

VIRTUAALINEN POLIISITOIMINTA - TOREILTA TIETOVERKKOIHIN

Tampereen yliopisto
Johtamiskorkeakoulu
Turvallisuushallinnon pro gradu -tutkielma
Syyskuu 2011
Ohjaaja: Sirpa Virta

Timo Kilpeläinen

TIIVISTELMÄ

Tampereen yliopisto	Johtamiskorkeakoulu, turvallisuushallinto
Tekijä:	KILPELÄINEN, TIMO
Tutkielman nimi:	Virtuaalinen poliisitoiminta - toreilta tietoverkkoihin
Pro Gradu -tutkielma:	106 sivua
Aika:	Syyskuu 2011
Avainsanat:	Virtuaalinen, poliisitoiminta, kehittäminen, tietoverkot, IRC-Galleria, Facebook, YouTube

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tarkastella virtuaalista poliisitoimintaa. Poliisi on useamman vuoden ajan toiminut aktiivisesti Internetissä ja ottanut käyttöönsä uusia toimintatapoja. Toiminta käynnistyi Suomessa yhden konstaapelin liittyttyä mukaan erityisesti nuorten suosimaan sosiaalisen median palveluun Irc-Galleriaan. Tämän jälkeen Internetissä tapahtuvaan toimintaan on tullut lisää poliiseja ja uusia palvelumuotoja on otettu käyttöön. Suomen poliisi toimii niin Facebookissa kuin YouTubeissa. Lisäksi kansalaiset voivat lähettää poliisille vihjeitä Nettivinkki -palvelun välityksellä.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, mitä poliisissa on tehty kansalaisläheisyyden lisäämiseksi tietoverkoissa eli miten poliisi eri muodoissaan toimii tällä hetkellä virtuaalisessa ympäristössä. Poliisin toiminta tietoverkoissa on uutta, joten pyrin löytämään vastauksen muun muassa seuraaviin asioihin: Mitä eri osa-alueita katsotaan kuuluvaksi virtuaaliseen poliisitoimintaan? Kuka vastaa tällä hetkellä virtuaalisesta poliisitoiminnasta? Kuka toimintaa toteuttaa käytännössä? Miten toiminta on onnistunut? Mitä kehittämiskohteita on havaittu ja miten virtuaalista poliisitoimintaa tulisi edelleen kehittää? Poliisitoiminta tietoverkoissa ei tunne maantieteellisiä rajoja vaan toimintaympäristö on globaali. Tämä edellyttää uudenlaista johtamista. Suuntaviivoja tähän on löydettävissä hajautetusta työstä ja virtuaalijohtamisesta. Tutkimus on laadullinen eli kvalitatiivinen. Kirjallisen materiaalin lisäksi aineistona on ollut toimintaa tuntevien henkilöiden antamat vastaukset lomakekyselyyn ja täydentävät teemahaastattelut. Lisäksi tutkimuksessa on kartoitettu kansainvälisiä virtuaalisen poliisitoiminnan muotoja ja kokemuksia niistä.

Suomen poliisin harjoittama virtuaalinen poliisitoiminta on käynnistynyt lupaavasti ja poliisi on saanut näkyvyyttä toiminnallaan. Etenkin kansalaisten yhteydenottokynnys poliisiin suuntaan on madaltunut merkittävästi. Neuvojen, ohjeiden ja kehotusten antamisen lisäksi poliisi on selvittänyt rikoksia, joiden ilmitulo olisi ollut epätodennäköistä ilman Internetissä toimivaa poliisia. Toiminnan ollessa verrattain uutta on tulevaisuudessa selkiytettävä virtuaaliseen poliisitoimintaan liittyvät johtamismallit sekä eri poliisihallinnon toimijoiden keskinäinen työnjako. Viestinnän ammattilaiset voivat vastata toiminnan ulkoasusta eri palveluissa, mutta substanssin ja poliisipalveluiden eri muodot toteuttaa poliisihenkilöstö yhteistyössä sidosryhmien kanssa. Tämän uuden lähipoliisitoiminnan muodon vaikuttavuuden arviointiin käytettäviä mittareita on edelleen kehitettävä. Toiminnan onnistuminen edellyttää myös sitä tukevia tietojärjestelmiä.

SISÄLLYSLUETTELO

TIIVISTELMÄ.....	
SISÄLLYSLUETTELO.....	
1 JOHDANTO.....	1
2 TUTKIMUKSEN TAVOITE.....	11
2.1 TUTKIMUKSEN TAUSTA JA RAJAAMINEN	11
2.2 TUTKIMUKSEN TARKOITUS.....	14
2.3 TUTKIMUKSEN RAKENNE.....	17
3 KESKEISET KÄSITTEET.....	18
3.1 VIRTUAALINEN POLIISITOIMINTA	18
3.2 SOSIAALINEN MEDIA	19
3.3 TIETOVERKKO	22
3.4 KANSALAISLÄHEISYYS.....	23
4 TUTKIMUKSEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS	24
4.1 VIRTUAALINEN POLIISITOIMINTA KANSAINVÄLISENÄ ILMIONÄ.....	24
4.2 ORGANISAATIOTEORIAT	30
4.2.1 Teoria organisaatioiden ympäristöistä.....	30
4.2.2 Innovatiivinen organisaatio.....	31
4.3 VIRTUAALIOHTAMINEN.....	35
4.3.1 Hajautettu työ	35
4.3.2 Johtajuus muutoksessa.....	38
4.3.3 Virtuaalityön johtamisen haasteet	39
4.3.4 Virtuaalijohtamisessa onnistuminen	41
5 TUTKIMUSPROSESSIN KULKU	43
5.1 LAADULLINEN TUTKIMUSOTE.....	43
5.2 LOMAKEKYSELY	46
5.3 HAASTATTELUMENETELMÄ.....	47
5.4 TUTKIMUKSEN RELIABILITEETTI JA VALIDITEETTI.....	49
6 VIRTUAALINEN POLIISITOIMINTA	51
6.1 NYKYTILA	51
6.1.1 Virtuaalisen poliisitoiminnan osa-alueet.....	51
6.1.2 Virtuaalisesta poliisitoiminnasta vastaaminen, valvonta ja käytännön toteutus	52
6.1.3 Virtuaalisen poliisitoiminnan onnistuminen ja havaitut kehittämiskohteet	54
6.1.4 IRC-Gallerian poliisit.....	56
6.1.5 Suomen poliisit Facebookissa.....	63
6.1.6 Suomen poliisi YouTubessa.....	65
6.1.7 Poliisin nettivinkki -palvelu	66
6.2 VIRTUAALISEN POLIISITOIMINNAN TAVOITE, TULOKSELLISUUS JA YHTEISKUNNALLINEN VAIKUTTAVUUS ...	70
6.2.1 Tavoite	70
6.2.2 Tuloksellisuuden mittaaminen ja arviointi.....	71
6.3 KANSALAISLÄHEISYYDEN TOTEUTUMINEN	73
6.3.1 Kohtaamisen onnistuminen.....	73
6.3.2 Luottamus	74
6.3.3 Halutut palvelut ja internetissä toimimisen tärkeys.....	75
6.3.4 Eri ikäryhmien huomioiminen ja uudet palvelut.....	76
6.4 TULEVAISUUS JA TOIMINNAN KEHITTÄMINEN	78
6.4.1 Toiminnan kehittäminen.....	78
6.4.2 Toiminnan organisointi ja johtaminen.....	79
6.4.3 Vastuu hallinnon sisällä.....	80

6.4.4	<i>Käytännön toteutus</i>	80
6.4.5	<i>Poliisikoulutus</i>	81
6.4.6	<i>Yhteistoiminta yksityisten tahojen kanssa</i>	82
6.4.7	<i>Valvonnan järjestäminen</i>	83
6.4.8	<i>Toiminnan tarjoamat mahdollisuudet</i>	83
6.4.9	<i>Haasteet ja mahdolliset toimintaan liittyvät ongelmat</i>	84
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	85
	LOPUKSI	93
	LÄHTEET	94
	LIITE 1. KYSELYLOMAKE - VIRTUAALINEN POLIISITOIMINTA	104
	LIITE 2. LÄHETEKIRJE LOMAKEKYSELYYN JA HAASTATTELUUN	106
	Kuva 1. Hajautetun työn näkökulmat	37
	Kuva 2. IRC-Gallerian -fobba- profiilin etusivu	57
	Kuva 3. Suomen poliisin Facebook-sivu.	64
	Kuva 4. Suomen poliisin YouTube-kanava.	65
	Kuva 5. Poliisin Nettivinkki-kuvake.....	67
	Taulukko 1. Toimenpiteeseen johtaneen tiedon alkulähde kuukausittain.	61
	Kaavio 1. Toimenpiteeseen johtaneen tiedon alkulähde kuukausittain.	61

1 JOHDANTO

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää virtuaalisen poliisitoiminnan kehittämiseen liittyviä asioita. Kiihvastahinen tietotekninen kehitys poliisissa on noudattanut pitkälti muun yhteiskunnan kehittymistä, tosin pienellä viiveellä. Viimeisten 20 vuoden aikana on internetin, tietokoneiden ja matkapuhelinten käyttö yleistynyt kansalaisten keskuudessa. Teknologian kehittyminen on näkynyt vahvasti myös yhteiskunnassa ja ihmisten asenteissa (Kari 2006, 69). Voitaneen sanoa yhteiskunnan muuttuneen tietoyhteiskunnaksi. Poliisi on käyttänyt ja hyödyntänyt jo 1970-luvulta alkaen tietotekniikkaa työvälinaenä tehtäviensä suorittamiseen. Jo 1980- ja 1990-luvuilla poliisilla oli käytössään tietokoneet, joihin kirjattiin rikosilmoituksia sähköisesti ja tekstipohjaisia tietokantoja. Tietokantoihin kerättiin muun muassa tuntomerkitietoja, pidätystietoja ja rikosten tekotapatietoja, joita pyrittiin hyödyntämään esimerkiksi rikosten sarjoittamisessa. Merkittävä askel tapahtui vuonna 1992, jolloin otettiin käyttöön poliisin tietotekninen rikosilmoitusjärjestelmä RIKI (Sisäasiainministeriö 2009a, 54). Noista ajoista on tietotekniikan kehittymistä sekä laitteisto että ohjelmistopuolella tapahtunut paljon. Parhailaan suunnitellaan poliisin tietojärjestelmien kokonaisuudistusta, missä kaikki asiat integroidaan ja hoidetaan yhden luukun -periaatteella yhdessä ainoassa tietojärjestelmässä. Tällä hetkellä poliisilla on käytössään useita kymmeniä sovelluksia eri käyttötarkoituksiin. Valtion talousarvioesityksissä vuodelle 2010 (Pääloukka 26, 13) ja vuodelle 2011 (Pääloukka 26, 1) todetaan: "Vuonna 2009 käynnistettyä poliisiasiantietojärjestelmän uudistamista (Vitja-hanke) jatketaan, tavoitteena on uuden järjestelmän käyttöönotto 2013. Tämän kokonaisuudistuksen toteuttaminen on edellytys uusien, kansalaisille suunnattujen palveluiden käyttöönotolle sekä poliisin tuottavuustavoitteiden saavuttamiselle. Kansalaisten sähköistä asiointia poliisin kanssa tehostetaan mahdollistamalla uusien lupien anominen ja maksaminen sähköisesti jo vireillepanovaiheessa".

Muussakin kehityksessä poliisi on seurannut aikaansa yhteiskunnassa ja tarjonnut kansalaisille erilaisia sähköisen asioimisen mahdollisuuksia jo jonkin aikaa. Vuonna 1999 tehdyssä poliisin internet-palvelujen kehittämiseen liittyvässä lähtöselvityksessä mainittiin, että poliisihallinnon tulee seurata valtionhallinnossa tapahtuvaa luotettavan sähköisen asioinnin käyttöönottoon liittyvää kehitystä ja pyrkiä kehittämään nykyisten palvelumuotojen rinnalle sähköisiä palvelumuotoja (Sisäasiainministeriö 1999, 29). Teknologian nopean kehittymisen myötä Internetin palvelut ovat monipuolistuneet (Kari 2006, 69). Maaliskuussa 2003 otettiin käyttöön poliisin internet-sivuilla tehtävä sähköinen rikosilmoitus, jonka tarkoituksena oli parantaa kansalaisten palveluita (Sisäasiainministeriö 2009a, 57). Rikosilmoituksia kansalaisilla on mahdollisuus tehdä tiettyjen vähäisimpien rikoslakirikosten (anastus- ja vahingontekorikokset) osalta ilman henkilökohtaista käyntiä poliisilaitoksella. Ilmoituksen tekeminen edellyttää kuitenkin luotettavan tunnistautumisen Kansalaisen tunnistus- ja maksamispalvelun avulla (Suomi.fi). Väärän ilmoituksen tekeminen poliisille on rikos, josta on säädetty rikoslaisissa rangaistus (www.poliisi.fi).

Sähköinen rikosilmoitusjärjestelmä edellyttää kuitenkin poliisilta manuaalityötä ja usein yhteydenottoa ilmoittajaan, joten tehokkuutta järjestelmä ei ole tuonut.

Tietoteknisen kehityksen myötä poliisin tulee kiinnittää yhä enemmän huomiota sekä valmiuteen tutkia tietoteknisessä ympäristössä tehtyjä rikoksia että omiin tietoturvakysymyksiin (Sisäasiainministeriö 2009a, 57). Poliisi on jo useita vuosikymmeniä tutkinut tietoverkkorikoksia tai tietoverkkoja hyväksikäyttäen tehtyjä rikoksia. Näihin voidaan katsoa kuuluvaksi muun muassa lapsipornon levittäminen, erilaiset internet-petokset, tietojärjestelmiin kohdistuneet tietomurrot ja tekijänoikeusrikokset. Erilaisten verkkorikosten määrän arvioiminen on vaikeaa, koska kaikki rikokset eivät tule poliisin tietoon. Uhrin ei välttämättä tiedä olevansa rikoksen kohteena, jos heidän kotikonettaan käytetään esimerkiksi laittoman materiaalin levittämiseen tai muuhun rikolliseen toimintaan.

Lupapalvelujen saralla on poliisilla ollut käytössä sähköinen ajanvarausjärjestelmä, jonka avulla on voinut etukäteen varata ajan palvelupisteeseen esimerkiksi passi- tai ajokorttihakemuksen jättämistä varten. Käyttöön otettu sähköinen ajanvarausjärjestelmä on kuitenkin osaltaan tehostanut toimintaa ja lyhentänyt jonotusaikoja (Sisäasiainministeriö 2009a, 92). Lähitulevaisuudessa on poliisilla tarkoituksena tuoda vielä enemmän uusia lupapalveluita kansalaisten saataville internetiin. Lupaprosessien edelleen automatisoinnilla saadaan toisaalta täytettyä toimintaan liittyviä tehokkuus- ja tuottavuusodotuksia, mutta kyseessä on myös palvelujen tarjoaminen nykyistä helpommin kansalaisten saataville. Tämä on tärkeää, koska poliisiasemien määrää on supistettu ja kansalaiset tarvitsevat poliisin lupapalveluita säännöllisesti. Viestinnällisesti poliisi on osannut hyödyntää jo pitkään internetin tarjoamia mahdollisuuksia. Poliisilla ja organisaation eri yksiköillä on ollut käytössään kotisivut sekä intranet-palvelut oman väen käyttöön. Voitaneen todeta, että internetiä on osattu hyödyntää tiedottamisessa monipuolisesti jo tähänkin mennessä. Kehitettävää on kuitenkin olemassa. Poliisilla ei ole kattavaa valtakunnallista palvelua, jossa poliisi vastaisi kansalaisen esittämiin kysymyksiin internetissä (Sisäasiainministeriö 2009a, 33). Verkkopalveluja kehitettäessä on muistettava, että usein verkkopalvelujen käyttöönotosta syntyy hyötyjä sekä kansalaisille että poliisille. Poliisin tarjoamat palvelumahdollisuudet monipuolistuvat ja ne ovat suurelta osin käytettävissä virka-ajan ulkopuolellakin. Palvelujen saatavuus ei myöskään ole riippuvainen henkilön asuinpaikasta (Sisäasiainministeriö 2002, 38). Sosiaalinen media on nyt viranomaisille samanlainen trendi kuin nettisivujen luominen 90-luvulla, sanoo tutkija, Helsingin yliopiston dosentti Vilma Luoma-aho (Helsingin Sanomat 30.3.2011). Uusimmassa 22.6.2011 laaditussa, hallitusohjelmassa, joka on hallitukseen osallistuvien puolueiden hyväksymä toimintasuunnitelma, todetaan (Hallitusohjelma 2011, 50): ”Sosiaalisen median ja muun interaktiivisen tieto- ja viestintäteknologian käyttöä hallinnon ja kansalaisten välisessä kanssakäymisessä lisätään asiakaslähtöisesti.” Tältä osin voidaan poliisin olevan oikealla polulla.

Poliisin uusin aluevaltaus avoimemman tiedottamisen saralla liittyy sekin internetiin. Poliisi suunnittelee oman nettiradion perustamista yhdessä Jyväskylän yliopiston viestintätieteiden

laitoksen kanssa. Nettiradio on vasta ideointiasteella, joten sen sisällöstä ja ohjelmatarjonnasta ei ole vielä tarkkaa tietoa, kehitystyötä on tehty vuoden 2010 aikana. Sen verran tiedetään kuitenkin jo nyt, että uudelle tiedonvälityskanavalle on tarvetta (Pirkkalainen 2009). Kuuntelijatutkimus valmistui marraskuussa 2010, ja tulokset ovat ohjelmasuunnittelun kannalta vähintäänkin haasteelliset. Kansalaiset tuntevat nettiradiot ylipäätään huonosti, ja eri kuuntelijaryhmien odotukset poliisin nettiradion ohjelmatarjonnasta ovat hyvin erilaiset. Nuoret kuuntelisivat mieluiten poliisitoimintaa, ja varttuneemmat kuulijat taas haluaisivat nettiradiosta ennen kaikkea tietoa. (Byckling 2010.) Poliisin viestintäpäällikkö Marko Luotosen mukaan radiolla voisi olla oma roolinsa merkittävässä isoissa poliisioperaatioissa, kuten koulusurmissa ja suurissa liikenneonnettomuuksissa (Turun Sanomat 30.8.2010).

Ennalta arvaamattomat tapahtumat, jotka ovat järkyttäneet Suomea, ovat tuoneet uusia haasteita poliisille. Esimerkiksi Vantaalla Myyrmannin kauppakeskuksessa tapahtui 11.10.2002 räjähdys, jossa seitsemän henkilöä kuoli ja kaikkiaan 164 henkilöä sai hoitoa vaatineita vammoja. Ostoskeskuksen keskellä räjähti hauleilla täytetty pommi, jonka räjäyttäjäksi paljastui vantaalainen kemiantekniikan opiskelija. Jokelan koulukeskuksessa Tuusulassa 7.11.2007 ja Kauhajoen koti- ja laitostalousoppilaitoksessa 23.9.2008 tapahtuivat koulusurmat, joissa koulun oppilas ampui koulun sisätiloissa useita henkilöitä kohti ja surmasi toisessa tapauksessa kahdeksan ja toisessa kymmenen henkilöä sekä itsensä. Kaikissa kolmessa tapahtumassa internet nousi keskeiseen asemaan epätoivottavan informaation jakajana ja siellä anonyymina käytävän keskustelun mahdollistajana. Internetistä on helposti saatavilla informaatiota, joka tarjoaa rajattomat mahdollisuudet kaikenlaisen tiedon levittämiseen. Erityisenä huolenaiheena ovat lapset ja nuoret, jotka eivät välttämättä kykene arvioimaan realistisesti toimintansa seurauksia. Tämä luo erityistä haastetta poliisille tietoverkkojen valvonnan ja verkkorikollisuuden torjunnan osalta. (Sisäasiainministeriö 2009a, 58-59.) Vuorovaikutteinen sosiaalinen media lisää yhteiskunnan toimintakykyä, sanoo tutkija Kari-Hans Kommonen Aalto-yliopiston Taideteollisen korkeakoulun Medialaboratoriosta (Helsingin Sanomat 30.3.2011).

Tietoverkkoihin liittyviä ajankohtaisia trendejä ovat myös blogalisaatio ja sosiaalinen media. Blogalisaatiolla ja sosiaalisella mediallyä tarkoitetaan sitä trendiä, jossa verkossa tapahtuva viestintä ja kommunikaatio yhteisöllistyy ja kansainvälistyy yli kansallisvaltioiden ja kulttuurien rajojen. Erilaisten nettisivujen ympärille kehittyy keskustelupalstoja ja blogeja, joiden avulla ihmiset voivat esimerkiksi ostaa ja käyttää tuotteita yhteisöllisesti, tai ne ovat paikkoja, joissa vietetään aikaa, keskustellaan ja viihdytään. Tämä ilmiö vähentää paikan merkitystä (myös perinteisten kansallisvaltioiden ja kulttuurirajojen merkitystä) ja saattaa yhteen tahoja, jotka perinteisessä fyysisessä maailmassa ovat olleet kaukana toisistaan. Tämä rajapintojen sumentuminen synnyttää uusia ilmiöitä ja prosesseja myös turvallisuuden näkökulmasta. (Sisäasiainministeriö 2009a, 152.) Poliisi-lehden verkkosivuilla on jo parin vuoden ajan ollut Poliisista päivää -blogi. Blogeja kirjoittavat useat poliisit eri puolilta Suomea ja osa heistä on opiskelijoita. Uusimpana kirjoittajana

on huhtikuussa 2010 aloittanut Helsingin poliisilaitoksen ylikonstaapeli Marko Forss, joka on tullut tunnetuksi IRC-Galleriassa nettipoliisina. Poliisin blogit ovat verkossa www.poliisilehti.fi (Poliisilehti 2/2010, 4.)

Tietoverkot eivät kuitenkaan ole olleet poliisille mitenkään tuntemattomia toimintaympäristöjä. Jostain syystä poliisi on vasta muutaman vuoden ajan jalkautunut tietoverkkoihin ja antanut ikään kuin kasvot toiminnalleen kansalaisten keskuudessa. Internetin käyttäjille ja etenkin nuorille näkyvä toiminta käynnistyi yksittäisen poliisimiehen luodessa käyttäjäprofiilin nuorison keskuudessa suosittuun sosiaalisen media palveluun, IRC-Galleriaan. Tämän jälkeen on toiminta saanut jatkoa ja poliisi on ollut näkyvästi esillä myös muissa suosituissa palveluissa kuten Facebookissa ja viimeiseksi YouTubessa. Poliisin tiedottaja Jussi Toivanen kertoo, että piipahdus poliisin Facebook-yhteisössä voi vastata soittoa lähimmälle poliisiasemalle (Pirkkalainen 2009). Tarvetta poliisin näkyvään partiointiin on olemassa, koska viimeisimmän turvallisuustutkimuksen (Suominen 2009, 45) tulokset osoittavat, että kaikki ikäryhmät huomioiden noin 30 prosenttia kansalaisista piti tärkeänä mahdollisuutta keskustella poliisin kanssa netin keskustelupalstalla. Kaikkein tärkeimpänä poliisin nettipalveluja pitivät nuoret vastaajat, mutta erot aina 60-vuotiaisiin saakka pysyivät melko pieninä (Suominen 2009, 45). Etenkin alle 20-vuotiaat kokivat hyvänä mahdollisuuden keskustella poliisin kanssa netin keskustelupalstoilla (Poliisihallitus 2010, 9). Muutenkin turvallisuustutkimuksen tulokset tukevat tarvetta erilaiset internet-palveluiden kehittämiseen vaikka alueellisia ja ikäryhmittäin havaittavia eroja on olemassa. Tulokset kannustavat toimimaan netissä nimenomaan nuorten suosimilla sivustoilla, sillä nuorimmat vastaajat pitivät tällaista palvelua tärkeämpänä kuin muut vastaajat (Suominen 2009, 45). Sosiaalisessa mediassa poliisi pysyy "kartalla" nuorten ilmiöistä ja poliisista jää kuva aikaansa seuraavana organisaationa (Sisäasiainministeriö 2009b, 54). Suomen poliisi on erittäin suosittu Facebookissa ja organisaatiolla on 172 269 fania (tilanne 14.8.2011). Faniryhmän jäsenistä vain neljännes on alle 18-vuotiaita, ikähaarukkaan 25-44-vuotta menee 56 prosenttia ja 45-55-vuotiaisiin ja vanhempiin 15,6 prosenttia faniryhmän jäsenistä (Forss 2011, 249). Faniien määrä ei kuitenkaan kuvasta poliisin ja kansalaisten välistä vuorovaikutusta. Helsingin yliopiston tutkija Karoliina Talvitie-Lamberg muistuttaa, että sosiaalisessa mediassa osallistuminen ilmenee usein niin sanottuna klikkausaktiivisuutena, jonka jäljet eivät ole todellisuudessa välttämättä merkittäviä ja "esimerkiksi se, kuinka moni 'tykkää' viranomaispalvelusta Facebookissa, ei välttämättä kerro yhtään mitään siitä, miten viranomaisen viestintä menee perille" (Helsingin Sanomat 30.3.2011). Suomessa luotetaan viranomaisiin, mikä on poikkeuksellista. Useimmissa muissa maissa hallintoon ei voida tai ainakaan haluta luottaa. Jopa Yhdysvalloissa ja Englannissa epäluottamus on niin vahvaa, että kansalaiset kieltäytyvät henkilöllisyystodistuksista ja kärsivät mieluummin identiteettivarkauksien tuomat miljardivahingot. (Järvinen 2010, 18.) Sivuihsta eniten suosiota näyttää nopealla silmäyksellä saaneen Philadelphian kaupungin poliisi, joka noin 1,5 miljoonan asukkaan kaupunkina on saavuttanut lähes 15 000 kaverin rajan (Meriläinen 2009, 16). Lainvalvontaviranomaiset ovat kuitenkin enenevässä määrin havainneet minkälainen valta ja

mahdollisuudet heillä on käsissään kommunikoinnissaan kansalaisten kanssa ja ottamalla heidät mukaan turvallisuustyöhön (Stevens 2010, 15).

Vuoden 2008 lopussa Sisäisen turvallisuuden ministeriryhmä päätti tehostaa internetin valvontaa. Poliisin tuli selvittää mahdollisuus luoda käyttäjälähtöinen ilmoitusjärjestelmä, jolla internetin käyttäjät voisivat helposti ilmoittaa viranomaisille epäilyttävästä materiaalista, selvitetään ministeriryhmän päätöksessä. Ehdotettu hanke liittyi valtiovallan aloittamiin toimiin Jokelan ja Kauhajoen tapahtumien seurauksena. (Nikulainen 2008.) Poliisi otti käyttöönsä maaliskuussa 2010 internetissä toimivan tietojärjestelmän, jonka välityksellä tietoverkon käyttäjillä ja operaattoreilla on mahdollisuus ilmoittaa poliisille havainnoistaan, mikäli verkosta löytyy rikollista tai laitonta materiaalia sekä muista mahdollisista rikoksista. Palvelun avaamisen yhteydessä pitämässään puheessa (Poliisi 11.3.2009) poliisiyllyjohtaja Mikko Paatero totesi: "Poliisin on oltava siellä missä kansalaisetkin. Turvallisuus verkossa on taattava samoin kuin turuilla ja toreilla. Tässäkin tehtävässä poliisi tarvitsee apua kansalaisilta." Monet toimijat ymmärtävät, että yksikään viranomainen tai kansalaisjärjestö ei yksin voi eikä tule valvoa internetin sisältöä. Internetin turvallisuus on yhteinen tavoitteemme (Holmlund 2009). Sisäasiainministeriö on mahdollistanut poliisin nettivinkkipalvelun perustamisen antamalla poliisille tähän työhön lisäresursseja ja poliisin osaamista sekä resursseja verkossa toimimiseen on kaiken kaikkiaan selkeästi lisätty (Sisäasiainministeriö 11.3.2010a). Poliisi on verkossa, koska ihmisetkin ovat siellä yhä enenevässä määrin (Paavilainen 2010). Poliisin nettivihjejärjestelmän suunnittelu vauhdittui Jokelan ja Kauhajoen koulusurmien jälkeen. Vastaavanlainen järjestelmä on käytössä muun muassa Norjassa, jossa poliisille voi lähettää poliisin painiketta klikkaamalla vihjeitä verkon rikollisesta sisällöstä. (Poliisihallitus 2010, 9.) Sinällään poliisin uudessa palvelussa ei ole kehitetty mitään uutta. Eri verkkopalveluiden ja -sivustojen ylläpitäjät ovat usein kiinnostuneet mm. keskusteluista omilla sivuillaan. Sosiaalisissa verkostoissa usein käytetty väline on ilmianto-toiminnallisuus, jolla voit ilmoittaa ylläpidolle asiattomasta sisällöstä tai asiattomasti käyttäytyvästä henkilöstä (Aalto & Uusisaari 2009, 120).

Yksi internetissä tapahtuvan poliisitoiminnan perusajatus on aivan selvästi nuorten tavoittaminen sieltä, missä he aikaansa kuluttavat. ”Ennen vanhaan keskusteltiin ihmisten kanssa toreilla, nyt mennään facebookiin ja vaihdetaan siellä ajatuksia”, sanoo nettipoliisi Ville Saukkola (Tiainen-Broms 2011a). Poliisi saa oman sanomansa perille verkossa ja tavoittaa laajemman kuulijakunnan kuin pelkästään perinteisiä mediamuotoja hyödyntämällä. Sosiaalisessa mediassa on pohjimmiltaan kyse ihmisistä: ihmisistä jakamassa kokemuksiaan, ilojaan ja surujaan (Isokangas & Vassinen 2010, 19). Internetin käyttö päivittäin on yhä yleisempää. Keväällä 2009 peräti 82 prosenttia internetin käyttäjistä ilmoitti käyttävänsä sitä päivittäin tai lähes päivittäin (Tilastokeskus 2009). Nuorten kohdalla osuus on joissain ikäryhmissä vielä suurempi ja kasvaa ikävuosien lisääntyessä. IRC-Galleria tavoittaa kuukausittain 70 prosenttia Suomen 15–24 -vuotiaista ja palvelulla on noin 500 000 rekisteröitynyttä käyttäjää (www.sulake.com). Pelastakaa Lapset Ry:n

syyskuussa 2010 toteuttaman lasten ja nuorten nettittävyyksiä sosiaalisessa mediassa kartoittaneen kyselyn mukaan alle 17-vuotiaista 79 prosenttia käyttää internetiä päivittäin, keskimäärin 2-3 tuntia päivässä (PELA 2010, 3). Internet-käytön yleistymisessä on toistunut monista yhteiskunnan ilmiöistä tuttu kehityskaari: nuoret ikäluokat ovat omaksuneet uudet toimintatavat ja -muodot ensimmäisinä, minkä jälkeen ilmiöt vakiintuvat myös muissa väestöryhmissä (Pessala 2008, 16).

Sisäisen turvallisuuden ohjelmassa ja sen toimeenpanosuunnitelmassa on kiinnitetty huomiota viranomaisten nuorisolle suunnattujen verkkopalvelujen kehittämiseen ja laajentamiseen sekä tietoverkkorikollisuuden ja internetin käyttöön liittyvien riskien torjuntaan. Toimeenpanosuunnitelmassa (Sisäisen turvallisuuden sihteeristö 2009, 14), joka on päivitetty 29.4.2009, todetaan muun muassa:

"Nuorisotyöntekijöiden palvelujen saatavuutta verkossa on kehitetty ns. Netari-hankkeessa. Netaritoiminnassa nuorisotyöntekijät toimivat ja kohtaavat nuoria nuorten suosimissa sosiaalisissa medioissa, kuten Habbo-maailmassa ja IRC-galleriassa. Esimerkiksi Habbossa vierailee kuukausittain noin 280 000 kävijää, jotka ovat pääsääntöisesti 10 - 15 -vuotiaita. Virtuaalisen kohtaamisen lisäksi nuorille järjestetään myös henkilökohtaisia tapaamisia. Toimintamuoto on tällä hetkellä käytössä 18 kunnassa. Toimintamuodon avulla kohdataan nuoret siellä, missä nuoret toimivat. Lisäksi toiminta on taloudellisesti kannattavaa, sillä virtuaalisessa työmuodossa yksi nuorisotyöntekijä tapaa huomattavasti suuremman määrän nuoria kuin perinteisessä nuorisotyössä."

Tämän opetusministeriön sekä sosiaali- ja terveysministeriön rahoittamaan hankkeen tavoitteena on laajentaa toiminta kattamaan kaikki nuorison suosimat keskeiset sosiaaliset mediat ja palvelujen ajallista saatavuutta pyritään lisäämään. Pidän hyvänä, että hanke on otettu osaksi Sisäisen turvallisuuden ohjelmaa, joka mahdollistaa poikkihallinnollisen yhteistyön. Kun poliisi tulevaisuudessa suunnittelee oman internetissä tapahtuvan toimintansa laajentamista, tulisi ehdottomasti hyödyntää Netari-hankkeen tietämystä ja kokemuksia verkossa toimimisesta. Toiminta lähti liikkeelle vuonna 2004 pääkaupunkiseudun kuntien yhteistyöhankkeena (Kostiainen 2009, 13). Netari-hankkeesta on keskitetysti päävastuussa Helsingin nuorisoasiainkeskus. Verkossa tehtävän moniammatillisen nuorisotyön etuina ovat palvelun luotettavuus, matala kynnyks tulla keskustelemaan aroistakin asioista sekä ammattilaisen läsnäolo reaaliaikaisesti (Kostiainen 2009, 13). Yksi osa Netari-hanketta on vuosina 2008-2010 toteutettava Verkkoterkkari -hanke, joka tekee yhteistyötä Oulun poliisilaitoksen IRC-Galleriassa toimivan nettipoliisiryhmän kanssa.

Verkkoterkkari-hanke on Helsingin terveyskeskuksen moniammatillinen yhteistyöhanke Helsingin nuorisoasiainkeskuksen koordinoiman Netari.fi:n kanssa. Verkkoterkkari-hankkeessa verkossa työskentelevät terveydenhoitajat osallistuvat moniammatilliseen verkkotyöhön nuorten suosimissa Habbo- ja IRC-Galleria-verkkoympäristöissä. IRC-Gallerian Netari -yhteisössä terveydenhoitajat ovat paikalla viikoittain torstaista lauantaihin yksi kerrallaan. Heidän tiedoissaan lukee terveydenhoitaja. Näin nuoret voivat halutessaan valita keskustelukumppanikseen

terveydenhoitajan. Toiset netarionhajaajat voivat konsultoida heitä terveystarkastuksissa. Näin terveydenhoitajat tuovat oman lisänsä kollektiiviseen osaamiseen. Habbon Netari -nuorisotilassa terveydenhoitaja on tavattavissa joka toinen maanantai omalla hahmollaan. (www.hel.fi)

Elokuussa 2010 käynnistyi opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittama valtakunnallinen Nettietsivät -hanke. Nuorten palvelu -yhdistyksen kaksi nettietävää päivystävät Facebookissa ja IRC-Galleriassa arkisin iltayhdeksästä yhteen yöllä. Nuoret voivat kertoa nettietäville huolistaan sivustojen chat- ja viestipalvelujen kautta. Nettietävät ohjaavat nuoria tarvittaessa myös tapaamaan kasvokkain oman paikkakuntansa nuorisotyöntekijää. Toiminnanjohtaja Jaakko Nuotio kertoo lehtihaastattelussa (Iltalehti 11.10.2010), että Nuorten palvelu tekee yhteistyötä Facebookissa ja IRC-Galleriassa toimivan poliisin kanssa. Nuotion mukaan poliisit puuttuvat enemmän kiusaamistapauksiin ja rikosepäilyihin, nettietävät puolestaan tarjoavat nuorille tukea. Etsivä nettityö päivystää arki-iltaisoin kello 21 - 01 ja haluaa tavoittaa erityisesti niitä nuoria, jotka pyörivät netissä iltaisoin ja öisin. (www.etsivanettityo.fi)

Edellä mainitut hankkeet eivät ole toisiaan poissulkevia vaan täydentävät internetissä olevaa palvelutarjontaa nuorille. Poliisi on ainoastaan yksi toimija internetissä. Samoin kuin arkimaailman paikallisen tason turvallisuusyhteistyössä, niin verkkomaailmassakin on tehtävä poikkihallinnollista ja viranomaisten sekä eri vapaaehtoisjärjestöjen ja -työntekijöiden välistä yhteistyötä. Erilaisten verkkoyhteisöjen rooli on korostunut monessa tapauksessa ja hyödyttänyt poliisiakin. Wincapita-tapauksessa MuroBBS-verkkoyhteisön jäsenet kävivät keskustelua parisen vuotta ja poliisi erikseen kiitti näitä nettietäviä. Samoin Aasian katastrofin yhteydessä tietoja suuronnettomuuden uhreista kerättiin verkossa ohi virallisten kanavien. Verkkovoima on merkittävä ja sitä voidaan käyttää monella tapaa. Myyrmannin räjähdysyhteistyössä tekijän henkilöllisyys oli selvitetty netissä jo varhain. Viime aikoina sosiaaliseen mediaan on perustettu erilaisia verkkoyhteisöjä, joissa on julkistettu esimerkiksi eläinräkkäyksestä epäiltyjen henkilöllisyyksiä ja valokuvia. Tämänkaltaisen kehitys voi johtaa jopa oman käden oikeuteen asti ja seuraukset voivat olla vakavia. Samoin Tampereella marraskuussa 2010 tapahtunut kuolonuhreja vaatinut tuhopolito leimattiin verkossa viharikokseksi ennen kuin tutkinta oli edes kunnolla käynnissä. Jopa muutamat poliitikot yrittivät ottaa asiasta irtopisteitä leimaamalla asian rasistiseksi rikokseksi. Verkkovoima vain kääntyi heitä itseään vastaan totuuden tultua ilmi. Viranomaisella on vastuu tietojen antamisesta julkisuuteen, mutta verkkoyhteisössä kuka tahansa voi laittaa liikkeelle tarkoituksellisesti tai tahattomasti täysin tarkistamattomia huhutasoisia tietoja, jotka muuttuvat todeksi helposti. Jyväskylän yliopiston verkkotutkija Kari A. Hintikka valmistelee väitöskirjaa verkkovoimasta, jonka hän määrittelee näin: suuri joukko satunnaisia ihmisiä voi organisoitua ja toimia ilman muodollista koordinaointia nopeasti, tehokkaasti, tilapäisesti ja globaalisti yhteisen konkreettisen päämäärän toteuttamiseksi tietoverkkojen välityksellä (Juutilainen 2010).

Verkkovoimassa on tehokkuutta ja tiedon määrä kasvaa koko ajan. On olemassa jo henkilöitä, jotka viettävät suuren osan ajasta verkkomaailmassa eristäytyen arkimaailmasta. Marko Forss on

kertonut (Helsingin Sanomat 11.2.2010), kuinka samaan aikaan kun nuoret kirjoittelevat avoimesti pahasta olostaan netissä, osa heistä on kykenemättömiä hakemaan apua reaali maailmassa. Hänen mukaan sosiaaliset median mahdollisuudet pitäisikin tunnistaa valtakunnallisella tasolla etsivässä ja ennaltaehkäisevässä merkityksessä. Avaamalla keskusteluyhteyden netissä ja tarjoamalla tukea saataisiin moni apua tarvitseva nuori kokonaisvaltaisen hoidon piiriin, ennen kuin ongelmasta tulee poliisiasia. Nuoret siis tarvitsevat eri taustan omaavia aikuisia keskustelemaan verkossa heidän kanssaan. Muuten vaarana on, että nuoret jäävät yksin tai saattavat joutua toisten nuorten kiusanteon kohteeksi ongelmiseen. Poliisi 2020 -raportissa todetaan, että poliisiin tulee myös kehittää erityisesti nuorison huomioon ottavia virtuaalisen poliisitoiminnan malleja internetissä (Sisäasiainministeriö 2009a, 165).

Kuten edellä on käynyt ilmi, niin verkossa kansalaisille on tarjolla paljon erilaisia palveluita ja jotkut niistä ovat olleet olemassa jo ennen poliisin jalkautumista verkkoon. Toiminta virtuaalisessa ympäristössä edellyttää poliisilta samankaltaista verkostoitumista kuin arkimaailmassa. Harvaan asutulle alueelle tulee innovoida uusia palvelumuotoja, esimerkiksi liikkuvia palvelupisteitä, verkkopalveluja ja muuta uuden tekniikan hyväksikäyttöä, viranomaisyhteistyötä sekä yhteistyötä kansalaisjärjestöjen ja yksityisten palveluntuottajien kanssa (Sisäasiainministeriö 2009a, 164). Poliisiin lisäksi useat järjestöt ovat tuomassa läsnäolollaan turvallisuutta verkossa liikkuville kansalaisille, etenkin nuorille ja tekevät arvokasta työtä lähes samankaltaisten asioiden kanssa kuin poliisi. Yksi tällainen pitkään verkossa toiminut ja läheistä yhteistyötä poliisin kanssa tehnyt järjestö on Pelastakaa Lapset ry.

Pelastakaa Lapset ry on poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumaton, vuonna 1922 perustettu kansalaisjärjestö, joka edistää lapsen oikeuksien toteutumista Suomessa ja maailmalla. Pelastakaa Lasten Nettiturvallisuustoimintojen lähtökohtana on lasten aseman ja oikeuksien turvaaminen ja edistäminen internetin ja muun digitaalisen median luomien mahdollisuuksien ja siihen liittyvien erityisten haasteiden suhteen. Pelastakaa Lapset on ylläpitänyt vuodesta 2002 lähtien Nettivihjettä, johon internetin käyttäjät voivat ilmoittaa verkossa kohtaamastaan laittomasta aineistosta. Nettiturvallisuustoiminnot tekevät tiivistä yhteistyötä mediakasvatustyön ja verkkonuorisotyön (Manteli- ja Kriisichat) toimintojen kanssa. Nettivihje-työn ja siihen liittyvän laajan kansallisen ja kansainvälisen asiantuntijayhteistyön kautta Pelastakaa Lapsilla on asiantuntemusta erityisesti internetiin liittyvän lasten seksuaalisen hyväksikäytön ilmiöistä ja sen valmistelusta. Pelastakaa Lasten tavoitteena on lisätä erityisesti ammattilaisten tietoisuutta aiheesta, jotta heillä olisi valmiuksia tunnistaa, puuttua ja tarjota apua hyväksikäytön kohteeksi joutuneille lapsille. Lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö - tai sen kuvaus - ei missään olosuhteissa ole oikeutettua. Ilman riittävä apua ja tukea hyväksikäytön kokemukset altistavat lapsen monenlaisille vakaville ongelmille nyt ja myöhemmin elämässä. Hyväksikäytön kuvaaminen ja kuvien levittäminen verkossa lisää hyväksikäytön aiheuttamaa taakkaa. Vastuu on aina aikuisten. (www.pelastakaalapset.fi)

Järjestöllä on siis oma Nettivihje -palvelu, joka kuuluu INHOPE -järjestön koordinoimaan maailmanlaajuiseen Hotline -verkostoon. Laajan verkoston avulla kyetään verkosta poistamaan lasten seksuaalista hyväksikäyttöä esittävä laiton kuvamateriaali sen alkulähteellä. Jokainen verkostoon kuuluva maa noudattaa omaa lainsäädäntöään ja toimii yhteistyössä kansallisen viranomaisen kanssa. Järjestö toimittaa suomalaisilla sivuilla sijaitsevasta laittomasta aineistosta tiedon Keskusrikospoliisille, joka suorittaa tarvittavat jatkotoimenpiteet. Järjestö ei siis itse käytä viranomaiselle kuuluvia toimivaltuuksia ja harkintavaltaa vaan on vain yksi tiedon kerääjä ja eteenpäin välittäjä. Toiminnassa ei ole kyse viranomaistoiminnan harjoittamisesta vaan hyvästä lisäpalvelumahdollisuudesta. Joskus lapsen ja nuoren saattaa olla helpompi ja luontevampi kertoa asiasta neutraalille toimijalle ensin ja vasta myöhemmässä vaiheessa poliisille. Viime kädessä kyseessä on lasten ja nuorten etu sekä heidän oikeuksiensa turvaaminen.

Toinen esimerkki järjestöstä, joka yhtenä toimintamuotonaan toimii sosiaalisessa mediassa, on Elämä On Parasta Huumetta (EOPH). EOPH toimii useissa eri sosiaalisen median palveluissa kuten Habbossa, IRC-Galleriassa, Facebookissa ja nuorten suosimalla Demi.fi -sivustolla. Tavoitteena on välittää tietoa nuorten elämään vaikuttavista asioista ja lisätä keskustelua niistä (www.eoph.fi). Keskeistä kuitenkin eri järjestöjen ja viranomaisten toiminnassa on laaja verkostoituminen. Uskallan väittää, että virtuaalinen toimintamuoto on tehostanut eri toimijoiden välistä kommunikointia ja tietojenvaihtoa, kun se voidaan tehdä suoraan verkossa järjestämättä kokouksia. Verkossa viestiminen mahdollistaa useammin toimijan samanaikaisen keskustelun eri välineitä hyödyntäen. Toki ei pidä unohtaa kasvokkain tai puhelimitse tapahtuvan viestinnän merkitystä kokonaan.

Internetin valvonta on hyvin monitahoinen kysymys ja asiaa voidaan tarkastella monelta eri näkökannalta. Valvontaa toteutettaessa pyritään tietoverkoista poistamaan tai estämään pääsy esimerkiksi lasten kehityksen kannalta haitallista materiaalia sisältäville sivustoille, mutta toisessa vaakakupissa on sanan- ja ilmaisunvapauden liittyvät universaalit perusoikeudet. Internet toimintaympäristönä on haastava, koska kyseessä on globaali ympäristö, mutta lainsäädäntö on kansallista. Joissain valtioissa on estetty käyttäjien pääsy kokonaisuudessaan tiettyihin palveluihin, koska niiden sisältämän materiaalin katsotaan olevan haitallista. Totalitaariset estot ja massiiviset sisällön suodattamiset ovat kuitenkin ääripäitä internetin valvonnassa. Internetin sisältö on muuttanut muotoaan sen syntyajoista tähän päivään tultaessa ja suuren osan sisällöstä tuottavat käyttäjät itse. Materiaalin ollessa käyttäjien tuottamaa, niin käyttäjien suorittaman omavalvonnan tuottamien havaintojen ilmoittaminen viranomaisille tulisi olla mahdollisimman helppoa ja internetin käyttäjien ilmoitusaktiivisuutta tulisi lisätä. Luottamus on poliisin ja kansalaisten välisen suhteen ja ja o myös verkossa (Pirkkalainen 2009).

Suomessa poliisityön kehittäminen sosiaalisessa mediassa on jo osa valtakunnallista strategiaa ja erona muihin maihin on myös kansalaisten suhtautuminen poliisiin. Suomessa poliisin Facebook -fanit lasketaan kymmenissä tuhansissa, kun muualla jäädään tuhansiin tai satoihin. Uusia

sosiaalista mediaa hyödyntäviä poliisitoimintamalleja syntyy kuitenkin koko ajan. Norjassa suojelupoliisilla on näkyvää toimintaa Facebookissa ja Twitterissä. Isossa-Britanniassa osa poliisilaitoksista julkaisee kuvia kadonneista henkilöistä ja etsintäkuulutetuista palveluissaan. Yhdysvalloissa Bostonin poliisi on valjastanut Facebookin ja Twitterin avuksi polkupyörävarkaiden jahtaamiseen. Kanadassa Toronton poliisi käyttää hyväksi Twitteriä julkaisemalla siellä liikennetiedotteita. Sosiaalisen median mahdollisuudet ovat kasvaneet viime vuosina radikaalisti laajentuneen käyttäjäkunnan ansiosta. Näkyvä poliisityö sosiaalisessa mediassa toimii ennaltaehkäisevässä mielessä, luo turvallisuudentunnetta nettiin ja tuo poliisin lähemmäs kansalaisia. Sen takia siihen pitäisikin jatkossa satsata lisää voimavaroja. (Toivanen 2010a.) Toivasan lausuma työn ennalta estävästä roolista on erittäin perusteltu. Jo Poliisilain ensimmäisessä pykälässä määritellään poliisityön keskeiset lähtökohdat sisältäen mm. rikosten ennalta estämisen. Oikeusministeriön teettämässä katsauksessa "Sosiaalisen median mahdollisuudet hallinnolle" todettiin, että on arvo sinänsä, että julkiset organisaatiot ja virkamiehet ovat läsnä samoilla areenoilla kuin kansakin (Aalto 2010, 5). Toiminnassa on kuitenkin oltava ammattimainen ote ja suunnitelma toiminnasta. Muuten on vaarana, että uusi viestintäkeino kääntyy itseään vastaan. Jos ihmisiä ei oteta vuorovaikutukseen mukaan, sosiaalisessa mediassa mennään pieleen (Helsingin Sanomat 30.3.2011). Valtiovarainministeriön ylijohtaja Silja Hiironiemi ja nyt jo eläköitynyt alivaltiosihteeri Juhani Turunen näkevät molemmat julkishallinnon haasteena sosiaalisten medioiden hyödyntämisen. Verkkopalveluissa raja-aitojen tulee loistaa poissaolollaan. Kansalaisten kannalta hallinnon raja-aidat ovat haitta, este ja hidaste. (Hallinto 4/2010, 11.) Iso-Britanniassa joidenkin poliisilaitosten aliresurssointi sosiaalisen median palveluihin on alun innostuksen jälkeen kääntynyt poliisilaitoksen tavoitteiden vastaiseksi. Vastaavasti hyvin ylläpidetyt sivut, joissa ollaan vuorovaikutuksessa kansalaisten kanssa ja vastataan heidän kysymyksiin sekä välitetään tietoa, ovat olleet menestyksekkäitä. Ikään kuin palataan vanhaan aikaan jolloin yhteisö tunti oman poliisinsa nimeltä ja kasvoilta. (Evans 2008, 13.) Virtuaalinen poliisitoiminta tulisikin nähdä perinteisen lähipoliisitoiminnan uutena ilmentymänä ja sitä täydentävänä toimintana. Nuoria tavataan verkossa heidän kokoontumispaikoillaan ja keskustellaan heidän kanssaan, annetaan neuvoja ja kuullaan heidän huolistaan. (Virta 2010, 10.)

