi olla läsnä sosiaalisessa mediassa.

### 4.5.3 Poliisiprofiilien arviointi

Sosiaalisessa mediassa annetun palautteen pohjalta nettipoliiseja tarvitaan.



Samaan aikaan käydään keskustelua, tarvitaanko sittenkään, myös poliisin sisällä. "Se on kenttätyöstä veke"

Parhaimmillaan nettipoliisien työ on jo osa perusarkea. "Niin kauan kuin tuloksia tulee ja silloin tällöin esimiehiltä kiitosta, esimiehet ei ole niin katsoneet perään, kunhan työt tulee tehtyä ja on työlistään merkittynä."

Kuten asiakkaat, myös poliisit jakavat työtehtävien merkittävyyden niiden tärkeyden mukaan.

*"Vaikea mitata, mitä hyötyä siitä olisi, jos annetaan lisäresurssia. A-luokan tehtävät henkeen ja terveyteen pitää aina hoitaa, mutta perus B-luokan tehtävät, kuten rupujen kuljettaminen ja näpistelyt? En voi laittaa millään alemmaksi omia hommia, kun ratkaistaan kiusausta tai seksuaalirikoksia."*

Samoin ajansäästö ja nopeampi, aikaisen vaiheen puuttuminen puoltavat osallistumista sosiaaliseen mediaan. Otetaan esimerkiksi tilanne, jossa henkilö häiriköi joko verkossa tai verkon ulkopuolella.

*"Menee pari minuuttia, kun käy sanomassa, että nyt lopetat tuon kuin jos menisi 10 tuntia siihen, että siitä tulee rikosasia, jututetaan vanhempia, selvitetään asiaa."*

”Tutkinnan komisario näki, että Facebookista löytyy rikoskumppaneita hyvin. Se on tutkinnan etu. Ajallisesti säästetään miestyövuosissa: se on rahallinen puolustus toiminnan kannattavuudelle.”

Nettipoliisi ei koe olevansa viestintävastaava, vaan poliisi. Rooli koettiin merkittäväksi ja koulutustilaisuuksissa käytetyissä puheenvuoroissa korostui se, että verkossa osallistumista pidettiin erityistaitona sen sijaan että olisi poliiseja, jotka kaikki osallistuvat verkossa sen mukaan mitä työtehtävät sitä vaativat.

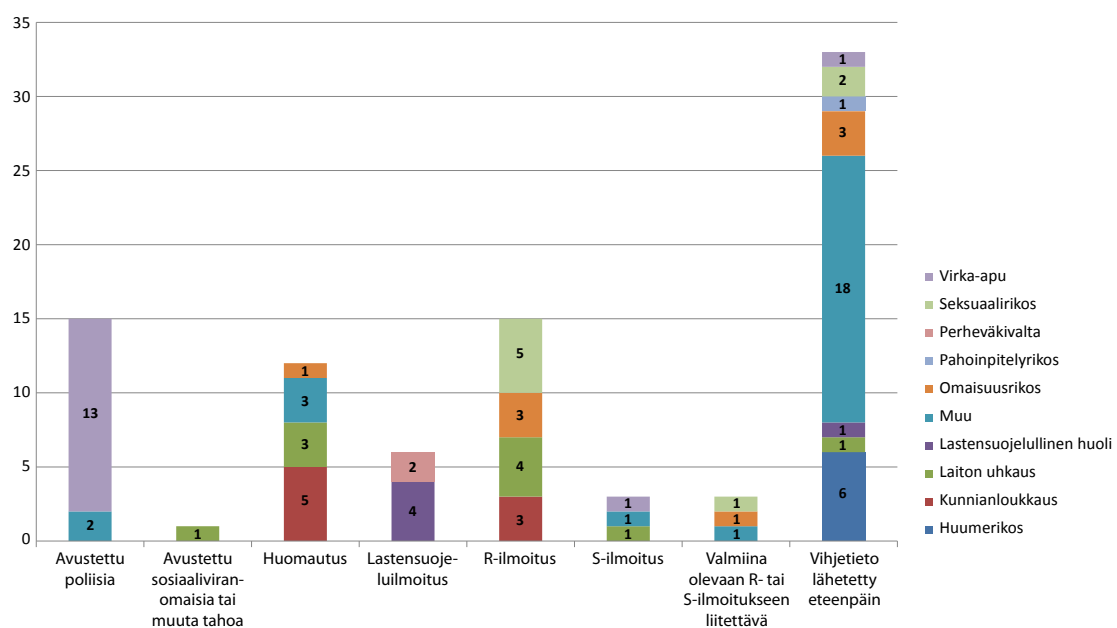
#### 4.5.3.1 Poliisitoiminnalliset tunnusluvut

Pilotin tuloksia koottiin jokaiseen toimintaan osallistuneelta poliisilaitokselta, vaikka osa aloitti toimintansa myöhemmin. Tilastointiaika ajoittui välille 1.5.–10.10.2011.

Kyseisenä aikana pilottiin osallistuneiden poliisimiesten saamien viestien ja toimenpiteiden määrä vaihteli suuresti profiilien välillä. Tämä selittyy toimintaan panostamisen määrällä. Suurimman määrän Facebookin kautta viestejä saanut vastasi yhteensä 331 viestiin tilastointiaikana. Muuten keskiarvo pyöri noin sadan vastatun viestin kohdilla.

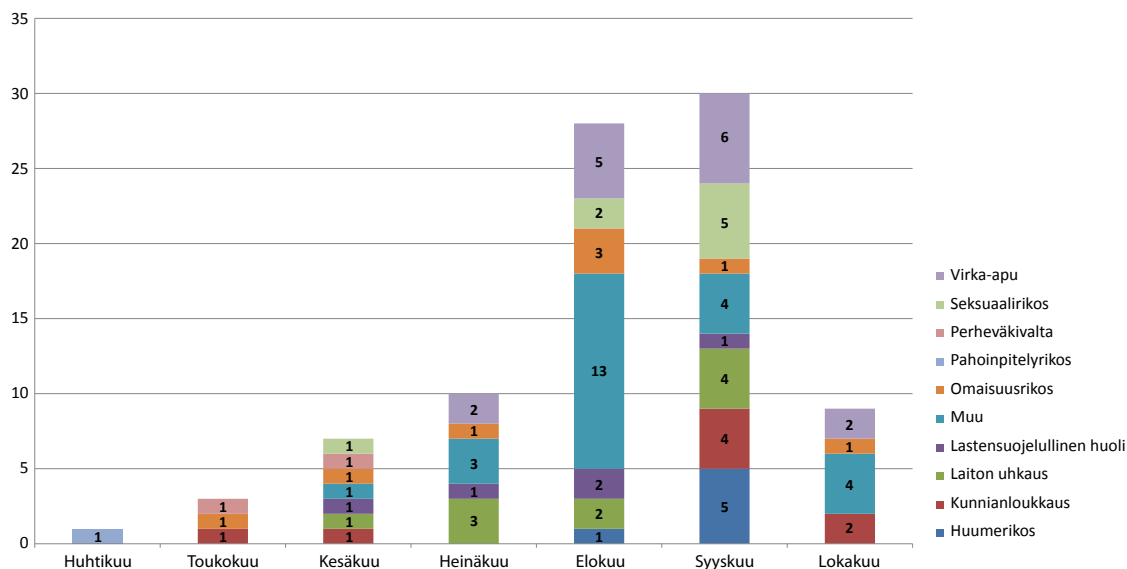
Toimenpiteitä pilottiin osallistuneet suorittivat tilastointiaikana yhteensä 88kpl. Suurin osa toimenpiteeseen tulleista ilmoituksista tuli Facebookin kautta. Vielä tuossa vaiheessa esimerkiksi Helsingin nettipoliisin osalta suurin toimenpiteiden lähde oli IRC-Galleria, mutta nykyään myös Helsingin nettipoliiseilla suurin osa ilmoituksista tulee Facebookin kautta.

Oheisesta taulukosta käy ilmi pilottiin osallistuneiden suoritukset eri toimenpidelajeittain.





Pilottilaitosten toimenpiteissä oli nähtävissä selkeä nousu koko pilotin ajan. Toimenpiteitä alkoi tulla sitä enemmän mitä kauemmin työtä oltiin tehty. Tämä osaltaan kertoo myös toiminnan luonteesta. Toiminnassa täytyy olla aktiivinen ja olla oma-aloitteinen.



Helsingin toiminnassa ei havaittu suuria eroja, jotka olisivat suoranaisesti johtuneet uusista sosiaalisessa mediassa toimivista poliiseista. Voidaan siis olettaa, että työtä on tarjolla sosiaalisessa mediassa useammalle poliisille ja suuntaus on nouseva.

Pilottilaitoksiin verrattuna suurimmat erot olivat luonnollisesti yksittäisen profiilien saamien viestien ja suoritusten määrässä. Pilottiaikana Helsingin kolme nettipoliisia suorittivat yhteensä 125 toimenpidettä, kun pilottilaitoksilla kyseinen luku oli 88kpl. Toimenpiteiden luonteen osalta suurin ero oli siinä, että Helsingin nettipoliisit saivat selkeästi enemmän ilmoituksia seksuaalirikoksista.

Helsingin poliisilaitoksen vuosittainen toimintakertomus ja siitä ilmenevät tilastot ovat luet-avissa kotisivuilta [www.poliisi.fi/nettipoliisi](http://www.poliisi.fi/nettipoliisi)

#### 4.5.3.2 Profiilien aktiivisuus

Nettipoliiseja pyydettiin lokakuun 2011 lopussa hyväksymään sovellus, joka seuraisi kuu-kauden ajan profiilien aktiviteetteja, muun maussa lisättyjä seinäkirjoituksia ja käyttäjien jättämiä kommentteja. Monelta pyyntö jäi ilmeisesti lokakuun lopussa huomaamatta ja se uudistettiin tammikuun lopussa.

Hyväksymispyyntöjen jälkeen 10/18 pyydetyistä nettipoliisista oli sallinut sovelluksen ja näiden henkilöiden määrällistä dataa saatiin sovelluksen kautta kerättyä. Tutkimusjaksona käytettiin tammikuuta 2012.

Yhteensä näillä 10 profiililla on 15 693 kaveria. Suosituimmalla sovelluksen hyväksyneellä profiililla oli kavereita 4 959 eli noin 32 prosenttia kaikista kavereista. Kaverilistalle mahtuu korkeintaan 5000, jonka lisäksi on mahdollisuus tilata profiilin päivitykset. Erona kaverilistalla olemiseen on se, että poliisiprofiili ei näe tilaajan tietoja, jos ne ovat yksityisyysasetuksista suljettu. Tilaajien määrää ei ole rajoitettu ja tiedotusmielessä ne ovat ihan yhtä oleellisia kuin kaverilistallakin olevat. Tällä hetkellä suurimman tilaajamäärän omaavalla profiililla on 5000 kaverin lisäksi melkein 9000 tilaajaa.

Nettipoliisiprofiilien seinilleen julkaisemia postauksia oli seurantajaksolla yhteensä 308 kappaletta. Keskiarvo on 31 seinäpostausta. Eniten seinälleen kirjoittanut poliisi oli julkaissut 52 postausta, vähiten 14 kappaletta.

Kommentteja näihin seinäkirjoituksiin oli kertynyt yhteensä 1 790 ja tykkäyksiä 4 181 kappaletta. Muut Facebookin käyttäjät olivat julkaisseet poliisien seinille yhteensä 31 seinäkirjoitusta. Kommentteja ja tykkäyksiä näihin oli tutkimusjaksolla annettu yhteensä 10 kpl (5 kommenttia / 5 tykkäystä).

Nettipoliisiprofiilit ovat aloittaneet 13 yksityistä viestiketjua/chat-keskustelua ja käyttäjät 237, näissä ketjuissa on poliisien viestejä kaikkiaan 119 kappaletta ja muiden käyttäjien 920 kappaletta.

Neljä nettipoliisia on tutkimusjakson aikana aloittanut jokainen kolme viestiä, yksi yhden viestin ja viisi ei ollut aloittanut yhtään. Poliiseille käyttäjät ovat laittaneet hyvin tasaisesti viestejä: jokainen on vastaanottanut keskimäärin 24 viestiä. Kavereiden määrällä ei siis ole näyttänyt olleen vaikutusta poliisin saamien viestien määrään. Jokainen nettipoliisi oli kaverimäärästä riippumatta saanut noin parikymmentä yhteydenottoa Facebookin kautta tammikuun aikana.

