

Asiakaspalvelun merkitys poliisin työssä ja asiakaspalveluvalmiuksien koulutus Poliisi AMK-tutkinnossa

Emma Salonen

11/2018

Tiivistelmä

Tekijä Emma Salonen	Tutkinto/kurssi ja opinnäytetyö/nimike Poliisi (AMK)	
Julkaisun nimi Asiakaspalvelun merkitys poliisin työssä ja asiakaspalveluvalmiuksien koulutus Poliisi AMK-tutkinossa	Julkisuusaste Julkinen	
Ohjaajat ja opintoaine/opetustiimi Mika Kyrönviita	Opinnäytetyön muoto Tutkimuksellinen opinnäytetyö	
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella asiakaspalvelun merkitystä poliisin työssä ja sen vaikutusta poliisiorganisaatioon. Tämän lisäksi opinnäytetyössä käsitellään Poliisiammattikorkeakoulun tarjoamaa asiakaspalveluvalmiuksien opetusta. Tavoitteena on kartoittaa tämän hetkistä koulutustasoa opiskelijan näkökulmasta ja tarjota kyselyn kautta kehitysehdotuksia koulutukseen.</p> <p>Työn teoreettinen viitekehys tarkastelee lainsäädännön, ohjeiden ja arvojen kautta poliisin palveluperiaatteita ja niiden merkitystä poliisiorganisaatiolle. Työssä on myös esimerkkien kautta avattu erilaisia tilanteita, joissa asiakaskohtauksia tapahtuu.</p> <p>Opinnäytetyö laadittiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena Poliisiammattikorkeakoulun kurssille 20163. Kyseinen kurssi aloitti opinnot Poliisi AMK-tutkinossa elokuussa 2016 ja kyselyhetkellä opinnot olivat kurssilla vielä kesken. Tutkimuksessa kartoitettiin suljettujen sekä avoimien kysymysten kautta, miten Poliisiammattikorkeakoulussa saatu asiakaspalveluopetus valmistaa opiskelijoita työharjoitteluun ja onko koulutuksessa jotain kehitettävää tutkittavan aiheen suhteen. Tutkimuksen tavoitteena oli myös selvittää, vaikuttaako opiskelijan ikä tai sukupuoli vastauksiin.</p> <p>Tutkimuksessa selvisi, että opiskelijat toivovat lisää opetusta asiakaspalvelun perusteisiin sekä lisää puhuttamisharjoituksia operatiivisten harjoitusten yhteyteen. Opinnäytetyöhön on laadittu yhteenveto saaduista vastauksista. Opiskelijan ikä tai sukupuoli ei juuri vaikuttanut tuloksiin.</p>		
Sivumäärä 37+5	Tarkastuskuukausi ja vuosi 11/2018	Opinnäytetyökoodi (OPS) Amk2016ONT
Avainsanat asiakaspalvelu, poliisi, poliisiorganisaatio, poliisiammattikorkeakoulu, koulutus		

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	3
1.1 Mitä on asiakaspalvelu poliisissa?	3
1.2 Aiheen valinta ja rajaus	3
2 TYÖN TAVOITE JA TOTEUTUS.....	4
2.1 Työn tavoite.....	4
2.2 Lisäarvo organisaatiolle	5
2.3 Toteutus	5
3 TEOREETTINEN VIITEKEHYS	6
3.1 Lainsäädäntö.....	6
3.2 Poliisin arvot.....	8
3.3 Poliisin strategia	8
3.4 Poliisin eettinen vala	9
4 HYVÄN ASIAKASPALVELUN MERKITYS POLIISIORGANISAATIOSSA	10
4.1 Imago ja maine	10
4.2 Poliisin onnistuminen asiakaspalvelussa.....	11
4.3 Luottamus poliisiin Suomessa.....	11
5 ERILAISIA ASIAKASPALVELUTILANTEITA POLIISIN TYÖSSÄ	13
5.1 Valvonta- ja hälytyssektori & liikennesektori	13
5.2 Rikostorjunta ja asiakaspalvelu	15
5.3 Yleiset tilanteet.....	16
6 ASIAKASKOHTAAMISIEN KOULUTUS POLIISIAMMATTIKORKEAKOULUSSA	17
6.1 Poliisiammattikorkeakoulu.....	17
6.2 Tutkinon rakenne.....	17
6.3 Ammatillinen kasvu	18
6.4 Esimerkkikurssit ja niiden oppimistavoitteet	20
6.5 Työharjoittelu	23
7 TUTKIMUS	24
7.1 Kyselytutkimus.....	24
7.1.1 Tutkimuslupa ja kyselylomakkeen muoto	24
7.1.2 Kyselyn kohderyhmä	25
7.1.3 Kyselylomakkeen jako ja hävittäminen.....	25
7.1.4 Taustaa	25
7.1.5 Arviointiasteikko ja suljetut kysymykset.....	27

7.1.6 Avoimet kysymykset	29
7.2 Tulosten analysointi	31
7.3 Tutkimuksen luotettavuudesta.....	33

8 POHDINTA **33**

LÄHTEET **36**

LIITTEET

1 JOHDANTO

1.1 Mitä on asiakaspalvelu poliisissa?

Asiakaspalvelu on kohtaamista, joka tapahtuu asiakkaan ja asiakaspalvelussa työskentelevän henkilön välillä. Palvelun ominaispiirre on sen aineettomuus. Asiakkaalle siirtyy jotain sellaista, jota hän ei voi koskea. (Ylikoski 2001, 21.) Asiakaspalvelu yhdistetään monesti yrityksiin ja palveluntarjoajiin eikä poliisia välttämättä osata ajatella asiakaspalvelijana. Suomessa kaikki valtion ja kunnan työntekijät voidaan kuitenkin omalla tavallaan laskea asiakkaidensa palvelijoiksi. (Nieminen & Nordman-Sjöberg 1998, 9.) Poliisin työ on toki paljon muutakin kuin pelkkää palvelua. Hyvä vuorovaikutus asiakkaiden kanssa kuitenkin korostuu, sillä monesti pelkkien puhutustilanteiden kautta päästään ratkaisuun, joihin asiakas ja poliisi voivat molemmat olla tyytyväisiä. Asiakaspalvelulla voi olla positiivinen tai negatiivinen merkitys kansalaisten luottoon poliisia kohtaan ja heidän luomiin mielikuviin poliisista.

Poliisiorganisaatiossa on monenlaisia erilaisia työtehtäviä, joissa asiakas kohtaa poliisin. Esimerkiksi lupapalveluissa tai palvelupäivystyksessä on perinteisempi asetelma asiakaspalveluun, ehkä jo nimensä vuoksi. Tosiasiassa asiakaspalvelua tapahtuu kaikissa kohtaamisissa asiakaan kanssa myös hälytys- ja valvontasektorilla sekä rikostorjuntasektorilla.

1.2 Aiheen valinta ja rajaus

Aihe on valittu siitä syystä, että koin koulutuksen aikana ennen työharjoitteluun lähtöä, että koulutuksessa ei painoteta tarpeeksi asiakaspalvelutaitojen opetusta. Opintoja oli ennen työharjoittelun aloittamista takana 1,5 vuotta. Itselle asiakaspalvelutyö ja erilaiset asiakaspalveluvalmennukset olivat tuttuja jo useamman vuoden ajalta ennen opintoja Poliisiammattikorkeakoulussa. Tutkimuskysymyksenä minua kiinnosti kuitenkin tietää miten muut opiskelijat ovat kokeneet asiakaspalveluvalmiuksien koulutuksen poliisikoulutuksessa. Onko peruskoulutuksessa syytä paneutua tähän paremmin vai onko taito sellainen, joka opitaan käytännön työn kautta? Olinko itse puolueellinen aikaisemman asiakaspalvelukokemuksen myötä? Poliisi on palveluammatti, mutta jotenkin asiakaspalvelun tuominen käytäntöön ei välttämättä aina mielestäni toteutunut. Näihin kysymyksiin halusin opinnäytetyössäni paneutua.

Aihe on rajattu opinnäytetyössä niin, että asiakaspalvelua käsitellään vain ns. ”normaaleihin” asiakaskohtaamistilanteisiin kuuluvan keskustelun ja kommunikoinnin kautta. Normaaleiksi asiakastilanteiksi olen luokitellut arkiset peruskohtaukset kansalaisten kanssa, joita tapahtuu päivittäin. Opinnäytetyössä ei ole käsitelty tai otettu kantaa voimankäyttöön liittyviin käskytilanteisiin. Aihe on myös rajattu niin, että siinä käsitellään yksittäisen poliisimiehen palvelutaitojen merkitystä poliisiorganisaatiolle. Poliisin tehtäviä, joissa tapahtuu asiakaspalvelua, on käsitelty muutamien esimerkkien kautta. Esimerkkeihin olen antanut toimintaehdotuksia, joita on löytynyt eri lähteiden kautta tai jotka itse olen kokenut toimiviksi työharjoitteluajankautana.

Asiakaspalvelua voi käsitellä monesta eri näkökulmasta, mutta aihe oli pakko rajata näin, jottei opinnäytetyöstä tulisi liian laaja. Toivon, että lukija saa opinnäytetyön kautta käsityksen siitä, minkälaista asiakaspalvelua poliisin työssä voi olla ja mikä sen tämän hetkinen koulutustaso on Poliisiammattikorkeakoulussa.

2 TYÖN TAVOITE JA TOTEUTUS

Tässä osiossa kuvataan työn tavoitetta ja sitä mitä lisäarvoa toivon sen tuovan poliisiorganisaatiolle. Viimeisessä osiossa avataan työn toteutustapaa.

2.1 Työn tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena on käydä läpi syitä miksi asiakaspalvelutaidot ovat tärkeässä osassa poliisin työssä ja minkälainen merkitys niillä on koko poliisiorganisaatiolle. Tämän lisäksi tavoitteena on kartoittaa Poliisiammattikorkeakoulussa opiskelevien, jo työharjoittelun käyneiden opiskelijoiden ajatuksia asiakaspalveluvalmiuksien koulutuksesta Poliisi AMK-tutkinnossa. Tuloksien perusteella on tarkoitus analysoida, onko opetus tällä hetkellä riittävää ja helpottako se opiskelijoiden siirtymistä työelämään. Vastaavasti on myös analysoitava, kokivatko opiskelijat työharjoittelussa saadun käytännön opin olevan tarpeeksi, eikä koulutuksen aikana tätä tarvitse erikseen opettaa.

Ajatus opinnäytetyölle on, että se voi toimia lähtöalustana ja aiheeseen voidaan syventyä jatkossa jonkin muun tutkimuksen kautta. Opinnäytetyö on tavallaan yleiskatsaus aiheeseen ja antaa mahdollisuuden jollekin toteuttaa esimerkiksi toiminnallinen

opinnäytetyö, jonka produktissa tuodaan esiin konkreettisempia kehitysehdotuksia koulutukseen ja organisaatiolle.

2.2 Lisäarvo organisaatiolle

Selatessani aikaisemmin tehtyjä opinnäytetöitä Theseus-sivustosta, en löytänyt sellaista opinnäytetystä, joka käsitelisi asiakaspalvelua tästä kyseisestä näkökulmasta, juuri puhumisen ja kommunikaation osalta poliisissa. Juhani Malmberg on käsitellyt opinnäytetyössään ”Poliisin asiakaspalvelun kehittäminen kuulusteluissa” aihetta painottaen kuulusteluja. Tätä lukuun ottamatta aiheeseen liittyvät tutkimukset jäivät melko heikoksi. Asiakaspalveluun ja asiakastyytyvyyden parantamiseen yritysmaailmassa löytyy paljon tutkimuksia ja kirjallisuutta, mutta poliisiorganisaation näkökulmasta koin tutkimukset puutteelliseksi. Pidän asiaa mielenkiintoisena, sillä asiakaspalvelu on iso osa poliisin työtä. Työtehtävistä riippumatta asiakaspalvelua tapahtuu koko poliisiorganisaatiossa ja asiakastyytyvyys kuuluu poliisin arvoihin. Asiakastyytyvyyden voidaan olettaa vaikuttavan myös kansalaisen luottamukseen poliisia kohtaan. Koska nämä kaksi kulkevat käsi kädessä, koin opinnäytetyöni aiheen tärkeäksi ja ajankohtaiseksi.

Poliisiammattikorkeakoulun opetus on suuressa osassa sitä, minkälaisia oppeja opiskelija omaksuu itselleen tulevana virkamiehenä. Opiskelijalla ei todennäköisesti ole aikaisempaa kokemusta poliisitoista ja siksi koulutuksessa saadut opit antavat ensipuraisun opiskelijalle siitä, minkälaista poliisityö oikeasti on. Mikäli opiskelijat kokevat, että opetukseen pitäisi lisätä enemmän asiakaspalvelutaitojen opetusta, on tämä tärkeä tieto myös koulutuksen kehittäjille.

