

INTERNETIN VÄLITYKSELLÄ TEHTÄVÄN RIKOSILMOITUKSEN KÄSITTELYPROSESSI

Prosessin tarkastelu ja kehittäminen

Rautiainen Tommi

04/2017

Tiivistelmä

Tekijä Rautiainen Tommi	Tutkinto/kurssi ja opinnäytetyö/nimike Poliisi (AMK) / 20141D	
Julkaisun nimi Internetin välityksellä tehtävän rikosilmoituksen käsittelyprosessi	Julkisuusaste Julkinen Liite on salassa pidettävä suojaustasolla IV	
Ohjaajat ja opintoaine/opetustiimi Huhta Juha-Matti, ohjaaja Korander Timo Myllylä Markku	Opinnäytetyön muoto Kehittämistutkimus	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytteessä on tutkittu ja kehitetty internetin välityksellä poliisille jätettävän rikosilmoituksen käsittelyprosessia sekä tuotettu ohjeistusta ilmoituksen käsittelyyn poliisin käyttämissä järjestelmissä.</p> <p>Työssä on tarkasteltu sähköisen ilmoitusmahdollisuuden tuomia hyötyjä poliisitoimen ohella myös ilmoituksen jättäjän ja yhteiskunnan kannalta. Tutkimuksessa on kerätty tietoa tutkimalla nykyistä internetin välityksellä jätettyjen ilmoitusten käsittelyprosessia sekä henkilöstölle tehdyillä haastatteluilla. Kerättyjen tietojen myötä saatuja tuloksia on sanallisen analysoinnin ohella pyritty esittämään mittavissa olevassa muodossa.</p> <p>Työn produktina tuotettu ohjeistus on tehty tutustumalla seikkaperäisesti kyseisten ohjelmien niihin toimintoihin, jotka ovat oleellisia internetin välityksellä jätetyn ilmoituksen käsittelyssä. Ohjeistus on suunnattu niille henkilöille, joiden työnkuvaan kuuluu internetin välityksellä tehdyn ilmoituksen vastaanotto- ja käsittelytoiminnoissa työskentely. Produkti on työn liitteenä, joka on salassapidon alainen JulKL (621/1999) 24.1 §:n 4. kohdan perusteella.</p> <p>Työn julkinen osa käsittelee sähköisen asioinnin hyötyjä, poliisin yleisesti sekä sähköisesti vastaanottamien ilmoitusten määriä ja näiden käsittelyprosessia. Työssä esitellään tiedonkeruun menetelmiä ja tuloksia, ilmoitusten käsittelyprosessin kehittämismahdollisuuksia sekä kehittämisen myötä saatavissa olevia hyötyjä. Tutkimus- ja analysointityön ohessa tutkimuksessa on esillä myös jatkotutkimisen aiheita.</p>		
Sivumäärä 64 + 18	Tarkastuskuukausi ja vuosi Huhtikuu 2017	Opinnäytetyökoodi (OPS) Amk2014ONT
Avainsanat Ilmoittaminen poliisille, rikosilmoitus, internet-asiointi, ilmoituksen käsittely, sähköinen ilmoitus, käsittelyprosessi, työn tehostaminen		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	3
1.1	Tutkimushankkeen tausta.....	3
1.2	Poliisin tehtävät tutkimusaiheen näkökulmasta	4
1.3	Johdantoa tutkimuksen ja kehittämisen pohjaksi.....	5
1.4	Tutkimuksen ja kehittämisen kohdentuminen sekä rajouksia.....	8
2	TUTKIELMAN TAVOITTEET JA TOTEUSMENETELMÄT....	11
2.1	Alkutilanne ja tavoitteita.....	11
2.2	Opinnäytteen toteutus	13
3	INTERNET-ASIOINTI JA RIKOSILMOITUKSET	16
3.1	Mitä on asiointi internetissä?	16
3.2	Internet sähköisen asioinnin mahdollistajana viranomaistoiminnassa	16
3.3	Poliisille tehdyt ja poliisin kirjaamat ilmoitukset	18
3.3.1	Poliisille tehtyjen ilmoitusten määrät	19
3.3.2	Poliisille sähköisesti tehtyjen ilmoitusten määrät	20
4	RIKOSILMOITUKSEN JÄTTÄMINEN JA KÄSITTELY; NÄKÖKULMIA SÄHKÖISEN ASIOINTIMAHDOLLISUUDEN TUOMIIN ETUIHIN JA HYÖTYIHIN YLEISESTI.....	24
4.1	Etujen ja hyötyjen havainnoinnista ja määrittelystä	24
4.2	Sähköisen ilmoitusasioinnin yleisten hyötyjen ja etujen määrittelyjä	25
4.3	Hyötyjen laskennallisia määritelmiä.....	26
4.3.1	Sähköisen ilmoitusmahdollisuuden myötä poliisin tietoon tulleet tapaukset	26
4.3.2	Ajankäytön hyötyjä ilmoituksen jättäjän, yhteiskunnan ja poliisitoimen näkökulmista	27
4.3.3	Taloudellisia hyötyjä ilmoituksen jättäjän, yhteiskunnan ja poliisitoimen näkökulmista	30
4.4	Pohdintoja hyötyjen ja etujen laskennoista ja arvioinneista	33
4.5	Sähköisen ilmoitusmahdollisuuden haittoja	34

5	SÄHKÖISESTI JÄTETYN RIKOSILMOITUKSEN KÄSITTELYPROSESSI JA SEN TUTKIMINEN	35
5.1	Ilmoitusprosessi yleisesti, ilmoituksen jättäminen	35
5.2	Sähköisesti jätetyn ilmoituksen vastaanotto ja käsittely poliisissa	41
5.3	Haastattelututkimukset.....	43
5.3.1	Haastattelukysymykset.....	44
5.3.2	Haastattelujen vastaukset	45
6	SÄHKÖISESTI JÄTETYN RIKOSILMOITUKSEN KÄSITTELYPROSESSIN KEHITTÄMINEN	50
6.1	Käsittelyprosessin kehittäminen käytännössä.....	50
6.1.1	Laskentamallit ilmoituksen käsittelyn kehittämisen myötä ydintoiminnassa saatavan resurssihyödyn arvioimiseksi	51
6.2	Kehitysmalliesitys prosessin toiminnalliseksi toteuttamiseksi	54
6.3	Produktin kuvaus	56
7	ARVIOINTI JA POHDINTA	57
7.1	Tutkielman tekeminen	57
7.2	Työn tuloksista.....	58
7.3	Yhteenveto tutkimustyön tuloksissa havaituista hyötynäkökohdista	59
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	61
	LÄHTEET.....	63
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimushankkeen tausta

Tämän opinnäytteen tekijän suorittaessa poliisi (AMK) -opintoihin liittyvää työharjoitteluaan Helsingin poliisilaitoksella aikavälillä 21.12.2015 - 9.10.2016 tuli rikos-tutkinnassa sekä ilmoitusten vastaanottoiminnoissa eteen joitakin kertoja tilanteita, joissa oli pääsy osalliseksi käsittelemään internetin välityksellä sähköisesti jätettyjä rikosilmoituksia. Tällöin huomio kohdistui muutamiin mahdollisesti tutkimisen ja kehittämisen arvoisiin seikkoihin, jotka päätasollaan havaittiin seuraavasti:

- Henkilö jättää ilmoituksensa internetissä kirjatun sähköisessä lomakkeessa pyydetty tiedot, mutta ilmoituksen vastaanottanut poliisi kuitenkin kirjaa vastaanottamansa tiedot uudestaan poliisin käyttämiin tietojärjestelmiin kokonaan tai lähes kokonaan manuaalisesti syöttäen – voisiko uudestaan tehtävää samojen tietojen kirjaamistyötä vähentää tai jättää kokonaan pois?
- Kun sähköisen ilmoituksen käsittelyä tuntematon poliisimies aloittaa työnsä sähköisesti tulleiden ilmoitusten kirjaamisessa, ei asiassa ole käytettävissä min-käänlaista ohjeistusta tai muuta kirjoitettua ohjetta – pitäisikö asiassa olla kirjallinen ohjeistus tai edes jonkinlainen ”käsikirja”?

Havaintojen ja ajatusten perusteella asia otettiin mahdollisena opinnäytteen aiheena esille Poliisiammattikorkeakoulussa, jossa asiaa pidettiin tutkimisen arvoisena ja hyvänä aiheena opinnäytteelle.

Asian opinahjossa käsittelyn jälkeen otettiin yhteys Helsingin poliisilaitokseen ja siellä yksikköön, joka pääsääntöisesti hoitaa ja on tekemisissä sähköisten rikosilmoitusten vastaanotossa ja käsittelyssä. Myös siellä asia otettiin positiivisesti vastaan, minkä myötä tämän opinnäytteen aihe oli varmistettu.

1.2 Poliisin tehtävät tutkimusaiheen näkökulmasta

Poliisin tehtävät on määritetty poliisilain 1 luvun 1 § mukaan seuraavasti: ”*Poliisin tehtävänä on oikeus- ja yhteiskuntajärjestyksen turvaaminen, yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen sekä rikosten ennalta estäminen, paljastaminen, selvittäminen ja syyteharkintaan saattaminen. Poliisi toimii turvallisuuden ylläpitämiseksi yhteistyössä muiden viranomaisten sekä yhteisöjen ja asukkaiden kanssa ja huolehtii tehtäviinsä kuuluvasta kansainvälisestä yhteistyöstä.*”

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

Poliisin toimenkuvaan määritettyjen tehtävien – rikosten paljastaminen, selvittäminen ja syyteharkintaan saattaminen – myötä poliisin työ yleisellä tasolla sisältää rikosilmoitusten kirjaamista. Rikosilmoitus voi syntyä poliisimiehen omien havaintojen perusteella, mutta myös jokaisella henkilöllä on mahdollisuus ilmoittaa poliisille tapahtuneesta rikoksesta, jolloin poliisilla on velvollisuus ottaa henkilön tekemä ilmoitus vastaan. Näitä ilmoituksia poliisi ottaa vastaan ja käsittelee vuosittain suuria määriä. Kenen tahansa henkilön tekemässä ilmoituksessa voitaneen nähdä myös liitântäpintaa poliisilaissa mainittuun tehtäväkentän osaan, jossa mainitaan yhteisöjen ja asukkaiden kanssa yhteistyössä toimiminen.

Nyky-yhteiskunnassa on manuaalisesti tehtävän kirjaustyön oheen tullut merkittäväksi menetelmäksi sähköinen tapa tuottaa, kirjata ja tallentaa tietoa, monessa asiassa manuaaliset tavat jopa kokonaan sivuuttaen tai korvaten. Nykyään olemme myös vahvasti verkottuneet internetin välityksellä.

Edellä mainitut tekijät yhdessä poliisissa tehtävien rikosilmoitusten vastaanottamisen ja kirjaamisen kanssa ovat olleet ne peruselementit, joille tätä opinnäytettä on aloitettu tekemään.

1.3 Johdantoa tutkimuksen ja kehittämisen pohjaksi

Rikosilmoitusten kirjaamiseen liittyen on nykyisin osassa rikostapauksia mahdollista jättää rikosilmoitus sähköisesti internetin välityksellä sen sijaan, että ilmoituksen jättäjän tarvitsisi mennä henkilökohtaisesti poliisin asiakaspalveluun ilmoittamaan ja kirjauttamaan ilmoitustaan. Sähköisesti tietoverkon välityksellä suoritettavat ilmoittamiset, tilaamiset ja muut toimenpiteet ovatkin yhä enenevässä määrin osa normaalia nyky-yhteiskuntaa. Viimeisimpien julkaistujen tilastotietojen mukaan (Tilastokeskus, 2015, Internetin käytön ja eräiden internetin käyttötapojen yleisyys 2015) on internetin käyttö suomalaisten elämässä vahvasti mukana.

Internetin käytön ja eräiden internetin käyttötapojen yleisyys 2015

Ikäryhmä	Käyttänyt internetiä viimeisten 3 kk aikana	Käyttää internetiä yleensä useita kertoja päivässä	Käyttänyt tablettitietokoneella internetiä muualla kotona tai työpäikällä viimeisten 3 kk aikana	Käyttänyt matkapuhelimella internetiä muualla kuin kotona tai työpäikällä viimeisten 3 kk aikana	Ostanut tai tilannut jotain verkon kautta viimeisten 3 kk aikana	Seurannut yhteisöpalvelua viimeisten 3 kk aikana	Käyttänyt vaalikoneita ennen 2015 eduskuntavaaleja
% -osuus väestöstä							
16-24	100	89	34	96	59	93	61 ¹⁾
25-34	100	92	37	89	68	87	69
35-44	99	90	43	87	69	70	63
45-54	97	76	37	70	54	51	49
55-64	90	61	27	50	32	35	35
65-74	69	36	12	23	19	19	22
75-89	31	13	4	4	5	5	6
Miehet	88	69	31	65	47	51	44
Naiset	86	67	27	60	44	55	46
Yhteensä 16-89	87	68	29	62	46	53	45 ²⁾
Yhteensä 16-74	93	74	32	69	50	58	49 ³⁾

1) 18-24-vuotiaat

2) 18-89-vuotiaat

3) 18-74-vuotiaat

Taulukko 1. Internetin käytön ja eräiden internetin käyttötapojen yleisyys 2015, Tilastokeskus.

Internet on ollut käytössä jo vuosikymmeniä ja 80-luvulla ja sen jälkeen syntyneitä kutsutaankin usein ”sosiaalisen median natiiveiksi”, ”diginatiiveiksi” tai ”milleni-aaneiksi”, koska ovat syntymästään asti eläneet tietokoneita ja tietoverkkoja sisältävässä yhteiskunnassa. (Haasio 2013, 59.)

Toisinaan mielletään, että ainoastaan tai nimenomaan nuoret ovat aktiivisia internetin käyttäjiä. Tilastojen (Tilastokeskus, 2015) mukaan ikäryhmässä 16-34 -vuotiaat internetin käyttöäso onkin täydet 100 % viimeisten kolmen kuukauden aikaiselle käytölle. Kuitenkin varttuneemmassakin ikäryhmässä 55-64 -vuotta vastaava internetin käyttö on vielä 90 % tasolla, ja ikäryhmässä 65-74 -vuotiaatkin seitsemän kymmenestä on käyttänyt internetiä viimeisen kolmen kuukauden aikana. Tarkasteltaessa laajaa ikäryhmäjakaumaa 16-74 -vuotiaat, on näiden joukossa keskiarvoisesti yli yhdeksän kymmenestä ihmisestä käyttänyt kolmen kuukauden aikana internetiä, ja yli seitsemän kymmenestä käyttää sitä useita kertoja päivässä. Huomionarvoista on myös se, että samaisessa laajassa ikähaarukassa lähes seitsemän kymmenestä on käyttänyt internetiä 3 kuukauden aikana mobiilisti matkapuhelimella. Tilastojen perusteella internetin aktiivisen käytön voidaan arvioida juurtuneen laajasti ja vahvasti lähes kaikkiin ikäluokkiin.

Internetin käyttö on siis suurella osalla ihmisistä liki jokapäiväistä toimintaa. Tietokone ja internet ovat käytettävissä joko työpaikalla tai kotona, mutta usein miten myös liikkuvana taskussa osana älypuhelimien toimintoja. Tämän tietoverkottumisen myötä ihmisille on muotoutunut käteväksi ja luontevaksi tavaksi käyttää internetiä ja hoitaa asioita sen välityksellä.

Koska nykyisin voidaan lukuisia asioita, myös korkean turvallisuustason tietosisältöjä kuten esimerkiksi pankkiasiat, hoitaa internetin kautta, niin on perusteltua voida tehdä myöskin rikosilmoitus ”netissä” ja antaa mahdollinen rikostapaus viranomaisten tietoon sekä tarvittavia toimenpiteitä varten verkon välityksellä. Poliisi onkin jo vuodesta 2003 saakka mahdollistanut tietyissä rikostapauksissa ilmoituksen sähköisen jättämisen.

Rikosilmoituksen laatimisen mahdollisuus internetin välityksellä on varmastikin osaltaan tarjolla siitä syystä, että käsillä oleva teknologia mahdollistaa kyseisen toimintatavan. Kuitenkin jatkuvaluonteisesti tarkastelussa ja käsittelyssä olevat kulloisetkin resurssivoimavarat ja näiden resurssien kohdentaminen ovat todennäköisesti osaltaan osatekijänä, kun asioiden ja toimintojen hoitamista henkilökotaisesta kanssakäymisestä siirretään tietoverkkojen välityksellä hoidettavaksi.

Tällä hetkellä, kun erilaisissa esityksissä, käsittelyissä (mm. Hallintovaliokunnan mietintöluonnos HaVM52017) ja keskusteluissa on väläytelty poliisimiesten vähentyminen nykyinen lähivuosina jopa alle 7 000 henkilöön koko valtakunnan tasolla, niin tämänhetkisten poliisin tekemien eri työtehtävien tai niiden osien käsittelyn pois poliisilta siirtomahdollisuus sekä mahdollisuus automatisointiin käsittelyssä ovat merkittäviä osatekijöitä hallita poliisin työmääriä käytettävissä olevin resurssein.

Hallituksen esityksessä eduskunnalle laiksi julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta (HE 188/2016) todetaan poliisin olevan keskeinen asiakaspalvelutoimija, jonka fyysisten asiakaspalvelupisteiden vähentymisen myötä muun muassa sähköisen asioinnin merkitys kasvaa. Esityksessä mainitaan, että poliisin fyysisen palveluverkon supistuessa ja sähköisten palvelumuotojen kehittyessä asiointikäynnit tulevat vähenemään oleellisesti. Esityksessä mainittujen seikkojen valossa voidaan nähdä opinnäytteen aiheen olevan erittäin ajankohtainen.

Toisaalta yleinen turvattomuuden kasvu, jota on koettu syntyvän erityisesti epävaakaasta maailmanpoliittisesta tilanteesta johtuvana, on aivan viime aikoina muuttanut käsityksiä siitä, mikä on Suomessa riittävä poliisien määrä tarvittavien tehtävien hoitamiseksi. Hallintovaliokunnan mietintöluonnoksessa (HaVM52017) todetaan, että nykyisellä turvallisuustasolla poliisimiesten määrä tulisi olla vähintään 7 850 henkilötyövuoden tasolla. Kutenkin, vaikka henkilöresursseja olisi käytettävissä kuinka paljon tahansa, on resurssien tehokas käyttö yhdessä toimintojen tehokkaan hyödyntämisen kanssa perusteltua. On tarkoituksenmukaista arvioida tehtävienhoidon ja toimintaprosessien tehokkuutta yhdessä niiden parannusmahdollisuuksien kanssa ja näin toimimalla kohdentaa käytössä olevat resurssit oleellisiin tehtäviin ja toimintoihin.

1.4 Tutkimuksen ja kehittämisen kohdentuminen sekä rajauksia

Kokonaistyön tai siihen liittyvien työvaiheiden siirtäminen pois poliisin tekemisistä sekä osittain tai kokonaan automatisointi korostuu ”massatoiminnoissa”, kuten esimerkiksi rikosilmoitusten vastaanotossa ja käsittelyssä. Jos yleisellä tasolla saadaan toimenpiteitä tehostamalla yhtä rikosilmoitusta kohden säästettyä esimerkiksi yksittäisen poliisimiehen työaika, niin suurissa ilmoitusten kokonaismäärissä työaikasäästökin vastaavasti kertyy ja kumuloiduu merkitykseltään suureksi.

Tässä opinnäytteessä onkin tarkoitus paneutua nimenomaan sähköisesti jätetyn rikosilmoituksen käsittelyprosessin käytännön toiminnallisuuden rakenteisiin kyseisten toimintojen käytettävyyden ja käyttäjän näkökulmasta. Tutkimuksen ja havainnoinnin kohteina ovat muun muassa:

- Hyödyt ja edut sekä mahdolliset myös esille tulevat haitat siitä, että rikosilmoitus on mahdollista tehdä sähköisesti, erityisesti poliisin näkökulmasta.
- Kokonaisprosessin ja sen osaprosessien tutkiminen ja mahdollinen kehittäminen käytettävyys ja käyttäjäystävällisyys huomioiden. Asiaan liittyvässä käyttäjäystävällisyydessä tutkimuksen ja kehittämisen painopiste on poliisin toimenpiteissä sekä yksittäisen poliisimiehen työssä, muiden osatekijöiden ollessa mukana niiltä osin, kun ne katsotaan tarpeellisiksi.

Tässä opinnäytteessä sähköistä tapaa hyödyntävää ilmoittamista kutsutaan joko ”*internetin välityksellä*” tai ”*sähköisesti*” jätetyksi ilmoitetuksi. Tarkoituksenomaisesti ei tehdä eroa sen suhteen, onko kyseessä nimenomaan rikosta koskeva ilmoitus, eli *R-ilmoitus*, vai niin sanottu ”*sekalaisilmoitus*”, eli *S-ilmoitus*, jolla ilmoitetaan ja käsitellään muuta asiaa kuin rikosta (esim. kadonnut viranomaisen myöntämä asiakirja). Opinnäytteen kehittämistutkimuksen kannalta molemmissa on yhtäläinen käsittelyprosessi, joten ne esitellään toisistaan erillään ainoastaan niissä kohdin, kuin se on tarpeellista, perusteltua tai muutoin luontevaa. Siten käsittelyssä molemmat ilmoituslajit sisältyen viitataan yleisesti ”*rikosilmoitukseen*” tai pelkästään ”*ilmoitukseen*”, asiayhteydestä riippuen. Edellisten ilmoitustyyppien lisäksi poliisi kirjaa myös *P-ilmoituksia*, mutta nämä koskevat ainoastaan YJT-toiminnan (Yleinen Järjestys ja Turvallisuus) mukaisia henkilön säilöönottoja, joten tämä ilmoitustyyppi ei luonteestaan johtuen sisälly tämän opinnäytteen kehittämistutkimukseen.