Nettipoliisien profiilit eivät ole tutkimusjaksolla jakaneet yhtään kuvaa. (Huomiona datasta: Facebookissa ei voi enää eritellä yksityisviestejä ja chatin kautta laitettuja, muutos tapahtui noin vuosi sitten)

## Kaverimäärien kehitys 2011-2012

NIMI	YKSIKKÖ	17.8.2011	13.9.2011	10.10.2011	9.11.2011	16.12.2011	19.1.2012	7.3.2012	19.4.2012
Forss Marko	Helsinki	1472	1747	1991	3198	4324	5001	5001	5000
Saarinen Janina	Länsi-Uusimaa	1793	2528	3052	4392	4996	4996	5000	5000
Kataja Pia	Päijät-Häme	488	775	1006	1269	1479	1679	1806	2099
Reinikainen Toni	Etelä-Savo	665	789	997	1169	1374	1584	1768	1910
Puurula Juha	Keski-Pohjanmaa	941	1129	1253	1365	1483	1606	1757	1805
Ahoniemi Anne	Itä-Uusimaa	598	816	952	1183	1298	1180	1729	1755
Grönfors Sami	Varsinais-Suomi	249	593	721	907	1040	1180	1303	1371
Antikainen Jutta	Helsinki	601	780	832	963	1147	1244	1295	1363
Pöntinen Sami	Pohjois-Savo	347	516	596	733	821	974	1115	1293
Manninen Mikko	Helsinki	803	888	951	1006	1141	1171	1225	1225
Sukari Riku	Varsinais-Suomi	250	419	515	652	835	951	1102	1206
Saukkola Ville	Länsi-Uusimaa	1818	2347	2561	2810	3013	3217	1103	1103
Leppäjoki Outi	Kanta-Häme	342	418	358	595	748	909	1006	1066
Lahti Ville	Varsinais-Suomi	290	441	514	588	713	825	912	1015
Vasenius Jari	Lappi	421	488	549	683	769	860	936	992
Leisti Jyri	Keski-Uusimaa							606	872
Vesala Jari	Keski-Uusimaa							622	690
Pohjonen Jussi	LP	230	230	230	230	230	230	230	230
<b>yht.</b>		<b>11308</b>	<b>14904</b>	<b>17078</b>	<b>21743</b>	<b>25411</b>	<b>27607</b>	<b>28516</b>	<b>29995</b>
Suomen poliisi				173509	175162	175625	175564	176380	178354

Taulukko: Henkilökohtaisilla poliisiprofiileilla on yhteensä 30000 seuraajaa.

### 4.5.3.3 Profiilien laadullinen arviointi

Konsultin tekemässä laadullisessa arvioinnissa tarkasteltiin yksittäisten profiilien osalta kaverien määrällä mitattuna suosituinta ja 3. vähiten kavereita omannutta nettipoliisiprofiilia. (Vähiten kavereita omannut ei ollut toukokuun 2011 mittausjaksolla Facebookissa ja 2. suosituin ei hyväksynyt kaveripyyntöä.)

Suosituin profiili on ollut Facebookissa useamman vuoden ja vertailuprofiili vasta touko-kuusta 2011. Edelleen suosituimman profiilin ylläpitäjä työskentelee sosiaalisessa mediassa päätoimisesti, verrokki oman toimen ohella.

Laadullisen tarkastelun jaksona käytettiin toukokuun viikkoa 9.-15.5.2011 ja marraskuun 9.-15.11.2011 viikkoa. Seurantajaksot valittiin satunnaisesti niin, että seurannassa olisi mukana sekä alkuvuotta että loppuvuotta.

Eniten kavereita on nettipoliisilla, joka kirjoitti tai jakoi seinälleen 4 kertaa toukokuussa ja 6 kertaa marraskuussa. 3. vähiten kavereita olleella nettipoliisilla on 1 seinäkirjoitus tai sisältöjako toukokuussa ja 5 vastaavaa marraskuussa. Osallistumisen määrä on siis tältä osin samankaltainen. Isoin ero tulee medianäkyvyydestä.

Nettipoliisi	Postaukset viikolla: 9.-15.5.2011	Tykkäykset	Kommentit	Jaot
Suosituin	4	53	18	0
3 vähiten kavereita	1 (25.5.)	4	4	0

Kuva: Toukokuun 2011 tilastoja eniten ja kolmanneksi vähiten seuraajia omaavilla poliisi-profiileilla.

Seinäkirjoitusten otsikot olivat suosituimmalla profiililla: 1) Viikko 20 kurssilla! (Irc-galleria blogi), 2) Tällä hetkellä toiminnassa olevat Nettipoliisit (Irc-galleria blogi) ja 3) myös suositteli tätä blogia linkillä sekä 4) Poliisi valvoo tehostetusti nuoria autoilijoita ja mopoilijoita ensi viikolla" (Irc-galleria blogi)

Ja toisen seurattavan profiilin: 1) Miten ovat Lapin nuoret aikoneet valmistautua koulujen loppumiseen ja muutkin?? Onko tulossa isoja päättäjaisjuhlia? Tapahtumahan on kohta edessä ja siksi olisi hyvä jo keskustella asiasta jotta vältymme suurilta ongelmilta jo etukäteen ja saamme nauttia kesän alkamisesta. Poliisille kuuluu kuiteski nuorista huolehteleminen. Laittakaa nuoret ajatuksia mitä koulujen loppuminen herättää?? Olisi mukava tietää.

Marraskuun seurantajaksolla suosituin profiili julkaisi kuusi seinäpostausta ja verrokki 5. Tällä seurantajaksolla tykkäysten ja kommenttien määrä on suosituimmalla nettipoliisilla kasvanut merkittävästi toukokuusta. Tähän lienee syynä henkilön yleinen tunnettuus.

Nettipoliisi	Postaukset viikossa: 9.-15.11.2011	Tykkäykset	Kommentit	Jaot
Suosituin	6	1374	457	146
3 vähiten kavereita	5	90	22	1

Suosituimman profiilin marraskuun seurantajakson otsikot olivat:

- Kolmen viikon päästä vietetään itsenäisyyspäivää. Aika monena vuonna on tullut heiluttua pressanlinnan edustalla työn merkeissä jääkiekkovarusteet haalarin alla ja kypärä päässä. Tänä vuonna pääsee ihmettelemään juhlatunnelmaa kutsuttuna. Aika hieno homma ja huomionosoitus myös työmuotoamme kohtaan.
- Huomenna nettipoliisin luona vierailee Päivi Räsänen erityisavustaja ja valtiosihteeri. Mitä terveisiä sinä haluaisit antaa nettiasioihin liittyen sisäasiainministeriöön?

- 'Poliisin tietoon tullut viharikollisuus internetissä 2010' (Facebook muistiinpano)
- Jutta Antikaisen kautta jaettu linkki Poliisi & Oikeus -lehden juttu Fobbasta
- Huomio etenkin itäisessä Helsingissä asuvat! Poliisi on kartoittamassa erityisesti Vuosaaren alueen huumausaineiden käyttöä. Taustalla on yksi kuolemantapaus, jossa nuori oli kuollut huumeiden ja alkoholin yhteisvaikutuksesta syntyneeseen myrkytystilaan. Poliisia kiinnostaa etenkin yläkoulu- ja lukioikäisten nuorien puuhut ja se kuka huumeita levittelee. Jos sinulla on jotain tietoa aiheeseen liittyen, auta poliisia puuttumaan tilanteeseen ja ota yhteyttä johonkin kolmesta Helsingin nettipoliisista. Tätä päivitystä saa levittää vapaasti eteenpäin ja se on jopa suotavaa!
- Pari antoisaa koulutuspäivää takana Valtakunnansyyttäjänvirastossa sananvapautteen liittyvien rikosten parissa. Hyvää keskustelua esimerkiksi kiihottaminen kansanryhmää vastaan pykälän ylläpitäjän vastuuseen liittyvistä ongelmista. Tänäaän aiheeseen liittyen työ-ryhmän kokous samaisessa byroossa. Tarkoituksena on selventää samaista pykälää viranomaisille etenkin netin osalta, koska tällä hetkellä se on melko sekava, vaikka vasta kesällä uudistettiin ja "selvennettiin". Työn tarkoitus olla paketissa ensi vuoden alkupuolella.

Verrokkiprofiilin marraskuun seinäkirjoitukset:

- Talven odotusta kaikille sinisen hetken loistossa (auringonlaskun kuva)
- Inarin poliisi kaipaa havaintoja kuvassa näkyvästä mainoskyltistä, joka anastettiin Ivalon S-marketin pihalta 5.11. Kyltti oli kiinni Englantilaisessa pakettiautossa ja omistaja kaipaa sitä. Mahdolliset havainnot tekijästä taikka kyltistä voi laittaa suoraan minulle t:Jari
- Tykkäsi linkistä 'Kuinka uskaltaa kertoa niinkin pahasta teosta kuin hyväksikäyttö? Osa I' (Irc-galleria blogi), jakoi tapahtuman 'Turvaa lapsesi verkossa' ja jakoi linkin 'Seksuaalirikollinen hakeutuu töihin lasten pariin' (Irc-galleria blogi).

Molemmat profiilit olivat tutkimusjakson aikana "siivonneet" profiilejaan poistamalla osan lisäämistään julkaisuista esimerkiksi verrokkiprofiilin kaksi otsikkoa jäivät kirjaamatta, julkaisuihin lisättyjen kommenttien arviointia ei voitu tehdä kaikilta osin. Käyttäjien lisäämät kommentit ovat lähinnä tykkäyksen tyyppisiä julkaisuja: Kiitos samoin :) tai kannanottoja tai kysymyksiä.

Seurantajaksojen kommentoiduin julkaisu ajoittuu marraskuulle ja käsittelee viharikollisuutta internetissä. Julkaisuun käyttäjät ovat kommentoineet 77 kertaa.

#### **4.5.3.4 Nettipoliisien ajatuksia poliisiprofileista**

Työpajassa tuli esiin, että nettipoliisi saattaa silti välillä kokea jonkin verran paineita selitellä kollegoille, miksi hän osallistuu verkossa sosiaalisen median palveluihin. Eräs nettipoliiseista kertoi, että käytännössä voi olla hankala esimerkiksi valita työparin kanssa sellainen aika, että voisi itse kesken päivää osallistua sosiaaliseen mediaan, koska oma työpari ei välttämättä osallistu verkossa mihinkään vastaavaan. Kollega saattaa mennä kahville tai odotella sillä välin, kun nettipoliisi kirjautuu verkkoon hoitaakseen työtehtävänsä sosiaalisessa mediassa.

Ulkopuolisesta tämä ei vaikuta järkevältä toimintamallilta. Miksi myös kollega ei voisi käyttää aikaansa verkko-osallistumiseen? Raja-aita työrooleissa tuntuisi johtuvan asenteista: sekä nettipoliisin että nettipoliisin kollegan. Toki myös taitojen ja työkalujen puuttuminen vaikuttaa sekä poliisin oma motivaatio.

Jos työpäivä on ollut kovin kiireinen, sosiaaliseen mediaan osallistuminen jää nettipoliisilla kotiin, iltaan ja työajan ulkopuolelle. Mitä innostuneempi nettipoliisi, sen herkemmin hän käyttää omaa aikaansa osallistumiseen. Työajan ylittävistä töistä poliisihallinnolla on selkeä ohjeistus, että harmaata työtä ei tehdä, vaan kaiken tulee olla työajalla. Toisaalta nettipoliisien työtehtäviä ei välttämättä ole organisoitu niin, että tämä olisi mahdollista. Tähän voi vaikuttaa rutineilla, joista tiedotetaan asiakkaille sosiaalisessa mediassa.

*"On toimittu tiettyinä päivinä, tiettyinä kellonlyömänä. Meidän talo on sanonut, että se on 3 tuntia minkä saatte viikossa käyttää. Me pysyttäydytään omassa virka-ajassa. On helppoa, kun talo on sanonut, että tämän verran saa käyttää, mutta saa päättää, miten sen ajan käyttää."*

Esimerkiksi työvuoroissa ei vielä osata huomioida, että nettipoliisin osallistuminen sosiaalisen median palveluihin voisi välillä vaatia esimerkiksi peruspäivävuorosta poikkeavaa rytmää.

Nettipoliisit olivat huomanneet tämän, mutta työpajan keskustelujen perusteella hallinnon ohjeistus, esimiehen valmius ja/tai oman työpaikan muut käytännöt eivät tue tätä. Nettipoliisin sijaisjärjestelyt on hankala hoitaa, koska nettipoliisi osallistuu sosiaaliseen mediaan omilla kasvoillaan ja omana itsenään. Tämä on osin sosiaalisen median viranomaisviestinnän heikko kohta, sillä loman aikana kukaan ei vastaa kysymyksiin, jotka on lisätty netti-poliisin sivulle tai lähetetty henkilökohtaiseen postilaatikkoon. Nettipoliisi luottaa, että asiakkaat ymmärtävät.

