

Sari Pursiainen

ULOSOTON KEHITTYVÄT TIETOJÄRJESTELMÄT MUKANA  
VALTIONHALLINNON DIGITALISAATIOSSA

Johtaminen ja palveluliiketoiminta (YAMK)

Oikeudellinen osaaminen

2018

ULOSOTON KEHITTYVÄT TIETOJÄRJESTELMÄT MUKANA  
VALTIONHALLINNON DIGITALISAATIOSSA

Pursiainen, Sari  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Johtaminen ja palveluliiketoiminta, ylempi AMK-tutkinto  
Toukokuu 2018  
Ohjaaja: Simo Saarikko  
Sivumäärä: 72  
Liitteitä: 1

Asiasanat: ulosotto, digitalisaatio, sähköinen asiointi, WebUljas

---

Digitalisaation kehittymisen myötä avautuu uusia sähköisiä kanavia ihmisten arkipäivän toiminnoille. Kansalaisten viranomaisasiointi muuttuu väistämättä paperikirjeistä sähköiseen asiointiin. Koko kansalle suunnattu asiointitapa edellyttää prosessin yhtenäistämistä ja yhteisten tietojärjestelmien hyödyntämistä. Sähköinen asiointi mahdollistaa sen, ettei asiakkaan tarvitse matkustaa viranomaisen luo, vaan hän voi hoitaa asioinnin jonottamatta, kotikoneelta, hänelle parhaiten sopivaan vuorokaudenaikaan. Digitalisaatioissa on myös negatiivisia piirteitä, sillä kaikki kansalaiset eivät hallitse tietotekniikkaa vaikka haluaisivatkin, myös ikääntyminen ja erityisryhmät on otettava huomioon, jotta kansalaisten oikeusturva toteutuisi.

Opinnäytetyössä selvitettiin kuinka valtionhallinnon ja ulosoton tietojärjestelmien kehittäminen on keskeisessä roolissa matkalla kohti sähköistä asiointia ja digitalisaatiota. Kehittämisen tuloksena on mahdollista saavuttaa suuriakin kustannussäästöjä valtionhallinnossa. Se vaatii palvelujen parantamista ja tehokkuutta, mutta myös kansalaisen oikeutta valita haluamansa asiointikanava. Tekninen kehittyminen ja valtion budjetin kiristyspaineet vaativat muutoksia lainsäädäntöömme. Muutosta tarvitaan koko ajan, näin ollen kehittämisessä ei saa jäädä hidastelemaan, vaan reagoinnin on oltava hyvin nopeaa. Koska muutos koetaan lähes poikkeuksetta uhkaavana, tulee muutoksen eteenpäin viemisen olla jatkuvaa ja hallittua sopeuttamista muutokseen.

Ulosoton rakenneuudistuksen myötä kehitetään myös nyt käytettävissä olevia tietojärjestelmiä. Ulosoton tietojärjestelmän kehittämisessä on tärkeää huomioida käyttäjien kokemukset, tämän vuoksi opinnäytetyössä kartoitettiin kyselyllä kihlakunnanulosottomiesten WebUljaan käyttökokemuksia ja asenteita. Kihlakunnanulosottomiehille suunnatun kyselyn vastausten perusteella WebUljas ei ainakaan vielä ole saavuttanut kovin suurta käyttäjämäärää kihlakunnanulosottomiehissä. Kyselystä saatiin kattavasti tietoa, että miten WebUljasta tulisi kehittää, että siitä tulisi entistä tehokkaampi työväline. Kyselyssä tuli myös ilmi, että käyttäjät tarvitsisivat selkeän käyttöoppaan. Osana tätä opinnäytetyötä laadittiin WebUljas käyttöpas kihlakunnanulosottomiehille.

# THE AUTHORITY'S EVOLVING INFORMATION SYSTEMS ARE INVOLVED IN STATE DIGITALISATION

Pursiainen, Sari

Satakunta University of Applied Sciences

Business Management and Entrepreneurship, Master of Business Administration

May 2018

Supervisor: Simo Saarikko

Number of pages: 72

Appendices: 1

Keywords: execution, digitization, electronic services, WebUljas

---

Through the ongoing digitization process, new electronic channels open up to people's everyday activities in several frameworks. Also citizen's communication with the authorities will inevitably change from papers to electronic services. However, the new digital paradigm requires harmonization of these common information systems within the public administration. Electronic services enable the customer to conduct their business without prior notice from home to the most suitable time for them in 24-hour period without reaching the authorities face-to-face. Digitization also has negative features. Not all citizens have access to information technology even they would like to, and the legal protection of elderly people and certain other minority groups have to be taken into account.

The purpose of this thesis was to find out how the development of state administration information systems is a key factor in state digitization process. As a result of the digitization, it is possible to achieve a great deal of cost savings in public administration. It also requires improvement and efficiency of services, but also the citizen's right to choose the desired channel of communication with the authorities. Technical development and tighter pressures on state budgets require also updating the legislation. Changes are required all the time, so the challenges of the change must be tackled. The change itself is often viewed as a threat, so the transition process must be continuous and the target groups of the change must be heard.

As part of the state reorganizational process in state execution office, existing information systems are also being developed. During the development process of the information systems, it is important to take into account the experiences of the users. This thesis researched with a structured web survey the experiences and attitudes of civil servants towards Web Uljas-application. The survey provided comprehensively information on how WebUljas should be developed to become a more efficient tool for its users. The questionnaire also revealed that users would need a clear users manual, as part of this thesis was created a WebUljas manual for the civil servants.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	8
2	TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT.....	10
2.1	Toimintaympäristö.....	10
2.2	Tutkimuksen taustaa ja tutkimusongelma.....	12
2.3	Teoreettinen viitekehys.....	13
2.4	Tutkimuksen viitekehys ja tutkimusongelma.....	14
2.5	Tutkimusmenetelmä ja aineistonkeruu.....	15
2.6	WebUljas käyttöopas.....	17
3	DIGITALISAATIO OSAKSI VALTIONHALLINTOA JA ULOSOTTOA.....	18
3.1	Miksi sähköisiä palveluja tarvitaan?.....	20
3.2	Sähköinen asiointi valtionhallinnossa ja ulosotossa.....	21
3.3	Sähköistä asiointia säätelevät lait.....	25
3.4	Sähköisen asioinnin ongelmat.....	26
3.5	Kansalaisille suunnatut palvelumuodot.....	28
4	PÄIVÄKIRJAKORTEISTA WEBULJAASEEN.....	32
4.1	Päiväkirjakortit ulosoton ”tietojärjestelmänä”.....	32
4.2	HUVI – järjestelmä.....	33
4.3	Huvista Uljaaseen.....	34
4.4	Uljaan käyttöönotto.....	35
4.5	Uljaasta WebUljaaseen.....	36
4.6	WebUljaan käyttöönotto ja kehittäminen.....	37
5	KYSELYTUTKIMUKSEN ANALYSOINTI.....	38
5.1	Kyselytutkimuksen toteuttaminen.....	38
5.2	Taustatiedot.....	40
5.3	Käyttäjäkokemukset.....	43
5.3.1	Käyttäjien kokemat ongelmat.....	45
5.3.2	Käyttäjien kertomat hyvät käyttökokemukset.....	49
5.3.3	Käyttäjien esittämät kehittämisideat.....	50
5.4	Tutkimuksen reliaabelius ja validius.....	58
6	WEB-ULJAAN KEHITTÄMISEHDOTUKSET.....	60
6.1	Ensisijaiset kehittämiskohteet ja automaation lisääminen.....	60
6.2	Tiedottaminen sekä mahdollinen keskustelupalsta.....	64
6.3	Koulutuksen järjestäminen.....	65
7	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	66
8	LÄHTEET.....	68
	LIITTEET	

## TERMEJÄ

### ❖ Digitalisaatio

- Digitaalisen tietotekniikan yleistymisen arkielämän toiminnoissa, jonka voidaan katsoa alkaneen 1980-luvun kotitietokoneiden käyttöönotosta.

### ❖ HUVI-järjestelmä

- Helsingin kaupungin ulosottoviraston informaatiojärjestelmä HUVI, joka otettiin käyttöön 1980-luvulla ensin Helsingin ulosottovirastossa.

### ❖ Kansallinen palveluväylä

- Palveluväylä on tiedonvälityskerros, joka määrittää miten tietoja ja palveluja välitetään eri tietojärjestelmien välillä. Väylä on tiedonvälityspalvelu, jonka avulla julkinen hallinto ja yritykset voivat hyödyntää muita väylään liittyneitä palveluita ja tietovarantoja.

### ❖ Toimituspaketti

- Ulosoton tietojärjestelmää päivitetään versiopäivityksillä muutaman kerran vuodessa. Versiopäivityksiä kutsutaan toimituspaketeiksi.

### ❖ UljasClient

- Ulosoton tietojärjestelmä Uljas, joka on ulosottotehtävien hoitamista varten perustettu valtakunnallinen automaattisen tietojenkäsittelyn avulla ylläpidettävä tietojärjestelmä.

### ❖ Ulosmittauksen rajoittaminen

- Velallisen sairaus, työttömyys, velallisen maksama elatusapu tai muu erityinen syy voidaan ottaa huomioon ulosmittauksen määrässä.

### ❖ Ulosmittauksen vapaakuukausi

- Kun palkan ulosmittaus on jatkunut yhtäjaksoisesti tai lähes yhtäjaksoisesti vuoden, ulosmittaus keskeytetään määräajaksi jos kyseessä on tulorajaulosmittaus tai velallisen välttämättömät asumiskustannukset tai muut elinkustannukset ovat hänelle ulosmittauksen jälkeen jäävään määrään nähden

korkeat tai keskeyttämiseen on erityinen syy. Tulorajausmittauksessa velallisella on oikeus kahteen vapaakuukauteen vuodessa ja ne annetaan viran puolesta. Muilla perusteilla vapaakuukausia annetaan velallisen pyynnöstä enintään yhteensä kolme vuosittain.

❖ WebUljas

- UljasClientin tilalle kehitetty selainpohjainen WebUljas.

❖ UNO

- Ulosoton Notes, joka pitää erilaisia sisällään tietokantoja ulosottoviranomaisen käyttöön.

❖ URA-Uudistus

- Meneillään oleva ulosoton rakenneuudistus URA, jonka olisi määrä olla valmiina 1.1.2019. Rakenneuudistuksessa tulee muutoksia sekä ulosottolaitoksen organisaatioon, virkanimikkeisiin, työtehtäviin että ulosotossa käytettävissä oleviin tietojärjestelmiin.

❖ SuPu-asia

- Suppea ulosotto. Velkoja voi halutessaan rajoittaa ulosottotoimia pyytämällä suppeaa ulosottoa. Tällöin ulosmittaustoimet rajoittuvat palkan, eläkkeen tai muun sellaisen tulon, saatavan tai omaisuuden ulosmittaukseen, jossa ulosmittauksen kohdetta ei tarvitse muuttaa rahaksi.

❖ Sähköinen asiointi

- Sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan organisaation palvelujen käyttämistä tietojärjestelmien ja viestintäteknikan keinoin. Sähköinen asiointi on yleensä helpoin ja nopein tapa hoitaa viranomaisasioita.

❖ Toistuvaistulo

- Palkka, eläke tai elinkeinotulo, jota maksetaan säännöllisesti.

❖ Väliaikaistoimi

- Väliaikaistoimena ulosottomies voi ottaa omaisuutta haltuunsa tai antaa velalliselle tai mahdolliselle sivulliselle kiellon luovuttaa omaisuutta. Vaihtoehtoisesti ulosottomies voi myös määrätä velalliselle tai sivullisellemaksukiellon tai muun vastaavan kiellon.

## 1 JOHDANTO

Suomalaista yhteiskuntaa muotoillaan parhaillaan uudelleen. Käynnissä on laajoja rakenteellisia muutoksia valtionhallinnon toimintaympäristössä, jossa yhä voimakkaammat tehokkuusvaatimukset asettavat viranomaisille uusia velvoitteita. Voidaankin sanoa, että digitalisaatio on ollut tämän vuosikymmenen lähtökohta valtionhallinnon tehostamisessa. Palvelujen digitalisaatio onkin yksi hallituksen kärkihankkeista, sen myötä sähköinen asiointi on pian kansalaisten arkipäivää, niin julkisella kuin yksityiselläkin sektorilla. Käsittelyssä on hyvän hallinnon periaatteiden mukainen oikeusturvan luominen ja miten siihen pystytään lainsäädännöllä vastaamaan.

Tämän opinnäytetyön aiheena on valtionhallinnon digitalisaatio, jossa ulosoton tietojärjestelmien kehitys on yhtenä osana tätä kehitystä. Kyselytutkimuksella kihlakunnanulosottomiehille selvitin UljasClientin rinnalle rakennettavan WebUljaan käyttökokemuksia ja kehittämistarvetta. Painopiste työssä onkin WebUljaan käyttäjien eli kihlakunnanulosottomiesten käyttökokemukset sekä heidän, ehkä jopa kriittisetkin mielipiteet, joiden avulla on esitetty toteuttavissa olevia kehitysmahdollisuuksia. Opinnäytetyön liitteeksi on laadittu WebUljaan käyttöopas kihlakunnanulosottomiehille.

Työ rakentuu lukuihin, toisessa luvussa käsitellään tutkimuksen lähtökohtia, toimintaympäristöä ja viitekehystä. Kolmannessa luvussa käsittelyssä on se, mitä digitalisaatio on osana valtionhallintoa ja ulosottoa. Neljännessä luvussa palataan menneisyyteen, jossa käydään läpi ulosottojärjestelmien elinkaari viimeisen 30 vuoden ajalta. Viides luku käsittelee tehdyn verkkokyselyn toteutusta ja saatujen vastausten analysointia. Kuudes luku on kehittämisisio, joka on tehty saatujen vastausten sekä omien havaintojen perusteella. Seitsemännessä luvussa on tutkimuksen johtopäätökset.

Työn lähdeaineisto koostuu osittain koulutusmateriaaleista, hallituksen esityksistä, laiestä sekä muusta oikeudellisesta kirjallisuudesta. Työn empiirinen osuus koostuu omasta kokemuksestani, olen työskennellyt ulosottolaitoksessa kolmekymmentä vuotta, joten olen nyt läpikäymässä kolmatta tietojärjestelmän muutosta. Eri



ulosottojärjestelmien ja työmenetelmien kuvaamisessa onkin oma tietopohjani ja käyttökokemukseni vankasti mukana.

## 2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 Toimintaympäristö

Työn toimeksiantajana on Valtakunnanvoudinvirasto. Oikeusministeriön hallinnonalaan kuuluvan ulosottolaitoksen muodostavat Valtakunnanvoudinvirasto ja sen alaisena toimivat 22 ulosottovirastoa. Oikeusministeriön tehtävänä on kehittää ja ylläpitää oikeusturvaa ja oikeusjärjestystä. Oikeusministeriö on asettanut tavoitteeksi avoimen, aktiivisen ja turvallisen yhteiskunnan, jossa jokainen voi luottaa oikeuksiensa toteutumiseen. (Oikeusministeriö 2018.)

Valtakunnanvoudinviraston päätoimipaikka sijaitsee Turussa ja sivutoimipaikka on Helsingissä. Valtakunnanvoudinvirastolle kuuluu ulosottoimen hallinnollinen yleinen johto, ohjaus ja valvonta (UK 1:12 §). Ulosottovirastoissa työskentelee johtavia kihlakunnanvousteja, kihlakunnanvousteja, kihlakunnanulosottomiehiä, sekä eri virkainimikkeillä olevaa toimistohenkilöstöä. Ulosotto on laiminlyödyn maksuvelvoitteen täytäntöönpanoa, tätä virkatehtävää hoitaessaan ulosottomiehen tulee toimia joutuisasti, tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti (UK 1:19 §).

Ulosoton tietojärjestelmä Uljas on ulosottotehtävien hoitamista varten perustettu valtakunnallinen automaattisen tietojenkäsittelyn avulla ylläpidettävä tietojärjestelmä. Valtakunnanvoudinviraston tehtäviin kuuluu huolehtia ulosoton tietojärjestelmän ylläpitämisestä ja kehittämisestä. Ulosoton tietojärjestelmään kuuluu ulosottorekisteri, jonka avulla ulosottoviranomainen suorittaa työtehtäviään. Rekisterin muodostavat valtakunnallinen hakemisto-osa sekä paikallisesti ylläpidetyt rekisterin osat. Näiden tarkoituksena on edistää ulosottoasioiden tarkoituksenmukaista ja velalliskohtaista käsittelyä ja sähköistä asiointia. (UK 1:24 §.)

Ulosoton tavoitteena on tehokas velkojen perintä, jossa samalla huolehditaan ulosoton asianosaisten oikeussuojasta. Tehokas perintä kattaa hyvän perimistuloksen ja joutuisan asioiden käsittelyn sekä väärinkäytöstopausten tunnistamisen ja selvittämisen. Ulosottomenettelyssä annetaan oikeussuojaa niin asianosaisille kuin sivullisille. Toimiva ulosottojärjestelmä ylläpitää yhteiskunnassa oikeussuojaa, oikeusvarmuutta sekä

yhteiskuntajärjestystä, lisäksi se ennaltaehkäisee laiminlyöntejä ja säilyttää hyvän maksumoraalin. Tavoitteena viime vuosina ulosottokaareen tehdyillä muutoksilla on ollut yksinkertaistaa, nopeuttaa ja joustavoittaa ulosmenettelyä asianosaisten oikeusturvaa vaarantamatta. (Oikeudenhoidon uudistamisohjelma 2013-2015, 53; HE 137/2015, 5.)

Ulosottolaitosta ollaan muokkaamassa uudelleen, meneillään olevan ulosoton rakenneuudistuksen URA:n olisi määrä olla valmiina 1.1.2019. Rakenneuudistuksen myötä muutoksia on tulossa sekä ulosottolaitoksen organisaatioon, virkanimikkeisiin, työtehtäviin että ulosoton käytössä oleviin tietojärjestelmiin. Rakenneuudistushankkeessa valmistellaan yhden viraston mallia, joka tarkoittaa sitä, että nykyiset 22 ulosottovirastoa sekä Valtakunnanvoudinvirasto lakkautettaisiin ja ne muodostaisivat yhden, koko valtakunnan kattavan ulosottoviraston. Hankkeen mukaan sähköistä asiointia kehitetään ja täytäntöönpanotehtäviä organisoidaan uudelleen.

Täytäntöönpantavaksi saapuu vuosittain n. 350000 kirjallisesti laadittua tai sähköpostitse toimitettua ulosottohakemusta. Näiden ns. manuaalihakemusten käsittely on huomattavasti työläämpää kuin saman määrän sähköisesti saapuneiden asioiden käsittely vie. Sähköisesti asioita saapuu n. 87 % vireilletulevista täytäntöönpanoasioista. Tavoitteena onkin saada sähköinen asiointipalvelu ensisijaiseksi täytäntöönpanohakukanaavaksi. (Valtakunnanvoudinvirasto 2017.) Tämän hetkisten tietojen mukaan velallisia asiämäärät ovat kasvussa edellisvuosiin verrattuna.

Ura-hankkeen onnistumisen kannalta Uljas-tietojärjestelmän muutokset ovat kriittisin osa. Ilman WebUljaan kehittymistä hankkeelle asetetut tavoitteet eivät ole saavutettavissa. Tietojärjestelmien jatkokehitys turvaa sujuvamman työskentelyn ulosottovirastoissa, tavoitteena onkin toteuttaa muutokset vuoden 2018 loppuun mennessä. (Oikeusrekisterikeskus 2016.) UljasClientin tilalle kehitettyyn uuteen selainpohjaiseen WebUljaaseen on jo saatu runsaasti automatisoituja toimintoja. Niitä tulee kuitenkin kehittää edelleen, jotta henkilöstöä saadaan siirtymään WebUljaan käyttäjiksi.

## 2.2 Tutkimuksen taustaa ja tutkimusongelma

Aiheen valintaan vaikutti oman tietämykseni syventäminen sekä halu kehittää työmenetelmiä uuden tietojärjestelmän puitteissa. Aihevalinnan tulisi olla kirjallisen tutkimustyön laatijan oma mielenkiinnon kohde, jonka aihe on rajattu ongelmaan sekä asiakokonaisuuteen. (Husa, Mutanen & Pohjolainen 2008, 14-15.) Tavoitteena työssä ovat organisaation kehittämistarpeista aiheutuvien muutosten käsittely, johon yhtenä osana kuuluu WebUljaan käytössä havaittujen käytännön ongelmien ratkaisu sekä mahdollisten uusien ideoiden ja käytäntöjen kehittäminen.

Opinnäytetyön tarkoituksena on käytäntöön sovellettavan ja hyödynnettävän tiedon avulla tuoda esille WebUljaan käytön lisäämisen kannalta sellaisia toiminnallisuuksia, jotka tulisi saada ensisijaisesti WebUljaaseen. Näin henkilöstö pystyisi käyttämään ja hyödyntämään WebUljasta päivittäisissä täytäntöönpanotehtävissä. Valtakunnanvoudinvirasto on ohjeistanut ulosottolaitoksen henkilöstöä, että WebUljasta tulisi käyttää aina, kun se vain on mahdollista. Virastomme WebUljas –kouluttajana törmään ajoittain muutosvastarintaan. Vanhasta ja hyväksi totutusta Uljas -järjestelmästä ei haluta eroon, vaikka uusi järjestelmä WebUljas olisikin huomattavasti selkeämpi, nopeampi ja helppokäyttöisempi. Opinnäytetyön tavoitteena on, että työn rinnalla laadittavan WebUljas käyttöoppaan avulla saataisiin henkilöstöä tutustumaan uuteen järjestelmään sekä saada karsittua ennakkoluuloja järjestelmää kohtaan. Uuden järjestelmän yksityiskohtaisen ohjeistuksen puute on aiheuttanut sen, ettei apua pyydetä käyttöpastuksessa kuin vasta viime tingassa, mieluummin jopa jätetään tekemättä kuin, että pyydetäisiin apua. Työn tarkoituksena on saada aikaan sellainen ajankohtainen tuotos, josta on hyötyä sekä nyt, että tulevaisuudessa, niin toimeksiantajalle kuin WebUljaan käyttäjille. Tulossa olevan ulosoton rakenneuudistuksen yhteydessä ulosottolaitoksen palvelukseen rekrytoidaan uusia virkamiehiä, joille käytännön oppaasta on hyötyä. Vaikka käyttöopas onkin suunnattu kihlakunnanulosottomiehille, siitä on apua myös toimistohenkilöstölle.

Myös muut ulosottolaitoksen käytössä olevat tietojärjestelmät ja tiedonhankinta uudistuvat URA-uudistuksen myötä, mutta tämä työ on rajattu WebUljaan kehittämiskohteiden kartoittamiseen.

Tutkimuksen muu lähdeaineisto koostuu ensinnäkin voimassaolevasta lainsäädännöstä, sillä kaikkeen ulosottoimeen liittyy lainsäädäntö. Tietopohjana on käytetty pääosin seuraavaa lainsäädäntöä: ulosottokaari (705/2017), perustuslaki (731/1999), laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003), laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta (223/2007) Laki julkisen hallinnon tietohallinnon ohjauksesta (634/2011). Lähdeaineistona on käytetty myös lakien esitöitä, oikeuskirjallisuutta, ministeriöiden internet-sivuja sekä kyselytutkimusta. Työlle löytyi siis paljon hyödyllistä aineistoa, jopa niin paljon, että hyödyllisen, opinnäytetyössä käytettävän aineiston rajaaminen oli aikaavievää. WebUljaasta laaditun käyttöoppaan perustana oli itse tietojärjestelmä.

Oikeusrekisterikeskus teetti marraskuussa 2017 WebUljas käytettävyysskyselyn, joka lähetettiin jokaiselle ulosottolaitoksen virkamiehelle. Kyselyn vastausprosentti jäi tuolloin melko pieneksi, ja siksi se ei kertonut tarpeeksi kattavasti käyttäjien mielipiteitä. Kyselyssä ei myöskään varsinaisesti kartoitettu WebUljaan kehittämistarvetta. Pelkästään kihlakunnanulosottomiehille suunnattua kyselyä, jossa olisi kartoitettu heidän asenteita, mielipiteitä ja kehittämideoita ei ole vielä aiemmin tehty.

Tässä tutkimuksessa vastaan seuraavaan tutkimuskysymykseen:

Miten kihlakunnanulosottomiehet kokevat WebUljaan käytön?

Miten WebUljasta olisi kehitettävä, että se olisi nykyistä Uljasta tehokkaampi työväline?

### 2.3 Teoreettinen viitekehys

Koska kehittämistehtävänä on luoda jonkinlainen konkreettinen tuotos eli tässä tapauksessa WebUljaan käyttöopas, lähestymistavaksi sopii tällöin konstrukttiivinen tutkimus. Konstrukttiivisen tutkimuksen tavoitteena on saada käytännön ongelmaan uudenlainen, teoreettisesti perusteltu ratkaisu, joka tuo uutta tietoa. Konstrukttiivisessa tutkimuksessa pyritään ratkaisemaan aito käytännön ongelma, jossa ongelman ratkaisun avaimia ovat kehittämisen yhteys aikaisempaan teoriaan ja ongelman ratkaisun käytännön merkitys. (Ojasalo ym. 13.)