Tämän opinnäytteen tutkimuksen ja kehittämisen ulkopuolelle rajataan asiaan läheisesti kuuluvina, mutta luonteensa takia tutkimuksen kannalta toissijaisina asioina syvempää teknologia- ja tietoteknistä osaamista vaativat osa-alueet, kuten esimerkiksi ohjelmistojen alustojen teknologiasisällöt ja ohjelmien tai niiden toimintojen koodaaminen sekä tietoverkko- ja komponenttirakenteet, sisältäen tietoturvallisuuden varmistamiseksi tehdyt ratkaisut. Näitä varten mahdollista yksityiskohtaista tutkimusta, analyysiä ja arviota sekä toimenpiteitä koskevat sisällöt tulee olla kyseisen toiminnon tai rakenteen alan ammattilaisen taholta laadittuja ja esitettyjä.

Samoin käsittelyn ulkopuolelle jätetään ohjelmistojen tai muiden tietojärjestelmärakenteiden muuttamisen, uudistamisen tai muun sisällönkehittämisen kustannuksien arvioiminen ja kustannuslaskennat, jotka ovat oma osa-alueensa ja tehtäväkenttänä kunkin toimijan ja toiminnon tuottavalle tai niitä hallinnoivalle ammattilaiselle.

Opinnäytteessä ei oteta syvemmin kantaa ilmoitusten käsittelyjen lainopillisiin yksityiskohtiin tai niiden tulkintoihin, vaan niiden osalta tukeudutaan nykytilanteeseen, luottaen näiden asioiden olevan kunnossa ja siten jättäen lakiasioden mahdollisen jatkokäsittelyn tästä tutkimus- ja kehittämistyöstä erilliseksi. Asiassa kuitenkin mainintana, että sähköistä viestintää ja siten internetissä toimintaa ohjaava lainsäädäntö on nykyisellään hajanainen, koostuen useiden lakien osa-alueista, ja siten sen käsittäminen kokonaisuutena on haasteellista. Näin on ovat todenneet muun muassa internetoikeutta käsitellen Innanen & Saarimäki (2012). Esimerkiksi tietoturvaa, henkilöiden yksityisyydensuojaa ja arkaluonteisten tietojen käsittelyä sekä sähköistä asiointia koskevia lainkohtia on tarkoituksenmukaista huomioida siinä vaiheessa, kun tutkielman käsittelyprosessia lähdetään yksityiskohtaisesti suunnittelemaan käytäntöön toteutettavaksi. Koska lakiasiat itsessään ovat oleellinen osa poliisityötä, niin aihepiiriin liittyvänä sivuhuomautuksena mainittakoon, että useiden eri lakien käytön soveltamisesta johtuen on sähköisessä ympäristössä tehtyjen rikosten tunnistaminen, nimeäminen ja osoittaminen olevan myös haasteellista, edellyttäen erityistä perehtyneisyyttä. Näitä kyber-ympäristön rikollisuuden muotoja ja haasteita on muun muassa Cross (2008) käsiteltyt.

Opinnäytettä tehtäessä on tiedostettu, että aihepiiriin liittyen saattaa olla tekeillä myös muita tutkimus- ja kehitystoimia (esimerkiksi Vitja-hanke). Tutkielman tekijän yksilöllisen oppimisen ja osaamisen näyttämisen – muun muassa oma-aloitteinen ja itsenäinen työskentelytapa – näkökulmasta sekä erityisesti opinnäytteen sisältämään kehittämistutkimustyöhön rajatusti varatusta työstö- ja ajankäyttömahdollisuudesta johtuen on tämä opinnäyte tarkoituksella tehty omana kokonaisuutenaan ja muista erillisenä.

Tarkoituksena ei siis ole sivuuttaa tai osoittaa pienintäkään ylenkatsontaa muita asiaan liittyviä tutkimus- ja kehittämishankkeita kohtaan. Päinvastoin, tarkoituksena on tuottaa oma mahdollinen lisä ja katsontakanta kyseisiin toimiin. Opinnäytteen tekijän myöhempien vaiheiden tavoitteissa onkin päästä tutustumaan aihepiirissä mahdollisesti käynnissä oleviin muihin tutkimus- ja kehitystöihin, ja sillä tavoin jatkojalostaa omaa tietämystään aihepiirissä.

2 TUTKIELMAN TAVOITTEET JA TOTEUSMENETELMÄT

2.1 Alkutilanne ja tavoitteita

Lähtökohtana on, että Suomen kansalaiset sekä muut maassamme olevat, asuvat tai täällä käyvät henkilöt ilmoittavat vuositason keskiarvoltaan tietyn määrän rikoksia. Jo etukäteen on tiedossa tämän määrään oleva suuri, joten kaikki rikosilmoitusten jättämistä, vastaanottamista ja käsittelyä helpottavat ja tehostavat seikat todennäköisesti kertautuvat merkitykseltään isoiksi kokonaisuuksiksi, oli sitten kyse ajan säästämisestä tai muista epäsuorista ja suorista taloudellisista hyödyistä. Poliisissa tehtävän työn helpottamis- ja tehostamismääräkohdat ovat oletettavasti olleet osaltaan vaikuttamassa silloinkin, kun nykyisin käytössä oleva sähköinen tapa jättää rikosilmoitus on tehty mahdolliseksi.

Internetin välityksellä jätettävän rikosilmoituksen käsittelyprosessien tutkimisessa ja analysoinnissa asetettiin tavoitteeksi havaita ja tuoda esiin kehityskohtia ja -toimenpiteitä, joilla voidaan tehostaa ja parantaa asiaan liittyviä prosesseja. Tehostamiseen ja parantamiseen liittyvien kohtien, tutkimuksen myötä saatavista tuloksista riippuen, arveltiin ennako-odotuksissa kohdistuvan sekä ajankäyttöön että taloudellisiin aspekteihin, suoraan ja välillisesti.

Edellä mainittuja tavoitteita ja määrittämiä huomioiden asetettiin kysymyksiä seuraavassa esitetyn mukaisesti.

Tutkimus- ja kehittämistyön pääkysymys:

- Onko sähköisesti jätettävän rikosilmoituksen vastaanottaminen ja käsittely prosessina tarkoituksenmukainen ja voisiko prosessia kehittää nykyistä tarkoituksenmukaisemmaksi?

Pääkysymyksen alakysymyksiksi määritettiin:

- Olisiko internetin kautta tulleiden rikosilmoitusten käsittelyn mahdollisen tehostamisen kautta vapautettavissa työaika ja siten esimerkiksi mahdollistaa resurssien kohdentamista ”tärkeämpiin” poliisitöihin? Tässä kohdassa vahvana taustavaikuttaja on poliisin määrärahojen ja sitä kautta resurssien moneltakin

taholta jo useiden vuosien ajan tarkastelujen alla oleminen. Tämän poliisin resurssien kriittisen tarkastelun odotetaan jatkuvan myös tulevaisuudessa.

- Vaikka edellä mainittua resurssien suoraa kohdentamista muualle tai suoraa taloudellista säästöä ei tavoiteltaisi tai saavutettaisi, niin voisi olettaa saman työn kahteen tai useampaan kertaan tekemisen joka tapauksessa olevan turhaa sekä mahdollisesti myös tekijäänsä turhauttavaa. Siten yhtenä tavoitekysymyksenä voisi olla, että kuinka paljon useampaan tehtävän työn minimoimisen kautta voidaan vähentää mahdollisesti turhaan tehtävää työtä ja tällä tavoin tehostaa ja parantaa sähköisesti tehtyjen ilmoitusten käsittelyprosessia sekä keventää työtaakkaa?
- Onko netissä oleva sähköinen rikosilmoitusprosessi rakenteeltaan ja toiminnoltaan sen tekijän ja erityisesti vastaanottajan, eli poliisin, kannalta tarkoituksenmukainen? Jos ei, niin miltä osin prosessia tulisi kehittää?
- Hyödyttäisikö uuden työntekijän sähköisten ilmoitusten käsittelyprosessiin sisään pääsemistä sekä yhdenmukaistaisiko prosessia, mikäli netin kautta vastaanotettavien rikosilmoitusten käsittelemiseksi olisi poliisissa käytettävissä riittävän seikkaperäinen kirjallinen ohjeistus? Kuinka tarpeellinen kyseinen ohjeistus on?

Elämme vahvasti tietoyhteiskunnassa, jossa moni asia on siirtynyt tai siirtymässä tietoverkkojen välityksellä hoidettavaksi ja käsiteltäväksi. Tällaiset tietoverkkojen välityksellä suoritettavat toiminnot ovat oikeastaan jo kiinteä ja luonnollinenkin osa arkipäiväämme. Tämän opinnäytteen tekijän mielenkiintona on tutkia sähköisten rikosilmoituksen käsittelyprosessia tavoitteenaan se, että tutkimuksen myötä voidaan tuoda esille sellaisia kohtia, joita edelleen kehittämällä voidaan prosessista saada nykyistä enemmän hyötyä. Näihin hyödyn saavuttamisen menetelmätavoiteisiin sisällytettiin (mutta ei rajattu) nykyisten toimenpiteiden muuttaminen ja tehostaminen sekä nykyisin saatavilla olevien teknologia- ja tietotekniikkaratkaisujen tuomien toiminnallisuusominaisuuksien tämän hetkistä tasoa tehokkaamman hyödyntämisen arvioiminen.

Edellä mainittuihin seikkoihin pohjautuen opinnäytteessä on ollut tarkoituksena hankkia lisää tietoa rikosilmoitusten määristä ja niiden järjestelmiin sisäänkirjaamisen tavoista sekä muusta käsittelyn osa- ja kokonaisprosessoinnista. Näiden kautta on selvitetty ja esitetty mahdollisia seikkoja, joilla voidaan helpottaa ja tehostaa prosessia. Havainnoinnin ja esitysten kohteina ovat niin tietotekniset, rakenteelliset kuin toiminnallisetkin seikat. Saatuja tuloksia voitaneen mahdollisesti soveltuvien osin hyödyntää myös muissa poliisin tietoteknisissä prosesseissa, joten opinnäytteen kautta on tavoiteltu hyötyä eri osa-alueilta sekä läpi koko organisaation yksilötasolta alkaen.

Tutkimus- ja kehittämistyön lopputuotteena on myös synnytetty poliisin toimintaa tukevaa ohjeistusta sille, miten internetin kautta tullut rikosilmoitus, sisällöstään riippuen, tulisi kirjata yleisimpiin poliisin käytössä oleviin järjestelmiin. Tämän ohjeistuksen tarkoituksena on edesauttaa yhtenäistämään käytössä olevia kirjausmenetelmiä sekä muutoinkin auttaa työssään sellaisia henkilöitä, jotka ovat tekemisissä sähköisesti tehtyjen rikosilmoitusten käsittelyn kanssa. Kyseinen ohjeistus on siten opinnäytteen tavoitteen saavuttamisen myötä syntynyt *produkti*.

2.2 Opinnäytteen toteutus

Opinnäytettä aloittaessa tuli havaintona, että aiheeseen ei ole läheisesti liittyen tehty eikä siten ole käytettävissä aiempia tutkimuksia, kuten esimerkiksi aiempia opinnäyteitä. Lähdeaineoston kokoamien kohdentuikin siten lähinnä tietoverkkoja ja niiden käyttöä ja hyödyntämistä koskeviin ja näihin liittyviin julkaisuihin, niin julkisia lähdetietoja käyttäen kuin myös viranomaispuolen suljettuja tietolähteitä hyödyntäen.

Opinnäytteitä käsittelevässä kirjallisuudessa opinnäytteet jaetaan esimerkiksi toteutustavan ja arvioidun ”lopputuotteen” perusteella. Ammattikorkeakouluissa tehtävät opinnäytteet ovat Hakalan (2004, 21-29) mukaan karkeasti jaoteltuna joko ”tutkimustyyppisiä” tai ”kehittämistöitä”. Tutkimustyyppiseen toteutukseen kuuluvat selkeästi kaikki kysely- ja haastattelututkimukseen perustuvat opinnäytteet. Tutkimistöitä ovat myös sellaiset opinnäytteet, joissa pohjana on toimintatutkimus ja ke-

hittävä työn tutkimus. Tällaisen opinnäytteen keskiössä voisi käsittää olevan esimerkiksi kohteena olevan asian toiminnan tai toimivuuden tutkiminen. Kehittämistöiksi Hakala (2004, 23-24) mainitsee muun muassa kaikki sellaiset opinnäytteet, joissa hallitaan jotain toteutettavaa asiaa, kuten esimerkiksi tilaisuuden, tapahtuman, näyttelyn tai messujen suunnittelu sekä organisointi.

Edellä mainittua jaottelua tarkastellen voidaan tämän opinnäytteen toteutusta pitää tutkimuksen ja kehittämisen yhdistelmänä, koska se sisältää olemassa olevan prosessin toimivuuden tutkimista, minkä lisäksi se tähtää prosessin kehittämiseen, myös lopputuotteena syntyvän produktin myötä. Tämän opinnäytteen toteutuksen voidaan katsoa sisältävän elementtejä molemmista Hakalan karkeasti tekemistä jaotteluista, joten Hakalan antamien määritysten mukaan tätä opinnäytettä voitaneen kutsua toteutukseltaan eräänlaiseksi kehittämistyön ja tutkimustyön hybridiksi, eli ”kehittämistutkimukseksi”.

Jorma Kananen (2012, 21-24) kiteyttää edellä kuvatun toisinpäin. Keskiössä on selkeästi *kehittämistutkimus*, joka muodostuu *kehittämisestä* ja *tutkimisesta*, näiden yhdistyessä samassa työssä. Kananen mukaan kehittämistutkimus on lähellä kehittämistyötä, jossa parannetaan jotain organisaation toimintaa. Kehittämistutkimukseksi asia muuttuu tieteellisen tutkimuksellisuuden mukaan ottamisesta. Myös tämän määritelmän mukaisesti tämän opinnäytteen luonne on kehittämistutkimus.

Opinnäytteen tutkimus- ja kehitystyön käytäntöihin liittyvä toteutus rajattiin tapahtumaan pääosin Helsingin poliisilaitoksessa ja Poliisiammattikorkeakoulussa. Tutkimustyössä paneuduttiin tällä hetkellä käytössä oleviin sähköisiin rikosilmoituksen jättämisen, vastaanottamisen ja käsittelyn teoriapohjiin, rakenteisiin, järjestelmiin ja prosesseihin sekä tarvittavilta osin näiden liitännäisiin. Toteutuksessa hyödynnettiin asian tutkimisessa tarpeelliseksi katsottua kirjallisuutta, asiantuntijalauseuntoja sekä muuta taustatietoa.

Sähköisen rikosilmoituksen käsittelyvaiheiden tarkemmat tutkimukset tapahtuivat Helsingin poliisilaitoksen sähköisten ilmoitusten vastaanottoryhmässä, jossa suoritettiin kaikki tutkimuksen käytännönläheiset osuudet, sisältäen muun muassa internetin välityksellä tehtyjen ilmoitusten käsittelyprosessoinnin tarkemman seurannat

ja havainnoinnit sekä ylipäätään netti-ilmoitusten kirjausryhmän toimenpiteet. Opinnäytteen produkti laadittiin kyseiseltä ryhmältä sekä eräästä tutkintaryhmästä saatuihin tietoihin perustuen.

Helsingin poliisilaitoksen rikosilmoitusten vastaanottoryhmän kokemuksia ja näkemyksiä hyödynnettiin asian tutkimiseen ja kehittämiseen liittyvin haastatteluin. Tutkimuksessa hyödynnettiin myös muita Helsingin poliisilaitoksen asiaan liittyviä henkilöitä ja ryhmiä (esim. toimitila-asiantutijat ja asiakaspalvelupisteen henkilöt). Muita kuin Helsingin poliisilaitoksen tai Poliisiammattikorkeakoulun henkilöitä tai organisaatioita ei tämän opinnäytteen tekemisessä ole hyödynnetty, koska sitä ei kehittämistutkimuksessa arvioitu tarpeelliseksi. Opinnäytteessä esitettyjen tulosten yksityiskohtaisempien toteuttamisten vaatimien jatkotutkimusten ja -kehittämisten myötä voidaan laajentaa nämä toimenpiteet muuta poliisiorganisaatiota koskevaksi.

Ennen tutkimuksen käynnistymistä varauduttiin siihen mahdollisuuteen, että esiin saattaa nousta tarve tehdä kirjallinen kysely. Mikäli tällaiseen olisi tutkimuksessa tullut tarve, niin varauduttiin tekemään sähköisesti verkon välityksellä Wepropol-kysely. Tällaiseen ei kuitenkaan syntynyt tarvetta, vaan tarvittavat tiedot saatiin Helsingin poliisilaitoksessa paikan päällä toimintoja ja järjestelmiä tutkimalla sekä haastatteluina ja asiantuntijalausuntoina.

Koska opinnäyte tehtiin Helsingin poliisilaitoksessa ja sen henkilöstön tuella, niin on luonnollista joidenkin opinnäytteen painotustenkin olevan Helsingin poliisilaitokseen kohdistuvia. Opinnäytteen tutkimus- ja kehitystyö on kuitenkin tehty niin, että opinnäyte on käytettävissä ja sen sisältö sovellettavissa kaikkialla kyseistä aihealuetta hyödyntävissä poliisiorganisaation osissa, sijaintipaikasta riippumatta. Ylipäätään opinnäytteen aihe tai tuotos ei ole ainoastaan tiettyä maantieteellistä poliisiorganisaation osaa koskeva, vaan koko valtakunnan laajuinen, mikä on pidetty kirkkaana mielessä tutkimus- ja kehitystyössä, vaikka konkreettinen työ onkin tehty Helsingissä.

3 INTERNET-ASIOINTI JA RIKOSILMOITUKSET

3.1 Mitä on asiointi internetissä?

Laajassa mielessä verkkoasiointi on Korpelan (2007, 220-238) mukaan kaikenlaista asiointia internetissä, kuitenkin siten, että esimerkiksi vaikkapa pelkkä viranomaisen yhteystietojen etsiminen itsessään on tiedonhakua, ei varsinaista asiointia. Verkkoasiointia ovat muun muassa netissä kaupankäynti, pankkiasiointi, äänestämisen, yhteystietojen muuttaminen ja muu sähköisten lomakkeiden täyttäminen.

3.2 Internet sähköisen asioinnin mahdollistajana viranomaistoiminnassa

Johdannossa esitetyn internetin käyttöä osoittavan tilastotiedon (Tilastokeskus, 2015) mukaisesti internetin hyödyntäminen asioiden hoitamisessa on käytössä suurella osalla ihmisiä. Tilastokeskuksen keräämien tilastotietojen mukaan myös viranomaisten ja muiden julkisten palvelujen toimijoiden sähköisesti verkon yli tarjoamia tietoja ja lomakepalveluja hyödynnetään yleisellä tasolla varsin laajasti.

Liitetaulukko 25. Internetin käyttö viranomaisten tai julkisten palveluiden tarjoajien kanssa asiointissa 12 kuukauden aikana iän, toiminnan, koulutusasteen, asuinpaikan kaupunkimaisuuden ja sukupuolen mukaan 2015, %-osuus väestöstä			
	Hakenut tietoja viranomaisten tai julkisten palveluiden tarjoajien internetsivuilta	Hakenut internetistä virallisen lomakkeen täyttääkseen sen	Lähetänyt täytetyn virallisen lomakkeen internetin kautta
	%osuus väestöstä		
16-24v	81	73	62
25-34v	89	78	77
35-44v	88	78	74
45-54v	76	66	63
55-64v	67	54	51
65-74v	44	30	26
75-89v	16	12	10
Opiskelija	85	77	66
Työllinen	81	71	67
Eläkeläinen	37	26	22
Perusasteen koulutus	45	36	30
Keskiasteen koulutus	69	58	55
Korkea-asteen koulutus	86	76	72
Pääkaupunkiseutu	81	71	69
Suuret kaupungit	71	60	56
Muut kaupunkimaiset kunnat	67	57	52
Taajaan as/maaseutum. kunnat	60	50	45
Miehet	69	60	56
Naiset	68	57	52
Yhteensä 16-89v	69	58	54
Yhteensä 16-74v	74	63	60

Taulukko 2. Internetin käytön ja eräiden internetin käyttötapojen yleisyys 2015, Liitetaulukko 25. Tilastokeskus.

Tilastotietojen perusteella voidaan päätellä, että internetiä käytetään melko laajamittaisesti hyödyksi myös viranomaisten ja muiden julkisten palveluntarjoajien antaman tiedon hakemiseen, sillä näin on 12 kuukauden aikana tehnyt noin seitsemän ihmistä kymmenestä tarkasteltaessa koko väestön ikäryhmää 16-89 -vuotiaat. Yli puolet tässä ikäryhmässä on myös lähettänyt kyseisen aikajakson aikana virallisen täytetyn lomakkeen internetin kautta. Ikähaarukassa 24-44 kyseisesti toimien, eli täytetyn virallisen lomakkeen lähettäen, on tehnyt jopa useampi kuin seitsemän kymmenestä ihmisestä.

