

ERICA- HÄTÄKESKUSTIETOJÄRJESTELMÄ

Käyttöönoton vaikutukset poliisin päivittäiseen kenttätoimintaan

Jere Saarenpää ja Ville Virtanen

11/2019

Tiivistelmä

Tekijät	Tutkinto
Jere Saarenpää ja Ville Virtanen	Poliisi (AMK)
Julkaisun nimi	Julkiisuusaste
ERICA-HÄTÄKESKUSTIETOJÄRJESTELMÄ: Käyttöönoton vaikutukset poliisin päivittäiseen kenttätoimintaan	Julkinen
Ohjaaja	Opinnäytetyön muoto
Jani Niemi & Samuli Mikkola	Laadullinen tutkimus
<p>Tiivistelmä</p> <p>ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän kehittäminen aloitettiin Hätäkeskuslaitoksen toiminnan ja tietotekniikan kehittämishankkeen yhteydessä vuonna 2008 ja uuden hätäkeskustietojärjestelmän tarkoituksena oli tulevaisuudessa korvata samaisena vuonna valtakunnallisesti käyttöönotettu ELS-hätäkeskustietojärjestelmä. ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä otettiin ensimmäisenä kerran virallisesti käyttöön 29.11.2018 Oulun hätäkeskuksessa ja valtakunnallisesti 7.5.2019 Keravan hätäkeskuksessa.</p> <p>ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän avulla Hätäkeskuslaitos ja muut viranomaiset jakavat, hoitavat tai tukevat tehtäviä, joissa voi olla kyseessä välitön hengen, terveyden, omaisuuden tai ympäristön vaara/uhka. Vuosien 2018–2019 aikana on havaittu ilmiö, jossa Hätäkeskuslaitoksen, poliisin ja muiden viranomaisten toimintaa on kritisoitu ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönoton seurauksena. Kritisointia on esiintynyt vahvasti uutismediassa, mutta myös Hätäkeskuslaitoksen virkamiehet ja muut viranomaiset ovat ilmaisseet tyytymättömyytensä ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän toimivuutta kohtaan.</p> <p>Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jossa tutkitaan ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönoton vaikutuksia poliisin päivittäiseen kenttätoimintaan. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää mistä tässä ilmiössä on oikein kyse, voiko tietojärjestelmän kehittäminen tai muuttaminen vaikuttaa konkreettisesti poliisitoimintaan ja minkälaisia mielipiteitä hätäkeskustietojärjestelmän uudistaminen on aiheuttanut poliisiorganisaatiossa. Opinnäytetyön tavoitteena on ymmärtää paremmin ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän ja muiden tietojärjestelmien käyttöönottoa viranomaisten näkökulmasta. Tutkimuksessa on haastateltu kahdeksan Sisä-Suomen poliisilaitoksella ja Oulun poliisilaitoksella työskentelevää, ali-päällystöön kuuluvaa poliisimiestä.</p>	
Sivumäärä	Tarkastuskuukausi ja -vuosi
48+1	11/2019
Avainsanat	
ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä, työturvallisuus, hälytystehtävät, Oulun poliisilaitos, Sisä-Suomen poliisilaitos, laadullinen tutkimus, Hätäkeskuslaitos, tietojärjestelmät	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	2
1.1 Tutkimuskohteen valinta	2
1.2 Tutkimuksen tarkoitus	4
2 TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN	5
2.1 Tutkimusmenetelmä	5
2.2 Tutkimusaineiston kerääminen	7
2.3 Tutkimusetiikka	9
2.4 Puolikonstruktoitu teemahaastattelu	11
3 TIETOJÄRJESTELMÄT	13
3.1 Tietojärjestelmistä yleisesti	13
3.2 Tietojärjestelmien käyttöönotto	15
4 HÄTÄKESKUSTIETOJÄRJESTELMÄT	17
4.1 Hätäkeskustietojärjestelmä	17
4.2 ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä	19
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET	24
5.1 Haastattelun teemat	24
5.2 Strukturoitu mielipidekysely	25
5.3 Valmistautuminen hätäkeskustietojärjestelmän vaihdokseen	26
5.3.1 Koulutusmateriaali ja opastus	27
5.3.2 Koulutuspäivät	28
5.3.3 Laatu ja laajuus	28
5.4 Vaikutukset kenttäjohtajan toimintaan	29
5.4.1 Tilannekuvan hallinta	29
5.4.2 Kommunikaation lisääntyminen	31
5.4.3 Toimintavalmiusajat	32
5.4.4 Vastuukysymykset	32
5.5 Vaikutukset päivittäiseen kenttätoimintaan	33
5.5.1 Kiireellisyysluokat	34
5.5.2 Viiveajat	35
5.5.3 Tehtävällä	36
5.6 ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän tulevaisuus	37
5.6.1 Tietojärjestelmien käyttöönotto tulevaisuudessa	38
5.7 Muuta huomioitavaa	39
6 YHTEENVETO.....	41
6.1 Johtopäätökset	41
6.2 Lopuksi	42
LÄHTEET	45
LIITTEET	

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuskohteen valinta

Suoritimme Poliisiammattikorkeakoulun opetussuunnitelmaan kuuluvan työharjoittelun Oulun sekä Sisä-Suomen poliisilaitoksella vuoden 2019 tammi – lokakuun aikana. Työharjoittelun aikana törmäsimme ensimmäistä kertaa ERICA-hätäkeskustietojärjestelmään ja siihen liittyviin lieveilmiöihin. Havaitsimme jo työharjoittelun alussa, että pois siirtyvän ELS-hätäkeskustietojärjestelmän korvaava uusi ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä oli selkeästi esillä poliisitoiminnassa. Saimme kuulla erilaisia mielipiteitä ja tunteenpurkauksia uuden ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönoton vaikutuksista poliisihenkilöstön sekä uutismedian kautta. Lähtökohtaisesti kaikki havaitsevamme mielipiteet ja tunteet uudesta hätäkeskustietojärjestelmästä olivat hyvin negatiivisia ja uuden hätäkeskustietojärjestelmän toimintaa kritisoitiin voimakkaasti.

”Uusi hätäkeskusjärjestelmä yskii vaarallisesti: ambulanssi oli jo pihassa asiakkaan luona, kun tuli käsky muualle – ”Aina kun uudistetaan, meidän keikkamäärä lisääntyy” (Pikkarainen 2019).

Huomionarvoista on, että ennen työharjoittelua emme olleet millään tavalla tietoisia minkälainen tietojärjestelmä on käytössä Hätäkeskuslaitoksen ja muiden viranomaisten yhteistoimintaa varten tai miten tämänkaltaisen tietojärjestelmän käyttöönotto voi konkreettisesti vaikuttaa em. viranomaisten toimintaan. Olimme kyllä tietoisia, että jonkinlainen järjestelmä on käytössä hätäpuheluiden sekä tehtävien välittämistä varten, mutta aihe ei ollut sen tarkemmin esillä koulutuksemme aikana. Arvioimme, että asiasta on hyvin samantapainen käsitys myös muillakin henkilöillä, sillä hätäkeskustietojärjestelmät ja niiden toimintakyky nousivat ensimmäisen kerran puheenaiheeksi vasta, kun ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän toimivuudesta aloitettiin avoimesti keskustella poliisiorganisaatiossa ja uutismedioissa sen käyttöönoton jälkeen.

ERICA-hätäkeskustietojärjestelmää edeltävästä ELS-hätäkeskustietojärjestelmästä emme havainneet minkäänlaisia vahvoja mielipiteitä tai samankaltaista julkista keskustelua. Lähtökohtaisesti voidaan olettaa, että kansalaiset sekä viranomaiset ovat tottuneet siihen, että hätäkeskuksen sekä viranomaisten yhteistoiminta toimii laadukkaasti, eikä niinkään miksi

se toimii tai minkäläinen tietojärjestelmä tämän toimivuuden ja toiminnan takana on. Asiaa tutkiessamme havaitsimme, että hätäkeskustietojärjestelmä tai Hätäkeskuslaitoksen ja muiden viranomaisten yhteistoiminta ei ole ollut samankaltaisesti julkisen keskustelun ja kritiisin kohteena ennen ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönottoa.

”Uusi hätäkeskusjärjestelmä ERICA on lisännyt selvästi poliisin ja ensihoidon kiireellisiä tehtäviä” (Husu 2019).

Päätimme vuoden 2019 alkupuolella, että haluamme syventyä tähän havaittuun ilmiöön enemmän ja pyrkiä selvittämään sitä opinnäytetyön kautta. Käytännössä ERICA-hätäkeskustietojärjestelmään ja sen toimivuuteen törmäsimme päivittäin poliisin valvonta- ja hälytyssektorin (nk. kenttäjakso) harjoittelujakson aikana. Halusimme selvittää mikä yleinen mielipide poliisiorganisaatiossa on ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönotosta ja mistä nämä mielipiteet ovat syntyneet.

”Poliisin toimintavalmiusaika on alkuvuodesta ollut huonoin vuosikymmeneen – uusi hätäkeskustietojärjestelmä nostaa tehtäviä liian herkästi korkeimpaan kiireellisyysluokkaan” (Kemppainen 2019).

Vierailimme valvonta ja hälytyssektorin harjoittelujakson aikana myös Oulun poliisilaitoksen alueella toimivassa hätäkeskuslaitoksessa, jossa pääsimme tutustumaan ERICA-hätäkeskustietojärjestelmään ja sen toimivuuteen hätäkeskuksen näkökulmasta. Oulun hätäkeskuksessa havaitsimme saman ilmiön, jossa uuden hätäkeskustietojärjestelmän toiminta herätti voimakkaita tunteita ja mielipiteitä sen käyttöönoton vaikutuksista sekä tämänhetkisestä toimivuudesta.

”Hätäkeskuksen uusi tietojärjestelmä keskustelee paremmin yli maakuntarajojen” (Käkönen 2019).

Ajankohtaiseksi tutkimuksen tekee tulevaisuuden järjestelmä uudistukset ja niiden mahdolliset vaikutukset poliisitoimintaan. Tällä hetkellä poliisin tietojärjestelmistä on uudistumassa myös muitakin poliisitoimintaan vaikuttavia järjestelmiä, kuten viranomaistietojärjestelmä (nk. VITJA), jonka tarkoituksena on korvata tällä hetkellä toimiva poliisitietojärjestelmä (nk. PATJA) (Poliisihallitus 2017). Ajankohtaiseksi tutkimuksen tekee lisäksi se, että esillä

ollut julkinen keskustelu on ollut lähtökohtaisesti kritisoivaa uutta ERICA-hätäkeskustietojärjestelmää kohtaan, joten se voi luoda epäluottamusta kansalaisten ja viranomaisten välille. Viranomaisten toiminta on aihepiirinä sen kaltainen, että se herättää ihmisissä hyvin paljon tunteita ja voimakkaita mielipiteitä, jotka voivat mahdollisesti vaikuttaa ihmisten luottamukseen viranomaisia kohtaan.

1.2 Tutkimuksen tarkoitus

Opinnäytetyön suorittamisen tarkoituksena on Valtioneuvoston asetuksen ammattikorkeakouluista 3 luvun 7 §:n mukaisesti kehittää ja osoittaa valmiuksiamme soveltaa opintojamme ja työharjoittelun aikana kerättyä tietoa ja taitoa ammattiopintoihimme liittyvissä käytännön asiantuntijatehtävissä (352/2003).

Tutkimuksen tarkoituksena on pyrkiä kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä ymmärtämään ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän toimivuutta, sen käyttöönoton vaikutuksia ja siihen kohdistuvia mielipiteitä ilmiönä. Aiheesta ei ole aikaisemmin tehty opinnäytetyötä ja tutkimuksen suorittaminen mahdollistaa ilmiön syvällisen ymmärtämisen, sekä jatkotutkimusten tekemisen. Tutkimuksen tarkoituksena on ymmärtää paremmin, miten ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä on otettu vastaan, minkälaisia mielipiteitä se herättää, miten sen käyttöönottoprosessi on edennyt, onko se vaikuttanut poliisin valvonta- ja hälytyssektorin päivittäiseen kenttätoimintaan ja miten poliisitoimintaan vaikuttava tietojärjestelmä tulisi ottaa käyttöön tulevaisuudessa. Hyvän opinnäytetyön perustana voidaan pitää, että se on aiheeltaan ja taustaltaan riittävän perusteltu, sekä se on ajankohtainen ja tärkeä (Hakala 2004, 29-30). ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä on otettu käyttöön vuosina 2018–2019 ja sen käyttöönoton vaikutukset ovat ajankohtaisia. Tärkeänä voidaan pitää aihetta, jonka epäillään vaikuttavan konkreettisesti päivittäiseen viranomaistoimintaan. Hätäkeskustietojärjestelmällä käsitellään ja jaetaan tehtäviä, joissa voi olla kyseessä välitön hengen, terveyden, omaisuuden tai ympäristön vaara/uhka, jolloin tietojärjestelmän toimivuustarve ja mahdolliset puutteet korostuvat.

Tutkimuksella pyritään vastaamaan tutkimuskysymykseen: ”Miten ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä on vaikuttanut poliisin päivittäiseen kenttätoimintaan?”.

2 TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN

2.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus on suoritettu kvalitatiivisella, eli laadullisella tutkimusmenetelmällä, jossa hyödynnetään puolikonstruktoitua teemahaastattelua.

Kvalitatiivisella, eli laadullisella tutkimuksella pyritään ymmärtämään ilmiötä, kun ilmiötä ei tunneta ja ei ole olemassa teorioita, jotka kykenisivät ilmiötä selittämään. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään tällöin ymmärtämän esille nousutta ilmiötä vastaamalla kysymykseen: ”Mistä on oikein kyse?”. Lähtökohtaisesti mitä vähemmän esiin nousseesta ilmiöstä tiedetään, sitä suuremmalla todennäköisyydellä tulee harkittavaksi kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän hyödyntäminen ilmiön tutkimiseksi. (Kananen 2017, 32–34.)

Laadullinen tutkimusmenetelmä on opinnäytetyöhön valittu, koska ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönoton vaikutuksista ei ole aikaisemmin tehty tutkimuksia, eikä sen aiheuttamista vaikutuksista ole olemassa virallisia teorioita. Ilmiönä pidetään viranomaisilta havaittuja mielipiteitä ja uutismedialta nousseita uutisoitteja ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönoton ongelmista ja tämänhetkisestä toimintavalmiudesta. Tutkimusmenetelmän valinnalla pyritään tällöin vastaamaan ”Mistä ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän ympärillä pyörivässä uutisoinnissa ja keskustelussa on oikein kyse?”. Tutkimuskysymys on kuitenkin rajattu tutkimuksen mahdollistamiseksi muotoon: ”Miten ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönotto on vaikuttanut poliisin päivittäiseen kenttätoimintaan?”. Rajauksessa on otettu huomioon, että se ei tee tutkimuksen lähtökohdasta liian suppeaa ja vaikuttaisi tällöin tutkimusaineiston keräämisessä käytettyihin kysymyksiin tekemällä niistä liian yksityiskohtaisia. Mikäli tutkimusasettelu ja sen avulla laaditut kysymykset aineiston keräämiseksi ovat liian yksityiskohtaisia, on vaarana, että tutkimusmenetelmä muuttuisi kvalitatiivisesta tutkimusmenetelmästä kvantitatiiviseksi tutkimusmenetelmäksi, jossa ilmiötä ei lähtökohtaisesti pyritä kuvailemaan täysin samalla tavalla (Kananen 2017, 32–34).

Kvalitatiivista tutkimusmenetelmää voidaan pitää kaikkien tutkimuksien ”äitinä”. Tutkimusmenetelmän valinnalla pyritään täten mahdollistamaan myös jatkotutkimuksien tekeminen aiheesta, jolloin tutkimuksen tarkoituksena on pyrkiä mahdollisimman hyvään kuvaukseen ilmiöstä, jotta jatkotutkimusten suorittaminen on mahdollista. Tällä kyseisellä hyvällä

ilmiön kuvaksella tarkoitetaan ymmärrettävää, kokonaisvaltaista ja mahdollisesti myös tarkkaa kuvausta ilmiöstä. (Kananen 2017, 32–34.)

Kanasen (2017) koostama luokittelu, jolloin kvalitatiivinen tutkimus sopii tutkimusmenetelmäksi Trockimin ja Donnelyn (2008) esittämien perusteiden mukaan ja miten tutkimuksen on tarkoitus niihin vastata:

- Ilmiöstä ei ole tietoa, teorioita tai tutkimusta
 - Ei olemassa olevia tutkimuksia, jotka selvittäisivät ilmiötä.
 - Vastataan kysymykseen: ”Miten ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä on otettu vastaan ja miten se on vaikuttanut päivittäiseen poliisin kenttätoimintaan?”.
- Halutaan saada ilmiöistä syvälinen näkemys
 - Selvitetään minkälaisia havaintoja ERICA-hätäkeskustietojärjestelmästä tehty, sekä miten, missä ja milloin sen käyttöönoton vaikutukset ovat tulleet esille.
- Luodaan uusia teorioita ja hypoteeseja
 - Pyritään arvioimaan tutkimuksen lopuksi, miten ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönotto on vaikuttanut poliisin päivittäiseen kenttätoimintaan, miten sen tulisi toimia ja miten sitä tulisi parantaa, sekä miten tulevaisuuden tietojärjestelmien käyttöönotto tulisi tehdä.
- Käytetään triangulaatiota eli ns. mixed-tutkimusstrategiaa
 - Tutkimuksessa hyödynnetään myös kvantitatiiviseen tutkimusmenetelmään luokiteltavia kysymyksiä osana teemahaastattelua, jotta ilmiötä kyetään ymmärtämään paremmin.
- Halutaan ilmiöstä hyvä kuvaus
 - Selvitetään mikä ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä on, miksi se on julkisen keskusten puheenaiheena ja miten uusien tietojärjestelmien käyttöönotto voi vaikuttaa poliisitoimintaan.