## 2.4 Tutkimuksen viitekehys ja tutkimusongelma

Työn tavoitteena on siis ratkaisujen löytäminen mutta myös tietynlaisen palvelun kehittäminen saatujen tulosten pohjalta. Konstruktiiivinen tutkimusote pyrkii löytämään ratkaisuja olemassaoleviin, tiedostettuihin ongelmiin. Olemassaolevat tuotteet, palvelut, rakenteet ja tietojärjestelmät ovat itsessään konstruktioita, joita luodaan ja kehitetään jatkuvasti. Edellä mainitut konstruktioit luovat todellisuutta ja uudet konstruktioit muokkaavat ja luovat uutta todellisuutta. Lukka (2000) jakaa konstruktiiivisen tutkimuksen seitsemään osaan. Prosessi käynnistyy ongelman tiedostamisella ja havainnoimisella. Sen jälkeen tulee selvittää tutkimusyhteistyön mahdollisuuksia. Kolmantena vaiheena on hankkia syvälinen aiheen tuntemus, jonka avulla on mahdollista innovoida ratkaisumalli ja kehittää konstruktio. Sen jälkeen ratkaisu tulee testata ja toteuttaa sekä pohtia ratkaisun soveltamisalaa ja viimeiseksi tunnistaa ja analysoida teoreettinen kontribuutio. (Lukka 2000.)

Tämän tutkimuksen tapauksessa ongelma on siis WebUljas, sen käytössä ilmenneet ongelmat ja suhteellisen matala käyttöaste. Tutkimuksessa tehtiin yhteistyötä Valtakunnanvoudinviraston kanssa ja tutkija toimiikin yhteistyössä kyseisen tahon kanssa, sillä niin tutkijalla kuin Valtakunnanvoudinvirastolla on korkea motivaatio löytää olemassa olevaan ongelmaan ratkaisu. Ongelmaan pyritään löytämään vastauksia ensinnäkin perehtymällä valtionhallinnon digitalisaation ilmiöön laajemmin, mutta myös hyödyntämällä itse tutkijan pitkäaikaista kokemusta kyseisen tietojärjestelmän parissa. Lisäksi ongelmaan perehdytään syvällisesti määrällisten menetelmien avulla, kun osana tutkimusta toteutettiin strukturoitu lomakehaastattelu WebUljaan käyttäjille. Kyselystä saatujen vastausten avulla on mahdollista luoda ratkaisumalli ja ratkaisut koostuvat tietojärjestelmän kehittämis ehdotuksista sekä käyttöoppaasta, joka on laadittu WebUljaan käyttäjille. Tämän opinnäytetyön toteuttamisen jälkeen prosessi jatkuu ratkaisun toteuttamisella, kun työstä saadut kehittämis ehdotukset ja johtopäätökset tuodaan käytäntöön, jonka jälkeen niiden toimivuutta voidaan testata ja mahdollisesti arvioida uudelleen.

## 2.5 Tutkimusmenetelmä ja aineistonkeruu

Tutkimustyön metodologisena lähtökohtana toimii määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus ja tutkimuksen analysoitava aineisto on kerätty strukturoidulla kyselylomakehaastattelulla. Määrällisessä tutkimuksessa on tavoitteena kerätyn aineiston avulla kuvata, ennustaa, selittää, kartoittaa tai vertailla tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä, joka voi olla lähtöisin joko ihmisten sosiaalisesta ympäristöstä tai luonnosta. Tässä tutkimuksessa kuvaillaan lomakehaastattelun avulla WebUljaan käyttäjien asenteita, käyttökokemuksia sekä kehitysideoita, joiden perusteella luodaan kehitysehdotuksia järjestelmän käytön parantamiseksi ja lisäämiseksi. Määrälliselle menetelmälle on tyypillistä etsiä syy-seuraussuhteista tarkasteltavasta ilmiöstä, mutta kuvailevassa määrällisessä tutkimuksessa ei aseteta hypoteeseja. Pyrkimyksenä kvantitatiivisessa tutkimuksessa on tutkimustulosten yleistäminen, jossa ideana on suorittaa kysely ennalta määritellylle joukolle, joka edustaa riittävästi kyseessä olevaa kohderyhmää ja vetää tästä yleiset johtopäätökset koskemaan koko tutkittavaa joukkoa. Siten kohderyhmän kuvailu ja määrittely on tärkeää kvantitatiivisessa tutkimuksessa. (Kananen 2008, 10, 13,16.) Strukturoidun kyselyn toteuttaminen vaatii myös tutkijalta ilmiön tuntemista. Lisäksi kysymyksenasettelulla pystytään vaikuttamaan saatavaan tietomäärään, laatuun ja syvyyteen. (Kananen 2014, 72-73, 75.)

Strukturoitu eli jäsenneily lomakehaastattelu on tyypillinen määrällinen menetelmä. Strukturoidussa lomakehaastattelussa on valmiit kysymykset ja valmiit vastausvaihtoehdot. Erona haastattelututkimukseen strukturoidussa lomakehaastattelussa esitettävät kysymykset ovat kaikille samat, ne esitetään lomakkeella samassa järjestyksessä ja samalla tavalla jokaiselle. (Ojasalo ym. 2015, 104; Vilka 2007, 27.) Siten vastauksista on mahdollista luoda määrällisiä johtopäätöksiä, kun suuri joukko on vastannut samaan kysymykseen valmiiksi määritellyin vaihtoehdoin. Lomakehaastatteluun voidaan sisällyttää myös avoimia kysymyksiä, joiden käsittelyyn voidaan käyttää joko laadullista tai määrällistä käsittelytapaa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tämän työn avoimia vastauksia on analysoitu määrällisesti sekä laadullisesti. Tutkimuksen kvalitaalisessa osuudessa teen johtopäätöksiä ja tulkintoja WebUljas kyselyn avoimiin tekstikenttiin kirjoitetuista mielipiteistä, asenteista ja kehityskohteista. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 105; Heikkilä 2010, 15.)

Kyselylomaketutkimuksen toteuttamisessa on useita eri vaiheita. Kysymykset tulee ensinnäkin kohdistaa henkilöille, joilla on käsitys ilmiöstä ja tietoa asiasta. Lisäksi kysymysten toimivuuteen ja hyvyyteen vaikuttaa kolme seikkaa: “vastaaja ymmärtää kysymykset oikein”, “vastaajalla on kysymysten edellyttämä tieto”, “vastaaja haluaa antaa kysymyksiin liittyvän tiedon”. (Kananen 2008, 25, 32.)

Kyselyssä taustamuuttujat tulisi sijoittaa loppuun (Kananen 2008, 33), tosin Aaltola & Valli ovat kirjassaan Ikkunoita tutkimusmetodeihin (2010, 104), olleet tästä hieman eri mieltä. Heidän mukaansa tiedot tulisi kysyä heti kyselytutkimuksen alussa, jolloin vastaaja tietää, että tarkoituksena on saada henkilökohtaisia vastauksia ja ikäänkuin lämmitellä vastaajat varsinaisiin kysymyksiin.

Tavoiteperusjoukon rajausta voidaan tehdä sen jälkeen, kun tutkimusongelma on määriteltä, tavoiteperusjoukkona pidetään sitä populaatiota, joihin tutkijan kiinnostus kohdistuu ja saatu tutkimustulos on yleistettävissä. (Miettinen 2011, 11.) Koska tutkimusongelma koski kihlakunnanulosottomiesten käyttökokemuksia ja mielipiteitä he olivat tutkimuksen perusjoukko ja siten tutkimuksen tulos on yleistettävissä kihlakunnanulosottomiesten kokemuksina. Kysely suunnattiin heille, koska heillä on paras tieto ja kokemus käsiteltävästä aiheesta sekä jopa monimutkaisten ulosoton fraasien ja käsitteiden ymmärrys.

Kyselylomake rakennettiin Webropol-tiedonkeruuhelmalle, joka taltioi vastaukset sähköiseen muotoon. Näin toteutettuna kysely voitiin lähettää suurelle joukolle ilman lisäkustannuksia. Tässä muodossa tehty kyselytutkimus on tutkijan kannalta helppo, koska hänen ei tarvitse tehdä erillisiä haastatteluita sekä tulostaa ja postittaa kyselylomakkeita, lisäksi tämä on nopea tapa kerätä tietoa. (Miettinen 2011, 14, 23; Kananen 2008, 71.) Strukturoidussa kyselyssä oli vastausvaihtoehtoja valmiina, kysymykset olivat pääosin vaihtoehtokysymyksiä sekä asteikkokysymyksiä. Kysymykset oli ryhmitelty aiheoryhmittäin, siten, että siinä käydään läpi yksi aihealue kerrallaan. (Kananen 2008, 26, 31.) Kyselyssä oli mahdollisuus jättää vastaamatta sellaisiin kysymyksiin, joihin vastaajalla ei ole kokemusta tai mielipidettä. Kyselylomakkeen kysymykset rakennettiin vastaamaan kehittämistyön tavoitteita ja se testattiin useasti ennen sen eteenpäin lähettämistä. Myös toimeksiantajan edustaja tutustui kysymyksiin ja hänellä oli mahdollisuus vaikuttaa kysymyksiin. (Ojasalo ym. 2015, 131, 133.) Kyselyn jake- lussa ei otettu henkilökohtaisesti yhteyttä kihlakunnanulosottomiehiin vaan se jaettiin



ulosottolaitoksen Intrassa sekä jokaiseen ulosottovirastoon virastosähköposteihin jälleen lähetettäväksi viraston kihlakunnanulosottomiehille. Tästä kohderyhmästä odotetusti osa valikoitui vastaamaan, osa ei (Miettinen 2011, 20).

Kysely perustui käytännön työssä havaittuihin ongelmiin, mahdollisiin kehittämiskoh-teisiin sekä kannanottoihin mikä uudessa tietojärjestelmässä on hyvää ja onnistunutta. Kyselyn tavoitteena oli saada tarkkaan laadittujen kysymysten avulla selville WebUl-jaan käyttäjien eli kihlakunnanulosottomiesten järjestelmän käyttöaste, käyttökoke-muksia sekä ensisijaiset kehittämiskohteet. Kyselyssä saaduista yksityiskohtaisista vastauksista rakentui kokonaiskuva uuden tietojärjestelmän ensisijaisten toiminnalli-suuksien kehitystarpeista.

## 2.6 WebUljas käyttöopas

Osana työtä on laadittu WebUljaan käyttöopas tietojärjestelmän 25.2.2018 olleen ti-lanteen mukaan. Toimeksiantajalta saadun tiedon mukaan WebUljas käyttöopasta päi- vitetään Valtakunnanvoudinviraston toimesta jokaisen toimituspaketin yhteydessä. Jo- kaisen oppaaseen tehdyn päivityksen jälkeen päivämäärä vaihdetaan, sillä se kertoo, milloin viimeisimmän toimituspaketin mukaiset toiminnallisuudet on lisätty käyttöop- paaseen. Oppaassa käsitellään yksityiskohtaisesti ja vaiheittain esitettynä tilanteen 25.2.2018 olevat WebUljaan toiminnallisuudet, joita on tekstein ja kuvin kuvattu WebUljaan eri välilehdiltä. Kuvat on kopioitu WebUljaan näytöistä ja niistä on pei- tetty salassa pidettävät tiedot. Oppaassa ei oteta kantaa lainsäädännöllisiin eikä viras- tokohtaisiin ohjeisiin ja määräyksiin.

### 3 DIGITALISAATIO OSAKSI VALTIONHALLINTOA JA ULOSOTTOA

Digitalisaatiolla tarkoitetaan digiteknologian integrointia kaikkeen elämään ja toimintaan, jossa digitaalisen yhteiskunnan tulevaisuus luo vaikutuksensa kansalaisten hyvinvointiin, siksi valtionhallinnon palvelujen kehittämisessä on otettava useita näkökulmia huomioon. Digitalisaation merkitys valtionhallinnon palvelujen kehittämisessä on tärkeää sillä tiedon tallentaminen, hakeminen ja hyödyntäminen ovat muuttuneet digitalisaation myötä täydellisesti. Vaikkakin digimurros on vauhdittanut sosiokulttuurillista muutosta, eivät kansalaiset kuitenkaan hetkessä omaksu uusia toimintatapoja. (Hämäläinen, Maula & Suominen, 2016, 21, 23-25.) Viranomaistoiminnan tehostaminen ja tuottavuus heijastavat väistämättä varjoaan digitaalisen kuilun ylle jolloin tietyt käyttäjäryhmät ovat syrjäytymässä kehityksen kulusta mikäli heitä ei siinä tueta.

Alkusysäyksen julkisen hallinnon digitalisoinnille antoi työ- ja elinkeinoministeriön asettama työryhmä: ICT-2015. Työryhmän tuli laatia strategia äkillisen rakennemuutoksen vaikutusten lievittämiseksi, suomalaisen ICT-alan uudistamiseksi sekä uuden kasvun vauhdittamiseksi jossa luodaan organisaatorajoja ylittäviä palveluja nykyistä helpommin, vältetään päällekkäistä työtä sekä parannetaan asiakaspalvelua. Kansallisen palveluväylän toteuttamista varten perustettiin vuonna 2014 valtiovarainministeriön alainen Kansallisen palveluarkkitehtuurin toteuttamisohjelma KaPA. Toteuttamisohjelman vastuulla oli digitaalisen infrastruktuurin luominen ja sähköisten palveluiden kehittäminen mahdollisimman laajasti eri viranomaisten kesken. (HE 59/2016, 4.)

Pääministeri Juha Sipilän hallitusohjelmassa on kärkihankkeena toimintatapoja uudistamalla rakentaa julkiset palvelut käyttäjälähtöisiksi ja ensisijaisesti digitaalisiksi, jotta julkisen talouden kannalta välttämätön tuottavuusloikka onnistuu. (HE 59/2016 vp, 4; Valtiovarainministeriö 2017; Valtiokonttori 2017.) Kärkihankkeessa on määritelty miten uudistus on tarkoitus toteuttaa: Toimintatapojen muutoksessa luodaan kaikkia julkisia palveluita koskevat digitoinnin periaatteet, hallinnon sisäiset prosessit digitalisoidaan ja entiset prosessit puretaan, julkinen hallinto sitoutuu kysymään samaa tietoa kansalaisilta ja yrityksiltä vain kerran,

vahvistetaan kansalaisten oikeutta valvoa ja päättää itseään koskevien tietojen käytöstä, samalla varmistaen tietojen sujuva siirtyminen viranomaisten välillä, autetaan niitä kansalaisia, jotka eivät ole tottuneet tai jotka eivät kykene käyttämään digitaalisia palveluita sekä valtioneuvostossa vahvistetaan digitalisaation muutosjohtamisen organisointia. (Valtiovarainministeriö 2017.)

Valtiovarainministeriö on tehnyt 1.3.2018 asettamispäätöksen (VM/271/00.01.00.01/2018), jossa työryhmä määrittelee mahdollisimman yhtenäiset sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen toimintatavat. Asettamispäätöksen taustalla on hallitusohjelmassa asetetut tavoitteet julkisten palvelujen digitalisoimiseksi. Tavoitetilaksi on asetettu vuosi 2022, jolloin ensisijaisena vaihtoehtona on viranomaisten tarjoamat digitaaliset palvelu ja sähköinen asiointi.

Asioinnin tehokkuuden saavuttaminen edellyttää yhtenäisen portaalimallin rakentamista, josta asiakkaat voisivat saada lisätietoa, laittaa asiansa vireille, sopia tapaamisista viranomaisten kanssa sekä maksaa viranomaismaksuja, laittaa vireille velkomuksia sekä seurata omien asioidensa käsittelyä. Näiden toteuttamisessa tulisi hyödyntää Kansallista palveluväylää (KaPA). (Valtiokonttori 2017.) Digitaalisessa palvelumaailmassa asiakas arvostaa palvelukokonaisuutta, ei niinkään yksittäistä, jonkin tietyn osan tuottajaa, kuten esimerkiksi ulosottoa.

Hallintolaissa (434/2003) on säädetty oikeussuojaperiaatteista, joita ulosotonkin toiminnassa noudatetaan ulosottokaarena säädettyjen periaatteiden perusteella. Yksilön oikeussuoja tulee pystyä turvaamaan hyvän hallinnon palveluperiaatteen mukaisesti jokaiselle (HallintoL 2: 7 §). Yksilöä koskevaa oikeussuojan turvaamistarvetta lisää viranomaistoiminnan ulkoistaminen, jossa kansalaisille suunnattua palveluperiaatetta on toteutettava toiminnan tehokkuuden, taloudellisuuden ja tuloksellisuuden parantamisen rinnalla (Väätänen 2010, 147).

### 3.1 Miksi sähköisiä palveluja tarvitaan?

Hallituksen esityksessä eduskunnalle laeiksi hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista (HE59/2016) sekä valtion yhteisten tieto- ja viestintäteknisten palvelujen järjestämisestä annetun lain (1226/2013) muuttamisesta on esitetty tavoitteita, joiden mukaan yhteiset sähköisen asioinnin tukipalvelut yksinkertaistavat ja helpottavat turvallista hallinnossa asiointia. Lisäksi palveluilla edistetään julkisen hallinnon avoimuutta sekä parannetaan julkisen hallinnon palvelujen laatua ja mahdollistetaan sähköisten palvelujen kustannustehokkuus niiden elinkaaren ajan. Lain esitöissä lisäksi jatketaan, että palveluilla parannetaan tietojen yhteiskäyttöä ja tietojärjestelmien yhteentoimivuutta julkisessa hallinnossa sekä edistetään yritysten mahdollisuuksia hyödyntää julkisen hallinnon tietovarantoja ja palveluja. Yhteisiä sähköisen asioinnin tukipalveluja voidaan hyödyntää viranomaisen tai muun käyttäjäorganisaation asiointipalvelun toteuttamisen tukena. Lisäksi palveluja voidaan hyödyntää käyttäjäorganisaation muun tehtävän tai palvelun hoitamisen tukena. (HE 59/2016, 16.)

Laki julkisen hallinnon tietohallinnon ohjauksesta antaa valtiovarainministeriölle sekä muille ministeriöille toimivallan ohjata julkisen hallinnon tietohallintoa. Laki sisältää lisäksi säännökset ohjauksen tavoista. Lain tarkoituksena on tehostaa julkisen hallinnon toimintaa, parantaa julkisia palveluja ja niiden saatavuutta. (Laki julkisen hallinnon tietohallinnon ohjauksesta 1:1 §; 2:4 §.) Lain valmisteluaineistossa (HE 246/2010) vp, todetaan, että tietohallinnon ohjaus ja käytännöt ovat kuitenkin hallinnonala- ja virastokohtaisia. Virastojen itsenäisessä päätäntävällässä on se, mitä ja miten tietovarantoja ylläpidetään, sekä miten ja millaista tietotekniikkaa käyttäen tietoja käsitellään. (HE 246/2010 vp, 5.)

Oikeusministeriön hallinnonalalla ja varsinkin ulosotolla on tarve hyödyntää toisen organisaation hallinnoimaa julkista tietoa avoimien rajapintojen kautta, näin edesautetaan toiminnan tehostamista asiakkaaseen ja saadaan kohdennettua häneen oikeita toimenpiteitä. Ulosotossa selvitetään velallisesta tehtävän perusselvityksen lisäksi tietoja hänen varallisuudestaan ja tuloistaan hakemalla tietoja eri rekistereistä, tiedonhaku on rutiininomaista ja työlästä. Automatisointia kehittämällä tätäkin

prosessia voitaisiin nopeuttaa säästämällä samalla henkilötyötä muuhun ydintoimintaan. (Valtiokonttori 2018.)

Hallituksen kärkihankkeena on asunto-osakerekisterin kehittäminen, jossa asuntokohteiden yksilöinti ja osakekirjan korvaaminen sähköisellä omistajamerkinnällä mahdollistaa vaihdannan ja vakuushallinnan prosessien digitalisoitumisen. Sähköinen rekisteri luo edellytykset sähköiseen asiointiin ja sähköisiin palveluihin, kuten esimerkiksi asunto-osakkeiden sähköiseen kaupankäyntiin, vakuuksien hallintaan ja asunto-osakeyhtiön hallintoon. Osakehuoneistorekisteriä koskevaa lainsäädäntöä valmistellaan parhaillaan ja rekisteri otetaan käyttöön sen jälkeen, kun laki astuu voimaan. (Osakehuoneistorekisteri 2018; Valtioneuvosto 2018; Suomi-digi 2018; Patentti- ja rekisterihallitus 2018.) Myös Laki tulotietojärjestelmästä (53/2018) tulee tehostamaan asunto-osakerekisterin rinnalla ulosoton toimintaa. Hallituksen esityksessä laiksi tulotietojärjestelmästä ja eräksi siihen liittyviksi laiksi (134/2017) on tavoitteeksi asetettu digitalisaation tarjoamien mahdollisuuksien hyödyntäminen tietojen välityksessä suoritusten maksajilta niitä käyttäville viranomaisille ja muille tahoille näiden tietojensaantioikeuksien mukaisesti ja tehostaa viranomaisten keskinäistä tietojenvaihtoa.

### 3.2 Sähköinen asiointi valtionhallinnossa ja ulosotossa

Valtiovarainministeriö on linjannut 29.1.2018, että vuoteen 2022 mennessä viranomaiset ovat velvoitettuja tarjoamaan ensisijaisesti niin luonnollisille kuin oikeushenkilöille saavutettavia, laadukkaita digitaalisia palveluja siten, että sähköinen kanava on aina käytössä. Henkilöitä ei kuitenkaan tulla velvoittamaan sähköiseen asiointiin. Yhdenvertaisuus, joka on perusoikeutemme, vaatii saavutettavuuden toteutumista. Tätä pyritään toteuttamaan tarjoamalla julkisella sektorilla digitaalisia palveluja, jolloin myös hyvä hallinto toteutuu. (Perustuslaki 6 §; 21 §.) Saavutettavuusdirektiivin ja kansallisen lainsäädännön olisi tarkoitus tulla voimaan 1.9.2018. Hallituksen esityksen luonnos on ollut jo lausuntokierroksella.

Sähköistä asiointia ei ole säädösten tasolla tietyvästi määritelty, vaikkakin se esiintyy pääsääntöisesti uusissa alan säädöksissä. Oikeuskirjallisuudessa ja

viranomaisjulkaisuissa siitä on yritetty muodostaa määritelmiä. (Korhonen 2016, 275.) Sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan asiakkaan viranomaisasiointia, jossa hyödynnetään informaatio- ja viestintäteknologisia palveluita. Sähköisillä asiointipalveluilla tarkoitetaan sähköisten tiedonsiirtomenetelmien kautta tapahtuvaa asiointia viranomaisessa, tarkistaen omia tietojaan, tehden hakemuksia, rekisteröidä asioita tai tehdä sähköisesti erilaisia oikeustoimia. (Voutilainen 2009, 47; Korhonen 2016, 275.) Sähköisen asioinnin lainsäädäntöä on kehitettävä, sillä lisääntyvä asiointi ja viestintä verkossa houkuttelee rikollisia ja häirikkökäyttäytymistä (Tuominen 2014, 19).

Sähköisen asioinnin merkitys on korostunut viime vuosina varsinkin julkishallinnon toimijoiden toimesta. Tämän vuoksi voidaankin sanoa, että sähköinen asiointi on hyvin ajankohtainen aihe, on selvää, että sähköisten palveluiden käyttö saadaan yleistymään sitä nopeammin, mitä paremmin niissä otetaan huomioon käyttäjien tarpeet. Tällä hetkellä palveluiden saavutettavuudessa ja käytettävyydessä on suuriakin eroja. Palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa tulisi ottaa huomioon, että palvelut olisivat mahdollisemman monelle käyttäjäryhmälle sopivia, helppokäyttöisiä sekä kohtuuhintaisia, näin pienituloisillakin olisi digitaalisten palvelujen käyttömahdollisuus. Asiakaslähtöisellä näkökulmalla saadaan toteutettua myös yhdenvertaisuutta ja kansalaisten tasapuolista kohtelua. Sähköiset palvelut eivät saa olla ainoa palvelumuto, sillä osalle asiakkaista digitaalisten palveluiden käyttö saattaa olla hankalaa. Erityistä tukea tarvitsevien kansalaisten itsemääräämisoikeutta julkisten palvelujen käytössä pyritään kehittämään tunnistautumispalveluilla, jolloin puolesta-asiointi saataisiin vähenemään. (Valtioneuvosto 2017, 4, 6.)