Kaiken poliisitoiminnan tulisi sisältää ennalta estävää toimintaa tai vaikutusta. Vaikutus on parhaimmillaan sitä, että järjestyshäiriöiden ja rikosten määrä laskee, ilmitulleet rikokset selviävät, kansalaisten turvallisuudentunne kasvaa samalla, kun kansalaisten ja poliisin välinen keskusteluyhteys myös yhteiskunnallisella tasolla vahvistuu. (Ylikangas 2010). Poliisilla on netissä nollatoleranssi eli mahdollisiin häiriöihin ja rikoksiin pyritään puuttumaan jo varhaisessa vaiheessa (Paavilainen 2010). Poliisihallituksen poliisitarkastaja Seppo Ruotsalainen on kuitenkin todennut (Rautvuori 2010): "Poliisin verkkoseurantaan panostaminen ei ratkaise kokonaan ongelmia. Rikosten ennalta estäminen viranomaisten proaktiivisella verkkoseurannalla on erittäin suuri haaste." Internetissä tapahtuvalla toiminnalla voi olla vaikutuksia arkimaailmassakin. Näkyvä

poliisitoiminta netissä ehkäisee rikoksia ennalta netin lisäksi myös reaali maailmassa (Fors 2011, 247).

2 TUTKIMUKSEN TAVOITE

2.1 Tutkimuksen tausta ja rajaaminen

Virtuaalinen poliisitoiminta on Suomessa verrattain uusi asia, minkä vuoksi teemaan liittyvää kotimaista (hallintotieteellistä) tutkimusta ei ole vielä olemassa. Tutkimuksessani keskitytään pelkästään Suomen poliisin toimintaan virtuaalisessa ympäristössä. Kansainvälinen tarkastelu olisi tutkimuksen laajuus huomioiden liian suuri asia tässä työssä käsiteltäväksi. Monissa maissa kuten Iso-Britanniassa ja Yhdysvalloissa sekä Kanadassa poliisi on virtuaalisen toimintaympäristön hyödyntämisessä huomattavasti Suomea pidemmällä. Esittelen kansainvälisiä sovellutuksia poliisitoiminnasta virtuaalisessa ympäristössä ja niihin liittyviä tutkimuksia. Pyrin löytämään Facebookissa ja YouTubessa tai Twitterissä toimivia ulkomaisia lainvalvontaviranomaisia sekä heidän toiminnastaan virtuaalisessa ympäristössä tehtyjä tutkimuksia, mikäli sellaisia on jo tehty. Aiemmin esittämiäni varsinaisten tutkimuskysymysten lisäksi pyrin löytämään tähän mennessä kertyneitä kokemuksia toiminnasta ja arvioimaan toiminnan tuloksellisuutta sekä vaikuttavuutta jollakin tasolla, mutta painopiste ei ole vaikuttavuuden arvioinnissa.

Suomessa on viranomaisilla ja etenkin yksityisillä tahoilla ollut jo pidempään olemassa erilaisia kansalaisille tarjottavia virtuaalisia palveluja ja näihin liittyviä tutkimuksia sekä hankkeita on tehty. Esimerkiksi Mannerheimin lastensuojeluliitto (MLL), Pelastakaa lapset ry ja Viestintävirasto toteuttivat vuosina 2008 - 2010 kansainvälisenä yhteishankkeena Finnish Internet Awareness and Safety -projektin. Tavoitteena oli muun muassa kartuttaa lasten ja nuorten media- viestintätaitoja, lisätä tietoisuutta median mahdollisuuksista ja riskeistä, vahvistaa MLL:n auttavien puhelin- ja nettipalvelujen vapaaehtoisten päivystäjien valmiuksia sekä käsitellä lasten ja nuorten nettielämään liittyviä kysymyksiä sekä edistää nuorten osallisuutta nettiturvallisuustyössä (www.mll.fi). Lisäksi näillä tahoilla on ollut useita tiedotuskampanjoita, joissa on edistetty turvallisuutta verkossa.

Suomi osallistui Euroopan komission Safer Internet –ohjelman puitteissa toteutettuun EU Kids Online II (2009 - 2011) -tutkimukseen, jolla lisätään tietoisuutta lasten ja nuorten internetin käytöstä, siihen liittyvistä riskeistä sekä turvallisuudesta. Suomen lisäksi tutkimuksessa oli mukana 24 maata. Euroopan-laajuista tutkimusprojektia johti London School of Economics. Suomessa kansalliseen tutkimusryhmään kuului tutkijoita Tampereen yliopistosta ja Jyväskylän yliopistosta. Tutkimusraportti julkaistiin lokakuussa 2010. (Sisäisen turvallisuuden sihteeristö 2011, 80.)

Kartoitin aiempia tutkimuksia tekemällä tietokantahakuja NELLIin Tampereen yliopiston kirjaston sivulla. NELLI on tiedonhakuportaali, joka sisältää tieteellisiä tietokantoja aloittain

jaoteltuna. Tekemäni haut kuhunkin aineistoon osoittivat, että virtuaaliseen poliisitoimintaan liittyvää tutkimusta ei ole tehty aiemmin valitsemastani lähestymistavasta. Hakuja tehdessä ratkaisevaa on oikein hakusanojen käyttäminen ja niiden yhdisteleminen. Toisaalta haun tuloksia määrittelevät myös kirjastoihin hankitut ja tietokantoihin tallennetut tiedot. Käytin hakusanoina mm. seuraavia englannin kielisiä virtual police, virtual policing, cyber-patrol(s), community policing innovations, virtual work, web 2.0 policing, sosiaalinen media, virtuaalinen verkosto, nettipoliisi. Samoja hakusanoja käytin kun tein hakuja Poliisiammattikorkeakoulun kirjastossa LINDA- ja ARTO -viitetietokantoihin. Ne sisältävät lähes kaikkien Suomen kirjastojen viitetiedot ja runsaasti elektronista aineistoa. Tuloksena oli lähinnä tietotekniikkarikollisuuteen ja -forensiikkaan liittyviä julkaisuja. Lisäksi etsin aineistoa www.slideshare.net -palvelusta, mistä löytyy muun muassa eri seminaareissa pidettyjä powerpoint-esityksiä ja dokumentteja.

Dennis P. Rosenbaum, Lisa M. Graziano, Cody D. Stephens ja Amie M. Schuck ovat tehneet tutkimuksen ”Understanding Community Policing and Legitimacy-Seeking Behaviour in Virtual Reality: A National Study of Municipal Police Websites”. Tutkimuksessa tarkasteltiin Yhdysvalloissa sijaitsevien poliisiyksiköiden internet-sivuja. Vuonna 2008 internet-sivuista 42 prosenttia tarjosi tietoa kansalaisille sen sijaan, että tietoa olisi kerätty yhteisöstä. Tutkimus osoitti myös, että ne poliisilaitoksen jotka ovat paremmin sitoutuneet lähipoliisitoimintaan tarjoavat kansalaisille palveluita, jotka mahdollistavat vuorovaikutuksen. Kokonaisuutena kuitenkin todetaan, että tietoverkkojen tarjoamia mahdollisuuksia ei hyödynnetä täysimääräisesti. (Rosenbaum ym. 2011.)

Heli Pessala on tehnyt kesällä ja alkusyksyllä 2008 oikeusministeriön demokratiayksikön toimeksiannosta raportin ”Sähköisiä kohtaamisia: Suomalaisten yhteiskunnallinen osallistuminen internetissä”. Pessalan (2008, 2) mukaan lähtökohdat suomalaisten verkossa tapahtuvalle osallistumiselle ovat kansainvälisessä vertailussa hyvät: yli 80 prosenttia suomalaisista käyttää internetiä säännöllisesti. Tutkimukset kuitenkin osoittavat, että kansalaisten verkon käyttö keskittyy pääasiassa arkiasioiden hoitamiseen sekä viihteelliseen käyttöön. Lisäksi verkon käyttö ja verkossa osallistuminen eivät ole jakautuneet tasaisesti kansalaisten kesken, vaan internetin käytössä heijastuvat verkon ulkopuoliset sosioekonomiset tekijät ja valtasuhteet. Aktiivisimpia toimijoita ovat verkot ulkopuolellakin aktiiviset henkilöt.

Lisäksi Pessala (2008, 2) toteaa, että tutkimuksissa yhteiskunnallinen osallistuminen on paikannettu pääasiassa julkishallinnon ylläpitämien virallisten foorumien ulkopuolella käytäväksi toiminnaksi ja kansalaisten vuoropuheluksi, esimerkiksi kaupallisilla verkkokeskusteluareenoilla ja yksityishenkilöiden ylläpitämissä blogeissa. Hallinnon ja kansalaisten kohtaaminen ja välitön vuorovaikutus sähköisillä areenoilla onkin tulevaisuudessa yksi tutkimusalan keskeisiä kysymyksiä.

Poliisiammattikorkeakoulussa on tehty poliisin perustutkimuksen opinnäytetyönä kaksi tutkielmaa, jotka käsittelevät virtuaalista poliisitoimintaa. Mika Meriläisen (2009) päättötyö ”Poliisi sosiaalisessa mediassa - uusin aluevaltaus Facebook” esittelee poliisin toimintaa yhdessä

sosiaalisessa mediassa eli Facebookissa. Meriläisen työ pohjautuu haastatteluihin, joiden pohjalta hän esittelee Suomen poliisin toimintaa Facebookissa ja poliisin sosiaalisessa mediassa suorittamaa yleisvalvontaa. Mika Heikkisen (2009) päättötyö "Virtuaalinen lähipoliisityö IRC-Galleriassa - ylikonstaapeli Marko Forssin työ" esittelee poliisin toimintaa IRC-Galleriassa. Heikkisen työ pohjautuu suurelta osin Marko Forssin haastatteluun, jonka pohjalta hän esittelee uuden poliisin työskentelytavan ja sen syntyhistorian sekä tulevaisuuden näkymiä. Heikkisen mukaan toiminnassa on kyseessä vain itse asiassa lähipoliisitoiminnan uusi ilmenemismuoto. Lähipoliisistrategiaa luomassa ollut Tampereen yliopiston turvallisuushallinnon yliassistentti Sirpa Virta on todennut (Turun Sanomat 3.2.2008), että hallinnon keskittäminen haittaa lähipoliisitoimintaa eniten harvaan asutuilla seuduilla. Siellä avuksi voi tulla tietotekniikka. Poliisia ei tarvita joka kylällä, jos poliisiin saa yhteyden kännykän tai internetin välityksellä. Lähipoliisin ei välttämättä tarvitse olla fyysisesti lähellä. Riittää, että hän on tavoitettavissa, Virta sanoo.

Suomessa virtuaaliselle poliisitoiminnalle syntyi selkeä sosiaalinen tarve viime vuosien traagisten kouluampumistapausten jälkeen. Vuonna 2007 marraskuussa Pekka-Eric Auvinen surmasi Jokelan koulukeskuksessa kahdeksan henkilöä ja itsensä. Ennen tekoaan Auvinen oli laittanut internetiin saataville videoita ja tekstejä, joissa hän kertoi ideologiastaan ja konkreettisen uhkausvideon (Keskusrikospoliisi 2008, 5). Tekijä oli mukana erilaisissa yhteisöissä, joista osaa luonnehdittiin vihayhteisöiksi (Kiilakoski 2010, 20). Melko tarkalleen vuosi myöhemmin syyskuussa 2008 Kauhajoella Matti Saari toteutti samankaltaisen laajennetun itsemurhan surmaten kymmenen henkilöä ja itsensä. Myös Saari oli laittanut internetiin videoita, joissa hän esitteli ampuma-asettaan (Oikeusministeriö 2010, 53). Näiden tapausten jälkeen poliisille luotiin paineita sen suhteen ettei vastaavankaltaisia tapahtumia pääsisi tulevaisuudessa tapahtumaan. Tämän jälkeen on julkisuudessa keskusteltu myös internetin palveluntarjoajien vastuista ja velvollisuuksista sivuilla olevan materiaalin valvomisessa.

Molempien kouluampumistapausten jälkeen poliisi tehosti internetissä tapahtuvaa valvontaa ja selvitti yleisöltä tulleita vihjeitä. Toimintaa tehostettiin tietyn aikaa tapahtumien jälkeen jolloin valvontaa suoritettiin 24/7 -periaatteella. Erilaisia koulu-uhkauksia tuli poliisille tietoon paljon tapahtumien jälkeen. Kauhajoen kouluammuskelun jälkeen poliisin tietoon tuli lyhyellä ajalla yli 200 uhkausta (Uusi Suomi 3.12.2008). Myös kansalaiset aktivoituivat ja rupesivat välittämään poliisille vihjeitä internetissä havaitsemistaan arveluttavista sisällöistä. Julkisuudessa poliisi on kertonut estäneensä ainakin yhden tapauksen, jossa olisi ollut aineksia vastaavanlaiseen. Suurin osa tapauksista on kuitenkin ollut nuorten harkitsemattomuuttaan tai pilailutarkoituksessa tekemiä. Poliisilla on kuitenkin ollut koulu-uhkailujen suhteen nollatoleranssi ja kaikki tapaukset on pyritty selvittämään ja puuttamaan asianmukaisin toimin. Varsin usein nuoret on ohjattu sosiaali- ja terveydenhuoltoviranomaisten hoidettavaksi, mutta yksittäisiä tapahtumia on edennyt rikosprosessiin ja tuomioistuinkäsittelyyn.

Kouluampumisten jälkeen toteutettua tehostettua valvontaa toteutettiin tilapäisesti, mutta melko pian toiminnan kehittämiseen osoitettiin myös valtiovallan taholta lisäresursseja. Poliisi sai vuoden 2008 määrärahoissa yhteensä 880 000 euroa ns. nettipoliisitoiminnan tehostamiseen. Resurssit jaettiin eri poliisiyksiköiden välillä siten, että keskusrikospoliisi sai seitsemän uutta virkaa, suojelupoliisi kaksi virkaa ja Helsingin poliisilaitos yhden uuden viran (Sisäasiainministeriö 10.3.2009). Tämä on ollut merkittävä panostus verrattuna aiempaan jolloin verkkomaailmassa on toiminut lähinnä yksittäisiä poliisihenkilöitä ja hankkinut tietoa yksittäisiin tutkittaviin juttuihin liittyen. Internetissä olevan tietoliikenteen ja tiedon määrä on kuitenkin niin valtaisa, että ei ole realistista ajatella poliisiin löytävän kaikkea laitonta materiaalia verkosta.

Kuten alussa olen esittänyt, niin poliisin toiminta tietoverkoissa on monimuotoista. Poliisi tarjoaa lupapalveluita, harjoittaa monipuolista viestintää verkossa ja toteuttaa tietoverkkotiedustelua. Tietoverkkotiedustelun avulla pyritään paljastamaan ja estämään rikoksia. Lisäksi tietoverkoista hankitaan elektronista todistusaineistoa rikostutkinnassa hyödynnettäväksi. Tässä työssä ei käsitellä kuitenkaan näitä sinällään kiinnostavia aihe-alueita vaan keskitytään ainoastaan virtuaaliseen poliisitoimintaan, missä poliisi kohtaa kansalaiset internetissä.

Sisäisen turvallisuuden ohjelmassa ja sen toimenpide-esityksissä sekä lähipoliisistrategiassa on huomioitu poliisin toiminta verkossa, jolla lisätään poliisin saavutettavuutta ja läheisyyttä. Maaliskuussa 2011 ilmestyneen Sisäisen turvallisuuden ohjelman toimeenpanon väliarvioinnissa (Sisäisen turvallisuuden sihteeristö 2011, 9) todetaan, että internetiin sisältyviä riskejä on tunnistettu ja niihin on puututtu hyvässä yhteistyössä eri toimijoiden kanssa.

Poliisi on panostanut verkkovalvontaan, joka on erilaisiin rikosilmiöihin kohdistuvaa yleisvalvontaa ja tilannekuvan ylläpitämistä. Poliisi on toiminut edelläkävijänä virtuaalisen lähipoliisitoimintansa kautta, jossa on kyse rikosten ennalta ehkäisemisestä kuten ohjauksesta, neuvonnasta, yhteydenpidosta ongelmanuoriin ja tiedottamisesta lakimuutoksiin liittyvistä asioista sekä osallistumisesta keskusteluihin eri yhteisöissä. Poliisin virtuaaliprofiilit luovat näkyvyytensä vuoksi osaltaan turvallisuuden tunnetta nettiin. (Sisäisen turvallisuuden sihteeristö 2011, 79.)

2.2 Tutkimuksen tarkoitus

Yhteiskunta on tietoverkkojen varassa. Internetin kautta tarjottavien palvelujen käyttö on arkipäiväistä niin yhteisöjen kuin kansalaisten keskuudessa. Leikillisesti voisi sanoa, että nykyinen sukupolvi on syntynyt USB-tikku suussa. Heidän tietotekniset taitonsa ovat merkittävästi paremmat kuin keski-ikäisten ja sitä vanhempien. Ajan vaatimusten mukaisesti sähköisten palvelujen saatavuus kasvaa voimakkaasti. (Holmlund 2009.)

Poliisiylijohtaja Mikko Paatero puhui valmistuneille poliiseille 4.12.2009 valatilaisuudessa Poliisiammattikorkeakoulussa. Hän nosti omassa puheessaan esille verkossa tapahtuvan poliisitoiminnan: "Poliisin on hallittava nykyistä paremmin myös verkkomaailmaa. Poliisin ja poliisin palveluiden on oltava siellä missä kansalaisetkin ovat: turuilla, toreilla ja nyt myös

verkoissa. Tässä suhteessa sosiaalinen media on merkittävä mahdollisuus. Se puhuttelee päivittäin miljoonia suomalaisia. Sitä on hyödynnettävä nykyistä laajemmin myös poliisin rekrytointityössä. Poliisi on saanut yli 30 000 fania Facebookissa ja kymmeniä tuhansia kysymyksiä ja kommentteja nuorten suosimassa IRC-Galleriassa. Suunnittelemme parhaillaan virtuaalista poliisiasemaa, joka tarjoaisi kansalaisille palveluja, neuvontaa ja osallistumisen mahdollisuuksia kellon ympäri. Sosiaalisessa mediassa jakaudumme kansalaisten pariin nykyaikaisella tavalla ja näyttäydymme kansalaisille yhtenä yhtenäisenä poliisina. Verkossa tavoitamme tahoja, kuten nuoria ja syrjäytyneitä, joihin emme muuten saisi helposti yhteyttä."

Pro gradussani tarkastelen virtuaalisen poliisitoiminnan kehittämistä. Poliisin toiminnalla virtuaalisessa toimintaympäristössä on kyse ennalta estävästä toiminnasta, jolla pyritään saamaan vaikuttavuutta ja tuloksellisuutta. Osallistumisella sosiaalisessa mediassa käytävään vuoropuheluun pyritään vaikuttamaan nuorten asenteisiin. Työssäni käsitellään tietoverkkojen hyödyntämistä poliisitoiminnassa, mutta tutkielmassa keskitytään pelkästään niihin poliisipalveluihin, joiden välityksellä kansalaiset kohdataan ja heitä palvellaan tietoverkoissa. Tietoverkot eivät missään muodossa voi korvata poliisin kanssakäymistä kansalaisten arkimaailmassa vaan esimerkiksi internet tarjoaa yhden uuden toimintaympäristön, missä etenkin nuorten tapaaminen on mahdollista. Sosiaalisen median käyttöönotto on organisaatiot johdon tietoinen päätös, joka perustuu organisaation yhden tai useamman ydintoimintaan liittyvän tehtävän tukemiseen ja johon sitoudutaan asianmukaisin resurssein (Valtiovarainministeriö 2010, 11).

Tutkimuksessani pyrin selvittämään (tutkimuskysymykset 1. ja 2.):

1. Mitä poliisissa on tehty kansalaisläheisyyden lisäämiseksi tietoverkoissa eli miten poliisi eri muodoissaan toimii tällä hetkellä virtuaalisessa ympäristössä?

Jos ensimmäinen tutkimuskysymykseni jaotellaan osiin, niin pyrin löytämään vastauksen muun muassa seuraaviin asioihin. Mitä eri osa-alueita katsotaan kuuluvaksi virtuaaliseen poliisitoimintaan? Kuka vastaa tällä hetkellä virtuaalisesta poliisitoiminnasta? Kuka toimintaa toteuttaa käytännössä? Miten toiminta on onnistunut? Mitä kehittämiskohteita on havaittu?

2. Miten virtuaalista poliisitoimintaa tulisi edelleen kehittää?

Toinen kysymykseni suuntaa tulevaisuuteen ja etsin vastauksia muun muassa seuraaviin asioihin. Miten toimintaa tulisi edelleen kehittää? Miten toiminta tulisi organisoida ja sen johtaminen toteuttaa? Kenen tulisi vastata virtuaalisesta poliisitoiminnasta? Kenen tulisi toteuttaa toiminta käytännössä? Miten poliisikoulutuksessa tulisi huomioida virtuaalinen poliisitoiminta? Miten poliisin ja yksityisten tahojen välinen yhteistoiminta tulisi järjestää? Miten toiminnan valvonta tulisi järjestää? Mitä mahdollisuuksia toiminta tarjoaa? Mitä haasteita ja mahdollisia ongelmia toimintaan liittyy?

Tutkimushypoteesina on oletettava siitä, että Suomessa on jo tehty hyviä avauksia virtuaalisessa ympäristössä toimimiseen, mutta toimintaa tulisi edelleen laajentaa. Koska kyseessä on verrattain uusi poliisitoiminnan osa-alue, niin selvitän tutkimuksessani myös mihin virtuaalisella poliisitoiminnalla pyritään (tavoite)? Miten virtuaalisen poliisitoiminnan tuloksellisuutta (tavoitteiden toteutumisen seuranta) voitaisiin mitata ja arvioida? Miten virtuaalisen poliisitoiminnan yhteiskunnallista vaikuttavuutta voitaisiin mitata ja arvioida?

Tietoverkot ja niissä toimivat palvelut ovat suurelta osin yksityisen sektorin omistuksessa, mikä edellyttää poliisilta laajamittaista yhteistoimintaa eri tahojen kanssa. Yksityisiä toimijoita ovat esimerkiksi internet-verkko-operaattorit ja sisältöpalveluidentuottajat sekä ennen kaikkea internetin käyttäjät. Tänä päivänä verkon käyttäjät ovatkin keskeisessä asemassa, koska he tuottavat suuren osan verkon sisällöstä eri palveluihin. Poliisin toimiessa tietoverkoissa ei kansalaisläheisyyttä siis tule unohtaa tai aliarvioida. Siksi tutkimukseni tuo esille, miten kansalaisten kohtaaminen onnistuu virtuaalisessa poliisitoiminnassa? Luottavatko kansalaiset virtuaaliseen poliisiin? Minkälaisia palveluita kansalaiset haluavat virtuaaliselta poliisilta? Miksi kansalaisten lähestyminen internetissä on tärkeitä? Miten kansalaiset eri ikäryhmissä saataisiin aktiivisemmin lähestymään poliisia? Mihin ja minkä tyyppiin palveluihin (kohteisiin) poliisin tulisi laajentaa toimintaa?

Tutkielman aihe kiinnostaa minua henkilökohtaisesti, koska omaan toimenkuvaani kuuluu muun muassa tietoverkkorikostorjunnan ja -tiedustelun kehittäminen ja koordinointi Suojelupoliisissa sekä osallistuminen poliisihallinnossa toteutettavaan tietoverkkorikostorjunnan ja -tiedustelun yhteistyöhön ja tämän toiminnan kehittämiseen. Salaisesti tapahtuvan tietoverkkotiedustelun lisäksi poliisilla on oltava näkyvät kasvot verkossa toimiessaan. Olen jäsenenä valtakunnallisessa tietoverkkorikostorjunnan koordinaatioryhmässä, jossa yhtenä osa-alueena käsitellään poliisin näkyvää toimintaa sosiaalisessa mediassa. Virtuaalinen lähipoliisitoiminta ja toiminta sosiaalisessa mediassa ovat tietoverkoissa partiointia virkapuku päällä ja tietoverkkotiedustelu taas on verrattavissa perinteiseen rikostiedusteluun, joka pyritään toteuttamaan kohteen tietämättä. Molempia osa-alueita tarvitaan ja ne kykenevät tukeaan toisiaan tarvittaessa.

Virtuaalinen poliisitoiminta ja kansalaiset kohtaaminen tietoverkoissa käynnistyi Helsingin poliisilaitoksella yhden poliisimiehen toimesta. Tutkimuksessani esitellään muun muassa tämän esimerkin avulla yksi malli tietoverkoissa toimimisesta. Kysymyksessä on uudenlainen mahdollisuus ottaa yhteyttä poliisiin sekä tiedottaa ja neuvoa nuoria poliisille kuuluvista asioista (Holmlund 2009). Käytännön esimerkkien ja lomakekyselyn sekä haastatteluista saatuja tuloksia pyrin laadullisen tarkastelun avulla arvioimaan. Pyrkimyksenä on selvittää muun muassa toiminnasta tähän mennessä kertyneitä kokemuksia ja toiminnan tuloksellisuutta / vaikuttavuutta siltä osin kuin tuloksia on saatavilla. Virtuaalisessa poliisitoiminnassa ei ole kyse varsinaisesti uudesta asiasta vaan toimintaympäristö on ainoastaan erilainen. Arkimaailman sijaan kansalaisia ei kohdata kasvotusten vaan kommunikointi tapahtuu tietokoneiden avulla. Toki tänä päivänä olisi

mahdollista kommunikaatiossa hyödyntää myös kuvan ja äänen siirtämistä keskustelijoiden välillä. Käsitteiseni mukaan virtuaalista poliisitoimintaa voitaisiin jossain määrin rinnastaa nykyajan lähipoliisitoiminnaksi. Poliisi on kansalaisten tavoitettavissa ja saatavilla siellä, missä kansalaisetkin toimivat eli tietoverkoissa. Poliisin virtuaalisessa maailmassa tarjoamat palvelut ja toimintamallit eivät poikkea normaalista. Poliisi esimerkiksi tiedottaa ja välittää tietoa virtuaalisessa ympäristössä. Neuvoin, ohjein ja kehotuksin palvelee verkon käyttäjiä ja on tavoitettavissa sekä vastaamassa mieltä askarruttaviin kysymyksiin. Yksi keskeinen tavoite on myös rikosten ennalta ehkäiseminen ja verkon käyttäjien valistaminen. Toiminnalle keskeistä ovat kasvullisuus ja alhaisen kynnyksen vuorovaikutus (Poliisihallitus 2011, 5).

2.3 Tutkimuksen rakenne

Olen jakanut tutkimuksen kuuteen osaan. Luvuissa 1 ja 2 (johdanto ja tutkimuksen tavoite) käsitellään tutkimuksen taustaa ja rajaamista sekä tutkielman tarkoitusta ja rakennetta. Luvussa 3 (keskeiset käsitteet) määrittellään ja täsmennetään tutkimukseen liittyviä keskeisiä käsitteitä. Luvussa 4 (teoreettinen viitekehys) käsitellään tutkimuksen teoreettista viitekehystä. Lisäksi lukijalle esitellään teemaan liittyviä aikaisempia tutkimuksia, kansainvälistä virtuaalista poliisitoimintaa hajautettua työtä ja virtuaalijohtamista. Seuraavassa luvussa 5 (tutkimusprosessin kulku) esitellään tutkimusprosessin etenemistä. Pääpaino työssäni on ehdottomasti luvussa 6 (virtuaalisen poliisitoiminta). Tässä luvussa kuvataan Suomen poliisin toteuttamaa virtuaalista poliisitoimintaa eri muodoissaan. Esittelen IRC-Gallerian poliisit ja poliisin toiminnan Facebookissa sekä YouTubessa. Lisäksi käsittelen toiminnan laajentamiseen, kansalaisläheisyyden toteutumiseen ja koordinointiin sekä kehittämiseen liittyen esille nousseita asioita. Viimeisessä luvussa 7 (johtopäätökset ja pohdinta) kokoan yhteen tutkimuksen keskeiset asiat ja tekemäni johtopäätökset.

3 KESKEISET KÄSITTEET

3.1 Virtuaalinen poliisitoiminta

Virtuaalinen poliisitoiminta -termiä käytetään nykyisin mitä monitahoisimmissa yhteyksissä, niin puhuttaessa kuin kirjoitetussa tekstissä. Käsitteen määrittelemine onnistuu parhaiten tarkastelemalla virtuaalinen ja poliisitoiminta sanoja erikseen. Aiemmin virtuaalinen on liitetty ei-konkreettiseen ja ei-fyysiseen keinotodellisuuteen. Nykyisin virtuaalisella viitataan arkikielessä tietotekniikan ja tietoverkkojen avulla rakennettuun tilaan, joita ovat esimerkiksi erilaiset oppimis- ja julkaisu ympäristöt. Virtuaalinen käsite on lisäksi sellainen, että sen merkitys tulee varmuudella muuttumaan tekniikan tuomien mahdollisuuksien edelleen kehittyessä. Ymmärrämme varmasti virtuaalinen käsitteellä kymmenen vuoden päästä eri asioita kuin tällä hetkellä.

Periaatteessa virtuaalinen organisaatio on kumppanuusorganisaatio. Termi virtuaalinen tulee alun perin latinankielisestä sanasta ”virtus”, joka itse asiassa tarkoittaa ”asiantuntemusta, miehuullisuutta”. Se määrittelee attribuutin asialle, jota ei todella ole olemassa, mutta olisi mahdollinen esiintyä. (Franke 2000, 21.) Pyrin ensiksi tarkastelemaan virtuaalinen käsitteen eri ulottuvuuksia. Virtuaalinen toiminta perustuu yhteistyöhön sähköisten verkkojen avulla. Toiminnan tarkoitus puolestaan määrittelee sen, millaisesta yhteistyöstä on kyse. (Lavikainen 2005, 28.) Vieläkin väljemmässä mielessä virtuaalisuutta käytetään osoittamaan sitä tapaa, jolla me olemme yhteydessä tietoverkkoihin tai uuden digitaalisen median sisältöihin (Anttiroiko 2002). Virtuaalinen käsitettä voidaan tarkastella esimerkiksi työn organisoitumisen kautta.

Työtä koskevissa keskusteluissa virtuaalisen käsitteellä viitataan usein hajautettuun (työ)organisaatioon. Virtuaalinen organisaatio tarkoittaa joukkoa ihmisiä, jotka työskentelevät toisistaan erillään yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Kuten virtuaalisen työn manifesti kuuluu: ”Työ on mitä teet, ei missä olet.” Tällöin virtuaalinen on postfordistista työn organisoitumista kuvaava empiirinen käsite vastakohtana paikallisesti keskitetylle ja ajallisesti määritetylle fordistiselle työlle. Kyseistä virtuaalista työympäristöä on mahdollista jäsentää eri perspektiiveistä. Työnantajille sitä markkinoidaan esimerkiksi toimistokustannuksia ja siten yrityksen kannattavuutta parantavana tekijänä. Virtuaalista työympäristöä mainostetaan myös työntekijöille. ”Tee työtä alasti” on virtuaalisen työn mainoslause, joka viittaa mahdollisuuteen tehdä työtä kotioloissa. Siinä kiteytyvät postfordistisen työn keskeiset elementit. Julkisen (työ) ja yksityisen (alastomuus) välinen raja hämärtyy samoin kuin työpaikan ja sen ulkopuolen sekä työajan ja vapaa-ajan ero. (Taira & Väliaho 2006.) Yksinkertaisimmillaan virtuaalinen -sana voidaan nähdä reaalisesta vastakohtana. Reaalimaailma on fyysinen maailma, jossa vuorovaikutuksessa toimitaan kasvokkain (Pasanen 2008, 8).

Poliisitoiminta voidaan määrittellä poliisille kuuluvan lakisääteisen tehtävän kautta. Poliisilain (493/1995) 1. luvussa (Yleiset säännökset) 1 pykälässä (Poliisin tehtävä) säädetään:

"Poliisin tehtävänä on oikeus- ja yhteiskuntajärjestyksen turvaaminen, yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen sekä rikosten ennalta estäminen, selvittäminen ja syyteharkintaan saattaminen.

Poliisi toimii turvallisuuden ylläpitämiseksi yhteistyössä muiden viranomaisten sekä alueella olevien yhteisöjen ja alueen asukkaiden kanssa. ([19.1.2001/21](#))

Poliisin on suoritettava myös muut sille erikseen säädetyt tehtävät ja annettava jokaiselle tehtäväpiiriinsä kuuluvaa apua."

Tässä työssä tarkoitetaan laajassa merkityksessä virtuaalisella poliisitoiminnalla poliisin tehtäviä, jotka tapahtuvat tietotekniikan ja tietoverkkojen avulla rakennetussa tilassa ja suppeammassa merkityksessä sitä poliisin toimintatapaa, jolla poliisi on yhteydessä ("jalkautunut") tietoverkkoihin tai uuden digitaalisen median sisältöihin ja hyödyntää niitä lakisääteisten tehtäviensä suorittamiseksi.

3.2 Sosiaalinen media

Sosiaalinen media on erittäin ajankohtainen aihe ja sitä on tutkittu verrattain paljon Suomessa. Käsitteenä se voidaan määritellä usealla eri tavalla. Esittelen seuraavaksi muutaman määritelmän.

Sosiaalisella medialla (*social media*) tarkoitetaan internetin uusia palveluita ja sovelluksia, joissa yhdistyy käyttäjien välinen kommunikaatio ja oma sisällöntuotanto. Sosiaaliselle medialle ei ole vakiintunutta määritelmää, vaikka itse käyttö on yleistynyt nopeasti muun muassa kansalaismediassa ja opetuksessa. Sosiaalisella viitataan yleensä ihmisten väliseen kanssakäymiseen ja medialla informaatioon sekä kanaviin, joiden myötä sitä jaetaan ja välitetään. Sosiaalinen media eroaa perinteisestä joukkoviestinnästä muun muassa siinä, että käyttäjät eivät ole vain vastaanottajia, vaan voivat myös tehdä asioita: kommentoida, tutustua toisiin, merkitä suosikkeja, jakaa sisältöjä jne. Toiminta tuottaa lisää sosiaalisuutta, verkottumista ja yhteisöllisyyttä. Sosiaalisen median tunnuspiirteitä ovat helppokäyttöisyys ja nopea omaksuttavuus, maksuttomuus ja mahdollisuus kollektiiviseen tuotantoon. Erilaisia välineitä on laaja kirjo, kuten audiovisuaalisen aineiston välittäminen (YouTube), ryhmätyökalut, ryhmätoimistosovellukset (Google Docs) sekä kollektiiviset tuotanto- ja julkaisualustat (wikit kuten Wikipedia). (Hintikka 2008.)

Sosiaalinen media on teknologiasidonnainen ja rakenteinen prosessi, jossa yksilöt ja ryhmät rakentavat yhteisiä merkityksiä sisältöjen, yhteisöjen ja verkkoteknologioiden avulla vertais- ja käyttötuotannon kautta. Samalla sosiaalinen media on jälkiteollinen ilmiö, jolla on tuotanto- ja jakelurakenteen muutoksen takia vaikutuksia yhteiskuntaan, talouteen ja kulttuuriin. (Erkkola 2008, 83.) Sosiaalinen media on tietoverkkoja ja tietotekniikkaa hyödyntävä viestinnän muoto, jossa käsitellään vuorovaikutteisesti ja käyttäjälähtöisesti tuotettua sisältöä ja luodaan ja ylläpidetään ihmisten välisiä suhteita (Sanastokeskus TSK 2010, 14). Sosiaalinen media on vuorovaikutteinen

viestintäympäristö, jossa kaikilla on mahdollisuus osallistua tiedon tuottamiseen, julkaisemiseen ja sen käsittelyyn (Aunesluoma 2010).

Sosiaalinen media on sateenvarjokäsite, joka kokoaa alleen monenlaisia toimintoja kuten virtuaalimaailmoja (Second life, Habbo Hotel), yhteisöpalveluja (Facebook, Twitter), blogeja, erilaisia wikejä (tunnetuin Wikipedia) ja Youtuben kaltaisia tiedostojen jakamisen paikkoja. Perinteisestä mediasta sosiaalisen median erottaa toimintalogiikka, joka rakentuu käyttäjien itsensä tuottaman aineiston varaan. Siinä missä perinteisissä medioissa toimittajat päättävät uutisen kriteerit ja valikoivat viestinnän sisällön ja sävyn, sosiaalisessa mediassa käyttäjät viestivät toisilleen. Yksisuuntaisen viestinnän sijaan viestitään monelta monelle. (Kiilakoski 2010, 19.)

Poliisin viestintästrategiassa sosiaalisen median käsitteellä viitataan internetin vuorovaikutteisiin ryhmätyö- ja julkaisujärjestelmiin. Tyypillistä sosiaalisen median järjestelmille on, että osallistujat voivat tuottaa sisältöjä, muokata niitä, kommentoida, keskustella, jakaa aineistoja ja verkottua keskenään. Sosiaalisen median välineistö on laaja: blogit, wikit, kuvan, videon ja äänen jakopalvelut, virtuaaliset kohtaamispaikat, sosiaaliset kirjanmerkit sekä yhteisölliset kalenterit lienevät tunnetuimpia esimerkkejä. Kyse ei ole pelkästään välineistä, vaan aidosti sosiaalisesta toiminnasta. Verkossa ei seurustella koneen kanssa vaan samaa palvelua käyttävien ihmisten kanssa. (Sisäasiainministeriö 2009b, 51-52.)

Facebook, YouTube ja IRC-Galleria edustavat erilaisia sosiaalisen median tyyppejä ja palveluita. Erilaisia sosiaalisen median palveluita tulee jatkuvasti lisää ja toisaalta vanhoja palveluita häviää. Tiedetyt palvelut ovat kuitenkin saavuttaneet valtaisan suosion ja Suomen poliisi on monien muiden tavoin vienyt toimintaa näihin palveluihin. Esimerkiksi Facebook mielletään helposti pelkäksi nörttien leikkikentäksi, mutta sen käyttäjien keski-ikä on korkeampi kuin useimpien muiden palveluiden käyttäjien. Vasta viimeaikoina ovat yksityiskäyttäjien lisäksi viranomaiset ja yritykset lisänneet läsnäoloaan sosiaalisessa mediassa, mutta toiminta tulee merkittävästi kasvamaan tulevina vuosina. Varmasti kaikkia palvelun tarjoamia mahdollisuuksia ei osata vielä edes hyödyntää riittävästi.

Eduskunnan tulevaisuusvaliokunta on myös hyödyntänyt Facebookia sivistysaiheisiin keskusteluihinsa. Valiokunta päätti verkostoitua Facebookin kautta, ja näin kansalaisilla ja poliitikoilla on yhteinen foorumi, jossa vaikuttaa ja ottaa kantaa kysymyksiin, joista Eduskunta keskustelee ja tekee päätöksiä valiokuntatasolla. Facebookia on käytetty muun muassa valiokunnan tiedottamiseen menestyksekkäästi. (Haasio 2009, 10.) Sisäasiainministeriö avasi omat Facebook-sivunsa maaliskuussa 2010 ja kertoi tiedotteessaan (Sisäasiainministeriö 11.3.2010b) seuraavaa: "Haluamme tehdä tiedonsaannin toiminnastamme mahdollisimman helpoksi. Facebook-sivultamme saat ajankohtaista tietoa sisäasiainministeriössä valmisteilla olevista laki- ja muista hankkeista ja voit halutessasi vaikuttaa valmisteluun antamalla palautetta. Toivomme mahdollisimman laajaa turvallisuuteen ja maahanmuuttoon liittyvää keskustelua, joka antaa eväitä säädös- ja muiden

kehittämishankkeiden valmistelijoillemme." Myös Sisäisen turvallisuuden ohjelmalla on omat sivunsa Facebookissa.

Yksilöä ja sosiaalisuutta korostavia ovat esimerkiksi sosiaaliset verkostopalvelut, kuten Facebook ja MySpace. Ne perustuvat verkostoitumiseen ja yhteisöllisyyteen, joiden myötä syntyy sisältöjä (*user created content*). Samanhenkiset voivat perustaa ryhmiä ja tuottaa esimerkiksi verkkokampanjoita ja -tapahtumia. Sosiaaliset verkostopalvelut tarjoavat esimerkiksi kansalaisliikkeille monipuolisia ja helppoja tapoja organisoitua ja verkostoitua. Yksilöä ja mediaa korostavissa palveluissa sisällön tuotanto ja jakaminen tuottavat sosiaalisuutta ja yhteisöllisyyttä, kuten valokuvien jakopalvelu flickr ja videoiden YouTube. Näissä palveluissa ihmiset voivat löytää samanhenkisiä ihmisiä ja ryhmiä esimerkiksi sisältöihin liitettyjen, käyttäjien määrittelemien vapaiden avainsanojen kautta. (Hintikka 2008.)

Vielä seuraavaksi lyhyet kuvaukset tässä työssä esiintyvistä palveluista siten, kun palveluiden tarjoajat kuvaavat omaa toimintaansa käyttäjille. IRC-Gallerian vanhemmille tarkoitettussa osiossa (www.irc-galleria.net/parents) kuvataan seuraavasti mikä IRC-Galleria on ja mitä nuoret tekevät siellä:

"IRC-Galleria on Suomen käytetyin nuorten ja nuorten aikuisten verkkoyhteisö, jota ylläpitää ja kehittää ulake Dynamoid Oy. IRC-Galleriaan lisätään joka päivä lähes 70 000 valokuvaa ja 1,5 miljoonaa kommenttia, sekä yli 40 000 merkintää päiväkirjoihin. IRC-Galleriaa käytetään ensisijaisesti yhteydenpitoon kavereiden kanssa. Suurin osa käyttäjistämme on löytänyt palvelusta myös uusia ystäviä. IRC-Galleriassa jokaisella käyttäjällä on oma kotisivu eli profiili, johon hän voi lisätä kuvia itsestään ja elämästään, kirjoittaa päiväkirjamerkintöjä, ja johon muut käyttäjät voivat kirjoittaa kommentteja. Kommunikointi IRC-Galleriassa tapahtuukin kirjoittamalla kommentteja kuviin, videoihin, yhteisöihin sekä päiväkirjamerkintöihin. Profiilien lisäksi IRC-Galleriassa on lukuisia yhteisöjä. Käyttäjä voi olla liittynään samanaikaisesti jopa sataan yhteisöön. Lista omista yhteisöistä on näkyvillä kunkin käyttäjän profiilisivulla ja niissä keskustellaan kommentein yhteisön nimen ilmoittamasta aiheesta. Yhteisöjen avulla käyttäjä voi kertoa muille minkälaisista asioista hän on kiinnostunut ja tavata muita samanhenkisiä käyttäjiä."

Facebook (www.facebook.com) kertoo sivuillaan, että Facebook on internetissä toimiva yhteisöpalvelu. Sivusto tarjoaa käyttäjille mahdollisuuden käyttäjäprofiilin ja blogin luomiseen sekä yhteydenpitoon ystäviensä kanssa. Facebookia ylläpitää ja sen omistaa samaista nimeä kantava yritys Palo Altossa Kalifornian osavaltiossa Yhdysvalloissa, jolla on toimistoja ympäri maailmaa. Facebookin perusti sen nykyinen toimitusjohtaja Mark Zuckerberg Harvardin yliopiston kampuksella helmikuussa 2004. Facebookilla on yli 1000 työntekijää. Facebookiin on liittynyt maailmanlaajuisesti yli 350 miljoonaa ihmistä, jotka vierailevat sivuilla vähintään kerran kuukaudessa. Suomessa Facebook alkoi levitä vuoden 2007 loppupuolella.

YouTube (www.youtube.com) on helmikuussa 2005 perustettu maailman johtavin videopalvelu, joka tarjoaa palveluita parilla kymmenellä eri kielellä. YouTuben kautta käyttäjä voi katsoa videoita, lisätä omia videoita palveluun ja ladata muiden käyttäjien lisäämiä videoita. YouTuben omistaa tällä hetkellä Google, joka on etupäässä internet-palveluita tarjoava yhtiö. Google kehitti aikanaan internetin hakukoneen, joka on muodostunut hyvin tunnetuksi ja suosituksi ympäri maailman. YouTube on helppokäyttöinen palvelu, jota voidaan käyttää esimerkiksi internet-sivuston kautta ja mobiililaitteilla. YouTuben oleellinen piirre onkin videoiden katselun yhteisöllisyys: kuka hyvänsä voi nähdä videon, kommentoida sitä, jos videon julkaisija sallii kommentit, lähettää oman videovastauksensa ja jopa liittää videoon omia merkintöjään (Aalto & Uusisaari 2009, 55).

Tässä työssä tarkoitetaan sosiaalisella medialla internetissä toimivia palveluita (muun muassa edellä mainitut), joissa yhdistyy poliisin ja käyttäjien välinen kommunikaatio sekä molempien osallisten oma sisällöntuotanto.

3.3 Tietoverkko

Tietoverkko käsitteenä luo mielikuvan yhteen liitetystä asioista, joiden välillä kulkee tietoa. Tietoverkko -käsite liitetään usein tietotekniikkaan ja internetiin. Tietoverkon käsite on muuttunut vuosikymmenien aikana ja aluksi se miellettiin tietokoneiden ja niiden välisen tietoliikenneyhteyksien muodostamaksi järjestelmäksi, jonka avulla pystyttiin esimerkiksi siirtämään tiedostoja ja lähettämään viestejä tietokoneiden välillä. Nykyisin internet toimii maailmanlaajuisena tietoverkkona, joka yhdistää käyttäjiä. Pienempiä tietoverkkoja ovat erilaiset lähiverkot, yritysten sisäiset intranetit tai suppeimmillaan kahden tietokoneen välille muodostettu tietoliikenneyhteys datan siirtoon.

Hallituksen esityksen (153/2006) Eduskunnalle Euroopan neuvoston tietoverkkorikollisuutta koskevan yleissopimuksen hyväksymisestä yksityiskohtaisten perustelujen käsitteiden käyttöä koskevassa määritelmä osassa todetaan:

"Tietojärjestelmä tarkoittaa laitetta tai toisiinsa kytkettyjä tai liitettyjä laitteita, joista yksi tai useampi on ohjelmoitu automaattista tietojenkäsittelyä varten. Termillä tarkoitetaan siten sekä yksittäistä laitetta sekä usean toisiinsa kytketyn laitteen muodostamaa kokonaisuutta. [...] Laite koostuu yleensä prosessorista ja erilaisista tiettyä erityistehtävää suorittavista oheislaitteista. Tietojenkäsittelyn automaattisuus tarkoittaa sitä, että käsittely tapahtuu ohjelman avulla itsenäisesti ilman ihmisen välitöntä myötävaikutusta. Tietojärjestelmän käsite kattaa myös tietoverkon. Tietoverkolla tarkoitetaan yhteen liitettyjä tietojärjestelmiä. Yhteen liittäminen voidaan toteuttaa teknisesti esimerkiksi sähköisillä tai optisilla johtimilla taikka radioaalloilla. Tietoverkko voi olla maantieteelliseltä alueeltaan pieni lähialueverkko tai maailman kattava kuten internetverkko. Oleellista tietoverkon käsitteen kannalta on ainoastaan se, että sitä käytetään datan siirtämiseen tietoverkon osasta toiseen."

Tässä tutkimuksessa tarkoitetaan tietoverkolla maailmanlaajuisia internetiä, joka yhdistää käyttäjiä ja mahdollistaa esimerkiksi sosiaalisen median käytön.

3.4 Kansalaisläheisyys

Lähipoliisitoiminnan strategiassa (Sisäasiainministeriö 2007, 19–20) todetaan:

"Lähipoliisitoiminnan tärkein elementti on kansalaisläheisyys. Kansalaisläheisyys on lähtökohtana poliisin organisaatiouudistuksessa ja monissa muissa hankkeissa, mistä syystä tarvitaan näkemystä ja linjauksia siitä, mitä sillä tarkoitetaan ja miten sitä tullaan kehittämään. Kansalaisläheisyys ei tarkoita enää vain fyysistä läheisyyttä poliisin tai poliisilaitoksen ja kansalaisten välillä. Jalkaisin partioiva poliisi on yhä yksi tärkein kansalaisläheisyyden ja poliisin näkyvyyden osoitin, ja turvallisuuskyselyjen mukaan (Turvallinen Suomi 2006) ihmiset sitä myös odottavat ja priorisoivat. Poliisin on näyttävä kuitenkin siellä, missä ihmisetkin ovat. Harvaan asutut alueet ja pitkät etäisyydet muodostavat haasteen poliisille kansalaisläheisyyden suhteen, mutta kun lähdetään siitä, ettei läheisyys tarkoita ainoastaan fyysistä välimatkaa vaan mm. palvelujen saatavuutta ja niiden laatua niin kansalaisläheisyyden kehittämisessä voidaan hyödyntää monenlaisia innovaatioita ja keinoja. Kansalaisläheisyyttä voidaan toteuttaa paitsi perinteisen lähipoliisitoiminnan keinoin keskustelemalla ihmisten kanssa ja hakeutumalla eri kansalaisryhmien yhteyteen, myös järjestämällä erilaisia kuulemistilaisuuksia, jne. Osallistumista puolestaan voidaan tukea tarjoamalla vaikutuskanavia, internetin kysymys- tai palautepalstoja, avointa pääsyä esim. turvallisuussuunnitteluprosessiin sen eri vaiheissa (kommentteja, palautetta, vaikutusmahdollisuuksia) jne. Kansalaisläheisyyden kulmakivi on avoin ja läpinäkyvä poliisitoiminta ja hallinto, millä puolestaan on selkeä yhteys kansalaisten poliisiin kohdistamaan luottamukseen ja myönteiseen poliisikuvaan ylipäätään. Avoimuutta ja läpinäkyvyyttä voidaan ylläpitää ja edistää mm. oikean ja realistisen tiedon jakamisella (esimerkiksi turvallisuustilanteesta, uhkista ja siitä, mitä poliisi voi tehdä ja tekee) ja kahdensuuntaisten vuorovaikutuskanavien tarjoamisella.

Poliisin tulee olla siellä, missä ihmisetkin ovat. Tekemällä omaa toimintaansa tunnetuksi, tuomalla ihmiskasvot kasvottoman organisaation sijaan esiin ja tarjoamalla uusia kanavia vuorovaikutukseen poliisi haluaa madaltaa kansalaisten kynnystä lähestyä poliisia. (Sisäasiainministeriö 2009b, 53.) Verkon kautta on myös helpompi lähestyä ihmisiä, joita muuten ei ehkä vaivattaisi (Humala 2007, 7). Tietotekniikka mahdollistaa kansalaisten yhteydenpidon viranomaisiin tänä päivänä helposti ajasta ja paikasta riippumatta, joka lisää ja mahdollistaa viranomaistoiminnan kansalaisläheisyyden.

Tässä työssä tarkoitetaan kansalaisläheisyydellä niitä perinteisiä lähipoliisitoiminnan keinoja, joita poliisi toteuttaa tietoverkoissa.