Kyseisiä tiedon ja palvelujen käytön tilastolukuja voidaan pitää kannustavina, kun yleisellä tasolla arvioidaan viranomaisten ja muiden julkisten palveluntarjoajien toimintaa internetin välityksellä. Tilastojen käytettävyystietojen perusteella on tehtävissä johtopäätöksiä, että internetin välityksellä tarjolla olevien julkisen sektorin tiedoille ja palveluille on kysyntää, ja siten niiden sisältöihin ja käyttömahdollisuuksiin mitä ilmeisimmin kannattaa panostaa.

Internetin todetaan myöskin edistävän useilla tavoilla laajamittaisesti kansalaisten perusoikeuksen toteutumista avoimemman ja demokraattisemman vaikuttamisen ja kanssakäymisen myötä, luoden uusia vaikuttamisen ja asioinnin kanavia (Saarimäki & Innanen 2012, 9-10). Kansalaisten perusoikeuksien toteutuminen ja edistäminen ovat viranomaiskentän toiminnoissa keskeisiä seikkoja.

Tässä opinnäytteessä ei tutkita viranomaisten ja julkisten palveluntarjoajien sähköisesti tarjoamia palvelusisältöjä tai niiden käyttöä laajemmin, mutta tilastotietoja tarkasteltaessa herää kuitenkin mielenkiinto useampaankin seikkaan. Esimerkiksi: onko sähköisen asioinnin mahdollisuudet julkisella sektorilla hyödynnetty kuinka syvästi ja laajasti? Tosin sanoen, voisiko näiden palvelujen laadullisessa sekä määrällisessä sisällössä olla nykyistä enemmän ja parempaa tarjontaa ja sitä kautta hyödynnettävyysskattavuus tilastoissa esitettyä parempi? Tilastotiedosta löytyy ikäjakaumissa olevien aktiivisuuserojen lisäksi mielenkiintoisia eroja muun muassa sen mukaan, mikä on vastaajien koulutustausta tai asuinpaikka. Olisi esimerkiksi mielenkiintoista selvittää, mikä aiheuttaa sen, että pääkaupunkisedulla, jossa on lyhyemmät maantieteelliset etäisyydet mennä henkilökohtaisesti palvelujen äärelle,

hoidetaan kyseisiä toimintoja enemmän internetin välityksellä kuin pitkien etäisyyksien maaseudulla? Kuten aiemmin mainittua, niin kyseisten mielenkiintoisten seikkojen pohdinta jää tässä opinnäytteessä ainoastaan kuriositeetiksi, minkä myötä muiden mahdollisesti asiassa tehtävien tutkimusten aiheiksi.

3.3 Poliisille tehdyt ja poliisin kirjaamat ilmoitukset

Yleisellä tasolla poliisin kirjaamat ilmoitukset voidaan aiemmin mainitun mukaisesti jakaa kahteen pääryhmään: rikosilmoituksiin, eli niin sanottuihin R-ilmoituksiin, ja kun asiassa ei ole kyseessä rikos, S-ilmoituksiin. Kirjaustapa järjestelmään näissä molemmissa on yhtäläinen, joten ilmoituksen käsittelyprosessin tarkastelun kannalta asiassa ei pääosin tarvitse tehdä eroa siitä, onko kirjauksessa kysymyksessä edellä mainitun pääjaottelun mukaan ”ärrä” tai ”ässä”. Siten silloin, kun tämän opinnäytteen käsittelyissä on mainittu ilman edellisiin ilmoituslajeihin jaotellua ”rikosilmoitus” tai ”ilmoitus”, sisältää maininta molemmat ilmoituslajit.

Ilmoituksen kirjaaminen tapahtuu *Poliisiasiain tietojärjestelmään*, josta yleisimmin käytetään nimitystä ”PATJA”. Tätä nimitystä käytetään jatkossa kyseinen järjestelmä mainittaessa tai sitä käsiteltäessä.

Poliisin PATJA-järjestelmään kirjattava (rikos)ilmoitus voi syntyä:

- Poliisimies itse havaitsee tapahtuman tai asian, josta kirjaa ilmoituksen järjestelmään.
- Henkilö saapuu poliisin palvelupisteeseen, jossa henkilökohtaisesti ilmoittaa asiansa, joka poliisimiehen kanssa haastattelunomaisesti ja yhdessä käsitellen kirjataan järjestelmään poliisimiehen toimesta.
- Henkilö käyttää internetin välityksellä poliisin tarjoamaa sähköistä ilmoitusmahdollisuutta: https://www.poliisi.fi/rikokset/sahkoinen_rikosilmoitus
- Henkilö kirjaa ilmoituksensa poliisin tarjoamalle esitäytetylle lomakkeelle tai muutoin ja toimittaa postitse tai henkilökohtaisesti vieden kirjallisen ilmoituksensa poliisille.
- Henkilö lähettää poliisille sähköpostin tai muun kirjallisen tuotoksen havainnoistaan.

Usein miten ilmoituksen jättäjältä edellytetään vahvaa tunnistamista, jolloin esimerkiksi puhelimen tai muun vastaavan viestimen välityksellä ilmoitusta ei voi jättää. Henkilön jättäessä ilmoituksen henkilökohtaisesti poliisin palvelupisteessä tunnistaminen tehdään tarkistamalla ilmoittajan henkilöllisyys. Internetin välityksellä ilmoitusta tehtäessä ilmoittajan tunnistaminen tehdään joko mobiilivarmennetta, varmennekorttia tai pankkitunnuksia käyttäen. Edellä mainittuja pidetään vahvoina tunnistamisen määrittelyn keinoina (Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista, 2009) ja ne ovat yleisesti eri tahojen käytössä, kun verkon yli asioinnissa käytetään vahvaa tunnistamista.

3.3.1 Poliisille tehtyjen ilmoitusten määrät

Poliisilla on käytössään Rikitrip -tietojärjestelmä, joka sisältää muun muassa kaikki poliisin käsittelemät R-, S- ja P- ilmoitukset. Rikitrip -järjestelmässä on näiden ilmoitusten lukumääriä ja sisältöjä halutulla aikajaksolla mahdollista tarkastella erikseen ja yhteensä. Järjestelmän tarkoituksena on helpottaa ilmoitusten löytymistä ja siten edesauttaa esimerkiksi rikosten sarjoittamisessa (Rikitrip-ohjeet). Tutkimustyön kannalta järjestelmän käyttötarkoitus mahdollistaa sen, että mainittuja ilmoitustyyppjä voidaan suodattaa ja selata useilla eri hakukriteereillä massakäsittelynä. Tässä kohtaa vielä muistutuksena, että tämän opinnäytteen tutkimus- ja kehitystyössä P-ilmoitukset rajautuvat käsittelyn ulkopuolelle, koska kyseinen Y TJ-perusteisia henkilöiden säilöönnottoja koskeva ilmoitustyyppi on luonteeltaan epärelevantti opinnäytteessä tehtävälle käsittelylle.

Poliisin Rikitrip -järjestelmää on sen käyttöominaisuuksien takia hyödynnetty ilmoituslajien ja niiden määrien suodattamisessa. Järjestelmästä saatujen ilmoitusmäärien mukaan ilmoituksia on koko Suomessa sekä Helsingin poliisilaitoksen alueella ollut vuosina 2015 ja 2016 seuraavasti:

Ilmoitukset (kpl)	Vuosi 2015			Vuosi 2016		
	Ilmoituslaji	Koko Suomi	Helsingin PL	Hki:n osuus (%)	Koko Suomi	Helsingin PL
R-ilmoitukset	697 081	87 044	12,49 %	699 165	94 984	13,59 %
S-ilmoitukset	201 988	34 566	17,11 %	187 848	30 940	16,47 %
R ja S yhteensä	899 069	121 610	13,53 %	887 013	125 924	14,20 %
P-ilmoitukset	59 327	9 763	16,46 %	56 173	10 235	18,22 %
Kaikki yhteensä	958 396	131 373	13,71 %	943 186	136 159	14,44 %

Taulukko 3. Ilmoituslajit ja määrät koko Suomen ja Helsingin poliisilaitoksen alueella vuosina 2015 ja 2016.

Taulukossa 3 on vuosia 2015 ja 2016 koskien esitetty kaikki Suomen poliisilaitokset sisältävät kokonaisilmoitusmäärät, minkä lisäksi on esitetty Helsingin poliisilaitoksen osuus kappalemäärinä sekä suhteellisenä osuutena kokonaismäärästä. Kyseisen taulukon tarkoituksena on antaa käsitystä siitä, että minkä kokoiset ilmoitusmäärät poliisilla on vuosittain käsittelyssä valtakunnan tasolla ja Helsingissä.

3.3.2 Poliisille sähköisesti tehtyjen ilmoitusten määrät

Rikosilmoitus poliisille ohjeistetaan (https://www.poliisi.fi/rikokset/sahkoinen_rikosilmoitus) tekemään sellaisissa vähäisissä rikoksissa, joissa poliisin välittömille toimenpiteille ei ole tarvetta. Tällaisia ovat esimerkiksi vähäiset omaisuuteen kohdistuvat rikokset, vaikkapa varkaus tai vahingonteko. Mikäli kyseessä on vakavampi rikos tai poliisin välittömät toimenpiteet ovat tarpeen – esimerkiksi kyseessä on asuntomurto ja siihen tarvitaan poliisin teknisiä rikospaikkatutkimuksia – niin silloin opastetaan soittamaan yleiseen hätänumeroon 112 poliisille asiasta ilmoittamiseksi ja välittömien toimien aloittamiseksi.

Poliisille on vuodesta 2003 lähtien ollut mahdollista tehdä rikosilmoitus sähköisesti. Vuonna 2005 koko Suomessa tehtiin noin 800 000 ilmoitusta, joista noin 30 000 kappaletta (3,75 %) tehtiin sähköisesti internetin välityksellä (Turun Sanomat 17.12.2005). Kyseisestä ajankohdasta ilmoitusten määrät ja sähköisen ilmoituksen jättämisen osuus ovat kasvaneet.

Rikotripistä saatujen tilastointitietojen perusteella on koko Suomen osalta ilmoitusten jakautuminen ja sähköisesti tehtyjen ilmoitusten osuudet ovat seuraavat:

Koko Suomi (kpl)	Vuosi 2015			Vuosi 2016		
	Kaikki ilmoitukset	Sähköisesti vast. otetut	Sähköisten osuus (%)	Kaikki ilmoitukset	Sähköisesti vast. otetut	Sähköisten osuus (%)
R-ilmoitukset	697 081	99 920	14,33 %	699 165	109 841	15,71 %
S-ilmoitukset	201 988	24 854	12,30 %	187 848	35 448	18,87 %
R ja S yhteensä	899 069	124 774	13,88 %	887 013	145 289	16,38 %

Taulukko 4. R- ja S-ilmoitusten määrät koko Suomessa – yhteensä ja sähköisesti jätettyjen osuus vuosina 2015 ja 2016.

Helsingin poliisilaitoksen kohdalla vastaavat tilastoinnit osoittavat seuraavasti:

Helsingin PL (kpl)	Vuosi 2015			Vuosi 2016		
	Kaikki ilmoitukset	Sähköisesti vast. otetut	Sähköisten osuus (%)	Kaikki ilmoitukset	Sähköisesti vast. otetut	Sähköisten osuus (%)
R-ilmoitukset	87 044	23 272	26,74 %	94 984	26 136	27,52 %
S-ilmoitukset	34 566	5 945	17,20 %	30 940	7 217	23,33 %
R ja S yhteensä	121 610	29 217	24,03 %	125 924	33 353	26,49 %

Taulukko 5. R- ja S-ilmoitusten määrät Helsingin poliisilaitoksessa – yhteensä ja sähköisesti jätettyjen osuus vuosina 2015 ja 2016.

Riktripin tietoja tarkastellessa on syytä muistaa, että saatujen jaottelutietojen tarkkuus on suoraan riippuvainen siitä, kuinka tarkasti kunkin ilmoituksen kirjaaja on hakusuodatuksessa käytetyn parametritiedon kirjannut. On syytä olettaa, että ilmoitusten kokonaismäärät ovat melko eksaktia tietoa, toisin sanoen kokonaismäärän mukaisesti on ilmoituksia faktisesti kirjattuna järjestelmään. Jaottelu sähköisesti vastaanotetuksi ilmoitukseksi näkyy silloin, kun ilmoituksen vastaanottanut poliisimies on kirjannut ilmoituksen PATJAan laittaen ”Ilmoitustapa” -kohtaan merkinnäksi ”Sähköposti”. Asiassa tehtyjen suullisten käyttäjäkyselyjen ja -tutkimusten perusteella tätä merkintätapaa noudatetaan huolellisesti niiden henkilöiden toimesta, joiden työnkuvaan sähköisten annettujen ilmoitusten käsittely säännöllisesti kuuluu. Tässä yhteydessä on asiaankuuluvaa huomioida, että myös aidosti sähköpostilla annetut ilmoitukset kirjautuvat samaan vastaanottokategoriaan internetin välityksellä tehtyjen ilmoitusten kanssa, kuitenkin sähköpostilla annettujen ilmoitusten määrien ollessa ilmoituksia käsittelevien henkilöiden antamien lausuntojen perusteella selkeästi marginaalisia. Terminä ”Sähköposti” ilmoitusten vastaanottotapana voidaan siis pitää hieman harhaanjohtavana, sisältäen aidosti sähköpostilla tehdyt sekä sähköisesti internetin välityksessä jätetyt ilmoitukset, jälkimmäisten edustaessa suurimmalta osin kyseistä ilmoitusten vastaanottotapaa.

Riktripin suodatuksen tarkkuuden heitot tulevat voimallisesti esiin siinä asiaan liittyvässä mielenkiintoisessa seikassa, kun yrittää suodattaa tietoa, että kuinka paljon ilmoituksia jätetään henkilökohtaisesti poliisin palvelupisteellä käyden? Näissä on ilmoituksen vastaanottotavaksi usein varmastikin laitettu ”Henkilökohtaisesti”, mutta niin tekevät usein kenttäpartiotkin kirjatessaan ilmoituksia työtehtävissään. Jo pelkästään tämä sotkee mahdollisuutta arvioida riittävän tarkasti poliisin palvelupisteessä ilmoituksensa jättäneiden määriä. Ilmoituksen vastaanottotapa saattaa

myös olla esimerkiksi ”Määrittämätön”, jolla tavalla ilmoitus on koko valtakunnan tasolla merkitty vastaanotetuksi vuonna 2016 yhteensä 437 894 kertaa, eli 46,4 % kaikista ilmoituksista, joka on merkittävän suuri määrä ”määrittämätöntä”. Ilmoitustavan jaotteluja ja niiden avulla saatujen tulosten perusteella voitaneen tehdä johtopäätös, että pelkkä ilmoituksen vastaanottotavan kategoriointi, menetelmät sekä yleinen tarkkuus vaikuttavat osaltaan olevan jo itsessään olevan erillinen kokonaisuus jatkotutkimukselle ja -kehittämiselle.

Helsingin poliisilaitos tilastoi itsenäisesti omalta osaltaan asiakaspalvelupisteeseen asioinnit ja kyseisiä tilastotietoja on hyödynnetty osassa jäljempänä esitettyjä laskelmia ja analysointeja. Silloin kun Helsingin tilastotietoja on hyödynnetty, on se erikseen mainittu käytön yhteydessä.

Aiemmin todetun mukaisesti kaikki rikokset eivät sovellu sähköisesti ilmoitettavaksi. Silti on mielenkiintoista pohtia, että kuinka moni niistä ilmoituksista, jotka jätetään henkilökohtaisesti poliisin asiakaspalvelupisteeseen, voitaisiin jättää sähköisesti? Ilman valtakunnallisella tasolla tarkkoja saatavissa olevia tietoja ”tiskillä” annettujen ilmoitusten määristä voidaan asettaa olettamukseksi, että melko suuri osa, koska henkilökohtaisesti poliisin palvelupisteellä ilmoitetut rikokset ja muut asiat ovat yleensä sellaisia, jotka eivät vaadi poliisin välittömiä toimenpiteitä ja muutoinkin olisivat soveltuvia sähköisesti tehtäviksi. Tämä oletamus perustuu palvelupisteellä aktiivisesti työskenteleviltä henkilöiltä saatuihin näkemyksiin, kuitenkin numeraalisten määrien vahventamiseksi tarvittaisiin tässä asiassa oma erillinen tutkimuksensa.

Järjestelmistä saatuihin määriin ja niistä tehtyihin arviointeihin nojautuen voidaan siis perustellusti olettaa, että ilmoitusten kokonaismäärät ovat eksaktia tietoa. Siten ainakin vähintään se määrä, joka ilmoituksia on kirjattu vastaanotetuksi sähköisesti, on näin myös tehty. Lisäksi voidaan olettaa, että taulukoissa 3, 4 ja 5 mainitut ilmoitusten määrät ja osuudet ovat koko Suomen ja Helsingin osalta keskenään vertailukelpoisia. Vaikka käytössä olevista järjestelmistä ei olekaan saatavissa riittävän tarkkaa tietoa siitä, kuinka paljon ilmoituksia jätetään henkilökohtaisesti poliisin palvelupisteissä, jotta saataisiin aikaan suora vertailu ”sähköisesti jätetty ilmoi-

tus vs. henkilökohtaisesti jätetty ilmoitus”, niin jo pelkästään ilmoitusten kokonaismäärillä ja näistä sähköisesti jätettyjen osuudella sekä Helsingin poliisilaitoksen tilastotiedoilla päästään tekemään mielenkiintoisia tutkimuksia ja päätelmiä.

Nopealla taulukkojen 3, 4 ja 5 katsauksella voi järjestelmistä saaduista ilmoitusmääristä nähdä, että sähköisten jätettyjen ilmoitusten määrien osuudet kaikista ilmoituksista ovat sekä koko valtakunnan että Helsingin kohdalla ollut nousussa vuodesta 2015 vuoteen 2016. Helsingin poliisilaitoksen sähköisten ilmoitusten vastaanottoryhmän johtajan lausunnon mukaan sähköisesti jätettyjen ilmoitusten määrä on Helsingissä ollut joka vuosi kasvussa keskimäärin noin 10 % edelliseen vuoteen verrattuna. Tämä seikka on ilmiön havainnoin ohella hyvä huomioida tutkimuksen tuloksia ja hyödynnettäessä, esimerkiksi arvioitaessa ja varautuessa tosiasiallisesti tarvittaviin resursseihin, jotta nykyiset ja tulevaisuudessa kasvaneet ilmoitusmäärät saadaan nopeudeltaan ja laadultaan asianmukaisesti käsiteltyä.

Yksi merkittävä seikka, jonka mainituista taulukoista voi nähdä on se, että Helsingin poliisilaitoksen alueella vaikuttaa internetin välityksellä jätettyjen ilmoitusten osuus kaikista ilmoituksista (2016: 26,5 %) olevan selkeästi isompi, kuin koko Suomessa (2016: 16,4 %). Mikäli koko Suomen luvusta otetaan pois keskiarvoa nostava Helsingin vaikutus, niin saadaan parempi ja oikeamman kuvan antava vertailupohja: sähköisesti jätettyjen ilmoitusten osuus kaikista ilmoituksista on vuonna 2016 ollut Helsingissä 26,5 % ja muualla maassa 14,7 %. Tämä herättää mielenkiintoisen kysymyksen: miksi Helsingissä jätetään suhteellisesti huomattavasti enemmän ilmoituksia internetin välityksellä kuin muualla maassa?

Tässä opinnäytteessä ei tähän kysymykseen saatane vastausta, ainakaan suoraa, mutta kyseinen seikka on huomionarvoinen joissakin analyyseissä sekä erityisesti jatkotutkimusaiheita mietittäessä.

Kuitenkin on melko perusteltua ajatella, että muuallakin maassa olisi mahdollista päästä Helsingin tasolle, ja mikäli näin tapahtuisi, tarkoittaisi se vuoden 2016 luvuilla tarkasteltuna sitä, että henkilökohtaisesti tehdyistä ilmoituksista siirtyisi internetin välityksellä tehdyiksi noin 90 tuhatta kappaletta.

4 RIKOSILMOITUKSEN JÄTTÄMINEN JA KÄSITTELY; NÄKÖKULMIA SÄHKÖISEN ASIOINTIMAHDOLLISUUDEN TUOMIIN ETUIHIN JA HYÖTYIHIN YLEISESTI

4.1 Etujen ja hyötyjen havainnoinnista ja määrittelystä

Opinnäytteen toteutusta käsittelemisen yhteydessä mainittiin, että tämän tutkimustyön aihepiirissä ei ole saatavissa tietoa aiemmista opinnäytteistä tai vastaavista tutkimuksista. Kuitenkin tämän opinnäytteen tekijä on aiheeseen liittyen omatoimisesti havainnut erinäisiä hyötynäkökohtia, joiden havainnointi ja määrittely on tapahtunut AMK-opintojen työharjoittelun mukaisissa poliisitehtävissä työskennellessä, yhdistettynä aiemmin hankittuun koulutus-, työ- ja muuhun elämäkokemuspohjaan.

Sähköisessä rikosilmoituksen jättötavassa havaittuja seikkoja huomioiden ja aiemmin karttunutta osaamista hyödyntäen sekä tarvittavaa lisätietoa hankkien on hyötyhavaintoja pyritty kiteyttämään selkeästi esitettävään muotoon. Näiden esitysten avulla on pyrkimyksenä havainnollistaa sekä esittää konkreettisin ja perustelluin esimerkein internetin välityksellä rikosilmoituksen jättömahdollisuuden synnyttämiä etuja yleisesti.