Ulosottolaitosta uudistetaan digiaikakauteen, sen myötä ulosotossa on meneillään useita erilaisia kehityshankkeita. Muutospaineita ulosotolle ovat osaltaan varmasti luoneet yhteiskunnassa ja ulosoton organisaatiossa tapahtuneet muutokset. Uudistuksen tärkeitä osa-alueita ovatkin tietojärjestelmien kehittäminen ja digitalisaation hyödyntäminen. Ulosottoviranomaisen työnkuva tulee entisestään muuttumaan rakenneuudistuksen myötä. Myös ulosoton on oltava valmiina ”digikiriin”. Rakenneuudistuksessa ulosottomenettelyn ja itse perintätyön prosessit ovat tarkastelun alla nimenomaan digitalisaation näkökulmasta. Sähköistämisen ja digitalisaation odotetaan tuovan työhön paljon uusia mahdollisuuksia, sillä

tarkoituksena on päästä eroon tietyistä rutiiniluonteisista työtehtävistä, tällöin jää enemmän aikaa asiantuntijuutta vaativalle työlle. Uudistuksen myötä tietoa siirtyy yhä enemmän eri rekistereistä sähköisesti ulosoton järjestelmiin. Ulosotolla on käytössään hyvinkin nykyaikaiset tietojärjestelmät, ulosottoa voidaan jopa pitää edelläkävijänä. Laajat tiedonsaantioikeudet ja nykyaikaiset tietojärjestelmät näkyvät voimakkaana kasvuna perintätuloksessa, tehostamista tarvitaan silti. Ulosoton asiakkaalle muutoksen tuomat uudistukset pitäisi näkyä ainoastaan positiivisesti. Sähköisen asioinnin lisäämisellä helpotetaan, nopeutetaan ja yksinkertaistetaan kansalaisen asiantia ulosottoviranomaisen kanssa. (Oikeuslaitos 2018.)

Oikeusrekisterikeskuksen hankesuunnitelman mukaan tietojärjestelmien kehittämisessä tukeudutaan kansallisen palveluväylän ratkaisuihin sekä noudatetaan Oikeusrekisterikeskuksen kokonaisarkkitehtuuria. Tietojärjestelmien jatkokehittämisen ansiosta ulosottovirastojen työnkulku saadaan sujuvammaksi. Hankesuunnitelman mukaan muutokset tietojärjestelmässä mahdollistavat virastojen epätasaisen työtaakan jakamisen ja henkilöstön toimenkuvien laajentamisen. Viranomaispalvelujen automatisointi vähentää manuaaliväilyä, jolloin resurssit voidaan suunnata vaativampiin ulosoton tehtäviin. (Oikeusrekisterikeskus 2016.)

Ulosoton osalta sähköinen asiointi otti ainoan harppauksen kun ulosoton kirjeitä alettiin lähettämään Kansalaisen asiointitilille (Valiokunnan lausunto PeVL 5 2016 vp; HE 137/2015 vp). Asiakkaat ovat tottuneet digitaalisiin palveluihin, joten sähköisen asioinnin kehittämisellä pyritään vastaamaan näitä tarpeita. Kesäkuussa 2016 ulosottokaaren yleisiä menettelysäännöksiä muutettiin, jonka myötä ulosotolle tuli mahdollisuus lähettää ulosoton asiakkaille kirjeitä sähköisesti sopimatta siitä erikseen asiakkaan kanssa. Asiointitiliä käyttävällä asiakalla oli kuitenkin mahdollisuus kieltää asiakirjojen sähköinen lähettäminen. (HE 137/2015, 8; Valtakunnanvoudinvirasto 2017.)

Hallituksen esityksen (HE 137/2015, 1) mukaan tavoitteena on asianosaisten oikeusturvaa vaarantamatta yksinkertaistaa, nopeuttaa ja joustavoittaa ulosottomenettelyä ja saada sen myötä aikaiseksi kustannussäästöjä. Ulosottokaari on verrattain tuore laki ja sen menettelysäännökset ovat osoittautuneet toimiviksi. Kuitenkin eräiltä osin ulosottomenettelyä on mahdollista yksinkertaistaa entisestään ja päästä siten joustavampaan

ja kustannustehokkaampaan järjestelmään. Tietotekniikka on kehittynyt viime vuosina merkittävästi ja mahdollistaa enenevässä määrin sähköisen asioinnin.

Käynnissä olevassa URA-hankkeessa määritellään millaisia sähköisiä palveluja ulosotto pystyy tulevaisuudessa tarjoamaan asiakkaille. Sähköisiä palveluja pyritään ulosottovirastoissa markkinoimaan asiakkaille, tavoitteena on saada lisättyä huomattavasti ulosoton sähköistä asiointia. Asiakkaaseen nähden sähköisillä tiedonsiirtomenetelmillä saadaan sujuvuutta, joutuisuutta ja tietoturvallisuutta asiointiin (Laki sähköisestä asioinnista viranomaisstoiminnassa 1:1 §). Ulosottokaari mahdollistaa monin tavoin jo nyt sähköisen asioinnin ulosottomenettelyssä. Oikeusministeriön hallinnonalalla on kehitetty lukuisia sähköisen asioinnin hankkeita, joissa viranomaisilla ja kansalaisilla on vuorovaikutteinen asiointiyhteys. (Tuominen 2014, 22.)

Tällä hetkellä asiakkailla on käytössä joitakin sähköisiä palveluja, he voivat tilata yleisöjulkisen todistuksen nimeämästään luonnollisesta henkilöstä, tehdä ulosottohakemuksen, vapaakuukausi- ja ulosmittauksen rajoittamishakemuksen sekä tilata omista ulosotto asioistaan tulosteen. Ulosoton asianosaisilla on mahdollisuus tarkastella ulosoton sähköisessä asiointipalvelussa omia ulosottotietojaan sekä hänelle lähetettyjä ulosoton asiakirjoja. (UK 1: 31 §, 34 §.) Tulevaisuudessa velallisille tarjotaan mahdollisuutta hakea sähköisesti maksuaikaa ja tai maksusuunnitelmaa. Onpa tavoitteena jopa pyrkiä helpottamaan ulosottovelkojen maksamista kyseisen palvelun kautta. Velkojen mahdollisuus laajenee mahdollisuuteen uudistaa ulosottoasiansa sekä vastata passiivirekisteröinnin saldotiedusteluihin palvelun kautta. Muille viranomaisille pyritään järjestämään palvelua siten, että he voivat kysellä velallisen tietoja nykyisen manuaalimenettelyn sijaan sähköisesti. (Valtakunnanvoudinvirasto 2016.)

Sähköisiä palveluita tulisi tarjota laajemmin eri asiakasryhmille ja niiden tulisi mahdollistaa vuorovaikutteinen asiointi ulosoton kanssa. Tämä edellyttää ulosoton tietojärjestelmän kehittämistä, onhan yhteiskunnassa siirrytty enenevässä määrin sähköiseen tiedonvaihtoon ja sähköisiä toimintaympäristöjä kehitetään julkishallinnossa jatkuvasti. (HE137/2015, 6.)



Ulosottoon liittyvä asiointi ja asiakaspalvelu on käsitteenä hyvin laaja. Sen ulottuvuus tavoittaa monen hallinnonalalla työskentelevän. Se käsittää perinteisen käyntiasiakaspalvelun sekä puhelinpalvelun, mutta myös sähköiset palvelut. Ulosoton asiakkaille tulisivikin tarjota asiointitiliä tavallisen postin tilalle. Voidaan sanoa, että sähköinen asiointi luo tietynlaisen intimitteettisuojan, koska postin kautta tuleva viraston tunnistetiedoilla oleva posti jää tulematta. Käytettäessä sähköistä palvelukanavaa, ei asiointi myöskään ole sidoksissa tiettyyn paikkaan tai viraston aukioloaikaan. Ulosottotoimissa on otettava huomioon kansalaisen tärkeitä perusoikeuksia kuten, henkilökohtainen koskemattomuus, julkisuus, yksityisyydensuoja, liikkumisvapaus sekä kotirauhan turvaaminen. (Leppänen & Linna 2014, 1-2.)

Osa ulosoton asianosaisista ovat kertoneet puhelinkeskusteluissa ja tapaamisissa, että he kokevat asiointitilin käytön kankeana, ja siten käyttävät mieluummin tavallista postia. Ongelmana on myös, että osa asiakkaista ei muista edes aktivoineensa asiointitiliä, eivätkä he välttämättä ymmärrä saamansa asiakirjan tarkoitusta. Tiedottamisen lisäämisellä sekä useamman viranomaisen palvelujen tuomisella sähköisen asioinnin piiriin varmasti lisäisi aktiivisuutta ja näinollen myös kansalaisten osaamista asiointitilin käyttöön.

Lakivaliokunta on mietinnössään todennut hallituksen esityksestä uudeksi ulosottokaareksi, että sähköisellä asioinnilla on huomattava taloudellinen merkitys. Mietinnössä tuodaan julki, että mikäli sähköisen asiointijärjestelmän käyttö lisääntyy asetettujen tavoitteiden mukaisesti vuosittainen säästö on jo pelkästään postikuluissa n. 90000 euroa. (LaVM 3/2016, 2.)

### 3.3 Sähköistä asiointia säätelevät lait

Digitalisoinnin ja sähköisen asioinnin näkökulmasta katsottuna ongelma on, että toimintaperiaatteista säädetään useissa ei laeissa (Valtiokonttori 2017). Lainsäädäntö, joka ohjaa hyvään sähköiseen hallintoon on vielä vähäistä ja se on hajallaan. Hallintolaista ja laissa sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa löytyy toki yleisiä periaatteita. Lain esitöiden (HE 59/2016, 5), mukaan yleislait säätelevät julkisen

hallinnon rakenteita ja yleisiä perusteita. Julkisuuslaki (621/1999), arkistolaki (831/1994) sekä henkilötietolaki (523/1999) säätelevät viranomaisten tiedonhallintaa ja siihen liittyviä vastuita. Edellä mainittujen lisäksi erityislainsäädäntö tuo oman vaikuttavuutensa.

Tiedonhallinnan lainsäädännön kohteina ovat asiakirjat, viranomaisten asiakirjat sekä niissä olevat henkilötiedot. Laissa viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999), on säädetty viranomaisen tietopalvelun järjestämisestä. Kyseisen lain 21 §:n mukaan viranomainen voi pyynnöstä tuottaa ja luovuttaa tietojärjestelmästä tietoaineiston, asiakirjojen salassapidosta ja henkilötietojen suojasta säädetyn lain puitteissa. Useimmat viranomaisten eri rekisterit perustuvat yleislain sääntelyyn eli siihen, että rekisterinpito on sallittua henkilötietolain nojalla viranomaisen laissa säädetyn tai sen nojalla määrätyn tehtävän hoitamiseksi. (HE 59/2016, 6.) Toukokuussa 2018 uudistuva tietosuojalainsäädäntö edellyttää kaikkien viranomaisten osalta sitä, että henkilötietojen luovutuksen lainmukaisuus tarkistetaan. Lain esitöiden (HE 9/2018), mukaan sillä täydennetään ja täsmennetään Euroopan Unionin yleistä tietosuojasetusta. Lain tarkoituksena olisi olla yleislaki, jolla täydennettäisiin yleistä tietosuojasetusta ja sitä olisi sovellettava yleisen tietosuojasetuksen kanssa rinnakkain. Tietosuojasetuksen mukaan viranomaisen velvollisuus on käsitellä rekisteröityjen tietoja läpinäkyvästi, heillä on oikeus saada tietää miksi ja millaisia tietoja viranomaisella on talletettuna sekä mihin tietoja luovutetaan. (HE 9/2018, 29, 52.)

### 3.4 Sähköisen asioinnin ongelmat

Sähköisen asioinnin kasvaminen luo ongelmia hyvän hallinnon, yksityisyyden suojan sekä perustuslain 22 §:n toteutumisen lisäksi tietoturvallisuuden ja oikeustoimien tunnistettavuuden problematiikkaan, sillä sähköisen asioinnin eri osa-alueilla liikutaan useammalla oikeudenalalla. Miten pystytään turvaamaan perus- ja ihmisoikeuksien toteutuminen, joka on julkisen hallinnon tehtävä? (Perustuslaki 2:22 §; Niemi 2016, 275.) Rakennemuutokseen on liittynyt usealla hallinnonalalla samalla myös palvelupisteverkon karsiminen, joka hankoo henkilökohtaista asiointia jo pitkien välimatkojenkin vuoksi. Nähdäkseni ei voida ajatella sähköisten palvelujen korvaavan henkilökohtaista asiointia.

Kun puhutaan hyvän hallinnon takeista ja sähköisestä asioinnista, tulisiko tällöin pohtia myös kansalaisten yhdenvertaisuutta, jossa otettaisiin huomioon sähköistä asiointipalvelua käyttävän henkilön kyvyt, varat ja mahdollisuudet hoitaa asiansa sähköisesti. Vaikka sähköinen asiointi on muodostumassa yhä tärkeämmäksi asiointikanavaksi, tuo se tullessaan myös haasteita varsinkin kansalaisten yhdenvertaista kohtelua tarkastellessa. Sähköinen asiointi ei välttämättä ole helposti ymmärrettävä kaikille kansalaisille, käyttöehdot saattavat jäädä lukematta eikä henkilö välttämättä ymmärrä sähköisten palvelujen olevan ensisijainen palvelumuoto, jossa myös asiakirjat toimitetaan sähköisesti. Kaikilla ei myöskään ole tietoteknisiä laitteita tai edes varaa hankkia sellaisia, heillä ei välttämättä ole osaamista niiden käyttöön tai he asuvat sellaisella haja-asutusalueella, jossa internet-yhteydet eivät välttämättä toimi. Miten siis taataan näiden kansalaisten oikeusturva? Onko vaihtoehtoiset palvelumuodot riittävä keino varmistaa jokaisen kansalaisen asiointimahdollisuus? (Voutilainen 2009, 154.)

Lain hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista esitöissä (59/2016) on otettu kantaa lain yhteiskunnallisiin vaikutuksiin sekä vaikutuksista kansalaisiin. Esityksessä todetaan, että tällä hetkellä ei ole yleistä digitaalista ratkaisua toisen henkilön puolesta tehtävään asiointiin. Väestön ikääntyessä ja palvelujen digitalisoituessa mahdollisuus hoitaa asioita toisen henkilön puolesta luotettavasti, tietoturvallisesti ja yhdenmukaisella tavalla nousee yhä tärkeämmäksi. Asiointivaltuuspalvelu helpottaisi toisen henkilön puolesta tehtävää asiointia sähköisissä asiointipalveluissa. Voitaisiinko ajatella, että kansalaiset velvoitettaisiin sähköisen postilaatikon käyttöönottoon, kuten esimerkiksi Tanskassa on tehty jo vuonna 2014? Miten lainsäädännöllä voidaan turvata palvelut niille, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää sähköisiä palveluita? (Valtiovarainministeriö 2017.)

Ulosottouudistuksessa heikommassa asemassa olevilla asiakkaila ei ole välttämättä mahdollisuutta tai edellytyksiä sähköisten palvelujen käyttämiseen. Miten voidaan turvata se, etteivät he joudu entistä huonompaan tilanteeseen. (Lepolahti 2018.) Miten pystytään varmistumaan siitä, että asiakas pysyy sähköisen asioinnin kehityksessä mukana? Yhdenvertaisuuslaissa taataan jokaiselle kansalaiselle oikeus saada palveluja ikään katsomatta. Korkein hallinto-oikeus on lausunnossaan (KHO 1.3.2018) todennut, että sähköinen asiointi saattaa aiheuttaa haavoittuvassa asemassa oleville

kansalaisille vaikeuksia hoitaa asioitaan. Lienee kohtuutonta rangaista ikäihmisiä, vähävaraisia tai muutoin kyvyiltään rajoittuneita henkilöitä saada asiansa hoidetuksi hyvän hallinnon periaatteiden mukaisesti. (Turun Sanomat 22.3.2018.)

Sähköiset kanavat ovat väistämättä syrjäyttämässä ulosoton asianosaisen virastokäynnit ja puhelinasioinnin. Vaikka asiakkaat pystyvätkin hoitamaan useita toimintoja sähköisesti nyt ja tulevaisuudessa, ei sähköisesti voi kaikkia asioita suinkaan hoitaa, vaan tarvitaan myös henkilökohtaista palvelua. Asiakkaalla tulee edelleen olla mahdollisuus saada henkilökohtaisesti ulosoton asiantuntijan antamaa neuvontaa ja opastusta. Monelle ulosoton asiakkaalle on helpompaa asioida kasvotusten kuin sähköisiä asiointikanavia pitkin. Kihlakunnanulosottomies myös ohjaa ja opastaa asiakasta mm. velkajärjestelyyn tai takuusäätiön lainaan liittyvissä asioissa. Usein käykin niin, että asiakas kuulee niistä ensimmäistä kertaa vasta keskustelussaan kihlakunnanulosottomiehen kanssa. (UK 1: 20 §.) Miten sähköisessä palvelussa pystytään takaamaan se, että asiakas saa tietoa, jota hän ei osaa kysyä?

Vaikka sähköinen asiointi onkin helpottanut jossain määrin kihlakunnanulosottomiehen työtä, on siinä vielä kehitettävää, että sen kautta toiminta olisi molemminpuolin sujuvaa. Nyt lisätyötä aiheuttavat puutteelliset hakemukset ja puuttuvat liitetiedostot. Usein asiakas ei myöskään ilmoita yhteystietojaan, mikä vaikeuttaa lisäselvitysten pyytämistä ja myöhästyttää näin asian käsittelyä, koska lisätietoja joudutaan usein pyytämään tavallisella kirjeellä.

### 3.5 Kansalaisille suunnatut palvelumuodot

Väestörekisterikeskus otti käyttöön 14.12.2017 uuden, kansalaisten ja viranomaisten kesken tapahtuvaan viestintään tarkoitetun palvelun, Suomi.fi-viestit. Suomi.fi-viesteissä kansalaisilla on mahdollisuus ottaa vastaan viranomaisten lähettämää postia sähköisessä muodossa paperipostin sijaan sekä toimittaa viranomaiselle lisätietoja asiaansa liittyen. Suomi.fi-verkkopalvelun tavoitteena on yhdistää tietoa ja palveluja eri näkökulmista. (Suomi.fi 2017.)

Valtion virastoja ja kuntia velvoittaa Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista, (571/2016) jonka 2:5 § velvoittaa julkisen hallinnon käyttämään Suomi.fi-viestejä. Suomi.fi-verkkopalvelu tarjoaa julkisen hallinnon asiakkaille pääsyn palveluihin, omiin tietoihin ja sähköisiin viesteihin helposti yhdestä paikasta. Verkkopalvelu on käytettävissä kaikilla päätelaitteilla, palvelussa tarjotaan tietoa erilaisiin elämäntilantaisiin sekä niihin liittyviin palveluihin. (Suomi.fi 2017; KaPa-laki.)

Uudistetussa yhteispalvelulaissa, joka astui voimaan 1.6.2017 on peruseriaatteena viranomaisten sopimusperusteinen yhteistyö. Tällä tarkoitetaan sitä, että asiointipisteiden palveluvalikoima perustuu paikallisiin tarpeisiin. Asiointipisteiden toimintaa yhdenmukaistetaan menettelytapoiltaan ja tavoitteena on yhdenmukaistaa yhteispalvelussa noudatettavia menettelytapoja – ja keinoja tuoden viranomaisten digitaaliset palvelut ja käyttöopastus osaksi yhteispalvelutoimintaa. (Valtionvarainministeriö 2018.) Yhteispalvelun järjestämisessä on huomioitava, että toimeksisaajalla on oltava asiakaspalvelutehtävien hoitamista varten palveluiden saatavuuden kannalta riittävä määrä palveluneuvojia, joiden koulutus, kokemus ja asiantuntemus vastaavat tarjottavan asiakaspalvelun vaatimuksia. Näiden lisäksi on oltava turvalliset olosuhteet, tilojen, työvälineiden ja laitteiden on oltava tarkoituksenmukaisia vastaamaan asiakaspalvelun hoidon ja asioinnin järjestämistä. (Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta 5 §.)

Lain julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisen esitöissä (HE 188/2016), on katsottu sähköisen palvelun kehittämisen vapauttavan viranomaisten voimavaroja sellaisiin palveluihin, joissa henkilökohtainen palvelu on välttämätöntä ja tärkeää. Esitöissä jatketaan, että sähköisten palvelujen kehittämisen lisäksi tarvitaan nykyistä enemmän automatisointia sekä palvelujen prosessien kehittämistä. Tällä pyritäisiin siihen, että kansalaisten asiointitarve vähenisi. Esitöiden mukaan asiointitarpeen väheneminen edellyttää panostamista tietohallintoon, tietojärjestelmien kehittämiseen ja yhteiskäytön lisäämiseen kuitenkin tietosuojaa vaarantamatta. Palvelujen automatisoinnin ja itsepalveluun perustuvien sähköisten palvelujen myötä vähenee julkisen hallinnon tarve henkilöstölisäyksiin (HE 246/2010, 13).

Julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttaminen (247/2017), tukee digitalisaatiokehitystä ja sähköistä asiointia ja mahdollistaa yhteispalvelun myös muualla kuin kiinteässä toimitilassa sijaitsevassa asiointipisteessä. Tärkeää olisi, että viranomaisten päällekkäiset toiminnot saataisiin poistettua, näin saataisiin tehokkuutta toimintaan. Digitaalisten julkisten palvelujen käyttö on suurinta silloin, jos palveluntarjoajilla on keskenään yhtenäiset käytännöt ja järjestelmät, tällöin palvelun käyttäjä voi asioidessaan yhdistellä eri palvelukanavia omien tarpeidensa mukaisesti.

Lakivaliokunta on mietinnössään perustellut, että yhteispalvelulla pyritään tukemaan digitalisaatiokehitystä ja mahdollistamaan tehokas ja kattava asiointipisteverkosto luomalla puitteet valtion ja kuntien asiakaspalvelutehtävien hoitamiseksi yhteispalvelun asiakaspalvelupisteissä. Lakivaliokunta katsoo, että tällä on merkitystä etenkin pitkien etäisyyksien alueilla, mutta myös muualla, erityisesti yhteispalveluilla voitaisiin turvata sellaisten henkilöiden asiointitarpeet, jotka eivät osaa tai joilla ei ole teknisiä mahdollisuuksia hoitaa asiointiaan yksinomaan sähköisten palveluiden avulla. (HaVM 4/2017 vp.)

Julkisen hallinnon yhteispalvelulain muuttamisen valmisteluaineistossa (HE 188/2016) on esitetty, että lain tavoitteena on edistää julkisen hallinnon viranomaisten asiakaspalvelun saatavuutta siten, että se olisi koko maassa yhdenvertaista. Uudistettavalla yhteispalvelulla pyrittäisiin erityisesti turvaamaan niiden henkilöiden yksilölliset asiointitarpeet, joilla ei ole mahdollisuutta hoitaa yksistään sähköisesti. Tavoitteena on lisäksi parantaa viranomaisten toiminnan tehokkuutta. Esityksellä pyritään tukemaan digitalisaatiokehitystä sekä luomaan puitteet valtion ja kuntien asiakaspalvelutehtävien yhteispalvelun hoitamiseksi ja mahdollistamaan riittävän asiointipisteverkon kustannustehokas ylläpitäminen, tämä on sekä viranomaisen että kansalaisen etu.

Yhteispalvelulain 2 luvun 2 § mahdollistaa yhteispalvelun saannin myös muualla kuin kiinteässä toimitilassa sijaitsevasta asiointipisteestä. Asiakkaan näkökulmasta katsottuna eri viranomaisten keskinäinen työnjako ei ole kovin selkeä. Asiakas saattaa turhautua, jos ei saakaan haluamaansa tietoa tai palvelua virastossa, jossa asioi ja olettaa saavansa tietoa. Tämän vuoksi olisikin tärkeää viranomaisyhteistyö sekä selkeä vastuunjako, jotta varmistetaan, että asiakas saa oikeaa, tarpeenmukaista ja

asianmukaista tietoa. Organisaatioiden välistä tiedonkulkua olisi tehostettava, jotta yhteispalvelu olisi tarkoituksenmukaista. Palvelun etsiminen tulisi tehdä asiakkaalle mahdollisimman helpoksi, muutoin palvelun käyttäminen saattaa jäädä vähäiseksi. Tässä törmätään tilanteeseen, että osittain viranomaisten välisen tietojenvaihdon toteutuminen vaatii lainsäädännön muuttamista. (Valtiokonttori 2018.)

Hallintovaliokunnan mietinnössä (HaVM 2/2006 vp) on todettu, että ulosoton palvelujen laatu ja kattavuus tulisi varmistaa tulevaisuudessakin ylläpitämällä riittävän kattavaa palveluverkkoa, kehittämällä sähköistä asiointia sekä kehittämällä palvelun laatua ja asiantuntevuutta. Myös yhteispalvelua on hyödynnettävä mahdollisuuksien mukaan. Ulosottolainsäädäntöä ja -käytäntöä onkin kehitetty siten, että koko toimintaprosessi, mukaanlukien palvelujen tuottaminen, painottuu sähköiseen asiointiin ja että henkilötyöpanos voidaan kohdentaa asianosaisten oikeusturvan toteuttamisen ja palvelun laadun kannalta olennaisiin asioihin. Valiokunta painottaa, että palvelujen laatu ja kattavuus on varmistettava tulevaisuudessakin ylläpitämällä riittävän kattavaa palveluverkkoa, kehittämällä sähköistä asiointia sekä kehittämällä palvelun laatua ja asiantuntevuutta. Myös yhteispalvelua tulisi hyödyntää mahdollisuuksien mukaan.