4 TUTKIMUKSEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS

4.1 Virtuaalinen poliisitoiminta kansainvälisenä ilmiönä

Virtuaalisella poliisitoiminnalla on useita erilaisia ilmenemismuotoja. Eri maiden keskinäisessä vertailussa on havaittavissa eroja, mutta toiminta on kokonaisuudessaan vasta muotoutumassa eri maissa. Tulevaisuuden kehitystä ajatellen yksi kiinnostavimpia kysymyksiä on virtuaalisen ja reaalisen yhteenkietoutuminen (Anttiroiko 2002). Seuraavaksi esittelään esimerkkien avulla, mistä virtuaalisessa poliisitoiminnassa voi olla kyse ja miten ulkomailla poliisi toimii virtuaalisessa ympäristössä. Teoreettinen viitekehys rakentuu ilmiön tarkastelun pohjalta.

Intiassa Kochin kaupungissa poliisi perusti virtuaalisen poliisiaseman osana lähipoliisitoimintaansa. Sen uskotaan olleen ensimmäinen laatuaan koko maassa ja toimii kahden poliisilaitoksen alueilla. Virtuaalinen poliisiasema on itse asiassa kiosk, joka on varusteltuna kosketusnäytöllisellä tietokoneella. Kone sisältää yleisön tarvitsemaa tietoa ja lisäksi kioskista on mahdollista ottaa suora puheyhteys poliisiasemalla päivystävään poliisiin. Kioskissa on web-kamera, jotta kansalainen voi nähdä poliisiin kenen kanssa hän keskustelee. Kioskissa on myös laitteet fax- ja sähköpostiliikennettä varten, joilla asianomistaja voi tehdä ilmoituksen poliisille. Kosketusnäytöllinen koneen avulla yleisö voi selata kaupungin poliisilaitoksen internet-sivuja. (Hindu 2008.) Intian mallissa virtuaalinen poliisiasema on itse asiassa yleisöpääte, jonka avulla kansalaiset voivat selata nettisivuja ja jättää rikosilmoituksia poliisille. Lisäksi on mahdollisuus keskustella poliisin kanssa. Paikalliset olosuhteet huomioiden kyseessä on etenkin poliisipalveluiden saatavuuden parantaminen kaikkien ulottuville, koska internetiä tai puhelinta ei liene saatavilla joka taloudessa. Hanke onkin osa lähipoliisitoimintamallin kehittämistä.

Kanadassa Vancouverin kaupungin poliisit rekrytoivat uusia poliiseja Second Lifen virtuaalisessa maailmassa. Virtuaalinen poliisilaitos VPD (Virtual Police Department) pyrkii löytämään virtuaalisesta maailmasta henkilöitä, joilla on tietotekniikkaan liittyvää osaamista ja olisivat halukkaita työskentelemään poliisissa. Vancouverin poliisilaitoksen työntekijöille on rakennettu virtuaaliseen Second Life -maailmaan oma hahmo (avatar), jolle on suunniteltu VPD virkapuku, virkamerkki, vyö ja radio. Poliisilaitoksen edustajan mukaan suuressa osassa rikoksia on tänä päivänä tietotekniikka tai internet osallisena jossakin muodossa, oli kyseessä sitten petos tai häirintärikos. Lisäksi uusien medioiden ja viestintämuotojen ilmaantuessa myös rikokset tulevat niihin ennemmin tai myöhemmin jollakin tapaa. Heidän mukaansa organisaatiolle on tärkeätä turvata osaaminen myös näihin asioihin liittyen. Tämä koskee toisaalta tutkinnallista osaamista, mutta myös kontaktien ulottamista sinne, missä ihmisetkin ovat. Toistaiseksi virtuaalinen toiminta halutaan rajata pelkästään rekrytointia koskevaksi. Virtuaalinen poliisilaitos on järjestänyt rekrytointitapahtuman ja arkimaailmaan tapaan jokainen paikalle tullut hahmo (henkilö) palkitaan mukilla ja T-paidalla. Tosin tavaratkin ovat virtuaalisia, joita ihmiset voivat käyttää omassa virtuaaliympäristössään. Ajatus virtuaaliseen rekrytointiin syntyi kun neljä oppilaitosta haki virtuaalisesti opiskelijoita ensimmäiseen digitaalisen median maisteriohjelmaan. Uudella tavalla

haluttiin vaikuttaa opiskelijakandidaatteihin ja kyettiin löytämään sopivia opiskelijoita. Poliisilaitos etsii virtuaalisen rekrytointitapahtuman kautta teknologista osaamista ja internetin tuntemusta omaavia henkilöitä. (Vancouver Sun 2007.) Itse virtuaaliseen rekrytointitapahtumaan osallistui vain yli 30 henkilöä, mutta se oli silti menestys. Uuden rekrytointitapahtuman ympärillä ollut mediahuomio oli niin valtaisa, että uusia rekrytointeja onnistuttiin tekemään. Ei tosin virtuaaliseen tapahtumaan osallistuneista. (Stevens 2010, 15.)

Uudessa-Seelannissa Blenheimin poliisi perusti marraskuussa 2007 sivut Bebo -nimiseen sosiaalisen median palveluun. Jokaisella sosiaalisella medialla on oma sivurakenteensa, joka on käyttäjien muokattavissa. Sivulla on videoita, valokuvia, blogi ja keskustelua sekä mahdollisuus rakentaa yksinkertaisia mielipidekyselyitä. Sivulle voi liittyä ystäväksi kuten Facebookissa. Blenheimin poliisin mukaan sivut ovat vain yksi väylä kommunikaatioon poliisin ja kansalaisten välillä. (Evans 2008, 8.)

New Yorkin poliisi aikoo perustaa oman yksikön, joka etsii rikollisia sosiaalisista medioista. Poliisit seulovat muun muassa Facebookia, Twitteriä ja Myspacea. Uusi yksikkö etsii verkosta epäilyttäviä bileitä, rikollisjengien mahdollisia yhteenottoja sekä muita häiriöitä. Lisäksi poliisi aikoo metsästää pedofiilejä. New Yorkin poliisi on jo onnistunut selvittämään muun muassa kuolemaan johtaneen pahoinpitelyn sekä puukotuksen Facebookin avulla. Lontoon mellakat 2011 ja Lähi-Idän vallankumoukset organisoitiin pitkälti sosiaalisissa medioissa. (Digitoday 11.8.2011.)

Saksassa poliisi on kokeillut Facebook-yhteisöpalvelua rikosten ratkaisemisessa. Jos kokemukset ovat myönteisiä, kokeilua saatetaan laajentaa myös muualle maahan. Pohjoissaksalainen Hannoverin poliisi on onnistunut selvittämään Facebook-sivunsa avulla puolesta vuodessa kuusi tapausta, muun muassa murron ja autovarkauden. Poliisin sivulle on kirjautunut 23 000 ”ystävää”, joiden kautta tiedot rikoksista ja pyynnöt vinkeistä leviävät vieläkin laajemmalle. Kuukaudessa sivulla on käyty yli 1,6 miljoonaa kertaa. Poliisin tiedottajan Stefan Wittken mukaan sosiaalisen median avulla saavutetaan viranomaisten kannalta juuri oikea kohderyhmä, alle 35-vuotiaat, koska tilastollisesti suuri enemmistö rikosten kanssa tekemisissä olevista ihmisistä ovat nuoria - joko uhreina, tekijöinä tai silminnäkijöinä. (STT 11.8.2011.)

Iso-Britanniassa Greater Manchester Police (GMP) aloitti toiminnan Facebookissa 2008. Facebook-sovelluksen välityksellä kansalaiset voivat välittää vihjetietoa rikoksista ja saada uutistietoa tapahtumista. Poliisi on kertonut saaneensa ratkaisevia todisteita rikoksista ja niitä on voitu myöhemmin käyttää näyttönä tuomioistuimessa. GMP on vain yksi Iso-Britannian poliisiyksiköistä, joka hyödyntää sosiaalista mediaa toiminnassaan. Poliisin mukaan heidän tarkoituksenaan on pitää alueen ihmiset ajan tasalla asuinympäristön tapahtumista ja Facebook tarjoaa mahtavan väylän tavoittaa suuren määrän ihmisiä epämuodollisesti ja henkilökohtaisesti. GMP on tyytyväinen siihen, miten he ovat onnistuneet tavoittamaan sovelluksen avulla suuren määrän ihmisiä ja ovat kyenneet hyödyntämään uuden tiedonvälityskanavan yleisön suuntaan

rikostorjunnassa. He toivovat, että sovelluksen käyttäjien määrä kasvaisi. Artikkelin kirjoittamisen aikaan (10.11.2009) sovelluksella oli 25,300 käyttäjää. (BBC News 2009a.) Joko sovelluksen käyttäjämäärät ovat laskeneet dramaattisesti tai artikkelissa on suurenneltu käyttäjämääriä, koska kun tutustuin sovellukseen 5.4.2010, niin sovelluksella oli kuukausittain aktiivisia käyttäjiä vain 584 henkilöä ja 20.12.2010 vain 282 henkilöä. Toki on mahdollista, että loput kirjautuneet ovat passiivisia käyttäjiä, jotka eivät näy sovelluksen etusivulla olevassa tilastossa tai näkyvät vain sovelluksen ylläpitäjälle. GMP:n Facebook-sivuilla ei tosin ole kuin 375 fania (tilanne 20.12.2010), joka ei ole paljon verrattuna muihin suosittuihin sivustoihin. GMP on kuitenkin hyödyntänyt myös muita palveluja toiminnassaan ja he ovat läsnä myös Twitterissä, YouTubessa, MySpacessa ja Bebossa.

North Yorkshiren poliisilaitoksella on noin 20 lähipoliisia (Safer Neighbourhood team), jotka käyttävät mikroblogipalvelu Twitteriä. Twitterin avulla poliisit tavoittavat oman alueensa asukkaat vielä tehokkaammin kuin koko poliisilaitoksen laajuisilla sivustoilla tai Facebook-ryhmillä. Twitter-viestien avulla poliisit antavat neuvoja asukkaille. Toisinaan he ilmoittavat pidätyksistä alueella tai vain tiedottavat olevansa partiossa. Kun ihmiset eivät näe poliisia, niin he olettavat, että poliisi ei ole paikalla. Poliisien mukaan kyseessä on vain yksi uusi tapa kommunikoida asukkaiden kanssa, eikä korvaa perinteisiä tiedotteita. Twitterin avulla voidaan tehokkaasti ja nopeasti tiedottaa vaikka alueella olevasta murtoaallosta. Perinteiset mediat ovat menettämässä lukijoitaan, joten ne ihmiset jotka hankkivat tietonsa sähköisestä mediasta on poliisin mukaan tavoitettavissa tätä kautta. Yksi lähipoliiseista toteaa, että hän haluaa olla tunnettu yhteisössään ja Twitterin avulla hän tulee tutuksi asukkaille, jotka eivät muuten ottaisi häneen yhteyttä (Billboard 2010, 15). Samanlaista toimintaa on myös West Midlandsin poliisilla. He hyödyntävät sekä Twitteriä että Facebookia. Poliisi on todennut, että sosiaalisessa mediassa ihmiset keskustelevat heidän toiminnastaan ja julkaisevat videoita YouTubessa riippumatta siitä, onko poliisi osallisena keskusteluissa vai ei. Etenkin videot saattavat luoda hyvinkin virheellistä mielikuvaa poliisin toimista, jos kontekstia ei ole selitetty mitenkään. Nyt poliisilla on mahdollisuus tuoda omia näkemyksiään esiin ja osallistumalla keskusteluihin he voivat yrittää vaikuttaa kansalaisten mielipiteisiin. Lisäksi he voivat itse julkaista videoita toiminnastaan omilla YouTube -kanavilla. He ovatkin hyödyntäneet tätä mahdollisuutta isompien tapahtumien yhteydessä. Twitterin välityksellä mielenosoittajille on esimerkiksi jaettu ohjeita hyväksytystä ja kielletystä toiminnasta. Kansalaisten tavoitettavuuden lisäksi palveluiden käytöllä on ollut selkeästi operatiivista hyötyä eli ihmisten välittämien vihjeiden avulla on kyetty ratkaisemaan rikoksia ja löytämään kadonneita henkilöitä. (BBC News 2009b.) North Yorkshiren poliisilaitoksen Facebook-sivuilla on ollut noin 3800 fania (tilanne 5.4.2010), mutta määrä on laskenut noin 550 henkilöön reilussa puolessa vuodessa (tilanne 20.12.2010). Syynä saattaa olla myös muutokset Facebookissa, jolloin sivujen rakennetta on muutettu ja käyttäjien on täytynyt uudestaan liittyä sivuihin (Like-toiminto). West Midlandsin poliisilla on ollut noin 3600 fania keväällä 2010 (tilanne 5.4.2010), mutta määrä on lisääntynyt hieman loppuvuoden aikana eli faneja on 5031 (tilanne 20.12.2010). Faniiden ja Twitter-seuraajien määrä kasvoi räjähdysmäisesti

Lontoon elokuun 2011 mellakoiden aikaan. Poliisi tiedotti aktiivisesti kansalaisille tapahtumista Wolverhamptonissa. Tiedottaminen todettiin hyväksi ja reaaliaikaiseksi. Sen avulla kyettiin myös antamaan runsaasti oikeata informaatiota ja pystyttiin katkaisemaan huhuilta siivet. Myös kansalliset TV-asetat välittivät ruudun alaosassa liikkuvissa teksteissä poliisin tweettejä (lyhyet viestit). (Payne 2011.)

Intiassa sattuu enemmän liikenneonnettomuuksia kuin missään muussa maassa. Onnettomuuksien määrä on lähtenyt suorastaan räjähdysmäiseen kasvuun maan keskiluokan jatkuvasti lisääntyessä. Delhin liikennepoliisissa onkin otettu nyt sosiaalinen media avuksi liikennetunareiden töppäilyjen hillitsemiseksi. Liikenne perusti Facebookiin oman ryhmän kesäkuussa 2010, jonne se laittaa säännöllisesti liikennetunareiden kuvia. Sivusta on tullut nopeasti suosittu, ja sillä on jo 17 000 fania (tilanne elokuussa 2010). Myös sivustoilla vierailevat voivat lähettää töppäilijöiden kuvia, ja niitä onkin ladattu sivuille jo huimat 3000. Videoita käyttäjät ovat ladanneet sivuille myös tuhansia. Delhin poliisi on kuvien perusteella kirjoittanut 665 sakkolappua. Kuvista kun näkyy autojen, mopojen ja muiden kulkupelien rekisteritunnukset. Kuvien tarkkailua varten Delhin poliisi on perustanut nelihenkisen ryhmän, jonka tehtävänä on seurata ympäri vuorokauden Facebookia, vastata kysymyksiin, kirjoittaa sakkoja ja ilmoittaa Facebookissa mahdollisista ruuhkista. Delhin liikenneviraston edustajan mukaan palaute sivustosta on ollut pääosin positiivista. Delhin poliisi ei ole pyytänyt ihmisiä lähettämään kuvia vaan alun perin tarkoituksena oli vain tarjota foorumi, jossa voi jakaa ajatuksia ja ehdotuksia liikenteestä. Koska poliisi ei voi olla kaikkialla sääntöjä rikotaan kaiken aikaa, niin Delhin poliisi ottaa mielellään tietoja vastaan. (Pudas 2010.) Tämän kaltainen toiminta ei varmasti Suomessa olisi aivan samassa muodossa mahdollista, koska varsin nopeasti tulisivat kyseeseen myös yksityisyyden suojan piiriin kuuluvat asiat.

Kiinassa ainakin 500 poliisiasemaa on alkanut käyttää twitterin kaltaista mikroblogia verkossa. Tarkoituksena on parantaa kommunikaatiota kansalaisten kanssa, kertoo uutistoimisto Xinhua. Yhteisö- ja mikroblogipalvelu Twitter on Kiinassa kielletty, mutta maassa on perustettu samankaltaisia palveluita, jotka ovat houkuttelleet miljoonia käyttäjiä. Virallisten tilastojen mukaan Kiinassa on 450 miljoonaa internetin käyttäjää. Kiinan johtava poliisiviranomainen kehotti aiemmin poliisia käyttämään sosiaalista mediaa, jotta vuorovaikutus ihmisten kanssa lisääntyisi. Yksi Kiinan poliisin mikroblogeista on ”Turvallinen Peking”, jossa on muun muassa varoitettu varkaista ja kerrottu tietöistä. Blogia seuraa 330 00 ihmistä. (YLE 5.1.2011.)

Iran on aloittanut taiston internetissä tapahtuvaa rikollisuutta ja sosiaalisen median lietsomaa vakoilua ja vastavallankumouksellista mellakointia vastaan. Käytännössä työn hoitavat verkkopoliisit. Ensimmäinen verkkopoliisien yksikkö toimii jo pääkaupungissa Teheranissa, ja maaliskuun (2011) loppupuolella verkkopoliiseja pitäisi olla poliisiasemilla koko maassa. Asiasta kertoi poliisijohtaja Ismail Ahmadi Moghammad uutistoimisto IRNA:n mukaan. Verkkopoliisit jahtaavat internetissä etenkin presidentti Mahmoud Ahmadinejadin vastustajia, jotka poliisin

mukaan käyttivät vuonna 2009 sosiaalista mediaa hyväkseen järjestäessään presidentin ja tämän uudelleenvalinnan vastaisia mellakoita. (YLE 23.1.2011.)

Istanbulin poliisilaitos on perustanut virtuaaliryhmän, joka kolmessa vuorossa seuraa internetiä ja ensisijaisena tavoitteena ennalta estää internet-petoksia. Yhteistoimintaa tehdään Turkissa pankkien kanssa ja muiden sidosryhmien kanssa. Internet-kulttuuri ei ole Turkissa vielä kovin kehittynyttä, joten perheiden ja nuorten valistaminen on myös tärkeitä rikoksille uhriutumisen estämiseksi. (Sundays Zaman 23.3.2010.)

Walesissa on toteutettu EU-rahoitteinen monivuotinen e-Crime Wales -hanke, jonka avulla neljä poliisiyksikköä, muut julkisen sektorin toimijat ja yksityinen sektori pyrkivät yhdessä torjumaan tietoverkkorikollisuutta. Hankkeella on omat internet-sivut, mistä kansalaiset ja yritykset voivat ladata erilaisia ohjeita, videoita ja muuta materiaalia suojautumiseen esimerkiksi verkkohyökkäyksiltä. Lisäksi sivuilla voi välittää tietoja poliisille, jos on joutunut verkkorikoksen uhriksi. Hanke pyrkii tavoittamaan laajan joukon kansalaisia ja se toimii myös useissa sosiaalisen median palveluissa kuten Twitterissä, Facebookissa ja YouTubessa. Hanketta on käytetty mallina Euroopan laajuisesti ja sen toimenpidesuunnitelmia pyritään levittämään laajasti käyttöön eri maissa. (www.ecrimewales.com.)

North Walesin poliisilla on myös ollut useamman vuoden ajan toimintaa eri sosiaalisissa medioissa. He käyttävät monien muiden tavoin Facebookia, Twitteriä ja YouTubea tiedonvälitykseen. Twitter -tileillä on ollut vain joitain kymmeniä seuraajia, mutta vastaavasti YouTube -videoita on maaliskuun 2007 ja kesäkuun 2011 välisenä aikana katsottu yhteensä lähes 500 000 kertaa. Palvelussa on North Walesin poliisin kanavalla yli 200 tilaajaa, jotka seuraavat kanavan tapahtumia ja uusia käyttäjiä (yksilöllinen tunniste) kanavalla on vierailut yli 20 000 kappaletta. Facebookissa on vajaat 2 000 seuraajaa (tilanne 1.7.2011). (North Walesin poliisi.)

Facebookissa toiminnan aloittanut PC Mike Smith North Walesin poliisista kertoo, että ajatus toiminnan aloittamisesta syntyi, kun hän haki kotipaikan perusteella henkilöitä Facebookista. Hän havaitsi siellä olevan runsaasti ihmisiä, joita ei tuntenut lainkaan. Hän perusti oman ryhmän ja lähetti ihmisille kutsuja liittyä ryhmään. Ihmiset noudattivatkin kutsuja hyvin. Ryhmä on pieni, mutta Smith välittää siellä tietoja muun muassa erilaisista tapahtumista ja paikallisista rikoksista. Vastaavasti kansalaiset voivat välittää Smithille tietoja oman alueensa tapahtumista ja tehdä ilmoituksia jopa rikkinäisistä katuvalaisimista, joista Smith välittää tiedon kaupungin muille viranomaisille. Lisäksi ryhmän avulla on markkinoitu ja järjestetty esimerkiksi päihdeettömiä Bluelight-nuorisodiscoja, joihin poliisin lisäksi osallistuu muita vapaaehtoisjärjestöjä ja viranomaisia. Smith näkee toiminnan tavoitteena olevan rikosten ennalta ehkäisy ja yhteisön jäsenten sitouttaminen oman alueensa turvallisuuden parantamiseen. Silloin kun Smith ei ole partioimassa alueella, niin hänet tavoittaa tai hänelle voi jättää viestin Facebookissa. Tällainen ennalta estävä toiminta on kustannustehokkaampaa kuin rikosten jälkikäteinen selvittäminen.

Lisäksi lähipoliiseille annetaan kasvot ja he ovat siten helpommin kansalaisten lähestyttävissä. (Evans 2009; BBC News 2009c.)

Muina esimerkkeinä voidaan vielä mainita Kanadassa toimivat Toronto Crime Stoppers -sivut, jotka löytyvät Facebookista ja YouTubesta. Kyseiset sivut eivät ole yksittäisen poliisiyksikön sivut vaan ne ovat vapaaehtoisten kansalaisten muodostaman ryhmä ylläpitämät yhteistyössä poliisin ja median kanssa. Yhdysvalloissa ainakin Las Vegasin Metro Police Departmentilla (LVMPD) on omat sivut useammassa sosiaalisen median palvelussa ja Boynton Beach Police Departmentilla on omat sivut MySpace -palvelussa. (Evans 2008, 9-10.)

Edellä esittelemäni kansainväliset esimerkit toiminnasta virtuaalisessa toimintaympäristössä kuvaavat hyvin erilaisia mahdollisuuksia, joita poliisille on tarjolla. Virtuaalista toimintaympäristöä voidaan hyödyntää teknologista osaamista omaavien henkilöiden rekrytoimiseen. Iso-Britanniassa palveluita hyödynnetään tietojenvälitykseen alueen asukkaille ja vihjeiden keräämiseen rikoksista. Myös kadonneiden henkilöiden ja etsintäkuulutettujen henkilöiden valokuvia ja tietoja julkaistaan laajalti. Mikroblogipalvelun välityksellä on kansalaisille kyetty isojen mielenosoitusten yhteydessä välittämään ohjeita sallitusta ja kielletystä toiminnasta. Paikallisella tasolla mikroblogipalvelun käyttäjät ovat lähi(alue-)poliiseja, jotka alueen asukkaat tuntevat muutenkin. Lisäksi ainakin Iso-Britanniasta löytyy kansalaisten ylläpitämiä palveluita (esimerkiksi mypolice.org), jotka tarjoavat alustan poliisien ja kansalaisten väliselle keskustelulle internetissä (BBC News 2009b). Nuorempi sukupolvi on tottunut käyttämään internetiä ja tekstiviestipalveluita viestinnässä, mikä on tarjonnut poliisille (Iso-Britanniassa) loistavia mahdollisuuksia hyödyntää internetin tarjoamia palveluita kuten Twitteriä, Flickriä, YouTubea, uutissyötettä (RSS) ja podcasteja tiedonvälittämiseen kansalaisille (Sheldon & Wright 2010, 140). Esimerkiksi Flickr kuvanjakopalvelun avulla poliisi etsii anastettua omaisuutta ja pyytää yleisöltä vihjeitä.

Suomi on tehnyt Viron kanssa erilaista poliisiyhteistyötä jo pitkään. Ehkä tästä johtuen on Suomenlahden toisella puolella suunniteltu jo jonkin aikaa aloitettavaksi nettipoliisitoiminta. Helsingin poliisilaitoksen virtuaalinen lähipoliisiryhmä on yrittänyt olla avuksi esimerkiksi kertomalla omista kokemuksistaan. Keskiviikkona 1.6.2011 järjestettiin Tallinnassa tiedotustilaisuus, missä Viron uusi nettipoliisi Andero Sepp esittäytyi. Andero löytyy Facebookista (veebikonstaabel.andro) ja toimii fyysisesti Tarton poliisissa. Myös Viron poliisilla on oma Facebook-ryhmänsä (politseijapiirivalveamet). (Forss 2011.) Mielenkiintoista on nähdä, miten lähinaapurissa Virossa nettipoliisi käynnistyy. Alku vaikuttaa lupaavalta, koska nettipoliisille on kertynyt ystäviä jo muutamassa viikossa 4545 kpl ja Viron poliisille faneja 3617 kpl (tilanne 29.6.2011). Toimintamalli ja tavoitteet Viron nettipoliisitoiminnalle ovat Suomen poliisin kaltaiset (www.politsei.ee/veebikonstaabel).

Virtuaalisen poliisitoiminnan kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi on olemassa tilaus. Kansalaiset ovat tänä päivänä valistuneita ja käyttävät erilaisia sosiaalisen median palveluita hyväksi, jotta

voivat jakaa kokemuksiaan ja tuoda mielipiteitään julki (Harper 2010, 10). Tämän vuoksi entisajan staattiset internet-sivut ilman vuorovaikutusmahdollisuutta, eivät enää täytä kaikkien kansalaisten tarpeita. Yhteisön ja kansalaisten mukaan ottamisella turvallisuustyöhön saadaan varmasti molemmin puolin hyötyjä. Tämä kaikki vaatii kuitenkin muutoksia rakenteisiin ja strategioihin, jotta ”verkkopoliisitoimintaa” kyetään kehittämään (Harper 2010, 10). Uuden luominen synnyttää helposti vastusta ja epäilyjä. Poliisijohtajien tulisikin verkkopoliisitoiminnan kehittämisen strategisia valintoja tehdessään katsoa pitkän aikavälin hyötyihin eikä pelkästään tarkastella välittömiä toiminnasta aiheutuvia kustannuksia (Harper 2010, 10). Sosiaalisen median strategia ei ole mikään taika-asia, joka ratkaisee kaiken vaan on oltava realistiset odotukset toiminnalle (Evans 2008, 14). On olemassa joitakin asioita, jotka tulisi huomioida sosiaalisen median käyttöönottossa. Näitä ovat mm. strategian luominen, laitostasolla käyttöpolitiikan laatiminen, henkilöstön nimeäminen, laadukkaan sisällön tuottaminen, toimintaan on panostettava, esiinnyttävä kasvullisena, sitoutettava kansalaiset mukaan toimintaan ja hankittava apua toimintaan tahoilta, joilla on kokemusta sosiaalisesta mediasta (Stevens 2010, 16–17).

Hyvin toteutetulla virtuaalisella poliisitoiminnalla luodaan poliisitoiminnalle legitimizeettiä, kun keskeinen turvallisuusviranomaisen kykenee vastaamaan muuttuvan yhteiskunnan asettamiin odotuksiin ja vaatimuksiin. Poliisitoiminta on mahdollista inhimillistä toimimalla kansan keskuudessa virtuaalisessa ympäristössä. Poliisi on helpommin ja nopeammin tavoitettavissa, kun kyse ei ole akuutista rikostilanteesta. Lisäksi poliisitoiminnan avoimuus ja läpinäkyvyys kasvaa osallistumalla keskusteluun kansalaisten kanssa. Toiminta mahdollistaa ennen kaikkea poliisille uuden virtuaalisen yhteispisteen kansalaisille, joka mahdollistaa nopean tiedonvälityksen ja erilaisen informaation (kuva, ääni, video) jakamisen. Kuten edellä todettiin, niin virtuaalisessa toimintaympäristössä työskentely tulee huomioida rakenteissa ja strategioissa. Yhtä lailla muospaineita kohdistuu johtamiseen. Seuraavaksi käsitelen tätä osa-aluetta organisaatioteoriasta alkaen ja siirtyen virtuaalijohtamiseen.

4.2 Organisaatioteoriat

4.2.1 Teoria organisaatioiden ympäristöistä

Organisaatioteorioissa keskityttiin analysoimaan organisaatioiden sisäisiä rakenteita, tekijöitä ja olosuhteita. Niissä oletettiin, että organisaatioilla on sisällään oman menestyksensä avaimet, jotka niiden on vain löydettävä. Ajatuksena oli, että kaikki, mikä on tärkeää, on organisaatioissa ja tapahtuu organisaatioissa. Menestyäkseen organisaatioiden oli keskityttävä kehittämään itseään ja löytämään itsestään omat ainutkertaiset mahdollisuutensa ja voimavaransa. Organisaatioiden ei tarvinnut katsoa eikä arvioida itseään ulkopuolisten silmin. Ne katsoivat toimintaympäristöään omista lähtökohdistaan. (Harisalo 2008, 215.) Poliisin on aina tarvinnut arvioida itseään suhteessa ympäristöön, koska ensisijaisesti poliisiorganisaatio ei ole itseään varten vaan yhteiskuntaa ja kansalaisia varten.

Teoria organisaatioiden ympäristöistä korosti, että organisaatiot ovat ympäristönsä luomuksia, joiden tehtävänä on tyydyttää toimintaympäristönsä vaatimuksia ja odotuksia. Toimintaympäristö säätelee organisaatioiden mahdollisuuksia toimia menestyksellisesti. Se auttaa myös ymmärtämään organisaatioiden kehitykseen vaikuttavia säännönmukaisuuksia. Toimintaympäristö ja organisaatiot ovat monin eri tavoin riippuvuus- ja vuorovaikutussuhteessa keskenään. Tässä on ympäristöteorian ydin organisaatioanalyysissa. (Harisalo 2008, 233.) Internetin yleistymisen myötä on organisaatioiden toimintaympäristöön tullut uusi ulottuvuus. Virtuaalinen toimintaympäristö on huomioitava organisaatioiden toiminnassa. Muuten on vaarana toimintaympäristön kapea-alaisuus.

Erilaiset ympäristöt asettavat omat vaatimuksensa organisaatioiden johtamiselle ja kehittämislle. Tästä näkökulmasta on ymmärrettävää, että on hyödytöntä etsiä yhtä ainuttakaan oikeaa tapaa rakentaa organisaatio, koska erilaiset ympäristöt vaativat erilaisia ratkaisuja. Toimiva organisaatio on sellainen, joka palvelee parhaiten ympäristönsä vaatimuksia. (Harisalo 2008, 233-234.) Virtuaalinen poliisitoiminta tapahtuu uudessa ympäristössä (tietoverkoissa). Tämä edellyttää poliisilta ratkaisuja, jotka poikkeavat normaaleista reaalimaailman vaatimuksista. Poliisin ei pidä kuitenkaan lähteä luomaan täysin uusia rakenteita virtuaalista toimintaa varten vaan suurelta osin on tarkoituksenmukaista tukeutua olemassa oleviin rakenteisiin ja johtamismalleihin. Uusia innovaatioita kuitenkin tarvitaan.

4.2.2 Innovatiivinen organisaatio

Teorian rakentaminen innovatiivisista organisaatioista perustuu organisaatioteorioiden, psykologian ja kognitiotieteiden saavutuksille. Teoriaa innovatiivisista organisaatioista voidaan luonnehtia tutkimustulosten ja käytännön kokemusten muokkaamaksi synteetiksi, jonka kehittämisessä on vasta päästy alkuun. Organisaatioiden innovatiivisuutta koskevat käsitykset muuttuvat ja kehittyvät koko ajan. Organisaatiota, joka korjaa, kehittää ja uudistaa tekemisiään sisäisesti ja ulkoisesti voidaan luonnehtia innovatiiviseksi. Innovatiivisuuden on oltava itsetoimivaa, itseohjautuvaa ja pakotonta. Sen on oltava luontainen ja ensimmäinen reaktio organisaatiossa havaittuihin ongelmiin, haasteisiin ja mahdollisuuksiin pysähtymisen, lamautumisen ja puolustautumisen sijasta. Sen on oltava johtamisen ja organisaation kehittämisen lähtökohta, peruskivi. Innovatiivisuuden on läpäistävä koko organisaatio. Innovatiivisena ei voida pitää organisaatiota, jossa vain muutamat yksiköt kehittävät toimintaansa. (Harisalo 2008, 286.) Kun tarkastellaan muutamia vuosia taaksepäin poliisiorganisaation toimintaa tietoverkoissa, niin edistystä on tapahtunut merkittävästi. Varsin pienestä ajatuksesta käynnistynyt toiminta on laajentunut ja virtuaalisen poliisitoiminnan eri muotoja harjoitetaan valtakunnallisesti hajautettuina ja useissa eri palveluissa. Keskeisenä onnistumisena on ollut organisaation ylätasolta ja jopa poliittiselta johdolta tullut tuki toiminnalle sekä toiminnan kehittämislle.

Innovatiiviselle organisaatiolle on tunnusomaista motivointi, henkinen varmuus, kestävyys ja vuorovaikutus. Motivointi tarkoittaa, että uudet haasteet, mahdollisuudet ja ongelmat innostavat

ihmisiä tarttumaan niihin puolustautumisen sijaan. Henkinen varmuus tarkoittaa, että organisaatio uskoo mahdollisuuksiinsa selviytyä kohtaamistaan asioista huolimatta niiden luonteesta ja mittakaavasta. Kestävyys on innovatiivisuuden kolmas ominaisuus. Organisaatioiden rakenteellisena ominaisuutena innovatiivisuuden on oltava pitkäkestoista. Innovatiivisuus on pohjimmiltaan syvää vuorovaikutteisuutta. (Harisalo 2008, 287.) Poliisiorganisaatio täyttää innovatiivisen organisaation tunnusmerkit, joka on huomionarvoista puhuttaessa julkishallinnon organisaatiosta.

Perusinnovaatiot parannuksineen ja johdannaisineen voidaan jakaa luonteensa mukaan teknologisiin ja sosiaalisiin innovaatioihin. Teknologiset innovaatiot ovat fyysisiä koneita, laitteita ja tuotteita, jotka ovat vieneet pääosan innovaatioihin kohdistetusta huomiosta. Ne hallitsevat innovaatioita koskevaa tutkimusta ja kehittämistä ja niihin liittyy huomattavia odotuksia. Sosiaalisissa innovaatioissa on kysymys ihmisten välisen kanssakäymisen, yhteistyön ja vuorovaikutuksen eri muodoista. (Harisalo 2008, 293.) Virtuaalisessa poliisitoiminnassa on kyse suurelta osin sosiaalisesta innovaatiosta, missä teknologia on toteutuksen väline. Poliisi on lisännyt kanssakäymistään ja vuorovaikutusta ihmisten kanssa olemalla helposti tavoitettavissa ja vastaamalla yhteydenottoihin sekä viesteihin.

Teoria innovatiivisista organisaatioista on luova synteesi muista organisaatioteorioista. Se edellyttää strategista ajattelua, jota ihmiset pitävät innostavana, kannustavana ja haasteellisena omalle kehitykselleen. Esimerkiksi kasvua, kehitystä ja uudistumista korostavat päämäärät, visiot ja missiot kannustavat ihmisiä innovatiivisuuteen paremmin kuin pyrkimys mittavaan taloudelliseen tulokseen. Strategia, joka korostaa huolellisesti määritellyn perusasian moitteetonta suorittamista ja kohdistaa uudistusvaatimukset yksinomaan siihen, voi haavoittaa vakavasti organisaatiota olosuhteiden muuttuessa. (Harisalo 2008, 309.) Poliisitoiminta tietoverkoissa on peruspoliisitoimintaa, jota toteutetaan perinteisen kentällä olon sijaan internetissä. Toistaiseksi virtuaaliselle poliisitoiminnalle ei ole luotu omaa strategiaa, mutta se huomioidaan kuitenkin muissa strategioissa kuten viestintä- ja lähipoliisistrategiassa.

Teoria organisaatioista innovatiivisuutena korostaa, että innovatiivisuus on koko organisaatiota määrittävä ominaisuus. Se läpäisee organisaation rakenteen, prosessit ja henkilöstöhallinnon ja hallinnolliset käytännöt. Aikaisemmin innovatiivisuutta pidettiin vain yhtenä osatekijänä organisatorisessa kokonaisuudessa. Tästä laadullisesti poiketen innovaatioteoria edellyttää, että innovatiivisuus ohjaa organisaation kehittämistä ja johtamista hallintonsa kaikilla tasoilla ja osissa. Innovaatioteoria on vastaus yhteiskunnallisten olosuhteiden muutokseen, jossa organisaatiot toimivat. Tälle muutokselle on tunnusomaista, että pysyvyys on muuttunut epäjatkuvuudeksi, vakiintuneet syy- ja seuraussuhteet ovat menettäneet merkityksensä ja asioiden rationaalinen hallinta ja ennakointi ovat käymässä yhä vaikeammiksi. Organisaatiot eivät voi enää samassa määrin perustaa valintojaan vahvoille trendeille kuin aikaisemmin. Näistä syistä johtuen organisaatioiden on kehitettävä rakennettaan, prosessejaan, käytäntöjään ja henkilöstöhallintoaan

innovatiivisuuden vaatimusten näkökulmasta. Innovatiivisuus on tällä hetkellä organisaatioiden keskeisimpiä haasteita. Organisaatiot eivät voi menestyä suojelemalla saavutuksiaan, vaan alistamalla ne jatkuvan kehittelyn ja muutoksen kohteiksi. Muutosten tekeminen on kuitenkin aikaa myöten helpompaa kuin niiden vastustaminen ja vähättely. Se ei ole vain organisaatioiden perimmäisten etujen mukaista, vaan myös jokaisen työntekijän edun mukaista. Organisaatiot ovat tuskin koskaan menestyneet jalostamalla ja kehittämällä kerran oppimaansa, ne ovat menestyneet oppimalla uutta, yrittämällä tehdä toisin ja tekemällä kokonaan uusia asioita. (Harisalo 2008, 310.) Virtuaalinen poliisitoiminta tapahtuu ympäristössä, missä jo pelkästään teknologian ja eri palveluiden kehitys on nopeaa ja jatkuvaa. Poliisin on seurattava kehitystä, jotta internetissä tapahtuva toiminta kykenee mukautumaan muuttuvassa ympäristössä. Tämä lienee edellytyksenä toiminnassa onnistumiselle.

Innovatiivisuuteen ja luovuuteen kohdistuu yhä enemmän positiivisia odotuksia organisaatioissa. Tieteellisesti on todistettu, että innovaatiot toimivat ratkaisuina moniin kohtaamiimme ongelmiin. Innovaatiot vastaavat kysymykseen, miten me muutamme organisaatioidemme toimintaa. Vastaus on hyvin merkittävä, siksi ei ole yllättävää, että organisaatioita johtavat ihmiset ovat kiinnostuneita luovuuden ja innovatiivisuuden mahdollisuuksista paremman tulevaisuuden rakentamisessa. (Rajaniemi 2010, 5.) Innovatiivisuutta ja sen ymmärtämistä edellytetään nykyisin johtajilta paljon. Esimies voi motivoida ja lisätä työhyvinvointia olemalla innostunut ja kiinnostunut uusista mahdollisuuksista ja ideoista, joita työntekijät esittävät.

Ihmiset, jotka ovat lähellä työtään, omaavat kokemusta työpaikan akuuteista ongelmista ja tilanteista. Keskeistä ei silloin enää olekaan se, mistä voimme ostaa uutta tietoa organisaatioomme, vaan keskeiseksi muodostuu se, miten saamme ihmiset jakamaan luovuutensa ja innovatiivisuutensa organisaatioidemme käyttöön. (Rajaniemi 2010, 14.) Virtuaalinen poliisitoiminta on käynnistynyt yhden työntekijän aloitteesta. Vastaavanlaisesti Suomessa käynnistyi aikoinaan polkupyöräpoliisitoiminta, kun löytyi innovatiivinen poliisimies, joka haki mallia ulkomailta ja sovitti toimintamuodon Suomen olosuhteisiin.

Uuden ja innovatiivisen yhdessä tekeminen ei ole helppoa. Se vaatii harjoittelua ja osaamista. Työprosesseihin kohdistuvat innovaatiot eivät synny yksin ja tyhjiössä. Oppimaan oppimisen lisäksi on osattava oppia myös tekemään yhdessä. Innovatiivisuuden esteitä kartoitettaessa on siis suunnattava katseet myös yhdessä tekemisen esteisiin. Luottamuksen puute ja huono työskentelyilmapiiri eivät lisää ihmisten halua jakaa kokemuksiaan ja oppimaansa työkavereidensa kanssa. Tulehtuneet ihmissuhteet ovat omiaan tuhoamaan innovatiivisuuden jo alkumetreillä. Liian usein innovatiivisuutta vähentävät ja estävät tekijät ovat myllänneet organisaatioissa jo niin kauan, että ne ovat muodostuneet osaksi organisaatiokulttuuria. Ne ovat syöpyneet syvälle osaksi organisaation perusolettamuksia ja ihmisten tunteita. Ongelmien kartoittaminen on työlästä ja

järkevä keskustelu vaikeaa. Silloin tarvitaan järjestelmällistä tutkimusta ja oppimista niistä virheistä, jotka johtivat organisaation toiminnan lamaantumiseen. (Rajaniemi 2010, 15–16.)

Johtajuudella on suuri merkitys ilmapiirin ja kulttuurin muuttamisessa innovatiiviseksi. Johtajan on otettava ohjat käsiinsä ja näytettävä esimerkki, jonka avulla on mahdollista luoda otollisempi ilmapiiri innovatiivisuudelle. Johtajuus ei tarkoita pelkästään hallinnollisilla tasoilla toimivien työnjohtajien vastuuta, vaan johtajuutta tarvitaan kaikkialla. On kyettävä luomaan ja jakamaan yhteiset päämäärät. On kannettava vastuuta yhdessä asiakkaan tarpeiden tyydyttämisestä. On tehtävä työtä haasteiden saavuttamiseksi. (Rajaniemi 2010, 16.) Poliisiylijohtaja Paatero on useaan otteeseen kannustanut ja toki edellyttänyt, että poliisi lisää näkyvyyttä ja toimintaa Internetissä. Lisäksi hän on korostanut Suomen poliisin yhtenäistä esiintymistä tietoverkoissa. Innovatiivisuus edellyttää rakenteellisten esteiden purkamista ja uudenlaista johtajuutta.

Ensimmäiseksi on osoitettu, että innovatiivisuudella organisaatioissa on rakenteellisia esteitä. Toiseksi, ihmisillä on taipumus mukautua rakenteellisiin tekijöihin, koska rakenteet lupaavat ihmisille turvallisuutta, pysyvyyttä ja ennustettavuutta. Kolmas johtopäätös on, että johtajuutta tarvitaan purkamaan organisaation rakenteista johtuvia esteitä. Neljäntenä johtopäätöksenä on, että innovatiivisuutta tulisi tutkia kriittisesti myös organisaatioiden esteiden näkökulmasta. (Rajaniemi 2010, 198.)

Innovaatioteorioissa työntekijät nähdään yksilöinä, joilla on tarve oppia ja kehittyä, toisin sanoen kehittää ja uudistaa itseään - pysyäkseen ajan hermolla ja hyvässä työmarkkinakunnossa. Ajatellaan, että rahan ja etuisuuksien lisäksi työntekijöitä motivoi halu käyttää asiantuntemustaan ja luovaa potentiaaliaan. Erityisesti tämä pätee niin sanottuihin tietotyöntekijöihin ja tietointensiivisiin organisaatioihin. (Seeck 2008, 243-244.) Virtuaalista poliisitoimintaa toteuttavan henkilöstön tulee olla aidosti innostunut työstään, koska uudenlainen ympäristö edellyttää asiantuntemusta ja valmiutta luoviin ratkaisuihin tarvittaessa. Minkälainen sitten on sopiva henkilö nettipoliisiksi? Asiaa voidaan tarkastella useammalta kannalta.

Innovaatioparadigmaa kuvaavia keskeisiä sanoja ovat ainutlaatuisuus ja uutuus, muutos ja joustavuus sekä luovuus, innovaatiot ja innovatiivisuus. Ylipäätään keskiössä on uudenlaisen ajattelun, toiminnan ja toimintatapojen korostaminen. (Seeck 2008, 244.)

Kun innovatiivisuutta tarkastellaan työtehtävien tasolla, työntekijän innovatiivisuuteen vaikuttavat tekijät ovat arkisen työympäristön ominaisuuksia. Vaativissa ja moniulotteisissa työtehtävissä toimivat henkilöt tuottavat todennäköisemmin luovia ratkaisuja ja uusia ideoita kuin yksinkertaisissa ja rutiiniluontoisissa tehtävissä toimivat. Myös oman työn hallinnan tunne näyttää korreloivan luovuuden kanssa. Sen vuoksi työntekijällä on oltava riittävä autonomia työtehtävissään. Autonomialla viitataan riippumattomuuteen sekä ajankäytössä että työn suoritustavassa. (Seeck 2008, 261.) Edellä mainitut seikat soveltuvat käytettäväksi myös virtuaalisessa poliisitoiminnassa. Tavoitteet voidaan saavuttaa usealla eri tavalla ja ajankäyttö

Internetissä on erilaista kuin arkimaailmassa. Työntekijöiden lisäksi edellytetään uudenlaista johtamisajattelua kuten aiemmin olen todennut.

Johtajan on priorisoitava, huolehdittava vastuualueiden selkeydestä ja keskittyttävä ratkaisemaan niitä kysymyksiä, joiden nopea hoitaminen on oikeasti tärkeää. Johtajan on siis osattava toimia portinvartijana. Vaikka monessa mukana oleminen voi sinänsä olla työntekijälle palkitsevaa ja edistää ajatusten vaihtoa, se lisää kiirettä, vähentää yleistä työn hallittavuutta ja tekee niin työn sisällöstä kuin työajan käytöstäkin sirpaleista. Sirpaleisuudesta taas seuraa vain tehottomuutta ja syyllisyyttä, kun työntekijä kokee, ettei hän ehdi tehdä mitään riittävän hyvin. Johtajan on myös puututtava tilanteeseen, jossa työntekijät itse kahmivat liikaa tehtäviä. Silloin johtajan on asetettava rohkeasti kyseenalaiseksi vallitsevat ajankäyttötavat näyttämällä itse esimerkkiä, asettamalla rajoja ja osoittamalla, että työntekijän arvoa ei mitata ainoastaan työn määrän perusteella. Johtajalta vaaditaan siis näkemystä kokonaiskuvasta, koordinoimiskykyä ja visiota siitä, mihin ollaan matkalla. Johtajan täytyy myös antaa palautetta ja kannustaa työntekijöitä. Innovatiivisuutta ei tueta vain antamalla aikaa, vaan toiminnan on myös oltava ohjattua ja sillä on oltava selviä tavoitteita, joiden saavuttamiseen kannustetaan. (Seeck 2008, 271-272.) Seuraavassa alaluvussa käsittelen virtuaalijohtamista ensin hajautetun työn käsitteen kautta ja sen jälkeen virtuaalijohtamiseen liittyviä asioita.

4.3 Virtuaalijohtaminen

4.3.1 Hajautettu työ

Minulla oli alusta alkaen jonkinasteinen käsitys tutkimuksen kohteena olevasta aiheesta. Tästä huolimatta tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen muotoutumisessa kului aikaa. Aihe sisältää useita eri lähestymismahdollisuuksia, joten teoreettinen viitekehys voi muodostua yhtäältä kontingenssiteoriasta, innovatiivisesta organisaatioteoriasta, sosiaalisesta mediasta tai virtuaalijohtamisesta. Virtuaalijohtaminen pitää jo sisällään monia ulottuvuuksia, jotka kiinnostavat itseäni. Lähtökohtana on luonnollisesti se, että verkostoituneet ja hajautetut työyhteisöt vaativat uudenlaista johtamisajattelua ja uusia työkaluja. Hajautettujen organisaatioiden johtaminen, ihmisten sitouttaminen ja ihmisten osaamisen ylläpito ovat haasteita, joihin yhä useammat nykyiset ja varsinkin tulevat organisaatiot joutuvat vastaamaan (Humala 2007, 7).

Kun ihmisiä johdetaan verkossa, niin on varmistuttava samoista asioista kuin arkipäivän johtamisessa. Tutkimusaiheeseen liittyen on huolehdittava siitä, että virtuaalista poliisitoimintaa tekevät henkilöt tuntevat tekevänsä mielekästä työtä ja heidän motivaationsa on pysyttävä korkealla tasolla. Virtuaalinen toimintaympäristö on jo sinällään uusi kohtaamispaikka asioiden hoitamiseksi ja usein asiat tapahtuvat varsin nopealla rytmillä. Toiminnassa mukana olevilta edellytetään luovia ja innovatiivisia ajatuksia, mikä on edellytyksenä toiminnan kehittämiseksi. Kehittämisessä ei saa kuitenkaan sokeutua liikaa, koska toistaiseksi samat lainalaisuudet pätevät virtuaalisen toimintaan kuin muuhunkin poliisitoimintaan.

Esimiestyön kannalta virtuaalijohtaminen saattaa edellyttää uudenlaisten työvälineiden ja -mekanismien käyttöönottoa, jos johdettavat työntekijät ovat sijoitettuna fyysisesti eri puolille maata. Samoin henkilöiden työvuorot saattavat vaihdella ja kaikkia henkilöitä ei tavoiteta samanaikaisesti. Viime kädessä virtuaalista poliisitoimintaa tekevät samat henkilöt kuin normaalia poliisitoimintaa, joten kyse on tavallisista ihmisistä eikä toiminnassa pidä unohtaa inhimillisyyttä. Haasteita on ehkä normaalia enemmän, koska kasvokkain tapahtuva luonnollinen kommunikointi vähenee. Silloin tulee kiinnittää entistä enemmän huomiota työhyvinvointiin. Työhyvinvointi syntyy töissä, töitä tekemällä ja se on sekä yksilön että yhteisön kokemus (Valtiokonttori 2010). Joka tapauksessa virtuaalinen johtaminen edellyttää organisaatioilta ja yksilöiltä uudenlaista ajattelua ja esimerkiksi sosiaalisessa mediassa toimiminen on tarkasti suunniteltava ja harkittava sekä johdettava organisaatiossa, muuten on vaarana toiminnassa epäonnistuminen ja tavoiteltujen hyötyjen kääntyminen haitoiksi. Nämä haitat saattavat ilmetä sosiaalisen median ulkopuolella normaalissa toiminnassa ja vakavimmillaan vaikuttaa poliisin julkisuuskuvaan ja luottamukseen sekä arvostukseen.

