

TARTU ÜLIKOOL
Arvutiteaduse instituut
Infotehnoloogia mitteinformaatikutele õppekava

Kaidi Käärman
Eesti politsei kogukonnakeskne töö
sotsiaalmeedias
Magistritöö (15 EAP)

Juhendaja: Tiiu Taur, MA

Tartu 2021

Eesti politsei kogukonnakeskne töö sotsiaalmeedias

Lühikokkuvõte:

Nii nagu teistes riikides, kasutab ka Eesti politsei kogukonnaga suhtlemiseks ühe vahendina sotsiaalmeediat. Magistritöö eesmärk oli uurida, kuidas Eesti politsei kasutab sotsiaalmeediat. Esmalt analüüsiti kvantitatiivselt 26 politsei Facebooki kontolt poole aasta jooksul tehtud postitusi ning sellele järgnes kvalitatiivne uuring, mille raames intervjueriti kümnet politsei Facebooki kontode haldajat. Facebooki kontode postituste analüüsi tulemustest selgus, et kontod erinevad teineteisest märkimisväärselt. Intervjuude analüüsist selgus, et kontode haldajatel puudub sageli spetsiaalne ettevalmistus tööks sotsiaalmeedia vahendusel. Tuginedes magistritöös esitletud teoreetilisele raamistusele ja uuringute tulemustele, koostas magistritöö autor soovitusel Eesti Politsei- ja Piirivalveametile, mida järgides saab kogukonnakeskset politseitööd sotsiaalmeedia vahendusel edaspidi tõhustada.

Võtmesõnad:

Kogukonnakeskne politseitöö, sotsiaalmeedia, Facebook

CERCS:

P175 Informaatika, süsteemi teooria

S265 Meedia ja kommunikatsiooniteadused

Community-oriented work of the Estonian police on social media

Abstract:

Like the police around the world, the police in Estonian use social media as one medium to communicate with their communities. The aim of the master's thesis is to study how Estonian police operates on social media. Firstly, the posts created by 26 Facebook police accounts over a period of six months were quantitatively analysed, and then ten interviews were conducted with the managers of the police Facebook accounts. The results of the analysis of Facebook posts show that the differences between accounts are significant. The analysis of the interviews revealed that the Facebook account managers tend to lack special preparation for their online job. Based on the theoretical framework presented in the master's thesis and the results of these studies conducted, the author compiled recommendations for the Estonian Police and Border Guard Board that would help enhance community-oriented police work on social media.

Keywords:

Community policing, social media, Facebook

CERCS:

P175 Informatics, Systems Theory

S265 Press and Communication Sciences

Sisukord

Sissejuhatus	5
Mõisted ja terminid.....	7
1. Teoreetilised ja empiirilised lähtekohad.....	8
1.1 Kogukonnakeskne politseitöö.....	8
1.1.1 Kogukonnakeskne politseitöö Eestis.....	10
1.2 Politsei sotsiaalmeedias	13
1.3 Hetkeolukord ja kavandatavad muudatused PPA-s	19
2. Uuringu eesmärk ja uurimisküsimused	22
3. Uuringumeetodid	23
3.1 Politsei Facebooki kontode analüüs.....	23
3.1.1 Valim	23
3.1.2 Andmete kogumine	23
3.1.3 Andmete analüüs	26
3.1.4 Piirangud.....	26
3.2 Intervjuude analüüs.....	26
3.2.1 Valim	26
3.2.2 Andmete kogumine	27
3.2.3 Andmete analüüs	27
3.2.4 Piirangud.....	28
4. Tulemused	29
4.1 Politsei Facebooki kontode analüüs.....	29
4.2 Politsei Facebooki kontode haldamise põhimõtted.....	39
4.2.1 Konto haldamise põhimõtted.....	39
4.2.2 PPA tugi kontode haldamisel ja koostöö teiste haldajatega	41
4.2.4 Kogukonnakeskne politseitöö.....	42
5. Järeldused ja diskussioon	44
5.1 Politsei- ja Piirivalveameti sotsiaalmeedia postitamiste praktika.....	44
5.2 Politsei- ja Piirivalveameti sotsiaalmeedia kasutamise põhimõtted	45
5.3 Soovitused Politsei- ja Piirivalveametile	45
5.4 Uurimistöökitsaskohad ja edasiarendamise võimalused.....	46
6. Kokkuvõte	48

7. Kasutatud kirjandus	50
Lisad	54
I. Soovitused Politsei- ja Piirivalve esindamiseks sotsiaalmeedias (kättesaadav politsei siseveebis).....	54
II. Intervjuu kava	55
III. Litsents.....	56

Sissejuhatus

Internetti ja sotsiaalmeediat kasutatavate inimeste hulk kasvab igapäevaselt. Üha rohkem ootavad inimesed teenuste kättesaadavust veebi vahendusel, nii ka politseiteenust. Politsei ei jõua virtuaalkeskkonnas kõikide inimesteni. Kogukonnakeskse politseitöö üheks eesmärgiks on olla inimeste jaoks olemas nii füüsilises maailmas kui veebikeskkonnas (Bullock, 2018). Töö autorit ajendas valdkonda uurima vajadus kaardistada Eesti politsei hetkeolukorda sotsiaalmeedias ja teha ettepanekuid, et politsei oleks veebikeskkonnas edukam.

Magistritöö teoreetiline osa keskendub kogukondliku politseitöö olemuse mõistmisele. Tuginedes teaduskirjandusele ja rahvusvahelistele tavadele. Etteruttavalt saab väita, et üheks kogukondliku politseitöö väljundiks on sotsiaalmeedia kasutamine kogukondadega suhtlemiseks. Sellest tulenevalt on püstitatud magistritööle kolm eesmärki:

1. Uurida välja, millise sisuga ja kui tihti Eesti Politsei- ja Piirivalveameti (edaspidi PPA) üksused sotsiaalmeedias postitavad, kuidas nendele postitustele reageeritakse, kui palju ja tihti neid jagatakse ning milliseid postitusi kõige rohkem kommenteeritakse.
2. Saada ülevaade sellest, millistele alustele tuginedes PPA töötajad sotsiaalmeedia postitusi teevad.
3. Tuginedes teoreetilistele ja empiirilistele andmetele, anda soovitusi PPA töötajatele, kes ametlikke sotsiaalmeedia kanaleid haldavad, et aidata neil senisest edukamalt täita kogukondlikule politseitööle seatud eesmäärke.

Esimese eesmärgi saavutamiseks analüüsitakse kvantitatiivsete meetoditega PPA üksuste poolt tehtud Facebooki postitusi vahemikus 01.04.2020 kuni 30.09.2020. Uuringusse kaasatakse 26 kontot, täpsem selgitus valikukriteeriumite kohta on kirjas valimi kirjelduses.

Teise eesmärgi saavutamiseks viiakse läbi kümme poolstruktureeritud intervjuud PPA töötajatega, kes Facebooki kontosid haldavad. Intervjuude raames kogutud andmeid analüüsitakse kvalitatiivseid meetodeid rakendades.

Kolmandaks eesmärgi saavutamiseks tuuakse välja järeldused ja soovitusid PPA-le, kuidas PPA saaks olla sotsiaalmeedias edukam kogukonnakeskse politseitöö eesmärkide rakendamisel. Välja tuuakse ka uurimustöö kitsaskohad ja edasiarendamise seisukohad.

Töö esimene peatükk keskendub valdkonna teoreetilisele ülevaatele. Teine peatükk annab ülevaate uuringu eesmärkidest ja püstitatud uurimisküsimustest. Kolmandas peatükis tutvustatakse töö metoodilist poolt ning antakse ülevaade, milliseid analüüsimeetodeid töö käigus kasutati. Neljandas peatükis tuuakse välja uurimistulemused. Viienda peatüki sisuks on magistritöö käigus tehtud järeldused ja soovitusid.

Töö autor soovib tänada oma juhendajat Tiiu Tauri väga hea koostöö eest, PPA juhtivkorrakaitseametnikku Kairi Ränki igakülgse toetuse ja abi eest ning kõiki kümnet

intervjueeritavat, kes olid lahkesti valmis magistritöö jaoks oma mõtteid jagama. Käesoleva magistritöö valmimist toetas Politsei- ja Piirivalveamet teadus- ja arendustegevuse stipendiumiga.

Mõisted ja terminid

Emotikon – piltmärk emotsioonide väljendamiseks netisuhtluses vm¹

Hüperlink – info elektrooniline viide, objektiviide (sõna või piltkujutis) elektrondokumendis, mille aktiveerimisel hiireklõpsuga avaneb sihtobjekt²

Kogukond – kogukonna moodustavad konkreetse piirkonna elanikud, kes on omavahel seotud ühise territooriumi või muude mõjurite kaudu (majanduslikud, poliitilised, sotsiaalsed, looduslikud vm seosed) (PPA, 2021).

Küberruum – keerukas keskkond, mis tuleneb inimeste, tarkvara ja teenuste omavahelisest suhtlusest internetis sellega ühendatud tehnoloogiliste seadmete ja võrkude abil, mida füüsilises vormis ei eksisteeri (Hogan & Newton, 2015).

Noorsoopolitseinik – politseiametnik, kes on spetsialiseerunud noorte ja laste õiguserikkumistele ja nende ennetamisele (PPA, 2021).

Piirkonnapolitseiniku tööpiirkond (Konstaablipiirkond) – prefekti käskkirjaga määratud politseijaoskonna tööpiirkonna territoriaalselt kindlaksmääratud osa, kus piirkonnapolitseinik täidab oma ülesandeid. Piirkondade moodustamisel arvestatakse järgmisi suhtarvuseid: tiheasustusega suurlinna piirkonnas on keskmine elanike arv piirkonnakonstaabli kohta kuni 15 000 elanikku ja hõreasustusega aladel kuni 10 000 elanikku. Lisaks eeltoodule arvestatakse piirkonna moodustamisel õiguskorra seisundit, tõmbekeskuste asukohta, omavalitsuste piire, kohalikke sotsiaalprobleeme, hooajalist töökoormust jms (PPA, 2021).

Piirkonnapolitseinik – politseiametnik, kes teeb konkreetselt temale määratud tööpiirkonnas piirkondlikku politseitööd (PPA, 2021).

Sotsiaalmeedia – digiteenus, mille abil kasutajad loovad ja jagavad teistega sõnumeid, pilte, veebilinke ja videoid³

Varikonto (ingl *secondary account*) – kasutaja (sageli varjunime all) loodud lisakonto veebiplatvormil, näiteks kui soovitakse hoida ühismeedias eraldi töö- ja erasuhtlust⁴

¹ <http://www.eki.ee/dict/vsl/index.cgi?Q=emotikon&F=M&C06=en>

² <http://www.eki.ee/dict/vsl/index.cgi?Q=h%C3%BCperlink>

³ <https://digipadevus.ee/sonastik/sotsiaalmeedia-uhismeedia/>

⁴ <https://digipadevus.ee/sonastik/varikonto/>

1. Teoreetilised ja empiirilised lähtekohad

Järgnevatel peatükkides antakse ülevaade kogukonnakesksest politseist, politseist sotsiaalmeedias ja PPA-s välja töötatud juhistest, soovitudest ja seatud eesmärkidest kogukonnakesksele politseile sotsiaalmeedias ning tulevikuplaanidest.

1.1 Kogukonnakeskne politseist

Kogukonnakeskse politseist olemust on kirjeldatud kui üht ühiskondliku lepingu vormi, mis hõlmab endast politseid ja kogukonda ning paneb paika nõudmised ja ootused mõlemale osapooltele (Nitsch et al., 2019). Ühiskondlik leping on lai klass teooriaid, mis püüavad selgitada viise, kuidas oleks hea ühiskonda käsitleda⁵. Osapooltena käsitletakse nii politseid, kogukonda kui ka partnerasutusi. Kogukonnakeskne politseist võtab enda alla laia vaatenurgaga politsei ülesanded, mitte ei keskendu kitsalt kuritegevusega võitlemisele ja õiguskaitsele (Kelling & Moore, 1989). Suure osa kogukonnakesksest politseist moodustavad suhtlus ja koostöö inimeste ning partnerasutustega. Kuigi kogukonnakeskse politseist definitsioone on erinevaid, siis mõte on neil kõigil sarnane: koostöö erinevate kogukonna gruppide ja asutuste vahel (Nitsch et al., 2019) ning suhtlus avalikkusega (Lieberman et al., 2013). Kogukonnakeskse politseist tähtsaimad osad on suhtlus ja koostöö.

Ennetava töö ja politsei ning kodanike vaheliste suhete tähtsust on Londoni metropolipolitsei looja sir Robert Peel (1788-1850) rõhutanud juba 1829. aastal (Kaasik, 2007; Suve, 2014). Kogukonnakeskse politseist alguseks USA-s loetakse 1980ndaid, mil see levis mööda erinevaid politseijaoskondi üle terve USA (He et al., 2005). Euroopa Liidus algatas kogukonnakesksele politseist keskendumise 2006. aastal Austria, kes Euroopa Kriminaalpreventsiooni võrgustiku eesistujariigina Viini kongressil ning Euroopa Liidu Nõukogu eesistujana, tutvustas teemat sisejulgeolekualase operatiivkoostöö alalise komitee ning justiits- ja siseküsimuste nõukogu mitteametlikel kohtumistel (EUCPN, 2019).

Kogukonnakeskse politseist suund on võetud kasutusele enamuses Euroopa korrakaitseorganisatsioonides (Kaasik, 2007). 2019. aastal Euroopa Liidu 24 liikmesriigi seas läbi viidud uuringus selgus, et 22-s neist on kogukonnakeskne politseist meetodina kasutusel (Stevens, 2019). Tšehhis ja Ungaris ei ole oma keskset politseist meetodit, kuid kogukonnakeskne politseist on võtmeteguriks muudes ennetusstrateegiates (Stevens, 2019). Bulgaaria ja Slovakkia seevastu ei kasuta üldse kogukonnakeskset lähenemisviisi (Stevens, 2019). Tuginedes eeltoodule saab öelda, et reageeriv politseist on asendumas üha suuremas osas ennetava tööga, mis on üheks kogukonnakeskse politseist põhikomponendiks.

⁵ https://et.wikipedia.org/wiki/%C3%9Chiskondlik_leping

Üldistatult saab ennetuse defineerida kui tegevuse, mille eesmärgiks on millegi ärahoidmine (Collins, 2000). Sama definitsiooni on välja toonud ka PPA (2021) oma piirkondliku politseitöö kontseptsioonis. Siseministerium (2020) lisab sellele veel ka elude säästmise ja raskete tervisekahjustuste vähendamise. Valdkondade üleselt on ennetust täpsemalt defineeritud kui ühe või mitme osapoole tegevusi hoidmaks ära, peatamiseks või edasi lükkamiseks mõnda ebasoovitavat käitumist või terviseprobleemi tekkimist või süvenemist teatud indiviidi jaoks või inimeste grupi seas (Tengland, 2009). Ennetuse eesmärk on märksa laiem – toetada kogu elanikkonna aga eeskätt laste ja noorte arengut, toimetulekut ja heaolu (UNODC & WCO, 2020). Ennetuse täpsemad määratlused erinevad erialakirjandustes üksteisest oluliselt, sõltudes defineerija valdkonnast, fookusest ja eesmärkidest.

Euroopas on välja töötatud raamistik, mida nimetatakse kogukonnakeskse politseitöö kuueks sambaks:

- usaldus;
- koostöö;
- info jagamine ja kommunikatsioon;
- kohalike vajadustega arvestamine;
- vastutus;
- ennetus (EUCPN, 2019; PPA 2021).

Kõik kuus sammast on omavahel tihedalt seotud ja täiendavad üksteist.

Kogukonnakeskse politseitöö lähenemisviisid on juba pikka aega toetanud soovi liikuda reaktiivsetest politseimudelitest selliste mudelite poole, mis loovad proaktiivsema filosoofia ja vastavad rohkem tänapäeva kogukonna soovidele ja vajadustele (Nitsch et al., 2019). Sealjuures peab suhtlus olema kahe-suunaline, et kogukond saaks neile vajaliku informatsiooni ja politsei saaks asjakohase informatsiooni, mis aitab seada korrakaitselisi prioriteete (Almosen, 2016). Nutitelefonide ja muude info- ja kommunikatsioonitehnoloogia seadmete laialdane levik annab võimaluse toetada ja hõlbustada kodanike ja politsei vahelist kahe-suunalist suhtlust (Nitch et al., 2019; Stevens, 2019). Sellest tulenevalt peab erinevatel kogukondadel ja piirkondadel olema võimalus kaasa rääkida, kuidas politsei nendega käitub ning piirkonna huvigruppidel peab olema võimalus arutleda arvamuste ja nägemuste üle vahetult politseinike endiga (Suve, 2014). Olenemata kultuurilistest, etnilistest ja sotsiaalsetest erinevustest, on kõikidel ühiskondadel õigus ja ootused turvalisusele ning heaolule (Nitsch et al., 2019). Üks kesksmaid selliseid ühiseid väärtusi on kogukonna elanike soov elada turvalises ja korrastatud kuriteovabas keskkonnas (Hilborn, 2007). On leidnud tõestust, et kogukonnakeskne politseitöö on tõstnud kodanike usaldust politsei vastu (Van Der Giessen et al., 2017; Stevens, 2019). Usalduse tõstmine politsei ja elanike vahel on kogukonna kaasamise üks peamistest eesmärkidest (Suve, 2014) ja oluline komponent heaks koostööks.

Euroopa Liidus on välja töötatud 10 peamist põhimõtet kogukonnakeskse politseitöö juurutamiseks:

1. Politsei on osa valitsussüsteemist. Poliitikud peavad kogukondliku politseitöö üle arutlema ja tagama politsei ressursidega varustamise.
2. Kogukonnakeskne politseitöö on pühendumus. Kogu organisatsioon peab sellest ühtmoodi aru saama ja seda aktsepteerima.
3. Kogukonnakeskne politseitöö nõuab kvalitatiivset mõõtmist - ühiskonna rahulolu ja koostöö suurenemine, kogukondlike projektide jätkusuutlikkus ja politseinike tunnustamine.
4. Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia vahendite kasutamise olulisus töös kommunikatsiooni ja koostöö parandamiseks politsei ja ühiskonna vahel, mitte ainult andmete kogumiseks.
5. Vastava väljaõppe võimaldamine sihtgruppidele.
6. Kogukonnakeskne politseitöö peab olema seotud kindla asukohaga ning kohandatud kohaliku olukorra ja sotsiaalse kontekstiga.
7. Kogukond peab tundma ja tajuma politsei kohalolekut ja politsei peab mõistma kogukonna toimimist.
8. Kohalike vajaduste väljaselgitamine ja nendega tegelemine – kuritegevuse vähendamine ja turvalisuse suurendamine.
9. Koostöö turvalisuse loomisel mitmete osapoolte vahel.
10. Kahepoolne suhtlemine kogukonna ja politsei vahel. (EUCPN, 2019).

Seega kogukonnakeskne politseitöö ei ole pelgalt politsei tegevus, vaid kogu ühiskond peab selle edukale toimimisele kaasa aitama, alates üksikisikust ja lõpetades poliitikutega.

1.1.1 Kogukonnakeskne politseitöö Eestis

1. jaanuaril 2004. aastal viidi Eestis läbi politseireform, mille tulemusel liideti maakondlikud politseijaoskonnad nelja prefektuuri alla. Moodustusi Ida, Lõuna, Põhja ja Lääne Politseiprefektuur⁶. Reformi eesmärgiks oli halduskulude vähendamine ja juhtimise toomine Politseiametist regionaalsele tasandile, sh prefektuuri rolli suurendamine igapäevase politseitöö korraldamisel, et oleks võimalik senisest enam arvestada regionaalset eripära ning kohaliku kogukonna nõudmisi, mis on üheks kogukonnakeskse politseitöö toimimise eelduseks (Kaasik, 2007). 1. jaanuaril 2010. aastal moodustati Politseiameti, Piirivalveameti, Keskkriminaalpolitsei, Julgestuspolitsei ja Kodakondsus- ja Migratsiooniameti (edaspidi KMA) ühendamisel PPA ja seniste Politseiameti Politseiprefektuuride, Piirivalveameti piirivalvepiirkondade ja KMA regionaalsete büroode baasil moodustus neli territoriaalset prefektuuri: Põhja prefektuur, Ida prefektuur, Lääne prefektuur ja Lõuna prefektuur⁷, mis

⁶ <https://www2.politsei.ee/et/organisatsioon/politsei-ja-piirivalveamet/ajalugu/politsei-ajalugu/>

⁷ <https://www2.politsei.ee/et/organisatsioon/politsei-ja-piirivalveamet/ajalugu/>

töötavad sellisel kujul tänase päevani. Reformimise tulemusel vähendati piirkonnapolitseinike arvu, mindi üle teenusepõhilisele juhtimisele ja korrastati piirkonnapolitseinike tööülesannete ulatust ja sisu (PPA 2021). Politsei organisatsioonina on pidevas muutumises, et ajaga kaasas käia ja pakkuda ühiskonnale parimat teenust.