## 4 PÄIVÄKIRJAKORTEISTA WEBULJAASEEN

Tässä luvussa palataan hieman menneisyyteen ja tarkastellaan miten ulosottoasian käsittely on muuttunut viimeisen reilun kolmenkymmenenvuoden aikana, näin myös ulosottotoiminnasta tietämättömälle tulee käsitys käytäntöjen/tekniikan edistymisestä. Ulosoton tietojärjestelmien kehityksestä ei toistaiseksi ole saatavilla aikaisempaa tutkimusta tai kirjallisuutta, joten tässä luvussa käyn läpi ulosoton tietojärjestelmien kehitystä pohjautuen omiin kokemuksiini ulosottolaitoksen virkamiehenä viimeisen 30 vuoden ajalta.

### 4.1 Päiväkirjakortit ulosoton ”tietojärjestelmänä”

Saapuneiden ulosottoasioiden oikeellisuuden ja täytäntöönpanokelpoisuuden tarkastuksen hoiti joko kaupunginvouti tai nimismies. Mikäli asia täytti täytäntöönpanon edellytysten kriteerit, toimistohenkilöstö kirjasi joko kynällä tai kirjoituskoneella perittävän asian sen laadun mukaisesti joko PP (perimisasian päiväkirjakortti) -tai UP ulosottoperustepäiväkirjakortti) -korteille. Korttiin merkittiin saapumispäivä sekä juokseva numerointi, velallisen ja hakijan tiedot, sekä tiedot ulosottoperusteesta ja saatavista. PP-asioiksi luettiin sellaiset julkisoikeudelliset maksut, joita voidaan periä ilman tuomiota ja päätöstä, kun taas UP-asiat olivat sellaisia ulosottoasioita, jotka perustuivat tuomioistuimen antamaan päätökseen tai tuomioon. Koska osa vakuutusyhtiöistä ja verottaja olivat ulosottoa edellä tietojärjestelmineen PP-kortin tiedot oli jo valmiiksi täytetty. Kirjauksen jälkeen päiväkirjakortista irroitettiin diaarilehti mappiin, yksi kortti toimistolle aakkosiin ja yksi kortti silloiselle avustavalle ulosottomiehelle tai ulosottoapulaiselle toimenpiteitä varten. Täytäntöönpanosta vastaavat avustavat ulosottomiehet ja ulosottoapulaiset kirjoittivat päiväkirjakorttiin kirjattujen tietojen perusteella maksukehotuksen velalliselle. Päiväkirjakorttiin merkittiin milloin maksukehotus lähetettiin, eräpäivä, paljonko oli eräpäivään asti laskettu korko, sekä ulosottomaksu valtiolle. Päiväkirjakortit olivat eräpäivän mukaisessa järjestyksessä, josta ulosttomiehet seurasivat maksaako velallinen eräpäivänä. Maksun tultua ulosottomies kirjoitti perimiskuitin maksusta ulosottomiehelle, postitti yhden kappaleen kuitista velalliselle, toimitti kaksi kuittikappaletta ja oman päiväkirjakorttinsa toimistoon tilityksiä



hoitavalle henkilölle yhden taltiokappaleen jäädessä kuittivihkoon. Toimistohenkilö merkitsi kynällä maksuntiedot toimiston päiväkirjakorttiin, kirjoitti pankkisiirtolomakkeen varoista, leikkasi diaarikappaleesta kulman pois ja arkistoi päiväkirjakortin lopullisiin. Ulosottoasian valvontaa suoritettiin muuan muassa seuraamalla diaarimapeista ”kulmallisia”, sekä selvitettiin, miksi kyseinen asia näyttäisi edelleen olevan täytäntöönpanossa.

1980-luvun loppupuolella oli ulosotonkin aika siirtyä pikkuhiljaa manuaalisista päiväkirjakorteista automaatioon. Painetta tähän lisäsi osaltaan se, että jopa 80 % silloisista ulosoton hakijoista käytti automaattista tietojenkäsittelyä. Vuonna 1982 tehdyn selvityksen mukaan atk:n tarve keskittyi enemmän Uudellemaalle ja Varsinais-Suomeen, käsiteltiin siellä yli puolet Suomen ulosottoasioista. Uudella tietojärjestelmällä haluttiin tehostaa ulosottoperintää ja valvontaa, saada varojen tilittäminen hakijoille nopeammaksi ja ylipäättään parantaa palvelua ja henkilöstön jaksamista ja työskentelyolosuhteita. Luotettavan tietojärjestelmän avulla haluttiin tuloksellisuutta, nopeutta, joustavuutta sekä laillisuutta. (Suomen kaupunginvoutien yhdistys 1984, 341.)

#### 4.2 HUVI – järjestelmä

Suuri tekninen harppaus otettiin Helsingin ulosottovirastossa, jossa kehityksen tuloksena valmistui Helsingin kaupungin ulosottoviraston informaatiojärjestelmä HUVI, järjestelmän yleissuunnitelma valmistui 1980. Järjestelmä syntyi Helsingin ulosottoviraston ja VTTK:N yhteistyössä. Tarkoituksena oli tuolloin, että järjestelmän käyttö laajennetaan muihin piireihin, mikäli testaus onnistuu ja järjestelmä koetaan hyödylliseksi Helsingin ulosottovirastossa. HUVI-järjestelmän suorakäyttö rajoittui viraston aukioloaikaan ja verrattuna manuaaliaikaan järjestelmä oli monipuolinen erilaisine tietokantakyselyineen. HUVI- järjestelmällä oli tavoitteena, että se vähentäisi ulosottoapulaisen rutiiniluonteista toimistotyötä, jolloin kenttäperintä tehostuisi. (Suomen Kaupunginvoutien Yhdistys 1984, 348.) Tietojärjestelmällä on keskeinen merkitys ulosottolaitoksen toiminnassa. Ulosoton tietojärjestelmä otettiin asteittain käyttöön vuodesta 1984, ja se on ollut käytössä kaikissa piireissä vuodesta 1996. (HE 216/2001.)

Valtakunnallinen, mutta piirikohtainen järjestelmä tulikin pikkuhiljaa vaiheittain joka kolkkaan ja vuonna 1996 sen käyttö oli valtakunnallisella tasolla. Aluksi vain uudet, saapuvat julkisoikeudelliset asiat kirjattiin HUVI-järjestelmään. Ajan myötä ja kokemuksen kartuttua myös aiemmin ns. manuaaliaikana saapuneet julkisoikeudelliset asiat tallennettiin järjestelmään. UP-asioiden osalta elatusapusaatavat olivat etusijalla kirjausjärjestyksessä uuteen järjestelmään. Tulostimet työstivät yön tunteina edellisenä päivänä tallennetut tiedot paperille, jotka toimistohenkilöstö tarkisti ja jakoi edelleen täytäntöön pantavaksi avustaville ulosottomiehille. Maksukehotus lähti automaattisesti järjestelmästä, velallisen suoritettua maksun avustava ulosottomies merkitsi maksun käyttö tulosteeseen ulosottoasian nron ja asialle käytettävän maksun määrän, jonka toimistohenkilöstö kohdisti ulosottoasialle. Kohdistetut varat tilitettiin kaksi kertaa viikossa hakijoille.

#### 4.3 Huvista Uljaaseen

Ulosoton tähän astisen historian merkittävin askel otettiin 1.3.2004, jolloin otettiin käyttöön valtakunnallinen Uljas - ulosoton tietojärjestelmä. Uusi tietojärjestelmä toi muutoksia silloiseen ulosottolakiin ja 1.3.2004 tuli voimaan laki ulosottolain muuttamisesta 679/2003. Kyseisen lain esitöissä 216/2001 kerrotaan esityksen liittyvän uuden tietojärjestelmän käyttöönottamiseen, joka mahdollistaa valtakunnallisen ulosottorekisterin perustamisen. Rekisteri luo edellytykset velalliskohtaiselle menettelylle ja sähköiselle asioinnille. Esitykseen sisältyvät säännökset muun muassa siitä, mitä tietoja ulosottorekisteriin saadaan tallettaa ja kenelle tietoja voidaan luovuttaa. Lain esitöissä perustellaan, että nykyinen 1980-luvulla alunperin käyttöön otettu HUVI -ulosoton tietojärjestelmä on vanhentunut.

Kyseinen järjestelmä perustui ulosottoasian piirikohtaiseen käsittelyyn eikä siten mahdollistanut yhden velallisen ulosottoasioiden keskitettyä käsittelyä tai valtakunnallista toimintaa. Tämän vuoksi hakija joutui selvittämään, mihin piiriin ulosottohakemus tulee toimittaa. Tietojärjestelmän todettiin lisäksi olevan ylläpitokustannuksiltaan kallis ja vanhakantainen eikä sitä korjaamalla ollut enää mahdollista saavuttaa vaadittavia uudistuksia vastaavaksi. Uuden järjestelmän etuna

ovat nykyistä edullisemmat vuosittaiset käyttökustannukset, järjestelmän uudistamiseen kohdennetut varat kertyisivät säästöinä takaisin noin kuudessa vuodessa. Tietojärjestelmään liittyi myös valtakunnallisen ulosottorekisterin perustaminen. Sen mukaan ulosoton tietojärjestelmä on ulosottoviranomaisille kuuluvien tehtävien hoitamista varten perustettu ja ulosottoviranomaisten valtakunnalliseen käyttöön tarkoitettu automaattisen tietojenkäsittelyn avulla ylläpidettävä tietojärjestelmä.

#### 4.4 Uljaan käyttöönotto

1.3.2004 ja siitä seuraavat muutamat kuukaudet ovat jääneet varmasti lähes jokaisen tuolloin ulosottovirastojen palveluksessa olleen mieleen. Uljaan käyttöönotto ei onnistunut aivan ongelmitta. Yleisenä mielipiteenä oli, että järjestelmä otettiin käyttöön keskeneräisenä, vaikkakin sen käyttöönottoa olikin jo vuodella aiemmasta aikataulusta lykätty. Uuden järjestelmän myötä ulosottoviranomaisen tuli siirtyä paperittomaan ulosottoon. Uljaan myötä siirryttiin erilaisiin työpinoihin, joiden avulla viikkotyömallin suunnitteleminen tehostaisi kihlakunnanulosottomiehen toimintaa.

Järjestelmän uskottiinkin mullistavan ulosoton tehden siitä entistäkin tehokkaamman. Alkukankeuden jälkeen pian huomattiinkin, että Uljas oli tarkoituksenmukaisella tavalla toimiva tietojärjestelmä. Uuden ulosottoviranomaisen käyttöön räätälöidyn Uljas -tietojärjestelmän tarkoituksena oli tuoda järjestelmällisen työn tekemisen malli, jolla työn tehokkuus ja perinnän laatu saatiin paranemaan. (Linna 2008,76).

Ulosotolle räätälöity Uljas-järjestelmä mahdollisti laajat tiedonsaantioikeudet eri rekistereistä ulosottomiehille, jonka myötä kenttätyöstä siirryttiin työpöydän taakse. Uljasta on kehitetty koko ajan, eikä kukaan enää muista aikaa, jolloin toiminnot olivat nykyistä suppeammat. Uljas on tehnyt päivittäisistä työtehtävistä helpompaa eikä kukaan kaipaa työläämpää Huvin aikakautta, saati manuaaliaikaa.

Ulosottolaki muuttui Ulosottokaareksi (15.6.2007/705) vaiheittaisen kokonaisuudistuksen seurauksena 1.1.2008 Ulosottokaari korvasi yli 100 vuotta palvelleen ulosottolain vuonna 2008. Ulosottokaari sisältää ulosoton

menettelyssäännösten lisäksi säännökset käytössä olevasta tietojärjestelmästä sekä ulosotto-organisaatiosta. (Leppänen & Linna 2014, 2.) Vuonna 2016 ulosottokaareen tehtiin muutoksia julkisen hallinnon palvelujen sähköistämisestä.

Kun Uljas tuli ulosoton arkeen sen kehittämistä tekemässä olleet kertoivat, että Uljas-järjestelmän elinkaari olisi kymmenen vuotta. Uljasta on kehitetty koko ajan vastaamaan työn vaatimuksia, mutta nykyisen järjestelmän kapasiteetti ei riitä enää ja rinnalle on täytynyt kehittää uusi selainpohjainen WebUljas, johon on nyt reilun kahden vuoden ajan siirrytty vaiheittain.

#### 4.5 Uljaasta WebUljaaseen

Valtionhallinnossa tietojärjestelmillä on hyvin keskeinen osa hallinnon toiminnassa ja tiedon integraatiossa. Tiedonvälitys automatisoituu ja uudet toimintatavat avaavat uusia mahdollisuuksia ja kehittävät toimintaa monelta osin. Julkisen hallinnon tietojärjestelmähankkeet ovat haasteellisia toteuttaa eikä asetettuja laatutavoitteita ole aina pystytty saavuttamaan. (Valtiovarainministeriö 2018.)

Nykyinen ulosoton tietojärjestelmä Uljas on ollut käytössä siis vuodesta 2004. Hyvin toimiva tietojärjestelmä edistää asianosaisten yhdenmukaista ja asianmukaista kohtelua, ulosottolaitoksen työprosessien sujuvuutta sekä ulosoton laadullista ja taloudellista tuloksellisuutta, tämän vuoksi tietojärjestelmällä on keskeinen merkitys ulosottolaitoksen toiminnassa. Nykyisen tietojärjestelmän kehittäminen on merkittäväsi vaikuttanut ulosoton toimintaa yhdenmukaistaen sitä sekä edesauttanut hyvän perimistuloksen saavuttamisessa. Tietojärjestelmän, WebUljaan on pystyttävä vastaamaan tulevaisuuden ulosotto toiminnan sujuvuuden haasteisiin. (HE 137/2015 vp, 5)

Tietojärjestelmän lisäksi on kehitetty ulosoton sähköistä asiointipalvelua. Automatisoinnin lisäämistä on kartoitettu erityisesti massaluonteisissa tehtävissä kuten toistuvaistulon ulosmittauksessa, tiedon hankinnassa ja muutosten käsittelyssä. Ulosoton tietojärjestelmää Uljasta onkin jo kehitetty muun muassa lisäämällä automaattisia rekisterikyselyjä, tekemällä nykyistä laajemmin ulosmittausehdotuksia,

luomalla uusia työpinoja, kehittämällä edelleen seurantatyöpinoja ja automatisoimalla varojen kohdistamista. (HE 137/2015.) WebUljasta kehitetään ja siihen lisätään uusia toimintoja versiopäivityksillä neljä kertaa vuodessa. Kesäkuussa 2017 parannettiin tietoturva, lisättiin lokitusta sekä pidennettiin suorakäyttöajan ja sähköisen asioinnin käyttöaikoja. Kehittäminen ei ole aina ollut ongelmaton ja laatuongelmilta ei ole vältytty, osittain nämä ovat johtuneet tiukoista aikatauluista. WebUljaan kehittämisen rinnalla tavoitteena olisi päästä erillisistä ulosoton käytössä olevista järjestelmistä eroon, näin saataisiin yhdenmukainen ja kattava työskentely-ympäristö, jossa UNO-järjestelmä korvataan uudella järjestelmällä. (Valtakunnanvoudinvirasto 2016; Oikeusministeriö 2017.)

#### 4.6 WebUljaan käyttöönotto ja kehittäminen

Nykyinen Uljas -ulosoton tietojärjestelmä on toteutukseltaan client-server toteutus, joka edellyttää jokaisen käyttäjän koneella olevan client-sovelluksen päivittämistä muutosten yhteydessä. Työläistä asennuskierroksista johtuen Uljaan uudet ohjelmaversiot on rajattu kahteen/vuosi. WebUljas on selainpohjainen käyttöliittymä, jolloin ohjelmistoversion toimittaminen ei edellytä käyttäjien koneisiin asentamista. Näin saadaan tehostettua toimintaa ja WebUljaan uusien toiminnallisuuksien kehittämiset saadaan nopeammin käyttöön. (Valtakunnanvoudinvirasto 2016.)

## 5 KYSELYTUTKIMUKSEN ANALYSOINTI

### 5.1 Kyselytutkimuksen toteuttaminen

Tässä luvussa käydään läpi 2.3.-15.3.2018 välisenä aikana toteutetun kyselytutkimuksen tuloksia. Kihlakunnanulosottomiehille osoitetussa kyselyssä oli 27 kysymystä (Liite 1). Webropol kysely lähetettiin Valtakunnanvoudinviraston toimesta sähköpostitse noin 430 kihlakunnanulosottomiehelle, lisäksi linkki kyselyyn oli ulosottolaitoksen intrassa. Kyselyn vastauksissa kihlakunnanulosottomiehet ovat arvioineet WebUljaan käytettävyyttä päivittäisten rutiiniluontoisten työtehtävien hoitamisen kannalta. Kyselyssä vastaajilla oli vaihtoehtoisia vastausvaihtoehtoja ja heillä oli mahdollisuus jättää vastaamatta tiettyihin kysymyksiin. Joissakin kysymyksissä/väittämissä oli mahdollisuus valita yksi tai useampi vaihtoehto sekä ”muu mitä”-vaihtoehto, jossa vastaajalla oli mahdollisuus kertoa mielipiteensä tekstikenttään. Kysymyksessä 8 selvitettiin käyttäjäkokemuksia, vastauksissa käytettiin Likertin mallin mukaista 5-portaista vastausasteikkoa. Vastausvaihtoehdot olivat 1= täysin samaa mieltä, 2=osittain samaa mieltä, 3=en osaa sanoa, 4=jonkin verran eri mieltä, 5 = täysin eri mieltä. Teksikenttään annetut vastaukset olivat tämän kyselyn ja WebUljaan kehittämisen kannalta erittäin tärkeitä ja antoisia. Vastauksista oli nähtävissä, että niiden vastaamiseen oli perehdytty ja panostettu (Väätänen 2010, 162).

Kyselyssä selvitettiin kihlakunnanulosottomiehiltä, että millaisia asenteita, käyttökokemuksia ja kehitysideoita heillä on WebUljasta kohtaan. Saaduilla vastauksilla pystyttiin vastaamaan tutkimuskysymykseen. Tässä analysoinnissa onkin keskitytty pääosin WebUljaan käyttökokemuksiin ja kehitysideoihin. Avoimiin tekstikenttään annetun kritiikin, toiveiden sekä kehitysideoiden määrä oli suuri ja niiden analysointi oli mielenkiintoista, vaikkakin aikaavievää. Tulosten raportoinnissa tulisi keskittyä olennaiseen tietoon, joka on uutta tietoa, perustulokset on esitettävä selkeästi. Mikäli aiheesta on tehty aiempia tutkimuksia, niiden tuloksia tulisi verrata tutkijan saamiin tuloksiin. (Borg 2006.) Kihlakunnanulosmiesten taustoja (ikä, sukupuoli, virkasuhteen laatu) on käsitelty vain pieneltä osin, koska niillä ei ole tämän tutkimuksen kannalta kovinkaan suurta merkitystä.

Tutkimuksen perusjoukko, eli tutkimuksen kohteena oleva joukko, oli ulosottolaitoksessa virkasuhteessa olevat 430 kihlakunnanulosottomiestä. Otannaksi muodostui kyselyyn vastanneet 126 kihlakunnanulosottomiestä. Kyseisellä otannalla saatiin riittävän tarkka ja luotettava tulos. Kyselytutkimuksen perusjoukko on määritelty ja rajattu tarkasti ja otos edustaa kattavasti koko tutkittavaa perusjoukkoa (Kananen 2008, 10, 13, 70; Heikkilä 2010, 14, 31). Vastausprosentiksi tässä kyselyssä tuli 29,30 %. Kyselytutkimuksissa vastauskatoa voidaan pitää yleisenä, kato voi olla joko puutteellista vastaamista tai henkilö jättämättä kokonaan vastaamatta. Kato on yleensä suurempi verkkokyselynä tehtävissä kyselyissä. Koska vastauskato vaikuttaa tutkimustuloksiin, on havaintojen puuttellisuutta tarkasteltava, onko se systemaattista vai satunnaista. Vastauskato ja vastaamattomuus saattaa johtua kyselyjen visuaalisesta ilmeestä, huonoista ohjeista tai kysymysten asettelusta. Vastauskatoon voidaan vaikuttaa etukäteen muun muassa palkkioyllykkeellä. Tässä yhteydessä voidaan puhua myös vastaajien valikoitumisesta, jolla tarkoitetaan sitä, että kyselyyn vastaavat vain tiettytyyppiset henkilöt. (Miettinen 2011, 24, 26-27, 30.)

Tehdyssä kyselyssä ei ollut havaittavissa systemaattista puuttuneisuutta eikä vastaajien valikoitumista tiettytyyppisestä joukosta, mutta tulee huomioda, että kyselyssä oli vastauksen aloittaneita 181, mutta syystä tai toisesta 55 henkilöä oli jättänyt vastaamisen kesken. Syinä voisi olla liian suuri kysymysmäärä, äkillinen kiire, motivaation loppuminen, Internet-yhteyden katkeaminen tai kokemus, ettei vastaamisesta ole hyötyä, myös osa näistä vastaajista on saattanut jatkaa vastaamista myöhemmin uudelleen. (Miettinen 2011, 29.) Palkkioyllykkeenä kyselyssä oli kaksi 40 euron arvoista Superlahjakorttia, pidän kuitenkin epätodennäköisenä sen vaikuttavuutta vastaushalukkuuteen, koska läheskään kaikki vastaajat eivät jättäneet yhteystietojaan osallistuakseen lahjakorttien arvontaan. Uskon, että vastaajilla on ollut aito motivaatio vastata kyselyyn, sillä avoimiin tekstikenttiin annetuissa vastauksissa oli havaittavissa, että vastaamiseen oli perehdytty ja mietitty tarkoin, mitä vastauksessa halutaan tuoda esille. Vastauksista näki, että niissä oli halu tuoda oma mielipide huomioon. Kyselytutkimukseen tuli vastauksia kyselyn ensimmäisenä päivänä peräti 71 vastaajalta eli yli 56,3 % kaikista vastauksista. Keskimääräinen vastausaika oli 17 minuuttia/vastaaja.

Kyselyssä tuli ilmi WebUljaan sekä hyviä ominaisuuksia, että ongelmia, joiden perusteella järjestelmää voidaan kehittää. Kysely oli jaettu kolmeen osioon, joissa kartoitettiin vastaajan taustatietoja, käyttäjäkokemuksia ja kehittämisideoita. Kysely analysoitiin SPSS -ohjelmalla.

Tilastollista merkittävyyttä analysoitiin korrelaatiokerroimen avulla, jossa muuttujien välisiä yhteyksiä tutkitaan tavanomaisesti kahden muuttujan välillä. Analysoinnissa käytettiin Pearsonin korrelaatiokerrointa ja tilastollisen merkittävyyden tasoksi valittiin  $p > 0,05$ . Muita käytettyjä menetelmiä oli ristiintaulukointi, jossa selvitetään kahden luokitellun muuttujan välillä olevaa yhteyttä ja sitä miten ne vaikuttavat toisiinsa. (Heikkilä 2010, 203, 210.)

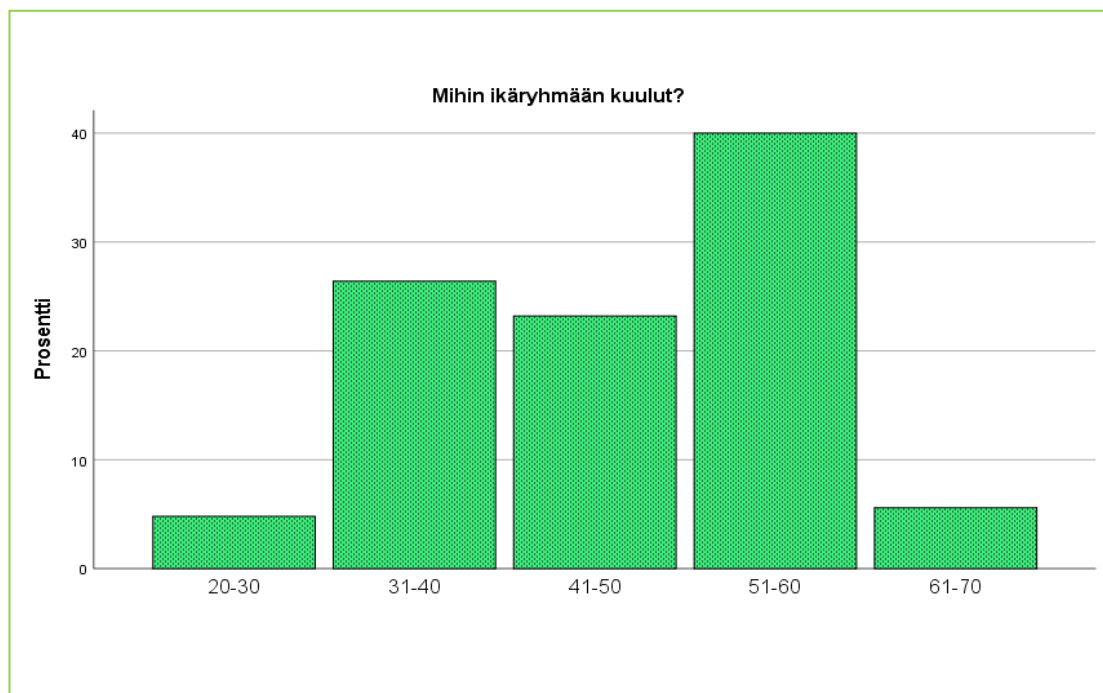
Marraskuussa 2017 Oikeusrekisterikeskus lähetti WebUljas käytettävyysskyselyn mahdollisimman monelle WebUljaan käyttäjälle, kyselyssä oli tarkoituksena saada yleistettävää tietoa sovelluksen käytettävyydestä ja käyttäjäkokemuksista. Kysely lähetettiin kaikkiaan 815 käyttäjälle, joista 74 käyttäjää vastasi kyselyyn. Kyselyyn vastanneista kihlakunnanulosottomiehiä oli 38. Tämän kyselyn vastausprosentti oli 9,08 %, joten tulee huomioida, että vuonna 2017 tehdyn kyselyn vastaajajoukko oli merkittävän pieni, näin ollen näiden kahden tutkimuksen vertailtavuus ei ole yhteneväinen. Tekemäni kyselyn analysoinnissa olen soveltuvin osin peilannut ja verrannut vastauksia aiempaan kyselyyn.

