

Kristian Räsänen

**DIGITALISAATIO POLIISIN ASIAKASPALVELUTEH-
TÄVISSÄ**



JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO
INFORMAATIOTEKNOLOGIAN TIEDEKUNTA
2024

TIIVISTELMÄ

Räsänen, Kristian

Digitalisaatio poliisin asiakaspalvelutehtävissä

Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 2024, 73 s.

Tietojärjestelmätiede, pro gradu -tutkielma

Ohjaaja(t): Nurmi, Jarkko

Tämä tutkielma tarkastelee digitalisaatiota poliisin asiakaspalvelutehtävissä, ja tätä aihetta tarkastellaan erityisesti asiakkaiden näkökulmasta. Tutkielman tavoitteena on selvittää, millä tavoin digitalisaatio näkyy poliisin asiakaspalvelutehtävissä, sekä miten asiakkaat kokevat digitalisaation vaikuttaneen kyseisten palveluiden käyttöön. Tutkielmassa tarkastellaan kirjallisuuskatsauksen keinoin myös lyhyesti asiakaspalvelun digitalisaatiota yleisellä tasolla, poliisin operatiivisen toiminnan digitalisoitumista sekä poliisin asiakaspalvelutehtävien määritelmää. Poliisin asiakaspalvelutehtävillä tämän tutkielman yhteydessä viitataan perinteisesti asiakaspalvelutehtäviksi luettaviin tehtäviin, kuten erilaisiin neuvonta-, avustus-, ja tukitehtäviin, joihin lukeutuu esimerkiksi rikosilmoitusten vastaanottaminen ja asiakkaiden opastaminen. Digitalisaatio on muovannut poliisitoimintaa merkittäväällä tavalla, jonka lisäksi digitalisaatio on aiheuttanut suuria muutoksia useiden eri palvelualojen asiakaspalvelutehtäviin liittyen. Suuri osa asiakkaiden ja palveluntarjoajien välisestä kommunikaatiosta tapahtuu digitaalisilla alustoilla, ja tämä on muokannut asiakkaiden kokemuksia paljon. Uudenlaisten asiakaskokemusten luominen, asiakkaiden tyytyväisyyden parantaminen sekä asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen kommunikaatio ovat digitalisaation myötä tehostuneet. Toisaalta digitalisaatio on herättänyt huolia muun muassa tietoturvaan, käyttäjien digitaalisiin taitoihin sekä ei-digitaalisten kokemusten tärkeyteen liittyen. Tutkimuksen mukaan poliisin asiakaspalvelutehtävien digitalisaatioon liittyy pääasiallisesti samanlaisia positiivisia ja negatiivisia vaikutuksia kuin muidenkin palvelualojen vastaaviin tehtäviin. Tutkimuksen mukaan suuri osa asiakkaista kaipaa edelleen myös ei-digitaalisia palveluita ja kokemuksia, jonka lisäksi moni toivoo, että vanhukset ja muut digitaalisilta taidoiltaan rajoittuneet käyttäjät otettaisiin paremmin huomioon poliisin asiakaspalvelukanavia suunniteltaessa.

Asiasanat: digitalisaatio, poliisi, asiakaspalvelu, asiakaskokemus

ABSTRACT

Räsänen, Kristian

Digitalization of police customer service tasks

Jyväskylä: University of Jyväskylä, 2024, 73 pp.

Information Systems, Master's Thesis

Supervisor(s): Nurmi, Jarkko

This thesis looks at digitalization in police customer service tasks, specifically from the perspective of its customers. The aim of this thesis is to find out how digitalization has changed police customer service tasks and how customers perceive the impact of digitalization on the use of said services. The thesis also reviews the general digitalization of customer service tasks, the digitalization of police operational tasks, and the definition of police customer service tasks through the means of a literature review. In the context of this thesis, police customer service tasks refer to traditionally recognized customer service tasks such as various guidance, assistance, and support tasks, including receiving crime reports and guiding customers. Digitalization has significantly affected different tasks within police organizations, and it has caused changes in customer service tasks across various service sectors. Nowadays a large portion of communication between customers and service providers occurs on digital platforms, which has significantly influenced customers' experiences. Digitalization has enabled the creation of novel customer experiences, the improvement of customer satisfaction, and the enhancement of communication between customers and service providers in a more efficient way than previously possible. However, digitalization has also raised concerns regarding information security, differences in users' digital skills, and the importance of non-digital experiences. According to the empirical study conducted in this thesis, digitalization of police customer service tasks involves mainly similar positive and negative effects as those seen in corresponding tasks in other service sectors. According to the study, a significant portion of customers still call for non-digital services and experiences. Additionally, many customers hope that the elderly and other users with limited digital skills will be better considered when designing police customer service channels in the future.

Keywords: digitalization, police, customer service, customer experience

KUVIOT

| | |
|--|----|
| KUVIO 1 Ensimmäisen kysymyksen vastausten jakauma..... | 35 |
| KUVIO 2 Toisen kysymyksen vastausten jakauma..... | 36 |
| KUVIO 3 Kolmannen kysymyksen vastausten jakauma..... | 37 |
| KUVIO 4 Neljännen kysymyksen vastausten jakauma | 37 |
| KUVIO 5 Viidennen kysymyksen vastausten jakauma | 38 |
| KUVIO 6 Seitsemännen kysymyksen vastausten jakauma | 40 |
| KUVIO 7 Kahdeksannen kysymyksen vastausten jakauma | 41 |
| KUVIO 8 Yhdeksännen kysymyksen vastausten jakauma | 42 |
| KUVIO 9 Kymmenennen kysymyksen vastausten jakauma | 42 |
| KUVIO 10 Yhdennentoista kysymyksen vastausten jakauma..... | 43 |
| KUVIO 11 Kahdennentoista kysymyksen vastausten jakauma | 44 |
| KUVIO 12 Kolmannentoista kysymyksen vastausten jakauma | 44 |
| KUVIO 13 Neljännentoista kysymyksen vastausten jakauma..... | 45 |
| KUVIO 14 Viidennentoista kysymyksen vastausten jakauma | 46 |
| KUVIO 15 Kuudennentoista kysymyksen vastausten jakauma..... | 47 |
| KUVIO 16 Seitsemännentoista kysymyksen vastausten jakauma | 47 |
| KUVIO 17 Kahdeksännentoista kysymyksen vastausten jakauma | 48 |
| KUVIO 18 Yhdeksännentoista kysymyksen vastausten jakauma..... | 49 |
| KUVIO 19 Kysymysten 3, 5, 7, 11 ja 19 Spearmanin järjestyskorrelaatiokertoimet | 53 |