Tässä luvussa esitetyt arviot, määrittelyt, kaavat ja laskelmat sekä pohdinnat ja arvioinnit ovat kaikki tämän opinnäytteen tekijän itsensä laatimia, asettamia, toteuttamia ja tuottamia, mikä on tapahtunut kunkin aiheen käsittelyssä käytössä olleita tietoja hyödyntäen. Käytettyjen tietojen sisältö ja mahdolliset lähteet on mainittu kunkin käsittelyn yhteydessä. Esimerkit hyödyistä ja eduista on pyritty esittelemään ja perustelemaan selkeästi ja yksityiskohtaisesti, mukaan lukien arviointi esitysten laadusta ja tarkkuudesta.

4.2 Sähköisen ilmoitusasioinnin yleisten hyötyjen ja etujen määrittelyjä

Se, että ilmoitus voidaan tehdä ja jättää internetin välityksellä henkilökohtaisesti poliisiasemalla käymisen sijaan, voidaan nähdä hyödyllisenä moneltakin kannalta:

- Ilmoitus voidaan tehdä nopeasti ja välittömästi tapahtuman tai asian havaitsemisen jälkeen; nopeimmillaan heti paikan päällä, vaikkapa älypuhelimella.
 - o Osaltaan aikaviiveen lyhentämiseen ilmoituksen jättämiseksi vaikuttaa myös se, kun ilmoituksen voi soveltuvin osin jättää asiakaspalvelupäivystysten aukioloaikojen ulkopuolella.
- Ilmoituksen jättämistä varten ei tarvitse matkustaa mihinkään, mikä säästää aikaa ja rahaa (esimerkiksi auton käyttö tai julkiset matkustusmuodot).
 - o Ajansäästöä syntyy myös poliisin palvelupisteessä mahdollisen jonottamisen välttämisestä.
- Matkustamisen tarpeeseen liittyvät vaikutukset ovat myös ekologisia, kun matkustamisen tarpeen poisjäännin myötä pienennetään hiilijalanjäljen syntymistä.
- Oman merkityksellisen säästöseikan muodostaa myös se, että minkä tahansa asian vuoksi matkustaminen – vaikka rikosilmoituksen jättämisen takia – on aina olemassa riski tapaturmaan tai liikenneonnettomuuteen joutumisesta.
- Poliisin palvelupisteen fyysinen ja ajankäytöllinen kuormitus pienenee niiltä osin, kun ilmoitus jätetään palvelupisteen sijaan sähköisesti.
 - o Henkilöiden siirtyessä käyttämään sähköisiä palvelumahdollisuuksia henkilökohtaisen käynnin sijaan pienenee myös tarve varustaa tarkoitukseen sopivia asiakaspalvelutiloja (esim. asiakaspalvelupisteiden määrät ja kokonaiskoot).
- Ilmoitusten vastaanottamiseen ja lajitteluun sekä käsittelyyn voidaan paneutua systemaattisemmin, kuin mitä on mahdollista palvelupisteellä jonottamisen kautta vastaanotettujen ilmoitusten kohdalla, erityisesti odotusjonon kasvaessa.
- Olettamuksena voidaan pitää, että tapahtunut rikos ilmoitetaan sitä helpommin ja varmemmin poliisin tietoon sen mukaan, mitä helpompaa ja vaivattomampaa on ilmoituksen tekeminen ja jättäminen. Tällainen olettaus voitaneen tehdä erityisesti erittäin pieninä ja vähäpitoisina pidettyjen rikoksen kohdalla.

4.3 Hyötyjen laskennallisia määritelmiä

Edellä mainittuja hyötynäkökohtia on mahdollisuus tarkastella myös konkreettisesti laskien, eli tiettyjä tekijöitä määrittäen arvioida saavutettavan hyödyn määrää numeraalisesti. Samassa yhteydessä on syytä muistaa, että kaikki hyödyt (tai haitat) eivät ole laskennallisia, kuten esimerkiksi sähköisen ilmoituksenjättömahdollisuuden myötä yksilöllisesti koettava mukavuus, käytännöllisyys tai vaivattomuus.

4.3.1 Sähköisen ilmoitusmahdollisuuden myötä poliisin tietoon tulleet tapaukset

Melko yksinkertainen laskentakaava on muodostettavissa sen laskemiseen, kuinka paljon rikoksia poliisi saa enemmän tietoonsa, kun käytössä on ilmoituksen tekemistä helpottava sähköinen tapa:

$$Q = n * k$$

Jossa:

- n = sähköisesti tehtyjen rikosilmoitusten kokonaismäärä (kpl)
- k = ilman sähköistä ilmoitusmahdollisuutta jättämättä jäävien rikosilmoitusten suhdekerroin. Esimerkiksi: jos joka kahdeskymmenes sähköisesti annettu rikosilmoitus jäisi antamatta ilman sähköistä mahdollisuutta, eli 5 %, niin tällöin kerroin olisi 0,05
- Q = edellisten määritysten myötä laskemalla saatava vastaus sille, kuinka suuri määrä ilmoituksia vastaanotetaan ja siten rikoksia tulee tietoon siitä syystä, että käytössä on sähköinen ilmoitusmahdollisuus (kpl)

Edellä mainittu kaava toimii siis sen arvioinnissa, että kuinka monta rikosta poliisi saa enemmän tietoonsa sähköisen ilmoitusmahdollisuuden myötä. Tai toisinpäin ajatellen: kuinka monta rikosilmoitusta jäisi tekemättä, jos sähköistä vaihtoehtoa ilmoituksen tekemiseen ei olisi käytettävissä.

Jotta edellä mainitusta laskennasta saataisiin luotettava tulos, tulisi asiassa tehdä tarkempia tutkimuksia, esimerkiksi haastattelututkimus sähköisesti rikosilmoituksen jättäneiden keskuudessa siitä, olisivatko he jättäneet ilmoituksensa antamatta, jos se olisi täytynyt tehdä muutoin kuin sähköisesti. Kyseinen tutkiminen, mielenkiintoisuudestaan huolimatta, rajautuu tämän opinnäytteen ulkopuolelle.

4.3.2 Ajankäytön hyötyjä ilmoituksen jättäjän, yhteiskunnan ja poliisitoimen näkökulmista

Yksilö- ja yhteiskuntatasolla katsottuna sähköisen ilmoitusmahdollisuuden tuoman ajan säästämisen arvioinnissa on useampia tekijöitä, jotka pääosin ovat:

- aikaviive tapahtuman havaitsemisen ja ilmoituksen jättämisen välillä
- matkustusaika poliisiasemalle ja takaisin ilmoituksen antamista varten
- jonotusaika ilmoituksen vastaanottoon poliisiasemalla

Viiveen minimoiminen tapahtuman havaitsemisen ja siitä ilmoittamisen välillä hyödyttää sekä ilmoittajaa että poliisia siinä mielessä, että tapahtuma saadaan tarvittaessa mahdollisimman tuoreeltaan käsittelyyn. Varsinainen säästö ja sitä kautta hyöty on siis pääosin toiminnallinen, eikä varsinaisesti laskettavissa.

Yksittäisen ilmoituksen jättämisen matkustamiseen ja jonottamiseen liittyvälle ajan säästämiseksi voidaan antaa sillekin melko yksinkertainen laskentakaava:

$$T = t_1 + t_2 + t_n$$

Jotta aikahyöty saadaan arvioitua jollakin aikajaksolla, esimerkiksi vuositasolla, niin silloin laskentakaava:

$$T_a = (t_1 + t_2 + t_n) * q_a$$

Näissä kaavoissa:

- t_1 = keskimääräinen matkustusaika poliisin palvelupisteeseen ja takaisin (h)
- t_2 = keskimääräinen jonotusaika poliisin palvelupisteessä (h)tietoon
- t_n = minkä tahansa muun edellisiin liittyvän toiminnon viemä aika, joka säästetään sähköistä ilmoitustapaa käyttäen (h)
- T = edellisten määritysten myötä laskemalla saatava vastaus sille, kuinka suuri määrä aikaa per ilmoitus keskimäärin säästetään, ettei ilmoituksen jättämistä varten tarvitse matkustaa poliisin palvelupisteeseen, vaan se voidaan jättää sähköisesti (h)
- q_a = sähköisesti tehtävien ilmoitusten kokonaismäärä (todellinen, arvioitu tai tavoite) tarkasteluaikajaksolla, esimerkiksi yhdessä vuodessa (kpl)
- T_a = tarkasteluaikajaksolla saatava kokonaisuikahyöty (h)

Edellisiä kaavoja käyttäen esimerkkilaskelma, joka perustuu tietoihin, että poliisiasema sijaitsee keskimäärin 13,4 kilometrin mittaisen matkan päässä (Vuorensyrjä ja Fagerlund 2016, 38), jolloin matkustamistoimintoihin kokonaisuudessaan voidaan realistisesti arvioida kuluvan suurin piirtein arvioiden keskimäärin noin 1 tunti. Jonotusajan arvioinnissa käytetään hyödyksi Helsingin poliisilaitoksen vuoden 2015 ilmoitusten vastaanoton palvelupisteessä aikajaksolla tammikuu-elokuu mitattua keskimääräistä jonotusaikaa, joka on ollut 9,4 minuuttia. Tällöin keskiarvoinen ilmoittajalle koituva aikasäästö on 1 h + 0,16 h, eli yhteensä 1,15 tuntia per sähköisesti tehty ilmoitus. Kun sähköisiä ilmoituksia tehtiin vuonna 2016 yhteensä 145 tuhatta kappaletta, saadaan edellä asetetuin parametrein laskennasta sähköisen ilmoittamismahdollisuuden käyttäjille saavutetuksi vuotuiseksi aikasäästökoko- naisuudessaan noin 170 tuhatta tuntia.

Kun yksittäiset aikasäästöön vaikuttavat tekijät ovat riittävällä tarkkuudella tiedossa, voidaan näitä käyttäen asettaa esimerkiksi tavoitteita. Tällainen voisi esimerkiksi omaisesti olla vaikkapa asettaminen seuraavana vuoden tavoitteeksi se, että ilmoitusten määristä saadaan siirrettyä sähköisesti tehtäviksi nykyisin palvelutiskillä tehtävästä ilmoitusten kokonaismäärästä 10 tuhatta kappaletta. Tällöin tavoitteella on eräänlainen ”seuraustavoite”, jossa yhteiskunnassa tavallaan vapautetaan tai ohjataan toisalle yksilöiden aikaa: $(1h+0,16h)/kpl * 10\ 000\ kpl = 11\ 600\ tuntia$.

Edellä mainitut aikasäästölaskelmat ovat suuntaa antavia eivätkä suoranaisesti hyödytä poliisitoimintaa, koska suurilta osin niissä esitettyä säästöä syntyy ja hyödyttää ilmoituksen jättävää yksilötasoa, josta se yhdessä useamman yksilötason määrällisesti ja ajallisesti kumulatiivisen tarkastelun kautta voidaan nähdä yhteiskuntatason hyötynä.

Poliisille työaikasäästöä voidaan laskea syntyvän ilmoitusten vastaanottamisen palvelupisteessä, kun ilmoituksen jättäjä ei tulekaan kuormittamaan palvelupistettä, vaan jättää ilmoituksensa sähköisesti. Hyödyn arvioimiseksi on perusteltua katsoa ajansäästöä jollakin aikajaksolla (esimerkiksi yhdessä vuodessa), kaavalla:

$$T_{pa} = t_p * q_a$$

Jossa:

- t_p = keskimääräinen asiakaspalveluaika ilmoituksen kirjaamiseksi (h)
- q_a = sähköisesti tehtävien ilmoitusten kokonaismäärä (todellinen, arvioitu tai tavoite) tarkasteluaikajaksolla, esimerkiksi yhdessä vuodessa (kpl)
- T_{pa} = tarkasteluaikajaksolla palvelupisteessä saatava kokonaistyöaika (h)

Edellistä kaavaa käyttäen seuraavassa esimerkkilaskelmia, jotka ovat tehty Helsingin poliisilaitoksen asiakaspalvelun ilmoitusten vastaanoton vuoden 2015 tammi-kuu-elokuu tilastotietojen pohjalle, joista on laskettu vaikutus vuositason (palveluaikojen keskiarvo ko. kuukausilta * 12). Helsingissä on vuonna 2015 asiakaspalvelussa palveltu noin 26 tuhatta ilmoitusten vastaanottopalvelussa kävijää, eli keskimäärin on ollut noin 73 erillistä palvelutapahtumaa per päivä. Yhden tapahtuman keskimääräinen palveluaika on ollut 17 minuuttia, eli noin 0,3 tuntia. Siten jokaista sähköisesti tehtyä ilmoitusta kohdin palvelupisteen palveluaikaa säästyy 0,3 henkilötyötuntia. Helsingin osuus sähköisissä ilmoituksissa vuonna 2016 on ollut noin 33 tuhatta kappaletta, eli vuoden 2016 osalta voidaan laskennallisesti arvioida sähköisen ilmoitusten jättömahdollisuuden säästäneen Helsingin poliisilaitoksen palvelupisteen ilmoitusten vastaanoton työaika: $0,3 \text{ h/kpl} * 33\,353 \text{ kpl} = 10\,000$ henkilötyötuntia, mikä laskentakäytäntöjen mukaan on noin 5,8 henkilötyövuotta. Helsingin aikamäärittelyjä ja koko Suomen ilmoituslukuja yhdistäen voidaan palvelupisteiltä laskennallisesti vapautuneeksi ajaksi valtakunnan tasolla laskea syntyneeksi yhteensä $0,3 \text{ h/kpl} * 145\,289 \text{ kpl} = n. 25$ henkilötyövuotta.

Edellisen laskelman virhemarginaalia kasvattaa erityisesti se seikka, että läheskään kaikki (Helsingin) poliisin palvelupisteessä kävijät eivät aiheuta tarvetta ilmoituksen kirjaamiseen. Tämä osaltaan vääristää keskiarvoaikojen tarkastelua silloin, kun halutaan nähdä palveluaika nimenomaan sellaisten tapausten kohdalla, joissa on vastaanottajan toimesta kirjattu ilmoitus. Ainoastaan Helsingin tilastotietoja käytettäessä ei laskenta myöskään huomioi mahdollisia alueellisia eroja.

Suuntaa antavinakaan tuloksina edellä mainitut laskentatulokset eivät toki ole kaikinensa suoraa poliisille kertyvää ajansäästöä, koska palvelupisteellä henkilökohtaisesti ilmoituksen vastaanottamisen sijaan ilmoitukset otetaan vastaa sähköisinä toisaalla poliisiorganisaatiossa käsiteltäväksi, ollen siten osittain työ siirtämistä paikasta toiseen. Tähän internetin välityksellä jätetyn ilmoituksen käsittelyprosessiin paneudutaan yksityiskohtaisemmin jäljempänä.

4.3.3 Taloudellisia hyötyjä ilmoituksen jättäjän, yhteiskunnan ja poliisitoimen näkökulmista

Edellä käydyt ajan säästämiseen liittyvät hyödyt ovat pääsääntöisesti laskettavissa myös taloudellisista näkökohdista. Yleensä kaikelle säästelylle ajalle voidaan suorittaa jokin rahallinen laskenta, määrittäminen tai edes arvio, oli sitten kyse yksilö-, organisaatio- tai yhteiskuntatasoon kohdistuvasta ajan käyttämisen säästöstä. Edellisessä kappaleessa tehtyjen esimerkkilaskelmien osoittamien ajansäästöjen rahallista arvoa ei tässä yhteydessä kuitenkaan lasketa tai arvioida niissä mainittua tarkemmin, näiden laskentojen ja arvioiden ollessa asiaa koskettavien tahojen osamisarvoilla ja intresseillä ja siten näiden itsensä määritettävissä ja arvioitavissa.

Aiemmin käsitellyillä määreillä on mahdollista laskea ja arvioida monenlaisia suoraa ja epäsuoraa rahallisia säästöjä siitä, että ilmoituksia jätetään poliisin palvelupisteeseen matkustamisen sijaan sähköisesti internetin välityksellä. Esimerkiksi yksi painopisteen muutoksen aiheuttama vaikutus on mahdollinen säästö asiakaspalveluun varattujen puitteiden (tilat ja laitteet) säästämiseksi, mikä on luonnollisesti poliisiasemakohtaista.

Yksilö- ja siten myös yhteiskuntatasolla taloudellista säästöä sähköisen ilmoitusmahdollisuuden hyödyntämisen myötä syntyy muun muassa matkakulujen säästämisestä, esim. yhtä keskimääräistä palvelupisteessä käyntiä kohden, kaavalla:

$$F = d_1 * 2 * c$$

Tai tiettyä määrää ja tietyllä aikajaksolla synnyttämää vaikutusta tarkastellen:

$$F_a = d_1 * 2 * c * n_a$$

Näissä kaavoissa:

- d_1 = keskimääräinen etäisyys lähimmälle poliisiasemalle (km)
- c = kilometrikohtainen kustannus (€ / km)
- F = suora matkan aiheuttama kokonaiskulu tai -säästö per matka (€)
- n_a = matkojen määrä tarkasteluaikajaksolla (kpl)
- F_a = Kokonaiskulu tai -säästö tarkasteluaikajaksolla (€)

Suomessa asuvalla ollessa keskimäärin lähimmälle poliisiasemalle aiemmin mainitusti (Vuorensyrjä ja Fagerlund 2016, 38) matkaa 13,4 kilometriä, niin edestakainen matka on siten 26,8 kilometriä. Vuonna 2016 on kokonaisuudessaan jätetty sähköisesti 145 tuhatta ilmoitusta, joten siihen verrattuna, että kyseiset ilmoitukset olisi matkustettu jätettäväksi poliisin palvelupisteellä, on näiden osalta keskimääräistä edestakaisin matkaa laskennassa käyttäen säästetty 3,9 miljoonaa kilometriä.

Matkustuskilometrien vähenemiselle tai kokonaan poisjäämiselle voidaan jollain tarkkuudella laskea suora rahallinen arvo. Näiden säästettyjen kilometrien osalta voidaan kulujen laskennassa käyttää montaa eri arviointitapaa tai niiden yhdistelmää. Jos arvioitaisiin, että kyseessä olisi puhtaasti oman auton käytön poisjäännistä aiheutunut säästö, jonka arvon määrittämisen lähteenä käytetään verottajan vuoden 2016 oman auton käytöstä hyväksymää kuluvähennystä 0,24 euroa kilometriltä (Verohallinto 2016), niin kokonaissäästö vuoden 2016 sähköisesti jätettyjen ilmoitusten osalta olisi siten yli 900 tuhatta euroa. Toki laskentatapoja on monia ja julkisen liikenteen laskentaan mukaan ottaminen pienentää kokonaissäästöä. Kuitenkaan millä tahansa tavalla ja sisällöllä laskettuna matkustamiselle syntyy kulu, joka säästyy matkustustarpeen poisjäännin myötä. Oma merkityksensä on myös sillä, ekologisen suuntautuneisuuden pohjalta erityisesti eettisesti, kun matkustamatta jääneiden kilometrien myötä pienennetään hiilijalanjälkeä.

Yhteiskuntatasolla voidaan todennäköisyyksiin perustuvalla arviointilaskennalla arvioida myös esimerkiksi sitä, että kuinka monta liikenneonnettomuutta ja niissä loukkaantumista tai jopa kuolemaa jää tapahtumatta sen vuoksi, että ihmiset eivät matkusta liikenteessä poliisiasemalle, vaan sen sijaan tekevät ilmoituksen internetissä matkustamatta fyysisesti minnekään.

Suomessa tehdään muun muassa Liikenneturvan toimesta systemaattista liikenne-seurantaa, jonka mukaan vuonna 2014 on maamme tieliikenteessä tapahtunut yhteensä 2811 poliisin tietoon tullutta liikenneonnettomuutta, joissa on loukkaantunut 3799 ja kuollut 163 ihmistä (Liikennevirasto. 2016. Liikenneonnettomuudet maanteillä vuonna 2014). Liikenneviraston selvitysten mukaan vuonna 2014 on kaikkia tietyyppejä koskien henkilövahinko-onnettomuusaste ollut 7,6 henkilövahinko-onnettomuutta 100 miljoonaa autokilometriä kohden. Samaisessa selvityksessä mainitaan yhteiskuntatason kustannusarvioina, että jokainen liikenteessä kuollut aiheuttaa keskimäärin noin 2,9 miljoonan euron kulun, jokainen loukkaantunut maksaa noin 440 tuhatta euroa ja ainoastaan omaisuusvahinkoon johtanut onnettomuus noin 3200 euroa. Kokonaisuudessaan henkilövahinkoon johtaneiden liikenneonnettomuuksien aiheuttama kulu vuonna 2014 on yhteensä ollut 1,6 miljardia euroa.

Edellä ja aiemmin mainittuja tietoja laskelmissa käyttäen voidaan keskiarvoihin ja tilastoihin perustuvia todennäköisyyksiä hyödyntäen arvioida, että nykytasolla noin 145 tuhatta internetissä tehtyä rikosilmoitusta säästää vuositasolla 3,9 miljoonaa matkustettua kilometriä tieliikenteessä ja siten on vuositasolla säästetty noin 0,3 henkilövahinko-onnettomuutta, joiden laskennallinen rahallinen arvo on 170 tuhatta euroa. Rahalla mittaamattomien inhimillisten kärsimysten ja menetysten lisäksi.