*"Jos loman jälkeen tulee paljon kysymyksiä, en pysty niihin vastaamaan. Kirjoitan, että loman aikana en ehdi vastata kysymyksiin."*

*"On laitettu, että tämä on oto-homma, oman toimen ohella. Sinänsä ei valehdella. Siksi saadaan anteeksi."*

Työpajakeskustelun perusteella poliisissa vaihtelee jopa käytäntö, millainen tietokone eri poliiseilla on käytössään, kenellä on verkkoyhteys kotona ja miten työaika suunnataan sosiaaliseen mediaan osana poliisin työtä. Suomessa ei olla vielä siinä pisteessä, että jokaisella suomalaisella poliisilla olisi nettiyhteydellä varustettu mobiililaite, jonka yli verkossa osallistumisesta tulisi normaali osa päivittäistä poliisin työarkea.

Sosiaalisen median toiminnassa tulisi huomioida tavallisia käytännön asioita, joihin kuuluu esimerkiksi viranomaisen loma-aika ja miten organisoidaan työaika ja työtehtävät, jotta on järkevä osallistua sosiaaliseen mediaan.

Kaikkia poliiseja nettipoliisin rooli ei välttämättä innosta, koska siinä ollaan läsnä omilla kasvoilla ja omalla nimellä. Osa saattaa karsastaa verkko-osallistumista, osalla syy liittyy toiveisiin edetä uralla sellaisiin tehtäviin, ettei omien kasvojen, nimen kannata olla yleisesti tiedossa. Myös tähän kannattaisi tehdä strateginen päätös, miten näissä tilanteissa toimitaan, jotta päätökset olisivat mahdollisimman tasapuolisia kaikkia poliiseja kohtaan siitä, miten paljon ja millä tavoin sosiaaliseen mediaan osallistutaan.

*"Meillä tuli muutama uusi tutkija mukaan ja ryhmässä on mukana vasta poliisiin tulleita henkilöitä. Heistä yksi alkoi kysellä, onko pakko laittaa kuva ja nimi. Jos tavoitteet koskevat Supoa ja muita vastaavia tehtäviä. Tulevaisuus vielä auki, urasuunnitelmat ja tahtotila on olemassa, mutta toisaalta epäselvää, pääseekö koskaan. Siinä on värkkäämistä, ei voida kuitenkaan antaa yhdelle viidestä muita oikeuksia."*

Kun nettipoliisit pohtivat, millaista keskustelua kansalaiset haluavat heidän kanssaan käydä, nousi selkeästi esiin että kommentteja ja kysymyksiä ei tarvitse yrittämällä yrittää saada aikaan. Keskustelun aloituksia tulee niin paljon, ettei kaikkeen ehditä vastata.

Poliisi ei ole virallisemmin tiedottanut, että sen linja on olla vastaamatta kaikkeen, mutta tästä on tullut käytäntö, joka näyttäisi olevan yleisesti hyväksytty. Nettipoliisien mielestä ei ole ongelmallista päättää, mihin kysymyksiin vastaa, mutta kullakin saattaa olla oma henkilökohtainen tulkinta, mihin kannattaa vastata. Tästä aiheutuu, ettei palvelu ole välttämättä samanlaista tai samalla tavalla hoidettua.

*"Ei tarvitse vastata siihen, mikä ei liity poliisitoimintaan, kuten onko kiva olla poliisi."*

*"Joskus joku kysyy, mikä on pahoinpitely. Tuntuu, että kysyvät lämpimiksiin. Laittaa Googleen, niin löytyy heti vastaus." "Olisiko kyse, että nuoret haluavat lähestyä?"*

*"Minulla on hyvin vähän nuoria. En ole nuorisopoliisi."*

Poliisi on palveluammattissa, ja asiakkaina on monenlaisia ihmisiä. Jonkin verran työtä kuormittavat yksittäiset häiriköt, jotka saattavat olla kysymässä

ja kommentoimassa usealle eri poliisille asioista, joissa jo kirjoitustavasta ja sisällöstä huomaa joko heti tai jonkin ajan kuluttua, että viestit ovat vailla todellisuuspohjaa.

*“Nimi ja kuva saattavat näyttää normaalilta, mutta pian sama henkilö epäilee, että venäläiset vakoilevat.”*

Vaikka nettipoliisi sulkisi keskusteluja häiriköivän käyttäjän pois esimerkiksi Facebook-kavereista, saattaa sama henkilö luoda uuden tunnuksen ja olla jo samana päivänä uudelleen tekaistulla käyttäjätunnuksella tai siirtyä toisen nettipoliisin profiiliin toistamaan samaa, jonka vuoksi aiempi nettipoliisi on jo poistanut henkilön omasta verkostostaan tai tilaajistaan.

Nettipoliisit ohjaavat säännöllisesti kysymyksiä myös oikeaan osoitteeseen. Heistä on tullut ns. yhden palvelutiskin tarjoajia kansalaisille poliisia koskevissa asioissa. Tiedonhaku pyynnöt, jotka voi hoitaa olemassa olevan sähköisen asioinnin kautta tai jotka liittyvät tiettyyn erityisosaamiseen, siirretään eteenpäin niille viranomaisille, jotka osaavat parhaiten asiassa neuvoa ja antaa vastauksia.

*“Lupayksikölle ohjataan kysymykset, jotka koskevat lupia. Ne olisi hyvä saada vastaillemaan kanssa, koska niistä ei välttämättä osaa vastatakaan oikein, jos ei ole omaa alaa.”*

Nettipoliisi on hyvä esimerkki ns. matalan kynnyksen viranomaisesta. Itselleen tutussa verkkoympäristössä ihmiset uskaltavat lähestyä välittömämmin. Tapa, jolla poliisi on läsnä verkkoyhteisössä, auttaa luomaan myös luottamusta herättävän historian, sillä satunnainenkin kävijä näkee jaetuista linkeistä ja poliisin kommentteista, miten hän asioi muiden ihmisten kanssa.

Nettipoliisit totesivat huomanneensa jo käytännön kokemuksistaan, että ihmisen voi olla vaikeissa asioissa helpompi aloittaa tuttavallisesta, kevyemmästä keskustelusta ennen kuin luottamus on tarpeeksi vahva mahdollisesta rikoksesta keskusteluun.

Esimerkkinä mainittiin rikos, jossa nuori on uskaltanut vasta ajan kuluessa kertoa, mikä hänen mieltään on painanut ja miten näistä keskusteluista on edetty varsinaiseen rikoksen selvittämistyöhön. Ilman lähellä olevaa poliisia – vaikka “vain” verkossa – nuori ei välttämättä olisi tuonut esiin huoltaan.

Nettipoliisit ovat hyvin tietoisia, mihin keskusteluihin, milloin ja missä palveluissa he osallistuvat. Facebookissa kullakin käyttäjällä on oma henkilökohtainen sivu, jota voi kommentoida tai jolle voi jakaa sisältöjä. Tätä sivua kutsutaan seinäksi. Kukaan nettipoliiseista ei kertonut kommentoitavansa kavereiensa seinille aktiivisesti. Päinvastoin.

Työpajan keskustelujen perusteella näyttää siltä, että nettipoliisit eivät aktiivisesti seuraa oman verkostonsa ihmisten päivityksiä. Osa kummeksui, miten siihen



olisi edes aikaa, koska keskustelua ja kysymyksiä on jo valmiiksi niin paljon esimerkiksi omassa Facebook-profiilissa.

IRC-galleriassa on toimintaa jopa aikataulutettu niin, että se on chatin osalta ennemmin ohjelmallista ja saatavilla tiettyyn, ennakkoon käyttäjien tiedossa olevaan aikaan muistuttaen tämän vuoksi viranomaispalvelua kuin vapaamuotoisempaa osallistumista palveluun.

*”Tapahtumiin on eri kirjoittaja. Kun kävelet uniformussa ja 2 ihmistä kävelee myös, ei siihen mene väliin, mutta jos ne tappelevat, niin silloin puututaan. Jos huomaan seinällä Caps Lockia ja kiro sanoja, niin siihen voin mennä puuttumaan. En pelaa pelejä niiden kanssa, enkä käy kommentoimassa henkilökohtaisia juttuja tai onnittelemassa synttäreitä.”*

*”Tapahtuman sivulle pitää ehdottomasti mennä. Kaverien kohdalla pitää harkita, mitä kirjoittaa ja miten.”*

Jotkin suuren yleisön huomioimat tapahtumat saattavat nousta merkittäviksi ja vaatia eri-laista tapaa osallistua muuallakin kuin omassa profiilissa. Kun nettipoliisia pyydetään erikseen osallistumaan, silloin kutsua myös noudatettiin.

*”Karoliina Kestin tapauksessa pyydettiin, että poliisi tulisi osallistumaan. Silloin osallistuin.” Syy, miksi nettipoliisi mieltii, milloin osallistuu ja miten, on varsin yksinkertainen.*

*”Se on julkista puuttumista. Aina.”*

Nettipoliisit kokivat, että omassa Facebook-profiilissa saavuttaa parhaiten keskustelijat. Suomen Poliisilla on ollut käytössään Facebookissa keskusteluryhmä, jossa keskusteluja sai aloittaa kuka tahansa Facebookiin kirjautunut.

*”Vain murto-osa käy keskustelemassa. Seinä tavoittaa, keskustelupalsta ei. Siellä käy vain murto-osa fanittajista.”*

Suomen Poliisi on yksi eniten tykättyimpiä Facebookissa virallisen Facebook-sivunsa perusteella, mutta kaikkeen tiedottamiseen ja osallistumiseen se ei sovellu nettipoliisien mukaan yhtä hyvin kuin yksittäisen poliisin oma profiili.

*”173 000 fanittajaa, siellä on vipuvartta, jos on jotain asioita. Toiminta-alue on kuitenkin paikallisesti.”*

Nettipoliisit kuvailivat, että suurin osa osallistumisesta on sisältöjen jakamista, heillä ei ollut intressiä eikä aikaa seurata, mitä oman verkoston ihmiset kirjoittavat omissa profiileissaan. Osallistuminen näyttäisi siis tältä osin olevan tiedottavaa, enemmän kuin seuraavaa.

*”Suurimmalla osalla poliiseista on jo massaa, että jos keksitte mitä sanoa, on, millä vaikuttaa.”*

Vaikka verkoston koolla on merkitystä siihen, miten ihmisiä tavoitetaan, pelkkä seuraajien, tilaajien määrä sellaisenaan on huono tavoite.

*"Ei ole lopputavoite, että on älyttömästi kavereita."*

Se on kuitenkin selviö, että viranomaisella tulee olla ensin kerättynä "massa" ja vasta sen jälkeen siihen voi yrittää vaikuttaa.

Jos haluaa, että oma viesti leviää laajalle, olisi hyvä, että omassa verkostossa on aktiivisesti oikealle kohderyhmälle sisältöjä jakavia ihmisiä. Tällaista toimintatapaa ei kukaan nettipoliiseista nostanut esiin.

*"Kavereita tulee ihan hankkimattakin."*

*"Kavereista 60 %:ia on omalta alueelta, nousevista jutuista 90 % omalta alueelta. Hyvin paikalliseksi on mennyt. Olen pyytänyt nuoria ja lapsia kavereiksi Facebookissa, ja ne on omalta alueelta."*

Omat seuraajat olivat keskustelussa asiakkaita, joista erikseen mainittiin roolina vain häirikkö ja asiantuntija, jolla on oma verkosto.

Eräs poliiseista arvioi, että häiriköitä on noin 150 ja he linkittyvät useamman kuin yhden nettipoliisin kanssa, mikä kuormittaa koko nettipoliisi-toimintaa. Aiemmin yhden asuinalueen häirikkö oli ehkä helpommin vain muutaman poliisin tuttu, nyt hänet saattaa tuntea lähes jokainen, elleivät kaikki nettipoliisit.

Asiantuntijaviestinnässä tavoite on saada viesti asiantuntijan kautta oikealle kohderyhmälle.

*"Laatu ratkaisee paljon. Jos on 1–2 ystävää, jotka ovat oikeasti aktiivisia, sitä kautta sana leviää oikeastaan tosi hyvin alueille ja ihmisille, jotka tekevät työtä, jolla on oikeasti merkitystä. Esim. Setan ihminen: Kun he jakavat viestejä, se on spesifi jako."*

Nettipoliisien mielestä sosiaalinen media olisi hyvä keino tukea viranomaisten omaa verkkosivustoa palveluineen, kunhan ei rakenneta päällekkäisiä palveluja, vaan käytetään sosiaalista mediaa ns. sisäänheittotuotteena.

*"Esimerkiksi osa palveluista on vähän piilossa nyt. Facebookin kautta voisi saada enemmän käyttäjiä."*

Osallistumista sosiaaliseen mediaan pidettiin osana sähköistä asiointia, joka on osa laajempaa valikoimaa eikä sulje pois muita vaihtoehtoisia tapoja pitää yhteyttä poliisiin.

*"Eikö se ole syrjivää, koska kaikilla ei ole tunnuksia?"*

*"Ei ole, se on vain kanava."*

Eikä vähäinen syy ole sekään, että sosiaalisten verkostojen kautta saadaan kiinni rikoksen tekijöitä.