2.2 Tutkimusaineiston kerääminen

Tutkimuksen primääriaineisto on kerätty haastattelututkimuksen avulla Oulun poliisilaitokselta – Oulun pääpoliisiasemalta ja Sisä-Suomen poliisilaitokselta – Tampereen pääpoliisiasemalta. Laadullisessa tutkimuksessa on aina mietittävä ketä ja miksi haastatellaan. Haastatteluun valittavien henkilöiden kohdalla on varmistettava, että henkilöillä on kokemusta tutkittavasta ilmiöstä (Kananen 2015, 145–146). Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään käsillä olevaa ilmiötä, jonka vuoksi laadullista tutkimuksessa kerättävää tutkimusaineistoa ei voida verrata kvantitatiivisessa tutkimuksessa kerättyyn tilastotieteeseen perustuvaan otantaan (Kananen 2015, 146). Laadullisessa tutkimuksessa on kuitenkin otettava huomioon, että haastateltavia on riittävästi, jotta ilmiön ymmärtäminen tapahtuu luotettavasti ja tällöin voidaan puhua harkinnanvaraisesta otannasta, teoreettisesta otannasta tai harkinnanvaraisesta näytteestä (Kananen 2015, 146; Hirsijärvi & Hurme 2010, 58–60). Riittäväällä haastattelumäärällä haetaan saturaatiota, eli uudet haastateltavat eivät enää anna merkittävästi uutta tietoa tutkittavasta ilmiöstä ja tällöin voidaan olettaa, että ilmiöstä on saatu teoreettisia tuloksia (Hirsijärvi & Hurme 2008, 58–60).

Tutkimustyön perusjoukkona toimivat poliisin valvonta- ja hälytysesektorilla työskentelevät, päivittäisiä hälytystehtäviä hoitavat poliisimiehet (nk. kenttätoiminta ja kenttähenkilöstö), sillä tutkimus keskittyy ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönoton vaikutuksiin poliisin päivittäisessä kenttätoiminnassa. Tutkimustyön teoreettisena otoksena ilmiön ymmärtämiseksi toimivat perusjoukosta varmuudella kokeneiksi luokiteltavat poliisimiehet, eli kenttäjohtajat. Haastateltavien määrä on neljä kenttäjohtajaa Oulun pääpoliisiasemalta ja neljä kenttäjohtajaa Tampereen pääpoliisiasemalta. Laadullisessa tutkimuksessa ei voida koskaan varmuudella vastata kysymykseen: ”Kuinka monta haastateltavaa on tarpeeksi?”, vaan se tulee arvioida käsitteillä olevan ilmiön perusteella, joten tutkimuksessa tuli arvioida milloin haastattelussa kerätyllä tutkimusmateriaalilla on saatu tarpeeksi saturaatiota, jotta tutkimustuloksia voidaan pitää luotettavana (Hirsijärvi & Hurme 2008, 58–60). Käytännössä tämä tarkoitti, että haastattelututkimuksessa kerättyä tutkimusmateriaalia oli verrattava aktiivisesti keskenään ja varmistettava, että tulokset toistavat itseään, eli haastattelut satureituvat (Kananen 2015, 146). Tarvittavan saturaation varmistamiseksi on tutkimuksen suorittamiseksi hankittu tutkimuslupa, joka mahdollisti kahdeksan kenttäjohtajan haastattelun, jolloin haastateltavien määrää voidaan pitää riittävän suurena harkinnanvaraista näytettä varten.

Haastattelututkimuksen kohteeksi on valikoitu Tampereen ja Oulun pääpoliisiasemalla työskentelevät kenttäjohtajat, eli alipäällystään kuuluvat ylikonstaapelit. Poliisin alipäällystökoulutuksen valintaperusteena on, että henkilö on suorittanut aikaisemman poliisialan ammattikorkeakoulututkinnon tai aikaisemman poliisin virkatutkinnon ja työskennellyt poliisi-tehtävissä vähintään kolme vuotta (Poliisiammattikorkeakoulu, 2018). Saamansa koulutuksen ja työkokemuksen vuoksi haastateltavilla henkilöillä on konkreettinen ja luotettava kokemus poliisitoiminnasta, sekä näkemys miten poliisitoiminta on muuttunut ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönoton jälkeen.

Tampereen ja Oulun pääpoliisiasemat ovat valikoituneet tutkimushaastattelun kohdepaikoiksi kustannusperusteisista syistä, sekä ne ovat tutkimuksen suorittajille valmiiksi tunnetut kohteet työharjoittelusta, jolloin oli mahdollista valita haastattelututkimukseen henkilöitä, joilla oli varmuudella henkilökohtaisia kokemuksia ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönotosta. Tuttu ympäristö mahdollisti myös lumipallo-otannan hyödyntämisen haastatteluun kutsuttujen henkilöiden kautta. Lumipallo-otannassa tai nk. snowball samplingissa pyydetään haastateltavia henkilöitä ehdottamaan muita henkilöitä, joilta voisi saada lisää tietoa liittyen tutkittavaan ilmiöön (Hirsijärvi & Hurme 2008, 59–60).

Oulun pääpoliisiaseman alueella toimiva Oulun hätäkeskus otti ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä käyttöön ensimmäisenä hätäkeskuksena 29.11.2018 (Hätäkeskuslaitos 2018a; Hätäkeskuslaitos 2018b). Tampereen pääpoliisiaseman alueella toimiva Porin hätäkeskus otti ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöön kolmantena hätäkeskuksena 12.2.2019 (Hätäkeskuslaitos 2019a). Aikainen käyttöönotto tarkoittaa, että molemmilla pääpoliisiasemilla on kokemusta ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän vaikutusalueella toimimisesta ja siellä työskentelevät poliisimiehet pystyvät luotettavasti esittämään näkemyksiä sen toimivuudesta koko hätäkeskustietojärjestelmän elinkaaren ajalta. Molemmat pääpoliisiasemat ovat olleet ensimmäisten käyttäjien joukossa, kun ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä on otettu käyttöön, joten molemmilla on kokemuspohjaa yleisesti uusien tietojärjestelmien käyttöönotosta. Tampereen ja Oulun pääpoliisiasemat voidaan luokitella suurella alueella toimiviksi poliisiasemiksi, sillä molempien poliisiasemien välittömällä vaikutusalueella asuu yli 200 000 henkilöä (Suomen virallinen tilasto SVT 2018). Molemmat pääpoliisiasemat toimivat myös kaupunki- ja maaseutuympäristössä, joten ne soveltuvat edustamaan laajaa näkemystä poliisitoiminnasta valtakunnallisesti ja sopivat täten osaksi tutkimuksen otantaa.

Tutkimuksen sekundääriaineisto on kerätty vapaasti saatavilla olevista lähteistä. Koska tutkimuksen kohteena on Häätäkeskuslaitokselle laadittu häätäkeskustietojärjestelmä, joka ohjaa myös muiden viranomaisten toimintaa, on materiaalia kerätty huomattavasti Häätäkeskuslaitoksen ja muiden viranomaisten julkaisuista. Tutkimusaineiston kerääminen on rajattu viranomaisten ja Häätäkeskuslaitoksen laatimiin julkaisuihin sekä muihin luotettaviin lähteisiin, joilla voidaan käydä lävitse tietojärjestelmien ja häätäkeskustietojärjestelmien tietopereusta sekä käytettyjen tutkimusmenetelmien periaatteet.

2.3 Tutkimusetiikka

Tutkimuksessa pyritään aina luotettavaan tietoon, jolloin tutkimus tulee suorittaa tavalla, joka tukee hyviä tieteellisiä käytänteitä. Tällöin tutkimusmenetelmien tulee olla tieteellisen tutkimuksen mukaisia ja eettisesti kestäviä. Tutkimusmenetelmillä tarkoitetaan tutkimusongelmasta johdetun tutkimusotteen perusteleva, aineistokeruumenetelmän perusteleva, analyysimenetelmien perusteleva, sekä tutkimuksen luotettavuuden arviointi. (Kananen 2015, 189.)

Jorma Kananen (2015) muodostama lista tutkimuseettisen neuvottelukunnan mukaisista ohjeistuksista hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluvista asioista ja miten tässä tutkimuksessa on otettu nämä asiat huomioon:

1.) Rehellisyys, tarkkuus ja objektiivisyys

Tutkimushaastatteluun osallistuvilla henkilöillä on kerrottu saatekirjeessä, että tutkimuksen suorittavat henkilöt opiskelevat Poliisiammattikorkeakoulussa poliisin AMK-tutkintoon johtavassa koulutuksessa. Heille on myös kerrottu, että opinnäytetyön aiheena on tutkia ERICA-häätäkeskustietojärjestelmän käyttöönoton vaikutuksia poliisin päivittäisten hälytystehtävien hoitamiseen, sekä tietojärjestelmien käyttöönottoa.

Haastattelututkimukseen osallistuvilla henkilöillä on kerrottu saatekirjeessä, että tutkimus ei liity poliisihallituksen (2019) julkaisemaan tiedotteeseen: ”Erica otettu käyttöön koko maassa”, jonka mukaisesti ERICA-häätäkeskustietojärjestelmään liittyvät palautteet ja kehitysehdotukset tulee toimittaa poliisilaitoksen ERICA-aluepääkäyttäjien kautta poliisin valtakunnallisille pääkäyttäjille.

2.) Tieteellisten menetelmien käyttö

Tutkimushaastatteluun osallistuvilla henkilöillä on kerrottu haastattelun yhteydessä, että tutkimus suoritetaan laadullisella tutkimuksella ja tarkoituksena on pyrkiä ymmärtämään ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönoton vaikutuksia poliisin päivittäisten kenttätoimintoihin ilmiönä. Opinnäytetyössä on perusteltu tutkimusmenetelmien käyttö.

3.) Tulosten avoimuus ja vastuullisuus

Tutkimuksessa on käytetty julkisesti saatavilla olevia lähteitä. Lähtökohtaisesti tutkimustulokset ovat julkisia, mutta koska tutkimusaihe koskee poliisitoimintaa ja siihen vaikuttavaa tietojärjestelmää on mahdollinen salaustarve otettu tutkimuksessa huomioon.

4.) Muiden tutkijoiden tuosten kunnioittaminen (lähdeviittaukset)

Tutkimuksessa huomioidaan aina lähdeviittaukset ja kunnioitetaan hyvän tutkimusetiikan mukaisesti mahdollisuuksia tehdä aiheesta jatkotutkimuksia.

5.) Tutkimuksen eettinen suunnittelu, toteuttaminen ja tallentaminen

Tutkimus suoritetaan huomioiden tieteellisen tutkimuksen hyvät eettiset periaatteet. Opinnäytetyössä kerätty tutkimusmateriaali (ääninauhoitteet ja niiden litteroinnit) säilytetään, kunnes opinnäytetyö on hyväksytty. Opinnäytetyössä kerättyä tutkimusmateriaalia ei luovuteta ulkopuolisille henkilöille tai säilytetä tavalla, jossa materiaali on mahdollista päästä ulkopuolisten henkilöiden haltuun. Opinnäytetyössä kerätty tutkimusmateriaali hävitetään säilytysajan umpeuduttua.

6.) Tutkimusluvut

Tutkimuksen suorittamista varten on hankittu vaadittava tutkimuslupa Poliisiammattikorkeakoulusta. Tutkimusluvasta on kerrottu haastattelututkimukseen osallistuvilla henkilöillä saatekirjeessä.

7.) Oikeudet, vastuut ja velvollisuudet

Tutkimuksen suorittajat ottavat vastuun hyvien eettisten periaatteiden noudattamisesta. Tutkimushaastatteluun osallistuvilla henkilöillä on saatekirjeessä kerrottu, että heidän antamat haastatteluvastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisesti, haastattelun kohteena olevan henkilön tiedot eivät paljastu tutkimustuloksista, haastattelu nauhoitetaan ja äänitallenteen säilytysaika on opinnäytetyön hyväksymiseen saakka, äänitallennetta

ei luovuteta ulkopuolisille henkilöille tai säilytetä tavalla, että sen on mahdollista päätyä ulkopuolisten henkilöiden haltuun, ja että äänitallenteen tarkoituksena on ainoastaan mahdollistaa tutkimusmateriaalin kerääminen litterointia varten.

Tutkimushaastatteluun osallistuvilla henkilöillä on kerrottu, että heillä on oikeus pyytää äänitallenteen poistamista, oikeus äänitallenteen sisältämän tiedon oikaisemiseen, oikeus rajoittaa äänitallenteen käyttöä opinnäytetyössä ja oikeus peruuttaa suostumuksenne tutkimuksen osallistumiseen, sekä oikeus tehdä äänitallenteen säilyttämisestä valitus valvontaviranomaiselle.

8.) Mahdolliset sidonnaisuudet

Opinnäytetyöllä ei ole sidonnaisuuksia muihin tutkimuksiin.

9.) Muut seikat: henkilöstö- ja taloushallinto sekä tietosuojaja

Opinnäytetyössä otetaan huomioon myös Poliisiammattikorkeakoulun säännökset ja käytännöt sekä huomioidaan tietosuojaja-asiat koko opinnäytetyön elinkaaren ajan.

2.4 Puolikonstruoitu teemahaastattelu

Tutkimuksen haastattelumuodoksi on valikoitu puolistrukturoitu teemahaastattelu. Puolistrukturoitua teemahaastattelua voidaan pitää lomakehaastattelun ja strukturoimattoman haastattelun välimuotona. Lomakehaastattelua voidaan pitää muodollisimpana haastattelumuotona, jossa kaikille haastateltaville esitetään samat kysymykset, samassa järjestyksessä. Strukturoimattomassa haastattelussa kysytään pelkästään avoimia kysymyksiä ja kysymysten avulla pyrkii syventämään haastateltavan vastauksia ja perustaa haastattelu näiden jatkokysymyksien varaan. Tällöin haastattelu muistuttaa paljon keskustelua, jossa haastattelijä keskustelelee kysymyksistä avoimesti haastateltavien kanssa. (Hirsijärvi & Hurme 2008, 47.)

Puolistrukturoidussa teemahaastattelussa on otteita molemmista haastattelumuodoista, sillä siinä käytetään apuna lomakemaista kysymysvarastoa, mutta samalla kannustetaan haastateltavaa vastaamaan myös kysymysten ulkopuolelta. Kysymykset ohjaavat haastattelua, mutta mahdollisuus on saada myös hyvin paljon tietoa niiden ulkopuolelta. Kysymysten järjestystä ei ole määrätty, vaan haastattelun eteneminen ohjaa niiden järjestyksen.

Puolistrukturoidussa teemahaastattelussa kohdennetaan kysymykset tiettyihin teemoihin, jotka on muodostettu tutkimuksen kohteena olevan ilmiön ympärille. (Hirsijärvi & Hurme 2008, 47.)

Teemahaastattelulla pyritään ymmärtämään ilmiötä, johon liittyy aina ihminen ja hänen toimintansa. Kysymyksiin saatavilla vastauksilla pyritään rakentamaan yksityiskohdista kokonaiskuva (Kananen 2017, 90). Haastattelun alussa on myös hyödynnetty strukturoituja kysymyksiä, joilla pyritään saamaan tutkimuksenkohteena olevasta ilmiöstä selkeämpi tausta. Vaikka strukturoidut kysymykset ovat määrällistä tutkimusta, voidaan sitä hyödyntää osaksi myös laadullisessa tutkimuksessa mielipiteiden keräämiseen, sekä tiedostamiseksi onko ilmiö erilainen erilaisissa toimintaympäristössä (Kananen 2017, 94).

Haastattelut suoritettiin Oulun ja Tampereen pääpoliisiasemilla yksilöhaastatteluina. Haastateltavat oli kutsuttu paikalle vapaaehtoisesti ja haastattelu suoritettiin kasvotusten.

3 TIETOJÄRJESTELMÄT

3.1 Tietojärjestelmistä yleisesti

Jotta tutkimuksessa kyetään vastaamaan ERICA-hätäkeskustietojärjestelmästä havaitun ilmiön muodostamaan tutkimuskysymykseen, on mietittävä yleisesti, miten ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä toimii, mikä se on, miten sen tulisi toimia, miten käyttöönotto on tapahtunut ja miten se on vaikuttanut poliisin päivittäiseen toimintaan. Tällöin on tarkoituksenmukaista myös tutkia yleisesti tietojärjestelmien toimintaa, sekä tietojärjestelmien käyttöönottoa.

Tietojärjestelmät ovat levinneet vuosien saatossa joka puolelle ja toimimme niiden kanssa nykyään päivittäin. Älypuhelimet ja tietokoneet yhdistävät meidät alati erilaisin tietojärjestelmiin, joihin lukeutuvat muun muassa viestitysovellukset, pankkiyhteydet, nettikaupat ja akateemiset koulutusympäristöt. Tietojärjestelmät ovat nykypäivänä yritysten, yhdistysten, kaupunkien ja maiden keskeisimmässä asemassa ja ohjaavat paljon arkipäiväistä toimintaamme. (Bourgeois ym. 2019, 9–10.) Tietojärjestelmät ja niiden määritelmä on muuttuva käsite, sillä tietokoneiden ja automaattisen tietojenkäsittelyn levitessä uusille ja erilaisille alueille, niin tuo se mukanaan myös uudenlaisia tietojärjestelmiä (Paananen 2005, 338–339).