Edellä mainittua laskentaa hyödyntäen voidaan asia esittää myös niin päin, että laskennallisesti jokainen 100 tuhatta poliisin palvelupisteestä internetin välityksellä tehtäväksi siirrettyä ilmoitusta vähentää vuosittain keskimäärin noin 0,21 tieliikenteessä sattunutta henkilövahinko-onnettomuutta, säästäen siten yhteiskunnan kuluja noin 115 tuhatta euroa. Tässä laskennassa on tietysti huomioitava keskiarvollisen

hyödyn tulevan todennäköisesti pitkällä aikajaksolla sekä laskennan tuloksissa saatavan hyödyn perustuvan puhtaasti tilastoihin ja todennäköisyyksiin – tieliikenteen henkilövahinko-onnettomuuksien tapahtuminen tai tapahtumatta jääminen ilmoitusten jättämisen yhteydessä on seikka, jota ei voida konkreettisesti mitata. Samoin tässä yhteydessä on jätetty huomioimatta arvio siitä, kuinka monta ilmoitusta ei tulisi jätetyksi, jos sähköistä jättömahdollisuutta ei olisi – näidenhän osalta laskennallista matkasäästöä ei olisi muutoinkaan kertynyt.

Joka tapauksessa täällä seikalla, kuten muillakin sähköisen ilmoitusmahdollisuuden myötä poliisiasemalle matkustamisen poisjäämisen myötä saavutetuilla säästöillä, on osaltaan oma merkityksensä. Tämä merkitys voidaan yhtenä tekijänä osaltaan ottaa huomioon esimerkiksi arvioitaessa sähköiseen ilmoitusprosessiin suunnattavien panostusten kannattavuutta määritettäessä ja arvioitaessa.

4.4 Pohdintoja hyötyjen ja etujen laskennoista ja arvioinneista

Useat edellä mainitut arvioinnit ja laskelmat eivät ole kaiken kattavia eivätkä numeraalisilta sisällöiltään eksakteja, ovat suuntaa antavia ja sisältävät erisuuruisia virhemarginaaleja. Kyseisillä laskelmilla ja arvioinneilla on ensisijaisesti tarkoitus osoittaa, että sähköisesti tehtävän ilmoitusprosessin mahdollistamia ja aikaansaamia hyötyjä voidaan tarkastella, laskea ja arvioida monelta eri kantilta ja erilaisista näkökulmista. Ilman tarkkoja lähtötietojakin voidaan mainittuihin laskentoihin vaikuttavia elementtejä pitää konkreettisina ja niiden huomioinnin myötä saatavia etuja kiistattomina siitäkin huolimatta, että näitä etuja määrittävässä tuloksissa voidaan olettaa olevan epätarkkuuksia, lähtötietojen tarkkuuksista riippuen.

Moniin käytettävistä lähtötiedoista ja siten myös saatavista tuloksista voidaan perustellusti soveltaa vanhaa ja alkulähteeltään tuntemattomaksi jäänyttä viisasta sanontaa: ”parempi olla suurin piirtein oikeassa kuin eksaktisti väärässä”. Tämä tarkoittanee sitä, että joissakin kohdin onkin perusteltua käyttää keskiarvoja, joskus ainoastaan ”hyviä arvioita” tai jopa olettamusta sen sijaan, että jokainen käytettävä suure yritettäisiin yksityiskohtaisesti mitata tai tutkia. Lisäksi viitaten aiemmin mainittuun, on joissakin tapauksissa eksakti mittaaminen tai tutkiminen jopa mahdollista.

Kuitenkin esitettyihin laskentoihin liittyen on asioita, joiden tutkiminen ja mittautaminen olisi mielenkiintoinen kohde ja joilla olisi vaikutusta saatavien tulosten tarkkuuteen ja merkityksellisyyden parempaan arviointiin. Näitä on edellä mainittuihin laskentoihin ja pohdintoihin liittyen muun muassa seuraavat perusseikat:

- Kuinka paljon ylipäätään jätetään (vähäpätöisiä) tapauksia ja rikoksia ilmoittamatta poliisille? Esimerkiksi asenteella: ”kun ei poliisi kuitenkaan asialle mitään tee”.
- Kuinka paljon ilmoituksia jätettäisiin tekemättä, mikäli internetin välityksellä jättämismahdollisuutta ei olisi?
- Mikä vaikutus asiassa on sillä, että kuinka pitkä on kansalaisten keskimääräinen etäisyys lähimmälle poliisin palvelupisteelle?
- Kuinka paljon nykyisistä ilmoitusmääristä olisi siirrettävissä internetissä tehtäväksi? Ja mitä toimenpiteitä se vaatisi?

4.5 Sähköisen ilmoitusmahdollisuuden haittoja

Sähköisesti jätettävän rikosilmoitusprosessin havainnoinnin ja tutkimisen yhteydessä ei tullut esille sellaisia konkreettisia yksilö- tai yhteiskuntatason negatiivisia seikkoja, joilla voitaisiin arvioida tai laskea olevan vastaavanlaisia vaikutuksia kuin esitetyillä hyödyillä. Ainoastaan sellainen oletamus on noussut esiin, että sähköinen ilmoitusmahdollisuus saattaisi heppoudellaan lisätä ”turhien” ja perättömien ilmoitusten määrää. Kuitenkaan esille ei ole tullut konkreettista näyttöä tai todisteita siitä, että sähköinen toimintatapa ilmoituksen jättämiseksi näiltä osin eroaisi henkilökohtaiseen ilmoittamistapaan verrattuna.

Muutoin tutkimuksessa havaitut sähköiseen ilmoittamiseen liittyvät haitat havaittiin kohdistuvan ilmoituksen sisältöön ja sen rakenteisiin, ja näitä seikkoja käsitellään enemmän seuraavassa osiossa, erityisesti kohdassa ”haastattelujen vastaukset”.

5 SÄHKÖISESTI JÄTETYN RIKOSILMOITUKSEN KÄSITTELYPROSESSI JA SEN TUTKIMINEN

5.1 Ilmoitusprosessi yleisesti, ilmoituksen jättäminen

Tässä tutkimus- ja kehityshankkeessa ei paneuduta yksityiskohtaisesti sähköiseen rikosilmoitusprosessiin ilmoituksen jättäjän näkökulmasta. Kuitenkin sähköisen ilmoituksen jättäminen peruskohtineen ja -periaatteineen on aihepiiriin oleellisesti kuuluvana asiana asianmukaista esitellä ja käydä läpi. Sen myötä saadaan esimerkiksi havainnointipohjaa poliisilla asiassa käytössään olevien ohjelmien käyttäjäraportointeihin, jotka esitetty opinnäytteen liitteessä.

Kun henkilöllä on käsissään asia, jonka hän haluaa antaa poliisille tiedoksi jättämällä ilmoituksen sähköisesti internetin välityksellä, tapahtuu se seuraavasti:

1. Henkilö avaa ilmoituslupaan ohjautuakseen esimerkiksi: https://www.poliisi.fi/rikokset/sahkoinen_rikosilmoitus -sivun ja sieltä valitsemalla ”Sähköisen rikosilmoitus” -painikkeen, ohjautuen sähköisen asiointin aloitussivulle. Tässä kohtaa on useita eri sähköisen asiointin vaihtoehtoja, kuten esimerkiksi passin ja henkilökortin hakeminen, liikenneasioita, rahankeräykseen liittyvä hakemusta jne. Yksi näistä on ”Rikosasiat” – ”Rikosilmoitus”:

The screenshot shows the POLIISI website's digital service portal. At the top, there are navigation elements including the POLIISI logo, the text 'SÄHKÖINEN ASIOINTIPALVELU', and a language selector (Svenska | English | Sámegeella) and a login button (KIRJAUDU). Below this, there are three main navigation tabs: 'SÄHKÖISET LOMAKKEET', 'AJANVARAUS', and 'OMAT ASIOINNIIT'. The main content area is titled 'ASIOINTIPALVELUT' and lists several service categories: 'Passit ja henkilökortit', 'Rikosasiat', 'Liikenneasiat', 'Rahankeräys', and 'Yksityisen turvallisuusalan kortit'. Each category has a link to 'Lisätieto'. A red arrow points to the 'Rikosilmoitus' link under the 'Rikosasiat' category. On the right side, there is a blue-bordered box titled 'HYVÄ TIETÄÄ' containing information about digital photo submissions ('Sähköiset valokuvat').

Kuva 1. Poliisin sähköisen asiointipalvelun aloitussivu.

2. Valittuaan rikosilmoituskohdan ilmoituksen jättäjä ohjautuu tunnistamissivulle, jossa valitaan vahvan tunnistamisen menetelmä; mobiilivarmenne, pankkitunnistus tai varmennekortti:

Olet tunnistautumassa sähköisesti palveluun:
Sähköinen asiointi, Tunnistautuminen
Poliisi

<< [Palaa palveluun](#)

Valitse tunnistustapa

Mobiilivarmenne
Tunnistaudu matkapuhelimella, jonka SIM-kortilla on mobiilivarmenne.

Pankkitunnistus
Tunnistaudu pankkisi myöntämällä pankkitunnuksilla.

Varmennekortti
Tunnistaudu poliisin myöntämällä sirullisella henkilökortilla. Tarvitset lisäksi kortinlukijalaitteen ja -ohjelmiston.

Hyvä tietää

Osa sähköisistä asiointipalveluista edellyttää sähköistä käyttäjän tunnistamista. Tunnistautumisessa käytetään kansalaisen tunnistus- ja maksamispalvelua.

Kansalaisen tunnistus- ja maksamispalvelussa voit turvallisesti tunnistautua asiointipalveluihin ja tarvittaessa maksaa viranomaisten maksuja.

Tunnistautua voit asiointipalvelusta riippuen pankkitunnistuksella, varmennekortilla tai mobiilitunnistautumisella. Valittavissasi olevat tunnistustavat esitellään tällä sivulla.

[Tietoa palvelusta](#) | [Rekisteriseloste](#) | [Palaute](#)

Kansalaisen tunnistus- ja maksamispalvelu
Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtori

Kuva 2. Ilmoittajan vahvan tunnistamisen mahdollisuudet esittävä sivu.

3. Vahvasti tunnistamisen tehtyään saa ilmoittaja esille omat tietonsa sekä kussakin vaiheessa ilmoituksensa jättämiseen täytettäväksi annetut tietokentät ja näihin liittyvän ohjeistum mahdollisuuden (kysymysmerkistä valitsemalla, ks. kuvan nuoli). Kielivaihtoehtoina ilmoituksen jättämisessä ovat suomen-, ruotsin-, englannin- ja saamenkieli:

POLIISI SÄHKÖINEN ASIOINTIPALVELU

RAUTIAINEN [nimi] KIRJAUDU ULOS
S. [sivu] Svenska | English | Sámegeiella | POLIISI.FI

RIKOSILMOITUS

Taustatiedot | Tiedot rikoksesta | Epäillyn ja todistajan tiedot | Liitteet | Tietojen tarkistus 1/5

Jos tarvitset kiireellistä poliisin apua tai tarvitset poliisin paikalle, soita numeroon 112!

Sähköinen rikosilmoitus on tarkoitettu tehtäväksi sellaisista vähäisistä rikoksista, joissa paikalle ei tarvitse kutsua poliisipartiota. Rikosilmoituslomake tulee täyttää huolellisesti. Siten poliisi saa riittävän kattavat tiedot hyvän ja oikean rikosilmoituksen kirjaamiseen. Rikosilmoituksesta tulee ilmetä mahdollisimman selkeästi mitä on tapahtunut.

Väärän ilmoituksen tekeminen poliisille on rikos, josta on säädetty rikosaissa rangaistus.

TAUSTATIEDOT

Peru ilmoitus

Ilmoittajan henkilötiedot

Nimi [input type="text"/> Rautainen

Henkilötunnus [input type="text"/>

Lähiosoite [input type="text"/>

Postinumero ja -toimipaikka [input type="text"/>

?

Kuva 3. Ilmoituspohjan aloitussivu, jossa esillä alkuohjeistus ja ilmoittajan taustatiedot sekä kyseistä tietuetta koskevan ohjeistuksen avauskohta (merkitty nuolella).

4. Ilmoittajan ja asianomistajatietojen tarkistamisen ja täyttämisen jälkeen valitaan asia / rikostyyppi, jota ollaan sähköisesti ilmoittamassa. Ilmoituksen voi tehdä ainoastaan valittavina olevissa tapaustyypeissä:

Rikoksen kohde tai kohteet olivat

Valitse vähintään yksi kohde. Sähköisen rikosilmoituksen voi tehdä vain niistä rikostyypeistä, joita varten lomakkeella on valintamahdollisuus. Muista rikoksista tulee ilmoittaa poliisille esimerkiksi puhelimitse.

Ajoneuvo
esim. ajoneuvon on kohdistunut vahingonteko.

Esine
esim. anastettu tai kadonnut puhelin, lompakko, polkupyörä, tietokone tai moottorivene.

Anastettu tai kadonnut poliisiviranomaisen myöntämä asiakirja
esim. passi, ajokortti tai henkilökortti.

Henkeen tai terveyteen kohdistunut rikos (kiireetön)
Lähtökohtaisesti ota yhteyttä poliisiin soittamalla tai käymällä poliisiasemalla, kun kyseessä on henkeen ja terveyteen kohdistunut rikos. Mikäli kuitenkin haluat tehdä kiireettömän ilmoituksen sähköisesti, tarkista että täytit ilmoittaja- ja asianomistajatiedot tarkasti, sillä tutkinnan aloittaminen voi vaatia henkilökohtaisen asiointin poliisin kanssa.

Muu vähäinen rikos (kiireetön)
esim. vähäiset omaisuuteen kohdistuneet vahingonteot tai muu ilkeä. Ota yhteyttä poliisiin mikäli kyseessä on merkittävä rikos.

Kuva 4. Sähköisen ilmoituslomakkeen sivu, jossa valitaan asia tai rikostyyppi, jota ollaan ilmoittamassa.

5. Ilmoituksen tekeminen etenee kohta kohdalta järjestelmällisesti ja ohjelman eteenpäin viemänä siten, että ilmoittajaa opastetaan antamaan ja täyttämään kyseisen ilmoitustyyppin jättämisessä tarvittavat tiedot. Välttämättömien tietojen osalta (osoitettu *-merkillä) ohjelma ei hyväksy tietokentän tyhjäksi jättämistä:

Asianomistajan (eli vahinkoa kärsineen) tiedot

Asianomistaja ei ole tiedossa

Asianomistaja on henkilö tai useita henkilöitä

Asianomistaja on yritys

Yrityksen tai yhteisön nimi:

Yrityksen tai yhteisön toimipisteen nimi:

Y-tunnus:

Ei suomalaista Y-tunnusta

Lähiosoite:

Postinumero ja -toimipaikka:

Yhteyshenkilön eli yrityksen virallisen edustajan nimi *:

Puhelinnumero *:

Toinen puhelinnumero:

Sähköpostiosoite:

Rikoksen kohde tai kohteet olivat

OHJEET

Asianomistaja (vahinkoa kärsinyt), yritys tai yhteisö. Asianomistajalla tarkoitetaan yritystä tai yhteisöä, joka on kärsinyt vahinkoa rikoksen seurauksena tai jonka oikeuksia on rikoksella loukattu. Täytä yrityksen tai yhteisön tiedot. Huomioi yrityksen nimessä virallinen oikeushenkilön nimi ja toimipisteen nimi sekä Y-tunnus. Merkitse lomakkeelle myös yrityksen yhteystiedot.

Kuva 5. Sähköisen ilmoituslomakkeen asianomistajaa kokeva tietuekohta..

6. Täyttäminen jatkuu ohjelman opastamana siten, että kaikki tapahtuman kannalta välttämätön tieto sekä mahdollisimman paljon oleellista lisätietoa ja yksityiskohtia saataisiin kerättyä ilmoittajalta. Ilmoituksen antaja voi selailta ilmoitustaan eteen- ja taaksepäin ja hänellä on missä tahansa vaiheessa mahdollisuus tallentaa ilmoituksensa jatkaakseen sitä myöhemmin kyseisestä kohtaa, tai perua ilmoituksensa kokonaan:

Kuva 6. Sähköisen ilmoituslomakkeen kohta, jossa tapahtuman ajankohtaa ja sisältöä kokevat tietueet.

7. Jokaiselle ilmoitetussa tapauksessa eri asemassa olevalle (mikäli tiedossa) on varattu kohta, johon ilmoittaja voi antaa tietonsa sillä yksityiskohtaisuudella, kuin ne ovat hänen tiedossaan:

Kuva 7. Sähköisen ilmoituslomakkeen tietuekohta, johon laitettavissa rikoksesta epäillyn tiedot.

8. Ohjelma kysyy ja tarvittaessa opastaa myös rangaistuksen vaatimisessa:

Kuva 8. Sähköisen ilmoituslomakkeen tietue, jossa kysytään asianomistajan vaatimusta tekijän rangaistukselle.

9. Erilaisia dokumentteja on mahdollista liittää ilmoitukseen, kuitenkin maksimissaan 3 eri tiedostoa ja näiden yhteiskoko saa olla enintään 5 megatavua. Lisätiedoissa voi tarkentaa, esimerkiksi mikäli ilmoittajalla materiaalia, joka on toimitettava poliisille muulla tavoin:

Kuva 9. Sähköisen ilmoituslomakkeen kohta, jossa voidaan laittaa ilmoitukseen mukaan liitteitä.

10. Ilmoittajalla on lopuksi mahdollisuus tarkistaa kaikki antamansa tiedot yhteenvetona. Hyväksyessään tiedot poliisille lähetettäväksi saa hän vastauksen, että ilmoitus on siirtynyt poliisin käsittelyyn sekä tälle asiattunnuksen. Tässä vaiheessa tehty ilmoitus on mahdollista myös tulostaa:

POLIISI SÄHKÖINEN ASIOINTIPALVELU

RAUTIAINEN [redacted] KIRJAUDU ULOS

Svenska | English | Sámegeiella | POLIISI.FI

RIKOSILMOITUS

KILTOS, rikosilmoituksesi on siirtynyt poliisin käsiteltäväksi asiattunneella ZZZZ5AV

Ilmoituksia käsitellään pääasiassa virka-aikana ja tekemäsi ilmoituksen käsittely kestää normaalisti muutamasta päivästä kahteen viikkoon. Tämän jälkeen poliisi lähettää sinulle ilmoitusjälennöksen, jos olet sellaista pyytänyt.

Poliisi tiedustelee tarvittaessa lisätietoja ilmoituksen tekijältä ja/tai asianomistajalta. Rikoksen tutkinnan aloittamisesta ei lähetetä sinulle erikseen tietoa. Poliisi ilmoittaa sinulle mahdollisesta tutkinnan keskeyttämisestä tai päättämisestä.

Mikäli sinulla on täydennettäviä tietoja ilmoitukseksi, ole yhteydessä rikoksen tapahtumapaikkakunnan poliisilaitokseen.

Siirry omiin asioiteihin Tulosta tehty rikosilmoitus

Kuva 10. Sähköisen ilmoituksen poliisille siirtymisen kuittausilmoitus.

11. Vielä lopullinen yhteenveto ilmoituksen jättötiedoista, minkä myötä asia on siirtynyt poliisille:

POLIISI SÄHKÖINEN ASIOINTIPALVELU

RAUTIAINEN [redacted] KIRJAUDU ULOS

Svenska | English | Sámegeiella | POLIISI.FI

RIKOSILMOITUS

Päiväys	22.11.2016 21:06
Asia	Rikosilmoitus ([redacted] Rautiainen)
Tunniste	ZZZZ5AV
Tila	Lähetetty poliisille
Tietoa käsittelystä	Rikosilmoituksenne on lähetetty poliisille. Tapaus siirtyy tutkittavaksi, ja otamme tarvittaessa teihin tai lomakkeessa ilmoittamaanne henkilöön yhteyttä.

Palaa omiin asioiteihin

Kuva 11. Sähköisesti tehdyn ja poliisille lähetetyn ilmoituksen loppuyhteenvetotiedot.

12. Lisähuomiona on syytä muistaa, että sähköinen asiointipalvelu rikosilmoituksen jättämiseksi ei ole käytössä aikavälillä klo 22:45 – 06:00

POLIISI SÄHKÖINEN ASIOINTIPALVELU

RAUTIAINEN TOMMI TAPANI s. 160873 KIRJAUDU ULOS

Svenska | English | Sámegeiella | POLIISI.FI

RIKOSILMOITUS

Taustatiedot Tiedot rikoksesta Epäillyn ja todistajan tiedot Liitteet Tietojen tarkistus 1/5

Jos tarvitset kiireellistä poliisin apua tai tarvitset poliisin paikalle, soita numeroon 112!

Palvelu on poissa käytöstä klo 22:45 - 06:00

Palaa etusivulle

Kuva 12. Näkymä, joka tulee esille yritettäessä käyttää sähköistä ilmoituspalvelua aikavälillä klo 22:45-06:00.

5.2 Sähköisesti jätetyn ilmoituksen vastaanotto ja käsittely poliisissa

Kun henkilö on jättänyt sähköisesti poliisille ilmoituksensa, tapahtuu sen käsittelyssä tietyt päävaiheet. Koska kyseisissä käsittelyvaiheissa käytetään ainoastaan poliisin sisäisiä tietojärjestelmiä, ovat nämä käsittelyvaiheet kuvattu tässä yhteydessä pelkästään sanallisesti ilman salassapidon alaisia käyttäjärajapintakuvia. Tarkemmat kuvaukset ja ohjeet sähköisesti vastaanotetun ilmoituksen käsittelystä poliisin järjestelmissä löytyvät liitteestä, jonka käyttöä on rajoitettu suojaustasolla IV.

