

**Tarja Kivirinta**

## **LUPALUUKULTA VERKKOON?**

**Asiakkaiden käsityksiä poliisin lupahallinnon sähköisistä palveluista**

**Opinnäytetyö  
CENTRIA AMMATTIKORKEAKOULU  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Lokakuu 2012**

**TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ**

<b>Yksikkö</b> Ylivieska	<b>Aika</b> Lokakuu 2012	<b>Tekijä/tekijät</b> Tarja Kivirinta
<b>Koulutusohjelma</b> Liiketalous		
<b>Työn nimi</b> LUPALUUKULTA VERKKOON? Asiakkaiden käsityksiä poliisin lupahallinnon sähköisistä palveluista		
<b>Työn ohjaaja</b> Pekka Paajanen		<b>Sivumäärä</b> 78 + 7
<b>Työelämäohjaaja</b> Petri Oulasmaa		
<p>Opinnäytetyön toimeksiantaja oli Jokilaaksojen poliisilaitos. Poliisin lupahallinnossa hoidetaan hyvin erilaisia kansalaisten arkeen, työhön ja harrastuksiin vaikuttavia lupa-asioita. Poliisihallinnossa jo toteutetut sekä tulevat uudistukset ovat vähentäneet lupahallinnon toimipaikkoja. Nykyisin lupahallinnon yhtenä tavoitteena on lisätä voimakkaasti erilaisten sähköisten palveluiden käyttöä.</p> <p>Opinnäytetyössä selvitettiin 18–69-vuotiaiden asiakkaiden näkemyksiä poliisin lupahallinnon sähköisistä palveluista ja niiden laadusta. Tietoteknisten laitteiden käyttöön ja palveluita koskevasta tiedonsaannista alkanut tutkimus syventyi Internet-sivujen, sähköisen ajanvarauksen ja varsinaiseen sähköiseen asiointiin käytettävyyden ja laadun arviointiin. Saatuja tietoja oli tarkoitus hyödyntää jokapäiväisessä työskentelyssä ja tarvittaessa palveluiden parantamisessa.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kahdella erillisellä haastattelulla keväällä 2012. Henkilökohtaisesti haastatelluilta viideltäkymmeneltä asiakkaalta saatiin arvioita pääosin Internet-sivuista, sillä kehittyneempien palveluiden käyttö oli vähäistä. Teemahaastattelussa kaksitoista henkilöä tutustui kaikkiin palveluihin niitä käyttämällä. Poliisin lupahallinnon laaja asiakaskunta oli hyvin edustettuna molemmissa haastatteluisissa.</p> <p>Tutkimus osoitti, että poliisin lupahallinnon sähköiset palvelut ovat varsin hyviä huomioon ottaen kuinka monimutkaisia lupa-asiat ovat. Palveluiden käyttö oli vähäistä, koska niiden olemassaolosta ei tiedetty. Kaikkien palveluiden käytettävyyttä vähensivät viranomaislähtöinen toteutus ja vaikea lainsäädännöstä tuleva sanasto. Vaikka sähköisten palveluiden laatu ei yllä henkilökohtaisen palvelun tasolle, asenteet verkon kautta tapahtuvaan asiointiin olivat varovaisen myönteisiä.</p>		

**Asiasanat**

Asiakaspalvelu, asiantuntijapalvelut, poliisin lupahallinto, monikanavaisuus, palvelun laatu, sähköinen asiointi, sähköiset palvelut, sähköiset tietopalvelut, sähköinen tunnistaminen

## ABSTRACT

<b>CENTRIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES</b>	<b>Date</b> October 2012	<b>Author</b> Tarja Kivirinta
<b>Degree programme</b> Business Administration		
<b>Name of thesis</b> FROM THE INFORMATION DESK TO THE NET? Customers' Perceptions on the electronic services of Police license service		
<b>Instructor</b> Pekka Paajanen		<b>Pages</b> 78 + 7
<b>Supervisor</b> Petri Oulasmaa		
<p>This thesis was commissioned by Jokilaaksot Police Department. In Police license service a wide variety of licenses that influence citizens' every-day life, work and hobbies are handled. The number of license offices has decreased because of reforms that are already carried out or that are forthcoming. One of the goals in Police license service today is to greatly increase the use of different electronic services.</p> <p>In the thesis studied customers' opinions on the electronic services and their quality in Police license service. Customers were aged from 18 to 69. The research began with an information technology equipment and an inquiry about customers' access to service information. The availability and quality of websites, electronic appointment request and actual electronic transactions were studied in depth. The received information was intended to utilized in the daily work and, if necessary, improving the services.</p> <p>The study was carried out by conducting two separate interviews in spring 2012. Personally interviewed fifty customers estimated mainly websites because the use of more advanced services was minor. In the theme interview twelve people got acquainted with all services by using them. The wide customer base of the Police license service was well represented in both interviews.</p> <p>The results of the study indicated that the electronic services are quite good considering how complicated license matters are. The use of services was not common because people were unaware of them. The usability of services suffers from authority based execution and the use of difficult legislative vocabulary. Although the quality of electronic services did not reach the level of personal service, attitudes towards transactions trough the network were cautiously positive.</p>		

### Key words

Customer service, electronic identification, electronic information services, electronic services, electronic transaction, multichannel, police licence services, professional services, quality of service

TIIVISTELMÄ  
ABSTRACT

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	PALVELUN JA SEN LAADUN MÄÄRITTELYÄ	4
2.1	Palvelu käsitteenä	4
2.2	Vuorovaikutus palvelutilanteissa	6
2.3	Palvelun laatu odotusten ja kokemusten summana	9
3	JULKISET PALVELUT	13
3.1	Julkisten palveluiden erityispiirteitä	13
3.2	Poliisin lupahallinto osana julkisia palveluja	15
3.2.1	Asioiden, asiakkaiden ja toiminnan kirjoa	15
3.2.2	Monikanavaisuudella vaihtoehtoja asiointiin	18
3.2.3	Opastusta asiantuntijapalveluna	20
4	SÄHKÖISET PALVELUT JULKISHALLINNOSSA	22
4.1	Sähköisen hallinnon kokonaisuus	22
4.2	Palveluiden kehittäminen kansalaisten käyttöön	23
4.2.1	Tiedottamisvelvollisuus täyttyy www-sivuilla	26
4.2.2	Sähköisyys uudistaa asiointia	27
4.3	Sähköisen asiointin turvallisuus ja menettelyt	29
4.3.1	Tietoturva turvaa tiedon ja tietosuojaa suojaaa ihmisen	29
4.3.2	Vain tunnistautuneet asioivat sähköisesti	31
4.4	Poliisin lupahallinnon sähköiset palvelut syksyllä 2011	32
5	EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	36
5.1	Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelmat	36
5.2	Kyselylomakkeen laadinta, tiedon keruu ja aineiston analysointi	37
5.2.1	Muuttujat ja mittarit	37
5.2.2	Tutkimuksen kohdejoukko, aineiston keruu ja analysointi	39
5.3	Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys	40
5.4	Tutkimusaineiston kuvaus	41
6	TUTKIMUSTULOKSET JA ANALYYSI	44
6.1	Tietotekniikan apuvälineet ja Internetin käyttö	44
6.2	Nettisivujen tiedot lupa-asioista	46
6.2.1	Nettisivuilla vierailteiden arvioita	46
6.2.2	Teemahaastateltavat etsimässä tietoa nettisivuilta	52
6.2.3	Netti auttaa asiointia	56
6.3	Kokemukset sähköisestä ajanvarauksesta	56
6.3.1	Tyytyväiset ajan varanneet	56
6.3.2	Teemahaastattelussa kriittisiä kokeilijoita	60
6.3.3	Haastava mutta palkitseva ajanvaraus	63
6.4	Sähköinen asiointi mielikuvissa ja todellisuudessa	63
6.4.1	Nyt lupaluukulla, tulevaisuudessa verkossa?	63
6.4.2	Teemahaastateltujen mielipiteitä sähköisestä asiointista	66

6.4.3 Sähköisen asioinnin menestyksen edellytykset	70
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA ARVIOINTI	71
7.1 Tutkimuksen tarkoitus ja toteutus	71
7.2 Asiakkaiden antamat arviot vastauksina tutkimusongelmiin	71
7.3 Poliisin lupahallinnon sähköisten palveluiden tulevaisuus	73
7.4 Tutkijan arviointia tutkimuksesta	75
LÄHTEET	76
LIITTEET	

KUVIOLUETTELO	Sivu
KUVIO 1. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys	3
KUVIO 2. Palveluille yhteisiä piirteitä	4
KUVIO 3. Palvelun koettu kokonaislaatu	9
KUVIO 4. Hyväksyttävän palvelun alue Zeithamlin ja Bitnerin (1996) mukaan	10
KUVIO 5. Poliisin lupahallinnon osa-alueet	16
KUVIO 6. Poliisin lupahallinnon monikanavaisuus	19
KUVIO 7. Sähköisen hallinnon osa-alueet (mukaillen Anttiroiko 2004)	22
KUVIO 8. Verkkopalveluiden kehitysvaiheet	24
KUVIO 9. Tietoturvan osa-alueet	29
KUVIO 10. Tunnistautumisvaihtoehdot sähköisessä asiointissa	31
KUVIO 11. Poliisin nettisivut ja lupahallinto-osion rakenne	34
KUVIO 12. Huomiot nettisivujen käytöstä	53
KUVIO 13. Huomiot ajanvarauksen vaiheista	60
KUVIO 14. Huomiot sähköisen asiointin vaiheista	67

TAULUKOLUETTELO	Sivu
TAULUKKO 1. Vuorovaikutuksen vaiheet	8
TAULUKKO 2. Tutkimusongelmien ja haastattelukysymysten yhteys	38
TAULUKKO 3. Vastaajien sukupuoli	42
TAULUKKO 4. Vastaajien ikäjakauma	42
TAULUKKO 5. Vastaajien hoitama lupa-asia (henkilökohtainen haastattelu)	43
TAULUKKO 6. Kotona olevat tietotekniikan apuvälineet	45
TAULUKKO 7. Netin käyttökohteet kotona	46
TAULUKKO 8. Käsitys poliisin nettisivujen olemassaolosta	47
TAULUKKO 9. Tiedonsaanti nettisivujen olemassaolosta	47
TAULUKKO 10. Nettisivujen tuntemus ja käyttö asiointin yhteydessä	48
TAULUKKO 11. Eri ikäryhmien nettisivujen käyttö	49
TAULUKKO 12. Nettisivuilta etsityt tiedot	49
TAULUKKO 13. Tietojen löydettävyys (asteikko 1–5)	50
TAULUKKO 14. Ohjeiden löydettävyys lupa-alueittain (asteikko 1–5)	50
TAULUKKO 15. Vertailu muihin asiakaskontakteihin (asteikko 1–5)	51
TAULUKKO 16. Asiointiodotukset ja -kokemukset (asteikko 1–5)	51
TAULUKKO 17. Nettisivujen kouluarvosana (henkilökohtainen haastattelu)	52
TAULUKKO 18. Nettisivujen kouluarvosana (teemahaastattelu)	55
TAULUKKO 19. Arvio sähköisen ajanvarauksen mahdollisuudesta	57
TAULUKKO 20. Tiedonsaanti sähköisestä ajanvarauksesta	57
TAULUKKO 21. Asiointiajan varaus	58
TAULUKKO 22. Ajanvarauksen tekotapa	58
TAULUKKO 23. Arviot ajanvarauksen vaiheista (asteikko 1–5)	59
TAULUKKO 24. Ajanvarauksen kouluarvosana (henkilökohtainen haastattelu)	62
TAULUKKO 25. Ajanvarauksen kouluarvosana (teemahaastattelu)	62
TAULUKKO 26. Arvio sähköisen asiointin mahdollisuudesta	64
TAULUKKO 27. Asioisi sähköisesti, asia kokonaan sähköisesti hoidettavissa	65
TAULUKKO 28. Asioisi sähköisesti, asia osittain sähköisesti hoidettavissa	65
TAULUKKO 29. Sähköisen asiointin halukkuuden tunnusluvut (asteikko 1–5)	66
TAULUKKO 30. Sähköisen asiointin kouluarvosana (teemahaastattelu)	69

## 1 JOHDANTO

Suomalaiset viihtyvät Internetissä. Tilastokeskuksen Tieto- ja viestintätekniiikan käyttö 2011 -tutkimuksen mukaan meistä jo 76 % käyttää nettiä lähes päivittäin. Myös julkishallinnon verkkopalveluiden käyttö ja viranomaisasiointi ovat nyt lisääntyneet. Viime vuosiin saakka hallinnon oman näkemyksen mukaan Suomen maine tietoyhteiskuntana ja asema sähköisen asioinnin edelläkävijänä on hiipunut siitä, kun Suomi otti ensimmäisenä maana maailmassa käyttöön kansalaisen sähköisen henkilökortin vuonna 1999.

Julkishallinnon sähköisten palveluiden kehitystä on pidetty vaatimattomana. Julkishallinnon eri organisaatioilla on omat Internet-sivut, joilta tietoa ja täytettäviä lomakkeita etsitäänkin. Sen sijaan kansalaisten käyttöönsä ottamia sähköisiä asiointimahdollisuuksia on vain muutamilla. Poliisin lupahallinnon näkökulmasta sähköinen asiointi on kehittämishanke, jolla toivotaan ratkaistavan vähenevien henkilöstöressurssien ja kasvavien lupamäärien haastavaa yhtälöä lähivuosina. Nykypäivän vaativalla ja laajalla asiakaskunnalla voi olla näitä muutoksia kohtaan ennakkoluuloja ja toisaalta suuria odotuksia.

Poliisin lupahallinnon asema poliisiorganisaatiossa poliisin perustehtävien toteutumista turvaamassa on edelleenkin hieman jäsentymätön, joten asiakas ei ole välttämättä aina tiennyt, pitääkö hänen kääntyä poliisimiehen vai lupahallintovirkailijan puoleen. Kun asiakas on löytänyt tiensä lupahallinnon luukulle, hän on kertonut ongelmansa, johon on yhdessä haettu ratkaisu. Nykyisin asiakasta ohjataan yhä enemmän sähköisten palveluiden käyttäjäksi, etsimään tietoa, varaamaan asiointiaikaa ja hoitamaan lupa-asiansa verkossa.

Työpaikkani ja opinnäytetyöni toimeksiantaja Jokilaaksojen poliisilaitos on yksi Suomessa tällä hetkellä toimivasta kahdestakymmenestä neljästä poliisilaitoksesta. Sen alueella on kahdeksantoista kuntaa, joista nykyisin yhdeksässä on poliisin toimitiloja. Olen työskennellyt saman poliisilaitoksen lupahallinnossa 1990-luvun alusta alkaen. Työnantajallani on jo kolmas nimi ja kolmas organisaatio, mutta ko-

ko tuon ajan asiakkaan ja virkailijan henkilökohtaista vuorovaikutusta on pidetty erittäin tärkeänä.

Opinnäytetyöni aihe on poliisin lupahallinnon sähköiset palvelut. Se ei sisällä sähköistä asianhallintaa. Työn tavoitteena on selvittää kahdella haastattelulla kansalaisten näkemyksiä poliisin lupahallinnon sähköisistä palveluista ja niiden laadusta. Poliisin lupahallinnossa asioivien henkilökohtaisella haastattelulla on tarkoitus selvittää ensinnäkin taustoja, eli kuinka kattavasti Jokilaaksojen poliisilaitoksen lupahallinnon asiakkailta on sähköisen asioinnin edellyttämiä välineitä sekä mistä he saavat tietoa erilaisten sähköisten palveluiden olemassaolosta. Näiden seikkojen lisäksi on keskeistä heidän sähköisten palveluiden käyttö- ja laatukokemuksensa sekä asennoitumisensa verkon kautta tapahtuvaan asiointiin.

Koska varsinainen sähköinen asiointi on vielä vähäistä, syvennän tutkimusta teemahaastattelulla. Siinä tutkin erityisesti sähköisiä tietopalveluita eli yleistä tiedottamista lupahallinnon osalta poliisi.fi-sivustolla. Sähköisen ajanvarausjärjestelmän testauksen lisäksi selvitän lupa-asioiden vireillepanon osalta jo toteutettujen poliisin sähköisten hakemus- ja ilmoitusmenettelyiden käytettävyyttä.

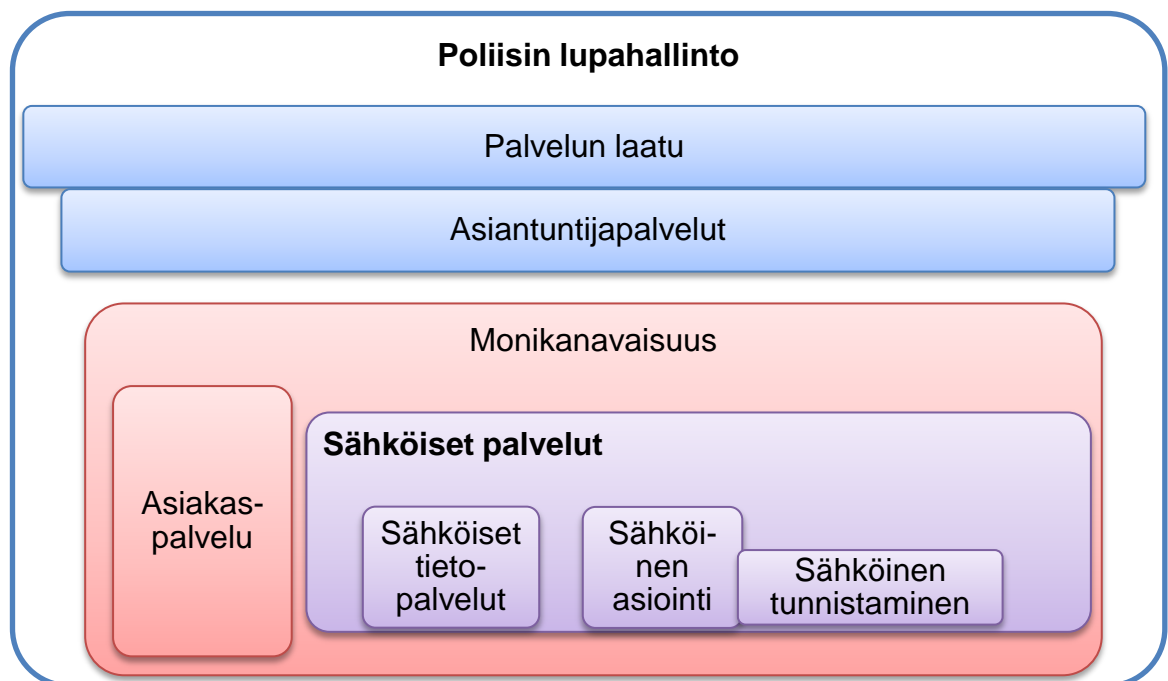
Tavoitteiden pohjalta tutkimusongelma muotoutui pääongelmaksi ja edelleen viideksi alaongelmaksi. Pääongelmaan **Millaisia poliisin lupahallinnon sähköiset palvelut ovat asiakkaiden mielestä?** haettiin vastausta seuraavien alaongelmien avulla:

1. Millainen on asiakkaiden valmius ja halukkuus sähköisten palveluiden käyttöön?
2. Mistä asiakas saa tietoa poliisin lupahallinnon sähköisistä palveluista?
3. Millaista on poliisin lupahallinnon yleinen nettitiedottaminen?
4. Millainen on poliisin lupahallinnon sähköisen asioinnin käytettävyys?
5. Millaisia käsityksiä asiakkailta on poliisin lupahallinnon sähköisten palveluiden laadusta?

Opinnäytetyön kuvioon 1 kootut keskeiset käsitteet ovat asiakaspalvelu, asiantuntijapalvelut, poliisin lupahallinto, monikanavaisuus, palvelun laatu, sähköinen asi-



ointi, sähköiset palvelut, sähköiset tietopalvelut ja sähköinen tunnistaminen. Palvelun laadun arvioi asiakas, mutta lainsäädännön edellyttämän hyvän hallinnon näkökulmasta myös palvelun tuottajan on kiinnitettävä siihen huomiota toimintaa kehitettäessä. Poliisin lupahallintotyöskentely katsotaan asiantuntijapalveluksi, joka sisältää lainsäädännön tuntemista ja soveltamista. Viitekehys sisältää lupahallinnon monikanavaisuuden. Lupa-asia voi tulla käsiteltäväksi sekä perinteisen henkilökohtaisen asiakaspalvelun että sähköisen palvelun kautta. Ennen hakemuksen jättämistä asiakas voi hankkia tietoa nykyisin myös nettisivuilta aiempien henkilökohtaisten kontaktien sijaan tai lisäksi. Varsinaisessa sähköisessä asiointissa asiakas on tunnistettava luotettavasti.



KUVIO 1. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys

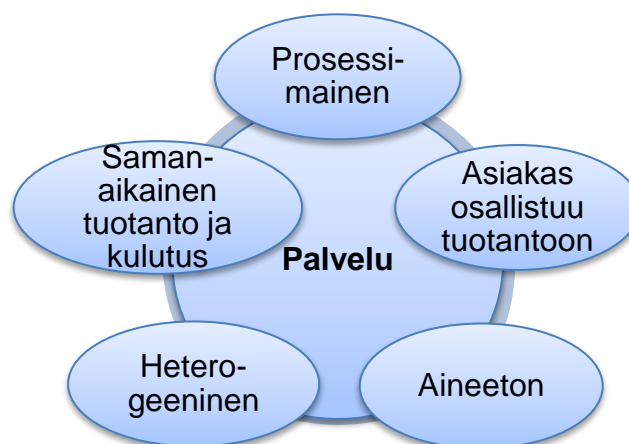
Opinnäytetyössä edetään yleiseltä tasolta yksityiskohtiin. Teoriaosassa palvelun ja sen laadun määrittelystä jatketaan julkisten palveluiden erityispiirteisiin ja poliisin lupahallinnon esittelyyn. Julkishallinnon sähköisten palveluiden yleisen kehityksen osana tutustutaan lupahallinnossa toteutettuihin verkkopalveluihin. Empiirisessä osassa esitellään tutkimuksen toteutus, sen tulokset sekä johtopäätökset.

## 2 PALVELUN JA SEN LAADUN MÄÄRITTELYÄ

### 2.1 Palvelu käsitteenä

Palvelu on monimutkainen ilmiö. Sanalla palvelu on monia merkityksiä ja sen lisäksi lähes mikä tahansa tuote voidaan muuttaa palveluksi, jos myyjä räätälöi sen asiakkaan toiveiden mukaiseksi. Palvelulle on kuitenkin vuosikymmenten kuluessa esitetty useita eri määritelmiä. Varpailleen palvelua ei voi pudottaa, vaikka sen voikin myydä tai ostaa. Myös tieteellisempi kuvaus korostaa aineettomia toimintoja, joiden sarjasta palveluprosessi muodostuu. Toiminnot tapahtuvat yleensä asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa joko henkilökohtaisesti, fyysisten resurssien tai järjestelmien avulla. Palvelulla ratkaistaan asiakkaan ongelma. (Grönroos 2007, 51–52.)

Palvelun tyhjentävän määritelmän muodostaminen lienee haastavuudessaan mahdotonta. Ylikoski (1999, 21) toteaaakin palvelusta muodostuvan konkreettisemmän käsityksen kuvailemalla millaisia erilaiset palvelut ovat. Grönroosin (2007, 53) mukaan ongelmaa lähestytään kirjallisuudessa esittämällä palveluille yhteisiä piirteitä, joista hän näkee keskeisinä palveluiden prosessiluonteen, niiden tuotannon ja kulutuksen samanaikaisuuden sekä asiakkaan osallistumisen tuotantoprosessiin. Palveluiden yleisiä ominaisuuksia on koottu kuvioon 2.



KUVIO 2. Palveluille yhteisiä piirteitä

Grönroos (2007, 54) nostaa palveluiden tärkeimmäksi tunnusmerkiksi niiden prosessiluonteen, jossa asiakkaan ongelman ratkaisemiseksi käytetään erilaisia resursseja. Myös Ylikoski (1999, 24) kuvaa palvelun muodostumista eri tapahtumista tai toiminnoista siten, että palvelu edellyttää asiakkaan ja palvelun tarjoajan vuorovaikutusta joko henkilökohtaisesti tai laitteiden tai järjestelmien avulla. Palvelu syntyy palvelutapahtumassa, joten se tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Palvelun saaminen voi edellyttää henkilökohtaista käyntiä palvelun tarjoajan luona tai se voidaan välittää asiakkaalle sähköisiä kanavia käyttäen. (Ylikoski 1999, 24.) Grönroos (2007, 54) toteaa tämän, kuten muidenkin peruspiirteiden johtuvan palveluiden prosessiluonteesta. Palvelutapahtuman kesto voi vaihdella muutamasta sekunnista vuosikymmeniin, kuten Rissanen (2005, 20) viittaa vanhusten palvelutalossa vietettyyn aikaan.

Grönroos (1987, 30) korostaa asiakkaalla olevan kaksi roolia suhteessaan palvelun tuottajaan. Asiakas on sekä palvelun käyttäjä että tuotantoresurssi eli hänen itsensä on suoritettava määrätyt toiminnot saadakseen palvelua. Asiakkaan omasta osuudestaan suoriutuminen vaikuttaa hänen kokemaansa palveluun ja sen laatuun. (Grönroos 1987, 30.) Osallistumalla palvelun tuottamiseen kertomalla tilanteestaan ja antamalla tietoja asiakas varmistaa omiin tarpeisiinsa sopivan palvelun saamisen (Ylikoski 1999, 25).

Aiemmin Grönroos (2000, 53–54) esitti Ylikosken (1999, 21–22) tavoin palveluja fyysisiin tavarihin verratessaan palveluiden olennaisimpana piirteenä aineettomuuden. Molempien mukaan palveluissa on kuitenkin myös konkreettisia osia, kuten valmis lupa-asiakirja. Myöhemmin Grönroos (2007, 54) on todennut, että asiakkaat voivat pitää fyysisiäkin tuotteita aineettomina, joten tämä piirre ei erottaisikaan palvelua tuotteista niin selkeästi kuin usein kirjallisuudessa esitetään.

Ylikosken (1999, 25–26) mukaan kaikista perusominaisuuksista johtuvina palveluille on tyypillistä myös vaihtelevuus eli heterogeenisuus. Sama palvelu ei toistu eri kerroilla samanlaisena, minkä asiakas voi nähdä myös juuri hänen erityistarpeensa huomioivana palveluna. Palveluiden vaihtelevuus koetaan luonnollisesti kielteisenä, jos sen hoitamiseen tarkoitettu järjestelmä tai itsepalvelulaitteet eivät toimi. Palveluita luonnehditaan myös katoaviksi, eikä niitä voi varastoida, koska

niitä ei ole olemassa palvelutapahtuman ulkopuolella. (Ylikoski 1999, 25–26.) Näiden lisäksi sekä Grönroos (2000, 55) että Pesonen (2002, 25) mainitsevat palveluiden erityispiirteensä sen, että tavallisesti palvelut eivät johda omistukseen.

Palveluiden moninaisuutta ja niiden erilaisia tuottajia ei voitane liiaksi korostaa. Myös palvelun käsitettä on haluttu täsmentää ryhmittelemällä palveluita eri perusteilla. Grönroos (1987, 55–59) esittää yhteenvedon vuosikymmenten mittaan käytetyistä jakoperusteista ja kommentoi niitä. Palvelukokonaisuuteen voi sisältyä erilainen osuus fyysisiä tavaroita ja aineetonta palvelua. Palvelua voivat tuottaa niin laitteet kuin ihmisetkin ja asiakkaan läsnäolon tarve vaihtelee. Keskeistä on kuitenkin se, että vaikka kyseessä on koneen korjaus tai kampauksen tekeminen, edellä esitetyt palveluiden peruspiirteet ovat lähes aina voimassa. (Grönroos 1987, 55–59.)

Myös Ylikosken (1999, 26–30) mukaan palveluiden luokittelut eri perusteilla auttavat näkemään palvelutuotannon riittävän laajana. Käyttäjän mukaan palvelut voidaan jakaa kuluttajien tarvitsemiin kulutuspalveluihin ja organisaatioille tarkoitettuihin yrityspalveluihin. Kulutuspalveluita tuottavat sekä julkinen valta että erilaiset yritykset ja yhteisöt, jotka kaikki voivat olla voittoa tavoittelevia tai tavoittelemattomia organisaatioita. Palvelu voi olla luonteeltaan konkreettista tai aineetonta toimintaa, joka kohdistuu joko ihmiseen tai hänen omaisuuteensa. Edelleen palvelun kokemista jäsenettäessä eri palveluiden osalta on eroja siinä, kuinka paljon asiakas on läsnä palvelun aikana. Mitä enemmän asiakas on paikalla, sitä tärkeämpää vuorovaikutus on hänelle. (Ylikoski 1999, 26–30.)