## 5.2 Taustatiedot

Webropol kysely lähetettiin kaikkiin 22 ulosottovirastoon ja siihen vastattiin 21 ulosottovirastosta. Prosentuaalisesti eniten vastaajia oli Keski-Suomen ulosottovirastosta, jossa kyselyyn vastasi yli puolet (54,5%) viraston kihlakunnanulosottomiehistä. Toiseksi eniten vastattiin Satakunnan ulosottovirastosta josta kyselyyn vastasi 34,7 % viraston kihlakunnanulosottomiehistä. Vähiten vastauksia tuli Pohjois-Savon ja Länsi-Pohjan ulosottovirastoista, joissa kyselyyn vastasi noin 10 % viraston kihlakunnanulosottomiehistä.

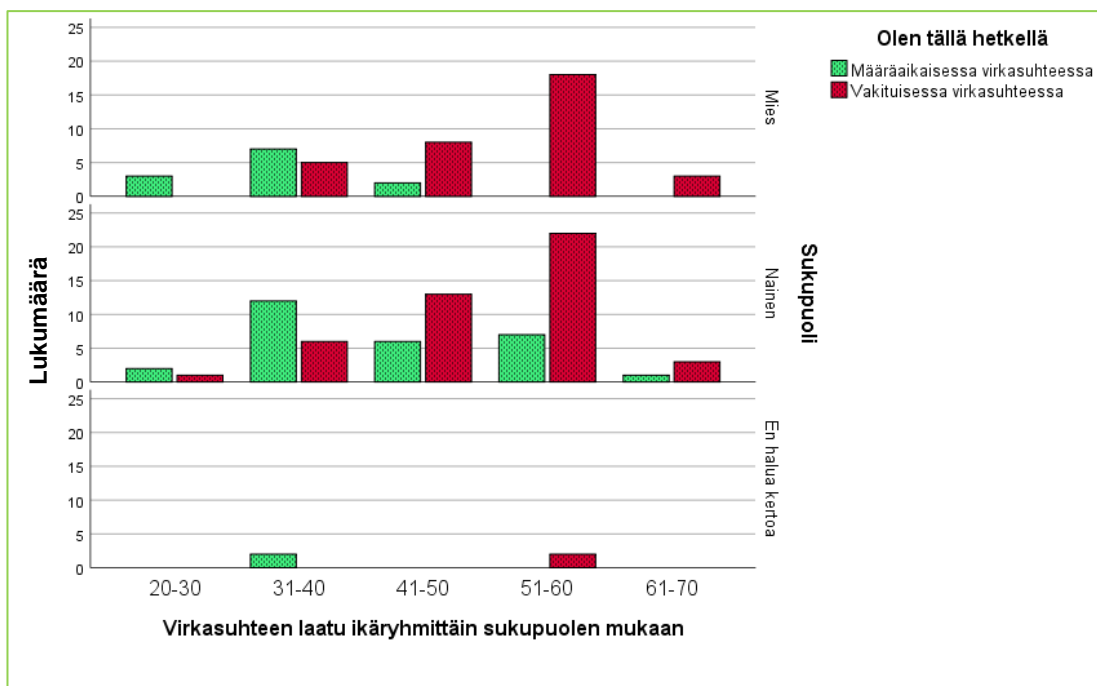


Vastanneista suurin osa, eli 40 % oli ikäryhmältään 51-60 -vuotiaita. Pienin 5 % vastaajaryhmä oli 20-30 -vuotiaat. (Kuvio 1.)



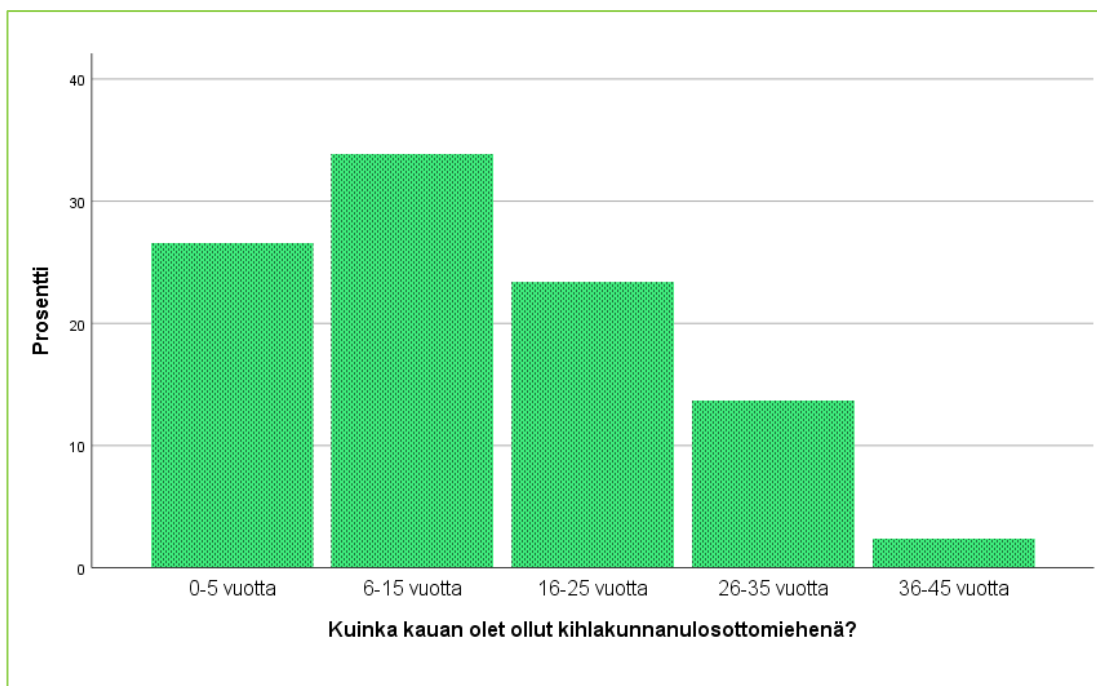
Kuvio 1. Mihin ikäryhmään kuulut?

Vastaajista 59 % oli naisia ja miehiä oli 38 %, vastaajista 3 % ei halunnut kertoa sukupuoltaan. Naisvastaajista 38 % oli määräaikaisessa virkasuhteessa ja vastaavasti 28 % miesvastaajista. Vakituksessa virkasuhteessa oli 62 % naisvastaajista ja 72 % miesvastaajista. Ikäryhmässä 20-30 vuotta vain yhdellä vastaajalla kuudesta oli vakituinen virkasuhde. Huomionarvoista on, että ikäluokissa 51-60 ja 61-70 -vuotta olleista vastaajista ei määräaikaisessa virkasuhteessa ollut yhtään miestä. (Kuvio 2.) Tämä kertonee siitä, että viimeisen 6-8 vuoden aikana ulosottoon on rekrytoitu lähes ainoastaan määräaikaisiin virkasuhteisiin ja valittujen joukossa on ollut paljon naisia.



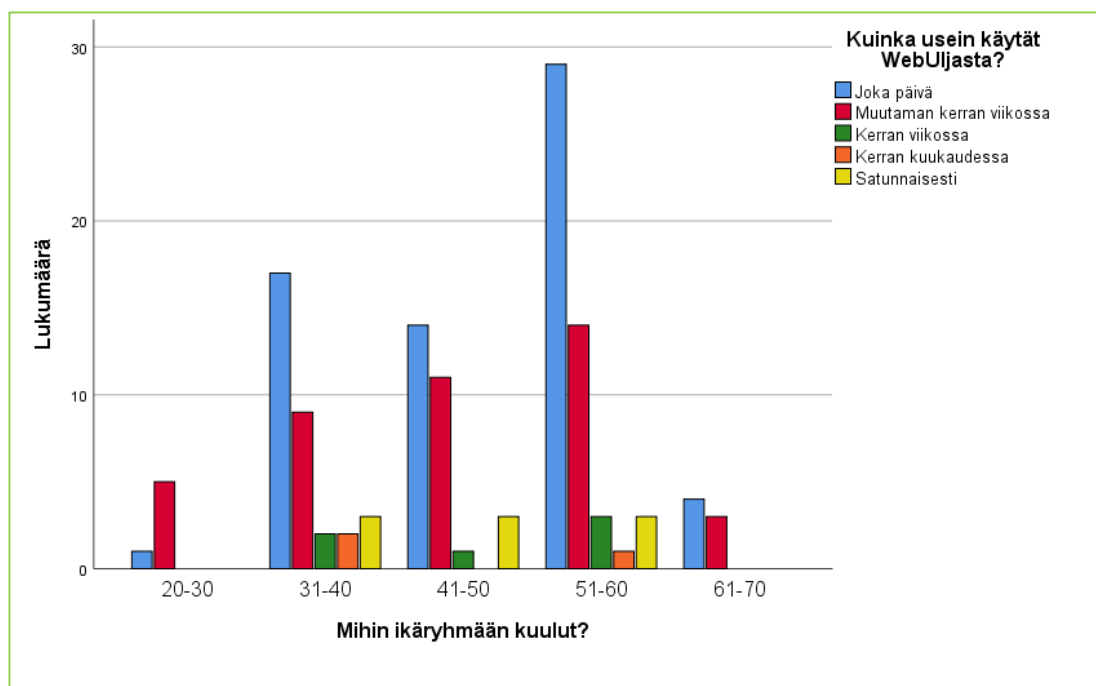
Kuvio 2. Virkasuhteen laatu ikäryhmittäin sukupuolen mukaan.

Vastaajista vajaa 26 % oli työskennellyt kihlakunnanulosottomiehenä 0-5 vuotta, 34 % 6-15 vuotta, 24 % 16-25 vuotta, 14 % 26-35 vuotta ja 2 % 36-45 vuotta (Kuvio 3).



Kuvio 3. Kuinka kauan olet ollut kihlakunnanulosottomiehenä.

Vastaajista 34 % ilmoitti käyttäneensä WebUljasta 1-2 vuotta, 31 % 1 vuoden, alle ½ vuotta 14 % ja 2-3 vuotta 20 %. Vastaajista 53 % ilmoitti käyttävänsä WebUljasta joka päivä, muutaman kerran viikossa 34 %, kerran viikossa 5 % , kerran kuukaudessa 2 %, 7,2 % vastaajista ilmoitti olevansa satunnaisia käyttäjiä. Selkeästi eniten joka päiväisiä käyttäjiä oli ikäluokassa 51-60 vuotta. (Kuvio 4.)



Kuvio 4. Ikäryhmittäin kuinka usein käytät WebUljasta.

### 5.3 Käyttäjäkokemukset

Vastaajilta kysyttäessä kokevatko he WebUljaan käytön helppona ja yksinkertaisena, 9,6 % vastaajista ilmoitti olevansa täysin samaa mieltä, vastaavasti 7,2 % vastaajista ilmoitti olevansa asiasta täysin eri mieltä. Yli puolet vastaajista eli 54,4 % oli osittain samaa mieltä. Ikäryhmässä 61-70 -vuotiaat, vastaajista 57,1 % oli jonkin verran eri mieltä WebUljaan käytön helppoudesta ja yksinkertaisuudesta, vastaavasti ikäryhmästä 20-30 -vuotiaat kaikki vastaajat pitivät järjestelmää helppona ja yksinkertaisena. Vastaavasti kysyttäessä, kokevatko käyttäjät WebUljaan käytön haastavana ja vaikeana oli 2,42 % kaikista vastaajista täysin samaa mieltä ja 21,77 % täysin eri mieltä. Molempien kysymysten osalta en osaa sanoa, valitsi 4 % vastaajista. Ikäryhmän 20-30 -vuotiaat vastaajat olivat joko täysin eri mieltä tai jonkin verran eri

mieltä WebUljaan haastavuudesta ja vaikeakäyttöisyydestä. Ikäryhmässä 61-70 -vuotiaat 71,4 % oli osittain samaa mieltä. Tässä kysymyksessä siis vastaajien virkavuosilla ja iällä oli merkitystä kokemukseen WebUljaan helppokäyttöisyydestä, yksinkertaisuudesta, haastavuudesta ja vaikeakäyttöisyydestä, sukupuolella ei ollut merkitystä.

Vastaajille esitettiin väittämä ”käytän WebUljasta mielelläni”, vastaajista 20 % oli täysin samaa mieltä, vaihtoehdon täysin eri mieltä valitsi 7,2 % vastaajista. Osittain samaa mieltä oli 36,8 % vastaajista. Tämän kysymyksen osalta ei ilmennyt tilastollista merkittävyyttä vastaajien iän tai sukupuolen suhteen.

Vastaajista yli 35 % ilmoitti, että haluaisi osata käyttää WebUljasta paremmin. Seuraavana vastaajilta kysyttiin, kokevatko he saaneensa tarpeeksi koulutusta WebUljaan käyttöön. Lähes 44 % vastaajista oli joko jonkin verran eri mieltä ja täysin eri mieltä asiasta, tästä voisi vetää johtopäätöksen, että koulutusta/opastusta lisäämällä todennäköisesti saataisiin lisättyä WebUljaan käyttöä. Kysymykseen vastanneista vain 11,2 % koki saaneensa tarpeeksi koulutusta ja he käyttivät WebUljasta päivittäin.

Väittämään, että uskon WebUljaan helpottavan ja nopeuttavan tulevaisuudessa työntekoaani 33,6 % vastaajista oli täysin samaa mieltä ja 36,8 % osittain samaa mieltä, 3,2 % vastaajista oli täysin eri mieltä. 18,4 % vastaajista ei osannut sanoa kantaansa. Nuorimman ikäluokan vastaajat (20-30 vuotta) luottivat eniten siihen, että WebUljas helpottaa ja nopeuttaa tulevaisuudessa heidän työntekoa. WebUljaan hakutoiminnon koki hyväksi ja työtä helpottavaksi toiminnoksi 20,8 % vastaajista, osittain samaa mieltä tästä oli 36 %. Täysin eri mieltä 7,2 %. Edellä mainituista vastauksista voisi vetää johtopäätöksen, että vaikka WebUljas ole vielä helpottanut kovinkaan paljoa kihlakunnanulosottomiehen työtä, niin tulevaisuuden suhteen kihlakunnanulosottomiehillä on näkemys, että WebUljaan toiminnallisuudet helpottavat työskentelyä.

Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin mahdollisia syitä siihen, jos he eivät käytä WebUljasta. Vastauksista, joihin pystyi valitsemaan useamman vaihtoehdon kävi selkeästi ilmi, että kihlakunnanulosottomiesten WebUljaan käyttämättömyys johtuu siitä, koska siinä on tällä hetkellä kihlakunnanulosottomiehen työn kannalta niin

vähän hyödyllisiä toimintoja. Tätä mieltä oli 52 vastaajasta 48 vastaajaa eli lähes 93 % tähän kysymykseen vastanneista. Edellä mainituista 52 vastaajasta 23 vastaajaa eli 44 % vastaajista kertoi syyksi WebUljaan toimimattomuuden ja ongelmat, 16 vastaajaa eli 31 % vastaajista ilmoitti, ettei ole saanut tarpeeksi koulutusta WebUljaan käyttöön. 4 vastaajaa eli vajaa 8 % vastasi, ettei halua tai ei osaa käyttää sitä. 7 vastaajaa eli vajaa 14 % vastaajista valitsi vaihtoehdon muu, mikä. Avoimeen tekstikenttään he pystyivät kommentoimaan mahdollisia syitä, miksi eivät käytä WebUljasta. Syiksi ilmoitettiin seuraavia: työtehtävien luonne, ohjelma on keskeneräinen, WebUljaan ulkoasu ei ole selkeä ja siinä on vielä niin vähän toimintoja, salattu sähköposti ei toimi kaikille vastaanottajille lähettäessä. Myöskään kahden järjestelmän yhtäaikaista käyttöä ei pidetty järkevänä, eikä järjestelmän katsottu soveltuvan erikoisperinnän työskentelyyn.

### 5.3.1 Käyttäjien kokemat ongelmat

Vastaajilta kysyttäessä, että millaisia ongelmia WebUljaan käytössä on ollut ja jos et ole saanut tarpeeksi koulutusta WebUljaan käyttöön, niin miten toivoisit koulutusta järjestettävän? Tähän kysymykseen vastasi 62 henkilöä eli lähes puolet kaikista kyselyyn vastanneista. Heidän mielestään ongelmana on ollut, että järjestelmä otettiin käyttöön liian aikaisin ja keskeneräisenä, kehittämisen todettiin olleen hidasta ja näiden lisäksi WebUljasta pidettiin epäloogisena ja kankeana, näyttöjen kommentoitiin olevan sekavia. Järjestelmässä on vielä liian paljon epävarmuustekijöitä sekä liikaa ulkoa muistettavaa, koska järjestelmä ei ohjaa eteenpäin mitenkään.

*”Asioiden saldot ja kokonaistilanne täytyy aina tarkistaa UljasClientista.”*

Järjestelmään kirjautumisessa on usein ongelmia, ohjelma avautuu hitaasti ja perintäimissä työskentely on hankalaa, koska samaan aikaan ei voi olla kirjautuneena järjestelmään kahtena. Järjestelmää tulisi kehittää niin, että käyttäjä pysyy kirjautuneena koko virka-ajan. Järjestelmää pidettiin kankeana ja liian armottomana koska ulosmittaukseen ei voi tehdä muutoksia enää tallennuksen jälkeen.

*”Hankalaa, kun vain yhtä sivua voi pitää auki kerrallaan ja istuntoaika lyhyt, järjestelmä saattaa heittää ulos kesken kaiken”.*

Osa käyttäjistä koki hankalana, ettei kahta ikkunaa saa yhtä aikaa auki, esim. ulosmittausta tehdessä ei voi katsoa velallisen pääikkunaa samaan aikaan. Tämä koettiin ongelmalliseksi, koska esimerkiksi pankkitilin numeron kopiointi pitää tehdä UljasClient:ssa.

Useissa vastauksissa todettiin, että WebUljaan nykyiset toiminnot ovat vähäisiä ja puutteellisia kihlakunnanulosottomiehen työn kannalta muun muassa siksi, että WebUljaasta puuttuvat työpinot sekä kuolinpesäosuuden ja irtaimen omaisuuden ulosmittausmahdollisuus. Tämä on johtanut kihlakunnanulosottomiehen päivittäisen työn rutiinin puutteeseen sekä WebUljaan käyttövarmuuteen hoitaa täytäntöönpanotoimia WebUljaassa. Useissa vastauksissa järjestelmän todettiin tällä hetkellä olevan hyödytön työtehtävissä.

Ongelmalliseksi useat vastaajat kokivat sen, ettei ulosmittaus etene ”vahvista”-painikkeesta, vaan jää ”odottamassa” -tilaan, myöskään ulosmittauksen merkitseminen ”lopulliseksi” ei aina onnistu. Järjestelmä saattaa ilmoittaa kesken ulosmittauksen ”päivitetään toisen käyttäjän toimesta”, missään ei ole kuitenkaan ohjeistusta, miten käyttäjän tulisi tällöin toimia saadakseen ulosmittauksen tehtyä loppuun. Järjestelmää ei pidetty kovinkaan luotettavana käytettävyydeltään, sillä ulosmittausten tallennusvaiheessa tulee usein ongelmia. Käyttäjän on tehtävä ylimääräisiä välitallennuksia, silti käyttäjälle tulee virheilmoituksia jolloin jää epä tietoisuus siitä onnistuiko ulosmittaus vai ei. Tämän koettiin turhauttavan ja työllistävän liikaa, kun pitää tehdä erilaisia vippaskonsteja, jotta saa ulosmittauksen tehtyä loppuun. Yksi käyttäjä ehdotti näppäinohjeistusta ja punaista ”alert” -hälytystä, joka huomauttaisi, jos jokin vaihe on jäänyt käyttäjältä tekemättä. Informaatiota sisältävät laatikot ärsyttävät ja haittaavat työtä, koska ne peittävät osan näytöstä. Kyseiset virheilmoitukset eivät kuitenkaan opasta käyttäjää siitä, että miten tulisi toimia.

*”Pankkitilin ulosmittaukset ovat hajallaan kahdessa järjestelmässä, koska pankkitilin maksukiellon saajia puuttuu paljon.”*

Pankkitilin ulosmittauksessa on koettu ongelmia tilinumeron ja pankin osalta, sillä ne eivät päivitty automaattisesti, myöskään pankkien tietoja ei pysty hakemaan luovutuskieltoihin. Salattujen sähköpostien manuaalilähtettäminen koettiin työlääksi.

Muutamit vastaavat kertoivat ulosmittausten tekemisen olevan monimutkaisempaa verrattuna UljasClient:iin. Ulosmittauksia tehdessä SuPu-asioiden liittäminen ei aina onnistu ulosmittaukseen, eikä käyttäjä tiedä syytä tähän. Yleisesti koettiin, että WebUljaassa on aivan liikaa ulkoa muistettavaa, eikä järjestelmä ohjaa käyttäjää.

*”Ulosmittaukseen liitettävät asiat näkyvät sekavasti, jos jo tehty aiemmin ulosmittaus UljasClientin puolella. Ulosmittauksen asiakirjoja hankala löytää ja niiden lisäys on ”piilossa.”*

Ulosmittausten perusteluille varattu tila on liian pieni, tilaa perusteluille tulisi ehdottomasti saada lisää. Automaattisesti ulosmittauspäätökselle tuleva lakipykälä tulisi poistaa, jotta käyttäjä voisi itse määrittellä, mihin pykälään päätös perustuu. Näin säästytään selittelyltä valitusvaiheessa.

*”Liian paljon käytössä eri sovelluksia. Kahden sovelluksen + Notesin käyttö hämmentää.”*

Asiakirjojen osalta todettiin, ettei WebUljaasta saa jäljennöstä ulosmittauspöytäkirjasta, myöskään asiakirjoja ei pysty itse muokkaamaan eikä tulostamaan. Koska tulosteita ei näe etukäteen, on aiheuttanut hämmennystä kun jälkepäin tullut tieto, että virheellistä tietoa oli mennyt sivullisille.

*”Tulosteet ei siirry e-arkistoon, hankaloitti veronpalautusaikana.”*

*”Liian vähän asiakirjapohjia”.*

*”Saatavan maksuکیeltoa ei voi heti tulostaa, tällöin ei ole mahdollista nähdä onko kaikki tarpeelliset tiedot”*

Useissa vastauksissa tuotiin ilmi, etteivät he ole saaneet tarpeeksi koulutusta, varsinkin sivutoimipaikoissa toivottiin saatavan enemmän koulutusta. Tiedon, käyttöoppaan ja koulutuksen puute korostui useissa vastauksissa.

*”Ohjeistus puutteellista. Käytön ohjekirja ripoteltu intranettiin tai jonnekin, mistä ohjeita ei saa kaivettua netin hitauden takia.”*

*”Yksityiskohtaiset ohjeet kustakin toiminnosta ns. manuaali”*

Perusteellisen ja kaikille pakollisen koulutuksen lisäksi toivottiin selkeää ja kunnollista käyttöopasta saatavan käyttöön pikaisesti. Koulutuksia toivottiin järjestettävän lähiopetuksena siten, että käyttäjä voisi osallistua siihen omalla koneellaan, myös vierihoidolla tai Skype:n välityksellä tapahtuva koulutus sai muutamalta vastaajalta kannatusta.