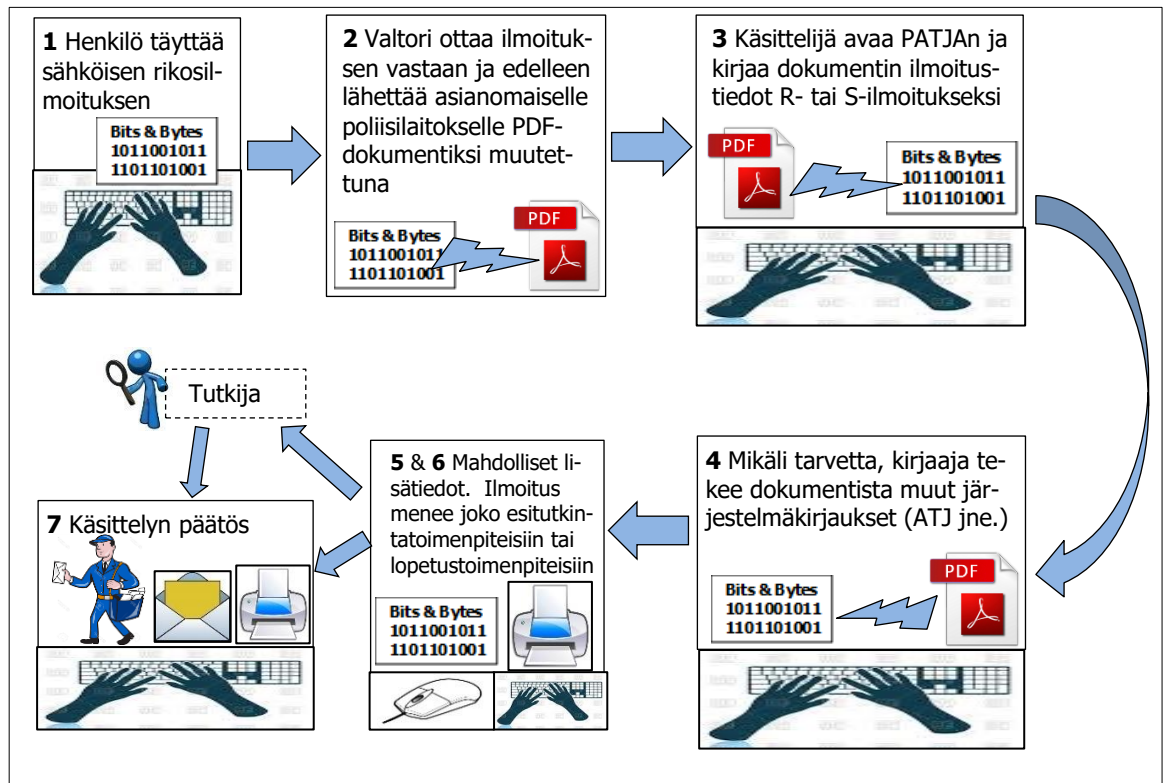
Vaiheet sähköisesti tehdyn rikosilmoituksen käsittelyssä ovat pääpiirteittäin:

1. Henkilön tekemä sähköinen ilmoitus menee Valtorille (aiemmin Haltik), jossa se automaattisesti muutetaan PDF-muotoiseksi asiakirjaksi ja ilmoitustietojen pohjalta tietoteknisesti tehtävien tunnistus- ja ohjaustietojen perustella ilman manuaalista työtä ohjataan automaattisesti siihen poliisilaitokseen, johon kyseisen ilmoituksen käsittely kuuluu.
2. Asianomainen poliisilaitos vastaanottaa sille kuuluvat ilmoitukset PDF-muotoisina dokumentteina ennalta määritettyyn sähköpostiin. Tästä sähköpostilaatikosta, kyseisessä poliisiyksikössä sovitun toimintatavan mukaisesti, ilmoitukset joko jaetaan eteenpäin tutkintaryhmille tai tutkijoille, tai kirjaajat /tutkijat käyvät itse ”poimimassa” heille kuuluvat ilmoituksensa. Joissakin tapauksissa sähköpostilla tullut ilmoitus tulostetaan paperille, joka sitten otetaan käsittelyyn järjestelmiin kirjaamiseksi.
3. Kun joko sähköpostilla PDF-muodossa tai tulostettuna paperiversiona ilmoituksen käsiinsä saanut henkilö ryhtyy ilmoituksen kirjaustoimenpiteisiin, hän ensitöikseen avaa ilmoituksen kirjaamiseksi PATJA-järjestelmän, jonne avaa uuden ilmoituksen (R tai S), johon alkaa täyttämään sähköisesti tehdyn ilmoituksen tietoja.

4. Käsittelijä voi täyttää PATJA -ilmoitukseen sähköisesti tehdyn ilmoituksen tietoja PDF-lomakkeelta ”leikkaa-limaa” -tekniikalla niiltä osin kuin se on mahdollista, muutoin ilmoituksen tiedot sisältöineen uudestaan kirjaten sekä täydentäen tarvittavia tietoja.
5. Mikäli ilmoituksen käsittelyssä on tarvetta kirjata tietoja PATJAn lisäksi myös johonkin muuhun järjestelmään, esimerkiksi *ATJ (ajoneuvotietojärjestelmä)* tai *Heko-Passi (henkilökortti- ja passitietojärjestelmä)*, niin käsittelijä avaa kyseisen järjestelmän ja kirjaa tarvittavat tiedot.
6. Jos käsittelyssä tarvitaan lisätietoja tai -toimenpiteitä (esim. puutteellisten tietojen täydentäminen tai kyselyjä, kuulemisia jne.), tekee käsittelijä tai tutkija nämä toimenpiteet sekä niistä merkinnät ja kirjaukset järjestelmiin.
7. Ilmoituksen tullessa järjestelmiin kirjaamisen päätösvaiheeseen, se joko
 - lähetetään ilmoituksessa mainitun rikostyyppin mukaiseen tutkintaryhmään tarvittavien esitutkintatoimenpiteiden tekemiseksi, TAI;
 - mikäli jatkotoimenpiteille ei ole tarvetta, niin ilmoitus suljetaan asianmukaisella tavalla ja asiassa lähetetään ilmoitusjäljennös lopetustietoineen ilmoittajalle/asianomistajalle. Kyseiset dokumentit tulostetaan ja kootaan manuaalisesti sekä suljetaan kirjekuoreen, joka lähetetään asianosaisille postin välityksellä.

Kaikkien edellä mainittujen päävaiheiden käsittelyt poliisin keskeisimmissä aihepiiriin liittyvissä järjestelmissä on avattu yksityiskohtaisemmin tämän opinnäytteen liitteessä.

Sähköisesti poliisille jätetyn ilmoituksen käsittelyvaiheet kiertoakaaviona esitettynä



Kuva 13. Sähköisen ilmoituksen jättämisen, vastaanottamisen ja käsittelyn prosessi tutkimushetkellä.

5.3 Haastattelututkimukset

Edellisessä luvussa esitetyn sähköisesti jätettyjen ilmoitusten käsittelyprosessin tutkimisessa hyödynnettiin kvalitatiivisena tutkimusmenetelmänä teemahaastatteluja yksilö- ja ryhmätasolla (Kananen 2012, 99-120). Kananen mukaan teemahaastattelulla haetaan ymmärrystä muun muassa ongelman määrittelyyn, vaikuttavuuden arviointiin tai tulosten analysointiin. Haastateltavien valinnassa on huomioitava, että tutkittava ilmiö liittyy heihin.

Tähän kehitystutkimukseen teemahaastattelu koettiin hyvin sopivaksi tiedonkeruumenetelmäksi ja osallistujiksi haastatteluihin valikoitui Helsingin poliisilaitoksen sähköisten ilmoitusten vastaanottotoiminnoissa olevia henkilöitä sekä kyseisen ryhmän johtaja. Yhteensä haastateltavia oli 7 henkilöä, jota voidaan pitää hyvänä otantana, kun suoraan sähköisten ilmoitusten vastaanotossa työskentelee 9 henkilöä. Haastattelut jatkuivat läpi kehittämistutkimuksen täydentävillä kysymyksillä sitä mukaa, kun tutkimusten ja analyysien myötä tarvittiin lisätietoa.

5.3.1 Haastattelukysymykset

Yksilö- ja ryhmäteemahaastatteluissa esitettiin seuraavia kysymyksiä:

- Kuinka pitkä on kunkin haastateltavan työuran pituus poliisissa sekä sähköisten ilmoitusten vastaanotossa? (Vastaajien kokemuspohjan selvittämiseksi).
- Kuinka monta sähköisesti tehtyä rikosilmoitusta kahdeksan tunnin työvuorossa keskimäärin on nykyisillä järjestelmillä ja toimintatavoilla käsiteltävissä?
- Mitkä tekijät sähköisesti vastaanotetussa ilmoituksessa mahdollisesti vaikuttavat käsittelyn nopeuteen?
- Kuinka paljon ja millaista hyötyä olisi saatavissa sähköisesti vastaanotettujen ilmoitusten käsittelytyöhön, jos ilmoitus sen vastaanottajan ja käsittelijän toimesta tapahtuvan järjestelmiin kirjaamisen sijasta hoidettaisiin siten, että ilmoittajan syöttämät tiedot tulisivat valmiiksi järjestelmään, ja käsittelijä ainoastaan tarkastaisi ja tarvittaessa korjaisi sekä hyväksyisi tiedot?
- Mitä hyviä puolia ja osa-alueita näette toimintatavan näkökulmasta sähköisesti tehtävässä ilmoituksessa?
- Mitä huonoja tai kehitettäviä osa-alueita näette toimintatavan näkökulmasta sähköisesti tehtävässä ilmoituksessa?

Pyydettyjen vastausten ei ollut tarkoituksena rajautua tiukasti edellisiin kysymyksiin, vaan kysymykset olivat pohjana myös muille aiheeseen liittyville näkemyksille. Siten haastatteluissa oli edellisten kysymysten ja niihin vastaamisten lisäksi vapaata keskustelua, minkä myötä esiin nousi useampiakin näkemyskohtia rikosilmoitusten käsittelytoiminnoissa. Kehittämistutkimuksen myöhemmissä vaiheissa esitettiin jatkuvaluonteisesti tarkentavia kysymyksiä.

Yksittäisenä tapahtumana pidettyyn ryhmähaastatteluun osallistui yhteensä 5 henkilöä, joista 4 on poliiseja ja 1 ilmoitusten kirjaamistoiminnoissa mukana oleva sihteeri. Ryhmähaastattelun poliiseilla on jokaisella yksinään kokemusta poliisityöstä 27-32 vuotta ja sähköisesti jätettyjen ilmoitusten vastaanottotoiminnassa he ovat kukin olleet mukana 2-5 vuotta. Näiden taustatietojen perusteella voitaneen sanoa, että jokaisella osallistujalla yksinään sekä kaikilla yhteensä on todella pitkä koke-

mus niin poliisina työskentelystä kuin myös sähköisesti jätettyjen ilmoitusten parissa. Ryhmähaastattelun lisäksi yksittäisesti tehtyjen henkilöhaastattelujen henkilöt omaavat hekin jokainen vahvan kokemuksen (n. 30 vuotta) poliisiorganisaatiosta sekä ilmoitusten kirjaamisessa (3-5 vuotta).

Edellä mainittu vankka kokemus tuo osaamista ja ammattitaitoa aihepiirissä. Kyselyjen tuloksia analysoitaessa on huomioitava, että jotkin tällaisten kyselyjen kysymyksien vastaukset saattavat sisältää sellaisia kunkin vastaajan omia näkemyksiä ja kokemuksia, joita kaikkia ei voi mitata, todentaa tai varmentaa, tai ne saattavat olla esimerkiksi vastaajan henkilökohtaisiin mieltymyksiin tai ominaisuuksiin pohjautuvia. Tämä ei kuitenkaan vähennä haastattelun tärkeyden merkitystä tutkimuksen tiedonkeruumenetelmänä ja sitä, etteivätkö kaikki kyselyissä saadut vastaukset olisi tärkeitä sähköistä ilmoitusten käsittelyprosessin tutkimus- ja kehitystyön tekemisessä. Päinvastoin – asian kanssa kauan työskennelleiden henkilöiden pitkän kokemuksen kautta tulleet tietopohjat, mielipiteet ja näkemykset ovat isosti merkityksellisiä asiaa tutkittaessa ja kehitettäessä.

5.3.2 Haastattelujen vastaukset

Yksilö- ja ryhmäteemahaastatteluissa tämän opinnäytteen kannalta keskeisimmiksi tuloksiksi nousivat seuraavat vastaukset ja näkemykset:

- Ryhmälle tehty haastattelu lähti käyntiin muistelemalla muutoksia historiassa. Menneinä aikoina ilmoitusten käsittelyssä tapahtuneita muutoksia arvioitaessa haastateltavat totesivat nykyisen sähköisen rikosilmoituksen jättö- ja käsittelyprosessin oleva huomattava parannus edeltäviin toimintatapoihin. Kuitenkin haastateltavien vastauksissa esiintyi toteamus, että nykyinen toimintaprosessi olisi ajankohtaista päivittää.
- Kaikkien vastaajien yhtäläinen arvio oli, että nykytoiminnoissa 8 tunnin työvuoron aikana käsittelijä pystyy kirjaamaan keskimäärin noin 20 sähköisesti vastaanotettua ilmoitusta. Tämä koskee ilmoituksia, jotka voidaan sisällöltään rajata ”tavanomaisiksi” eivätkä vaadi erityistoimenpiteitä. Tätä yhden henkilön yhdessä työvuorossa tekemää 20 sähköisesti jätetyn ilmoituksen päiväkirjausvauhtia voidaan siten pitää eräänlaisena ”ideaalina keskiarvona”

- Kirjaustyön nopeuteen vaikuttaa luonnollisesti kunkin kirjaajan henkilökohtaiset kirjaamistyön ominaisuudet, kuten esimerkiksi tietokoneen käytön ja käytettävien järjestelmien tuntemus ja osaamisen taso näiden käyttämisessä sekä se, kuinka nopeasti kukin henkilö pystyy näppäimistöllä tuottamaan kirjattavaa tekstiä. Yleisellä tasolla kirjaustoimenpiteitä mainittiin hidastavan erityisesti kaikki sellaiset seikat, jotka lisäävät manuaalisesti tehtävää työtä. Tällaisia ovat esimerkiksi paperisina tulleet ilmoitukset sekä sellaiset sähköisesti jätettyjen ilmoitusten kohdat, joissa joutuu normaalia enemmän kirjaamaan, kuten vaikkapa pitkät omaisuusluettelot.
- Haastateltavilta tuli mainintana myös sen seikan hidastavan käsittelyä, jos aluksi S-ilmoituksena kirjaamaan aloitetun ilmoituksen tapahtumat havaitaan myöhemmin sisältävän rikoksen, minkä myötä onkin tarve tehdä R-ilmoitus. Tällöin pitää aloittaa kirjaamaan kokonaan uusi ilmoitus.
- Sähköisen ilmoituksen jättömahdollisuuden huonoihin puoliin liittyvissä vastauksissa yhteisenä nimittäjänä voi nähdä joidenkin vastaanotettujen ilmoitusten huonon laadullisen sisällön, joka syntyy monenkirjavasta ja kullekin ilmoittajalle yksilöllisestä tavasta kirjata asiansa jättämäänsä ilmoitukseen sekä myös puutteellisesti täytetyistä ilmoituksista. Edelliseen hieman liittyen huonona puolena nähtiin osaltaan myös se, että sähköisiä ilmoitusmenetelmiä käyttäen jää pois ilmoituksen tekohetken aikainen suora ilmoittajan ja poliisi välinen vuorovaikutus, kun asiaan ei liity keskustelua ja muuta kasvokkain kanssakäymistä, jossa ilmoituksen kirjaaja voi esittää kysymyksiä ja muutoinkin arvioida tilannetta. Muita selkeästi huonoja puolia ei haastatteluissa asiaan liittyen esitetty. Aiemmin eräänlaisena harmina olivat olleet aamuyön tunteina ilmoittajien mahdollisesti päihtyneenä ollessa tehdyt ilmoitukset, mutta ne olivat jääneet historiaan sen myötä, kun sähköisen ilmoituksen jättämisen mahdollisuus rajattiin pois aikavälillä klo 22:45-06:00.
- Usean vastaajan näkemyksenä on, että sinänsä sähköinen ilmoitustapa on hyvä ja kannatettava. Kuitenkin nykyisellään internetissä kaikkien käytössä olevaa sähköistä ilmoituspalvelua tulisi kehittää nykyistä tarkoituksenmukaisemmaksi siten, että se kattavasti ohjaa ja opastaa ilmoittajaa täyttämään kaikki oleelliset kohdat ja riittävän laadukkaasti sekä poliisin jatkotoimia palvelevasti.

- Sähköisesti jätettyjen ilmoitusten vastaanottajan kannalta prosessissa nähdään useita kehitettäviä kohteita. Erityisesti tällaiset kohteet liittyivät automaattiseen tietoyksiköiden siirtymiseen ja kirjautumiseen eri järjestelmien välillä, jota vastaajien mielestä nykyisellään ei juurikaan tapahdu, vaan asiat on kirjattava toistuvasti manuaalisesti.
- Epäkohtana ilmoitusten käsittelyprosessissa nähtiin myös ”raskas” päätösvaihe, kun ilmoituksen jutun lopetustoimiin sisältyy runsaasti manuaalista työtä tutkinnanjohtajan antaman päätöksen, papereiden tulostamisen sekä kirjekuoreen ja postin välityksellä dokumenttien toimittamisen asianosaisille.
- Kehitysehdotuksina internetissä käytössä olevaan sähköiseen alustaan vastaajat ehdottivat muun muassa: kaikki tietokentät tulisivat olla sillä tavoin huolella laadittuja, että ne ohjaavat, opastavat ja ”pakottavat” asiakkaan täyttämään kaiken asian käsittelyssä tarvittavan ja oleellisen. Ehdotukset sisälsivät, että asiassa voisi hyödyntää mm. alavetovalikkoja, pop-up -ikkunoita sekä nykyistä tarkempia ja käytännöllisempiä ohjeita. Hyvin laadittu lomakepohja olisi sellainen, joka on tietosisällöltään täydellinen, käytöltään riittävän helppotajuinen sekä yhteneväinen poliisin vastaanottopään tietojärjestelmien kanssa.
- Vastaajien yleisenä mielipiteenä on, että poliisin omiin kirjaus- ja käsittelyjärjestelmiin pitäisi asiakkaan sähköisesti jättämän ilmoituksen myötä siirtyä automaattisesti tai olla automaattisesti poimittavissa sisältöä mahdollisimman useiden tietokenttien osalta. Tällaisia ovat esimerkiksi ajoneuvot, henkilökortit ja passit sekä muut yksilöivän tunnistetiedon omaava omaisuus, omaisuusluettelot, maantieteelliset paikkamerkinnot jne.
- Vastauksissa nähtiin tarvetta myös sellaiselle mahdollisuudelle, että ilmoituksen jättäjä voisi internetin välityksellä seurata ilmoituksensa käsittelyn etenemistä, mutta myös tutkija voisi esimerkiksi palauttaa epätäydellisen ilmoituksen takaisin lähettäjälle lisätietopyynnön saattelemana.
- Edelliseen liittyen ei nähty tarkoituksenmukaisena nykyistä melko raskasta päätösten tulostamista ja postittamista, vaan tämän koettiin useamman vastaajan osalta olevan mielekkäämpää ja toimivampaa, mikäli asia saataisiin siirrettyä hoidettavaksi sähköisesti ja automaattisesti, tai edes puoliautomaattisesti.

- Tarkoituksenmukaisena ei myöskään nähty sitä, että jos kirjattavan ilmoituksen tyyppiä on vaihdettava esimerkiksi S-ilmoituksesta R-ilmoitukseen, niin se on tehtävä kirjaamalla kokonaan uusi ilmoitus. Haastateltavan näkemyksen mukaan tällaisen vaihdon pitäisi olla mahdollista pienellä vaivalla siten, että ilmoituksen käsittelijä voi helposti muuttaa ilmoituksen lajin haluamakseen.
- Haastattelussa tuli esille näkemys, haastateltavien taustat tuntien ehkä jopa hie- man yllättäen, että heidän mielestään kaikissa ilmoitusten kirjaamistoimin- noissa ei tarvitsi olla poliisikoulutuksen saanut ja poliisi-nimikkeellä toimiva henkilö asiaa hoitamassa. Erityisesti niin sanottujen ”perusjuttujen” kohdalla on näkemyksenä, että ne voisi hoitaa myös muu kuin poliisimies. Yksi haastatelta- vista puki asian numeraaliseen arvioon: ”kaksi kolmasosaa ilmoitusten kirjaa- jista voisi hyvin olla muita kuin poliiseja”.
- Jokaisen haastatellun näkemyksenä on, että mikäli sähköisesti jätetty ilmoitus pysyisi sillä tavoin sähköisessä muodossa, että ilmoittajan antamat tiedot siir- tyisivät oikeisiin ”lokeroihin” poliisin järjestelmissä ilman manuaalisesti tehtä- vää kirjaustyötä ja käsittelijän tehdessä ainoastaan sisällön tarkastus-, korjaus- ja hyväksymistoimenpiteet, niin toimintaa olisi mahdollista nopeuttaa merkittä- västi. Erään haastateltavan antaman arvion mukaan kunnollisesti sähköisiä tie- donsirtomahdollisuuksia käyttäen ”ilmoitusten käsittelytyö hoituisi kuin liuku- hihnalla”, minkä myötä voisi ilmoituksia käsitellä nykyistä ”huomattavasti mo- ninkertaisen määrän”. Yksi haastateltavista sanoi, että sellaiset perusjutut kuin esimerkiksi polkupyörävarkaudet ja pienet vahingonteot hoituisivat tällöin ”na- pin painalluksella”.
- Jatkokysymyksenä esitettiin, että kuinka paljon konkreettisesti tämä ”huomat- tava määrä” voisi olla käsiteltyjä ilmoituksia prosessin ajatellun parantamisen myötä. Niiltä osin kun asiassa saatiin näkemyksiä, arviot liikkuivat suuruudel- taan noin nelinkertaisena nykyiseen verrattuna, joka toteutuessaan tarkoittaisi sitä, että nykyisen 20 ilmoituksen sijaan yksi henkilö pystyisi käsittelemään noin 80 sähköisesti vastaanotettua ilmoitusta yhden työvuoron aikana. Yhden haastateltavan arvio oli, että kinkkisimmissäkin tapauksissa työ nopeutuisi ai- nakin 30 %

Tutkimuksessa tehtyjen yksilö- ja ryhmähaastattelujen tulokset eivät varmastikaan kata kaikkia kehittämiskohtia, kuten myöskään anna kaiken kattavia ratkaisuja muutosten toteuttamiselle. Myös vastauksissa saadut käsitykset työn tehostamisen ja nopeuttamisen mahdollisuuksista perustuvat arvioon konkreettisen vertailuprosessin puuttuessa. Kuitenkin siinä mielessä arvioilla on selkeää pohjaa, että nykyisellään kirjaamistyö on iso osa vastaanotetun ilmoituksen käsittelyä, joten sen osittain tai kokonaan poisjääminen pystytään melko hyvin hahmottamaan.