## **2.2 Vuorovaikutus palvelutilanteissa**

Palvelun määrittelyssä on siis keskeistä asiakkaan oma osallistuminen palvelun tuottamiseen, eli vuorovaikutus organisaation ja asiakkaan välillä. Ylikosken (1999, 298) mukaan nämä kontaktitilanteet, asiakkaan ja palvelun tuottajan kohtaamiset, ovat niin tärkeitä, että niitä kutsutaan totuuden hetkiksi. Tätä Normannin luomaa käsitettä on käytetty palvelujohtamisen kirjallisuudessa jo pitkään (Grönroos 1987, 41).

Lehtonen (2002, 64) kirjoittaa organisaation personoituvan asiakaspalvelijaan, jota asiakas voi lähestyä kasvokkain, puhelimitse tai sähköisesti. Ylikosken (1999, 302) mukaan asiakaspalvelija on linkkinä asiakkaan ja palveluorganisaation välillä toimien siten organisaation rajapinnassa. Lehtonen (2002, 59) korostaa, että empaattinen asiakaspalvelija saa asiakkaan tuntemaan, että organisaatio paneutuu juuri hänen ongelmansa perusteellisesti ja ratkaisee sen. Asiakaspalvelijan on muodostettava itselleen oikea kuva toisen osapuolen näkökulmasta ja samalla varmistuttava siitä, että asiakas ymmärtää vastavuoroisesti hänen näkökantansa (Lehtonen 2002, 70).

Ylikoski (1999, 314–316) kuvaa palvelutilanteen hyvää viestintää siten, että sen avulla asiakaspalvelija saa selville asiakkaan toiveet ja tarpeet. Kyky asettua asiakkaan asemaan helpottaa hänen ohjaamisessaan luontevasti oikeaan toimintatapaan. Asiakaspalvelija hallitsee palvelutilanteen ja sopeuttaa toimintansa sekä asiakkaan että organisaation tavoitteisiin. (Ylikoski 1999, 314–316.) Joskus asiakas voi haluta palvelutilanteessa kiireetöntä seurustelua varsinaisen asioinnin lomassa. Ylikoski (1999, 303–304) muistuttaa kuitenkin, että organisaation kannalta vuorovaikutus on kuitenkin selkeästi tavoitteellista toimintaa. Työssään asiakaspalvelija tuottaa asiakkaan haluaman palvelun. Molemmilla on siis oma roolinsa, joissa on pysyttävä. (Ylikoski 1999, 303–304.)

Koska palvelut ovat prosesseja, niihin sisältyy tavallisesti useita kohtaamisia. Lehtinen (Grönroos 2000, 265) jakaa palveluprosessin liittymisvaiheeseen, intensiiviseen kulutusvaiheeseen ja eroamisvaiheeseen analysoinnin helpottamiseksi. Ylikoski (1999, 300–302) käyttää vastaavaa jaottelua kuvatessaan yleisluontoisesti vuorovaikutuksen tehtäviä, jotka esitetään taulukossa 1. Liittymisvaiheen ensikontaktissa luotu vaikutelma on pohja koko palvelutilanteelle. Sujuvasti hoidetun yhteydenoton jälkeen asiakas suhtautuu myönteisesti koko palvelutilanteeseen. Ydinpalvelun käytön aikana vuorovaikutustilanteita voi olla useita. Niistä jokainen on oma totuuden hetkensä, joka vaikuttaa aina seuraavaan. Kysymyksiin ja palautetta pyytämällä mahdolliset väärinkäsitykset ja virheet voidaan korjata. Tutkimusten mukaan onnistunut viimeinen kontakti voi korjata koko palvelua koskevan arvi-  
on myönteiseksi. (Ylikoski 1999, 300–302.)

TAULUKKO 1. Vuorovaikutuksen tehtävät (Ylikoski 1999, 301)

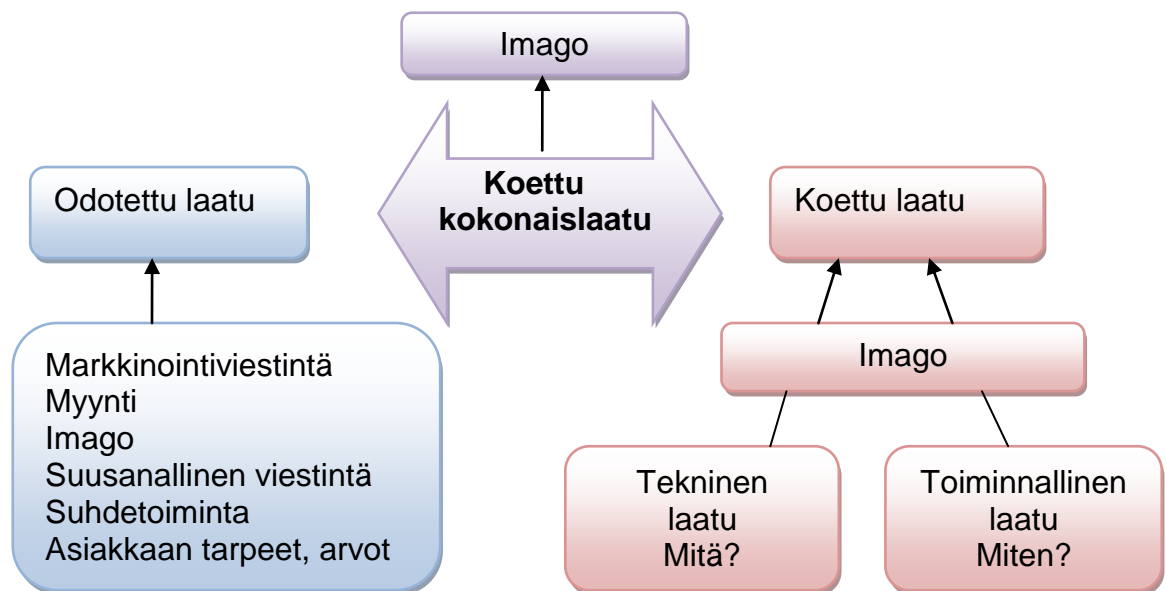
<b>Vaihe</b>	<b>Vuorovaikutuksen tehtävä</b>
<b>Liittymisvaihe</b>	Asiakkaan huomioiminen Palvelutarpeiden kartoitus Asiakkaan ohjaaminen
<b>Ydinpalvelun tuottamisvaihe</b>	Asiakkaan erityistarpeiden kartoitus Palvelun selostaminen Asiakkaan viihtymisestä huolehtiminen
<b>Poistumisvaihe</b>	Maksutoimenpiteet Tulevien käyntien kartoitus Asiakaspalautteen pyytäminen

Henkilökohtaisesti asioidessa syntyy asiakkaan ja asiakaspalvelijan välisen kontaktin lisäksi myös muuta vuorovaikutusta. Pesonen (2002, 45) mainitsee esimerkiksi jonotusjärjestelmät ja lomakkeet, joiden käyttöön asiakas joutuu sopeutumaan. Ylikoski (1999, 318–319) toteaa muiden asiakkaiden läsnäololla voivan olla merkitystä palvelukokemukseen, vaikka he eivät edes keskustelisi keskenään. Heidän läsnäolollaan ei ole yleensä merkittävää myönteistä vaikutusta, sen sijaan ruuhkautuminen, etuilu tai muu huono käytös koetaan häiritseväksi. (Ylikoski 1999, 318–319.)

Toisaalta Pesosen (2002, 45) mukaan esimerkiksi huvipuistossa käydään juuri muiden asiakkaiden kontaktien takia, eli heillä on nimenomaan positiivinen merkitys. Grönroos (1987, 74–75) kirjoittaa vuorovaikutteisuuden onnistumisen riippuvan henkilöstön ja työssä käytettävien järjestelmien ja työruutiinien lisäksi fyysisistä resursseista ja työvälineistä, joilla on siten merkitystä seuraavassa luvussa käsiteltävään palvelun laadun kokemukseen.

### 2.3 Palvelun laatu odotusten ja kokemusten summana

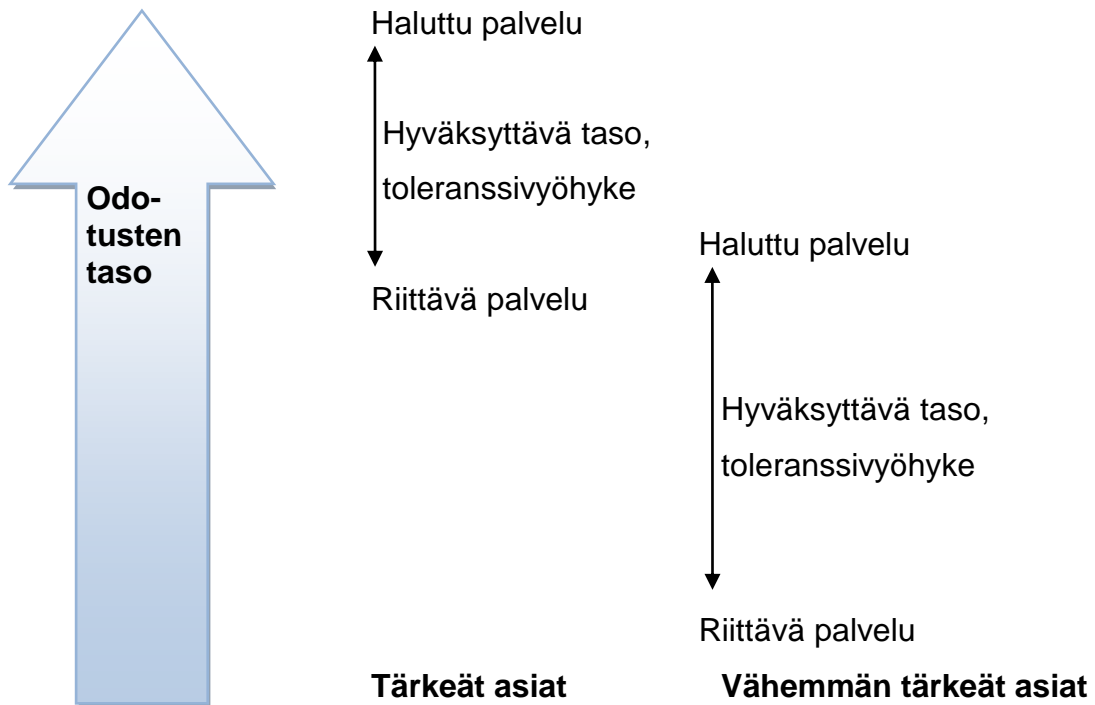
Edellä on aluksi määritelty mitä kaikkea palvelu on ja sitten tarkasteltu siihen liittyviä totuuden hetkiä. Pesonen (2002, 23) korostaa niitä palveluille tyypillisinä tilanteina, joissa palvelun tuottajan ja asiakkaan vuorovaikutus on tärkeää laadun kannalta. Kun laatukokemus on subjektiivinen, asiakas voi ymmärtää laadulla mitä tahansa (Grönroos 2007, 73). Asiakas haluaa hyvää palvelua ja palvelun tuottaja olettaa antavansa sitä, mutta miten palvelun laatu määrittyy? Laatu on asiakkaan mielipide ja asiakaskeskeisyys edellyttää asian arvioimista asiakkaan kannalta (Ylikoski 1999, 117). Seuraavaksi lähestytään palvelun laadun kokemista havainnollistaen sitä kuvion 3 avulla.



KUVIO 3. Palvelun koettu kokonaislaatu (mukaillen Grönroos 2007, 77)

Grönroosin (1987, 37) mukaan asiakkaan kokema laatu on hänen odotustensa ja kokemansa yhteistulos; mitä paremmin ne vastaavat toisiaan, sitä parempana laatu koetaan. Ylikoski (1999, 120–122) kuvaa odotuksia peilinä, josta asiakas tarkastelee palvelukokemustaan. Asiakkaalla on käsitys siitä, millaista palvelua hän haluaa ja mikä hänelle riittää; niiden väliin jää hyväksyttävän palvelun alue. Tämä toleranssivyöhykkeeksi kutsuttu palvelun alue on joustovara sille, mitä asiakas sietää. Asiakas arvottaa itselleen tärkeät ja vähemmän tärkeät asiat. Palvelun virheettömyyden, luotettavuuden ja muiden tärkeiden tekijöiden osalta odotukset

ovat korkeammat ja joustamattomammat kuin vähemmän tärkeiden asioiden. (Ylikoski 1999, 120–122.) Hyväksyttävän palvelun alueen muodostuminen on esitetty kuviossa 4.



KUVIO 4. Hyväksyttävän palvelun alue Zeithamlin ja Bitnerin (1996) mukaan (mukaillen Ylikoski 1999, 122)

Laatuodotuksiin vaikuttavat monet tekijät. Grönroos (2007, 76) mainitsee niistä yrityksen hallittavissa oleviksi mainokset, suoramarkkinoinnin, nettisivut ja muut markkinointiviestinnän keinot sekä myynnin, kun taas imagoa, suusanallista viestintää ja suhdetoimintaa yritys pystyy kontrolloimaan vain osittain. Imago on esillä laatukokemuksen kaikissa vaiheissa. Sipilä (1992, 214) kuvaa tätä yrityskuvaa asiakkaan aikaisempien palvelukokemusten yhteenvedona. Myönteinen yrityskuva johtaa positiiviseen ennakoasenteeseen ja samalla korkeisiin odotuksiin. Kielteisesti asennoituva puolestaan kiinnittää huomionsa epäkohtiin. (Sipilä 1992, 214.) Grönroosin (2007, 340–341) mukaan yrityskuva vaikuttaa lisäksi siihen, miten yrityksen viestintä koetaan. Yrityskuva ei vaikuta pelkästään asiakkaisiin, vaan myös lisäksi omien työntekijöiden asenteisiin. Imago ei ole pysyvä, vaan se muuttuu koetun kokonaislaadun mukaan. (Grönroos 2007, 340–341.)



Ylikoski (1999, 123–125) kirjoittaa asiakkaan palveluodotuksiin vaikuttavan myös hänen tarpeensa. Niiden taustalla ovat hänen ikänsä, elämänvaiheensa ja muut ominaisuutensa, jotka vaikuttavat palvelulta tavoiteltuun hyötyyn ja laatukokemukseen. Odotuksiin vaikuttaa myös palvelun edellyttämä asiakkaan oma toiminta. Itsepalvelu edellyttää toimivia laitteita ja selkeitä ohjeita. Palvelun odottaminen tai muu vaivannäkö sen saamiseksi kasvattaa odotuksia. Sosiaalinen viestintä, eli muiden ihmisten kommentit ohjaavat odotuksia julkisuuskuvaan tapaan. (Ylikoski 1999, 123–125.) Grönroosin (2000, 212) mukaan tämä asiakkaiden välinen suusanallinen viestintä koetusta vuorovaikutuksesta ja laadusta on myös markkinoinnillisesti merkittävää.

Grönroosin (2007, 73–75) mukaan laatukokemuksessa asiakkaalle on merkitsevää se, mitä hän saa vuorovaikutuksen tuloksena. Se voidaan jakaa kahteen osaan, kuten kuviossa 3 esitetään. Teknisen laadun lopputulos ratkaisee asiakkaan ongelman ja sitä asiakas pystyy usein arvioimaan melko objektiivisesti. Laatukokemuksen toinen osa muodostuu siitä, miten hän sen saa ja tätä asiakas arvioi yleensä subjektiivisesti. Tämä toiminnallinen laatu on asiakkaan kokemus yhteistyönsä sujumisesta organisaation kanssa palveluprosessin aikana. Rustin ja Oliverin mukaan näiden lisäksi voidaan tarkastella palvelun fyysistä ympäristöä, jolloin kolmas osa olisi toiminnalliseen laatuun kuuluva missä-olotilaisuus. Kuviossa laadun osat suodattuvat organisaation imagon lävitse kokonaislaaduksi. Jos asiakkaalla on myönteinen mielikuva palvelun tuottajasta, hän antanee sille anteeksi pienet virheet. Jos imago on kielteinen, asiakas on kriittinen ja pienetkin virheet ovat merkityksellisiä. (Grönroos 2007, 73–75.)

Luvussa 3.2.1 esiteltävän poliisin lupapalvelun teknisen laadun tulos on esimerkiksi valmis lupa-asiakirja, kuten passi. Palveluprosessin toiminnalliseen laatuun liittyvät asiakaspalvelijan toiminta, tietojärjestelmät ja laitteet. Sen lisäksi siihen vaikuttavat toimitilat sekä mahdollisesti muiden asiakkaiden läsnäolo ja tilanteeseen osallistuminen. Poliisin lupahallinnon imago voi olla todellisuudessa asiakkaalla oleva mielikuva poliisista, mikä voi aiheuttaa ylimääräistä jännitettä asiointiin.

Palvelun laatua on tutkittu paljon. Grönroos (2000, 73–74) esittää kuusi ohjeellista laadukkaaksi koetun palvelun tekijää, jotka liittyvät laadun eri ulottuvuuksiin. Am-

mattitaito liittyy tekniseen laatuun. Asiakas uskoo siihen, että organisaation henkilöstön tiedot ja taidot, järjestelmät ja fyysiset resurssit riittävät hänen ongelmansa ratkaisemiseen. Kun palvelun tuottajalla on hyvä maine ja se on uskottava, asiakas luottaa toiminnan olevan etujensa mukaista. Muut tekijät liittyvät toiminnalliseen laatuun. Kontaktihenkilön asiakkaan huomioiva asenne ja luotettavuus joka tilanteessa sekä ongelmatilanteiden normalisointi ovat keskeisiä tekijöitä. (Grönroos 2000, 73–74.) Grönroosin mainitsemaa lähestyttävyyttä kuvaa myös Ylikoski (1999, 127) saavutettavuudella, eli organisaation sijainti ja aukioloajat ovat asiakkaalle sopivia ja siihen saa helposti yhteyden puhelimitse tai sähköisesti.

Palvelun käsite on siis laaja. Palvelua tuotetaan ja kulutetaan hyvin erilaisissa tilanteissa ja eri tavoilla. Kaikkeen palveluun liittyy kuitenkin keskeisesti asiakkaan ja palvelun tuottajan vuorovaikutus, jonka aikana molempien toiminnalla pyritään yhteiseen tavoitteeseen. Kumpikin osapuoli mittaa siinä onnistumista subjektiivisesti laatuna, jolla puolestaan on vaikutusta tuleviin palvelukokemuksiin uusina odotuksina. Rissanen (2005, 26, 214) kokoaa palvelun tuotteena sekä herkäksi että vaikeasti määriteltäväksi ja asiakkaan kokeman palvelun laadun odotusten, tunteiden, mielikuvien ja tilannetekijöiden summaksi.

Seuraavassa luvussa palveluihin liitetään niiden julkinen tuottaja. Tämä seikka on omiaan luomaan lisäämään jännitteitä. Niin kirjan kuin asiakirjankin hankkimisessa on viime vuosina tapahtunut muutoksia, mutta julkisen toimijan uudistumisesta ei ehkä olla perillä yhtä tarkoin.

### 3 JULKISET PALVELUT

#### 3.1 Julkisten palveluiden erityispiirteitä

Lehtonen (2002, 62–63) toivoo, että julkisten palveluiden käyttäjille olisi kehitettävissä oma nimitys asiakkaan sijaan – ovathan kansalaiset tavallaan valtion palvelulaitosten omistajia. Liikemyrityksen tyytyväinen asiakas tekee toivotun ostopäätöksen, kun taas julkisen palvelun tyytyväisen käyttäjän luottamus yhteiskunnan palveluihin vahvistuu ja ylläpitää kansakunnan hyvinvointiin vaikuttavaa yhteiskunnan sosiaalista pääomaa. (Lehtonen 2002, 62–63.) Julkiset palvelut mielletään vieläkin usein kankeiksi ja vanhanaikaisiksi. Liiketaloudellisia ajatuksia niiden tuottamisessa toisaalta kaivataan, mutta toisaalta myös vierastetaan. Kansalaiset kuitenkin lunastavat ne käyttöönsä veroja maksamalla.

Kiviniemen (Grönroos 1987, 22) mukaan juuri budjettisidonnaisuus julkisten palveluiden tuottamisessa on yksi erityispiirre, joka erottaa ne tavanomaisten palveluiden perusrakenteesta. Osana yhteiskuntapolitiikkaa ne ovat poliittisen ohjauksen alaisia. Julkisilla palveluilla voi olla liiketaloudellisia tavoitteita yhteiskunnallisten tavoitteiden ohella. Lakeihin ja asetuksiin perustuvina julkisten palveluiden määrää ja laatua ohjataan säännöksin valtakunnallisesti. (Grönroos 1987, 22.) Voutilainen (2006, 20–21) johtaa viranomaistoiminnan lakisidonnaisuuden perustuslaisuutta.

Edelleen Kiviniemi (Grönroos 1987, 20) esittelee julkisia palveluja jakamalla ne eri osa-alueisiin, joista perinteisiin julkisiin tehtäviin kuuluu mm. poliisin hoitama sisäinen ja ulkoinen turvallisuus. Niihin liittyviä erilaisia lupa-asioita hoitava yksityinen henkilö on julkisen sektorin asiakas.

Grönroos (1987, 9) lainaa julkisen sektorin palveluiden kehittämisen motiiviksi Pajusen komitean mietinnöstä lausuman, jonka mukaan hallinto ei ole itseään vaan ihmisiä varten. Grönroos (1987, 26–27) toteaa kehittämisen perusteiksi toiminnan tehostumisen ja henkilöstön työmotivaation parantumisen ohella tärkeänä itsessään selvänä perusteena sen, että kansalaisina asiakkailla on oikeus hyviin palve-

luihin. Heuru (2003, 328–329) pohtii tehokkuusvaatimuksen tärkeyttä ja toteaa, että se ei saa olla ristiriidassa hyvän hallinnon periaatteen kanssa.

Vuoden 1987 hallitusohjelmaan otettiin hallinnon uudistamisen tavoitteita. Lähtökohtana oli, että julkinen hallinto vastaa peruspalveluiden riittävästä ja tasapuolisesta saavutettavuudesta, laadusta ja oikeusturvasta; samaan aikaan julkisten menojen kasvua oli hillittävä. Kehitystyön jatkuessa keskeistä oli mm. hallinnon tuloksellisuuden ja tuottavuuden lisääminen. Käyttöön otetun tulosohjauksen päämääränä on valtiontalouden rahoitusmahdollisuuksien puitteissa palvella asiakkaitaan ja tuottaa hyötyvaikutuksiaan poliittisten päätöksentekijöiden asettamien tavoitteiden mukaisesti. Se on tehtävä samalla asiakkaiden ja yhteiskunnan tarpeisiin vastaten mahdollisimman taloudellisesti. Tulosbudjetoivalla virastolla on toimivalta ja vastuu tavoitteiden saavuttamisesta määrärahan puitteissa. (Heuru 2003, 60–61.)

Kehittämistavoitteissa korostetaan palveluiden käyttäjien eli kansalaisten tarpeiden ja toiveiden huomioimista. Voutilaisen (2007) mukaan julkisen hallinnon muutokseen asiakaslähtöisemmäksi ja palvelukeskeisemmäksi ovat vaikuttaneet erityisesti hyvän hallinnon periaatteiden merkitystä korostavat perustuslain säännökset. Mäenpää (2011, 63) esittää hyvän hallinnon tavoittelulle eri syitä. Byrokratian vähentämisen ja luottamuksen lisäämisen ohella julkishallinnolta vaaditaan laatua, johon muualla asioidessa on totuttu. Viranomaisten toiminnan asianmukaisuus on tärkeää, sillä se vaikuttaa jokaisen elämään monin tavoin. (Mäenpää 2011, 63.)

Rissanen (2005, 17, 95) näkee kuitenkin yksityissektorin ja julkisen sektorin palvelua ja markkinointitoimia verratessaan virastojen toiminnan edelleenkin vallankäytöksi, jolla ei ole yhteneväisyyksiä palvelun kanssa. Mäenpään (2011, 68) mukaan hallintomenettelyssä on vahvistumassa asiakkaan ja viranomaisen vuorovaikutus. Tämä hallintolain edellyttämä siirtyminen viranomaiskeskeisyydestä dialogiin korostaa asiakkaan osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia. (Mäenpää 2011, 68.)

Viranomaispalveluiden järjestämisessä palveluperiaate korostaa asiakkaan huomiointia kuitenkin toiminnan tuloksellisuutta unohtamatta. Saatavuudella (Ylikoski 1999, 271) tarkoitetaan ratkaisuja, joilla palvelun käyttäminen on mahdollista ja

asiakkaalle vaivattomampaa. Mäenpää (2011, 94–95) kertoo helppokäyttöisyyteen liittyvän asiointiaikojen ja -paikkojen riittävyyden lisäksi tasapuolisuuden sekä maantieteellisesti että vammaisten, vanhusten ja muiden erityisryhmien osalta. Palveluperiaatteen näkökulmasta asianmukaiseen eli asiakkaan kokemaan joustavaan ja palvelumyönteiseen asiointiin pyritään mm. neuvontaa, uusia viestintämenetelmiä ja sähköistä asiointia käyttämällä. (Mäenpää 2011, 94–95.) Voutilaisen (2006, 55) mukaan sama toiminnasta ja palveluista tiedottamisen velvollisuus sisältyy myös julkisuuslakiin. Siinä tiedon jakamisen tavat täsmentyvät ja sähköiset palvelut voivat olla yksi tiedotuskanava (Voutilainen 2006, 210).

Tarkoin säädeltyinä julkiset palvelut, kuten tietyn luvan saaminen, edellyttävät usein määrättyjä toimintatapoja tai tiettyjen edellytysten täyttymistä. Yksi arkipäiväisimpiä asioita on allekirjoitus. Voutilaisen (2006, 269–270) mukaan sillä ilmaistaan tahto tai sitoumus asiakirjan sisältöön ja se on todiste suoritetusta oikeustoimesta tai asiakirjan lähettäjistä; allekirjoitus voidaan tehdä myös sähköisesti. Menettelyitä ja edellytyksiä koskeva neuvonta on tärkeää. Kuusikon (Mäenpää 2011, 179) mukaan neuvonta on asian vireillepanoon ja käsittelyyn annettavien ohjeiden lisäksi asiakkaiden kysymyksiin ja tiedusteluihin vastaamista. Neuvonta on viranomaispalvelu, joka riittävyydestä ja saatavuudesta on huolehdittava (Mäenpää 2011, 183). Neuvonta luo edellytykset sille, että mahdollisimman moni suoriutuu itse hallintoasiansa hoitamisesta (Heuru 2003, 296).

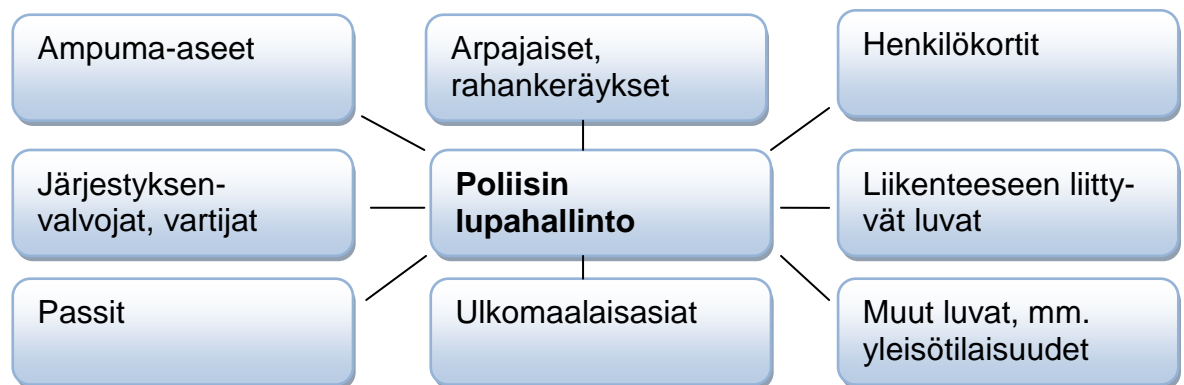
## **3.2 Poliisin lupahallinto osana julkisia palveluja**

### **3.2.1 Asioiden, asiakkaiden ja toiminnan kirjoa**

Poliisin lakiin perustuvat tehtävät ovat oikeus- ja yhteiskuntajärjestyksen turvaaminen, yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen sekä rikosten ennalta estäminen, selvittäminen ja syyteharkintaan saattaminen (Poliisilaki 7.4.1995/493). Poliisin lupahallinnon asemaa ei valitettavasti yleensä tuoda esiin selkeästi ja sen hahmottaminen voi olla haastavaa niin poliiseille, lupahallinnon virkailijoille kuin kansalaisillekin. Lainsäädännön mukaan mm. ajokortin ja passin myöntää poliisi. Käytännössä ei kuitenkaan virka-asuinen poliisimies, vaan juuri lupahallinnon vir-

kailija. Lupahallinnon toiminta määrittyy siten, että se turvaa luvun alussa mainittujen poliisin perustehtävien toteutumista (Poliisihallitus 2011, 11).