*”Koulutus hyödyttää vai jos voi itse olla koneella samaan aikaan. Meillä Uljas-kouluttaja näytti Web-Uljas opetusvideon isossa luokassa, kuvaa ei näkynyt edes ensimmäisiltä riveiltä. Video oli tarkoitettu uljaskouluttajille.”*

WebUljas -kouluttajat toivoivat enemmän ajantasaista tietoa WebUljaan ongelmista ja tulevista toiminnallisuuksista. Nykysin tieto tulee vasta kun ongelmasta tiedustellaan Uljastuesta, tällöinkin kysymykseen vastataan ainoastaan kysyjälle. Tieto tulisi välittää kaikille WebUljas kouluttajille, jotta he voisivat tiedottaa asiasta virastossaan.

Allaolevat kommentit kiteyttää varsin monen vastaajan mielipiteet:

*”Hölmöä, että näin keskeneräinen ohjelma otetaan käyttöön. Eihän autoakaan osteta siten, että moottori toimitetaan myöhemmin”*

*”Virheistä ei koskaan tiedoteta, vaan odotetaan, että käyttäjä tekee virheen ja kun kyselee perään, niin sitten vasta selviää, ettei se toimi.”*

*”Epäilen, että järjestelmää ei ole ollut kehittämässä yhtään kihlakunnanulosottomiestä, tai jos on ollut, niin kyseinen henkilö ei tiedä mitään kihlakunnanulosottomiehen työstä.”*



Aiemmassa Oikeusrekisterikeskuksen tekemässä kyselyssä viitattiin myös samoihin ongelmiin. Kyselyn vastauksissa todettiin, että kihlakunnanulosottomiehen näkökulmasta katsottuna järjestelmä on täysin raakile ja päivittäisessä työssä sen hyödyntäminen on hyvin pientä. Tuolloinkin käyttäjät kommentoivat sitä, ettei järjestelmä mitenkään ohjaa käyttäjää eteenpäin, eikä käyttäjä näe millaisia asiakirjoja hän on tekemässä. Järjestelmää pidettiin huonona kopiona UljasClientista, joka ei ole looginen vaan ”sillisalaatti”.

### 5.3.2 Käyttäjien kertomat hyvät käyttökokemukset

Kyselyyn vastanneista 126 vastaajasta 89 vastaajaa eli 70 % kaikista vastaajista kertoi avoimessa tekstikentässä ajatuksiaan ja kokemuksiaan hyvistä ja onnistuneista WebUljaan toiminnallisuuksista. Vastauksissa WebUljaan todettiin olevan selkeä ulkoasultaan, sekä monipuolisempi, selkeämpi ja nopeampi kuin edeltäjänsä. Hyväksi koettiin prosessien suoraviivaistaminen ja digitalisaatio sekä, että järjestelmässä on helppo tehdä ulosmittauksia, varsinkin jatkoulosmittauksia ja pankkitilin ulosmittauksia. Myös ulosmittausten peruminen on yksinkertaista helppoa ja nopeaa.

*”Ulosmittausten tekemisen ja perumisen helppous ja nopeus; esim. pankkitilien ulosmittaus, ajoneuvot ja kiinteistöt sekä jatkoulosmittausten helppous ja nopeus. Viitetietojen saanti (kehotukset ja maksukiellot), hakutoiminnoissa osatiedolla haku auttaa paljon maksukieltojen tallennuksessa (ei turhia tuplatallennuksia-tallennettu eri nimisiksi.) Turha asiakirjojen tulostus ja arkistointi jää pois tämä antaa paljon lisätyöaika, tuonee näin säästöä virastolle.”*

*”Helppous, kun oppii käsittelemään.”*

Paperittomuus ja automaattisesti lähtevät ilmoitukset, päätökset ja asiakirjat koettiin helpottavan kihlakunnanulosottomiehen työtä, sillä asiakirjoja ei tarvitse postittaa ja arkistoida sillä asiakirjat lähtevät reaaliaikaisesti muun muassa Trafille ja maanmittauslaitokselle. Samoin koettiin hyväksi, että samalla ulosmittauksella voi tehdä monta kiinteistön ulosmittausta kerralla, mutta huonoa, että jokaiselle kohteelle

on tallennettava erikseen ulosmittaukseen liittyvät asiakirjat, tähän pitäisi saada kopiointi mahdollisuus. Hakutoiminnon todettiin olevan helpompi ja monipuolisempi kuin edeltäjässä. Omien velallisten haku ja velallisen velkasaldon kehitys graafisessa muodossa koettiin hyväksi. Myös helppoa siirtymistä tiimissä toiselle pidettiin hyvänä WebUljaan ominaisuutena.

Pari vastaajaa kommentoi kysymykseen näin:

*”Kaikki tähän mennessä tarjottu. Toivoisin, että sillä päästäisiin tekemään enemmän töitä.”*

*”Visuaalisuus, kohtuullinen nopeus, virheilmoitukset enemmän suomea kuin Uljaksessa”*

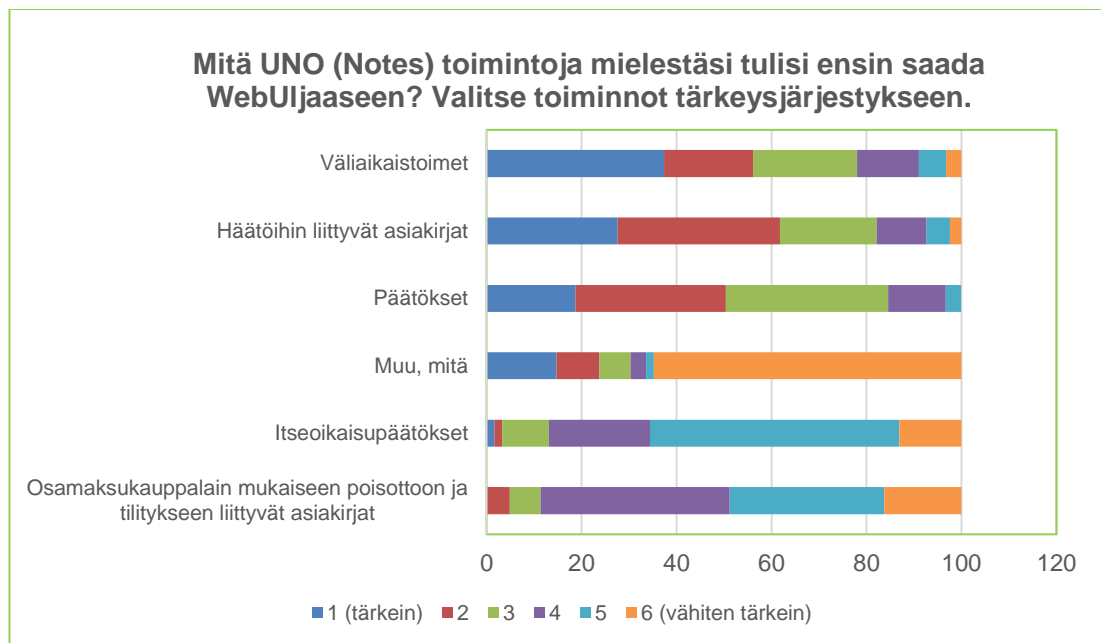
Kyselyssä saatujen vastausten perustella voidaan todeta, että WebUljaalla on myös tyytyväisiä käyttäjiä. Useissa vastauksissa korostettiin sitä, että asiakirjat lähtevät automaattisesti järjestelmästä. Myös ulosmittausten tekeminen koettiin helpoksi ja nopeaksi. Etusivun päänäytöltä pystyy valitsemaan useita eri toiminnallisuuksia.

Samansuuntaisia vastauksia saatiin Oikeusrekisterikeskuksen kyselyssäkin. Kihlakunnanulosottomiehet totesivat jo tuolloin, että ulosmittaukset, myös jatkoulosmittaukset sekä ulosmittausten peruminen on helppoa ja nopeaa. Tilitietojen graafisuutta ja monipuolista hakutoimintoa kehuttiin myös.

### 5.3.3 Käyttäjien esittämät kehittämisideat

Vastaajilta kysyttiin, että mitä UNO (notes) toimintoja heidän mielestään tulisi ensin saada WebUljaaseen, heidän tuli asettaa valinnat tärkeysjärjestykseen. Selkeästi eniten toivottiin mahdollisuutta tehdä väliaikaistoimet WebUljaassa. Yli 37 % vastaajista asetti väliaikaistoimen tärkeimmäksi kohdaksi. Vain reilu 3 % vastaajista asetti väliaikaistoimen viimeiseksi tärkeysjärjestyksessä. Vajaa 28 % vastaajista asetti ensimmäiselle sijalle tärkeysjärjestyksessä häätöihin liittyvien asiakirjojen siirtymistä WebUljaaseen. Kyseisiin vastauksiin viitaten väliaikaistoimien ja häätö asiakirjojen saaminen WebUljaaseen olisi ensisijalla. Selkeästi vähiten tarvetta on

osamaksukauppalain mukaiseen poisottoon ja tilitykseen liittyvillä asiakirjoilla. (Kuvio 5.)



Kuvio 5. Mitä UNO (Notes) toimintoja mielestäsi tulisi ensin saada WebUljaaseen? Valitse toiminnot tärkeysjärjestykseen.

Muu mitä- tekstikenttään käyttäjät pystyivät kirjoittamaan toiveitaan uusista toiminnoista, 126 vastaajasta 70 vastaajaa eli 55 % kaikista vastaajista oli esittänyt tässä mielipiteensä. Selkeästi eniten, eli 24 vastaajaa eli 19 % kaikista vastaajista toivoi kuolinpesäosuuden ulosmittaamisen mahdollisuutta. Erittäin tärkeänä ominaisuutena pidettiin useammassa vastauksessa asiakirjojen esikatselumahdollisuutta. Lisäksi toivottiin kaikkiin ulosmittauksiin sekä väliaikaistoimien ja turvaamistoimien liittyvien asiakirjojen siirtymistä ensisijaisesti WebUljaaseen.

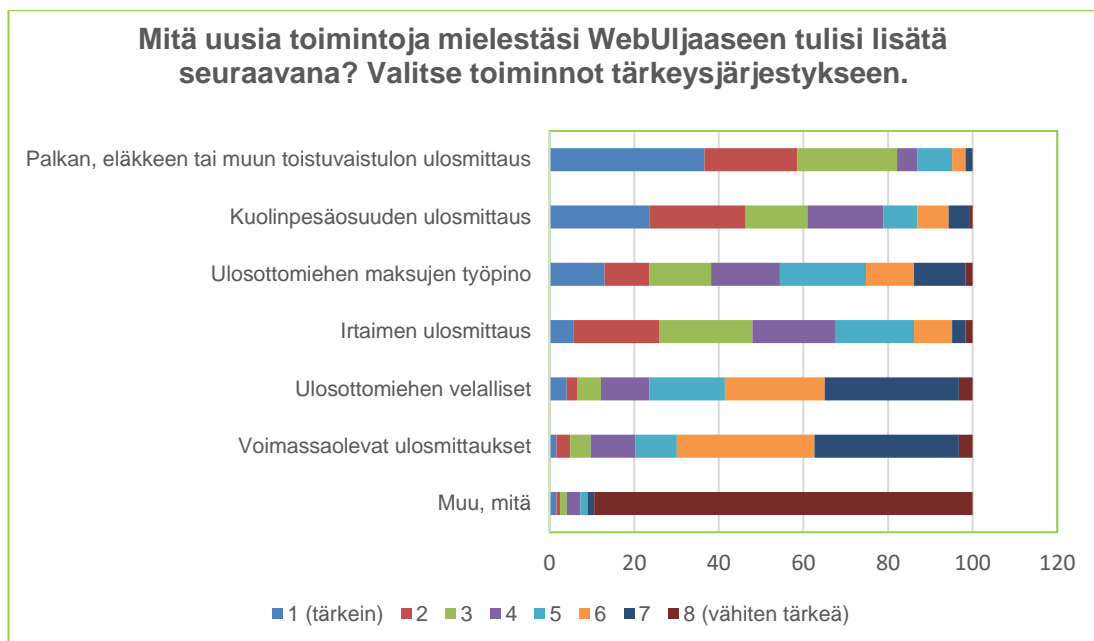
*”Kirjepohja, kuuulemiset, tilinumeropyynnöt”*

*”Kannattaa vakavasti mielestäni harkita myös sitä, että WebUljaaseen rakennettaisiin jokin toiminto luoda vapaamuotoisia kirjeitä tms., jotka pystyisi uljaan kautta linkittämään e-arkistoon. Lisäksi esim. maksujen käsittelyyn olisi syytä luoda valmiit pohjat palautuksia varten tehtäville tilinumerokyselyille.”*

Vastaajien mukaan WebUljaasta puuttuvat Notesin lomakkeet, joita viikottain tarvitsee, esimerkiksi realisoiteihin liittyvät asiakirjat sekä muut vapaamuotoiset asiakirjat. Uuteen järjestelmään tulisi saada pankkitiedustelu-, tilinumeron palautuspyyntökirje, kirjepohjat sekä kuulemiskirjeet asianosaisille ja ulosmittauksen lykkäyspäätökseen liittyvät asiakirjat, jotka siirtyisivät e-arkistoon.

Saatujen vastausten perusteella voidaan vetää johtopäätös, että WebUljaan käyttöä saataisiin lisättyä, mikäli kuolinpesäosuuksien ulosmittausmahdollisuus saataisiin järjestelmään. Käyttäjien työskentelyä helpottavien toimintojen saaminen olisi tärkeää, käyttäjät toivoivat erilaisia kirjepohjia, sekä velalliskohtaista muistiinpanomahdollisuutta.

Vastaajilta kysyttiin, että mitä uusia toimintoja heidän mielestään tulisi WebUljaaseen lisätä seuraavana. Heidän tuli asettaa toiminnot tärkeysjärjestykseen. Vastaajista yli 36 % asetti toistuvaistulon ulosmittauksen ensisijalle, 23,5 %:n valitessa kuolinpesäosuuksien ulosmittauksen tärkeysjärjestyksessä ensimmäiseksi. Vastaajista 13 %:n mielestä WebUljaaseen tulisi saada ulosottomiehen maksujen työpino ensisijassa. Toiselle sijalle tärkeysjärjestyksessä valittiin rekisterikyselyiden työpino ja irtaimen omaisuuden ulosmittaus. Vastaajista vain 1,6 % koki tärkeimmäksi saada ”Voimassaolevat ulosmittaukset” -listausta

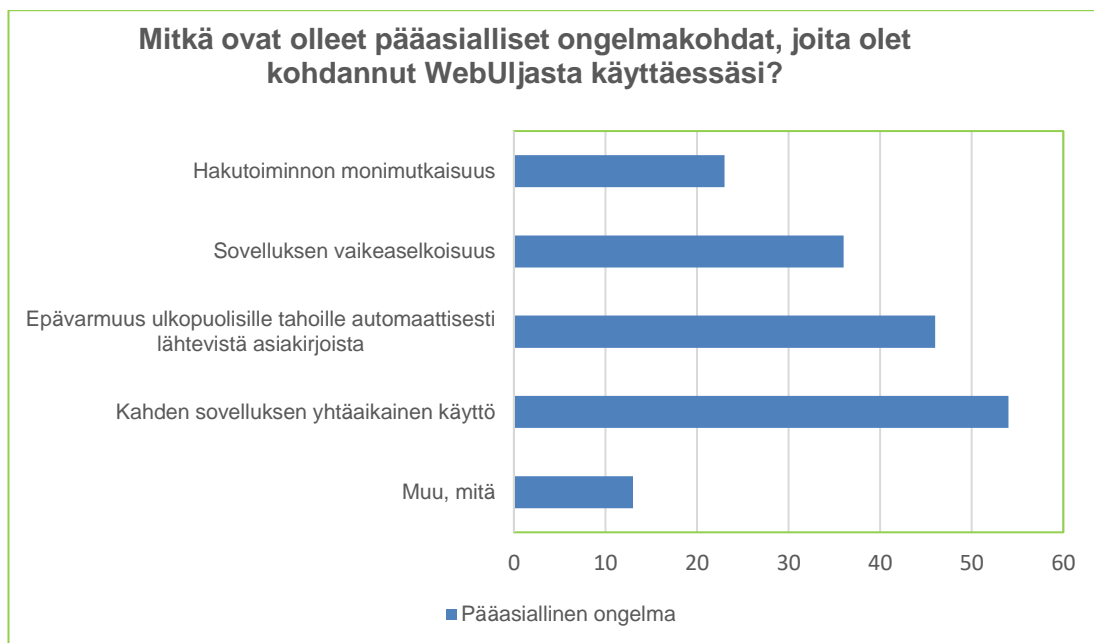


Kuvio 6. Mitä uusia toimintoja mielestäsi WebUljaaseen tulisi lisätä seuraavana. Valitse toiminnot tärkeysjärjestykseen.

Vastaaajilla oli mahdollisuus esittää vapaassa ”Muu mitä” -tekstikentässä mielipiteensä uusista toiminnoista. Annetuissa 51 vastauksessa suurimmassa osassa toivottiin perinnän/maksusuunnitelmien/maksujen/työnalla ja maksukieltojen työpinoja. Tilastoja ja raportteja toivottiin myös, sekä sellaista toimintoa, jolla saisi lähtemään kutsun ulosottoselvitykseen yhdellä napin painalluksella. Palkkiot, käteiskuitin kirjoitusmahdollisuus ja vapaakuukausipäätökset olivat myös useammassa vastauksessa toiveena.

Vastaaajilta kysyttiin, mitkä ovat olleet pääasialliset ongelmakohdat joita he ovat kohdanneet WebUljasta käytettäessä? Vastaaajilla oli mahdollisuus valita joko yksi tai useampi ongelma-kohta. Tähän kysymykseen vastasi 122 vastaajaa, heistä selkeästi suurin osa eli 54 % piti ongelmallisena kahden sovelluksen yhtäaikaista käyttöä (UljasClient/WebUljas). Vastaaajista 46 % piti ongelmana epävarmuutta ulkopuolisille tahoille (esim. MML, Trafi, pankit) automaattisesti lähtevistä asiakirjoista. Sovellusta piti vaikeaselkoisena 36 % vastaajista ja hakutoimintoa monimutkaisena 23 % vastaajista. Avoimeen ”Muu mitä -tekstikenttään antoi vastauksensa 13 % vastaajista. (Kuvio 7.) Vastauksissa ongelmiksi kerrottiin, että WebUljaassa on vielä niin vähän toiminnallisuksia kihlakunnanulosottomiehen työn kannalta. Asiakirjojen osalta ongelmalliseksi todettiin se, ettei järjestelmässä ole

esikatselu- eikä muokkausmahdollisuutta asianosaisille lähtevistä asiakirjoista. Vastauksissa toivottiin mahdollisuutta nähdä asiakirjan luonnos, ennen ulosmittauksen vahvistamista. Myös tässä annettiin vastauksina, että perehdytys on ollut olematonta ja ulosmittauksen loppuunsaattaminen ei onnistu ilman virheilmoituksia.



Kuvio 7. Mitkä ovat olleet pääasialliset ongelmakohdat, joita olet kohdannut WebUljasta käyttäessäsi?

Vastaajien mielipiteitä selvitettiin, että käyttäisivätkö he WebUljasta enemmän, jos siinä toimisi reaaliaikainen chat-käyttäjätuki ja ovatko he saaneet mahdolliseen tietojärjestelmän ongelmiin liittyen apua. 124 vastaajasta vain 6 % oli täysin samaa mieltä reaaliaikaisen chat-käyttäjätuen tarpeellisuudesta, 22 % vastaajista oli täysin eri mieltä. 27 % vastaajista ei osannut sanoa, vaikuttaisiko reaaliaikainen chat-käyttäjätuki heidän WebUljaan käyttöön. Vastaajista 67 % kertoi saaneensa tietojärjestelmän ongelmiin apua. Ilman apua totesi jääneensä 11 % vastaajista. Vastaajista 22 % ei halunnut kertoa, tai hän ei ollut kysynyt apua. Vastauksista voidaan päätellä, että reaaliaikaista chat tukea vierastetaan, ainakin vielä tässä vaiheessa. Reaaliaikaista chat-tukea kannattaa pohtia sitten, kun kaikki kihlakunnanulosottomiehen työn kannalta saadut toiminnallisuudet ovat siirtyneet WebUljaaseen ja niiden osalta on järjestetty virastokohtaista koulutusta.

Vastaajilta kysyttäessä, minkä toiminnon he uskoisivat helpottavan siirtymistä WebUljaan käyttäjäksi, oli annetuissa 71 vastauksessa hyvin samansuuntaisia toiveita

kuin jo aiemmissa vastauksissa on tullut ilmi. Maksujen työpino ja sivullisen nimissä olevan omaisuuden ulosmittaus nousi esille.

*”Jos vanha Uljas lakkaisi toimimasta, nyt teen vain toimintoja, joita olen ”pakotettu” tekemään.”*

*”Siirryn sitä mukaa kun toimintoja tulee, mutta toistuvaistulon ulosmittauksen siirtyessä täytyis myös saada rekisterikyselyiden työpino samaan aikaan.”*

*”Vanha Uljas on ihan hyvä”*

Vastaajilta kysyttäessä, mikä heidän mielestään on WebUljaassa huonoa ja epäonnistunutta, ilmoitti 75 vastaajaa eli 60 % kaikista vastaajista mielipiteensä. Jo aikaisemmin tulleiden vastausten lisäksi suurimman osan mielestä ongelmana on epävarmuus toiminnoissa ja järjestelmän epäloogisuus sekä keskeneräisyys. Liian pitkä ja vaiheittainen käyttöönotto yhdistettynä kihlakunnanulosottomiesten työn kannalta olevien toimintojen kehittymiseen on ollut hidasta.

*”Kuvaruutukopiota ei pysty ottamaan”*

*”Sekava, ei taivu kaikkeen”*

Järjestelmässä pidettiin epäonnistuneena sitä, että se on liian raakile, sekava, jossa on liian paljon valintoja. Järjestelmän käyttöönoton ajoitusta pidettiin huonona, lisäksi siinä on epäselvemmat välilehdet kuin UljasClientissa.

*Järjestelmästä toiseen poukkoilu; ei mitään järkeä. Käyttöön vasta sitten kun kaikki toiminnot valmiina.*

Epävarmuutta, sekavuutta ja epäloogisuutta pidettiin suurimmassa osassa vastauksissa huonona ja epäonnistuneena. Vastauksista oli kuitenkin selkeästi nähtävissä, että koulutuksella saataisiin lisättyä tietoa käyttäjille. Myös ajantasainen tiedotus olisi järjestettävä Intraan. Vastauksista oli nähtävissä, että tietämättömyys WebUljaan toiminnallisuuksista vähentää sen käyttöä.

Vastaajia pyydettiin kertomaan WebUljaan käyttökokemuksista ja kehittämisideoista. 126 vastaajasta 35 vastaajaa eli 28 % kaikista vastaajista kertoi avoimessa tekstikentässä käyttökokemuksistaan ja ideoistaan.

*”Pikahaun kehittäminen siten, että sitä voi käyttää kaikkiin omiin velallisiin.”*

Maksujen työpinoon toivottiin useampia välilehtiä, jonne voisi siirtää sellaisia varoja, joita ei vielä voi kohdistaa ulosottoasioille. Maksujen haussa tulisi olla mahdollisuus hakea omalla nimikirjaimella, ettei tarvitse valita kaikkien kihlakunnanulosottomiesten joukosta. Hakuajaksi riittäisi max 2. viikkoa, nykyinen kaksi vuotta on turhan pitkä. Velallisselvitystietoihin ja yksinkertaiseen ulosottoselvitykseen tulisi saada isompi tekstikenttä tietojen tallennukselle. Myös vapaakuukausi- ja rajoittamispäätöksiin tulisi saada enemmän tekstiä ja mahdollisuus arkistoida velalliselta saadut lisäselvitykset päätöksen liitteiksi.

*”Ulosottoselvityskutsut suoraan järjestelmästä.”*

Velalliskohtainen arkisto, jonne voisi tallettaa velalliselta saadut ja hänelle lähetetyt sähköpostit, sekä muut sähköisen asioinnin asiakirjat velalliskohtaiseen arkistoon, josta ne voisi noutaa.

*”Sähköiseen asiointiin tuloseelvityspohja, jonka velallinen joutuisi täyttämään, ennen kuin pääsee tekemään hakemuksen ulosmittauksen rajoittamisesta tai vapaakuukaudesta.”*

Perinnän työpinnat ja kaikkien pankkien pankkikyselyt tulisi saada viipymättä WebUljaaseen, myös mahdollisuus kohdistaa pankkitililtä ulosmitatut varat heti, jotta saataisiin asioille ajantasainen saldo. Järjestelmää olisi kehitettävä siten, että asialle tulee varojen tilityskielto valitusajan päättymiseen saakka ja kuitti lähtee velalliselle vasta, kun rahatkin tilittyvät velkojalle. Näin saataisiin vältettyä liikaperintä, koska nykyisellä tavalla toimiessa, pankkitililtä ulosmitatut varat vaikuttavat saldoon vasta, kun ne on valitusajan jälkeen tilitetty velalliselle.