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

KUVIOT

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | JOHDANTO..... | 6 |
| 2 | DIGITALISAATION KEHITYS JA VAIKUTUKSET | 9 |
| 2.1 | Digitalisaation määritelmä | 9 |
| 2.2 | Digitalisaatio yhteiskunnassa | 11 |
| 2.3 | Digitalisaatio asiakaspalvelutehtävissä | 13 |
| 2.3.1 | Asiakkaiden näkökulma | 14 |
| 2.3.2 | Asiakaspalvelijoiden näkökulma..... | 16 |
| 3 | POLIISIN DIGITALISAATIO | 19 |
| 3.1 | Poliisin digitalisaation tausta | 19 |
| 3.2 | Digitalisaatio poliisin operatiivisessa toiminnassa..... | 22 |
| 3.3 | Poliisin asiakaspalvelutehtävät ja digitalisaatio..... | 24 |
| 3.3.1 | Määritelmä poliisin asiakaspalvelutehtäville | 25 |
| 3.3.2 | Poliisin asiakaspalvelun digitalisaatio käytännössä | 27 |
| 4 | TUTKIMUSMENETELMÄ | 30 |
| 4.1 | Kvantitatiivinen kyselytutkimus..... | 30 |
| 4.2 | Aineiston analysointimenetelmät..... | 32 |
| 5 | TULOKSET..... | 34 |
| 5.1 | Kyselyn ensimmäisen osion tulokset..... | 35 |
| 5.2 | Kyselyn toisen osion tulokset | 41 |
| 5.3 | Kyselyn kolmannen osion vastaukset | 46 |
| 5.4 | Kysymysten yhteyksien analysointi | 51 |
| 6 | POHDINTA | 54 |
| 6.1 | Tulosten ja aiemman kirjallisuuden yhteys | 55 |
| 6.1.1 | Ensimmäisen osion vastausten pohdinta | 55 |
| 6.1.2 | Toisen osion vastausten pohdinta | 58 |
| 6.1.3 | Kolmannen osion vastausten pohdinta | 61 |
| 6.2 | Jatkotutkimusaiheet..... | 64 |
| 6.3 | Tutkimuksen rajoitteet | 65 |
| 7 | YHTEENVETO | 66 |
| | LÄHTEET | 68 |
| | LIITE 1 KYSELYLOMAKE | 73 |

1 JOHDANTO

Modernit yhteiskunnat ovat keskellä digitaalista murrosta. Yhä useampi tuote tai palvelu voidaan tarjota digitaalisessa muodossa, ja tämä on aiheuttanut suuria muutoksia lähes jokaisen ihmisen elämässä. Luonnollisesti useiden eri alojen digitalisoituminen on vaikuttanut myös yhteiskuntarauhaa ylläpitävien poliisiorganisaatioiden toimintaan, ja ajan saatossa poliisin rooli ja ihmisten mielikuvat poliisista ovat muuttuneet. Nykypäivänä poliisit voidaankin tavallaan nähdä kansalaisten palvelijoina (Mäki & Paajanen, 2022).

Rikolliset ja rikollisuus ovat siirtyneet suurelta osin verkkoon, joka on yksi syy sille, että ajan saatossa myös poliisit ovat ottaneet käyttöönsä digitaalisia järjestelmiä ja muita palveluita. Näiden tarkoituksena on ollut tehostaa heidän työtehtäviensä suorittamista, joihin lukeutuvat myös erilaiset asiakaspalvelutehtävät. Vaikka poliisin digitalisaatio onkin verrattain uusi ilmiö, niin tietotekniikan vaikutuksia poliisiorganisaatioiden toimintaan on tutkittu jo 1970-luvun lopulla ainakin Coltonin (1979) toimesta. Erilaisten informaatioteknologisten laitteiden ja järjestelmien avulla esimerkiksi rikollisuuden ehkäiseminen ja rikosten tutkiminen ovat ainakin osittain tehostuneet, kun poliisit ovat oppineet hyödyntämään esimerkiksi erilaisia rikollisuuden paikantamiseen perustuvia karttasovelluksia sekä monenlaisia datan analysointiin pohjautuvia järjestelmiä (ks. esim. Nunn, 2001; Fatih & Behir, 2015; Chainey & Ratcliffe, 2013). Lisäksi erilaiset asiakaspalvelutehtävät, tämän pro gradu -tutkielman kontekstissa pääosin erilaiset neuvonta- ja lupapalvelut sekä esimerkiksi rikosilmoitusten vastaanottaminen, tapahtuvat nykyisin tavallisesti verkossa muun muassa erilaisten chat-palveluiden kautta (Milakovich, 2012; Mäki & Paajanen, 2022).