Mikäli sosiaalisen median palveluita otetaan käyttöön, tulee varata riittävästi resursseja asianmukaiseen läsnäoloon. Palvelun ylläpidon on oltava säännöllistä ja jatkuvaa. Tämä edellyttää uusien, pitkäjänteisen toiminnan edellyttämien toimintakulttuurien, prosessien ja henkilöstörakenteiden luomista. Esimerkkinä mainittakoon virkatöiden sovittaminen sosiaalisen median nopeaan ja erityistilanteissa ympärivuorokautiseen rytmiin. Kun palvelussa ollaan läsnä, odotetaan reaktioita nopeasti. (Valtiovarainministeriö 2010, 32.) Yksityisellä sektorilla ja kansainvälisissä yrityksissä on tänä päivänä jo olemassa toiminta-alueita, joissa tapahtumat ovat täysin verkossa. Globalisaation myötä on kuitenkin jo varsin yleistä, että ihmiset työskentelevät hajautetusti eri puolilla maata tai jopa maailmaa. Verkostot mahdollistavat nopeasti osaamisen ja tietojen vaihtamisen sekä yritysmaailmassa on mahdollista harjoittaa toimintaa vuorokauden ympäri. Verkostomainen hajautettu työ on yhtä lailla myös julkisten toimijoiden arkea (Humala 2007, 5). Ihmiset voivat kytkeytyä verkostoihin aivan uudella tavalla teknologisesti, ammatillisesti ja sosiaalisesti, mikä antaa entistä enemmän mahdollisuuksia uudenlaiselle luovuudelle (Humala 2007, 7).

Hajautetut työyhteisöt muodostuvat ryhmistä ihmisiä, jotka työskentelevät eri toimipisteissä maantieteellisesti, mutta ryhmällä on yhteinen tavoite toiminnassa. Poliisihallinnossa on jo organisaation kehittämisen myötä syntynyt hajautettuja työyhteisöjä. Poliisin hallintorakennemuutoksen myötä saman poliisilaitoksen sisällä on toimintaa usealla eri paikkakunnalla. Teknologian kehittymisen myötä työtä ei ole pakko tehdä tiettyyn aikaan ja tietyssä paikassa vaan nykyisin on mahdollista työskennellä joustavasti hyödyntäen erilaisia etätöiden muotoja tai mobiilityötä. Tämä on mahdollisuus myös virtuaaliselle poliisitoiminnalle kunhan arjen haasteet tulevat huomioiduiksi.

Hajautettua työtä voidaan lähestyä eri näkökulmien kautta. Asioiden johtamisella varmistetaan, että ihmiset tekevät oikeita asioita ja pystyvät olemaan läsnä. Ihmisten johtamisella varmistetaan, että ihmisillä on luottamusta ja riittävä yhteinen ymmärrys tehdä työtä yhdessä. Ajanhallinnalla varmistetaan, että ihmiset pystyvät vaikuttamaan ja sitä kautta sitoutumaan. Työtilojen järjestämisellä varmistetaan, että työ ja viestintä on riittävän läpinäkyvää. Alla olevassa taulukossa tarkastellaan kutakin näkökulmaa yhden teeman kautta, joka on tärkeää ottaa huomioon hajautuneessa organisaatiossa. Kaikkia osa-alueita lähestytään työhyvinvoinnin kannalta tärkeitä näkökulmista - johtamisen, lähiesimiestyön, työyhteisötaitojen/osaamisen kehittämisen, osallisuuden kokemisen, työntekijöiden jaksamisen ja tekniikan mahdollisuuksien kautta. (Valtiokonttori 2010.)

HAJAUTETUN TYÖN NÄKÖKULMAT	ASIAT, MITÄ TEHDÄÄN	IHMISET, MITEN TEHDÄÄN	AIKA, MILLOIN TEHDÄÄN JA KUINKA KAUAN?	TYÖTILAT, MISÄÄ TEHDÄÄN
Johtaminen	Tavoitteet ja priorisointi	Yhteinen ymmärrys	Resurssit	Työprosesseja tukevat integroidut työtilat
Lähiesimiestyö	Läsnäolo	Asioantuntijoiden tunteminen	Päätöksen tekemisen tavat	Kuulluksi tulemisen kanavat
Työyhteisötaitot / osaamisen kehittäminen	Prosessien kehittäminen	Yhteistyön edellytykset	Toimintatapojen kehittäminen	Tekninen osaaminen
Osallisuuden kokemus	Viestintä	Avoimuus ja tasapuolisuus	Viestinnän ja yhteistyön pelisäännöt	Pelisäännöt työtilojen käytölle
Työntekijöiden jaksaminen	Mittarit	Luottamus	Työajan käyttäminen yksin ja yhdessä tekemiseen	Joustavat työskentelymahdollisuudet
Tekniikan mahdollisuudet	Työn läpinäkyvyys	Monipuoliset vuorovaikutus- ja yhteistyömahdollisuudet	Aika- ja paikka-riippumattomuus	Monipuolisten ratkaisujen innovatiivinen käyttö

Kuva 1. Hajautetun työn näkökulmat

Humala toteaa kirjassaan (2007, 9), että virtuaaliset organisaatiot voidaan määritellä pääasiassa tietoverkkojen välityksellä toimiviksi organisaatioiksi. Organisaatioita, joiden tiimien ja projektien jäsenet toimivat useilla paikkakunnilla ja usein monissa maissa, kutsutaan myös hajautetuiksi organisaatioiksi. Tällainen organisaatio muodostuu määräaikaisista tai pysyvistä ryhmistä ja ihmisistä, jotka työskentelevät yhteisen toimeksiannon toteuttamiseksi ja tavoitteen saavuttamiseksi eri paikoissa käyttäen apunaan tieto- ja viestintäteknologiaa. Virtuaaliseen poliisitoimintaan osallistuvat poliisihallinnon tahot täyttävät nämä kriteerit ja esimerkiksi sosiaalisessa mediassa toimivat poliisit muodostavat virtuaalitiimin.

Virtuaalitiimi määritellään joukoksi ihmisiä, jotka työskentelevät toisistaan erillään yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi kommunikoiden pääasiallisesti elektronisilla kommunikointivälineillä (Humala 2007, 9). Virtuaalitiimit toimivat maantieteellisesti erillään (Gibson & Cohen 2003, 4). Tällä hetkellä sosiaalisessa mediassa toimivat poliisit edustavat suurta osaa poliisilaitoksista ja toimivat maantieteellisesti kaukana toisistaan.

Virtuaalityöskentelyn tulevaisuuden haasteet liittyvät teknologiaan ja sen tuottamaan hyötyyn, käyttäjien huomioon ottamiseen uusien ratkaisujen kehittämisessä, verkossa tapahtuvan ryhmätoiminnan toteutumiseen ja johtamiseen sekä ihmisten muutos- ja kestävyysliittymien hajautettuun työhön ja sen kuormittaviin tekijöihin (Humala 2007, 12). Organisaatioiden tulee luoda olosuhteet tehokkaalle virtuaalitiimityölle (Gibson & Cohen 2003, 2). Nykyiset palvelut, joissa poliisikin on mukana, ovat hyvin perinteisiä staattisia sivustoja, joihin on mahdollista tuottaa sisältöä ja kommunikoida monelta monelle. Tulevaisuudessa erilaiset älysovellukset tulevat lisääntymään. Näitä voidaan käyttää useilla erilaisilla päätelaitteilla ja ne ovat helposti muokattavissa kunkin käyttäjätottumusten mukaisiksi. Kaiken kaikkiaan tulevaisuus on vaikeasti ennakoitavissa.

Kirjallisuuden vähäisyys osoittaa, että informaatioteknologian vaikutusta poliisiorganisaatioihin ei ole paljoa tutkittu. Uudentyyppistä johtamista kuitenkin tarvitaan, kun toiminta siirtyy ”paikasta” ja maanpäällisestä orientaatiosta ”avaruuteen” tai virtuaaliseen toimintaympäristöön. Esimiehiltä edellytetään virtuaalisuuden hahmottamista. (Hughes & Love 2004, 1-2.)

4.3.2 Johtajuus muutoksessa

Uusi teknologia on antanut edellytykset ja mahdollisuuden virtuaalityöskentelyyn ja virtuaalijohtamiseen, joka tulevaisuudessa on yhä yleisempää. Aineeton talous ja virtuaalisuus ovat kytköksissä toisiinsa, ja se pakottaa uudenlaiseen johtamiseen. Virtuaalisuus käsitteenä viittaa epätodelliseen, joten virtuaalijohtaminen ei välttämättä käsitteenä anna asiasta oikeaa kuvaa, vaikka ihmisten johtaminen verkossa on yhtä todellista arkipäivän johtamista kuin kasvokkain tehtävän työn johtaminen. Virtuaalijohtaminen on osa muutosprosessia, jonka taustalla on toimintamallien muuttuminen pois teolliselle ajalle tyypillisestä, tietystä paikassa johtamisen toimintamallista. Virtuaalijohtaminen on yksi tämän päivän ja huomisen organisatorisista johtamisjärjestelmistä. Sitä voidaan pitää työkaluna, joka ei ole itsetarkoitus. Verkkoa voi joustavasti käyttää johtamiseen myös muiden töiden välillä. Virtuaalijohtaminen voi parhaimmillaan olla innovaatio, joka hyödyntää tietoa ja osaamista kaupallisesti tai yhteiskunnallisesti uudella tavalla. (Humala 2007, 13.) Tietoverkoissa työskentelevät poliisit toimivat omista yksiköistään käsin. Päivittäisjohtaminen ja hallinnolliset asiat hoidetaan paikallisesti. Toimittaessa internetissä on varmistettava myös tämän työn johtamisesta. Se on ainoa tapa varmistaa poliisin yhtäläiset toimintamallit verkossa ja estää päällekkäisen työn tekeminen.

Virtuaalijohtamisen suurin ero tavanomaiseen johtamiseen on siinä, että virtuaalijohtaminen tapahtuu ympäristössä, jossa informaatioteknologia välittää työtä ja jossa keskenään työtä tekevät ihmiset tapaavat toisiaan vain harvoin tai joskus eivät lainkaan. Yhteisessä hankkeessa toimivat ihmiset voivat olla maantieteellisesti eri paikoissa ja eri maissa. Yhteydenpito tapahtuu erilaisten sähköisten välineiden avulla, kuten puhelimitse, sähköpostitse, video-, audio- ja verkkoneuvottelujen kautta. Tämän päivän johtajien odotetaan pystyvän johtamaan tässä globaalissa keskinäisten yhteyksien labyrintissä, joka ylittää aikavyöhykkeet, kansalliset rajat ja kulttuurit. Tilannetta monimutkaistaa vielä se, että myös johtajuus muuttuu tiimien sisällä sen mukaan, mitä tiimien tulee saada aikaan. Myös tiimien lyhytkestoisuus ja mobiili työ luovat lisäulottuvuuksia virtuaalijohtajuudelle. (Humala 2007, 15.) Virtuaaliset ryhmät eivät ole vielä kovin laajasti käytössä poliisihallinnoissa (Hughes & Love 2004, 4). Virtuaaliset lähipoliisit Suomessa käyttävät kommunikointiin tietotekniikan tarjoamia mahdollisuuksia hyvin. Verkkoneuvottelut on helposti järjestettävissä omalta työasemalta käsin. Toimintaan ei ole kuitenkaan nimetty henkilöä, joka johtaa virtuaalisia poliiseja, jotka toimivat eri puolilla maata. Mikäli virtuaaliseen ympäristöön ei ole nimettyä valtakunnallisesti toiminnasta vastaavaa poliisia, on vaarana, että toiminta hiipuu yhteisen näkemyksen puutteeseen.

Virtuaalitiimien hyvä suoritus edellyttää kolmea olosuhdetta. Yhteinen näkemys toiminnan tavoitteesta on tärkeätä. Integraation avulla tämä osa organisaatiosta kykenee tuomaan lisäarvoa ja tarjoamaan palveluja. Yhteinen luottamus on psykologinen asia, mutta edellytys tiimin toiminnalle, koska jäsenet saattavat olla erilaisista ympäristöistä. (Gibson & Cohen 2003, 8-9.) Suomessa virtuaalista poliisitoimintaa tekevät henkilöt tulevat kaikki erilaisista toimintaympäristöistä (poliisilaitokset) ja omaavat erilaisen kokemuspohjan.

Virtuaalitiimien rakentamisessa kannattaa muodostaa ryhmä samankaltaisen taustan omaavista henkilöistä, korostaa jäsenten samanlaisuutta, varmistettava tiedonkulku, rohkaistava kasvokkain tapahtuviin kokouksiin, mahdollistettava henkilöiden vierailut toistensa työpisteissä, luotava vahva tiimihenki ja mahdollistettava helposti videoneuvottelut ja online-työtilat. (Gibson & Cohen 2003, 35.) Suomen poliisissa on pohdittu minkälaisen taustan omaavat henkilöt ovat sopivimpia työskentelemään internetissä.

4.3.3 Virtuaalityön johtamisen haasteet

Virtuaalijohtajuus voi edellyttää uusien johtamistapojen löytämistä: uusia tapoja motivoida ihmisiä, joita ei näe joka päivä, uusia tapoja kommunikoida visiota ja luoda yhteistä kulttuuria sekä uusia tapoja ajatella, mitä yritys oikein on ja miltä sen pitäisi näyttää. Johtajuuden haaste on luoda työympäristö, jossa rohkaistaan uudenlaista käyttäytymistä. Tullakseen monipuolisemmiksi ja tehokkaammiksi johtajiksi verkkoympäristössä toimivat johtajat kehittävät uusia johtamistaitoja, kuten työskentelemään enemmän intuitionsa mukaan tai merkittävästi parantamaan nykyisiä taitojaan, joita he voivat käyttää hyväkseen myös kasvokkain tehtävässä työssä. (Humala 2007, 21.)

Virtuaalijohtaminen on pitkälti osallistuvaa johtamista, jossa valta ja vastuu ovat jakaantuneet laajemmin ryhmän tai tiimin sisällä. Osallistuva johtaminen avaa mahdollisuuksia jatkuvasti uudelle kilpailukyvyille. Sen tavoitteena on johdettavan ryhmän toiminnan ja suorituskyvyn parantaminen. Lähtökohtana on kaikkien osaamisten hyödyntäminen suunnittelussa ja päätöksenteossa. Osallistava johtamisjärjestelmä tukee avointa tiedonkulkua ja osallistumista ja edellyttää tehokasta kommunikaatiota. Voimakkaan sitoutumisen ilmiö voidaan saada aikaan avoimella tiedon jakamisella, päätöksiin liittyvien tekijöiden ymmärtämisellä ja omakohtaisella vaikuttamisella. Tähän tarvitaan uusia tehokkaita osallistavia työmenetelmiä. Motivaatio syntyy vaikutusmahdollisuuksien kautta. (Humala 2007, 23.) Henkilökohtaisesti uskon, että virtuaalisessa poliisitoiminnassa yksi merkittävimmistä motivaation lähteistä on vaikutusmahdollisuudet omaan työhönsä. Jokainen pystyy räätälöimään virtuaalisesta toiminnasta itsensä näköisen, toki unohtamatta yhteisiä vastuita ja velvollisuuksia. Kansalaisten kannalta on kuitenkin tärkeää, että yksilöstä riippumatta internetissä toimivat poliisit työskentelevät samankaltaisesti. Siksi toiminnassa tulisi olla tiettyä jatkuvuutta.

Yhteistyön alkumetrit ovat tärkeitä ryhmän motivaation kasvattamisen kannalta. Yhteisen sävelen löytämiseksi on syytä panostaa kunnolla ensimmäiseen tapaamiseen, sillä ensimmäinen kerta merkitsee paljon tulevan yhteistyön onnistumisen kannalta. Hankkeessa, jossa on kaukana toisistaan toimivia tiimejä ja monia matriisiorganisaatioissa toimivia tiimin jäseniä, paras vaihtoehto on järjestää ensitapaaminen kasvokkain, jolloin määritellään roolit, vastuut, väliraportit ja viestintätavat. Etenkin ryhmän sosiaalista dynamiikkaa on vaikea synnyttää sähköisten välineiden avulla. Kasvokkain tapaamisessa työryhmän jäsenten on helpompaa solmia sosiaalisia suhteita toinen toistensa kanssa sekä tutustua henkilökohtaisesti toisten työtapoihin ja luonteisiin. Tässä tapaamisessa tutustutaan myös yhteiseen tiimin työn visioon, missioon ja toimintaprosessiin. Jos henkilökohtaiseen tapaamiseen ei ole mahdollisuutta, tilaisuus kannattaa järjestää sähköisten yhteistyövälineiden välityksellä. Jo kuva- ja ääniyhteys toisiin ryhmän jäseniin antaa eväitä tulevaan yhteistyöhön. (Humala 2007, 41-42.) Suomen nettipoliisit ovat kokoontuneet yhteen aloituskoulutuksen yhteydessä. Säännölliset tapaamiset ja seminaarit ovat tärkeitä, missä kasvokkain päästään vaihtamaan kokemuksia ja siten oppimaan toisilta. Ryhmän koheesio saattaa lisääntyä ja tiedetään keneltä voi kysyä mistäkin asiasta.

Kasvokkain tapaamisia, joissa sanattomat viestit auttavat luomaan ryhmän yhtenäisyyttä, on vähän, minkä vuoksi tiimin johtajien on usein työskenneltävä kovemmin ryhmän jäsenten välisten suhteiden rakentamiseksi, ylläpitämiseksi ja toisten auttamiseksi. Johtajan on myös syytä tuntea, mitä asioita keskinäisessä luottamuksessa ja yhteistyössä pidetään tärkeimpinä, kuten esimerkiksi uskottavuutta, vilpittömyyttä, huolehtimista, pätevyyttä, luotettavuutta. Yhtä tärkeää on luoda ryhmän sisälle turvallinen ympäristö, jossa voi nostaa esiin asioita ja keskustella sosiaalisen ja tiedollisen pääoman rakentamisesta sekä onnistumisista ja myös virheistä ja epäonnistumisista, jotta tehtyjä virheitä ei enää jatkossa toistettaisi. (Humala 2007, 115-116.) Luottamus on varmuutta siitä, että toinen osapuoli ei tuota pettymystä (Aalto & Uusisaari 2009, 119).

Virtuaalisyöissä rakennetaan luottamusta kasvokkain tapaamisilla, jakamalla vastuuta tiimeille ja osallistamalla jokainen tekijä sekä puhumalla keskenään luottamuksesta ja siitä, miten sovitusta asioita on pidetty kiinni, missä ja miten on onnistuttu, millä foorumeilla keskustelua käydään sekä miten roolit ovat kohdallaan. Lisäksi on tarpeellista keskustella, minkä verran virtuaalista työskentelyä osallistajat vielä sietävät, sillä konfliktin vaara piilee yhtä hyvin liian usein kasvokkain pidettävissä palaverissa kuin liiallisessa virtuaalisyöskentelyssäkin. Käytännössä on noussut esiin tarpeita käydä ennakoivaa keskustelua myös asioista, joista saattaa syntyä ristiriitoja. Luottamus edellyttää varsinkin johtajalta johdonmukaista työskentelytapaa. Jos johtaja vaihtaa jatkuvasti mielipidettään ja kannanottojaan, asiat puuroutuvat. (Humala 2007, 53.) Kasvokkain tapahtuvia kokouksia on syytä järjestää, alkuvaiheessa enemmänkin (Gibson & Cohen 2003, 413).

4.3.4 Virtuaalijohtamisessa onnistuminen

Käytännön virtuaalijohtamisen ohjenuoraksi sopii keep it simple -ajattelutapa eli mahdollisimman yksinkertainen johtaminen ja mahdollisimman yksinkertaisten työkalujen käyttäminen niin, että yhteistyöllä on kuitenkin riittävästi haasteita (Humala 2007, 75). Hajautetussa työyhteisössä toimivien kesken on siis huolehdittava yhteydenpidosta ja viestinnästä. Tämän tulee olla jatkuvaa ja säännöllistä.

Monimutkainen osaaminen edellyttää sitä, että toimijoiden välillä on vastavuoroinen yhteys, jotta asioita voidaan tarvittaessa tarkentaa. Lisäksi vuorovaikutusta tarvitaan yleensä paljon. Viestinnällä on kaksi päätehtävää: tiedottaminen ja vuorovaikutus. Tiedottamisella huolehditaan siitä, että tarvittava tieto kulkee kaikilta kaikille oikea-aikaisesti. Vuorovaikutus puolestaan mahdollistaa keskustelun, osallistumisen, yhdessä suunnittelun ja kehittämisen, päätöksenteon, ongelmien ratkomisen, kannustamisen sekä ihmissuhteiden luomisen ja hoitamisen. Hajautetussa työssä hyvin toimiva tiedonvälitys sisältää sekä käytännön työtehtäviin liittyvää yhteydenpitoa, joka on tavoitteiden määrittelyä, neuvottelemista ja sopimista, että ihmisten välistä sosiaalista yhteydenpitoa eli luottamusta ja ihmisten välistä sosiaalista yhteenkuuluvuutta vahvistavia asioita, kuten me-hengen luomista sekä arvojen ja normien määrittelyä. (Humala 2007, 93.) Virtuaaliympäristöissä työskentelevien henkilöiden normaali ja rikas kasvokkain tapahtuva viestintä on vähäistä tai jopa täysin olematonta. Tähän liittyvät haasteet saattavat olla jopa vaikeammin hoidettavissa kuin erilaiset tekniset haasteet.

Virtuaalinen luottamus syntyy käytännössä kokonaan verkon välityksellä (Humala 2007, 150). Virtuaalisen luottamuksen rakentaminen ja synnyttäminen edellyttää jatkuvaa verkkopalvelun ja vuorovaikutuksen kehittämistä ja terävöittämistä. Virtuaalinen luottamus vaatii käyttäjien ja asiakkaiden aitoa kunnioittamista, ajantasaista ja riittävän tiheää huolenpitoa verkon välityksellä sekä selkeän ja helppokäyttöisen verkkosivuston rakentamista. Jotta yritys tai organisaatio kykenee menestymään verkkoympäristössä, verkkopalvelusta vastaavan johtajan on kyettävä ymmärrettävästi viestimään virtuaalisen luottamuksen ja sen jatkuvat kehittämisen merkitys

alaisilleen. (Humala 2007, 150.) Poliisihallinnossa verkossa toimivat sekä viestinnän ammattilaiset että poliisit. Heidän keskinäinen työnjakonsa ja vastuiden selkiyttäminen on ensiarvoisen tärkeää konfliktien välttämiseksi.

Henkilöille, jotka työskentelevät esimerkiksi eri maissa omien maayksikköjensä matriisiorganisaatioissa ja samanaikaisesti tiettyihin tehtäviin liittyvissä virtuaalitiimeissä, ei ole välttämättä selvää, miten he jakavat työaikansa ja miten sovittu jako saadaan toteutumaan, sillä molemmissa on omat esimiehet. Hajautetun virtuaalitiimin johtajan on tiedostettava tämä ongelma ja otettava se esiin työn alkuvaiheen pelisääntöjä luotaessa. Johtaja auttaa omalta osaltaan tiimin jäseniä hahmottamaan omaa työmääräänsä koko työprosessin aikana suunnittelemalla ja aikatauluttamalla koko virtuaalitiimin prosessi mahdollisimman selkeästi etukäteen. Virtuaalitiimin johtajan on hyvä korostaa tiiminsä jäsenille myös sitä, että itse kunkin on suunniteltava oman työaikansa käyttö mahdollisimman varhaisessa vaiheessa sekä yhdessä matriisiorganisaatioidensa esimiesten kanssa mietittävä ratkaisuja työajan jakamiseen ja sen käytännön toteuttamiseen. Tarvittaessa myös yhteiset keskustelut alaisen, virtuaalitiimin esimiehen ja matriisiorganisaatioiden esimiehen kesken voivat selkeyttää tilannetta. Työaika tulee pystyä jakamaan niin, ettei alainen kuormitu liikaa. (Humala 2007, 155.) Toiminnan tavoitteet on luotava selkeästi huomioiden organisatoriset rajat (Gibson & Cohen 2003, 413). Päivittäisjohtamisen merkitys korostuu tässä tilanteessa.

Johtaminen virtuaalisesti on pitkälti mentorointia, tukemista ja motivointia. Virtuaalimaailmassa tarvitaan entistä vahvempaa luottamusta toisiin ja heidän osaamiseensa sekä enemmän toisten asiantuntijuuden kunnioittamista kuin perinteisessä kasvokkain tapahtuvassa työskentelyssä. (Humala 2007, 157-158.) Kulttuurillisista eroavaisuuksista ja samankaltaisuuksista on keskusteltava avoimesti. Esimiehen on opittava tuntemaan jokaisen osaamistaso ja henkilökohtaiset ominaisuudet, jotta luottamusta voidaan rakentaa. Kommunikoinnin on oltava säännöllistä sähköpostin välityksellä ja muutenkin. (Gibson & Cohen 2003, 418.)

Virtuaalijohtaminen on jo nykypäivää, mutta sen merkitys tulevaisuudessa tulee kasvamaan. Arvioitaessa edellä käsiteltyä, niin johtajuudessa siirrytään enemmän valmennuksen suuntaan. Hyvä esimies on valmentaja, joka osaa motivoida ja tukea valmennettavia oikeaan suuntaan. Johtajalta edellytetään tunneälyä erilaisista tilanteista selviämiseen. Tämä varmasti korostuu virtuaalisessa ympäristössä, missä luontaisessa kanssakäymisessä tunnistettavat signaalit jäävät huomioimatta. Tämän vuoksi esimiehen on panostettava säännöllisiin tapaamisiin kasvokkain. Valmentajan taitojen lisäksi johtajalta edellytetään tiiminjohtamisen taito. Näiden taitojen lisäksi esimiehen on varmistettava tavoitettavuutensa, joka on perustana virtuaalijohtamiselle. Virtuaalijohtamisessa syntyy kustannussäästöjä, kun ylimääräinen matkustelu vähenee. Matkustelun vähenemisellä on luonnollisesti aina myös positiivisia ympäristövaikutuksia.

5 TUTKIMUSPROSESSIN KULKU

5.1 Laadullinen tutkimusote

Kuten aiemmin on todettu, niin opinnäytetyöni on luonteeltaan laadullinen eli kvalitatiivinen. Laadulliselle tutkimukselle on ominaista empiirisen tiedon hankkiminen tutkittavasta aiheesta ja sen yksityiskohdista kokonaiskuvan luomiseksi. Monet graduntekijät mieltävät kvalitatiivisen tutkimuksen tekemisen vaikeaksi ja jopa epämääräiseksi, sillä tutkimus elää alituisesti (Hakala 2008, 169). Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tavoitteena ymmärtää tutkimuskohdetta (Hirsjärvi ym. 2009, 181). Aloitin tutkimusaineiston keräämisen jo ennen tutkimussuunnitelmani lopullista valmistumista. Alkuvaiheessa pyrin löytämään materiaalia mahdollisimman kattavasti käyttööni. Suoritin tiedonhakuja erilaisilla suomenkielisillä ja englanninkielisillä sanoilla, jotta olisin löytänyt otsikkooni liittyvää aineistoa. Suuren osan aineistostani on muodostanut Sisäasiainministeriön hallinnonalalla laaditut erilaiset raportit ja julkaisut, joissa käsitellään tietoverkoissa tapahtuvaa toimintaa ja kansalaisläheisyyttä.

Aikaisempia opinnäytetöitä tehdessäni keräsin usein runsaasti kirjallista materiaalia ja erilaisia lähteitä, jolloin monesti kirjoittamisen aloittaminen lykkääntyi. Kuvittelin, että minun täytyy ensin lukea aiheesta kaikki mahdollinen ennen kuin voin alkaa kirjoittamaan. Tällä kertaa päätin toimia toisella tavalla ja aloin kirjoittamaan raakatekstiä melko pian aihevalinnan jälkeen. Tämä saattaa näkyä työn lopputuloksessa. Toivottavasti positiivisesti.

Kirjoittaminen muistuttaa polkupyörällä ajoa. Ei niin, että kerran opittuaan sen hallitsee, vaan että pyöräily perustuu jatkuvaan tasapainon korjaamiseen. Tekstin horjahdukset tai kokonaiset harhapolut täytyy kerta kerran jälkeen korjata, niin että ne eivät lähde viemään juonta väärään suuntaan, ja että tekstin kirjoitusvaiheen aikainen hoipertelu ei enää näy lopputuotteessa. Kirjoittaminen on ennen kaikkea korjaamista, oman tekstin analysoimista ja hiomista. Haave, että voisi koskaan oppia tuottamaan kertakirjoittamisella valmista tekstiä, on yhtä mieletön kuin kuvitelma pyöräilijästä, jonka ei koskaan tarvitse korjata tasapainoaan. Kuten pyöräilyä, myöskään kirjoittamista ei voi oppia vain kirjoja lukemalla. Tekstin tekemisen taitoa voi harjaannuttaa vain käytännössä, yrityksen ja erehdyksen kautta. Tarvitaanko siis muuta neuvoa kuin että tulee kirjoittaa ja korjata? (Alasuutari 2007, 281.)

Primääriaineistona työssäni on ollut lomakekyselyaineisto. Lomakekyselyn toteutin avokysymyksin, jotta vastaajilla olisi mahdollisimman vapaat kädet vastaamiseen. Lomakekyselyn aineistoa olen täydentänyt haastattelemalla joitakin vastaajia ja hankkimalla yksityiskohtaisempaa tietoa kyselyssä esille nousseisiin asioihin. Lisäksi edellisiä täydentävänä aineistona on ollut tutkijan suorittama laadullinen arviointi (havainnointi) niissä sosiaalisen median palveluissa, joissa Suomen poliisi tällä hetkellä toimii.

Aloitin tutkimuksen tekemisen tutustumalla aiempiin aihealueeseen liittyviin tutkimuksiin ja muuhun kirjalliseen materiaaliin. Nykyisin hyvin monista julkaisuista on saatavilla internetistä ladattavissa olevat versiot, joka nopeuttaa huomattavasti aineiston keräämistä. Ne voivat olla esimerkiksi kokotekstimuotoisia PDF-tiedostoja (väitöskirjat ja muut opinnäytteet), sähköpostiviestejä, keskusteluryhmien artikkeleita tai tiedostoja FTP-palvelimilla (Hakala 2008, 99). Tutkimusaiheen ollessa uusi päädyin käyttämään useampia tutkimusmetodeja ja siksi valitsin lomakekyselyn lisäksi haastattelun. Lomakekyselyn avovastausten sisällöt ja niistä tehty yhteenveto vaikuttivat haastattelurungon ja -kysymysten tekemiseen. Haastatteluissa pystyin huomioimaan kirjallisissa vastauksissa esille tulleet asiat ja näin mahdollisesti avoimeksi jääneet kysymykset ja tarkennusta vaativat asiat oli huomioitavissa haastatteluiden suunnittelussa.

En tehnyt varsinaisesti koekyselyä lomakkeella, mutta tutkielmani ohjaajat ja muutamat kollegat kommentoivat kyselylomakkeen sisältöä. Lomakekyselyn vastaajien valinnassa pyrin löytämään mahdollisimman kattavan joukon. Lomakekyselyyn vastaavien henkilöiden valinnassa käytin muutamia kriteereitä. Henkilön tuli luonnollisesti olla sellainen, joka on ollut mukana virtuaalisessa poliisitoiminnassa, joko suunnittelu- tai toteutustehtävässä. Vastaajien tuli edustaa poliisiorganisaation eri osia ja tehtäviä suhteessa tutkittavaan aiheeseen. Heidän erilaisilla rooleilla oli merkitystä, koska näin yritettiin hankkia mahdollisimman laaja ja monipuolinen näkemys uudesta aihealueesta. Vastaajien valintaperusteita miettiessä harkitsin muitakin vaihtoehtoja. Vastaajien enemmistönä olisi voinut toimia poliisihallinnon ulkopuolisia henkilöitä eli esimerkiksi palveluntarjoajien edustajia (sidosryhmiä) tai virtuaalisen poliisitoiminnan asiakkaita (internetin käyttäjiä). Pidän erittäin todennäköisenä, että tulos olisi silloin muodostunut toisenlaiseksi. Muista, että laadullisen tutkimuksen kelvollisuuden kriteerinä ei ole koskaan kootun datan määrä vaan pikemminkin analyysin osuvuus (Hakala 2008, 169).

Tutkielman tekemisen alkuvaiheessa mietin pitkään, onko lomakekyselyyn vastaajien määrä riittävä, jotta tulokset ovat yleistettävissä. Toisaalta aihepiiri on niin uusi, että sen parissa työskentelevien joukko on toistaiseksi varsin rajallinen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistosta ei tehdä päätelmiä yleistettävyyttä ajatellen (Hirsjärvi ym. 2009, 182). Tämän johdosta päädyin kahden tutkimusmenetelmän yhdistelmään (menetelmätriangulaatio), jotta saan riittävästi tietoa aiheesta. Triangulaation käyttöä perustellaan sillä, että yksittäisellä tutkimusmenetelmällä on vaikea saada kattavaa kuvaa tutkimuskohteesta (Eskola & Suoranta 1999, 69). Sekä haastattelu että kyselylomake ovat tietoisuuden ja ajattelun sisältöihin kohdistuvia menetelmiä (Hirsjärvi & Hurme 2010, 35).

Lähetin lomakekyselyn 20 vastaajalle 28.2.2010 ja pyysin heitä vastaamaan kyselyyn maaliskuun 2010 loppuun mennessä. Määräaikaan mennessä oli vastausprosentti 15, joten lähetin 31.3.2010 kohteliaan muistutuskirjeen ja jatkoin vastaamisen määräaikaan 9.4.2010 asti. Välittömästi tämän jälkeen sain lisää vastauksia. Valitsemistani vastaajista 3 edusti viestinnällistä osaamista poliisihallinnossa ja poliiseja vastaajista oli 13. Poliisivastaajat edustivat Poliisihallitusta,

Keskusrikospoliisia, Helsingin ja Oulun poliisilaitoksia. Sidosryhmien edustajia yksityiseltä sektorilta oli 4. Kaikilla vastaajilla katsoin olevan tietämystä, kokemusta ja ajatuksia tietoverkoissa tapahtuvasta poliisitoiminnasta. Laadin erillisen lähetekirjeen (ks. LIITE 2), jonka lähetin jokaiselle vastaajalle sähköpostin välityksellä samanaikaisesti kun lähetin heille kyselylomakkeen (ks. LIITE 1). Varsinaisesti lomakekyselyn suoritin siis maaliskuussa 2010 ja tämän aineiston analyysin suoritin vuodenvaihteessa 2010 - 2011. Lopullisesti kirjallisten vastausten määräksi kertyi 9 edustaa kaikkia ryhmiä. Vastausprosentti oli näin ollen 45 prosenttia. Odotettavissa oli, että vastausten määrä ei nouse korkeaksi, koska kysymykset olivat varsin laajoja vastattaviksi. Olen tyytyväinen siltä osin, että vastaajat edustivat kaikkia edellä mainitsemiani tahoja ja täten toivat monipuolisen näkemyksen tutkimukseen. Vastausten sisällöissä ja laajuudessa oli eroja. Lyhyin vastaus oli käytännössä muutamaan kappaleen mittainen, kun pisin vastaus oli laajuudeltaan 39 sivun mittainen. Kyselyni aikana Marko Forss oli laatinut selvityksen virtuaalisesta poliisitoiminnasta ja sovimme hänen kanssaan, että kyseinen selvitys voi toimia vastauksena tutkimukseeni, koska se sisälsi käsittelemiäni ja kysymiäni asioita laajasti.

Lomakekyselyyn vastaamisen määräajan päättyessä sovin suullisesti lisäksi Poliisihallituksen ja Keskusrikospoliisien edustajien kanssa siitä, että he osallistuvat tutkimukseen haastatteluin. Lomakekyselyä täydentävät haastattelut suoritin kesällä 2011 lomakekyselyn vastausten läpikäymisen jälkeen. Haastatteluun valitsin yhteensä kaksi henkilöä sillä perusteella, että katsoin muilta saamieni kirjallisten vastausten perusteella saavani heiltä yksityiskohtaisimmat vastaukset, jotka täydentäisivät kyselyaineistoa. Kaikki kyselytutkimukseen osallistuneet olivat myös ilmoittaneet halukkuutensa vastaustensa täydentämiseen suullisesti, mutta katsoin tutkimusaineiston kannalta paremmaksi sen, että haastateltavat olivat henkilöitä, jotka eivät olleet vastanneet kyselyyn. Koska kyselystä oli kulunut jo jonkin aikaa, niin arvioin saavani valitsemiltani haastateltavilta eniten syventävää ja täydentävää tietoa aihealueesta, koska molemmat haastateltavat toimivat keskeisessä roolissa liittyen virtuaaliseen poliisitoimintaan ja sen kehittämiseen.

Varsinaiset haastattelut suoritin siten, että puhelimitse lähestyin haastateltavia ja kerroin tutkimukseni etenemisestä. Samassa yhteydessä sovimme haastatteluajat. En lähettänyt enää mitään erillistä sähköpostiviestiä, koska molemmat haastateltavat olivat saaneet aikanaan taustatietoa tutkimuksestani, koska myös he olivat olleet kyselytutkimuksen kohderyhmää. Haastattelut suoritin yksi kerrallaan, toisen puhelimitse haastateltavan työaikana, koska yhteisen haastatteluajan sopiminen osoittautui lähes mahdottomaksi. Toisen haastattelun tein haastateltavan työaikana hänen työpaikallaan. Lisäksi molempien haastateltavien kanssa olin käynyt lukuisia keskusteluja aiheista jo ennakkoon, koska olemme mm. eri työryhmissä olleet tekemisissä aiheiden kanssa. Haastattelut olivat ajallisesti melko samanmittaisia eli toinen kesti alle tunnin ja toinen haastattelu hieman yli tunnin. Haastattelun aluksi sovin haastateltavan kanssa aineiston nauhoittamisesta. Käytin kaikissa haastatteluissa haastattelurunkona laatimaani kyselylomaketta (LIITE 1.)

Kummankin haastateltavan kanssa käytiin samat asiat läpi, mutta käytännössä asioiden käsittelyjärjestys ja kysymysten sanatarkka muotoilu saattoi vaihdella. Toisen haastateltavan kohdalla yhdistin muutaman kysymyksen tai jätin jonkin yksittäisen kysymyksen käymättä läpi, koska niitä oli käsitelty jo aiemmin haastattelussa. Purin haastattelujen sisällöistä käytännössä pääkohdat tietokoneelle. En lähtenyt kirjaamaan haastattelua sana sanalta ja jätin merkitsemättä myös kaikki välihuokaukset ja tauot, koska puhutulla kielimuodolla, äänenkäyttötavalla tai jokaisella sanalla ei ollut keskeistä merkitystä tässä työssä. Riittävällä tarkkuudella tehty litterointi antoi hyvän pohjan varsinaiselle aineiston käsittelylle ja analysoinnille. Haastatteluissa ja taustakeskusteluista kertyi myös hieman ylimääräistä aineistoa, mutta tämän aineiston olen jättänyt tämän tutkimuksen ulkopuolelle. Tätä aineistoa on tarkoitus käyttää mahdollisessa jatkotutkimuksessa.

Tehtyäni haastattelut pystyin arvioimaan aineistoni riittävää laajuutta eli saturaatiota. Vähäinen haastateltavien määrä oli kattava, koska vastauksissa nousi runsaasti esille samoja asioita ja näkökulmia kuin oli ilmennyt kyselyissä. Jos olisin haastatellut vielä useampia henkilöitä, niin varsin suurella todennäköisyydellä haastatteluista ei olisi saanut enempää irti vaan aineisto olisi alkanut toistamaan itseään. Nyt saamani aineisto täydensi sopivasti kyselyaineistoa ja tiesin aineiston olevan riittävän kattava ja monipuolinen tutkimuksen tekemistä ajatellen. Itse asiassa aiheeseen perehtyneitä henkilöitä ei olisi ollut juuri enempää edes saatavilla. Sekä kyselyn että haastattelun yhteydessä lupasin jokaiselle haastateltavalle luottamuksellisuuden aineiston käsittelyssä. Kerroin poistavani ja häivyttäväni materiaalista kaikki viitteet, jotka voisivat paljastaa vastaajan henkilöllisyyden tai osallistumisen tutkimukseen. Tästä lupauksesta olen pitänyt kiinni. Olen käyttänyt suoria lainauksia vastauksista, mutta en ole erotellut mitenkään, onko kysymyksessä kysely- vai haastatteluvastaus. Käsitykseni koko tutkimusaiheesta kuitenkin nojautuu pitkälti kyselyvastausten ja haastatteluiden sisältöön, joten tutkimukseen osallistuneiden panos on ollut korvaamaton. Analyysissä ja raportissa on jokaisen vastaajan lainauksille annettu yksilöivä merkintä V1-V11.

5.2 Lomakekysely

Lomakekyselyä varten laadin lomakkeen, joka sisälsi perustietojen lisäksi melko laajoja avoimia kysymyksiä. Halusin vastaajien kertovan mahdollisimman vapaasti käsityksiään kysytyihin asioihin. Olin rakentanut kyselylomakkeen teemoittain, jotta voisin hyödyntää samaa runkoa myös haastattelussa. Lomakekyselyn kysymykset oli ryhmitelty otsikoittain seuraavasti: 1) virtuaalisen poliisitoiminnan nykytila, 2) virtuaalisen poliisitoiminnan tavoite, tuloksellisuus ja yhteiskunnallinen vaikuttavuus, 3) virtuaalinen poliisitoiminta ja kansalaisläheisyys ja 4) virtuaalisen poliisitoiminnan tulevaisuus. Lisäksi lopussa vastaajilla oli mahdollisuus tuoda esille jotain oleellista, mitä kyselyssä ei ollut käsitelty tai he halusivat tuoda esille. Avoimien kysymysten suosijat perustelevat valintaansa sillä, että avoimet kysymykset antavat vastaajalle mahdollisuuden sanoa, mitä hänellä on todella mielessään, kun taas monivalintatyypilliset kysymykset kahlitsevat

vastaajan valmiiksi rakennettuihin vaihtoehtoihin (Hirsjärvi ym. 2009, 201). Kyselylomakkeen lähetin sähköpostin liitetiedostona vastaajille ja he vastasivat kysymyksiin kirjallisesti itse valitsemanaan ajankohtana. Lähetekirjeessä olin asettanut toivomuksen vastausten lähettämisen takarajasta. Vastaajat sijaitsivat maantieteellisesti eri puolilla Suomea, minkä vuoksi ensimmäisessä vaiheessa en lähtenyt suorittamaan haastatteluita vaan pyrin nopeuttamaan tutkimusprosessia. Kyselylomakkeiden käytön hyviä puolia ei ole kuitenkaan syytä kieltää silloin, kun lomakkeet on huolellisesti suunniteltu ja kun niillä pyritään selvittämään melko konkreetteja ja yksiselitteisiä ilmiöitä (Hirsjärvi & Hurme 2010, 37).

Perinteisesti kyselytutkimuksien avulla pyritään mahdollisimman laajan tutkimusaineiston keräämiseen. Kyselymenetelmä on tehokas, koska se säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä (Hirsjärvi ym. 2009, 195). Tässä tutkimuksessa vastaajien joukko ei kuitenkaan ole valtava, joten aineiston käsittely ei muodostu yhdelle tutkijalle mahdottomaksi hallita. Kyselytutkimuksen tekemiseen liittyy myös erilaisia heikkouksia. Tavallisimmin aineistoa pidetään pinnallisena ja tutkimuksia teoreettisesti vaatimattomina (Hirsjärvi ym. 2009, 195).

Kyselytutkimuksen haittoina pidetään (Hirsjärvi ym. 2009, 195) seuraavia asioita:

- ei ole mahdollista varmistua siitä, miten vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen
- ei ole myöskään selvää, miten onnistuneita annetut vastausvaihtoehdot ovat olleet vastaajien näkökulmasta
- ei tiedetä, miten vastaajat ylipäänsä ovat selvillä siitä alueesta tai ovat perehtyneet siihen asiaan, josta esitettiin kysymyksiä
- hyvän lomakkeen laatiminen vie aikaa ja vaatii myös myös tutkijalta monenlaista tietoa ja taitoa
- kato (vastaamattomuus) nousee joissakin tapauksissa suureksi

5.3 Haastattelumenetelmä

Tutkimusmenetelmiä valitessani tutustuin laajasti metodikirjallisuuteen ja havaitsin, että teoksesta riippuen haastattelumenetelmää käsitellään joko hyvin suppeasti tai varsin laajasti. Tutkimushaastattelu -kirja (Hirsjärvi & Hurme 2010) on alan klassikko ja sopii hyväksi teokseksi tutustuttaessa haastatteluun. Ensimmäiseksi lukemassani teoksessa (Kiehelä & Raivola 1996) haastattelu oli tuotu esiin yhtenä tiedonhankintamenetelmänä muiden rinnalla, joten sen käsittely oli teoksessa suppeaa. Teemahaastattelu on vapaamuotoisempi kuin strukturoitu haastattelu (Kiehelä & Raivola 1996, 61).

Haastattelu on siinä suhteessa ainutlaatuinen tiedonkeruumenetelmä, että siinä ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Tästä seikasta on sekä etuja että haittoja. Suurimpana etuna pidetään yleensä joustavuutta aineistoa kerätessä. Muitakin etuja on olemassa. (Hirsjärvi ym. 2009, 204.) Lisäksi haastattelua pidetään ylipäätään hyvänä metodina silloin, kun kartoitetaan vähän tutkittua aluetta (Hirsjärvi ym. 2009, 205). Kuten alussa esittelin,

niin aiempi kotimainen tutkimus virtuaaliseen poliisitoimintaan liittyen on vähäistä. Haastattelua voidaan pitää tarkkailun ohella eräänlaisena perusmenetelmänä, joka soveltuu moneen tilanteeseen. Aina kun haastattelu on mielekäs tapa hankkia tietoa, sitä kannattaa käyttää, vaikka se onkin melko työläs ja jatkoanalyysien kannalta vaatelas. (Metsämuuronen 2006, 237-238.)

Haastattelu on kvantitatiivisessa tutkimuksessa strukturoitujen kysymysten esittämistä satunnaiselle otokselle eli survey-tutkimusta, kun taas kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastattelu on enemmän tai vähemmän avointen kysymysten esittämistä valituille yksilöille tai ryhmille. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään harvoin litterointia, puhtaaksi kirjoittamista, mutta kvalitatiivisessa tutkimuksessa sitä käytetään sen ymmärtämiseen, kuinka tutkimukseen osallistujat organisoivat puheensa tai kirjoituksensa. (Metsämuuronen 2006, 212.)

Teemahaastattelun hyvänä puolena voidaan pitää sen joustavuutta ja haastattelijan voi sovittaa haastattelutilanteen haastateltavan mukaan. Tärkeää on, että haastattelussa käsitellään haluttua teemaa, mutta kysymysten ei tarvitse olla strukturoituja. Tämä tuli esille omissa haastatteluissani, joissa kyselyiden muotoilu vaihteli jossain määrin haastateltavan mukaan.

Teemahaastattelu-nimellä on se etu, että se ei sido haastattelua tiettyyn leiriin, kvalitatiiviseen tai kvantitatiiviseen, eikä se ota kantaa haastattelukertojen määrään tai siihen, miten ”syväälle” aiheen käsittelyssä mennään. Sen sijaan nimi kertoo siitä, mikä tässä haastattelussa on kaikkein oleellisinta, nimittäin sen, että yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa. Tämä vapauttaa pääosin haastattelun tutkijan näkökulmasta ja tuo tutkittavien äänen kuuluviin. Teemahaastattelu ottaa huomioon sen, että ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset ovat keskeisiä, samoin kuin sen, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 48.)

Teemahaastattelun onnistumiselle voidaan asettaa erilaisia kriteereitä. Olen kerännyt luetteloon edellä mainitusta kirjallisuudesta keskeisinä pitämiäni kriteereitä.

- haastattelun aihe on rajattava
- haastateltavat on valittava huolellisesti huomioiden otoksen laajuus
- teemahaastattelun rungosta on hyvä keskustella opinnäytetyön ohjaajan kanssa
- haastattelussa esille tulevien ongelmien ennakointi kuuluu osana valmistautumista
- haastatteluvastauksista on pyrittävä tekemään tulkintoja jo haastattelun aikana
- vastauksien tulisi olla täsmällisiä, eikä edustaa yleistä mielipidettä
- haastattelijalla tulee olla avoin mieli, eikä hänellä saa olla vahvoja ennako-oletuksia vastauksista
- haastattelijan tulee olla joustava, koska asiat jäsenyivät niistä keskusteltaessa. Jokainen haastattelu on erilainen
- haastattelutilanteesta tulee luoda avoin vuorovaikutustilanne, missä kunnioitetaan toista ja noudatetaan hyviä tapoja
- haastattelun tulee olla molemmille osapuolille myönteinen kokemus
- haastattelun aineiston tallentamiseen tulee kiinnittää huomiota (taltiointi)
- haastattelujen purkamiseen on varattava riittävästi aikaa

Käytin haastatteluissa laatimaani kyselylomaketta ja sen pohjalta valmistauduin omiin haastatteluihin. Edellä luetut kriteerit ja niiden pohtiminen ennakolta helpottivat onnistumista.

Olen kerännyt seuraavaan luetteloon teemahaastattelun heikkouksia, jotka ovat edellä mainitusta lähdekirjallisuudesta tärkeimmiksi arvioimiani.

- haastattelu vie aikaa (suunnittelu, valmistautuminen, itse haastattelu ja purkaminen)
- luotettavuutta heikentää haastateltavien taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia
- monien virhelähteiden mahdollisuus
- vastauksia voidaan helposti tulkita väärin, johtopäätösten tekeminen vaikeutuu

Olen kerännyt seuraavaan luetteloon teemahaastattelun etuja, jotka ovat edellä mainitusta lähdekirjallisuudesta tärkeimmiksi arvioimiani.

- haastateltavat saadaan yleensä mukaan tutkimukseen
- aineistoa on mahdollista täydentää jälkikäteen
- hyvässä haastattelussa vallitsee avoin vuorovaikutustilanne
- haastattelijalla mahdollisuus tulkita vastauksia jo haastattelun aikana
- vastauksia voi pyytää syventämään lisäkysymyksiä tekemällä

Nämä kaikki teemahaastattelun edut toteutuivat omissa haastattelutilanteissa ainakin subjektiivisen arvioni mukaan.

5.4 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimuksen reliabiliteetilla (luotettavuudella) tarkoitetaan yleensä tutkimusmenetelmän antamien tutkimustulosten, mittaustulosten luotettavuutta, tulosten tarkkuutta ja toistettavuutta. Tutkimustulokset eivät voi olla sattumanvaraisia vaan lukijan pitää kyetä varmistumaan siitä, että saadut tulokset mittaavat asetettua ongelmaa eikä kysymyksessä ole sattumanvaraisesti saatu tulos. Mittareiden on mitattava oikeita asioita. Ulkoisella reliabiliteetilla tarkoitetaan sitä, että mittaukset ja aineiston analysointi on toistettavissa muissa tutkimuksissa ja tilanteissa.