Tietojärjestelmille ei ole selkeää yhtä määritelmää, mutta sitä on yritetty määritellä eri tavoilla erilaisissa teoksissa:

1. Tietojärjestelmät voidaan määritellä kokoelmana toisiinsa yhdistyneitä komponentteja, jotka keräävät, prosessoivat, tallettavat ja jakavat tietoa tukeakseen päätöksen tekoa sekä hallintaa yrityksessä (Laudon & Laudon 2014, 45).
2. Tietojärjestelmät ovat ihmisten kehittämää laitteiston, tietokoneohjelmiston ja tietoliikenneverkon yhdistelmiä, joita käytetään hyödyllisen datan keräämiseksi, luomiseksi ja jaettavaksi (yleensä yrityksen sisällä) (Valacich & Schneider 2010, viitattu teoksessa Bourgeois ym. 2019, 11).
3. Tietojärjestelmät ovat toisiinsa yhdistyneitä komponentteja, jotka työskentelevät keskenään kerätäkseen, prosessoidakseen, tallettaakseen ja levittääkseen tietoa, jonka

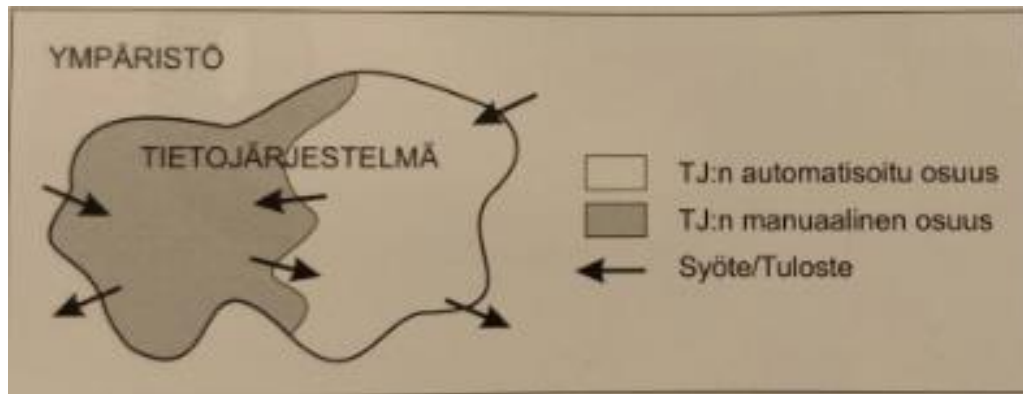
tarkoituksena on tukea päätöksen tekoa, koordinointia, hallintaa, analyysia ja visualisaatiota yrityksessä (Laudon & Laudon 2012, 15).

4. Tietojärjestelmä on tiettyä toimintaa palveleva tai toimintaa toteuttava kokonaisuus, joka koostuu tiedoista, tietojenkäsittely- ja tiedonsiirtolaitteista, ohjelmistosta ja toimintaohjeista, sekä näitä käyttävistä ihmisistä (Paananen 2005, 338–339).

Määritelmien perusteella on myös havaittavissa, että tietojärjestelmät voidaan jakaa kahteen osaan: tietojärjestelmän komponentit/osat ja tietojärjestelmän rooli/käyttötarkoitus (Bourgeois ym. 2019). Paanasen (2005) ja Bourgeois ym. (2019) teoksissa yhdistyvät ajatukset kuitenkin siitä, että tietojärjestelmät koostuvat viidestä erilaisesta asiasta: laitteistosta, ohjelmistosta, tiedosta (data), ihmisistä ja prosesseista. Laitteisto, ohjelmisto ja tieto (data) luokitellaan teknologiaksi, jota tietojärjestelmä pitää sisällään ja ihminen, sekä prosessi muodostavat lopullisen tietojärjestelmän käyttömahdollisuuden, sillä ne luovat loppukäyttäjälle tavan käyttää tietojärjestelmää halutun lopputuloksen (prosessin) saavuttamiseksi. Tietojärjestelmää tällöin hyödynnetään olemassa olevalla laitteistolla, se toimii laitteistossa ohjelmiston avulla, ohjelmisto pitää sisällään tietoa (dataa), tätä tietoa loppukäyttäjä (ihminen) pääsee hyödyntämään ja tietojenkäsittelyllä pyritään johonkin prosessiin. (Bourgeois ym. 2019, 12–15.)

Tietojärjestelmät voidaan jakaa myös sen perusteella, miten kyseisen tietojärjestelmän tietojenkäsittely on hoidettu. Tällöin voidaan puhua manuaalisista tietojärjestelmistä tai automaattisista tietojärjestelmistä. Manuaalisessa tietojärjestelmässä tietojenkäsittelyn hoitavat ihmiset ja automaattisessa tietojärjestelmässä tietojenkäsittelyn hoitaa tietokonelaitteisto. Tietojärjestelmille on yleistä, että se koostuu osaksi niin automaattisesta, että manuaalisesta osasta, jolloin molemmilla osa-alueilla on oma rajapintansa, jonka kokonaisuus luo tietojärjestelmän ja rajapinnat määrittelevät minkälaisia syötteitä (input) ja tulosteita (output) tietojärjestelmä kykenee tuottamaan. (Paananen 2005, 338-339.)

Tietojärjestelmä käsitteenä muistuttaa hyvin paljon ohjelmistoa, mutta sitä voidaan pitää huomattavasti laajempänä, sillä tietojärjestelmä pystyy itsessään pitämään sisällään useita erilaisia ohjelmistoja, jotka tukevat osaltaan tietojärjestelmän toimintaa ja käyttötarkoitusta (Paananen 2005, 338–339).



Tietojärjestelmän toimintaperiaate (Paananen 2005, 338).

Paananen (2005) on teoksessaan myös luokitellut tietojärjestelmiä niiden toimintaperiaatteiden mukaan:

- 1.) Henkilökohtaiset tietojärjestelmät, joiden käyttötarkoitus on ihmisten henkilökohtaisten asioiden hoitaminen, kuten henkilökohtaisten dokumenttien hallinta, viestintä, sähköposti tai kalenteriohjelmistot.
- 2.) Tapahtumankäsittelyjärjestelmät, joiden käyttötarkoituksena on yleisesti kaupallishallinnolliset tehtävät, kuten osto- ja myyntitilausten käsittely.
- 3.) Reaaliaikaiset järjestelmät, joiden käyttötarkoituksena on kontrolloida ympäristöä keräämällä siitä tietoa, analysoida kerättyä tietoa ja palauttaa tieto takaisin ympäristöön, jolloin ympäristö voi tarvittaessa muuttaa toimintaansa.
- 4.) Päätöksentekijärjestelmät, joiden käyttötarkoituksena on analysoida kerättyä tietoa, luoda niistä ennusteita tai informaatiota, jonka tarkoituksena on tukea päätöksenteossa.
- 5.) Asiantuntijajärjestelmät, joiden käyttötarkoituksena on analysoida tiettyyn aihepiiriin rajattua tietoa, sekä tapoja ja avustaa aihepiiriin liittyvässä päätöksenteossa.

3.2 Tietojärjestelmien käyttöönotto

Tietojärjestelmien käyttöönotolla tarkoitetaan valitun tietojärjestelmän implemointia, parametroitua ja mahdollisia tietokoneversioita eli tiedon päivittämistä vanhasta tietojärjestelmästä uuteen. Tietojärjestelmän käyttöönotto pitää sisällään myös mahdolliset

tietojärjestelmän räätälöinnit, koulutukset ja harjoituskäytöt. (Kettunen & Simons 2001.) Tietojärjestelmän kehittäminen alkaa tarpeesta kehittää uutta tai ylläpitää vanhaa (Paananen 2005, 344).

Tietojärjestelmät vaikuttavat olennaisesti jokapäiväiseen elämäämme, jonka vuoksi niiden käyttöönotossa ja kehittämisessä on otettava sen vaikutukset huomioon. Tietojärjestelmiä kehitettäessä, sekä käyttöönottaessa on otettava huomioon millä tavalla niiden käyttöönotto tulee vaikuttamaan sitä hyödyntäviin henkilöihin. Lähtökohtaisesti tietojärjestelmän muuttaminen vaikuttaa sitä käyttäviin ihmisiin ja muuttaa tietojenkäsittelyn käytänteitä. (Paananen 2005, 340.)

Uusien tietojärjestelmien käyttöönottoa voidaan pitää huomattavasti suurempana asiana, kuin pelkästään laitteiston tai ohjelmiston päivittämisenä. Uusien tietojärjestelmien käyttöönotto yleisesti vaikuttaa myös työhön, taitoihin, hallinnoimiseen ja organisaatioon. Uusia tietojärjestelmän käyttöönotossa, tulisi ajatella, että koko organisaatiota uudistetaan. Tietojärjestelmien kehittäjien on tällöin otettava huomioon, miten sen käyttöönotto tulee vaikuttamaan organisaatioon kokonaisuudessaan. (Laudon, Laudon 2014, 520.)

Tietojärjestelmien kehittämisessä tai uusien tietojärjestelmien käyttöönotossa on esiintynyt tietynlaisia ongelmia, joista on käytetty nimitystä ohjelmistokriisi (software crisis). Ensimmäisenä ongelmana on havaittu, että tietojärjestelmien kehityshankkeiden onnistumisprosentti on huolestuttavan pieni tai ne ylittävät niille asetetut aika-, henkilö- tai taloudelliset resurssit. Toinen ongelma liittyy tietojärjestelmien tuottavuuteen ja kustannuksiin, sillä ne ovat usein liian hitaita tai liian kalliita rakentaa. Kolmas havaittu ongelma on, että tietojärjestelmien käyttöönotossa tai kehittämisessä on ilmennyt usein ongelmia, jossa valmiissa versiossa esiintyy useita virheitä tai ongelmia vielä toimitusvaiheessa. Tällöin tietojärjestelmä ei vastaa tilaajan vaatimuksia, eikä sitä voida välttämättä ottaa käyttöön ollenkaan. (Paananen 2005, 341.)

Tietojärjestelmän elinkaari ei lopu kuitenkaan valmiin ja toimivan version käyttöönottoon. Uusien tietojärjestelmien hankinnan jälkeen on paneuduttava toiminnan ja ohjelmiston toiminnan varmistamiseen, hienosäätämällä ja virittämällä ohjelmistoa, jotta tietojärjestelmästä voidaan saavuttaa sen maksimaalinen teho mahdollisimman nopeasti (Tietotekniikan liitto 2005).

4 HÄTÄKESKUSTIETOJÄRJESTELMÄT

4.1 Häätäkeskustietojärjestelmä

Hätäkeskuslaki astui voimaan 1.1.2001, jolloin perustettiin sisäministeriön alla toimiva Häätäkeskuslaitos. Häätäkeskuslaitosta ennen toimivassa kokeiluhätäkeskuksessa oli kehitelty häätäkeskustietojärjestelmää, jonka tulisi palvella Häätäkeskuslaitoksen tehtävien suorittamista, mutta vasta Häätäkeskuslaitoksen perustamisen jälkeen määriteltiin ensimmäistä kertaa valtakunnalliselta häätäkeskustietojärjestelmältä vaadittavat kriteerit. Määritelmää käytettiin hyödyksi, kun järjestettiin tarjouskilpailu valtakunnallisesti käyttöön tulevasta häätäkeskustietojärjestelmästä. (Häätäkeskuslaitos 2012.)

Häätäkeskuslaitos ja ElisaCom Oy solmivat 27.5.2002 sopimuksen uuden valtakunnallisen häätäkeskustietojärjestelmän toimittamisesta Häätäkeskuslaitoksen käytettäväksi, mutta vielä vuonna 2007 oli käytössä neljä erilaista häätäkeskustietojärjestelmää viidessätoista eri häätäkeskuksessa. Yhtenäisen häätäkeskustietojärjestelmän toimitus oli kestänyt lähes kuusi vuotta, kun 7.5.2008 järjestettiin ns. häätäkeskustietojärjestelmän yliheitto, jossa kaikki häätäkeskuslaitokset joko vaihtoivat tietojärjestelmänsä uuteen ELS 4.0-tietojärjestelmään tai päivittivät vanhan ELS-häätäkeskustietojärjestelmänsä uusimpaan versioon. (Häätäkeskuslaitos 2012.)

Häätäkeskustietojärjestelmän olemassaolosta, käyttötarkoituksesta ja käyttötavasta määrää Laki Häätäkeskustoiminnasta (20.8.2010/692).

Häätäkeskustietojärjestelmä on pelastus-, poliisi- sekä sosiaali- ja terveystoimintajärjestelmien ja Häätäkeskuslaitoksen käyttöön tarkoitettu pysyvä automaattisen tietojenkäsittelyn avulla ylläpidettävä valtakunnallinen tietojärjestelmä. Rajavartiolaitoksella on oikeus käyttää häätäkeskustietojärjestelmää sekä tallettaa sinne omaa toimialaansa koskevia tietoja siten kuin siitä tässä laissa säädetään (Laki häätäkeskustoiminnasta 4:1 §).

Tämän häätäkeskustietojärjestelmästä kertovan lainsäädännön mukaan häätäkeskustietojärjestelmä on järjestelmä, joka mahdollistaa lain vaikutusalueella esiintyvien viranomaisten tiedonhankinnan, sekä tiedon välittämisen Häätäkeskuslaitoksen ja muiden viranomaisten välillä. Tämä tarkoittaa, että lain vaikutusalueella toimiva viranomainen kykenee tietojärjestelmän avulla pyytämään häätäkeskukselta häätäkeskustietojärjestelmään tallennettua tietoa

virKatehtävän suorittamiseen, hätäkeskus kykenee välittämään tietoa tietojärjestelmän sisältä viranomaiselle ja sekä hätäkeskus, että laissa määritelty viranomainen kykenevät tallettamaan hätäkeskustietojärjestelmään tietoa, joka mahdollistaa Hätäkeskuslaitoksen ja viranomaisen yhteistoiminnan. (Poliisihallitus 2020/2010/4797.)

Hätäkeskuslaitoksen toimintaa ohjaa Laki Hätäkeskustoiminnasta (20.8.2019/692).

” Hätäkeskuslaitoksen tehtävänä on:

- 1) hätäkeskuspalvelujen tuottaminen;*
 - 2) hätäkeskuspalvelujen tuottamiseen liittyvä pelastustoimen, poliisitoimen sekä sosiaali- ja terveystoimen viranomaisten toiminnan tukeminen, kuten ilmoituksen tai tehtävän välittämiseen liittyvät toimenpiteet, viestikeskustehtävät, väestön varoittamistoimenpiteiden käynnistäminen äkillisessä vaaratilanteessa sekä muut viranomaisten toiminnan tukemiseen liittyvät tehtävät, jotka Hätäkeskuslaitoksen on tarkoituksenmukaista hoitaa (tukipalvelut); sekä*
 - 3) hätäkeskuspalveluihin liittyvien tehtävien ja toimintatapojen kehittäminen ja valvonta.*
- (Laki hätäkeskustoiminnasta 1:4 §.)

Laki Hätäkeskustoiminnassa (20.8.2019/692) määritellyn lainsäädännön mukaan voidaan hätäkeskustietojärjestelmää pitää Hätäkeskuslaitoksen työkaluna, jonka tarkoituksena on toimia Hätäkeskuslaitoksen apuvälineenä sen määrättyjen tehtävien suorittamiselle. Laki Hätäkeskustoiminnasta luo velvoitteen Hätäkeskuslaitokselle toimia lainsäädännön mukaisesti sen tehtäväpiirin sisällä ja täten myös velvoittaa sitä käyttämään hätäkeskustietojärjestelmää näiden tehtävien suorittamisen yhteydessä. Konkreettisesti poliisin näkökulmasta lainsäädännössä mainittu hätäkeskuspalvelujen tuottaminen ja viranomaisten toiminnan tukeminen tuotetaan hätäkeskustietojärjestelmän avulla, jolla tarkoitetaan mm. hätäpuhelun vastaanottaminen, hälytystehtävien jakaminen oikeille viranomaisille, tehtävään liittyvien lisätietojen välittäminen viranomaisille sekä lisäinformaation antaminen viranomaisen pyytäessä tai uusien seikkojen tullessa esiin. (Hätäkeskuslaitos, luettu 21.10.2019.)

Poliisin toimintaa ohjaa Poliisilaki (22.7.2011/872).

”Poliisin tehtävänä on oikeus- ja yhteiskuntajärjestyksen turvaaminen, kansallisen turvallisuuden suojaaminen, yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen sekä rikosten ennalta estäminen, paljastaminen, selvittäminen ja syyteharkintaan saattaminen. Poliisi toimii

turvallisuuden ylläpitämiseksi yhteistyössä muiden viranomaisten sekä yhteisöjen ja asukkaiden kanssa ja huolehtii tehtäviinsä kuuluvasta kansainvälisestä yhteistyöstä. (26.4.2019/581)

Poliisi suorittaa lisäksi lupahallintoon liittyvät ja muut sille laissa erikseen säädetty tehtävät sekä antaa jokaiselle tehtäväpiiriinsä kuuluvaa apua. Jos on perusteltua syytä olettaa henkilön kadonneen tai joutuneen onnettomuuden uhriksi, poliisiin on ryhdyttävä tarpeellisiin toimenpiteisiin henkilön löytämiseksi.