Muutamassa vastauksessa korostettiin myös omaa aktiivisuutta ja ennakkoluulottomuutta käyttää järjestelmää, moni kommentoikin, että ”tekemällä oppii”!

Kun vastaajilta kysyttiin mikä heidän näkemys on siitä, että tuleeko WebUljaasta nykyistä uljaampi työväline. Vastaajista 52 % uskoi WebUljaasta tulevan nykyistä uljaampi työväline, vain 7 % vastaajista, oli sitä mieltä, ettei tule. Vastaajista. 41 % ei osannut sanoa.

Vastaajilta kysyttiin mielipidettä siihen, että milloin olet ajatellut siirtyä käyttämään WebUljasta. Tähän kysymykseen vastasi 66 vastaajaa, heistä 42 eli lähes 64 % oli sitä mieltä, että siirtyy WebUljaan käyttäjäksi kun tietää sen toimivan ongelmitta. 12 vastaajaa eli 18 % vastaajista ilmoitti siirtyvänsä WebUljaan käyttäjäksi vasta sitten, kun on pakko. Samoin 12 vastaajaa kertoi, että heti, kun tietää itse osaavansa käyttää sitä ongelmitta. WebUljaan toiminnallisuuksien ongelmiin tulisi keksiä ratkaisut, muutoin käyttäjät vähenevät entisestään, koska he turhautuvat järjestelmän toimimattomuuteen ja ongelmiin. Ulosmittauksen loppuunsaattaminen on muodostunut ongelmaksi, koska järjestelmä ei toimi siten, että ulosmittauksen saisi tehtyä loppuun kuten se on suunniteltu.

Käyttäjiltä kysyttäessä, että mitä WebUljaan hakutoimintoja he käyttävät, sekä mitä ulosmittauksia he tekevät WebUljaassa. Kysymykseen vastanneiden 115 vastaajan mukaan ”Velallinen” -hakutoimintoa käytetään ylivoimaisesti eniten, eli 95 %, myös maksukiellon saajia ja maksuja haetaan kohtalaisen paljon. Osoitetiedon ja asianumeron perusteella haku on vähäisintä ollen vain 7 %. WebUljaassa tehdään varsin kattavasti kaikkia niitä ulosmittauksia, joita järjestelmässä voidaan tällä hetkellä tehdä. Eri ulosmittauksen kohteiden välillä ei ole tässä suurta eroa.

Vastaajia pyydettiin vertaamaan WebUljasta UljasClientiin kysymyksellä kumpiko järjestelmä on käytettävyydeltään heidän mielestään helpompi ja selkeäkäyttöisempi. Tähän kysymykseen vastasi 114 vastaajaa eli 91 % kaikista vastaajista. 75 vastaajaa eli 66 % oli sitä mieltä, että UljasClient on käytettävyydeltään helpompi ja selkeäkäyttöisempi. Viimeisenä kysymyksenä käyttäjiä pyydettiin antamaan arvosana asteikolla 1-10 WebUljaan tämänhetkisille toiminnoille. 124 vastaajan antamien

arvosanojen keskiarvoksi tuli 5,69. Päivittäin WebUljasta käyttävät määräaikaiset kihlakunnanulosottomiehet antoivat keskimääräistä paremman arvosanan. Heidän antamaksi keskiarvoksi tuli 6,57.

Syksyllä 2017 tehdyn Oikeusrekisterikeskuksen kyselyn perusteella kihlakunnanulosottomiehet olivat selvästi tyytymättömämpiä kuin toimistohenkilöstö WebUljaan käyttöön. Tämä johtuu osaltaan siitä, että toimistohenkilöstön työtehtävät ovat jo pääosin siirtyneet uuteen järjestelmään, joten heillä on jo muodostunut päivittäinen rutiini. Tuolloin kysyttäessä kouluarvosanaa keskiarvoksi tuli 7,3. Toimistohenkilöstö antoi selvästi parempia arvosanoja kuin kihlakunnanulosottomiehet.

Tässä tutkimuksessa selvisi, että käyttäjän iällä ja virkasuhteella oli tilastollinen merkittävyys arvioitaessa WebUljaan käyttöä, käytön helppoutta ja yksinkertaisuutta. Sukupuolella ei ollut vaikutusta asiaan. Määräaikaisessa virkasuhteessa olevat nuoret ikäluokat pitivät järjestelmää helppona ja yksinkertaisena. Tilastollista merkittävyyttä ei ollut ikäryhmittäin ja sukupuolittain vertailtaessa sitä, käytetäänkö WebUljasta mielellään.

#### 5.4 Tutkimuksen reliaabelius ja validius

Koska tutkimuksen tarkoituksena on saada luotettavaa ja totuudenmukaista tietoa, käytetään luotettavuuden arvioinnissa validiteetti ja reliabiliteettikäsitteitä (Kananen 2008, 79). Tutkimuksen reliaabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta, jolla tarkoitetaan mittauksen tai tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Tutkimuksen tulosta voidaan pitää reliaabelina, jos esimerkiksi kaksi arvioijaa päätyy samanlaiseen tulokseen. Validius tarkoittaa mittarin ja tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara. 2009, 231.) Reliabiliteetti ei kuitenkaan takaa valideettia (Kananen 2008, 79). Tutkimuksen reliabiliteettia tulisi arvioida jo itse tutkimuksen aikana, mutta siihen liittyviä asioita voidaan tarkastella tutkimuksen jälkeen esimerkiksi korrelaatiokertoimen avulla. Sekä reliaabelius että validius muodostavat tutkimuksen kokonaisluotettavuuden. Tutkimus

on kokonaisluotettavuudeltaan hyvä, kun otos edustaa perusjoukkoa ja mittaamisen satunnaisvirheet ovat minimaalisia. (Vilka 2007, 149, 152.)

Tutkimuksessa on kuvattu WebUljaan käyttökokemuksia sekä kehittämistarpeita tehdyn kyselyn tuloksia hyödyntäen. Kyselytutkimuksen eri kysymykset on dokumentoitu tarkasti ja niistä tehdyt johtopäätökset kuvaavat tämänhetkistä realistista tilannetta WebUljaan käytöstä, asenteista sitä kohtaan sekä käyttäjien kohtaamista ongelmista ja kehittämisideoista. Kyselyn vastaukset analysoitiin puolueettomasti ja tutkimuksesta saatu tieto on sovellettavissa WebUljaan kehittäjille. Tehty kyselytutkimus on ajankohtainen ja tarpeellinen, pysyin lähes asettamassani aikataulussa ja laadin kehittämisehdotuksia WebUljaan käytettävyyden lisäämiseksi. Tähän ja käyttämiini lähteisiin peilaten uskon, että opinnäytetyönä tehty tutkimus on luotettava. Toimeksiantaja on tarkastanut laaditun WebUljaan käyttöoppaan ja todennut sen vastaavan tämän hetkisiä WebUljaan toimintoja.

## 6 WEB-ULJAAN KEHITTÄMISEHDOTUKSET

WebUljaan kehittämisessä on kihlakunnanulosottomiesten toimintojen lisääminen jäänyt muutamassa edellisessä toimituspaketissa vähemmälle huomiolle, koska kirjaamisen ja rahaliikenteen toimintojen kehittäminen on ollut ensisijaista. Tehdyssä kyselyssä tulikin ilmi kihlakunnanulosottomiesten osittainen turhautuneisuus järjestelmää ja sen tämän hetkisiä toiminnallisuuksia kohtaan. Tämän opinäytetyön liitteeksi on laadittu WebUljaan käyttöopas kihlakunnanulosottomiehille, joka julkaistiin ulosottolaitoksen Intrassa keväällä 2018. Kyselyssä tulleiden vastausten perusteella käyttöoppaalle on selkeä tarve. WebUljaan käyttöopasta olisi päivitettävä jokaisen toimituspaketin jälkeen, jotta siinä olisi ajantasaiset tiedot käytettävistä toiminnallisuuksista. WebUljaan käyttöoppaan päivittämiseen tulisi Valtakunnavoudinviraston nimetä henkilö tai henkiöt, joiden vastuulla se olisi.

### 6.1 Ensisijaiset kehittämiskohteet ja automaation lisääminen

Useissa kyselytutkimuksen vastauksissa pidettiin tärkeänä, että WebUljaaseen saataisiin sellaisia toimintoja, joita kihlakunnanulosottomiehet tarvitsevat päivittäisessä työssään. Etusivulla olevien hakutoimintojen kautta tulisi velallisen haulla avautua niinsanottu ”kokoomanäyttö” velallisen tilanteesta. Nykyinen ”supernäyttö” ja siitä avautuvat välilehdet eivät palvele kihlakunnanulosottomiehen työtä täysin. Kokoomanäytöllä näkyisi yhdellä silmäyksellä esimerkiksi velallisen avoinna olevat ulosottoasiat, tehdyt ulosmittaukset, ulosotto selvitykset, sekä kertymät.

Kihlakunnanulosottomiehet tarvitsevat päivittäisissä työtehtävissä ensisijaisesti rekisterikyselyiden työpinoa. Kyseisen työpinoon kautta pystyttäisiin pikaisellakin tarkastelulla selvittämään mahdollinen pankkitilillä olevien varojen ulosmittauksen tarve sekä toistuvaistulon ulosmittauksen mahdollisuus.

WebUljaan kehittäminen tulisi kohdistaa pikaisesti toistuvaistulon ulosmittauksiin. Jotta toistuvaistulon ulosmittaus toiminnosta olisi hyötyä ja saataisiin lisää käyttäjiä, tulisi samanaikaisesti saada myös edellämäinittu rekisterikyselyiden työpino. Yksittäin kumpikaan kyseisistä toiminnoista ei palvele kihlakunnanulosottomiehen

päivittäistä työskentelyä, vaan ne ovat riippuvaisia toisistaan ja niiden tulisi olla yhtä aikaa samassa järjestelmässä.

Itse ulosmittausmenettelyä WebUljaassa olisi yksinkertaistettava. Nykyisellään siinä on paljon ulkoa muistettavaa ja se mahdollistaa käyttäjän tekemään jopa oleellisia virheitä tai puutteita, joista järjestelmä ei herjaa. ”Kokeile, erehdy, peru, tee uudelleen” -taktiikka turhauttaa ja vähentää WebUljaassa tehtäviä ulosmittauksia. Tällä hetkellä useita ulosmittauksia jää jostain syystä ”odottamassa” tilaan, eikä järjestelmä ohjaa käyttäjää mitenkään, että hänen tulee palata taaksepäin ja tallentaa vielä kertaalleen, jotta ulosmittaus tulisi voimaan. Ulosmittauksen perustelun tekstikenttää tulisi laajentaa, koska nykyisellään perusteluille varattu tila on liian pieni. Varsinkin erikoisperintä perustelee laajasti ulosmittauksen, sillä näin saadaan pienennettyä riskiä asianosaisten mahdollisille valituksille. Myös käyttäjän tulisi voida merkitä itse, mihin lakiin ja pykälään kyseinen ulosmittauspäätös perustuu. Ulosottokaassa on säädetty ulosottomiehen velvollisuudesta tehdä perusteltu päätös, jossa esitetään päätöksen perusteena olevat tosiseikat ja säännökset. (UK 28 §; 29§.)

Kuten jo kihlakunnanulosottomiesten useissa vastauksissa tuli aiemmin ilmi, olisi tärkeää saada kuolinpesäosuuksien ulosmittaukset WebUljaassa tehtäviksi. Vaikka ne eivät olekaan kihlakunnanulosottomiehen päivittäistä rutiinityötä, niitä tehdään kuitenkin lähes tai jopa viikottain. Nykyisellään ulosmittauspöytäkirjan tekeminen erillisessä UNO:ssa kaikkine tarvittavine asiakirjoinen koetaan työläänä. Jos kyseisen kohteen ulosmittaustoiminto saataisiin, se helpottaisi sekä kihlakunnanulosottomiehen, että toimistohenkilöstön työtä, koska arkistointi jäisi pois, myös virastosta lähtevän postin määrä vähenisi.

WebUljaan automaatiota tulisi kehittää siten, että käyttäjän tehdessä jatkoulosmittausta järjestelmä karsisi/poistaisi jo kertaalleen UljasClientissa ulosmitatut asiat pois ulosmittaukseen liittäivistä asioista. Kyseinen toiminto helpottaisi ”kynnystä” tehdä ulosmittauksia WebUljaassa. Nyt hankaluutena on se, että käyttäjä joutuu irrottamaan itse ulosmittauksesta sellaiset asiat, joille kyseinen kohde on jo aiemmin ulosmitattu. Tästä johtuen moni tekee jatkoulosmittauksen edelleen UljasClientissa ja UNO:ssa, jos kohde on jo aiemmin ulosmitattu, koska UljasClient valitsee ulosmittaukseen vain ne asiat, joille ei ole ulosmittausta vielä tehty.

Automaatiota tulisi kehittää ulosottoasian vireilletullessa siten, että velallisen tullessa vireille häneen liittyvät rekisteri -kyselyt lähtisivät automaattisesti. Näin velallisen mahdollisen yhteydenoton johdosta häntä koskevat tiedot olisivat jo järjestelmässä valmiina. Myös ulosmittauksen toimitustietojen päivitys ja maksujen kohdistusjärjestyksen automatisointia tulisi kehittää siten, että toimitustietojen osalta käyttäjä voisi lisätä ulosmittausta koskevat toimitustiedot jo ulosmittausta tehdessään. Maksujen kohdistusjärjestyksen osalta automaatiota tulisi kehittää siten, että järjestelmä laatii kohdistusjärjestysehdotuksen heti ensimmäisen kertymän jälkeen, jonka käyttäjä voi hyväksyä tai hylätä. Tällöin kihlakunnanulosottomies voisi välittömästi todeta mahdollisen varattomuuden tai suppean ulosoton esteen sellaiselle ulosottoasialle, jolle ei kerry jako-osuutta seuraavan kuuden (6) kuukauden aikana.

Mikäli toistuvaistulon maksukiellosta on ulosottopidätyksen määräksi määritelty kertasuoritus, tulisi ulosmittauksen ja maksukiellon tilan päivittyä automaattisesti lopulliseksi, sen jälkeen kun toistuvaistulon maksaja on tilittänyt kyseisen kertasuorituksen ulosottoviranomaiselle.

Koska sähköinen asiointi on koko ajan lisääntymässä ja henkilökohtaiset tapaamiset vähenevät sen myötä, olisi velallisen edun mukaista, että velalliselle lähtevän maksukehotuksen ja vireilletuloilmoituksen liitteenä olisi ohjeistus velkaneuvonnasta ja takuusäätiön takauksesta.

Jotta WebUljas helpottaisi kihlakunnanulosottomiehen työtä, tulisi yhteysverkostoja saada sähköisiksi, näin tiedonsiirto saataisiin sujuvaksi ja reaaliaikaiseksi sekä asiakirjojen tulostaminen ja postittaminen jäisi pois. Pankkeihin lähetettäessä tiedusteluja sekä pankkitilin ulosmittauksen maksukieltoihin tarvitaan aina ajantasainen s-posti. Tällä hetkellä ulosmittaukseen liittyviin asiakirjoihin, esimerkiksi luovutuskieltoon ja luovutusmääräykseen käyttäjä ei pysty hakemaan asiakirjansaajan tietoja, vaan käyttäjän on tallennettava ne itse. Myös kyseisten asiakirjojen lähettäminen suojattuna oman sähköpostin kautta on hidasta. Tähän tulisi saada ”Haku” -toiminto, jolla tiedot voitaisiin hakea suoraan henkilörekisteriin tallennetuista

tiedoista ja asiakirja lähtisi suoraan järjestelmästä salattuna sähköpostina samalla tavalla, kuin ne lähtevät Trafille ja maanmittauslaitokselle.

Velallisen mahdollisuutta hakea ulosmittauksen rajoittamista tai vapaakuukausia sähköisen asiointipalvelun kautta tulisi kehittää siten, että mikäli hakemuksen liitteeksi tarvittaisiin lisäselvitystä voitaisiin velalliselle laittaa tästä tieto Suomi.fi kautta. Usein velalliset toivovat asiansa kiireellistä käsittelyä, useimmiten hakemukset ovat kuitenkin puuttellisia ja vaativat lisäselvitystä ennen kuin päätös voidaan tehdä. Lisäselvityspyyntö on usein lähetettävä postitse velallisen puuttuvien yhteystietojen (sähköposti, puhelinnumero) vuoksi. Tämä saattaa lisätä käsittelyaikaa merkittävästi ja heikentää velallisen oikeusturvaa.

Vaikka iso osa toistuvaistulon maksukielloista ja niihin liittyvistä ulosmittauksen rajoituksista ja vapaakuukausista välittyy sähköisesti maksajan järjestelmään lähestulkoon reaaliajassa, tulisi WebUljaan joko estää maksun käyttö tai ilmoittaa käyttäjälle, mikäli ulosmittauksen rajoittamisen tai vapaakuukauden saaneelta velalliselta, on kertynyt kohdistettavia varoja kyseiseltä ajalta. Tällöin välttyttäisiin mahdollisesti jo tilitettyjen varojen takaisinpyytämiseltä hakijoilta. Maksun käytön esto olisi lisäksi tarkoituksenmukaista sellaisille ulosottoasioille, joissa velalliselle lähetetyn maksukehotuksen eräpäivä tai ulosmittauspäivä on tuleva päivä, ettei kyseisille saataville pystyisi kohdentamaan varoja. Nykyisellään maksun käytön esto perustuu velallisen yhteydenottoon ja kihlakunnanulosottomiehen muistiin.

WebUljaaseen tulisi saada sellainen toiminto, jonka avulla voitaisiin linkittää velallisen eri yhteydet, muun muassa puoliso, lapset ja yritysytteudet velalliseen. Tämä toiminto helpottaisi velallisen kokonaistilanteen hallintaa. Kyseiset yhteydet voisivat olla esimerkiksi "muu velallisselvitystietojen" tai velallisen "supernäytön" kautta haettavissa.

Yksinkertaisen ulosottoselvityksen ja muu velallisselvitystietojen tekstikenttiin tulisi saada lisää tilaa. Myös velallisen kanssa käydyt sähköpostiviestit tulisi saada tallennettua WebUljaaseen, varsinkin valitustapauksissa olisi tarpeen, että velallisen kanssa käydyt keskustelut ja sähköpostiviestit olisi riittävän laajasta taltioitu.

Kihlakunnanulosottomiehen käyttöoikeuksiin tulisi lisätä sellainen toiminto, että hän voisi lisätä velalliselle erilaisia kielloja, jotka rajoittaisivat velalliselle tehtäviä toimenpiteitä. Toiminnon tulisi olla sellainen, että kihlakunnanulosottomies voisi määrittää kiellolle päättymispäivän. Myös elatusapuasioissa olisi tarkoituksenmukaista, että saatavan tultua perityksi kihlakunnanulosottomies voisi itse tehdä sille asiantilityksen. Jos kyseiset toiminnot saataisiin kihlakunnanulosmiehen tehtäväksi, sillä saataisiin vähennettyä toimistohenkilöstön työtä.

WebUljaaseen tulisi saada erilaisia asiakirjapohjia, josta voisi lähettää velalliselle, sivulliselle tai asianosaisille muun muassa päätöksiä, pankkitiedusteluja, ilmoituksia luottotietoihin, tilinumeropyyntöjä, kutsuja ulosottoselvityksiin, sakonhaasteisiin ja tiedoksiantoon liittyen. Näin saataisiin vähennettyä Uno:ssa tehtäviä päätöksiä ja asiakirjoja. Etuna tässä olisi myös se, että kaikki velalliskohtaiset asiakirjat löytyisivät velallisen tulosteista, toinen vaihtoehto olisi perustaa WebUljaaseen velalliskohtainen arkisto, josta ne olisi nopeasti haettavissa.

Tärkeänä kehittämisen osa-alueena olisi asianosaisille WebUljaasta automaattisesti lähtevien asiakirjojen esikatselumahdollisuus, näin kihlakunnanulosottomies voisi ennen asiakirjan lähettämistä tarkistaa sen sisällön ja oikeellisuuden.

## 6.2 Tiedottaminen sekä mahdollinen keskustelupalsta

Tällä hetkellä WebUljaan virheistä ja toimimattomuuksista ei ole ajantasaista tiedotusta, mikä koetaan ongelmallisena. Tämä osaltaan on lisännyt myös sitä, ettei WebUljasta käytetä, koska sitä pidetään ns. "harjoittelukantana" jonka toiminnasta tai varsinkaan toimimattomuudesta ei tiedoteta asianmukaisesti ja ajantasaisesti kaikille ulosottolaitoksen palveluksessa oleville. Tiedonsaanti on koettu varsin yksipuoliseksi, joka toimii vain, jos käyttäjä itse kysyy asiasta käyttäjätuesta. Hänelle vastataan henkilökohtaisesti, eikä siten, että tieto välittyisi kaikille järjestelmää käyttäville. Ulosottolaitoksen Intraan tulisi saada ilmoitustaulu WebUljaaseen liittyen, jonne käyttäjätuki viipymättä ongelman/toimimattomuuden havaittuaan laittaisi tiedotteen sekä mahdollisen korjausaikataulun. Ajantasaisella tiedottamisella vällyttäisiin käyttäjien turhautumiselta ja turhilta kysymyksiltä. Myös järjestelmän käyttäjille voisi



olla oma keskustelupalsta. Kun UljasClient otettiin käyttöön vuonna 2004 oli silloisella Uljaan ilmoitustaululla keskustelupalsta, jossa käytiin varsin vilkasta keskustelua. Keskustelupalstaa voitaisiin hyödyntää myös WebUljas käyttöoppaan päivittämisessä siten, että mikäli ohjeesta havaitaan puuttuvan jotain tai siinä on jokin oleellinen virhe, siitä ilmoitettaisiin ja näin henkilö, joka päivittää ohjetta osaisi tehdä muutokset käyttöoppaaseen.

### 6.3 Koulutuksen järjestäminen

WebUljaan käyttäjien perehdyttämistä varten muodostettiin syksyllä 2016 Uljas-koulutusvastuuhenkilöverkosto. Heidän tehtävänä on toimia ulosottovirastoissa Uljaan tietojärjestelmäkouluttajina sekä tukea käyttäjien työskentelyä WebUljaassa neuvomalla ja opastamalla. Koulutusvastuuhenkilöille on pidetty tiedotustilaisuuksia versiotöimitusten yhteydessä tehdyistä uudistuksista, tarkoituksena on ollut, että kouluttaja järjestää kussakin virastossa koulutusta henkilöstölle ja koulutuksen jälkeen WebUljasta tulisi käyttää kaikissa niissä toiminnoissa, jotka on mahdollista tehdä WebUljaan puolella. (Valtakunnanvoudinvirasto 2017.)

Kyselyssä tulleiden vastausten perusteella ei ole tiedossa onko koulutusta toteutettu kaikissa ulosottovirastoissa Valtakunnanvoudinviraston suunnitelman mukaisesti. Toki tässä täytyy ottaa huomioon WebUljas -kouluttajien ja kihlakunnanulosottomiesten erilaiset näkökannat koulutuksen toteuttamisesta. WebUljaan lisääntyvien toiminnallisuuksien myötä UljasClientistä poistuu toimintoja. Tämän vuoksi olisi tärkeää saada jokaiselle käyttäjälle koulutusta, opastusta ja tukea WebUljaan käyttöön. Useissa vastauksissa tuli ilmi sellaisia asioita, joista WebUljas -kouluttaja osaisi kertoa käyttäjille. Vastauksista oli nähtävissä selkeätä epätietoisuutta WebUljaan tämänhetkisistä toiminnallisuuksista.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset tässä tutkimuksessa. Olen ollut yli 30 vuotta seuraamassa ulosoton muuttuvaa maailmaa. Tänä aikana se on muuttunut radikaalisti. Tätä opinäytetyötä kirjoittaessani muuttuneet asiat konkretisoituivat itselleni uudelleen. Oli mielenkiintoista palata manuaaliaikaan, sekä siihen kun ensimmäinen tietojärjestelmä HUVI otettiin käyttöön. On vaikeaa edes kuvailla, millaista ulosottoviranomaisen toiminta oli kolmekymmentä vuotta sitten. Tuolloin ulosottoapulaisen tai avustavan ulosottomiehen työ oli kenttätyöskentelyä huomattavasti enemmän kuin nyt. Asiakastapaamisia oli usein, asiakas tavattiin kasvotusten, nykyään asiakkaan kanssa yhteydenpito hoidetaan pääsääntöisesti puhelimitse tai sähköpostitse. Ulosotossa tapahtunut tietojärjestelmisen kehityskulku on ollut huikea. Ilman kehittyneitä tietojärjestelmiä ja asioiden hoidon sähköistämistä ei ulosottohenkilöstöllä olisi mahdollisuutta käsitellä ja periä sellaisia määriä vaikeita ja vaativia ulosottoasioita kuin mitä nyt tehdään. Uskon, että WebUljaan myötä ulosottotoiminnan kehitys ja ulosottohenkilöstön työskentelyolosuhteet parantuvat entisestään.