Haastattelujen myötä on tunnistettavissa näkemys, että poliisin sähköisesti jätetyn ilmoituksen vastaanottamisen ja järjestelmiinsä kirjaamisen tehokkuus on suoraan riippuvainen siitä, kuinka tarkoituksenmukaisesti ovat ilmoituksen tekijän antamat tietoa sisältävät osat on laadittu ja täytetty, ja kuinka yhteneväisiä nämä tieto-osat ovat poliisin vastaanotto- ja käsittelyjärjestelmien kanssa, sekä sisällöllisesti että rakenteellisesti.

Tehtyjen haastattelujen myötä voidaan todeta myös, että sähköisten ilmoitusten vastaanottoiminnoissa olevat henkilöt näkevät selkeästi toimintaprosessissa olevan kehittämismahdollisuuksia. He pystyvät osoittamaan saatavissa olevia hyötyjä ja ehdottamaan selkeitä ja konkreettisia kehittämisen kohteita, sekä rakenteellisia että toiminnallisia. Tämä tulee nähdä selkeänä ja positiivisena voimavarana asiaa kehitettäessä.

6 SÄHKÖISESTI JÄTETYN RIKOSILMOITUKSEN KÄSITTELYPROSESSIN KEHITTÄMINEN

6.1 Käsittelyprosessin kehittäminen käytännössä

Poliisissa on jo nykyisellään käytössään hyviä esimerkkejä siitä, kuinka tieto voi automaattisesti kulkea eri järjestelmien välillä. Näistä käsitellyssä olevaan aihepiiriin kenties sopivimpana voidaan mainita *POLO*n (*poliisilomakkeisto*) ja *PATJA*n välinen tiedonsiirto: esimerkiksi *POLO*ssa sähköisesti tehty sakko siirtyy täysin automaattisesti *PATJA*an ilman, että *PATJA*a tarvitsee edes avata. Tämä tapahtuu siten, että *POLO*ssa tiedon syöttäjällä on edessään yhdellä sähköisellä lomakkeella kaikki tarvitsemansa tietokentät (jotka *PATJA*ssa ovat useassa eri paikassa), joten tietojen syöttäminen on nopeaa ja jouhevaa, ja tarvittavien tietokenttien kirjaamisen, tarkastamisen ja hyväksymisen jälkeen kokonaisuus siirtyy automaattisesti ilmoitukseksi *PATJA*an. *POLO*-lomake myös noutaa automaattisesti tietoja muun muassa henkilötunnuksen tai ajoneuvon rekisterinumeron perusteella, eli sitäkin kautta siirtyy tarvittavia tietoja automaattisesti ilman manuaalista kirjaamista.

Tämän mainitun *POLO*-*PATJA* välisen automaattisen tiedonsiirtoesimerkin kaikki hyötyominaisuudet olisivat sovellettavissa käytettäväksi myös sähköisesti tehdyn ilmoituksen ja esim. *PATJA*n (tai jonkin muun järjestelmän) välillä. Yhtenä toimintatapana toteutuksessa voisi olla esimerkiksi sähköisesti lähetettyjen laskujen käsittelystä tuttu menetelmä, jonka mukaisesti sähköisen rikosilmoituksen jättäjän syöttämät tiedot tallentuisivat eräänlaiseen ”välitilaan”, josta vastaanottavan käsittelijän tekemien tarkastusten ja mahdollisten korjausten sekä hyväksynnän jälkeen ne siirtyisivät ”napin painalluksella” ilmoitukseksi poliisin tietojärjestelmiin.

Nykyisellään sähköisesti jätettyjen ilmoitusten vastaanotossa ilmoitustietoja ei ole mahdollista siirtää edellä kuvatun tavoitetilan mukaisesti, koska ilmoittajan sähköisesti antama ilmoitus konvertoituu eli muuttuu PDF-dokumentiksi ennen, kun ilmoitus saapuu kirjaajalle poliisiin. PDF-muoto tarkoittaa ”*Portable Document Format*” (vapaa suom. ”siirrettävä asiakirjamuoto”), jonka tarkoitus on mahdollistaa asiakirjojen siirtäminen laitteesta toiseen niiden ulkoasun muuttumatta (Korpela 2007, 150).

Ilmoituksen PDF-muotoon muuttamista ajatellen sähköisesti jätetyssä ilmoituksessa ei ole varsinaista ulkoasua, joka tulisi voida siirrettäessä säilyttää. Ylipäättään ulkoasulla ei tiedon siirtovaiheessa ole suuremaa merkitystä, itse tietosisällön ollessa ensisijaista merkitystä omaavassa roolissa. Muutoinkaan nykyistä tapaa ei varsinaisesti voida pitää sähköisenä tiedonsiirtona automaattisen tietojenkäsittelyn näkökulmasta, koska tietojen syöttäjän ilmoitukseen antamat ja poliisilla kirjaamisessa tarvittavat tietokohdat ovat PDF-dokumentissa asiakirjamuodossa, eivätkä suoraan tietojärjestelmien hyödynnettävissä olevina tietoalkioina ja -kokonaisuuksina, eli tietokantana. Tämän ilmoituksen tekijän jo kertaalleen tietokantaan syöttämisen tiedon muuttaminen välillä PDF-dokumentiksi tulisi pyrkiä eliminoimaan ja tarvittava tiedon syöttö-, vastaanotto- ja käsittelyjärjestelmien välillä tulisi siirtyä suoraan tai ainoastaan muutamien käsittelijän tekemien ”hiirenklikkausten” myötä.

Automatisoitavaksi havaittu työvaihe – vastaanotetun sähköisesti jätetyn ilmoituksen poliisin käyttämiin järjestelmiin kirjaaminen – on merkittävin aikaa kuluttava työvaihe nykyistä vastaanotetun ilmoituksen käsittelyprosessia. Koska ilmoituksen kirjaaminen on eniten aikaa vievä käsittelyvaihe ja sähköisesti tehtyjä ilmoituksia jätetään paljon sekä jatkuvasti kasvussa olevia määriä, niin automatisoinnin myötä syntyvän aikaedunkin on mahdollista olla suuri. Kuitenkin konkreettisen vertailupohjan puuttuessa voidaan arvioita tehdä ainoastaan nykyisin kirjaamiseen käytettävän ajan perusteella. Tutkimuksessa saatujen tulosten pohjalta käytetään tässä vaiheessa laskelmien ja analyysien teossa arviota, jonka mukaan tietojensiirron automatisoinnin myötä olisi internetin välityksellä jätettyjen ilmoitusten kohdalla mahdollista päästä noin nelinkertaiseen ilmoitusten käsittelynopeuteen nykytasoon verrattuna.

6.1.1 Laskentamallit ilmoituksen käsittelyn kehittämisen myötä ydintoiminnassa saatavan resurssihyödyn arvioimiseksi

Tarkka haluttu ja saavutettavissa oleva tahtotila käsittelyn tehostamisen hyödyistä sekä yksityiskohtainen määrittely ja asettaminen niiden saavuttamiseksi tehtävien toimenpiteiden osalta olisi erillisen tutkimus- ja kehittämisprojektin kohde, jossa mukana myös tietotekniikan ammattilaiset eli ”koodarit”. Kuitenkin tämän tutkimuksen tavoitteiden kannalta tarpeellisen tarkkoja ja konkreettisia hyötyarvioita

sähköisesti vastaanotettujen ilmoitusten käsittelytoimintoihin kohdentuen voidaan tiedonkeruussa saatujen tulosten pohjalta tehdä, muun muassa käyttämällä tilastotietoja yhdessä haastatteluissa saatujen tietojen kanssa. Taulukoista 3, 4 ja 5 käy ilmi, että valtakunnan tasolla poliisi on vuonna 2016 käsitellyt noin 145 tuhatta sähköisesti jätettyä ilmoitusta. Kun näiden käsittelyyn sovelletaan tutkimuksen haastattelujen tuloksena saatua tietoa, että ”ideaaliolosuhteissa” yksi käsittelijä kirjaa yhdessä työvuorossaan noin 20 ilmoitusta, niin koko vuosittaisen sähköisesti vastaanotettujen ilmoitusten määrän käsitteleminen vastaa noin 34 henkilötyövuoden suuruista työmäärää. Siis silloin, jos jokainen henkilö näistä henkilöistä kirjaisi vuoden jokaisena 215 työpäivänään ainoastaan sähköisesti vastaanotettuja ilmoituksia, ja kunakin työpäivänä 20 ilmoitusta. Koulutukset, sairastumiset yms. henkilön muut tekemiset luonnollisesti lisäävät henkilötarvetta vastaanotettujen ilmoitusten käsittelyssä.

Eli nykyinen laskennallinen (ei tosiasiallinen) henkilötarve vuoden 2016 tasolla:

- $145\,289 \text{ sähköistä ilmoitusta} / 20 \text{ käsiteltyä ilmoitusta per päivä} / 215 \text{ työpäivää yhdessä henkilötyövuodessa} = 33,7 \text{ henkilötyövuotta}$

Tietojensiirron ja -käsittelyn automatisoinnin myötä sähköisesti jätettyjen ilmoitusten aikaa vievä kirjaamistyö jäisi pois ja siten voitaisiin aikahyötyä, jonka arvioinnissa voidaan tässä vaiheessa tehtävissä laskennoissa käyttää mainittua arviomäärittystä, eli että kirjaamistoimintovaihe automatisoimalla ilmoituksia voitaisiin hoitaa nelinkertainen määrä. Tämä tarkoittaisi sitä, että vuoden 2016 lukuja käyttäen nykyisten 34 henkilötyövuoden panostuksen sijaan tarvittaisiin ainoastaan 8,4 henkilötyövuotta hoitamaan samainen määrä ilmoituksia.

Joten laskennallinen (ei tosiasiallinen) henkilötarve vuoden 2016 tilastoluvuilla ja tutkimuksessa havaitulla kirjaustyön automatisoinnin tuomalla hyödyllä esitettynä:

- $145\,289 \text{ sähköistä ilmoitusta} / 80 \text{ käsiteltyä ilmoitusta per päivä} / 215 \text{ työpäivää yhdessä henkilötyövuodessa} = 8,4 \text{ henkilötyövuotta}$

Mikäli toimintojen kehittämisen myötä hyöty realisoituisi esimerkkilaskelmien mukaisesti, vapautuisi ilmoitusten käsittelytoiminnosta henkilöresurssia käytettäväksi

muualla poliisitoiminnoissa noin 25 henkilötyövuotta, mikä on nykyisestä laskennallisesta ilmoitusten kirjaamisen vaatimasta henkilöstön määrästä 74 %.

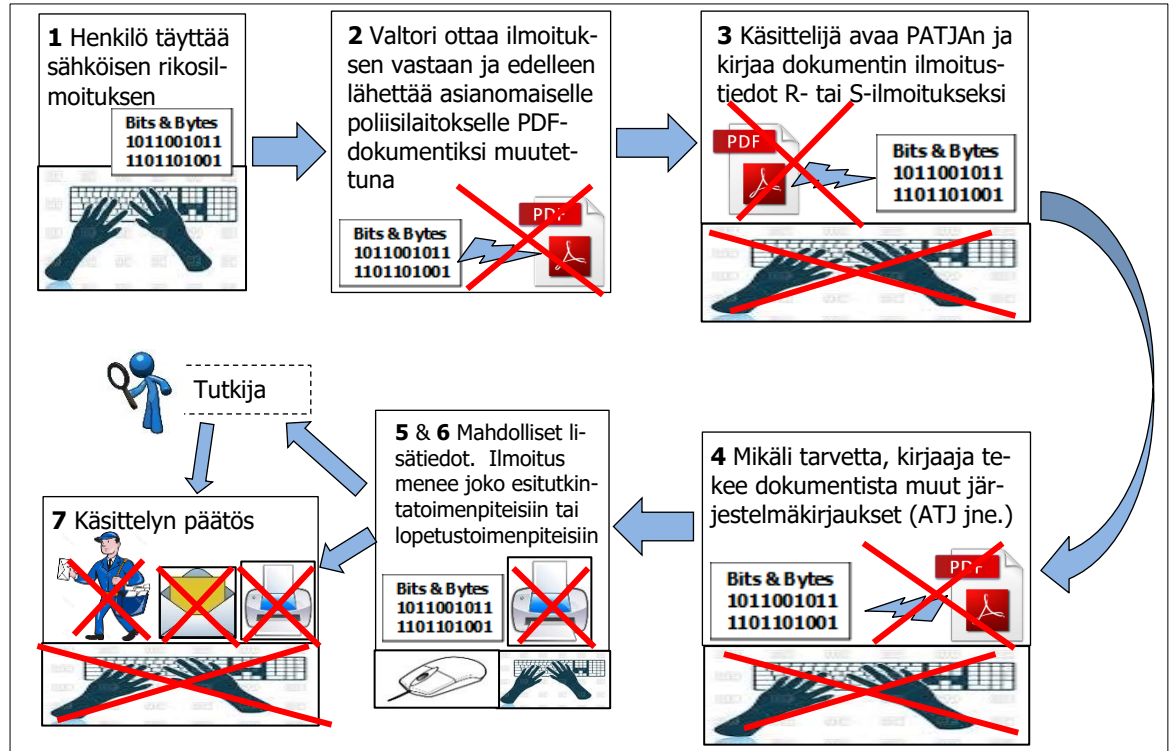
Mainitut laskelmat on tehty laskentahetkellä käsissä olevien tietojen ja arvioiden perusteella. Todelliset vertailuvaikutukset ja muutoksen suuruudet on mahdollista mitata tarkasti, kun muutokset on tehty.

Pyrittäessä muutokseen kehittämistutkimuksessa, olisi muutos oltava näytettävissä toteen mittaamalla tilanne ennen ja jälkeen muutoksen (Kananen 2012, 124). Vaikka kaikkien lähtötietojen tarkkuuden tarkkaan mittaamiseen ja määrittämiseen sekä mahdollisen muutoksen jälkeen tehtävään ennen ja jälkeen -vertailuun ei tutkimuksen yhteydessä ollut mahdollisuutta, niin havaittujen muutostekijöiden olemassaolo ja merkityksellisyys ovat kiistattomia. Tutkimuksen tulokset osoittavat siis mahdollisuuksia selkeisiin hyötyihin ilmoitusten käsittelyn ydintoimintaan kohdistuen.

Nykyisiä sähköisesti jätettyjen ilmoitusten määriä laskelmien ja arviointien pohjaksi käyttämisen ohella on syytä muistaa, että lisäksi on varauduttava sähköisesti tehtyjen ilmoitusten määrän kasvuun tulevaisuudessa. Historian kasvutrendiä katsottaessa on kasvu saattanut olla luontaista ja tietoyhteiskunnallemme ominaista, mutta sitä olisi myös mahdollista tehostaa erinäisin kehitys- ja ohjaustoimenpitein, joilla sähköiseen jättämisprosessiin sopivia ilmoituksia voidaan siirtää poliisin palvelupisteellä jättämisen sijaan internetin välityksellä toimitettavaksi. Joka tapauksessa tulevat kasvaneet ilmoitusmäärät tarvitsevat hoituakseen varautumista määrällisesti ja laadullisesti riittävin resurssein.

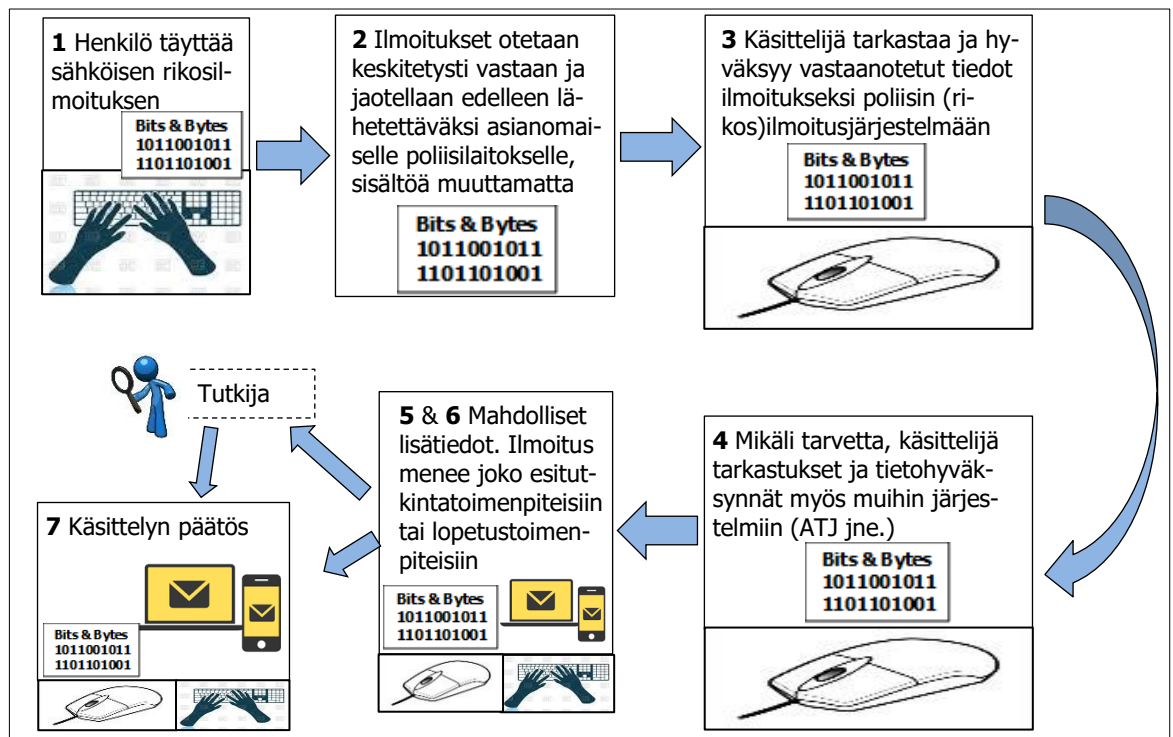
6.2 Kehitysmalliesitys prosessin toiminnalliseksi toteuttamiseksi

Nykyinen prosessi, jossa tutkimuksen tulosten myötä muutettavaksi tai poistettavaksi havaittuja olevia kohtia punaisilla rasteilla osoitettuna:



Kuva 14. Nykyinen toimintaprosessi, toimintojen poistamisen ja muuttamisen mahdolliset kohteet osoitettuna.

Mahdollinen uudistettu toteutustapa sähköisen ilmoituksen käsittelyprosessille:



Kuva 15. Esimerkki mahdollisista uudistetusta ilmoituksen käsittelystä, esitettyä nykyisen prosessin pohjalta.

Kuvassa 15 on esitetty mahdollisen toiminnallisesti uudistetun käsittelyprosessin toteutus esimerkki, jolla olisi saavutettavissa tutkimuksen tuloksissa esitettyjä hyötyseurauksia. Esimerkin pääkohdat ovat seuraavat:

1. Ilmoituksen jättäjä antaa ilmoitusta tehdessään riittävän yksityiskohtaiset, kattavat ja muutoinkin poliisin tarvitsemat tiedot toimintoa varten kehitettyä sähköistä tietolomakkeistoa käyttäen.
2. Ilmoitukset otetaan vastaan keskitetysti sekä jaotellaan ja lähetetään asianosaisille poliisilaitoksille suoraan näiden käyttämän ilmoitusten vastaanottojärjestelmän rajapintaan. Ilmoitusten jättäjät ovat jo tehneet ilmoitusten vaatimat tietosyötöt, joten tiedon sisältöä tai sen tallennus- tai esitystapaa ei siirrettäessä ole tarvetta muuttaa.
3. Vastaanottavalla laitoksella ilmoituksen käsittelijä avaa ilmoitustiedot, tarkistaa ne ja tarvittaessa tekee korjauksia, minkä jälkeen hyväksyy ne ilmoitukseksi poliisin tietojärjestelmään. Tämä kaikki hoituu ilman käsittelijältä edellytettävää varsinaista tietojen kirjaamista, kyseisen vaiheen ollessa pohjimmiltaan käsittelijän ilmoittajan antamiin tietoihin kohdistuva asiatarkastus, jolla ilmoitus hyväksytään otettavaksi järjestelmään.
4. Mahdollisuuksia mukaan käsittelijän tarkastus-, korjaus- ja hyväksyntätoimenpiteet olisivat käytössä tarpeellisissa tietojen välityksissä myös muihin järjestelmiin.
5. Järjestelmiin tietojen kirjautumisen jälkeen tarvittavien tietojen on mahdollista täydentyä sähköisesti sekä interaktiivisesti asianosaisten välillä, kuten esimerkiksi ilmoittajan, asianomistajan ja käsittelijän väillä.
6. Tutkija ottaa ilmoituksen omaan käsittelyynsä, mikäli tälle tarve, ja kommunikointi jatkuu sähköisellä sekä interaktiivisella tietöalustalla.
7. Ilmoituksen tullessa päätökseensä dokumentteja ei tulosteta, laiteta kirjokuoreen ja lähetetä fyysisellä postilla, vaan päätöstiedot toimitetaan kaikille asianosaisille sähköisesti.