*"Kun kutsut kaveriksi Facebookissa, käreät kaverin. Töppäämisen mahdollisuudet ovat rajattomat."*

#### 4.5.4 Poliisilaitoksen profiili

Poliisihallitus lähetti pilotin yhteydessä poliisin viestintävastaaville kyselyn, jossa tiedusteltiin halukkuutta perustaa poliisiyksiköiden omia profiileja. 29 poliisiyksiköstä kaksi ilmoitti olevansa kiinnostunut.

Helsingin poliisilaitos perusti ensimmäisenä poliisilaitoksena oman Facebook-sivunsa joulukuussa 2011.



Ihmiset saavat oman alueensa tapahtumiin liittyen virtuaalisen lähipoliisin ja seinää on mahdollista seurata useamman ihmisen kerralla. Tämä malli mahdollistaa lähipoliisin palvelut verkossa, paikallisesti kohdistetun viestinnän ja keskustelut sekä osallistumisen useammassa vuorossa ja loma-aikoina vuorottelun niin, ettei sivu ole seuraamatta liian pitkää aikaa. Tämä ei onnistuisi nettipoliisin henkilökohtaisessa profiilissa, jonne kirjautuminen on vain henkilöllä itsellään.

Vastaavasti valtakunnallinen Facebook-profiili kuormittuisi liikaa, jos siellä julkaistaisiin paikallisia uutisia ja keskustelunavauksia. Poliisihallinto tosin ei kiellä paikallisten tai seudullisten uutisten jakamista tai keskustelunavauksia kansallisessa Facebook-profiilissa. Se on täysin sallittua. Kaikilla laitoksilla ei ole välttämättä resursseja omaan sivuun varattuna tai löydy sopivia henkilöitä ylläpitämään sivuaan.

Myös muiden viranomaisten kannattaa miettiä sosiaalisessa mediassa, olisiko viestintä ja osallistuminen vaikuttavampaa, mikäli keskitytään tiettyyn teemaan tai maantieteelliseen alueeseen, kuten poliisi on viime vuosina tehnyt nettipoliisien avulla. Liian laava näkökulma ei kohdistu ihmisille tarpeeksi hyvin ja se vaikuttaa väistämättä ihmisten halukkuuteen seurata sivua, jos sen kautta jaetaan runsaasti ihmiselle itselleen turhalta tuntuvaa sisältöä.

Helsingin poliisilaitoksen esimerkki osoittaa hyvin tietä, mihin laitoksen sivua voi hyödyntää, mutta voi seudullisesti toki tehdä hyvää työtä sosiaalisessa myös ilman Facebook-profiilia laitokselle, kunhan on nettipoliisi resursoituna.

*“Etelä-Savossa on siirretty kouluhommat mulle: 10 000 oppilasta ollut mulla jo oppitunnilla. Nettipoliisi ei ole mikään erilainen työ: Se alkaa heti jo kutsulla: Tavataan jälkeen siellä. Se on luontaista jatkoa työlle eikä niinkään irrallista. 70 % neuvontaa, 10 %:ia tiedustelua ja vihjeitä. Nuoriso laittaa mieluummin vihjeen Facebookin kautta kuin poliisin sähköpostiin. Rikosten paljastuminen tai Äriiden ratkaisuja puolenkymmentä. Saatiin ratkaistua Facebookin kautta, kuka oli kuollut onnettomuudessa. Ei tahdo päästä pois kohteliaasti, kun työpäivä on ohi.”*

Toisin kuin YouTubeissa tai poliisin valtakunnallisella Facebook-sivulla, Helsingin poliisilaitos hyödyntää sivuaan rikosten ratkaisuun eikä vain ennaltaehkäisevään tiedottamiseen.



Helsingin poliisilaitos  
23. maaliskuuta 2013

Torstaina 22.5. klo 22-55. ryöstettiin Mechelininkadun Siwa

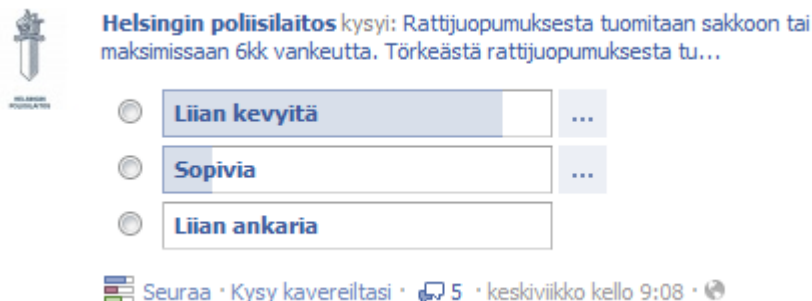
Tekijän tuntomerkit: pituus n. 180 cm, hoikka, 20-25 vuotias, asuna musta huppari, jossa vetoketju,

mustat tuulipuvun housut ja harnaat lenkkarit, musta pipo ja laulahuivi.

...näytä lisää



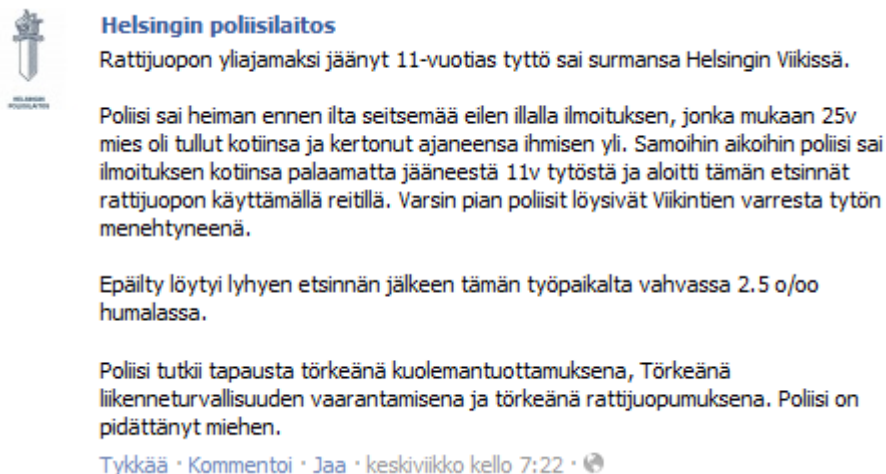
Laitos osaa taitavasti hyödyntää esimerkiksi Facebook-kyselyä yhtenä keinona antaa asiakkaille mahdollisuus kertoa mielipiteensä kommenttien ja tykkäämisen lisäksi.



**Helsingin poliisilaitos** kysyi: Rattijuopumuksesta tuomitaan sakkoon tai maksimissaan 6kk vankeutta. Törkeästä rattijuopumuksesta tu...

- Liian kevyitä ...
- Sopivia ...
- Liian ankaria

Seuraa · Kysy kavereiltasi · 5 · keskiviikko kello 9:08 ·



**Helsingin poliisilaitos**  
Rattijuopon ylijamaksi jäänyt 11-vuotias tyttö sai surmansa Helsingin Viikissä.

Poliisi sai heiman ennen ilta seitsemää eilen illalla ilmoituksen, jonka mukaan 25v mies oli tullut kotiinsa ja kertonut ajaneensa ihmisen yli. Samoihin aikoihin poliisi sai ilmoituksen kotiinsa palaamatta jääneestä 11v työstä ja aloitti tämän etsinnät rattijuopon käyttämällä reitillä. Varsin pian poliisit löysivät Viikintien varresta tytön menehtyneenä.

Epäilty löytyi lyhyen etsinnän jälkeen tämän työpaikalta vahvassa 2.5 o/oo humalassa.

Poliisi tutkii tapausta törkeänä kuolemantuottamuksena, Törkeänä liikenneturvallisuuden vaarantamisena ja törkeänä rattijuopumuksena. Poliisi on pidättänyt miehen.

Tykkää · Kommentoi · Jaa · keskiviikko kello 7:22 ·

Samalla tavoin kuin valtakunnallisella sivulla myös paikallisen poliisilaitoksen sivulla kommentit eivät suoraan liity aina aloituksen teemaan. Ihmisillä näyttäisi olevan tarve lyhyesti myös vinkata rangaistavista rikkeistä tai rikoksista. Facebook nopeana välineenä houkuttelee jättämään asian kommenttina samalla, kun on jo poliisin sivulla. Asiakas ei erota välttämättä, mikä on virallinen kanava tai ei halua käyttää aikaansa oikean kanavan löytämiseksi.

Asia ei tähän liity mutta tulopa joku Helsingin Herjannetie 12 pysäköintihalin katole. Siellä on Transporter pysäköity pelastustiehe. Ols sakon paikka.  
29. joulukuuta 2011 kello 2:14 · Tykkää

Poliisilaitokset ovat lähteneet hitaammin laitoksina kuin nettipoliisi-profiileilla Facebookiin. Resurssien rajallisuus näkyy vahvasti mahdollisuuksissa lähteä mukaan.

*"Laitosten profiilia on ideoitu, mikä on sen tilanne?"*

*"Sitä pompotellaan."*

*”Meillä on sitä työstetty, mutta on niin monta painopistettä, millä resursseilla ja ketä liittää mukaan laitoksilla. Olisi hyvä, että laitoksella on tekijäkin. Toki on hyvä, että on viestintä-vastaava, mutta olisi hyvä olla nettipoliisi.”*

#### **4.5.5 Johtopäätökset**

Suomessa menossa on vasta sosiaalisen median pilotointi: vaihe, jossa kokeillaan nettipoliisien toimintamalleja ja pääväylyksi valittuja verkkopalveluja. Nettipoliiseja ei ole ollut vielä pitkään, mutta heille on ehtinyt syntyä vahva ammattilypeus ja työidentiteetti.

Heillä on ammattitaitoinen ote aloittaa verkkokeskusteluja ja tarjota tietoa sekä jonkin verran myös tukea ja apua verkossa. Rikosten ratkaiseminen ei ole ollut nettipoliisien ykkös-tavoitteena, kun taas asiakaskyselyssä rikosten ratkaisemisen merkitys korostui paljon selkeämmin. Tässä asiakkaiden odotukset ja työtä tekevien poliisien päätavoitteet omalle osallistumiselle näyttävät olevan ristiriidassa.

Poliisien linjaukselle on kuitenkin hyvä perustelu. Näin sen kiteytti nettipoliisi vuonna 2011.

*”Kun resurssit vähenevät koko ajan, kyse on siitä, miten toimitaan. Ennaltaehkäistään vai joudutaan siihen, että tutkinnassa joudutaan sitten selvittämään niitä juttuja. Hyöty on vaikeasti mitattavissa, mutta pitäisi olla tämä painotus: etulinjassa ennaltaehkäistä.”*

Jos toimintaa halutaan laajentaa tai nykyisestä syventää, vaikeutena näyttäisi olevan, että toiminta on vasta muutaman poliisin hoidossa, jolloin resurssit ovat jo aikasyistä rajalliset. Lisäksi työ jäänee sitä helpommin aktiivisille poliisilaitoksille ja niiden innostuneimmille ihmisille, mitä enemmän muilla on epätietoisuutta, mitä verkko-osallistuminen oikeastaan tarkoittaa ja onko se iso osa vain nettipoliisin vai myös poliisin työtä.

Jos poliisilaitoksella ei ole innostuttu sosiaalisesta mediasta, ei sitä ole pakko ottaa toimintaan. Tästä aiheutuu seudullista eriarvoisuutta.

Poliisille ei ole luotu vielä tapaa, miten omalle työnantajalle perustellaan tavallisesta rutiinista poikkeavat työvuorot, jotka vaikuttavat myös kustannuksiin ja lomakertymiin eikä budjetoituna tarvittavia määrärahoja paikallisesti poliisien laitteistoihin tai verkkoyhteyksiin. Tämän tulisi olla yksi seuraavista askelista toiminnan vakiinnuttamiseksi.

Nettipoliisin tulee kertoa, milloin on lomalla, jolloin muut saman palvelun käyttäjät ja hänen profiilistaan tykkäävät tai sitä mahdollisesti tilaavat tietävät syyn, miksi sisältöpäivityksissä ja viesteissä on tauko. Suomen poliisin kannattaisi selvittää koko henkilökunnan valmius osallistua verkkopalveluihin osana työtään.

Johdon antamat päämäärät, selkeä toimintastrategia ja käytännön ohjeistus, josta saa tarvittaessa apua, mutta ei kahlitse liikaa. Siinä muutama asia, joiden puuttumisesta huolimatta Suomen poliisi on saanut menestyksekkäästi aloitettua toimintansa sosiaalisessa mediassa.