Piirkondliku politseitöö kontseptsioon (2021: 2) sõnastab kogukonnakeskse politseitöö järgmiselt “Kogukonnakeskse politseitöö all mõistetakse pikaajaliste eesmärkide püstitamist, kus otsitakse laiemaid lahendusi, kui esmane kiire ohu tõrjumine. Probleemide lahendamisel keskendutakse kogukonna huvidele ning seejuures on fookus ohtude ennetamisel ja vähem konkreetsete sündmuste lahendamisel. Kogukonnakeskse politseitöö eesmärgiks on usaldusliku kontakti loomine ja hoidmine kogukonna liikmetega, kasutades erinevaid politseitöö vorme, millest üks on piirkondlik politseitöö.“

Üldiselt eeldatakse, et kogukonnakeskne politseitöö on piirkondliku politseitöö tegevus. Tegelikult saab ja peab iga politseinik sellesse panustama ja olema osa kogukondlikust süsteemist. Selleks on oluline, et kõik politseinikud saaksid kogukonnakeskse politseitöö mõistest, eesmärkidest ja visioonist ühtemoodi aru ja teaks, mida temalt oodatakse ning kuidas seda põhimõtet rakendada oma igapäevatoos. Piirkondliku politseitöö juhendi (2021) järgi peab kogukonna probleemide lahendamine olema kõikide politseinike ühine eesmärk ja selleks tuleb kõigil rakendada kogukonnakeskse politseitöö põhimõtteid. Esikohale tuleb tõsta üksiku inimese probleemi lahendamine ja vaadata kaugemale oma teenusest (PPA, 2021), rakendada ennetuse tegevusi senistest enamates teenustes ning tõsta teadlikkust kogukonnakesksest politseitööst (PPA strateegia, 2020). Muutma peab nii suhtumist kui tööks ettevalmistust. Kogukonnakeskne politsei eeldab pigem laia silmaringiga ametnikku kui spetsialistist politseinikku - politseinikul peab olema lai kaalutusõigus ning oma otsustes peab ta lähtuma kohalikest oludest (Suve, 2014). Kogukonnakeskse politseitöö olemus ja eesmärk tuleb viia kõikide politseiametnikeni.

Piirkondliku politseitöö kontseptsiooni (2021) visioon lähtub politsei üldisest visioonist *maailma parim politsei* – lubadus olla parim versioon iseendast (PPA strateegia, 2020) ja visioonist lähtuvalt on eesmärgid:

1. probleemide varajane märkamine ja kohalolu ning lahenduse leidmine inimesest lähtuvalt;
2. tunnus usalduse ja austuse kaudu;
3. uuendus- ja ennetusmeetmete kasutamine töös;
4. parimad partnerid turvalisuse saavutamisel.

2015. aastal läbi viidud küsitluse käigus nimetasid Eesti politseiametnikud kogukonnakeskse politseitööna politseitööd oma piirkonnas ja kohalike probleemide lahendamist ning seejärel koostööd ja suhtlust kodanike ja kohaliku omavalitsusega (Klein & Savimaa, 2016). 2019. aastal arutati piirkondliku politseitöö aastaseminaril piirkondliku politseitöö olemust ja 2020. aastal viidi Lääne prefektuuris piirkonnaametnike seas läbi küsitlus (PPA, 2021). Eeltoodust lähtuvalt mõistetakse kogukonnakeskset politseitööd järgmiselt:

1. probleeme märgatakse varakult, neid püütakse ennetada;
2. piirkonnaametnikud on kogukonnas nähtavad ja tuntud;
3. probleemide lahendamisel on keskmes inimene;
4. luuakse austus ja usaldus, mitte ei hirmutata;
5. ennetamiseks suuri probleeme, tegeldakse varakult väikeste muredega (PPA, 2021).

Kogukonnakeskne politseitöö aitab PPA-l saavutada aastateks 2020-2030 püstitatud eesmärged.

See, et politsei on suutnud oma usaldust elanikkonna seas hoida kõrgel tasemel ja pigem on usaldus aja jooksul kasvanud, näitab, et PPA on oma muudatustega liikunud õiges suunas. PPA-d usaldab november 2020 seisuga 92% elanikkonnast (joonis 1).



Joonis 1. Politsei- ja Piirivalveametit usaldavate inimeste osakaal Eesti elanikkonnast.⁸

Kuna ennetus on üks oluline osa kogukonnakesksest politseitööst, siis on PPA-s välja töötatud ennetustöö kontseptsioon (2018) - ennetustööd ühtse tervikuna käsitlev dokument, mis on suunatud eelkõige PPA töötajatele, aga ka partnerasutustele. „Politsei ennetustöö – teadus- ja tõenduspõhine koostöötegevus, mille eesmärk on hoida ära või lahendada probleeme. Valdkonnad ja ennetustöö tasand valitakse analüüsipõhiselt, mille tulemusel kasvab elanikkonna turvatunne ja turvalisus“ (PPA, 2018: 3). Ennetustegevus on kordades odavam, kui tagajärgedega tegelemine (Siseministeerium, 2020). Pikemas perspektiivis aitab ennetus vähendada rikkumiste arvu ja vähendada politsei töökoormust (Siseministeerium, 2020). Siseturvalisuse arengukava 2015-2020 (2014) tõi välja, et ennetus Eestis on killustatud erinevate asutuste vahel ja on kitsaste valdkondade keskne. Vajalik on juurutada senisest enam kogukonnakeskset lähenemist, tõsta politsei ohtude ja süütegude ennetamise võimekust ja fokuseerida politseiressursi kasutamist tulemusi andvatele tegevustele (PPA, 2014). Siseturvalisuse arengukava 2020-2030 eelnõu (2020) toob välja, et

⁸ <https://www.politsei.ee/et/uuringud>

olulisele kohale tuleb seada igapäevane väärtus, kaasatus ja panus kogukonna turvalisusse. Selleks peab riik oma erinevate asutuste kaudu looma ja pakkuma asjakohaseid lahendusi ning tekitama inimeses huvi turvalisusse panustamisel (PPA 2020). Kogukonnakeskne lähenemisviis vajab üksikisiku, politsei ja partnerasutuste suuremat koostööd.

1.2 Politsei sotsiaalmeedias

Interneti ja sotsiaalmeedia kaudu toimuva suhtluse ulatus on muutnud seda, kuidas ja kui sageli inimesed omavahel suhtlevad ja millist informatsiooni nad levitavad (Nitsch et al., 2019) või kätte saavad. Nutitelefonide kiire ja massiline kasutusele võtmine kogu maailmas on muutnud seda, kuidas ja kust inimesed oma informatsiooni kätte saavad ja kuidas avalikkus suhtleb õiguskaitse asutustega (Hsiung, 2016). Politsei on kogu maailmas ulatuslikult suurendanud sotsiaalmeedia kasutuselevõttu oma igapäevatoos (Hu & Lovrich, 2019; O'Connor & Zaidi, 2020). 2016. aastal Rahvusvahelise Politseijuhtide Ühenduse (*International Association of Chiefs of Police*) poolt USA-s läbiviidud uuring näitas, et 96% politsei asutustest kasutas sotsiaalmeediat (Kim et al., 2017) ja 94% neist Facebooki sotsiaalmeediaplatformi (Hu et al., 2018). Sotsiaalmeediast on kiiresti arenenud võimas tööriist õiguskaitseorganitele kogukonnaga suhtlemisel ja informatsiooni kogumisel süütegude lahendamisel (Dai et al., 2017). Informatsiooni kättesaadavus ja jagamine on kiire ja ei nõua palju pingutusi. Politsei kasutab erinevaid sotsiaalmeedia platforme ohtude eest teavitamiseks, kutsub üles kodanikke probleemidest teavitama ning kaasab kodanikke andmete kogumisse ja uurimisse (Dekker et al., 2020), kurjategijate kohta andmete otsimiseks (Murphy & Fontecilla, 2013), avalikkusega suhtlemiseks, koostööks, enda nähtavaks tegemiseks, personali ja nende tegevuste tutvustamiseks (Walsh & O'Connor, 2019). Kui Ameerikas kasutatakse sotsiaalmeediat eelkõige avaliku korra tagamiseks, kogukonna kaasamiseks ja oma maine kujundamiseks (Lieberman et al., 2013), siis Austraalias ja Euroopas kasutab politsei sotsiaalmeediat rohkem kurjategijate monitoorimiseks ja nende tegevuse jälgimiseks (Ngozi et al., 2020). Sotsiaalmeedia annab politseile erinevad võimalused selle kasutamiseks.

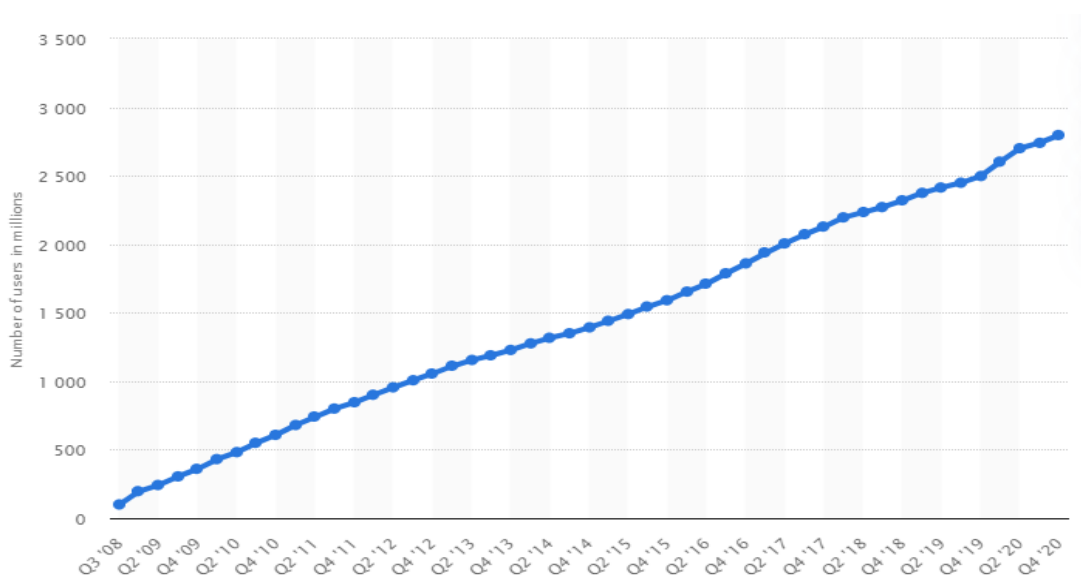
Kolm peamist suunda, milleks politsei sotsiaalmeediaplatformi Facebooki kasutab:

- info jagamiseks kiirelt, lihtsalt ja odavalt;
- kohaliku kogukonna ja avalikkusega suhete ja usalduse loomiseks;
- uurimise ja jälitusteabe kogumise eesmärgiks. Politsei saab jälgida, mida nende kogukonnad räägivad, ning koguda sotsiaalmeediast tõendeid menetluste jaoks (The Police Foundation, 2014).

Sotsiaalmeedia eeliseks politsei jaoks on see, et infot saab kiiremini edastada suuremale publikule kui muude kanalite nt meedia vahendusel (Boateng & Chenane, 2020). Politsei saab sotsiaalmeediat kasutada nii info jagamiseks kui info kogumiseks.

Kõige enam kasutatakse politsei poolt kogukonnaga suhtlemiseks Facebooki (asutatud 2004) ja Twitteri (asutatud 2006) sotsiaalmeediaplatforme (Hu & Lovrich, 2019). Twitter on sotsiaalmeediaplatform mikroblogimiseks, kus inimesed saavad saata lühisõnumeid („säutse“) (Dai et al., 2017). Twitteri kaudu on hea edastada lühikesi teateid (nt kui kusagil on tee kinni) (Lieberman et al., 2013). Facebook on laiaulatuslik veebipõhine programm, mis võimaldab kasutajatel suhelda, luua ja ennast väljendada erinevatel viisidel (nt blogid, fotod, videod, muusika) (Dai et al., 2017). Facebook on parem kogukonna liikmetega suhtlemiseks või fotode, videote ja tagaotsitavate kohta käiva info postitamiseks (Lieberman et al., 2013). Twitter ja Facebook võimaldavad politseil kasutada nende võimalusi oma igapäevatoös erinevatel eesmärkidel.

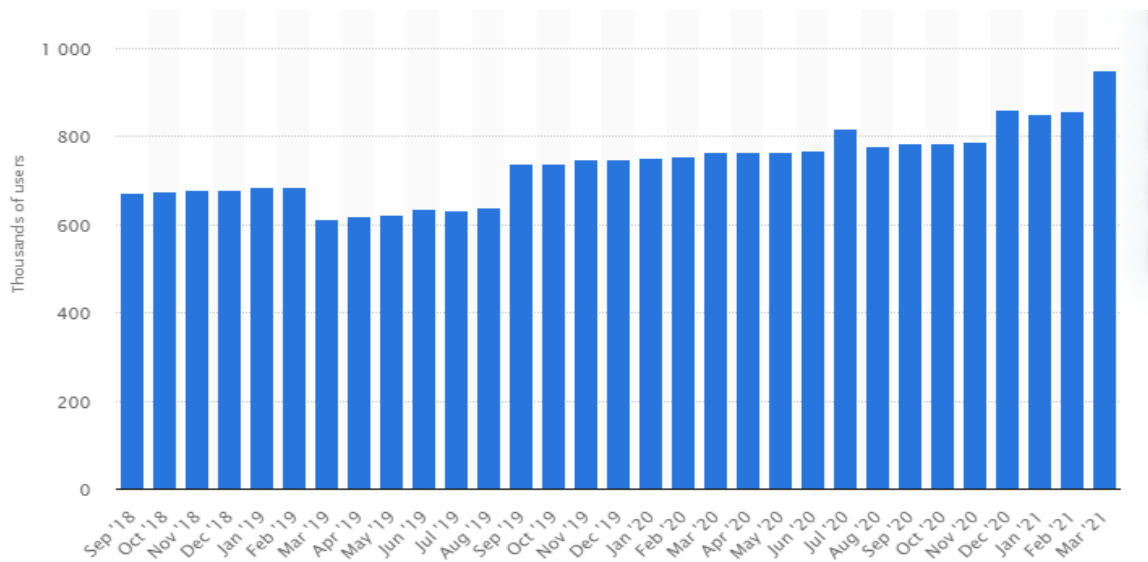
Sotsiaalmeedia, sh Facebooki, kasutajaskond kasvab kogu aeg tõusvas joones (Boateng & Chenane, 2020). 2020. aasta neljanda kvartali seisuga oli Facebookil igakuiselt umbes 2,8 miljardit aktiivset kasutajat (joonis 2).



Joonis 2. Facebooki igakuiste aktiivsete kasutajate arv aastatel 2008-2020⁹ (miljonites).

Nagu ka mujal maailmas, nii ka Eestis, kasvab Facebooki aktiivsete kasutajate arv igakuiselt. Märtsis 2021 oli Eestis ~950 000 aktiivset Facebooki kasutajat (joonis 3).

⁹ <https://www.statista.com/statistics/264810/number-of-monthly-active-facebook-users-worldwide/>



Joonis 3. Facebooki igakuiste aktiivsete kasutajate arv vahemikus september 2018 kuni märts 2021 (tuhandetes).¹⁰

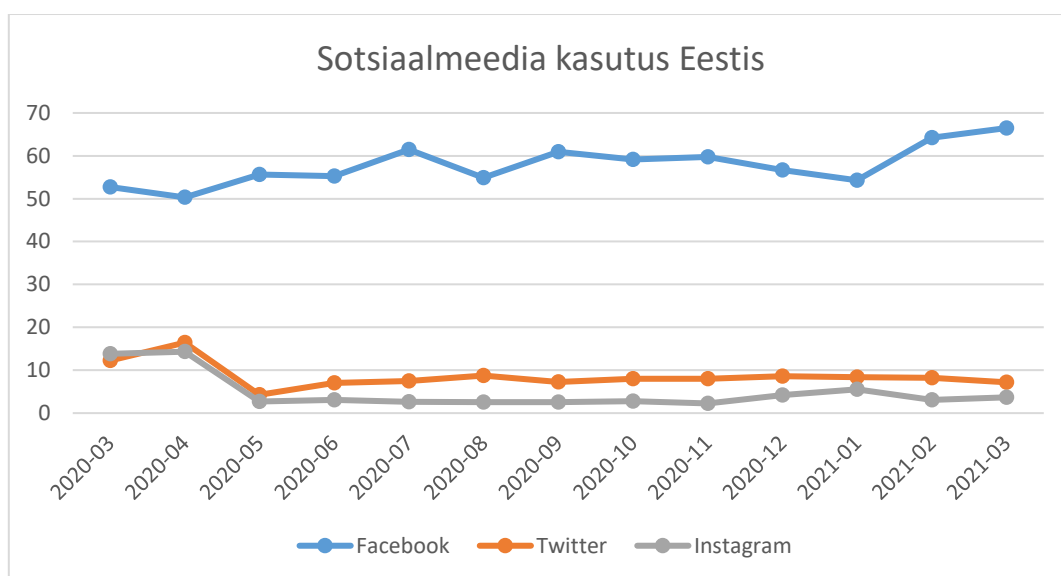
Pärast postituse lugemist on kasutajal erinevad võimalused, mida postitusega edasi teha. Facebookis saab inimene märkida postituse meeldivaks, jagada seda oma sõpradega või postitust kommenteerida (Dai et al., 2017). Sarnased tegevused on ka Twitteris – postituse lemmikuks märkimine, edasi „sätsumine“ ja kommenteerimine (Dai et al., 2017). Sotsiaalmeediaplattformid on loonud oma kasutajatele aktiivse võimaluse postitusega edasi toimetamiseks.

Dai et al. (2017) uuringust selgus, et Facebooki ja Twitteri postituste jälgijad on erinevate huvide ja soovidega inimesed. Nad ootavad erinevaid postitusi ja reageerivad postitustele erinevalt. Sellega seoses jõudsid Dai et al. (2017) järeldusele, et politsei peaks kasutama mõlemat platvormi info edastamiseks, et jõuda erinevate huvigruppideni. Uuringu tulemusena selgus, et Facebooki kasutajatele meeldisid rohkem asutusega seotud postitused (nt töötajatest) ning Twitteri kasutajatele igapäevaeluga seotud postitused, nt liiklusuudised, ilm ja koolide sulgemine (Dai et al., 2017). Erinevad politsei üksused katsetavad sotsiaalmeedia võimalusi erinevate huvigruppidega suhtlemiseks ja koostöö tegemiseks (Brainard & Edlins, 2015). Tavaline soovitus on postitada üks või kaks lühikest ja huvitavat sõnumit päevas (He et al., 2016). Lieberman et al. (2013) ja Beshears (2017) leidsid, et politsei suhtlust kogukonnaga mõjutab rohkem postituste sagedus kui postituse ülesehitus. Selleks, et jõuda inimesteni, peab politsei sotsiaalmeedias tihedalt postitama ja kasutama erinevaid sotsiaalmeediaplatforme.

¹⁰ <https://www.statista.com/statistics/1029746/facebook-users-estonia/>

Eesmärgiga näidata avalikkusele, millega politsei tegeleb ja pöörata avalikkuse tähelepanu politsei hädanumbri väärkasutustele korraldavad Manchesteri ja Berliini politsei Twitteris regulaarselt 24 tunni maratone, kus postitatakse kõik 24 tunni jooksul politseile laekunud teated (Hoffman & Feltes, 2020). Esimest korda viis Twitteri maratoni läbi Manchesteri politsei juba 2010. aastal (The Police Foundation, 2014). Tulemused olid väga silmiavardavad, politsei sai näidata, milliste probleemidega inimesed politseisse helistavad, nt helistas mees, kes ei saanud oma televiisorit käima (The Police Foundation, 2014) ja samas kasvatas selle eksperimendiga Manchesteri politsei oma Twitteri jälgijate arvu 3000-lt 17 000-le (Crump, 2011). Samasugust Twitteri maratoni on teinud ka Eesti politsei, viimane toimus 10.10.2020.