Vaikka poliisitoiminnan digitalisaatiota yleisellä tasolla on tutkittu melko paljon etenkin Yhdysvalloissa, on poliisin asiakaspalvelutehtäviksi luokiteltavien tehtävien digitalisaatioon liittyvää tutkimusta melko vähän tarjolla. Suomen poliisin kontekstissa kyseiseen aiheeseen liittyvää tieteellistä tutkimusta ei ole juuri lainkaan tarjolla, ja tästä syystä aiheetta on syytä tutkia. Aihe on erittäin ajankohtainen, sillä digitalisaatio etenee kiihtyvää vauhtia yhteiskunnan jokaisella osa-alueella, ja tulevaisuudessa yhä suurempi osa työtehtävistä tullaan suorittamaan digitaalisissa ympäristöissä, ja yhä useampi palvelu tullaan tarjoamaan

digitaalisessa muodossa (Parviainen ym., 2017). Tällä on vaikutusta niin poliisin asiakaspalvelutehtäviä suorittaviin henkilöihin, mutta myös poliisin palveluita käyttävien asiakkaiden kokemuksiin. Lisäksi aiheella on myös yhteiskunnallista merkitystä, sillä yhteiskunnan turvallisuutta valvovan poliisin tehokas työtehtävien suorittaminen on yhteiskunnan jokaisen jäsenen etu.

Tämän pro gradu -tutkielman tavoitteena on löytää vastauksia siihen, millä tavoin uudenlaisten digitaalisten laitteiden ja järjestelmien vaikutus voi näkyä poliisin asiakaspalvelutehtävien suorittamisessa. Tavoitteena on myös saada yleiskuva siitä, millaisia kokemuksia poliisin digitaalisia asiakaspalvelukanavia käyttävillä asiakkailla on kyseisten palveluiden digitalisaatioon liittyen, sekä millaisia kehitysideoita kyseisten palveluiden käyttäjillä on poliisin asiakaspalvelukanavien tulevaisuutta ajatellen. Tutkielman tutkimuskysymyksinä ovat seuraavat:

- Mitkä ovat keskeisimpiä tapoja, joilla digitalisaatio näkyy poliisin asiakaspalvelutehtävissä?
- Millaisia vaikutuksia asiakaspalvelukanavien digitalisaatiolla on poliisin asiakaspalvelukanavia käyttävien henkilöiden kokemuksiin?
- Miten poliisin asiakaspalvelukanavia tulisi kehittää jatkossa, jotta ne vastaisivat asiakkaiden tarpeita paremmin?

Näihin kysymyksiin vastataan kirjallisuuskatsauksen ja kvantitatiivisen kyselytutkimuksen keinoin. Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastataan pääasiassa kirjallisuuskatsauksen avulla, kun toiseen ja kolmanteen tutkimuskysymykseen vastataan kyselytutkimuksen ja siihen liittyvän analyysin avulla. Tutkielman kirjallisuuskatsaus toteutetaan perehtymällä aiempiin kyseiseen aiheeseen läheisesti liittyviin tutkimusartikkeleihin. Tutkielman kirjallisuuskatsaus noudattaa narratiivisen kirjallisuuskatsauksen periaatteita, eikä kyseessä ole systemaattinen kirjallisuuskatsaus. Kirjallisuuskatsauksen toteutustapa on valikoitunut sillä perusteella, että aiheesta ei ole löydettävissä aiempaa tutkimustietoa erityisen paljoa, jonka vuoksi systemaattisen kirjallisuuskatsauksen toteuttaminen ei olisi käytännöllistä tai edes mahdollista.

Narratiivisen kirjallisuuskatsauksen menetelmät soveltuvat tämän tutkielman aiheen käsittelyyn hyvin, sillä narratiivisessa kirjallisuuskatsauksessa tarkoituksena on antaa käsiteltävästä aiheesta hyvin laaja kuva, paneutua aiheen historiaan ja kehityskulkuun, sekä järjestellä erilaisia ilmiöitä ja niiden yhteyksiä helppolukuseksi kokonaisuudeksi (Salminen, 2011). Kirjallisuuskatsauksen alkupuolella esitelläänkin digitalisaation historiaa ja kehitystä yhteiskunnan eri osa-alueilla. Kirjallisuuskatsausosiossa on myös pyritty tuomaan esiin yleiskuva siitä, millä tavoin digitalisaatio on vaikuttanut yhteiskuntaan, erilaisiin asiakaspalvelutehtäviin sekä erityisesti poliisin asiakaspalvelutehtäviin, antaen suurta painoarvoa asiakkaiden ja asiakaspalvelijoiden kokemuksille. Yleiskatsauksen avulla kyetään tarkastelemaan aiemmin todella vähän tutkittua aihetta hieman enemmän tutkittuihin aiheisiin keskittyvien tutkimusartikkeleiden avulla, ja tämän tutkielman kontekstissa poliisin asiakaspalvelutehtävien digitalisaatiota

tarkastellaankin yleisesti erilaisten asiakaspalvelutehtävien digitalisaatiota käsittelevien artikkeleiden avulla. Kuten aiemmin mainittua, tutkielman empiirinen osuus on toteutettu kvantitatiivisen kyselytutkimuksen muodossa Webropol-kyselylomakkeen avulla. Empiirisen osion yksityiskohdista kerrotaan tarkemmin tutkimusmenetelmään keskittyvässä pääluvussa, joka seuraa kirjallisuuskat- sausta.

Artikkeleiden valikointi on toteutettu artikkeleiden Julkaisufoorumi-luoki- tuksen sekä artikkeleiden aiheiden relevanttiuden perusteella, jonka lisäksi tar- kasteluun on pyritty valitsemaan sellaisia artikkeleita, jotka ovat myös ajallisesti relevantteja. Aiheesta löytyvän vähäisen tutkimustiedon takia ajallisesta rele- vanttiudesta on paikoin jouduttu joustamaan. Tutkimusartikkeleita on pääosin haettu Google Scholar, JYKDOK, sekä IEEE tietokannoista. Lisäksi tutkielman kirjallisuusosiossa on hyödynnetty muutamia Poliisiammattikorkeakoulun tut- kimuksia sekä opinnäytetöitä, sillä Poliisiammattikorkeakoulu on Suomessa pää- asiallinen poliisin toimintaa ja siihen liittyviä ilmiöitä tutkiva instituutti. Aiem- man kirjallisuuden etsinnässä on käytetty hakusanoina muun muassa seuraavia *digitalization, digital policing, e-governance* ja *digital customer service*.