Rikosten esitutkinnasta säädetään esitutkintalaissa (805/2011) ja rikosten esitutkinnassa käytettävistä pakkokeinoista pakkokeinolaissa (806/2011). (Poliisilaki 1:1§.)

Arvioidessa miten hätäkeskustietojärjestelmän tulisi palvella poliisin tarvetta tulee arvioida poliisille lainsäädännössä määritellyt tehtävät. Poliisi käyttää hätäkeskustietojärjestelmään tallennettua ja kerättyä tietoa yhdessä Hätäkeskuslaitoksen kanssa omana työkalunaan virkatehtäviensä suorittamiseen poliisilaissa määritellyllä tavalla. Poliisihallituksen ja Hätäkeskuslaitoksen rekisteriselosteen 2020/2010/4797 ja HAK/2011/64 mukaan tähän hätäkeskustietojärjestelmästä hyödynnettävään tietoon lukeutuu:

- 1.) Pelastuksen-, poliisin-, sekä sosiaali- ja terveystoimen tehtäviä suorittavien yksiköihin liittyviä tietoja.
- 2.) Ilmoituksen tekemiseen liittyvät tiedot (teko aika, tekotapa), puhelutiedot, osoitetiedot, hätäkeskukseen tehdyn ilmoituksen tallenteet.
- 3.) Tehtävän, ilmoituksen tai toimenpiteen vastaanottajan tiedot.
- 4.) Tehtävään, ilmoitukseen tai toimenpiteeseen liittyvien henkilöiden henkilöllisyyteen liittyvät tiedot.
- 5.) Tehtävää tai toimenpidettä koskevat tiedot.
- 6.) Henkilön turvallisuuteen tai työturvallisuuteen liittyvät tiedot.

4.2 ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä

ERICA-Hätäkeskustietojärjestelmän (Emergency, Response, Integrated, Common, Authorities) kehittäminen ja käyttöönotto oli osana Hätäkeskuslaitoksen toimintastrategian uudistamista ja hätäkeskusuudistusta (Hätäkeskuslaitos, luettu 22.10.2019a). ERICA-

hätäkeskustietojärjestelmän tehtävänä oli korvata ELS-hätäkeskustietojärjestelmä (Einsatz-LeitSystem), joka otettiin ensimmäisenä käyttöön Pohjois-Savon hätäkeskuksessa vuonna 2003 ja valtakunnallisesti käyttöön 7.5.2008 osana hätäkeskustietojärjestelmä yhtenäistämiprojektia (Hätäkeskuslaitos 2012). Vaihdoksen taustalla oli, että ELS-hätäkeskustietojärjestelmä ei tukisi uudistuvaa, verkottunutta Hätäkeskuslaitosta, sillä sen toimintakyky ylsi vain sille alueelle, jossa hätäkeskus sijaitsi. Tämän vuoksi Hätäkeskukset eivät esimerkiksi kyenneet ELS-hätäkeskustietojärjestelmän avulla tukemaan toisiaan ruuhkatilanteissa tai poikkeusoloissa, sillä Hätäkeskuksilla ei ole olemassa yhteistä tietokantaa, jolloin hätäkeskuspuhelun siirtäminen hätäkeskuksien välillä aiheutti merkittävää viivettä. (Hätäkeskuslaitos, luettu 22.10.2019b.)

ERICA-hätäkeskustietojärjestelmää voidaan pitää päätöksentekijärjestelmän ja asiantuntijajärjestelmän sekoituksena toimivana tietojärjestelmänä. ELS-hätäkeskustietojärjestelmän muuttuessa ERICA-hätäkeskustietojärjestelmään ei hätäkeskuspäivystäjän työn ydin muuttunut ja tietojärjestelmä vaatii edelleen hätäkeskuspäivystäjän tekemän riskiarvioinnin, paikantamisen, tarkoituksenmukaisen avun hälyttämisen tai tehtävän välittämättä jättämisen. Lisäksi tukipalveluiden luominen viranomaisille on edelleen hätäkeskuspäivystäjän toiminnan varassa. (Hätäkeskuslaitos, luettu 22.10.2019b.) ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä ei ole täten automatisoitu tietojärjestelmä, vaan sen toiminta vaatii manuaalisen (manual) tietojenkäsittelyn. Hätäkeskuspäivystäjä käyttää ERICA-hätäkeskustietojärjestelmää päätöksenteossa, kuten tehtävän välittämisessä ja tietojärjestelmän tarkoituksena on tukea tätä päätöksentekoa. Hätäkeskustietojärjestelmä on rajattu tietyille viranomaisille ja Hätäkeskuslaitokselle käytettäväksi ja sen käyttötarkoituksena on palvella ja avustaa tähän rajauspiiriin kuuluvien osapuolien toimintaa sekä päätöksentekoa (Laki hätäkeskustoiminnasta 4:1§). Tiettyyn aihepiiriin rajatun tiedon ja tapojen hyödyntäminen tietojärjestelmässä tarkoittaa, että kyseessä on myös asiantuntijajärjestelmä (Paananen 2005, 339).

Hätäkeskuslaitoksen vuosille 2016-2020 laatiman strategiasuunnitelman keskiössä oli ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä osana uutta verkottunutta Hätäkeskuslaitosta. Hätäkeskuslaitoksen vuodelle 2020 laatiman vision mukaan Hätäkeskuslaitoksen toiminta-ajatus ei tulisi muuttua, mutta Hätäkeskuslaitos tuottaisi laadukkaita hätäkeskuspalveluita uudistuneella teknologialla ja palvelustrategialla (Hätäkeskuslaitos HAK-2015-631).

Missio	<i>Avun ja turvan ensimmäinen viranomaislenkki auttamisen ketjussa.</i>
Visio 2020	<i>Hätäkeskuslaitos tuottaa laadukkaita hätäkeskuspalveluita toimimalla verkottuneesti ja hyödyntämällä nykyaikaista teknologiaa.</i>
Arvot ja toiminnan ammattieettiset periaatteet	<i>Edistämme turvallisuutta ja yhteiskunnan kriisinsietokykyä tuottamalla laadukkaita hätäkeskuspalveluja. Toimimme luotettavasti, oikeudenmukaisesti ja ammattitaitoisesti yhteistoimintaa edistäen.</i>
Strategiset päämäärät ja tavoitelinjaukset 2020	<i>Verkottuneen toimintamallin kehittäminen ja käyttöönotto.</i> <i>Hätäkeskuspalveluiden laadun kehittäminen uuden sukupolven teknologiaa hyödyntämällä ja ottamalla käyttöön uusia palvelumuotoja.</i> <i>Viraston rakenteiden ja prosessien uudistaminen.</i>

Hätäkeskuslaitoksen strategiset päämäärät ja tavoitelinjaukset (Hätäkeskuslaitos HAK-2015-631).

Hätäkeskusuudistuksen taustalla oli sisäministeriön vuonna 2009 tekemä päätös, jonka mukaan Hätäkeskuslaitoksen toimintaa kehitetään vuoteen 2015 mennessä uudistuneiden linjausten mukaan. Tuolloin linjauksissa mainittiin uudistumistavoitteiksi:

- 1.) Hätäkeskuslaitosten toimintamallit yhdenmukaistetaan valtakunnallisesti ja toimintamallia tukeva uusi hätäkeskustietojärjestelmä otetaan käyttöön vuoteen 2015 mennessä.
 - 2.) Hätäkeskuslaitosten hätäkeskustoiminta-alueita laajennetaan ja Hätäkeskuslaitosten määrää vähennetään.
 - 3.) Uusi hätäkeskustoimintaa koskeva laki astuu voimaan 1.1.2011.
 - 4.) Strategian käyttöönotossa huomioidaan hyvä henkilöstöpolitiikka.
- (Hätäkeskuslaitos, luettu 22.10.2019a.)

Verkottunut Hätäkeskuslaitos oli osa hätäkeskusuudistusta, joka oli tarkoituksena ottaa käyttöön vaiheittain etenevällä aikataululla, yksi hätäkeskus kerrallaan vuosien 2011 – 2014 välillä. Verkottuneessa Hätäkeskuslaitoksessa oli kyseessä sisäministeriön laatimien linjausten mukaan hätäkeskusten yhdistäminen, toiminta-alueiden laajentaminen ja hätäkeskusten määrän vähentäminen. Verkottuneessa Hätäkeskuslaitoksessa tehtävien vastaanottaminen ja

niiden hoitaminen ei ole enää kiinni tietyn alueen hätäkeskuksessa, vaan saapuviin hätäpuheluihin voidaan vastata valtakunnallisesti ja hätäpuhelussa ilmennyt viranomaistehtävä kyetään jakamaan eteenpäin valtakunnallisesti. Hätäkeskusuudistuksen tarkoituksena oli varmistaa väestölle tasapuolinen ja tehokas hätäkeskuspalvelu, jolla kyetään varmistamaan henkilöille nopea avunsaanti. (Hätäkeskuslaitos, luettu 22.10.2019a.)

ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän kehittäminen aloitettiin TOTI-hankkeella, eli Hätäkeskuslaitoksen toiminnan ja tietotekniikan kehittämishankkeen yhteydessä vuonna 2008. (Hätäkeskuslaitos, luettu 22.10.2019b) Vuodesta 2013 saakka TOTI-hanke organisoitiin osaksi Hätäkeskuslaitoksen perusorganisaatiota (Hätäkeskuslaitos, luettu 22.10.2019c). Hätäkeskusuudistuksen käyttöönotto aloitettiin hätäkeskusten yhdistämisellä alkaen 8.11.2011 (Hätäkeskuslaitos, luettu 22.10.2019a). ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän 1.0 versio hyväksyttiin käyttöön 30.9.2015. (Hätäkeskuslaitos 2015a) ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän toimialojen ERICA-pääkäyttäjien sekä hätäkeskusten kouluttaminen aloitettiin marraskuun 2015 lopussa. ERICA-pääkäyttäjien koulutusaika oli 23 päivää, jonka tavoitteena oli antaa valmiudet toimialueen ERICA-pääkäyttäjille ERICA-koulutuksen suunnitteluun ja koulutusten toteuttamiseen. (Hätäkeskuslaitos 2015b.)

ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä otettiin ensimmäisenä virallisesti käyttöön Oulun hätäkeskuksessa 29.11.2018 (Hätäkeskuslaitos 2018a; Hätäkeskuslaitos 2018b). Käyttöönotto toteutettiin vaiheittain ja viimeisenä uusi hätäkeskustietojärjestelmä otettiin käyttöön Keraavan hätäkeskuksessa 7.5.2019, jolloin Hätäkeskuspalveluiden verkottuminen yhdeksi suureksi virtuaaliseksi hätäkeskukseksi oli mahdollista. Virtuaalista ja verkottunutta Hätäkeskuslaitosta testataan vuoden 2019 aikana, jonka tarkoituksena on helpottaa varsinkin Hätäkeskuslaitoksen toimintaa ruuhka-aikoina, sekä poikkeustilanteissa. (Hätäkeskuslaitos 2019b.)



Havainnekuva ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän toimintaperiaatteesta verkottuneessa Hätäkeskuslaitoksessa, jossa hätäkeskuspalvelut eivät ole sidottuja tietyn alueen Hätäkeskuslaitokseen (Insta Defsec 2017).

ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän on laatinut Insta Defsec Oy, joka toimii suomalaisena tietojärjestelmä- ja palveluyrityksenä. Insta Defsec Oy:n asiakaskuntaan kuuluvat puolustus- ja turvallisuussektorit, viranomaiset, sekä yritykset, jotka vaativat korkeaa turvallisuustasoa. (Insta Defsec 2017.) Insta Defsec Oy:n ja Hätäkeskuksen mukaan ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönotto tarjoaa seuraavat hyödyt Hätäkeskuslaitokselle, sekä tietojärjestelmää hyödyntäville viranomaisille:

- 1.) Viranomaisten saumaton yhteistoiminta.
- 2.) Kuormituksen jaettavuus hätäkeskusten välillä ulkoisten ruuhka-aikojen, sekä sisäisen resurssivajeen yhteydessä.
- 3.) Valtakunnalliset toimintamallit, jotka huomioivat aikaan ja paikkaan sidotut olosuhteet.
- 4.) Yhtenäinen tilannekuva, sekä monipuolinen kommunikointi ja yhteistoiminta käyttäjien välillä.
- 5.) Toimintamallien kehittämistä tukevat palvelut.
- 6.) Hallintamahdollisuuksien parantuminen järjestelmään, sekä sen sisältämiin tietoihin.
- 7.) Luotettava ja vikasetokykyinen järjestelmä, joka vikatilanteessa mahdollistaa paikallisen käytön ja varakäytäntömenetelmät.

(Insta Defsec 2017.)

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

5.1 Haastattelun teemat

Kaikilta haastattelututkimukseen osallistuvilta kenttäjohtajilta varmistettiin haastattelun alussa, että ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä ja ELS-hätäkeskustietojärjestelmä olivat heille tuttuja tietojärjestelmiä. Kaikki haastateltavat henkilöt omaavat niin pitkän virkauran, että he ovat toimineet kenttäjohtajina useita vuosia ELS-hätäkeskustietojärjestelmän aikana ja työskennelleet aktiivisesti ennen ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönottoa ja käyttöönoton jälkeen.

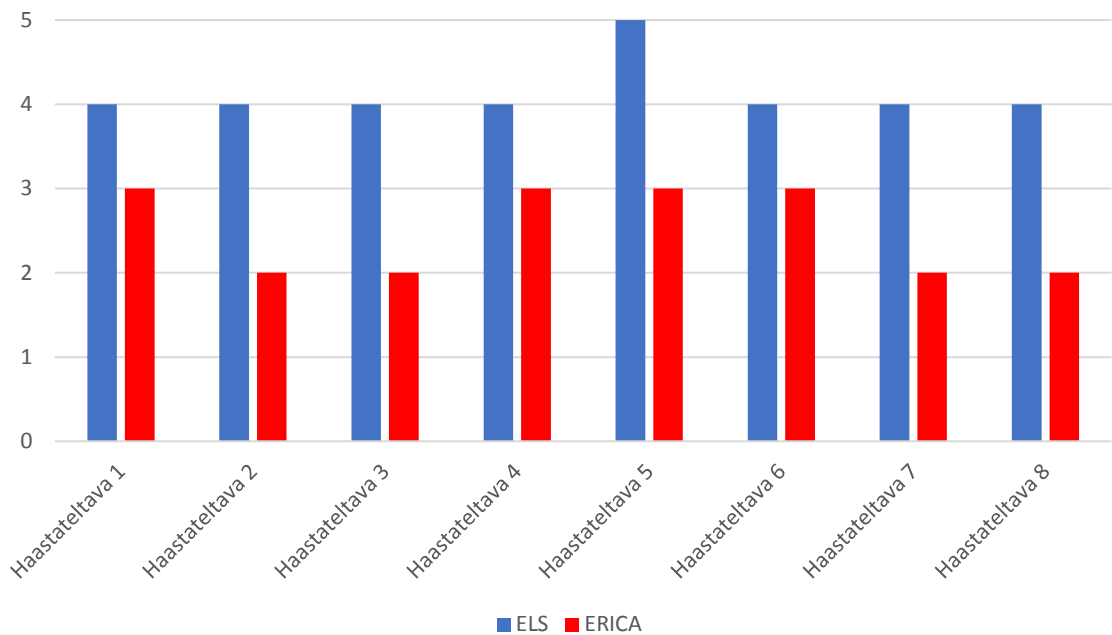
Teemahaastattelussa on hyödynnetty myös kvantitatiiviseen tutkimusmenetelmään perustuva kyselyä, jonka tarkoituksena oli saada myös konkreettisesti analysoitavaa tietoa, joka kykenisi ymmärtämään syvemmin käsiteltävää ilmiötä. Monimenetelmäisyys ei ole kuitenkaan niin suuressa roolissa, että teemahaastattelun ja kvalitatiivisen tutkimuksen periaatteet katoaisivat.

Tutkimushaastattelussa käytettiin kolmea isoa teemaa: entisyys, nykyisyys, tulevaisuus. Nämä teemat jakautuivat pienempiin osa-alueisiin, joiden perusteella tutkimuskysymykset on laadittu. Teemat eivät ole täysin aikasidonnaisia, sillä entisyydellä tarkoitetaan aikaa ennen ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönottoa, nykyisyydellä tarkoitetaan aikaa ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönottohetkestä tähän päivään ja tulevaisuudella ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän tulevaisuutta, sekä tulevaisuuden tietojärjestelmien käyttöönottoa. Nykyisyys voi täten tarkoittaa myös aikaa menneessä muodossa, sillä tarkoituksena on kerätä kokemuksia koko ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän elinkaaren ajalta.

Tutkimushaastattelun teemojen perusteella ei ole kuitenkaan suoraan tehty tutkimustuloksia, vaan tutkimusaineisto on litteroitu käyttämällä sanasta sanaan periaatetta ja tämä litteroitu tutkimusaineisto on analysoitu uusiin teemoihin. Teema analyysin perusteella tutkimustulokset on jaettu neljään osa-alueeseen: Strukturoitu kysely, valmistautuminen ERICA-hätäkeskustietojärjestelmään (entisyys), ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän vaikutukset kenttäjohtajan toimintaan (nykyisyys), ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän vaikutukset poliisin päivittäiseen kenttätoimintaan (nykyisyys), ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän tulevaisuus (tulevaisuus), tietojärjestelmien käyttöönotto tulevaisuudessa (tulevaisuus).