Märts 2021. aasta seisuga kasutatakse Inglismaal sotsiaalmeediaplattformidest kõige enam Facebooki 56,7% ja Twitterit 22,8%¹¹ ning Saksamaal 73,5% Facebooki ning 5,9% Twitterit¹². Nii nagu Saksamaal ei ole ka Eestis Twitteri platvorm eriti populaarne ning Eestis kasutab 2021. aasta märtsi seisuga Twitteri platvormi 7% kõikidest sotsiaalmeediaplattformide kasutajatest. Facebook on ka Eestis kõige populaarsem, seda kasutab 66,5% sotsiaalmeediaplattformide kasutajatest (joonis 4).



Joonis 4. Sotsiaalmeedia platvormide Facebook, Twitter ja Instagram osakaal kõikidest sotsiaalmeedia platvormidest, mida Eestis kasutatakse.¹³

¹¹ <https://gs.statcounter.com/social-media-stats/all/united-kingdom/#monthly-202003-202103>

¹² <https://gs.statcounter.com/social-media-stats/all/germany/#monthly-202003-202103>

¹³ Andmed võetud lehelt <https://gs.statcounter.com/social-media-stats/all/estonia>

Mergeli (2013) teoreetiline raamistik sotsiaalmeedia strateegiatele avalikkusega suhtlemiseks on jagatud kolme kategooriasse:

1. ühesuunaline tõuge (*one-way push*);
2. kahe-suunaline tõmbamine (*two-way pull*);
3. võrguks ühendamine (*networking*).

Igal strateegial on oma eesmärk ja missioon (tabel 1).

Tabel 1. Teoreetiline raamistik sotsiaalmeedia strateegiliseks suhtluseks (Mergel, 2013)

	Tõuge	Tõmme	Ühendamine
Tüüp	Ühesuunaline	Kahe-suunaline	Interaktiivne
Eesmärk	Info edastamine	Kaasamine	Teenuse kaasprodutsent või disainer
Missioon	Läbipaistvus	Osavõtt	Koostöö
Sotsiaalmeedia roll	Edastuskanal	Kodanike sisendkanal	Interaktiivne kanal
Edasine valitsuse-kodaniku suhte perspektiiv	Kodanikud kui informatsiooni saajad	Kodanikud kui info jagajad	Kodanikud kui kaasalööjad
Väljund	Vastutus ja usaldus	Konsultatsioon, arutelu ja rahulolu	Ühiskondlik tugevus ja võrgustik

Beshears et al. (2019) poolt USA-s Arkansase osariigis läbi viidud küsitluse tulemused näitasid, et kogukonna liikmed soovisid kahe-suunalist asünkroonset ja sünkroonset inimeste-vahelist suhtlusvõimalust õiguskaitseorganite poolt hallatavatel sotsiaalmeediaplatformidel. Mitmed uuringud näitavad, et veebis on väga vähe või mitte üldse kahepoolset suhtlust avalikkuse ja politsei vahel (Brainard & Edlins, 2015; Kudla & Parnaby, 2018; Lieberman et al., 2013). Samas eeldavad inimesed, et politsei jagab infot ja on veebis saadaval (Hu & Lovrich, 2019). Praktikas kasutab politsei aga sageli sotsiaalmeediaplatformi lihtsalt teabe andmiseks või küsimiseks, selle asemel, et astuda inimestega avalikku dialoogi (Crump, 2011). Sotsiaalmeedia efektiivseks ja eesmärgipäraseks kasutamiseks peavad korraldajad spetsialistid õppima, kuidas kogukonnaga suhelda, et mõju oleks kõige parem ja

sotsiaalmeedia peaks olema üks organisatsiooni strateegiatest (Dai et al., 2017). Politsei peab võtma suuna dialoogile sotsiaalmeedias, seda ootab neilt ühiskond.

Sisuanalüüsides on selgunud, et Facebooki postitused, mis sisaldasid huumorit ja armsaid loomi, tekitasid tugevama sideme politsei Facebooki kontodega (Wood, 2019). Inimestele meeldib rohkem suhelda selliste politseinikega, kelle postitused on huvitavad ja „omapoisi“ suunitlusega, see näitab politsei inimlikumat poolt (Hu & Lovrich, 2019). Inimlikkust kui üht efektiivset sidususe loojat on välja toonud ka Beshears et al. (2019). Politsei saab teha selliseid postitusi, mis aitavad üles ehitada paremat suhet kogukonnaga.

Uuringuid, mis uurivad süstemaatiliselt üldsuse suhtumist politsei Facebooki kasutamisse, on vähe. 2013. aastal analüüsisid Lieberman et al. (2013) USA-s 23 politseijaoskonna Facebooki postitusi kolme kuu jooksul ajavahemikul 19.06.2010 – 19.09.2010, 2017. aastal analüüsisid Dai et al. (2017) seitsme USA jaoskonna Facebooki ja Twitteri postitusi ajavahemikul 01.10.2013 – 31.03.2014 ja 2020. aastal analüüsisid Hu et al. (2020) USA-s 14 politseijaoskonna aasta vältel tehtud Facebooki postitusi ajavahemikul 01.10.2013 – 01.10.2014.

Lieberman et al. (2013) jagasid oma uuringus postitused 11 kategooriasse ja 32 alamkategooriasse. Selgus, et peaaegu pooled postitustest 49% olid seotud kuritegudega, neist omakorda 48% teatasid erinevatest kuritegudest ja 39% edukatest kuritegude lahendamistest (Lieberman et al., 2013). Teine populaarne kategooria oli avalikkusega seotud postitused 31%, neist omakorda 55% kogukonnaga seotud postitused ja 42% kuritegude arvu languse postitused (nt auto varguste langus piirkonnas) (Lieberman et al., 2013). Ülejäänud üheksa kategooriat jagasid 19% postituste mahust (Lieberman et al., 2013). Tihedamalt postitavad politseijaoskonnad postitasid rohkem kuritegudega seotud postitusi ja harvemini postitavad jaoskonnad postitasid rohkem avalikkusega seotud postitusi (Lieberman et al., 2013). Lieberman, et al. (2013) leidsid, et postitused, mis olid pikemad, said rohkem kommentaare ja meeldimisi kui postitused, mis sisaldasid pilti.

Dai et al. (2017) jagasid oma uuringus Facebooki ja Twitteri postitused 16-sse kategooriasse. Kõige rohkem tehti vihjete küsimise postitusi, järgnesid kogukonna ürituste, liiklusinfo ja asutusega seotud teabe postitused (Dai et al., 2017). Kõige rohkem meeldimisi said politseiasutusega seotud teabe postitused ja kogukonnaga seotud postitused, jagamistes suuri erinevusi ei esinenud ja kommenteeriti kõige rohkem asutusega seotud teabe postitusi (Dai et al., 2017). Dai et al. (2017) jõudsid sarnasele järeldusele nagu Lieberman et al. (2013), et inimeste reageerimine (meeldimine, jagamine, kommenteerimine) Facebooki postitustele oli tõenäolisem siis, kui levitati infot politseiasutuse kohta või suheldi kogukonnaga.

Hu et al. (2020) jagasid oma uuringus Facebooki postitused viide kategooriasse ja 24 alamkategooriasse. Keskmiselt sai postitus 484 meeldimist (SD = 1170), 109 jagamist (SD = 426) ja 42 kommentaari (SD = 97) (Hu et al., 2020). Enamuse postitustest 38% moodustasid kogukonnateemalised postitused (kohalikud sündmused, sporditeema, jaoskonna edu, veebisündmus, mälestamine, abi küsimine, tervitused, mittepolitseilised postitused), 34,5% kuritegude ja kurjategijatega seotud postitused, 18% personali

puudutavad postitused, 9% vihjete postitused ja kõige vähem muudele sotsiaalmeediakanalitele viitavad postitused (Hu et al., 2020). Keskmiselt said kõige rohkem meeldimisi personalilugude postitused ($M = 847$, $SD = 1501$), kogukonnateemalised postitused ($M = 656$, $SD = 1451$), teistele sotsiaalmeedia kontodele viitavad postitused ($M = 383$, $SD = 735$) ja nõuanded ($M = 232$, $SD = 408$) (Hu et al., 2020). Kõige vähem meeldimisi said kuritegude ja kurjategijatega seotud postitused ($M = 176$, $SD = 501$), mida autorid põhjendasid sellega, et ühiskonna arvates on kuritegude lahendamine nagunii politsei töö ja sellega uhkustamine inimestele ei meeldi (Hu et al., 2020). Postituste jagamistes polnud eriti suuri erinevusi (keskmiste jagamiste arv jäi vahemikku 93 kuni 115) välja arvatud teiste sotsiaalmeedia kontodele viitamise postitused, mis said keskmiselt 39 jagamist (Hu et al., 2020). Kommenteerimisi said kõige rohkem personalipostitused ($M = 63$) ja kõige vähem nõuannete teemalised postitused ($M = 19$) (Hu et al., 2020). Selgus, et postitused, mis sisaldasid hüperlinki, polnud populaarsed (Hu et al., 2020). Hu et al. (2020) jõudsid järeldusele, et suuremad politseiasutused saavad oma Facebooki postitustele palju meeldimisi, jagamisi ja kommentaare ning seletasid seda asjaoluga, et suured politseiasutused asuvad pigem väga suurtes linnades, kus on palju Facebooki kasutajaid ning seega potentsiaalselt suurem otsene jälgijate arv.

1.3 Hetkeolukord ja kavandatavad muudatused PPA-s

Järgnevas alapeatükis antakse ülevaade sotsiaalmeedia kasutusest Eesti politseis, kuidas see on reguleeritud ja millised muudatused on plaanis sellel teemal ette võtta.

Väga paljude inimeste jaoks on internet esimene ja mõnikord ka ainuke koht, kuhu abisaamiseks pöördutakse (PPA strateegia, 2020). See eeldab, et politsei on veebikeskkonnas kohal ja kättesaadav. Kiiretes otsekohest politseilist sekkumist vajavates olukordades tuleks kasutada hädaabinumbrit 112, aga teemades, mis ei vaja otsekohest sekkumist, võivad inimesed pöörduda politsei poole veebi vahendusel. PPA strateegia (2020) üheks väljundiks on tehnoloogia nutikas kasutamine, mille eesmärgiks on politsei suurem veebikeskkonnas tegutsemine (PPA strateegia, 2020). PPA-l on erinevaid keskkondi, kus inimesel on võimalik politseiga ühendust võtta või mingeid toiminguid teha. Kõige informatiivsem ja funktsionaalsem on PPA koduleht¹⁴. Lisaks on politseil kontod erinevatel sotsiaalmeediaplatformidel nagu Facebook, Instagram, Twitter ja Youtube. Kõige rohkem kontosid on Facebooki keskkonnas ja kuna Facebook on ka kõige populaarsem sotsiaalmeediaplatform Eesti inimeste seas, siis on politsei selles osas teinud vastavad valikud. Märtsis 2021 on Eestis ~950 000 Facebooki kasutajat (joonis 3, lk 15) ja Facebooki kasutajad moodustavad 66,4% kõikidest Eestis kasutatavatest sotsiaalmeediaplatformidest (joonis 4, lk 16).

¹⁴ www.politsei.ee

Erinevad platvormid võimaldavad politseiga ühendust võtta teemadel, mis ei vaja kohest ja kiiret sekkumist. Soovi korral on võimalik jääda ka anonüümseks, näiteks luues endale varikonto. PPA on erinevates veebikeskkondades ühenduse võtmiseks ja toimingute tegemiseks loonud inimeste jaoks erinevaid võimalusi, näiteks saab taotleda isikut tõendavat dokumenti, broneerida aega dokumendi taotlemiseks/kättesaamiseks, esitada süüteoavaldust jne. Vaatamata sellele, et on loodud erinevaid võimalusi politseiga suhtlemiseks ja ühenduse võtmiseks, tunneb politsei, et nad ei jõua veebi vahendusel kõikide inimesteni (PPA, 2021).

Seoses sotsiaalmeedia laia levikuga nii tavainimeste kui PPA ametnike seas on PPA-s välja töötatud 11 soovitus PPA ametnikele sotsiaalmeedias osalemiseks ja 10 punkti PPA esindamiseks sotsiaalmeedias (kättesaadavad politsei sisevõrgus). Soovitused sotsiaalmeedias osalemiseks on mõeldud politseinikele oma individuaalse konto haldamiseks, kus konto omanik ei esine kui politseinik, kuid kaudselt esindab oma tegevuse ja käitumisega PPA-d ja kujundab sellega ka PPA mainet. PPA esindamine sotsiaalmeedias tähendab, et nii konto nimi kui sisu viitavad üheselt politsei kontole. Siinkohal on välja toodud magistr töö seisukohast olulisemad soovitused PPA esindamiseks sotsiaalmeedias, kõik soovitused on leitavad lisast (lisa 1):

1. kontol peab olema vähemalt kaks administraatorit, et tagada lehele juurdepääs igas olukorras;
2. postita infot, mis on lugejale huvitav ja kasulik, tee lühikesi, lihtsaid ja huvitavaid postitusi;
3. kirjuta lihtsas eesti keeles, lase kolleegil tekst enne postitamist läbi lugeda;
4. võiks teha 2-3 postitust nädalas, kuid see ei ole reegel;
5. leia postituse juurde video või foto;
6. kooskõlasta postituse sisu, kui see puudutab teist asutust või koostööpartnerit.

Lisaks on mõnede ametnike ametijuhenditesse sisse kirjutatud üldine suunitlus sotsiaalmeedia kasutamiseks. Prefektuuride lõikes on ametijuhendid erinevad. Lõuna (2019), Lääne (2018) ja Ida (2018) prefektuuri noorsoopolitseiniku ja piirkonnapolitseiniku ametijuhendite kohaselt on noorsoopolitseiniku ja piirkonnapolitseiniku üheks ülesandeks kogukonna informeerimine õiguskorra seisundist ja selle soovitud tulemuseks kogukonna võimalus saada regulaarselt ülevaade muude väljaannete/tegevuste kõrval ka sotsiaalmeedia vahendusel. Üheks Lõuna ja Lääne prefektuuri noorsoopolitseiniku ja Lõuna, Lääne ning Ida piirkonnapolitseiniku ülesandeks on ka kogukondade sotsiaalmeedia gruppide jälgimine ning diskussioonides turvalisuse sõnumitega esindamine, mille soovitud tulemuseks on politsei kättesaadavus ja esindatus sotsiaalmeedias (Lõuna prefektuur, 2019; Lääne prefektuur, 2018; Ida prefektuur, 2018). Põhja prefektuuri noorsoopolitseiniku ja piirkonnapolitseiniku ametijuhendites selliseid suunitlusi ei ole.

Kuna üle-eestiliselt rakendatakse kogukonnakeskse politseitöö põhimõtteid erinevalt ning piirkonna- ja noorsoopolitseinike ülesannete vahel tehakse liiga jäika vahet, on PPA-s seatud

eesmärk läbi viia piirkonnapõhise politseiametnike tööde ja tööpõhimõtete ühtlustamine (PPA, 2021). Selleks võeti esmalt aluseks Euroopa Liidu kogukonnakeskse politseitöö kuus sammast (EUCPN, 2019), millele tuginedes töötati välja piirkondliku politseitöö kontseptsioon. Selle tulemusena liidetakse juulis 2021 piirkonna- ja noorsoopolitseinike põhitööd ja töötatakse välja uus ametijuhend, mis on ühtne kogu PPA territooriumil. Kogukonna ja seda teenindavate asutuste kaasamiseks tuuakse piirkondliku politseitöö kontseptsioonis välja järgmised punktid:

1. informeerida kogukonda ja seda teenindavaid asutusi piirkonna õiguskorra seisundist, probleemidest ja turvalisuse tagamise meetmetest regulaarselt kohtumistel või erinevate infokanalite kaudu, kasutades selleks ajakirjandust ja sotsiaalmeediat (PPA Facebooki lehed; kohaliku kogukonna/linna/valla Facebooki lehed vm);
2. teha koostööd kohaliku omavalitsusega piirkonna probleemide kajastamisel ja ennetussõnumite edastamisel, sealhulgas kajastada vajalikku infot nii PPA kui kohalike omavalitsuste veebilehtedel (PPA, 2021).

Praegu esindavad enamuse politseiametnikke PPA-d sotsiaalmeedias oma põhitöö kõrvalt ja suure tõenäosusega ei jää neil selleks piisavalt aega. Selleks, et aru saada, kas politsei vajab piirkonnapõhist täistööajaga ametnikku, kes võtaks enda kanda kohalikul tasandil kogukonnakeskse politseitöö eestvedamise veebikeskkonnas, toetaks teisi tööliine ja looks süsteemset lähenemist politseitööle veebikeskkonnas, viidi ajavahemikus oktoober 2020 kuni jaanuar 2021 Lääne prefektuuris läbi veebikonstaabli pilootprojekt (Ränk, 2021). Pilootprojekti tulemusena kaardistas veebikonstaabel kohalikud sotsiaalmeedia grupid, tal tekkis koostöö gruppide administraatoritega ning pilootprojekti lõpuks ka koostööpartnerite võrgustik (Ränk, 2021). Selle tulemusel jõuti järeldusele, et veebikonstaabli võimekus tuleb luua politseijaoskonna tasandile üle terve Eesti ja selleks luuakse tulevikus üheksa veebikonstaabli ametikohta, kes hakkavad täistööajaga piirkonnapõhiselt kogukonnakeskset politseitööd veebikeskkonnas läbi viima (Ränk, 2021). Läbiviidud pilootprojekt näitas, et piirkonnapõhine täiskohaga veebikonstaabli ametikoht on vajalik.

2. Uuringu eesmärk ja uurimisküsimused

Kuna kogukonnakeskse politseitöö üks olulisi väljundeid on olemasolu sotsiaalmeedias, siis uuritakse käesolevas töös, millise sisuga ja kui tihti Politsei- ja Piirivalveameti üksused sotsiaalmeedias postitavad ja millistele alustele tuginedes nad neid postitusi teevad.

Töö eesmärkide väljaselgitamiseks püstitati kaks uurimisküsimust koos alaküsimustega:

1. Millise sisuga ja kui tihti PPA üksused sotsiaalmeedias postitavad, kuidas neile postitustele reageeritakse, kui palju ja tihti neid jagatakse ning kommenteeritakse?
 - Millist tüüpi postitusi kõige rohkem tehakse?
 - Millised postitused saavad kõige rohkem meeldimisi, jagamisi ja kommentaare?
 - Millistel kuudel postitatakse kõige enam?
 - Millised kontod postitavad kõige rohkem/vähem ning kui palju meeldimisi, jagamisi ja kommentaare nad saavad?
 - Milline seos on rohkem postitavate ja vähem postitavate kontode meeldimiste, jagamiste ja kommentaaride vahel?
 - Kas konto, millel on rohkem jälgijaid, saab rohkem meeldimisi, jagamisi ja kommentaare?
2. Millistele alustele tuginedes PPA töötajad sotsiaalmeedia postitusi teevad?
 - Millised on töötaja poolt nähtuna Facebooki konto haldamise põhimõtted?
 - Kuidas PPA organisatsioonina juhendab ja/või sekkub postituste tegemisse?
 - Milline on erinevate PPA üksuste koostöö Facebooki kontode haldamisel?
 - Mida tähendab kogukonnakeskne politseitöö Facebooki konto haldajate jaoks?

Uurimisküsimustele vastamiseks analüüsiti PPA üksuste Facebooki kontosid ja viidi läbi kümme poolstruktureeritud intervjuud, mille tulemused on täpsemalt lahti seletatud järgmistes peatükkides.

3. Uuringumeetodid

Magistritöös kasutati eesmärkide saavutamiseks erinevaid uuringumeetodeid. Selleks, et välja selgitada millise sisuga ja kui tihti PPA üksused sotsiaalmeedias postitavad, kuidas nendele postitustele reageeritakse, kui palju ja tihti neid jagatakse ning milliseid postitusi kõige rohkem kommenteeritakse, kasutati uuringumeetodina kvantitatiivset andmekogumist, standardiseeritud kontentanalüüsi ja seoste analüüsi.