Pilotin johtopäätöksenä voi todeta, että:

- kriittinen massa on tavoitettu
- yhteydenottokynnystä madallettu
- ystävyydellä arvoa – ammatin arvostusta tuettu
- ratkaistu rikoksia
- ennaltaehkäisty rikoksia

Sosiaalisen median palveluita tuottava Gemilo esittää seuraavassa suositusta poliisin sosiaalisessa mediassa palveluiden parantamiseksi.



**Gemilo**

## Poliisi.fi – poliisi sosiaalisessa mediassa -sivu 18.1.2012

7

On hyvä, että aidot nettipoliisit voi tarkistaa Poliisin sivulta. Myös Jaa-nappi löytyi.

**Suositus:** Lisää päivittyviä sisältöjä näkyviin syötteinä ja näytä suosio, koska sitä on. Selkeytä yhteenvetoa, missä olette sosiaalisessa mediassa.

**Toimenpide:** Lisää ainakin Tykkäys-nappi ja/ tai Tykkääjät näyttävä laatikko. Nettipoliiseille sivullekin omaprofiili.

Gemilo

## Ennaltaehkäisty ongelmia

16

Poliisi 200 toimenpidettä.

**Suositus:** Otetaan verkko enenevässä määrin osaksi peruspoliisityötä.

**Toimenpide:** Annetaan jokaiselle kenttätöitä tekeville poliisille älypuhelin, jossa on rajattomalla datapaketilla nettiliittymä ja poliisin työtä tukevat sovellukset. Poliisilaitoksille tarjolle verkkoyhteydellä kannettavia, joissa on mahdollista nopeasti tehdä sosiaalisessa mediassa töitä. Henkilöstön koulutus.

Gemilo

## Työnkuva

18

Seuraavassa vaiheessa poliisille tulee luoda aiempaa selkeämpi sosiaalisen median strategia ja roolit kuvata auki. Näin resurssit tarjoavan laitoksen, mutta myös nettipoliisin töiden aloittamista suunnittelevan esimiehen tai mahdollisen tulevan nettipoliisin itsensä on helpompi hahmottaa, mitä nettipoliisin työ tarkoittaa käytännössä.

**Suositus:** Selkeytetään nettipoliisin tehtävänkuva ja kuvataan siihen tarvittavat resurssit ja tavoitteet.

**Toimenpide:** Kuvataan rooli sosiaalisen median oppaassa, joka jää poliisin sisäiseen käyttöön, hallinto antaa suosituksen resursseista, seurataan resurssien toteutumista alueellisesti ja verrattuna valtakunnalliseen tavoitteeseen



Gemilo

## Alueellinen edustavuus

19

Nettipoliisien määrä kasvaa yksitellen, koko Suomi ei ole alueellisesti edustettuna. Vuosina 2009, 2010 ja 2011 on eletty sosiaalisen median pilottivaihetta, jossa tiivis ydinjoukko on kokeillut eri toimintatapoja ja opetellut välineissä vaikuttamista.

Vuoden 2012 alussa Helsingin poliisilaitos aloitti ensimmäisenä poliisilaitoksena oman Facebook-sivunsa.

**Suositus:** Vahvistetaan alueellista tavoitettavuutta lisäämällä paikallista toimintaa.

**Toimenpide:** Poliisilaitoksille omat Facebook-sivut ja resurssit niiden ylläpitämiseen

Gemilo

## Saavutettavuus

20

Nettipoliiseja on yhä enemmän, ja he antavat poliisille viranomaisena kasvot verkossa. Toisaalta mitä henkilökohtaisempi profiili, sen enemmän ihmisen lomat, sairastumiset ja muut työt vaikuttavat saavutettavuuteen.

**Suositus:** Priorisoidaan, mitä verkossa halutaan saada aikaan ja otetaan siinä huomioon asiakaskyselyn tulokset.

**Toimenpide:** Säilytetään henkilökohtaiset profiilit Facebookissa, mutta luodaan myös poliisilaitoksille omat Facebook-sivut, jolloin useampi poliisi päivittää samaa sivua, mikä takaa paremmin, että poliisi on saavutettavissa koko ajan ja paikalla.

Gemilo

## Laadukas asiakaspalvelu

21



Kuinka monta tuntia arvioit käyttäneesi keskimäärin viikossa sosiaalisessa mediassa työskentelyyn? Arvioi elo - syyskuuta 2011. Poliisin oma some-kysely.

Sosiaalinen media on tehnyt nettipoliisista nykyaikaisen ”kyläpoliisin”. Asiakas ei tiedä, että nettipoliisi on sivutoiminen. Se näkee vain, että poliisi ei vastaa.

**Suositus:** Lisätäkää keskustelevaa otetta ja vastatkaa kysymyksiin. Huomioi, että käytetyllä ajalla on vaikutusta toimintaan (reaktionopeus, saavutettavuus, osallistumisen syvyys jne).

**Toimenpide:** Selvitä, onko toimintaan mahdollista saada enemmän aikaa lisäämällä ihmisiä, jotka käyttävät hieman ajastaan tai lisäämällä jo mukaan lähteneiden ihmisten aikaa osallistua enemmän kuin he tähän asti ovat voineet ajallisesti.

Gemilo

## Jakelua vai asiointia?

23



Oletko pystynyt vastaamaan kaikkiin omassa profiilissasi esille tulleisiin kysymyksiin? Arvioi elo - syyskuuta 2011. Poliisin oma some-kysely.

Sisältöanalyysin perusteella ei pidä paikkaansa, että poliisi vastaisi oman profiilin kaikkiin kysymyksiin.

**Suositus:** Sosiaalinen media on kaksisuuntaista viestintää. Siihen kuuluu keskusteluun osallistuminen ja yhdessä asioiden vieminen eteenpäin pelkän jakelun sijasta.

**Toimenpide:** Yhdenmukaista toimintamallia. Lisää aikaa, jotta on mahdollista osallistua keskusteluun, jos sitä pidetään Poliisissa tärkeänä.

Jatkossa on varmistettava, että toiminnalla on:

- riittävät resurssit
- motivoituneet tekijät
- laitteet ja yhteydet
- suunnittelu
- seuranta
- ohjaus
- raportointi
- johtaminen
- käytäntöjen jakaminen
- opitun soveltaminen

## 5 Mahdolliset uudet palvelut

Jo pilottivaiheessa on ollut nähtävissä se, että on luotava ja esiteltävä valmiita poliisityön roolimalleja, joiden kautta osoitetaan miten sosiaalista mediaa voi käyttää tehokkaana työkaluna.

Roolien perustana on poliisitoiminta ja henkilön normaali toimenkuva. Seuraavassa on esitelty joitakin hyviä käytäntöjä työn tekemiseen.

### 5.1 Nuoriso- ja koulupoliisitoiminta

Verkon avulla nuoriso- ja koulupoliisit voivat jalkautua useampaan kouluun ja useampaan luokkaan yhtä aikaa. Tutuksi tulemisen jälkeen vuorovaikutus poliisin ja koululaisten välillä lisääntyy sosiaalisen median kautta.



Virtuaalinen lähipoliisiryhmä toimii netissä usealta paikkakunnalta käsin. Varsinais-Suomen poliisilaitoksella toimii kolme "nettipoliisia". Heistä yksi, vanhempi rikoskeskustajaksi RIKU SUKARI on koululaisten tavattavissa verkossa tietoturvapäivänä 7.2.2012.

**Alakoululaisille: tiistaina 7.2. klo 9.15 – 9.45**

**Yläkoululaisille: tiistaina 7.2. klo 10.15 – 10.45**

Kyselytunnin seuraamiseen tarvitaan vain verkkoon kytketty tietokone, jossa on kaiuttimet. Sitä voi seurata esimerkiksi heijastamalla kuva dataprojektorilla valkokankaalle.

Kyselytunnin aikana oppilaat voivat kysyä turvalliseen netinkäyttöön liittyviä asioita. Kysymyksiä voi esittää kirjoittamalla kokoushuoneen chat-kenttään. Jos mikrofoni on käyttövalmis, kysyä voi myös suullisesti.

**Tuo oppilaasi mukaan!**

**Kirjautu vieraana osoitteessa:**

<http://opetus.adobeconnect.com/top-keskus/>

Lisätietoja virtuaalisista lähipoliiseista:  
[www.poliisi.fi/virtuaalinenlahipoliisi/](http://www.poliisi.fi/virtuaalinenlahipoliisi/)

Tietoturvakoulu:  
[www.tietoturvakoulu.fi](http://www.tietoturvakoulu.fi)

Tilaisuuden järjestää Tietokone opetuksessa - TOP-keskus yhteistyössä Varsinais-Suomen poliisilaitoksen kanssa.

Lähde: Turun kaupunki.

Etelä-Savossa koulupoliisityö ja keskustelut jatkuvat luokkatapaamisen jälkeen sosiaalisessa mediassa. Koulupoliisityön sisällöllinen vaikuttavuus on parantunut sosiaalisen median kautta. Kynnys yhteydenottoon on madaltunut.



Lähde: <http://kaitaistenkoulu.blogspot.com/>

## 5.2 Yleinen järjestys ja turvallisuus

Verkossa poliisi voi valvoa mahdollisesti häiriötä aiheuttavia tapahtumia ja tarvittaessa puuttua niihin näkyvästi ennalta. Melkein kaikilla suuremmilla yleisötapahtumilla on jotain toimintaa myös sosiaalisessa mediassa. Poliisi voi jo ennen tapahtumaa vaikuttaa siihen, millainen tapahtumasta tulee. Osallistumalla keskusteluihin näkyvästi poliisi tekee ennaltaehkäisevää turvallisuustyötä - samaa mekanismia on toteutettu jo aiemmin esim. liikenne-turvallisuusteemojen yhteydessä.

Tehokkuudeltaan ennaltaestävä työ sosiaalisen median kautta on erittäin hyvää. Kyse on yksittäisen poliisimiehen resurssista. Jos suureen yleisötapahtumaan joudutaan puuttumaan varsinaisen tapahtuman aikaan, vaadittavien resurssien määrä on suuri ja usein silti riittämätön.

KOKKOLA

Etusivu > Artikkele

## Poliisi törmää samoihin ongelmiin partioautossa ja Facebookissa

julkaisu tänään klo 06:47, päivitetty tänään klo 06:54



Facebook on nuorisopoliisi Juha Puurulalle yksi vaihtoehto tehdä poliisin työtä tulevaisuudessa.

Kuva: YLE / Kalle Niskala

**Facebook-poliisin tavoitteena on tehdä poliisin toimintaa tutuksi ja parantaa yhteydenpitoa etenkin nuoriin. Keski-Pohjanmaan ja Pietarsaaren poliisilaitos on mukana puolen vuoden mittaisessa pilottihankkeessa, jonka jatkosta Poliisihallitus päättää loppusyksystä.**

Kokkolan poliisilaitokselta istuvaan nuorisopoliisiin Juha Puurulaan otetaan Facebookissa herkästi yhteyttä esimerkiksi ropo-asioissa.

- Vuodesta toiseen kyttyään, saako ropoa viittä - ja edelleenkin ei saa. Mutta tulen siitä sellaisiakin vakavampia rikoksia läpi, valtakunnallisesti huomiota herättäneitä juttuja, jotka ovat tulleet nimenomaan tästä netin kautta esille.

Facebook-poliisi on törmännyt netissä samoihin ongelmiin, kuin nuorisopoliisina, partioautoa ajatessaan tai kiertäessään Kokkolan yläkaiteita ja kulkua.

- On tänä päivänä siltä tavalla siltä, että nuoret ovat kyllä vähän unohtettu ryhmä. Aivan herveästi ei kyllä nuorisoon panosteta, eikä varsinkaan siihen, että nuorilla olisi paikkoja, jossa viettää aikaa. Tämä on varmasti suurin syy siihen, että joudutaan noissa puistoissa hengäilemään.

**Poliisi puuttuu netti-ilmiöihin silloin, kun on tarvis**

Nuorten tavalla viettää aikaa on muuttunut paljon muutamassa vuosikymmenessä. Kaverihin pidetään yhteyttä netin kautta, ja myös fyysisistä tapaamisista sovitaan usein sosiaalisessa mediassa. Julkisuudessa on käsitelty näistä niin kutsutusta luottamusta tapaamisista koituneita ongelmia.

- Kokkolanakin on ollut tänä kesänä yksi tällainen tapaus, jossa tapaamisen, johon me joudumme puuttumaan. Yksi meidän konstaapeli otti yhteyttä kutsun lähettäjään, ja se poistettiin netistä. Nuoret eivät aina tiedä, että yksityistenkin testareiden järjestämiseen liittyy häkeä lupaa. Suuremmissa puistojuhloissa pitää lisäksi olla erikseen järjestyksenvalvojat.

Suomessa on tällä hetkellä parikymmentä Facebookin käyttöön koulutettua netti-poliisia. Puolivuotisen kokeilun tavoitteena on tehdä poliisin näkyvyyttä sosiaalisessa mediassa, ja tarjota uusi, hieman epävirallisempi kanava yhteydenottoon. Esimerkiksi Juha Puurulalla on jo tuhankunta Facebook-kaveria.