2.3 Toteutus

Opinnäytetyö on muodoltaan tutkimuksellinen tutkimustyö. Tutkimuksessa on käytetty kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää, joka on toteutettu kyselytutkimuksena. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa pyritään tutkimustulosten yleistämiseen otoksen avulla. Ideana on kysyä pieneltä joukolta asianomaisia ja vetää tästä yleistävät johtopäätökset koko kohderyhmän osalta. (Kananen 2015, 200.) Määrällisellä kyselytutkimuksella pyrittiin selvittämään Poliisiammattikorkeakoulun

opiskelijoiden ajatuksia asiakaspalvelutaitojen koulutuksesta AMK-tutkinnon aikana. Kyselytutkimus suoritettiin paperisena kyselynä 20163-kurssin opiskelijoille työharjoittelun päätyttyä. Opiskelijat saivat vastata kyselyyn halutessaan anonyyminä.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään sitä perustaa, miksi asiakaspalvelutaidot ylipäätään ovat tärkeitä poliisityössä sekä mitkä asiat velvoittavat ja ohjaavat poliisimiestä näiden taitojen käyttämiseen jokapäiväisessä työssään. Näiden lisäksi opinnäytetyössä käsitellään erilaisia asioita, jotka on hyvä huomioida asiakaskohtaamisissa.

3 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

3.1 Lainsäädäntö

Poliisin ja viranomaisen toimintaa säädellään lainsäädännössä. Ohjeiden ja määräysten yläpuolella on lainsäädäntö, jota virkamiehet työssään noudattavat. Alla esimerkkejä hallintolaissa, virkamieslaissa, poliisilaissa ja perustuslaissa esiintyvistä palveluperiaatteisiin liittyvistä asioista.

1. Hallintolaki: Hallinnon oikeusperiaatteet

Viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia. (Hallintolaki 2:6§)

2. Hallintolaki: Palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus

Asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. (Hallintolaki 2:7§)

3. Virkamieslaki

Virkamiehen on suoritettava tehtävänsä asianmukaisesti ja viivytyksettä. Hänen on noudatettava työnjohto- ja valvontamääräyksiä. Virkamiehen on käyttäydyttävä asemansa ja tehtäviensä edellyttämällä tavalla. (Virkamieslaki 4:14§)

4. Poliisilaki: Poliisin tehtävät

Poliisin tehtävänä on oikeus- ja yhteiskuntajärjestyksen turvaaminen, yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen sekä rikosten ennalta estäminen, paljastaminen, selvittäminen ja syyteharkintaan saattaminen. Poliisi toimii turvallisuuden ylläpitämiseksi yhteistyössä muiden viranomaisten sekä yhteisöjen ja asukkaiden kanssa ja huolehtii tehtäviinsä kuuluvasta kansainvälisestä yhteistyöstä. Poliisi suorittaa lisäksi lupahallintoon liittyvät ja muut sille laissa erikseen säädetyt tehtävät sekä antaa jokaiselle tehtäväpiiriinsä kuuluvaa apua. (Poliisilaki 1:1§)

5. Poliisilaki: Perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien kunnioittaminen

Poliisin on kunnioitettava perusoikeuksia ja ihmisoikeuksia sekä toimivaltuuksia käyttäessään valittava perusteltavissa olevista vaihtoehdoista se, joka parhaiten edistää näiden oikeuksien toteutumista. (Poliisilaki 1:2§)

6. Poliisilaki: Tehtävien hoito ja tärkeysjärjestys

Poliisin on toimittava asiallisesti ja puolueettomasti sekä yhdenvertaista kohtelua ja sovinnollisuutta edistäen. Poliisin tulee ensisijaisesti neuvoin, kehotuksin ja käskyin pyrkiä ylläpitämään yleistä järjestystä ja turvallisuutta. Poliisin tehtävät on hoidettava tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti. Olosuhteiden vaatiessa tehtävät on asetettava tärkeysjärjestykseen. (Poliisilaki 1:6§)

7. Perustuslaki: Yhdenvertaisuus

Ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. (Perustuslaki 2:6§ 1 ja 2 momentit)

Ylläolevista lakipykälistä huomaa, että palveluperiaatteet eivät ole sidottu yhteen tiettyyn lakiin, vaan sama läpileikkaava ajatus löytyy useammasta eri laista.

3.2 Poliisin arvot

Poliisin arvoja ovat palvelu, oikeudenmukaisuus, osaaminen ja henkilöstön hyvinvointi. Poliisi tarjoaa perusturvallisuutta kansalaisille ja pyrkii asiakastyytyvyyteen. Poliisi on luotettava sekä lahjomaton ja kohtelee kaikkia tasavertaisesti ja yhdenvertaisesti. Jatkuvassa muuttuvassa toimintaympäristössä poliisin osaaminen on pidettävä ajan tasalla. Näiden lisäksi organisaatiossa on myös pidettävä huolta henkilöstön hyvinvoinnista ja motivaatiosta. (www.poliisi.fi, 29.10.2018.) Arvojen merkitystä poliisityössä käsitellään tarkemmin jäljempänä.

3.3 Poliisin strategia

Siinä missä poliisin arvot ovat melko muuttumattomia ja vakiintuneita, päivitetään poliisin strategiaa säännöllisin ajoin. Strategia tarkoittaa sellaista suunnitelmaa, jonka avulla pyritään saavuttamaan tavoiteltu päämäärä. Poliisin toiminnan tavoitetila on johdettu sisäministeriön yhteisestä visiosta eli siitä mitä halutaan saavuttaa. Strategia toimii tavallaan siltana vision toteuttamisessa. Strategiassa ja sen päämäärissä on mainittu palvelut. Tavoitetilana on, että ”Suomi on Euroopan turvallisin maa, minkä takeena on ammattitaitoinen, palvelualtis, luotettava, yhteistyöhakuinen ja tehokkaasti organisoitu poliisi” Strategian keskeiset päämäärät ovat:

1. Turvallisuuden varmistaminen
2. Rikollisuuden torjuminen
3. Hyvät palvelut
4. Avoin toiminta ja vaikuttavuuden edistäminen

(Poliisin toiminta- ja taloussuunnitelma 2019- 2022 ja tulossuunnitelma 2018, 3.)

3.4 Poliisin eettinen vala

Poliisin eettinen vala vannotaan valmistumisen jälkeen. Eettisessä valassa sanotaan seuraavaa: *”Lupaan parhaan kykyni ja taitoni mukaan käyttäytyä aina ja kaikissa tilanteissa poliisin arvolle sopivalla tavalla. Kunnioitan jokaisen ihmisarvoa ja oikeuksia. Käytän poliisin valtuuksiani lainsäätäjän tarkoittamalla tavalla. Noudatan esimiesteni käskyjä ja olen valmis kohtaamaan poliisin ammattiin liittyvät vaarat. Toimin avoimesti ja sovinnollisuutta edistäen. Käyttäydyn rehdisti, auttavaisesti ja ammatillisesti yhteishenkeä vahvistaen. Olen oikeudenmukainen ja toimin koko työyhteisön parhaaksi. Tällä tavalla tahdon poliisina palvella.”* (www.poliisi.fi 10.8.2018).

Myös ennen työharjoitteluun lähtöä poliisiopiskelijat antavat kirjallisen vakuutuksen, jossa vannotaan eettisen valan tavoin samoja asioita. Kirjallinen vakuutus allekirjoitetaan ja se toimii opiskelijan lupauksena toimia poliisin arvojen mukaisesti työharjoittelussa ennen eettisen valan vannomista. (www.poliisi.fi 10.8.2018.)

Valassa on yhdistetty poliisin arvot sekä poliisin toimintaa säätelevä lainsäädäntö ja ohjeistukset. Vaikka valassa onkin tarkkaan kirjattu miten poliisi työtehtäviään hoitaa, täytyy pitää mielessä, että jokainen poliisi on myös ihminen. Valassa mainitut asiat eivät ole juridisesti sitovia normeja, vaan moraalisesti velvoittavia lausumia, joilla poliisi kertoo myös organisaation ulkopuolelle toimintatavoistaan. Eettisillä säännöillä ja ohjeilla taas pyritään ohjeistamaan myös poliiseja toteuttamaan arvojaan (Puheenvuoroja poliisin ammattietiikasta, Poliisin ylijohdon julkaisusarja 3/2008, 2).

On poikkeuksellista, että tiettyyn ammattiin valmistuttua annetaan näin kattava lupaus siitä, miten tulevassa ammatissa tulee toimia. Oikeanlainen käyttäytyminen on huomioitava sekä töissä että vapaallakin. Valan ohjenuora ja arvot pitäisi jokaisin poliisin tuntea omakseen, mutta niitä on pystyttävä soveltamaan itselle luontaisella tavalla. ”(Ammatti)eettisiä periaatteita noudatetaan, koska se on oikein omantunnon ja itselle tärkeän ammattikunnan mielestä, ei siksi, että rikkomuksista voisi jäädä kiinni. Ammattieettiset periaatteet kertovat, miten ollaan hyvä ammattilainen hyvässä organisaatiossa.” (Puheenvuoroja poliisin ammattietiikasta, Poliisin ylijohdon julkaisusarja 3/2008.) Tätä kuvaa myös valan viimeinen lause ”Tällä tavoin tahdon poliisina palvella.”, jossa punnitaan se sitoutumisen aste, jolla poliisimies töitään tekee.

4 HYVÄN ASIAKASPALVELUN MERKITYS POLIISIORGANISAATIOLLE

4.1 Imago ja maine

Asiakaskohtaukset ovat ensiarvoisen tärkeitä mielikuvien luomiseen. Poliisiorganisaatiota ei voi suoraan verrata yritysmaailmassa tapahtuvaan asiakaspalveluun, jossa yritykset kilpailevat asiakkaista. Tällaista kilpailua ei poliisiorganisaatiossa ole. Henna Kelloniemi mainitsee artikkelissaan ”Poliisi, joka seisoo maineen takana”, että poliisin ei tarvitse kilpailla maineestaan kenenkään kanssa, toisin kuin vaikkapa yritysten, sillä on vain yksi Suomen poliisi. (Kelloniemi 2016, 139).

Sanotaan, että kansalainen saattaa elämänsä aikana kohdata vain kerran poliisin. Jokainen poliisimies voi omalla toiminnallaan joko tukea tai heikentää poliisin mainetta (Kelloniemi 2016, 139). Jokainen poliisimies on siis vastuussa siitä, minkälaisen kuvan hän antaa asiakkaille, joiden kanssa ollaan tekemisissä. Jos kyseessä on sellainen asiakas, joka ei ole poliisin kanssa ollut tekemisissä aikaisemmin, saattaa tämä poliisimiehen antama vaikutelma jäädä asiakaan muistiin pitkäksi aikaa, joko positiivisessa tai negatiivisessa mielessä. Tällaisissa ensikohtauksissa hyvän ensivaikutuksen tekeminen on tärkeää. Se mistä ei tiedä, sitä ei ole olemassa ja kun kohtaamme uuden asiakkaan, hän muodostaa tämän kohtaamisen perusteella suhteellisen pysyvän ensivaikutelman. (Harva Marketing Oy, 1.11.2018.) Tämä saattaa poliisimieheltä välillä unohtua, kun asiakaskohtauksia saattaa yhden työvuoron aikana olla lukuisia.

Poliisin imagoon ja maineeseen liittyy vahvasti se, miten ihmiset, jotka ovat poliisin kanssa tekemisissä, kokevat nämä kohtaukset. Hyvä maine syntyy sillä, kun kaikki tekee poliisille kuuluvia tehtäviä oikein ja suunnitellusti ja kerromme siitä myös muille (Kelloniemi 2016, 138.) On siis perusteltua sanoa, että työn pitää kestää jälkikäteistä tarkkailua ja sen pitää olla laadukasta, myös asiakkaan saaman palvelun kannalta.

Hyvä asiakaspalvelu vaikuttaa myös poliisin lähestyttävyyteen. Kun asiakas saa kerran hyvää palvelua, on hänellä jatkossa pienempi kynnys olla poliisiin yhteydessä ja esimerkiksi ilmoittaa rikoksesta. Tällä taas on suuri merkitys rikostorjunnassa ja ennalta estävyydessä. Nämä asiat edesauttavat koko organisaation toimintaa. Päinvastoin

kynnys saattaa nousta korkeaksi, mikäli ihminen on aikaisemmin kokenut, että poliisi on ollut välinpitämätön häntä kohtaan tai ei ole ottanut häntä vakavasti.