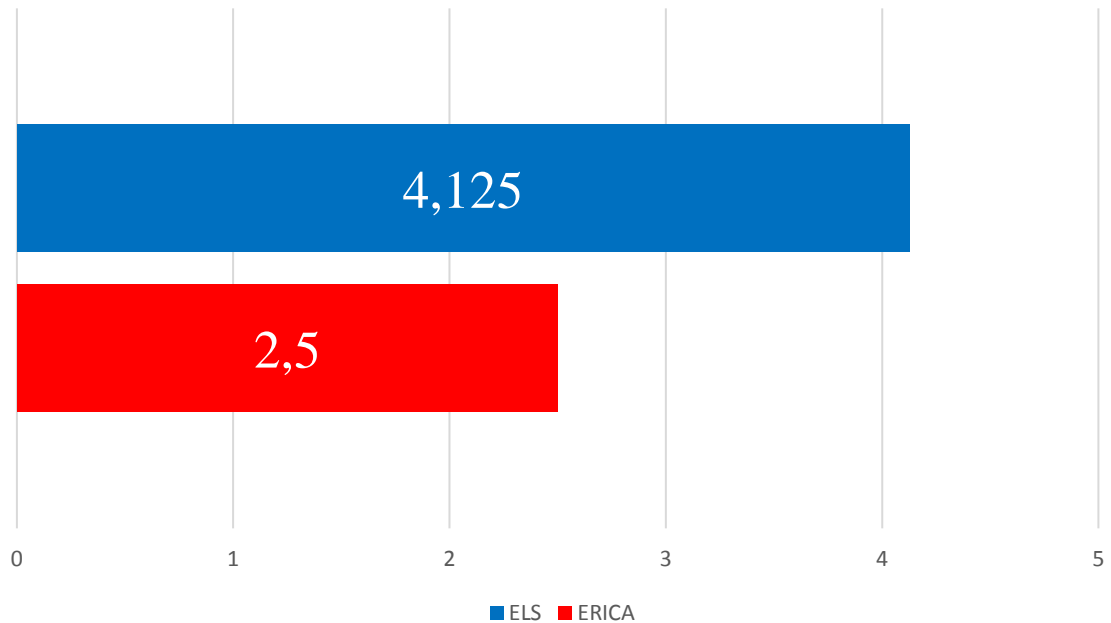
5.2 Strukturoitu mielipidekysely

Haastattelututkimukseen osallistuvia, alipäällystöön kuuluvia (kenttäjohtajia) ylikonstaapeleita pyydettiin arvioimaan haastattelun alussa ELS-hätäkeskustietojärjestelmän ja ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän toimivuus poliisin päivittäisen kenttätoiminnan näkökulmasta. Haastateltaville annettiin identtiset arviointikriteerit, jonka perusteella heitä pyydettiin ympäröimään heidän mielestään sopivin vaihtoehto kummankin hätäkeskustietojärjestelmän osalta.



Yksittäisten haastateltavien kenttäjohtajien arviot ERICA- ja ELS-hätäkeskustietojärjestelmän toimivuudesta poliisin päivittäisen kenttätoiminnan näkökulmasta.

Arviointituloksista nähdään, että ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä on arvioitu alemmalla arvosanalla verrattuna ELS-hätäkeskustietojärjestelmään kaikkien haastateltavien osalta. Arviointitulosten perusteella on havaittavissa, että kaikki haastateltavat kenttäjohtajat antoivat hyvin samankaltaisia arvioita toisiinsa verrattuina, kun heitä pyydettiin arvioimaan sekä ELS-hätäkeskustietojärjestelmä, että ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä. Jokainen haastateltava kenttäjohtaja arvioi ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän arvosanalla 2-3 ja ELS-hätäkeskustietojärjestelmän arvosanalla 4, pois lukien yksi haastateltu kenttäjohtaja, joka arvioi ELS-hätäkeskustietojärjestelmän arvosanalla 5. Arviointituloksista havaitaan, että arvosanalla ei ole merkittävää variaatiota, kun haastateltavien ikää, virkapaikkaa tai virkakokemusta verrataan keskenään.



Haastateltavien kenttäjohtajien arvioiden keskiarvot ERICA- ja ELS-hätäkeskustietojärjestelmän toimivuudesta poliisin päivittäisen kenttätöiminnan näkökulmasta.

Arviointitulosten keskiarvosta voidaan havaita, että ELS-hätäkeskustietojärjestelmä on saanut arvioinnin keskiarvoksi 4,125 ja ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä keskiarvon 2,5. ELS-hätäkeskustietojärjestelmän saama keskiarvo 4,125 on tuloksensa perusteella lähimpänä arvosanan 4 arviointikriteerit, jonka vuoksi voidaan tehdä oletamus, että keskiarvoisesti haastateltavat arvioivat annettujen arviointikriteerien perusteella ELS-hätäkeskustietojärjestelmän hyvin toimivaksi ja hyvin soveltuvaksi hätäkeskustietojärjestelmäksi poliisin päivittäistä kenttätöimintää ajatellen. ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän saama keskiarvo 2,5 on tuloksensa perusteella arvosanan 2 ja arvosanan 3 arviointikriteerien välissä, jonka vuoksi voidaan tehdä oletamus, että keskiarvoisesti haastateltavat arvioivat annettujen arviointikriteerien perusteella ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän epätoimivaksi ja huonosti soveltuvaksi tai kohtalaisesti toimivaksi ja soveltuvaksi hätäkeskustietojärjestelmäksi poliisin päivittäistä kenttätöimintää ajatellen.

5.3 Valmistautuminen hätäkeskustietojärjestelmän vaihdokseen

Tutkimushaastattelun ensimmäisenä avoimena kysymyksenä esitettiin: ”Miten kuvailisit valmistautumista ELS-hätäkeskustietojärjestelmän vaihtamiseen ERICA-hätäkeskustietojärjestelmään” ja toisena avoimena kysymyksenä: ”Miten kuvailisit siirtymistä ELS-hätäkeskustietojärjestelmästä ERICA-hätäkeskustietojärjestelmään?”. Kysymyksen tarkoituk-

sena oli saada käsitys, miten poliisimiehet ovat kokeneet valmistautumisen uuden hätäkeskustietojärjestelmän vaihdokseen ja miten uuden hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönotto on heidän mielestään esiintynyt. Tarkoituksena oli selvittää, olivatko poliisimiehet saaneet tietoa tietojärjestelmämuutoksesta ja siihen liittyen koulutusmateriaalia, ohjeistusta tai neuvonantoa ja millä tavalla käyttöönotto on heidän mielestään esiintynyt tämän perusteella.

5.3.1 Koulutusmateriaali ja opastus

”Ei tullut ainakaan koulutusmateriaalia tai en ainakaan muista sellaista saaneeni. En tiedä olisiko pitänyt itse olla aktiivisempi. Saimme kuulla jotakin kokemuksia, mitä Oulun suunnalta oli ERICA-järjestelmän käyttöönotosta aiheutunut ja siinä oli nimenomaisesti tämä, että A-tehtävien määrä tulee kasvamaan. Kyllä me käytännössä itse jouduttiin opettelemaan järjestelmän käyttäminen”. (Haastateltava 1.)

Kaikki haastateltavat kertoivat omissa haastatteluissaan, että heidän mielestään kouluttautuminen oli jäänyt pinnalliseksi tai sitä ei tarjottu, eikä koulutusmateriaalia tai ohjeistusta toimitettu juurikaan organisaation puolesta. Ainoastaan haastateltava 2 kertoi, että hänen mielestään tietojärjestelmän käyttöönotto ei välttämättä edes vaatisi kouluttamista tai ohjeistamista. Loput haastateltavat kenttäjohtajat kertoivat, että he olisivat kaivanneet kouluttamista, lisäohjeistusta tai -materiaalia liittyen hätäkeskustietojärjestelmän vaihdokseen ja täten tietoa siitä, miten se tulisi vaikuttamaan konkreettisesti poliisitoimintaan. ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönotosta oli haastateltavien mukaan lähetetty joitain raportteja, sekä joitakin sähköposteja, mutta ne eivät vastanneet haluttuun konkretiaan muutosten laadusta.

”Kyllä varmaan jotakin materiaalia tuli sähköpostiin ja olihan meillä yksi koulutuspäivä hätäkeskuksessa. Koulutuspäivässä oli kenttäjohtajia ja yleisjohtajia ja siellä sitä systeemiä käytiin lävitse. Muistaakseni silloinkaan ei ollut mitään konkreettista esittä. Semmoinen koulutus olisi varmasti ollut ihan hyvä, jossa olisi käyty konkreettiset asiat lävitse. Konkreettisuudella tarkoitan sitä, että miten uusi tietojärjestelmä vaikuttaa päivittäisiin töihin ja miten se oikeasti eroaa ELS-järjestelmästä.” (Haastateltava 6.)

5.3.2 Koulutuspäivät

Oulun poliisilaitoksen alueella toimivista kenttäjohtajista kaksi mainitsivat haastatteluisaan, että olivat saaneet mahdollisuuden osallistua koulutuspäivään hätäkeskuksessa, jossa oli tarkoituksena käydä ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöperiaatteita ja käyttöönottoa lävitse. Haastateltava 6, joka osallistui koulutuspäivään, kertoi että koulutuspäivä ei tarjonnut poliisille käytännönohjeita tai konkretiaa siitä, miten vaihdos tulisi vaikuttamaan poliisitoimintaan. Haastateltava 7, joka osallistui koulutuspäivään, kertoi että koulutuspäivään oli osallistunut myös muita viranomaisia koska ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä tulisi käyttöön myös heille. Hänen mielestään poliisi jäi näissä koulutuspäivissä taka-alalle, koska järjestelmää käytiin lävitse myös muiden viranomaisten kanssa samanaikaisesti, eikä saatu tietä täten hyödyttänyt poliisia.

”Ei ollut yksin poliisi, vaan paikalla oli myös pelastus ja ensihoito, eli poliisin hommat olivat vain yksi osa sitä. Mielestäni poliisi oli siinäkin Mopen osassa.” (Haastateltava 7.)

5.3.3 Laatu ja laajuus

Haastateltavat, jotka kertoivat saaneensa ERICA-hätäkeskustietojärjestelmästä ohjeistusta ja koulutusmateriaalia kuvailivat sitä liian suppeaksi tai ympäröyväksi poliisitoiminnan näkökulmasta. Tampereella työskentelevät kenttäjohtajat mainitsivat, että olivat itse kuulleet tietoa ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän toimivuudesta Oulusta ja osasivat näin hieman odottaa jonkinlaisia muutoksia. Yksi haastateltava kertoi, että hän oli ollut töissä yövuorossa, kun hätäkeskustietojärjestelmä oli otettu virallisesti käyttöön Porin hätäkeskuksessa, jonka toiminta-alueeseen Tampereen pääpoliisiasema kuului. Hän oli saanut työvuoron alussa sähköpostin, jossa kerrottiin vaihdoksesta ja Oulusta oli saapunut henkilö auttamaan Tampereen tilannekeskukseen muutosvaiheen ylitse. Haastateltavan mukaan käyttöönotto itsessään oli ongelmaton, sillä yövuorossa oli hiljaista ja he olivat saaneet apua muualta, mutta he eivät olleet saaneet konkreettista opastusta järjestelmän tuomiin muutoksiin ja hänestä tuntui, että oli ajateltu käytänteiden opettavan järjestelmän kanssa toimimista.

”Emmehän me saaneet mitään tietoa käyttöönoton ajankohdasta, vaan me saimme vain sähköpostin. Kyllä me tiedettiin, et olihan ERICA-työryhmä antanut raportteja ja sillä tavalla, jos niitä halusi seurata, niin poliisin sisäisestä tietokanavasta pystyi lukemaan.” (Haastateltava 2.)

Useiden haastateltavien mukaan he olivat tietoisia, että ERICA-hätäkeskustietojärjestelmästä oli mahdollisesti tietoa saatavilla, mutta heitä ei nimenomaisesti ohjattu tiedon ääreen tai tuotu tietoa esille organisaation puolesta koulutuksina, koulutuspäivinä tai muilla keinoilla. Tällöin tiedonhankinta tulevista muutoksista oli omalla vastuulla. Useat kenttäjohtajat myös mainitsivat haastatteluissaan, että ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönotossa oli aluksi ongelmia tehtävätiedon saamiseksi ja se aiheutti konkreettisia ongelmilanteita, kun tehtävästä haluttiin nopeasti lisätietoa. ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän pitkä kysymyspatteristo oli tällöin ensimmäisenä kohtana poliisin kenttäohjelmistossa ja vasta lopussa oli vapaasti täytettävä nk. lisätietokenttä, jossa kenttäjohtajien mielestä oli kaikki oleellinen tieto mitä poliisi tarvitsi tehtävän hoitamiseksi. Tämä kuitenkin korjattiin järjestelmäpäivityksessä ja lisätietokenttä siirtyi poliisin kenttäohjelmassa ylimmäiseksi.

”ERICA-järjestelmä tuli liian nopeasti, eli kentälle ei oikeastaan ollut mitään koulutusta, eikä ohjeistusta. Se oli hyvin lyhyt info, että järjestelmä tulee käyttöön ja sen mukaan lähde-tään hoitamaan päivittäistoimintaa.” (Haastateltava 4.)

5.4 Vaikutukset kenttäjohtajan toimintaan

Tutkimushaastattelun kolmantena avoimena kysymyksenä esitettiin: ”Miten ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönotto on vaikuttanut päivittäiseen työhösi (kenttäjohtajana)?”. Kaikki haastateltavat poliisimiehet toimivat kenttäjohtajina, joko Tampereen tai Oulun pääpoliisiasemalla, jonka vuoksi halusimme selvittää miten tietojärjestelmän uudistaminen vaikuttaa kenttätoiminnan johtamiseen ja tilannekuvan ylläpitämiseen, jotka luokitellaan kenttäjohtajan tehtäviksi.

5.4.1 Tilannekuvan hallinta

”Jos kaikki olisi ajettu A-kiireellisyysluokan tehtävänä, niin täällä olisi tullut paljon liikenneonnettomuuksia ja työturvallisuus juttuja. Siellä ei ole ollut yhtään semmoista henkilöä suunnittelemassa näitä luokituksia, joka tietäisi kenttätyöstä mitään. Silloin kun poliisilla on oikea A-kiireellisyysluokan tehtävä, niin se on hyvin harvoin. Henki ja terveys tehtävä. Onneksi partiot ovat fiksuja, eikä lähde kohnottamaan.” (Haastateltava 8.)

Kaikki haastateltavat kertoivat, että ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönotto on jollain tavalla vaikuttanut heidän työnteoonsa. Työmäärän kuvailtiin lisääntyneen, joko jonkin verran tai huomattavasti. Työmäärän lisääntymiseen vaikutti haastatteluiden mukaan kenttäjohtajien työssä kaksi asiaa: tilannekuvan hallitseminen ja lisääntynyt määrä kommunikointia partioiden, sekä hätäkeskuksen kanssa.

”ERICA on lisännyt hirveästi työmäärää Poke-näytön tuijottamisena tilannekuvan ylläpitoa varten, ainakin Tampereen mittakaavassa. Työtäni voi tehdä monella eri tavalla, mutta itse pyrin pitämään tilanteen koko ajan hallinnassa. Kun tulee odottavia tehtäviä, niin yritän etukäteen miettiä mitä tehtäviä ajetaan seuraavaksi ja mistä voin irrottaa partioita tehtävien hoitamista varten.” (Haastateltava 2.)

Tilannekuvan hallitseminen on vaikeutunut joltain osin suurimman osan haastateltavien kenttäjohtajien mukaan. Kenttäjohtajat kertoivat haastatteluissaan, että heillä on osaltaan vaikeuksia hallinnoida partioita ja pysyä mukana tulevassa informaatiossa, verrattuna vanhaan ELS-hätäkeskustietojärjestelmään. Tilannekuvan huonontumisen syinä pidettiin tietoutulvaa, joka ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän kysymyspatteristo aiheuttaa poliisin tehtäville, kun niitä tarkastellaan poliisin kenttäohjelman kautta. Tästä informaatiosta kenttäjohtaja mainitsivat, että suurin osa ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän tuottamasta informaatiosta on poliisin kannalta turhaa tai tehtäväannot ovat puutteellisia kiireellisen tehtäväannon muodostamisen vuoksi.

”Minä haluaisin, että voisin imaista itselleni, vaikka kymmenen C-kiireellisyysluokan tehtävää, silloin en sido näille tehtäville A-hälytysluokassa olevia partioita ja itse soittelisin niitä sitten. Eli itse imaisen C-kiireellisyysluokan tehtävät ja normaalit poliisipartiot pääsevät tärkeämmille keikoille. Joskus on käynyt sillä tavalla, että kun ei voi olla useammalla keikalla yhtä aikaa ja olet alkanut suorittamaan tehtäviä soittamalla, niin joku onkin ottanut jo yhteyttä ilmoittajaan. Tulee tuplatyötä joskus.” (Haastateltava 7.)