- Olettaisiin näin, että kaverimäärä kertoo siitä, että ihmisillä on jonkinlainen tarve olla yhteydessä poliisiin, ja Facebook on helpottanut yhteydenpitoa ihmisiin. Tavoitteeni olen sellainen persoona, keneen on helppo ottaa yhteyttä.

YLE Keski-Pohjanmaa

## Poliisi varoittaa nuorten vanhempia muinaistulien yön Facebook-kokoontumisesta

julkaistu ma klo 12:09, päivitetty ma klo 13:45



Kuva: YLE

Varsinais-Suomen poliisilaitoksen mukaan Velkuan Teersalon rannassa ollaan järjestämässä lauantaina 27.8. Facebook-tapahtumaa "Muinaistulien yö 2011". Facebookissa tapahtumaan ehti ilmoittautua yli 700 henkilöä ennen kuin kutsu poistettiin.

Kutsun laatija on poistanut sen omasta aloitteestaan, sillä poliisi ei ole ottanut häneen yhteyttä.

Poliisin mukaan viime vuonna vastaavassa tapahtumassa oli runsaasti järjestyshäiriöitä ja alueella oli paljon alaikäisiä. Paikalle on tänäkin vuonna mahdollisesti kokoontumassa satoja juhlijoita, joista suuri osa on alaikäisiä. Poliisi kehottaa nuorten vanhempia harkitsemaan ennen kuin antavat hyväksyntänsä lastensa viikonloppusuunnitelmille.

Poliisi suorittaa tapahtuma-alueella aktiivista valvontaa ja puuttuu kaikenlaiseen häiriökäyttäytymiseen ja laittomuuksiin. Valvonnan erityisenä painopisteenä on alaikäisten alkoholin nauttiminen ja hallussapito.

Teersalon alueella järjestetään alkuillan aikana myös Muinaistulien yö -teemaan liittyvä yleisötilaisuus, mutta sen järjestämispaikkana ei ole Teersalon ranta tai vierasvenesatama-alue.

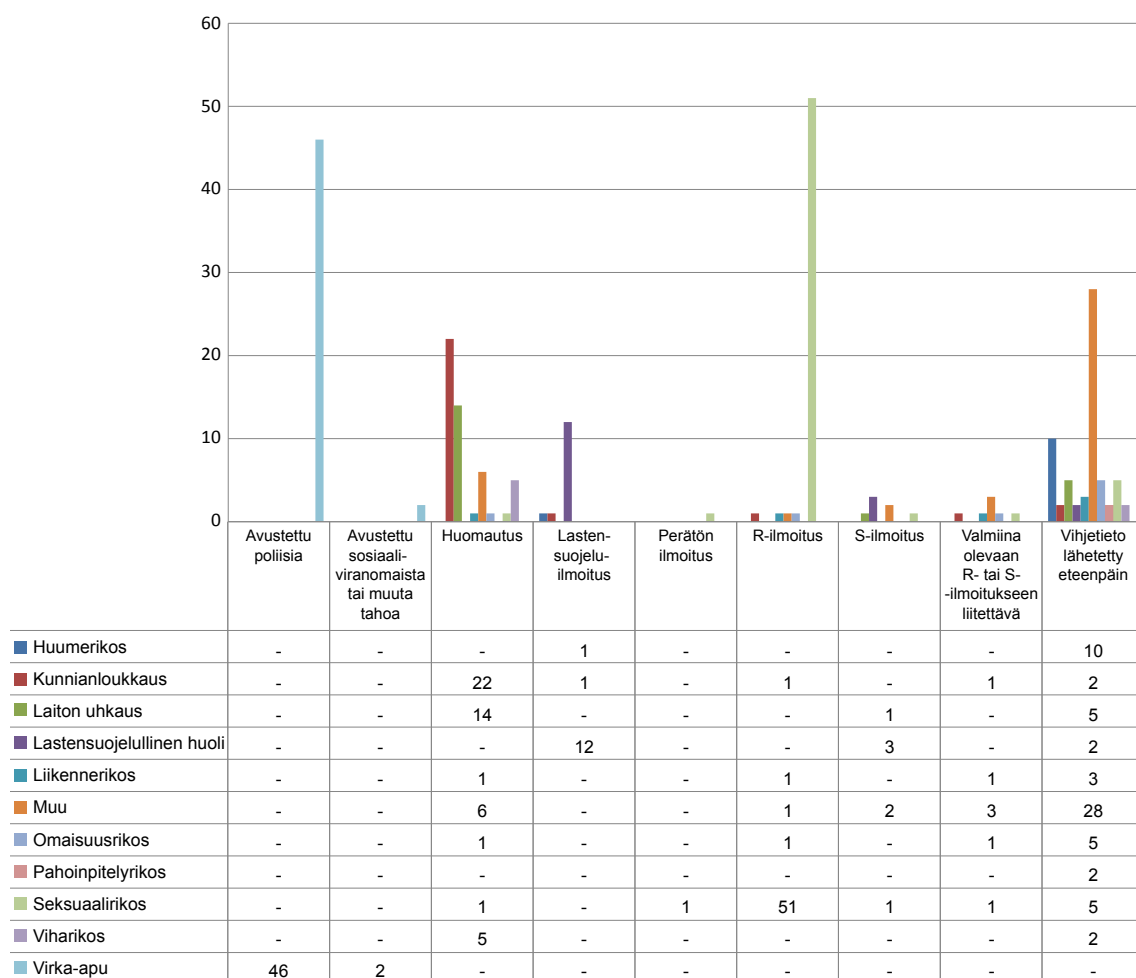
YLE Turku

## 5.3 Rikostutkinta

Helsingin poliisilaitoksen kolmen henkilön ryhmän toiminta liittyy läheisesti rikostutkintaan. Toiminnan päätyönä tekeminen mahdollistaa sosiaaliseen mediaan liittyvän ammattitaidon syventämisen, mutta myös toiminnan ulottamisen muun muassa rikostutkinnan puolelle. Aiemmin ryhmä teki säännöllisiä jalkautumisia nuorten pariin ja tutki alueen koulukiusaamisrikkoksia, mutta niistä on luovuttu sosiaaliseen mediaan liittyvien työkiireiden takia.

HPL:n ryhmän työn erityispiirteenä voidaan mainita seksuaalirikosten tietoon saattaminen ja kiusaamistapauksiin puuttuminen akuutisti. Etenkin sosiaalisen median kautta ilmitulevat seksuaalirikokset ovat sellaisia rikoksia, jotka muutoin jäisivät todennäköisesti tietoon tulematta - toiminnalla on selkeästi saavutettu inhimillisesti arvioiden merkittäviä tuloksia.

### Toimenpiteet



Lähde: Helsingin poliisilaitos



## **5.4 Vinkkien lähettäminen ja neuvontapalvelut**

Poliisi saa kansalaisilta vihjeitä useita eri kanavia pitkin. Palautteen perusteella reaaliaikaisen ilmiöihin tarvittaisiin samanlainen keskitetty vinkkipalvelu kuin mitä poliisilla on verkossa tapahtuviin ilmiöihin (nettivinkki).

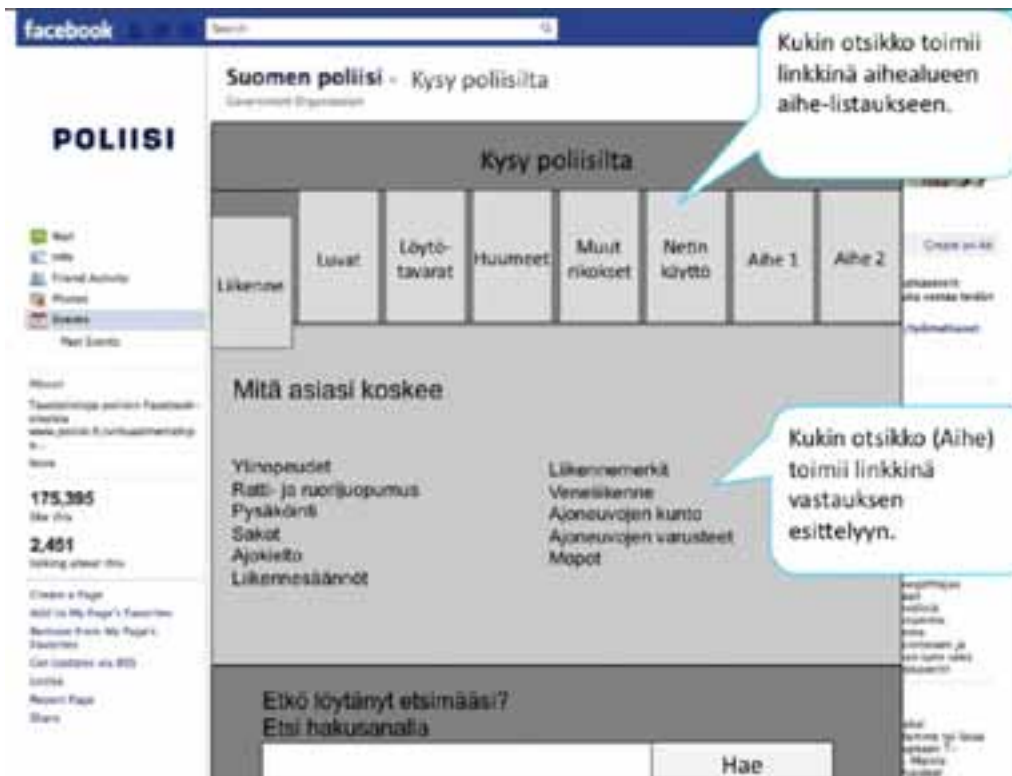
Netinkin osalta poliisin vihjepalvelut tulisi yhdistää tai luoda järjestelmä, jossa jokainen toimija pystyy seuraamaan toisiaan. Yhtenäisen vihjepalvelun saaminen on erittäin tärkeää etenkin akuuteissa uhkatilanteissa. Yhteisellä palvelulla vältettäisiin myös päällekkäinen työ ja jokaisella olisi samansuuntainen tilannekuva. Tällä hetkellä sosiaalisessa mediassa näkyvästi työskentelevä poliisimies ei ole tietoinen mitä kollega tekee tai mitä tietoja netti-vinkkiin on tullut käsiteltäväksi. Keskusrikospoliisin ylläpitämän Nettivinkki-palvelun tuottama tilannekuva pitäisi pystyä jakamaan sosiaalisessa mediassa työskenteleville poliiseille.

Samanlainen tilanne on poliisin neuvontapalveluissa. Poliisille tulee kyselyitä muun muassa puhelimitse, sähköpostilla, nettisivujen palautelomakkeella. Annetut vastaukset eivät päädy järjestelmällisesti muille vastaavaa tietoa tarvitseville.

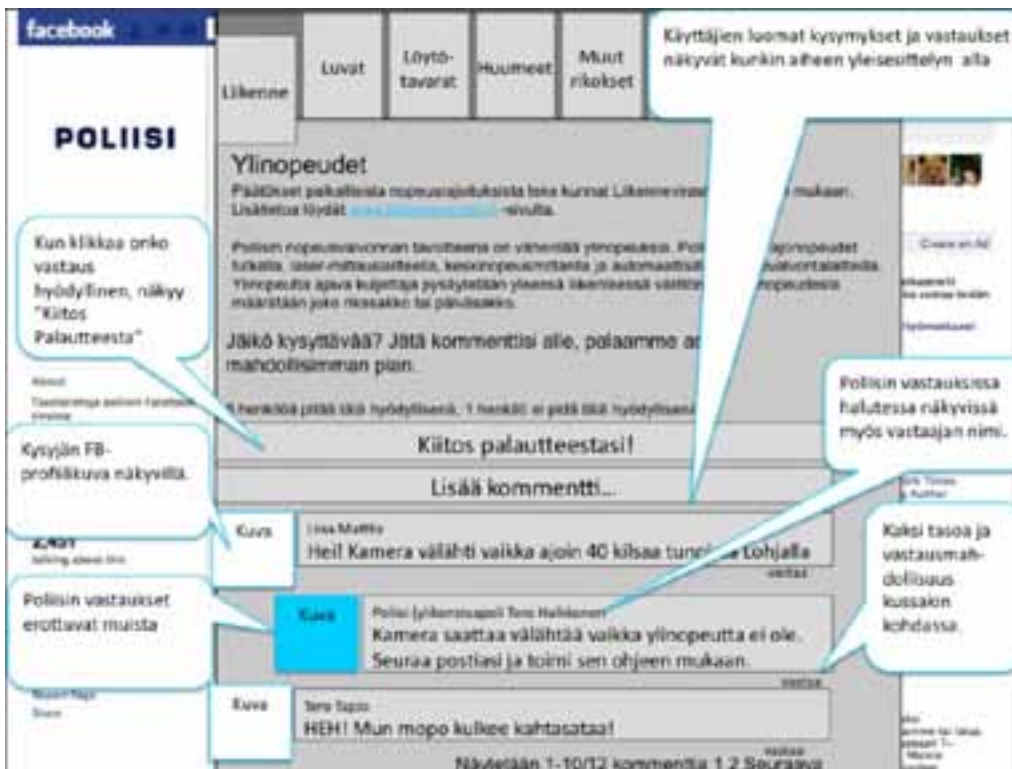
### **5.4.1 Kysy poliisilta -palvelu**

Pilotin yhteydessä on selvitetty erilaisia palveluita, jotka saattaisivat tuoda lisäarvoa poliisin toiminnalle sosiaalisessa mediassa. Yksi tällainen on kysy poliisilta -palvelu, joka korvaisi Facebookissa aiemmin käytössä olleen keskustelupalstan.