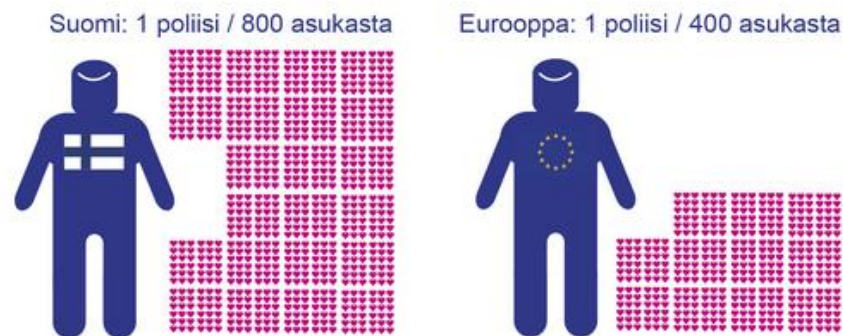
4.2 Poliisin onnistuminen asiakaspalvelussa

Poliisibarometri-kysely tehdään vuosittain. Vuoden 2018 Poliisibarometrissä kysyttiin muun muassa kansalaisten mielipiteitä poliisin onnistumiseen asiakaspalvelussa. Tulokset olivat seuraavanlaiset: poliisin asennoituminen oli ymmärtäväistä ja asiallista (noin 86 %), poliisi toimi ammattitaitoisesti (88 %), poliisi käsitteli asiaa ripeästi (83 %), poliisi oli puolueeton Teitä ja asiaanne kohtaan (82 %), poliisi toimi huolellisesti ja virheettömästi (84 %), poliisi oli hienotunteinen Teitä ja asiaanne kohtaan (79 %), poliisi arvosti Teitä asiakkaana (79 %), poliisi selvitti Teille tilanteenne ja mahdollisuutenne asiassanne (77 %) ja poliisi antoi riittävästi tietoa asiaanne liittyen (80 %). Tulokset ovat perässä 2000-luvun alkuvuosien tuloksista, mutta lähivuosina tulokset ovat kuitenkin hienoisessa nousussa. Tuloksien voidaan sanoa olevan kohtuullisen hyvällä tolalla. (Fagerlund & Vuorensyrjä 2018, 91.) Oma suorittamista on kuitenkin tarkasteltava myös kriittisin silmin, jottei kehitys loppuu tyytyväisyyteen. Huomio kiinnittyy lukuihin, joissa kysyttiin kansalaisten kokemia arvostusta ja hienotunteisuutta, jota on poliisilta saatu. 79 % ei välttämättä ole huono tulos, mutta parantamisen varaa löytyy näissä osioissa.

4.3 Luottamus poliisiin Suomessa

Vuoden 2018 Poliisibarometrin mukaan 95 % tutkimukseen osallistuneista henkilöistä luottaa poliisiin joko melko paljon tai erittäin paljon. Noin 86–87 % vastaajista oli sitä mieltä, että usein tai erittäin usein poliisi kohtelee ihmisiä kunnioittavasti, ja tekee oikeudenmukaisia ja puolueettomia päätöksiä. Tulokset ovat positiivisia. Näiden lisäksi barometrissä mitattiin ensimmäistä kertaa myös poliisien tekemiä virheitä arkisessa poliisitoiminnassa. 18 % vastanneista oli sitä mieltä, että poliisi on tehnyt selviä virheitä toiminnassaan. Avoimien palautteiden perusteella tuli ilmi esimerkiksi poliisin epäasiallinen käytös sekä se, että poliisi ei kuuntele. 40 % vastanneista piti melko tai erittäin todennäköisenä, että poliisin sisällä tapahtuu korruptoitunutta tai epäeettistä toimintaa. (Fagerlund & Vuorensyrjä 2018, 7-8.) Syitä näihin lukemiin on varmasti monia, mutta selvää on, että tällä saralla korjattavaa löytyy.

Kansalaisen luottamus poliisiin on erittäin tärkeää. Mikäli luottamusta ei nautita, syntyy epäilyä ja epäluottamusta, jotka saattavat kohdistua toisen rehellisyyteen, kyvykkyyteen, pyrkimykseen ja tuloksiin. (Pentikäinen 2014, 22.) Poliisilla ei ole varaa tällaisiin epäilyihin, koska Suomessa on vain yksi poliisi. Poliisien määrä suhteutettuna väkilukuun on Suomessa muutenkin Euroopan pienin. Suomessa suhdeluku on 1:733. Suhdeluvun ollessa näin pieni, kansalaisen luottamus poliisiin korostuu. Kansalaisen on pystyttävä luottamaan, että poliisi pystyy hoitamaan tehtävänsä moitteettomasti. Alla olevasta graafista on nähtävissä, kuinka monta kansalaista yksi poliisi turvaa Suomessa verrattuna muuhun Eurooppaan.



(Lähde: <http://ec.europa.eu/eurostat>, viitattu www.spjl.fi)

Jokainen poliisi voi rakentaa luottamusta teoilla, jotka vahvistavat luottamusta ja sen edellytyksiä. Luottamusta ei rakenneta salassa tapahtuvan tiedustelun ja kontrollin keinoin, vaan luottamuksen rakentaminen on yhteistyötä, lupauksen pitämistä, aitoa kuulemistä ja muiden arvostusta. Se on avointa vuorovaikutusta, jossa paikallisella poliisilla on kasvot ja aito halu toimia paikallisten - - kanssa. (Heinämäki 2016, 74 & Pentikäinen 2014, 75.) Tekojen rinnalla tärkeitä ovat myös sanat, mutta jos sanojen ja tekojen välille jää ristiriita, sanojen merkitys voi muuttua päinvastaiseksi. Tästä syystä sanoihin on keskityttävä jokaisessa vuorovaikutustilanteessa ja jokaisessa virkatehtävässä. (Pentikäinen 2014, 75.)

Arvojen ja ammattieettisten periaatteiden voidaan siis sanoa olevan yhteydessä luottamukseen. Palveluperiaatteita toteutetaan poliisin perustehtävissä ja

peruskohtaamisissa, joissa ylläpidetään perusturvallisuutta. Luottamus poliisiin pohjautuu laadukkaisiin arkisiin peruskohtaamisiin kansalaisten kanssa. Se miten palvelaan, vaikuttaa myös siihen, miten ihmiset haluavat auttaa poliisia, kun kysellään esimerkiksi silminnäkijöitä jollekin tapahtumalle. Tällaisilla asioilla on taas merkitys rikostorjunnan parantamisessa ja ennalta estämisessä.

Kun arvot ja luottamus kohdillaan, voidaan näiden avulla paikata myös pieniä kompastumisia. (Pentikäinen 2014, 77.) Jokainen poliisi on myös ihminen ja ihmisille tapahtuu virheitä. Kun maineelle ja luottamukselle on luotu hyvä kivijalka, pystytään myös kompastumisista nousemaan ilman suurempia vahinkoja.

5 ERILAISIA ASIAKASPALVELUTILANTEITA POLIISIN TYÖSSÄ

Erilaisia asiakaspalvelutilanteita on poliisin työssä lukuisia. Esimerkeiksi on valittu yleisimpiä asiakaspalvelutilanteita, joita kohtasin työharjoittelun aikana Helsingin poliisilaitoksella. Tilanteet ovat jaettu työsektoreittain.

5.1 Valvonta- ja hälytyssektori & liikennesektori:

- Puhallusratsia

Puhallusratsian pitäminen voi olla liukuihinätyötä. Asiakkaalle ei kuitenkaan saisi näkyä, että juuri hän saattaa olla 100. henkilö, joka puhallusratsiaan ajaa. Itse koin puhallusratsiat mieluisiksi asiakaskohtaamisiksi. Liikenteessä pyörii ns. tavallisia kansalaisia, joista monelle puhallusratsia on uusi kokemus. Heitä saattoi jopa hieman jännittää kohdata poliisi tällaisessa tilanteessa. Poliisin uuteen kuppimalliseen alkometriin puhaltaminen ihmetytti myös. Tähän yleensä auttoi iloinen tervehtiminen ja selkeiden ohjeiden kertominen kuppiin puhaltamisesta.

Puhallusratsioissa mielekästä oli, että jokainen uusi puhallettava asiakas oli myös uusi mahdollisuus antaa kuva ammattimaisesta ja ihmisläheisestä poliisista. Monesti asiakkaalta sai suoran palautteen, että hienoa, kun puhallutatte ja tätä pitäisi poliisin tehdä lisää. Resurssien takia isompia massapuhallutuksia on enää harvoin (YLE-uutiset, 2.2.2017). Poliisimiehen oma aktiivisuus puhallusratsioiden tekemiseen

oman toimen ohella korostuu. Puhallusratsiat voivat olla molemmin puolin antoisia. Oikein tehtynä puhallusratsioilla on ennalta estävä merkitys ja niissä on suuri mahdollisuus siihen, että asiakas poistuu paikalta hymyillen.

- Sakottaminen

Asiakkaan näkökulmasta sakon saaminen ei välttämättä ole kovin miellyttävä hetki. Sakotustilanteessa on otettava huomioon, että sakon saaminen ei asiakkaasta tunnu kivalta. Parhaimmillaan sakotustilanteessa asiakas ymmärtää miksi sakko hänelle annetaan ja poistuu paikalta jopa kiittäen. Toisaalta kiittäminen ei kuitenkaan ole sakottamisen päätavoite. Liikenteessä sakko on rangaistus sellaisesta teosta, joka rikkoo esimerkiksi tieliikennelakia. Tästä syystä rangaistuksen pitää myös tuntua rangaistukselta. Poliisimiehen pitää kuitenkin toteuttaa sakon tiedoksianto asiallisesti, perustellen ja hyvän palvelun kautta.

- Haastava asiakastilanne

Konflikti asiakaspalvelijan ja asiakkaan välillä voi johtua esimerkiksi väärinkäsityksestä. Se voi myös aiheutua kahdesta tai useammasta asiasta, jotka ovat tärkeitä kullekin osapuolelle, mutta ovat ristiriidassa toistensa kanssa. (Stamatis 1996, 143-144.) Poliisi kohtaa tällaisia tilanteita, koska monesti ollaan tekemisissä kansalaisen kannalta ikävien asioiden kanssa. Se, miten toimimme tällaisissa konfliktitilanteissa, voi olla tyytyväisen ja tyytymättömän asiakkaan ero (D.H. Stamatis 1996, 143.) Välttääksemme provosoitumista, olisi pyrittävä tasapainottamaan omat tunteet järjen kanssa. Tilanne yleensä vain pahentuu, mikäli poliisi käyttäytyy impulsiivisesti ja tunteella haastavan asiakkaan kanssa. (Stamatis 1996, 150.)

Poliiseille on laissa määritellyt toimivaltuudet, joita voidaan virkatehtävillä käyttää (Laki poliisin hallinnosta 15a§). Poliisi voi perustellusti puuttua kansalaisen perusoikeuksiin, mutta peruste pitää tulla laista. Poliisilla on kansalaiseen nähden enemmän käskyvaltaa ja auktoriteettia. Huonossa tapauksessa tämä voi ilmetä ylemmydentunteena asiakasta kohtaan. Tilanteissa,

joissa ollaan tekemissä hankalan asiakkaan kanssa, voi olla houkuttelevaa käyttää tällaista tunnetta hyväkseen saadakseen hänet tekemään mitä poliisimies haluaa. Poliisilain 1 luvun 2 §:ssä käsitellään perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien kunnioittamisesta. Poliisi tekee harkintaa omien toimivaltuuksiensa ja kansalaisten perusoikeuksien välillä ja yrittää löytää niiden välille tasapainon. Poliisin pitää vakuuttaa, että harkintavaltaa osataan käyttää. Kansalaiset arvioivat tätä ja sen perusteella muodostavat myös arvion luottamuksesta. Harkintavallan takana pitäisi olla arvot, sillä laki ei aina suoraan kerro vastauksia. Arvot ohjaavat päätöksentekoa ja niiden kouluttaminen ja sisäistäminen on olennainen asia.

Tilannetaju on yksi keskeisimpiä taitoja asiakaspalvelussa. Huumoriakin on hyvä käyttää, mikäli se on itselle luontaista. Sillekin on kuitenkin aikansa ja paikkansa. Vitsikkyys asiakkaan kustannuksella saattaa olla kohtalokas virhe samoin kuin asiakkaan aliarvioiminen. (Marckwort 2011, 17.)

Yksittäisien tilanteiden ennakointi ja niihin valmistautuminen on harvoin mahdollista niiden arvaamattomuuden takia. Asiakaspalvelija voi kuitenkin kohdata tällaiset haasteet oikean asenteen, asiantuntemuksen, ihmistuntemuksen, mielen hallinnan ja hyvien vuorovaikutustaitojen avulla (Marckwort 2011, 13). Haastavien asiakkaiden kohtaamisessa korostuu koulutus ja oma kokemus. Asian painotuksella jo poliisikoulutuksen aikana on siis merkitystä.

5.2 Rikostorjunta ja asiakaspalvelu:

- Rikosilmoituksen vastaanottaminen

Rikosilmoitusten vastaanotossa palvelutiskillä näkee ja kuulee hyvin monipuolisia asioita. Tiskille saapuva henkilö ilmoittaa kokemastaan tai epäilemästään rikoksesta, joka on saattanut koskettaa häntä hyvinkin vahvasti. Esitutkintaprosessi alkaa, kun esitutkintaviranomaisen tietoon tuodaan rikos tai tapahtuma, jota ilmoittaja epäilee rikokseksi (Esitutkintalaki 3:1§). Ilmoittajan asiaan on suhtauduttava tarpeellisella vakavuudella ja hänen tunteensa huomioiden. Häntä on kohdeltava hienotunteisesti (Esitutkintalaki 4:6§).

Palvelutiskillä saattaa myös olla hyvin hektistä ja kiireistä. Kiireen tuntua ei saisi näyttää asiakkaalle, vaan antaa hänen kertoa asiansa rauhassa ilman hoputusta. Tämä koskee myös muitakin poliisitehtäviä.