Toinen tutkimuksen arviointiin liittyvä käsite on validius (pätevyys). Validius (käytetään myös termiä validiteetti) tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Mittarit ja menetelmät eivät aina vastaa sitä todellisuutta, jota tutkija kuvittelee tutkivansa. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kohentaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta. Tarkkuus koskee tutkimuksen kaikkia vaiheita. Aineiston tuottamisen olosuhteet olisi kerrottava selvästi ja totuudenmukaisesti. Esimerkiksi haastattelu- ja havainnointitutkimuksessa kerrotaan olosuhteista ja paikoista, joissa aineistot kerättiin. Samoin kerrotaan haastatteluihin käytetty aika, mahdolliset häiriötekijät, virhetulkinnat haastattelussa ja myös tutkijan oma itsearviointi tilanteesta. (Hirsjärvi ym. 2009, 232.)

Tutkimuksen reliabiliteettia pyrin kohottamaan tutkimuksen huolellisella suunnittelulla. Lomakekyselyssä ja haastattelussa mukana olleet henkilöt pyrin motivoimaan mahdollisimman hyvin lähettämällä heille erillisen lähetekirjelmän (ks. LIITE 2). Huomionarvoista on, että kaikki vastaajat ja haastateltavat osallistuivat tutkimukseen vapaaehtoisesti. Koska tutkija edusti itsekin poliisiorganisaatiota, niin haastattelutilaisuus oli ehkä vapautuneempi kuin jos tutkija olisi ollut organisaation ulkopuolinen. Tämä voidaan nähdä tutkimuksessa sekä vahvuutena että heikkoutena. Heikkoutena tämä voi ilmetä, jos tutkija ei käsittele aineistoa puolueettomasti vaan korostaa omia tai organisaation oikeina pitämiä näkemyksiään tulosten käsittelyssä. Itse tarkastelen ja käsittelen aihetta ilman asenteellisuutta tai ennakkokäsityksiä. Luotettavuuden lisäämiseksi perehdyin aihepiiriin liittyvään materiaalin varsin laajasti ennen lomakekyselyn ja haastatteluiden suunnittelua ja toteutusta, jotta lähtökohdat olisivat olleet mahdollisimman hyvät onnistuneen kyselyn ja haastattelun tekemiseksi.

Olen varmistanut tutkimuksen validiteettia laatimalla kyselylomakkeen (ks. LIITE 1) huolellisesti. Samaa kysymysrunkoa käytin haastatteluissani. Kysymykset on muotoiltu siten, että ne kartoittaisivat tutkimusongelmaa monipuolisesti ja laaja-alaisesti. Olen pyrkinyt kuvaamaan yksityiskohtaisesti tutkimuksen etenemisen, mikä oletettavasti helpottaa tutkimuksen itsenäistä arvioimista. Ehkä tärkeimpänä pätevyuden osoituksena ovat vastaajat ja haastateltavat, joiden valinnassa on painotettu parasta ja laajinta aihealueeseen liittyvää osaamista ja kokemusta. Tutkijan oma tausta on laadullisessa tutkimuksessa tekijä, joka vaikuttaa tiedostamatta tai tiedostetusti tutkimusprosessin kulkuun. Siksi olen kuvannut tutkimusprosessin etenemisen mahdollisimman tarkasti. Viime kädessä aiheesta kiinnostunut lukija on kuitenkin paras arvioimaan tutkimustani kokonaisuutena ja sen reliaabeliutta sekä validiutta.

6 VIRTUAALINEN POLIISITOIMINTA

6.1 Nykytila

6.1.1 Virtuaalisen poliisitoiminnan osa-alueet

Tutkimuksessa kysyttiin vastaajilta, mitä eri osa-alueita he katsovat kuuluvaksi virtuaaliseen poliisitoimintaan. Vastausten sisältö vaihteli merkittävästi. Yksi vastaajista mielsi virtuaalisella poliisitoiminnalla tarkoitettavan vain toimintaa sosiaalisessa mediassa. Toisen vastaajan mielestä kaikki poliisin tietoverkoissa harjoittama toiminta on virtuaalista poliisitoimintaa, oli sitten kyseessä lähipoliisitoiminta sosiaalisen median palveluissa tai erilaiset verkkopalvelut (lupa-asiat, neuvonta, rikosilmoituksen jättäminen jne.).

"Toiminta sosiaalisessa mediassa" V1

"Poliisin toimiminen olemassa olevissa virtuaalisissa yhteisöissä esim. Facebook ja IRC-galleria ja osallistuminen erilaisiin keskusteluihin ja yhteisöihin asiantuntijana ja/tai poliisina. Poliisin omia palveluita tulisi kehittää siihen suuntaan, että sekä sisäisessä että ulkoisessa toiminnassa käytettäisiin enemmän sosiaalisen median työkaluja ja ideoita." V2

"Poliisin tietoverkkotiedustelu - proaktiivinen, poliisin nettivinkki - vihjeet, lähipoliisitoiminta verkossa - Irc, , FaceBook, YouTube ym) ja verkkopalvelut (lupa, rikosilmoitus, neuvonta, ym.)." V3

Virtuaalisuutta voi hyödyntää esim. poliisitoiminnan viestinnässä ja lupapalveluissa erittäin hyvin. Oma virtuaalinen työmme on nuorten opastusta, tukemista ja neuvontaa - olemme läsnä netissä nuorten kysymyksiä varten eli madaltamassa nuorten kynnystä lähestyä poliisia mieltä askarruttavine asioineen. Annamme netissä nuorille laillisuustietoutta. Päivittäistyössämme nuorten tekemien rikosten parissa joudumme hakemaan rikoksiin liittyvää näyttöä esim. nuorten käyttämistä virtuaalisista palveluista (esim. kunnianloukkaukset ja laittomat uhkaukset, jotka on toteutettu netin välityksellä). Perjantai-iltojen Jepari-yhteisön chatin pääpointti ei ole kuitenkaan rikosten selvittely vaan läsnäolo ja nuorten opastaminen, tukeminen ja neuvonta. Joidenkin mielestä virtuaalista mediaa voi hyödyntää rikoksiin liittyvän tiedustelutiedon keräämisessä. Mielestäni poliisihallinnossa tulisi pitää erillään viestintään ja esim. lupapalveluihin liittyvät toiminnot ja taas edustamani vuorovaikutteinen toiminta netissä." V5

"Mielestäni virtuaaliseen poliisitoimintaa kuuluu sosiaalisessa mediassa tapahtuva näkyvä poliisitoiminta ja laitosten nettisivut sekä Supon ja KRP:n valvonta." V6

"Poliisilla on omat nettisivut, joista saa tietoa ainakin siitä mistä etsiä tai kysyä tietoa asiakasta askarruttaviin kysymyksiin ja ongelmiin. Lisäksi Facebook ja Twitter ovat tulleet kuvaan mukaan. Sähköpostilla saa poliisiin myös aika helposti kontaktin." V8

"Näkyvä auttamistoiminta, näkymätön tiedonhankinta ja tiedustelu, tiedottajatoiminta." V10

"Siihen kuuluu sekä näkyvä toiminta että peitelty toiminta tietoverkoissa. Näkyvää toimintaa tekevät nämä sosiaalisen median poliisit ja ei näkyvää toimintaa tekevät tietoverkkotiedustelutahot KRP:ssä ja SUPO:ssa.. Lasketaanko uudet lupahallinnon

sovellukset mukaan virtuaaliseen toimintaan on sitä rajapintaa, mitä pitäisi pohtia tarkemmin." V11

Vastausten monimuotoisuus kuvaa vallitsevaa tilannetta eli on olemassa useita erilaisia käsityksiä virtuaalisen poliisitoiminnan sisällöstä. Toiminta nähdään lähipoliisitoimintana sosiaalisessa mediassa, missä poliisi toimii näkyvästi ensisijaisesti nuorten keskuudessa tai toisaalta tietoverkkotiedusteluna, mitä Suojelupoliisi ja Keskusrikospoliisi harjoittavat. Samoin toiminta nähdään erilaisina tietoverkoissa yleisölle tarjolla olevina poliisipalveluina kuten rikosilmoituksen vastaanottona ja Nettivinkki -järjestelmänä. Viestinnän merkitys näkyy useammassa vastauksessa eli virtuaalinen poliisitoiminta nähdään poliisia koskevan informaation jakamisena esimerkiksi poliisilaitosten internet-sivujen kautta. Vastaajan tausta ja oma kokemus näkynee vastauksen sisällössä.

6.1.2 Virtuaalisesta poliisitoiminnasta vastaaminen, valvonta ja käytännön toteutus

Tutkimuksessa kysyttiin vastaajilta, kuka vastaa virtuaalisesta poliisitoiminnasta (yksikössänne, poliisihallinnossa, mielestänne). Vastaajilla oli selkeä käsitys toiminnan vastaamisesta oman yksikkönsä osalta ja valtakunnallisesti. Oman yksikön osalta tiedossa oli toiminnasta vastaavan alipäällystön tai päällystön edustajan nimi. Yksi vastaaja näki omalla laitoksellaan toiminnan päävastuun olevan viestinnästä vastaavalla taholla. Valtakunnallisesti toiminnasta vastaavasta oli tiedossa lähinnä tähän mennessä toimintaan osallistuneita Poliisihallituksen virkamiehiä nimeltä niin viestinnästä kuin poliisitoiminnan (rikostorjunnan puolelta).

"Virtuaalinen poliisitoiminta ei poikkea muusta poliisitoiminnasta organisaation tai johtosuhteiden suhteen. Toiminta perustuu lainsäädäntöön ja olemassa olevaan normistoon. Vaikka toimintatapa on uusi ja alusta poikkeaa perinteisistä, tulee toiminnassa noudattaa samoja sääntöjä kuin muussakin poliisitoiminnassa. Käytännössä vastuut jakautuvat siten, että ohjaus on POHAN vastuulla ja poliisin valtakunnalliset yksiköt sekä poliisilaitokset vastaavat omaan toimialaansa kuuluvista asioista." V2

"Yksikössämme siitä vastaa virtuaalinen lähipoliisiryhmä ja valtakunnallisesti ryhmämme lisäksi Poha." V6

"Käsitykseni mukaan poliisihallitus viime kädessä ohjeistaa virtuaalista poliisitoimintaa. Oulun poliisilaitos on ollut eräänlainen pioneeri tällä saralla, että reaaliaikaisesti nuoret voivat keskustella chatissä poliisin kanssa. Muunlaisiakin toimintatapoja on kuten Helsingissä Marko Forss:n vetämä porukka. Heidän toiminta on toisenlaista, vaikkakin virtuaalista toimintaa. Mielestäni hän ryhmänsä kanssa täydentää tätä virtuaalipoliisin toimintaa hyvin." V8

"Kokonaisuudesta ei vastaa kukaan tällä hetkellä. Pitäisi olla valtakunnallisesti koordinoitua." V10

"Viestinnästä tietoverkoissa vastaa Poliisihallituksen viestintäyksikkö ja poliisitoiminnasta Poliisitoimintayksikkö. V11

Kuten virtuaalisella toiminnallakin nähtiin olevan monia eri sisältöjä, niin vastuunjakautumisen osalta osa vastaajista mieltää toiminnan vastaamisen kuuluvan viestinnälle ja

toisten mielestä toiminnasta vastaaminen kuuluu poliisimiehille. Yhden vastaajan mielestä laajemmassa ymmärryksessä toiminnasta tulisi vastata Poliisihallituksen ohjausryhmä. Lisäksi yksi vastaaja piti nykytilannetta epäselvänä.

Vastaajilta kysyttiin, miten virtuaalista poliisitoimintaa tulisi valvoa. Vastauksista ilmenee, että internetissä tapahtuvaa toimintaa ei valvonnan osalta mielletä muusta poliisitoiminnasta poikkeavaksi vaan valvonta kuuluu jokaiselle itselleen sekä lähiesimiehille. Vastauksien perusteella toimintaa toivotaan valvottavan kuten muutakin poliisitoimintaa. Pari vastaajaa toivoi kuitenkin valtakunnallisia ohjeita toiminnasta, jotta se olisi yhdenmukaista valtakunnassa.

"Oma/yhteisövalvonta toimii." V1

"Virtuaalista poliisitoimintaa tulee valvoa kuten muutakin poliisitoimintaa." V2

"Luoda säännöt, ohjeet ja toimintamallit valtakunnallisen toiminnan yhdenmukaistamiseksi." V3

"Jollakulla olisi syytä olla kokonaiskäsitys siitä, mitä ja miten poliisi toimii netissä (ja ketkä toimivat). Yhteinen ohjeistus kaikille, ja ylimalkainen tarkkailu: virtuaalisessa maailmassa toimiminen tapahtuu "painetussa" muodossa eli kaikki tekstit, kuvat jne ovat kaikkien nähtävillä. Kaikkea ei kannata kontrolloida ja tarkastaa, mutta silloin tällöin on hyvä tsekata, että virtuaalipoliisitoimintaa tekevät henkilöt tekevät työtä oikealla asenteella ja oikeat tavoitteet mielessä." V4

"Poliisitoiminnan osaltako? Ehkäpä poliisihallituksen/-hallituksien toimesta. Eikös heille kuulu poliisitoiminnan valvonta muutenkin?" V5

"Mielestäni sitä tulisi valvoa virtuaalista poliisityötä tekevien esimiesten toimesta. Pohan tulisi valvoa, että toiminta pysyy samanlaisena ympäri maata." V6

"Olisi hyvä muodostaa "ohjenuora" siitä mitä ja miten tehdään, ettei toiminta liikaa rönsyile ja täytyy myös muistaa toiminnan pääajatus; miksi tämän kaltaista työtä tehdään ts. miksi poliisi on olemassa." V8

"Normaali laillisuusvalvonta." V10

"Normaali esimiesvalvonta eli lähiesimiehet valvoo mitä tehdään ja antaa tehtävät. Yleinen laillisuusvalvonta kontrolloi toimivaltuuksia ettei tule ylilyöntejä. Tarvittavat elepakkokeinot päättää päällystö." V11

Poliisiorganisaation sisäisen valvonnan lisäksi poliisitoimintaa valvotaan ulkopuolelta laillisuusvalvontaa suorittavien tahojen toimesta. Näitä ovat Oikeuskansleri (Oka) ja Eduskunnan oikeusasiamies (EOA), joille jokainen kansalainen voi kannella poliisin toiminnasta. Kun toiminta tapahtuu tietoverkoissa, niin kansalaisilla on käytössään samat oikeusturvamekanismit kuin arkimaailmassa. Lisäksi virtuaaliset palvelut tuovat toimintaan muutaman lisäulottuvuuden. Niin poliisin kuin muidenkin toimintaa valvotaan virtuaalisen yhteisön sisällä muiden yhteisön jäsenten toimesta. Havaittuaan epäkohtia, niin he voivat saattaa havaintonsa viranomaisten tietoon edelleen

selvitettäväksi. Virtuaaliset palvelut toteutetaan usein kaupallisen palveluntarjoajan ympäristössä. Joissain tapauksissa palveluntarjoaja saattaa olla ulkomaalainen yritys, jonka kotipaikka on ulkomailla. Palvelusta riippuen myös palvelun ylläpitäjät suorittavat omaa valvontaa ja tällöin palvelussa toimiva poliisi on samojen oikeuksien ja velvollisuuksien alainen kuin muut yhteisön jäsenet. Palvelun käyttöehdot hyväksytään siinä vaiheessa, kun palvelun käyttäjäksi rekisteröidytään.

Sitten tutkimuksessa kysyttiin, kuka toimintaa toteuttaa käytännössä. Vastajat luettelivat virtuaalisen lähipoliisiryhmän (Helsingin poliisilaitos), Oulun poliisin, Poliisihallituksen viestinnän, Suojelupoliisin ja Keskusrikospoliisin. Lisäksi yksi vastaaja mainitsi poliisilaitoksella toimivan internet-työryhmän, missä asioita käsitellään ja esimerkiksi lupahallinnon osalta tietoja päivitetään poliisilaitoksen internet-sivustojen ylläpitäjän toimesta. Oulun poliisilaitoksella Jepari-yhteisön toiminnasta vastaa nuorisorikosryhmän neljä poliisia vuorotellen. Yhden vastaajan mukaan toimintaa, etenkin tietoverkkotiedustelua, tehdään varmaan muuallakin jossain muodossa, mutta tiedossa on vain jäävuoren huippu. Vastaukset olivat täysin linjassa kahden aikaisemman kysymyksen kanssa ja riippuvaisia siitä, mitä toiminnaksi luokitellaan.

6.1.3 Virtuaalisen poliisitoiminnan onnistuminen ja havaitut kehittämiskohteet

Tutkimuksessa kysyttiin, miten toiminta on onnistunut ja tämän jälkeen mitä kehittämiskohteita on havaittu. Käsittelen ensin toiminnan onnistumista. Lähtökohtaisesti kaikkien vastaajien mielestä toiminta on onnistunut hyvin. Toki negatiivisiakin kokemuksia on ollut, mutta toimintaa on kehitetty koko ajan.

"Erittäin hyvin. Tuloksia voi katsella ryhmän pitämästä tilastosta." V1

"Kokemukset ovat olleet sekä positiivisia että negatiivisia." V2

"Kansalaisten palautteen mukaan erinomaisesti. Hallinnon sisäisen arvion mukaan erinomaisesti, mutta hallitsemattomasti. Toiminta tulee vaatimaan pikaista haltuunottoa valtakunnallisesti oikeusvarmuuden ja laadun varmistamiseksi. Tällä hetkellä poliisilaitokset ja yksiköt kehittävät toimintaa itsenäisesti. Lähtökohtaisesti kansalaisten tulee saada samantasoista ja laadullista palvelua asuinpaikasta riippumatta." V3

"Erittäin hyvin, olemme olleet todella tyytyväisiä. Toimintaa on tehty ja kehitetty vakavissaan mutta kuitenkin pilke silmäkulmassa, ja niiden kahden välinen suhde on onnistunut erinomaisesti. Virtuaalimaailma / sosiaalinen media ei ole vakava maailma, vaikka siellä käsitelläänkin myös aitoja ja vakavia asioita." V4

"Nuorisorikosryhmän toiminta IRC-Galleriassa on sujunut mielestäni erittäin hyvin. Ennen mukaan menoamme teimme IRC-Gallerian 13–18 -vuotiaille kyselyn, jolla selvitimme nuorten mielipidettä mukaantulostamme. Nuorten vastaukset olivat positiivisia, minkä jälkeen teimme lopullisen päätöksen lähteä toimintaan mukaan. Ryhmämme toiminta on moniammatillista toimintaa, joka tulee vahvasti poliisin turvallisuusyhteistyötä. Perjantai-iltojen kävijämäärät Jepari-yhteisössä vaihtelevat melkoisesti; viime aikoina eri yhteisössämme kävijöitä on ollut noin 100 henkilöä." V5

"Toiminta on onnistunut erittäin hyvin ja ainakin näkyvässä poliisityössä on saatu paljon aikaaan." V6

"Mielestäni kohtalaisen hyvin, vaikkakaan IRC-Gallerian chatissä ei aina keskustella "poliisiasioista" vaan keskustelu usein rönsyilee muihinkin asioihin. Toisaalta se antaa ehkäpä positiivisemmän kuvan poliisista että kyllä "ne" osaavat muutenkin jutella, kuin vain kuivan asiallisesti." V8

"Helsingissä hyvin, muiden kanssa on suuria riskejä ilmassa, johtuen kokonaisuuden johtamisen, pelisääntöjen, ammattiosaamisen ja työprosessien kuvaamisen puutteesta." V10

"Hyvää julkisuutta on saatu. Poliisi on saanut hyvää julkisuutta. Näkyvä toiminta on madaltanut kansalaisten yhteydenottokynnystä. Se on tuonut jotain uutta poliisitoimintaan, mitä ei osattu odottaa. Joskus parasta ja helpointa on tehdä tiedustelutyötä tunnuksellisesta autosta. Sama homma toimii netissä. Netissä kynnys on madaltanut yhteydenottoon ja uudentyypistä rikostorjuntatietoa on tullut poliisille. Erityisesti Forssin ryhmän toiminta on ollut menestyksellistä. Uusilla nettipoliiseilla ei ole vielä riittävästi rutiinia." V11

Vastauksista käy ilmi, että toiminnan onnistumista on ainakin jossain laajuudessa arvioitu mittarein ja tilastoin. Lisäksi onnistumista on arvioitu kansalaisten antaman ja hallinnon sisäisen palautteen avulla. Onnistumisen tunnetta on saattanut tuoda yksittäisessä vuorovaikutustilanteessa annettu positiivinen kuva poliisin toiminnasta ja siitä saatu palaute. Tutkimuksen tekemisen aikaan ei toimintaa ollut ohjeistettu valtakunnallisesti, joten toiminnan onnistumista on seurattu itse kehitetyin mittarein eri yksiköissä.

Toiminnan onnistumisen arvioinnin jälkeen kysyttiin, mitä kehittämiskohteita vastaajat ovat havainneet. Useampi vastaaja nosti esille toiminnan vaativan resursointia. Lisäksi yhtenäisten ohjeiden puuttuminen on epäkohta ja toimintaa tulisi kehittää määrätietoisesti.

"Lisäresursseille olisi tarvetta." V1

"Yhtenäiset ohjeet poliisin henkilöstölle puuttuvat. Toiminnasta tulisi tehdä arkipäivää kaikissa poliisin yksiköissä." V2

"Valtakunnallisten toimintamallien järjestäminen, verkon toimivaltuuksien kouluttaminen, toimintaympäristön kartoitus, rahoituksen varmistaminen ja toiminnan määrätietoinen kehittäminen - ei ajautuminen." V3

"Toiminta vaatisi resursointia (vie varsinaisesta päätehtävästämme työaikaa noin neljä tuntia/viikko), jota meidän laitoksella ei ole tehty." V5

"Lisää virtuaalista poliisityötä kaivataan ja toiminta pitäisi saada laajenemaan kaikille poliisilaitoksille." V6

"Kokonaisuutta tulisi johtaa, yhteiset pelisäännöt luoda ja ammattiosaaminen sekä työprosessit tulisi kuvata." V10

"Jotain on jo tehtykin ja asiasta on annettu määräys eli pelisäännöt toiminnasta netissä. Poliisitoiminnallisesti ollaan laatimassa ohjeita tai määräystä "tiedonhankinta tietoverkoista" pois lukien telepakkokeinot tietoverkkoihin kohdistuen." V11

Lisäksi yksi vastaaja nosti esille toiminnan mainostamisen, koska internetistä löytyy runsaasti erilaisia palveluita, niin niitä tulisi tuoda esille systemaattisesti. Tämän kaltaisessa toiminnassa "puskaradio" ei välttämättä ole paras mainosväylä. Edellä olen käsitellyt virtuaalisen poliisitoiminnan nykytilaa. Tässä yhteydessä on luontevaa esitellä käytännössä tutkimuksen tekemisen aikaan poliisin kansalaisille tarjoamien palveluiden eri muodot. Sen jälkeen käsitellään virtuaalisen poliisitoiminnan tavoitetta, tuloksellisuutta ja yhteiskunnallista vaikuttavuutta, kansalaisläheisyyttä sekä toiminnan tulevaisuutta. Nykyisten toimintamuotojen esittelyjen yhteydessä on jonkin verran toiminnan tuloksellisuutta kuvaavia lukumäärätietoja.

6.1.4 IRC-Gallerian poliisit

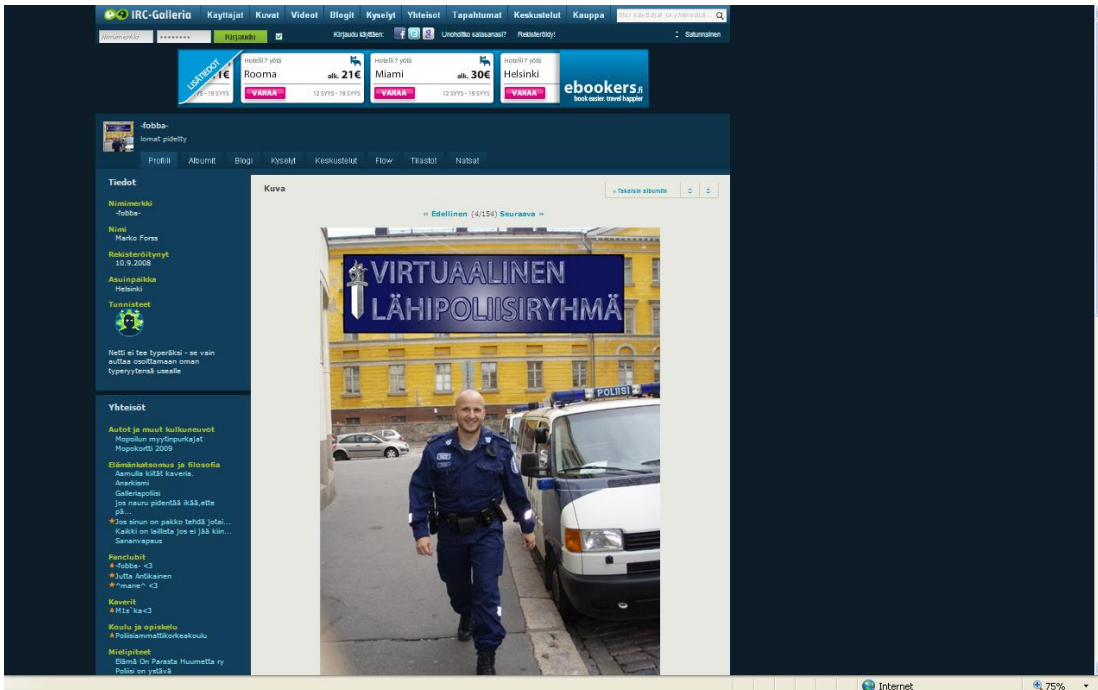
IRC-Galleria oli ensimmäinen nuorison suosima suomalainen yhteisöpalvelu, missä poliisi alkoi toimimaan aktiivisesti ja olemaan vuorovaikutuksessa nuorten kanssa. Poliisi on harjoittanut tätä toimintaa vajaa kaksi vuotta Helsingin ja Oulun poliisilaitoksella. Oulussa toiminta käynnistyi tammikuussa 2009. Esittelen toimintaa Helsingin ja Oulun poliisilaitosten esimerkkien avulla ja pyrin kuvaamaan mitä poliisi IRC-Galleriassa ("Galtsussa") tekee ja minkälaisia tuloksia toiminnasta on saatu.

Helsingin poliisilaitoksen ylikonstaapeli Marko Forss loi syyskuussa 2008 Suomen suosituimmalle yhteisöpalvelusivustolle IRC-Galleriaan (www.irc-galleria.net) oman poliisiprofilin nimeltään -fobba-. Nykyään virtuaalisia lähipoliiseja on jo kolme. He työskentelevät Keskustan poliisipiirissä alle 18-vuotiaiden rikosten ehkäisyyn ja selvittämiseen erikoistuneessa tutkintaryhmässä. Hankkeen tavoitteena on netin tarjoamien mahdollisuuksin ennalta estää lasten ja nuorten tekemiä häiriöitä, väkivallantekoja ja muita rikoksia Helsingin keskustassa. Poliisiprofilin avulla poliisi tavoittaa häiriöalueilla liikkuvia ja häiriölle alttiita nuoria virtuaalisesti. (Kostiainen 2009, 12.)

Oulun poliisin nuorisorikosryhmä aloitti IRC-Galleriassa oman toimintansa tammikuun 2009 lopussa. Verkossa päivystävät konstaapelit antavat nuorille opastusta, neuvontaa ja tukea poliisin toimintaan liittyvissä asioissa. Poliisit päivystävät Jepari-yhteisössä perjantai-iltaisin kello 18.00 - 21.00. Nuorilta kysyttiin marraskuussa 2008 kiinnostusta poliisipalvelulle. Poliisi haluttiin IRC-Galleriaan nimenomaan nuorten kysymyksiä varten, ei valvojan roolissa. Suosituimmiksi keskusteluaiheiksi poliisin kanssa kyselyyn vastanneiden nuorten keskuudessa nousivat ajokorttiin liittyvät asiat, nuorten rikosoikeudellinen vastuu, nettikiusaaminen ja netin laittomuudet. Kyselyyn vastasi noin 7 500 13 - 17 -vuotiasta nuorta. (YLE Oulu 30.1.2009.)

Ensimmäisen toimintavuoden jälkeen voitiin todeta, että Oulussa toimiva nettipoliisiryhmä on otettu nuorten keskuudessa hyvin vastaan. Poliisin omassa Jepari-yhteisössä on käyty tähän mennessä vilkasta keskustelua muun muassa ylinopeuksista, nettikiusaamisesta ja poliisin

työnkuvasta. Nuorisorikosryhmän toiminnasta vastaavan rikosylikonstaapeli Irmeli Korhosen mukaan poliisien ensisijaisena tavoitteena on tukea nuoria netissä kaikin mahdollisin tavoin. Virkavallan ja nuorten väliset virtuaaliset kohtaamiset ovat sujuneet kaikin tavoin mallikkaasti. IRC-gallerian käyttäjät ovat ottaneet oululaiset nettipoliisit avosylin vastaan. (YLE Oulu 17.3.2010.) Poliisiin lisäksi Jepari-yhteisössä keskustelussa on mukana kaksi nuorisotyöntekijää.



Kuva 2. IRC-Gallerian -fobba- profiilin etusivu.

IRC-Galleriassa toimimisen lisäksi Helsingin virtuaalisen lähipoliisiryhmän poliisit jalkautuvat nuorten keskuuteen vähintään kerran kuukaudessa. Tällöin suoritetaan päihdevalvontaa ja yksi keskeinen toiminta-ajatus on, että poliisi kohtaa nuoret heidän omassa ympäristössään, missä nuoret viettävät aikaansa eli arkimaailmassa ja internetissä. Itse pidän tärkeänä, että virtuaalisessa maailmassa toimimisen lisäksi poliisi tulee olla linkki arkimaailmaan. Tähän liittyen Helsingin poliisilaitoksen ryhmä käynnisti yhteistyössä seitsemän piirinsä alueella toimivan yläasteen kanssa elokuussa 2009 koulukiusaamisen ehkäisyohjelman.

Ohjelman tarkoituksena on madaltaa kynnystä ilmoittaa koulukiusaamisesta ja tehostaa koulukiusaamiseen puuttumista poliisin, koulun ja sosiaaliviranomaisten yhteisvoimin. Koulukiusaamisen ehkäisyohjelman käynnistymisen myötä ohjelman piiriin kuuluvien koulujen oppilaat voivat ilmoittaa kiusaamisesta Helsingin poliisilaitokselle netin kautta. Poliisi arvioi, että mahdollisuus ilmoittaa kiusaamisesta netin välityksellä madaltaa ilmoittamiskynnystä. Kiusaamisesta ilmoittaminen ja muutenkin ikävistä asioista kertominen on nuorelle internetin kautta helpompaa kuin meneminen henkilökohtaisesti poliisiin tai opettajan puheille. Ilmoitus kiusaamisesta tehdään IRC-Galleriassa toimiville Keskustan poliisipiirin poliiseille. Ilmoittajana voi toimia kiusattu tai sivustaseuraaja. Myös koulu ja vanhemmat voivat toimia kiusaamisen

ilmoittajina. Jatkotoimenpiteet poliisi harkitsee tapauskohtaisesti ja tekee vakavimmista kiusaamistapauksista rikosilmoituksen, jota seuraa esitutkinta. Kiusaamistapauksissa yleisimpiä rikosnimikkeitä ovat lievä pahoinpitely, pahoinpitely, laiton uhkaus ja kunnianloukkaus. (Helsingin poliisilaitos 18.5.2009.)

Tutkimusta tehdessäni olen koko ajan miettinyt, miten virtuaalisen poliisitoiminnan tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta voidaan arvioida. Minkälaisia mittareita voitaisiin kehittää toiminnan arvioimiseen. Yksi mitattava asia voisi olla poliisin ja nuorten välisen viestinnän lukumäärä (yhteydenotot). Jos arvioidaan pelkästään viestien lukumäärää, niin todellisten yhteydenottojen määrää ei pystytä arvioimaan, koska samalta lähettäjältä voi tulla useita viestejä ja yksittäisten viestin sisällöt voivat poiketa suuresti toisistaan. Osa viesteistä voi sisältää laajojakin kysymyksiä poliisille ja toisissa tapauksissa viestissä voi olla vain lyhyt kommentti johonkin esillä olleeseen teemaan. Toinen mitattava asia voisi olla vierailujen määrä lähipoliisiryhmän sivustolla. Erikseen on pohdittava, että kuvaako korkea vierailujen määrä sivustolla tosiasiallisesti toiminnan suosiota ja tarpeellisuutta vai käykö sivustolla henkilöitä pelkästään uteliaisuudesta, jolloin vierailuiden määrän perusteella ei voida arvioida esimerkiksi palvelun tarpeellisuutta lainkaan. Kolmas mitattava asia voisi olla yhteydenottojen perusteella kirjattujen vinkkien ja ilmoitusten määrä. Helsingin poliisilaitoksella on seurattu yhteydenottojen määrää lähipoliiseihin, heidän sivustollaan tapahtuneiden vierailujen määrää ja ilmoita kiusaamisesta -projektin tuloksena syntyneiden ilmoitusten määrää.

Tähän mennessä koulukiusaamistapauksia on tullut ilmi seitsemän. Ryhmä on itse tutkinut rikosilmoitukseen johtaneet tapaukset. Muualta Suomesta vastaavanlaisia ilmoituksia on tullut parikymmentä. Toiminnan käynnistänyt Keskustan poliisipiirin ylikonstaapeli Marko Forss on saanut viidentoista kuukauden aikana IRC-Gallerian kautta lähes 38 000 yhteydenottoa eli noin 2 500 viestiä kuukaudessa. Ylikonstaapeli Mikko Manninen ja vanhempi konstaapeli Jutta Antikainen ovat olleet mukana seitsemän kuukautta. Tänä aikana Manninen on saanut noin 5 700 viestiä (800 / kk) ja Antikainen noin 4000 viestiä (570 / kk). Ryhmän sivustolla on käyty lokakuusta 2008 alkaen yli 70 000 kertaa. (Helsingin poliisilaitos 14.12.2009.) Ryhmän suosio ei ole laskenut lainkaan. IRC-Gallerian ylläpidosta saadun tilaston mukaan kolmelle poliisiprofilille lähetettiin vuonna 2010 yhteensä noin 16 000 viestiä, joista yksityisviestien määrä oli noin 6 500 (Helsingin poliisilaitos 2010, 3). Kaiken kaikkiaan vaikuttaisi siltä, että ilmoittamiskynnys poliisille näyttäisi olevan netin kautta selkeästi alempi kuin normaalisti poliisin kanssa asioitaessa. Tämä näkyy myös seksuaalirikoksiin viittaavien tapausten määrässä.

Monet IRC-Gallerian käyttäjistä kokevat nettipoliisit myönteiseksi ilmiöksi. STT:n Sulakkeella teettämässä nettikyselyssä kolmasosa piti IRC-Galleriassa toimivia poliiseja mahtavina tai melko mahtavina. Erityisen tyytyväisiä olivat yli 18-vuotiaat. Surkeina tai melko surkeina poliiseja piti viidesosa vastaajista. Eniten heikkoja arvosanoja antoivat 14-vuotiaat tai nuoremmat. Kysely tehtiin IRC-Galleriassa helmikuun 2010 alussa, ja siihen vastasi yli 3 600 ihmistä. Heistä 62

prosenttia oli naisia. (STT 13.2.2010.) Olisiko näin, että heikomman arvosanan antavat nuoret joiden kanssa poliisi on ehkä ollut eniten tekemisissä. Jo aiemmin tammikuussa 2009 Sulake oli toteuttanut IRC-Galleriassa samankaltaisen kyselyn, johon vastasi 3 631 vastaajaa. Tulokset olivat samankaltaiset kuin vuotta myöhemmin toteutetussa kyselyssä. (Sulake 2009.) Molemmat kyselyt toimivat esimerkkeinä siitä, kuinka helposti internetissä voidaan palvelun sisällä toteuttaa kyselyitä.

Seuraavaan olen poiminut satunnaisotannalla joitain esimerkkejä kyselyyn vastanneiden nuorien kokemuksista nettipoliiseista (Sulake 2009). Kaiken kaikkiaan suhtautuminen poliisiin on avoimien vastausten perusteella ollut positiivista. Osa vastaajista ei ole juurikaan havainnut poliisien läsnäoloa tai se ei ole häirinnyt heitä. Luonnollisesti osa vastaajista suhtautuu hyvin negatiivisesti poliisiin, mutta tämä ei liene poikkeaa arkielämän suhtautumisesta ja ajatuksista poliisia (viranomaisia) kohtaan tietyissä iässä.

”Ei kokemuksia, mutta mielestäni on ihan hyvä että ovat täällä. Vähentää varmaan jonkin verran nuorempien käyttäjien hölmöilyä.”

”Ihan hyvä että ovat täällä. Nuoret oppii että poliisietäkin on ihminen, joka tekee virheitä.”

”On hyvä juttu, että poliisit ovat enemmän lähettyvillä. Usein netissä on helpompi kysyä asioita kuin kasvotusten. Lisäksi on hyvä, että galleriassa poliiseilla on kasvot.”

”Eikö missään saa enää olla rauhassa?”

”Galleriassa toimivien poliisien blogeja on mukava lukea ja sieltä saa mielenkiintoista tietoa asioista”

”En ole pahemmin huomannut toimintaa..?”

”Vain vähän kokemusta, mutta sekä positiivista että negatiivista. Joissakin yhteisöissä poliisi on käynyt sanomassa jotakin ”muistathan...” eikä jäänyt edes kommentoimaan töksäytystään. Sitten taas esim Kaikki huumeet laillistettava -yhteisössä on ollut positiivisesti keskustelemassakin.”

”Hyvin ne jaksaa siellä päivitellä ja vastailta, mitä nyt oon katellu.”

”Eräskin rikos on tällä hetkellä poliisin selvitetävänä, enkä olisi ikinä livenä mennyt poliisiasemalle tekemään tätä ilmoitusta. En edes ymmärtänyt, että kyseessä on vakava rikos.”

”Ei ne osaa vastata ees mihinkää sullei järkevästi.”

”Loistavan nykyaikaista ja luontevaa toimintaa, josta oikeasti on ollut käytännön hyötyä. Myös nuorten suhtautuminen poliiseihin on muuttunut ainakin PK-seudulla.”

”Poliiseja ei tarvita galtsussa.”

”Se tuo turvallisuuden tunnetta käyttää nettiä”

”Aivan mielettömän hyvä keksintö! Nuoret voivat lähestyä poliiseja vähän ”epävirallisemmalla” tavalla ja saavat asianmukaisia vastauksia kysymyksiinsä :)”

Toukokuussa 2010 virtuaalinen lähipoliisiryhmä kertoi puuttuneensa viimeisen puolen vuoden aikana noin kolmeenkymmeneen erilaiseen seksuaalirikokseen viittaavaan tapaukseen. Seitsemässä vakavammassa tapauksessa asiasta on kirjattu rikosilmoitus. Yleisin rikosnimike on lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö, mutta joukossa on myös törkeä lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö ja raiskaus. Yleensä rikokset on tutkittu tapahtumapaikkakunnan poliisissa. Palvelujen kautta tietoon tulleet seksuaalirikokset voidaan karkeasti jakaa kahteen eri ryhmään. Ensimmäiseen ryhmään kuuluu netissä tapahtunut seksuaalinen häirintä. Näille rikoksille on ominaista, että ne ovat tapahtuneet muutaman päivän sisään. Toiseen ryhmään kuuluvat reaali maailmassa tapahtuneet rikokset, jotka ovat voineet tapahtua jo vuosia sitten, mutta asianomistaja on ollut kykenemätön ilmoittamaan rikoksesta poliisille tai puhumaan siitä ylipäätään kenellekään. (Poliisi 24.5.2010.) Netin kautta on tullut esille myös muutama tapaus, jossa isä on käyttänyt lastaan seksuaalisesti hyväksi (Helsingin Sanomat 29.1.2011). Kuluvan vuoden (2011) ensimmäisen kuuden kuukauden aikana virtuaalipoliisien tutkimista seksuaalirikosilmoituksista 34 johti rikosilmoitukseen (STT 4.9.2011).

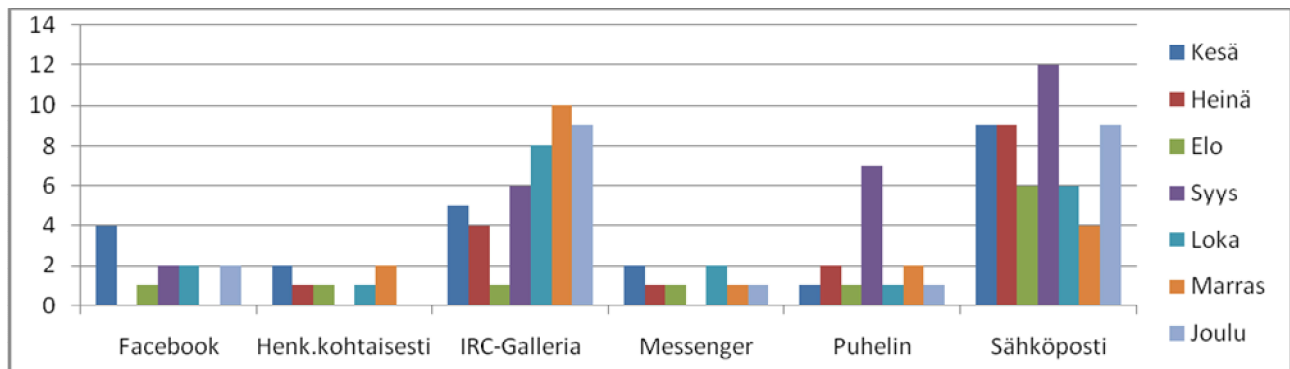
Vaikka poliisi toimii IRC-galleria palvelussa, niin tämä ei ole nuorisolle ainoa tapa saada yhteyttä poliisiin. Ryhmä kirjoittelee satunnaisesti myös muille sivustoille ja vanhempi konstaapeli Jutta Antikainen vierailee www.demi.fi palvelussa noin kaksi kertaa vuodessa, vastaamassa pääsääntöisesti nuorten tyttöjen kysymyksiin (Helsingin poliisilaitos 2010, 2). Uusimpana avauksena Marko Forss avasi tunnuksen maahanmuuttokriittisenä tunnetulla Hommafoorumilla. Syksyn 2011 aikana hän koostaa viestiketjun, missä hän kerää palstalaisilta kysymyksiä, epäselvyyksiä ja epäkohtia nykylainsäädännön tulkintaan koskien kiihottamista kansanryhmää vastaan. Tarkoituksena on selvittää mm. mitä saa kirjoittaa ja kuinka ulottuva on ylläpitäjän vastuu julkaisusta. Aineistosta kootaan muistio, joka käydään läpi Valtakunnansyyttäjänvirastossa. (Huusko 2011.)

Nuoret voivat lähestyä poliisia sähköpostilla, puhelimella tai kahdenvälisesti keskustelemalla MSN Messenger -palvelussa. Henkilökohtaisen työ sähköpostin kautta ryhmän jäsenet vastasivat yhteensä noin 35 viestiin kuukaudessa (Poliisihallitus 2011, 5). Tulevaisuudessa olisi toivottavaa, että poliisilla olisi käytössään oma palvelu (ns. poliisi-Mese), jonka avulla voitaisiin turvallisesti keskustella asiakkaiden kanssa poliisin hallinnoimassa palvelussa. Tällöin välttyään tietojen tallentumisesta kolmannen osapuolen palveluihin, jotka varsin usein ovat ulkomaisten palveluntarjoajien ylläpitämiä.

Seuraavassa on virtuaalisen lähipoliisiryhmän toimintakertomuksesta (Helsingin poliisilaitos 2010, 7) poimittuna toimenpiteisiin johtaneet suoritteet 06/2010 - 12/2010 (7 kk) välisenä aikana ja yhteydenottotavat eriteltyinä:

ILMOITUSLAJI	Kesä	Heinä	Elo	Syys	Loka	Marras	Joulu	Kaikki yhteensä	
Facebook		4		1	2	2		2	11
Henk.kohtaisesti	2	1	1			1	2		7
IRC-Galleria	5	4	1	6	8	10	9		43
Messenger	2	1	1			2	1	1	8
Puhelin	1	2	1	7	1	2	1		15
Sähköposti	9	9	6	12	6	4	9		55
Kaikki yhteensä	23	17	11	27	20	19	22		139

Taulukko 1. Toimenpiteeseen johtaneen tiedon alkulähde kuukausittain. Lähde: Virtuaalisen lähipoliisiryhmän toimintakertomus.



Kaavio 1. Toimenpiteeseen johtaneen tiedon alkulähde kuukausittain. Lähde: Virtuaalisen lähipoliisiryhmän toimintakertomus.

Kun tarkastellaan, missä seuraus tai teko on tapahtunut, niin 70 kpl tekopaikkana on internet ja reaali maailma 43 kpl. Tapahtumaympäristönä molemmat on 21 kpl. (Helsingin poliisilaitos 2010, 10.) Kuten jo on todettu, niin IRC-galleria mahdollistaa nuorille uuden tavan ottaa yhteyttä poliisiin. Toiminta on ensisijaisesti ennalta estävää työtä, missä nuoria valistetaan lain säädöksistä ja vastataan heidän esittämiinsä kysymyksiin. Kysymykset koskevat usein nettikiusaamista, alkoholia, tupakkaa ja poliisitoimintaa koskevia asioita (www.poliisi.fi/nettipoliisi). Nuoria autetaan ymmärtämään, että internetissä tehtävä laiton toiminta on yhtä rangaistavaa ja moitittavaa kuin arkielämässäänkin tehtynä. Toisaalta nuoria valistetaan internetin vaaroista, jolla pyritään estämään nuorten omaa uhriutumista. Virtuaalisen partioinnin selkeä tavoite on myös lisätä verkossa aikaansa viettävien nuorten (ja vanhempien) turvallisuuden tunnetta. Vaikka poliisi toimii itsenäisesti, niin

moniviranomaisyhteistyötä tehdään ja poliisi ohjaa nuoria muiden tahojen luokse tarvittaessa ja asia toimii myös toisinpäin. Viranomaisten lisäksi yhteistoimintaa tehdään alussa esiteltyjen ei-
viranomaistoimijoiden kanssa (esimerkiksi MLL ja PELA).

Toiminnan kautta on luotu uudenlainen ja helppo mahdollisuus ottaa yhteyttä poliisiin ja ennalta ehkäistä rikollisuutta sosiaalisessa mediassa. Poliisi luo omalla osallistumisellaan turvallisuuden tunnetta sosiaaliseen mediaan ja ryhmä pystyy puuttumaan akuutisti sosiaalisessa mediassa tapahtuviin rikoksiin. (Poliisihallitus 2011, 5.) Toiminnan muita ehdottomia etuja on laajan joukon tavoittaminen helposti ja vähin kustannuksin. Sosiaalisessa mediassa luotuja kontakteja on mahdollista jatkaa arkielämässä suoritettavan partioinnin yhteydessä. Nuorille näyttäisi olevan helpompi keskustella verkossa sellaisista (arostakin) asioista, joista he eivät arkielämässä kertoisi poliisille. Vastaavasti erilaisten etnisten vähemmistöryhmien kanssa on helppo aloittaa keskustelu verkossa, joka muuten voi olla haasteellisempaa.

Ryhmälle on luotu oma kotisivu www.poliisi.fi/nettipoliisi. Kotisivulta löytyy linkit kaikkiin toiminnassa mukana oleviin poliisiprofiileihin. Tällä varmennetaan se, että palvelussa oleva poliisiprofiili on varmuudella poliisin käytössä. Kotisivulle on koottu linkkejä erilaisiin poliisitoimintaan liittyviin aiheisiin ja suurin osa linkeistä johtaa poliisiprofiilien blogikirjoituksiin, joissa käsitellään eniten kysytyjä asioita. Linkit on jaettu neljään eri aihealueeseen: ajankohtaista, internettiin liittyvät asiat, liikenteeseen liittyvät asiat ja muita asioita. Sivusto on ollut olemassa melkein toiminnan aloittamisesta asti. Kotisivulla vieraillee satoja kävijöitä viikoittain. Vuoden 2010 aikana sivuilla vierailtiin yhteensä noin 33 000 kertaa. (Helsingin poliisilaitos 2010, 3.) Virtuaalisen lähipoliisiryhmä tekee työtä myös sosiaalisen median ulkopuolella. Vuoden 2010 aikana ryhmällä oli sidosryhmätapaamisia ja erilaisia asiantuntijaluentoja 56 kpl. Haastatteluja erilaisiin medioihin annettiin yli 60 kertaa. (Poliisihallitus 2011, 5.) Poliisille näkyvästä toiminnasta sosiaalisessa mediassa kertyneet positiiviset kokemukset ovat johtaneet toiminnan laajentamiseen.

Poliisien määrä sosiaalisessa mediassa kasvaa. Mukaan tulee poliiseja Länsi-Uudeltamaalta, Itä-Uudeltamaalta, Kanta-Hämeestä, Päijät-Hämeestä, Etelä-Savosta, Keski-Pohjanmaalta ja Pietarsaaresta, Pohjois-Savosta sekä Lapista. Varsinais-Suomi aloitti toiminnan elokuussa 2011 ja Keski-Uusimaa ja Pirkanmaa aloittavat toiminnan syyskuussa 2011. Uudet virtuaaliset lähipoliisit vastaavat kysymyksiin ja keskustelevat poliisin omilla sivuilla muun muassa IRC-Galleriassa ja facebookissa. Tavoitteena on lisätä poliisin näkyvyyttä sosiaalisessa mediassa sekä tarjota kansalaisille helppo tapa olla vuorovaikutuksessa poliisin kanssa. Uudet virtuaaliset lähipoliisit palvelevat verkossa ainakin puolen vuoden ajan. Tämän jälkeen Poliisihallituksen asettama työryhmä arvioi, miten läsnäoloa sosiaalisessa mediassa olisi perusteltua jatkaa. Uudet verkossa toimivat poliisit on esitelty poliisin verkkosivuilla osoitteessa: www.poliisi.fi/virtuaalinenlahipoliisi. (Tiainen-Broms 2011.)