Tavoitteena olisi luoda päivystykseen perustuva palvelu, jossa viestien tulvaa ja keskustelujen aiheita voidaan hallita esimerkiksi luokittelemalla ne ennalta määriteltäviin asiakoko-naisuuksiin. Samalla voidaan minimoida tarve vastata toistuvasti samoihin kysymyksiin ja voidaan vaivattomasti luoda usein kysytyjen kysymysten tietovaranto.



Palvelu toimisi Facebookissa ja se voitaisiin integroida poliisi verkkosivuille. Se vaatisi käyttäjältään Facebook-tunnistuksen. Palvelu koostuu julkisesta osasta sekä poliisin käytössä olevasta hallinnointityökalusta.



Palvelu voidaan perustaa hyvinkin nopeasti. Keskeisin haaste on organisoida sosiaalisessa mediassa työskentelevien poliisien ja poliisin muun henkilökunnan toiminta siten että palvelun kautta saisi vastaukset kysymyksiin riittävän nopeasti.

### 5.4.2 Lähiövinkki

Poliisilain hengen mukaisesti alueen asukkaille olisi luotava uusia mahdollisuuksia vaikuttaa oman asuinympäristönsä turvallisuuteen ja yleiseen järjestykseen. Asukkaille olisi luotava palvelu, jolla saa välitettyä viestinsä niin poliisille kuin muille alueen asukkaille.

Se ei saa kuitenkaan olla päällekkäinen poliisin jo olemassa olevien kanavien kanssa. Palvelun tehtävänä on ylläpitää kansalaisten luottamusta poliisiin. Ratkaisun on oltava käytettävä, selkeä, hallittava, helppo ja edullinen.

Jyväskyläläinen Tiimiakatemia on mallintanut poliisille Googlen karttoihin perustuvan sosiaalisen median palvelun, jossa kansalaiset voivat itse merkitä tapahtumatietoja karttapohjalle. Palvelun kautta poliisille voisi lähettää myös valokuvia ja videoita. Käyttäjä voi valita, menevätkö tapahtumatiedot vain poliisille vai myös muille palvelua käyttäville. Kommenteista sekä alkuperäisestä viestistä on mahdollisuus tykätä, sekä jakaa niitä muihin sosiaalisen median kanaviin.



Grafetee on tarjonnut poliisille karttapohjaista työkalua, johon voi lähettää tietoja suoraan ilmoituspaikalta mobiililaitteilla. Sovellus paikantaa käyttäjän automaattisesti kartalle. Ilmoitukseen voi liittää kuvia ja videoita.

Viestit näytetään sijainnin perusteella. Poliisin lähettämät viestit eroavat selvästi kansalaisten lähettämistä viesteistä. Viestiä lähettäessä voi määritellä viestin näkyvyyden. Yhteys-tiedot on annettava, mutta sovellus muistaa ne jolloin käyttö seuraavilla kerroilla on nopeaa.

## Sovelluksella voi sekä yleisö että poliisi helposti lähettää ja lukea viestejä, jotka automaattisesti liitetään lähetyspaikkaan

Tavoitteet:

- Tuoda poliisi lähemmäs yleisöä sosiaalisen median keinoin
- Tuoda nettivinkkiä vastaava palvelu reaaliin maailmaan



**Grafetee**

## 6 Toimenpide-esitykset

### 6.1 Sosiaalinen media poliisin strategisten tavoitteiden toteuttamisen välineeksi

Poliisin toiminta- ja taloussuunnitelmassa 2012 - 2016 painotetaan ennaltaehkäisevän toiminnan tehostamista.

Sen mukaan kansalaisten poliisille asettamiin turvallisuusodotuksiin vastataan päivitetyn lähipoliisistrategian ja tietojohdoisen poliisitoiminnan avulla, joilla mahdollistetaan tehokas ennalta estävän toiminnan kokonaisstrategia.

Poliisin mahdollisuuksiin vaikuttaa osaltaan syrjäytymisen ehkäisyyn parannetaan tehostamalla yhteistyötä erityisesti sosiaaliviranomaisten kanssa. Poliisin ja muiden turvallisuusalan toimijoiden yhteistyötä tiivistetään ja kehitetään. Kehitetään alueellista ja paikallista turvallisuussuunnittelua sisällöllisesti monialaisempaan suuntaan

Toteutetaan ennalta estävän toiminnan valtakunnallisessa valvontasuunnitelmassa olevia valvonta- ja tiedotusteemoja tehokkaasti yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Vahvistetaan poliisin sekä kansalaisjärjestöjen ja kansalaisten välistä yhteistyötä.

Edelleen toiminta- ja taloussuunnitelmassa mainitaan, että viestintä on kiinteä osa johtamista ja sen avulla vaikutetaan suunnitellusti ja ennakoivasti kansalaisten tietoihin, asenteisiin ja käyttäytymiseen.

Viestinnällä ylläpidetään ja lisätään poliisin näkyvyyttä, tarjotaan mahdollisuus vuorovaikutukseen ja pyritään siten estämään rikoksia ja onnettomuuksia ennalta. Suunnittelukaudella varmistetaan, että poliisilla on ammattitaitoinen ja palveleva viestintäorganisaatio, jolla on yhteiset toimintatavat ja riittävät resurssit normaalioloissa ja tehostettua viestintää vaativissa erityistilanteissa. Suunnittelujaksolla toteutetaan poliisin viestintästrategian mukaiset kehittämishankkeet. Näihin kuuluu sosiaalisen median kanavien ylläpitäminen ja kehittäminen.

Poliisin toimintaedellytykset on turvattu lähivuosisiksi valtioneuvoston päättämän lisärahoituksen turvin. Sen yhteydessä työllistetään työttömiä poliiseja. Virkojen täyttämässä otetaan huomioon poliisin resurssimallin mukaiset tavoitteet. Vastavalmistuneita kohdennetaan lähtökohtaisesti sellaisiin poliisiyksiköihin, joissa poliisien laskennallinen tarve on suurempi kuin todellinen tilanne.

#### Esitys 1

**Työryhmä esittää, että poliisin toiminnan ja talouden suunnittelussa otetaan huomioon näkyvän poliisitoiminnan tarpeet sosiaalisessa mediassa osana hallitusohjelman ja sisäasiainhallinnon keskeisten tavoitteiden toteuttamisessa.**

Tämä voitaisiin toteuttaa käytännössä kohdentamalla poliisilaitoksissa uusia poliiseja näkyvään ennaltaehkäisevään poliisityöhön sosiaalista mediaa hyödyntämällä.

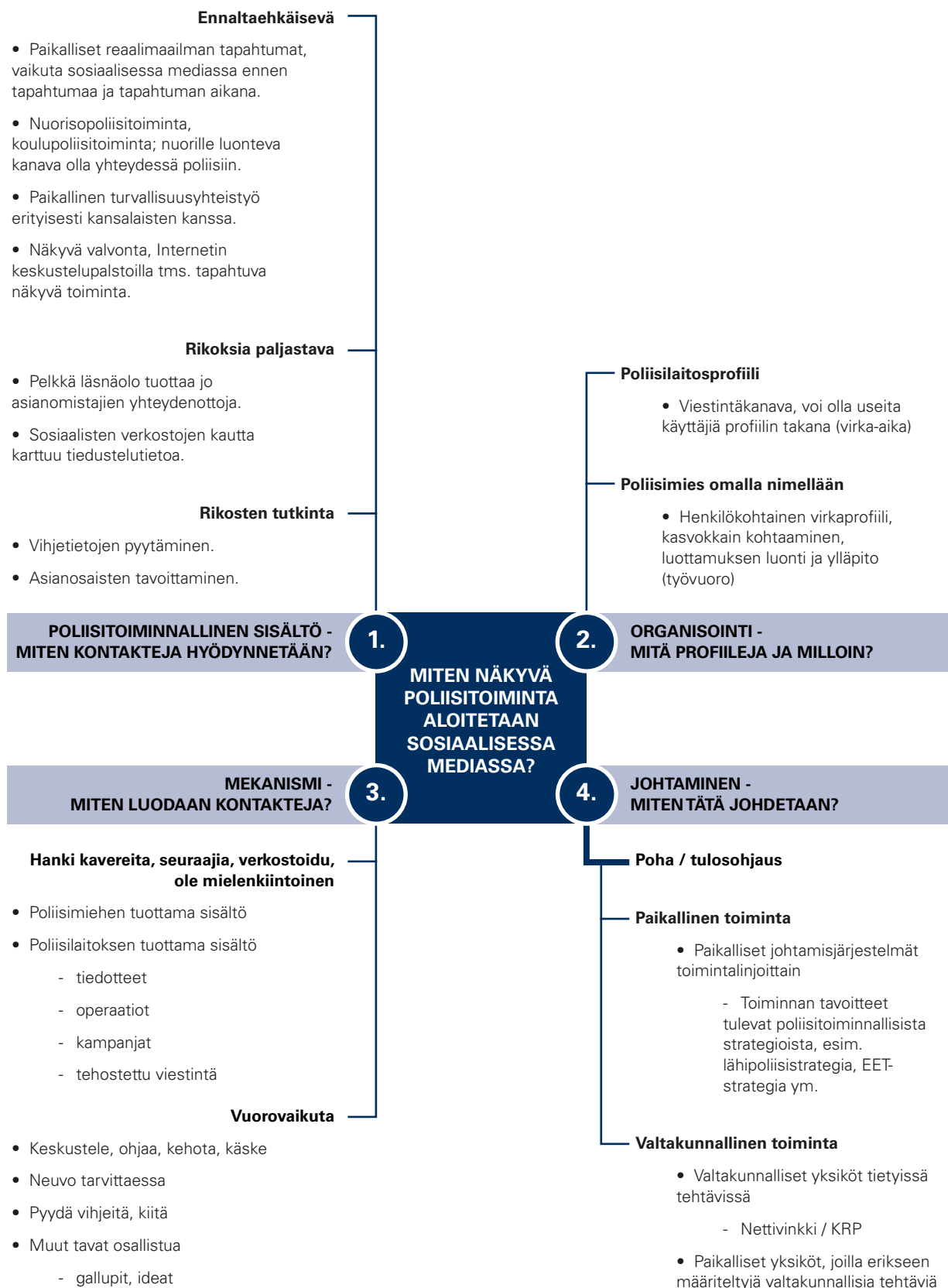
## 6.2 Poliisitoiminnan eri muodot ja mahdollisuudet sosiaalisessa mediassa

Sosiaalinen media tulee ottaa osaksi perustoimintoja. Osa toiminnoista on tarkoituksen-mukaista tehdä valtakunnallisesti keskitettynä, osa toiminnoista on kiinteästi yhteydessä paikalliseen poliisitoimintaan, jolloin ne hoidetaan paikallisella tasolla paikallisen työnjohdon alaisena.

Seuraavassa kuvassa on esitelty esimerkinomaisesti poliisin nykyisten ja mahdollisesti tulevien toimintojen sijoittuminen kahdella ulottuvuudella: vuorovaikutuksen tarpeen sekä paikallisuuden ja valtakunnallisuuden mukaan jaoteltuna. Mukaan on otettu toimintoja, joissa sosiaalisella medialla tai yleensäkin tietoverkoilla on merkittävä rooli nyt tai tulevaisuudessa. Mukana ovat niin näkyvä kuin ei-näkyvä toiminta sosiaalisessa mediassa.