- **Kuulustelut**

Kuulustelut ovat osa esitutkintaprosessia. Kuulustelut ovat asiakaskohtaamisia, joissa kuulusteltava on asiakas ja kuulusteltava eli tässä tapauksessa poliisi on palveluntarjoaja. Kuulustelutilanteet poikkeavat aina toisistaan, koska kuulustelijoita on erilaisia ja kuultavat rikokset ovat erilaisia. Asiakaspalvelunäkökulma on kuitenkin pidettävä mielessä myös kuulustelutilanteissa.

Juhani Malmberg on tutkinut opinnäytetyössään mitä kuulusteltavat toivoisivat kuulustelussa, jotta olisivat tyytyväisempiä poliisin asiakaspalveluun. Tutkimuksessa saatujen tulosten mukaan kuulusteltavat eivät niinkään olleet kiinnostuneita oikeuksista ja velvollisuuksista, vaan ennemmin tutkittavan asian jatkosta ja siitä, mitä tapahtuu esitutkinnan jälkeen (Malmberg 2012, 38.). Oikeuksien ja velvollisuuksien kertominen on kuitenkin pakollista, eikä niitä voida jättää kertomatta. Kuulusteluissa pitäisi kuitenkin muistaa aina kysyä, mitä asiakas haluaisi tietää tutkittavasta asiasta. Aina poliisin asiallinen käyttäytyminen ei pelkästään riitä. (Malmberg 2012, 22.)

5.3 Yleiset tilanteet:

- **Kansalaisten esittämät kysymykset, jotka eivät liity poliisin työhön**

Tällaisia tilanteita kohtasin työharjoittelun aikana useasti. Poliisi on tutkimuksien mukaan taho, johon kansalaiset luottavat ja jolta kysytään apua. Vaikka kysymys ei koskisikaan poliisityötä millään tapaa, asiakasta pitäisi ohjeistaa ystävällisesti omien tietotaitojensa mukaan, tai ohjata sille taholle, jota asia koskettaa. Aina ei kaikkiin kysymyksiin edes tiedä vastausta ja senkin voi asiakkaalle kertoa. Asiasta on säädely myös hallintolaissa. Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa

annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen (Hallintolaki 2:8 §).

- Humaltunut kansalainen poliisiauton ikkunassa

Kuvitellaan tilanne, jossa istuessa poliisiautossa, humalatilassa oleva kansalainen koputtaa auton ikkunaan kertoakseen esimerkiksi omasta mielestään hauskan tarinan tai vitsin. On poliisimiehestä itsestään kiinni, miten asiakkaan kertomukseen reagoi, vaikka työvuoro painaisikin eikä tilanne välttämättä olisikaan kovin viihdyttävä. Asiakkaan muistiin saattaa jäädä tympeä kuva poliisista, mikäli hänet häädetään tilanteesta pois ikävää äänensävyä käyttäen.

6 ASIAKASKOHTAAMISIEN

KOULUTUS

POLIISIAMMATTIKORKEAKOULUSSA

6.1 Poliisiammattikorkeakoulu

Jokainen poliisi on käynyt läpi poliisikoulutuksen ennen poliisitöiden tekemistä. Poliisikoulutus muuttui ammattikorkeakoulututkinnoksi vuonna 2014. Poliisiammattikorkeakoulu on sisäministeriön hallinnonalaan kuuluva oppilaitos, joka toimii Tampereen Hervannassa (www.polamk.fi, 29.10.2018).

6.2 Tutkinnon rakenne

Poliisilta edellytetään monitasoista osaamista, joka pohjaa poliisitoiminnassa yleisesti hyväksytyihin arvoihin ja toimintaperiaatteisiin Tutkinnon tavoitteena on porrastetusti syventää opiskelijan asiantuntijuutta sisäisen turvallisuuden alalla. Tutkinnon opetussuunnitelman hyväksyy Poliisihallitus. (Poliisi (AMK) Opintosuunnitelma 2018-2020 1-7).

Opinnot koostuvat perusopinnoista 19 opintopistettä (op), ammattiopinnoista 81 op, vapaasti valittavista opinnoista 10 op, työharjoittelusta 55 op sekä opinnäytetyöstä 15 op. Yhteensä AMK-koulutus kattaa 180 opintopistettä. (Poliisi (AMK) Opintosuunnitelma 2018-2020, 8-9.)

POLIISI (AMK) -TUTKINTO 180 op

Poliisityötä tukeva osaaminen 26 op		Rikostorjunta- ja tutkinta-osaaminen 18 op	Valvonta- ja hälytystoiminta-osaaminen 24 op	Yhteiskunnallisen turvallisuuden kehittämisosaaminen 32 op	
Orientoivat opinnot 3 op	Poliisiviestintä 3 op	Rikostorjunnan perusteet 3 op	Valvonta- ja hälytystoiminnan perusteet 3 op	Poliisi, yksilö ja yhteiskunta 4 op	Poliisin lupavalvonta 3 op
Ruotsin kieli ja viestintä 3 op	Englannin kieli ja viestintä 3 op		Liikenneturvallisuus 7 op	Poliisitoiminnan suunnittelu ja johtamisen perusteet 6 op	Tutkimus, kehittäminen ja innovaatiot 7 op
Ajotekniikka ja -taktiikka 3 op	Liikuntakasvatus ja fyysinen toimintakyky 3 op	Esitutkinta 15 op	Operatiivinen kenttätoiminta ja sen johtaminen 14 op	Poliisitoiminnan oikeudellinen perusta 12 op	
Voimankäyttö ja voimankäytön taktiikat 8 op					

Ammatillista osaamista edistävä harjoittelu 55 op			
Poliisiyksikön tukitoiminnot 1 op	Valvonta ja hälytystoiminta 27 op	Rikostorjunta 22 op	Asiakaspalvelu ja lupavalvonta 5 op

Vapaasti valittavat opinnot 10 op
Opinnäytetyö 15 op

Kuvio: Opintokokonaisuudet ja opintojaksot Poliisi (AMK) -tutkinnossa (Poliisi (AMK) Opintosuunnitelma 2018-2020, 8.)

Opetus on jaettu noin 10 viikon mittaisiin periodeihin. Periodeja kertyy yhteensä kuusi, ennen työharjoittelun aloittamista. Työharjoittelua käsitellään tarkemmin kohdassa 6.5. Työharjoittelun jälkeen opiskelijat palaavat koululle 8. periodille jatkamaan lähiopintoja. Tutkinnon pituus on noin kolme vuotta. (Poliisi (AMK) Opintosuunnitelma 2018-2020, 1.)

6.3 Ammatillinen kasvu

Oppimisprosessin vaiheistumista selkiytetään ammatillisen kasvun etenemistä kuvaavilla opintovuositeemoilla. Opiskelu Poliisi AMK-tutkinnossa on porrastettu

kolmeen vuositeemaan, joissa asiantuntijuutta syvennetään asteittain. (Poliisi (AMK) Opintosuunnitelma 2018-2020, 2.)

Poliisi (AMK) -opiskelijan ammatillinen kasvu	
Poliisialaan perehtyjä	<p>1. opintovuotena opiskelija</p> <ul style="list-style-type: none"> - perehtyy poliisialaan ja sen ydinsaamisalueisiin sekä hahmottaa poliisityön ammatilliset vaatimukset - perehtyy poliisityön tieto-, taito- ja arvoperustaan sekä oppii poliisityön perustiedot ja -taidot - kykenee hyvään suulliseen ja kirjalliseen viestintään suomen kielellä työelämän viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa - kykenee itsenäiseen kansainväliseen viestintään ja vuorovaikutukseen ruotsin ja englannin kielellä
Poliisityön ammattiin oppija	<p>2. opintovuotena opiskelija</p> <ul style="list-style-type: none"> - perehtyy keskeisiin käytännön työtehtäviin ja harjaantuu soveltamaan poliisityön tieto-, taito- ja arvoperustaa sekä suorittamaan poliisin tavanomaisimpia perustehtäviä - kykenee suunnittelemaan ja toteuttamaan poliisityötä kokeneemman poliisimiehen ohjauksessa - kykenee suunnittelemaan ja arvioimaan omaa toimintaansa sekä työtään
Poliisityön osaaja	<p>3. opintovuotena opiskelija</p> <ul style="list-style-type: none"> - kykenee päätöksentekoon ennakoimattomissa tilanteissa ja suunnittelemaan, toteuttamaan sekä arvioimaan poliisityötä erilaisissa toimintaympäristöissä - kykenee hyödyntämään ja soveltamaan erilaisia teoreettisia lähestymistapoja sekä työmenetelmiä yleisesti hyväksytyjen toimintaperiaatteiden mukaisesti ja arvioimaan niitä - hankkii valmiuksia työelämän kehittäjäksi ja uudistajaksi - hallitsee poliisityön aloittelevana ammattilaisena

Kuvio: Opiskelijan ammatillinen kasvu (Poliisi (AMK) Opintosuunnitelma 2018-2020, 2.)

Kuten kuviosta on nähtävissä, opiskelijan ammatillista kasvua syvennetään opintovuosien myötä. Asiakaspalvelunäkökulmasta haluaisin nostaa esille muutamia asioita: Kokonaisuutena tarkasteltuna Poliisiammattikorkeakoulun kurssitarjottimessa ei ole tarjolla sellaista pakollista kurssia, jossa opetettaisiin pelkästään asiakkaan kohtaamista ja puhuttamista tai keskeisiä asiakaspalveluun liittyviä periaatteita (ks. liite 2). Opetusta tapahtuu kuitenkin eri opintojaksojen yhteydessä ja asiakaspalveluvalmiuksien opetuksessa on samanlainen ajatus kuin ennalta estävän toiminnassa. Näitä asioita käydään läpi enemmän tai vähemmän läpi koulutuksen. Koulutuksen yhtenä yleisenä tavoitteena on, että opiskelija kykenee ottamaan vastuun omasta toiminnastaan ja sen seurauksista, osaa toimia alansa ammattieettisten

periaatteiden mukaisesti, osaa toimia työelämän viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa, osaa soveltaa tasa-arvoisuuden periaatteita ja osaa hyödyntää eettisiä arvoja. (Poliisi (AMK) Opintosuunnitelma 2018-2020, 3-4.) Tavoitteet kuulostavat erinomaisilta. Jäljempänä kyselytutkimusosiossa käsitellään sitä, miten opiskelijat kokevat näiden toteutuvan käytännössä.

6.4 Esimerkkikurssit ja niiden oppimistavoitteet

Poliisi AMK-tutkinnossa ei ole yhtä tiettyä pakollista kurssia, jossa opetettaisiin asiakaspalveluvalmiuksia, joten tässä kappaleessa on otettu tarkasteluun neljä kurssia tai kurssikokonaisuutta, joissa asiakaspalvelu ja vuorovaikutus on jollain tavalla huomioitu opetuksessa. Alla olevat kurssit ovat pakollisia opiskelijoille. Kurssien kuvaukset sekä oppimistavoitteet ovat suoraan opintosuunnitelmasta siltä osin kuin ne liittyvät aiheeseen. Kurssit löytyvät myös kurssitarjottimesta (ks. liite 2).

Poliisiviestintä 3 op

Kuvaus

Opintojakson aikana opiskelija perehtyy poliisin kirjalliseen ja suulliseen viestintään. Opiskelija harjaantuu erityisesti esitutkinnassa tarvittavien poliisitekstien kirjoittamiseen. (Poliisi (AMK) Opintosuunnitelma 2018-2020, 14.)

Osaamistavoitteet

Opintojakson suorittamisen jälkeen opiskelija osaa

- *viestiä hyvin suullisesti ja kirjallisesti suomen kielellä työelämän viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa*
- *kehittää suomen kielen ja viestinnän taitojaan osana omaa ammattitaitoaan (Poliisi (AMK) Opintosuunnitelma 2018-2020, 14.)*

Kurssin näkökulma asiakaspalveluun on antaa opiskelijalle hyvät suullisen ja kielellisen viestinnän valmiudet suomen kielellä työelämän viestintä- ja vuorovaikutustilanteisiin.

Poliisi, yksilö ja yhteiskunta 4 op

Kuvaus

Opintojakson aikana opiskelija perehtyy poliisialan ammatillisiin vaatimuksiin ja ammattieettisiin periaatteisiin sekä monikulttuurisuuden ja kansainvälistymiskehityksen merkitykseen poliisin työssä. (Poliisi (AMK) Opintosuunnitelma 2018-2020, 58.)