Tutkielma koostuu johdannon lisäksi kahdesta aiempaan kirjallisuuteen pohjautuvasta sisältöluvusta, joiden jälkeen seuraa tutkimusmenetelmän sekä ai- neiston kuvailu, pohdintaosio sekä yhteenveto. Ensimmäinen sisältölu- ku käsittelee digitalisaatiota yleisellä tasolla, ja kyseisessä luvussa esitellään muun muassa digitalisaation määritelmä sekä sen historiallista kehitystä ja vaikutuksia yh- teiskunnan eri osa-alueisiin. Toisessa sisältöluvussa keskitytään digitalisaatioon nimenomaan poliisitoiminnan näkökulmasta. Kolmannessa sisältöluvussa ker- rotaan tutkimuksen empiirisen osion suorittamiseen liittyvistä seikoista, kuten esimerkiksi aineistonkeruusta, aineiston laadusta, aineiston käsittelystä sekä ai- neiston analysoinnista. Viimeinen pääluku pitää sisällään pohdintaa liittyen aiemman kirjallisuuden ja uuden, empiirisen aineiston yhteyksiin liittyen. Poh- dintaluvussa pyritään tuomaan esiin tutkimuksen kannalta mielenkiintoisimpia yhtäläisyyksiä ja mahdollisia eroavaisuuksia aiemman kirjallisuuden ja uuden aineiston välillä, jonka lisäksi pohdintaluvussa esitetään erilaisia päätelmiä ai- neiston ja aiemman kirjallisuuden avulla. Pohdintalukua seuraa yhteenveto, jossa kootaan yhteen tutkimuksen tärkeimmät tulokset ja esitellään jatkotutki- musaiheita.

2 DIGITALISAATION KEHITYS JA VAIKUTUKSET

Erilaisten digitaalisten laitteiden ja järjestelmien kehitys on johtanut kyseisten laitteiden ja järjestelmien käytön yleistymiseen lähes kaikkialla maailmassa. Tämä on puolestaan muokannut työtehtäviä, vapaa-ajan harrastuksia sekä muiden ihmisten kanssa kommunikointia merkittävällä tavalla. Tässä pääluvussa käsitellään digitalisaatiota yleisellä tasolla. Luvussa esitellään digitalisaation erilaisia määritelmiä, digitalisaation kehitystä, sekä erityisesti digitalisaation vaikutuksia erilaisten yhteiskuntien eri osa-alueisiin. Luvun tavoitteena on tuoda esiin, millä eri tavoin digitalisaatio voi näkyä modernissa yhteiskunnassa, millaisia vaikutuksia sillä on ollut esimerkiksi eri työtehtävien suorittamiseen, sekä kuinka digitalisaatio on saapunut siihen pisteeseen, jossa se nyt on. Luvussa nostetaan myös esiin digitalisaatioon liittyviä seikkoja erityisesti suomalaisen yhteiskunnan näkökulmasta.

2.1 Digitalisaation määritelmä

Digitalisaatiolle on ajan saatossa kehitetty useita erilaisia määritelmiä, mutta yleensä niiden sisältö on suurelta osin melko samanlainen. Osa määritelmistä nojaa enemmän digitalisaation aiheuttamiin muutoksiin tuotteiden ja palveluiden laadussa, kun taas osa määritelmistä näkee digitalisaation suurempana, koko yhteiskuntaa koskettavana muutoksena. Määritelmien ongelmana onkin usein se, että digitalisaatio, digitaalinen transformaatio sekä digitointi (eng. digitizing) sekoitetaan toisiinsa, jonka vuoksi digitalisaation määritelmä voi eri lähteissä olla hyvinkin erilainen, vaikka kyseisillä käsitteillä on selkeitä eroja (Bloomberg, 2018). Artikkelissaan Parviainen ym. (2017) puhuvat digitalisaatiosta suurempana muutoksena kuin pelkästään olemassa olevien prosessien tai tuotteiden muuntamisesta digitaaliseen muotoon. Digitalisaatio voidaan siis nähdä kokonaisvaltaisena yhteiskunnallisena muutoksena, jonka perinteisten tehtävien, tuotteiden tai palveluiden muuntaminen ja tarjoaminen digitaalisessa muodossa

aiheuttaa. Digitalisaatio ei siis ole pelkästään erilaisten asioiden muuntamista digitaaliseen muotoon, vaan täysimittainen muutos kohti erilaisia toimintatapoja (Parviainen ym., 2017).

Myös Frenzel ym. (2021) ovat artikkelissaan paneutuneet digitalisaation ja digitoinnin määritelmällisiin eroihin useiden eri tutkimusartikkeleiden kautta. Heidän mukaansa näitä termejä käytetään usein toistensa synonyymeinä, vaikka osa tutkijoista näkeekin kyseiset ilmiöt fundamentaalisesti erilaisina. Esimerkkinä tästä Frenzel ym. (2021) ovat nostaneet esiin muun muassa Lyytisen ym. (2016) artikkelin sekä Legnerin ym. (2017) artikkelin, joiden näkökulmat digitalisaatioon liittyen poikkeavat suuresti toisistaan. Lyytinen ym. (2016) viittaavat digitalisaatiolla ja digitoinnilla lähtökohtaisesti reaali maailman informaation käsittelyyn, varastointiin ja kommunikointiin, eikä kyseisten käsitteiden välillä ole nähty selkeää eroa. Legner ym. (2017) ovat puolestaan jakaneet digitoinnin ja digitalisaation täysin eri kategorioihin, ja käsitteiden välillä on onnistuttu näkemään selkeitä sisällöllisiä eroja. Erityisen mielenkiintoisena huomiona Frenzel ym. (2021) toteavat artikkelissaan, että koska työtehtävien, palveluiden ja tuotteiden muuttuminen digitaaliseen muotoon aiheuttaa niin suuria muutoksia yhteiskunnassa ja ihmisten elämässä, on digitalisaatio syytä nähdä ennen kaikkea sosioteknisenä ilmiönä.