Lupa-asioiden päätösvalta on säädetty poliisille passeihin ja henkilökortteihin liittyvissä asioissa, ajokorttilupa-asioissa ja muissa yksityishenkilöiden hakemissa liikenteeseen liittyvissä luvissa, aseasioissa ja yksityisellä turva-alalla. Maahanmuuttoon liittyvissä luvissa poliisi jakaa toimivallan Maahanmuuttoviraston kanssa. Poliisi käsittelee myös yleisötilaisuuden järjestämiseen liittyviä asioita, ilotulituksiin ja moniin muihin yksittäisiin kysymyksiin liittyviä lupa- tai ilmoitusasioita. (Poliisihallitus 2011, 11.) Lupahallinnossa käsiteltävät asiakokonaisuudet on koottu kuvioon 5, jossa liikenteeseen liittyviin lupiin kuuluu myös vammaisen pysäköintilupa Poliisihallituksen jaottelun mukaisesti. Jokaista lupalajia koskee oma erityislakinsa, jonka ohella noudatetaan toissijaisesti menettelyn osalta hallintolakia (Oulasmaa, 2011).



KUVIO 5. Poliisin lupahallinnon osa-alueet

Tällä hetkellä poliisin lupahallinnossa hoidetaan siis hyvin erilaisia asioita. Niihin liittyvillä asiakirjoilla ja luvilla on vaikutusta kaiken ikäisten kansalaisten perusoikeuksiin, jokapäiväiseen elämään, työhön ja harrastuksiin. Nykypäivänä lähes jokainen asoi poliisihallinnossa jossain vaiheessa elämäänsä. Aurinkorannalle lentävä vauva tarvitsee passin, samoin mukaan hoitajaksi lähtevä mummo. Henkilökohtaisten asiakirjojen saanti edellyttää kaikilta henkilökohtaista käyntiä. Niiden lisäksi asiakkaat voivat hoitaa edustamansa yhdistyksen asioita. Molemmissa tapauksissa asiointien välillä voi kulua vuosia, jolloin sekä asiat että menettelyt niiden hoitamiseksi ovat voineet muuttua. Lupa-asiat voidaan kokea niiksi ikäviksi velvolli-

suuksiksi, joiden uudistuksiin ei välttämättä kiinnitetä huomiota, jos asia ei ole juuri silloin itselle ajankohtainen.

Osa-alueista yksinkertaisimpina ja vähiten lupaharkintaa sisältävinä voidaan pitää henkilökortti- ja passiasioita, kun taas ajokortteihin ja aseisiin liittyy runsaasti vaikeuttavia asioita. Yleisötilaisuus- ja arpajaisasioita hoidetaan usein yhteisön puolesta. Kuitenkin jokaisen osa-alueen asiat sisältävät vaihtelevasti sekä perus- että erikoistapauksia. Palvelun määrittelyssä kuvattu asiakkaan toimiminen tuotantorurssina korostuu poliisin lupahallinnossa, kun luvan myöntämisen perusteita selvitetään. Asiakkaan itsensä on tuotava esille ne seikat, joiden nojalla hän on oikeutettu saamaan luvan. Esimerkiksi aseiden hankkimislupahakemusta jätettäessä perusteista on toimitettava riittävä selvitys. Passin saadakseen asiakkaan on tehtävä määrätty toimenpiteet, eli annettava passivalokuva, nimikirjoitusnäyte ja sormenjäljet asiakirjan valmistamiseksi.

Poliisin organisaatio muuttui poliisin hallintorakenteen uudistumishankkeen myötä siten, että aiemmin toimineet noin sata poliisilaitosta yhdistyivät maakunnallisiksi poliisilaitoksiksi vuoden 2009 alussa. Pääpoliisiasemilla hoidetaan kaikkia poliisin lupa-asioita, kun taas poliisiasemien ja muiden palvelupisteiden palvelut ja aukioloajat voivat olla rajoitetumpia. (Poliisihallitus 2011, 10, 14.) Jokilaaksojen poliisilaitoksen eteläisen osan asukkaat kokivat lupapalveluiden lakkauttamisen suurena menetyksenä. Nykyisin Ylivieskan pääpoliisiaseman lupakanslia on avoinna arkisin kello 8.00 – 16.15 ja Haapajärven sekä Raahen kansliat kello 9.00 – 16.15. Asiakkaiden puheluihin vastataan puhelintunneilla kello 9.00 – 11.00. Muiden palvelupisteiden lupapalvelut ovat avoinna rajoitetusti joko säännöllisesti viikoittain tai ajanvarauksiin perustuen kuukausittain.

Sisäasianministeriö kirjoittaa lupapalveluiden toimintalinjasta ja tavoitellusta tuloksesta mm. seuraavaa:

Poliisin lupapalvelut ovat kustannustehokkaita. Poliisin lupapalvelupisteet ja niiden tarjonta on järjestetty siten, että palvelut ovat kohtuullisen vaivattomasti saatavilla ajanvarausta ja yhteispalvelua hyödyntäen. (Sisäasiainministeriö 2009.)

Yhteispalvelussa on keskitetysti yhdessä paikassa tarjolla useamman viranomaisen palveluita. Yksi viranomainen hoitaa sopimukseen perustuen omien tehtäviensä ohella toisen viranomaisen avustavia asiakaspalvelutehtäviä. (Valtiovarainministeriö 2009, 25.)

Poliisin toiminta- ja taloussuunnitelman mukaan lupapalvelut ovat saatavilla palveluverkostosta, yhteispalvelusta, ajanvarauksesta sekä erilaisista sähköisistä palveluista muodostuvasta palvelukokonaisuudesta (Sisäasiainministeriö 2009). Syksyllä 2011 poliisin lupahallinnon palveluverkosto koostuu poliisin omista yli 150 palvelupisteestä, yhteispalvelusta, liikkuvista palveluista ja sähköisistä palveluista (Poliisihallitus 2011, 28).

Poliisin lupahallinnon toimistohenkilöstön määrä vuonna 2009 oli henkilötyövuosina ilmoitettuna 1 500. Virkailijat myönsivät vuoden aikana lähes 1,1 miljoonaa lupaa. (Poliisihallitus 2011, 13.) Poliisihallituksen (2011,16) mukaan lupahallinnon haasteena on lupamäärien kasvu tulevina vuosina. Lakimuutoksiin perustuva lupien voimassaoloaikojen lyheneminen lisää asiointia, mikä kuitenkin ei saa pidentää käsittelyaikoja tai huonontaa laatua. Tehokkuutta voidaan parantaa henkilökohtaisen asioinnin kontakteja vähentämällä, siis sähköisen asioinnin avulla (Poliisihallitus 2011, 16, 32). Tai kuten sisäministeri Päivi Räsäsen asian muotoilee, sähköistä asiointia lisätään, jotta poliisilaitokset voisivat vähentää lupapalvelujen työntekijöitä (Kerkelä 20.2.2012).

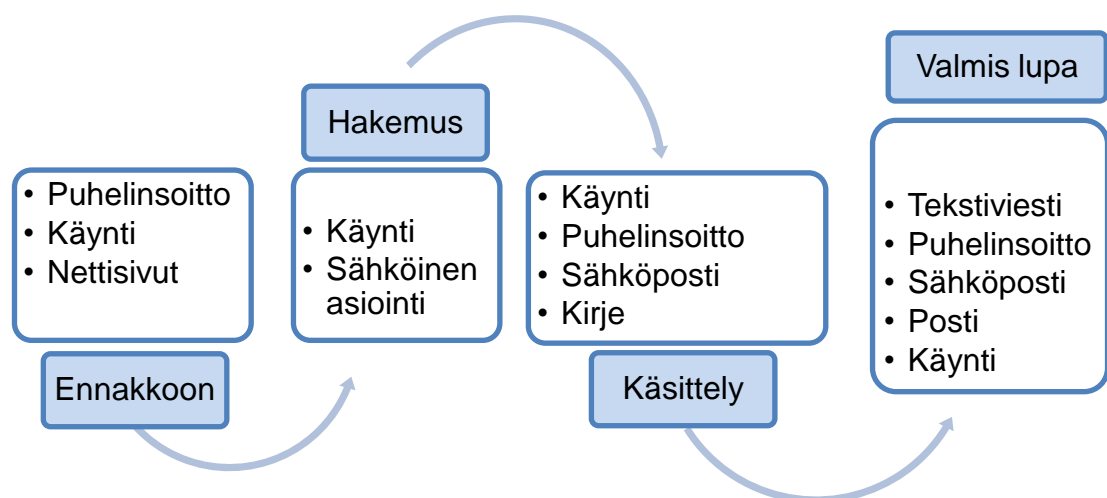
### **3.2.2 Monikanavaisuudella vaihtoehtoja asiointiin**

Palveluiden saatavuus on hyvä, kun asiakas saa haluamansa tuotteen oikeaan aikaan, oikeassa paikassa ja mahdollisimman helposti (Pesonen 2002, 38). Valtiovarainministeriön (2009, 23) mukaan monikanavaisuuden ansiosta asiakas voi käyttää julkishallinnon palveluita haluamallaan ja itselleen tarkoituksenmukaisella tavalla. Asiointiprosessin on oltava hallittu riippumatta siitä, tapahtuuko vuorovaihtus prosessin eri vaiheissa henkilökohtaisesti virastossa, puhelimitse tai tietokoneita käyttämällä. (Valtiovarainministeriö 2009, 23.)



Nykyinen lainsäädäntö mahdollistaa täysin sähköisen asioinnin vain harvoissa lupa-asioissa. Siksi sähköistämisessä ensisijainen tavoite on saada prosessin osia sähköisen asioinnin piiriin (Poliisihallitus 2010, 38). Poliisihallituksen (2011, 32–33) mukaan sekä lupahallinnon tehokkuuden ja sitä kautta tuottavuuden että kansalaisten kannalta henkilökohtaisen asioinnin vaatimus on merkittävä. Ääriesimerkkinä tästä on aseiden hankkimisluvan saannin edellyttämä henkilökohtaisten käyntien määrä. Vaativimmassa tapauksessa asiakas asioi viisi kertaa, aloittaen hakemuksen jättämisestä, minkä jälkeen hän käy erillisessä haastattelussa. Noudettuaan hankkimisluvan hän käy esittämässä hankkimansa aseiden ja sen jälkeen noutaa lupakorttinsa. (Poliisihallitus 2011, 32–33). Käytännössä hankkimislupa on usein voitu lähettää postissa, mutta kesäkuussa 2011 uutena vaiheena hankkimislupaprosessiin on tullut soveltuvuustesti. Sen suorittaminen ei ole aina mahdollista hakemusta jätettäessä tai muiden asiointien yhteydessä.

Poliisin lupahallinnon osa-alueita säätelevät lainsäädännön ohella monet lupamennettelyä ohjaavat määräykset, kuten vaatimus henkilökohtaisesta asiointista. Varmistaakseen asioinnin sujumisen asiakkaat selvittävät niitä usein jo ennakkoon. Kun hakemus on jätetty vireille, sen käsittely voi vaatia erilaisia lisäselvityksiä. Valmis lupa tai tieto siitä voidaan toimittaa asiakkaalle eri tavoilla. Koko lupaprosessiin sisältyvät mahdolliset vuorovaikutustilanteet ja vaihtoehtoiset tavat niiden hoitamiseksi on esitetty kuviossa 6.



KUVIO 6. Poliisin lupahallinnon monikanavaisuus

Lehtonen (2002, 66–67) kirjoittaa, kuinka markkinointi liitetään yleensä liikeyritysten toimintaan, mutta markkinointiviestintä on myös julkisyhteisöjen toimintaa. Tämä yhteiskunnallinen markkinointi pyrkii muuttamaan asiakasta. Tavoitteet ovat kognitiivisella tasolla, jos halutaan lisätä asiakkaan tietoa viranomaisen toiminnasta ja tehtävistä. Affektiivisella tasolla vähennetään ennakkoluuloja ja liitetään virastoon tai palveluun myönteisiä arvoja. Behavioristisella tasolla halutaan muuttaa asiakkaan käyttäytymistä. (Lehtonen 2002, 66–67.) Voidakseen käyttää lupahallinnon eri palvelumuotoja, asiakkaalla tulisi olla niistä riittävästi tietoa. Osa asiakkaista etsiikin aktiivisesti ajantasaisia menettelyohjeita netistä, osa kysyy neuvoa soittamalla ja muutamat tulevat poliisiasemalle henkilökohtaisesti.

### **3.2.3 Opastusta asiantuntijapalveluna**

Pesosen (2002, 26) mukaan asiantuntijapalvelun tuottajalla on erityisosaamista, joka on vaatinut korkeaa koulutusta. Asiantuntijapalvelut voivat olla neuvontatoimintaa, jossa asiakkaan tilanteeseen paneudutaan tapauskohtaisesti. (Pesonen 2002, 26.) Asiakkaan on helpompi kysyä neuvoa virkailijalta kuin selvittää asiaa itse netistä. Henkilökohtaisesti asioidessa toimitaan vuorovaikutteisesti ja uskon asiakkaan tuntevan olonsa turvalliseksi, kun hän voi kyselemällä varmistua omien tietojensa paikkansa pitävyydestä.

Palveluissa on sekä rutiininomaisesti suoritettava osio että jonkinasteista asiantuntijuutta edellyttävä osa. Jos tiedon, asiantuntijuuden ja erikoisasiantuntemuksen osuus on huomattava, palvelua nimitetään asiantuntijapalveluksi. Asiantuntijapalvelut ovat ohjeita ja neuvoja ja siten usein palveluista aineettomimpia. Siksi niiden tuottamisessa on keskeistä palvelun tuottajan ja asiakkaan yhteistyö, johon asiakkaan on osallistuttava riittävästi. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 10–11.)

Poliisihallitus (2011, 48) luonnehtii lupahallintotyöskentelyä asiantuntijatehtäväksi, mikä edellyttää sekä asiakaspalvelutaitoja että päätöksentekokykyä. Koulutusvaatimuksena yleensä oleva kaupallinen koulutus on pohja työn ohessa tapahtuvalle pätevytykselle. (Poliisihallitus 2011, 48.) Ajantasaisen lainsäädännön ja eritasoisten määräysten tunteminen ja soveltaminen käytännön tilanteisiin vaatii jat-

kuvaa ohjeistuksen seuraamista. Lupaperusteet on pystyttävä esittämään asiakkaalle selkeästi. Tätä toteutetaan lupalajeihin erikoistumalla. Osaamisen kehittämiseksi saadaan aikaa, jos asiakas pystyy hoitamaan lupa-asiaansa mahdollisimman paljon itsenäisesti.

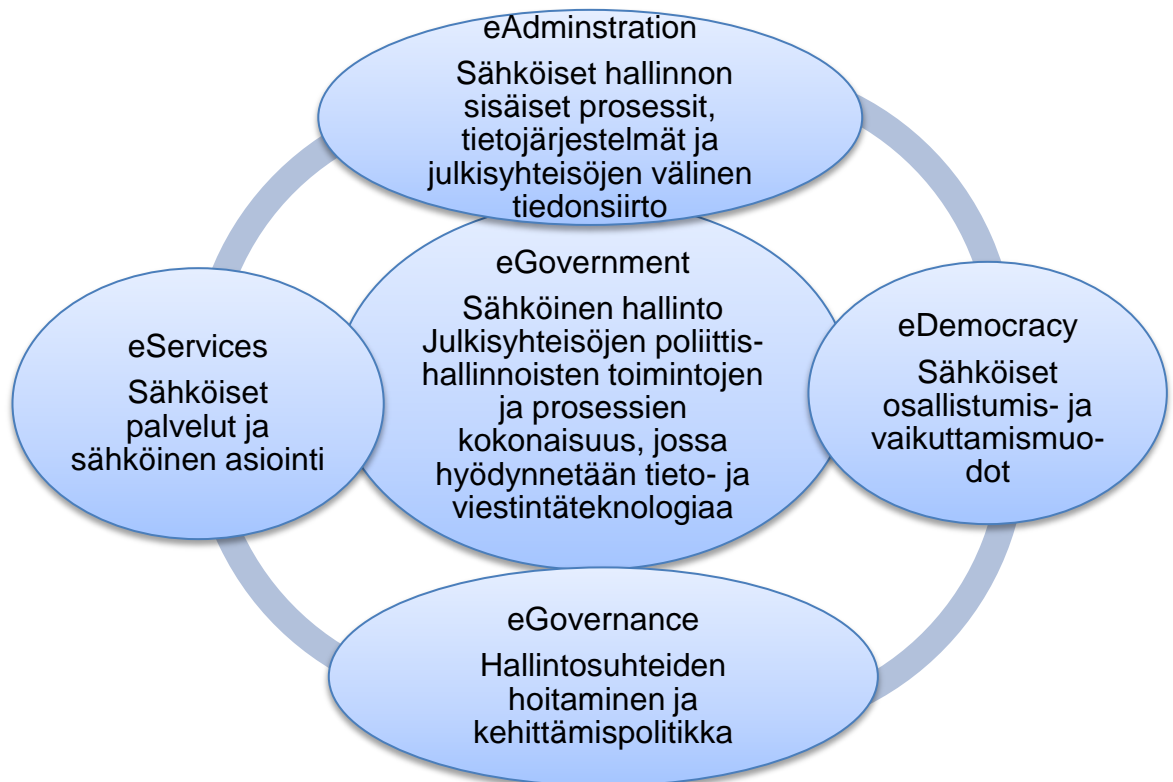
Ylikosken (1999, 122) mukaan asiantuntijapalveluita käytetään yleensä suhteellisen harvoin ja sen takia niistä hankitaan yleensä tietoa ennakkoon. Poliisin lupahallinnon asiakkaat ovat tottuneet saamaan kaikissa asioissaan perusteellista opastusta henkilökunnalta, joko henkilökohtaisesti poliisiasemalla asioiden tai vähintään puhelimitse. Nykyisin heitä ohjataan yhä useammin etsimään perustietoa itse netistä.

Sipilä (1992, 212–213) kirjoittaa, että myös asiantuntijapalveluiden laadun ratkaisee asiakas. Hänen tulisi kuitenkin arvioidessaan muistaa oman toimintansa merkitys laadun muodostumiseen. Toinen asiantuntijapalveluiden erityispiirre on se, että laadun arviointi on asiakkaalle vaikeaa palvelutapahtuman jälkeenkin. Hän ei välttämättä tiedä, saiko hän parhaan mahdollisen ratkaisun ongelmaansa vai olisi-ko joku muu pystynyt parempaan. Asiakkaan subjektiivisella mielipiteellä on merkitystä yrityskuvan muodostamiseen ja sen kautta menestymiseen kilpailutilanteessa. (Sipilä 1992, 212–213.)

## 4 SÄHKÖISET PALVELUT JULKISHALLINNOSSA

### 4.1 Sähköisen hallinnon kokonaisuus

Voutilainen (2006, 1) lainaa Euroopan yhteisöjen sähköisen hallinnon määritelmää, jonka mukaan sillä tarkoitetaan julkisessa hallinnossa tieto- ja viestintäteknikan käyttöä ja yhdistämistä uusiin organisaatioihin ja taitoihin siten, että julkiset palvelut ja demokraattiset prosessit paranevat ja julkisen politiikan tuki vahvistuu. Kuviossa 7 esitetään sähköisen hallinnon osa-alueet, joista tässä opinnäytetyössä käsitellään sähköisiä palveluita ja sähköistä asiointia.



KUVIO 7. Sähköisen hallinnon osa-alueet (mukaillen Anttiroiko 2004)

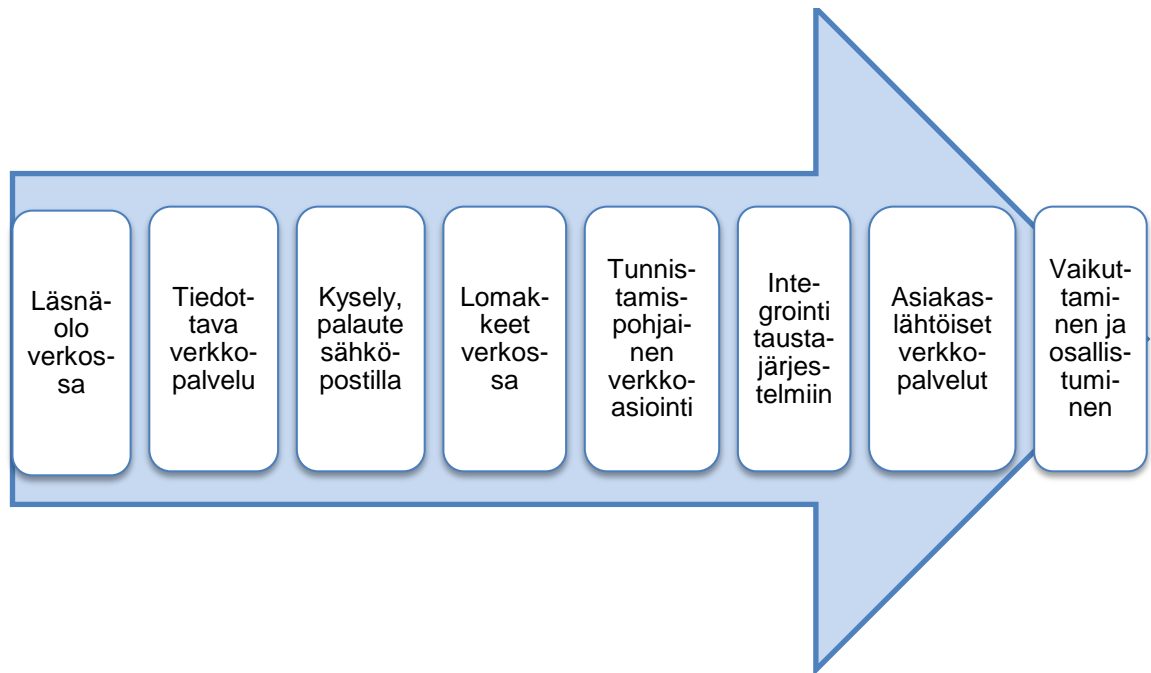
Valtiovarainministeriö (2009, 97–99) esittelee SAdE-hankkeen loppuraportissa sähköistä asiointia ja hallintoa koskevia säännöksiä. Hallintolaki (434/2003) on yleislaki, joka sisältää keskeiset hallinnon menettelyä koskevat säännökset ja sähköisen hallinnon sen yhtenä osana. Henkilötietolaissa (523/1999) on yksityisyyden suoja automaattisessa tietojenkäsittelyssä koskevat tietosuojaperiaatteet. Laki

viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) määrittelee hallinnon julkisuusperiaatteen. Sitä täydentää asetus viranomaistoiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999). Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003) sisältää säännökset sähköisen asioinnin osapuolten oikeuksista ja velvollisuuksista. (Valtiovarainministeriö 2009, 97–99.) Sähköisen asioinnin menettelyä on täsmennetty lailla vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista (617/2009), joka on kumonnut raportissa mainitun lain sähköisistä allekirjoituksista. Säädökset muodostavat puitteet sähköiselle asiointille, joten ne ovat mainitsemisen arvoiset, vaikkakaan niitä ei tarkemmin käsitellä tässä opinäytetyössä.

#### **4.2 Palveluiden kehittäminen kansalaisten käyttöön**

Sähköisiä palveluita voidaan ryhmitellä erilaisten kriteerien mukaan. Valtiovarainministeriö jakaa sähköiset palvelut seitsemään ryhmään niiden sisällön ja luonteen mukaan käyttäjien tunnistamisen vaatimustason määrittelyn helpottamiseksi (Valtiovarainministeriö 2006, 17–18). Anttiroiko (2004) esittää vuorovaikutteisuuteen perustuvan luokittelun, jossa sähköiset palvelut jaetaan julkaisu- ja tiedotuspalveluihin, lomakepalveluihin, viranomaiskäsittelyä vaatimattomiin asiointipalveluihin sekä viranomaiskäsittelyä vaativiin asiointipalveluihin.

Kuviossa 8 esitetyt Sisäasiainministeriön julkisen sektorin verkkopalvelujen kehittämisvaiheet tarjoavat työtä edelleenkin. Palveluiden ensimmäinen vaihe on organisaation yksisuuntainen läsnäolo verkossa, käytännössä siis nettisivut. Kun ne laajentuvat tiedottavammaksi ja tarjoavat yhteydenottomahdollisuutta sähköpostitse sekä tulostettavia lomakkeita, palvelut kehittyvät vuorovaikutteisiksi asiointipalveluiksi. Taustajärjestelmiin integroituminen tuottaa yhä asiakaslähtöisempiä palveluita ja lähestyttään sitä tilannetta, että verkossa tarjotaan osallistumisen ja vaikuttamisen kanavia. (Sisäasiainministeriö 2001, 21–22.) Tämän eDemokratian tavoittelussa ei ole edistytty nopean alun jälkeen toivotusti (Valtiovarainministeriö 2009, 35).



KUVIO 8. Verkkopalveluiden kehittämisvaiheet (mukaillen Sisäasianministeriö 2001, 22)

Julkishallinnon sähköisiä palveluita kehitettäessä tulee ottaa huomioon asiakas, joka mahdollisesti hoitaa asiaansa ensimmäistä kertaa tai harvakseltaan vuosien välein. Hänen on osattava toimia. Voutilainen (2007) kuvaa tätä asiakaslähtöisyydellä, joka byrokratian vastakohtana huomioi nimenomaan asiakkaan oikeudet ja tarpeet viranomaispalveluiden käytössä. Tämä perustuslain edellyttämä hyvän hallinnon periaate täydentyy hallintolain palveluperiaatteella, joka turvaa viranomaispalveluiden saatavuuden ja asiakkaan näkökulman huomiointiin. Sähköisten palveluiden laajuuden määrittelee viranomaisen itse palvelulupauksessaan. (Voutilainen 2007.)

Julkishallinto arvioi sähköisten palveluidensa kehitystä suunniteltua hitaammaksi. Toki jo alkuvaiheessa siirtyminen tietoyhteiskuntaan nähtiin haastavaksi. (Sisäasiainministeriö 2001, 43.) SAdE-raportin (2009, 33–35) mukaan erilaiset kansainväliset vertailut osoittavat Suomen menettäneen edelläkävijän asemansa valtionhallinnon sähköisten palveluiden tarjonnassa. Peruspalveluita on runsaasti tarjolla, mutta vuorovaikutteisten asiointipalveluiden osalta vain lähinnä verohallinto, Kansaneläkelaitos ja Opetushallitus ovat onnistuneet luomaan toimivia ratkaisuja.

(Valtiovarainministeriö 2009, 33–35.) Toisaalta Hynynen (2011, 8–9) mukaan kansalaisten ja julkishallinnon kaivattua vuorovaikutusta on syntynyt sosiaalisessa mediassa. Suomen poliisin vuonna 2008 IRC-Galleriasta käynnistynyt ja sieltä muihin sovelluksiin laajentunut toiminta on tehnyt sen Facebookin suosituimmaksi poliisiprofiiliksi maailmassa. Verkossa toimien on voitu vaikuttaa kansalaisten tietoihin, asenteisiin ja käyttäytymiseen. (Hynynen 2011, 8–9.) Myös poliisin lupahallinto suunnittelee sosiaalisen median hyödyntämistä (Poliisihallitus 2011, 38).

Tilastokeskuksen Tieto- ja viestintäteknikan käyttö 2011 -tutkimuksessa viranomaisasioinnin netissä todetaan olevan yleistä. Viranomaisten kotisivuilta tietoa oli hakenut 58 % väestöstä. Lomakkeita oli ladannut täyttämistä varten 53 % kansalaisista. Sähköisen lomakkeen oli palauttanut netissä 40 % ja joka kolmas niistä oli veroilmoitus. Viranomaistietoa haetaan jokseenkin saman verran kuin tietoa matka- ja majoituspalveluista. Viranomaisasiointeja oli lähes yhtä paljon kuin verkkokauppoja. (Tilastokeskus 2011.) Hallinnon omat arviot antavat näitä tietoja vaatimattomamman kuvan viranomaisasioinnista. Tähän voivat olla syynä toisaalta korkeat odotukset tai se, että kansalaiset ovat löytäneet palvelut vasta nyt.