Selleks, et saada ülevaade, millistele alustele tuginedes PPA töötajad sotsiaalmeedia postitusi teevad viidi läbi kümme poolstruktureeritud intervjuud ja tulemuste analüüsimiseks kasutati kvalitatiivset sisuanalüüsi meetodit.

3.1 Politsei Facebooki kontode analüüs

Järgnevas alapeatükis antakse ülevaade, kuidas moodustati Eesti politsei Facebooki kontode valim, millist andmete kogumismeetodit kasutati ja miks, millised olid analüüsimismeetodid ja tuuakse välja analüüsimismeetodite piirangud.

3.1.1 Valim

Valdkonna uurimiseks koguti kokku PPA 26 piirkonnapõhise Facebooki konto postituste andmed ajavahemikul 01.04.2020 kuni 30.09.2020. Välja jäeti kontod, mis olid teemapõhised nagu nt Chorus Menticum (Lõuna prefektuuri segakoori lehekülge), PPA otsingu- ja päästetööd jne. Kontod jäeti välja põhjusel, et nende kajastatav teemadering on väga teemaspetsiifiline ja neid ei saa omavahel sisu põhjal võrrelda. 26 kontot, mis vaatluse alla võeti, postitavad sarnastel teemadel ja sarnastel alustel. Uurimisest jäeti välja muud politsei sotsiaalmeedia kontod, kuna neid oli liiga vähe, sh Instagrami kontod, mida on politseil viis (üks neist loodi alles septembris 2020) ja Twitteri konto, mida on üks. Valimi kriteeriumite kasuks räägib ka olukord, et statistiliselt kasutatakse Eestis kõige enam just Facebooki sotsiaalmeediaplatformi (joonis 4, lk 16) - 66,5% kõikidest sotsiaalmeediaplattformidest.

3.1.2 Andmete kogumine

Facebooki kontode analüüsimiseks koguti kokku 26 politsei kontolt ajavahemikul 01.04.2020 kuni 30.09.2020 tehtud postitused, selleks kirjutati iga konto postitused ükshaaval välja koos postituse meeldimiste, jagamiste ja kommentaaride arvuga ning kanti MS Excelisse, mis võimaldab andmete kvantitatiivset analüüsi. Kontod, millele postitusi analüüsiti olid:

- PPA,
- Keskkriminaalpolitsei,
- Põhja prefektuur,

- Kesklinna politseijaoskond,
- Lääne-Harju politseijaoskond,
- Ida-Harju politseijaoskond,
- Saku & Kiili piirkonnakonstaabel,
- Lõuna prefektuur,
- Viljandi politseijaoskond,
- Valga politsei,
- Põlva politsei,
- Otepää piirkonnapolitseinik,
- Võru politsei,
- Jõgeva politsei,
- Tartumaa piirkonnapolitsei,
- Ida prefektuur,
- Rakvere politseijaoskond,
- Jõhvi politseijaoskond,
- Narva politseijaoskond,
- Lääne prefektuur,
- Haapsalu politseijaoskond,
- Paide politseijaoskond,
- Audru, Tõstamaa ja Kihnu noorsoo- ja piirkonnapolitsei,
- Tori valla noorsoo- ja piirkonnapolitsei,
- Kärdla politseijaoskond,
- Kuressaare politseijaoskond,

Edaspidi kasutatakse töös järgmisi lühendeid: Keskkriminaalpolitsei asemel KKP, prefektuuri asemel P, politseijaoskonna asemel PJ, Audru, Tõstamaa ja Kihnu asemel ATK, noorsoo- ja piirkonnapolitsei asemel NP.

Postitused jagati sisu põhjal 12-sse kategooriasse. Kategooriate moodustamisel võeti aluseks Dai et al. (2017) poolt läbiviidud uuringus kasutatud kategooriad. Dai et al. (2017) kasutasid oma uuringus 16 kategooriat:

1. kuritegude informatsioon,
2. korrakaitse,
3. vihjete küsimine,
4. kuritegude ennetus,
5. ohutusnõuanded,
6. suhtlus kogukonnaga,
7. kogukonna üritused,
8. liiklusinfo,
9. asutusega seotud teave,
10. värbamine,
11. teised riiklikud teenused,

12. teabe jagamine (nt ilm),
13. tähtpäevade tervitused,
14. mittepolitseilised postitused,
15. reklaam,
16. teolud.

PPA Facebooki kontodel olevaid postitusi analüüsidest sai selgeks, et nii paljude kategooriate jaoks ei ole vajadust, kuna mõnedel teemadel, nt teolud PPA-s Facebooki postitusi ei tehta üldse või tehakse väga vähe. Seetõttu lähtuti kategooriate moodustamisel kategooriatest, mis vastasid paremini uuritavate kontode sisule. 2020. aastal mõjutas kogu maailma koroonaviiruse pandeemia COVID-19. Kuna selline olukord ja vastavasisulised postitused ei lähe tavapärase postituste kriteeriumite alla, siis nende postituste jaoks tekitati täiesti eraldi kategooria. Samuti tehti eraldi kategooria abipolitseinikega seotud postituste jaoks, kuna tegemist on samuti eraldiseisva teemaga. Abipolitseinikud ei kuulu politseiametnike koosseisu vaid teevad oma tööd vabatahtlikkuse alusel. Kui postitus sisaldas kahte kategooriat nt pühade tervitus ja teavitused, et sel päeval on teenindus suletud, siis paigutati postitus autori arvates olulisemasse kategooriasse. Näite puhul paigutati postitus politseiga seotud teabe kategooriasse.

Kategooriad moodustati PPA Facebooki kontode postitustest lähtuvalt järgmiselt:

1. Töölased teavitused (töölase tegevust puudutavad postitused, sh leitud inimesed, tabatud süütegude toimepanijad, reidid jms);
2. Info küsimine (leitud esemed, teadmata kadunud isikud, fotode-videote järgi isikute tuvastamised, pealtnägijate otsimised, tagaotsitavad jms);
3. Ennetusalased postitused (hoiatused, nt kelmide eest, liiklusalased teavitused, kui seoses üritustega on teed kinni, ohutusosalased nõuanded jms)
4. Kogukonnaga seotud üritused (üritused, mis on suunatud kogukonnale ja politsei võtab neist osa, nt festivalidel, laagrites osalemine jms);
5. Politseiga seotud teave (konkreetselt asutust puudutav teave, teeninduste lahtiolekuajad, politseinike tutvustavad postitused ja artiklid, intervjuud politseinikega, fotod politseikoortest ja politseinikest jne);
6. Värbamispostitused (töökuulutused);
7. Teised riiklikud teenused (teenused, mida politsei ei osuta, kuid mida politsei jagab, nt kriisiabi, ohvriabi, vaimne tervis, noortekeskused jne);
8. Pühade tervitused (õnnitlused pühade puhul);
9. Mitte politseiga seotud postitused (joonistusvõistlused, koolivaheaja ideed jne);
10. COVID-19 teemalised postitused (2+2 reegel, püsi kodus jne);
11. Abipolitseinikega seotud teave (abipolitseinike tutvustavad postitused, abipolitseinike tegevusega seotud postitused, kui sellega on seotud ainult abipolitseinikud);
12. Loomapostitused (postitused, mis sisaldavad fotosid või videoid politseinike töös ette tulnud loomadest ja lindudest, siia alla ei kuulu politseikoortega seotud postitused).

Iga kategooria põhiselt loeti kokku postituse meeldimiste, jagamiste ja kommentaaride arv ning tulemused kanti samuti MS Excelisse.

3.1.3 Andmete analüüs

Facebooki kontode postituste analüüsiks kasutati standardiseeritud kontentanalüüsi ja seoste analüüsi. Kontentanalüüsi puhul analüüsitakse ainult teksti sõnaselgelt väljendatud sisu, mitte aga ridade vahel olevat mõistaantavat sisu ning analüüs viiakse läbi selgelt formuleeritud reeglite järgi (Kalmus, 2015). Kontentanalüüsi eeliseks on, et see võimaldab suurte tekstimassiivide mitmekülgset analüüsi ning võimaldab näha erinevate teemade kasutamise sagedust ja nendevahelisi seoseid (Kalmus, 2015). Selleks kategoriseeriti Facebooki postitused sisu järgi üheselt mõistetavalt kindlaid kriteeriume järgides 12-ks eraldi kategooriaks, mis on välja toodud alapeatükis 3.1.2. Seejärel kasutati saadud andmeid tunnuste vaheliste seoste uurimiseks. Seoste all uuriti kuidas ühe tunnuse käitumine sõltub teise tunnuse käitumisest (Rootalu, 2014). Tunnuste vahelise seose uurimiseks sobivad hästi risttabelid e kahe mõõtmelised sagedustabelid, kus sagedused esitatakse lähtuvalt kahest vaatluse all olevast tunnusest (Rootalu, 2014).

3.1.4 Piirangud

Standardiseeritud kontentanalüüsil on piiratud võimalused. Tähelepanu ei pöörata teksti ridade vahele peidetule ega unikaalsetele nähtustele tekstis (Kalmus et al., 2015). Jäikade analüüsikategooriate ja skaalade kasutamine võib viia tekstiliste nähtuste lihtsustamisele ning algsetest tekstidest kaugenemiseni (Kalmus, 2015). Kodeerija võib kodeerimisel teha kiirustades ja esmamuljele tuginedes otsuseid (Kalmus, 2015). Selleks, et vähendada kodeerija kiirustamisest ja esmamuljest tuginevaid otsuseid, vaadati postituste jagamine kategooriatesse pärast esimest jaotamist ka teist korda üle ja korrigeeriti tulemusi. Kuna andmete kogumise käigus polnud tagantjärele võimalik enam kindlaks teha, milline oli kontode jälgijate arv andmete kogumise alguses 01.04.2020 ega veel vähem iga konkreetse postituse tegemise ajal, siis jälgijate hulga võrdlemine kontode meeldimiste, jagamiste ja kommentaaridega ei näita tegelikkust, kuna kontode jälgijate arv kasvab kogu aeg. Küll saab aga selle pinnalt teha piiratud üldistavaid järeldusi.

3.2 Intervjuude analüüs

Järgmises alapeatükis antakse ülevaade intervjuueeritavate valimi moodustamisest, andmete kogumisest, analüüsist ja selle meetodi piirangutest.

3.2.1 Valim

Magistritöö intervjuueeritavate leidmiseks kasutati sihipärast valimit (Rämmer, 2014). Töö autor valis ise intervjuueeritavad, püüdes leida uurimisküsimustest lähtuvalt võimalikult ideaalset vastajat (Rämmer, 2014). Töö autor lähtus intervjuueeritavate leidmisel

regionaalsusest ja ametipõhisusest, samuti kontode postitamise sagedusest. Regionaalsuse valikul lähtuti sellest, et esindajaid oleks igast prefektuurist ja ametipõhiselt lähtuti sellest, et oleks kaasatud erinevate ametikohtade esindajad. Postituste sageduste põhjal vaadati, et intervjuudes oleks kaasatud nii vähem postitanud kontode haldajaid kui ka rohkem postitanud kontode haldajaid.

Intervjueeritavaid oli kokku kümme – üks PPA-st, üks Ida prefektuurist, üks Lääne prefektuurist, kolm Põhja prefektuurist ja neli Lõuna prefektuurist. Ameti poolest töötasid intervjueeritavatest kaks kommunikatsioonibüroos, kaks piirkonnapolitseinikuna, kolm noorsoopolitseinikuna, kaks ennetusspetsialistina ja üks jaoskonna juhina. Intervjueeritavate tööstaaž jäi vahemikku üks kuni 30 aastat, keskmine staaž oli 10,35 aastat (mediaan 6). Kontode haldamisega tegelemise aeg jäi vahemikku üks kuni üheksa aastat, keskmine 3,25 aastat (mediaan 2), sh oli kolm ametnikku, kes on konto haldamisega tegelenud konto loomisest alates.

3.2.2 Andmete kogumine

Selleks, et koguda informatsiooni PPA ametnike ettevalmistuse kohta, millised on kontode haldamise põhimõtted ja vajadused ning kuidas saadakse aru kogukonnakesksest politseitööst, viidi erinevate Facebooki kontode haldajatega läbi kümme poolstruktureeritud intervjuud. Intervjuukava on välja toodud lisa (lisa 2). Poolstruktureeritud intervjuud kasutati seetõttu, et kasutati küll varem koostatud intervjuukava, kuid mõningatel juhtudel muudeti küsimuste järjekorda ja küsiti lisaks täpsustavaid küsimusi (Lepik et al., 2014). Intervjuud viidi läbi Skype tehnoloogialahendust kasutades arvuti teel. Kaheksa intervjueeritavaga oli olemas videopildi vahendusel vahetu side ja kaks intervjueeritavat ei kasutanud kaamerat. Ühe intervjuu puhul tekkis keset intervjuud tehniline tõrge ja intervjuu lõpetati telefonivestluse teel. Intervjuud viidi läbi individuaalintervjuudena privaatsest ja omas tempos (Lepik et al., 2014). Keskmiselt kulus ühe intervjuu tegemiseks 30 minutit.

3.2.3 Andmete analüüs

Intervjuude analüüsiks kasutati kvalitatiivset sisuanalüüsi. Kvalitatiivne analüüs võimaldab keskenduda teksti peamistele olulistele tähendustele ja lubab arvesse võtta ka teksti latentset sisu (Kalmus et al., 2015). Magistritöös läbiviidud uuringus on selline vabadus oluline, kuna intervjueeritava vastustes võib esineda arvamusi või hoiakuid, mis on antud teema käsitlemisel olulised. Intervjuude vastused jaotati intervjuukavas välja toodud küsimustest lähtudes erinevatesse kategooriatesse ja seejärel viidi läbi sisuanalüüs. Intervjuude vastused olid piisavalt sarnased, et teha üldisemaid järeldusi, aga samas ka erinevad, et aru saada erinevatest murekohtadest.

3.2.4 Piirangud

Kvalitatiivse uurimis- ja analüüsimeetodi puhul võib osutuda probleemiks erapoolik andmeanalüüs ning tulemused. Kvalitatiivne sisuanalüüs annab võimaluse koguda tõendusmaterjali valikuliselt, mis võib toimuda mitteteadlikult, kuid uurijale meelepäraseid hüpoteese kinnitavalt (Kalmus et al., 2015). Intervjuu läbiviija kuulamis-, jälgimis- ja tõlgendamisoskused mõjutavad uurimisprotsessi ja -tulemusi (Lepik et al., 2014). Tulemusi analüüsides tuleb jälgida, et intervjuueerija eelteadmised ei mõjutaks intervjuueeritava vastuseid ega nende tõlgendamist. Intervjuu läbiviija mõju täielikult vältida ei saa, kuid see mõju tuleb intervjuueerija enda poolt viia miinimumini (Lepik et al., 2014). Seda aitab vältida sammhaaval, süstemaatiliselt läbiviidud analüüs (Kalmus et al., 2015), mida töö autor ka rakendas.

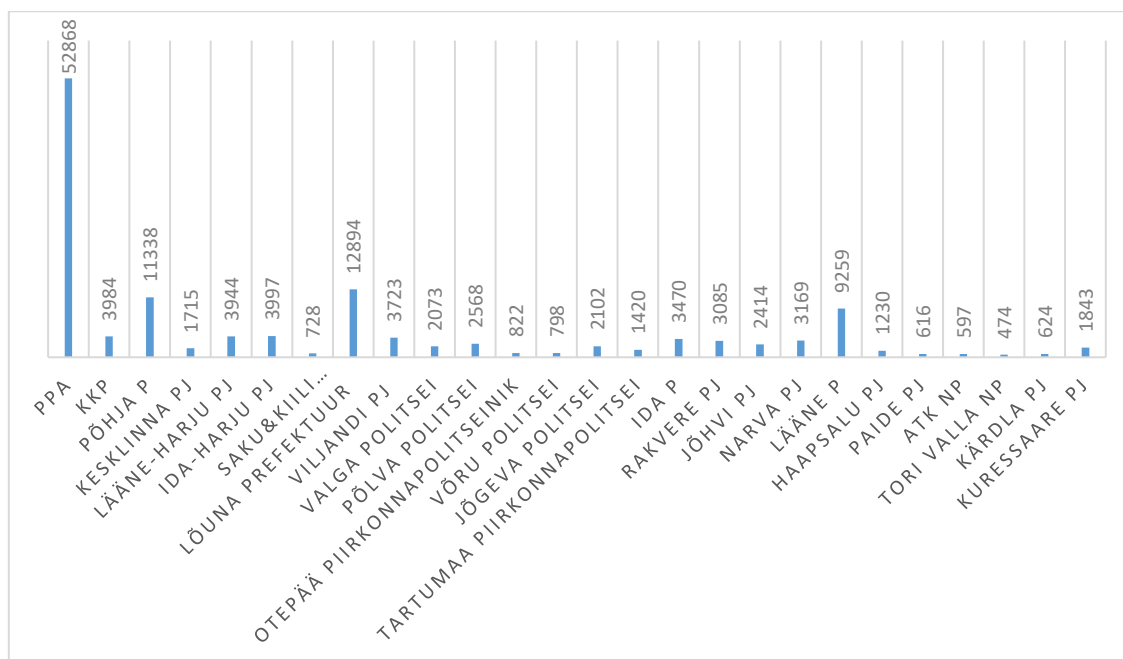
4. Tulemused

Järgnevas peatükis antakse ülevaade uuringute käigus kogutud andmete analüüsi tulemustest. Esimeses alapeatükis antakse ülevaade politsei 26 Facebooki konto analüüsimisel saadud tulemustest. Teises alapeatükis antakse ülevaade PPA Facebooki kontode kümne haldajaga läbiviidud intervjuude tulemustest.

4.1 Politsei Facebooki kontode analüüs

Magistritöö raames võeti välja ja koguti kokku 26 Eesti politsei Facebooki konto lehtedel ajavahemikul 01.04.2020 kuni 30.09.2020 tehtud postitused. Postitusi tehti eelpoolnimetatud ajavahemikul 1374.

Oktoobris 2020. aastal oli politsei 26-l Facebooki kontol kokku 131 755 jälgijat. Jälgijate arv jäi vahemikku 474 kuni 52 868 (joonis 5).



Joonis 5. Politsei Facebooki kontode jälgijate arvu oktoobris 2020.

Uuritaval perioodil said Facebooki kontode postitused kokku 114 990 meeldimist, neid jagati 38 831 korda ja kommenteeriti 4776 korda, tulemused kontode kaupa on välja toodud tabelis 2. Kõige rohkem Facebooki postitusi tehti Viljandi PJ kontolt (139), mis moodustavad 10% postituste koguarvust, järgnevad Ida-Harju PJ konto (121) 9%, PPA konto (113) 8%, Lõuna P konto (103) 7%, Lääne P konto (92) 7% ja Narva PJ konto (92) 7%. Kõige vähem postitusi tehti Põlva politsei kontolt (4), Võru politsei kontolt (6) ja Otepää piirkonnapolitseiniku kontolt (9). Ainult neljalt Facebooki kontolt on tehtud kuue kuu

jooksul üle 100 postituse, alla 50-ne postituse on tehtud 15-lt kontolt, millest kolmelt on tehtud alla kümne postituse.

Tabel 2. Politsei Facebooki kontode postituste, meeldimiste, jagamiste kommentaaride arvud ja protsentuaalne osakaal kõikidest postitustest, meeldimistest, jagamistest ja kommentaaridest.