Näiden artikkeleiden myötä voidaan todeta, että digitalisaation käsitteeseen liittyy epävarmuutta ja useita erilaisia näkökulmia, joista osa näkee digitalisaation pelkästään teknologiaan liittyvänä ilmiönä, ja osa puolestaan näkee sen suurempana yhteiskunnallisena ilmiönä. Artikkeleista käy myös selkeästi ilmi se, etteivät digitalisaation vaikutukset ole pelkästään instrumentaalisia. Toisin sanoen digitalisaation vaikutukset näkyvät muutoinkin kuin pelkästään työtehtävien tehostumisena tai palveluiden laadun muuttumisena. Sekä Parviainen ym. (2017) että Frenzel ym. (2021) ovat tutkimuksissaan tulleet siihen tulokseen, että digitalisaation erottaa muista vastaavista ja hyvin samankaltaisista ilmiöistä ennen kaikkea se, että digitalisaatiolla on hyvin kauaskantoisia vaikutuksia ihmisten toimintatapoihin ja toimintaan liittyviin ajatuksiin ja asenteisiin.

Aiemmin esiteltyjen artikkeleiden ja niissä esiteltyjen määritelmien ja niiden erojen pohjalta tehtyjen johtopäätösten myötä tämän pro gradu -tutkielman kontekstissa digitalisaatiolla viitataan siihen, millä tavoin erilaisten digitaalisten laitteiden, järjestelmien, sovellusten ja näihin liittyvien menetelmien kehitys, käyttö ja omaksuminen on vaikuttanut poliisin asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien henkilöiden työtehtävistä suoriutumiseen sekä työtehtävien mielekkyyteen, mutta myös esimerkiksi siihen, miten aiemmin mainitut seikat ovat muokanneet näissä tehtävissä työskentelevien henkilöiden ajatusmalleja ja yleisiä toimintatapoja heidän työhönsä liittyen. Tässä tutkielmassa digitalisaatio nähdään siis ennen kaikkea sosioteknisenä ilmiönä, kuten myös Frenzel ym. (2021) ovat asian nähneet. Tätä digitalisaation määritelmää vahvistaa myös Rajalan (2018) pro gradu -tutkielma, jonka mukaan digitalisaatio on sosiotekninen ilmiö, jolla on sosioteknisiä vaikutuksia erityisesti asiakaspalvelutehtävien muutokseen, joka on tämän tutkielman kannalta huomionarvoista. Edellä mainittujen seikkojen vuoksi tässä tutkielmassa digitalisaation vaikutuksia tullaan

tarkastelemaan nimenomaan aiemmin mainitun määritelmän puitteissa, sillä se mahdollistaa aiheeseen liittyvien inhimillisten piirteiden ja ilmiöiden tarkastelun paremmin kuin pelkkä teknisiin aspekteihin perustuva määritelmä. Koska tämän tutkielman empiirinen osuus toteutetaan haastattelututkimuksena, on tärkeää, että tarkasteltava ilmiö on mahdollisimman lähellä ihmistä, ja tämän vuoksi pelkäästään teknologiaan tai palveluiden ja työtehtävien muuttumiseen perustuva määritelmä ei palvele tämän tutkimuksen tarkoituksia riittäväällä tavalla.

2.2 Digitalisaatio yhteiskunnassa

Kuten aiemmassa alaluvussa jo useaan kertaan mainittiin, voidaan digitalisaatio nähdä kokonaisvaltaisena yhteiskunnallisena muutoksena. Jotta voidaan ymmärtää kyseisen ilmiön vaikutuksia johonkin spesifiin, mittasuhteiltaan melko pieneen aihealueeseen, on syytä aluksi tarkastella sen vaikutuksia suuremmissa mittakaavassa. Tässä alaluvussa tarkastellaan digitalisaatiota laajemmassa yhteiskunnallisessa kehyksessä, ja erityisesti suomalaisen yhteiskunnan kontekstissa. Tämän alaluvun tarkoituksena on havainnollistaa sitä, millä tavoin digitalisaatio on muokannut yhteiskuntia ja etenkin suomalaista yhteiskuntaa ajan saatossa. Näillä yhteiskunnallisilla vaikutuksilla voi olla myös merkitystä asiakkaiden, asiakaspalvelijoiden sekä palveluiden tarjoajien toimintaan ja kokemuksiin, jonka vuoksi aiheesta on syytä käsitellä myös tämän tutkielman aiheen yhteydessä. Tarkoituksena on tuoda esiin tarkka kuva digitalisaation aiheuttamista merkittävimmistä muutoksista yhteiskunnallisiin rakenteisiin, toimintoihin sekä asenteisiin.

Digitalisaation yhteiskunnalliset vaikutukset ovat moninaisia, ja nämä vaikutukset vaihtelevat erilaisten yhteiskuntien välillä. Esimerkiksi suomalaisessa, hyvin teknologiakeskeisessä yhteiskunnassa digitalisaatioon suhtaudutaan luultavasti hyvin eri tavalla kuin vähemmän digitaalisessa, fyysisiin työtehtäviin vaakaasti nojaavassa yhteiskunnassa. Tästä huolimatta monet kehittyvät valtiot, kuten Nigeria ja Saudi-Arabia, ovat ottaneet käyttöönsä innovatiivisia digitaalisia järjestelmiä ja laitteita monilla yllättävilläkin yhteiskunnan osa-alueilla (Odeyemi & Obiyan, 2018; Alshehri ym., 2013). Sabbagh ym. (2012) ovat Maailman talousfoorumin raportissa tarkastelleet digitoinnin vaikutusten maksimointia erilaisissa yhteiskunnissa. Vaikka kyseisessä raportissa puhutaan digitoinnista digitalisaation sijaan, niin kuten digitalisaation määrittelyyn keskittyvässä osiossa jo todettiin, ovat kyseiset käsitteet hyvin lähellä toisiaan, ja niillä viitataan usein samaan ilmiöön (Frenzel ym., 2021). Kyseisessä raportissa on myös puhuttu informaatioteknologian aiheuttamista haasteista päättäjille, sekä sen hyödyistä yrityksille, yhteiskunnalle ja valtioiden taloudellisille mahdollisuuksille, eli toisin sanoen digitointi on nähty suurena yhteiskunnallisena ilmiönä. Tämän takia raportissa esitellyt tulokset ovat tarkastelun arvoisia myös digitalisaation vaikutusten tarkastelun kannalta, sillä oletettavasti digitoinnin ja digitalisaation tasot eri valtioissa korreloivat positiivisesti keskenään. Sabbaghin ym. (2012) mukaan