On täysin ymmärrettävää, että toimintaa laajennetaan positiivisten kokemusten perusteella. Kuitenkin hieman ihmetyttää, miksi mukaan on lähtenyt vain osa poliisilaitoksista eivätkä kaikki

laitokset. Isoista poliisilaitoksista esimerkiksi Varsinais-Suomen poliisilaitos puuttuu pilotoivista yksiköistä. Uusille virtuaalisille lähipoliiseille on luotu oma verkkosivu, joka on erillään pidempään toiminnassa mukana olleesta Helsingin poliisilaitoksen virtuaalisen lähipoliisiryhmän sivusta. Kävin tutustumassa uusiin sivuihin mm. IRC-Galleriassa, missä mainittiin kyseessä olevan pilotointiprojekti, jonka aikana saattaa syntyä uusia profiileja ja osa mukana olevista saattaa lopettaa toiminnan. Olisi kiinnostavaa tietää, millä perusteella toimintaan mukaan tulleet laitokset ja henkilöt on valittu ja miten työryhmä arvioi pilottitoimintaa puolen vuoden kokeilun aikana sekä sen jälkeen. Millä perusteella tehdään päätökset toiminnan jatkamisesta? Vielä enemmän hämmennystä aiheuttaa uusien poliisien rooli ja suhde jo toiminnassa olleisiin Helsingin ja Oulun poliiseihin. Ollaanko nyt rakentamassa täysin uutta ja päällekkäistä toimintaa aiemman toiminnan rinnalle (vrt. erilliset nettisivut)? Syntyykö verkkoon nyt uusia toimintamalleja? Hyödynnetäänkö aiempaa kokemusta ja yhteistyöverkostoja mitenkään pilottitoiminnassa? Miten vältetään toiminnan päällekkäisyys ja varmistetaan samankaltaisuus? Toimivatko uudet nettipoliisit vuorovaikutuksessa nuorten kanssa myös kentällä ja tutkinnassa? Ainakin muutamat uudet nettipoliisit toimivat jo ennestään lähipoliisitehtävissä ja tapaavat nuoria myös kentällä.

Toimintaa johtavasta ja koordinoivasta tahosta oli vaikeata löytää tietoa. Toimivatko poliisilaitokset ja yksittäiset virtuaaliset lähipoliisit itsenäisesti? Ensivaikutelman perusteella näyttäisi siltä, että toimintaa on haluttu laajentaa ja näkyvyyttä lisätä. Suomen poliisiin tulisi toimia tietoverkoissa yhtenäisesti. Tämä edellyttää johdettua ja koordinoitua toimintaa sekä toiminnan suunnitelmallisuutta. Kuten aiemmin olen todennut, niin poliisin toiminta on ollut tähän asti onnistunutta tietoverkoissa. Miksi nyt pilotoidaan toimintaa, joka on ollut jo olemassa usean vuoden ajan. Eikö toimintaa olisi voitu vain kasvattaa systemaattisesti lisäämällä toimintaan osallistuvien henkilöiden määrää valtakunnallisesti ja hyödyntämällä jo kertynyt arvokas kokemus? Yksi asia on varma. Pilotointiprojektin tulokset on analysoitava perusteellisesti ja arvioitava toiminnan tulevaisuus. Tällöin tulee arvioitavaksi myös toiminnan johtamiseen ja toteutukseen liittyvät vastuusuhteet eli onko sosiaalisessa mediassa tapahtuva toiminta osa viestintää vai poliisitoimintaa uudessa ympäristössä. Muuten on mahdollista, että globaalistikin huomiota saanut nettipoliisitoiminta tyrehtyy kokonaisuudessaan ja kääntyy poliisin tavoitteiden vastaiseksi. Yksi uusista nettilähipoliiseista kiteyttää hyvin, mistä nettipoliisitoiminnassa on kyse (YLE Häme 1.6.2011): ”Näen poliisin ammatin ja toiminnan enemmän palvelevana kuin rankaisevana. Ja tämä toiminta tukee ajatusta.”

6.1.5 Suomen poliisit Facebookissa

Poliisin sivut löytyvät Facebookista Suomen poliisin nimellä. Sivujen tarkoituksena on kertoa poliisin toiminnasta ja tarjota mahdollisuus keskustella poliisin toimintaan liittyvistä aiheista. Sivujen kautta ei voi jättää vihjeitä tai ilmoittaa rikoksista, eikä sitä käytetä Facebookin valvontaan. Jalkautumalla verkkoyhteisöihin poliisi haluaa lisätä vuorovaikutusta yleisön ja poliisin välillä, lisätä kansalaisten tunnetta poliisin läsnäolosta myös virtuaalimaailmassa sekä madaltaa

kansalaisten kynnystä ottaa yhteyttä poliisiin. Sivujen tarkoituksena on toimia siten rikoksia ennaltaehkäisevästi. Koko poliisihallinto esittäytyy Facebookissa yhden Suomen poliisi -profiilin kautta. (www.poliisi.fi.)



The image shows a screenshot of the Suomen poliisi Facebook page. The page layout includes a top navigation bar with the Facebook logo and a search bar. The main content area displays the profile picture 'POLIISI' and a cover photo. Below the cover photo, there is a post from Suomen poliisi dated July 15 at 8:09am, which has 175 likes and 265 comments. The post text discusses violent crime statistics and provides a link to a blog. Below the post, there is another post snippet about a police service announcement.

Kuva 3. Suomen poliisin Facebook-sivu.

Osallistumalla aktiivisesti verkossa käytävään keskusteluun poliisi voi antaa tietoa toiminnastaan sekä yleisön saatavilla olevista julkisista palveluista. Jalkautumalla verkkoyhteisöihin poliisi haluaa lisätä vuorovaikutusta kansalaisten ja poliisin välillä sekä lisätä tunnetta poliisin läsnäolosta myös virtuaaliympäristöissä. (Sisäasiainministeriö 2009b, 53.) Facebookin kautta yksityisviestejä yksittäisille poliisiprofiileille tuli noin 80 kpl kuukaudessa, jonka lisäksi poliisiprofiilit vastailivat Suomen poliisi -faniryhmän keskustelupalstalla. (Poliisihallitus 2011, 5.)

Poliisi on ollut Facebookissa reilun vuoden ja saanut sinä aikana yli 100 000 fania. Suomen poliisin profiili on maailman suosituin poliisiprofiili ja se on herättänyt paljon ihmetystä ja kateuttakin muiden maiden kollegoissa. Suuren maailman poliisit kuten FBI:n 65 000 fania tulevat kaukana suomalaisen poliisin takana Facebook-suosiossa. Suosion syynä on varmaankin kansalaisten luottamus poliisiin ja toisaalta suomalaisten suuri innostus käyttää nettiä ja sosiaalisen median palveluita. Facebookissa poliisi kertoo ajankohtaisista turvallisuusasioista ja vastailee kansalaisten kysymyksiin. Poliisilta kysytään neuvoja ja palvelua on tarkoitus laajentaa nykyisestä.

Poliisin videoita voi katsoa omalta YouTube-kanavalta ja ”Poliisista päivää” -blogeissa saa tuntumaa poliisin työn eri muotoihin. (Poliisi-lehti 3/2010, 3.)

6.1.6 Suomen poliisi YouTubessa

Suomen poliisilla on YouTubessa oma kanava nimellä Suomenpoliisi (www.youtube.com/suomenpoliisi). YouTuben hyödyntäminen poliisin viestinnässä on osa poliisin viestintästrategian mukaista viestintää. Youtubessa poliisin videoita on katsottu satoja tuhansia kertoja (Poliisihallitus 2010, 20). Vuoden 2010 loppuun mennessä poliisin ennaltaehkäiseviä videoita oli katsottu YouTube-palvelussa lähes 600 000 kertaa (Poliisihallitus 2011, 23). Ennaltaehkäisevän materiaalin lisäksi palvelusta löytyy Poliisit tv-sarjojen trailereita.



Kuva 4. Suomen poliisin YouTube-kanava.

YouTube on maailman eniten käytetty videojakopalvelu. Poliisi pystyy hyödyntämään palvelua esittelemällä omaa toimintaansa. Palvelu toimii hyvänä poliisikokelaiden rekrytoinnin apuvälineenä. Oman toiminnan esittelyn lisäksi palvelussa voidaan esittää esimerkiksi valistusvideoita nuorille. Ne ovat helposti saatavilla ja linkkejä videoihin voidaan levittää muissa palveluissa kuten Facebookissa. Lainsäädännön sallimissa puitteissa videopalvelussa voitaisiin

myös julkaista esimerkiksi kuvia ja videomateriaalia kateissa olevista ajoneuvoista sekä ilman omistajaa olevasta omaisuudesta.

Poliisi julkisti joulukuussa 2009 Youtube-kanavallaan kahden nuoren kännykällä kuvaaman videon onnettomuuteen ja toisen nuoren menehtymiseen päättyneestä kaahailusta. Suomessa liikennekuolemat ovat vähentyneet, mutta tämä yleinen, myönteinen kehitys ei näy valitettavasti nuorten kohdalla. Joulukuussa Youtubessa julkaistu Ei pelota -video oli poliisin yhteiskunnallinen kannanotto ja sen tarkoituksena oli nostaa ongelma yleiseen tietoisuuteen ja herättää julkista keskustelua keinoista, joilla nuorten liikenneasenteisiin voitaisiin vaikuttaa. Video herätti julkisuudessa runsaasti kaivattua keskustelua nuorten liikennekäyttäytymisestä sekä poliisin ennaltaehkäisevästä toiminnassa sosiaalisessa mediassa. Myös sanomalehtien ja sähköisen median verkkosivujen keskusteluosioissa nuorten liikennekäyttäytymistä sekä poliisin julkaisemaa videota kommentoitiin runsaasti. Ei pelota -video on katsottu julkaisemisensa jälkeen YouTubessa yli 273 000 kertaa. Kun mukaan lasketaan katsojat muissa medioissa, luku nousee yli miljoonan. (Toivanen 2010b.)

Helsingin yliopiston dosentin Vilma Luoma-ahon mukaan (Helsingin Sanomat 30.3.2011) sosiaalisessa mediassa pitää viestiä välineelle ominaisella tavalla. Monet tutkijat pitävät esimerkiksi poliisin soluttautumista sosiaaliseen mediaan ja keskustelua nuorten ehdoilla menestystarinana. Huono esimerkki on Luoma-ahon mukaan poliisin videopalvelu YouTubessa levittämä video, jossa rattijuopumusta käsitellään pelottelutarkoituksessa. Luoma-ahon mukaan "kömpelösti tehdystä videosta tuli naureskelun aihe". Koska YouTuben välityksellä tavoitetaan runsaasti katselijoita, niin sinne tuotettava materiaali on harkittava tarkkaan. Muuten alkuperäinen tavoite videon jakamiselle saattaa kääntyä poliisia itseään vastaan.

6.1.7 Poliisin nettivinkki -palvelu

Poliisi avasi 11.3.2010 verkkosivuilleen palvelun, jonka tavoitteena on lisätä ilmoitusaktiivisuutta. Palvelun kautta kansalaiset, yritykset ja yhteisöt voivat helposti ilmoittaa epäillyistä rikoksista tai niiden valmistelusta poliisille. Kaikki palvelun kautta tulevat nettivinkit keskistetään Keskusrikospoliisille, joka vastaa niiden esikäsittelystä, välittömiä toimenpiteitä vaativien ja toimialaansa kuuluvien vinkkien tutkinnasta. Muut vinkit tutkii paikallispoliisi ja Keskusrikospoliisi tukee tutkintaa. Uusi järjestelmä ei sovellu tilanteisiin, joissa tarvitaan poliisin kiireellistä apua. Kiiretilanteissa kansalaisten tulee jatkossakin ottaa aina yhteyttä puhelimitse hätäkeskukseen numeroon 112. Mikäli henkilö epäilee joutuneensa rikoksen uhriksi, voi hän jättää asiasta rikosilmoituksen poliisilaitoksella. Vähäisistä asioista voi jättää ilmoituksen myös poliisin verkkosivustolta löytyvällä sähköisellä rikosilmoituslomakkeella.

Vinkkejä voi jättää <http://www.poliisi.fi/nettivinkki> sivuston kautta. Lisäksi sivuilla tarjotaan ns. ”vinkki-painike” - kuvaketta. Palveluntarjoajat voivat ladata painikkeen omille sivustoilleen ja linkittää sen johtamaan poliisin verkkolomakkeeseen.



Kuva 5. Poliisin Nettivinkki-kuvake.

Lomakkeella voi jättää vinkkejä seuraavista teemoista: Väkivalta, huumausaineet, petosrikokset, rasistiset rikokset ja ihmisviha sekä muut turvallisuusuhat. Nettivinkkipalvelu ei korvaa muita poliisin käytössä olevia vihjejärjestelmiä kuten vihjepuhelimia ja/tai vihjesähköposteja. Poliisin tavoitteena on saada kattava kontaktipinta suomalaisiin verkkofoorumien moderaattoreihin ja käyttäjiin. (Poliisi 11.3.2010.)

Poliisin nettivinkkipalvelun avaustilaisuudessa puhunut sisäministeri Anne Holmlund totesi (Sisäasiainministeriö 11.3.2010a): "Poliisin nettivinkkijärjestelmällä parannetaan erityisesti nuorten nettiturvallisuutta. Kolme neljäsosaa 12 - 15 -vuotiaista nuorista käyttää verkkoa muutaman tunnin päivittäin. Heille keskustelufoorumit ovat ajanviete- ja huvittelupaikkoja, joissa tutustutaan ja tavataan ystäviä. Myös virtuaalisissa ympäristöissä tulee olla selkeät säännöt, joita noudatetaan." Samassa tilaisuudessa Holmlund totesi, että aikuisilla on ensisijainen vastuu lasten verkkokäyttötymisen ohjaamisessa ja valvonnassa. Lapsia on rohkaistava kertomaan vanhemmilleen tai muille läheisille aikuisille heitä huolestuttavista havainnoista verkossa. Uusi viestintäteknologia ja sosiaalisten verkostojen paisuminen merkitsevät useimmille nuorille mahdollisuutta altistua verkon lieveilmiöille. Holmlundin (Sisäasiainministeriö 11.3.2010a) mukaan "Verkko saattaa tuodittaa virheelliseen turvallisuuden tunteeseen." Hän jatkoi kertomalla, että poliisin kokemukset osoittavat, että lapsia ja nuoria on helppo lähestyä verkossa. Toisaalta nuorten kynnys ottaa yhteyttä viranomaisiin on matalampi kuin fyysisessä maailmassa. Viranomaistoiminnan näkökulmasta tämä on Holmlundin mukaan hyvä asia, mutta valitettavasti se tarjoaa matalan kynnyksen kanavan myös rikollisille. "Viranomaisten on yhä enemmän painotettava ennalta ehkäisyä. Jokainen ennalta ehkäisty rikos on aina sekä yhteiskunnan että yksilön kannalta parempi vaihtoehto. Tässä työssä viranomaiset tarvitsevat myös muiden apua", Holmlund sanoi (Sisäasiainministeriö 11.3.2010a).

Viranomaisten avun kutsuun vastattiin välittömästi. Palvelun avaamisen jälkeisenä päivänä annettussa tiedotteessa todettiin (Simola 2010): "Kuusi keskeistä sosiaalisen median kotimaista palveluntarjoajaa on sitoutunut yhteisiin käytäntöihin, joilla pyritään edistämään erityisesti lasten ja nuorten turvallista nettipalvelujen käyttöä. Habbo Hotelin, IRC-Gallerian, Suomi24.fi:n, www.city.fi:n, www.ii2.org:n ja kuvake.netin tarjoajat allekirjoittivat eilen yhteiset

käytännestä. Palveluntarjoajat sitoutuvat muun muassa pitämään huolta siitä, että palvelut sopivat kohdeikäryhmälle. Lisäksi ne pyrkivät varmistamaan, että palvelukohtaisia suosituskäyriä noudatetaan. Käytännestäntöjen mukaan sivustoilla tarjotaan tietoa turvallisesta ja hyväksyttävästä palveluiden käytöstä selkeällä tavalla. Nuorisopalveluissa tullaan kiinnittämään huomiota erityisesti kasvattajille suunnattuun tiedottamiseen. Säännöissä suositellaan myös, että palveluntarjoajat ottaisivat käyttöön esimerkiksi poliisin nettivinkkipalvelun osana käyttäjien suojelua. Käytännestäntöjen noudattamista ja sääntöihin sitoutuneita palveluntarjoajia valvoo Maksullisten puhelinpalvelujen eettinen lautakunta (MAPEL)." Vielä kesäkuussa 2010 nappia ei soltu suuressa määrin ladattu verkkosivuille (Paavilainen 2010).

Kolme viikkoa palvelun käyttöönoton jälkeen internetin käyttäjät olivat ilmoittaneet poliisille 700:sta netistä havaitsemastaan mahdollisesta rikoksesta tai sellaisen valmistelusta. Rikoskomisario Jussi Hyysalon mukaan joukossa on ollut myös ilmoituksia koulusurmauhkista ja vastaavaan joukkosurmaan tähtäävistä aikeista. Hyysalon mukaan "siellä on ollut hyvin varteenotettavia uhkatapauksia, jotka ovat aiheuttaneet poliisitoimenpiteitä". Poliisi sai ilmoituksen muun muassa keskustelupalstasta, jolla joku kirjoitti Jokelan ja Kauhajoen koulusurmaajien nettikirjoitusten kaltaisia viestejä. Poliisi alkoi selvittää, miten nimimerkin takana oleva henkilö esiintyy netissä ja "silloin huoli osoittautui todelliseksi". Poliisi on ollut yhteydessä nuoreen kirjoittajaan. Hyysalo ei paljasta, millaisia toimia viranomaiset ovat tässä tapauksessa tehneet mahdollisen joukkosurman estämiseksi. Hyysalon mukaan kaikkiaan yli 200 vinkkiä on johtanut jonkinlaisiin tarkastuksiin tai muihin poliisin toimiin. Poliisi on käynnistänyt vinkkien perusteella myös varsinaisia rikostutkintoja. Internetin käyttäjien lähettämät vinkit ovat painottuneet rasismiin ja erilaisiin turvallisuusuhkiin. Hyysalon mukaan "järjestelmä vaikuttaa ihan hyvältä. Tämä on erittäin suuri loikka eteenpäin nettivinkkien käsittelynopeuden, hallittavuuden ja prosessoinnin kannalta. Pystymme palvelemaan yleisöä paljon paremmin kuin ennen." Vinkkejä käsittelee Keskusrikospoliisissa muutama poliisi arkipäivisin virka-ajan puitteissa. Hyysalon mukaan lähtökohtana on, että kaikki vinkit käydään läpi. (Helsingin Sanomat 2.4.2010.)

Palvelun oltua käytössä noin kolme kuukautta (kesäkuussa 2010) kertoi rikosyliomisario Veli-Pekka Loikala, että palvelu on aktivoinut ihmisiä ilmoittamaan poliisille aiempaa enemmän epämääräisistä huomioista niin verkossa kuin reaali maailmassakin. Loikalan mukaan "aiemmin netin kautta poliisille ilmoituksia tuli muutamia päivässä, nyt tulee vähintään 30 - 40 vinkkiä päivä". Loikalan mukaan netin valvontaan erikoistuneet poliisit seulovat kaikki vinkit ja useat niistä aiheuttavat toimenpiteitä, jotka ohjataan paikallisille poliiseille jatkotyötä varten. Asiattomia vinkkauksia tulee hänen mukaansa melko vähän. Silminnäkijöiden havaitsemat vinkit ovat kautta aikojen olleet poliisille oleellinen apu rikosten ennalta ehkäisemisessä ja myös niiden ratkaisemisessa. Nettivinkin kohdalla kyse ei ole uudesta asiasta vaan nykyaikaisesta ja helposta kanavasta vinkata poliisille ja sen kanavan ihmiset ovat nyt kiitettävästi löytäneet. (Paavilainen 2010.) Järjestelmän alku oli ilmeisen onnistunut ja kuvasi vinkkijärjestelmän tarpeellisuutta.

Merkittävää on ollut asiattomien vihjeiden määrä, koska jokaisen vinkin läpikäynti vie oman aikansa. Käyttöön otosta reilu seitsemän kuukauden jälkeen vinkkien määrä pysyi tasaisena.

Lokakuun loppuun mennessä kansalaiset olivat lähettäneet sen kautta poliisille yli 5 000 havaintoa erilaisesta epäilyttävästä toiminnasta. Noin viidesosa vinkeistä oli siirretty eteenpäin paikallispoliisiin arvioitavaksi. Huumausaineisiin liittyvistä runsaasta 600 havainnoista joka kolmas oli siirretty eteenpäin. Näissä tapauksissa oli vinkattu huumeiden käytöstä ja levityksestä sekä kätköpaikoista. Hieman yli 1000 vinkkiä oli koskenut petoksia, joista paikallispoliisille oli siirretty noin 12 prosenttia. Siirretyt vinkit olivat koskeneet erityisesti internetin kauppapaikoilla esiintyvää petollista toimintaa kuten olemattomien tavaroiden myyntiä, vääriä laskuja sekä yrityksiä saada huijauksen kohde lunastamaan väärennettyjä, ylisuuria shekkejä. Väkivaltaa koskevia havaintoja oli tullut noin 450, joista noin 15 prosenttia oli siirretty eteenpäin. Kyseessä olivat olleet pääasiassa työpaikka- ja koulu-uhkauksia sekä perheväkivaltaa koskevat vinkit. Rasistisia rikoksia ja ihmisvihaa koskevia havaintoja oli ilmoitettu melko runsaasti, noin 850 kappaletta. Valtaosa tähän ryhmään kuuluvista vinkeistä ei täyttänyt minkään rikoksen tunnusmerkistöä, vaikka ilmoittaja oli kokenut tapahtuman loukkaavana tai epämiellyttävänä. Vinkeistä alle 20 kappaletta oli siirretty paikallispoliisiin arvioitavaksi. Kyseessä olivat tällöin olleet julkisuuden henkilöitä herjaavat kirjoitukset internet-blogeissa ja muilla sivustoilla. Lähes puolet kaikista vinkeistä lähettäjät olivat luokitelleet kuuluvaksi ryhmään Muu turvallisuusuhka. Vinkkien kirjo oli laaja, mutta määrällisesti enin osa oli koskenut liikennettä. Tämän ryhmän vinkeistä noin viidesosa oli siirretty eteenpäin. (Keskusrikospoliisi 29.11.2010.)

Vinkejä on välitetty eteenpäin paljon ja kynnys edelleen välittämiseen tulee olla matala. Käytännössä varmasti suurin osa vinkkien sisältämistä tiedoista on sellaisia, että niiden arviointi voidaan tehdä paikallispoliisissa tarkemmin. Keskusrikospoliisin tiedotteessa (29.11.2010) mainittiin, että heillä ei ole tietoa, monestako paikallispoliisille siirretystä vinkistä on aloitettu rikostutkinta. Tämä voisi olla kiinnostava ja tilastoitava asia, joka voitaisiin hoitaa ohjeistuksella ja merkitsemällä Poliisiasian tietojärjestelmään ilmoitustyyppiä Nettivinkki. Kun ajatellaan kansalaisten ja poliisin välistä vuorovaikutusta internetissä, niin Nettivinkki palvelu tarjoaa nopean ja helpon tavan välittää tietoa viranomaiselle, kun tarve ilmenee. Poliisi eikä yksikään muun viranomainen tai yksityinen taho kykene tänä päivänä toimimaan itsenäisesti ja eristäytyneenä ympäröivästä yhteiskunnasta. Tämä koskee myös verkkoympäristöä.

Verkossa olevan tiedon reaaliaikainen seuraaminen on koko verkon laajuudessa epärealistinen tavoite. Käytännössä verkkoyhteisöjen aktiivisilla käyttäjillä ja moderaattoreilla on parhaat mahdollisuudet havaita poliisia kiinnostavaa aineistoa. (Rautvuori 2010.) Tämäkään ei kuitenkaan aina ole riittävää. Norjassa on poliisilla ollut jo useamman vuoden käytössä vastaava järjestelmä, jota on käytetty mallina Suomenkin järjestelmää suunniteltaessa. Huolimatta tästä heinäkuun 22. päivänä 2011 Anders Behring Breivik toteutti järkyttävän veriteon tappamalla Oslon pommi-iskussa ja Utöyan saarella lähes sata ihmistä (mm. HS, YLE ja MTV3 22.–27.7.2011). Julkisuudessa eri

lähteissä olleiden tietojen mukaan Breivik oli ollut aktiivinen keskustelija Internetissä. Hän oli eri foorumeilla esittänyt ilmeisesti jyrkkiäkin ajatuksia. Lisäksi hänellä oli oma Facebook-profiili. Teon jälkeen hänen jäljiltään paljastui YouTube-video ja 1500-sivuinen manifesti, joissa hän kertoi omasta ideologistaan ja tekonsa syistä sekä suunnittelusta. Hänellä ei ollut julkisuudessa olleiden tietojen perusteella rikoshistoriaa eikä poliisi ollut tunnistanut häntä aiemmin vaaralliseksi henkilöksi. Ilmeisesti hänen nettikirjoittelustaankaan ei siis ollut tullut vihjeitä viranomaisille. Heti tapahtuman jälkeen Suomessa sisäasiainministeri Päivi Räsänen ja ylin poliisijohto, poliisiylijohtaja Mikko Paatero sekä poliisijohtaja Robin Lardot, sekä KRP kehottivat kansalaisia ilmoittamaan poliisille epäilyttävästä materiaalista internetissä, koska poliisi ei kykene yksin valvomaan nettiä. Samalla ilmoitettiin poliisin tehostaneet Internetin valvontaa etenkin ääriliikkeiden osalta. (mm. HS, YLE ja MTV3 25.–26.7.2011.)

6.2 Virtuaalisen poliisitoiminnan tavoite, tuloksellisuus ja yhteiskunnallinen vaikuttavuus

6.2.1 Tavoite

Tutkimuksessa kysyttiin, mihin virtuaalisella poliisitoiminnalla pyritään (tavoite). Vastauksista voidaan todeta, että vastaajien mielestä toiminnan painopiste on ennalta estävässä työssä. Useamman vastaajan mielestä toiminnan tarkoituksena on madaltaa kynnystä otettaessa yhteyttä poliisiin. Yhden vastaajan mielestä poliisiin tulee olla tavoitettavissa siellä, missä kansalaisetkin ovat. Lisäksi kaksi vastaajaa toi esille poliisin palvelufunktion eli poliisin on palveltava kansalaisia verkossakin.

"Madaltamaan kynnystä ottaa yhteyttä poliisiin, ennaltaehkäistä rikoksia ja ehkäistä joutumasta rikoksen uhriksi tiedottamalla ja valistamalla esim. blogikirjoituksin, saada vinkkejä eriateisiin rikoksiin, toimia "auttavana" tahona ohjaamalla ihmisiä oikean avun piiriin, kuten sossut, mielenterveyshoito, poliisin imagon kohottamiseen ja näkymiseen myös virtuaalisesti..." V1

"Poliisilain mukaan poliisin tehtävänä on oikeus- ja yhteiskuntajärjestyksen turvaaminen, yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen sekä rikosten ennalta estäminen, selvittäminen ja syyteharkintaan saattaminen." V2

"Lähtökohtaisesti poliisiin tulee olla siellä missä kansalaisetkin ovat. Poliisin on tarjottava palveluita sekä oltava läsnä verkossa siinä missä kaduilla ja toreilla." V3

"Tuomaan poliisia lähemmäs kansalaisia (etenkin nuorempaa väestöä), alentamaan kynnystä ottaa poliisiin yhteyttä, ylipäänsä hyödyntämään kehityksen ja tekniikan tuomat mahdollisuudet." V4

"Ryhmämme toiminnan päätavoite on opastaa, tukea ja neuvoa nuoria." V5

"Toiminnalla pyritään vastaamaan paremmin kansalaisten tarpeisiin ja palvelemaan heitä. Myös rikosten ennaltaehkäisyssä toiminnalla on suuri rooli. Lisäksi pyritään lisäämään myös kansalaisten turvallisuuden tunnetta." V6

"Oulun poliisi ei näillä resursseilla voi juurikaan enempää tehdä ja muutenkin meidän päätyömme on rikostutkinta. Tämä Gallerian chatti on sidosryhmäyhteistyötä ja toivottavasti sillä on ennalta estävää vaikutusta, mutta myös sitä että nuoret eivät ongelmissaan epäröisi kääntyä poliisin puoleen." V8

"Pysymään kiinni tämän päivän poliisipalveluiden tarjonnan nykyaikaisuudessa. Erityisesti nuorien maailmassa." V10

"Poliisia ei tavoita mistään virka-ajan ulkopuolella, mutta netistä tavoittaa aina ja poliisi on läsnä henkilökohtaisesti. Poliisille voi puhua ja ottaa yhteyttä matalalla kynnyksellä ja poliisi vastaa yhteydenottoihin." V11

Vain yksi vastaaja toi suoraan esille kansalaisten turvallisuuden tunteen lisäämisen. Partioimalla verkossa poliisi ylläpitää turvallisuutta ja ennalta estää rikoksia. Useammasta vastauksesta on tulkittavissa poliisin rooliksi ensisijaisesti neuvojen, ohjeiden ja kehotusten antaminen.

6.2.2 Tuloksellisuuden mittaaminen ja arviointi

Tutkimuksessa kysyttiin, miten virtuaalisen poliisitoiminnan tuloksellisuutta (tavoitteiden toteutumisen seuranta) voitaisiin mitata ja arvioida. Useamman vastaajan mielestä tuloksellisuutta voidaan mitata suoritteita tilastoimalla. Jonkinlainen suoritteiden tilastointi on jo käytössä. Useampi vastaaja nosti esille ennalta estävän työn tuloksellisuuden mittaamisen vaikeuden.

"Tilastoimalla suoritteita kuten muussakin poliisitoiminnassa. Kyselyillä yleisöltä, jotka käyttävät palveluilta? Ennalta estävyyttä ei vaan voi mitata millään." V1

"Asetettävien tavoitteiden tulee olla selkeitä ja konkreettisia, jotta niiden seuranta on mahdollista. Mittareita on syytä miettiä." V2

"Kansalaiset määrittävät omalta osaltaan palvelun arvon. Metodi voisi olla vaikka ns. Gap -mittaus, jossa mitataan odotusten ja tavoitteiden välistä kuilua. Mitä pienempi kuilu on sitä paremmin palvelu vastaa odotuksia. Hallinnon sisäisesti mitata voidaan vaikka em. arvon lisäksi saavutettavilla kansalaiskontakteilla, turvallisuuden lisääntymisellä, vihjeiden laadulla - ei määrällä, poliisin imagon kasvulla ja palvelun kautta saatavilla säästöillä ja toiminnan tehostumisella." V3

"Viime kädessä toivoisin että se näkyisi ennaltaehkäisevästi rikostilastoissakin. Mutta jos puhutaan välittömistä mittareista, niin kohtaamisten määrä (asiakkaan kanssa keskusteltu, ei siis vain asiakkaan jättämä yksipuolinen viesti) ja tavoitettujen henkilöiden määrä on varmasti yksi mittari. Toki määrä ei korvaa laatua eli isokaan luku ei takaa että toiminta on ollut onnistunutta, päinvastoin pienempi luku voi tarkoittaa, että kohtaamiset ovat olleet tehokkaampia." V4

"Ryhmämme toiminnan päätavoite on opastaa, tukea ja neuvoa nuoria." V5

"Tällä hetkellä tilastoimme kaikki suoritteemme. Olemme tehneet myös kyselyitä sosiaalisen median palveluissa." V6

"Eipä juuri mitenkään. Et voi tilastoida sitä, oletko onnistunut ennalta estämään jonkin rikoksen. Vain tapahtuneet asiat voidaan tilastoida. Tilastoihin voi laittaa vaikka ne kontaktit, joita chatissä illan aikana on tavattu ja keskusteltu. Vaikuttavuutta voi ehkä mitata kyselyllä netissä." V8

"Ehkä samantyyppisin mittarein kuin perinteistä lähipoliisitoimintaa. Tietty virtuaalisti tulee varmaan rikosten esiintuleminen ehkä suurempaan rooliin." V10

"Vaikeampi kysymys. Vaikuttavuutta voidaan mitata ja tilastoida, mutta sanallinen mittari voisi olla paras juttu tällä hetkellä. Esimerkiksi koulukiusaamistapauksissa voitaisiin jälkikäteen arvioida kiusaamisen loppumista. Muita vaikuttavuuden mittareita ovat paljastettujen ja selvitettyjen ja esitutkintaan siirrettyjen rikosten lukumäärät. Yhtenä mittarina voisi olla arvokkaan tiedustelutiedon toimittaminen sellaiselle taholle, joka tietoa tarvitsee omassa tehtävässään. Yksi näkökulma voisi olla myös yhteydenottokynnyksen mataluus." V11

Tarkasteltaessa sellaisen toiminnan tuloksellisuutta, missä ollaan kansalaisten kanssa tekemisissä, niin mittareita tulisi ehdottomasti harkita. Yksi tapa on tehdä kysely kansalaisille eli palveluiden käyttäjille ja arvioida odotusten sekä tavoitteiden välistä kuilua, kuten yksi vastaajista ehdottaa. Toisen vastaajan joitakin kyselyitä on käyttäjille tehty sosiaalisen median palveluissa. Tämänkaltaiset mittaukset tulisi toistaa, jotta muutokset olisivat havaittavissa. Kysymyksiä tästä toiminnasta voitaisiin yhdistää muihin poliisin vuosittain tekemiin kyselyihin esimerkiksi valtakunnalliseen turvallisuustutkimukseen. Organisaation sisällä tuloksellisuutta voidaan varmasti mitata monella tapaa. Vastaajat toivat esille esimerkiksi kansalaiskontaktien lukumäärän, vihjeiden laadun, turvallisuuden lisääntymisen ja chatissa (keskusteluissa) tavoitettujen henkilöiden määrän. Ennalta estävän työn mittareita tulee pohtia tarkemmin.

Lisäksi tutkimuksessa kysyttiin seuraavaksi, miten virtuaalisen poliisitoiminnan yhteiskunnallista vaikuttavuutta voitaisiin mitata ja arvioida. Tämän kysymyksen kohdalla voidaan todeta, että kysymyksen olisi voinut muotoilla selkeämmin ja kuvata termi (yhteiskunnallinen vaikuttavuus) tarkemmin, jotta vastaajat olisivat kyenneet vastaamaan paremmin.

"Kyselyillä ja gallupeilla." V1

"Erlaisilla kyselyillä, osallistamisella (esim. projektit, mielipiteiden kysyminen jne.)." V4

"Erlaiset kyselyt esim. valtakunnallisten turvallisuustutkimusten ohessa." V5

"Esim. sitä kautta selvinneiden rikosten määrällä sekä kansalaiskyselyillä." V6

"Kyselyllä netissä." V8

"Aluksi ehkäpä käyttäjätyytyväisyydellä, työn kuormittavuudella, työn mielekkääksi ja tehokkaaksi kokemisella tms." V10

"Yksittäiset caset muodostavat sen puron, joka muodostaa yhteiskunnallisen vaikuttavuuden kokonaisuuden. Rikostorjunnalliset näkökulmat on yksi asia. Lähipoliisistrategiaa on helpompi toteuttaa ja kohdeyleisöä tavoitetaan laajasti. Jos vertaa yhden poliisin pitämää

oppituntia, niin kirjoittamalla sopivalle foorumille poliisi tavoittaa tuhansia nuoria ja saa siten vaikuttavuutta." V11

Kuten edellisessä kysymyksessä, niin useamman vastaajan toimesta tuli esille vaikuttavuuden mittaaminen erilaisten kyselyiden avulla. Tämä lienee helpoin tapa toteuttaa mittaaminen.

6.3 Kansalaisläheisyyden toteutuminen

Kansalaisläheisyyden toteutumista voidaan arvioida ja tarkastella useammalla eri tavalla. Kansalaisläheisyys toteutuu sellaisissa tilanteissa, missä viranomaisen ja kansalaisen välinen raja-aita on mahdollisimman matala. Poliisin näkyvä esiintyminen toreilla tai tietoverkoissa luo edellytyksen vuorovaikutukselle matalalla yhteydenotto kynnyksellä.

Siellä, missä kansalaiset on, siellä täytyy poliisinkin olla. Ihan samalla tavalla kuin kadulla liikkuva partioauto lisää turvallisuuden tunnetta, niin samalla tavalla poliisin näkyminen verkkomaailmassa tuo turvallisuuden tunnetta. Mitä tutumpi poliisi on, se ehkä rohkaisee ihmisiä kysymään poliisilta mieltä askarruttavista asioista ja lähestymään poliisia myös reaali maailmassa, sanoo poliisin läsnäolosta sosiaalisessa mediassa huolehtiva tiedottaja Jussi Toivanen. (Pirkkalainen 2009.)

6.3.1 Kohtaamisen onnistuminen

Tutkimuksessa kysyttiin, miten kansalaisten kohtaaminen onnistuu virtuaalisessa poliisitoiminnassa. Vastaajien mielestä kohtaaminen onnistuu helposti ja luontevasti. Tähän vaikuttaa esimerkiksi nuorten verkossa päivittäin viettämä aika, joten he tavoittavat viranomaiset hyvin ja myös toisinpäin.

"Helposti ja luontevasti." V1

"Kynnys on ilmeisesti matalampi. Pitää miettiä, onko se pelkästään positiivinen asia vai liittyykö siihen myös riskejä." V2

"15 - 24 vuotiaista nuorista suurin osa viettää useita tunteja verkossa päivittäin. On oletettavaa, että kynnys ottaa yhteyttä viranomaisiin laskee merkittävästi. Verkon tarjoama anonymiteetti edesauttaa edellä mainitussa." V3

"Sosiaalisen median avulla on helppo tavoittaa ja kohdata kansalaisia, etenkin nuorempaa (alle keski-ikäistä) väestöä." V4

"Meidän ryhmällä ainakin onnistunut hyvin. Tietenkin netissä jää henkilöllisyys varmistamatta; tähän tarvittaisiinkin "työkaluja" niissä tilanteissa, joissa henkilöllisyys tulisi saada varmistettua." V5

"Erittäin hyvin. Kansalaisten on huomattavasti helpompi lähestyä poliisia verkossa kuin livenä." V6

"Nuoria tavoitetaan hyvin. Vanhempaa ikäpolvea vähemmän, koska he eivät juuri vieraile chateissa." V8

"Mielikuvani on, että iso osa lähestymisestä on asiallista." V11

Vanhemman ikäpolven tavoittaminen verkossa on vähäisempää kuin nuorten. Joka tapauksessa kynnyksen yhteydenottoon on ilmeisesti matalampi kuin arkimaailmassa. Yhteydenottokynnyksen laskeminen saattaa johtua myös internetin tarjoamasta anonymiteetistä, joka mahdollistaa ainakin alkuvaiheessa kanssakäymisen nimettömästi.

6.3.2 Luottamus

Tutkimuksessa kysyttiin, luottavatko kansalaiset virtuaaliseen poliisiin. Vastaajien mukaan toiminnan alkuvaiheissa nuorille piti vakuuttaa, että nimimerkkien takana toimivat poliisit. Sama tilanne voi toistua ensimmäisen yhteydenoton alussa. Vastaajien mukaan toiset nuoret ovat vahvistaneet nimimerkkien todella olevan poliiseja.

"Luottavat." V1

"Poliisin tulee esiintyä virtuaalisissa yhteisöissä niin, että kansalainen voi varmistua hänen identiteetistään. Tällä hetkellä esim. Facebookissa mukana olevat on esitelty poliisi.fi sivuilla, mutta riittääkö se jatkossa?" V2

"Verkko mahdollistaa väärinkäytön ja toisena esiintymisen. Luotettavuutta voidaan lisätä sillä, että kaikille poliisin tarjoamille virtuaalisille palveluille ym. foorumeille käydään sisään poliisin virallisten verkkosivustojen kautta." V3

"Kyllä luottavat, kun virtuaalipoliisi esiintyy omilla kasvoillaan ja osin omalla persoonallaankin netissä, samalla tavalla kuin kadullakin esiintyy. "Kasvottomaan" poliisiin kansalaisten on vaikea luottaa." V4

"Nuoret, joiden kanssa me netissä toimimme, uskovat kyllä. Olemme yhteisössä nimimerkeillä, mutta ihan omilla kuvillamme virkapuvut päällä kuvattuna. Aluksi nuoret kyllä esittivät moneen kertaan kysymyksen, että "onko täällä ihan oikea poliisi"." V5

"Nykyään kyllä." V6

"IRC-Galleriassa nuori, joka ensimmäistä kertaa tulee esim. jepari -chattiin, on aluksi ollut hieman epäileväinen. Hänelle on täytynyt vakuuttella että nimimerkki on todella poliisi eikä mikään "satusetä". Loppujen lopuksi muiden nuorten avulla, jotka siellä chatissä ovat jo pidempään vierailleet, olen saanut ensimmäistä kertaa tapaani nuoren vakuuttumaan siitä että nimimerkki on todellakin poliisi. Sanoisin, että tässä tapauksessa ainakin nuoret kansalaiset luottavat virtuaaliseen poliisiin." V8

"Tällä hetkellä mediakuva on luotettava." V11

Kaiken kaikkiaan voitaneen todeta, että tällä hetkellä nuoret luottavat verkossa toimivaan poliisiin. Tähän on varmasti myötävaikuttanut poliisien esiintyminen omilla nimillä, jolloin heidän kuvansa sekä tietonsa ovat tarkistettavissa poliisien virallisilta internet-sivuilta. Luotettavuutta voitaisiin lisätä, mikäli yhteyden poliisiin saisi vain virallisten poliisi-sivujen kautta olevilla

linkeillä. Tällainen tekninen rajoittaminen on tietysti hankalaa joidenkin palveluiden kohdalla ja harkittavaksi tulee asiasta aiheutuva hyöty tai haitta.

6.3.3 Halutut palvelut ja internetissä toimimisen tärkeys

Tutkimuksessa kysyttiin, minkälaisia palveluita kansalaiset haluavat virtuaaliselta poliisilta. Useamman vastaajan mielestä palveluiden tulisi olla reaaliaikaisia. Lisäksi useampi vastaaja kertoi kansalaisten odottavan poliisilta ennalta ehkäisevää apua, vastauksia ja neuvoja erilaisiin kysymyksiin. Poliisin helppo tavoitettavuus on myös tärkeätä.

"Reaaliaikaista, tai ainakin mahdollisimman nopeaa vastavuroista palvelua." V1

"Tätä kannattaisi selvittää." V2

"Tämä varmaan edellyttäisi verkkokyselyn suorittamista kansalaisilta." V3

"Uskoisin, että ehkä enemmänkin ennaltaehkäisevää apua, tukea, vastauksia kysymyksiin. Sen lisäksi netin kautta on helpompi jättää rikosilmoitus tai avata keskustelu aroista ja intiimeistä asioista, kuten seksuaalisesta hyväksikäytöstä, raiskauksista yms." V4

"Laajasti ajateltu haluavat varmastikin paljon palveluita." V5

"Lähinnä neuvoja miten tulisi toimia eri tilanteissa. Lisäksi he kaipaavat tietoa laeista. Myös poliisin mielipidettä eri asioihin kysellään kovasti." V6

"Ymmärtääkseni normaaleja lupahallintoon liittyviä asioita sekä matalaa kynnystä ottaa yhteyttä poliisiin." V8

"Tapauksesta riippuen sielunhoidosta alkaen ja joku taas haluaa apua konkreettiseen ongelmaan esimerkiksi koulukiusaamistapauksissa. Sana leviää positiivisista kokemuksista nuorten keskuudessa nopeasti. Hyvänä palveluna luodaan mielikuvaa toimivasta poliisista. Kansalaiset tietävät pelisäännöt. Kaikkiin yhteydenottoihin pyritään vastaamaan. Jos ei vastata, niin yhteydenotot loppuvat nopeasti." V11.

Näidenkin melko lyhyiden vastausten perusteella voidaan todeta, että verkossa toimivalta poliisilta odotetaan useita erityyppisiä palveluita. Kuten muutamat vastaajat ehdottivat, niin asiaa tulisi selvittää palveluiden käyttäjiltä eli kansalaisilta. He osannevat parhaiten kertoa, mitä he poliisilta edellyttävät verkossa.

Tutkimuksessa kysyttiin sitten, miksi kansalaisten lähestyminen internetissä on tärkeätä. Vastaajien mukaan poliisin on oltava siellä, missä ihmisetkin ovat. Useampi vastaaja toi esille toiminnan kustannustehokkuuden eli miten helposti tavoitetaan merkittävä määrä kansalaisia vähäisin kustannuksin. Lisäksi vastaajien mukaan poliisin on seurattava yhteiskunnan muuta kehitystä ja tarjottava omia palveluitaan verkossa.

"Poliisin pitää olla siellä missä ihmisetkin ovat. Pienillä resursseilla tavoittaa huomattavan määrän ihmisiä. Poliisi osoittaa olevan ajanhermolla." V1

"Poliisin tulee olla siellä missä asiakkaatkin ovat." V2

"Kansalaiset ovat verkossa - poliisin tulee olla myös kansalaiset odottavat saavansa palveluja verkon kautta koska; se on nopeaa ja vaivatonta, ei edellytä paikalle menemistä, on nykyaikaa luo imagoa poliisista nykyaikaisena organisaationa, tuotos-panos ajattelulla on edullista poliisille, saavutetaan suuri joukko ihmisiä helposti, nopeasti ja edullisesti." V3

"Maailma kehittyy, ja poliisin toiminta siinä mukana. Oikeastaan kaikkien toiminta kehittyy." V4

"Koen oman toimintamme tärkeäksi, jotta pystytään todellakin madaltamaan nuorten kynnystä lähestyä poliisia ja antamaan nuorille asioista faktista tietoa." V5

"Se luo kansalaisille turvallisuudentunnetta, kun poliisi on siellä missä ihmisetkin. Lisäksi poliisi saa sitä kautta arvokasta tietoa, mikä muuten saattaisi jäädä saamatta." V6

"Koska paljon palveluita on netissä, johon on myös valtion hallinnon vastattava." V8

Yksi vastaaja otti esille tärkeän asian eli poliisin läsnäolo verkossa luo kansalaisille turvallisuudentunnetta. On mahdollista, että poliisin läsnäololla on ennalta estävää vaikutusta esimerkiksi internetissä tapahtuvaan kirjoitteluun, mutta tämän todentaminen on vaikeampaa. Varmasti myös verkossa toimiessaan poliisi saa todennäköisesti sellaista tietoa, joka jäisi muuten saamatta.

6.3.4 Eri ikäryhmien huomioiminen ja uudet palvelut

Tutkimuksessa kysyttiin, miten kansalaiset eri ikäryhmissä saataisiin aktiivisemmin lähestymään poliisia. Kuten jo aikaisemmissa kysymyksissä ilmeni, niin vastaajien mukaan nuorten on helppo lähestyä poliisia verkossa. Poliisin tulisi toimia erilaisissa palveluissa, jotta tavoitettaisiin mahdollisimman laajasti eri ikä-ryhmät. Lisäksi verkossa tarjottavista palveluista tulisi tiedottaa, jotta kansalaisilla olisi käsitys eri tarjonnasta.

"Selkeät ja helpot vuorovaikutteiset foorumit missä esiinnyttään. Toiminnan paikallistaminen, eli kansalainen tavoittaa oman asuinalueensa poliisin vaivattomasti ja "henkilökohtaisesti". V1

"Nuorten on helpompi lähestyä netin kautta poliisia. Poliisin tulisi aktivoida myös muita ryhmiä aktiivisempaan kanssakäymiseen. Poliisin palveluverkko pienenee ja kansalaiset ikääntyvät, joten kaikenlainen asiointi verkossa tulee varmasti lisääntymään." V2

"Mitä lähestymisellä tarkoitetaan? Mikäli kyseessä on palvelun tarjoaminen niin se, että kansalaiset saadaan käyttämään poliisipalvelua verkon kautta, on välttämätöntä. Poliisin hallintorakenteen muutos vie yhä suurempia poliisilaitoksia kohti ja palvelupisteiden määrä tulee entisestään pienenevään." V3

"Menemällä sinne missä kansalaiset ovat (nettiin) ja toteuttamalla toiminnan sekä netin että käytössä olevan median "kirjoittamattomien" sääntöjen mukaan ajan hengessä. Se pilke silmäkulmassa! :-)" V4

"Mielestäni nuoret tavoittaa hyvin heidän käyttämistään virtuaalisen median yhteisöistä. Ikäihmisten tavoittaminen on varmastikin vaikeampaa, enkä tiedä, onko heidän tavoittaminen netin välityksellä yleensäkin valtavan tärkeää." V5

"Toimitaan sellaisissa palveluissa näkyvästi, mitä eri ikäryhmät käyttävät." V6

"Tiedottamisella." V8

"Varmaan nuoria on suurin osa, koska heidän nettitaidot on parempia kuin vanhempien ihmisten." V11

Yhden vastaajan mukaan toimintaa voitaisiin toteuttaa paikallisesti, jotta kansalainen tavoittaisi oman asuinalueensa poliisin helposti ja henkilökohtaisesti. Lisäksi yksi vastaaja toi esille mahdollisuuden verkossa tarjottavien palveluiden avulla tavoittaa sellaiset ryhmät, jotka eivät ole poliisipalveluiden lähellä.

Tutkimuksessa kysyttiin, mihin ja minkä tyyppisiin palveluihin (kohteisiin) poliisin tulisi laajentaa toimintaa. Vastaajien mukaan on ilmeistä, että toimintaa tulisi jatkaa ja mahdollisesti laajentaa. He tuovat kuitenkin esille, että palvelutarjontaa tulisi pohtia tarkasti ja arvioida eri kohderyhmien tarpeet sekä toiminnan lisäarvo.

"Jo olemassa olevia tulee kehittää ja mahdollisesti saada sinne lisää toimijoita. Mikäli resursseja lisätään, voi toimintaa laajentaa muihin suosittuihin palveluihin." V1

"Painopiste tulisi pitää palveluissa, joilla tavoitetaan suurimmat asiakasryhmät. Lisäksi on mietittävä, voidaanko esim. sosiaalisella medialla tavoittaa ryhmiä, joita on muutoin vaikea tavoittaa esim. maahanmuuttajat." V2

"Yleisellä tasolla palveluiden laajentamista tulisi selvittää kahdesta eri lähtökohdasta; 1.) mitä palveluista kansalaiset odottavat poliisilta saatavan sekä 2.) mitä poliisin toimintoja voidaan joko korvata tai lisätä verkossa tehtäväksi siten, että niillä saavutetaan lisäarvoa ja/tai kustannussäästöjä. neuvontatyyppinen palvelu olisi osaltaan perusteltavissa poliisin strategian mukaisesti esim. rikosten ennalta ehkäisemiseksi. Kuinka suojata omaisuutta, kuinka välttyä nettipetoksilta, kuinka parantaa liikenneturvallisuutta omalta osaltaan jne." V3

"Mielestäni tulisi tarkasti miettiä, mihin kaikkiin virtuaalisen median foorumeihin poliisin on järkevää mennä mukaan. Toivottavasti poliisihallituksen ohjeistus ottaa kantaa tähän. Järkevän tarkastelun jälkeen tulisi toimintaan resursoida selkeästi henkilöstö, joka toimintaan keskittyy (ei siis ainakaan täysin otona)." V5

"Suosituiimpiin sosiaalisen median palveluihin." V6

"Lupahallinto." V8

"Riippuu mitä termillä ymmärretään. Mutta laajasti katsoen sähköiseen asiointiin tulee panostaa tulevaisuudessa, esimerkiksi lupa-asioihin jne. Sitten rikostorjunnan asiat voisi ottaa paremmin käsittelyyn eli seulotaan tehokkaasti puuttuvia tapauksia yhteydenotoista eli lähdetään tonkimaan enemmän tietomassaa, mitä poliisille ilmoitetaan." V11

6.4 Tulevaisuus ja toiminnan kehittäminen

Tutkimuksessa kysyttiin vastaajilta virtuaalisen poliisitoiminnan tulevaisuudesta ja toiminnan kehittämistä. Vastaajien mukaan toimintaa tulisi laajentaa ja siitä pitäisi tehdä arkipäiväistä. Yksi vastaaja nosti esille esimerkiksi keskusteluiltojen järjestämisen verkkopoliisin toimiessa puheenjohtajana. Useamman vastaajan mukaan kehittämistä tulee harkita, jotta toiminta on suunnitelmallista.