Tilannekuvan hallintaa on vaikeuttanut myös se, että partiot eivät kykene olemaan kahdella tehtävällä yhtä aikaa, jonka seurauksena tehtävänanto menee automaattisesti lähimmälle vapaalle partiolle, joka saattaa olla todellisuudessa huomattavan välimatkan päästä annetusta tehtävästä. Tällöin tehtävän vastaanottanut partio saattaa lähteä pois kenttäjohtajan tarkoittamalta alueelta. Mikäli vapaata partiota ei ole saatavilla pitää kenttäjohtajan määrittää

partio, tai laittaa tehtävä odotukselle. Useat kenttäjohtajat myös mainitsivat, että ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä on aiheuttanut hätäkeskukselle lisää työtä, jonka vuoksi hätäkeskus ei kykene jakamaan uudelleen näitä odotuksella olevia tehtäviä, jolloin kenttäjohtajat joutuvat myös ottamaan vastuuta tehtävien jakamisesta. Useat kenttäjohtajat myös mainitsivat, että he toimivat monesti ns. ”suodattimena” hätäkeskuksen ja poliisipartioiden välissä, eli he hoitavat puhelimitse itse kiireettömiä C-kiireellisyysluokan tehtäviä, tai tarkistavat onko annettu tehtävä alun perinkään sen kaltainen, että se poliisin hoidettavaksi kuuluu.

5.4.2 Kommunikaation lisääntyminen

”Viiveissä ERICA-järjestelmä näkyy ja sitoo kenttäjohtajaa paljon tiiviimmin poken ääreen, sillä pitää koko ajan seurata vielä tarkempaan tilannekuvaa ja onko siellä tehtäviä odotuksella, koska niitä ei välttämättä jaeta, vaikka olisi vapaita partioita. Kiireellisyysluokkien kanssa pitää olla koko ajan hereillä ja niitä pitää jatkuvasti vaihdella, koska niitä A-kiireellisyysluokan tehtäviä tulee liiaksi. Niitä pitää sitten torpata ja muutella kuin ne oikeasti olisivat.” (Haastateltava 3.)

Kaikkien kenttäjohtajien mielestä ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönotto on lisännyt kommunikaatiotarvetta hätäkeskuksen, poliisipartioiden ja kenttäjohtajien välillä. Osakseen lisääntyneen kommunikaation on nähty myös vaikuttavan tilannekuvan hallintaan, sillä ylimääräinen kommunikaatio haittaa tarvittavan tiedon saamista, mutta myös vie keskittymisen pois muista tehtävistä. Kommunikaation kerrottiin lisääntyneen varsinkin tehtävien kiireellisyysluokitusten muuttamisen vuoksi. Tarve on noussut, sillä ERICA-järjestelmän tunnettiin antavan huomattavasti helpommin A-kiireellisyysluokan tai B-kiireellisyysluokan tehtäviä verrattuna vanhaan ELS-hätäkeskustietojärjestelmään. Poliisin kiireellisyysluokissa A on hoidettava välittömästi ja se keskeyttää vähemmän kiireellisen tehtävän, eikä sitä saa laittaa odotukselle ilman perusteltavaa syytä, B on hoidettava viipymättä, mutta se voidaan priorisoida odotukselle tai keskeyttämällä tarvittaessa, C ei edellytä välittömiä toimia, mutta se on hoidettava sopivan ajan sisällä ja se voidaan priorisoida odotukselle tai keskeyttämällä B-kiireellisyysluokan tehtävän hoitamiseksi (Kolehmainen, 2016).

”Paljon enemmän hätäkeskus ottaa yhteyttä kenttäjohtajaan. Radioliikenne on kasvanut, vaikka siitähän juuri pyrittiin eroon, että kaikki hoituisi tietokoneella. Nyt on käynyt toisin päin.” (Haastateltava 7.)

5.4.3 Toimintavalmiusajat

Useat haastateltavat mainitsivat, että toimintavalmiusaikoja seurataan todella aktiivisesti kiireellisyysluokkien mukaan ja niistä luodaan mielikuva, miten hyvin poliisin valvonta- ja hälytyssektori toimii. Kenttäjohtajille on syntynyt tarve muuttaa kiireellisyysluokkia alaspäin, jos ne eivät heidän mielestään vaadi kiireellisyysluokkien vaatimaa reagointia, jotta tehtävä ei vaikuttaisi negatiivisesti toimintavalmiusaikaan. Tämä tarkoittaa kommunikaatiota partioiden, hätäkeskuksen ja kenttäjohtajien välille, kun vaihdos suoritetaan hätäkeskuksen kanssa radioyhteydellä ja partio informoidaan vaihdoksesta radioyhteydellä. Yksi haastateltava kuitenkin mainitsi, että hänen mielestään koko organisaatiossa on ymmärretty kiireellisyysluokat väärin, eikä A-kiireellisyysluokan tehtävä välttämättä vaadi niin rajua ja nopeaa reagointia, kuin on annettu ymmärtää. Yksi haastateltava myös mainitsi, että hän ei kiireellisyysluokkia yleisesti muuta, sillä hänen mielestään silloin luodaan vääränkaltainen mielikuva järjestelmän toimivuudesta ja hänen mielestään toimintavalmiusaikojen pitäisi antaa heikentyä, jotta ongelmakohtiin reagoitaisiin.

”Minä en ole lähtenyt muuttamaan kiireellisyysluokkia sen takia, että jokin tilastoitava hälytysvasteaika paranisi. Se ole minun tehtäväni, eikä kenenkään sitä sillä perusteella pitäisi tehdä, vaan ainoastaan kun arvioidaan tehtävän oikea status, jotta me saamme sinne oikeat pelaajat paikalle. Se on mitä minä teen, sillä en välitä niistä tilastoiduista ajoista huitsin ne vadaa, eivätkä ne kiinnosta minua millään lailla. Minun mielestäni tässä organisaatiossa liikaa meidän esimiestasomme tuijottaa näitä toimintavalmiusaikoja ja se on kyllä selvästi lisääntynyt. Hätäkeskuksen antaessa tehtävän A-kiireellisyysluokassa, niin en lähtökohtaisesti lähde sitä muuttamaan, ellei se ole mielestäni todella väärin.” (Haastateltava 2.)

5.4.4 Vastuukysymykset

Kenttäjohtajien ollessa vastuussa omasta kenttäalueen toiminnastaan nousi kaikilla haastateltavilla henkilöillä jollain tavalla esille vastuukysymykset. Varsinkin monet haastateltavat nostivat esille, että heille on nykyään epäselvää mitkä asiat ovat Hätäkeskuslaitoksen ja mitkä poliisin vastuulla. Poliisin vastuulla olevat asiat ovat selvästi haastateltavien mukaan varsinkin kenttäjohtajan vastuulla, kun puhutaan poliisin päivittäisestä kenttätoiminnasta poliisin valvonta- ja hälytyssektorilla. Tilastoidut toimintavalmiusajat voiva helposti näyttää, että kenttäjohtajan alueella ei päästä sovittuun lopputulokseen, jonka vuoksi kenttäjohtajat

näkivät, että tehtävien kiireellisyysluokat ovat osaksi nykyään myös heidän vastuullaan, vaikka totesivat, että näin ei pitäisi olla.

Kenttäjohtajat kokivat olevansa vastuussa heidän toiminta-alueellansa työskentelevien poliisipartioiden työturvallisuudesta ja useat haastateltavat olivat huolissaan sen toteutumisesta, jos kiireellisyysluokkia ei aktiivisesti muokata. Epäselvää oli myös kenen vastuulla tehtävät ovat, jos hätäkeskus ei niitä kykene jakamaan. Haastateltavien mukaan tehtäviä laitetaan ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän tuomien muutoksien vuoksi usein odotukselle tai niitä keskeytetään, jolloin on epäselvää kenen vastuulla tehtävät tämän jälkeen ovat. Osaksi haastateltavat sanoivat, että ongelma on syntynyt hätäkeskusten kiireellisyyden vuoksi, osaksi kenttäjohtajien lisääntyneen työmäärän vuoksi ja osaksi poliisipartioiden oma-aloitteisuuden puuttumisen vuoksi. Tällöin kenttäjohtajat sanoivat tuntevansa olevansa vastuussa tilanteen korjaamisesta.

”Pitää olla hereillä ja tiputella kiireellisyysluokkia, että ne ei vaikuta viiveaikoihin. Ei tee hyvää, jos A-kiireellisyysluokan näpistelijä odottaa tunti tolkulla, vaikka olisikin oikeasti B-kiireellisyysluokan tehtävä. Määrätyissä viiveajoissa pitäisi pysyä. Hätäkeskukseen pitää olla enemmän yhteydessä ja hätäkeskuspäivystäjät ovat nykyään valveutuneita, niin he sanovat, että tämä on ”ERICA A-kiireellisyysluokan” tehtävä. Siitä jo heti tietää, että voi tiputtaa kiireellisyysluokkaa. Kun tuommoinen systeemi meille on tullut, niin pitäisikö A-kiireellisyysluokan tehtävä olla A-kiireellisyysluokan tehtävä ja sitten se viive on 10 minuuttia eikä puolituntia. Käy sääliksi hätäkeskuspäivystäjiä, kun hekin ovat pitkän koulun käyneet ja kun he antavat A-kiireellisyysluokan tehtävän, niin minä sanon, että pane B-kiireellisyysluokan tehtäväksi ja sillä tavoin kävelen heidän ylitseen. Mutta kaikkeen tottuu.” (Haastateltava 5.)

5.5 Vaikutukset päivittäiseen kenttätoimintaan

Tutkimushaastattelun neljäntenä avoimena kysymyksenä esitettiin: ”Miten ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönotto on vaikuttanut poliisin valvonta- ja hälytyssektorin päivittäiseen kenttätoimintaan?”, viidentenä avoimena kysymyksenä: ”Miten kuvailisit ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän soveltuvuutta poliisin valvonta- ja hälytyssektorin päivittäiseen kenttätoimintaan” ja kuudentena avoimena kysymyksenä: ”Miten kuvailisit ERICA-hätäkeskustietojärjestelmää verrattuna ELS-hätäkeskustietojärjestelmään”. Tarkoituksena oli

saada tietoa, miten ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä on vaikuttanut poliisin päivittäiseen kenttätoimintaan, eli ns. normaaliin partiotoimintaan ja miten se soveltuu tähän tarkoitukseen. Samalla tarkoituksena oli kerätä kokemuksia vanhasta ELS-hätäkeskustietojärjestelmästä ja verrata näitä kokemuksiin ERICA-hätäkeskustietojärjestelmästä. Kysymysten vastausten havaittiin toistavan itseään paljon litteroinnin yhteydessä, jonka vuoksi niiden avulla kerätty tutkimusmateriaali on yhdistetty yhdeksi teemaksi, mutta ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän soveltuvuutta arvioidaan myös tulevaisuuden näkökulmasta.

5.5.1 Kiireellisyysluokat

”Varmaan ERICA-järjestelmällä on ajateltu hyvää. Heitän asian kuitenkin näin päin, että jos sinua kuulustellaan murhasta, niin eihän rikostutkija heitä sinulle monivalintalomaketta eteen, jossa on viisikymmentä kysymystä ja sano, että rastita nuo, niin pääsen tässä johonkin lopputulokseen.” (Haastateltava 2.)

Kaikkien haastateltavien henkilöiden mukaan kiireellisyysluokkien muuttuminen on vaikuttanut eniten poliisin päivittäiseen kenttätoimintaan. Seitsemän haastateltavaa mainitsi, että kiireellisyysluokat ovat keskimääräisesti koventuneet ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönoton jälkeen verrattuna ELS-hätäkeskustietojärjestelmään. Yksi haastateltava mainitsi, että kiireellisyysluokat ovat keskimääräisesti koventuneet, mutta hän oli myös havainnut tapauksia, jossa kiireellisyysluokka oli ollut liian alhainen. Haastateltavat kertoivat, että tällä hetkellä heidän mielikuvansa on, että pelkästään tietokone määrittelee hätäpuhelun tehtävälle kiireellisyysluokan, eikä hätäkeskuspäivystäjä. ELS-hätäkeskustietojärjestelmässä oli haastateltavien mukaan otettu huomattavasti paremmin huomioon hätäkeskuksen ammatitaito ja harkintakyky, jolloin se näkyi tehtävien kiireellisyysluokissa. Kaikki haastattelevat olivat sitä mieltä, että ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönoton jälkeen muuttuneet kiireellisyysluokat eivät ole oikein poliisin näkökulmasta.

Kiireellisyysluokka määrittelee haastateltavien mukaan poliisin asennoitumisen ja suoritustavan tehtävälle ja varsinkin A-kiireellisyysluokka riskeeraa kansalaisten turvallisuuden ja poliisien työturvallisuuden, kun kiirehditään liiaksi tehtävälle, joka ei sitä vaatisi. Kaksi haastateltavaa oli kuitenkin sitä mieltä, että kyseessä on myös asennoitumisongelma, sillä kaikki A-kiireellisyysluokan tehtävät eivät heidän mukaansa vaatisi sireeneitä ja hälytysvaloja. Haastateltavat myös mainitsivat, että kiireellisyysluokkien koventuminen on luonut

työpainetta normaaleille poliisipartioille, sillä hekin tiedostavat, että A-kiireellisyysluokan tehtävät eivät saa mennä odotukselle. Tällöin poliisipartioiden on aktiivisesti mietittävä, tuleeko heidän irtaantua olemassa olevalta tehtävältä, vaikka uuden tehtävän ei tulisi alun perinkään olla A-kiireellisyysluokkaa.

5.5.2 Viiveajat

”Nyt saattaa mennä minuutteja ennen kuin tehtävä tulee tai nyt hätäkeskuspäivystäjä sanoo radiossa, että ”täällä on tällöinen tehtävä tulossa”, mutta hätäkeskuspäivystäjällä ei ole mitään lisätietoja sille tehtävälle. Mitäs jos meillä onkin partio ihan helvetin lähellä, niin meillä ole mitään tietoa tekijästä ja kun meidän partiomme menee sinne kohteeseen se saattaa törmätä vahingossa tekijään, kun ei ole edes tuntomerkkejä siitä.” (Haastateltava 2.)

Suurin osa haastateltavista mainitsivat, että ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönoton jälkeen viiveaika hätäpuhelun vastaanottamisen ja poliisille tehtävän välittämisen välillä oli noussut huomattavasti. Kaikkien asian maininneiden haastateltavien mielestä tämä johtuu ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän muodostamasta kysymyspatteristosta hätäpuhelun aikana, sekä järjestelmän mahdollisuudesta antaa tehtävä poliisipartioille. Useiden mielestä tehtävää ei pysty välittämään poliisipartiolle, ennen kuin sille on saatu kiireellisyysluokka. Tällöin ainoa ratkaisu kiireellisessä tilanteessa on ohittaa koko järjestelmä, jolloin tehtävästä kerrotaan alkutietojen perusteella radiossa. Kaikkien haastateltavien mielestä tärkeintä olisi saada välitettyä tehtävä mahdollisimman nopeasti poliisipartiolle, mahdollisimman tiivistetyllä, mutta tarpeellisella tiedolla, jotta vaarallinen tai haittaa aiheuttava tapahtuma kyettäisiin pysäyttämään. Haastateltavien mukaan vasta tämän jälkeen poliisi miettii muun lisätiedon tarvetta.

”Tämäkin on vähän päivystäjä kohtaista, kuten esimerkiksi ELS-järjestelmän aikana osa päivystäjistä osasi sanoa radioon puhelun aikana mitä on tapahtunut ja missä, niin silloin meillä on mahdollisuus reagoida heti. On siihenkin tullut pientä parannusta, että kun IVO-päivystäjä tai oikeastaan TESE-päivystäjä huomaa, että tällöinen tehtävä on tulossa, niin se painaa sitten tangentin pohjaan ja antaa tiedon poliisille. Se on vähän niin kuin se järjestelmä pitänyt ohittaa, jolloin poliisi pystyy reagoimaan nopeammin.” (Haastateltava 8.)

5.5.3 Tehtävällä

”Kokemukseni on se, että hätäkeskuksesta tulee huonosti tietoa siitä, mikä tilanne on juuri tällä hetkellä tapahtumapaikalla. Meillä on pitkiä pätkiä, kun emme tiedä, mitä kohteessa tapahtuu, vaikka saattaisi olla kriittisen tärkeitä saada yhteys ilmoittajaan ja sitä kautta jakaa tietoa muille tehtävään tuleville partioille. Jotenkin tuntuu, että hätäkeskus pitää parasta tiedonlähdetä puhelimen päässä, eikä päivystäjä voi tällöin tietoa meille antaa, emmekä me saa ilmoittajaa kiinni. Tämä aika on tuhottoman pitkä.” (Haastateltava 1.)

Seitsemän haastateltavan mukaan tehtävien hoitamisessa on havaittu ongelmalliseksi mahdollisuus olla vain yhdellä tehtävällä kerrallaan, joka muuttui ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönoton seurauksena. Näiden seitsemän haastateltavan mielestä ELS-hätäkeskustietojärjestelmän luoma mahdollisuus olla useammalla, kuin yhdellä tehtävällä oli parempi vaihtoehto poliisitoimintaa ajatellen. Yksi haastateltavista oli kuitenkin erimieltä ja kertoi, että ELS-hätäkeskustietojärjestelmän aikana ei koskaan voinut tietää mitä poliisipartio oikeasti teki, kun se oli yhtä aikaa jopa viidellä eri tehtävällä.

”Jos oli ihan kuljetustehtävä ja sitten tuli hätäkeskukselta epäilty rattijuopumus tehtävä viereen, niin sehän oli niin helppo sanoa, että laita se tehtävä meille ja se etsitty auto löytyi tai ei löytynyt.” (Haastateltava 5.)