Osaamistavoitteet

Opintojakson suorittamisen jälkeen opiskelija osaa

- *määritellä poliisin toimintaympäristön, tehtävät, organisaation, arvot ja eettisen perustan*
- *analysoida ja reflektoida oman toimintansa sekä asenteidensa merkitystä ammatillisessa vuorovaikutustilanteessa*
- *kohdata erilaisia asiakkaita ja asiakasryhmiä sekä arvioida monikulttuurisuuden merkitystä poliisityössä yhteiskunnallisella tasolla (Poliisi (AMK) Opintosuunnitelma 2018-2020, 58.)*

Kurssin näkökulma asiakaspalveluun on eettinen ja monikulttuurinen. Huomioitavaa kurssin osaamistavoitteessa on erityisesti se, miten opiskelija suhtautuu tulevassa työssään erilaisista taustoista ja kulttuureista tuleviin asiakkaisiin. Poliisin arvot palvelun ja oikeudenmukaisuuden osalta korostuvat kurssin opetuksessa. Kurssin opetukseen kuuluu psykologin pitämät luennot poliisin arvoista ja ammattietiikasta. Vähemmistöt, syrjintä ja tasavertaisuus on myös huomioitu opetuksessa. Nykyaikana poliisityössä näkyy nimenomaan asiakkaiden monikulttuurisuus enemmän kuin aikaisemmin. Omat asenteet ja se miten niitä tuo tai on tuomatta työtehtäviin vaikuttaa asiakkaan mielikuvaan poliisista. Asiakaspalvelunäkökulmasta tarkasteltuna tämä kyseinen kurssi on erittäin tärkeä, sillä siinä pyritään saamaan opiskelijaa kiinnittämään huomiota omiin asenteisiin.

Pakollisen kurssin lisäksi kurssivalikoimaan on tullut uutena vaihtoehtona Olet muutakin kuin poliisi? Poliisin omat asenteet, arvot ja maailmankuva osana poliisityötä -niminen valinnainen kurssi, jonka vastuunopettajana on psykologi. Kyseistä kurssia ei ollut tarjolla vielä, kun kurssini aloitti opinnot elokuussa 2016. Vastuunopettajan mukaan kurssi on tullut ohjelmaan keväällä 2018 ja se on opinnäytetyön kirjoitushetkellä toteutettu kerran.

Kurssi tavallaan syventää Poliisi, yhteisö ja yhteiskunnan kursseilla opittuja arvoja ja eettisiä kysymyksiä.

Valvonta- ja hälytystoimintaosaaminen -opintokokonaisuus 24 op

- Valvonta- ja hälytystoiminnan perusteet 3 op
- Operatiivinen kenttätoiminta ja sen johtaminen 14 op

Valvonta- ja hälytystoiminnan perusteiden ja operatiivisen kenttätoiminnan ja sen johtamisen lisäksi opintokokonaisuuteen kuuluu seitsemän opintopisteen liikenneturvallisuuskokonaisuus, jota ei olla huomioitu tässä osiossa.

Osaamistavoitteet

Opintokokonaisuuden suoritettuaan opiskelija hallitsee edistyneet kognitiiviset ja käytännön taidot sekä kykenee toimimaan itsenäisesti valvonta- ja hälytystoiminnan asiantuntijatehtävissä. (Poliisi (AMK) Opintosuunnitelma 2018-2020, 36.)

Opintokokonaisuuden jälkeen opiskelija osaa

- soveltaa valvonta-, hälytys- ja liikennetehtäviin liittyvää tieto-, taito- ja arvoperustaa sekä perustella toimenpiteensä
- soveltaa toimintamenetelmiä ja -tapoja erilaisissa valvonta- ja hälytystoimintatilanteissa sekä arvioida niiden vaikuttavuutta
- soveltaa ennalta estävän toiminnan menetelmiä ja työtapoja – johtaa partion toimintaa ja operatiiviseen vaativaan tilanteeseen liittyviä alkutoimenpiteitä. (Poliisi (AMK) Opintosuunnitelma 2018-2020, 36.)

Opintokokonaisuus on laaja ja siinä yhdistyy moni asia, jota koulutuksen aikana opetetaan. Opiskelijan valvonta- ja hälytystoimintaosaamiseen lisätään pala palalta tietoa. Asiakaspalvelunäkökulmasta opintokokonaisuudessa käydään läpi erilaisia tehtäviä valvonta- ja hälytystoiminnassa, joissa kohdataan asiakkaita. Tavoitteena on, että kurssikokonaisuuden suorittamisen jälkeen opiskelija pystyisi huomioimaan myös arvoperustan tehtävillä.

Lupahallinto 3 op

Kuvaus

Opintojakson aikana opiskelija perehtyy valittuihin lupalajeihin siten, että kykenee puuttumaan luvan hallintaan erilaisissa tilanteissa. Opintojaksolla keskitytään yksityiseen turva-alaan, aselupiin, ulkomaalaisasioihin ja ajo-oikeuteen. (Poliisi (AMK) Opintosuunnitelma 2018-2020, 70.)

Osaamistavoitteet

Opintojakson suorittamisen jälkeen opiskelija osaa

- *selittää hallintotoiminnan keskeiset periaatteet ja hyvän hallinnon perusteet*
- *määrittellä keskeiset poliisin lupahallinnon tehtävät ja niiden merkityksen poliisitoiminnassa*
- *valvoa yksityistä turva-alaa, ajo-oikeuksia, aselupia ja tehdä ulkomaalaisvalvontaa (Poliisi (AMK) Opintosuunnitelma 2018-2020, 70.)*

Asiaa lähestytään hallintotoimen keskeisten periaatteiden näkökulmasta. Lupahallinnon kurssi on sijoitettu viimeiselle periodille, jaksolle, ennen työharjoitteluun lähtöä. Opiskelija on tähän mennessä kerryttänyt tietotaitoa poliisiopinnoista ja pystyy vastaanottamaan lupa-asioihin liittyviä oppeja. Asiakaspalvelunäkökulmasta opinnoissa käydään läpi hallintolakia ja hyvän hallinnon periaatteita. Näitä oppeja pystyy hyödyntämään esimerkiksi siinä, miten tulevassa poliisityössä pystyy toimimaan lupa-asioissa asiakkaiden kanssa. Tilanteet voivat olla ikäviä asiakkaan kannalta, kun tehdään kielteisiä päätöksiä lupa-asioissa ja juuri näissä tilanteissa hyvät asiakaspalvelutaidot korostuvat.

6.5 Työharjoittelu

Poliisi AMK-tutkintoon kuuluu 10:n kuukauden palkallinen työharjoittelu poliisilaitoksella, joka alkaa 1,5 vuoden kuluttua opintojen aloittamisesta. Opiskelija nimitetään tällöin nuoremman konstaapelin virkaan. (www.polamk.fi, 15.11.2018.) Työkokemuksen avulla syvennetään käytännössä jo opetettuja asioita. Työharjoittelussa nuoremman konstaapelin rinnalla toimii vanhempi ja kokeneempi poliisimies ohjaajana, jonka ohjauksella oppimista tapahtuu koko työharjoittelun ajan. Työharjoittelun aikana nuorempi konstaapeli pääsee tutustumaan poliisiorganisaation eri sektoreihin. Näitä ovat

hälytys- ja valvontasektori, rikostorjuntasektori, liikennesektori, lupahallinto ja asiakaspalvelu sekä tekninen tutkinta. Kyseisten osajaksojen sisällöt ja pituudet saattavat vaihdella poliisilaitoksittain, mutta käytännössä jokainen opiskelija käy läpi samanlaisen työharjoittelun. Työssäoppiminen on tärkeässä osassa opintokokonaisuutta. Tavoitteena ei ole, että kuuden ensimmäisen periodin ajalla työharjoittelun aloittaa valmis poliisi, vaan oppiminen syventyy koko ajan työelämässä.

Työharjoittelun jälkeen opiskelija palaa Polamk:iin suorittamaan loput lähiopinnot. Jo opitut asiat jäävät tällöin taka-alalle ja asioita syvennetään työharjoittelun jälkeen. Asiakaspalveluvalmiuksien koulutukseen ei enää tässä kohtaa paneuduta, vaan opintoja syvennetään mm. johtamisen näkökulmasta.

7 TUTKIMUS

7.1 Kyselytutkimus

Kyselytutkimuksessa pyritään lukujen ja niiden määrien osalta käsittelemään tutkittavaa ilmiötä (Kananen 2015, 201). Opinnäytetyössä tehtyä kyselyä testattiin kahdella ulkopuolisella henkilöllä ennen kyselyn antamista kohderyhmälle. Toinen henkilö on nuorempi opiskelija Poliisiammattikorkeakoulussa ja toinen henkilö on siviili. Kyselyä muokattiin hieman saadun palautteen jälkeen.

7.1.1 Tutkimuslupa ja kyselylomakkeen muoto

Jotta kyselyn tekeminen kurssilleni oli ylipäätään mahdollista, oli tutkimuslupaa anottava Poliisiammattikorkeakoulun lakimiehen Kimmo Lehtimäen kautta. Alkuperäinen suunnitelma oli tehdä kysely Wilma-järjestelmää käyttäen kurssille. Opinnäytetyötä kirjoittaessa päädyttiin kuitenkin siihen ratkaisuun, että laadukkaamman kyselyn ja paremman vastausprosentin saa jakamalla kysely paperiversiona opiskelijoille heti kun työharjoittelu oli suoritettu. Opiskelijalla oli näin myös mahdollisuus vastata kyselyyn anonyyminä. Paperiversio antoi myös mahdollisuuden tehdä kyselystä laajemman ja näin ollen tarkemman.

7.1.2 Kyselyn kohderyhmä

Kyselyn kohderyhmä on Poliisiammattikorkeakoulun kurssi 20163. Tähän kohderyhmään päädyttiin, jotta vastaajilla on jo kokemusta poliisitoista. Opiskelijat pystyivät kyselyssä arvioimaan sekä koulussa että työharjoittelun aikana saamiensa oppeja.

7.1.3 Kyselylomakkeen jako ja hävittäminen

Kyselylomakkeen jako tapahtui koko kurssin ollessa yhdessä tilassa ennen luentojen alkamista 15.10.2018. Kanssaopiskelijoille kerrottiin opinnäytetyön aihe ja kyselyn tarkoitus. Enemmistö opiskelijoista vastasi kyselyyn saman tien ja palautti henkilökohtaisesti lomakkeen, jotka lisättiin kansioon aina tätä mukaa. Osa palautti kyselyn koululla sijaitsevaan kurssilokeroon. Kyselyn tulokset purettiin vasta myöhemmin, eikä lomakkeista ollut mahdollista yksilöidä mikä lomake oli kenenkin opiskelijan täyttämä, ellei opiskelija itse halunnut lomakkeessa tuoda esiin sellaisia asioita, joista vastaajan pystyisi tunnistamaan. Kyselylomakkeita säilytetään kolme kuukautta opinnäytetyön valmistumisesta, jonka jälkeen lomakkeet hävitetään hyödyntämällä poliisihallinnossa olevia tietosuojasäiliöitä, jotka tyhjennetään säännöllisin väliajoin.

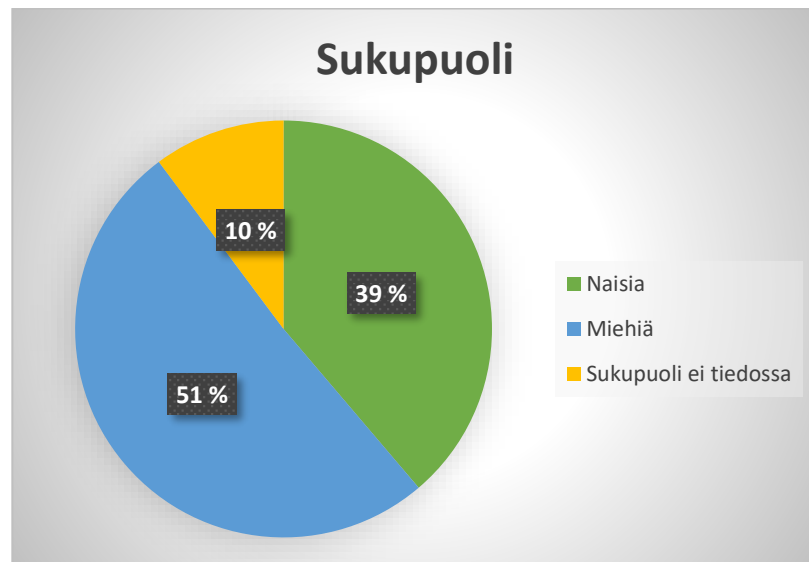
7.1.4 Taustaa

Kyselyn alussa esitettiin taustakysymykset opiskelijan sukupuolesta sekä hänen iästään. Tarkoituksena oli saada tietää, vaikuttiko vastaajan sukupuoli tai ikä vastauksiin. Vastaajia on Wilma-järjestelmän mukaan kurssilla 70 kappaletta. Luvussa on otettu huomioon kurssi 20163 sekä seitsemän opiskelijaa kurssilta 20162. Poliisiammattikorkeakoulussa aloittaa vuosittain neljä kurssia. Kurssi 20163 on aloittanut opinnot elokuussa 2016 ja kurssi 20162 yhtä jaksoa aikaisemmin huhtikuussa 2016. Kyseiset seitsemän opiskelijaa ovat syystä tai toisesta aloittaneet työharjoittelun samaan aikaan kurssin 20163 kanssa ja suorittavat loppuopinnot tämän kurssin kanssa synkronoidusti.