6.4.1 Toiminnan kehittäminen

Ensimmäiseksi kysyttiin, miten toimintaa tulisi edelleen kehittää.

"Saada lisää toimijoita paikalliselle tasolle. Virtuaalisen poliisiaseman kautta hommaa voisi viedä paljon eteenpäin valtakunnallisesti. Vaarana näen nyt meneillään olevassa "buustissa" sen, että mennään kaikkeen mukaan, mutta toimintaa ei voida pitää aktiivisena ja kehittyvänä. Homma kääntyy nopeasti itseään vastaan." V1

"Toiminnasta tulee tehdä "arkipäivää" ja sen merkityksiä ja uusia mahdollisuuksia tulisi arvioida tasaisin väliajoin." V2

"Yleisellä tasolla palveluiden laajentamista tulee selvittää säännöllisesti kahdesta eri lähtökohdasta; 1.) mitä palveluista kansalaiset odottavat poliisilta saatavan sekä 2.) mitä poliisin toimintoja voidaan joko korvata tai lisätä verkossa tehtäväksi siten, että niillä saavutetaan lisäarvoa ja/tai kustannussäästöjä. Edellä mainittujen lisäksi toimintaa tulee arvioida sekä hallinnon sisäisesti että ulkopuolisten tahojen (kansalaiset) toimesta esim. kyselyjen avulla. Eri poliisiyksiköiden ja poliisilaitosten gallupit turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Tänä päivänä turvallisuustutkimuksia suoritetaan suurissa massoissa yleisellä tasolla. Verkkopalvelujen kautta voidaan suorittaa nopeasti gallup - tyyppisiä kyselyjä tietyille kohderyhmille. Kansalaisille voidaan luoda keskusteluiltoja, tietyinä kellonaikana tapahtuvia keskustelufoorumeita, joita operoi ja moderoi poliisina toimiva puheenjohtaja. Keskusteluun tulisi rekisteröityä esim. sähköisen asiointikortin tai verkkopankkitunnusten kautta, jotta poistetaan häiriköinnin mahdollisuus. Edellä mainittu voidaan toteuttaa myös esim. web-kameran ja/tai ääniyhteyden kautta." V3

"Poliisin pitää tulla lähelle kansalaista ja hyödyntää jo olemassa olevia palveluita. Oman palvelun tai sivuston tai muun rakentaminen ei ole nykynettimaailmassa enää kannattavaa. Poliisin pitää mennä sinne missä ihmiset ovat, eli eri nettipalveluihin. Ei poliisi oikeassa elämässäkään mene syrjäiseen paikkaan ja pyydä ihmisiä tulemaan luokseen, vaan jalkautuu kaduille joilla on ihmisiä." V4

"Toimintaa pitäisi laajentaa kaikkiin poliisilaitoksiin." V6

"Jatkossa olisi syytä pohtia miten netissä tapahtuvat rikokset voitaisiin tilastoida paremmin ja voisiko poliisia ohjeistaa tutkintatapojen yhtenäistämiseksi. Miten esimerkiksi tilastoida netin seksuaalirikokset ja millä rikosnimikkeellä tutkitaan varastettu virtuaalipelihahmo." V9

"Aiemmin mainitut ongelmat ensin kuntoon. Sitten päästäisiin miettimään asian kehittämistä. Tässä vaiheessa voi tietysti heitellä kaikkia ideoita, mutta todellisuuden näkee vasta sitten, kun laaja-alainen toiminta on varsinaisesti käynnistetty ja siitä saatu riittävästi alkukokemuksia." V10

Tämän kysymyksen yhteydessä on mainittava Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan raporttiin kirjoittaneen Marko Forssin (2011, 261) esittämät toimenpidesuositukset toiminnan kehittämiseksi:

- Sosiaaliseen mediaan liittyvän näkyvän poliisityön tilastoinnin parantaminen
- Tietoturvallisen keskustelualustan luominen poliisin käyttöön
- Netin seksuaalirikoksiin liittyvän poliisitoiminnan tehostaminen
- Poliisin sosiaaliseen mediaan liittyvän koulutuksen lisääminen
- Poliisin sosiaaliseen mediaan liittyvän tiedonhankinnan ohjeistaminen ja lakien muuttaminen nykytilannetta vastaavaksi

6.4.2 Toiminnan organisointi ja johtaminen

Tutkimuksessa kysyttiin vastaajilta, miten toiminta tulisi organisoida ja sen johtaminen toteuttaa. Useamman vastaajan mielestä Poliisihallituksen tulisi ohjeistaa toimintaa. Toiminnasta jo kokemusta omaavat poliisilaitokset voisivat organisoida mahdollisten uusien poliisilaitosten toiminnan.

"Homma tulee olla ohjeistus, joka onkin Pohassa tekeillä. Olisi järkevää, että olisi yksi valtakunnallinen "yksikkö", joka hoitaisi yleisesti hommaa koko maan kattavasti päätyönään. Sitten olisi toimijoita eri poliisilaitoksilla, jotka keskittyisivät toimimaan oman poliisipiirinsä asioissa ja tapahtumissa." V1

"Virtuaalinen poliisitoiminta ei poikkea muusta toiminnasta, joten organisointi ja johtaminen tehdään samalla tavalla kuin muun poliisitoiminnan kanssa." V2

"Koska virtuaalinen toiminta on moniulotteista ja nopeasti muuttuvaa ohjeita, ohjausta ja johtamista ei saa tehdä liian rajoittavaksi. Liikkumavaraa on luotava. Keskeiset kehykset on kuitenkin oltava olemassa mm. toimivaltaan liittyvissä asioissa." V3

"Joko perustaa esim. johonkin laitokseen ryhmä, joka toimintaa toteuttaa tai jos useammat laitokset osallistuvat toimintaan, tulisi nimetä vähintäänkin vastuuhenkilöt." V5

"Pohjan tulisi olla organisaattorina tai antaa se tehtäväksi esim. virtuaaliselle lähipoliisiryhmälle. Tärkeää olisi, että toiminta ei ole liian pyrograattista." V6

"Poliisihallituksen tulisi ohjeistaa toimintaa kun ovat ensin keskustelleet asiasta jo toimintaa tehneiden poliisilaitosten kanssa." V8

"Toiminnan pitää olla valtakunnallisesti koordinoitu, koska internetissä ei ole rajoja toiminnalle. Nettipoliisin pitäisi työstää asioita ja yhteydenottoja niin pitkälle, että ne voidaan ohjata aluevastuuperiaatteen mukaisesti jonnekin, esimerkiksi rikoksesta epäillyn tai uhrin asuinpaikan, paikallispoliisille tutkittavaksi." V11

Yksi vastaaja nostaa esille tärkeän seikan. Virtuaalinen poliisitoiminta ei poikkea muusta poliisitoiminnasta, joten sen organisointi ja johtaminen tulisi toteuttaa samalla tavalla kuin muun poliisitoiminnan kanssa. Virtuaalisessa poliisitoiminnassa ainoastaan toimintaympäristö muuttuu arkimaailmasta tietoverkoiksi. Tärkeätä on toiminnan johtaminen linjaorganisaation mukaisesti.

6.4.3 Vastuu hallinnon sisällä

Tutkimuksessa kysyttiin vastaajilta, kenen tulisi vastata virtuaalisesta poliisitoiminnasta (poliisit, viestinnän ammattilaiset). Vastaajien mukaan poliisien tulee vastata poliisitoiminnasta ja viestinnän tiedottamiseen liittyvistä asioista. Toiminnan moniulotteisuudesta johtuen esille tuodaan myös eri ammattilaisten johtama ohjausryhmä.

"Poliisitoiminnasta ehdottomasti poliisit. Viestintä voisi vastata viestintään ja tiedottamiseen liittyvistä asioista. Saumaton ja helppo yhteistyö olisi tietenkin enemmän kuin suotavaa." V1

"Tällä hetkellä asia on vastuutettu viestinnälle, kuitenkin niin, että kukin toimiala vastaa asiasta omalta osaltaan." V2

"paras ratkaisu olisi sekä poliisin, hallinnon ja viestinnän edustajista koostuva ohjausryhmä, joka laatisi käytännesäännöt valtakunnallisen virtuaalisen poliisitoiminnan suorittamiseksi. Tässä kokoonpanossa voidaan samalla varmistaa toimintaedellytykset, toimivaltaa liittyvät kehittämistarpeet sekä mahdollinen rahoitus." V3

"Yhteistyössä eri ammattilaisten kanssa." V4

"Riippuu siitä, minkälaista toiminta on. Jos on kyse viestinnästä tai lupapalveluista, voisi kyseeseen tulla esim. viestinnän ammattilaiset. Jos taas kyse esim. nuorten kanssa vuorovaikutuksesta niin ehdottomasti poliisihenkilöiden, joilla on muutoinkin kykyä/halua/tahtoa kohdata nuoria." V5

"Poliisilla vetovastuu ja tiedotus tukee." V6

"Poliisihallitus." V8

"Normaalia poliisitoimintaa, eli poliisit. Ei missään nimessä viestintä." V10

"Viestintä voisi vastata julkisivusta eli siitä miltä toiminta näyttää eri sivuilla, mutta toiminnalliset asiat kuuluvat poliisille." V11

6.4.4 Käytännön toteutus

Tutkimuksessa kysyttiin vastaajilta, kenen tulisi toteuttaa toiminta käytännössä. Vastauksista ilmenee, että toimintaa tulisi toteuttaa niiden poliisien toimesta, jotka ovat muutenkin tekemisissä kansalaisten kanssa.

"Niiden, jotka ovat hommasta ajan tasalla ja kiinnostuneita. Riippuu vähän mitä ja missä toimitaan. Lähipoliisit olisivat mielestäni hyvä porukka toimimaan netissä lähipoliiseina. He tapaavat alueensa ihmisiä oikeassa elämässä ja voisivat näin olla myös virtuaalisesti tavoitettavissa. Tietävät ja tuntevat oman alueensa tapahtumat, ihmiset ja ilmiöt." V1

"Kaikkien omalta osaltaan." V2

"Poliisihallituksen alla toimiva ohjausryhmä - tarvittava ohjeistus ja/tai määräys." V3

"Niiden poliisien, jotka ovat muutenkin tekemisissä kansalaisten kanssa." V4

"Toimintaan resursoidun yksikön/ryhmän." V5

"Poliisiin." V6

"Poliisilaitokset." V8

"Poliisilaitokset, mutta POHA:n operatiivisessa koordinoinnissa." V10

"Toimintaa tulisi toteuttaa poliisimiesten taholta. Ei kuitenkaan niin, että viestintä rajoittaa toimintaa ja ohjeistaa liialti poliisitoimintaa." V11

6.4.5 Poliisikoulutus

Tutkimuksessa kysyttiin vastaajilta, miten poliisikoulutuksessa tulisi huomioida virtuaalinen poliisitoiminta. Useampi vastaaja toi esille, että virtuaalista poliisitoimintaa olisi hyvä esitellä jo poliisin peruskoulutuksen yhteydessä. Nuorilla opiskelijoilla on nykyään jo valmiiksi hyvät tiedot ja taidot sosiaalisessa mediassa toimimisesta. Koulutuksessa tulisi huomioida poliisin etiikan ja käyttäytymissäntöjen ulottuminen myös verkkomaailmaan.

"Hyvällä peruskoulutuksella. Mielestäni henkilöllä, joka toimii virtuaalisessa poliisitoiminnassa tulisi olla useamman vuoden poliisikokemus ihan peruspoliisityöstä. Yleinen netinkäytön ohjeistaminen ja neuvonta ottaen huomioon tuleva ammatti. Poliisin etiikan tulee ulottua myös virtuaalimaailmaan niin yksityishenkilönä, kuin mahdollisesti siellä toimivana poliisinakin." V1

"Koulutuksessa tulisi antaa ainakin perustiedot toiminnasta. Vaikeutena on se, että asia on melko uusi ja muuttuu nopeasti. Tilanne varmasikin tasaantuu ja arkipäiväistyy ajan myötä." V2

"Peruskursseilla asian esittely, että on osa arkipäiväistä poliisin toimintaa siinä kuin toreilla ja kaduilla toimiminen. Erityiskursseilla paneudutaan viestinnän, toimivallan, taktisen toiminnan ja verkkokielen (nuorten) erityishaasteisiin." V3

"Sosiaaliseen mediaan ja virtuaalimaailmaan on hyvä kouluttaa jo poliisikoulutusvaiheessa, etenkin jos virtuaalipoliisitoiminta laajenee (kuten olisi suotavaa)." V4

"Tuleva poliisihallituksen ohjeistus asiaan liittyen tulee käydä ainakin opetuksessa selkeästi läpi. Poliisin toimintatavat (mitä ne tulevatkin jatkossa olemaan?) tulee myös esitellä kaikille

alalle tulijoille, jotta kaikilla on tieto siitä, mistä kaikkialta nettiavaruudesta poliisin löytää ja mitä tarkoitusta varten he siellä ovat." V5

"Poliisikoulutuksessa olisi perehdyttävä myös tähän osaan poliisitoiminnasta. Nykyajan opiskelijoilla on kuitenkin hyvä tietämys sosiaalisen median palveluista, joten heille ei itse palveluita tarvitse paljon esitellä." V6

"Poliisiammattikorkeakoulussa ollaan ajanhermolla ja luulisin että asiaa on käsitelty siellä, mutta vanhemmalle kaartille, jotka ovat rikostutkinnassa, olisi syytä järjestää koulutusta. Tällä tehtäisiin tutuksi virtuaalista ympäristöä, jossa nuoret liikkuvat." V8

"On tärkeää hallita peruspoliisityön ja viestintästrategian lisäksi toimintatavat ja -kulttuurit itse palveluissa." V9

"Koulutuksessa pitäisi olla lähipoliisistrategia yhteydessä tätä rikostorjuntanäkökulmaa ja uusia toimijoita nettiin tulisi kouluttaa jatkuvasti." V11

Lisäksi vastaajat toivat esille, että myös vanhemmalle virkamiehistöille ja erityiskursseilla tulee toimintaa esitellä. Tämä on tärkeätä, jotta ymmärretään virtuaalisen toiminnan tarjoamat mahdollisuudet.

6.4.6 Yhteistoiminta yksityisten tahojen kanssa

Tutkimuksessa kysyttiin vastaajilta, miten poliisin ja yksityisten tahojen välinen yhteistoiminta tulisi järjestää. Useamman vastaajan mukaan yhteistoimintaa yksityisten tahojen kanssa tarvitaan. Sidosryhmätyötä on tehtävä virtuaalisessa ympäristössä toimivien kanssa, kuten tehdään perinteisessäkin poliisitoiminnassa.

"Yhteistoimintaa tarvitaan ja se on oikeastaan elinehto toiminnalle. Poliisin on toimittava yhteistyökumppanina ainakin joissakin palveluissa. Joissakin poliisi toimii "heittopussina", kuten muutkin käyttäjät esim. facebook, eli on yhtäläillä alttiina palvelun muutoksille ym. Toki yhteistyölinkkejä täytyy etsiä myös näistä palveluista." V1

"Yhteisten pelisääntöjen sopiminen sos.media sivustojen firmojen kanssa helpottaisi työtä. Kotimaisten toimijoiden kanssa tähän tulisikin pyrkiä, mutta ulkomaisten toimijoiden kanssa se voi olla haastavaa." V2

"Poliisi voi olla hyvin läsnä kaupallisessakin palvelussa, kunhan pelisäännöt ovat sekä poliisille että palvelulle selvät. Parhaimmillaan se johtaa samalla palvelun ja poliisin väliseen symbioosiin, jossa molemmat hyötyvät toisesta (esim. palvelu saa tukea ja apua tarvittaessa, poliisi taas saa hyvät edellytykset toteuttaa virtuaalipoliisitoimintaa)." V4

"Tätä en ole miettinyt, sillä meidän toiminta on moniammattillista viranomaistoimintaa." V5

"Poliisin täytyy tehdä yhteistyötä myös eri sidosryhmien kanssa niin kuin muussakin poliisitoiminnassa." V6

"Jatkuvaa sidosryhmäyhteistyötä." V8

"Yksityinen puoli tekee netissä paljon. Mm. teleoperaattorit tekevät paljon. Heihin voisi poliisilla olla yksi yhteinen kontaktipiste. MLL:n ja PELA:n kanssa toimijat voisivat olla

suoraan yhteydessä, että kynnyksellä yhteydenpitoon olisi mahdollisimman joustava ja tehokas. Tapauskohtaisesti voisi harkita yhteydenpitoa suoraan eri tahoini, mutta toiminnan rakenteellisia muutoksia mietittäessä ja taloudellisissa asioissa yhden tahon tulee hoitaa kontaktoinnit. Tämä on taho määrättävä." V11

Kaksi vastaajaa peräänkuulutti yhteisiä pelisääntöjä sosiaalisessa mediassa toimivien tahojen ja poliisin kesken. Esille kuitenkin tuotiin ulkomailla toimivat kaupalliset yritykset, joiden kanssa yhteistyö on haasteellista.

6.4.7 Valvonnan järjestäminen

Tutkimuksessa kysyttiin vastaajilta, miten toiminnan valvonta tulisi järjestää. Tähän kysymykseen tuli vain muutamia vastauksia. Vastaajat toivat esille, että virkavastuu ulottuu verkossakin toimimiseen. Lisäksi hallinnon sisäisen valvonnan lisäksi verkossa toimii käyttäjien toimesta omavalvonta, jonka kohteena poliisikin on.

"Jokainen poliisi toimii myös netissä virkavastuulla. Netin omavalvonta toimii varmasti erinomaisesti myös poliisin osalta." V1

"Toiminnalle pitää olla selkeät pelisäännöt ja ohjeet. Sen jälkeen lähtökohtaisesti voidaan luottaa siihen, että toimitaan niiden mukaan. Jos ei toimita, asiaa selvitetään. Mitään erityistä valvontajärjestelmää ei tarvita sen enempää kuin muussakaan toiminnassa." V2

"Poliisihallituksen alla toimiva ohjausryhmä." V3

6.4.8 Toiminnan tarjoamat mahdollisuudet

Tutkimuksessa kysyttiin vastaajilta, mitä mahdollisuuksia toiminta tarjoaa. Vastaajat toivat esille toiminnan tarjoamat uudet mahdollisuudet rikostutkintaan ja kansalaisten kohtaamiseen. Ainakin kaksi vastaajaa mainitsi, että toiminta tarjoaa rajattomasti mahdollisuuksia. Aiemmissä kysymyksissä perään kuulutettiin kuitenkin harkitsevaisuutta, kun mietitään uusia palvelumuotoja ja kehoitettiin kysymään palvelunkäyttäjien eli kansalaisten mielipiteitä.

"Rajattomasti mahdollisuuksia." V1

"Tällä hetkellä poliisi on saanut näkyvyyttä, positiivista mainetta ja kannustusta työstään virtuaalisissa yhteisöissä. Positiivinen julkisuus helpottaa muuta poliisityötä mm. lisäämällä ihmisten luottamusta poliisiin sekä tekemällä ammatista halutun ja sitä kautta nostamalla koulutukseen sisään päässeiden hakijoiden tasoa." V2

"Vaikka mitä! Mielikuvitus on rajana." V4

"Esim. oma toimintamme on tuonut tutuksi IRC-Gallerian ympäristönä, mikä helpottaa päivittäistyötämme. Moniammatillinen yhteistyö on avartanut omaa tietouttani muiden toimijoiden toimista, mikä helpottaa myös päivittäistoimintaa." V5

"Se tarjoaa poliisille lisää näkyvyyttä." V6

"Uusia mahdollisuuksia rikostutkintaan ja uusia mahdollisuuksia solmia uusia suhteita kansalaisiin ja eritoten nuoriin." V8

6.4.9 Haasteet ja mahdolliset toimintaan liittyvät ongelmat

Viimeisenä asiana tutkimuksessa kysyttiin vastaajilta, mitä haasteita ja mahdollisia ongelmia toimintaan liittyy. Useampi vastaaja nosti esille toimimisen kaupallisilla sivustoilla ja ulkomaisten toimijoiden kanssa olevan haasteellista. Poliisi ei juuri voi vaikuttaa näihin. Yksi vastaaja nosti esille virtuaalisen toimintaympäristön muuttumisen ja kehittymisen koko ajan. Tämä edellyttää poliisilta kykyä sopeuttaa oma toimintansa muuttuvaan ympäristöön.

"Toiminta kaupallisilla sivuilla vaatii sopeutumista ja jossakin määrin rajojen vetämistä. Toiminnan laajeneminen organisaation sisällä vaatii ajatusta ja suunnittelua. Täytyy pystyä turvaamaan tietynlainen yhtenäisyys, vaikkakin etenkin nuorten kanssa toimivan on laitettava itseään likoon. Päällekkäisyys toiminnassa on haasteellinen ratkaistavaksi, siksi olisi järkevää, että toiminta olisi tiukasti rajattu omaan alueeseen ja sitten olisi se valtakunnallisesti toimiva yhtenäinen ryhmä." V1

"Ulkomaisten toimijoiden kanssa on vaikea sopia pelisäännöistä, jolloin poliisi on "muiden armoilla". Tietoturvaan ja yksilön suojaan liittyvät kysymykset eivät välttämättä ole vielä riittävän hyvällä tasolla ja poliisin on hyvin vaikea esittääkään niiden suhteen vaatimuksia, koska toimitaan toisen maaperällä. Koska suuret massat ovat varmaan jatkossakin muilla, kuin poliisin omilla järjestelmillä, tulee toiminta suunnitella ja toteuttaa niin, että voidaan pelata niillä säännöillä, jotka kyseisellä palvelulla ovat voimassa tinkimättä omasta lainsäädännöstä ja toimintatavoista." V2

"Ison organisaation on vaikea tehdä fundamentaaleja muutoksia toimintatapoihin. Virtuaalinen puoli tuo varmasti tullessaan muutoksia moniin toimintamalleihin, mutta hyvällä muutoksenhallinnalla ne käännetään kaikki voitoksi." V4

"Kuten aiemmin mainitsin; pitäisi olla "työkaluja" ja selkeitä toimintamalleja, miten poliisissa toimitaan, jos tarvitsee esim. saada jonkun henkilöllisyys selville." V5

"Yksityiset palveluntarjoajat ovat itsenäisiä ja poliisilla ei ole palveluiden suhteen paljoakaan tehtävissä." V6

"Virtuaalinen maailma muuttuu ja kehittyy koko ajan. Onko kova työ pysyä koko ajan mukana." V8

"Haasteita on ehkä enemmänkin, mutta ongelmia ei ole jos asiat tehdään laillisesti ja koulutuksella nostetaan osaamista koko ajan. Tietoverkoissa on helppo toimia päällekkäisesti eli eri poliisit hankkivat tietoa samoista lähteistä. Eli sosiaalisessa mediassa pitää tietää kuka työstää mitäkin, jotta voidaan huomioida työturvallisuus ja välttää päällekkäisyydet. Tekninen järjestelmä voisi palvella tässä asiassa hyvin eli nähtäisiin jos joku muu taho on jo toiminut samassa asiassa. Porukkaa on vasta kerran koulutettu. Lisäksi näillä henkilöillä on eri taustat ja kokemus, joten he eivät välttämättä tunne kaikkia toimivaltuuksia ja saattavat erehdyksessä tehdä jopa tarkkailua tai muuta tiedonhankintaa netissä hyvässä uskossa. Poliisilain ja pakkokeino- sekä esitutkintalain säädökset tulisi opettaa ja hallita hyvin. Itse asiassa yllättävän huonosti tunnetaan nuo tiedonhankintatoimivaltuudet. Rajapinnat tulee porukan hallita." V11

Lisäksi vastaajat toivat esille kaksi tärkeätä kokonaisuutta. Virtuaalinen toimintaympäristö edellyttää organisaatiolta kykyä ja halua sopeuttaa oma toimintansa uuteen ympäristöön. Tämä vaatii suunnittelua ja riittävästi aikaa sekä oikeanlaista muutoksen hallintaa. Uusi ympäristö luo ja tarvitsee uusia toimintamalleja ja edellyttää uudenlaisten työvälineiden käyttöönottoa. Organisaation on huolehdittava kaikesta edellä mainitusta.

Koko kyselylomakkeen ja haastattelun lopuksi vain yksi vastaaja halusi nostaa erityisesti esille asioita, joita oli käsitelty. Hänen mukaansa tällä hetkellä ei ole selkeästi luotu hyviä mittareita eli millä vaikuttavuutta mitataan. Niitä pitäisi miettiä enemmän. Päälliköt ja resursseista päättävät tahot eivät välttämättä ymmärrä toiminnan luonnetta riittävästi ja sen tuomia mahdollisuuksia, joten asioista pitää puhua organisaation sisällä enemmän.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimusta aloittaessani minulla oli mielikuva siitä, että Suomen poliisin toiminta tietoverkoissa on edistyksellistä. Virtuaalista poliisitoimintaa on harjoitettu vasta verrattain lyhyen aikaa, joten toiminnan vaikuttavuuden arviointi on haasteellista. Virtuaalista poliisitoimintaa voidaan harjoittaa usealla eri tyylillä. Tietoverkoissa voidaan toimia näkyvästi esiintymällä poliisina ja vastaavasti voidaan toimia ei-näkyvästi. Molemmille toiminnan muodoille on varmasti olemassa tarvetta. Tutkimuksessani keskityin kuitenkin näkyvän toiminnan eri muotoihin, joissa ollaan tekemisissä kansalaisten kanssa ja tuotetaan kansalaisille turvallisuuspalveluita tietoverkoissa. Puhuttaessa näkyvästä virtuaalisesta poliisitoiminnasta tarkoitetaan palveluja, joissa poliisit esiintyvät Suomen poliisin edustajina eri sosiaalisen median palveluissa ja ovat jalkautuneet tietoverkoissa kansalaisten pariin. Suomen poliisi toimii tällä hetkellä esimerkiksi Irc-Galleriassa, Facebookissa ja YouTubeissa. Lisäksi tiedottamiseen käytetään ainakin Twitter-palvelua.

Tutkimusraportin kirjoittamisen aikana itselleni muodostui melko selkeä kuva virtuaalisesta poliisitoiminnasta. Katson, että poliisin näkyvä toiminta sosiaalisessa mediassa voidaan selkeästi jakaa useampaan eri toiminnalliseen kokonaisuuteen. Nämä kokonaisuudet ovat:

1. Uusien viestintäkanavien hyödyntäminen osana poliisin viestintästrategiaa (esimerkiksi Facebook ja YouTube)
2. Ennalta estävä toiminta neuvoin, ohjein ja kehotuksin
3. Varhainen puuttuminen ensisijaisesti nuorten ongelmiin ja yhteistyö sosiaalisessa mediassa toimivien sidosryhmien kanssa
4. Tutkintaan liittyvät toimenpiteet (esimerkiksi alustavat puhuttelut jne.)

Toiminnan tavoitteena on, että Suomen poliisi esiintyisi yhtenäisesti määritellyin tavoin virtuaalisessa ympäristössä. Koko toiminnan käynnistymisestä lähtien toiminnan painopisteenä on ollut ennalta estävä toiminta, missä neuvonnan ja keskustelun avulla on opastettu kansalaisia, etenkin nuoria, heitä askarruttavissa asioissa. Sosiaalisen median käyttäjien saavutettua luottamuksen poliisiin tietoverkoissa, on mukaan tullut enemmän rikostorjuntaan ja -tutkintaan liittyviä toimintamuotoja. Sosiaalisessa mediassa tapahtuneen ensimmäisen yhteydenoton jälkeen on käynnistetty tutkintatoimenpiteitä, jotka ovat johtaneet esitutkintojen suorittamiseen. Huomionarvoista on, että tutkittujen rikosten joukossa on ollut esimerkiksi törkeitä lapsiin kohdistuneita seksuaalirikoksia. Esitutkintaa edeltäviä alustavia puhutteluja on pienessä määrin laadittu kolmannen osapuolen ylläpitämässä keskustelukanavissa (kuten Facebookin chat-toiminto ja MSN Messenger).

Kun kansalainen ottaa poliisin yhteyttä sosiaalisessa mediassa rikokseen liittyen, niin poliisiin on käynnistettävä asianmukaiset ja tarpeelliset toimenpiteet rikoksen ennalta estämiseksi, paljastamiseksi ja selvittämiseksi. Lisäksi näkyvä toiminta sosiaalisessa mediassa saattaa tuottaa poliisille normaalin kanssakäymisen lisäksi rikoksiin liittyvää tiedustelutietoa, mikä tulee saattaa tietoa tarvitsevan poliisiyksikön tai muun viranomaisen käyttöön. Rikostiedustelutietoja on välitetty eteenpäin esimerkiksi Poliisin Nettivinkki -järjestelmän välityksellä tai muuten suoraan Keskusrikospoliisiin, paikallispoliisiin ja Suojelupoliisiin. Näissä yksiköissä on itsenäisesti päätetty tiedon aiheuttamista toimenpiteistä.

Poliisin näkyvää toimintaa sosiaalisessa mediassa toteuttavat tällä hetkellä Helsingin poliisilaitoksen Virtuaalinen lähipoliisiryhmä (3 henkilöä), Oulun poliisilaitos (nuorisoryhmä) ja Poliisihallituksen viestintä sekä tämän vuoden aikana mukaan tulleet noin kymmenen uutta nettipoliisia eri puolilla maata. Facebookissa Suomen poliisin -sivuilla olevalla keskustelupalstalla vastailevat myös Poliisiammattikorkeakoulu, Poliisimuseo, LP:n tiedottaja Jussi Pohjonen ja Pohjanmaan poliisilaitoksen Mikael Appel (ruotsinkielinen).

Tutkimuksen mukaan virtuaalisesta poliisitoiminnasta vastaavat henkilöt ovat omassa yksikössä hyvin tiedossa kaikilla. Osa tutkimukseen osallistuneista on sitä mieltä, että toiminnasta vastaavat valtakunnallisesti viestinnän ammattilaiset ja osan mukaan Poliisihallitus. Toiminnan ollessa valtakunnallisesti hajautettua on varmistettava, että toiminnan vastuu- ja johtosuhteet ovat kaikkien tiedossa. Luontevaa olisi, että poliisitoiminnasta vastaisi Poliisihallitus tai heidän määräämänsä poliisiyksikkö ja viestinnän osuudesta vastuun kantaisi viestinnän ammattilaiset Poliisihallituksessa. Tietoverkoissa tapahtuvaa poliisitoimintaa ei koeta muusta toiminnasta poikkeavaksi poliisitoiminnan muodoksi vaikka toimintaympäristö on erilainen. Tämän johdosta vastaajien mielestä toiminnan valvontaan on sovellettavissa samat mekanismit kuin muuhun poliisitoimintaan. Jokainen virtuaalinen poliisi vastaa oman toimintansa lainmukaisuudesta kuten virkavastuu edellyttää. Lisäksi lähiesimiehet suorittavat laillisuusvalvontaa aivan normaalisti. Toiminnan ollessa nuorta toivotaan toiminnassa mukana oleville valtakunnallisia ohjeita, joka

helpottaa käytännön työtä. Mitään erityisiä valvontamekanismeja ei ole tarpeen rakentaa. Suotavaa olisi Poliisihallituksessa toimivan ohjausryhmän muodostaminen, jonka toimintaan osallistuvat tarvittavat tahot.

Nyt kun virtuaalinen lähipoliisitoiminta on laajentunut useammalle poliisilaitokselle ja toimintaan on tullut uusia muotoja, niin valtakunnallista toimintaa koordinoimaan tulisi nimetä päällystötasoinen esimies, jonka viran sijoituspaikkana voisi olla Poliisihallitus tai jokin poliisilaitos. Tämän lisäksi virtuaalisessa ympäristössä tapahtuvasta päivittäistoiminnasta (virtuaalijohtaminen) vastaamaan tulisi nimetä alipäällystötasoinen esimies, joka johtaisi valtakunnallisesti kaikkien toimintaan osallistuvien poliisilaitosten toimintaa. Riittäväällä päällystö- ja alipäällystötasoisella toiminnan johtamisella varmistettaisiin, että kaikki toimintaan osallistuvat poliisilaitokset toimivat samojen toimintamallien mukaisesti ja lisäksi varmistetaan yhteistyö eri sidosryhmien kanssa. Koska sosiaalinen media on poliisille tietyllä tavalla uusi toimintaympäristö, niin sen vuoksi toiminnassa tulee eteen nopeallakin aikataululla tilanteita, jotka edellyttävät yhtenäisiä päätöksiä ja toimintalinjauksia kaikille sosiaalisessa mediassa toimiville poliiseille. Tällä varmistetaan Suomen poliisin yhtenäisyys myös virtuaalisessa ympäristössä. Esimerkkejä tilanteista, jotka edellyttävät yhtenäisiä toimintamalleja ovat erilaisten kiusaamismuotojen käsittely, toiminnan tilastointi, seksuaalirikosten käsittely, lastensuojeluilmoitusten teko, todisteiden taltiointi jne.

Vastaajilla oli hyvin tiedossa virtuaalista poliisitoimintaa käytännössä tällä hetkellä suorittavat tahot. Se mahdollistaa verkostoitumisen helposti vertaisryhmien kanssa. Lähes kaikkien vastaajien mukaan virtuaalinen poliisitoiminta on onnistunut hyvin tiettyjen alussa esiintyneiden haasteiden jälkeen. Alkumetreillä poliisin oli saavutettava kansalaisten luottamus siihen, että verkossa toimivat poliisit ovat oikeita poliiseja eivätkä valeprofiililla toimivia henkilöitä. Toki kaikilla oli negatiivisiakin kokemuksia, mutta kokonaisuutena arvioituna tulos on ollut selkeästi positiivinen. Jo aiemmin mainittujen ohjeiden lisäksi toimintaan toivottiin lisäresursseja, joka mahdollistaisi kattavamman toiminnan ja laajenemisen eri palveluihin. Tutkimuskyselyn tekemisen jälkeen toimintaan on jo osoitettu ja osallistunut uusia henkilöitä.

Virtuaalisessa poliisitoiminnassa on suurimmalta osin kyse ennalta estävästä työstä. Virtuaalisen toiminnan painopisteenä on normaalitilanteissa jakaa kansalaisille tietoa neuvoin, ohjein ja kehotuksin. Ennalta estävän työn lisäksi virtuaalisella partioinnilla eri sosiaalisen median palveluissa pyritään ylläpitämään internetissä yleistä järjestystä ja turvallisuutta sekä luomaan kansalaisille mahdollisimman alhainen kynnyks yhteidenottoon. Toisin sanoen partioimalla tietoverkoissa lisätään internetin käyttäjien turvallisuuden tunnetta. Tietoverkoissa poliisi on helposti tavoitettavissa ja poliisit pyrkivät vastaamaan kaikkiin kansalaisten yhteydenottoihin. Toki jokaiseen kysymykseen tai kommenttiin ei voida eikä ole tarkoituksenmukaistakaan vastata keskustelupalstoilla. Vastaajien mukaan toiminnalla on selkeä palvelufunktio suhteessa kansalaisiin. Näkyvää poliisitoimintaa harjoittavilla tahoilla tulee olla valmiudet puuttua akuutteihin internetissä

tapahtuviin rikoksiin ja suorittaa mahdollisten todisteiden taltiointi ja virtuaalisen ensipartion toimenpiteet.

Haja-asutusalueilla poliisipalveluiden tavoitettavuus ja näkyvyys saattaa ajoittain olla heikkoa. Tietoverkoissa kaikki kansalaiset ovat samalla viivalla. Poliisi on tavoitettavissa helposti ja yhtä lähellä kuin lähin yhteys Internetiin. Tällä hetkellä kansa luottaa vahvasti tietoverkoissa toimivaan poliisiin. Luottamus on varmasti suurelta osin ansaittu nimenomaisesti sillä, että poliisin kohtaaminen tietoverkoissa on yhtä helppoa ja luontevaa kuin lähipoliisin kohtaaminen toreilla. Kynnys yhteydenottamiseen on matala tai lähes olematon. Tietoverkoissa tapahtuva toiminta ja viestintä eivät kuitenkaan rajoitu pelkästään kansalaisiin. Mediakin tulisi huomioida toiminnassa, koska he seuraavat ja toimivat tiiviisti myös sosiaalisessa mediassa. Keskeistä on havainnoida se, että tietoverkoissa tavoitetaan laaja joukko ihmisiä verrattain nopeasti ja halvalla. Toimintaa voidaan täysin perustellusti pitää kustannustehokkaana.

Jo toiminnan alkuvaiheista lähtien on käyttäjien toimesta pyritty tilastoimaan suoritteita erilaisin kriteerein. Suoritteiden mittaamiseen ja vaikuttavuuden arviointiin liittyy haasteita. Miten esimerkiksi tilastoidaan ennalta estävällä työllä ja varhaisella puuttumisella estetty koulukiusaaminen, joka olisi pitkittyessään saattanut johtaa vakaviin seurauksiin. Ennalta estävän työn suoritteiden mittaaminen on haasteellista arkimaailmassakin, mutta mittareita on varmasti kehitettävissä. Virtuaalisen poliisitoiminnan yhteiskunnallista vaikuttavuutta tulisi vastaajien mukaan selvittää kansalaisille tehtävin kyselyin ja gallupein. Tämä voisi onnistua valtakunnallisten turvallisuustutkimusten yhteydessä.

Tulevaisuudessa poliisin tulisi harkita erilaisten reaaliaikaisten palveluiden toteuttamista, joiden avulla poliisi tavoitetaan helposti verkosta. Lisäksi lupahallinnon palveluiden kytkeminen selkeämmin mukaan osaksi verkossa tapahtuvaa virtuaalista poliisitoimintaa nousi vastauksissa esille. Muuten toiminnan kehittämisessä on pidettävä malttia, mutta lähtökohtaisesti tietoverkoissakin poliisin tulisi olla siellä, missä kansa on. Tämä edellyttää poliisilta yhteiskunnan ja tietoverkoissa tapahtuvat kehityksen tiivistä seuraamista sekä mahdollisen palveluvalikoiman laajentamista. Voitaneen todeta, että tietoverkoissa tapahtuva toiminta tarjoaa rajattomasti mahdollisuuksia. Tulevaisuudessa voidaan tehdä uusia toiminnan avauksia, joista ei ehkä nyt edes osata uneksia. Tällä hetkellä toimitaan pitkälti eri palveluntarjoajien tuottamissa ympäristöissä. Maailmalla on jo kuitenkin käytössä esimerkiksi älypuhelimien valmistettuja sovelluksia, jotka mahdollistavat vuorovaikutuksen poliisin kanssa. Virtuaalisen poliisitoiminnan eri muodoista on tiedotettava, koska ”puskaradio” ei ole kompleksisessa tietoverkkoympäristössä paras mahdollinen viestintäkeino. Kansalaisilta voitaisiin myös kysyä heidän ajatuksistaan uusien palveluiden suhteen.

Virtuaalinen poliisitoiminta tulisi ottaa mukaan poliisikoulutuksen eri vaiheissa ja ohjeistuksen avulla on varmistettava toiminnan laadukkuus. Vastaajien mukaan Poliisihallituksella on oltava selkeä rooli toiminnan johtamisessa ja nimenomaisesti poliisitoiminnasta vastaavalla

taholla. Viestinnästä vastaavat taas tuovat oman ammattitaitonsa omalta osaltaan viestinnällisiin asioihin ja siihen, että poliisitoiminnan ulkoinen kuva tietoverkoissa on poliisin arvolle sopiva.

Uusia henkilöitä tulisi kouluttaa mukaan toimintaan. Sosiaalisessa mediassa tehtävä poliisitoiminta ei edellytä välttämättä erityisten it-valmiuksien hallintaa vaan jokainen poliisi on varmasti soveltuva tehtävään, kun motivaatio on kunnossa. Toiminnassa on kyettävä itsenäisesti vastaamaan ja hoitamaan erilaisia kysymyksiä sekä tilanteita, joten henkilön on omattava riittävä poliisikokemus tehtävästä suoriutumiseen. Koska toiminnan asiakkaina on etupäässä nuorisoa, niin henkilön on oltava riittävän "rento", mutta käyttäytyttävä poliisille soveltuvalla tavalla. Tämä koskee etenkin kysymyksiin vastaamista, jotka voidaan helposti tulkita väärin, jos vastauksissa on yritetty käyttää esimerkiksi sarkasmia. Toki huumori oikein käytettynä voi olla tehokas viestin perille viejä. On silti hyvä muistaa, että internetiin kirjoitettua tekstiä ei saa sieltä välttämättä pois lainkaan. Internetissä liikkuu valitettavasti henkilöitä, jotka usein anonymiteetin turvin pyrkivät provosoimaan ja hermostuttamaan muita käyttäjiä - myös poliiseja. Nettipoliisin on omattava korkea toleranssi provosoitumiselle. Nuorten yhteydenottoja on paljon, joten henkilöllä on oltava kiinnostus asiaan ja halu työskennellä aktiivisesti, jotta kaikkiin kysymyksiin ja yhteydenottoihin kyetään vastaamaan. Mikäli nettipoliisi työskentelee nuorten parissa muutenkin (esimerkiksi koulu- ja lähipoliisi, nuorten tekemien rikosten tutkija), niin sosiaalisessa mediassa toimiminen tarjoaa näköalapaikan nuorten elämäntyylisiin ja tarjoaa runsaasti tietoa (alakulttuurit, kieli, ajankohtaiset asiat jne.), jota voi hyödyntää muussa tehtävässään.

Vastaajien mukaan on kuitenkin selkeää, että nettipoliisien tulisi omata kokemusta poliisitoiminnasta, koska tietoverkoissa voi joutua toimimaan monenlaisten asioiden parissa ja on kyettävä vastaamaan erilaisiin kysymyksiin. Virtuaaliseen poliisitoimintaan osallistuvan henkilön tärkein ominaisuus on kuitenkin motivaatio. Työ vaatii tekijältään luovuutta ja innostusta, jotta jaksaa toimia hektisessä ympäristössä. Yhtä ja oikeaa profiilia nettipoliisille ei ole olemassa. Virtuaalisen poliisitoiminnan vaikuttavuutta saadaan kuitenkin lisättyä jos verkossa tapahtuva toiminta saadaan kytkeäksi arkimaailmaan. Tämä voi tapahtua esimerkiksi siten, että nettipoliisina toimivat lähi- ja koulupoliisit tai nuorisorikostutkinnassa työskentelevät konstaapelit. Helsingin tapauksessa nettipoliisit jalkautuvat säännöllisesti kentälle tapaamaan nuoria, jolloin keskustelu syntyy tai jatkuu luontevasti. Jokaisella poliisilla on kuitenkin tehtävästä huolimatta oltava perustietämys virtuaalisesta poliisitoiminnasta, joten toimintaa on esiteltävä eri koulutuskokonaisuuksien yhteydessä.

Kuten jo on todettu, niin tietoverkoissa tapahtuva toiminta on suurelta osin samankaltaista kuin arkimaailman poliisitoimintakin. Tämä pätee myös viranomaisyhteistyöhön ja muuhun sidosryhmätyöhön yksityisten tahojen kanssa. Yksityisillä toimijoilla ja eri järjestöillä saattaa olla pitkäkin kokemus tietoverkoissa tapahtuvasta toiminnasta. Verkostoitumalla virtuaalisesti voidaan parhaimmillaan tehdä erittäin laadukasta moniviranomaisyhteistyötä helposti. Jokainen tietoverkoissa oleva toimija täydentää toistaan eikä päällekkäisestä työstä ole kysymys. Yhdeksi

toiminnan haasteeksi ja osittain ongelmaksi on muodostunut poliisin riippuvuus kaupallisista palveluntarjoajista. Näistä useat suositut palveluntarjoajat ovat vielä ulkomaisia toimijoita. Toimintaa voidaan kuitenkin jatkaa, kun suoritetaan riittävän huolellinen riskiarviointi ja pyritään poistamaan epävarmuustekijöitä. Luottamuksellisen viestinnän poliisin ja kansalaisen välillä tulisi tapahtua poliisin hallinnoimissa palveluissa.

Virtuaalinen poliisitoiminta on varmasti tullut jäädäkseen. Poliisihallinnon on sopeuduttava tähän muutokseen. Kaikilla organisaatiotasoilla on tiedostettava ja hyväksyttävä uusi poliisitoiminnan muoto, joka tukee muuta poliisitoimintaa. Näkyvä virtuaalinen poliisitoiminta on lähipoliisitoiminnan uusi ilmentymismuoto, joka oikein käytettynä palvelee kansalaisia ja tuo huomattavaa lisäarvoa poliisitoiminnalle. Toiminnan vakiinnuttaminen edellyttää joiltain osin uudenlaisten toimintamallien ja uusien työvälineiden ottamista osaksi arkea. Tietoverkoissa tapahtuva toiminta edellyttää myös lainsäädännön tuntemusta. Uusi teknologia tarjoaa varmuudella mahdollisuuksia, mutta mahdolliset riskit on arvioitava tapauskohtaisesti tarkkaan. Sosiaalisessa mediassa toimivien eri poliisiyksiköiden edustajilla ei ole ollut tutkimuksen tekemisen aikaan yhteistä tallennus-alustaa käsitellyille tiedoille, jolloin esimerkiksi tietoverkossa ilmi tulleeseen uhkaukseen liittyviä alustavia toimenpiteitä on saatettu suorittaa useammassa paikassa samanaikaisesti. Tällä ei ole kuitenkaan ollut vahingollisia vaikutuksia. Sosiaalisessa mediassa toimiville poliisilaitoksille tulisi suunnitteilla yhteinen tietojenvaihto ja tallennus-alusta (esimerkiksi MS Sharepoint -työtila), johon olisi tarkoituksenmukaista luoda myös kattava toiminnan tilastointimalli eri suoritteista.

Tutkimushypoteesina oli oletettava siitä, että Suomessa on jo tehty hyviä avauksia virtuaalisessa ympäristössä toimimiseen, mutta toimintaa tulisi edelleen laajentaa. Olettamani sai tutkimuksen kautta vahvistusta. Toiminta on monimuotoista ja se on laajentunut jo tutkimusraportin kirjoittamisen aikana. Jatkossa on kuitenkin selkiytettävä johtamisjärjestelyt ja varmistettava toiminnan jatkuvuus. Nettipoliisit toimivat hajautetussa työympäristössä ja osallistuvat toimintaan useista poliisiyksiköistä. Virtuaaliympäristössä tapahtuva toiminta edellyttää virtuaalijohtamista. Pelkkä oman toimintayksikön päivittäisjohtaminen ei riitä, koska nettipoliisin yhtenä vertaisryhmänä on enemmänkin muut nettipoliisit kuin oman poliisiyksikön kollegat. Virtuaalijohtajilta edellytetään uudenlaista ajattelua ja osaamista. Joka tapauksessa johtamissuhteet on selkeästi määriteltävä ja oltava kaikkien tiedossa eri tilanteita varten. Virtuaalisen kanssa käymisen lisäksi on toimintaan osallistuville järjestettävä riittävästi ylläpitävää koulutusta ja seminaareja vuosittain, jotta toimintaan osallistuvat pääsevät kohtaamaan myös kasvokkain. Tällä on toiminnan ylläpitämisessä ja motivoinnissa merkittävä tehtävä.

Virtuaalinen poliisitoiminta tulee ohjeistaa ja määritellä siten, että kun poliisin tietoon sosiaalisessa mediassa tulee rikokseen liittyvää tietoa (esimerkiksi ilmoittajalta, asianomistajalta, todistajalta, epäillyltä), niin käynnistetään tarvittavat tutkintatoimenpiteet ja pyritään varmistamaan rikosvastuun toteutuminen. Esitutkintaa edeltävät ja siihen liittyvät toimenpiteet sekä muu

luottamuksellinen tai yksityisyyden suojaan liittyvä tiedonvaihto on ohjattava suoritettavaksi vain luottamuksellisessa toimintaympäristössä (kuten puhelin, suojattu palvelu ja henkilökohtainen tapaaminen). Luottamuksellisen tiedonvaihdon varmistamiseksi poliisin ja asiakkaan välillä tulisi rakentaa poliisin hallinnoima palvelu (ns. poliisi-mese), jossa turvattua yhteyttä hyödyntäen tiedot vaihdetaan ja taltioidaan poliisin palvelimille ja näin vältetään kolmannen osapuolen palvelujen käyttämisestä.

Samassa yhteydessä tulisi selvittää mahdollisuudet keskustelukumppanin luotettavaan tunnistamiseen (mobiilivarmenne tms.), joka lienee edellytyksenä esimerkiksi rikosilmoituksen laatimiseen ja esitutkinnan käynnistämiseen. Tulevaisuutta ajatellen on selvitettävä mahdollisuudet rikosilmoitusten jättämiseen virtuaalisille lähipoliiseille, koska tällaisen palvelun avulla edelleen parannetaan poliisin tavoitettavuutta kansalaisten silmissä ja tuodaan palvelut lähelle kansalaista. Tämä on kuitenkin iso kokonaisuus, jossa tulee huomioida monia eri seikkoja. Nykyisellään rikosilmoituksista pyritään ottamaan vastaan vain joitain piilorikollisuuden muotoja (seksuaalirikokset ja läheisväkivalta), joissa uhri on kykenemätön tai haluton tekemään edes rikosilmoitusta, mutta on suostuvainen tekemään sen tietoverkossa kontaktoinnin perusteella. Kaikessa sosiaalisessa mediassa tapahtuvassa poliisitoiminnassa on huomioitava muun muassa poliisin tehtävä (PoL 1 §), poliisin toiminnan yleiset periaatteet (PoL 2 §), esitutkinnan toimittamisvelvollisuus (ETL 2 §) ja yleiset periaatteet (ETL 5 § - 12 §).