maailman valtiot voidaan jakaa neljään eri luokkaan niiden saavuttaman digitoinnin tason perusteella. Luokkia ovat rajoittunut (eng. constrained), nouseva (eng. emerging), siirtyvä (eng. transitional) sekä kehittynyt (eng. advanced). Vuonna 2012 kirjoitetun ja vuoden 2010 raportin mukaan esimerkiksi edellä mainittu Nigeria kuuluu rajoittuneisiin valtioihin, Saudi-Arabia siirtymävaiheen valtioihin, kun taas Yhdysvallat, Suomi sekä valtaosa Euroopan valtioista lukeutuvat digitaalisesti kehittyneisiin valtioihin (Sabbagh ym., 2012).

On hyvin mielenkiintoista huomata, kuinka digitaalisesti rajoittuneet valtiot haluavat ja kykenevät sekä ottamaan käyttöön että omaksumaan innovatiivisia digitaalisia ratkaisuita. Osa näistä ratkaisuista on sellaisia, joita ei ole laajalti käytössä edes kehittyneissä valtioissa. Tästä voidaan päätellä, että digitalisaatio avaa laajoja mahdollisuuksia erilaisten yhteiskuntien kehitykselle, sekä mahdollisesti eri tahtia kehittyneiden yhteiskuntien välisen kuilun kaventamiselle. Tähän liittyen Hurduzey ym. (2022) ovat tutkineet digitalisaation ja kilpailukyvyn välistä yhteyttä Euroopan kontekstissa, ja heidän mukaansa digitalisaatio edesauttaa valtion kilpailukyvyn positiivista kehitystä, ainakin Euroopan maiden keskuudessa. Hurduzey ym. (2022) tutkimuksessa ei ole tosin otettu huomioon Sabbaghin ym. (2012) tekemää valtioiden jakoa eri luokkiin, joten tutkimuksesta ei käy ilmi, millä tavalla digitalisaatio vaikuttaa sellaisen valtion kilpailukykyyn, joka on huomattavasti matalammalla digitaalisella tasolla kuin suurin osa Euroopan valtioista. Kuitenkin Hurduzey ym. (2022) tutkimuksen perusteella voidaan melko varmasti sanoa, että valtiot voivat pyrkiä saamaan kilpailuetua muihin valtioihin nähden keskittymällä digitalisaatioon yhteiskunnan eri alueilla. Kuten valtiot, myös yritykset voivat pyrkiä saamaan kilpailuetua keskittymällä oman toimintansa digitalisaation tasoon, ja etenkin sellaisilla aloilla, joilla kilpailu on erityisen kovaa, voi digitalisaation laiminlyöminen aiheuttaa yrityksille valtavia riskejä ja tappioita (Parviainen ym., 2017).

Valtioiden kilpailukyvyn kasvattamisen ja erilaisten prosessien tehostamisen lisäksi digitalisaatiolla on myös suuria vaikutuksia siihen, millä tavoin ihmiset kommunikoivat ja ovat yhteydessä toisiinsa. Nykypäivänä ihmiset kommunikoivat keskenään yhä useammin jonkin teknologisen laitteen, esimerkiksi älypuhelimien tai tietokoneen välityksellä, ja tämä kommunikaatiokanavien muutos on vaikuttanut myös ihmisten kokemuksiin kommunikaation laadusta ja tyydyttävyydestä. Misra ym. (2016) ovat artikkelissaan tarkastelleet älypuhelimien yleistymisen vaikutusta ihmisten väliseen sosiaaliseen kanssakäymiseen, ja heidän mukaansa pelkkä älypuhelimien kädessä pitäminen kasvokkain käytävän keskustelun aikana vähensi ihmisten tyytyväisyyttä käytyyn keskusteluun liittyen. Kommunikaatiotapojen lisäksi digitalisaatio on osaltaan vaikuttanut myös muihin kulttuurillisiin tapoihin ja aspekteihin, esimerkiksi muovaamalla ihmisten tapoja toimia yleisesti muiden ihmisten kanssa, sekä muokkaamalla ihmisten tapoja kuluttaa erilaisia kulttuuriin liittyviä tuotteita ja palveluita. Lehdonvirta (2013) on tutkimuksessaan perehtynyt siihen, millä tavoin ihmisten kulutustottumukset ovat muuttuneet yhteiskuntien digitalisaation myötä, ja hänen mukaansa kuluttajat eivät varsinaisesti ole vähentäneet kulutusta, mutta kuluttaminen on siirtynyt yhä enemmän virtuaalisille alustoille.