Valtiovarainministeriön toimeksiannosta vuonna 2010 toteutetun tutkimuksen mukaan halu henkilökohtaiseen palvelukontaktiin on keskeinen julkisten verkkopalveluiden käyttöä vaikeuttava tekijä (Valtiovarainministeriö 2010). Vaikeiden, laissa säädettyjen asioiden hoitaminen henkilökohtaisesti koetaan turvallisemmaksi, vaikka onkin olemassa vaatimus siitä, että asiat esitetään selkeästi. Sekä puhutun että kirjoitetun kielen on oltava täsmällistä ja ymmärrettävää, jolloin asiakas yksiselitteisesti ymmärtää asian sisällön (Voutilainen 2007, 8).

Sama tutkimus kartoitti muitakin kansalaisten näkemyksiä julkishallinnon verkkopalveluista. Sen mukaan palveluita käytetään pääosin tiedon etsimiseen. Tunnistamista edellyttäviin palveluihin oli kirjaututtu pääasiassa pankkitunnisteita tai salasanaa/käyttäjätunnusta käyttäen. Julkishallinnon verkkosivut löytäneistä 64 % oli saanut siihen opastusta toimipisteessä. (Valtiovarainministeriö 2010.)

Omassa työyhteisössäni pohditaan, mihin sähköisen asioinnin lisääminen asiakkaan kannalta johtaa. Sähköistä hallintoa tutkinut Voutilainen (2006, 29) toteaa

hyvän hallinnon näkökulmasta sähköisten palveluiden voivan muuttaa aiempaa asiakaspalvelua asiakkaan itsepalveluksi. Samaan ilmiöön viittaa Järvinen (2003, 222) mainitessaan ne ehkä epäonnistuvat asiointitilanteet, joissa auttava virkailija ei ole läsnä. Ongelma ei ole pelkästään julkishallinnon, sillä sama kehitys on nähtävissä koko palvelusektorilla (Rissanen 2005, 18). Toisaalta Sipilä (1992, 212) muistuttaa, että itsepalvelu on vaihtoehto henkilöpalvelulle eli laajasti ajatellen se on yksi tapa tuottaa asiakaspalvelua.

#### **4.2.1 Tiedottamisvelvollisuus täyttyy www-sivuilla**

Julkisen hallinnon neuvonta- ja tiedottamisvelvollisuus perustuu useisiin eri lakeihin. Käytännön keinovalikoimaa ei ole lueteltu tyhjentävästi ja lisäksi viranomaisen saa itse valita kanavat tiedon tuottamiseen ja jakamiseen. Sähköiset palvelut soveltuvat tähän hyvin. Www-sivujen käyttäminen mahdollistaa tiedon saamisen viranomaistoiminnasta myös näkövammaisille teknisten apuvälineiden avulla. (Voutilainen 2007, 6.)

Verkkopalveluiden ensimmäinen vaihe on yksisuuntainen tiedottaminen. Jo www-sivujen suunnittelussa niiden laatua tulisi arvioida palvelevuuden ja käytettävyyden lisäksi osallistuvuuden kannalta. Toiminnallisen laadun lisäksi tekniseen laatuun vaikuttavalla palvelevuudella tarkoitetaan sivujen sisällöllisen kattavuuden ja palvelun tason ohella tiedon ajantasaisuutta ja informatiivisuutta. Käytettävyyden kannalta arvioidaan, kuinka helppoa tai vaikeaa tietoteknisen sovelluksen tehokas käyttö on. Juuri sen perusteella sivuilla vieraileva arvioi palvelua ja päättää sen hyödyntämisestä. Osallistuvuudella halutaan saada käyttäjiltä palautetta, jonka avulla voidaan suunnitella asiakaslähtöisesti entistä toimivampia palveluita. (Sisäasiainministeriö 2001, 30–32.)

Verkkosivujen käytettävyys vaikuttaa nykyisin myös yrityskuvaan. Selkeät, johdonmukaiset ja vain ajantasaista tietoa sisältävät sivut antavat kuvan yrityksen asiakassuuntautuneisuudesta. Internet-asiakaspalvelua kehittämällä parannetaan tiedon saatavuutta ja pyritään muuttamaan asiakkaan käyttäytymistä, eli saadaan hänet käyttämään verkkopalveluita. Pareton periaatteen mukaan viidesosalla



verkkopalveluiden tarjolla olevasta tiedosta sanotaan ratkaistavan 80 % asiakkaiden ongelmista. (Lehtonen 2002, 128–129.)

Kuusikko (Voutilainen 2006, 54–55) jakaa asiakkaaseen kohdistuvan viestinnän yleiseen ja kohdistettuun tiedottamiseen sekä yleiseen ja kohdistettuun neuvontaan. Tiedottaminen kohdistuu epämääräiseen ryhmään. Kaikille kansalaisille kohdistuva yleinen tiedottaminen tapahtuu tyypillisesti www-sivujen kautta. Kohdistettu tiedottaminen edellyttää asiakasryhmien analysointia tietojen kokoamiseksi saataville asiakasryhmäkohtaisesti. Neuvonta puolestaan kohdistuu tiettyyn henkilöön. Yleistä neuvontaa on esimerkiksi ”Usein kysyttyä” -osasto, kun taas kohdistetulla neuvonnalla tarkoitetaan konkreettiseen hallintoasiaan liittyvää viestintää. (Voutilainen 2006, 54–55.) Tällaista kohdistettua sähköistä neuvontaa on esimerkiksi yhteisön ja asiakkaan käymä sähköpostiviestittely ennen lupahakemuksen jättämistä tai sen käsittelyn aikana.

#### **4.2.2 Sähköisyys uudistaa asiointia**

Valtiovarainministeriön (Voutilainen 2006, 4) sähköisen asioinnin määritelmän mukaan sillä tarkoitetaan hallintoasian sähköistä vireillepanoa, täydentämistä, käsitteilyä ja siinä syntyvän päätöksen tiedoksi antamista. SADe-loppuraportissa (Valtiovarainministeriö 2009, 24) sitä kuvataan organisaation palveluiden käyttämiseksi vuorovaikutusvälineillä, jotka perustuvat tieto- ja viestintäteknikkaan. Julkishallinnon asiakkaina voivat olla kansalaisten lisäksi yritykset ja viranomaiset. Sähköisen asioinnin toteutuksella pyritään pienempien kustannusten lisäksi palvelun laadun, saatavuuden ja hyödynnettävyyden parantamiseen sekä käyttäjän että palvelun tuottajan näkökulmasta. (Valtiovarainministeriö 2009, 24.) Sähköisessä asiointissa käyttäjän on pystyttävä hoitamaan asiansa tekniikan avulla siten, että lopputulos on yhtä oikea kuin henkilökohtaisesti asioiden.

Sähköinen asiointi on luotu perinteisen asioinnin rinnalle. Se on nähty tietoverkkojen hyödyntämiseen perustuvana julkisten palveluiden tuottamisena, jakeluna, käyttönä sekä niihin liittyvänä vuorovaikutuksena, joka täydentää, korvaa tai uudistaa perinteistä asiointia (Sisäasiainministeriö 2000, 9). Mäenpää (2008, 93–94)

kuvaa asian vireillepanoa. Asia voi tulla käsiteltäväksi edelleenkin perinteisesti paperisella lomakkeella tai vaihtoehtoisesti sähköisesti, jos viranomaisella on valmius ottaa vastaan sähköinen asiakirja. Sähköinen asiakirja täyttää kirjallisen vireillepanon vaatimuksen, kunhan viranomaisella on riittävät valmiudet asiakirjan vastaanottamiseen. Jos asiakirjassa edellytetään allekirjoitusta, myös sähköinen allekirjoitus hyväksytään. (Mäenpää 2008, 93–94.) Asia tulee vireille, kun asiakirja on viranomaisen käsiteltävissä luettavassa tai luettavaksi saatettavassa muodossa (Mäenpää 2008, 108). Erityisesti vireillepanon yhteydessä palvelun käytön opastus on tärkeää (Voutilainen 2007, 6).

SADe-hanke kirjaa julkishallinnon verkkopalveluiden kehittämisen olleen hajanais- ta, mikä on vaikeuttanut tietojen löytymistä ja käyttöä. Hakukoneiden avulla löytyvyys on ollut heikko usein puutteellisten meta- eli kuvailutietojen takia. Nykyisin palveluja on kerätty kansalaisportaaleihin, kuten Suomi.fi (Valtiovarainministeriö 2009, 47–48). Valtiokonttorin tuottamassa Suomi.fi-portaalissa on kansalaisille tarkoitettuja sekä valtionhallinnon että kuntien asiointipalveluita ja lomakkeita, ohjeita niiden käyttämiseen sekä mahdollisuus harjoitella sähköistä asiointia (Suomi.fi, 2011).

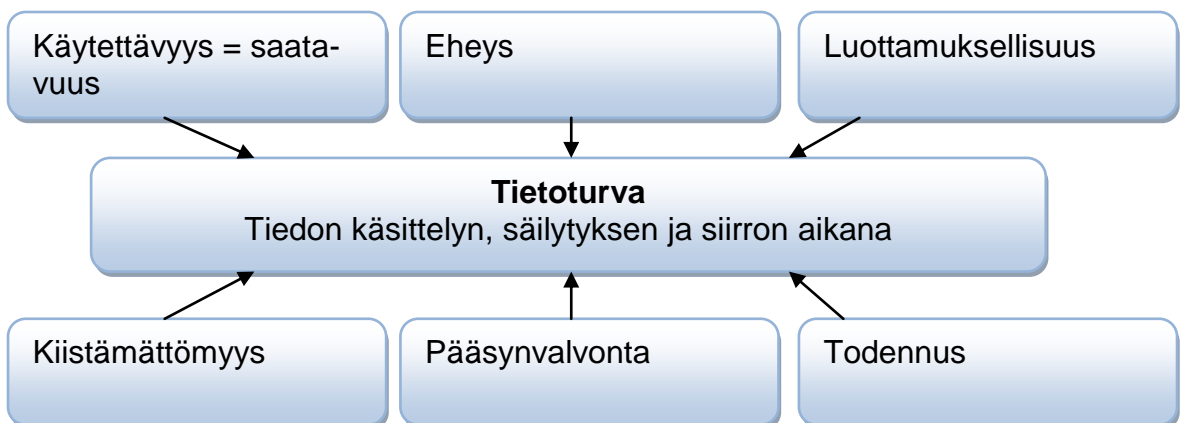
Voutilainen (2006, 56–57) toteaa sähköisten asiointipalveluiden osalta laadun minimivaatimusten perustuvan lakiin, asetuksiin ja määräyksiin. Laatua tarkastellaan sen lisäksi sekä viranomaisen että ennen kaikkea asiakkaiden odotusten näkökulmasta. (Voutilainen 2006, 56–57.) Monet aiemmin henkilökohtaisesti virkailijan kanssa onnistuneesti asioineet voivat olettaa, ettei heidän itsensä edelleenkään tarvitse enemmälti perehtyä asiaan. Tämä asenne voi johtaa siihen, että sähköiset palvelut koetaan hankaliksi. Oman aiempaa aktiivisemmän toiminnan vaatimusta hyvinkään toimivat ja ohjaavat lomakkeet eivät täysin poista.

### 4.3 Sähköisen asioinnin turvallisuus ja menettelyt

#### 4.3.1 Tietoturva turvaa tiedon ja tietosuoja suojaa ihmisen

Marraskuussa 2011 Internetiin vuodettiin ensin 16 000 suomalaisen henkilötiedot ja sen jälkeen keskustelupalstalla julkaistiin 500 000 suomalaista sähköpostiosoitetta. Moni netin käyttäjä hätkähti ja mietti ehkä ensimmäistä kertaa konkreettisesti netissä toimimisensa seurauksia ja kaikkeen verkkoasiointiin epäilevästi suhtautuvien joukko saattaa näiden tapahtumien myötä kasvaa. Sähköisten palveluiden turvallisuuden lähikäsitteet tietoturva ja tietosuoja vaativat täsmentämistä.

Tietoturvasanastossa tietoturvallisuus määritellään järjestelyiksi, joilla tiedon käytettävyys, eheys ja luottamuksellisuus pyritään varmistamaan (Valtionvarainministeriö 2008c, 109). Järvisen (2002, 21) mukaan tietoturva kattaa kaiken tietojen saatavuuteen, oikeellisuuteen ja tietojen luottamuksellisuuden säilymiseen liittyvän käsittelyn, säilytyksen ja tiedonsiirron aikana. Tietoturvan muodostuminen on esitetty kuviossa 9.



KUVIO 9. Tietoturvan osa-alueet (mukaillen Järvinen 2002, 23)

Voutilaisen (2006, 112–113) mukaan saatavuudella eli käytettävyydellä tarkoitetaan sekä tietojen käytettävissä olemista että niiden käyttökelpoisuutta. Käytettävyyttä täsmennetään vastaavilla englannin kielen termeillä. Availability tarkoittaa esimerkiksi palvelun saatavilla ja hyödynnettävissä olemista haluttuna aikana sekä vaaditulla tavalla ja usability puolestaan palvelun soveltuvuutta suunniteltuun tarkoitukseen tietyille kohderyhmälle (Valtionvarainministeriö 2008a, 55).

Eheys (integrity) on tietojen suojausta oikeudettomilta muutoksilta käsittelyn, siirron ja tallennuksen aikana. Viesti säilyy juuri sellaisena millaiseksi lähettäjä sen tarkoitti. Luottamuksellisuus (confidentiality) toteutuu, kun tietoon pääsy on vain siihen oikeutetuilla henkilöillä. Salaus varmistaa tiedon säilymisen luottamuksellisuutta säilytyksen ja siirron aikana. (Järvinen 2003, 29–30.)

Näiden keskeisten tietoturvallisuuden ominaisuuksien lisäksi Järvinen (2003, 31–33) esittelee kolme muuta päämäärää. Kiistämättömyys (non-repudiation) sisältää sekä teknisen että käytännöllisen tason, joiden avulla tietojärjestelmissä tehdyt toimenpiteet ovat myöhemmin tutkittavissa ja niistä kertovat merkinnät on tehty luotettavasti. Pääsynvalvonta (access control) mahdollistaa tietojen käytön vain valtuutetuille. Todennus (authentication) varmistaa osapuolten henkilöllisyyden tai aitouden. Henkilöllisyys liittyy luonnollisesti ihmisiin, aitous puolestaan tietokoneisiin ja ohjelmiin. (Järvinen 2003, 31–33.)

Tietotekniikassa henkilön todentaminen voi perustua kolmeen tekijään. Henkilöllä voi olla hallussaan sitä varten esine, kuten henkilökortti. Todentaminen sillä perusteella, että henkilö tietää jotain, on edelleenkin yleisintä; elämme salasanojen keskellä. Yksilölliseen ominaisuuteen perustuva tunnistaminen vaatii biometriaa. (Järvinen 2002, 33–36.)

Tietosuoja puolestaan on tietoturvasanaston mukaan ihmisen yksityisyyden suoja henkilötietoja käsiteltäessä (Valtionvarainministeriö 2008c, 105). Järvinen (2002, 21) kertoo sen olevan ihmisen henkilötietojen ja hänen henkilökohtaiseen toimintaansa liittyvien tietojen keräämisen ja käsittelyn rajoittamista siten, ettei yksityisyys vaarannu turhaan. Nimi- ja osoitetiedot eivät ole salaisia, mutta niiden aiheuton rekisteröinti ja yhdistely eri lähteistä voi johtaa henkilölle haitalliseen tilanteeseen (Järvinen 2002, 30).

Kaikista sähköisen asioinnin turvallisuutta varmistavista toimista huolimatta osa väestöstä suhtautuu sähköiseen asiointiin edelleenkin varauksellisesti. Kytö (2007, 151) viittaa tutkimuksiin, joiden mukaan verkkokaupassa salasanasuojaus parantaa käyttäjien turvallisuuskäsityksiä. Verkkopalveluiden tärkeimpinä ominaisuuksina pidetään turvallisuutta ja luotettavuutta. Tietosuojan koetaan vaarantuvan verk-

kopalveluja käytettäessä. (Kytö 2007, 151.) Käyttäjän tunnistaminen lisää turvallisuutta, mutta vaarana on toisaalta sen liiallinen monimutkaisuus (Kytö 2007, 162). Julkishallinnon verkkopalvelut 2010 -tutkimuksen mukaan niiden käyttöä lähitulevaisuudessa vaikeuttavaksi tekijäksi vajaa kolmannes vastaajista näki luottamuksen puutteen asiointia kohtaan. Suurin hankaluus oli kuitenkin vähäinen tietoisuus palvelutarjonnasta. (Valtiovarainministeriö 2010.)

### 4.3.2 Vain tunnistautuneet asioivat sähköisesti

Valtionhallinnon sähköinen asiointi edellyttää vahvaa sähköistä tunnistamista. Viestintävirasto (2011) määrittelee sen henkilöllisyyden todentamiseksi sähköisesti ja siinä tunnistusväline ja sen käyttäjä voidaan aina yhdistää henkilön todelliseen henkilöllisyyteen. Tunnistusvälineitä ovat tutumpien pankkien verkkopankkitunnusten ja Väestörekisterikeskuksen kansalaisvarmenteen lisäksi myös teleyritysten mobiilivarmenteet. Niitä käyttämällä henkilöllisyyden vahvistaminen sähköisissä palveluissa on turvallista. (Viestintävirasto 2011.) Kytö (2007, 148) toteaa yleisestikin tunnustetun seikan siitä, että suomalaisen verkkoasioinnin edelläkävijänä ovat toimineet pankit, jotka ovat luoneet kansalaisten kannalta helppokäyttöisen järjestelmän pankkiasioiden hoitamiseksi. Niiden myötä on totuttu käyttämään muita sähköisiä tunnistamisia vaativia julkisia palveluita. (Kytö 2007, 148.) Kuviossa 10 on havainnollistettu poliisin lupahallinnon sähköisen asioinnin tunnistautumisvaihtoehdot, joista on valittuna Osuuspankin myöntämien tunnusten käyttö.

The screenshot shows the login page for Osuuspankin. At the top, there is a header with the text "Sähköinen tunnistus" and "Palaa palveluun". Below this, it says "Olet tunnistautumassa palveluun: Tavara-arvajaislupahakemus". To the right of the header is the Osuuspankin logo and the text "Osuuspankin Tupas-tunnistautuminen".

Below the header, there is a section titled "Valitse tunnistustapa" (Choose identification method). It lists two options: "Pankkitunnistus" (Bank login) and "Varmennekortti" (ID card). An arrow points from the "Pankkitunnistus" option to the "Osuuspankin Tupas-tunnistautuminen" header.

On the right side, there is a progress bar with four steps: "1 Tunnistautuminen" (highlighted), "2 Avainluvun kysyminen", "3 Hyväksyminen", and "4 Kuittaus". Below the progress bar, there is a form with the following text: "Anna käyttäjätunnukseksi ja salasanasasi alla oleviin kenttiin ja paina Jatka-painiketta." and "OP-verkkopalvelu käyttää SSL-suojattuja yhteyksiä ja sen käyttö on täysin turvallista. OP-verkkopalvelun saat käyttöösi tekemällä Osuuspankin verkkopalvelusopimuksen osuuspankissasi." Below this text are two input fields: "Käyttäjätunnus" and "Salasana".

At the bottom of the page, there are links for "Tietoa palvelusta" and "Rekisteriseloste", and a footer with "Kansalaisen tunnistus- ja maksamispalvelu Valliokonttori". There are also buttons for "Keskeytä" and "Jatka »".

KUVIO 10. Tunnistautumisvaihtoehdot sähköisessä asiointissa

Järvisen (2006, 191) mukaan viranomaisten sähköisiin asiointipalveluihin liittyvässä tunnistamisessa käytetään pääasiassa pankkitunnisteita. Palvelusta käytetään lyhennettä Tupas, joka muodostuu sanoista tunnistuspalvelu asiointipalveluntuottajalle. (Järvinen 2006, 191.) Käytännössä tällöin tarvitaan käyttäjätunnuksen ohella pysyvää salasanaa tai muuttuvaa tunnuslukua, joiden avulla pankin tunnistuspalvelu ensin tunnistaa käyttäjän. Tämän jälkeen käyttäjä hyväksyy tunnistetietojen siirtymisen haluttuun sähköiseen asiointipalveluun. (Voutilainen 2006, 245.)

Väestörekisterikeskuksen mukaan perinteisessä asiointissa käytetään kaikille tuttua henkilötunnusta. Sen vastine sähköisessä asiointissa on sähköinen asiointitunnus, joka nykyisin luodaan Suomen väestötietojärjestelmään kaikille. Se aktivoituu julkiseen avaimeen perustuvaksi kansalaisvarmenteeksi nimitietojen kanssa yleisimmin sähköisen henkilökortin sirulle. Sähköisen henkilökortin avulla henkilö voidaan tunnistaa luotettavasti sähköisessä asiointissa kortinlukijaa ja kortinlukijaohjelmistoa käyttämällä. Tunnistautumiseen käytetään sitä varten olevaa tunnuslukua PIN1. Allekirjoitus tehdään allekirjoitustunnusluvulla PIN2 ja se on juridisesti yhtä sitova kuin perinteinen allekirjoitus. Kansalaislainsäädäntö mahdollistaa myös sähköpostien ja dokumenttien salaamisen. (Väestörekisterikeskus 2011.)

#### **4.4 Poliisin lupahallinnon sähköiset palvelut syksyllä 2011**

Poliisin lupahallinnon palveluiden sähköistämisessä on selkeästi nähtävissä aiemmin esitetyt kehittämisen tavoitteet sekä asiakkaan että hallinnon näkökulmasta. Asiakkaalle sähköisen palvelun ympärivuorokautinen saatavuus itsepalveluna haastaa halun henkilökohtaisen palveluun. Hallinto puolestaan kohdistaa vähäiset resurssinsa asiakaspalvelun rutiineista asiantuntijatehtäviin lainsäädännön mahdollistamissa tilanteissa.

Julkishallinnon verkkopalvelut 2010 tutkimuksen mukaan poliisi.fi-sivustolla oli vierailut koko Suomi huomioiden vain 3 % vastanneista. Pohjois-Suomen osalta osuus oli 6 %. Tutkimuksen toteutus oli poikkeava aiempiin tutkimuksiin verrattuna, mutta tulokset ovat pääosin vertailukelpoisia. (Valtiovarainministeriö 2010.) Julkishallinnon verkkopalvelut 2007 tutkimuksessa kaikista haastatelluista poliisin

sivuilla oli käynyt 7 % (Valtiovarainministeriö 2008b). Tutkimuksista ei tarkemmin ilmene, ovatko vierailut koskeneet poliisia vai poliisin lupahallintoa, mutta luvut kuvaavat käytön vähäisyyttä kokonaisuudessaan. Poliisihallinnon lupa-asiat on totuttu hoitamaan henkilökohtaisesti, eikä erilaisen menettelyn mahdollisuutta edes selvitetä, vaikka kehitys eri sektoreilla on havaittu ja omaksuttu käyttöön. Ehkä viranomaisen kohtalokkaasti luulee olevansa tunnetumpi kuin se onkaan.

Sisäasiainministeriö (2001,6) toteaa vanhimman verkkoasioinnin muodon olevan sähköposti, jota käytetään normaalin asioinnin tukena ja puhelimen sijaan. Viranomaisilla on käytössä yleinen sähköpostiosoite, joihin tulleet viestit lähetetään viranhaltijoiden käsiteltäväksi. (Sisäasiainministeriö 2001, 6). Yhteydenottoja varten on nettisivuilla näkyvissä virkasähköpostiosoitteet, joiden kautta asiat välitetään eteenpäin.

Sähköpostiviestittelyn voi aloittaa myös viranomaisen, jos asiakas antaa oman sähköpostiosoitteensa lupa-asiansa hoitamisen yhteydessä tai sähköisessä ajanvarausjärjestelmässä. Sähköpostin käyttömääristä ei ole tilastotietoa. Se on sekä viranhaltijoille että asiakkaille niin tuttu ja helppo viestitystapa, että sen tietoturva-vaikutteet voivat jäädä huomioimatta. Valtionhallinnon salauskäytäntöjen tietoturva-ohjeen mukaan sähköposti on yksi eniten käytetyistä palveluista valtionhallinnon sisäisessä viestinnässä ja sen lisäksi myös yhteydenpidossa asiakkaiden kanssa. Se on kuitenkin perusluonteeltaan haavoittuva, joten tietoturvan osatekijöihin on kiinnitettävä huomiota. (Valtiovarainministeriö 2008c, 59.)

Poliisin lupahallinnon nettisivut ovat osa valtakunnallista poliisin sivustoa [www.poliisi.fi](http://www.poliisi.fi). Niiden yhtenäisestä ulkoasusta on oma ohjeensa, joka on poliisin muun graafisen ohjeiston mukainen. Lupapalveluiden ajanvarauksen näkyvyyttä on lisätty ja ajanvaraukseen pääsee myös klikkaamalla siitä kertovaa mainosta. Etusivulle voi palata mistä tahansa sivuilta isoa Poliisi-tekstiä klikkaamalla. Poliisin sivujen yläpalkista avautuvat lupasivut, joilla on linkki ajanvarauspalveluun ja lupalajien esittelyyn. Lupiin liittyviä yksityiskohtaisia tietoja avautuu omille alasivuilleen. Sekä tulostettavat eli paperille täytettäväksi tarkoitetut että sähköisesti lähetettävät hakemuslomakkeet on kerätty samalle sivulle, minkä lisäksi niihin on linkki kunkin lupalajin omalla sivulla. Sivurakenne on esitetty kuviossa 11.



KUVIO 11. Poliisin nettisivut ja lupahallinto-osion rakenne

Jokaisella poliisilaitoksella on omat sivut, joilla on mahdollista tiedottaa oman toiminnan organisoinnista. Tällöin sivun vasemman reunan valikko on poliisilaitoksen oma ja ylävalikko valtakunnallinen. Jokilaaksojen poliisilaitoksen lupahallinnon nettisivuilla oli sivujen ylläpitotilaston mukaan 3.10. – 31.10.2011 eli neljän viikon aikana 583 vierailua.

Ajanvaraukseen perustuvalla asiakaspalvelulla pyritään toiminnan tehostamiseen (Poliisihallitus 2011, 40). Ajan varaaminen lupa-asioiden hoitamista varten on ollut mahdollista keväästä 2008 alkaen. Jokilaaksojen poliisilaitoksen poliisiasemille Haapajärvelle, Raaheen ja Ylivieskaan voi varata ajan. Sen lisäksi alueen viiden paikkakunnan osalta päätetään lupapalvelupäivät. Niitä on noin kaksi kertaa kuukaudessa ja asiakkaiden on varattava asiointiaika ennakkoon. Varaus tehdään valitsemalla valikosta ensin hoidettava asia ja sen jälkeen asiointipaikka. Asiakas itseään kannustetaan tekemään ajanvaraus sähköisesti, mutta usein sen tekee virkailija, johon asiakas on ottanut puhelimitse yhteyttä; näin ainakin Jokilaaksojen poliisilaitoksen ajanvarausohjelman mukaan. Lokakuun 2011 varauksista 47 % oli asiakkaiden tekemiä.

Syksyllä 2011 sähköinen asiointi on mahdollista lähinnä tavara-arpajaisiin, arvauskilpailuihin ja yleisötilaisuuksiin liittyvissä asioissa. Niiden lisäksi asiakkaan käytävissä on kaksi ilmoituslomaketta sekä vammaisen pysäköintilupahakemus. Sähköistä palvelukokonaisuutta on tarkoitus lisätä lähivuosina merkittävästi, joskin



lupaprosessin turvallisuuden vuoksi useat lupalajit vaativat henkilökohtaisen asiointin (Poliisihallitus 2011, 38).

Uusin sähköisenä palveluna nähtävä automaatio on passien tuotannossa käytettävän järjestelmän kautta asiakkaalle lähtevä tekstiviesti, kun valmis asiakirja on noudettavissa. Tämä on vähentänyt puhelintiedustelujen tarvetta ja toimii myös muistutuksena. Asiakkaat ovat kokeneet menettelyn hyväksi ja käyttävät sitä mielellään. Järjestelmän tekstiviesti-ilmoituksen lähettämismahdollisuutta on käytetty soveltuvin osin myös muissa lupa-asioissa, yhteydenottopyyntöpyyntöinä tai muina lyhyinä ilmoituksina.