Yhden tehtävän periaate on noussut ongelmalliseksi haastateltavien mukaan varsinkin, kun kiireellisyysluokat ovat keskimääräisesti nousseet. Haastateltavien mielestä mahdollisuus olla yhtäaikaaisesti usealla tehtävällä helpottaisi varsinkin A-kiireellisyysluokan tehtäviin reagointia, sillä tämänhetkistä tehtävää ei tällöin tarvitsisi automaattisesti keskeyttää, vaan sitä voitaisiin hoitaa yhtäaikaisesti. Oulun pääpoliisiasemalla työskenteleviltä kenttäjohtajilta saatiin myös näkökulma, että jos tehtävä ei ole kiireellinen ja se sijaitsee pitkän välimatkan päässä, niin tämä poliisipartio voisi liittyä ja hoitaa myös muita poliisitehtäviä matkanvarrella. Tällöin poliisipartiolla ei olisi tarvetta irrota useasti päätehtävältä, eikä kenttäjohtajalla tarvetta lähettää toista partiota pois halutulta alueelta.

”Minä luotan tähän meidän porukkaamme, ja jos poliisipartio sanoo hätäkeskukselle, että pudota B-kiireellisyysluokkaan ja sitten hätäkeskus kysyy siitä minulta, niin sanon, että

pudota vaan. Joutuuhan poliisipartiotkin sitä priorisointia tekemään. Eli niiden pitää olla aktiivisempia.” (Haastateltava 8.)

Haastateltavien mukaan ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä vaatii myös normaaleilta, hälytystehtäviä hoitavilta poliisipartioilta enemmän vastuunkantamista ja asioiden huomioimista päivittäisessä kenttätoiminnassa. Haastateltavat kertoivat, että poliisi ei saa ilmoittajaan yhteyttä tarpeeksi nopeasti, sillä hätäpuheluiden kestot ovat kasvaneet, eikä hätäkeskuksella ole antaa tarvittavia lisätietoja hätäpuhelun aikana, jolloin tilanteen hallinta vaatii poliisipartioilta enemmän arviointikykyä. Myöskin tarve soittaa ilmoittajalle on joidenkin haastateltavien mukaan lisääntynyt, sillä hätäkeskuksen tarjoama informaatio ei täysin palvele poliisia. Yleinen kommunikaation lisääntyminen hätäkeskuksen ja poliisin välillä on osaltaan myös haitannut hätäkeskuksen ja poliisipartioiden yhteistyötä, sillä haastateltavien mielestä hätäkeskukseen on vaikeampi saada kommunikaatioyhteyttä, kun sitä todellisuudessa tarvitaan tehtävien yhteydessä. Tampereen kenttäjohtajat mainitsivat, että varsinkin heidän alueellaan on havaittu, että koska hätäkeskuksen toiminta-alue kattaa useampia kaupunkeja ja yleinen kommunikaatio on lisääntynyt laajalle alueella, niin puheyhteyden saaminen on vaikeutunut tietyissä tilanteissa.

”Kokonaisuudessaan on partiolla vieläkin lisääntynyt jatkuva tietolähteelle itse soittaminen. Se on melkein joka tehtävällä, että partio kuittaa sen tehtävän itselleen vaan matkalla, ottaa puhelimen ja soittaa ilmoittajalle itse.” (Haastateltava 2.)

5.6 ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän tulevaisuus

”ELS-järjestelmässä on ollut toistakymmentä vuotta kehitystyötä, joten on luonnollista, että kehityksen takia ELS-järjestelmä oli parempi. Muistan myös ELS-järjestelmän käyttöönoton ja ei sekään ollut mikään helppo.” (Haastateltava 1.)

Tutkimushaastattelun seitsemäntenä avoimena kysymyksenä esitettiin: Miten kehittäisit ERICA-hätäkeskustietojärjestelmää? Ja kahdeksantena avoimena kysymyksenä: Mitä muuta haluaisit kertoa ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän vaikutuksista poliisitoimintaan? Kysymyksen tarkoituksena oli saada käsitys, miten haastateltavat kenttäjohtajat haluaisivat kehittää uutta hätäkeskustietojärjestelmää, mikäli he ovat kokeneet sen jollain tavalla

vaikuttaneen poliisitoimintaan negatiivisesti. Samalla halusimme varmistaa, että haastateltavat ovat kyenneet sanomaan kaiken haluamansa ERICA-hätäkeskustietojärjestelmää koskien.

”Kyllä se varmaan soveltuu, kunhan näitä ns. virheitä korjataan.” (Haastateltava 4.)

Kaikki haastateltavat kertoivat, että toivoisivat haastattelussa ilmenneiden asioiden korjaamisen. Suurin osa haastateltavista kenttäjohtajista mainitsivat haastattelussaan, että he olivat optimistisia ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän tulevaisuudesta, vaikka ongelmia oli heidän näkökulmastaan esiintynyt. Suurin osa haastateltavista myös kokivat, että lähtökohtaisesti ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä kyllä soveltuu viranomaistoimintaan, mutta järjestelmä vaatii jatkokehitystä.

”Varmaan tästäkin hyvä tulee.” (Haastateltava 5.)

5.6.1 Tietojärjestelmien käyttöönotto tulevaisuudessa

Kun haastateltavilta kysyttiin ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän tulevaisuudesta ja kehittämisestä, ajautui keskustelu hyvin usein muihin aiemmin tapahtuneisiin järjestelmä uudistuksiin, päivityksiin sekä tulevaisuuden suunnitteilla oleviin järjestelmämuutoksiin. Tulevaisuudessa on myös tarkoituksena uudistaa muita poliisitoiminnassa käytössä olevia järjestelmiä ja useat haastateltava toivoivat niiden käyttöönoton tapahtuvan eritavoin verrattuna ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönottoon.

”Onko meillä ollut siellä ERICA-järjestelmää kehittämässä oikeasti ne ihmiset, jotka tekevät tätä kenttätöitä, vai onko ne ollut ihmisiä, jotka on täysin vieraantuneet operatiivisesta toiminnasta 20 vuotta sitten.” (Haastateltava 2.)

Usean haastateltavan mukaan poliisitoimintaan vaikuttavissa uudistuksissa ei ole otettu tarpeeksi huomioon niitä ihmisiä, jotka tosiasiallisesti joutuvat päivittäin työskentelemään niiden parissa tai vaikutusalueella. Useiden haastateltavien mukaan heillä on jäänyt mielikuva, että kenttäjohtajia tai hälytystehtäviä hoitavia poliisipartioita ei ole ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän kehittämisessä kuunneltu juuri ollenkaan. Joidenkin haastateltavien mukaan poliisitoiminnan ymmärtäminen ja oikeanlainen kehittäminen ei ole onnistunut ERICA-

hätäkeskustietojärjestelmässä, sillä se on suunniteltu yhteisjärjestelmäksi pelastuslaitokselle, ensihoitopalvelulle, sosiaali- ja terveystieteiden viranomaisille, poliisille ja rajavartiolaitokselle, jonka vuoksi poliisin tai muun yksittäisen viranomaisen rooli on jäänyt taka-alalle. Haastateltavat toivoivat, että tulevaisuuden moniviranomaistoiminnassa otettaisiin huomioon tasapuolisesti kaikki viranomaiset, ja että suunnitteluvaiheessa mielipiteitä sekä palautetta kerättäisiin henkilöiltä, jotka konkreettisesti työskentelevät alueella johon muutokset tulevat vaikuttamaan.

Haastateltavat kokivat myös, että koulutuksessa ja informaatiossa on ollut puitteita, sillä sitä ei olla tarjottu tarpeeksi, oikealla tavalla tai se ei ole tavoittanut oikeita henkilöitä. Melkein kaikki haastateltavat mainitsivat erikseen, että normaaleja, hälytystehtäviä suorittavia partioita ei ollut tarpeeksi informoitu tietojärjestelmä uudistuksesta ja sen tuomista muutoksista, vaikka olivatkin mahdollisesti kenttäjohtajina saaneet jonkinlaista informaatiota. Toivomuksena suurin osa haastateltavista esitti, että tulevaisuudessa ohjeistus ja informaatio tuotaisiin konkreettisesti työpaikalle koulutuksena, palaverina tai tiedonantona kaikille työntekijöille, johon vaikutukset kohdentuisivat.

”En tiedä mitä poliisin edustajat on siellä työryhmässä miettineet, vai onko niiden yli kävelty ERICA-järjestelmän suunnittelun suhteen, vai ovatko olleet lapasia ja sanoneet vain ”joo joo tämä on hyvä”. Kuten sanoin, niin takaisin päin mentiin, mutta kai tämä pikkuhiljaa paranee ja uutta tulee. Ei tule nyt mieleen, että mitä uudistuksia ERICA-järjestelmään on tullut, jotka näkyisivät selvästi.” (Haastateltava 5.)

Haastateltavat olivat kokeneet ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän ottavan inhimillisen tekijän pois hälytyspuhelun vastaanotosta, jolloin hätäkeskuspäivystäjän ammattitaito ei enää näkynyt samankaltaisesti työsuoritteissa. Useat haastateltavat mainitsivat, että toivoisivat tulevaisuuden tietojärjestelmien mahdollistavan ammattitaidon roolin, sillä nyt on jäänyt kuva, että mahdollisten inhimillisten virheiden poistaminen oli viety liian pitkälle ja järjestelmästä oli tullut liian ”jäykkä” käyttäjän näkökulmasta.

5.7 Muuta huomioitavaa

”Mietin, että jos itse joutuisin omalla omaiselle soittamaan, vaikka sairauskohtauksen tai elvytyksen aikana hätäkeskukseen ja hätäkeskuspäivystäjä kyselisi minulta minuuttitolkulla

jotain jonninjoutavia kysymyksiä, niin miltä se tuntuisi. Se ei ole hätäkeskuspäivystäjän vika. Minun päätelmäni on se, että ERICA-järjestelmästä on haluttu inhimillinen tekijä kokonaan pois.” (Haastateltava 8.)

Mielenkiintoinen huomio haastatteluissa oli, että melkein kaikki haastateltavat mainitsivat jollain tavalla ajatuksen Hätäkeskuslaitoksen kokemuksia ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönnotosta. Useat haastateltavat olivat keskustelleet hätäkeskuspäivystäjien kanssa järjestelmän toimivuudesta ja kokivat, että suurimmat järjestelmän ongelmat näkyivät siellä, eivätkä he siksi halunneet liioitella poliisin kokemuksia ERICA-hätäkeskustietojärjestelmästä keskustellessa. Haastateltavien käsitys oli, että hätäkeskuspäivystäjien työmäärä oli lisääntynyt ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönoton jälkeen ja hätäkeskuslaitoksessa ei olisi tarpeeksi työvoimaa suurentuneen työmäärän hallitsemiseksi.

”Yhtään juopunutta henkilöä ei ole jäänyt nostamatta tai yhtäkään kolaria ei ole jäänyt hoitamatta tämän järjestelmän takia.” (Haastateltava 5.)

Haastateltavat toivoivat, että Hätäkeskuslaitoksessa otettaisiin huomioon tämä hätäkeskuspäivystäjien lisääntynyt työmäärä, sillä tällä hetkellä poliisin ja hätäkeskuksen yhteistyö ei toimi lainsäädännössä ilmoitetulla tavalla. Haastateltavat kertoivat myös, että heidän näkemyksensä mukaan koulutusta ja informointia olisi pitänyt tarjota enemmän hätäkeskuspäivystäjille ja heitä olisi pitänyt varoittaa järjestelmän tuomista muutoksista. Näkökulmana oli, että koska hätäkeskusta voidaan pitää ensimmäisenä lenkinä viranomaistoinnassa vaikuttavat siellä koetut ongelmat automaattisesti muiden viranomaisten toimintaan. Haastateltavat mainitsivat, että kommunikaatiossa ja yhteistyöinnassa on havaittu tietynlaista kireyttä hätäkeskuksen ja poliisin välillä, johtuen ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönoton vaikutuksista.

”Kun siellä hätäkeskuksessa on painetta ja ei kerkeä edes jakamaan niitä tehtäviä, niin minä monesti ihmettelen, että miksi hätäkeskuspäivystäjä ei jaa noita, kun on vapaita partioitakin. Olen soitellut sinne monesti ja kysynyt, että mikä on, niin vastaus on ollut, että ”vittu kun ei kerkeä jakamaan.” (Haastateltava 2.)

”Minulla on semmoinen kuva, että koulutus oli puutteellista hätäkeskuksen työntekijöille, niin ERICA-järjestelmän ongelmat näkyivät sitä kautta poliisille.” (Haastateltava 8.)

6 YHTEENVETO

6.1 Johtopäätökset

Tässä osiossa käsitellään opinnäytetyön johdannossa esiteltyä ilmiötä ja sen luomaa tutkimuskysymystä: ”Onko ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä vaikuttanut poliisin päivittäiseen kenttätoimintaan?” esitellyn tietoperustan ja kerätyn tutkimusmateriaalin (tutkimustulosten) avulla.

Johdannossa esitettiin opinnäytetyölle sen tarpeellisuus ja ajankohtaisuus. Tutkimustehtävänä oli mahdollisimman kattavasti sekä laadukkaasti vastata esitettyyn tutkimuskysymyksen ja tämän avulla luoda mahdollisimman syvälinen käsitys havaitusta ilmiöstä: ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän (sekä muiden poliisitoimintaan vaikuttavien tietojärjestelmien) vaikuttavuudesta poliisin valvonta- ja hälytyssektorin päivittäiseen kenttätoimintaan.

Tietoperustassa on käyty läpi tietojärjestelmän määrittely, sekä sen kehittämisen tai käyttöönoton vaikuttavuuteen liittyviä teorioita. Tämän tietoperusta osa-alueen pohjalta voidaan arvioida, että tietojärjestelmän käyttöönoton, kehittämisen tai toimintavalmiuden on mahdollista vaikuttaa laajasti sitä hyödyntäviin henkilöihin. Tietoperustan toisessa osa-alueessa käytiin lävitse hätäkeskustietojärjestelmien käyttötarkoitusta, kehittämishistoriaa, sekä ERICA-hätäkeskustietojärjestelmään vaikuttaneet lähtökohdat, suunnitelmat, käyttötarkoitus ja lopullinen käyttöönotto. Tämän tietoperustan pohjalta voidaan arvioida, että hätäkeskustietojärjestelmien historia on monivaiheinen, siihen on liittynyt suuria lainsäädännöllisiä ja toimintaperiaatteellisia muutoksia, jotka ovat muokanneet niin Häätäkeskuslaitoksen toimintaa, että hätäkeskustietojärjestelmiä. ERICA-hätäkeskustietojärjestelmästä voidaan arvioida, että sen suunnittelun ja kehittämisen taustalla on ollut yhdistää viranomaisten, että Häätäkeskuslaitoksen toiminta yhteneväiseksi kokonaisuudeksi, jonka avulla viranomaistoimintaa ja siihen liittyviä tukitoimintoja voidaan toteuttaa laadukkaammin. Tällöin voidaan tuottaa kansalaisille laadukkaita, tehokkaita ja toimivia hätäkeskuspalveluja.

Tutkimusmateriaalin keräämiseksi on hyödynnetty laadullisessa tutkimuksessa yleisesti hyödynnettyä teemahaastattelua, mutta siihen on myös yhdistetty määrällisen tutkimuksen kyselyn periaatteisiin soveltuva kysely. Tutkimushaastattelun ja kyselyn avulla on saatu kerättyä Sisä-Suomen poliisilaitoksen ja Oulun poliisilaitoksen alueelta yhteensä kahdeksalta, alipäälllystään kuuluvalta poliisimieheltä (kenttäjohtajalta) ERICA-hätäkeskustieto-

järjestelmän käyttöönottoon liittyviä kokemuksia. Tutkimusmateriaalin perusteella on saatu hyvin yhtenäinen ja arvioin kestävä aineisto, jolla kyetään analysoimaan esitettyä tutkimuskysymystä ja ymmärtämään käsiteltävää ilmiötä.

Kokonaisuutena johdannon, tietoperustan ja kerätyn tutkimusmateriaalin nojalla voidaan arvioida, että esitettyyn tutkimuskysymykseen kyetään vastaamaan tieteellisen tutkimuksen periaatteiden mukaisesti ja ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönottoa kyetään tutkimuksen perusteella ymmärtämään ilmiönä. Tutkimuskysymystä ”Onko ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä vaikuttanut poliisin päivittäiseen kenttätoimintaan?” voidaan tutkimuksen suorittamista varten kerätyn ja analysoidun materiaalin perusteella arvioida, että kyllä, ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä on esitetyn tietoperustan ja kahdeksan poliisin alipäällystään kuuluvan poliisimiehen (kenttäjohtajan) mielestä vaikuttanut konkreettisesti poliisin valvonta- ja hälytyssektorin päivittäiseen kenttätoimintaan, sekä lisäksi voidaan samaperusteisesti arvioida, että viranomaistoimintaan luodut tietojärjestelmä muutokset, kehitykset ja uudistukset kykenevät konkreettisesti vaikuttamaan ja muuttamaan poliisitoimintaa.