Kuva: Poliisitoiminnan eri muotoja ja mahdollisuuksia sosiaalisessa mediassa



*Ohisessa kaaviossa on pyritty tiiviisti kertomaan mitä seikkoja tulee ottaa huomioon, kun poliisilaitoksen näkyvää toimintaa aloitetaan sosiaalisessa mediassa*

*Kohdassa 1 kerrotaan miten kontakteja ja yleensäkin sosiaalista mediaa hyödynnetään poliisitoiminnassa. Kohdassa 2 on kuvattu erilaisten profiilien eroavaisuudet. Kohdassa 3 esitellään toiminnan mekanismi, eli miten kontakteja luodaan.*

*Lisäksi kaaviossa on esitelty pääpiirteittäin asiaan liittyvä johtamisjärjestelmä. Tarkoituksena on osoittaa, että johtaminen tapahtuu tiettyjä erityistehtäviä lukuun ottamatta poliisin normaalia johtamisjärjestelmää pitkin.*

*Kun poliisilaitos pohtii miten toimintaa aloitetaan, on hyvä aloittaa kohdasta 1 ja miettiä mitä aiotaan tehdä. Tämän jälkeen valitaan millä profiileilla toiminta aloitetaan ja ryhdytään hankkimaan kontakteja.*

## **6.2.1 Välittömät toimenpiteet**

Poliisin nykyisen määräyksen mukaisesti Poliisihallitus ohjaa poliisin toimintaa sosiaalisessa mediassa. Poliisihallituksessa toimii poliisin sosiaalisen median työryhmä, joka vastaa toiminnan ohjaamisesta, kehittämisestä, yhteensovittamisesta sekä riskienhallinnasta.

### **Esitys 2**

**Työryhmä esittää, että sosiaalisen median ohjausmalli säilytetään nykyisenlaisena. Työryhmän kokoonpanoa kehitetään siten, että toiminnasta vastaa Poliisihallituksessa poliisitoiminnallinen yksikkö ja työryhmään otetaan mukaan toiminnan tuntevia edustajia muista poliisiyksiköistä.**

### **Esitys 3**

**Poliisihallituksen poliisitoiminnalliseen yksikköön tulisi nimetä näkyvästä poliisi-toiminnasta sosiaalisessa mediassa vastaava virkamies, jonka tehtäviin kuuluu toiminnan ohjaus ja kehittäminen, mukaan lukien yhteiset työvälineet ja -menetelmät.**

Internetin osuus poliisitoimintaan liittyvissä tutkintatehtävissä on korostunut. Vuonna 2010 poliisin tietojärjestelmistä löytyi noin 15 000 ilmoitusta, joista löytyy sanat internet tai netti. Vuonna 2011 tämä määrä oli jo 26 600.

Nettipoliisin tehtäväkuva on osoittautunut pilotin perusteella erittäin laaja-alaiseksi. Helsingin virtuaalisen lähipoliisin seksuaali- ja kiusaamisrikoksiin keskittyneen toimintatavan lisäksi on ilmennyt tarvetta myös muunlaiselle toiminnalle. Pilotissa tuli lisäksi selvästi esille tarve luoda yhdenmukaisia toimintamalleja poliisiyksiköille, myös tehtäväkuvausten osalta.

Nettipoliisin työn tavoitteena on madaltaa kansalaisten kynnystä ottaa yhteyttä ja olla vuorovaikutuksessa poliisin kanssa. Tämän tavoitteen toteutumisen myötä



voidaan tehokkaasti edistää myös muita poliisitoiminnallisia tavoitteita, kuten rikosten paljastamista ja tutkintaa. Nettipoliisien työn lähtökohtana on kuitenkin paikallisuus sekä suuri tarve vuorovaikutukselle.

#### **Esitys 4**

**Työryhmä esittää, että paikallisella tasolla uusien nettipoliisien tehtävänkuvauksissa otetaan huomioon erityisesti seuraavat tehtäväkokonaisuudet: nuorisopoliisityö, koulupoliisityö, lähipoliisityö ja massatapahtumien valvonta.**

Poliisin toimijat sosiaalisessa mediassa ovat erikseen tehtävään nimettyjä ja koulutettuja henkilöitä. Määräyksen perusteella poliisitaustaisella henkilöllä on oltava käytännön poliisi-kokemusta ja mielellään poliisin keskeisiltä sektoreilta (valvonta, hälytystoiminta ja rikostorjunta).

Pilotin perusteella havaittiin, että useilla poliiseilla oli tehtävänkuvauksessaan vahva painotus joko kenttätoimintaan tai tutkintaan. Nettipoliisit toimivat sosiaalisessa mediassa lähtö-kohtaisesti oman työprofiilinsa mukaisesti. Koulupoliisi teki koulupoliisityötä, ei tutkintaa. Yhden yhteisen toimintamallin luominen ei osoittautunut käytännössä mahdolliseksi.

#### **Esitys 5**

**Työryhmä esittää lisäksi, että työmuotoihin liittyvä käytännön koulutus on liitettävä osaksi poliisin perus-, jatko- ja täydennyskoulutusta, jonka toimeenpanosta vastaa Poliisiammattikorkeakoulu.**

#### **Esitys 6**

**Helsingin poliisilaitos on ilmoittanut halukkuutensa pilotoida uusia toimintamuotoja sosiaalisessa mediassa. Työryhmä esittää, että Lähiövinkki-palvelu otetaan alkuvaiheessa koekäyttöön Helsingin poliisilaitoksessa.**

#### **Esitys 7**

**Poliisiprofiilien visuaalinen ilme on yhdenmukaistettava kaikkien toimijoiden osalta.**

### **6.2.2 Toimenpiteet lähitulevaisuudessa**

Seuraavassa esitetyt johtopäätökset ja kehittämissuositukset on tehty sillä oletuksella, että poliisin hallintorakennemuutoksen kolmannen vaiheen jälkeen poliisilaitosten määrä olisi oleellisesti pienempi kuin tällä hetkellä.

Poliisihallituksen roolina on toimia sektorivastuittain parhaiden käytänteiden esille tuojana ja toiminnan valvojana. Poliisihallituksella ei ole erityistä opera-

tiivista roolia ohi normaalin johtamisjärjestelmän. Poliisihallituksessa korostuu toiminnan strateginen ja yhteen sovittava rooli. Keskitettävien toimintojen osalta tarkemmista menettelytavoista sovitaan tulosohjauksen kautta.

Rikostorjunnassa osa toiminnoista, kuten esimerkiksi suojausneuvonta ja muut opastus ja neuvonta -käsitteen alle menevät rikostorjunnan osiot voidaan hoitaa keskitetysti.

Selkeästi keskitettyjä poliisin toimintamuotoja ovat esimerkiksi nykyinen Keskusrikospoliisin hallinnoima Nettivinkki, Suojelupoliisin tekemä verkkotiedustelu, ennalta ehkäisevän materiaalin (EET) materiaalityönto ja sen jakaminen. Näissä toiminnoissa on hyvin vähän tarvetta vuorovaikutukseen. Viesti kulkee yleensä vain yhteen suuntaan.

Poliisin suorittama näkyvä valvonta Internetin keskustelupalstoilla on suurelta osin hoidettavissa keskitetysti. Osa keskustelupalstoista on sellaisia, joita ei sisältönsä perusteella voi asettaa reaali maailman kartalle.

Valvontaan liittyy suuri tarve olla vuorovaikutuksessa kohteen kanssa. Poliisilla on tarve partioida näkyvästi verkossa omien palveluidensa ulkopuolella, kuten esimerkiksi median verkkopalveluissa tai muiden hallinnoimissa sosiaalisen median palveluissa.

Tulevaisuudessa poliisin kansalaisille suuntaamista neuvontapalveluista on tehtävä mahdollisimman paljon itsepalveluperiaatteella toimivia. Vastaukset yleisimpiin kysymyksiin on oltava saatavilla ilman kontaktia työntekijään. Tässä on käytettävä hyväksi teknisiä sovelluksia, joiden tietosisältö karttuu siten kuin kysyntä sen suuntaa. Perinteinen kahden henkilön välinen puhelimitse tapahtuva viestintä tulee kustannustehokkuuden nimissä pitää minimissään. Poliisin on luotava sellaisia palveluja, että asiakkaalle ei synny tarvetta soittaa.

Lupapalvelujen sähköinen asiointi ja neuvonnan keskittäminen mahdollistavat tasalaatuisen lopputuotteen ja kansalaisten yhdenvertaisen kohtelun.

Liikenneturvallisuustyön osalta voidaan todeta, että on olemassa suuri määrä valtakunnallisesti sosiaalisen median kautta hoidettavissa olevia neuvontapalveluja - tälläkin hetkellä suurin osa poliisille tulevista kysymyksistä koskee liikenneasioita.

Viestinnän näkökulmasta katsoen tarvetta on sekä valtakunnallisesti keskitetyille toiminnalle että toisaalta paikalliselle toiminnalle. Valtakunnallisten kampanjoiden hoitaminen keskitetysti on luontevaa, niihin liittyy kuitenkin usein myös paikallista toimintaa. Päivittäistiedottaminen on paikallista toimintaa, jolla on joskus myös tarve vuorovaikutukseen.

Poliisilla ei ole juurikaan omaa osaamista sosiaalisen median hyödyntämiseen

valtakunnallisissa viestintäkampanjoissa, erityisesti teknisen toteuttamisen ja visuaalisen suunnittelun osalta. Tätä varten poliisille hankintaan oma viestintä- ja markkinointitoimisto.

## **Esitys 8**

**Nettivinkki, sosiaalisen median palveluiden näkyvä valvonta, poliisitoiminnallinen neuvontapalvelu, lupaneuvonta ja viestintäkampanjat esitetään keskitettäväksi toiminnoiksi valtakunnallisiin poliisiyksiköihin ja isoihin poliisilaitoksiin. Osa keskitetyistä toiminnoista on pyrittävä turvaamaan myös virka-ajan ulkopuolella, esimerkiksi 16/7 -periaatteella.**

## **Esitys 9**

**Sosiaalisessa mediassa tyypillinen sähköinen asiointi, joka ei edellytä tunnistautumista tulisi liittää osaksi asiointiprosessia ja siinä kehitettäviä työmenetelmiä ja -välineitä. Tähän liittyen olisi syytä selvittää toiminnallisuuden liittäminen osaksi poliisissa meneillään olevaa sähköisen asioinnin hanketta (SÄHKÖ) ja julkaisujärjestelmähanketta (JUPO).**

## **Esitys 10**

**Ennalta ehkäisevän toiminnan verkostoja – sekä operatiivisia että hallinnollisia – tulisi kehittää niin, että niissä otetaan nykyistä paremmin huomioon sosiaalisen median toimintatavat. Sama pätee myös muihin verkostoihin, kuten rikostorjuntaan, lupa-hallintoon ja viestintään.**

Paikallisesti hoidettavia toimintoja, joissa sosiaalisella medialla ja vuorovaikutuksella on suuri merkitys, ovat muun muassa erilaiset nuorten kanssa tehtävät rikosten ja häiriöiden ennaltaehkäisyyn keskittyvät toiminnot, kuten ns. nuorisopoliisitoiminta, koulupoliisitoiminta ja lähipoliisitoiminta. Myös massatapahtumiin liittyvien valvonnallisten ja ennaltaehkäisevien toimien vaikuttavuutta voidaan lisätä sosiaalista mediaa hyödyntämällä.

Rikostutkintaan liittyvissä asioissa saattaa joskus olla tarpeen pyytää yleisöltä vihjeitä rikoksen selvittämiseksi. Tällöin paikallisuus ja vuorovaikutus on ensisijaista. Joissain tapauksissa tulevaisuudessa rikoksen uhrin kannalta olisi helpointa hoitaa asiat esimerkiksi videon ja poliisin oman tietoturvallisen chatin kautta. Tällöin palvelu voitaisiin toteuttaa keskitetysti. Tämä siis sellaisissa tapauksissa, joissa poliisin rooli on toimia asian kirjaajana eikä oletuksena ole tuottaa mitään oleellista lisäarvoa asian käsittelyyn. Tällaisia tapauksia ovat esimerkiksi vähäiset omaisuuteen kohdistuvat rikokset.

Paikallinen ja alueellinen turvallisuussuunnittelu on toimintaa, jota tulisi tehdä vuorovaikutuksessa asukkaiden kanssa. Jo aiemmin raportissa on esitelty työkaluja, joilla tämä asia voidaan hoitaa paljon tehokkaammin ja tuloksellisemmin kuin nykyään.

## **Eesitys 11**

**Työryhmä esittää, että kaikissa paikallispoliisin yksiköissä otetaan sosiaalinen media poliisitoiminnan työkaluksi ja tehtävään nimetään vastuuhenkilö. Sosiaalista mediaa on pyrittävä hyödyntämään kaikessa poliisiyksikön toiminnassa, jossa lakisäätteen yhteisen turvallisuuden tekeminen alueen asukkaiden kanssa korostuu.**

---

---

---

---

---

ISSN-L: 1798-7121

ISSN (painettu): 1798-7121

ISSN (verkkojulkaisu): 2242-5640

ISBN (painettu): 978-952-491-529-8

ISBN (verkkojulkaisu): 978-952-491-530-4

Poliisihallituksen julkaisut verkossa: [www.poliisihallitus.fi/julkaisut](http://www.poliisihallitus.fi/julkaisut)

Paino: Kopijyvä

Espoo 2012