Virtuaaliseen poliisitoimintaan osallistuvat eivät näe toiminnassa suuria eroja suhteessa muuhun poliisitoimintaan. Tämä tulevaisuuden toiminta-alue tulisi vakiinnuttaa pysyvästi organisaatioon, jotta koko hallinnon sitoutuminen toimintaan ja sen kehittämiseen on varmistettu. Luontevin tapa on ottaa kokonaisuus osaksi poliisin tulosohjausjärjestelmää, jolloin Poliisihallituksen ja poliisiyksiköiden välillä sitoudutaan toimintaan tietyn reunaehdoin ja tavoittein. Nettipoliisitoimintaa voidaan pitää myös uudenlaisena lähipoliisitoiminnan muotona, missä poliisi on palannut kansalaisten keskuuteen. Tämä tulisi huomioida poliisihallinnossa toteutettavassa strategiatyössä ja toiminta on kytkettävä kiinteäksi osaksi lähipoliisitoimintaa ja rikostorjuntaa viestinnällistä näkökulmaa unohtamatta. Näiden eri osa-alueiden rajapinnat on määriteltävä tarkasti ja prosessikuvaukset on oltava olemassa tiedonkulun varmistamiseksi ja päällekkäisen työn välttämiseksi.

Virtuaalisessa poliisitoiminnassa on kyseessä lähipoliisitoiminnan uusi ilmenemismuoto. Lähipoliisistrategiassa tämä tulee huomioida. Samoin toiminnan luonteesta johtuen virtuaalinen poliisitoiminta on merkittävä viestintäkeino, joka tulee huomioida poliisin viestinnän strategiassa. Poliisin on kuitenkin vastattava poliisitoiminnan osuudesta ja viestinnän ammattilaisten viestinnän osuudesta. Kuten jo on aiemmin todettu, niin poliisi tekee tietoverkoissa sosiaalisessa mediassa tapahtuvan näkyvän poliisitoiminnan lisäksi myös muuta työtä kuten tietoverkkotiedustelua ja tietotekniikkarikostutkintaa. Harkittavaksi tulee pitäisikö poliisin laatia oma strategia koskemaan tietoverkoissa tapahtuvan toiminnan eri osa-alueita. Strategian kautta toiminta olisi helpompi sitoa

tulosohjausjärjestelmän avulla poliisilaitosten tulossopimuksiin ja siten sitouttaa toimintaan osallistuvat henkilöt ja laitokset. Mikäli strategia päätetään joskus laatia, niin sen pohjalle olisi tarkoituksenmukaista laatia riittävän kattava toimintaympäristöanalyysi. Niin ikään toiminnasta on jo olemassa sen verran pitkä kokemus, jotta mahdollisista lainsäädännöllisistä uudistustarpeista on syntynyt käsitys. Nämä tulisi saattaa kootusti Poliisihallituksen toimesta eteenpäin, jotta lainsäädäntö saadaan vastaamaan uutta toimintaympäristöä (tietoverkot), joissa poliisi partioi. Samassa yhteydessä tulee harkita uusia toimintamuotoja, jotka edellyttävät lainsäädännön tarkastamista. Tällaisia voisi olla esimerkiksi erilaisten reaaliaikaisten rikostilastojen vieminen sosiaalisen median välityksellä kansalaisten saataville.

Kun mietitään miten nykytilanteeseen on tultu, niin yhden poliisimiehen aloitteesta toiminta käynnistyi IRC-galleriassa. Tämän jälkeen toiminta on laajentunut eri palveluihin ja mukaan on tullut muita poliisimiehiä. Lisäksi poliisilla on käytössään Nettivinkki -järjestelmä, jonka avulla kansalaiset voivat vinkata poliisille tietoa epäilyttävästä verkossa havaitsemastaan materiaalista. Monet asiat ovat menneet konkreettisesti eteenpäin Jokelan ja Kauhajoen koulusurmien johdosta tehtyjen toimenpiteiden vuoksi. Tulevaisuutta ajatellen olisi luontevaa, että sosiaalisessa mediassa poliisitoimintaa tekevät henkilöt muodostaisivat vararesurssin, jotka voisivat koulusurmien tai Sellon ampumistapauksen kaltaisissa tilanteissa toimia poliisin "nopean toiminnan joukkona" tietoverkoissa ja suorittaa siellä yleisvalvontaa kuten meneteltiin koulusurmien jälkeen. Heille olisivat toimintaympäristö ja työkalut tuttuja, joten kattava 24/7-päivystystoiminta olisi helposti toteutettavissa osana muuta tilanneorganisaatiota.

Tutkimuksen alkupuolella käsittelin virtuaalista poliisitoimintaa kansainvälisenä ilmiönä. Teoreettisen tarkastelun kautta on hahmotettavissa käsiteltävän aiheen monimuotoisuus. Tieteellistä aineistoa oli varsin rajoitetusti saatavilla, joten pyrin kartoittamaan kaiken mahdollisen materiaalin tutkimusta varten. Virtuaalisella poliisitoiminnalla on eri maissa ollut erilaiset lähestymistavat. Virtuaalista ympäristöä on jossain maassa käytetty pelkästään tiedottamiseen, kun toisaalla ollaan kiinteämmin vuorovaikutuksessa kansalaisten kanssa. Iso-Britanniassa toteutettava virtuaalinen poliisitoiminta on lähinnä suomalaista mallia. Siellä poliisi tiedottaa kansalaisille aktiivisesti rikoksista, mutta samalla välittää tietoa läsnäolostaan yhteisössä. Samanaikaisesti poliisi kerää tietoa rikoksista ja ilmiöistä omaan käyttöönsä. Etenkin Iso-Britanniassa poliisi on kehittänyt erilaisia älypuhelinsovelluksia, joiden avulla vuorovaikutus yhteisön ja viranomaisen välillä on tehty mahdollisimman helpoksi. Vertailtaessa Suomen poliisin tilannetta ulkomaisiin kollegoihin, niin voidaan todeta Suomen poliisin onnistuneen virtuaalisen poliisitoiminnan alkutaipaleella hyvin. Suomen poliisin luotetaan kansainvälisiä kollegoita enemmän ja meillä internetissä toimivalla poliisilla on kasvot toiminnalleen. Poliisi ei toimi persoonattomasti vain poliisilaitoksen nimien takana. Kun ajatellaan tulevaisuuden mahdollisuuksia, niin Iso-Britannian mallin mukaisesti Suomessakin toiminta tulisi arkipäiväistä esimerkiksi osaksi lähipoliisitoimintaa tai nuorisorikostutkintaa kuten aiemmin on todettu.

Internet on toimintaympäristönä uusi ja jatkuvasti kehittyvä. Tämä edellyttää organisaatiolta kykyä sopeuttaa oma toimintansa uuteen maailmaan. Suomen poliisi on osoittanut olevansa innovatiivinen organisaatio, joka kykenee sopeuttamaan toimintansa uusiin haasteisiin. Toiminnassa onnistumista on edesauttanut organisaation ylätasolta asti tullut tuki. Toiminnan vakiinnuttaminen pysyväksi edellyttää kuitenkin asian huomioimista poliisin strategioissa ja se tulisi viedä osaksi normaalia tulosohjausprosessia. Erinomaisena voidaan kuitenkin pitää yksilötason innovaatiosta käynnistynyttä toimintaa, joka on osattu hyödyntää organisaatiotasoisesti. Innovaatioteoria on vain yksi tapa tarkastella virtuaalista poliisitoimintaa. Muita mahdollisia teoreettisia lähestymistapoja olisi voinut olla sosiaalinen media, jota on tutkittu Suomessakin.

Johtamisen kannalta uuden toimintaympäristön lisäksi virtuaalista poliisitoimintaa toteutetaan valtakunnallisesti hajautettuna eri poliisiyksiköistä käsin. Hajautetusta työstä ja siinä huomioitavista asioista on paljon tietoa saatavilla. Sen sijaan toistaiseksi on olemassa vähemmän tutkimustietoa virtuaalijohtajuudesta. Sekä hajautettuun työhön että virtuaalijohtamiseen liittyy haasteita, mutta ne kaikki ovat ratkaistavissa. Tässä tutkimuksessa käsiteltiin näitä teorioita vain vähän. Joka tapauksessa voidaan todeta, että uusilta johtajilta edellytetään uudenlaista osaamista. Hajautettu työ ja virtuaalijohtaminen tulevat yleistymään tulevaisuudessa julkisessa hallinnossakin. Suomen poliisin siirtymistä toreilta tietoverkkoihin on pidettävä menestystarinana.

LOPUKSI

Tutkimuksen tekeminen oli mielenkiintoista, mutta haasteellista. Mielenkiintoiseksi sen teki uusi aihe, jota ei ole tästä näkökulmasta tutkittu aiemmin. Haasteelliseksi muodostui vähäinen kansainvälisen lähdeaineiston saatavuus johtuen toiminnan uutuudesta. Lisäksi tutkimusprosessin pitkittyessä Suomen poliisin virtuaalisessa poliisitoiminnassa on jo tapahtunut paljon muutoksia ja kehitystä, joten kirjallista lähdeaineistoa tuli lisää koko ajan. Koko organisaatio tulee tulevaisuudessa sitouttaa mukaan toimintaan. Tämä onnistuu parhaiten, jos voidaan osoittaa käytännön tuloksia ja mittareita toiminnan vaikuttavuudesta. Kiinnostavia jatkotutkimusaiheita olisikin tutkia tarkemmin miten virtuaalisen poliisitoiminnan tuloksellisuutta (tavoitteiden toteutumisen seuranta) voitaisiin mitata ja arvioida luotettavasti? Toinen jatkotutkimusaihe olisi selvittää virtuaalisen poliisitoiminnan yhteiskunnallista vaikuttavuutta ja sitä, miten virtuaalisessa ympäristössä poliisin tulisi verkottua muiden turvallisuustyötä tekevien kanssa. Vaikka tutkimuksessa en käsitellyt virtuaalijohtamista poliisitoiminnan osalta, niin se voisi olla kiinnostava tutkimusaihe tulevaisuudessa. Virtuaalinen poliisitoiminta tulisi huomioida myös paikallisessa turvallisuussuunnittelussa.

LÄHTEET

Kirjallisuus:

Aalto, Tuija & Uusisaari, Marylka Yoe 2009. Nettiälmää - Sosiaalisen median maailmat. Helsinki: BTJ Finland.

Aalto, Tuija 2010. Sosiaalisen median mahdollisuudet hallinnolle. Oikeusministeriö, Demokratia- ja kieliasioiden yksikön katsaus 4.6.2010. Helsinki: Oikeusministeriö. Luettavissa [www-osoitteessa: www.kansanvalta.fi](http://www.kansanvalta.fi). Haettu 6.2.2011.

Alasuutari, Pertti 2007. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Aunesluoma, Antero 2010. Sosiaalisen median käsikirja. Helsinki: Helsingin yliopisto. Luettavissa [www-osoitteessa: http://wiki.helsinki.fi/display/sosmedia/Opas;jsessionid=69332182E34BEAC5EADF88A83D11EBD2](http://wiki.helsinki.fi/display/sosmedia/Opas;jsessionid=69332182E34BEAC5EADF88A83D11EBD2). Haettu 24.4.2011.

Erkkola, Jussi-Pekka 2008. Sosiaalisen median käsitteestä. Lopputyö. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu, medialaboratorio. Luettavissa [www-osoitteessa: http://erkkola.net/sosmed_kasite_erkkola.pdf](http://erkkola.net/sosmed_kasite_erkkola.pdf). Haettu 17.1.2010.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1999. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Evans, Dean 2008. Social Networks and Web 2.0 policing. North Walesin poliisille tehty raportti.

Forss, Marko 2011. Lähipoliisi tavoittaa virtuaalimaailmassakin. Teoksessa Aaltonen-Ogbeide T., Saastamoinen P., Rainio H. ja Vartiainen T. (toim.) Silmät auki sosiaaliseen mediaan. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 3/2011. Helsinki: Eduskunnan monistamo, 244-261. Luettavissa [www-osoitteessa: http://web.eduskunta.fi/dman/Document.phx?documentId=fu14511100536687&cmd=download](http://web.eduskunta.fi/dman/Document.phx?documentId=fu14511100536687&cmd=download). Haettu 2.7.2011.

Franke, Ulrich 2000. The Knowledge-Based View (KBV) of the Virtual Web, the Virtual Corporation, and the Net-Broker. Teoksessa Malhotra, Yogesh Knowledge Management and Virtual Organizations. Hershey ja Lontoo: Idea Group Publishing, 20-42.

Gibson, Cristina B. & Cohen, Susan G. (toim.) 2003. Virtual Teams That Work. San Francisco: Jossey-Bass.

Haasio, Ari 2009. Facebook-opas. Helsinki: BTJ Finland.

Hakala, Juha T. 2008. Uusi graduopas. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Harisalo, Risto 2008. Organisaatioteoriat. Tampere: Tampereen Yliopistopaino.

Heikkinen, Mika 2009. Virtuaalinen lähipoliisityö IRC-Galleriassa - ylikonstaapeli Marko Forssin työ. Poliisin perustutkimnon päättötyö. Tampere: Poliisiammattikorkeakoulu.

- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2010. Tutkimus-haastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 15. osin uud. p. Keuruu: Otava.
- Hughes, Vincent & Love, Peter E.D. 2004. Toward cyber-centric management of policing: back to the future with information and communication technology. Tutkimuspaperi julkaistu Industrial Management & Data Systems, Vol 104, Number 7. Emerald Group Publishing Limited.
- Humala, Iris 2007. Johda verkossa. Virtuaalijohtamisen monet ulottuvuudet. Juva: WS Bookwell.
- Isokangas, Antti & Vassinen, Riku 2010. Digitaalinen jalanjälki. Hämeenlinna: Talentum.
- Jäppinen, Harri (toim.) 2003. Synonymisanakirja. Helsinki: WSOY.
- Järvinen, Petteri 2010. Yksityisyys - Turvaa digitaalinen kotirauhasi. Jyväskylä: WSOYpro.
- Kari, Hannu H. 2006. Tieto ja turvallisuus internetissä - mahdollisuuksia ja uhkia. Teoksessa Rantala, Kati & Virta, Sirpa (toim.) Tieto - mahdollisuus, uhka vai turva? Poliisiammattikorkeakoulun tiedotteita 47/2006. Helsinki: Edita Prima, 68-89.
- Keskusrikospoliisi 2008. Tiivistelmä Jokelan koulukeskuksen ampumistapauksesta 7.11.2007. Vantaa: Keskusrikospoliisi. Luettavissa [www-osoitteessa: http://www.poliisi.fi/poliisi/krp/home.nsf/PFBD/544F0B84A5C04A9FC225742E0029C866/\\$file/Jokela+end.pdf?OpenElement](http://www.poliisi.fi/poliisi/krp/home.nsf/PFBD/544F0B84A5C04A9FC225742E0029C866/$file/Jokela+end.pdf?OpenElement). Haettu 24.4.2011.
- Kiehelä, Hannu & Raivola, Petri 1996. Rikokset - tilastot ja tutkimus: johdatus kvantitatiivisiin tutkimusmenetelmiin ja rikosanalyysiin. Helsinki: Sisäasiainministeriö, Poliisiosasto, Poliisin oppikirjasarja.
- Lavikainen, Mika 2005. Virtuaaliorganisaation toiminta innovaationäkökulmasta: kommunikaatio, tietojärjestelmät ja työkalut. Diplomityö. Joensuu: Lappeenrannan teknillinen yliopisto, tuotantotalouden osasto. Luettavissa [www-osoitteessa: https://oa.doria.fi/bitstream/handle/10024/29898/TMP.objres.167.s3m?sequence=1](https://oa.doria.fi/bitstream/handle/10024/29898/TMP.objres.167.s3m?sequence=1). Haettu 17.1.2010.
- Meriläinen, Mika 2009. Poliisi sosiaalisessa mediassa - uusin aluevaltaus Facebook. Poliisin perustutkinnon päättötyö. Tampere: Poliisiammattikorkeakoulu.
- Metsämuuronen, Jari 2006. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. 3. laitos, 2. korjattu p. Helsinki: Methelp.
- Oikeusministeriö 2010. Kauhajoen koulusurmat 23.9.2008. Tutkintalautakunnan raportti. Helsinki: Multiprint. Luettavissa [www-osoitteessa: http://www.om.fi/](http://www.om.fi/). Haettu 24.4.2011.

Pasanen, Hannes 2008. Verkkonuorisotyötä on tehtävä. Opinnäytetyö. Lohja: Humanistinen ammattikorkeakoulu. Luettavissa [www-osoitteessa: https://pro.humak.edu/humakpro/humak/349219/opinnayte.doc](http://www-osoitteessa:https://pro.humak.edu/humakpro/humak/349219/opinnayte.doc). Haettu 2.7.2011.

Pessala, Heli 2008. Sähköisiä kohtaamisia: Suomalaisten yhteiskunnallinen osallistuminen internetissä. Viestinnän laitoksen tutkimusraportteja 1/2009. Helsinki: Helsingin yliopisto, viestinnän laitos.

Poliisihallitus 2010. Poliisin vuosikertomus 2009. Porvoo: Painoyhtymä. Luettavissa [www-osoitteessa: http://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/ExternalFiles/Poliisin_vk_2009_p/\\$file/Poliisin_vk_2009_p.pdf](http://www-osoitteessa:http://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/ExternalFiles/Poliisin_vk_2009_p/$file/Poliisin_vk_2009_p.pdf). Haettu 16.1.2011.

Poliisihallitus 2011. Poliisin vuosikertomus 2010. Kuopio. Graafiset palvelut. Luettavissa [www-osoitteessa: http://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/ExternalFiles/Vuosik_suomipie/\\$file/Vuosik_suomipie.pdf](http://www-osoitteessa:http://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/ExternalFiles/Vuosik_suomipie/$file/Vuosik_suomipie.pdf). Haettu 29.6.2011.

Rajaniemi, Jani 2010. Organisaatorakenne ja innovatiivisuus. Tutkimus organisaatorakenteista johtuvista innovatiivisuuden esteistä. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Tampere: Tampereen Yliopistopaino. Luettavissa [www-osoitteessa: http://acta.uta.fi/teos.php?id=11316](http://www-osoitteessa:http://acta.uta.fi/teos.php?id=11316). Haettu 26.7.2011.

Rosenbaum, Dennis P., Graziano, Lisa M., Stephens, Cody D. ja Schuck, Amie M. 2011. Understanding Community Policing and Legitimacy-Seeking Behaviour in Virtual Reality: A National Study of Municipal Police Websites. *Police Quarterly* 2011, vol. 14 no. 1, 25-47. Luettavissa [www-osoitteessa: http://pqx.sagepub.com/content/14/1/25](http://www-osoitteessa:http://pqx.sagepub.com/content/14/1/25). Haettu 10.9.2011.

Sanastokeskus TSK 2010. Sosiaalisen median sanasto. Helsinki: Sanastokeskus TSK. Luettavissa [www-osoitteessa: http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Sosiaalisen_median_sanasto](http://www-osoitteessa:http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Sosiaalisen_median_sanasto). Haettu 6.2.2011.

Seeck, Hannele 2008. Johtamisopit Suomessa. Tampere: Esa Print.

Sheldon, Barrie & Wright, Paul 2010. Policing and Technology. Exeter: Learning Matters.

Sisäasiainministeriö 1999. Poliisin Internet-palvelujen kehittäminen. Lähtöselvitys, toukokuu 1999. Poliisiosaston julkaisu 8/1999. Helsinki: Sisäasiainministeriö.

Sisäasiainministeriö 2002. Poliisin verkkopalvelut. Visio, strategia ja kehittämistoimenpiteet 2002-2010. Poliisiosaston julkaisu 5/2002. Helsinki: Sisäasiainministeriö.

Sisäasiainministeriö 2007. Lähipoliisitoiminnan strategia - Lähipoliisitoiminnan ja turvallisuusyhteistyön kehittämisen strategiset linjaukset ja tavoitteet. Poliisin ylijohdon julkaisu 1/2007. Helsinki: Sisäasiainministeriö. Luettavissa [www-osoitteessa: http://www.poliisi.fi/intermin/biblio.nsf/EC70AF80DB717629C225726B003EAEA8/\\$file/1-2007.pdf](http://www-osoitteessa:http://www.poliisi.fi/intermin/biblio.nsf/EC70AF80DB717629C225726B003EAEA8/$file/1-2007.pdf). Haettu 17.1.2010.

Sisäasiainministeriö 2008. Turvallinen elämä jokaiselle - Sisäisen turvallisuuden ohjelma. Sisäasiainministeriön julkaisuja 16/2008. Helsinki: Sisäasiainministeriö. Luettavissa [www-osoitteessa: www.intermin.fi/sisainturvallisuus](http://www.intermin.fi/sisainturvallisuus). Haettu 10.1.2010.

Sisäasiainministeriö 2009a. Poliisi 2020 - Poliisin pitkän aikavälin henkilöstötarpeiden suunnitelma. Sisäasiainministeriön julkaisuja 5/2009. Helsinki: Sisäasiainministeriö. Luettavissa [www-osoitteessa: www.intermin.fi/julkaisut](http://www.intermin.fi/julkaisut). Haettu 2.1.2010.

Sisäasiainministeriö 2009b. Poliisin viestinnän nykytila, viestintästrategia ja kehittämisalueet vuosille 2010-2013. Poliisin ylijohdon julkaisuja 6/2009. Helsinki: Sisäasiainministeriö. Luettavissa [www-osoitteessa: http://www.poliisi.fi/intermin/biblio.nsf/FB012F885FA00A5BC22576A900438F1E/\\$file/Poliisin%20viestintästrategia_2009.pdf](http://www.poliisi.fi/intermin/biblio.nsf/FB012F885FA00A5BC22576A900438F1E/$file/Poliisin%20viestintästrategia_2009.pdf). Haettu 15.1.2010.

Sisäisen turvallisuuden sihteeristö 2009. Sisäisen turvallisuuden ohjelma - toimeenpanosuunnitelma (päivitetty 5.11.2008 ja 29.4.2009). Helsinki: Sisäasiainministeriö. Luettavissa [www-osoitteessa: www.intermin.fi/sisainturvallisuus](http://www.intermin.fi/sisainturvallisuus). Haettu 10.1.2010.

Sisäisen turvallisuuden sihteeristö 2011. Sisäisen turvallisuuden ohjelman toimeenpano - väliarviointi 2011. Helsinki: Sisäasiainministeriö. Luettavissa [www-osoitteessa: http://www.intermin.fi/julkaisu/102011](http://www.intermin.fi/julkaisu/102011). Haettu 24.4.2011.

Suominen, Petteri & Etelä-Suomen poliisin lääninjohto 2009. Suomi - Euroopan turvallisin maa? Tutkimus suomalaisten turvallisuuskäsityksistä. Poliisin ylijohdon julkaisuja 7/2009. Helsinki: Sisäasiainministeriö. Luettavissa [www-osoitteessa: http://www.poliisi.fi/intermin/biblio.nsf/3D6379853B32E72DC225768C003279F0/\\$file/7-2009.pdf](http://www.poliisi.fi/intermin/biblio.nsf/3D6379853B32E72DC225768C003279F0/$file/7-2009.pdf). Haettu 10.1.2010.

Taira, Teemu & Väliaho, Pasi 2006. Virtuaalinen. Teoksessa: Jakonen, Mikko & Virtanen, Akseli (toim.). Uuden työn sanakirja. Helsinki: Tutkijaliitto. Katkelma luettavissa [www-osoitteessa: http://uusityo.openvideoinstitute.org/index.php/Virtuaalinen](http://uusityo.openvideoinstitute.org/index.php/Virtuaalinen). Haettu 17.1.2010.

Turvallinen Suomi 2006. Tutkimus suomalaisten turvallisuuskäsityksistä. Poliisin ylijohdon julkaisuja 13/2006.

Valtion talousarvioesitys 2010. Hallituksen esitys eduskunnalle valtion talousarvioksi vuodelle 2010 (annettu 15.9.2009), sisäasiainministeriön hallinnonala, pääluokka 26. Luettavissa [www-osoitteessa: www.vm.fi/budjetti](http://www.vm.fi/budjetti). Haettu 2.1.2009.

Valtion talousarvioesitys 2010. Hallituksen esitys eduskunnalle valtion talousarvioksi vuodelle 2011 (annettu 10.9.2010), sisäasiainministeriön hallinnonala, pääluokka 26. Luettavissa [www-osoitteessa: www.vm.fi/budjetti](http://www.vm.fi/budjetti). Haettu 20.12.2010.

Hallitusohjelma 2011. Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 22.6.2011. Luettavissa [www-osoitteessa: http://www.vn.fi/hallitus/hallitusohjelma/fi.jsp](http://www.vn.fi/hallitus/hallitusohjelma/fi.jsp). Haettu 3.7.2011.

Virta, Sirpa 2010. Future preventive policing. Artikkelijulkaisussa ”Future Policing in Europe - a shared agenda for research”. Brussels: OPOCE.

Säädökset, määräykset, ohjeet ja käskyt:

HE 153/2006. Hallituksen esitys Eduskunnalle Euroopan neuvoston tietoverkkorikollisuutta koskevan yleissopimuksen hyväksymisestä, laiksi sen lainsäädännön alaan kuuluvien määräysten voimaansaattamisesta sekä laeiksi rikoslain, pakkokeinolain 4 luvun, esitutkintalain 27 ja 28 §:n ja kansainvälisestä oikeusavusta rikosasioissa annetun lain 15 ja 23 §:n muuttamisesta.

Valtiovarainministeriö 2010. Sosiaalisen median tietoturvaohje. Valtionhallinnon tietoturvallisuuden johtoryhmä (VAHTI) 4/2010. Helsinki: Valtiovarainministeriö. Luettavissa [www-osoitteessa:](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/05_valtionhallinnon_tietoturvallisuus/20101222Sosiaa/Sosiaalinen_media.pdf)

http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/05_valtionhallinnon_tietoturvallisuus/20101222Sosiaa/Sosiaalinen_media.pdf. Haettu 6.2.2011.

Lehtiartikkelit ja -uutiset sekä tiedotteet:

Anttiroiko, Ari-Veikko 2002. Virtuaalikaupunki. Luettavissa [www-osoitteessa: http://www.m-cult.net/mediumi/article.html?articleId=92&print=1&lang=fi](http://www.m-cult.net/mediumi/article.html?articleId=92&print=1&lang=fi). Haettu 17.1.2010.

BBC News 2009a. Officers sign up Facebook users. Luettavissa [www-osoitteessa: http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/england/manchester/8351974.stm](http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/england/manchester/8351974.stm). Haettu 5.4.2010.

BBC News 2009b. Police open up to social media. Luettavissa [www-osoitteessa: http://news.bbc.co.uk/2/hi/8363064.stm](http://news.bbc.co.uk/2/hi/8363064.stm). Haettu 5.4.2010.

BBC News 2009c. Police tap into beat on Facebook. Luettavissa [www-osoitteessa: http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/wales/north_west/7921917.stm](http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/wales/north_west/7921917.stm). Haettu 1.7.2011.

Billboard 2010. The Billboard - Issue 17, June 2010. Billboard investigates: Police and social media - An uneasy relationship? Luettavissa [www-osoitteessa: http://www.thebillboard.co.uk/uploaded_files/docs/BB_17_Mag.pdf](http://www.thebillboard.co.uk/uploaded_files/docs/BB_17_Mag.pdf). Haettu 30.6.2011.

Byckling, Anna 2010. Poliisi-lehti 3/2010. Poliisiradio.fi - poliisin uusi aluevaltaus verkossa. Luettavissa [www-osoitteessa: http://www.poliisi.fi/flashlehti3-10/index.html](http://www.poliisi.fi/flashlehti3-10/index.html). Haettu 27.12.2010.

Digitoday 11.8.2011. New Yorkin poliisi perusti Facebook-yksikön.

Evans, Dean 2009. Blogikirjoitus 20.5.2009. On the Facebook beat with PC Mike Smith. Luettavissa [www-osoitteessa: http://deanfreelance.com/facebook-beat-pc-mike-smith/](http://deanfreelance.com/facebook-beat-pc-mike-smith/). Haettu 1.7.2011.

Forss, Marko 2010. Helsingin Sanomien mielipidekirjoitus 11.2.2010. Nettimaailmassa on oltava aikuisia vastaamassa nuorten hätähuutoihin.

Forss, Marko 2011. IRC-Gallerian blogikirjoitus 3.6.2011. Viroon oma nettipoliisi! Luettavissa www-osoitteessa: <http://irc-galleria.net/user/-fobba-/blog/52289979-viroon-oma-nettipoliisi>. Haettu 29.6.2011.

Harper, James 2010. The Billboard - Issue 17, June 2010. A Web 2.0 police service. Luettavissa www-osoitteessa: http://www.thebillboard.co.uk/uploaded_files/docs/BB_17_Mag.pdf. Haettu 30.6.2011.

Helsingin poliisilaitos 18.5.2009. IRC-Gallerian lähipoliisit torjumaan koulukiusaamista. Helsingin poliisilaitoksen tiedote. Luettavissa www-osoitteessa: <http://www.poliisi.fi/poliisi/helsinki/home.nsf/pfbdarch/4F2BB2F4D14836BBC22575BA0034E439?opendocument>. Haettu 16.1.2010.

Helsingin poliisilaitos 14.12.2009. IRC-Gallerian lähipoliiseille kymmeniä tuhansia yhteydenottoja. Helsingin poliisilaitoksen tiedote. Luettavissa www-osoitteessa: <http://www.poliisi.fi/poliisi/helsinki/home.nsf/pfbd/357976C4933A3CB6C225768C002CC433?opendocument>. Haettu 16.1.2011.

Helsingin poliisilaitos 2010. Virtuaalisen lähipoliisiryhmän toimintakertomus 2010. Luettavissa www-osoitteessa: [http://www.poliisi.fi/poliisi/helsinki/home.nsf/files/Tkert2010/\\$file/Tkert2010.pdf](http://www.poliisi.fi/poliisi/helsinki/home.nsf/files/Tkert2010/$file/Tkert2010.pdf). Haettu 30.4.2011.

Helsingin Sanomat 2.4.2010, Lasse Kerkelä: Nettivinkki paljasti poliisille uhkaavan koulusurman.

Helsingin Sanomat 29.1.2011, Päivi Repo: Nuoret kertovat poliisille nettirikoksista.

Helsingin Sanomat 30.3.2011, Suvi Vihavainen: Viranomainen meni Facebookiin.

Hindu 2008. City to start virtual police station. Luettavissa www-osoitteessa: <http://www.thehindu.com/2008/10/15/stories/2008101561140300.htm>. Haettu 5.4.2010.

Hintikka, Kari A. 2008. Sosiaalinen media. Jyväskylän yliopiston Kansalaisyhteiskunnan tutkimusportaali Kans. Sanahakemisto. Luettavissa www-osoitteessa: kans.jyu.fi/sanasto/sanahakemisto. Haettu 17.1.2010.

Hallinto 4/2010, Eeva-Liisa Hynynen. Ei byrokratiaa, vaan kansalaisten palvelemista: Konserniohjauksella varmistetaan resurssit oikeaan paikkaan.

Huusko, Markku 2011. Uusi Suomi 6.8.2011. Poliisi yllätti: lähti Hommafoorumille. Luettavissa www-osoitteessa: <http://www.uusisuomi.fi/kotimaa/114528-poliisi-yllatti-lahti-hommafoorumille>. Haettu 11.8.2011.

Iltalehti 12.10.2010. Nettietsivät tukevat nuoria Facebookissa ja IRC-Galleriassa.

Juutilainen, Ville 2010. MTV3-verkkoartikkeli 23.11.2010. Ratkaiseeko verkko rikokset poliisin puolesta? Luettavissa [www-osoitteessa](#):

<http://www.mtv3.fi/uutiset/kotimaa.shtml/2010/11/1229802/ratkaiseeko-verkko-rikokset-poliisin-puolesta>. Haettu 23.11.2010.

Keskusrikospoliisi 29.11.2010. Poliisin Nettivinkkiin tullut yli 5 000 havaintoa epäilyttävästä toiminnasta. Keskusrikospoliisin tiedote. Luettavissa [www-osoitteessa](#):

<http://www.poliisi.fi/poliisi/krp/home.nsf/PFBD/F624044CD877A981C22577EA003913FB?opendocument>. Haettu 23.12.2010.

Kiilakoski, Tomi 2010. Nuoret ja nuorisotyö verkossa. Haaste 3/2010, 19-21.

Kostiainen, Riikka 2009. Poliisi tavoittaa nuoret netissä. Haaste 4/2009, 12-13. Luettavissa [www-osoitteessa](#): <http://www.haaste.om.fi/49073.htm>. Haettu 16.1.2010.

Kuusela, Vesa & Paananen, Seppo 2009. Verkkokyselyissä on paljon virhelähteitä. Helsingin Sanomat 2.3.2010, Vieraskynä, A 2.

Nikulainen, Kalevi 2008. Internetin valvonta kiristyy: Ilmiantoja helpotetaan. Luettavissa [www-osoitteessa](#): <http://www.digitoday.fi/yhteiskunta/2008/11/06/internetin-valvonta-kiristyy-ilmiantoja-helptetaan/200828856/66>. Haettu 25.4.2011.

Paavilainen, Kaisa 2010. Poliisi-lehti 2/2010. Nettinappi lisännyt vinkkaamista. Luettavissa [www-osoitteessa](#): <http://www.poliisi.fi/flashlehti2-10/index.html>. Haettu 21.12.2010.

Payne, Mark 2011. Social Media, Police and Riots. Luettavissa [www-osoitteessa](#): <http://connectedcops.net/?p=5291>. Haettu 3.9.2011.

Pelastakaa Lapset 2010. Tutut tuntemattomat. Raportti lasten ja nuorten nettituttavuuksista sosiaalisessa mediassa. Luettavissa [www-osoitteessa](#): <http://www.pelastakaalapset.fi/toiminta/nettiturvallisuustyo/kyselyt-ja-aineistot/>. Haettu 26.2.2011.

Pirkkalainen, Sanna 2009. YLE Keski-Suomi. Poliisille kehitteillä oma nettiradio. Luettavissa [www-osoitteessa](#): http://yle.fi/alueet/keski-suomi/2009/12/poliisille_kehitteilla_oma_nettradio_1234473.html. Haettu 2.1.2010.

Poliisi 11.3.2010. Poliisin nettivinkki parantaa internetin turvallisuutta. Poliisin tiedote. Luettavissa [www-osoitteessa](#):

<http://poliisi.fi/poliisi/home.nsf/pages/A10775F83FF75611C22576E3002853A7?opendocument>. Haettu 5.4.2010.

Poliisi 24.5.2010. Poliisi saa netin kautta tietoonsa erityisesti lapsen kohdistuneita seksuaalirikoksia. Poliisin tiedote. Luettavissa [www-osoitteessa](#):

<http://www.poliisi.fi/poliisi/helsinki/home.nsf/pfbd/90210FD9C79A5861C225772D002B5680?opendocument>. Haettu 28.12.2010.

Poliisi-lehti 2/2010. Poliisit bloggaavat. Luettavissa [www-osoitteessa: http://www.poliisi.fi/flashlehti2-10/index.html](http://www.poliisi.fi/flashlehti2-10/index.html). Haettu 21.12.2010.

Poliisi-lehti 3/2010. Yli 100 000 tykkää poliisista. Luettavissa [www-osoitteessa: http://www.poliisi.fi/flashlehti3-10/index.html](http://www.poliisi.fi/flashlehti3-10/index.html). Haettu 27.12.2010.

Pudas, Mari 2010. Iltalehti 12.8.2010. Delhin liikennepoliisi käräyttää Facebookissa.

Rautvuori, Marjo 2010. Tietosuoja 1/2010. Poliisi näkyy ja toimii verkossa.

Simola, Kaisa 2010. IRC-Galleria, Habbo ja kumppanit turvallisen netinkäytön asialla. Luettavissa [www-osoitteessa: http://www.tietoviikko.fi/kaikki_uutiset/article384229.ece](http://www.tietoviikko.fi/kaikki_uutiset/article384229.ece). Haettu 5.4.2010.

Sisäasiainministeriö 10.3.2009. Sisäministeri Anne Holmlund. Verkkorikollisuuden torjuntaa tehostetaan. Luettavissa [www-osoitteessa: http://www.poliisi.fi/poliisi/bulletin.nsf/vwSearchView/A22A0B26832117CDC2257575002F6AFB](http://www.poliisi.fi/poliisi/bulletin.nsf/vwSearchView/A22A0B26832117CDC2257575002F6AFB). Haettu 24.4.2011.

Sisäasiainministeriö 11.3.2010a. Sisäministeri Anne Holmlund. Nuorten nettiturvallisuutta parannetaan. Luettavissa [www-osoitteessa: http://www.intermin.fi/intermin/bulletin.nsf/HeadlinesLinked/93C336D8F71AE36CC22576E3002FE6C4](http://www.intermin.fi/intermin/bulletin.nsf/HeadlinesLinked/93C336D8F71AE36CC22576E3002FE6C4). Haettu 5.4.2010.

Sisäasiainministeriö 11.3.2010b. Sisäasiainministeriön Facebook-sivut avattu. Luettavissa [www-osoitteessa: http://www.intermin.fi/intermin/home.nsf/pages/C4AE7AB80F684C30C22576E300433FD2?OpenDocument](http://www.intermin.fi/intermin/home.nsf/pages/C4AE7AB80F684C30C22576E300433FD2?OpenDocument). Haettu 10.4.2010.

STT 13.2.2010. Joka kolmas ylistää IRC-Gallerian poliiseja. Luettavissa [www-osoitteessa: http://www.mtv3.fi/default/tulosta.shtml/uutiset/?arkistot/mediait/2010/02/1055748](http://www.mtv3.fi/default/tulosta.shtml/uutiset/?arkistot/mediait/2010/02/1055748). Haettu 24.4.2011.

STT 11.8.2011. Hannoverin poliisi selvittää rikoksia Facebookin avulla.

Sulake 2009. Poliisit IRC-Galleriassa tammikuussa 2009 toteutetun kyselyn tulokset.

Sundays Zaman 23.3.2010. Istanbul Police Department's Virtual Safety Teams' to patrol the Internet. Luettavissa [www-osoitteessa: http://www.todayszaman.com/news-205138-istanbul-police-departments-virtual-safety-teams-to-patrol-the-internet.html](http://www.todayszaman.com/news-205138-istanbul-police-departments-virtual-safety-teams-to-patrol-the-internet.html). Haettu 24.4.2011.

Tiainen-Broms, Aija 2011. Poliisi-lehti 1/2011. Konstaapeli Reinikainen on uusi nettipoliisi. Luettavissa [www-osoitteessa: http://www.poliisi.fi/flashlehti1-11/index.html](http://www.poliisi.fi/flashlehti1-11/index.html). Haettu 29.6.2011.

Tiainen-Broms, Aija 2011a. Poliisista päivää -lehti. Poliisi on mukana hyvässä ja pahassa. Ville Saukkola on suosittu kaveri facebookissa. Helsinki: Suomen Graafiset Palvelut.

Toivanen, Jussi 2010a. Poliisi-lehti 1/2010. Suomen poliisi etulinjassa verkkomaailmassa. Luettavissa www-osoitteessa: <http://www.poliisi.fi/flashlehti1-10/index.html>. Haettu 11.4.2010.

Toivanen, Jussi 2010b. Poliisi-lehti 1/2010. Poliisin Youtubessa julkaisema Ei pelota -video herätti keskustelua. Luettavissa www-osoitteessa: <http://www.poliisi.fi/flashlehti1-10/index.html>. Haettu 11.4.2010.

Tilastokeskus 2009. Tieto- ja viestintätekniikan käyttö -tutkimus 2009. Internetin käytön yleistyminen pysähtyi. Luettavissa www-osoitteessa: http://www.stat.fi/til/sutivi/2009/sutivi_2009_2009-09-08_tie_001.html. Haettu 11.4.2010.

Turun Sanomat 3.2.2008. Kyläpoliisista agentiksi?

Turun Sanomat 30.8.2010. Poliisi perustaa nettiradion.

Stevens, Lauri 2010. The Magazine of the FBI National Academy Associates. Social Media in Policing: Connecting Cops. Nov/Dec 2010, Volume 12, Number 6, 15-17. Luettavissa www-osoitteessa: <http://www.fbinaa.org/files/public/novdec2011.pdf>. Haettu 14.8.2011.

STT 4.9.2011. Yhä useampi seksuaalirikos tulee ilmi sosiaalisessa mediassa. Luettavissa www-osoitteessa: <http://www.hs.fi>. Haettu 4.9.2011.

Uusi Suomi 3.12.2008. Kauhajoen jälkeen yli 200 koulu-uhkausta. Luettavissa www-osoitteessa: <http://www.uusisuomi.fi/kotimaa/43056-poliisi-kauhajoen-jalkeen-yli-200-koulu-uhkausta>. Haettu 24.4.2011.

Valtiokonttori 2010. Hajautettu työ luo uusia haasteita johtamiselle ja työhyvinvoinnille. Luettavissa www-osoitteessa: <http://www.valtiokonttori.fi/Public/default.aspx?nodeid=23880>. Haettu 13.3.2011.

Vancouver Sun 2007. VPD: Virtual Police Department. A Vancouver police officer stands in a virtual recruitment hall typing on an invisible keyboard. Luettavissa www-osoitteessa: <http://www.canada.com/vancouver/news/story.html?id=0c37d98d-c54f-44d3-9e72-0c19cf828565>. Haettu 4.4.2010.

YLE 5.1.2011. Kiinan poliisi avasi blogeja. Luettavissa www-osoitteessa: http://yle.fi/uutiset/ulkomaat/2011/01/kiinan_poliisi_avasi_blogeja_2265146.html. Haettu 8.1.2011.

YLE 23.1.2011. Verkkopoliisi aloitti Iranissa. AFP. Luettavissa www-osoitteessa: http://yle.fi/uutiset/ulkomaat/2011/01/verkkopoliisi_aloitti_iranissa_2308999.html. Haettu 6.2.2011.

YLE Oulu 30.1.2009. Poliisi päivystää IRC-Galleriassa. Luettavissa www-osoitteessa: http://yle.fi/alueet/oulu/2009/01/poliisi_paivystaa_irc-galleriassa_515013.html. Haettu 16.1.2011.

YLE Häme 1.6.2011. Alkaisitko nettipoliisin kaveriksi? Luettavissa [www-osoitteessa: http://yle.fi/alueet/hame/2011/05/alkaisitko_nettipoliisin_kaveriksi_2633239.html](http://yle.fi/alueet/hame/2011/05/alkaisitko_nettipoliisin_kaveriksi_2633239.html). Haettu 29.6.2011.

YLE Oulu 17.3.2010. Jepari auttaa nuoria netissä. Luettavissa [www-osoitteessa: http://yle.fi/alueet/oulu/2010/03/jepari_auttaa_nuoria_netissa_1533742.html?sendtofriend=true](http://yle.fi/alueet/oulu/2010/03/jepari_auttaa_nuoria_netissa_1533742.html?sendtofriend=true). Haettu 24.4.2011.

Ylikangas, Mikko 2010. Poliisi-lehti 2/2010. Mitä on poliisin ennalta estävä toiminta? Luettavissa [www-osoitteessa: http://www.poliisi.fi/flashlehti2-10/index.html](http://www.poliisi.fi/flashlehti2-10/index.html). Haettu 21.12.2010.

Muut:

Forss, Marko 2009. Virtual Community Policing. Esitelmä Community Policing -seminaari (CEPOL), Poliisiammattikorkeakoulu 13.-16.10.2009.

Holmlund, Anne 2009. Verkkorikollisuuden torjuntaa tehostetaan. Puhe Vääryyttä vastaan netissä -seminaari, Eduskunta 10.3.2009.

Paatero, Mikko 2009. Poliisiylijohtaja Mikko Paateron puhe, Poliisiammattikorkeakoulu, valatilaisuus 4.12.2009.

Sosiaalinen media nuorten rikostutkinnassa -seminaari, Poliisiammattikorkeakoulu 6.-7.4.2010.

North Walesin poliisilta saatu materiaali

Internet-sivut:

www.pelastakaalapset.fi
www.eoph.fi (Elämä On Parasta Huumetta)
www.irc-galleria.net
www.facebook.com
www.youtube.com
www.netari.fi
www.etsivanettityo.fi

www.poliisi.fi
www.poliisi.fi/suomi/facebook
www.poliisi.fi/irc-galleria
www.youtube.com/suomenpoliisi

www.poliisi.fi/nettipoliisi
www.poliisi.fi/virtuaalinenlahipoliisi

www.politsei.ee/veebikonstaabel
www.ecrimewales.com
www.north-wales.police.uk
mypolice.org

LIITE 1. KYSELYLOMAKE - VIRTUAALINEN POLIISITOIMINTA

Taustatiedot:

- nimi ja yhteystiedot (*mikäli olet tarvittaessa valmis täydentämään vastauksia haastattelulla*)
- ikä, virkanimike, työtehtävä, organisaatio, koulutus
- tehtävät ja kokemus virtuaalisesta poliisitoiminnasta

Virtuaalinen poliisitoiminta - nykytila:

- mitä eri osa-alueita katsot kuuluvaksi virtuaaliseen poliisitoimintaan?
- kuka vastaa virtuaalisesta poliisitoiminnasta (yksikössänne, poliisihallinnossa, mielestänne)?
- miten virtuaalista poliisitoimintaa tulisi valvoa?
- kuka toimintaa toteuttaa käytännössä?
- miten toiminta on onnistunut?
- mitä kehittämiskohteita on havaittu?

Virtuaalisen poliisitoiminnan tavoite, tuloksellisuus ja yhteiskunnallinen vaikuttavuus:

- mihin virtuaalisella poliisitoiminnalla pyritään (tavoite)?
- miten virtuaalisen poliisitoiminnan tuloksellisuutta (tavoitteiden toteutumisen seuranta) voitaisiin mitata ja arvioida?
- miten virtuaalisen poliisitoiminnan yhteiskunnallista vaikuttavuutta voitaisiin mitata ja arvioida?

Virtuaalinen poliisitoiminta ja kansalaisläheisyys:

- miten kansalaisten kohtaaminen onnistuu virtuaalisessa poliisitoiminnassa?

- luottavatko kansalaiset virtuaaliseen poliisiin?
- minkälaisia palveluita kansalaiset haluavat virtuaaliselta poliisilta?
- miksi kansalaisten lähestyminen internetissä on tärkeää?
- miten kansalaiset eri ikäryhmissä saataisiin aktiivisemmin lähestymään poliisia?
- mihin ja minkä tyyppisiin palveluihin (kohteisiin) poliisin tulisi laajentaa toimintaa?

Virtuaalinen poliisitoiminta - tulevaisuus:

- miten toimintaa tulisi edelleen kehittää?
- miten toiminta tulisi organisoida ja sen johtaminen toteuttaa?
- kenen tulisi vastata virtuaalisesta poliisitoiminnasta? (poliisit, viestinnän ammattilaiset)
- kenen tulisi toteuttaa toiminta käytännössä?
- miten poliisikoulutuksessa tulisi huomioida virtuaalinen poliisitoiminta?
- miten poliisin ja yksityisten tahojen välinen yhteistoiminta tulisi järjestää?
- miten toiminnan valvonta tulisi järjestää?
- mitä mahdollisuuksia toiminta tarjoaa?
- mitä haasteita ja mahdollisia ongelmia toimintaan liittyy?

Onko jotain oleellista, jota kyselyssä ei ole käsitelty tai haluaisit erityisesti tuoda esille?

LIITE 2. LÄHETEKIRJE LOMAKEKYSELYYN JA HAASTATTELUUN

Arvoisa vastaanottaja,

Opiskelen Tampereen yliopistossa kauppa- ja hallintotieteiden tiedekunnassa turvallisuushallinnon linjalla hallintotieteen maisterin tutkintoa. Tutkinnon laajuus on 120 opintopistettä sisältäen 40 opintopisteen laajuisen Pro Gradu -tutkimuksen. Olen valinnut Pro Gradu -tutkimukseni aiheeksi virtuaalisen poliisitoiminnan otsikolla "Virtuaalinen poliisitoiminta - toreilta tietoverkkoihin". Tutkimukseni ohjaajina toimivat professori Ismo Lumijärvi ja yliassistentti Sirpa Virta Tampereen yliopiston Kauppa- ja hallintotieteiden tiedekunnan Johtamistieteiden laitokselta. Tutkimusmenetelmänä minulla on laadullinen eli kvalitatiivinen menetelmä, jossa lomakekyselyn avulla kerään vastauksia kysymyksiin. Olen kartoittanut tutkimukseeni henkilöitä, joilla katson olevan tietämystä, kokemusta ja ajatuksia tietoverkoissa tapahtuvasta poliisitoiminnasta.

Toivoisin Teidän vastaavan aihepiirin tuntijana tutkimukseeni, mieluiten **31.3.2010** mennessä. Kyselomakkeeseen vastaaminen vienee aikaa noin 1 tunnin riippuen vastaustenne laajuudesta. Kyselyssä käsitellään virtuaalisen poliisitoiminnan nykytilaan ja kehittämiseen sekä toiminnan tuloksellisuuteen / vaikuttavuuteen liittyviä teemoja. Virtuaalisessa poliisitoiminnassa kansalaiset (internetin käyttäjät) ovat merkittävässä asemassa ja vuorovaikutuksessa poliisin kanssa. Näin ollen kansalaisläheisyyden toteutumistakin sivutaan kysymyksissä. Kysely on luottamuksellinen ja vain tutkimuskäyttöni tarkoitettu. Vastaamalla voit vaikuttaa virtuaalisen poliisitoiminnan tutkimukseen. Kyselylomake on lähetetty ennalta määritellylle 20 henkilön kohderyhmälle. Tutkimuksen kohderyhmä on pieni, joten toivoisin jokaisen vastaavan itsenäisesti kysymyksiin tutkimuksen luotettavuuden ja kattavuuden varmistamiseksi.

Hävitän kyselyn vastaukset hyvän tutkimustavan mukaisesti heti kun olen ne käynyt läpi ja saanut työni valmiiksi. Mikäli haluatte, niin poistan ja häivyttän materiaalista kaikki viitteet, jotka voisivat paljastaa henkilöllisyydenne tai osallistumisenne tutkimukseen vastaajana. Mikäli haluatte osallistua tutkimukseen omalla nimelläne ja olette valmis täydentämään vastauksianne haastattelulla, niin pyydän mainitsemaan tämän vastauksessanne. Annan mielelläni lisätietoja tutkimuksestani. Vastaukset voi toimittaa sähköpostilla tai halutessanne kirjeellä alla olevaan osoitteeseen.

Etukäteen avustanne kiittäen,

Timo Kilpeläinen

Turvallisuushallinnon maisteriohjelma

Tampereen yliopisto

sähköposti: x.x@x.x [poistettu, TK]

osoite: xx, xx HELSINKI [poistettu, TK]

puhelin: xxxxxx [poistettu, TK]

GSM: xxxxxx [poistettu, TK]