Lehe nimi	Postitusi (%)	Meeldimisi (%)	Jagamisi (%)	Kommentaare (%)
PPA	113 (8%)	22 512 (20%)	5018 (13%)	835 (17%)
KKP	31 (2%)	3031 (3%)	226 (3%)	44 (1%)
Põhja P	83 (6%)	7168 (6%)	5826 (15%)	484 (10%)
Keslinna PJ	47 (3%)	1902 (2%)	385 (1%)	103 (2%)
Lääne-Harju PJ	83 (6%)	6376 (6%)	1125 (3%)	274 (6%)
Ida-Harju PJ	121 (9%)	8588 (7%)	3092 (8%)	432 (9%)
Saku & Kiili piirkonnakonstaabel	59 (4%)	206 (0%)	103 (0%)	5 (0%)
Lõuna prefektuur	103 (7%)	27 504 (24%)	4079 (11%)	726 (15%)
Viljandi PJ	139 (10%)	4085 (4%)	3945 (10%)	176 (4%)
Valga politsei	25 (2%)	1478 (1%)	627 (2%)	55 (1%)
Põlva politsei	4 (0%)	203 (0%)	51 (0%)	5 (0%)
Otepää piirkonnapolitseinik	9 (1%)	156 (0%)	12 (0%)	13 (0%)
Võru politsei	6 (0%)	1 (0%)	31 (0%)	0 (0%)
Jõgeva politsei	32 (2%)	754 (1%)	2152 (6%)	32 (1%)
Tartumaa piirkonnapolitse	29 (2%)	150 (0%)	361 (1%)	25 (1%)
Ida P	63 (5%)	3943 (3%)	1060 (3%)	98 (2%)
Rakvere PJ	43 (3%)	2122 (2%)	2828 (7%)	105 (2%)
Jõhvi PJ	56 (4%)	616 (1%)	1320 (3%)	50 (1%)
Narva PJ	92 (7%)	4043 (4%)	2175 (6%)	388 (8%)
Lääne P	92 (7%)	15 996 (14%)	2779 (7%)	515 (11%)
Haapsalu PJ	26 (2%)	1165 (1%)	667 (2%)	348 (7%)
Paide PJ	18 (1%)	514 (0%)	91 (0%)	12 (0%)
ATK NP	13 (1%)	88 (0%)	24 (0%)	5 (0%)
Tori valla NP	26 (2%)	131 (0%)	99 (0%)	6 (0%)
Kärdla PJ	33 (2%)	416 (0%)	424 (1%)	2 (0%)
Kuressaare PJ	28 (2%)	1842 (2%)	331 (1%)	38 (1%)
Kokku	1374 (100%)	114 990 (100%)	38 831 (100%)	4776 (100%)

Kõige rohkem meeldimisi said Lõuna P kontolt tehtud postitused (27 504), moodustades meeldimiste üldarvust 24%. Postituste arvu poolest on Lõuna P kontolt tehtud postitused neljandal kohal, moodustades 7% postituste koguarvust. Meeldimiste arvu järgi järgnevad PPA kontolt tehtud postitused, mis said 20% meeldimistest ja Lääne P kontolt tehtud postitused, mis said 14% meeldimistest. Kõigil teistel kontodel jääb osakaal juba alla 10%.

Kõige vähem meeldimisi on saanud Võru politsei (1), ATK NP (88) ja Tori valla NP (131) kontodelt tehtud postitused.

Kõige rohkem jagati Põhja P kontolt tehtud postitusi 5826 korda (15% jagamistest), seejärel PPA kontolt tehtud postitusi 5018 korda (13% jagamistest) ja Lõuna P kontolt tehtud postitusi 4079 korda (11% jagamistest). Viljandi PJ postitused, millelt on tehtud kõige rohkem postitusi, sai kõigest 4% postituste meeldimistest, samas aga jagati neid postitusi päris palju (10% jagamistest). Kõige vähem on jagatud Otepää piirkonnapolitseiniku (12), ATK NP (24) ja Võru politsei (31) kontodelt tehtud postitusi.

Kõige rohkem kommenteeriti PPA kontolt tehtud postitusi (835 korda, 17%), järgnevad Lõuna P (726, 15%), Lääne P (515, 11%) ja Põhja P (484, 10%) kontodelt tehtud postitused. Kõige vähem on kommenteeritud Võru politsei (0), Kärkla PJ (2), Põlva politsei (5), ATK NP (5) ja Saku & Kiili piirkonnakonstaabli (5) kontodelt tehtud postitusi.

Keskmine postituste tegemise arv vaadeldaval perioodil kontode lõikes oli 52,9 (tabel 3). Ühe konto postitused said keskmiselt 4422,7 meeldimist, 1493,5 jagamist ja 183,7 kommentaari. Kuna miinimum ja maksimum väärtuste vahed on väga suured, siis on suured ka standardhälbed.

Tabel 3. Jälgijate, postituste, meeldimiste, jagamiste ja kommentaaride miinimum- ja maksimumväärtused, keskmised ja standardhälbed.

	Miinimum	Maksimum	Keskmine	Standardhälve
Jälgijaid	474	52 868	5067,5	10 266,4
Postitused	4	139	52,9	38,7
Meeldimised	1	27 504	4422,7	7073,1
Jagamised	12	5826	1493,5	1715,7
Kommentaariid	0	835	183,7	241,1

Keskmiselt märgiti kõige rohkem meeldivaks Lõuna P (267 meeldimist postituse kohta) PPA (199,2) ja Lääne P (173, 9) kontodelt tehtud postitusi (tabel 4). Teistel kontodel jäi keskmine postituste meeldimiste arv alla 100. Kõige vähem märgiti keskmiselt meeldivaks Võru politsei (0,2), Saku & Kiili konstaablijaoskonna (3,5) ja Tori valla NP (5) kontodelt tehtud postitusi.

Jagati keskmiselt ühe postituse kohta kõige rohkem Põhja P (70,2), Jõgeva politsei (67,3) ja Rakvere PJ (65,8) kontodelt tehtud postitusi. Kõige vähem jagati keskmiselt ühe postituse kohta Otepää piirkonnapolitseiniku (1,3), Saku & Kiili piirkonnakonstaabli ja ATK NP (1,8) kontodelt tehtud postitusi.

Kommenteeriti keskmiselt kõige rohkem Haapsalu PJ (13,4), PPA (7,4) ja Lõuna P (7) kontodelt tehtud postitusi. Kõige vähem kommentaare said keskmiselt Võru politsei (0), Saku & Kiili piirkonnakonstaabli (0,1) ja Kärkla PJ (0,1) kontodelt tehtud postitused. Haapsalu PJ kontolt tehti kokku 26 postitust ja üks neist (politsei teatas, et alustas seoses

loomapiinamisega kriminaalmenetluse) tekitas suure arutelu ning sai 335 kommentaari. See üks postitus tõstis keskmise kommentaaride arvu kõrgeks, kõik teised Haapsalu PJ kontolt tehtud postitused said kuni kaks kommentaari.

Tabel 4. Kontode põhiselt meeldimisi, jagamisi ja kommentaare keskmiselt ühe postituse kohta.

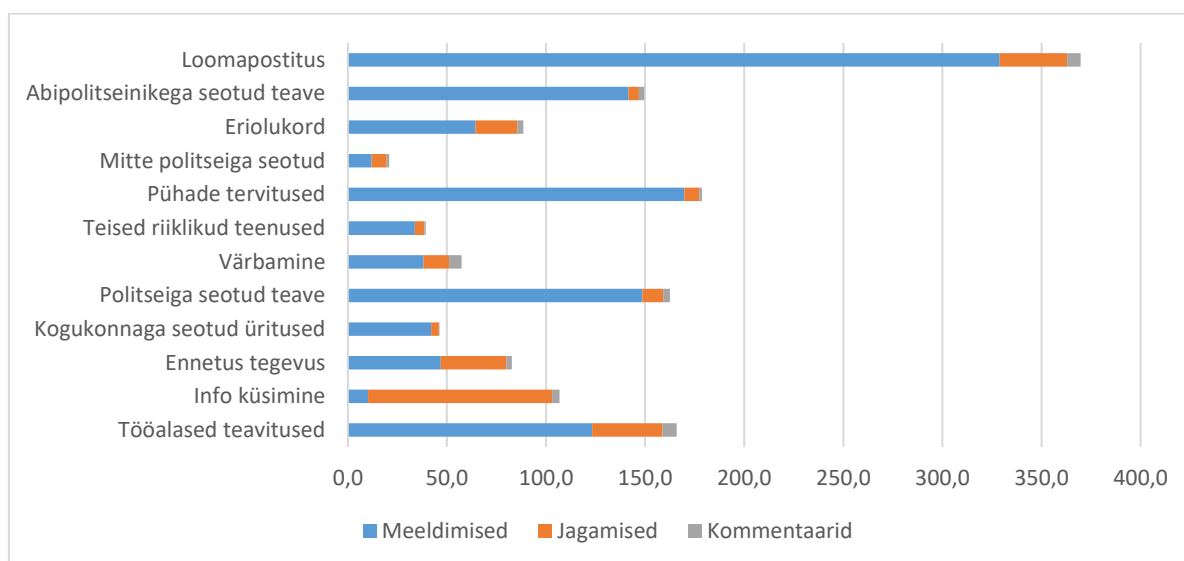
Lehe nimi	Meeldimised	Jagamine	Kommentaariid
PPA	199,2	44,4	7,4
KKP	97,8	7,3	1,4
Põhja P	86,4	70,2	5,8
Kesklinna PJ	40,5	8,2	2,2
Lääne-Harju PJ	76,8	13,6	3,3
Ida-Harju PJ	71	25,6	3,6
Saku & Kiili piirkonnakonstaabel	3,5	1,7	0,1
Lõuna P	267	39,6	7
Viljandi PJ	29,4	28,4	1,3
Valga politsei	59,1	25,1	2,2
Põlva politsei	50,75	12,75	1,25
Otepää piirkonnapolitseinik	17,3	1,3	1,4
Võru politsei	0,2	5,2	0
Jõgeva politsei	23,6	67,3	1
Tartumaa piirkonnapolitseinik	5,2	12,4	0,9
Ida P	62,6	16,8	1,6
Rakvere PJ	49,3	65,8	2,4
Jõhvi PJ	11	23,6	0,9
Narva PJ	43,9	23,6	4,2
Lääne P	173,9	30,2	5,6
Haapsalu PJ	44,8	25,7	13,4
Paide PJ	28,6	5,1	0,7
ATK NP	6,8	1,8	0,4
Tori valla NP	5	3,8	0,2
Kärdla PJ	12,6	12,8	0,1
Kuressaare PJ	65,8	11,8	1,4

Lähtudes eelnevalt lk 25 kirjeldatud kategooriatest selgus, et 1374-st postitusest 23% moodustasid ennetustegevusega seotud postitused, 20% olid politseiga seotud teabe postitused ja 16% töölase teavituse postitused (tabel 5). Kõige vähem oli loomapostitusi (17), värbamisteemalisi postitusi (31) ja abipolitseinikega seotud postitusi (37). Kõige rohkem meeldimisi 35% on saanud politsei teabega seotud postitused, sellele järgnevad tööalaste teavituste postitused 23% ja ennetustegevusega seotud postitused 13%. Kõige rohkem kommentaare 33% oli info küsimise postitustel, järgnesid ennetustegevuse postitused 27% ja töölase teavituse postitused 19%.

Tabel 5. Postituste osakaal sisu järgi.

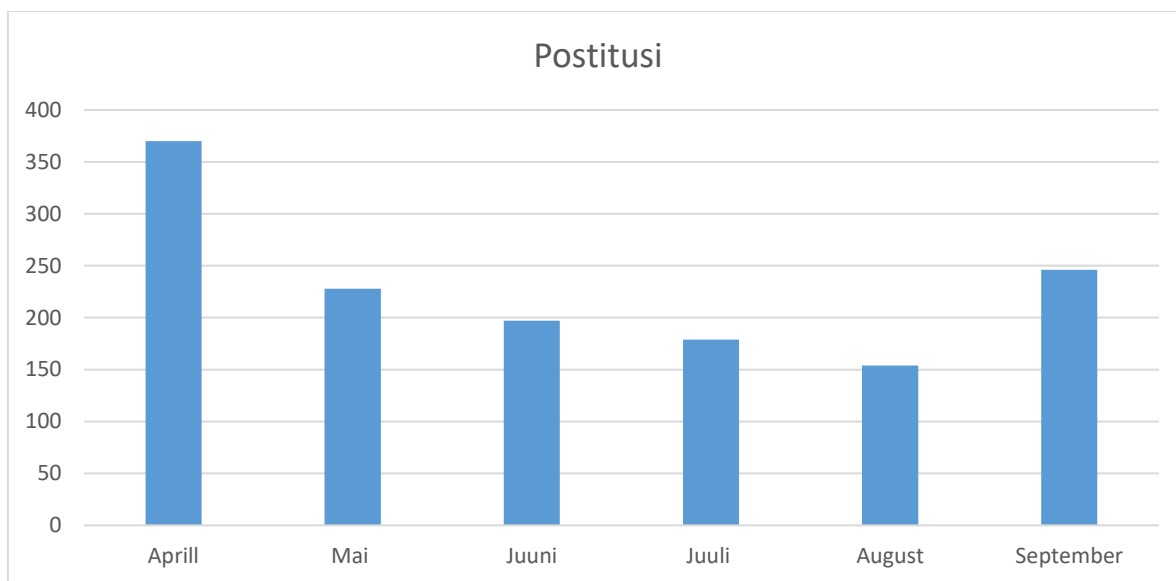
	Kokku	Meeldimisi	Jagamisi	Kommentaare
Töölased teavitused	213 (16%)	26 264 (23%)	7563 (19%)	1498 (31%)
Info küsimine	139 (10%)	1426 (1%)	12 910 (33%)	513 (11%)
Ennetustegevus	312 (23%)	14 632 (13%)	10 331 (27%)	829 (17%)
Kogukonnaga seotud üritused	57 (4%)	2395 (2%)	220 (1%)	24 (1%)
Politseiga seotud teave	268 (20%)	39 826 (35%)	2802 (7%)	908 (19%)
Värbamine	31 (2%)	1183 (1%)	398 (1%)	196 (4%)
Teised riiklikud teenused	48 (3%)	1623 (1%)	230 (1%)	31 (1%)
Pühade tervitused	46 (3%)	7811 (7%)	351 (1%)	60 (1%)
Mitte politseiga seotud	81 (6%)	975 (1%)	604 (2%)	112 (2%)
COVID-19	125 (9%)	8037 (7%)	2647 (7%)	387 (8%)
Abipolitseinikega seotud teave	37 (3%)	5236 (5%)	196 (1%)	102 (2%)
Loomapostitus	17 (1%)	5592 (5%)	579 (1%)	116 (2%)
Kokku	1374 (100%)	114 990 (100%)	38 831 (100%)	4776 (100%)

Vaatamata sellele, et loomapostitusi tehti kõige vähem, sai loomapostitus keskmiselt kõige rohkem meeldimisi (328,9), jagamistelt on see kolmandal kohal (34,1) ja kommentaaridest teisel kohal (6,8) (joonis 6). Keskmisest rohkem meeldimisi said ka pühade tervituste, politseiga seotud teabe ja abipolitseinikega seotud teabe postitused. Ennetustegevuse postitused, mida tehti kõige rohkem, said keskmiselt 46,9 meeldimist, 33,1 jagamist ja 2,7 kommentaari. Keskmiselt jagati kõige rohkem info küsimise postitusi (92,9) ja kommenteeriti töölase teavituse postitusi (7,0). Kõige vähem märgiti keskmiselt meeldivaks info küsimise postitusi (10,2), jagati ja kommenteeriti kogukonnaga seotud ürituste postitusi (3,9)



Joonis 6. Ühe postituse kohta tehtud meeldimiste, jagamiste ja kommentaaride arv keskmiselt.

Kuude lõikes tehti kõige rohkem postitusi aprillis 370 (27% kõikidest postitustest) ja kõige vähem augustis 154 (11%) (joonis 7).



Joonis 7. Politsei Facebooki kontodel tehtud postituste arv kuude lõikes.

Kõige rohkem postitusi tehti aprillis Ida-Harju PJ kontolt, 14% kõikidest aprillis tehtud postitustest (tabel 6). Mais ja juulis postitati kõige rohkem Viljandi PJ kontolt, vastavalt 15% ja 10% kõikidest postitustest. Juunis postitati kõige rohkem Lääne-Harju PJ 9%, augustis Ida-Harju PJ 11% ja septembris Lõuna P 15% kontodelt.

Selleks, et aru saada, milline on seos rohkem postitavate ja vähem postitavate kontode meeldimiste, jagamiste ja kommentaaride vahel võrreldi kuut kontot, mis on teinud kõige rohkem postitusi ja kuut kontot, mis on teinud kõige vähem postitusi. Alguses oli plaanis valida viis kontot kummastki, aga kuna viiendal kohal oli kaks kontot, millelt on ühe palju postitusi tehtud, siis valiti mõlemasse kategooriasse kuus kontot. Postituste arvud vähe postitanud (edaspidi VÄHE) kontode lõikes jäid vahemikku neli kuni 25 ja rohkem postitanud (edaspidi PALJU) kontodel vahemikku 92 kuni 139. Kokku tehti 12 kontolt 735 postitust, sh VÄHE kontode osakaal oli 10% välja valitud kontodest ja 5% kõikidest kontodest. PALJU kontode postituste osakaal oli 90% välja valitud kontodest ja kõikidest kontodest moodustasid peaaegu poole ehk 48% (tabel 7).

Kokku said VÄHE ja PALJU kontode postitused 85 160 meeldimist, VÄHE kontode postituste meeldimiste osakaal oli 3% ja PALJU osakaal 97%. Kõikide postituste meeldimistest moodustasid VÄHE kontod 2% ja PALJU kontod 72%. Kokku said VÄHE ja PALJU kontode postitused 21 924 jagamist, millest VÄHE kontode postituste jagamiste osakaal oli 4% ja PALJU kontode postituste osakaal 96%. Kõikidest postitustest moodustasid jagamised VÄHE kontodel 2% ja PALJU kontodel 54%. VÄHE ja PALJU kontode postitusi kommenteeriti kokku 3162 korda, sellest VÄHE kontode osakaal

moodustas 3% ja PALJU kontode osakaal 97%. Kõikide postituste kommentaaridest oli VÄHE kontode osakaal 2% ja PALJU kontode osakaal 64%.

Tabel 6. Politsei Facebooki kontodel tehtud postituste arv kuude lõikes.