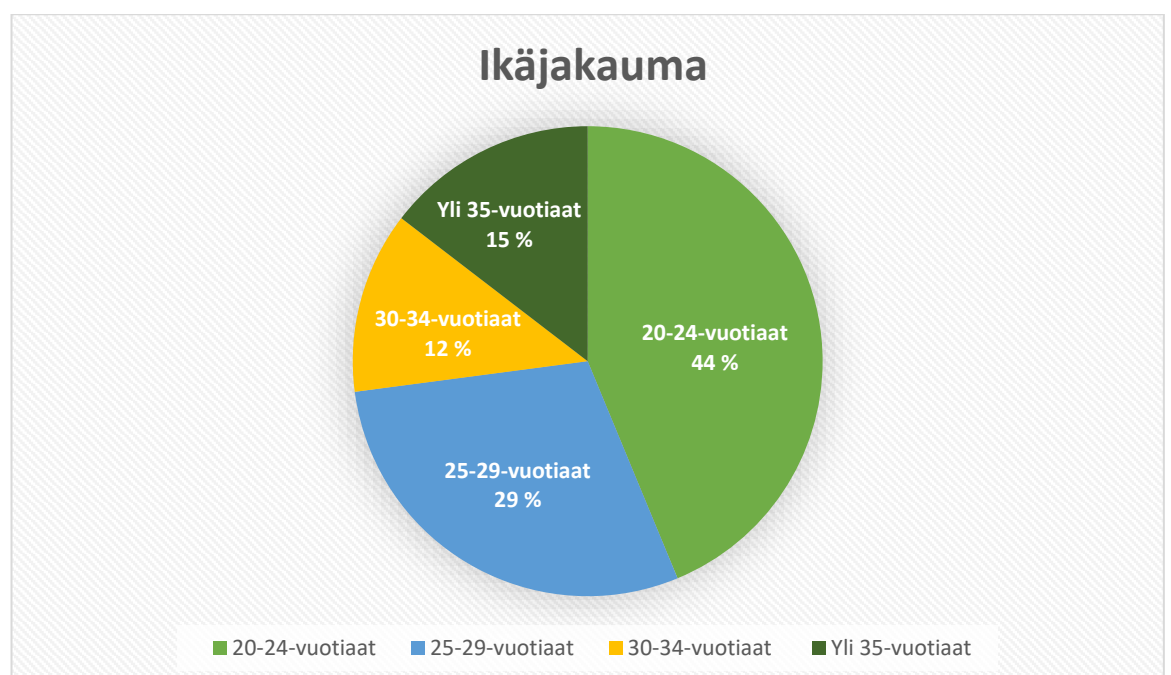
Vastauspapereita jaettiin yhteensä 66 kappaletta. Kyselynjakohetkellä paikalla eivät siis olleet kaikki 70 opiskelijaa. Vastauksia palautettiin yhteensä 49 kappaletta.

Vastausprosentti on näin ollen 74,24% American Association for Public Opinion Research:n suositeltavan vastausprosentin laskentatavan mukaan. (Kananen 2015.283.)

Vastaajista 19 oli naisia ja 25 miehiä. 5 vastaajaa jätti vastaamatta sukupuolta koskevaan kysymykseen.



Kyselyn toisessa taustakysymyksessä kysyttiin vastaajan ikää. Iät olivat ilmoitettu kategorioittain 20-24, 25-29, 30,34 ja yli 35-vuotiaat. Kaikki vastaajat vastasivat kysytyyn kysymykseen. Alla olevassa kaaviossa on saadut tulokset.



7.1.5 Arviointiasteikko ja suljetut kysymykset

Kyselyssä kysyttiin mielipidekysymyksiä, joita arvioitiin yleisellä ”samaa ja eri mieltä”-arviointiasteikolla. (Kananen 2015, 306.) Kyselyssä kysyttiin 9 mielipidekysymystä, sekä 3 avointa kysymystä. Suljettujen mielipidekysymysten arviointiasteikko oli 1-5.

- 1 En lainkaan samaa mieltä
- 2 Vähän samaa mieltä
- 3 Jokseenkin samaa mieltä
- 4 Melko paljon samaa mieltä
- 5 Täysin samaa mieltä

Polamk:n tilastotietojen mukaan kurssin 20163 keski-ikä koulutuksen aloittamishetkellä on ollut 24,7 vuotta. Opinnäytetyön kysely tehtiin reilu kaksi vuotta opintojen aloittamisen jälkeen ja koulutus oli vielä hieman kesken. Keski-ian perusteella voidaan olettaa, että opiskelijalla on jonkinmääräistä työkokemusta ennen opiskelujen aloittamista. Kyselyn ensimmäinen kysymys oli:

1. *Oletko tehnyt asiakaspalvelutöitä ennen opiskelua Poliisiammattikorkeakoulussa? Jos vastaat kyllä, kerro kuinka monta vuotta ja halutessasi kerro tarkemmin minkälaista työtä.*

Kysymykseen saadut vastaukset puolsivat ajatusta, että opiskelijoilla on aikaisempaa työkokemusta. Vastauksien keskiarvoksi saatiin 3,3 vuotta. Kaksi vastaajaa jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Vastauksesta voidaan päätellä, että kyseisen kurssin opiskelijoilla on melko hyvin kokemusta nimenomaan asiakaspalvelutöistä. Vastaajan oman harkinnan varaan on jätetty, minkälainen työ kuuluu kyseiseen kategoriaan.

Toinen kysymys oli ensimmäisen kysymyksen tapaan suunnattu aikaan ennen opiskelujen aloittamista. Kysymys oli:

2. *Tiesin ennen opiskelua Poliisiammattikorkeakoulussa, että poliisin työ on myös asiakaspalvelutyötä.*

Vastausten keskiarvoksi saatiin 4,78. Vastaus kertoo, että kyseinen erityispiirre ammatissa oli tiedossa ennen opiskelujen aloitusta.

Seuraavat kaksi kysymystä koskivat työharjoittelua. Kolmas kysymys oli:

3. *Asiakaspalvelun määrä poliisin työssä tuli minulle yllätyksenä työharjoittelussa.*

Vastausten keskiarvoksi saatiin 1,69. Vastaus on melko lailla linjassa toisen kysymyksen kanssa. Odotukset vastasivat käytännön töitä tässä mielessä.

Neljäs kysymys oli:

4. *Koin ennen työharjoitteluun lähtöä, että minulla on hyvät valmiudet kommunikoida tavallisissa tilanteissa asiakkaiden kanssa.*

Vastausten keskiarvoksi saatiin 4,29. Vastausten perusteella voidaan päätellä, että opiskelijoilla oli hyvä lähtötilanne ennen työharjoittelun alkua.

Seuraavat kolme kysymystä liittyivät tunteiden käsittelyyn työharjoittelussa ja opiskelijan saamaan palautteeseen. Viides kysymys oli:

5. *Osaan kontrolloida tunteeni töissä, vaikka asiakas yrittäisi provosoida minua.*

Vastausten keskiarvoksi saatiin 4,4. Vastausten korkea keskiarvo antaa positiivisen kuvan opiskelijan valmiuksista kohdata provosoiva asiakas.

Kuudes kysymys oli:

6. *Olen saanut palautetta, että tulen hyvin asiakkaiden kanssa toimeen tavallisissa asiakastilanteissa.*

Vastausten keskiarvoksi saatiin 4,43. Kysymyksessä oli tietoisesti jätetty määrittelemättä, keneltä palautetta on saatu.

Seitsemäs kysymys oli:

7. *Olen saanut palautetta, että osaan keskustelemalla hoitaa hyvin tilanteet, joissa asiakas on tuohtuneessa tilassa.*

Vastausten keskiarvoksi saatiin 3,92. Edellisen kysymyksen tapaan oli jätetty tietoisesti määrittelemättä palautteen antaja. Kysymykseen jätti vastaamatta kaksi opiskelijaa.

Seuraavat kolme kysymystä koskivat opetusta Poliisiammattikorkeakoulussa. Kahdeksas kysymys oli:

8. *Tämänhetkinen opetus Poliisiammattikorkeakoulussa valmistaa opiskelijan kohtaamaan asiakkaan työharjoittelussa ja hoitaa siihen liittyvä keskustelu asiakkaan kanssa hyvin.*

Vastausten keskiarvoksi saatiin 2,69.

Yhdeksäs kysymys oli:

9. *Mielestäni asiakaspalveluvalmiuksien opetusta oli tarpeeksi ennen työharjoitteluun lähtöä.*

Vastausten keskiarvoksi saatiin 2,96.

Kymmenes kysymys oli:

10. *Asiakaspalvelutaidot tulevat mielestäni ajan kanssa käytännön tekemisessä, eikä niitä ole tarpeellista opettaa koulutuksen aikana.*

Vastausten keskiarvoksi saatiin 2,92.

Koulutukseen liittyvien kysymysten vastausten keskiarvot olivat selkeästi matalampia kuin aikaisempien kysymysten. Keskiarvo ei ollut välttämättä huolestuttavan alhainen, mutta vastauksissa oli nähtävissä, että opiskelijoiden mielestä asiakaspalveluun liittyvää opetusta voisi kehittää. Kehitysehdotuksia saatiin avointen kysymysten kautta, joista enemmän jäljempänä.

7.1.6 Avoimet kysymykset

Avoimissa kysymyksissä annettiin vastaajalle mahdollisuus kirjallisesti antaa palautetta. Ensimmäiseen avoimeen kysymykseen pyydettiin vastaamaan, mikäli opiskelija oli vastannut jompaankumpaan kysymykseen 9 tai 10 arvosanalla 1 tai 2. Kysymykseen

vastasi kuitenkin myös muutama sellainen opiskelija, joka oli antanut näitä isomman arvosanan.

Yhdestoista kysymys oli:

11. Mikäli vastasit edes toiseen kahdesta edellisestä kysymyksestä 1 tai 2, kerro minkälaista opetusta toivoisit lisää?

Vastauksia tuli yhteensä 23. Koska vastauksia tuli niin paljon, ei niitä ole sellaisenaan liitetty opinnäytetyöhön, vaan vastauksien perusteella on tehty yhteenveto esille nousseista asioista.

Vastauksissa nousi selkeästi kaksi asiaa, jotka toistuivat useissa eri vastauksissa. Ensimmäinen esille nostettava asia oli, että opiskelijat toivovat asiakaspalvelun perusteisiin opetusta. Monen mielestä tällaista opetusta ei juuri koulutuksen aikana ollut. Kehitysehdotuksia annettiin, että opetuksen muoto voisi olla lyhyt teoriaosuus, jossa perusteet käytäisiin läpi. Teoriaosuuden lisäksi opiskelijat toivoivat puhuttamisharjoituksia, joissa nimenomaan tulisi asiakaspalvelunäkökulma esiin. Harjoitukset voitaisiin liittää esimerkiksi operatiivisten harjoitusten yhteyteen. Harjoituksissa toivottiin esimerkkejä hyvistä suorituksista ja palautetta omasta puhuttamisesta. Puhuttamisharjoituksiin toivottiin, että niissä olisi mahdollisimman erilaisia ihmistyyppisiä, jotta tällaisista kohtaamisista saisi enemmän kokemusta. Vastauksien perusteella päädyin miettimään, voisiko opiskelija saada lisäarvoa, jos hänen vuorovaikutustaan puhuttamisharjoituksessa seurattaisiin esimerkiksi käyttäytymispsykologin taholta?

Eräs opiskelija oli vastauksessaan hyvin tuonut esiin arvoja ja erilaisten asiakkaiden ymmärrystä.

”Enemmän erilaisten ihmisten kohtaamista ja ymmärtämistä: opetusta siitä, että monien ihmisten kanssa asiat voi hoitaa asiallisesti ja ystävällisesti, vaikka samat arvot eivät molemmilla olisikaan.”

Toinen asia, joka nousi esiin, oli haastavien asiakkaiden kohtaaminen. Suljetuissa kysymyksissä kysyttiin omien tunteiden hallitsemista provosoivien asiakkaiden kohdalla

ja sitä, onko vastaaja saanut positiivista palautetta tuottuneiden asiakkaiden puhuttamisesta. Vaikka näihin saatujen vastausten keskiarvot olivat positiivisia, toivoi silti moni opiskelija haastavien asiakkaiden kohtaamiseen lisää opetusta koululla puhuttamisharjoitusten kautta.

Viimeisessä kysymyksessä annettiin vastaajalle mahdollisuus antaa vapaata palautetta. Kahdestoista kysymys oli:

12. Vapaa palaute työhön liittyviin asiakaspalvelutaitoihin tai asiakaspalveluvalmiuksien opetukseen liittyen:

Vastauksia tuli yhteensä 21. Vastauksissa ilmeni, että aikaisemmasta asiakaspalvelutyöstä saatu kokemus auttoi työharjoittelussa. Opiskelijat ymmärsivät myös käytössä olevien resurssien määrän vähyyden ja toivoivat, että asiakaspalveluopetusta saataisiin lisää resurssien puitteissa. Vastauksissa tuli myös esiin, että tietämyksen syventäminen tapahtuu oikeissa töissä, kunhan perusasiat ovat koulutuksessa saatu. Eräs opiskelija kiteytti hyvin asian.