Nämä kohdat ovat nykyisen käsittelyprosessin tutkimisessa saatujen tulosten myötä havaittu mahdolliseksi kehittää ja ottaa käyttöön internetin välityksellä tehdyn ilmoituksen käsittelyprosessissa.

Mikäli esitettyyn tai sen kaltaiseen toiminnallisen kehittämisen toteuttamiseen sähköisesti jätettyjen ilmoitusten käsittelyssä ryhdytään käytännössä, edellyttää toimintojen kehittämisen tietoteknisiä muutoksia (esimerkiksi ohjelmistoalustat, niiden toiminnot, koodaukset jne.). Mahdollisia käytettäväksi otettavia toiminnallisia ominaisuuksia on nähtävissä monissa muissa nykypäivän tietojärjestelmissä, myös poliisilla käytössään olevissa. Kehitystoimenpiteiden vaatimien tietoteknisten muutosten yksityiskohtien, kokonaislaajuuden ja aiheuttamien kustannusten määrittäminen on kyseisten toimintojen ammattilaisten ja kyseisiä toimia hallinnoivien henkilöiden osaamisalueella ja siten rajattu tämän tutkielman ulkopuolelle.

6.3 Produktin kuvaus

Tässä opinnäytteessä tehdyn tutkimuksen myötä laadittiin produktina kirjallinen ohjeistus, jossa opastetaan tutkimuksen aikaan käytössä olevien sähköisesti jätettyjen ilmoitusten vastaanotto toimintojen ja käsittelyjärjestelmien yleisimmät kirjaamistoiminnot poliisiin käyttämiin järjestelmiin, jotka ovat PATJA (poliisiasiain tietojärjestelmä), ATJ (ajoneuvotietojärjestelmä) ja Heko-Passi (henkilökortti- ja passijärjestelmä). Ohjeistuksen ensisijaisena tarkoituksena on edesauttaa aihepiirin kannalta uuden henkilön perehtymisessä vastaanotetun ilmoituksen kirjaamistoimenpiteisiin poliisilla yleisimmin ilmoitusten käsittelemisessä käytössä oleviin järjestelmiin. Perehdytyksen lisäksi ohjeistuksen tarkoituksena on myös edesauttaa yhtenäistämään kirjaamistoimenpiteitä sekä toimia tarvittavana tukena nykyisellään tai aiemmin ilmoitusten kirjaamistoiminnoissa mukana olleille henkilöille.

Produkti on suunnattu käytettäväksi erityisesti sähköisesti vastaanotettujen ilmoitusten käsittelyyn, mutta se soveltuu käytettäväksi myös muulla tavoin vastaanotettujen ilmoitusten kirjaamistoiminnoissa. Produktissa on jokainen järjestelmä käsitelty omassa luvussaan ja jokaisen järjestelmän kirjaamistoiminnot esitetään vaihevaiheelta sanallisesti ja kuvin. Produkti on tämän opinnäytteen liite (ei julkinen).

7 ARVIOINTI JA POHDINTA

7.1 Tutkielman tekeminen

Kehittämistutkimuksessa on usein lähtökohtana jokin toiminto tai asia, jonka kehittämistyön jälkeen halutaan olevan paremmin (Kananen 2012, 13). Tämän opinnäytteen tekemisen aloitusvaiheessa oli jo lähtötilanteessa arvio, että sähköisesti jätetyn ilmoituksen käsittelyprosessissa on työvaiheita, jotka nykyisillä tietoteknisillä käsittelymahdollisuuksilla ovat tarpeettomia ja turhia. Näiden tarkempi tunnistaminen ja osoittaminen sekä erityisesti niiden aiheuttamien vaikutusten selvittäminen ja esittäminen vaikuttivat valittuihin kehitystyön toteuttamistapoihin. Työn toteutus ja esitystapaan on osaltaan vaikuttanut myös tekijän aiempi kokemus opinnäytteenä tekemästään insinööriyöstä, jonka sisältö on kuitenkin ollut täysin eri aihepiiriä käsittelevä.

Työn tekemiseen vaikutti se, ettei aiheesta ole käytettävissä aiempia opinnäytteitä tai muita vastaavia tutkielmia. Tästä syystä on lähdetietous valittu käyttäen muita aihepiirin tutkimista ja analysointeja tukevia lähteitä.

Tutkimuksen pääpaino oli sähköisen ilmoituksen käsittelyprosessin toiminnoissa poliisissa tehtävän työn kannalta, mutta asiaa käsiteltiin myös laajemmin niiltä osin, kuin se esimerkiksi vaikutuksiltaan katsottiin tarpeelliseksi. Tutkimisen päätoimintatavaksi valittiin nykyiseen prosessiin tutustuminen prosessin toiminnallisuuden sekä siinä työskentelevien henkilöiden kautta. Työssä tutkittiin prosessiin liittyviä toimintoja ja tapahtumia sekä haastateltiin asiaan liittyviä henkilöitä yksilö- ja ryhmähaastatteluin, joiden lisäksi pyydettiin erilaisia asiantuntijalausuntoja.

Helsingin poliisilaitos, jossa käytännön työn toimet tehtiin, antoi loistavat puitteet työn tekemiselle. Isona poliisilaitoksena Helsingistä oli käytössä sekä määrällisesti että laadullisesti iso määrä tutkielman aihepiiriin liittyviä järjestelmiä, toimintoja ja tapahtumia, joiden lisäksi osaava ja työn tekemisessä aina auttamishaluinen henkilöstö. Pääosiltaan opinnäytteen tekeminen on ollut luonteeltaan yksinäistä ”puurtamista” sen tekijälle, silti työn tekemisen mahdollistamisessa ja sen tuloksiin pääsemisessä on työskentelypuitteet antaneen Helsingin poliisilaitoksen henkilöstöllä ollut keskeinen vaikutus.

7.2 Työn tuloksista

Kehittämistutkimuksen alussa asetetaan jokin tutkimusongelma, jonka ratkaisuun on pyrkimys päästä työssä tehtävällä tutkimuksella ja sen avulla saaduilla tuloksilla. Työn loppuvaiheessa on aika arvioida sitä, kuinka hyvin työssä on tavoitteet saavutettu. (Kananen 2012, 192.)

Tässä opinnäytteessä on suosittu mahdollisimman paljon konkreettisia esitystapoja tutkittavien ilmiöiden ja niiden vaikuttavuuden arvioinneissa. Toisin sanoen näiden mitattavuus on usein ollut mukana, tai jopa painottuneena. Laskentojen, analyysien ja arvioiden luotettavuutta ja laatua on myös arvioitu tutkimuksen eri vaiheissa.

Tehdyn tutkimustyön myötä on saatu selville, että koko väestön keskuudessa kaikkia ikäryhmiä tarkasteltaessa internetiä käytetään yleisellä tasolla laajasti, joten käyttöpohja erilaisille sähköisille palveluille ole olemassa. Poliisille jätetään suuria määriä (rikos)ilmoituksia ja näiden poliisien jätettyjen ilmoitusten kohdalla myös sähköistä ilmoitusmahdollisuutta hyödynnetään merkittävässä määrin, kuitenkin tutkimuksessa saadun arvion mukaan hyödynnettävyys voisi olla nykyistä laajempaa.

Sille, että ilmoitus jätetään henkilökohtaisesti poliisin palvelupisteessä asioimisen sijasta sähköisesti internetin välityksellä, on tutkimuksessa löydetty useita hyötynäkökohtia, joista monia pystytään osoittamaan myös laskennallisesti. Aiheen tutkimisessa esille tulleet haittatekijät olivat mainittuihin hyötyihin verrattuna todella pienet, oikeastaan merkityksettömät, ollen toimintatavoilla ehkäistävässä.

Työssä synnytetyn produktin, eli poliisin sisäiseen käyttöön tarkoitetun ohjeistuksen, kohdalla on jo koekäytön myötä osoitettu sen hyödyllisyys – kyseiselle produktille on olemassa aitoa käyttötarvetta.

Tutkimuksessa havaittiin, että sähköisesti jätetyn käsittelyprosessia olisi mahdollista kehittää. Päähuomiona saatiin selville, että kehitystarpeet kohdistuvat nimenomaan alkuperäisesti sähköiseen ympäristöön syötettävän tiedon sisältöön ja tiedonsiirron nykyistä parempaan automatisointiin syöttö-, vastaanotto- ja käsittelyjärjestelmien välillä.

7.3 Yhteenveto tutkimustyön tuloksissa havaituista hyötynäkökohdista

Opinnäytteen sähköisesti jätetyn rikosilmoituksen käsittelyprosessiin kohdistetusta tutkimus- ja kehitystyön tuloksissa sekä työssä tehdyssä produktissa on havaittu useita hyötyjä, joista osa on numeraalisesti mitattavia ja siten matemaattisesti laskeemisella osoitettavia. Osalle hyödyistä mittaaminen on abstraktimpaa, perustuen esimerkiksi toiminnallisuuden tuomaan helppouteen ja käytettävyyteen.

Aihetasolla listattuna näitä sähköisen rikosilmoituksen käsittelyprosessin tutkimus- ja kehittämistyön tuloksissa sekä tehdyssä produktissa saatuja hyötynäkökohtia ovat muun muassa:

- käytössä olevan ajan tehokkaampi hyödyntäminen,
 - yksilö- ja yhteiskuntatasolla
 - poliisiorganisaatiossa
- työntekijöiden yksilöllisten eroavaisuuksien aiheuttamien vaikutusten pieneminen
 - esimerkiksi kirjaamisnopeuden sekä tietokoneen ja eri ohjelmistojen käytön aiheuttamien yksilötason vaikutusten pieneminen tai kokonaan pois jääminen
- työmäärään parempi varautuminen ja työmäärän parempi hallinta
 - kasvavien sähköisesti tehtävien ilmoitusmäärien tehokkaampi hallinta
 - ilmoituksia voidaan ohjata ja painottaa tehtäväksi ensisijaisesti sähköisesti
- tietosisällön muuttumisen ja virheiden mahdollisuuden pieneminen
 - ainoastaan kerran kirjaaminen pienentää virhemahdollisuutta
- tiedon oikeellisuuden, eheyden ja käytettävyyden paraneminen
 - yhdellä kerralla kirjaaminen parantaa näitä ominaisuuksia
- työvälineiden käytön tehokkuuden kasvaminen
 - manuaalityöskentely vähenee
- työtaakan keveneminen
 - suuri määrä kirjaustyötä jää pois

- turhien työvaiheiden ja moninkertaisen työn poistaminen
 - o kirjaaminen ainoastaan kerran ja pääasiassa ilmoittajan toimesta
- työn kohdentuminen oleelliseen
 - o tarpeettomien työvaiheiden poisjäännin myötä
- henkilöressurssien tehokkaampi kohdentuminen
 - o henkilöitä tarvitsee varata vain oleellisiin työtehtäviin
- työn sitomien henkilöressurssien keveneminen
 - o vain oleellisten työtehtävien jäädessä jäljelle on henkilötarve pienempi
- suorien ja epäsuorien taloudellisten hyötyjen kasvaminen
 - o useita eri taloudellisia hyötykohtia
- henkilöiden nopeampi ja tehokkaampi tietojärjestelmien käyttöön perehdyttäminen
 - o järjestelmien käytön oppiminen vaivattomampaa
- muun kuin poliisi-statuksen omaavan henkilöstön käytön mahdollisuuksien laajentaminen (varauksin)
 - o sellaisten tehtävien ja toimintojen osalta, joissa ei poliisikoulutus ja tehtävästatus ole tarpeen (esim. kadonneiden asiakirjojen kirjaaminen)
- ekologisuuden huomioinnin lisääminen
 - o matkustustarpeen vähenemisen kautta, hiilijalanjäljen pieneminen.

Tutkielman tuloksissa on siten tullut esille useita ja selkeitä hyötyjä, joiden myötä on voitu osoittaa, että sähköisesti jätettävän rikosilmoituksen käsittelyn osa- ja kokonaisprosesseihin on kannattavaa kohdentaa kehitystoimia.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytteen tarkoituksena on ollut tutkia nykyistä sähköisesti jätettävän rikosilmoituksen toiminta- ja käsittelyprosessia. Tutkimuksen keskiössä on ollut asian tarkastelu poliisin eli ilmoituksen vastaanottajan ja käsittelijän työn näkökannalta, mutta asiaa on käsitelty myös laajemmin ilmoituksen jättäjän ja osaltaan jopa yhteiskunnallisten vaikuttimien kautta.

Työn tekemisessä huomioitiin osaltaan hallituksen esitys eduskunnalle laiksi julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta (HE 188/2016). Kyseisessä esityksessä poliisia pidetään keskeisenä valtion asiakaspalvelutoimijana, jonka fyysiset asiakaspalvelupisteet ovat vähentyneet ja siten vaihtoehtoisten, esimerkiksi sähköisten, palvelujen merkitys korostuu. Esityksessä otaksutaankin, että sähköisten palvelumahdollisuuksien kehittämisen myötä käyntiasiointi tulee vähemmän merkittävästi.

Opinnäytteen käytännönläheinen työ tehtiin Helsingin poliisilaitoksen tiloissa sekä siellä työskentelevien henkilöiden suurella ja positiivisella myötävaikutuksella. Helsingin poliisilaitoksen vaikutus onkin osaltaan nähtävissä lopputuotoksessa, kuitenkin kokonaisuus on tehty palvelemaan asiayhteydessään koko poliisiorganisaatiota.

Ihmistyön ohella ja siihen liitännäisinä eri teknologiset ja tietotekniset ratkaisut sekä niiden hyödynnettävyydet tulevat varmuudella olemaan mukana jatkossakin poliisin eri prosesseja tarkisteltaessa ja niitä kehitettäessä. Kyseisissä jatkuvasti käynnissä olevissa prosessien tutkimisen ja kehittämisen toimintamalleissa on tämä poliisi (AMK) -opintojen opinnäyte yksi osa, jossa tutkimalla yhden prosessin toimintoja ja kyseisten toimintojen kehittämiskäytännön myötä on saatavissa olevia tuloksia pystytty konkreettisesti esittämään.

Poliisilla vuosittain käsissä olevien internetin välityksellä tehtyjen ilmoitusten määrä on jatkuvassa ollut kasvussa samalla, kun kaikkien poliisi käsittelemien ilmoitusten määrä valtakunnallisesti alkaa vuositason hipoa miljoonan ilmoituksen

rajapyykkiä. Samanaikaisesti kaiken poliisityön suorittamiseksi käytettävissä olevien henkilöresurssien kokonaismäärä on ollut laskussa. Näiden tekijöiden ohella teknologiset ja tietotekniset ratkaisut kehittyvät yhä paremmiksi, tehokkaammiksi ja myös halvemmiksi. Edellä mainittuja elementtejä pidettäessä tämän opinnäytteen tutkimuksen lähtökohtina, voidaan saatujen tulosten myötä osoittaa, että käytettävissä olevin ratkaisuin on mahdollista saada aikaan nykyistä enemmän tehokkuutta ja laadukkuutta sähköisesti jätettävien ilmoitusten käsittelyprosessissa, jopa merkittävästi. Nämä kehityskohdat on opinnäytteessä pystytty alkutavoiteasetannan mukaisesti konkreettisesti havainnoimaan ja osoittamaan.

Opinnäytteen tavoitteena oli myöskin synnyttää sähköisesti vastaanotettujen ilmoitusten käsittelyssä tarvittavaa ohjeistusta. Kyseinen ohjeistus on siten opinnäytteen myötä syntynyt produkti, joka saatiin tehtyä työssä asetetun tavoitteen mukaisesti.

Opinnäytteen tekijälle työ on ollut mielenkiintoinen ja opettavainen. Opinnäytettä tehtäessä pääsi tutustumaan erilaisiin järjestelmiin ja toimintatapoihin sekä poliisin eri organisaatiossa työskenteleviin ihmisiin. Tämä kaikki on edistänyt työn tekijän ammatillista kasvua. Työn tekemisen motivaatiota piti yllä useat havainnot ja kokemukset siitä, että opinnäytteen käsittelemä aihepiiri on ajankohtainen ja tarpeellinen sekä tuotettu sisältö tulee palvelemaan myös käytännössä.

Opinnäytteen tutkimus- ja kehitystyöt saatuine tuloksineen ja tuotoksineen onnistuivat siis tavoitteiden mukaisesti. Tavoitteiden saavuttamisen yhtenä osoituksena ovat ne aihepiirin tutkimus- ja kehitystyön ohella havaitut ja opinnäytteen eri vaiheiden pohdinnoissa esitetyt lukuisat kohdat, joihin olisi mielenkiintoista suunnata uusia tutkimuksia. Aiemmat tutkimukset luovat pohjaa uusille – tutkiminen ja kehittäminen on jatkuvaa.

LÄHTEET

Cross, Michael 2008: Scene of the Cybercrime. 2nd edition. Burlington, USA. Syncress Publishing Inc.

Hallintovaliokunta. 2017: Valiokunnan mietintöluonnosHaVM52017 vp – VNS 5/2016 vp, Valtioneuvoston selonteko sisäisestä turvallisuudesta. Luettavissa: https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Mietinto/Sivut/HaVM_5+2017.aspx. Luettu 8.4.2017.

Haasio, Ari. 2013: Netin pimeä puoli. Saarijärvi. Suomen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.

Hakala, Juha T. 2004: Opinnäyteopas ammattikorkeakouluille. Helsinki, Gaudeamus Kirja. Oy Yliopistokustannus University Press Finland Ltd.

HE 188/2016 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi julkisen hallinnon yhteis- palvelusta annetun lain muuttamisesta.

Innanen, Antti & Saarimäki, Jarkko. 2012. Internetoikeus. 2. uud.painos. Porvoo. Edita Publishing Oy

Kananen, Jorma. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Korpela, Jukka K. 2007: Internet hyöty- & viihdekäytössä. Jyväskylä, WSOYpro/Docendo-tuotteet.

L 617/2009. Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamus- palveluista. 7.8.2009/617. Luettavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090617>. Luettu 13.3.2017

L 872/2011. Poliisilaki. 22.7.2011/872. Luettavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110872>. Luettu 22.10.2016

Liikennevirasto. 2016. Liikenneonnettomuudet maanteillä vuonna 2014, liikenneviraston tilastoja 3/2016. Luettavissa: http://www2.liikennevirasto.fi/julkaisut/pdf8/lti_2016-03_liikenneonnettomuudet_maanteilla_2014_web.pdf. Luettu 14.3.2017.

Poliisin ohjeistuskokoelma. Rikitrip. Rikosilmoitustietokantajärjestelmä. Ohjeet, versio 1,0.

Poliisihallitus. 2013. Tietojen kirjaaminen poliisiasian tietojärjestelmään (PATJA). Järjestelmän käyttöohje.

Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkojulkaisu].

ISSN=2341-8699. 2015. Helsinki: Tilastokeskus.

Luettavissa: http://www.stat.fi/til/sutivi/2015/sutivi_2015_2015-11-26_tie_001_fi.html. Luettu 13.3.2017

Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkojulkaisu].

ISSN=2341-8699. 2015, Liitetaulukko 25. Internetin käyttö viranomaisten tai julkisten palveluiden tarjoajien kanssa asiointina 12 kuukauden aikana iän, toiminnan, koulutusasteen, asuinpaikan kaupunkimaisuuden ja sukupuolen mukaan 2015, %-osuus väestöstä . Helsinki: Tilastokeskus.

Luettavissa: http://www.stat.fi/til/sutivi/2015/sutivi_2015_2015-11-26_tau_025_fi.html. Luettu 13.3.2017

Turun Sanomat 7.12.2005: Sähköisiä rikosilmoituksia tehdään internetissä tänä vuonna yli 30 000. Luettavissa: <http://www.ts.fi/uutiset/kotimaa/1074086635/Sahkoisia+rikosilmoituksia+tehdaan+internetissa+tana+vuonna+yli+30000>. Luettu 24.2.2017

Verohallinto 2016. Asunnon ja työpaikan väliset matkat. Luettavissa:

[https://www.vero.fi/fi-FI/Henkiloasiakkaat/Matkakulut/Asunnon_ja_tyopaikan_valiset_matkat\(31733\)](https://www.vero.fi/fi-FI/Henkiloasiakkaat/Matkakulut/Asunnon_ja_tyopaikan_valiset_matkat(31733)). Luettu 3.4.2017

Vuorensyrjä, Matti & Fagerlund, Monica 2016: Poliisibarometri 2016. Sisäministeriön julkaisu 2016. Luettavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75567/Poliisibarometri_2016_Valto.pdf. Luettu 3.4.2016

LIITTEET

Sähköisesti tehtyjen ilmoitusten kirjaaminen: PATJA, ATJ ja Heko-Passi (ei julkinen)