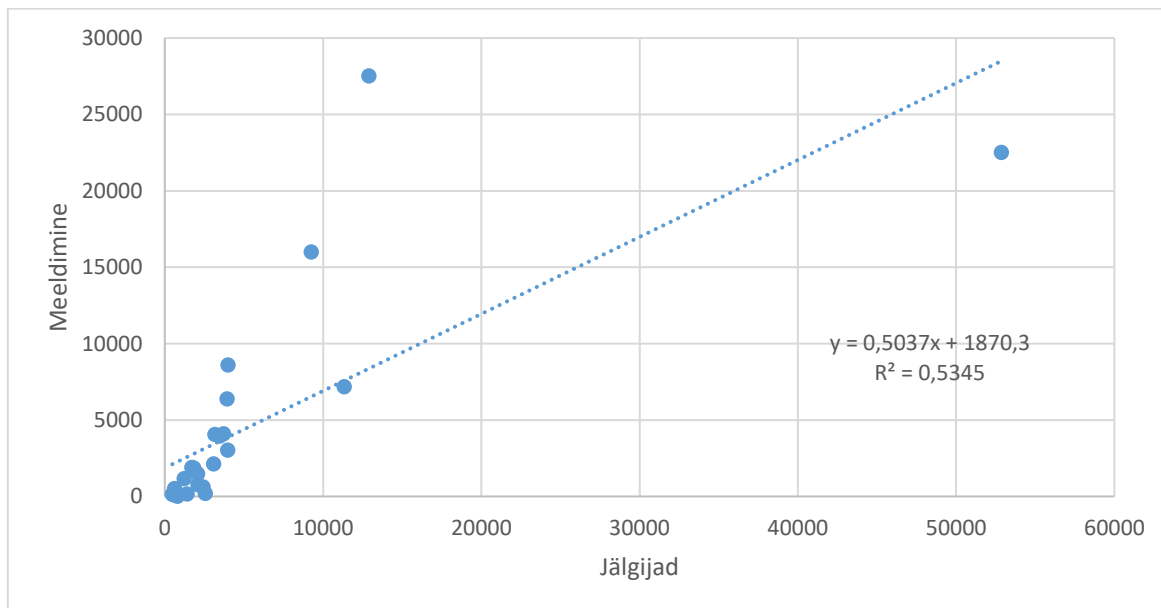
Lehe nimi	Aprill	Mai	Juuni	Juuli	Aug.	Sept.
PPA	41 (11%)	19 (8%)	16 (8%)	15 (8%)	6 (4%)	16 (7%)
KKP	4 (1%)	9 (4%)	4 (2%)	7 (4%)	2 (1%)	5 (2%)
Põhja P	18 (5%)	12 (5%)	14 (7%)	8 (4%)	11 (7%)	20 (8%)
Kesklinna PJ	10 (3%)	5 (2%)	8 (4%)	9 (5%)	6 (4%)	9 (4%)
Lääne-Harju PJ	17 (5%)	14 (6%)	17 (9%)	11 (6%)	11 (7%)	13 (5%)
Ida-Harju PJ	50 (14%)	17 (7%)	14 (7%)	11 (6%)	17 (11%)	12 (5%)
Saku & Kiili piirkonnakonstaabel	12 (3%)	8 (4%)	12 (6%)	5 (3%)	11 (7%)	11 (4%)
Lõuna P	19 (5%)	6 (3%)	15 (8%)	17 (9%)	9 (6%)	37 (15%)
Viljandi PJ	41 (11%)	34 (15%)	9 (5%)	18 (10%)	13 (8%)	24 (10%)
Valga politsei	12 (3%)	2 (1%)	3 (2%)	1 (1%)	0 (0%)	7 (3%)
Põlva politsei	0 (0%)	1 (0%)	1 (1%)	0 (0%)	2 (1%)	0 (0%)
Otepää piirkonnapolitseinik	2 (1%)	1 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (1%)	4 (2%)
Võru politsei	1 (0%)	2 (1%)	1 (1%)	1 (1%)	0 (0%)	1 (0%)
Jõgeva politsei	5 (1%)	7 (3%)	5 (3%)	2 (1%)	5 (3%)	8 (3%)
Tartumaa piirkonnapolitsei	9 (2%)	4 (2%)	3 (2%)	6 (3%)	5 (3%)	2 (1%)
Ida P	15 (4%)	10 (4%)	11 (6%)	13 (7%)	7 (5%)	7 (3%)
Rakvere PJ	14 (4%)	12 (5%)	3 (2%)	8 (4%)	1 (1%)	5 (2%)
Jõhvi PJ	19 (5%)	7 (3%)	7 (4%)	6 (3%)	8 (5%)	9 (4%)
Narva PJ	29 (8%)	12 (5%)	16 (8%)	13 (7%)	11 (7%)	11 (4%)
Lääne P	23 (6%)	13 (6%)	14 (7%)	10 (6%)	14 (9%)	18 (7%)
Haapsalu PJ	3 (1%)	4 (2%)	4 (2%)	3 (2%)	4 (3%)	8 (3%)
Paide PJ	2 (1%)	2 (1%)	1 (1%)	2 (1%)	2 (1%)	9 (4%)
ATK NP	0 (0%)	6 (3%)	3 (2%)	1 (1%)	0 (0%)	3 (1%)
Tori valla NP	6 (2%)	9 (4%)	5 (3%)	5 (3%)	1 (1%)	0 (0%)
Kärdla PJ	10 (3%)	5 (2%)	7 (4%)	6 (3%)	2 (1%)	3 (1%)
Kuressaare PJ	8 (2%)	7 (3%)	4 (2%)	1 (1%)	4 (3%)	4 (2%)
Kokku	370 (100%)	228 (100%)	197 (100%)	179 (100%)	154 (100%)	246 (100%)

VÄHE ja PALJU kontode kokkuvõtteks saab öelda, et PALJU kontodelt tehti oluliselt rohkem postitusi ja postitused said ka oluliselt rohkem meeldimisi, jagamisi ja kommentaare.

Tabel 7. Vähe postitanud ja rohkem postitanud kontode omavaheline võrdlus ja võrdlus kõikide postitustega.

	Postituste arv (%)	Kõikidest postitustest	Meeldimiste arv (%)	Kõikidest meeldimistest	Jagamiste arv (%)	Kõikidest jagamistest	Kommentaare arv (%)	Kõikidest kommentaaridest
VÄHE	75 (10%)	5%	2440 (3%)	2%	836 (4%)	2%	90 (3%)	2%
PALJU	660 (90%)	48%	82 728 (97%)	72%	21 088 (96%)	54%	3072 (97%)	64%

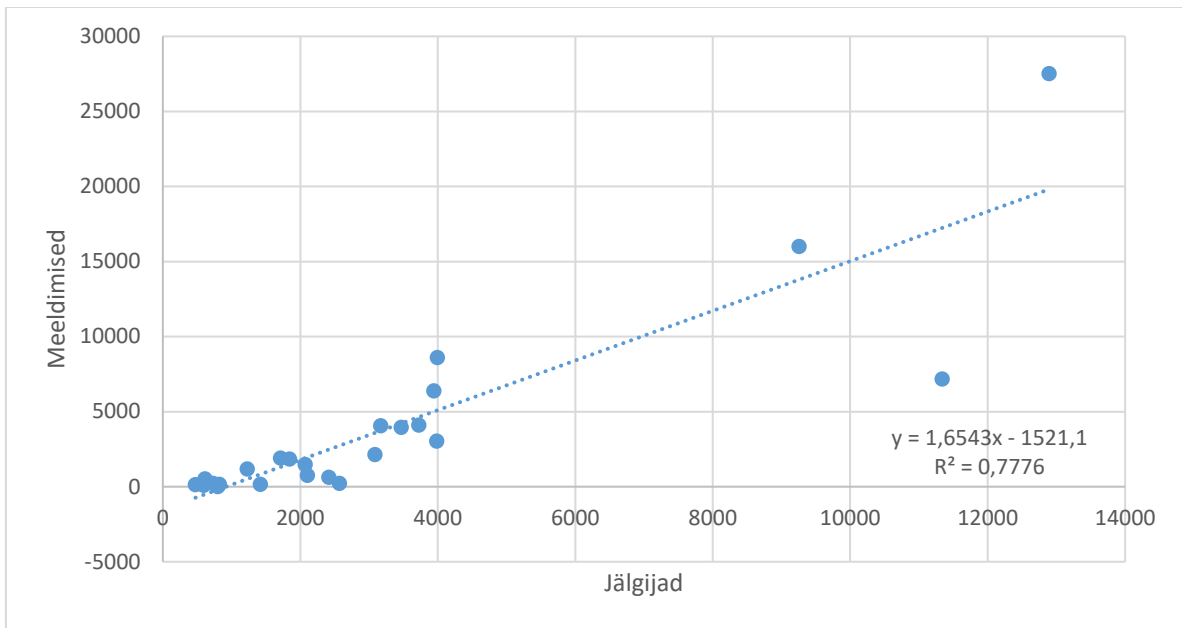
Selleks, et aru saada, kuidas jälgijate arv on seotud meeldimiste, jagamiste ja kommentaaridega, koostati joonised, millel on omavaheline seos näha. Järgneval joonisel (joonis 8) on välja toodud postituste meeldimised ja jälgijate arv. Kuna PPA konto jälgijate arv on teiste kontodega võrreldes oluliselt suurem, siis tegemist on erindiga ja ta mõjutab tugevalt regressioonimudelit. Selline mudel võimaldab ära kirjeldada 53% tunnuse „Meeldimised“ hajuvusest.



Joonis 8. Kontode meeldimiste ja kontode jälgijate seos.

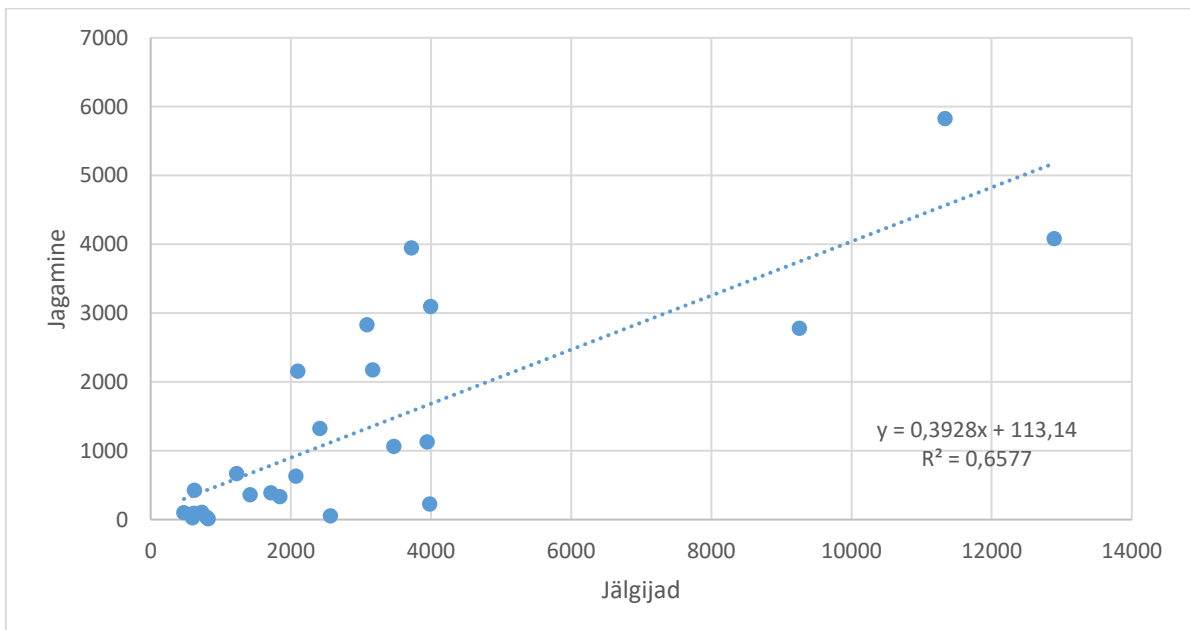
Kui PPA jälgijate arv, mis on teistega võrreldes väga suur, jooniselt välja jätta, siis saab parema regressioonimudeli, kus seos kontode meeldimiste ja jälgijate arvu vahel tuleb

paremini esile (joonis 9). Selline mudel võimaldab ära kirjeldada 78% tunnuse „Meeldimised“ hajuvusest ehk juba oluliselt rohkem kui erindiga mudel.



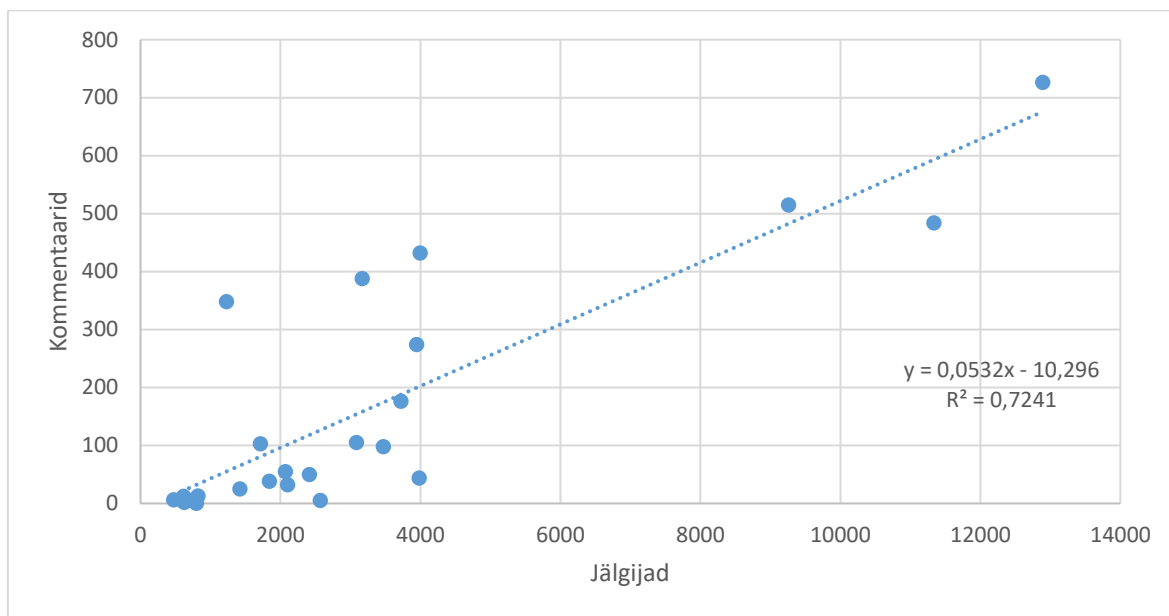
Joonis 9. Kontode meeldimiste ja kontode jälgijate seos.

Järgmisel joonisel (joonis 10) on ära toodud jagamiste ja jälgijate seos. Kuna eespool oli näha, et PPA konto jälgijate arv mõjutab oluliselt regressioonimudelit ja ilma selleta on regressioonimudel informatiivsem, siis järgmistelt joonistelt jäetakse PPA konto jälgijate arv välja. Selline mudel võimaldab ära kirjeldada 66% tunnuse „Jagamine“ hajuvusest.



Joonis 10. Kontode jagamiste ja jälgijate seos.

Järgmisel joonisel (joonis 11) on välja toodud kontode kommenteerimiste ja jälgijate seos ilma PPA jälgijate ja kommentaaride arvuta. Selline mudel võimaldab ära kirjeldada 72% tunnuse „Kommentaariid“ hajuvusest.



Joonis 11. Kontode kommenteerimiste ja jälgijate seos.

Ajavahemikul 01.04.2020 kuni 30.09.2020 politsei 26 Facebooki konto postituste analüüsimisest selgus, et eelpoolnimetatud ajavahemikul tehti kontodel kokku 1374 postitust. Postitusi märgiti meeldivaks 114 990 korda, jagati 38 831 korda ja kommenteeriti 4776 korda. Kõige rohkem postitusi tehti Viljandi PJ (139) kontolt ja kõige vähem Põlva politsei (4) kontolt. Ainult neljalt kontolt tehti üle 100 postituse ja kolmelt alla kümne postituse.

Kõige rohkem meeldimisi said Lõuna P kontolt tehtud postitused (27 504) ja kõige vähem Võru politsei (1) kontolt tehtud postitused. Kõige rohkem jagati Põhja P kontolt tehtud postitusi (5826 korda) ja kõige vähem Otepää piirkonnapolitseainiku kontolt tehtud postitusi (12). Kõige rohkem kommenteeriti PPA kontolt tehtud postitusi (835) ja kõige vähem Võru politseikontolt tehtud postitusi (0). Keskmiselt tehti ühelt kontolt 52,9 postitust, kontode postitused said keskmiselt 4422,7 meeldimist, 1493,5 jagamist ja 183,7 kommentaari.

Facebooki kontode postituste põhjal moodustatud kategooriatest postitati kõige rohkem ennetustegevusega seotud postitusi ja kõige vähem loomapostitusi. Samas said loomapostitused keskmiselt kõige rohkem meeldimisi, jagamistelt olid kolmandal kohal ja kommentaaridest teisel kohal. Keskmisest rohkem meeldimisi said ka pühade tervituste, politseiga seotud teabe ja abipolitseinikega seotud teabe postitused. Keskmiselt jagatakse kõige rohkem info küsimise postitusi ja kommenteeritakse tööalase teavituse postitusi. Kõige vähem märgitakse meeldivaks info küsimise postitusi, jagatakse ja kommenteeritakse kogukonnaga seotud ürituste postitusi.

Kuude lõikes tehti kõige rohkem postitusi aprillis (370) ja septembris (246) ning kõige vähem augustis (154) ja juulis (179). Mais ja juulis postitati kõige rohkem Viljandi PJ kontolt, juunis Lääne-Harju PJ kontolt, augustis Ida-Harju PJ kontolt ja septembris Lõuna P kontolt.

Töös uuriti kuut kontot, millelt tehti kõige rohkem postitusi ja kuut kontot, millelt tehti kõige vähem postitusi, et leida, milline on nende omavaheline seos. Rohkem postitusi teinud kontodelt tehti 48% kõikidest postitustest, postitused said 72% kõikidest postituste meeldimistest, 54% kõikidest jagamistest ja 64% kõikidest kommentaaridest. Vähem postitusi teinud kontodelt tehti 5% kõikidest postitustest, postitused said 2% kõikidest postituste meeldimistest, 2% kõikidest jagamistest ja 2% kõikidest kommentaaridest. Rohkem postitusi teinud kontod said seega oluliselt rohkem meeldimisi, jagamisi ja kommentaare.

Meeldimiste, jagamiste ja kommentaaride seos jälgijate arvuga toodi välja regressioonimudelite abil. Kuna PPA konto jälgijate arv on võrreldes teiste kontodega väga suur ja mõjutas regressioonimudelit tugevalt, siis jäeti PPA konto sellest analüüsist välja, et tuua paremini esile teiste kontode meeldimiste, jagamiste ja kommentaaride seos jälgijate arvuga. Mudelite põhjal võib teha järelduse, et jälgijate arvu ja postituste jagamiste vahel on natuke nõrgem seos kui jälgijate arvu ja postituste meeldimiste ning jälgijate arvu ja postituste kommentaaride vahel. Üldistavalt saab öelda, et rohkem jälgijaid tähendab ka rohkem meeldimisi, jagamisi ja kommentaare.

4.2 Politsei Facebooki kontode haldamise põhimõtted

Magistritöö raames viidi läbi kümme poolstruktureeritud intervjuud politsei Facebooki kontode haldajatega. Järgnevalt tuuakse välja intervjuude tulemused kolmes alapeatükis. Peatükid on jagatud uurimisküsimustest lähtuvalt. Esimeses alapeatükis käsitletakse konto haldajate vastuseid konto haldamise põhimõtete kohta. Teises alapeatükis käsitletakse teemat, kuidas PPA organisatsioonina juhendab ja/või sekkub postituste tegemisse, kolmandas alapeatükis tuuakse välja koostöö erinevate PPA üksuste vahel Facebooki kontode haldamisel ning neljandas alapeatükis tuuakse välja, mis on kontode haldajate jaoks kogukonnakeskne politseitöö.

4.2.1 Konto haldamise põhimõtted

Kõik kümme intervjuueeritavat kinnitasid, et kontole ligipääs on mitmel inimesel. Konto haldajate arv jäi vahemikku kaks kuni seitse inimest. Neli intervjuueeritavat ütles, et vaatamata sellele, et kontole ligipääs on mitmel inimesel, siis nemad teevad enamuse postitustest. Ühes jaoskonnas on koostatud valvegraafik ja valves oleva politseiniku ülesandeks on teha selle nädala Facebooki postitused, samas keelatud ei ole ka teistel postitada. Ülejäänud intervjuueeritavad vastasid, et postituse teeb see, kellel idee tekib. Nelja konto puhul arutatakse teemad enne postitamist omavahel läbi ja valminud postitus

vaadatakse ka ühiselt enne postitamist üle. Neli intervjuueeritavat ütles, et postitusi keegi tavaliselt üle ei vaata. Sisendit postituste jaoks saadakse kolleegidelt või tuleb mõte endalt.

Postituse sisu kohta vastati, et postitused peaksid kajastama politsei inimlikkust, väärtusi ja põhimõtteid, postitus peaks midagi õpetama või meelde tuletama, olema huvitav ja arusaadav, viisakas, kindla sihiga, aktuaalne, sisaldama emotikone, pilti või videot, lühike ja lõvv ning suunatud laiemale ringkonnale. Kõik intervjuueeritavad ütlesid, et kindlat postituste arvu nädalas neile ette nähtud ei ole, pooled vastanutest olid nõus sellega, et postitama peaks tihedamini, kui praegu seda tehakse. Põhiliseks probleemiks, miks ei postitata piisavalt tihedasti, toodi välja, et hea postituse tegemine võtab palju aega ja teemadest jääb puudu. Üks vastaja ütles, et teemasid isegi jätkuks, aga aega pole. Kõik kontode haldajad teevad kontode haldamist oma põhitöö kõrvalt. Intervjuudest kumas läbi, et kui ülemus on ise aktiivselt teemas sees ja huvitatud, et nende grupp on sotsiaalmeedias olemas, siis see motiveerib alluvaid ja postitatakse tihedamini.

Intervjuueeritavatest kaks leidsid, et postituste meeldimistest, jagamistest ja kommentaaridest ei ole vaja järeldusi teha, kuna see ei pruugi näidata tegelikkust. Kolm vastajat teeb postituste meeldimistest, jagamistest ja kommentaaridest järeldusi selle kohta, kas teema on inimeste jaoks oluline, kas postituse sisu oli õigesti üles ehitatud ja kas inimesed saavad sellest ühtemoodi aru. Viis vastajat on teinud enda jaoks järelduse, millist liiki postitused inimestele rohkem meeldivad. Konto haldajad on teinud tähelepanekuid, et postituste mõjus on piirkonniti erinev. Sama teema ühes piirkonnas võib saada suurt kajastust, samas kui teises piirkonnas see teema üldse ei levi, näitena tõi üks intervjuueeritav, et tema piirkonnas küberturvalisuse teema ei ole väga edukas.