”Taidot vahvistuvat kokemuksen myötä, mutta ihmisellä tulisi olla luontainen halu ja kiinnostus ihmisiin, jotta voidaan puhua hyvästä asiakaspalvelusta.”

7.2 Tulosten analysointi

Kysely oli onnistunut ja siitä saadut tulokset vastasivat jokseenkin odotuksia. Työkokemuksen vaikutus tuloksiin oli nähtävissä. Vastaajien kesken työkokemusta asiakaspalvelusta oli keskiarvon mukaan 3,3 vuotta. Keskiarvoa nosti muutamien henkilöiden korkeat vastaukset, mutta yllättävää oli, kuinka monella kokemusta oli edes jonkun verran. Aikaisemmalla työkokemuksella asiakaspalvelusta oli oletettavasti positiivinen vaikutus vastauksiin. Olisi mielenkiintoista tietää, muuttuisivatko tulokset, mikäli työkokemusta olisi vähemmän.

Huomioitavaa oli ero 4. ja 8. kysymysten vastauksissa. Neljännen kysymyksen keskiarvo on 4,29 ja kahdeksannen 2,69. Neljännen kysymyksen tavoite oli, että opiskelija ymmärtäisi yhdistää vastauksessaan sekä aikaisemman työkokemuksen, mikäli sellaista oli, sekä koulutuksessa saadut opit. Kahdeksannessa kysymyksessä tiedusteltiin

pelkästään koulutuksen saamia oppeja ja vastauksien keskiarvo tippui melko paljon verrattuna neljänteen kysymykseen. Mikäli neljäs kysymys on tulkittu oikein, vastauksista voidaan päätellä, että aikaisemmalla työkokemuksella on ollut merkittävä vaikutus opiskelijan varmuuteen omista asiakaspalvelutaidoista aloittaessaan varsinaiset poliisityöt työharjoittelussa.

Iän ja sukupuolen suhteen ei ollut merkittäviä eroja vastauksissa. Pieni vivahte löytyi 20-24-vuotiaiden miesten vastauksista verrattuna muihin. Erot olivat kuitenkin sen verran pieniä, että niistä ei voi tehdä erityisiä johtopäätöksiä.

30-34 ja +35-vuotiaiden naisten vastauksissa oli huomattavissa, että avoimiin kysymyksiin vastattiin enemmän kuin muissa kategorioissa. Voi olla, että iän ja aikaisemman työn tuoma kokemus oli syy tähän. Kysymyksiin annettiin pohdiskelevaa palautetta. Kyseisissä vastauksissa löytyi myös varteenotettavia kehitysehdotuksia, joita käsiteltiin kohdassa 7.1.6.

Koulutukseen liittyvien kysymysten vastaukset antoivat viitettä siihen, että koulutukseen kaivattaisiin lisää asiakaspalveluopetusta. Toki aiheeseen liittyvää opetusta on eri kurssien yhteydessä, mutta ehkä opiskelijat kokivat, ettei se ole suorassa suhteessa käytäntöön. Myös Malmbergin 2012 tekemän tutkimuksen perusteella voitiin tuoda esille se, että poliisin asiakaspalvelun koulutukseen tulisi kiinnittää lisähuomiota. (Malmberg 2012, 38.)

Avoimissa kysymyksissä mainittiin toive saada lisää puhuttamisharjoituksia. Ratkaisu voisi olla niiden lisähuomioiminen operatiivisissa harjoituksissa. Toinen ratkaisu voisi olla erillinen vapaa valintainen kurssi, vaikkakin nykyään tarjonnasta löytyy tuosyventävä poliisin arvoihin ja asenteisiin liittyvä kurssi.

Asiakaspalvelunäkökulmasta koulutuksen tavoitteiden ja sen välillä miten opiskelija omaksuu nämä opit käytännössä, tuntuu olevan ristiriita. Luultavasti tämä ristiriita johtuu siitä, että poliisikoulutus on erittäin monipuolinen ja kun opetettavaa asiaa on niin paljon, jää joku väistämättäkin taka-alalle. Koulutuksen aikana opiskelija perehtyy lainsäädäntöön, voimankäyttöön ja taktiikkaan, poliisin järjestelmiin ja kaikkeen näiden välillä. Opetussuunnitelman mukaan ”*poliisilta edellytetään monitasoista osaamista*” (Poliisi (AMK) Opintosuunnitelma 2018-2020, 1). Koulutuksen aikana

allekirjoittaneellekin tuli yllätyksenä kuinka laaja ja monipuolinen koulutus on ja juuri tämä monipuolisuus on yksi poliisikoulutuksen vahvuuksista. Monipuolisuuden takia asiakaspalvelun merkitystä pitäisi kuitenkin korostaa juuri käytännön harjoituksissa, sillä käytännön harjoitusten voidaan katsoa olevan suorassa suhteessa työhön. Kun opiskelijalle harjoitusten kautta painotetaan asiaa, muistaa hän nämä asiat oikeissa työtehtävissä. Opinnäytetyössä on tuotu esiin tutkimuksessa ilmenneitä asioita ja ongelmia. Lopullinen vastuu koulutuksen kehittämisestä on kuitenkin Poliisiammattikorkeakoululla.

7.3 Tutkimuksen luotettavuudesta

Kyselyn vastausprosentti oli 74,24 %. Tutkimuksen luotettavuutta mittaa muun muassa selkeästi määritelty perusjoukko, tässä tapauksessa kurssi, joka oli juuri suorittanut työharjoittelun, tarpeeksi edustava otos sekä korkea vastausprosentti. (Heikkilä 2014.) Voi olla, että vastausprosenttia nosti se, että kyselyn tekijä oli opiskelijoille tuttu. Voi myös olla, että tulokset vastaavat enemmän todellisuutta, kun intressit koulutuksen kehittämiseen ovat kyselyn toteuttajalle ja vastaajille samanlaiset. Työharjoittelun tuomat kokemukset olivat opiskelijoilla tuoreena muistissa ja tämän voidaan katsoa edesauttavan kyselyn luotettavuutta.

Avoimiin kysymyksiin vastattiin paljon ja niistä saama tieto tukee kyselylomakkeen suljettuja kysymyksiä. Kysely tehtiin kuitenkin ainoastaan yhdelle kurssille. Kysely voitaisiin toistaa uudelleen eri kurssille, jotta saataisiin monipuolisempi kattaus vastaajista. Tällä tavoin saataisiin myös enemmän tietoa siitä, miten aikaisempi työkokemus vaikuttaa opiskelijan vastauksiin.

8 POHDINTA

Poliisin työ on hyvin monipuolista ja huomioon on otettava paljon erilaisia asioita. Olen opinnäytetyötäni kirjoittaessa törmännyt moneen lähteeseen, jossa painotetaan poliisin palveluperiaatteita. Silti minulle on jäänyt sellainen kuva, että osa ohjeistuksista ja lainsäädännöstä ovat jotenkin irrallisia itse käytännöstä. Ne ovat olemassa, mutta niiden muistaminen käytännössä ei välttämättä ole jokapäiväisessä työssä mukana. Samaa ongelmaa esiintyi Poliisi AMK-tutkinnon oppimistavoitteiden ja käytännön opetuksen suhteen. Poliisibarometrissä saadut tulokset antavat kuitenkin lohdullisia tuloksia siitä,

että poliisin toiminta on kansalaisten mielestä oikeanlaista. Teemme siis oikeita asioita, mutta toimintaa voi vieläkin parantaa.

Olen sitä mieltä, että jo pitkään virassa olevien poliisien toimintaa on vaikea muuttaa, mikäli siinä jotain muutettavaa on. Näihin asioihin on paneuduttava jo koulutuksen aikana, koska silloin opiskelija pystyy vastaanottamaan opetusta, ilman aikaisemmin opittuja malleja. Tämän takia halusin paneutua opinnäytetyössäni poliisikoulutukseen ja opiskelijoiden mielipiteisiin. Olin positiivisesti yllättynyt, että valinnaisiin kursseihin oli lisätty kurssi, jossa paneudutaan vielä tarkemmin poliisin arvoihin ja asenteisiin ja mikä niiden vaikutus on poliisityössä. En ole itse kyseistä kurssia suorittanut, mutta koen, että tämä on positiivinen lisä koulutukseen ja suunta on oikea. Valinnaisia opintoja opiskelijan pitää suorittaa yhteensä 10:n opintopisteen verran. Yksi opintopiste on työmäärältään noin 27 tuntia. Kyseinen kurssi on kolmen opintopisteen arvoinen eli kyse on melko laajasta kurssista. Pakollisissa opinnoissa varmistetaan se, että jokainen opiskelija saa samat opit, kun taas valinnaisten kurssien valitseminen on opiskelijasta itsestä täysin kiinni.

Tutkimuksien mukaan luottamus Suomen poliisiin on vahva ja asiakkaat ovat melko tyytyväisiä muihinkin tutkimuksissa mitattaviin osa-alueisiin. Tämänlaisia tuloksia on tärkeä ylläpitää ja myös parantaa, jotta mielipiteet poliisia kohtaan säilyy positiivisena myös tulevaisuudessa. Suomalainen poliisikoulutus on kieltämättä erittäin laadukasta. Monessa mielessä koulutuksemme toimii jopa suunnannäyttäjänä verrattuna muiden maiden poliisikoulutukseen. Koulutuksessa on kuitenkin pidettävä huoli, että se pysyy jatkossakin laadukkaana ja kehittyy eteenpäin säännöllisissä sykleissä. Kehitys kehittyy ja jatkuvasti pirstaloituva yhteiskunta ja kasvava monikulttuurisuus tuo poliisin työhön omat haasteensa, kuten myös käytössä olevat resurssit. Poliisi toimii lakien ja ohjeiden viidakossa, joita jokaisen poliisimiehen on noudatettava. Yksin ei asioita pysty muuttamaan, mutta jokainen poliisimies voi vaikuttaa kokonaiskuvaan hyvällä vuorovaikutuksella ja toiminnallaan. Tämän kun muistaisi jokaisessa asiakaskohtaamisessa.

Huomioitavaa on, että jokainen poliisi on yksilö. Vaikka koulutus onkin sama kaikille, jokainen poliisimies omaksuu asiat eri tavalla ja hoitaa työnsä omalla persoonallaan ja tyyllillään. Jokaisella on oma vuorovaikutustapa, joka tulee luonnostaan. Jonkun vuorovaikutustapa saattaa olla sellainen, että asiakas pahoittaa mielensä, vaikka siihen

ei erikseen pyrittäisi. Kaikkia ei ole mahdollista miellyttää, mutta jos huomaa joutuvansa tällaisiin tilanteisiin usein, voi itsetutkiskelu olla tarpeen. Vaikka jokaisen vuorovaikutus poikkeaa toisistaan, se on kuitenkin asia, jota koulutuksen ja kokemuksen kautta on mahdollista opetella ja parantaa.

Aloittaessa opinnäytetyön tekemistä pohdin, onko asiakaspalveluopetusta tarpeeksi pakollisten opintojen sisällössä. Nyt opinnäytetyön valmistuttua, kaikki asiat huomioon ottaen, olen sitä mieltä, että asiaan voisi kiinnittää lisähuomiota. Kurssikavereideni kanssa käydyt keskustelut toivat esiin kummeksuntaa siitä, kuinka vähän puhutusharjoituksia oikeasti oli. Pohdimmekin, esiintyykö koulutuksessa jostain syystä oletus, että kaikki opiskelijat osaavat toimia tällaisissa harjoituksissa jo heti ensimmäisen lukuvuoden aikana ilman suurempia saatesanoja? Opinnäytetyössäni tehdyn kyselytutkimuksen mukaan aikaisempi työkokemus edesauttaa opiskelijan vuorovaikutusta työharjoittelun aikana. Jokaisesta työkokemuksesta pystyy varmasti hyödyntämään jotakin osaa poliisitöissä, eritoten kuitenkin asiakaspalvelutöistä. Tuloksien perusteella jäin pohtimaan, että onko sellaisella opiskelijalla, jolla ei ole aikaisempaa työkokemusta heikompi lähtökohta asiakaspalveluvalmiuksien omaksumiseen tämänhetkisessä koulutuksessa? Mitä sitten, jos aikaisemmassa työkokemuksessa saadut ammatilliset kompetenssit poikkeavat siitä, miten poliisitöissä pitäisi toimia? Miten aikaisemmin omaksuttuja tapoja on mahdollista muuttaa? Syntyneet kysymykset ovat ehkä merkki siitä, että aiheeseen pitäisi paneutua tarkemmin. Oppiminen ei onneksi lopu, kun koulutus on käyty loppuun. Se jatkuu läpi työelämän ja syventyy joka virkatehtävän myötä.

Kuten jo opinnäytetyön alussa mainitsin, työ perustuu yleiskatsaukseen aiheesta. Matkan varrella päädyin poikkeamaan suunnittelemaani polulta ja opinnäytetyö sai erilaisen muodon kuin mitä olin alun perin ajatellut. En ole tästä kuitenkaan harmissani, sillä mielestäni työ antaa pohjan aiheelle, jota ei ole aikaisemmin juurikaan käsitelty tutkimuksen muodossa. Toivon, että onnistuin vakuuttamaan lukijan, poliisihallinnon sisällä tai ulkopuolella, siitä, että asiakaspalvelulla on merkitys poliisin työssä ja siihen on keskeyttävä jo koulutuksen aikana.