Tutkimusmateriaalista voidaan tiivistettynä todeta, että teemahaastattelussa ilmenneet, yhteneväisimmät vaikuttavuudet poliisin päivittäiseen kenttätoimintaan olivat: 1.) tehtävien yli- ja alimitoitettu kiireellisyysluokitus, 2.) tehtävän välittämisen hidastuminen ja epäselkeytyminen poliisille, 3.) tehtävainformaation sisältämä liiallinen ja poliisitoiminnan päätarkoitusta varten turha tieto, 4.) mahdollisuus olla vain yhdellä yhtäaikaisella tehtävällä, 5.) ”tarpeettoman” kommunikaation lisääntyminen hätäkeskuksen, poliisipartioiden ja kenttäjohtajien välillä, 6.) kommunikaatioyhteyden saamisen vaikeutuminen hätäkeskuksen ja poliisin välillä, kun kommunikaatiotarve oli tarpeellista, 7.) liiallinen keskittyminen toimintavalmiusaikoihin, vaikka ERICA-hätäkeskustietojärjestelmässä oltiin havaittu ongelmia poliisin näkökulmasta, 9.) tilannekuvan hallinnan epäselkeytyminen, 8.) tehtävien jakamiseen ja hoitamiseen liittyvät vastuukysymykset.

6.2 Lopuksi

Lähtiessämme tekemään opinnäytetyötä, halusimme tuottaa selkeän kuvan ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän toimivuudesta ja miten sen käyttöönotto oli mahdollisesti vaikuttanut poliisin päivittäiseen kenttätoimintaan.

Mielestämme olemme onnistuneet perustelevaan aiheen tutkimuksellisen tärkeyden ja ajan-kohtaisuuden ja olemme kyenneet myös perustelevaan tutkimuksen suorittamista varten valitun tutkimusmenetelmän valinnan ja kertoneet miten tutkimusmenetelmä on otettu huomioon tutkimuksen suorittamista varten. Tunnemme, että olemme opinnäytetyön suorittamista varten hankitulla tietoperustoihin perustuvan tiedon ja tutkimushaastattelun avulla kerätyllä tutkimusmateriaalin avulla kyenneet vastaamaan esitettyyn tutkimuskysymykseen laadullisen tutkimuksen periaatteiden mukaisesti.

Onnistuimme rajaamaan tutkimuksen onnistuneesti poliisin kenttätoimintaan, mutta koska halusimme laajan ja arviointia kestäviä tutkimustuloksia päätimme, että haluamme suorittaa tutkimuksen kahdessa eri poliisilaitoksessa ja haastatella tutkimusta varten kahdeksaa, luotettaviksi ja kokeneiksi todistettuja poliisimiehiä. Tämän vuoksi olemme valinneet haastattelukohteiksi Oulun ja Tampereen pääpoliisiasemilla toimivia kenttäjohtajia. Tutkimushaastattelut tuottivat yli neljä tuntia haastattelumateriaalia, jotka litteroitiin tekstimuotoon sanasta-sanaan periaatteella, joka vaati n. 30 tuntia työaika. Lopputuloksena oli hieman yli 10 000 sanaa tekstiksi litteroitua puhetta. Jälkikäteen arvioituna tutkimuksen suorittaminen ei olisi ollut mahdollista yksin, vaan se vaati kahden henkilön työpanoksen.

Tutkimuksen tarkoituksena oli myös luoda mahdollisuus jatkotutkimuksia varten ja tutkimuksen aikana huomasimme varsinkin haastatteluiden perusteella aiheita, josta olisi mahdollista näitä suorittaa. Ehdotettuja jatkotutkimuksia:

1.) ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän toimivuus nykyään

Kvantitatiivinen, statistiikkaan perustuva tutkimus, jossa hyödynnetään suurta kyselymäärää ja poliisin statistiikkaa valmiusajoista.

2.) PATJA-järjestelmän korvaaminen VITJA-järjestelmällä

Miten käyttöönotto tulisi tehdä, miten sen tulisi toimia ja mitä mielipiteitä vaihdos herättää Miten käyttöönotto on konkreettisesti vaikuttanut poliisitoimintaa? (kun otettu käyttöön).

3.) Poliisin ja hätäkeskuksen välinen yhteistoiminta

Onko ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä vaikuttanut poliisin ja hätäkeskuksen suhteisiin?

Miltä hätäkeskuksen ja poliisin yhteistoiminta on näyttänyt ennen? Miltä nykyään? Miltä tulevaisuudessa?

4.) ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönoton vaikutukset hätäkeskuslaitoksen päivittäiseen toimintaan

Tutkimuskysymys sama, mutta hätäkeskuksen näkökulmasta.

5.) Poliisin riskianalyysi hätäkeskustietojärjestelmässä

Miten tehtävän kiireellisyysluokitus tulisi muodostua hätäkeskustietojärjestelmässä poliisin näkökulmasta?

6.) Poliisin radiokommunikaatio

Miltä poliisin radiokommunikaatio näyttää nykyään? Miltä ennen? Miten tulevaisuudessa? Mihin radiokommunikaation pitäisi perustua? Mikä on turhaa radioliikennettä ja mikä tarpeellista?

Lopuksi haluamme kiittää valmiista opinnäytetyöstä: tutkimushaastatteluun osallistuneita kenttäjohtajia, harjoitteluohjaajiamme, opinnäytetyömme ohjaajia, Poliisiammattikorkeakoulun kirjaston henkilökuntaa ja Poliisiammattikorkeakoulun opettajia.

LÄHTEET

Bourgeois, David & Mortati, Joseph, & Wang, Shouhong & Smith, James 2019: Information systems for business and beyond (2019) - Information systems, their use in business, and the larger impact they are having on our world. Pressbooks, Saylor Foundation. Luettavissa: <https://opentextbook.site/exports/ISBB-2019.pdf>. Luettu: 23.10.2019

Haastateltava 1. 2019: Poliisin valvonta- ja hälytyssektorin kenttäjohtaja. Tutkimushaastattelu. Haastattelu 7.10.2019

Haastateltava 2. 2019: Poliisin valvonta- ja hälytyssektorin kenttäjohtaja. Tutkimushaastattelu. Haastattelu 8.10.2019

Haastateltava 3. 2019: Poliisin valvonta- ja hälytyssektorin kenttäjohtaja. Tutkimushaastattelu. Haastattelu 11.10.2019

Haastateltava 4. 2019: Poliisin valvonta- ja hälytyssektorin kenttäjohtaja. Tutkimushaastattelu. Haastattelu 11.10.2010

Haastateltava 5. 2019: Poliisin valvonta- ja hälytyssektorin kenttäjohtaja. Tutkimushaastattelu. Haastattelu 24.9.2019

Haastateltava 6. 2019: Poliisin valvonta- ja hälytyssektorin kenttäjohtaja. Tutkimushaastattelu. Haastattelu 25.9.2019

Haastateltava 7. 2019: Poliisin valvonta- ja hälytyssektorin kenttäjohtaja. Tutkimushaastattelu. Haastattelu 25.9.2019

Haastateltava 8. 2019: Poliisin valvonta- ja hälytyssektorin kenttäjohtaja. Tutkimushaastattelu. Haastattelu 26.9.2019

Hirsjärvi, Sirkka ja Hurme, Helena 2008: Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Husu, Petra 2019: Uusi hätäkeskusjärjestelmä Erica on lisännyt selvästi poliisin ja ensihoidon kiireellisiä tehtäviä. Verkkoartikkeli. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-10835053>. Luettu 5.10.2019

Hätäkeskuslaitos 2012: Avun ja turvan ensimmäinen viranomaislenkki auttamisen ketjussa. Juhlajulkaisu. Luettavissa: https://www.112.fi/download/38758_Juhlavuoden_julkaisu_web-FINAL.pdf?e3f77ab02fadd688. Luettu 21.10.2019

Hätäkeskuslaitos 2015a: ERICAsta turvallisuusviranomaisten yhteinen työkalu. Verkkouutinen. Luettavissa: https://www.112.fi/ajankohtaista/2/0/ericasta_turvallisuusviranomaisten_yhteinen_tyokalu_63461? Luettu 22.10.2019

Hätäkeskuslaitos 2015b: ERICAn pääkäyttäjäkoulutukset alkoivat. Verkkouutinen. Luettavissa: https://www.112.fi/ajankohtaista/uutiset/2/0/erican_paakayttajakoulutukset_alkoivat_63445. Luettu 22.10.2019

Hätäkeskuslaitos 2018a: Uuden hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönotto on alkanut. Mediatiedote. Luettavissa: https://www.112.fi/ajankohtaista/tiedotteet/2/0/uuden_hatakeskustietojarjestelman_kayttoonotto_on_alkanut_76674. Luettu 21.10.2019

Hätäkeskuslaitos 2018b: ERICA ollut käytössä viikon ajan. Verkkouutinen. Luettavissa: https://www.112.fi/ajankohtaista/uutiset/2/0/erica_ollut_kaytossa_viikon_ajan_76698. Luettu 21.10.2019

Hätäkeskuslaitos 2019a: ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä on nyt käytössä Porin hätäkeskuksessa. Mediatiedote. Luettavissa: https://www.112.fi/ajankohtaista/tiedotteet/2/0/erica-hatakeskustietojarjestelma_on_nyt_kaytossa_porin_hatakeskuksessa_77073. Luettu 21.10.2019.

Hätäkeskuslaitos 2019b: ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä on nyt käytössä Keravan hätäkeskuksessa. Verkkouutinen. Luettavissa: https://www.112.fi/ajankohtaista/uutiset/2/0/erica-hatakeskustietojarjestelma_on_nyt_kaytossa_keravan_hatakeskuk-sessa_77574. Luettu 22.10.2019.

Hätäkeskuslaitos 21.10.2019: Tietosuoja. Informaationsivu. Luettavissa: <https://www.112.fi/hatakeskuslaitos/tietosuoja.aspx>. Luettu 21.10.2019

Hätäkeskuslaitos 22.10.2019a: Hätäkeskusuudistus. Informaationsivu. Luettavissa: https://www.112.fi/medialle/usein_kysyttya/hatakeskusuudistus. Luettu 22.10.2019

Hätäkeskuslaitos 22.10.2019b: Tekniikka. Informaationsivu. Luettavissa: https://www.112.fi/medialle/usein_kysyttya/tekniikka. Luettu 22.10.2019

Hätäkeskuslaitos 22.10.2019c: Erica-hätäkeskustietojärjestelmä, valtakunnallisesti verkot-tunut viranomaisten yhteiskäyttöinen hätäkeskustietojärjestelmä. Osoitteesta: https://www.112.fi/hatakeskusuudistus/uusi_tietojarjestelma. Luettu 22.10.2019

Hätäkeskuslaitos HAK-2015-631: Hätäkeskuslaitos strategia 2016-2020. Luettavissa: https://www.112.fi/download/66150_75435_Hatakeskuslaitos_strategia_2016-2020_jul-kaisu_FINAL.pdf?ad4a14f00f5fd488. Luettu 22.10.2019

Insta Defsec Oy 2017: Uusi hätäkeskustietojärjestelmä ERICA. Esite. Luettavissa: <https://www.insta.fi/asiakastarinat/insta-defsec-toimittaa-suomen-uuden-h%C3%A4t%C3%A4keskustietoj%C3%A4rjestelm%C3%A4n-erican>. Luettu 22.10.2019

Kananen, Jorma 2015: Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitat opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän Ammattikorkeakoulu.

Kananen, Jorma 2017: Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä, Suomen yliopistopaino Oy – Juvenes Print

Kempainen, Susanna 2019: Poliisin toimintavalmiusaika on alkuvuodesta ollut huonoin vuosikymmeneen – uusi hätäkeskustietojärjestelmä nostaa tehtäviä liian herkästi korkeimpaan kiireellisyysluokkaan. Verkkootikkeli. Luettavissa: <https://www.kaleva.fi/uutiset/kotimaa/poliisin-toimintavalmiusaika-on-alkuvuodesta-ollut-huonoin-vuosikymmeneen-uusi-hatakeskustietojarjestelma-nostaa-tehtavia-liian-herkasti-kerkeimpaan-kiireellisyysluok-kaan/824830/>. Luettu 5.10.2019

Kettunen, Jari & Simons, Magnus 2001: Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto pk-yrityksessä -Teknologiaalähtöisestä ajattelusta kohti tiedon ja osaamisen hallintaa. Tutkimusraportti. Espoo, VTT Technical Research Centre of Finland. Luettavissa: <https://www.vtt.fi/inf/pdf/julkaisut/2001/J854.pdf>. Luettu 24.10.2019

Kolehmainen, Seppo & Poliisihallitus 2016: Tilastotietoa sisäisen turvallisuuden selonteokoon. Luettavissa: <https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/JulkaisuMetatieto/Documents/EDK-2016-AK-99652.pdf>. Luettu 24.10.2019

Käkönen, Johanna 2019: Häätäkeskuksen uusi tietojärjestelmä keskustelee paremmin yli maakuntarajojen. Verkkoartikkeli. Luettavissa: <https://www.uudenkaupunginsanommat.fi/2019/04/hatakeskuksen-uusi-tietojarjarjestelma-keskustelee-paremmi-yli-maakuntarajojen/>. Luettu 5.10.2019

Laudon, Kenneth & Laudon, Jane 2014: Management Information Systems. 13 painos. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson.

Laudon, Kenneth & Laudon, Jane 2012: Management Information Systems. 12 painos. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson.

Pikkarainen, Aleksanteri 2019: Uusi häätäkeskusjärjestelmä yskii vaarallisesti: ambulanssi oli jo pihassa asiakkaan luona, kun tuli käsky muualle – ”Aina kun uudistetaan, meidän keikkamäärä lisääntyy”. Verkkoartikkeli. Luettavissa: <https://www.iltalehti.fi/kotimaa/a/2378af75-e428-44f0-be37-e5570fff49b2>. Luettu 5.10.2019

Paananen, Juha 2005: Tietotekniikan peruskirja. Porvoo, Docendo Finland Oy

Poliisihallitus 2020/2010/4797 ja Häätäkeskuslaitos HAK/2011/64: Häätäkeskustietojärjestelmän rekisteriseloste. Rekisteriseloste. Luettavissa: https://www.poliisi.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/intermin/embeds/poliisiwwwstructure/14841_Hatakeskustietojarjarjestelman_rekisteriseloste_1_2011.pdf?77b4d7ad862cd788. Luettu 22.10.2019

Poliisihallitus 2017: POL-2017-31347 VITJA hankkeen asettaminen 2017 syksy. Asettamis päätös. Luettavissa: <https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/JulkaisuMetatieto/Documents/EDK-2017-AK-162530.pdf>. Luettu 5.10.2019

Poliisihallitus 2019: ERICA otettu käyttöön koko maassa. Sisäinen lähde. Luettavissa: <https://sinetti.poliisi.fi/valtakunnallinen/ajankohtaista/uutiset/Sivut/Erica.aspx>. Luettu 10.7.2019

Tietotekniikan liitto 2005: Tietojärjestelmän hankinta. 2. uudistettu painos. Helsinki, Talentum Oyj.

Trockim, William & Donnelly James 2008: Research methods knowledge base. Mason, Ohio, Atomic Dog/Cengage Learning.

Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön ennakkotilasto - Elokuu 2019. Verkkojulkaisu. Helsinki, Tilastokeskus. Luettavissa: https://tilastokeskus.fi/til/vamuu/2019/08/vamuu_2019_08_2019-09-24_tie_001_fi.html. Luettu 5.10.2019.

Valacich, Joseph & Schneider, Cristoph 2010: Information Systems Today – Managing in the Digital World. Neljäs painos. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall.

LIIKTEET

Tutkimuksessa käytetyt haastattelukysymykset

1. Ovatko ERICA-hätäkeskustietojärjestelmä ja ELS-hätäkeskustietojärjestelmä sinulle tuttuja tietojärjestelmiä?
2. Arvioi ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän toimivuus ja soveltuvuus poliisin päivittäiseen kenttätoimintaan
 1. Erittäin epätoimiva ja ei ollenkaan soveltuva
 2. Hieman epätoimiva ja huonosti soveltuva
 3. Kohtalaisesti toimiva ja soveltuva
 4. Hyvin toimiva ja soveltuva
 5. Erittäin hyvin toimiva ja soveltuva
3. Arvioi ELS-hätäkeskustietojärjestelmän toimivuus ja soveltuvuus poliisin päivittäiseen kenttätoimintaan
 1. Erittäin epätoimiva ja ei ollenkaan soveltuva
 2. Hieman epätoimiva ja huonosti soveltuva
 3. Kohtalaisesti toimiva ja soveltuva
 4. Hyvin toimiva ja soveltuva
 5. Erittäin hyvin toimiva ja soveltuva
4. Miten kuvailisit valmistautumista ELS-hätäkeskustietojärjestelmän vaihtamiseen ERICA-hätäkeskustietojärjestelmään?
5. Miten kuvailisit siirtymistä ELS-hätäkeskustietojärjestelmästä ERICA-hätäkeskustietojärjestelmään?
6. Miten ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönotto on vaikuttanut päivittäiseen työhösi (kenttäjohtajana)?
7. Miten ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän käyttöönotto on vaikuttanut poliisin valvontaja hälytyssektorin päivittäiseen kenttätoimintaan?
8. Miten kuvailisit ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän soveltuvuutta poliisin valvontaja hälytyssektorin päivittäiseen kenttätoimintaan?
9. Miten kuvailisit ERICA-hätäkeskustietojärjestelmää verrattuna ELS-hätäkeskustietojärjestelmään?
10. Miten kehittäisit ERICA-hätäkeskustietojärjestelmää?
11. Mitä muuta haluaisit kertoa ERICA-hätäkeskustietojärjestelmän vaikutuksista poliisitoimintaan?