Kaiken kaikkiaan digitalisaatiolla on kauaskantoisia vaikutuksia yhteiskunnan monilla eri aloilla. Vaikutukset ovat melko suurelta osin positiivisia, mutta digitalisaatiolla, kuten kaikilla muillakin yhteiskunnallisilla ilmiöillä, on omat haittapuolensa. Digitalisaatio voi tarjota valtioille ja yrityksille kilpailuetua, mutta toisaalta digitalisaatio voi ainakin hetkellisesti hidastaa erilaisten organisaatioiden toimintaa, kun organisaatioiden työntekijöiden aika kuluu uudenlaisten laitteiden, järjestelmien ja menetelmien käytön opettelemiseen (Hurduzey ym., 2022). Kilpailuetuun liittyvät seikat ovat yksi merkittävästä syistä sille, miksi myös asiakaspalvelutehtävät ovat suurelta osin siirtyneet digitaalisiin ympäristöihin. Digitalisaatio on myös muokannut ihmisten välistä kommunikaatiota, ja osaltaan digitaaliset laitteet ovat heikentäneet ihmisten tyytyväisyyttä sosiaalisten kanssakäymisten laatuun liittyen (Misra ym., 2016). Digitalisaatiolla on myös kulttuurillista vaikuttavuutta, sillä sen myötä ihmisten tavat toimia yhteiskunnassa ja kuluttaa erilaisia tuotteita ja palveluita ovat muuttuneet (Lehdonvirta, 2013).

2.3 Digitalisaatio asiakaspalvelutehtävissä

Valtioiden, yritysten ja muiden vastaavien tahojen ottaessa yhä enemmän digitaalisia laitteita ja järjestelmiä käyttöönsä, ovat kyseisten toimijoiden asiakaspalvelutehtävät luonnollisesti kokeneet valtavan digitaalisen muutoksen, johtuen digitalisaation valtavista hyödyistä (Parviainen ym., 2017). Toisaalta on syytä huomioida se, että asiakkaiden muuttuneet tarpeet ovat osaltaan voineet kiihdyttää asiakaspalvelutehtävien digitalisoitumista. Vehmaksen ym. (2015) mukaan digitalisaatio on muun muassa mahdollistanut palveluntarjoajille tehokkaampia tapoja ottaa asiakkaita mukaan suunnitteluprosesseihin, mutta toisaalta Pemer (2021) mainitsee artikkelissaan, että digitalisaatiolla on myös suurta potentiaalia aiheuttaa häiriöitä monilla eri palvelualoilla.

Tässä alaluvussa tuodaan aiemman kirjallisuuden avulla esiin, millä tavoin digitalisaatio näkyy yleisesti eri alojen asiakaspalvelutehtävissä, millaisia vaikutuksia sillä on ollut kyseisten tehtävien suorittamiseen liittyen, miten se on muuttanut asiakkaiden kanssa kommunikointia ja kanssakäymistä sekä yleisesti minkä takia asiakaspalvelutehtävissä on siirrytty yhä enemmän hyödyntämään digitaalisia ratkaisuita. Asiakaspalvelun digitalisaatioon paneudutaan muun muassa digitalisaation avulla luodun asiakasarvon, asiakastyytyväisyyden sekä asiakkaiden osallistamisen kannalta. Seuraavissa kappaleissa keskitytään tarkastelemaan muutamia esimerkkejä siitä, millä tavoin digitalisaatio on vaikuttanut erilaisilla aloilla asiakaspalveluun, asiakkaiden kokemuksiin sekä asiakaspalvelijoiden kokemuksiin. Tässä alaluvussa, ja etenkin asiakkaiden näkökulmaan keskittyvässä alaluvussa esitellyt seikat toimivat pohjana empiirisessä osiossa esiteltävän kyselytutkimuksen kysymyksille.

2.3.1 Asiakkaiden näkökulma

Kuten jo aiemmin mainittua, asiakkaiden näkökulmasta digitalisaatiolla on erityisesti sosioteknisiä vaikutuksia asiakaspalvelutilanteiden muutoksiin (Rajala, 2018). Tästä voidaan päätellä, että digitalisaation mukanaan tuomiin muutoksiin mukautuminen vaatii eri osapuolilta muutakin kuin pelkästään digitaalista osaamista. Asiakaspalvelun digitalisaatio on avainasemassa asiakasarvon, asiakkaiden kokemusten sekä asiakastyytyväisyyden parantamisessa, jonka lisäksi digitalisaation myötä erilaiset tahot kykenevät tarjoamaan heidän asiakkailleen täysin uudenlaisia digitaalisia palveluita. Uudenlaisten palveluiden lisäksi digitalisaatio mahdollistaa palveluntarjoajille myös esimerkiksi asiakkaiden tehokkaamman osallistamisen palveluiden suunnitteluvaiheessa, joka puolestaan lisää asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin entisestään, kun palvelut on suunniteltu tiiviissä yhteistyössä asiakkaiden kanssa vastaamaan heidän tarpeitaan aiempaa tarkemmin. (Vehmas ym., 2015.)

Yhä useammat eri tahot ja toimijat hyödyntävät jatkuvasti enemmän digitaalisia kommunikaatiokanavia ja menetelmiä viestiessään asiakkaidensa kanssa, ja tämä on puolestaan muokannut myös asiakkaiden odotuksia ja kokemuksia eri tahojen kanssa kommunikoinnista. Asiakkaiden odotusten ja asiakaskokemuksen välillä on puolestaan vahva yhteys, jonka vuoksi odotuksiin vastaaminen on palveluiden tarjoajien näkökulmasta ensiarvoisen tärkeää. (Awadhi ym., 2021.) Kommunikaatiokanavien ja tapojen muutos on tämän tutkielman kontekstissa erityisen huomionarvoista, sillä etenkin Suomen poliisissa tiedottaminen kansalaisille tapahtuu yhä useammin erilaisten digitaalisten alustojen, esimerkiksi sosiaalisen median tai poliisin omien verkkosivujen kautta. Awadhi ym. (2021) ovat artikkelissaan tarkastelleet muun muassa digitaalisten kommunikaatiokanavien ja menetelmien vaikutuksia asiakkaiden kokemuksiin. Heidän mukaansa useat erilaiset digitaaliset laitteet, järjestelmät ja alustat, kuten esimerkiksi puhelinsovellukset tai monenlaiset verkkosivustot vaikuttavat asiakkaiden näkemyksiin kyseisten palveluiden tarjoajista, etenkin nykypäivänä, kun asiakkaat odottavat saavansa nopeaa ja mutkatonta palvelua sekä selkeitä ohjeita erilaisten asioiden hoitamiseen. Asiakkaiden oletukset ja ennakoasenteet vaikuttavat heidän kokemuksiinsa, ja kyseiset kokemukset puolestaan vaikuttavat heidän tyytyväisyyteensä. Tämä taas voi vaikuttaa siihen, kuinka todennäköisesti asiakkaat jatkavat saman palveluntarjoajan palveluiden käyttämistä jatkossa. (Awadhi ym., 2021.) Tästä voidaankin päätellä, että palveluntarjoajien kannalta on luultavasti hyvin tärkeää, että heidän digitaaliset palvelunsa vastaavat asiakkaiden odotuksia, koska sillä voi olla hyvin kauaskantoisia seurauksia.