LÄHTEET

D.H. Stamatis 1996. Total Quality Service. Principles, Practices, and Implementation. Delray Beach, Florida: St. Lucie Press

Esitutkintalaki (22.7.2011/805)

Fagerlund Monica & Vuorensyrjä Matti 2018. Poliisibarometri 2018: Kansalaisten arviot poliisin toiminnasta ja Suomen sisäisen turvallisuuden tilasta. Poliisiammattikorkeakoulun raportteja 130. Luettavissa http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/150940/Polamk_raportteja_130_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hallintolaki (6.6.2003/434)

Harva Marketing Oy. Luettavissa: <https://www.harvamarketing.fi/blog/ensivaikutelma-muodostuu-vain-9-sekunnissa-oletko-valmis-panostamaan-suunnitteluun> Luettu 1.11.2018

Heikkilä Tarja ja Edita Publishing Oy 2014. Luettavissa: <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf> Luettu 15.11.2018

Kananen, Jorma 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Laki poliisin hallinnosta (14.2.1992/110)

Malmberg Juhani 2012. Poliisin asiakaspalvelun kehittäminen kuulusteluissa. Turun ammattikorkeakoulu. Luettavissa: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/42088/Malmberg_Juhani.pdf

Marckwort Raija & Auvo 2011. Ole hyvä asiakaspalvelija vaativissa tilanteissa. Helsinki: Yrityskirjat Oy

Nieminen Juhani & Nordman-Sjöberg Solveig 1998. Hyvään asiakaspalveluun tiimityöllä. Helsinki: Oy Edita Ab

Pentikäinen Mikael 2014. Luottamus. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy

Poliisiammattikorkeakoulu 2016. Poliisi, joka seisoo maineen takana: Kun isolla kengällä astuu jää iso jälki: Lukemisto Poliisiammattikorkeakoulun valintakokeita varten.

Poliisiammattikorkeakoulu. Poliisi (AMK) Opetussuunnitelma 2018-2020. Luettavissa: https://www.polamk.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/intermin/embeds/polamkw_wstructure/61107_Poliisi_amk_ops.pdf?750a574364dbd588

Poliisin toiminta- ja taloussuunnitelma 2019- 2022 ja tulossuunnitelma 2018, Poliisihallitus 30.1.2018 Luettavissa: https://www.poliisi.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/intermin/embeds/poliisiwwstructure/68749_ALLEKIRJOTETTU_TTS.pdf?36e7c5b3d384d588

Poliisilaki (872/2011)

Puheenvuoroja poliisin ammattietiikasta, Poliisin ylijohdon julkaisusarja 3/2008. Luettavissa: https://www.poliisi.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/intermin/embeds/poliisiwwstructure/14962_Puheenvuoroja_20poliisin_20ammattietiikasta.pdf?5308195f4d2ad288.

Suomen perustuslaki (11.6.1999/731)

Suomen Poliisijärjestöjen Liitto, tilastoja. Luettavissa: <https://www.spjl.fi/viestinta/mediapankki/tilastoja> Luettu 1.11.2018

Valtion virkamieslaki (19.8.1994/750)

www.konsta.polamk.fi

www.polamk.fi

www.poliisi.fi

YLE-uutiset <https://yle.fi/uutiset/3-9433012> Luettu 30.10.2018

Ylikoski Tuire 2001. Unohtuiko asiakas? Toinen uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

LIITE 1 - Kyselylomake

ARVIOINTIASTEIKKO:

Huomaa kysely on kaksipuoleinen!

- 1 En lainkaan samaa mieltä
- 2 Vähän samaa mieltä
- 3 Jokseenkin samaa mieltä
- 4 Melko paljon samaa mieltä
- 5 Täysin samaa mieltä

Taustakysymys:

Sukupuoli mies / nainen

Ikä 20-24_ 25-29_ 30-34_ +35_

KYSYMYKSET:

1. Oletko tehnyt asiakaspalvelutöitä ennen opiskelua Poliisiammattikorkeakoulussa?
Jos vastaat kyllä, kerro kuinka monta vuotta ja halutessasi kerro tarkemmin minkälaista työtä.

Kyllä _____

Ei _____

2. Tiesin ennen opiskelua Poliisiammattikorkeakoulussa, että poliisin työ on myös asiakaspalvelutyötä.
1_ 2_ 3_ 4_ 5_
3. Asiakaspalvelun määrä poliisin työssä tuli minulle yllätyksenä työharjoittelussa.
1_ 2_ 3_ 4_ 5_
4. Koin ennen työharjoitteluun lähtöä, että minulla on hyvät valmiudet kommunikoida tavallisissa tilanteissa asiakkaiden kanssa.
1_ 2_ 3_ 4_ 5_
5. Osaan kontrolloida tunteeni töissä, vaikka asiakas yrittäisi provosoida minua.
1_ 2_ 3_ 4_ 5_
6. Olen saanut palautetta, että tulen hyvin asiakkaiden kanssa toimeen tavallisissa asiakastilanteissa.
1_ 2_ 3_ 4_ 5_

7. Olen saanut palautetta, että osaan keskustelemalla hoitaa hyvin tilanteet, joissa asiakas on tuhtuneessa tilassa.

1_ 2_ 3_ 4_ 5_

8. Tämänhetkinen opetus Poliisiammattikorkeakoulussa valmistaa opiskelijan kohtaamaan asiakkaan työharjoittelussa ja hoitaa siihen liittyvä keskustelu asiakkaan kanssa hyvin.

1_ 2_ 3_ 4_ 5_

9. Mielestäni asiakaspalveluvalmiuksien opetusta oli tarpeeksi ennen työharjoitteluun lähtöä.

1_ 2_ 3_ 4_ 5_

10. Asiakaspalvelutaidot tulevat mielestäni ajan kanssa käytännön tekemisessä, eikä niitä ole tarpeellista opettaa koulutuksen aikana.

1_ 2_ 3_ 4_ 5_

11. Mikäli vastasit edes toiseen kahdesta edellisestä kysymyksestä 1 tai 2, kerro minkälaista opetusta toivoisit lisää?

12. Vapaa palaute työhön liittyviin asiakaspalvelutaitoihin tai asiakaspalveluvalmiuksien opetukseen liittyen:

LIITE 2 – Kurssitarjotin

Kurssitarjotin on saatu Poliisiammattikorkeakoulun opinto-ohjaajalta Leena Rannalta 17.9.2018. Kyseessä on uusi amk-kurssitarjotin, joka on opinnäytetyön kirjoitushetkellä tarjolla opiskelijoille.

PERUSOPINNOT		
Poliisityötä tukeva osaaminen		
Orientoivat opinnot	3	
Poliisiviestintä	3	
Vuorovaikutustaidot ja oman asiantuntijuuden jakaminen	1	
Kirjoittaminen ja vuorovaikutustaidot esitutkinnassa 1	1,5	
Kirjoittaminen ja vuorovaikutustaidot esitutkinnassa 2	0,5	
Ruotsin kieli ja viestintä	3	
Ruotsin kieli ja viestintä, suullinen	1,5	
Ruotsin kieli ja viestintä, kirjallinen	1,5	
Englannin kieli ja viestintä	3	
Liikuntakasvatus ja fyysinen toimintakyky	3	
Liikuntakasvatus ja fyysinen toimintakyky 1	2	
Liikuntakasvatus ja fyysinen toimintakyky 2	0,5	
Liikuntakasvatus ja fyysinen toimintakyky 3	0,5	
Yhteiskunnallisen turvallisuuden kehittämisosaaminen		
Poliisi, yksilö ja yhteiskunta	4	
Poliisi, yksilö ja yhteiskunta	3,5	
Poliisin kansainvälisyysosaaminen	0,5	
AMMATTIOPINNOT		
Poliisityötä tukeva osaaminen		
Ajotekniikka ja -taktiikka	3	
Poliisiauto työvälineenä ja ajoneuvojen tekniikka	1	
Ajotaito	2	
Voimankäyttö ja voimankäytön taktiikat	8	
Voimankäyttö 1	2	
Voimankäyttö 2	2,5	
Voimankäyttö 3	1,5	
Voimankäyttö 4	2	

Val			
Valvonta- ja hälytystoiminnan perusteet	3		
Liikenneturvallisuus	7		
Liikennesäännöt ja ajo-oikeus	2		
Liikennerikostutkinta ja liikennevalvonta	3		
Liikennerikosoikeus	2		
Operatiivinen kenttätoiminta ja sen johtaminen	14		
Poliisin viesti- ja johtamisjärjestelmät	2		
Ensiapu	1		
Hälytystehtävät ja valvonta 1	4		
Hälytystehtävät ja valvonta 2	5		
Valvonnan ja hälytystoiminnan johtaminen	2		
Rik			
Rikostorjunnan perusteet	3		
Esitutkinta	15		
Alkutoimet	2,5		
Kuulustelut	2		
Pakkokeinot ja tiedonhankinta	3,5		
Rikostyyppien erityispiirteitä	4,5		
Tutkintatoiminnan johtaminen ja esitutkintayhteistyö	2,5		
Yhteiskunnallisen turvallisuuden kehittämisosaaminen			
Poliisitoiminnan oikeudellinen perusta	12		
Johdatus oikeuteen, oikeudellisiin tiedonlähteisiin ja oik	0,5		
Toimivaltajärjestelmä 1	3,5		
Toimivaltajärjestelmä 2	0,5		
Rikosoikeus 1	1,5		
Rikosoikeus 2	2,5		
Rikosprosessioikeus 1	2		
Rikosprosessioikeus 2	0,5		
Yksityisoikeus	1		
Poliisin lupahallinto	3		
Poliisitoiminnan suunnittelu ja johtamisen perusteet	6		
Organisaation strateginen johtaminen	1,5		
Työyhteisötaidot	1,5		
Toiminnan kehittäminen	1,5		
Tietojohdoinen poliisitoiminta	1,5		
Tutkimus, kehittäminen ja innovaatiot	7		
AMMATILLISTA OSAAMISTA EDISTÄVÄ HARJOITTELU	55		
Ammatillista osaamista edistävä harjoittelu	55		
OPINNÄYTETYÖ	15		
Opinnäytetyö	15		
Opinnäytetyön suuntaviivat	2		
Opinnäytetyön toteuttaminen	4		
Opinnäytetyön julkistaminen ja kypsyyssnäyte	9		

Vapaasti valittavat opinnot			
Asiakirjojen aitoustutkimus	1		
Englannin kielen valmentava kurssi	1		
English for International Contacts	1		
English for law enforcement	1		
Ennalta estävä toiminta käytännössä	1		
Grammar Capital	3		
Johdatus oikeussosiologiaan	2		
Kouluttajakoulutus	2		
Kriminaalitekniikkaa käytännössä -verkkokurssi	2		
Kriminologia	3		
Kuvankäsittelyn perusteet -verkkokurssi	1		
Liikenneturvallisuus ja ennalta estävä viestintä	3		
Liikennevalvonnan ja liikenne rikostutinnan käytännöt	2		
Maalimiestoiminta ja reflektiivinen arviointi	3		
Menetelmäjatkokurssi 1 - Kvalitatiiviset menetelmät	3		
Menetelmäjatkokurssi 2 - Kvantitatiiviset menetelmät	3		
Menetelmäjatkokurssi 3 -Toiminnallinen opinnäytetyö	3		
Mord i Norden	1		
Nordcop use of force	5		
Nordcop-opiskelijavaihto	5		
Olet muutakin kuin poliisi? Poliisin omat asenteet, arvot ja	3		
Oma poliisiviestintäni	1		
Opiskelija ohjaajana ja vaikuttajana	5		
Opiskelijarekrytointiprojekti 1	3		
Opiskelijarekrytointiprojekti 2	3		
Opiskelijarekrytointiprojekti 3	3		
PATJA taktisessa tutkinnassa	2		
Police Career Path	2		
Poliisin lupahallinto II	1		
Poliisityön monet vaihtoehdot	2		
Projektiopinnot 1	2		
Projektiopinnot 2	2		
Projektiopinnot 3	2		
Projektiopinnot 4	2		
Prosessikirjoittaminen	3		
Ruotsin kielen valmentava kurssi	1		
Ruotsin kielen valmentava verkkokurssi Nätfräsch	1		
Sormenjäljet rikosten ratkaisijana	1		
Sosiologian perusteet	3		
Täydentävä ajokoulutus ja yhdistelmäajoneuvon liikennek	2		
Vakava ja kohdistettu väkivalta-strukturoitujen riskinarvioi	2		
Venäjän kielen alkeet poliisille	4		
Sisällytettävät opinnot 1			
Sisällytettävät opinnot 2			
Sisällytettävät opinnot 3			
Sisällytettävät opinnot 4			
Sisällytettävät opinnot 5			
Sisällytettävät opinnot 6			
Sisällytetyt tutkinnot			