Sähköisten palveluiden käytön lisäämisen suurin haaste lienee niistä tiedottaminen. Hyvästäkään nettisivuista ja toimivista sähköisistä asiointimahdollisuuksista ei ole hyötyä asiakkaille, jos he eivät tiedä niiden olemassaolosta. Nykyinen toimintatapa mainita asiakaspalvelutilanteissa netin käyttömahdollisuudesta auttaa aluksi yhtä asiakasta kerrallaan. Sen myötä käyttäjien onnistuneet kokemukset levinnevät suusta suuhun viestinnässä – toisaalta epäonnistuneet yritykset ohjaavat perinteiseen asiointiin. Marraskuun 2011 tietoturvaongelmat toivat poliisin sivuille kävijöitä ja julkisuutta. Myös poliisin lupahallinnon toimipaikkojen ruuhkat ja pitkät jonotusajat kesällä 2012 olivat näkyvästi esillä tiedotusvälineissä. Näiden sinänsä kielteisten ilmiöiden ansiosta kansalaiset tulivat tietoisemmiksi ainakin asiointiajan varausmahdollisuudesta.

## 5 EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 5.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelmat

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää kansalaisten kokemuksia ja näkemyksiä poliisin lupahallinnon sähköistä palveluista ja niiden laadusta. Käytännössä nämä asiat ratkaisevat sen, missä määrin asiakkaiden on mahdollista siirtyä hankkimaan tietoa nettisivuilta ja asioimaan sähköisesti.

Tutkimuksen tarkoituksesta muotoiltu pääongelma ”**Millaisia poliisin lupahallinnon sähköiset palvelut ovat asiakkaiden mielestä?**” jakautui seuraaviin alaongelmiin:

1. Millainen on asiakkaiden valmius ja halukkuus sähköisten palveluiden käyttöön?
2. Mistä asiakas saa tietoa poliisin lupahallinnon sähköisistä palveluista?
3. Millaista on poliisin lupahallinnon yleinen nettitiedottaminen?
4. Millainen on poliisin lupahallinnon sähköisen asioinnin käytettävyys?
5. Millaisia käsityksiä asiakkailla on poliisin lupahallinnon sähköisten palveluiden laadusta?

Tutkimus suunniteltiin toteutettavaksi kahdella erillisellä haastattelulla. Poliisin lupahallinnossa asioivien henkilökohtaisella, tutkimusotteeltaan kvantitatiivisella haastattelulla saatuja tietoja täydennettiin pääosin kvalitatiivisella teemahaastattelulla, jonka aikana haastateltavat etsivät poliisin lupa-asioita koskevia tietoja, varasivat asiointiaikoja sekä käyttivät sähköisiä lomakkeita. Molempien haastatteluiden henkilökohtaisuus mahdollisti myös havaintojen tekemisen, mikä toi lisätietoa varsinaisten kysymysten ohella.

## 5.2 Kyselylomakkeen laadinta, tiedon keruu ja aineiston analysointi

### 5.2.1 Muuttujat ja mittarit

Haastattelua kuvataan keskusteluksi, jolla on tarkoitus (Hirsjärvi & Hurme 2008, 42). Tätä keskustelua ohjaamaan laadittiin henkilökohtaisen haastattelun lomake nopeasti täytettävään muotoon. Lomake jakautui tutkittavan kokonaisuuden mukaan taustoineen tarkoituksenmukaisesti viiteen osaan. Muuttujia oli neljällä sivulla yhteensä 34. Niissä osassa oli alakohtia, sillä vaihtoehtokysymyksissä annetut kyllä-vastaukset johtivat tarkentaviin jatkokysymyksiin. Niinä esitetyt väitteet olivat kaikki myönteisiä ja niihin otettiin kantaa 1–5-asteikolla siten, että 1 tarkoitti täysin eri mieltä, 2 osittain eri mieltä, 3 ei samaa, ei eri mieltä, 4 osittain samaa mieltä ja 5 täysin samaa mieltä. Nettisivuja, ajanvarausta tai sähköistä asiointia käyttäneiltä pyydettiin myös kouluarvosana asteikolla 4–10.

Ennen varsinaisia haastateltavalle esitettäviä kysymyksiä haastattelija merkitsi hoidetun asian ja tiedon asiakkaalla mahdollisesti olleesta nettisivuilta otetusta tulosteesta. Osiossa I selvitettiin asiakkaalla käytössä olevat tietotekniset apuvälineet ja niiden käyttötottumukset helpoilla tosiasiakysymyksillä. Toinen kysymyskokonaisuus kattoi poliisin lupahallinnon nettisivujen käytön juuri ennen tämän lupasian hoitamista. Nettisivuilla vierailleet ja tietoja etsineet haastateltavat ottivat kantaa sivujen käytettävyyteen, muut siirtyivät suoraan sähköistä ajanvarausta koskeviin kysymyksiin kokonaisuuteen III. Ajan itse varanneet tai sitä yrittäneet arvioivat ajanvarausjärjestelmää. Varsinaisen sähköisen asioinnin mahdollisuutta selvittäneet ja sitä käyttäneet kommentoivat sähköistä asiointia neljännessä osiossa. Kyselylomake saatteineen on liitteenä 1. Tutkimuksen alaongelmien ja haastattelukysymysten yhteys sekä lomake- että teemahaastattelun osalta ovat taulukossa 2.

Teemahaastattelun alussa oli taustakysymysten lisäksi tietotekniikan apuvälineitä ja Internetin käyttöä koskeva sama kvantitatiivinen osuus kuin asiakashaastattelussa, jotta niiden keskinäinen vertailu mahdollistui. Varsinainen teemahaastattelun runko sisälsi viiden alaotsikon alla 21 ohjeellista kysymystä, kaavamaisesti eri

sähköisten palveluiden osalta. Runko on liitteenä 2 ja yhteys tutkimusongelmiin siis koottuna taulukkoon 2.

TAULUKKO 2. Tutkimusongelmien ja haastattelukysymysten yhteys

<b>Alaongelma</b>	<b>Henkilökohtaisen haastattelun kysymys</b>	<b>Teemahaastattelurungon kysymys</b>
<b>1. Millainen on asiakkaiden valmius ja halukkuus sähköisten palveluiden käyttöön?</b>	2–10, 12, 13–17, 24, 24 a, 27, 28, 30–31	1–8, 11–13
<b>2. Mistä asiakas saa tietoa poliisin lupahallinnon sähköisistä palveluista?</b>	11, 11 a, 23, 23 a, 26	14–15, 18–19, 22–23, 27–28
<b>3. Millaista on poliisin lupahallinnon nettitiedottaminen?</b>	13 a –17 a	16, 20
<b>4. Millainen on poliisin lupahallinnon sähköisen asiointin käytettävyys?</b>	24 b–d, 28 a–e	24–25, 29–30
<b>5. Millaisia käsityksiä asiakkailla on poliisin lupahallinnon sähköisten palveluiden laadusta?</b>	18–22, 25, 29	17, 21, 26, 31
<b>Taustatiedot</b>	1, 32–34	9–10

## 5.2.2 Tutkimuksen kohdejoukko, aineiston keruu ja analysointi

Molemmissa haastatteluissa haettiin siis vastauksia samoihin kysymyksiin. Kvantitatiivinen henkilökohtainen haastattelu toteutettiin neljän viikon aikana helmimaaliskuussa 2012 Haapajärven poliisiaseman lupahallinnossa sekä yhtenä päivänä Nivalan palvelupisteen lupahallinnossa. Haastattelun kohdejoukko muodostui sattumanvaraisesti oman lupahakemuksensa jättävistä 18–69-vuotiaista asiakkaista. Tätä vanhempien henkilöiden netin käyttö asiointiin on vähäistä. Ennalta määriteltä 50 haastateltavan otos oli noin 20 % asiakkaista.

Hiljainen vuodenaika mahdollisti haastattelut varsinaisen työn lomassa niinä aikoina, kun kaksi virkailijaa työskenteli asiakaspalvelussa. Tuolloin haastatteluun pyydettiin jokaista tutkijan kohdejoukkoon kuuluvaa asiakasta tutkimusaiheen lyhyellä esittelyllä. Haapajärvellä haastattelua varten siirryttiin asiakastilasta eri huoneeseen. Haastateltavalle annettiin luettavaksi haastattelun saate ja itse täytettäväksi lomakkeen viimeinen sivu, jossa oli taustatiedot, tilaa kommenteille sekä 1–5-asteikko väitteisiin vastaamisen helpottamiseksi. Haastattelija esitti kysymykset, täsmensi niitä tarvittaessa ja merkitsi muistiin annetut vastaukset.

Teemahaastattelun kohdejoukko oli harkintaan perustuen 18–69-vuotias poliisin lupahallinnossa viime vuosina asioinut asiakas. Haastateltavalle kerrottiin suostumusta pyydettyä pääpiirteittäin haastattelun kulku. Kaikki suostuivat jo tässä vaiheessa haastattelun äänittämiseen. Haastattelussa käytettiin myös havainnointia. Reaktioiden ja kommenttien lisäksi haastateltavilta pyrittiin saamaan arvosana jokaisesta osa-alueesta.

Teemahaastatteluista yhdeksän tehtiin maaliskuussa 2012 haastattelijan kotona ja kolme Nivalan palvelupisteessä. Teemahaastatteluun osallistui siis kaksitoista henkilöä, joista käytetään tutkimustuloksia esiteltäessä koodeja H1–H12. Ennakkoon suunniteltua teemahaastateltavien määrää lisättiin kahdella, koska ikärakennetta korjattiin henkilökohtaisen haastattelun päätyttyä paremmin toisiaan vastaaviksi. Haastattelu alkoi aina tutun nettiselaimen valinnan jälkeen poliisin sivujen etsinnällä, joilla edettiin haastateltavaa kiinnostaviin lupahallinnon osaluaisiin ja varsin luontevasti myös ajanvaraukseen sekä sähköiseen asiointiin.

Tunnistamista edellyttäviin palveluihin kirjaututtiin tutkijan pankkitunnuksilla. Haastateltavat löysivät itseään kiinnostavan lupa-asiansa helposti. Haastattelut etenivät yleensä omalla painollaan, mikä osaltaan osoitti sen, että sivuilla ei liikuta niin järjestelmällisesti kuin oletetaan. Lisäksi on muistettava, että lupahallinnossa hoidetaan hyvin erilaisia asioita, joiden hoitamiseen asiakas tarvitsee eri määrän ohjeita.

Haastatteluiden strukturoiduilla kysymyksillä saadut tiedot syötettiin SPSS-ohjelmaan, jolla ne käsiteltiin ja analysoitiin. Analyysissä käytettiin frekvenssejä, prosenttijakaumia sekä keskiarvoja ja keskihajontoja. Tallennetut teemahaastattelut kirjoitettiin puhtaaksi. Teemahaastattelun rungon osa-alueita oli pääosin noudatettu, tarvittaessa kirjoitusvaiheessa osia siirrettiin ”oikeaan” kohtaan. Analysoitaessa haastateltavien kommentteista otettiin esille sekä yhtäläisyyksiä että eroja.

### **5.3 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys**

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2010, 231–232) mukaan tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä on perinteisesti arvioitu reliabiliteetilla ja validiteetilla erityisesti kvantitatiivisten tutkimusten yhteydessä. Reliaabelin tutkimuksen antamat tulokset eivät ole sattumanvaraisia. Validi mittari tai tutkimusmenetelmä mittaa juuri sitä, mitä on tarkoitus mitata. Termien tulkinnat kvalitatiivisissa ja kvantitatiivisissa tutkimuksissa ovat kuitenkin erilaisia, joten tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä voidaan arvioida niitä käyttämättä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 231–232.)

Toteutetun tutkimuksen luotettavuus huomioitiin monin tavoin. Haastattelussa käytetty lomake sai lopullisen muotonsa ensin tutkijan perhepiirissä ja sen jälkeen muutamalla oikealla asiakkaalla suoritetun, tutkimusongelmat huomioivan testauksen jälkeen. Varsinainen toteutus henkilökohtaisen asiakaskontaktin jälkeen haastattelua pyytämällä antoi tavoitellut viisikymmentä vastausta kohderyhmässä kaiken ikäisiltä asiakkailta, vaikka aihe ei ollut kaikille tuttu tai mieluisa. Nimenomaan omaa lupahallinnon nettisivujen käyttöä ja asiointia korostettiin haastattelun aikana. Haastattelut tehtiin rauhallisessa erillisessä huoneessa. Kaikki haastattelut teki

tutkija itse, kysymykset tai väitteet toistettiin ja niitä tarkennettiin tarvittaessa. Asteikolla 1–5 vastattavia täysin eri mieltä, täysin samaa mieltä kysymyksiä varten haastateltava sai vastausasteikon nähtäväkseen. Tällä oli tarkoitus helpottaa mielipiteen muodostamista. Tutkija tallensi aineiston itse ja tarkasti ne sekä ohjelmallisesti että vertaamalla lomakkeiden ja matriisin tiedot.

Opinnäytetyön tekijä hoiti itse myös teemahaastatteluiden kaikki vaiheet. Haastattelua suunniteltaessa oli erityistä pohdintaa aiheuttanut haastattelun tallentaminen. Haastattelutilanne testattiin yhdellä koehenkilöllä ja siinä tallennus matkapuhelimella varmistui toimivaksi ratkaisuksi. Varsinaisessa teemahaastattelussa oli aina yksi henkilö kerrallaan. Tietokoneen välimuisti oli tyhjennetty ennen jokaista haastattelua eikä automaattitäydennys ollut käytössä. Äänitallenne siirrettiin puhelimen muistista tietokoneelle heti haastattelun päätyttyä puhtaaksikirjoitusta varten. Äänitiedostoa kuunnellessa sen kesto oli näkyvässä, mikä mahdollisti esimerkiksi tiedon etsimiseen käytetyn ajan seurannan ja helpotti siten havainnointia.

Vastaajat vaikuttivat vilpittömiltä ja välittömiltä, joten tutkimuksen luotettavuutta ei liene syytä epäillä senkään suhteen. Henkilökohtaisen haastattelun odotetusti pieniä ajanvarauksen ja sähköisen asioinnin käyttäjämääriä kompensoitiin teemahaastattelulla. Toistettavuuden osalta voidaan todeta, että haastattelut tehtiin lyhyellä ajalla, jonka aikaa nettisivuilla ei tehty muutoksia, vaikka niiden ajantasaisuuteen liittyen päivitykset ja muutokset ovat tavoiteltavia asioita.

#### **5.4 Tutkimusaineiston kuvaus**

Henkilökohtaisen haastattelun sukupuolijakauma muodostui toteutuksen kuluessa varsin tasaiseksi, sillä naisia oli vain neljä enemmän kuin miehiä. Asiakaskuntamme lieneekin varsin tasa-arvoinen koko vuotta ajatellen, vaikka kesällä aseasioita hoitavat miehet ovat enemmistönä. Teemahaastatteluun miehiä ja naisia oli pyydetty harkitusti saman verran. Molempien haastatteluiden suhteelliset sukupuolijakaumat esitetään koottuna taulukkoon 3.

TAULUKKO 3. Vastajien sukupuoli

<b>Sukupuoli</b>	<b>Henkilökohtainen haastattelu N=50 %</b>	<b>Teema- haastattelu N=12 %</b>
Nainen	54	50
Mies	45	50
<b>Yhteensä</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Henkilökohtaisen haastattelun asiakkaiden keskimääräinen ikä oli 43 vuotta. Haastateltavilta edellytettiin täysi-ikäisyyttä, mutta nuorin haastateltava oli 20-vuotias. Teemahaastateltujen ikä oli keskimäärin 40 vuotta. Ikätiedot kerättiin molemmissa haastatteluissa avoimella kysymyksellä, mutta esitetään luokiteltuna taulukossa 4.

TAULUKKO 4. Vastajien ikäjakauma

<b>Ikä</b>	<b>Henkilökohtainen haastattelu N=50 %</b>	<b>Teema- haastattelu N=12 %</b>
18–19	0,0	16,7
20–29	18,0	16,7
30–39	22,0	16,7
40–49	24,0	25,0
50–59	20,0	8,3
60–69	16,0	16,7
<b>Yhteensä</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Henkilökohtaisen haastattelun taustatietona tilastoitiin, mitä lupa-asiaa asiakas oli käydessään hoitamassa. Passiasioiden runsaus oli tyypillistä koko vuodelle 2012



ensimmäisten biometrinen passien vanhentuuessa. Muutoin hoidettavien asioiden jakauma on tyypillinen, sillä kevättalven vuodenaika ei aiheuta kausivaihtelua tässä mielessä. Lukumäärät ja suhteelliset osuudet asiakkaiden lupa-asioista on koottuna taulukossa 5.

TAULUKKO 5. Vastaajien hoitama lupa-asia (henkilökohtainen haastattelu)

	Lukumäärä	%
Ase	11	22,0
Arpa/rahankeräys	1	2,0
Henkilökortti	4	8,0
Järjestyksenvalvoja/vartija	0	0,0
Liikenne	11	22,0
Passi	22	44,0
Ulkomaalaisasia	1	2,0
Muu	0	0,0
<b>Yhteensä</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Teemahaastateltavat valitsivat itse tutkittavakseen vähintään yhden itseään kiinnostavan lupa-asian. Tätä tietoa ei vastaavalla tavalla tilastoitu, mutta eri lupa-asioista he tutkivat haastatteluiden kuluessa järjestyksenvalvoja/vartija ja ulkomaalaisasioita lukuun ottamatta kaikkia osa-alueita, muina asioina yleisötilaisuuksia.

Henkilökohtaisen haastattelun asiakkaista 64 % asui Haapajärvellä tai Nivalassa ja muut kotipaikat yleisyysjärjestyksessä olivat Reisjärvi, Kärsämäki, Pyhäjärvi ja Haapavesi. Kolme haastatelluista asui eri poliisilaitoksen alueella. Haastattelun taustakysymysten yhteydessä tulivat luontevasti esiin syyt heidän asiointiinsa Haapajärvellä: maantieteellisesti läheisin sijainti, nopeasti mahdollistunut asiointi ajanvarauksen avulla ja jonottamisen välttäminen kotipaikan poliisilaitoksella. Teemahaastateltavat asuivat Nivalassa tai Haapajärvellä.

## 6 TUTKIMUSTULOKSET JA ANALYYSI

Sekä henkilökohtaisen haastattelun että teemahaastattelun alussa kartoitettiin samoilla kysymyksillä haastateltavien käytössä olevia tietoteknisiä välineitä ja heidän Internetin käyttöönsä. Luvussa 6.1 molempien haastatteluiden tutkimustulosten suhteelliset osuudet esitetään samaan taulukkoon koottuina. Seuraavissa luvuissa nettisivujen, sähköisen ajanvarauksen ja sähköisen asiointin tulokset ovat erotettuna omiksi alaluvuikseen. Niissä kussakin ensimmäinen alaluku kokoaa henkilökohtaisen haastattelun tulokset, joita seuraavat teemahaastattelussa tehdyt huomiot omana kokonaisuutenaan. Poliisi.fi-sivustosta ja ajanvarauksesta saatiin arvioita molemmissa haastatteluissa. Niiden eroja tai yhtäläisyyksiä verrataan kummankin osa-alueen lopuksi. Henkilökohtaisessa haastattelussa ilmaistua asennoitumista laajenevaan ja eri tavoilla toteutettuun sähköiseen asiointiin arvioidaan teemahaastattelun kommenttien valossa.

### 6.1 Tietotekniikan apuvälineet ja Internetin käyttö

Haastateltujen asiakkaiden edellytykset sähköisten palveluiden käyttöön olivat erinomaiset ainakin tietotekniikan apuvälineiden osalta. Jokaisella oli kotonaan tietokone ja vähintään yhdenlainen nettiyhteys. Varsinaisen sähköisen asiointin mahdollistavat verkkopankkitunnukset puuttuivat vain yhdeltä. Sen sijaan sähköinen henkilökortti ja sen käytön mahdollistava lukijalaite olivat vielä harvinaisia, vaikkakin neljä asiakkaista jätti henkilökorttihakemuksen juuri ennen haastattelua.

Teemahaastatteluun osallistuneiden välineistö oli vieläkin kattavampi, sillä kaikilla oli tietokoneen, tulostimen ja nettiyhteyden lisäksi myös verkkopankkitunnukset. Tässäkin ryhmässä yhdellä oli sähköinen henkilökortti ja lukijalaite sen käyttämiseksi. Molemmilla haastatteluilla saadut tiedot on koottu taulukkoon 6. Siinä sekä henkilökohtaisen haastattelun että teemahaastattelun pienin prosenttiosuus tarkoittaa yhtä vastaajaa.

TAULUKKO 6. Kotona olevat tietotekniikan apuvälineet

<b>Apuväline</b>	<b>Henkilökohtainen haastattelu N=50 %</b>	<b>Teema- haastattelu N=12 %</b>
Tietokone	100,0	100,0
Tulostin	84,0	100,0
Nettiyhteys	100,0	100,0
Kiinteä yhteys	62,0	91,7
Mobiililaajakaista	56,0	25,0
Sähköinen henkilökortti	2,0	8,3
Kortinlukijalaite	8,0	8,3
Verkkopankkitunnukset	98,0	100,0

Nettiä ilmoitti käyttävänsä kotonaan 94 % haastatelluista asiakkaista, minkä takia jatkokysymykseen siirtyi 47 vastaajaa. Kysymys käyttökohteista oli rakennettu siten, että poliisin lupahallinnon sähköisten palveluiden käyttö oli erotettu omaksi kohdaksi muusta sähköisestä asioinnista. Noin puolet nettiä käyttävistä oli joskus käynyt lupahallinnon Internet-sivuilla, kun taas muunlainen sähköinen pankki-, viranomais- ja verkkokauppa-asiointi sekä sähköpostin käyttö oli suositumpaa. Kaikki kuitenkin etsivät tietoa eri nettisivuilta tai lukivat netistä lehtiä. Alle puolet käytti sosiaalista mediaa. Muuna käyttönä mainittiin opiskelu, pelaaminen ja omaan yritystoimintaan liittyvä netin käyttö, kuten omien nettisivujen ylläpito. Käyttökohteiden suhteelliset osuudet ovat taulukossa 7, johon on koottu myös teema-haastateltavien antamat tiedot.

Teemahaastateltavat olivat kaiken käytön osalta aktiivisempia kuin haastatellut asiakkaat. Haastattelun alkukeskustelussa he kertoivat käyttävänsä nettiä päivittäin. Huviin ja hyötyyn kuluva aika vaihteli kymmenestä minuutista tunteihin. Lisäksi he kaikki olivat käyttäneet nettiä jo useita vuosia, osa heti sen alkua ajoista 1990-luvun puolivälistä alkaen. Yhtä lukuun ottamatta he olivat asioineet sähköisesti ja käyttivät sosiaalista mediaa, myös poliisin lupahallinto oli varsin tuttu. Muu käyttö liittyi heillä lähinnä omaan yritys- tai yhdistystoimintaan tai opiskeluun.

TAULUKKO 7. Netin käyttökohteet kotona

<b>Käyttökohte</b>	<b>Henkilökohtainen haastattelu N=47 %</b>	<b>Teema- haastattelu N=12 %</b>
Poliisin lupahallinto	51,1	75,0
Muu sähköinen asiointi	89,4	91,7
Tiedon etsiminen	100,0	100,0
Sähköposti	91,5	100,0
Sosiaalinen media	44,7	91,7
Muu	19,1	83,3

Osion viimeisen kysymyksen vastausten valossa poliisin lupahallinnon sähköisten palveluiden käyttö muulla kuin kotona oli vähäistä. Asiakkaista seitsemän käytti poliisin lupahallinnon sähköisiä palveluita lisäksi työpaikallaan, yksi kännykällä ja yksi kannettavalla tietokoneellaan. Teemahaastatelluista neljä käytti niitä kodin lisäksi työpaikalla ja heistä yksi myös kännykällä.

## 6.2 Nettisivujen tiedot lupa-asioista

### 6.2.1 Nettisivuilla vierailleiden arvioita

Muutamiin poliisin lupahallinnon osa-alueisiin liittyen nettisivuilla on sähköisten lomakkeiden lisäksi perinteisiä lomakkeita, joista osan voi myös täyttää ennen tulostamista. Sähköisten palveluiden käyttöä kuvaavina niiden käyttö tilastoitiin henkilökohtaisessa haastattelussa. Asiointia varten neljä haastateltua oli tulostanut hakemuksen ja täyttänyt sen kotona valmiiksi. Tämä on kolmasosa heistä, joille se olisi ollut tarjolla netissä. Yhtään liitelomaketta ei ollut tulostettu, mutta niitä käyttävätkin yleensä alaikäiset, joita ei tässä yhteydessä haastateltu.

Toisen kokonaisuuden alussa poliisin nettisivujen olemassaoloa koskevaan kysymykseen vastasi myönteisesti 90 % haastatelluista. Tämä toimi myös yliheittoky-

symyksenä sähköistä ajanvarausta koskevaan kysymyskokonaisuuteen, johon en osaa sanoa vastanneet siis siirtyivät. Tiedot asiakkaiden antamista vastauksista ovat taulukossa 8.

TAULUKKO 8. Käsitys poliisin nettisivujen olemassaolosta

	Lukumäärä	%
Kyllä on	45	90,0
Ei ole	0	0,0
Ei osaa sanoa	5	10,0
<b>Yhteensä</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Poliisin sivut oli pääosin etsitty itse netistä. Tosin muualta tiedon saaneista yhdeksän haastateltavaa kertoi, ettei ollut ajatellut asiaa aiemmin vaan päätteli asian haastattelussa sitä kysyttäessä, koska ”kaikilla” toimijoilla on nettisivut nykyisin. Tämä havahtuminen myös näkyi haastateltavista kysymysten 11 ja 11 a aikana. Muina tietolähteinä mainittiin kahdesti televisio, kerran uutiset ja autokoulu. Tietolähteet on koottu taulukkoon 9.

TAULUKKO 9. Tiedonsaanti nettisivujen olemassaolosta

	Lukumäärä	%
Etsi itse netistä	22	48,9
Luki lehdestä	3	6,7
Kuuli tutulta	7	15,6
Kuuli lupavirkailijalta	0	0,0
Muualta	13	28,9
<b>Yhteensä</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>

Varsinainen poliisin nettisivujen käytön kartoitus hoidetun lupa-asian yhteydessä alkoi kysymyksestä 12. Poliisin nettisivuista tietävistä haastatelluista 19 ilmoitti vierailleensa lupahallinnon sivuilla ennen tätä asiointikertaa, kuten taulukko 10 osoittaa. Kaikista haastateltavista tämä osuus on 38 %.

TAULUKKO 10. Nettisivujen tuntemus ja käyttö asiointin yhteydessä

	Lukumäärä	%
Käytti	19	42,0
Ei käyttänyt	26	58,0
<b>Yhteensä</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>

Taulukossa 11 tarkastellaan poliisin nettisivuilla käyntejä eri ikäryhmien osalta. Nettisivuja oli asiointin yhteydessä käyttänyt noin puolet kustakin ikäluokasta lukuun ottamatta iäkkäintä ryhmää. Kuusikymmentä vuotta täyttäneistä haastatelluista kukaan ei ollut käynyt nettisivuilla.

TAULUKKO 11. Eri ikäryhmien nettisivujen käyttö

	N	20–29	30–39	40–49	50–59	60–69
Kävi nettisivuilla		4	5	5	5	0
Ei käynyt nettisivuilla		4	6	6	4	6
<b>Yhteensä</b>	<b>45</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>6</b>

Kukaan haastateltavista ei ilmoittanut, että olisi epäonnistunut yrityksessään käydä poliisin nettisivuilla. Sivuilla vierailleista 14 kertoi menneensä aluksi poliisin valtakunnallisille sivuille ja loput viisi Jokilaaksojen poliisilaitoksen sivuille. Tosin tähän valtakunnallisuuteen tai paikallisuuteen ei välttämättä ollut kiinnitetty huomiota lainkaan.

Asiakkaiden nettisivuilta etsimät tiedot ilmenevät taulukosta 12. Aukioloaikoja ja yhteystietoja voidaan pitää paikallisina tietoina, kun taas ohjeet ja lomakkeet ovat valtakunnallisesti ylläpidettyä kaikille yhteistä informaatiota. Lomakkeita osasivat hyödyntää erityisesti aselupaa hakevat. Monet haastateltavat olivat tarkastelleet useita tietoja, suosituimmat kohteet olivat hoidettavan asian ohjeet ja aukioloajat. Muina tietoina haastateltavat ilmoittivat etsineensä pääasiassa hintoja. Yksi vastaaja kertoi myös selvittäneensä netin kautta sen, missä lähialueen toimipaikassa saa nopeasti hakemuksensa vireille asiointiajan varaamalla.