Kommentaari reageerimise kohta vastas viis haldajat, et nad proovivad vastata kõikidele küsimustele, kui need on asjakohased ning kaks neist ütlesid, et lisaks proovivad nad reageerida kõikidele kommentaaridele (märgivad meeldivaks), et kommentaari saaks aru, et teda on märgatud ja ta pakub huvi. Kaks vastajat ütles, et nemad vastavad vaid osadele küsimustele, üks vastaja ütles, et nende kontol inimesed väga ei kommenteeri, seega pole vaja ka vastata ja üks vastaja leidis, et üldse pole vaja kommentaaridele/küsimustele reageerida. Üks vastaja ütles, et kui uued postitused tulevad peale, siis varasemate postituste all olevaid kommentaare ei jõua enam jälgida, nii et nendele ei pruugi reageerida. Ühe kitsaskohana toodi välja, et alati ei oska ise vastata, kuna ei valda teemat ja siis tuleb leida inimene, kelle käest küsida, aga see võtab jälle aega. Üks haldaja arvas, et kommentaaridele vastamiseks võiks eraldi inimene olla.

Postituste edukusele hinnangu andmisel jäid haldajad tagasihoidlikuks. Üldiselt ei oldud oma postitustega väga rahul, öeldi ka seda, et kõik teemad ei meeldi inimestele, kuid postitama peaks neid ikka (nt kannu helkurit). Leiti, et postitused, millega on palju vaeva nähtud ja lisatud ka foto või video, levivad kaugemale ja tekitavad haldajas endas hea tunde. Kõik olid nõus, et neil on olnud nii edukamaid kui ka vähem edukamaid postitusi. Samas tekitas intervjuueeritavate seas küsitavust, et mis see edukuse mõõdupuu võiks olla.

Intervjueerija lubas intervjueeritavatel ise oma sisetunde järgi hinnata seda kriteeriumit, mille alusel postituste edukust hinnata.

Edukate postitustena toodi välja postitused, mis olid nii oma sisult kui ka vormilt väga erinevad. Edukust defineeriti ka erinevalt. Ühe jaoks tähendas edukust see, et postitust jagati palju, teise jaoks oli edukas postitus see, kui õnnestus mingi probleem ära lahendada, nt leiti postituse abil mingi sündmuse pealtnägija, kolmanda jaoks tähendas edukus suuremat panustamist postituse koostamisel. Edukate postitustena nimetati ära mustlaste pannidepottide müügist hoiatamine/teavitamine, isiklikku kogemust sisaldavad postitused, erinevad videopostitused, politseinikke tutvustavad postitused.

Töö raames läbi viidud kümnest poolstruktureeritud intervjuust saab järeldada, et kontode haldamise põhimõtted on mingis osas sarnased ja mingis osas erinevad. Sarnane on see, et kõikidel kontodel on mitu haldajat. Erinevus tuleb sellest, kas kõik need, kellel on ligipääs kontole, ka postitusi teevad. On kontosid, kus enamus postitusi teeb ainult üks inimene. Postituste sisu kohta anti samuti sarnaseid vastuseid, et need peavad olema aktuaalsed, lühikesed, löövad, õpetlikud ning sisaldama fotot või videot. Arvamused läksid lahku postituste meeldimistest, jagamistest ja kommentaaridest järelduste tegemiste osas. Kaks intervjueeritavat leidsid, et järeldusi pole vaja üldse teha, seevastu teised intervjueeritavad teevad meeldimistest, jagamistest ja kommentaaridest enda jaoks järgmisi järeldusi: kas teema on lugeja jaoks oluline, kas postitus on arusaadav ning millist liiki postitused lugejatele rohkem meeldivad. Ka kommentaaridele vastamistes oli erisusi. Kaks intervjueeritavat püüavad reageerida kõikidele kommentaaridele ja küsimustele, kaks vastab ainult osadele küsimustele ja üks ütles, et tema ei vasta üldse. Kõik intervjueeritavad olid nõus sellega, et neil on olnud nii paremaid kui halvemaid postitusi ja edukat postitust defineeriti erinevalt.

4.2.2 PPA tugi kontode haldamisel ja koostöö teiste haldajatega

Intervjuudel osalenud kümnest intervjueeritavast viis ei ole saanud ühtegi koolitust kontode haldamisega töötamiseks, kolm neist on saanud koolituse (nt õigekiri, avalik esinemine, sotsiaalmeedia), mis oma olemuselt toetavad kontode haldamist ja kaks on saanud sotsiaalmeedia postituste tegemise koolituse kommunikatsioonibüroolt. Enamus intervjueeritavatest ütles, et abi saamiseks saavad nad alati kommunikatsioonibüroo poole pöörduda, kus aidatakse üle vaadata postituse sisu ja ülesehitust ning kujundust. Enamasti tehakse postitused ikkagi ise ja arutletakse oma töökaaslastega. Intervjueeritavad olid teadlikud politsei sisevõrgus olevatest juhistest PPA esindamiseks sotsiaalmeedias.

Oma ettevalmistusega kontode haldamiseks ei olnud keegi täiesti rahul, kuid kõik tõdesid, et aja jooksul on nad saanud paremaks, nende teadmised on kasvanud ja oma vigadest on palju õpitud.

Ootused PPA-le olid 1) tehnilised koolitused, et oskaks kasutada Facebooki enda erinevaid tehnilisi võimalusi, 2) ülevaade edukatest ja mitteedukatest postitustest teiste kontode vaates, 3) sponsori luse võimaluse kasutamine, 4) kaastöötajatelt postituste kirjutamiseks (rohkema)

sisendi saamine, 5) vastutuse jagamine, 6) fotode andmebaas, kust saaks postituste juurde fotosid võtta.

Kaheksa intervjueeritavat kümnest vastas, et neil pole üldse või on väga vähesel määral koostööd teiste kontode haldajatega ja kaks intervjueeritavat ütlesid, et neil on hea koostöö teiste haldajatega olemas. Üldiselt arvati, et koostöö võiks olla pigem selline, et jagatakse häid praktikaid - kui on teema, mis puudutab mitut piirkonda, siis võiks teha ka ühispostitusi, ning võiks teada, kuidas on mujal töö korraldatud. Samas leiti, et iga piirkond on erinev ja peaks jääma omanäoliseks ning postitama just tema piirkonda puudutavaid teemasid. Leiti, et kindlasti ei tohiks ega peaks olema postituste dubleerimist.

Intervjuudest järeldus, et PPA tugi kontode haldamisel ei ole olnud piisav. Enamus intervjueeritavatest polnud saanud ühtegi sotsiaalmeediaalast koolitust. Oma töös lähtutakse politsei siseveebis olevatest juhistest PPA esindamisel sotsiaalmeedias. Kõik intervjueeritavad kinnitasid, et kommunikatsioonibüroost saavad nad alati abi küsida. Kõige enam tunti puudust Facebooki tehniliste võimaluste koolitusest, teemadest, millest kirjutada ja fotodest, mida postituste juures kasutada. Intervjuudest selgus, et konto haldajad teevad väga vähe või üldse mitte koostööd teiste PPA Facebooki kontode haldajatega. Samas leiti, et koostöö võiks ikkagi olla, et jagada parimaid praktikaid ja teha aeg-ajalt ka ühispostitusi teemadel, mis hõlmavad mitut piirkonda.

4.2.4 Kogukonnakeskne politseitöö

Intervjueeritavatele esitati intervjuu lõpetuseks küsimus „Mida tähendab sinu jaoks kogukonnakeskne politseitöö?“. Kogukonnakeskset politseitööd defineeris iga intervjueeritav natuke erinevalt, üldiselt lähtuti rohkem sellest, mis ametikohal intervjueeritav töötab, nt oli noorsoopolitseiniku jaoks oluline aspekt suhtlus ja koostöö noortega. Üks intervjueeritav arvas, et kõigepealt tuleks ära defineerida, mis on kogukond ja alles siis saab rääkima hakata kogukonnakesksest politseitööst ja seega tema arvamust teada saada ei õnnestunud.

Suhtlust, kui olulist kogukonnakeskse politseitöö komponenti nimetas üheksa intervjueeritavat, sh neli neist märkis lisaks suhtlusele inimestega ka suhtlust partnerasutustega. Üks intervjueeritav ütles, et ta soovib, et tema poole pöörduksid ka need inimesed, kes tema piirkonnas ei ela, kuid viibivad seal muul põhjusel osa oma ajast, nt töötavad.

Kümnest intervjueeritavast seitse nimetasid kogukonnakeskse politseitöö üheks komponendiks kohalolu ehk inimeste jaoks olemas olemist. Täpsustavalt lisati, et kohalolu peab olema nii päriselus kui veebikeskkonnas. Lisaks rõhutati intervjuudes, et kogukonna ja politsei vahel peab olema usaldus (neljal korral) ja austus (ühel korral). Arvati, et eriti hea oleks kui inimene teaks seda politseiametnikku (piirkonna- või noorsoopolitseinikku), kes tema piirkonda teenindab ning julgeks ja tahaks oma erinevate muredega tema poole pöörduda.

Kogukonnakeskne politseitöö tähendab intervjueeritavate jaoks politseinikku, kes on kogukonna jaoks teada, temaga saab ühendust võtta iga murega ja seda nii füüsilises maailmas kui ka veebikeskkonnas.

5. Järeldused ja diskussioon

Läbiviidud politsei Facebooki kontode analüüsist selgus, et erinevatele kontodele postitatakse erinevat sisu, erineva sagedusega ja erinevused postitamistel on märkimisväärsed. Konto haldurite intervjuudest aga ei selgu, et töö oleks väga erinevalt korraldatud või et haldajad lähtuksid erinevatest juhistest või tööpõhimõtetest. Järgnevates alapeatükkides vaadatakse, milliseid seosed ja paralleele on võimalik leida kontode analüüsi tulemuste, intervjueeritavate arvamuste ning valdkonna teoreetiliste käsitluste vahel, antakse soovitusi PPA-le ja tuuakse välja uurimistöo kitsaskohad ning edasiarendamise võimalused.

5.1 Politsei- ja Piirivalveameti sotsiaalmeedia postitamiste praktika

Uuringud on näidanud, et kõige enam kasutab politsei kogukonnaga suhtlemiseks Facebooki platvormi (Hu ja Lovrich, 2019). Sama selgus ka Eesti politsei sotsiaalmeedia kontode ülevaatest. Politseil on kõige rohkem Facebooki kontosid. Kui mujal maailmas kasutab politsei teisenä sotsiaalmeediaplattformidest Twitterit (Hu ja Lovrich, 2019), siis Eestis kasutatakse Instagrami.

Kontosid analüüsides selgus, et politsei Facebooki kontodelt tehakse kõige rohkem ennetustegevusega seotud postitusi, mis oma keskmiste meeldimiste (7. kohal) ja kommentaaride (8. kohal) poolest jäävad pigem tahapoole, jagamiste puhul aga neljandale kohale. Ka Hu et al. (2020) leidsid, et nõuannete teemalised postitused said vähe kommentaare. Ennetus on tähtis osa kogukonnakesksest politseitööst (Kaasik, 2007; Suve, 2014; PPA, 2021). Ennetuspostituse puhul ongi kõige olulisemaks see, et see leviks võimalikult kaugemale ja jagamine aitab just seda saavutada.

Magistritöö raames läbiviidud uuringust selgus, et keskmiselt sai kõige rohkem meeldimisi loomateemalised postitused. Austraalias läbi viidud sotsiaalmeedia uuring näitas, et Facebooki postitused, mis sisaldavad huumorit ja armsaid loomi, loovad parema sideme politsei Facebooki kontodega (Wood, 2019). Magistritöös tuli välja, et keskmisest rohkem meeldimisi saavad ka politsei ja abipolitseinikega seotud teabe postitused. Ka Dai et al. (2017) poolt läbiviidud uuring näitas, et politseiasutusega seotud teave meeldib inimestele. Politseinike igapäevaelu kajastavad postitused ning vabatahtlikkuse alusel tööd tegevate abipolitseinikega seotud postitused toovad välja politsei inimliku poole ehk annavad lugejale võimaluse temaga samastuda. Inimlikkuse aspekti on välja toodud erinevates uuringutes, kui vahendit, mis aitab luua parema sideme lugejaga (Hu & Lovrich, 2019; Beshears et al. 2019). Samuti töid käesolevas töös läbiviidud intervjuudes intervjueeritavad välja, et postitus peaks näitama politsei inimlikku poolt.

Politsei kontodelt tehakse palju tööalase teavituse postitusi (töölase tegevust puudutavad postitused sh leitud inimesed, tabatud süütegude toimepanijad, reidid jms), need postitused moodustavad 16% kõikidest postitustest ja on sageduselt kolmandal kohal. Need postitused saavad 23% meeldimistest ja kõige rohkem kommentaare (31%). Samas leidsid Hu et al.

(2020) oma uuringus, et kuritegudega seotud postitused said vähe meeldimisi, kuna inimestele ei meeldi, et politsei uhkustab sellega, mida nad nagunii tegema peavad. Siinkohal tuleb käesolevas töös läbiviidud ja Hu et al. (2020) poolt läbi viidud uuringute vahele sisse erinevus, kuna käesolevas töös on tööalase teavituse postitused meeldimiste poolest teisel kohal.

Töö käigus läbiviidud uuringust selgus, et kontodelt, millel oli rohkem jälgijaid, postitati rohkem ja postitused said ka rohkem meeldimisi, jagamisi ja kommentaare. Üldiselt on rohkem jälgijaid kontodel, mille halduspiirkond on suurem ja kus elab ka rohkem inimesi. Samale tulemusele jõudsid ka Hu et al. (2020), kes ütles, et väga suured politseiasutused asuvad pigem väga suurtes linnades ja suurtes linnades on palju Facebooki kasutajaid ning seega potentsiaalselt suurem otsene jälgijate arv.

5.2 Politsei- ja Piirivalveameti sotsiaalmeedia kasutamise põhimõtted

Intervjueeritavatest kõigest kaks soovisid aktiivselt reageerida ja suhelda postituste kommenteerijatega, enamus intervjueeritavatest pigem ei soovinud kommentaaridele vastata või valisid välja, kellele vastata ja kellele mitte. See pärsib politsei ja kogukonnavahelise dialoogi tekkimist, mida inimesed politseilt ootavad (Beshears et al., 2019). Inimene ootab, et politsei oleks veebis olemas ja tema kommentaarile vastamisega/reageerimisega näitab politsei oma hoolivust ja kohalolekut. Selle tähtsust ei tohi alahinnata, et saavutada paremat siduvust kogukonnaga.

Intervjueeritavatelt küsiti „Mida tähendab sinu jaoks kogukonnakeskne politseitöö?“ Intervjueeritavate vastused kinnitasid varasemaid kogukonnakeskse politseitöö käsitlusi. Kümnest intervjueeritavast seitse nimetasid kogukonnakeskse politseitöö üheks komponendiks kohalolu ehk inimeste jaoks olemas olemist. Täpsustavalt öeldi, et kohalolu nii päriselus kui virtuaalruumis. Ka avalikkus ootab, et politsei on veebis olemas, kättesaadav ja aktiivne (Bullock, 2018). Suhtlust, kui olulist kogukonnakeskse politseitöö määratlust nimetas üheksa intervjueeritavat, sh neli neist märkis lisaks suhtluse mitte ainult inimestega vaid ka partnerasutustega. Ka Lieberman et al. (2013) on rõhutanud avalikkusega suhtlust ühena olulistest komponentidest kogukonnakeskses politseitöös. Lisaks rõhutasid intervjueeritavad, et kogukonna ja politsei vahel peab olema usaldus (neljal korral) ja austus (ühel korral). On leidnud tõestust, et kogukonnakeskne politseitöö on tõstnud kodanike usaldust politsei vastu (Van Der Giessen et al., 2017; Stevens, 2019). Usalduse tõstmine politsei ja elanike vahel on kogukonna kaasamise üks peamistest eesmärkidest (Suve, 2014). Intervjuu analüüsi tulemustest võib teha järelduse, et intervjueeritavad teavad, mida tähendab kogukonnakeskne politseitöö ja saavad seda oma töös edukalt rakendada.

5.3 Soovitused Politsei- ja Piirivalveametile

Teadmine, mida politsei poolt Facebookis tehtud postituste lugeja eelistab näha ja millele ta reageerib, annab suuniseid, kuidas omavahelist suhtlust parandada. Selleks, et teha vastavaid

järeldusi, oleks vaja läbi viia süstematiseeritud postituste analüüse. Varasemate uuringute ja ka selle uuringu kohaselt peaks politsei tihedamalt postitama loomadest (Wood, 2019), tegema pühadeteemalisi, enda tööd ja ametnikke tutvustavaid (Lieberman et al., 2013; Dai et al., 2017; Hu et al., 2020) ning abipolitseinikke puudutavaid postitusi. Väga oluline on, et tekiks kahepoolne suhtlus politsei ja sotsiaalmeedia tarbijate vahel (Beshears et al., 2019). Selleks peab politsei rohkem tähelepanu pöörama postituste kommentaaridele ja neile ka reageerima/vastama. Vajadusel tuleks kaasata kontode haldamisse rohkem ametnikke. Ametnike vahel peaks olema selge tööjaotus, üks võimalikest variantidest oleks graafiku koostamine ametnikele nagu ühe konto puhul juba tehakse.

Soovitav on korraldada kontode haldajatele ühiseid koolitusi erinevate sotsiaalmeedia kasutamise võimalikkuse kohta ja teabepäevi, kus nad saaksid omavahel jagada parimaid praktikaid ja välja töötada koostöövõimalusi. Haldajatele tuleks välja töötada konkreetsemad juhiseid, kuidas ja kui tihti postitusi teha.

Politsei võiks kasutusele võtta rohkem erinevaid sotsiaalmeediaplatforme ja tuleks toota igale sotsiaalmeediaplatformile vastav sisu. Kuna varasematest uuringutest on selgunud, et erinevatelt sotsiaalmeediaplatformidelt oodatakse erinevat sisu (Dai et al., 2017), siis pole mõtet sama infot erinevate platformide vahel dubleerida. Praegu kasutab politsei postituste tegemiseks kõige rohkem Facebooki sotsiaalmeediaplatformi ja järgmisel kohal on Instagram. Mujal maailmas kasutatakse politsei poolt väga palju ka Twitteri sotsiaalmeediaplatformi (Hu & Lovrich, 2019). Kuna Eestis on samuti Twitteri sotsiaalmeediaplatformidest kasutatavuselt teisel kohal (vt joonis 4, lk 16), siis soovitav oleks ka Eesti politseil teha rohkem Twitteri kontosid ja neid aktiivselt kasutada.

Politsei peaks looma fotode andmebaasi, kust kontode haldajad saaksid postituste juurde fotosid võtta, et teha visuaalselt atraktiivseid postitusi. Andmebaasi peaks pidevalt täiendama uute fotodega, et fotod ei hakkaks postitustes korduma. Soovitav on läbi viia fotokoolitusi ka kontode haldajatele, et nad ise saaksid ja oskaksid vajalikke fotosid võimalusel teha.

5.4 Uurimistöö kitsaskohad ja edasiarendamise võimalused

Üheks kitsaskohaks antud töös on teema varasem vähene uurimine. 2013. aastal, 2017. aastal ja 2020. aastal on läbi viidud uuringud, mis uurisid avalikkuse suhtumist politsei Facebooki kasutamisse, lähtudes inimeste poolt postituste meeldivaks märkimistest, jagamistest ja kommentaaridest (Lieberman et al., 2013; Dai et al., 2017; Hu et al., 2020). Paralleele nende uuringutega eriti tõmmata ei saa, kuna esiteks on postituste sisud teemade põhiselt erinevad ja teiseks oli kõikides uuringus kasutatud üsna vanu andmeid – 2010. aasta postitusi ja 2013-2014 aasta postitusi. Edaspidistes uuringutes võiks uurida postituste jõudmist inimesteni, kuna ainult meeldimiste, jagamiste ja kommentaaride arv ei anna ülevaadet tegeliku postituse leviku kohta. Selleks, et aru saada kui oluliselt mõjutab postituste levikut konto jälgijate arv, tuleks postitusi uurida igapäevaselt, kuna jälgijate arv on pidevas muutumises.