Kyselytutkimuksessa saatiin vastaus tutkimuskysymyksiin miten kihlakunnanulosottomiehet kokevat WebUljaan käytön ja miten sitä tulisi kehittää, että se olisi nykyistä Uljasta tehokkaampi työväline. Vastauksista oli pääteltävissä, ettei WebUljas vielä palvele kihlakunnanulosottomiestä päivittäisissä rutiinitöissä, tämän vuoksi sen käyttöaste on jäänyt ainakin toistaiseksi vähäiseksi. Vastauksissa tuli ilmi, että järjestelmän toimimattomuus ja epäloogisuus saavat käyttäjät vierastamaan sitä. Myöskään kahden järjestelmän yhtäaikaista käyttöä ei pidetty järkevänä eikä luotettavana.

Toki käyttäjän motivaatiolla ja saadulla opastuksella voidaan sanoa olevan merkitystä käyttöasteen nostamisessa. Vastauksissa tuli ilmi myös, että WebUljaalla on tyytyväisiäkin käyttäjiä, jotka toivoivat pääsevänsä käyttämään sitä päivittäisissä työtehtävissä enemmän. Ulosmittausten helppous ja nopeus todettiin olevan WebUljaan hyviä ominaisuuksia. Paperittomuuden ja automaattisesti järjestelmästä lähtevien asiakirjojen todettiin helpottavan kihlakunnanulosottomiehen työtä.

Kyselytutkimuksessa käyttäjät toivoivat WebUljaaseen sellaisia uusia toiminnallisuuksia, joita UljasClientissa ei ole, käyttäjät perustelivat uusia toiminnallisuuksia muun muassa sillä, että ne helpottaisivat kihlakunnanulosottomiehen jokapäiväisiä täytäntöönpanotoimia. Jotta järjestelmä olisi valmis ensi vuoden (2019) alussa, WebUljaan kehittämiseen ja koulutukseen on panostettava.

Tutkimuksen analysointi oli mielenkiintoista. Oli hienoa huomata, miten kyselytutkimuksen avoimen tekstikentän vastauksiin oli paneuduttu. Analysointivaiheessa ja tehdessäni WebUljaan käyttöopasta opin itsekin lisää WebUljaan toiminnallisuuksista sekä myös sen ongelmista. Näistä minulle on hyötyä WebUljas kouluttajana.

Olisi mielenkiintoista tehdä WebUljas jatkokysely parin vuoden päästä uudelleen. Tuolloin olisi vertailukohtaa, että onko asenteet ja käyttökokemukset muuttuneet ja miten uusi järjestelmä koetaan verrattuna vanhaan. Sähköisen asioinnin käyttöastetta, sen vaikuttavuutta sekä ulosottoasiakkaiden käyttäjäkokemuksia olisi ollut työssä mielenkiintoista kartoittaa. Sähköinen asiointi on ollut kuitenkin verrattain vähän aikaa käytössä, joten vertailukelpoisten tulosten saaminen olisi ollut liian varhaista. Tällaisen kyselyn tekeminen voisi olla ajankohtainen, kunnes palvelu on ollut käytössä pari vuotta ja sitä myötä vakiintunut. Kartoituksessa tulisi ottaa huomioon eri ikäluokat, maantieteelliset erot sekä sosiaaliset ja tekniset kyvyt ja valmiudet. Tutkimuksessa voisi kartoittaa miten ulosoton asiakkaat ovat kokeneet sähköisen asiointikanavan ja onko sillä ollut vaikutusta kihlakunnanulosottomiehen työhön merkittävästi, sekä ovatko asiakkaat saaneet asiaansa tarvittaessa henkilökohtaista palvelua.

## 8 LÄHTEET

Aaltola, J., Valli, R. 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Metodien valinta ja aineistonkeruu: vinkkejä aloittelevalle tutkijalle. Juva. WS Bookwell Oy.

Arkistolaki 23.9.1994/831 muutoksineen.

Borg, S. 2006. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Teoksessa Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Toimittaneet Hanna Vilkkä ja Kustannusosakeyhtiö Tammi. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Hallintolaki 6.6.2003/434 muutoksineen.

HaVM 4/2017 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta.

HE 216/2001. Viitattu 5.1.2018. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi ulosottolain muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi.

HE 246/2010. Viitattu 31.3.2018. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi julkisen hallinnon tietohallinnon ohjauksesta sekä viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 18 ja 36 §:n muuttamisesta.

HE 216/2011. Viitattu 1.3.2018. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi ulosottolain muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi.

HE 137/2015. Viitattu 27.2.2018. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi ulosottokaaren ja velan vanhentumisesta annetun lain 11 §:n muuttamisesta.

HE 59/2016. Viitattu 22.11.2017. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista sekä valtion yhteisten tieto- ja viestintätekniisten palvelujen järjestämisestä annetun lain muuttamisesta.

HE 188/2016. Viitattu 2.1.2018. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta.

HE 134/2017. Viitattu 9.4.2018. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi tulotietojärjestelmästä ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi.

HE 9/2018 vp. Viitattu 14.4.2018. Hallituksen esitys eduskunnalle EU:n yleistä tietosuoja-asetusta täydentäväksi lainsäädännöksi.

Heikkilä, T. 2010. Tilastollinen tutkimus. Helsinki. Edita Prima Oy.

Henkilötietolaki 22.4.1999/523 muutoksineen.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Husa, J., Mutanen, A., Pohjolainen, T. 2008. Kirjoitetaan juridiikkaa. Tampere. Esa print Oy.

Hämäläinen, V., Maula, H., Suominen, K. 2016. Digiajan strategia. Helsinki. Talentum Media Oy.

Kananen, J. 2008. Kvantti. Kvalitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän Yliopistopaino.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Suomen Yliopistopaino Oy.

Keinänen, A., Kilpeläinen, M., Väättäinen, U. 2010. Empiirisen oikeustutkimuksen kokemukset, haasteet ja tulevaisuus. Joensuu. Itä-Suomen yliopiston oikeustieteellisiä julkaisuja. N:o 26. Joensuun Yliopistopaino Oy.

Korhonen, R. 2016. Sähköinen asiointi ja viestintä julkisella sektorilla. Teoksessa M-L. Niemi (toim.) Oikeus tänään. Osa 1. Lapin yliopiston oikeudellisia julkaisuja. Sarja C 64. Rovaniemi. 274-379.

Korkein hallinto-oikeus 1.3.2018. H 47/18. Lausunto luonnoksesta hallituksen esitykseksi laeiksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta sekä sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain eräiden säännösten kumoamisesta. Viitattu 27.3.2018.

[http://www.kho.fi/material/attachments/kho/aineistoa/lausuntoja/oOG3UfQdV/VM-lausunto\\_H47\\_18.pdf](http://www.kho.fi/material/attachments/kho/aineistoa/lausuntoja/oOG3UfQdV/VM-lausunto_H47_18.pdf)

Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista 571/2016.

Laki julkisen hallinnon tietohallinnon ohjauksesta 10.6.2011/634 muutoksineen.

Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta 2.3.2007/223 muutoksineen.

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13 muutoksineen.

Laki tulotietojärjestelmästä 53/2018.

Laki ulosottolain muuttamisesta 679/2003.

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta. 21.5.1999/621 muutoksineen.

Laki valtion yhteisten tieto- ja viestintäteknisten palvelujen järjestämisestä 30.12.2013/1226 muutoksineen.

LaVM 3/2016 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi ulosottokaaren ja velan vanhentumisesta annetun lain 11 §:n muuttamisesta.

Lepolahti, H. 2018. Ulosottouudistus lisää eriarvoisuutta. Turun Sanomat. Viitattu 11.1.2018.

<http://www.ts.fi/mielipiteet/lukijoilta/3795024/Ulosottouudistus+lisaa+eriarvoisuutta>

Leppänen, T., Linna, T. 2014. Ulosotto-oikeus I. Ulosottomenettely. Helsinki. Talentum.

Linna, T. 2008. Ulosottokaaren pääkohdat. Helsinki:Talentum.

Lukka, K. Konstruktiivinen tutkimusote. Viitattu 27.4.2018. <https://metodix.fi/2014/05/19/lukka-konstruktiivinen-tutkimusote/>

Miettinen, J. 2011. Itsevalikoituminen verkkokyselytutkimuksen haasteena. Pro Gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto. Viitattu 14.4.2018. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:hulib-201703271805>

PeVM 5/2016. Perustuslakivaliokunnan lausunto Hallituksen esityksestä eduskunnalle laeiksi ulosottokaaren ja velan vanhentumisesta annetun lain 11 §:n muuttamisesta.

Oikeusministeriön www-sivut. 2018. Viitattu 1.3.2018. <http://oikeusministerio.fi/ministerio>

Oikeusministeriö. Virpi Kaukavuori. Ulosottolaitosta uudistetaan digiaikaan – yhteinen urakka kohti yhtä ulosottovirastoa. Viitattu 1.3.2018. <https://oikeus.fi/arkeajajatukia/fi/index/kehittaminen/ulosottolaitostauudistetaandig-iaikaan-yhteinenurakkakohtiyhtausottovirastoa.html>

Oikeusministeriö. Kesäkuu 2017. URA ICT ajankohtaisia asioita kesäkuussa 2017. Viitattu 22.9.2017. <https://intranet.om.fi/ulosotto/uutiset/2017/06>

Oikeusrekisterikeskus 1.9.2016. Ulosoton rakenneuudistus URA-hanke. ICT Hankesuunnitelma. Viitattu 19.3.2018. <https://intranet.om.fi/ulosotto/valtakunnanvoudinvirasto/sektori/ulosottolaitoksenrakennuudistushankeura/hankkeeseenliittyviasuunnitelmia.html.stx>

Ojasalo, K., Moilanen, T., Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät – Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki. Sanoma Pro Oy.

Osakehuoneistorekisterin www-sivut. 2018. Viitattu 4.3.2018. <http://osakehuoneistorekisteri.fi/ajankohtaista>

Paassilta, S. Digitalisaatio -mahdollisuus ja uhka ikääntyneille. Turun Sanomat 22.3.2018.

Patentti- ja rekisterihallituksen www-sivut. 2018. Viitattu 15.3.2018. [https://www.prh.fi/fi/uutislistaus/2018/P\\_14385.html](https://www.prh.fi/fi/uutislistaus/2018/P_14385.html)

Saaranen-Kauppinen, A., Puusniekka A. 2006. Viitattu 25.4.2018. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

- Suomi.fi www-sivut. 2017. Viitattu 20.11.2017. <https://www.suomi.fi/etusivu/>
- Suomi.fi www-sivut. 2017. Viitattu 20.11.2017. <https://www.suomi.fi/tietoa-suomifi-verkkopalvelusta>
- Suomidigi www-sivut. 2018. Viitattu 4.3.2018. <https://suomidigi.fi/asuntojen-omistus-digitalisoituu/>
- Suomen Kaupunginvoutien Yhdistys ry. 1984. Ulosotto. Jyväskylä:Lakimiesliiton Kustannus Oy.
- Suomen perustuslaki 11.6.1999/731 muutoksineen.
- Tuominen, T. 2014. Oikeus tänään. Rovaniemi. Bookwell Oy.
- Ulosottokaari 15.6.2007/705 muutoksineen.
- Valtakunnanvoudinvirasto. 2016. Viitattu 2.1.2018. [https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/ajankohtaista/tiedotteet/2016/05/ulosottomiesvoijat\\_kossalahettaakirjeitasahkoisestikansalaisenasiointitilille.html](https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/ajankohtaista/tiedotteet/2016/05/ulosottomiesvoijat_kossalahettaakirjeitasahkoisestikansalaisenasiointitilille.html)
- Valtakunnanvoudinvirasto. Esitys oikeusministeriölle 27.9.2017. Dnro 241/030/13.
- Valtakunnanvoudinvirasto. Hankesuunnitelma. Ulosottotoimen rakenneuudistus. Urahanke 13.6.2016. Viitattu 19.3.2018. <https://intranet.om.fi/ulosotto/valtakunnanvoudinvirasto/sektori/ulosottolaitoksenrakenneuudistushankeura/hankkeeseenliittyviasuunnitelmia.html.stx>
- Valtakunnanvoudinvirasto. Lokakuu 2016. URA ICT hankkeen ajankohtaisia asioita. Viitattu 2.10.2017. <https://intranet.om.fi/ulosotto/valtakunnanvoudinvirasto/uutiset>
- Valtakunnanvoudinvirasto. Marrakuu 2016. Tiedote ulosoton sähköisestä asioinnista. Viitattu 2.10.2017. <https://intranet.om.fi/ulosotto/valtakunnanvoudinvirasto/uutiset>
- Valtakunnanvoudinvirasto. Syyskuu 2016. WebUljaksen käyttö ja siihen liittyvät koulutukset. Viitattu 9.3.2018. [https://intranet.om.fi/ulosotto/valtakunnanvoudinvirasto/uutiset/2016/09/webuljaksen\\_kaytto\\_ja\\_siihen\\_liittyvat\\_koulutukset12288.html.stx](https://intranet.om.fi/ulosotto/valtakunnanvoudinvirasto/uutiset/2016/09/webuljaksen_kaytto_ja_siihen_liittyvat_koulutukset12288.html.stx)
- Valtakunnanvoudinvirasto 12.5.2017. Ulosottotoimen rakenneuudistushanke. Lainsäädäntötyöryhmän toinen mietintö. Viitattu 19.3.2018. [http://www.valtakunnanvoudinvirasto.fi/material/attachments/vvv2/vvvliitteet/DpW\\_AJtas3/Ulosottotoimen\\_rakenneuudistushankkeen\\_lainsaadantotyoryhman\\_toinen\\_mietinto.pdf](http://www.valtakunnanvoudinvirasto.fi/material/attachments/vvv2/vvvliitteet/DpW_AJtas3/Ulosottotoimen_rakenneuudistushankkeen_lainsaadantotyoryhman_toinen_mietinto.pdf)
- Valtiokonttorin www-sivut. 2017. Viitattu 29.12.2017. Valtiokonttorin selvitys. Digitalisaatio ja virastojen tuottavuuspotentiaali. Loppuraportti 18.12.2015. [http://www.valtiokonttori.fi/fi.FI/Virastoille\\_ja\\_laitoksille/Digitalisaatio/Loppuraportti\\_Valmiina\\_digikiriin](http://www.valtiokonttori.fi/fi.FI/Virastoille_ja_laitoksille/Digitalisaatio/Loppuraportti_Valmiina_digikiriin)

- Valtiokonttorin www-sivut. 2018. Viitattu 18.1.2018.  
[http://www.valtiokonttori.fi/fi.FI/Virastoille\\_ja\\_laitoksille/Digitalisaatio/Loppuraportti\\_Valmiina\\_digikiriin/Muutosta\\_on\\_johdettava](http://www.valtiokonttori.fi/fi.FI/Virastoille_ja_laitoksille/Digitalisaatio/Loppuraportti_Valmiina_digikiriin/Muutosta_on_johdettava)
- Valtioneuvoston www-sivut. 2017. Viitattu 31.12.2017.  
<http://valtioneuvosto.fi/sipilan-hallitus/hallitusohjelma>
- Valtioneuvoston www-sivut. 2017. Viitattu 30.12.2017.  
[http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi\\_FI\\_YHDISTETTY\\_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82](http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82)
- Valtioneuvoston www-sivut.2018. Viitattu 25.2.2018.  
[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/76428/omml\\_16\\_2013\\_oikeusturvaohjelma\\_80\\_s.pdf?sequence=1](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/76428/omml_16_2013_oikeusturvaohjelma_80_s.pdf?sequence=1)
- Valtioneuvoston www.sivut. 2018. Viitattu 4.3.2018.  
[http://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/1410837/osakehuoneistojen-tiedotteeseen-rekisteriin-vuodesta-2019-alkaen](http://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/1410837/osakehuoneistojen-tiedotteeseen-rekisteriin-vuodesta-2019-alkaen)
- Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminto. Näkökulmia ajankohtaisiin yhteiskunnallisiin kysymyksiin ja poliittisen päätöksenteon tueksi.Parempaa palvelua digitaalisesti – joustavuutta alemmin kustannuksin. Viitattu 9.3.2018.  
[http://tietokayttoon.fi/documents/1927382/2116852/15\\_2017\\_Julkisen+hallinnon+asointi/912953eb-50e6-46d5-9316-18eb22149bf0?version=1.0](http://tietokayttoon.fi/documents/1927382/2116852/15_2017_Julkisen+hallinnon+asointi/912953eb-50e6-46d5-9316-18eb22149bf0?version=1.0)
- Valtiovarainministeriön www-sivut. 2018. Viitattu 6.3.2018.  
[http://alueudistus.fi/documents/1477425/4817424/09\\_yhteispalvelu/dbf94711-3ad0-4cb6-813b-10e95f0cb89b](http://alueudistus.fi/documents/1477425/4817424/09_yhteispalvelu/dbf94711-3ad0-4cb6-813b-10e95f0cb89b)
- Valtiovarainministeriön www-sivut. 2018. Viitattu 9.3.2018.  
[https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/b54dbc5d-54b9-4d1c-81a0-0449b6ae02fa/79a01929-b1ca-4391-91b8-5a966f20b9ce/ASETTAMISPAATOS\\_20180306063000.PDF](https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/b54dbc5d-54b9-4d1c-81a0-0449b6ae02fa/79a01929-b1ca-4391-91b8-5a966f20b9ce/ASETTAMISPAATOS_20180306063000.PDF)
- Valtiovarainministeriön www-sivut. 2017. Viitattu 30.12.2017.  
<http://vm.fi/palveluarkkitehtuuri>
- Valtiovarainministeriön www-sivut. 2018. Viitattu 25.2.2018.  
<http://vm.fi/digitalisaatio>
- Valtiovarainministeriön www-sivut. 2018. Viitattu 25.2.2018.  
<http://vm.fi/tietohallinnon-ohjaus>.
- Varsinais-Suomen ulosottovirasto. Luotsi-blogi: Ulosottosektorin tietojärjestelmäkehitys URA-hankkeen aikana. Viitattu 24.11.2017.
- Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Voutilainen, T. 2009. ICT-Oikeus sähköisessä hallinnossa. ICT oikeudelliset periaatteet ja sähköinen hallintomenettely. Helsinki. Edita Prima Oy.



# WebUljas-kysely kihlakunnan-ulosottomiehille

## TAUSTATIEDOT

Tämä kysely on osa Sari Pursiaisen YAMK-tutkinnon opinnäytetyötä. Kyselyn tarkoituksena on selvittää ulosottolaitoksessa työskentelevien kihlakunnanulosottomiesten WebUljaaseen kohdistuvia asenteita ja käyttöastetta sekä samalla kartoittaa WebUljaan kehittämiskohteita. Kyselyn tuloksia käytetään WebUljaan kehitystyöhön. Kysely on anonyymi. Vastausaikaa on 16.3.2018 saakka.

Kaikki kyselyyn vastanneet osallistuvat kahden (2) neljäkymmenen (40) euron arvoisen Superlahjakortin arvontaan.

Teidän jokaisen vastaus on tarpeellinen tutkimuksen onnistumiseksi, kiitos kun osallistut kyselyyn

### 1. Missä ulosottovirastossa työskentelet?

Yritys / Organisaatio	<input type="text"/>
-----------------------	----------------------

### 2. Mihin ikäryhmään kuulut?

- 20-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- 61-70

### 3. Sukupuoli

- Mies
- Nainen
- En halua kertoa

### 4. Olen tällä hetkellä

- Määräaikaisessa virkasuhteessa
- Vakituksessa virkasuhteessa

**5. Kuinka kauan olet ollut kihlakunnanulosottomiehenä?**

- 0-5 vuotta
- 6-15 vuotta
- 16-25 vuotta
- 26-35 vuotta
- 36-45 vuotta

**6. Kuinka kauan olet käyttänyt WebUIjasta?**

- En ole käyttänyt lainkaan
- Alle ½ vuotta
- 1 vuoden
- 1-2 vuotta
- 2-3 vuotta

**7. Kuinka usein käytät WebUIjasta?**

- Joka päivä
- Muutaman kerran viikossa
- Kerran viikossa
- Kerran kuukaudessa
- Satunnaisesti
- En halua kertoa

## KÄYTTÄJÄKOKEMUKSET

**8. Vastaa alla oleviin väittämiin**

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Jonkin verran eri mieltä	Täysin eri mieltä
Koen WebUIjaan käytön help- pona/yksinkertaisena	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen WebUIjaan käytön haasta- vana ja vaikeana	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytän WebUIjasta mielelläni	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haluaisin osata käyttää WebUI- jasta paremmin	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen saaneeni tarpeeksi koulu- tusta WebUIjaan käyttöön liittyen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uskon, että WebUIjaan käyttö helpottaa ja nopeuttaa tulevai- suudessa työntekoani	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mielestäni WebUljaan joustava hakutoiminto on hyvä ja se helpottaa työtäni



**9. Jos et käytä WebUljasta, niin mikä/mitkä ovat syyt siihen?**

- WebUljaan toimimattomuuden/ongelmien vuoksi
- WebUljaassa on vielä niin vähän työn kannalta hyödyllisiä toimintoja
- En ole saanut tarpeeksi koulutusta
- En halua tai en osaa käyttää sitä
- Muu, mikä

**10. Tässä voit kertoa millaisia ongelmia WebUljaan käytössä on ollut ja jos et ole saanut tarpeeksi koulutusta WebUljaan käyttöön, niin miten toivoisit koulutusta järjestettävän?**

**11. Milloin olet ajatellut siirtyä käyttämään WebUljasta?**

- Heti, kun tiedän osaavani käyttää sitä ongelmitta
- Heti kun tiedän, että WebUljas toimii ongelmitta
- Vasta sitten kun on pakko

**12. Mitä WebUljaan hakutoimintoja käytät**

- Velallinen
- Hakija
- Maksukiellonsaaja
- RF-viite
- Maksukiellon numero
- Osoite
- Maksut
- Muu, mitä

**13. Mitä ulosmittauksia teet WebUljaassa?**

- Pankkitilin
- Ajoneuvon
- Asunto-osakkeen
- Kiinteistön
- Saatavan

14. Jos vertaat WebUljasta UljasClientiin, niin kumpiko järjestelmä on käytettävyydeltään mielestäsi helpompi ja selkeäkäyttöisempi?

- UljasClient  
 WebUljas

15. Minkä arvosanan antaisit WebUljaan tämänhetkisille toiminnoille

Huono 0

Erinomainen 10

## KEHITTÄMINEN

16. Mitä UNO (notes) toimintoja mielestäsi tulisi ensin saada WebUljaaseen? Valitse toiminnot tärkeysjärjestykseen.

1	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>
4	<input type="text"/>
5	<input type="text"/>
6	<input type="text"/>

17. Edellisen kysymyksen vaihtoehdon "muu, mitä" voit kirjoittaa alla olevaan tekstikenttään.

Muu, mitä	<input type="text"/>
--------------	----------------------

18. Mitä uusia toimintoja mielestäsi WebUIjaaseen tulisi lisätä seuraavana? Valitse toiminnot tärkeysjärjestykseen.

1	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>
4	<input type="text"/>
5	<input type="text"/>
6	<input type="text"/>
7	<input type="text"/>

<input type="text"/>
8
<input type="text"/>

**19. Edellisen kysymyksen vaihtoehdon "muu, mitä" voit kirjoittaa alla olevaan tekstikenttään.**

Muu, mitä	<input type="text"/>
--------------	----------------------

**20. Mitkä ovat olleet pääasialliset ongelmakohdat, joita olet kohdannut WebUIjasta käyttäessäsi?**

- Epävarmuus ulkopuolisille tahoille (esim. MML, Trafi, pankit) automaattisesti lähtevistä asiakirjoista
- Sovelluksen vaikeaselkoisuus
- Hakutoiminnon monimutkaisuus
- Kahden sovelluksen yhtäaikainen käyttö (UijasClient/WebUijas) hankalaa
- Muu, mikä

**21. Käyttäisin WebUIjasta enemmän, jos siinä toimisi reaaliaikainen chat-käyttäjätuki**

- Täysin samaa mieltä
- Jonkin verran samaa mieltä
- Jonkin verran eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

**22. Oletko saanut mahdolliseen tietojärjestelmän ongelmiin liittyen apua?**

- Kyllä
- En
- En halua kertoa/En ole kysynyt apua

**23. Minkä toiminnon uskoisit helpottavan siirtymistäsi WebUljaan käyttäjäksi?**

**24. Mikä WebUljaassa on mielestäsi hyvää ja onnistunutta?**

**25. Mikä WebUljaassa on mielestäsi huonoa ja epäonnistunutta?**

**26. Tässä voit kertoa lisää käyttökokemuksiasi ja kehittämiseideoitasi**

**27. Mikä on näkemyksesi, tuleeko WebUljaasta nykyistä uljaampi työväline?**

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

**28. Kaikkien vastanneiden kesken arvotaan kaksi (2) kpl a´40 euron Superlahjakorttia. Jos haluat osallistua arvontaan ilmoita sähköpostiosoitteesi. Sähköpostia ei voi yhdistää vastauksiisi.**

Sähköposti