TAULUKKO 12. Nettisivuilta etsityt tiedot

	Lukumäärä	%
Aukioloaika	11	57,9
Yhteystiedot	9	47,4
Lupa-asian ohjeet	14	73,3
Lomakkeet	10	52,6
Muut tiedot	12	63,2

Seuraavaksi jokaista tiettyä tietoa etsinyttä pyydettiin arvioimaan esitettyihin väitteisiin vastaamalla, kuinka helposti he kokivat löytäneensä tiedot. Kantaa otettiin asteikolla 1–5, jossa 1 oli täysin eri mieltä ja 5 täysin samaa mieltä. Hoidettavaan lupa-asiaan liittyvät ohjeet olivat löytyneet helpoiten, niiden osalta myös yksimielisyys oli suurinta. Lomakkeiden osalta erimielisyys lisääntyy, vaikkakin keskiarvo on lähes yhtä hyvä. Kun muut etsityt tiedot olivat siis lähinnä hintoja, voidaan valtakunnallisten sivujen tietojen todeta löytyneen vaivattomammin. Sen sijaan paikallisen poliisilaitoksen toimistokohtaisten aukioloaikojen ja yhteystietojen etsiminen koettiin haastavimmaksi. Tähän vaikuttaa osaltaan kuntauudistus sekä edelleen hallintorakenneuudistus, jossa poliisilaitos sai sekä uuden nimen että uusia toiminta-alueita. Arviot tietojen löytymisestä esitetään tunnuslukuina taulukossa 13.

TAULUKKO 13. Tietojen löydettävyys (asteikko 1–5)

<b>Etsittävä tieto</b>	<b>N</b>	<b>Keskiarvo</b>	<b>Keskihajonta</b>
Aukiolo	11	3,45	1,572
Yhteystiedot	9	3,89	1,537
Lupa-asian ohjeet	14	4,50	,650
Lomakkeet	10	4,40	1,075
Muut tiedot	12	4,17	1,403

Haastateltavat eivät olleet etsineet kaikkiin lupalajeihin liittyviä ohjeita. Sen lisäksi näin tarkastellen vastaajamäärät ovat erittäin pieniä. Tiedot on kuitenkin koottu taulukkoon 14. Yksimielisesti parhaiten oli koettu löydettävien passiasioita koskevat ohjeet. Aseasioiden arvosana oli pienempi, mutta senkin osalta vallitsi yksimielisyys. Eniten oli etsitty liikenteeseen liittyviä ohjeita ja niiden osalta arvioissa oli jo eroja, mutta arvosana oli edelleen korkea. Arpajais- ja ulkomaalaisasioita oli selvittänyt ainoastaan yksi asiakas kutakin, joten niiden osalta arvosana on täysin henkilökohtainen kokemus.

TAULUKKO 14. Ohjeiden löydettävyys lupa-alueittain (asteikko 1–5)

<b>Hoidettava asia</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>Keskiarvo</b>	<b>Keskihajonta</b>
Ase	3	21,4	4,00	,000
Arpa/rahankeräys	1	7,1	4,00	.
Henkilökortti	0	0,0		
Järj.valvoja/vartija	0	0,0		
Liikenne	5	35,7	4,40	,894
Passi	4	28,6	5,00	,000
Ulkomaalaisasia	1	7,1	5,00	.
Muu	0	0,0		
<b>Yhteensä</b>	<b>14</b>	<b>100,0</b>	<b>4,50</b>	<b>,650</b>



Viimeisillä nettisivuja koskevilla kysymyksillä hahmotettiin nettisivuihin liittyviä laatuksia. Asiakkaat selvittävät usein ennakkoon lupa-asian hoitamista. Haastateltaville esitettiin väite, jonka mukaan netti on puhelinsoittoon verrattuna parempi tapa selvittää lupa-asian hoitoa. Arvio oli varovaisen myönteinen, kun taas henkilökohtaiseen käyntiin verrattuna arvostus jäi vähäisemmäksi. Molempien osalta vastaajat olivat erimielisiä, kuten taulukon 15 suuri keskihajonta kertoo.

TAULUKKO 15. Vertailu muihin asiakaskontakteihin (asteikko 1–5)

	<b>N</b>	<b>Keskiarvo</b>	<b>Keskihajonta</b>
Netti puhelinta parempi	19	3,53	1,073
Netti käyntiä parempi	19	2,79	1,316

Seuraavaksi tutkittiin sitä, koettiin nettitiedon saatavan niin paljon ohjeita ja tietoa, että asiointi tuntui ennakkoon helpolta. Vastaavalla tavalla kysyttiin kuinka helppona lupa-asian hoitamista pidettiin. Ennako-odotuksia verrataan asiointiin muodostuneeseen kokemukseen taulukkoon 16 kootuilla tiedoilla. Vaikka asiointiin tultiin varsin luottavaisin mielin, asiointi oli vieläkin helpompaa. Lopputuloksesta haastateltavat olivat yksimielisempiä kuin odotuksista.

TAULUKKO 16. Asiointiodotukset ja -kokemukset (asteikko 1–5)

	<b>N</b>	<b>Keskiarvo</b>	<b>Keskihajonta</b>
Asiointi vaikutti helpolta	19	4,37	,831
Asiointi oli helppoa	19	4,63	,496

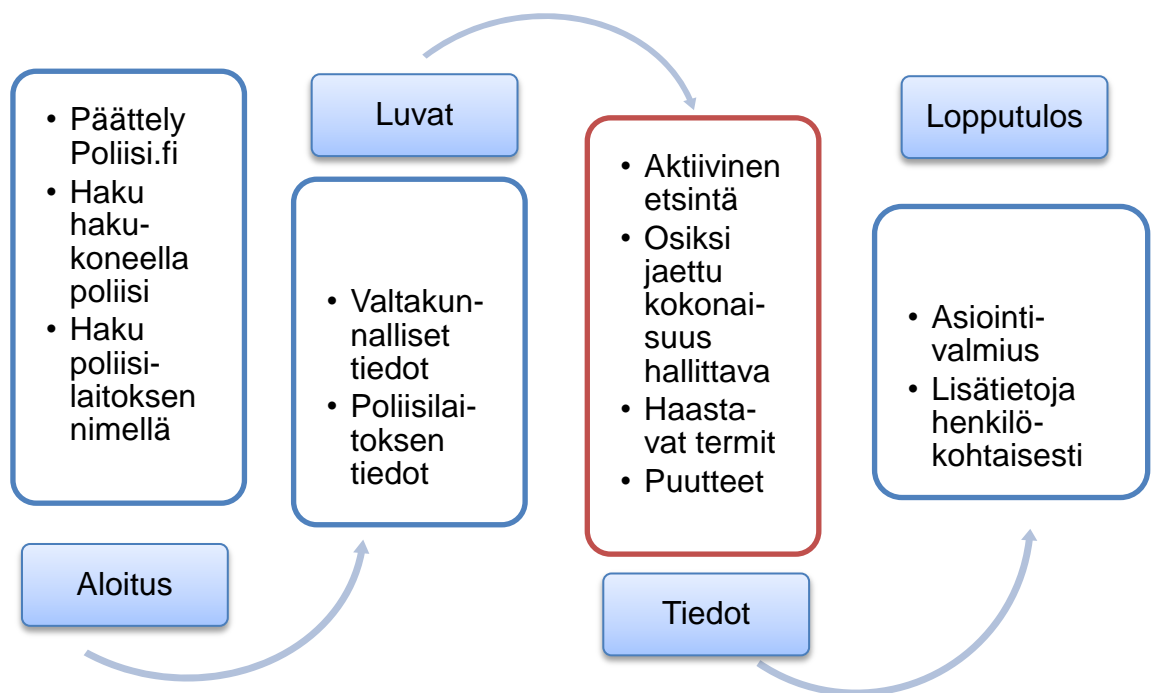
Lopuksi nettisivuilla käyneiltä pyydettiin arvioimaan niitä kokonaisuudessaan. Kouluarvosanaksi muodostui 7,74 eli tyydyttävä. Taulukossa 17 esitetään myös varsin suuri keskihajonta, jonka mukaan arvioinneissa esiintyi erimielisyyttä.

TAULUKKO 17. Nettisivujen kouluarvosana (henkilökohtainen haastattelu)

Kouluarvosana 4–10	N	Keskiarvo	Keskihajonta
Valtakunnalliset sivut	19	7,74	,991

### 6.2.2 Teemahaastateltavat etsimässä tietoa nettisivuilta

Teemahaastatelluista osa oli jo aiemmin asioidessaan käyttänyt poliisin lupahallinnon nettisivuja. Siihen verrattuna tietoa saattoi nyt löytyä enemmän tai helpommin, ehkä oppimisen kautta tai siksi, että tiedon etsimiseen oli haastattelutilanteessa aikaa. Joku heittäytyi tarkoituksellisen tietämättömäksi ja testasi, osaisiko toimia saamallaan tiedoilla; joku toinen tiesi jonkun yksityiskohdan puuttuvan ja osoitti sen. Nettisivujen etsimisestä asiointiin tai yhteydenottoon etenevän prosessin vaiheet saatuine kommentteineen esitetään kuviossa 12 ja esitellään sen jälkeen yksityiskohtaisesti.



KUVIO 12. Huomiot nettisivujen käytöstä

Haastateltavat etsivät poliisin nettisivut haluamallaan tavalla. Yleisimmin hakukenttään kirjoitettiin poliisi, jolla päästiin suoraan valtakunnallisille sivuille. Hoidettavan lupa-asian kirjoittaminen saattoi viedä yksittäisen poliisilaitoksen omille sivuille, josta jatkaminen oli haastavampaa. Haastateltavat eivät kiinnittäneet huomiota siihen, kummilla sivuilla oltiin. Heitä kehoitettiin etsimään haluamastaan lupa-asiasta tietoa ikään kuin olisivat hoitamassa asiaa. Tällaisia virallisia asioita hoitaessaan asiakas haluaa olla varma asian yksityiskohdista.

Lupa-asiat esitellään yksityiskohtaisesti poliisin valtakunnallisilla sivuilla, minkä lisäksi poliisilaitosten omilla sivuilla voi olla tärkeää paikallista lisätietoa esimerkiksi toimipaikoista. Myös lupa-asioiden hoitamisen ohjeissa viitataan hakijan kotipaikan tai yleisötilaisuuden järjestämispaikan poliisilaitokseen, jota ei pysty kyseisellä sivulla selvittämään. Näistä syistä haastateltavia pyydettiin siirtymään paikallisille sivuille. Kotipaikkakunnan poliisia etsittäessä haastateltavat havaitsivat nettisivuilla olevia Hae-kenttiä paremmin ylänavigaatiosta Poliisilaitokset-välilehden. Siitä avautuvasta poliisilaitosten listasta oman alueen poliisilaitoksen löytäminen nimellä oli haastavaa, koska uudistuksen yhteydessä synnytetty Jokilaaksot ei ole vielä kukaan tuttu. Valtakunnallinen laitoskartta olisi avautunut helpottamaan etsintää Poliisilaitos-sanaa klikkaamalla, mutta vain yksi haastateltavista havaitsi linkin.

Valtakunnallisten sivujen lupa-asioiden silmäily paljasti asioiden runsauden, mikä yllätti monet haastateltavat. Heti aluksi tiettyä asiaa etsivä ihmetteli sitä, miksi luvat eivät ole aakkosjärjestyksessä. Rakenteellisesti asiakokonaisuudet on jaoteltu pieniksi osiksi, jotka nekään eivät välttämättä ole asiaa hoitavan asiakkaan näkökulmasta loogisessa järjestyksessä. Yhä tarkemmin lupa-asioita tutkittaessa joku totesi, että jokaisen yksittäisten lupa-asian yleisesittelyssä olisi luontevaa olla linkki sitä määrittävään lainsäädäntöön.

Niin tutkijan havaintojen kuin sivuilta tietoa hakevien omien sanojenkin mukaan tärppejä etsivät olivat joskus liian sukkelina, jolloin kaikkia linkkejä ei havaittu tai lyhyttäkään tekstiä ei luettu tarkasti. Kun haastateltava tässä testitilanteessa kertoi haastattelijalle etsittävät asiat ja samalla jäsensi kokonaisuutta itselleen, kaikki yksityiskohdat tulivat etsityiksi. Osiksi jaetut kokonaisuudet kirvoittivat monia tavoin ilmaistuja ja täysin vastakkaisiakin mielipiteitä, joihin vaikuttivat haastateltavien

asenteet, luonteenpiirteet ja luonnollisesti myös tutustuttava lupa-asia. Tiedon etsimistä kuvailtiin monilla eri ilmaisuilla. Poliisin lupahallinnossa hoidettaviin asioihin vaikuttaa monet tekijät, minkä takia nettisivutkaan eivät toimi siten, että tieto kaikki löytyisi yhdellä klikkauksella. Tietoa pitää viitsiä, osata ja ehtiä etsiä, jolloin helposti tulee mieleen helpompi asiointitapa. Haastateltavat kommentoivatkin mm. näin:

Tietoo on, kuhan vaan osaa etsiä (H6).

Aika paljon pitäs lukea (H8).

Kun yrität etsiä äkkiä tietoo, tai kuvittelet löytäväsi sen tästä näin. Kun mä tuon klikkaan auki, niin se on kaikki siinä. Ni sit siinä ei oookkaan kuin yksi pieni osanen, sitten mää meen taas johonkin, taas toiseen kohtaan ja saan sen toisen palikan siihen tarvitsemaani asiaan. Niin tulee se, että antaa olla, minä soitan jollekin ja kysyn. (H4.)

Hirveen nopeasti pääsee siihen omaan tarpeeseen kiinni täältä, kun kahtoo nämä otsikot ja klikkaa sinne (H3).

Tiedon nopeaan löytymiseen linkkien tekstien tulisi olla yleispäteviä, että niin asiakirjaa mielestään anovat, uusivat kuin hakevatkin ymmärtäisivät avata oikean kohdan. Edelleen käytettävyyteen liittyen lakitermien sijaan toivottiin arkikielisiä ilmaisuja. Niinkin tuttu aihe kuin ajokortti aiheutti useita turhauttavia klikkauksia. Lain-säädännössä ja sen myötä niin lupahallinnossa kuin nettisivuillakin käytetty kaksoiskappale-sana ei heti auttanut toimintaohjeita etsivää nimensä vaihtanutta eikä ensimmäisestä auton ajokortista tietoa etsivä osannut avata kohtaa ”lyhytaikainen ja sitä seuraava pysyvä auton ajokortti”. Mitä monimutkaisemmasta tai enemmän harkintaa sisältävästä lupa-asiasta on kysymys, sitä enemmän tulkinnanvaraisille termeille kaivataan selityksiä. Näitä eri sanojen sisältöjä tai määritelmiä toivottiin selitettävän ilmoitusikkunoissa, joka avautuisi sanaa klikkaamalla. Samaa ilmiötä käsitellään myöhemmin myös ajanvarauksen yhteydessä, kun nettisivuilla ja lomakkeissa on eri sanoja.

Tiettyyn lupalajiin varsin perehtynyt harrastaja piti hyväksyttävänä sitä, että erityistapauksia ei pystytä nettisivuilla käsittelemään. Sen sijaan se, että ampuma-

asehakemukseen liittyvästä soveltuvuustestistä ei kerrota poliisin valtakunnallisilla sivuilla, oli selkeä puute. Yksi haastateltavista oli saanut tietää asiasta sanojensa mukaan puskaradion kautta. Ajokorteista tietoa etsivät nuorten vanhemmat törmäsivät jo aiemmin mainittujen termiongelmien lisäksi siihen, että tavallisempienkaan ajokorttiluokkien listausta ikävaatimuksineen ei poliisin sivuilla ole. Nyt esitellyt muutamat ajokorttilajit voisivat asiakkaan mielestä olla siinä järjestyksessä, kuin ne on mahdollista hankkia iän puolesta.

Pääosa haastateltavista totesi löytäneensä kaiken asiointia varten tarvittavan tiedon. Muutamat ilmoittivat, että soittaisivat tai kävisivät vielä keskustelemassa lupahenkilöstön kanssa tai kertoivat näin menetelleensä aiemman asioinnin yhteydessä. Syynä kontaktiin saattoi olla epäselväksi jääneen seikan lisäksi se, että hoidettava lupa-asia sisälsi runsaasti erilaisia arvioitavia yksityiskohtia. Näkemyksensä haastateltavat kertoivat esimerkiksi seuraavasti:

Nyt mä osaan hakea tätä, mä tiedän mitä se maksaa ja mihin mä sitä käytän (H10).

Miten niitä arvioi tämmönen äkkinäinen? Tulin siihen tulokseen, ettei siihen [ilmoitusta] tarvita, mutta soitin sitten kuitenkin. (H9.)

Teemahaastattelussa tarkasteltiin siis sekä valtakunnallisia että Jokilaakson poliisilaitoksen sivuja, joilla on sama perusrakenne. Taulukossa 18 on saadut arviot, joilla ei ole juurikaan keskinäistä eroa. Arvosanaksi tuli yli 8 eli hyvä.

TAULUKKO 18. Nettisivujen kouluarvosana (teemahaastattelu)

<b>Kouluarvosana 4–10</b>	<b>N</b>	<b>Keskiarvo</b>	<b>Keskihajonta</b>
Valtakunnalliset sivut	12	8,25	,723
Jokilaaksojen sivut	9	8,28	,755

### **6.2.3 Netti auttaa asiointia**

Teemahaastattelussa tietoisesti sivuja testanneiden antama arvosana 8,25 oli siis noin puoli kouluarvosanaa parempi kuin asiakkailta saatu 7,74. Teemahaastateltavat olivat hieman kokeneempia Internetin käyttäjiä yleensä ja myös lupahallinnon nettisivujen osalta. Haastattelutilannekin saattoi poiketa kotioloista: nyt heillä oli rauhallista aikaa tiedon etsimiseen ja he keskittyivät vain siihen. Heiltä oli myös nimenomaan pyydetty arvioimaan sivuja ja he antoivat kommenttinsa välittömästi haastattelun kuluessa. Näistä seikoista huolimatta yhteneväisyyttä henkilökohtaisessa haastattelussa saatuihin asiakkaiden arvioihin on nähtävissä. Passi- tai henkilökorttiasioita tutkineiden arvioinnin olivat myönteisempiä kuin ajokortteihin tai aseasioihin keskittyneiden.

Teemahaastattelussa saatiin myös näkemyksiä laajoista arpajais- ja yleisötilaisuusasioista, joissa voi aidosti jäädä tarvetta henkilökohtaiseen kontaktiin. Se on edelleen asiakkaiden parhaaksi kokema tapa saada tietoa lupa-asioista. Erilaisilta käyttäjiltä saatu keskimääräinen kahdeksikko kuvastanee sitä, että yleisesti ottaen poliisin sivuille tiensä löytävä saa hyvän pohjan poliisin lupa-asioden hoitamiseksi. Asiakaskuntaa tulisi edelleenkin herätellä oivaltamaan sivujen olemassaolo esimerkiksi muiden kontaktien yhteydessä.

## **6.3 Kokemukset sähköisestä ajanvarauksesta**

### **6.3.1 Tyytyväiset ajan varanneet**

Henkilökohtaisen haastattelun ajanvarausta koskevan osion aluksi haastateltavilta kysyttiin, pystyykö heidän mielestään poliisin lupahallinnon asioiden hoitamiseen varaaman ajan sähköisesti. Kuten taulukosta 19 ilmenee, selkeä enemmistö oli sitä mieltä, että ajan voi varata. Haastattelun tässä vaiheessa tietoisuus ajanvarauksen mahdollisuudesta vaikutti varsin suurelta sen viimeaikaiseen käyttöön nähden. Vain yksi arveli, että aikaa ei voi varata, mutta kolmannes ei osannut ottaa kantaa asiaan lainkaan.

TAULUKKO 19. Arvio sähköisen ajanvarauksen mahdollisuudesta

	Lukumäärä	%
Voi varata	32	64,0
Ei voi varata	1	2,0
Ei osaa sanoa	17	34,0
<b>Yhteensä</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Nettisivujen etsinnässä esiin tullut omatoimisuus oli ajanvarauksessakin ratkaiseva tekijä, kuten taulukko 20 osoittaa. Kolmentoista vastaajan muodostama niukka enemmistö oli etsinyt tiedon ajanvarauksesta itse netistä, sillä muualta saatu tieto tarkoittaa kahtatoista haastattelutilanteen arvausta tai päättelyä sillä perusteella, että nykyisin lähes kaikkialle on varattava aika. Yksi oli saanut tiedon poliisilaitoksen infonäytöltä jonottaessaan väliaikaista passia pääkaupunkiseudulla ja yhdelle asia oli kerrottu autokoululla. Paras ulkopuolinen tietolähde oli siis haastateltavan tuttu, jolta tieto ajanvarauksesta oli saatu viidessä tapauksessa. Lupahallinnon virkailijoiden tekemä tiedotus tai lehdissä olleet jutut eivät olleet tuottaneet tulosta.

TAULUKKO 20. Tiedonsaanti sähköisestä ajanvarauksesta

	Lukumäärä	%
Etsi itse netistä	13	40,6
Luki lehdestä	0	0,0
Kuuli tutulta	5	15,6
Kuuli lupavirkailijalta	0	0,0
Muualta	14	43,8
<b>Yhteensä</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>

Haastattelu siis osoitti, että kertomansa mukaan ajanvarauksesta todellisesti tiesi vain 40 % näistä asiakkaista. Kuitenkin kaikki myönteisesti vastanneet jatkoivat

vastaamalla kysymykseen, oliko tätä asiointia varten tehty ajanvaraus. Vastaukset ovat taulukossa 21. Asiointiaika oli ainoastaan seitsemällä asiakkaalla. Heistä viisi asioi Nivalassa, jossa asiointi edellyttää ajan ennakkovarausta. Näin ollen vapaaehtoisesti ajan oli varannut kaksi henkilöä, eli 4 % kaikista haastatelluista.

TAULUKKO 21. Asiointiajan varaus

	Lukumäärä	%
Kyllä	7	21,9
Ei	25	78,1
<b>Yhteensä</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>

Edelleen, näistä ajan varanneista neljä kertoi tehneensä varauksen kokonaan itse sähköistä ajanvarausjärjestelmää käyttäen. Kolme muuta olivat ottaneet puhelimitse yhteyttä lupavirkailijaan, kuten taulukosta 22 ilmenee. Strukturoidussa kysymyksessä oli myös muita, ajanvarausjärjestelmän käyttöaikana asiakkaiden kertomia ajanvarausvaihtoehtoja, mutta kukaan ei nyt kertonut niitä käyttäneensä. Ne ovat kuitenkin esillä kuvaamassa eri menettelytapoja.

TAULUKKO 22. Ajanvarauksen tekotapa

	Lukumäärä	%
Itse netissä	4	57,1
Virkailijalle soittamalla	3	42,9
Yritti itse, toinen varasi	0	0,0
Toinen varasi	0	0,0
Virkailijan luona käymällä	0	0,0
<b>Yhteensä</b>	<b>7</b>	<b>100,0</b>



Virkailijalle soittamalla ajan varanneista kaksi haastateltua olivat käyttäneet ajanvarausjärjestelmää tämän asiointin yhteydessä ja pystyivät siksi arviointiin. Toinen soitto virkailijalle aiheutui siitä, että asioimassa oli koko perhe, josta jokaiselle tulisi ohjeen mukaan varata oma aika. Varaaja halusi keskustella tarvittavien aikojen määrästä. Toiselle soittajalle ei puolestaan ollut enää varausjärjestelmässä tarjolla riittävän pitkää asiointiaikaa hänellä hoidettavana ollutta lupa-asiaa varten ja hän otti siksi yhteyttä.

Viidenkymmenen haastateltavan joukko siis kutistui määrältään varsin pieneksi ajanvarausta arvioivaksi vastaajamääräksi. Tämä kuvastaa hyvin todellista tilannetta ajanvarauksen käytössä. Sähköisen ajanvarauksen vaiheita pyydettiin arvioimaan kolmella väitteellä, jotka esitetään tuloksineen taulukossa 23. Varauskohta löytyi ilman suuria vaikeuksia, vaikkakin sen keskiarvo on näistä seikoista alhaisin. Varauksen tekemisen ohjeita pidettiin yksimielisesti selkeinä, väitteestä oltiin täysin samaa mieltä. Varauksen tekeminen kokonaisuudessaan oli helppoa, joskin sen suhteen oltiin jo enemmän erimielisiä.

TAULUKKO 23. Arviot ajanvarauksen vaiheista (asteikko 1–5)

	<b>N</b>	<b>Keskiarvo</b>	<b>Keskihajonta</b>
Varauskohta löytyi helposti	6	4,50	,548
Varausohjeet olivat selkeät	6	5,00	,000
Varauksen teko oli helppoa	6	4,67	,816

Viimeisenä osion kysymyksenä pyydettiin kouluarvosana ajanvarauksesta kokonaisuudessaan. Kuuden ajan varanneen asiakkaan arvosanojen keskiarvo oli lähes kiitettävä, erimielisyyttä kuitenkin esiintyi. Sähköisen ajanvarauksen kouluarvosanojen tunnusluvut ovat taulukossa 23.

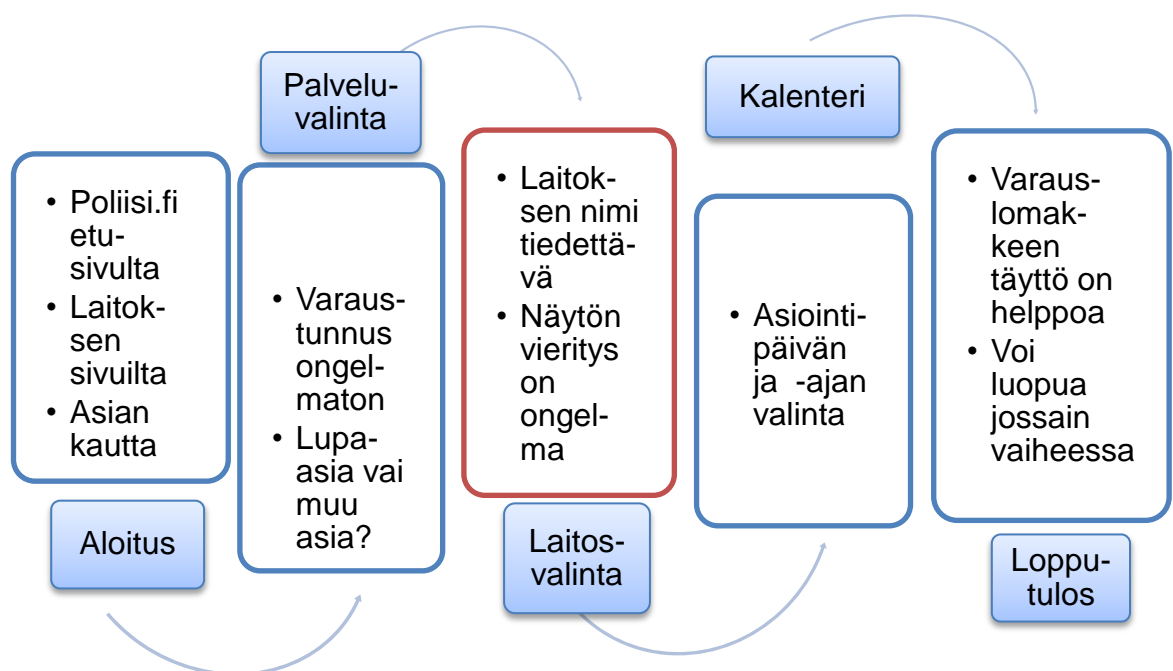
TAULUKKO 24. Ajanvarauksen kouluarvosana (henkilökohtainen haastattelu)

Kouluarvosana 4–10	N	Keskiarvo	Keskihajonta
Ajanvaraus	6	8,83	,753

Kuten aiemmin mainittiin, vain kaksi haastatelluista oli käyttänyt ajanvarausjärjestelmää oma-aloitteisesti, ilman että sitä edellytettiin asioitaessa Haapajärven toimipaikassa. He kertoivat kokevansa varauksesta saadun hyödyn suureksi, mikä lienee johtanut hyvään arvosanaan osaltaan panos-tuotos -ajattelun kautta, eli mahdollinen vaivannäkö palkittiin nopealla asiointilla ilman jonotusta. Sen lisäksi toinen heistä kertoi muutenkin asioivansa paljon sähköisesti ja rutinoituneelle käyttäjälle poliisin nettisivut olivat kaikilta osin loogiset ja informatiiviset.