Tulevased uuringud võiksid lisaks uurida sotsiaalmeedia kasutajate arvamust politsei kohaloleku kohta sotsiaalmeedias.

Praeguses töös tõid intervjueritud PPA töötajad välja, et lühike ja informatiivne ning fotot või videot sisaldav postitus meeldib nende arvates lugejatele rohkem, kuid Lieberman et al. (2013) tegid oma uuringus järelduse, et pikemad postitused said rohkem meeldimisi ja kommentaare kui postitused, mis sisaldasid pilti. Siinkohal võiks uurida, kuidas tegelikult postituse pikkus ja foto/video olemasolu postituses mõjutavad politsei kontode jälgijat postituse meeldivaks märkimisel, selle edasi jagamisel ja kommenteerimisel.

6. Kokkuvõte

Kogukonnakeskse politseitöö üks olulisi rolle on kohalolu ja suhtlus nii füüsilises kui virtuaalmaailmas. Virtuaalmaailmas saab politsei oma kohalolu kõige paremini rakendada sotsiaalmeediaplatvormide vahendusel. Töö autorit ajendas valdkonda uurima vajadus kaardistada Eesti politsei hetkeolukorda sotsiaalmeedias ja teha ettepanekuid, et politsei oleks veebikeskkonnas edukam. Eesmärgist lähtuvalt püstitati kaks uurimisküsimust:

1. Millise sisuga ja kui tihti Eesti PPA üksused sotsiaalmeedias postitavad, kuidas neile postitustele reageeritakse, kui palju ja tihti neid jagatakse ning kommenteeritakse?
2. Millistele alustele tuginedes PPA töötajad sotsiaalmeedia postitusi teevad?

Esimesele uurimisküsimusele vastuse leidmiseks kasutati töös uuringumeetodina kvantitatiivset andmekogumist, standardiseeritud kontentanalüüsi ja seoste analüüsi. Uurimuse valimi moodustasid Eesti politsei 26 Facebooki kontode postitused ajavahemikul 01.04.2020 - 30.09.2020. Analüüsi tulemustest selgus, et erinevatelt kontodelt postitatakse erinevat sisu, erineva sagedusega ja erinevused postitamistel on märkimisväärsed. Politsei Facebooki kontodelt tehti uuritava ajavahemikul 1374 postitust, mis said 114 990 meeldimist, 38 831 jagamist ja 4776 kommentaari ning kontodel oli oktoobris 2020. aastal kokku 131 755 jälgijat. Kõige rohkem postitusi tehti Viljandi politsei kontolt (139) ja kõige vähem Põlva politsei kontolt (4). Kõige rohkem tehti ennetustegevusega seotud postitusi (23% postitustest) ja kõige vähem loomapostitusi (1% postitustest). Vaatamata sellele, et loomapostitusi tehti kõige vähem, said loomapostitused keskmiselt kõige rohkem meeldimisi. Kõige rohkem postitusi tehti aprillis ja kõige vähem augustis. Üldiselt selgus, et kontodel, millelt postitati rohkem ja millel oli rohkem jälgijaid, said ka rohkem meeldimisi, jagamisi ja kommentaare.

Töö teisele uurimisküsimusele vastuse leidmiseks kasutati kvalitatiivset uuringumeetodit. Selleks viidi esmalt läbi kümme poolstruktureeritud intervjuud politsei Facebooki kontode haldajatega. Intervjuude vastused jaotati intervjuukavas välja toodud küsimustest lähtudes erinevatesse kategooriatesse ja seejärel viidi läbi sisuanalüüs. Intervjuudest selgus, et arusaamine kogukonnakesksest politseitööst oli intervjuueeritavate seas sarnane. Kontodele ligipääs on mitmel inimesel, kuid enamasti postitavad ühed ja samad inimesed, väikeste erinevustega. Intervjuueeritavad leidsid, et postitused peavad olema huvitavad, näitama politsei inimlikku poolt, andma mingit väärtust, olema aktuaalsed, sisaldama pilti või videot ning pigem lühikesed ja löövad. Intervjuueeritavad arvasid, et postitusi peaks tegema rohkem kui nad seda praegu teevad, kuid suurimaks murekohaks olid aja ja sisendi puudus. Meeldimisi, jagamisi ja kommentaare jälgitakse ja neist järeldusi tehakse erinevalt, samuti on erinevused kommentaaridele vastamises.

Intervjuueeritavad töid välja kitsaskohana, et koolitusi sotsiaalmeedias toimetamiseks ei ole nad saanud kas üldse mitte või väga vähe. Kõige rohkem abi saadakse kommunikatsioonibüroost. Kõige rohkem puudust tuntakse sotsiaalmeedia tehnilistest koolitustest, sisendist, fotode andmebaasist ja vastutuse jagamisest. Intervjuueeritavad teevad

väga vähe või üldse mitte koostööd teiste PPA Facebooki kontode haldajatega, aga samas leidsid, et koostöö võiks olla parimate praktikate jagamisel ja mõnikord ka ühispostituste tegemisel.

Käesolevas töös läbiviidud uuringust selgusid sarnasused aga ka erinevused varem läbiviidud uuringutega. Eesti politsei kasutab sotsiaalmeediaplattformidest postituste tegemiseks kõige enam Facebooki platvormi nagu ka USA politsei (Lieberman et al., 2013; Dai et al., 2017; Hu et al., 2020). Käesolevas töös selgus, et politsei Facebooki kontodelt postitatakse kõige enam ennetustegevusega seotud postitusi, mis saavad üsna vähe kommentaare. Ka Hu et al. (2020) leidsid, et nõuandeid jagavad postitused saavad vähe kommentaare. Magistritöös läbiviidud uuringust selgus, et loomateemalised postitused saavad kõige rohkem meeldimisi, samuti märgitakse keskmiselt rohkem meeldivaks politsei ja abipolitseinikega seotud teabe postitusi. Dai et al. (2017) poolt läbiviidud uuring näitas, et inimestele meeldivad politseiasutusega seotud teabe postitused. Magistritööst selgus, et tööalase teavituse postitused on keskmiste meeldimiste arvu poolest teisel kohal. Hu et al. (2020) seevastu leidsid, et tööalased postitused said vähe meeldimisi.

Magistritöös läbiviidud intervjuudest selgus, et intervjuueeritavad peavad tähtsaks kogukonnakeskse töö osaks kohalolu nii füüsilises kui veebikeskkonnas, suhtlust kogukonna ja partnerasutustega ning usaldust kogukonna liikmete ja politsei vahel.

7. Kasutatud kirjandus

- Almosen, K. (2016). Protsessijuhtimise põhimõtet rakendamine piirkondliku politseitöö teenuse arendamisel. *Tartu ülikool Pärnu kolledž*.
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: e-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264-271.
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Hansen, D. (2012). The impact of polices on government social media usage: Issues, challenges, and recommendations. *Government Information Quarterly*, 29(1), 30-40.
- Beshears, M. L. (2017). Effectiveness of police social media use. *American Journal of Criminal Justice*, 42(3), 489-501. doi:10.1007/s12103-016-9380-4
- Beshears, M. L., Beshears, M. L., & Bond, M. (2019). Improving Police Social Media Use Practices. *International Journal of Social Science Studies*, 7(5), 34-42.
- Boateng, F. D., & Chenane, J. (2020). Policing and social media: A mixed-method investigation of social media use by a small-town police department. *International Journal of Police Science & Management*, 22(3), 267-273.
- Brainard, L., & Edlins, M. (2015). Top 10 U.S. Municipal Police Departments and Their Social Media Usage. *American Review of Public Administration*, 45(6), 728-745.
- Bullock, K. (2018). The police use of social media: Transformation or normalization? *Social Policy and Society*, 17(2), 245-258.
- Collins, J. (2000). Preemptive prevention. *Journal of Philosophy*, 97(4), 223-234.
- Crump, J. (2011). What are the police doing on Twitter? Social Media, the Police and the Public. *Policy & Internet* 3(4), artikkel 7.
- Dai, M., He, W., Tian, X., Giraldo, A., & Gu, F. (2017). Working with communities on social media. *Online Information Review*, 41(6), 782-796.
- Dekker, R., Brink, P. V., & Meijer, A. (2020). Social media adoption in the police: Barriers and strategies. *Government Information Quarterly*, 37(2), 1-9. doi:10.1016/j.giq.2019.101441
- EUCPN. (2019). Kogukonnakeskne politseitöö Euroopa Liidus tänapäeval. *EUCPN töövahendite sari, nr 14*. Allikas: http://eucpn.org/sites/default/files/document/files/COP_EE.pdf
- He, N., Jihong, Z., & Lovrich, N. (2005). Community policing: A preliminary assessment of environmental impact with panel data on program implementation in U.S. cities. *Crime & Delinquency*, 51, 295-317.
- He, W., Tian, X., Chen, Y., & Chong, D. (2016). Actionable social media competitive analytics for understanding customer experiences. *Journal of Computer Information Systems*, 56(2), 145-155.
- Hilborn, J. (2007). Ülevaade kuriteoennetuse planeerimisest. *Justiitsministeerium, Tallinn*.
- Hoffmann, R., & Feltes, T. (2020). Social Media for Community Oriented Policing: Best practices from around the world and future challenges. *European Law Enforcement Research Bulletin*, 18.

- Hogan, M., & Newton, E. (2015). Supplemental Information for the Interagency Report on Strategic U.S. Government Engagement in International Standardization to Achieve U.S. Objectives for Cybersecurity. *NISTIR 8074(2)*. doi:10.6028/NIST.IR.8074v2
- Hsiung, C. (2016). Bringing Social Media Strategy into the 21st Century. *Police Chief Magazine*. Allikas: <https://www.policechiefmagazine.org/bringing-social-media-strategy-into-the-21st-century/>
- Hu, X., & Lovrich, N. P. (2019). Small Police agency use of social media: Positive and negative outcomes noted in a case study. *Policing*, 1-16. doi:10.1093/police/paz077
- Hu, X., Rodgers, K., & Lovrich, N. P. (2018). "We Are More Than Crime Fighters": Social Media Images of Police Departments. *Police Quarterly*, 21(4), 544-572. doi:10.1177/1098611118783991
- Ida prefektuur. (2018). Noorsoopolitseiniku ametijuhend. *Käskkirja Lisa 1*, 16.07.2018 nr 1.9-23.8/5p-8.
- Ida prefektuur. (2018). Piirkonnapolitseiniku ametijuhend. *Käskkiri Lisa 2*, 02.07.2018 nr 1.9-23.8/5p-1.
- Kaasik, J. (2007). *Kogukonnakeskne politseitöö. Ülevaade teooriast ja praktikast*. Tallinn: Sisekaitseakadeemia kirjastus.
- Kalmus, V. (2015). Standardiseeritud kontentanalüüs. *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. Allikas: <http://samm.ut.ee/kontentanalyyis>
- Kalmus, V., Masso, A., & Linno, M. (2015). Standardiseeritud kontentanalüüs. *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. Allikas: <http://samm.ut.ee/kontentanalyyis>
- Kelling, G. L., & Moore, M. H. (1989). The evolving strategy of policing. *US Department of Justice, Office of Justice Programs, National Institute of Justice*.
- Kim, K., Oglesby-Neal, A., & Mohr, E. (2017). 2016 Law Enforcement Use of Social Media Survey. *A Joint Publication by the International Association of Chiefs of Police and the Urban Institute*. Allikas: <https://www.urban.org/research/publication/2016-law-enforcement-use-social-media-survey>
- Kudla, D., & Parnaby, P. (2018). To serve and to tweet: An examination of police-related twitter activity in Toronto. *Social Media and Society*, 1-13. doi:10.1177/2056305118787520
- Lepik, K., Harro-Loit, H., Kello, K., Linno, M., Selg, M., & Strömpl, J. (2014). Intervjuu. *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. Allikas: <https://sisu.ut.ee/samm/intervjuu>
- Lieberman, J. D., Koetzle, D., & Sakiyama, M. (2013). Police departments' use of Facebook: Patterns and policy issues. *Police Quarterly*, 16(4), 438-462. doi:10.1177/1098611113495049
- Lõuna prefektuur. (2019). Noorsoopolitseiniku ametijuhend. *Ametijuhendite kinnitamise personalikäskkiri*. 1.9-23.6/126p-1 07.08.2019 lisa 1.
- Lõuna prefektuur. (2019). Piirkonnapolitseiniku ametijuhend. *Ametijuhendite kinnitamise personalikäskkiri*. 1.9-23.6/126p-1 07.08.2019 lisa 3.

- Lääne prefektuur. (2018). Noorsoopolitseiniku ametijuhend. *Lääne prefekti käskkirja „Lääne prefektuuri ametijuhendite kinnitamine“ lisa 9, 30.05.2018 nr 1.9-23.7/136p-1.*
- Lääne prefektuur. (2018). Piirkonnapolitseiniku ametijuhend. *Lääne prefekti käskkirja „Lääne prefektuuri ametijuhendite kinnitamine“ lisa 13, 30.05.2018 nr 1.9-23.7/136p-1.*
- Mergel, I. (2013). A framework for interpreting social media interactions in the public sector. *Government Information Quarterly, 30(4), 327-334.*
- Murphy, J. P., & Fontecilla, A. (2013). Social media evidence in government investigations and criminal proceedings: Frontier of new legal issues. *Richmond Journal of Law and Technology, 19(3), 1-31.*
- Ngozi, E. U., Chinedu, J. N., Ezinne, C. A., & Enuma, I.-I. (2020). We are watching them as they post: a mirror into the Nigerian Police Force use of social media and challenges affecting its adoption in policing. *Police Practice and Research.* doi:10.1080/15614263.2020.1848563
- Nitsch, H., Brewster, B., & Akhgar, B. (2019). Maximising the Security and Safety of Citizens by Strengthening the Connection between the Police and Communities They Serve. *European Law Enforcement Research Bulletin, Special Edition, 147-153.*
- O'Connor, C. D., & Zaidi, H. (2020). Communicating with purpose: Image work, social media, and policing. *The Police Journal: Theory, Practice and Principles, 1-20.* doi:10.1177/0032258X20932957
- Politsei- ja Piirivalveamet. (2018). Ennetustöö kontseptsioon. *Politsei- ja Piirivalveamet, Tallinn.*
- Politsei- ja Piirivalveamet. (2020). Politsei- ja Piirivalveameti visioon ja strateegia. *Politsei- ja Piirivalveameti peadirektori 09.04.2020 käskkiri nr 36.*
- Politsei- ja Piirivalveamet. (2021). Piirkondliku politseitöö kontseptsioon. *Politsei- ja Piirivalveamet, Tallinn.*
- Rootalu, K. (2014). Seoste analüüsimine. *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas.* Allikas: <http://samm.ut.ee/seoste-analyysimine>
- Ränk, K. (2021). Veebikonstaabli piloodi kokkuvõte. *Saadetud e-maili teel K.Ränki poolt 30.03.2021.*
- Siseministeerium. (2014). Siseturvalisuse arengukava 2015-2020. *Siseministeerium, Tallinn.* Allikas: <https://www.siseministeerium.ee/et/stak>
- Siseministeerium. (2020). Ennetustegevus. *Siseministeerium, Tallinn.* Allikas: <https://www.siseministeerium.ee/et/siseturvalisuse-valdkond/ennetustegevus>
- Siseministeerium. (2020). Siseturvalisuse arengukava 2020-2030 eelnõu (21.07.2020). *Siseministeerium, Tallinn.* Allikas: <https://www.siseministeerium.ee/et/STAK2030>
- Stevens, D. (2019). Policy on Community-Oriented Policing in the European Union. *EUCPN Policy paper.* Allikas: https://eucpn.org/sites/default/files/document/files/POLICY%20PAPER%202019%20COP_ENG_LR.pdf
- Suve, P. (2014). Kogukonnakeskse politsei roll politsei kujunemisel: arengud Eestis 1991-2013. *Acta Politia Estica, 5, 42-46.*

- Tengland, P. (2009). Health Promotion or Disease Prevention: A Real Difference for Public Health Practice? *Health Care Anal*, 18, 203-221.
- The Police Foundation. (2014). The Briefing: Police Use of Social media. Allikas: <http://www.police-foundation.org.uk/publication/the-briefing-police-use-of-social-media/>
- UNODC & WCO. (2020). International Standards on Drug Use Prevention. *Second updated edition*. Kasutamise kuupäev: 22. aprill 2021. a., allikas <https://www.unodc.org/unodc/en/prevention/prevention-standards.html>
- Walsh, J. P., & O'Connor, C. (2019). Social media and policing: A review of recent research. *Sociology Compass*, 13(1), e12648. doi:10.1111/soc4.12648
- Van Der Giessen, M., Brein, E., & Jacobs, G. (2017). Community policing: the relevance of social contexts. *Community policing: a European perspective*, 37-50.
- Wood, M. A. (2019). Policing's "Meme Strategy": Understanding the Rise of Police Social Media Engagement Work. *Current Issues in Criminal Justice*, 1-19.

Lisad

I. Soovitused Politsei- ja Piirivalve esindamiseks sotsiaalmeedias (kätesaadav politsei siseveebis)

1. PPAga seotud sotsiaalmeediakanali loomine tuleb kooskõlastada kommunikatsioonibürooga saates kiri aadressile kommunikatsioon@politsei.ee.
2. Sotsiaalmeedia kanalil peab olema vähemalt kaks administraatorit, et tagada lehele juurdepääs igas olukorras.
3. Postita infot, mis on jälgijatele kasulik ja huvitav. Püüa hoida postitused võimalikult lühikesed ja tabavad, sest pikka teksti ei ole veebist mugav lugeda. Kui kasutad allikana pressiteadet, ära postita seda terves pikkuses, vaid tee sellest lühike kokkuvõte. Mõtle nii, et ka sul endal oleks postitust huvitav ja lihtne lugeda.
4. Kirjuta lihtsas eesti keeles ja väldi kantseliiti. Palu oma teksti lugeda ka mõnel kolleegil.
5. Üldiselt võiks teha nädalas kaks-kolm postitust, kuid see ei ole reegel, millest kümne küünega kinni hoida. Postita siis, kui sul on midagi inimestele öelda.
6. Püüa postitusi nädala peale ette planeerida, et need ei kuhjuks ühe päeva peale või et postituste vahele ei jääks liiga suurt vahet.
7. Proovi iga postituse juurde valida ka sobiv foto või video, kuna see jääb uudisvoos paremini silma. Foto ja video ei pea olema alati seotud konkreetse postitusega, kasutada võib ka sobivat ka illustreerivat pilti.
8. Vasta küsimustele esimesel võimalusel. Kui vastamiseks läheb kauem aega, on mõistlik seda inimesele öelda. Hea tava on vastata hiljemalt 2 tööpäeva jooksul.
9. Kui postitus on seotud mõne koostööpartneri või teise asutusega, tuleks postituse sisu nendega kooskõlastada.
10. PPA sotsiaalmeediakanalites ennetuse eesmärgil videoid avaldades (näiteks pardakaamera videod) tuleb ära udutada kolmandate inimeste näod, kui nad on videos äratuntavad.

II. Intervjuu kava

Mitu aastat oled politseis töötanud?

Kui kaua oled tegelenud Facebooki konto haldamisega?

I küsimuste blokk

Kuidas on konto(de) haldamine korraldatud?

Millistele põhimõtetele tuginedes sa postitusi teed?

Milliseid järeltusi teed postituste reaktsioonidest, jagamistest ja kommentaaridest?

Kuidas reageerid postituste kommentaaridele?

Kuidas hindad oma postituste edukust?

Kirjelda, milline postitus on sinu arvates olnud kõige edukam?

II küsimuste blokk

Milliseid juhiseid konto haldamiseks oled saanud oma tööandjalt/ülemuselt?

Kuidas oled rahul oma ettevalmistusega kontode haldamisega töötamisel?

Millest tunned puudust tööandja vaates?

III küsimuste blokk

Milline on omavaheline koostöö teiste kontode haldajatega?

Milline võiks sinu arvates välja näha haldajate omavaheline koostöö?

Millest tunned puudust?

Mida tähendab sinu jaoks kogukonnakeskne politseitöö?

III. Litsents

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

1. Mina, Kaidi Käärmann, annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose „Eesti politsei kogukonnakeskne töö sotsiaalmeedias“, mille juhendaja on Tiiu Taur, reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 3.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Kaidi Käärmann

14.05.2021