### 6.3.2 Teemahaastattelussa kriittisiä kokeilijoita

Ajanvaraus jakoi mielipiteitä eniten teemahaastateltavien arvioimista kolmesta osa-alueista. Ajanvarauksen ohjelmallinen toteutus peräkkäisten toimintojen sarjana sekä niistä haastattelussa tehdyt huomiot on esitetty kuviossa 13.



KUVIO 13. Huomiot ajanvarauksen vaiheista

Aikoja varattiin eri asioiden hoitamiseksi kahteen toimipaikkaan, joista toisessa varattavia aikoja on joka arkipäivä ja toisessa vain kahtena päivänä kuukaudessa. Ajanvarauslinkin löytäminen ei ollut aina itsestäänselvyys, vaikka se oli esillä useassa kohdassa. Lähtökohtaisesti poliisin nettisivusto on rakennettu järjestelmälliselle etenijälle, jonka selvittää ensin lupa-asiansa perusteet, kotipaikan poliisilaitoksen ja mahdollisesti sen jälkeen varaa asiointiajan. Jos haastateltavalla oli korostuneesti mielessä ajan varaamisen tärkeys ja hän meni tekemään sitä heti, aloituskohdan löytäminen tuotti vaikeuksia. Sitä ei huomattu myöskään, jos haastateltava pyysi siirtymään ajanvaraukseen.

Ajanvarauksen etusivulla on näkyvästi esillä varaustunnus, joka saadaan vasta varauksen vahvistamisen yhteydessä ja on tarkoitettu muutoksien tekemistä varten. Tämä asiakkaiden joskus moittima tunnus ei muodostunut ongelmaksi teemahaastattelussa, vaan se ohitettiin pääasiassa kokonaan ilman kommentointia. Joku rullasi näyttöä ja vilkaisi, onko siihen ohjetta. Sitä vastoin aseasian palveluvalinnassa koettiin harhaanjohtavaksi otsikoinnin jako lupa-asioihin ja muihin asioihin. Poliisilaitokset ovat ottaneet niitä käyttöön eri tavoin ja sekavana ajanvarausjärjestelmää pitikin se, jolle tarjoutui asiointipaikaksi ainoastaan Juvan poliisiasema. Haastateltava totesikin seuraavasti:

Mistään mitään tietämätön valitsi yleispätevimmän täältä ja se joutus nyt lähteen sinne jonnekin Juvalle (H1).

Kokemus ei ollut ainutkertainen, sillä myös toiselle haastateltavalle samainen Etelä-Savon poliisilaitokseen kuuluva poliisiasema palautui mieleen puoli vuotta aiemmin tehdyn ajanvarauksen yhteydessä.

Teemahaastattelun kuluessa monet totesivat, ettei laitosten nimiä tunneta nykyisin. Tämä seikka saattaa aiheuttaa myös ajan varaamisen keskeyttämisen tai ainakin pakottaa lukemaan pitkän laitoslistauksen, jossa kuitenkin näkyy myös paikkakunnan nimi. Toimipaikan valinta muodostikin ajanvarauksen suurimman ja yleisimmän ongelman. Halutun palvelun valitsemisen se avautuu näytön alareunaan näkymättömiin. Noin 30 sekunnin odottelun jälkeen tilanne aiheutti reaktioita: toteamuksia, kysymyksiä, huokailua tai saman asian valinnan uudestaan. Haastateltava

tavan persoonasta riippui, kuinka paljon tämä kohta vaikutti arvosanaan. Kaksi haastateltavaa vieritti hoidettavaa asiaa klikattuaan näyttöä automaattisesti päätökseen jatkamaan ajanvarausta asiointipaikan valinnalla; he antoivatkin ajanvaraukselle kiitettävät arvostukset. Toinen heistä käytti aikaa ajanvaraukseen kokonaisuudessaan alle kaksi ja toinen alle kolme minuuttia.

Varsinainen asiointiajan valinta koettiin pääsääntöisesti selkeäksi. Haastattelujakoajana aikoja oli vapaana ja niiden selaaminen vaikutti helpolta. Eri viikolle ulottuva selaaminen olisi ollut vielä vaivattomampaa, jos kuukausikalenteri olisi sijoitettu lähemmäs, nykyisellään se jää hieman piiloon. Tässä vaiheessa järjestelmän ohjeita tarvitsevat maltoivat lukea ne huolellisesti. Eri palveluille on määritetty erimittaiset palveluajat, eikä siitä aiheutunut huomautuskaan hämmäntänyt. Varauslomakkeen täyttö oli niin ikään sujuvaa, väärässä muodossa mahdollisesti annettu tieto korjattiin ohjeen mukaan näppärästi. Kaksi haastateltavista tiivistikin kokemuksensa jokseenkin samalla tavalla.

Lopen kun sinne ajanvarauskaavakkeeseen pääsee, sehän taas oli yksinkertainen. Sen etsiminen oli vaikeampi. (H12.)

Haastateltavilta saatujen arvosanojen keskiarvoksi muodostui 7,5 ja kuten taulukko 24 kertoo, keskihajonta oli melko suuri, lähes kaikkia arvosanoja käytettiin.

TAULUKKO 25. Ajanvarauksen kouluarvosana (teemahaastattelu)

<b>Kouluarvosana 4–10</b>	<b>N</b>	<b>Keskiarvo</b>	<b>Keskihajonta</b>
Ajanvaraus	11	7,50	1,658

Osa haastateltavista oli joskus tehnyt ajanvarauksen asiointiaan varten. Ne kokemukset vaikuttivat vielä arviointiin. Ajanvarauksesta tuolloin koettu hyöty oli joko niin suuri, että nyt pieni etsintä ei huonontanut arvosanaa tai ajanvarauksen tekemisen aiheuttama ärsytys niin suuri, että vaikka asia hoitui nyt haastateltavan sa-

nojen mukaan yllättävän helposti, arvosana oli alhainen. Haastattelutilanteessa kaikki tekivät ajanvarauksen, mutta viittauksia varaamatta jäämiseenkin eli luovuttamiseen annettiin. Huonoimman ja parhaimman kouluarvosanan antaneiden arvio perustui pelkästään haastattelutilanteeseen ja he käyttivät sattumoisin samaa adjektiivia mielipiteessään:

Selekiä homma (H7).

Ei kyllä kauheen selkee oo (H2).

### **6.3.3 Haastava mutta palkitseva ajanvaraus**

Keväällä 2012 ajanvaraus oli siis vähän tunnettu ja vielä vähemmän käytetty palvelumuoto. Muutamat sitä hyödyntäneet olivat kuitenkin tyytyväisiä, sillä henkilökohtaisessa haastattelussa muodostunut kouluarvosanojen keskiarvo oli lähes kiitettävä 8,83. Järjestelmää teemahaastattelussa testanneiden hyvinkin erimieliset arviot sen sijaan jäivät lukemaan 7,5; edelleen näiden keskiarvo yli 8.

Lupahallinnossa asiointien merkittävästi paremmat arviot johtunevat siitä, että ennakkoon varatusta asiointiajasta saadun hyödyn ansiosta sitä varatessa kenties koetut hankaluudet unohtuivat. Toki myös henkilön luonne määrittää sen, haluaako hän asioida jonottamatta tulemalla paikalle sovittuna aikana, vai saapuuko hän vapaammin ja odottaa vuoroaan. Näiden vaihtoehtojen kanssa toimivat kesän 2012 ruuhkissa niin asiakkaat kuin asiakaspalvelijatkin.

## **6.4 Sähköinen asiointi mielikuvissa ja todellisuudessa**

### **6.4.1 Nyt lupaluukulla, tulevaisuudessa verkossa?**

Henkilökohtaisessa haastattelussa sähköistä asiointia koskevan osion aluksi tiedusteltiin kaikkien asiakkaiden käsitystä siitä, olisiko hänen lupa-asiaansa pystynyt

hoitamaan verkossa. Selkeä enemmistö vastasi kieltävästi, kuten taulukosta 26 ilmenee.

TAULUKKO 26. Arvio sähköisen asiointin mahdollisuudesta

	Lukumäärä	%
Voi hoitaa sähköisesti	8	16,0
Ei voi hoitaa sähköisesti	36	72,0
Ei osaa sanoa	6	12,0
<b>Yhteensä</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Varovainenkin myönteinen suhtautuminen oli todellisuudessa liian toiveikasta. Poliisin lupahallinnon sähköisen asiointin nykytilaa kuvastaa hyvin se, että haastateltujen viidenkymmenen asiakkaan asioista olisi ollut sähköisesti hoidettavissa ainoastaan kaksi, vammaisen pysäköintilupahakemus ja arpajaiskilpailuilmoitus. Toinen asiaa hoitaneista ilmoitti tienneensä asiansa sähköisestä lomakkeesta. Sähköisen asiointin mahdollisuuden kertoi tämän asiointin yhteydessä selvittäneensä viisi asiakasta (10 %), neljä passin hankkijaa ja yksi oleskelulupahakemuksen jättänyt. Kukaan haastatelluista ei ollut edes yrittänyt hoitaa asiaansa sähköisesti, joten sen osalta ei saatu kommentteja lainkaan. Haastateltavia lähinnä huvitti ajatus netistä tilatuista asiakirjoista.

Henkilökohtaisen haastattelun lopuksi kaikilta haastateltavilta pyydettiin vielä kannotto halukkuudesta sähköiseen asiointiin poliisin lupa-asioissa. Haastateltavia kehoitettiin unohtamaan se, onko kyseisen asian hoitaminen sähköisesti tässä vaiheessa edes teoreettisesti mahdollista. Ensimmäinen väite oli, että haastateltava asioisi sähköisesti, jos hänen asiansa olisi hoidettavissa sähköisesti kokonaan. Tällöin kaksi kolmesta vastaajasta suhtautui myönteisesti tai vähintään neutraalisti verkkoasiointiin. Tarkemmat osuudet on esitetty taulukossa 27.

TAULUKKO 27. Asioisi sähköisesti, asia kokonaan sähköisesti hoidettavissa

	Lukumäärä	%
Täysin samaa mieltä	17	34,0
Osittain samaa mieltä	12	24,0
Ei samaa mieltä, ei eri mieltä	4	8,0
Osittain eri mieltä	8	16,0
Täysin eri mieltä	9	18,0
<b>Yhteensä</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Seuraavan väittämän olettama oli, että asiakas asioisi sähköisesti, jos hänen asiansa olisi hoidettavissa sähköisesti osittain. Tällöin asiointiajatuksen myönteisesti tai vähintään neutraalisti asennoituvien määrä väheni hieman. Vastaavasti eri mieltä olevat lisääntyivät ja olivat jyrkempiä kannoissaan taulukon 28 mukaisesti.

TAULUKKO 28. Asioisi sähköisesti, asia osittain sähköisesti hoidettavissa

	Lukumäärä	%
Täysin samaa mieltä	15	30,0
Osittain samaa mieltä	14	28,0
Ei samaa mieltä, ei eri mieltä	2	4,0
Osittain eri mieltä	5	10,0
Täysin eri mieltä	14	28,0
<b>Yhteensä</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Tähän kuviteltuun sähköiseen asiointiin muodostettiin oma kanta melko selkeästi, asteikon keskimmäisiä neutraaleja vastauksia oli vähiten kummassakin ryhmässä. Kuitenkin taulukon 29 tunnuslukujen mukaan erimielisyys oli suurta ja keskiarvotkin osoittavat vain lievää myönteisyyttä. Sähköinen asiointi olisi hieman todennäköisempää silloin, jos henkilökohtaista käyntiä ei tarvittaisi lainkaan. Toisaalta vas-

tauksissa tuli esille sekin, että henkilö oli myönteisempi osittaiseen sähköiseen asiointiin. Ilmeisesti henkilökohtaisella osuudella saisi varmuuden sähköisen osuuden onnistumisesta.

TAULUKKO 29. Sähköisen asiointin halukkuuden tunnusluvut (asteikko 1–5)

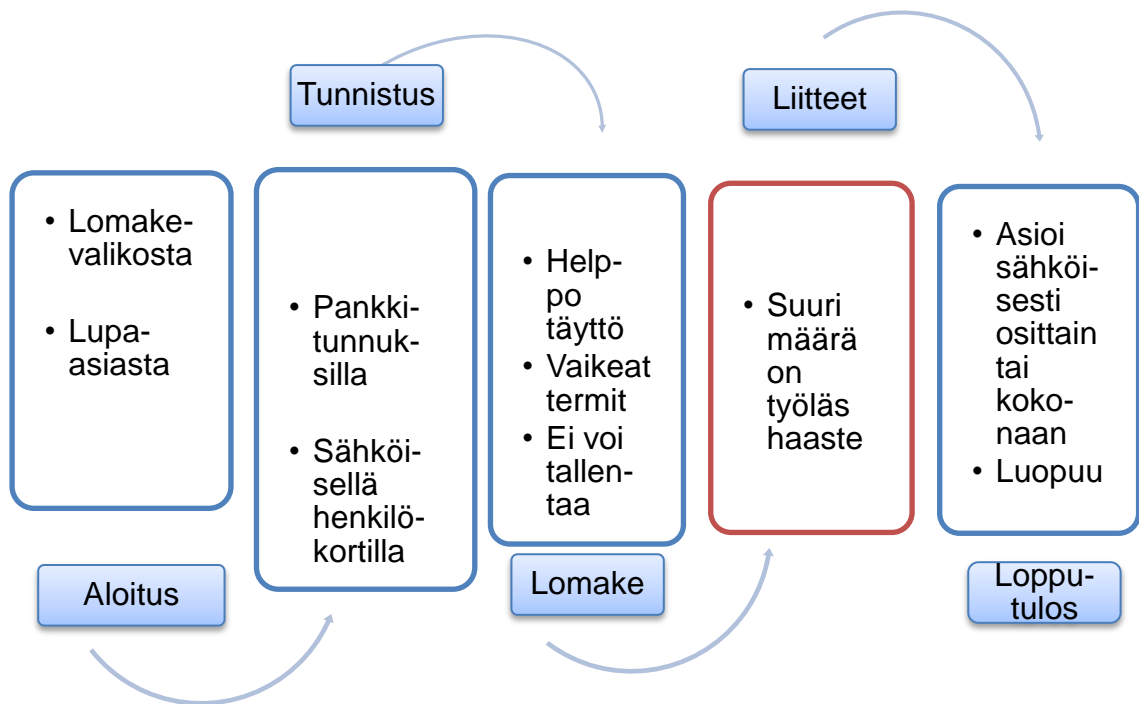
	<b>N</b>	<b>Keskiarvo</b>	<b>Keskihajonta</b>
Kokonaan hoidettavissa, asioisi	50	3,40	1,539
Osittain hoidettavissa, asioisi	50	3,22	1,645

Lomakkeen lopussa oli avoin kysymys, jolla pyydettiin aiheeseen liittyviä kommentteja. Niitä ei saatu lainkaan kirjallisesti, mutta varsinaisen haastattelun jälkeen käytiin aiheesta varsin mielenkiintoisia keskusteluja. Kuten tulokset osoittavat, tämä haastattelu herätti useita asiakkaita huomaamaan, että poliisilla ja erityisesti poliisin lupahallinnolla on nettisivut, joilla monet aikoivat vieraila.

#### **6.4.2 Teemahaastateltujen mielipiteitä sähköisestä asioinnista**

Tavallisen yksityishenkilön tyypillisissä poliisin lupa-asioissa ei pysty vielä asiomaan sähköisesti. Sen takia tässä tutkimuksessa varsinaisesta sähköisestä asioinnista saatiin arvioita vain teemahaastattelussa. Koska lupamenettely on kirjallista ja yleisesti monimutkaisena pidettyä, haastattelussa katsottiin ensin myös netistä tulostettavia ja näytöllä täytettäviä lomakkeita. Lomakkeiden suuri määrä oli yleinen huomio, mutta niitä pidettiin varsin kelvollisina. Tietyn lomakkeen etsiminen sen sijaan saattoi olla haastavaa, sillä ensisilmäyksellä ne eivät ole missään loogisessa järjestyksessä. Haastateltaviksi oli pyydetty myös yhdistystoimijoita, joilla oli kokemusta arpajaisten tai yleisötilaisuuksien järjestämisen monista yksityiskohdista. He pystyivät arvioimaan niiden osalta sähköisiä lomakkeita, muiden kanssa tutustuttiin huomattavasti yksinkertaisempaan vammaisen pysäköintilupaan. Haastateltavien toimissa esiin tullut sähköisen asiointin prosessi on esitetty kuviossa 14.





KUVIO 14. Huomiot sähköisen asiointin vaiheista

Asiointikokeilu alkoi yleensä lomakevalikosta. Haastateltavista muutamat olivat aiemmin tunnistauneet pankkitunnuksilla jonkun muun organisaation palveluihin. Teemahaastattelun kuluessa sähköisten palveluiden turvallisuuden otti tavalla tai toisella esiin puolet haastateltavista. Useimmat tekivät sen juuri tässä vaiheessa, eli varautuneisuus kohdistui tunnistautumiseen. Osa heistä kysyi haastattelijan mielipidettä turvallisuudesta ja osa taas totesi pitävänsä poliisin sivuja luotettavina.

Poliisin lupahallinnon varsinaiset sähköiset lomakkeet ovat paperisiin verrattavissa ja siten tuttuina ne koettiin helpoiksi täyttää. Asiaa tarkasti nettisivuilta selvittävä kiinnitti huomiota sähköisen lomakkeen alavetovalikkoon, jossa siitä käytettiin eri sanaa. Pääasiassa yleisötilaisuusilmoituksessa oleviin tulkintaa vaativiin termeihin kaivattiin selvennystä, mikä voisi olla toteutettavissa huomautus- tai ilmoitusikkunan avulla. Sähköisen lomakkeen käyttäminen työkappaleena ei ole mahdollista, sillä sitä ei pysty tallentamaan keskeneräisenä. Jos siis kaikki tiedot eivät ole vielä valmiina, on ainoa mahdollisuus sulkea lomake, tunnistautua myöhemmin uudes-

taan ja aloittaa kaikki alusta. Yleinen lopputulos oli, että sähköinen asiointi onnistuu varsinaisen lomakkeen täyttämisen osalta, siitä olivat yhtä mieltä haastateltavien nuorin ja vanhin, jotka totesivat näin:

Kyllä nuo nyt älyää (H5).

Kyllä tää ihan selkee asia on tämäkin, ei tässä oo ongelmaa (H11).

Poliisin lupahallinnon tämänhetkisen sähköisen asioinnin kriittisin tekijä on lupiasioiden hoitamisen edellyttämät perustelut, mikä käytännössä tarkoittaa varsinaisen lomakkeen yhteydessä toimitettavia liitteitä. Kaikki liitteet eivät ole hakijan itsensä laatimia asiakirjoja, joten täysin sähköisessä asiointissa dokumentteja joutuisi muuttamaan sähköiseen muotoon. Kukaan haastateltavista ei ilmoittanut, että tarvittavaa skanneria ei olisi ja olivat myös luottavaisia omiin taitoihinsa. Sen sijaan toimenpidettä osa haastateltavista koki pakollisten liitteiden aiheuttavan niin paljon niin paljon työtä, että sillä vaivalla on sama asioida henkilökohtaisesti. Osa piti liitteiden postittamista luonnollisena. Sähköisen lomakkeen lähettäisi ja täydentäisi sitä postitse myös sellainen asioija, joka olisi ehtinyt täyttää lomakkeen ja vasta loppuvaiheessa huomaisi tarvittavat liitteet. Muutamat haastateltavat tosin totesivat, että menettely työllistää lupahallintovirkailijaa. Sähköinen asiointi voi myös johtaa puutteellisiin hakemuksiin ja siten yhteydenottoihin puolin ja toisin.

Varmaan sitten kuitenkin kävis niin, että mä painasin nätisti tuota peruuta -nappulaa tuolta ja menisin sitte siihen [tulostettavaan versioon], ja ku mä saan tässä näin täyttää ja lyyä ne sitte kaikki samaan nippuun ja varata sitte ajan ja tuua ne niinku henk.koht. (H4.)

Poliisin lupahallinnon sähköinen asiointi oli teemahaastateltaville uusi asia. Sähköisen asioinnin tässä kehitysvaiheessa todennäköisimmät käyttäjät eli pääasiassa yhdistystoimijat yllättyivät tästä mahdollisuudesta ja heille muodostui suuria odotuksia tunnistautumisen aikana. Lopputulos oli kuitenkin pettymys liitteiden takia. Tämän lisäksi yhdistysten säännöt edellyttävät yleensä kahden henkilön allekirjoitusta, mikä ei toteutetussa sähköisessä menettelyssä myöskään mahdollistu.

Vastaava asia on jossain muussa toiminnassa ratkaistu siten, että asioitaessa saadulla tunnukseella toinen henkilö voi kirjautua kuittaamaan asian omilla tunnuksillaan. Pohdintaa aiheutti myös se, kenen pankkitunnuksilla tunnistaudutaan hoitamaan yhdistyksen asiaa.

Yhden haastateltavan luonnehdinta siitä, että sähköinen lomake on valistuneen yleisötilaisuuden järjestäjän versio, sopinee useaan lupa-asiaan. Toinen haastateltavista huomasi sähköisissä lomakkeissa olevan ilmoituksen alkoholitarjoilusta, mutta siihen asiaan ei ole mitään lisätietoa sivustolla. Asiaan tutustuminen edellyttäisi menemistä suoraan lomakkeeseen, jossa ei myöskään ole ohjeistusta.

Kuten taulukko 30 osoittaa, poliisin lupahallinnon sähköisen asioinnin arvosanojen keskiarvo oli yli kahdeksan, lähes sama kuin nettisivujen saama. Haastateltavat olivat kuitenkin varsin erimielisiä asiasta. Arvioinnin ratkaisikin pitkälle se, kuinka kriittisesti haastateltava suhtautui siihen, että käytännössä poliisin lupahallinnon sähköinen asiointi sisältää vielä ei-sähköisiä osia. Sähköisen asioinnin turvallisuuden liittyviä asioita sivusi kuusi teemahaastateltavaa, osa kysymällä onkohan se turvallista, osa totesi luottavaisemmin poliisin sivujen olevan turvalliset käyttää.

TAULUKKO 30. Sähköisen asioinnin kouluarvosana (teemahaastattelu)

<b>Kouluarvosana 4–10</b>	<b>N</b>	<b>Keskiarvo</b>	<b>Keskihajonta</b>
Sähköinen asiointi	11	8,14	1,583

Muutamien haastateltavien kanssa nousi esiin muiden viranomaisten nettisivut sekä sosiaalinen media. Suomen poliisin tiedettiin jo olevan Facebookissa, missä lupahallintokin voisi toimia näkyvänä ja helposti lähestyttävänä.

Teemahaastattelut olivat virallisesta aiheestaan huolimatta vapautuneita tilanteita, joissa sivustoilla liikuttiin ja ajatuksia ilmaistiin jokaisen haastateltavan omalla tavalla. Uskon, että kokemus oli molemmille osapuolille aluksi hieman jännittävä mutta lopuksi kuitenkin antoisa ja avartava.

### **6.4.3 Sähköisen asiointin menestyksen edellytykset**

Sähköisen asiointin lisääminen on poliisin lupahallinnossa keskeinen tavoite, joka edellyttää ensin viranomaistoimia. Niillä tarkoitan työn alussa mainittujen mahdollisten lainsäädännöllisten seikkojen ja uusien yksityishenkilöitä koskevien asiointimahdollisuuksien luomisen lisäksi myös palveluista tiedottamista. Sen jälkeen asiakkaiden on omaksuttava uusi ja aiempaa aktiivisempi rooli asiointissa. Henkilökohtaisen haastattelun osoittama varovaisen myönteinen suhtautuminen lienee tällöin hyödynnettävissä.

Jokainen lupa-asia on sitä hoitavalle tärkeä ja merkittävä. Se halutaan hoitaa oikein. Sen takia sähköisten lomakkeiden tulee olla niin termien kuin toimintojenkin osalta yksiselitteisiä, jolloin niitä hoitava ei-asiantuntija asiakas voi luottaa omiin taitoihinsa ja tietää saavansa sähköisiä palveluita käyttäen oikeudenmukaisen kohtelun ja lopputuloksena oikean asiakirjan tai luvan.

## **7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA ARVIOINTI**

### **7.1 Tutkimuksen tarkoitus ja toteutus**

Poliisin lupahallinnossa työskennellään muuttuvassa ympäristössä. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää kansalaisten mielipiteitä poliisin lupahallinnon sähköisistä palveluista, tarjoavatko ne toimivan vaihtoehdon perinteisille asiointimuodoille asiakasta auttaen. Tällä on merkitystä sekä päivittäisen lupapalvelutyön että sähköisten palveluiden kehittämisessä.

Asiakkaiden arvioita sähköisistä palveluista hankittiin kevään 2012 aikana Joki-laaksojen poliisilaitoksen lupahallinnon asiakkaiden henkilökohtaisella haastattelulla. Syventävää tietoa saatiin teemahaastattelulla, jossa haastateltavat tutkivat poliisin nettisivuja, varasivat asiointiaikoja ja kokeilivat varsinaista sähköistä asiointia. Haastateltavat olivat iältään 18–69-vuotiaita.

### **7.2 Asiakkaiden antamat arviot vastauksina tutkimusongelmiin**

Tutkimuksen pääongelma oli muotoiltu seuraavaksi:

**Millaisia poliisin lupahallinnon sähköiset palvelut ovat asiakkaiden mielestä?**

Tässä luvussa tutkimusongelma ratkaistaan alaongelmien vastauksilla.

#### **1. Millainen on asiakkaiden valmius ja halukkuus sähköisten palveluiden käyttöön?**

Sähköisten palveluiden käyttöön on hyvät edellytykset. Kodeissa on lähes poikkeuksetta tietokone ja nettiyhteys. Erittäin yleisesti käytössä olevat verkkopankkitunnukset mahdollistavat myös tunnistamista vaativien asiointipalveluiden käytön. Internetiä käytetään aktiivisesti, erityisesti tiedon etsimiseen nettisivuilta, mutta myös sähköpostiviestintään ja sekä erilaiseen asiointiin.

Poliisin lupahallinnon sähköisten palveluiden nykykäyttö on tähän nähden vähäistä. Nettisivujen hyödyntäminen on kohtalaista, mutta kehittyneempien palveluiden käyttö vaatimatonta. Ajatukseen sähköisestä asioinnista poliisin lupahallinnossa suhtauduttiin kuitenkin varovaisen myönteisesti siinäkin tapauksessa, että asiointi sisältäisi myös henkilökohtaisen käynnin poliisilaitoksella. Turvallisuusnäkökohdat eivät tulleet vahvasti esille.

## **2. Mistä asiakas saa tietoa poliisin lupahallinnon sähköisistä palveluista?**

Poliisin lupahallinnon sähköisten palveluiden vaatimattomaksi jäänyt käyttö selittyy vähäisellä tiedonsaannilla niiden olemassaolosta. Nettisivujen etsiminen perustuu omaan päättelyyn, minkä jälkeen niiden löytäminen on kuitenkin helppoa ja niiltä saa tietoa ajanvarausmahdollisuudesta ja muusta sähköisestä asioinnista. Parhaaksi tietolähteeksi osoittautui asiakkaan oma tuttu eli tämän perusteella tiedonsaanti sähköistä palveluista on hallinnon ulkopuolisen suusanallisen viestinnän varassa.

## **3. Millaista on poliisin lupahallinnon yleinen nettitiedottaminen?**

Poliisin lupahallinnon asioiden vaativuus huomioiden Internet-sivuja pidettiin varsin hyvinä. Asioiden hoitamiseksi tarvitaan paljon yksityiskohtaista tietoa. Sitä on laajasti esillä sivustolla, pieniksi kokonaisuuksiksi jaoteltuina. Tiedon etsintää vaikeuttaa viranomaislähtökohtainen toteutus, joka sisältää yleisesti käytössä olevien ilmaisujen sijaan tulkintaa vaativia lakitermejä. Osittain myös lupa-asioiden luonteesta johtuen netistä saadut tiedot vaativat täydentämistä henkilökohtaisella yhteydenotolla. Sivustolla etenemistä hankaloitti osittain myös se, että osa tärkeistä linkeistä on niin huomaamattomia, että niitä ei lainkaan oivalleta linkiksi.

## **4. Millainen on poliisin lupahallinnon sähköisen asiointin käytettävyys?**

Asiakas etenee ajanvarauksessa ja sähköisessä asiointissa vaiheittain. Ajanvarausjärjestelmän käytettävyyttä huonontaa viranomaisen tarpeisiin perustuva jako lupa-asioihin ja muihin asioihin. Sen jälkeen asiointipaikan valinta on ohjelmallisesti heikosti toteutettu. Varsinainen ajan varaaminen kalenterista on jo sujuvampaa.

Poliisin lupahallinnon asioista on nykyisin sähköisesti hoidettavissa vain muutama. Niihin liittyvä henkilön tunnistaminen on ongelmaton. Sähköiset lomakkeet ovat pitkälti paperilomakkeiden kaltaisia, mutta molemmat sisältävät vaikeita termejä. Monien lupa-asioden hoito vaatii erilaisia selvityksiä ja tämä taas edellyttää liitteitä, joiden muuntaminen sähköiseksi koetaan liian työlääksi. Käytännössä tämän takia poliisin lupahallinnon nykyistä sähköistä asiointia joudutaan täydentämään muilla asiointitavoilla.

## **5. Millaisia käsityksiä asiakkailla on poliisin lupahallinnon sähköisten palveluiden laadusta?**

Sähköisten palveluiden laatua arvioitiin tässä tutkimuksessa kouluarvosanojen lisäksi vertaamalla niitä perinteisiin palveluihin. Laatu näkökulmaa selvitettiin myös vertaamalla sivuvierailujen luomien odotusten ja asiointikokemusten vertailulla.

Nettisivut eivät päihitä vuorovaikutteista henkilökohtaista asiointia, mutta niiltä saadaan asiointia varten riittävästi tietoa. Sähköisen ajanvarauksen kokonaislaatua paransi varatusta ajasta koettu suuri hyöty. Varsinaisen sähköisen asiointin laatua heikensi se, että käytännössä asian hoitaminen vaatii myös muita yhteydenottoja. Kuitenkin kokonaisuutena näitä tarkoin lainsäädännöllisesti määriteltyjä asioita hoitavan viranomaisen sähköisten palveluiden laatua pidettiin kouluarvosanojen valossa hyvänä. Siitä on hyvä jatkaa kehitystyötä.

### **7.3 Poliisin lupahallinnon sähköisten palveluiden tulevaisuus**

Poliisin lupahallinnon sähköisiä palveluita pidettiin siis varsin hyvinä. On kuitenkin kohtalokasta pitää itsestäänselvyytenä sitä, että ihmiset tietävät edes lupahallinnon nettisivuista, kehittyneimmistä palveluista puhumattakaan. Poliisin lupahallinto on aina ollut varsin näkymätön osa poliisitoimintaa eikä sen palveluita ole totuttu markkinoimaan. Sähköisten palveluiden käytön lisäämiseksi tiedottamiseen on syytä ryhtyä. Nykyisistä yhteistyötahoista Liikenteen Turvallisuusvirasto Trafim lähettämissä ajo-oikeuteen liittyvissä kirjeissä voisi mainita kotipaikan poliisilaitoksen puhelinnumeron lisäksi nettisivujen osoitteen. Teemahaastattelussa esillä ollut

Facebook voisi myös olla toimiva kanava. Erilaisilla keskustelupalstoilla haetaan vastauksia lupa-asioiden hoitamiseen, joten lupahallinnon oma verkkojuttelu eli chat voisi auttaa asiakasta, sillä vuorovaikutteinen keskustelu koetaan helpommaksi kuin tiedon poimiminen sivuilta. Myös kerran vuodessa järjestettävään Poliisin päivään osallistuminen toisi lupahallinnolle näkyvyyttä. Tilaisuudessa pystyttäisiin antamaan konkreettista tietoa ja ohjausta.

Verkkopalveluiden kehittämisen alkuvaiheena on esitetty nettisivut, mutta niiden asiakasystävällisyydessä nähtiin kuitenkin edelleen puutteita. Tulevaisuuden kunta- ja poliisilaitosuudistusten myötä korostunee kotipaikan poliisilaitoksen selvittämisen tarve, sen tulee olla nykyistä helpompaa. Nettisivujen lupa-asiakohtainen hajanaisuus muuttuisi hallittavammaksi kokonaisuudeksi asiointivalmiustestillä eli kansankielisellä tarkastuslistalla linkkeineen. Ajanvaraukseen pääsee eri reittejä, mutta esim. yläpalkin animaatiota ei ymmärretä linkiksi. Ajanvarausjärjestelmiä on erilaisia, mutta poliisin lupahallinnon nykyisin käyttämä ei ole ominaisuuksiltaan hyvä.

Sähköisen asioinnin laajentuessa tavallisempiin yksityishenkilöiden lupa-asioihin siihen jäänee myös henkilökohtaista asiointia edellyttävä osuus. Tätä varten tulisi rakentaa suoraan ajanvaraukseen johtava linkki, jossa ohjelmallisesti esitettäisiin asiointipaikaksi kotipaikan poliisilaitosta. Sähköisen asioinnin alussa oleva asioinnin esittely vaadittavine laitteineen säästäisi pettymyksiltä liitteiden lisäämisen vaiheessa. Sähköisten lomakkeiden käytettävyys voisi olla paperilomakkeita parempi, jos lainsäädännöstä niihin tulevat vaikeat termit selitettäisiin erikseen avautuvissa ikkunoissa. Pitkien lomakkeiden käyttöä helpottaisi myös tallennusmahdollisuus keskeneräisenä.

Haastatteluiden jälkeen Jokilaaksojen poliisilaitoksen lupahallinnon sivuille on tehty muutoksia. Sisällön silmäiltävyyttä on lisätty ja liitetiedostot on tallennettu pdf-muodossa, joten ne avautuvat kaikilla käyttäjillä. Lupahallinnon puheluihin vastaan vain kello 9–11 ja muina aikoina käytössä olevaan vastaajaviestiin on lisätty maininta nettisivuista ja ajanvarauksen mahdollisuudesta.



## 7.4 Tutkijan arviointia tutkimuksesta

Aikuisopiskelijana harkitsin perusteellisesti opinnäytetyöni toteutusta ja päädyin tutkimaan työpaikkani eli poliisin lupahallinnon sähköisiä palveluita. Aiheen varmistuttua suunnittelin ja toteutin sen itselleni sopivalla aikataulutuksella. Kuluttamani vuosi on valtionhallinnossa ja sen hankkeissa lyhyt aika. Perehdyin asiaan laajasti ja mielestäni onnistuin opinnäytetyössäni tuomaan perinteiseen julkishallinnon maailmaan uusia näkökulmia liiketaloudesta ja katsomaan asioita enemmän asiakkaan kuin viranomaisen lähtökohdista.

Haastattelulomakkeiden huolellisesta valmistelusta huolimatta tietotekniikan apuvälineiden kartoituksesta puuttui sähköisessä asiointissa tarvittava skanneri. Oivalsin asian vasta teemahaastatteluissa, mutta toisaalta haastateltavat eivät nähneet asiassa laiteongelmaa, vaan liikaa työllistävän tahto-ongelman. Ennakoon jopa jännittävältä tuntuneet havainnoinnin mahdollistavat haastattelut olivat mielestäni onnistuneita vuorovaikutustilanteita. Poliisin lupahallinnossa erilaiset asiat ja erilaiset asiakkaat olivat hyvin edustettuina molemmissa haastatteluissa. Mieleenpainuvaa oli ihmisten myönteinen suhtautuminen haastattelupyyntöihini, spontaanit kommentit haastatteluissa ja keskustelut niiden jälkeen.

Opinnäytetyön tekeminen muutti asenteeni poliisin lupahallinnon sähköisiin palveluihin. Ne eivät ole perinteisen asiakaspalvelun uhka, vaan sitä täydentävä tekijä. Nykymuodossaankin, mutta erityisesti kehitettyinä ne helpottavat sekä asiakkaan että virkailijan toimintaa ja heidän yhteistyötään. Oma työyhteisöni uskaltaa nyt ohjata asiakkaita poliisin lupahallinnon nettisivuille ja muiden sähköisten palveluiden käyttöön.

Poliisihallinnon tavoite on, että asiakas vaihtaisi henkilökohtaisen asiointin sähköiseen asiointiin, eli siirtyisi lupaluukulta verkkoon. Nykyisessä laajuudessa toteutetuilla varsinaisilla sähköisillä asiointimahdollisuuksilla tämä ei vielä toteudu ja siksi opinnäytetyön lopulliseen nimeen sisältyy kysymysmerkki. Tässä työssä on esitetty kansalaisten toiveita sähköisten palveluiden kehittämiseen. Toivottavasti ne toteutuvat ja muutaman vuoden kuluttua joku toinen muu haluaisi jälleen kuulla asiakkaiden mielipiteitä. Poliisin lupahallinnon sähköiset palvelut ovat kiehtovia!

## LÄHTEET

- Anttiroiko, A-V. 2004. e-Government-alan tutkimustarveselvitys. Tampereen yliopiston yhdyskuntatieteiden laitos. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://www.uta.fi/laitokset/ISI/dokumenttiarkisto/ISI-raportti%202004\\_3.pdf](http://www.uta.fi/laitokset/ISI/dokumenttiarkisto/ISI-raportti%202004_3.pdf). Luettu 11.9.2011.
- Grönroos, C. 1987. Hyvään palveluun Palvelun kehittäminen julkishallinnossa. Helsinki: Suomen Kaupunkiliitto, Suomen Kunnallisliitto, Valtion painatuskeskus.
- Grönroos, C. 2000. Nyt kilpaillaan palveluilla. 5. painos. Helsinki: WSOY.
- Grönroos, C. 2007. Service Management and Marketing. 3. Edition. West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.
- Heuru, K. 2003. Hyvä hallinto. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Hirsjärvi, S., & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15.–16. painos. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.
- Hynynen, E-L. 2011. Maailman suosituin Facebook-poliisi Suomessa. Hallinto 5, 8–9.
- Järvinen, P. 2002. Tietoturva & yksityisyys. Jyväskylä: Docendo Finland Oy.
- Järvinen, P. 2003. Salausmenetelmät. Jyväskylä: Docendo Finland Oy.
- Kerkelä, L. 2012. Poliisia odottaa iso yönkiristys. Helsingin Sanomat 20.2.2012
- Kytö, H. 2007. Verkkopalvelujen turvallisuus kuluttajan näkökulmasta. Teoksessa Kuluttajat kehittäjinä. Miten asiakkaat vaikuttavat palvelumarkkinoilla? Kuluttajatutkimuskeskuksen vuosikirja 2007. Helsinki : Kuluttajatutkimuskeskus, 144–164.
- Lehtinen, U. & Niinimäki, S. 2005. Asiantuntijapalvelut Tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.
- Lehtonen, J. 2002. Henkilökohtainen esiintyminen asiakaspalvelussa. Teoksessa Pesonen, H-L., Lehtonen, J. & Toskala, A. (toim) Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Jyväskylä: PS-Kustannus, 59–133.
- Mäenpää, O. 2011. Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet. 4. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Oulasmaa, P. 2011. Henkilökohtainen tiedonanto, keskustelu 12.10.2011.

Pesonen, H-L. 2002. Peruspaketti palveluista ja niiden markkinoinnista. Teoksessa Pesonen, H-L., Lehtonen, J. & Toskala, A. (toim) Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Jyväskylä: PS-Kustannus, 17–57.

Poliisihallitus. 2011. Lupahallinnon kehittämishankkeen loppuraportti. Poliisihallituksen julkaisusarja 2/2011. Saatavissa verkkoversio: [http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/242E0245DE9759CEC22578A2002FB0F2/\\$file/lupahallinnonkehittaminenp.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/242E0245DE9759CEC22578A2002FB0F2/$file/lupahallinnonkehittaminenp.pdf).

Poliisilaki. 7.4.1995/493.

Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu. Vaasa: Pohjantähti Polestar Ltd.

Sipilä, J. 1992. Asiantuntijapalvelujen markkinointi. Espoo: Weilin+Göös.

Sisäasiainministeriö. 2000. Kohti tietoyhteiskuntaa Julkisten verkkopalvelujen kehittämisen lähtökohdat. Sisäministerin julkaisusarja 1/2000. Saatavissa verkkoversio: [http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/565FA5A7244E682BC2256B13004BCF0D/\\$file/juna.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/565FA5A7244E682BC2256B13004BCF0D/$file/juna.pdf).

Sisäasiainministeriö. 2001. Kohti verkkoasiointia ja e-hallintoa Ohjeita ja neuvoja verkkopalvelujen kehittäjälle. Helsinki: Sisäasiainministeriö.

Sisäasiainministeriö. 2009. Poliisin toiminta- ja taloussuunnitelma 2010-2013 ja tuloussuunnitelma 2009. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/9ca2a44c9dd88e7ac225755a0044f9a5/\\$file/1\\_2009.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/9ca2a44c9dd88e7ac225755a0044f9a5/$file/1_2009.pdf). Luettu 27.9.2011.

Suomi.fi. 2011. Asioi verkossa. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/asioi\\_verkossa/index.html](http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/asioi_verkossa/index.html). Luettu 5.11.2011.

Tilastokeskus. 2011. Asiointi viranomaisten kanssa internetissä. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://www.stat.fi/til/sutivi/2011/sutivi\\_2011\\_2011-11-02\\_kat\\_004\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2011/sutivi_2011_2011-11-02_kat_004_fi.html). Luettu 8.11.2011.

Valtionvarainministeriö. 2006. Tunnistaminen julkishallinnon verkkopalveluissa. Helsinki: Edita Prima Oy.

Valtionvarainministeriö. 2008a. Valtionhallinnon tietoturvasanasto. Helsinki: Prima Edita Oy. Saatavissa verkkoversio: [http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/05\\_valtionhallinnon\\_tietoturvallisuus/20081211Valtio/Vahti\\_8\\_NETTI%2b\\_KANNET.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/05_valtionhallinnon_tietoturvallisuus/20081211Valtio/Vahti_8_NETTI%2b_KANNET.pdf).

Valtiovarainministeriö. 2008b. Julkishallinnon verkkopalvelut 2007. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/03\\_muut\\_asiakirjat/omnibus\\_2008.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/omnibus_2008.pdf). Luettu 23.10.2011.

Valtiovarainministeriö. 2008c. Valtionhallinnon salauskäytäntöjen tietoturvaohje. Helsinki: Edita Prima Oy. Saatavissa verkkoversio:  
[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/05\\_valtionhallinnon\\_tietoturvallisuus/20080307Valtio/Vahti\\_3-2008\\_netti.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/05_valtionhallinnon_tietoturvallisuus/20080307Valtio/Vahti_3-2008_netti.pdf).

Valtiovarainministeriö. 2009. SAdE-hankkeen loppuraportti Julkisen hallinnon ja julkisten palvelujen sähköisen asioinnin kehittämissuunnitelmat ja toimenpidesuunnitelma 2009-2012. Helsinki: Valtiovarainministeriö.

Valtiovarainministeriö. 2010. Julkishallinnon verkkopalvelut 2010. Www-dokumentti. Saatavissa:  
[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/03\\_muut\\_asiakirjat/Verkkopalvelut\\_2010\\_FINAL\\_291110.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/Verkkopalvelut_2010_FINAL_291110.pdf). Luettu 23.10.2011.

Viestintävirasto. 2011. Www-dokumentti. Saatavissa:  
<http://www.viestintavirasto.fi/index/tietoturva/sahkoinenallekirjoitus.html>.  
Luettu 10.11.2011.

Voutilainen, T. 2006. Hyvä sähköinen hallinto. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Voutilainen, T. 2007. Asiakaslähtöiset sähköiset palvelut hallinnon asiakkaan oikeutena. Referee-artikkeli. Saatavissa: <http://www.edilex.fi/lakikirjasto/4783.pdf>.  
Luettu 11.9.2011

Väestörekisterikeskus. 2011. Kansalaisvarmenne. Www-dokumentti. Saatavissa:  
<http://www.fineid.fi/default.aspx?id=292>. Luettu 10.11.2011.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? 2. painos. Helsinki: KY-Palvelu Oy.



## Tutkimus poliisin lupahallinnon sähköisistä palveluista

Opiskelen työni ohessa Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulun liiketalouden linjalla tradenomiksi. Teen opinnäytetyöni poliisin lupahallinnon sähköisistä palveluista eli nettisivuista, sähköisestä ajanvarauksesta sekä varsinaisesta sähköisestä asioinnista. Tavoitteenani on kahden erillisen haastattelun avulla saada niitä koskevia kansalaisten kokemuksia.

Vastaukset käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisina. Yksittäisen vastaajan antamat tiedot ja mielipiteet eivät paljastu kokonaistuloksista. Henkilökohtaisia tietoja käytetään pelkästään aineiston tilastolliseen luokitteluun.

Toivon Teidän suhtautuvan haastatteluun myönteisesti. Poliisilaitoksella tehtävään lomakehaastatteluun kulunee aikaa noin 15 minuuttia. Teemahaastattelun järjestelyt esittelen henkilökohtaisesti siihen osallistuville.

Kiitän jo ennakolta haastatteluun käyttämästänne ajasta ja antamistanne vastauksista. Tuloksia voidaan käyttää myös poliisin lupahallinnon sähköisten palveluiden kehittämisessä. Lisätietoja tutkimuksesta antaa arkisin kello 9 – 16 Jokilaaksojen poliisilaitoksen poliisipäällikkö Petri Oulasmaa, puh. 071 8765 480.

Tarja Kivirinta  
toimistos sihteeri, tradenomiopiskelija  
puh. 071 8765 534



## 1. Hoidettava asia

- |            |                    |                   |                      |
|------------|--------------------|-------------------|----------------------|
| 1 Ase      | 2 Arpa/rahankeräys | 3 Henkilökortti   | 4 Järj.valv./vartija |
| 5 Liikenne | 6 Passi            | 7 Ulkomaalaisasia | 8 Muu: _____         |

## 2. Mukana tuloste internetsivuilta

1 Kyllä 2 Ei

## a. Mikä?

1 Hakemus 2 Liitelomake

**I Asiakkaan tietotekniikan apuvälineet ja internetin käyttö yleensä**

## 3. Onko kotonanne tietokone?

1 Kyllä 2 Ei

## 4. Onko kotonanne tulostin?

1 Kyllä 2 Ei

## 5. Onko kotonanne nettiyhteys?

1 Kyllä 2 Ei

- a. Millainen: 1 kiinteä  
2 mobiililaajakaista "mökkula"

## 6. Onko teillä sähköinen henkilökortti?

1 Kyllä 2 Ei

## 7. Onko kotonanne kortinlukijalaite sähköisen henkilökortin käyttöä varten?

1 Kyllä 2 Ei 3 En osaa sanoa

## 8. Onko teillä verkkopankkitunnukset?

1 Kyllä 2 Ei

## 9. Käytättekö kotona nettiä?

1 Kyllä 2 En

- a. Mihin? 1 poliisin lupahallinnon sähköiset palvelut  
2 sähköinen asiointi (verkkokaupat, pankit, muut viranomaiset)  
3 tiedon etsiminen (nettisivut, lehdet)  
4 sähköposti  
5 sosiaalinen media (facebook, twitter ym.)  
6 muu \_\_\_\_\_

## 10. Käytättekö poliisin lupahallinnon sähköisiä palveluita muualla kuin kotona?

1 Kyllä 2 En

- a. Missä? 1 työpaikalla  
2 opiskelupaikassa  
3 sukulaisen luona  
4 tuttavanystävän luona  
5 kirjastossa, nettikahvilassa tms  
6 muualla \_\_\_\_\_

11. Onko poliisilla nettisivut? 1 Kyllä 2 Ei → 3 En osaa sanoa →  
kysymykseen 23
- a. Mistä tiesin? 1 etsin itse netistä  
2 luin lehdestä  
3 kuulin tutulta  
4 kuulin poliisin lupavirkailijalta  
5 muualta, mistä \_\_\_\_\_
12. Kävittekö poliisin lupahallinnon nettisivuilla ennen tätä asiointia?
- 1 Kyllä 2 Yritin 3 En → kysymykseen 23  
syy epäonnistumiseen: \_\_\_\_\_
- a. Aloitussivu: 1 poliisin valtakunnalliset sivut  
2 Jokilaaksojen poliisilaitoksen sivut
13. Etsittekö tietoa aukioloajoista? 1 Kyllä 2 En
- |                       | <i>täysin samaa mieltä</i> | <i>osittain samaa mieltä</i> | <i>ei samaa, ei eri mieltä</i> | <i>osittain eri mieltä</i> | <i>täysin eri mieltä</i> |
|-----------------------|----------------------------|------------------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| a. Löytyivät helposti | 5                          | 4                            | 3                              | 2                          | 1                        |
14. Etsittekö yhteystietoja? 1 Kyllä 2 En
- a. Löytyivät helposti 5 4 3 2 1
15. Etsittekö ohjeita lupa-asiaanne? 1 Kyllä 2 En
- a. Löytyivät helposti 5 4 3 2 1
16. Etsittekö lomakkeita? 1 Kyllä 2 En
- a. Löytyivät helposti 5 4 3 2 1
17. Etsittekö tietoa jotain muusta seikasta? Mikä \_\_\_\_\_ (esim. toimipaikat, hinnat)
- 1 Kyllä 2 En
- a. Löytyivät helposti 5 4 3 2 1
18. Netti on puhelinsoittoon verrattuna parempi tapa selvittää lupa-asian hoitoa
- 5 4 3 2 1
19. Netti on henkilökohtaiseen käyntiin verrattuna parempi tapa selvittää lupa-asian hoitoa
- 5 4 3 2 1
20. Lupa-asian hoito vaikutti ennakkoon helpolta saamieni ohjeiden perusteella
- 5 4 3 2 1
21. Lupa-asian hoito oli helppoa 5 4 3 2 1
22. Kouluarvosana asteikolla 4 – 10 nettisivuista kokonaisuudessaan \_\_\_\_\_

### III Poliisin lupahallinnon sähköinen asiointi: ajanvaraus tässä lupa-asiaassa

LIITE 1/4

23. Voiko asiointiin varata ajan ennakkoon sähköisesti? 1 Kyllä 2 Ei → 3 En osaa sanoa → kysymykseen 26

- a. Mistä tiesin?
- |   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| 1 | etsin itse netistä                |
| 2 | luin lehdestä                     |
| 3 | kuulin tutulta                    |
| 4 | kuulin poliisin lupavirkailijalta |
| 5 | muualta, mistä _____              |

24. Oliko tähän asiointiin varattu aika ennakkoon? 1 Kyllä 2 Ei → kysymykseen 26

- a. Miten:
- |   |  |
|---|--|
| 1 | varasin itse netissä   |
| 2 | yritin ensin itse, mutta eri yksityishenkilö varasi netissä            |
| 3 | eri yksityishenkilö varasi netissä → k. 26                             |
| 4 | poliisihallinnon virkailija varasi puhelinsoittoni perusteella → k. 26 |
| 5 | poliisihallinnon virkailija varasi käyntini perusteella → k. 26        |

	<i>täysin samaa mieltä</i>	<i>osittain samaa mieltä</i>	<i>ei samaa, ei eri mieltä</i>	<i>osittain eri mieltä</i>	<i>täysin eri mieltä</i>
b. Varauskohta löytyi helposti	5	4	3	2	1
c. Varausohjeet olivat selkeät	5	4	3	2	1
d. Varauksen teko oli helppoa	5	4	3	2	1

25. Kouluarvosana asteikolla 4 – 10 sähköisestä ajanvarauksesta kokonaisuudessaan \_\_\_\_\_

### IV Poliisin lupahallinnon sähköinen asiointi: sähköiset lomakkeet tässä lupa-asiaassa

26. Voiko tämän lupa-asian hoitaa sähköisesti? 1 Kyllä 2 Ei 3 En osaa sanoa

27. Selvittekö netissä sähköisen asiointin mahdollisuutta tämän lupa-asian hoitamiseen?

- 1 Kyllä 2 Yritin 3 En  
syy epäonnistumiseen: \_\_\_\_\_

28. Hoiditteko sähköisesti? 1 Kyllä 2 Yritin 3 En → kysymykseen 30  
syy epäonnistumiseen: \_\_\_\_\_

	<i>täysin samaa mieltä</i>	<i>osittain samaa mieltä</i>	<i>ei samaa, ei eri mieltä</i>	<i>osittain eri mieltä</i>	<i>täysin eri mieltä</i>
a. Lomakkeet löytyivät helposti	5	4	3	2	1
b. Tunnistautuminen oli helppoa	5	4	3	2	1
c. Ohjeet olivat selkeät	5	4	3	2	1
d. Lomakkeen täyttö oli helppoa	5	4	3	2	1
e. Sopi hyvin sähköiseen asiointiin	5	4	3	2	1

29. Kouluarvosana asteikolla 4 – 10 sähköisistä lomakkeista kokonaisuudessaan \_\_\_\_\_

30. Jos nyt hoitamani lupa-asian voisi hoitaa sähköisesti kokonaan, asioisin sähköisesti

5 4 3 2 1

31. Jos nyt hoitamani lupa-asian voisi hoitaa sähköisesti osittain, asioisin sähköisesti

5 4 3 2 1



32. Sukupuoli            1 Nainen            2 Mies

33. Ikä                    \_\_\_\_\_ vuotta

34. Kotipaikka \_\_\_\_\_

Kommenttejani eri kysymyksiin tai ajatuksiani sähköisistä palveluista yleensä

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Kiitos vastauksistanne!**

Vastausmalli kaikkiin 5 – 1- asteikon väitteisiin:

täysin samaa mieltä	osittain samaa mieltä	ei samaa, ei eri mieltä	osittain eri mieltä	täysin eri mieltä
5	4	3	2	1

**I Teemahaastattelu: Tietotekniikan apuvälineet ja internetin käyttö yleensä**

LIITE 2/1

1. Onko kotonanne tietokone? 1 Kyllä 2 Ei
2. Onko kotonanne tulostin? 1 Kyllä 2 Ei
3. Onko kotonanne nettiyhteys? 1 Kyllä 2 Ei
- a. Millainen: 1 kiinteä  
2 mobiililaajakaista ”mökkula”
4. Onko teillä sähköinen henkilökortti? 1 Kyllä 2 Ei
5. Onko kotonanne kortinlukijalaite sähköisen henkilökortin käyttöä varten?  
1 Kyllä 2 Ei 3 En osaa sanoa
6. Onko teillä verkkopankkitunnukset? 1 Kyllä 2 Ei
7. Käytättekö kotona nettiä? 1 Kyllä 2 En
- a. Mihin? 1 poliisin lupahallinnon sähköiset palvelut  
2 sähköinen asiointi (verkkokaupat, pankit, muut viranomaiset)  
3 tiedon etsiminen (nettisivut, lehdet)  
4 sähköposti  
5 sosiaalinen media (facebook, twitter ym.)  
6 muu\_\_\_\_\_
8. Käytättekö poliisin lupahallinnon sähköisiä palveluita muualla kuin kotona?  
1 Kyllä 2 En
- a. Missä? 1 työpaikalla  
2 opiskelupaikassa  
3 sukulaisen luona  
4 tuttavanystävän luona  
5 kirjastossa, nettikahvilassa tms  
6 muualla\_\_\_\_\_
9. Sukupuoli 1 Nainen 2 Mies
10. Ikä \_\_\_\_\_ vuotta

**Internetin käyttö yleensä**

11. Kuinka paljon käytät?
12. Kuinka kauan olet käyttänyt?
13. Surffailun ja hyötykäytön osuudet?

**Poliisin lupahallinnon nettisivut**

14. Tiedätkö että on?
15. Oletko käynyt - miten löysit sivut?
16. Miten etsit sivut?
17. Miten arvioit sivuja – kouluarvosana 4 - 10?

**Jokilaaksojen poliisilaitoksen lupahallinnon nettisivut**

18. Tiedätkö että on?
19. Oletko käynyt – miten löysit sivut?
20. Miten etsit sivut?
21. Miten arvioit sivuja – kouluarvosana 4 - 10?

**Ajanvaraus**

22. Tiedätkö että on?
23. Oletko käynyt – miten löysit sivut?
24. Miten etsit sivut?
25. Varataanko aika Haapajärvelle?
26. Kommentoi ajanvarauksen tekemistä sen aikana – kouluarvosana 4 - 10?

**Sähköinen asiointi**

27. Tiedätkö että on?
28. Oletko käynyt – miten löysit sivut?
29. Miten etsit lomakkeet?
30. Tehdäänkö joku hakemus?
31. Kommentoi hakemuksen tekemistä sen aikana – kouluarvosana 4 - 10?