Kuten Awadhin ym. (2021) tutkimuksesta käy ilmi, asiakaspalvelutehtävien digitalisoituessa myös asiakkaat kokevat suuria muutoksia. Koska yhä suurempi osa asiakaspalvelukanavista sijaitsee digitaalisessa ympäristössä, on asiakkaiden myös osattava toimia tällaisissa ympäristöissä. Bolton ym. (2018) ovat tutkimuksessaan tarkastelleet digitalisaation vaikutuksia asiakkaiden kokemuksiin palveluekosysteemien digitaalisissa, fyysisissä ja sosiaalisissa ympäristöissä. Nämä ympäristöt ovat yhteydessä toisiinsa, ja niiden yhteensovittaminen on hyvin tärkeää, jopa määrittävää uudenlaisia palveluita suunniteltaessa. Etenkin

sosiaalisen ympäristön, tässä tapauksessa organisaatioiden ja asiakkaiden välisen yhteydenpidon, merkitys on erityisen tärkeää. (Bolton ym., 2018.) Asiakaskokemuksen ja digitalisaation suhteeseen liittyen Shabanin ym. (2022) artikkelissa on tarkasteltu digitalisaation vaikutuksia palveluiden laatuun sekä asiakkaiden lojaalisuuteen tietyille palveluntarjoajalle. Kuten Awadhi ym. (2021), myös Shabani ym. (2022) ovat päätyneet siihen lopputulokseen, että digitalisaation, palveluiden laadun sekä asiakkaiden lojaalisuuden välillä on positiivinen yhteys. Edellä mainittuja artikkeleita tarkastelemalla voidaankin päätellä, että digitalisaatio pääsääntöisesti parantaa palveluiden laatua, asiakaskokemusta sekä asiakkaiden tyytyväisyyttä sekä palveluihin kuin myös palveluiden tarjoajiin.

Eräs esimerkkitapaus digitalisaation vaikutuksista asiakkaiden tyytyväisyyteen on terveydenhuollon alalta, farmasiaan keskittyvien yritysten kontekstissa. Cobelli ja Chiarini (2019) ovat tutkineet niin sanottujen mobiiliterveyspalveluiden (mHealth) vaikutusta asiakastyytyväisyyteen sekä asiakkaiden uskollisuuteen palveluntarjoajaa kohtaan. Mobiiliterveyspalveluilla tässä yhteydessä tarkoitetaan erilaisia mobiilisovelluksia, joiden avulla terveydenhuollon ammattilaiset ja potilaat voivat olla yhteydessä toisiinsa erilaisten älypuhelinsovellusten avulla. Tässäkin tapauksessa on huomattu, että asiakkaiden positiiviset kokemukset ovat lisänneet asiakkaiden kokemaa tyytyväisyyttä, joka puolestaan lisää heidän sitoutumistaan juuri tietyn palveluntarjoajan palveluihin. (Cobelli & Chiarini, 2019). Toinen esimerkki digitalisaation vaikutuksista asiakkaiden palvelemiseen on finanssialalta. Lähtenmäen ym. (2022) artikkelin mukaan asiakkaiden kokemusten muokkaamisen ja tyytyväisyyden parantamisen lisäksi digitalisaatio mahdollistaa myös tässä tapauksessa, kuten aiemassa terveydenhuoltoon liittyvässä esimerkissä, aivan uudenlaisen asiakasarvon luomisen. Tästä ovat osoituksena muun muassa erilaiset asiakkaille personoidut ja juuri heidän tarpeitaan palvelevat palvelut. Finanssipalveluihin keskittyvässä tutkimuksessa on huomattu, että digitalisaation myötä yritykset ovat hiljalleen siirtyneet kohti asiakaskeskeistä johtamistapaa, jonka lisäksi digitalisaatio on kokonaisvaltaisesti muokannut finanssipalveluita tarjoavien yritysten ja muiden toimijoiden näkemyksiä asiakasarvon käsitteestä. Lisäksi artikkelissa nostetaan esiin muun muassa data-analytiikan sekä tekoälyn mahdollisuudet asiakaskokemusten muokkaamisessa ja personoinnissa, jotka voivat puolestaan parantaa asiakkaiden kokemuksia entisestään. (Lähtenmäki ym., 2022.)

Vaikka digitalisaatio onkin tehokas työkalu niin palveluntarjoajien kuin asiakkaiden näkökulmasta, niin liiallinen digitaalisiin kokemuksiin keskittyminen ei kaikesta huolimatta välttämättä kuitenkaan lisää asiakkaiden kokonaistyytyväisyyttä. Tätä selittää osaltaan se, että vaikka digitalisaatio usein toimiikin asiakkaiden kokemuksia ja tyytyväisyyttä tehostavana työkaluna, on vaarana se, että digitaalisia palveluita tarjoava taho unohtaa kokonaan sen, että asiakkaat kaipaavat edelleen myös ei-digitaalisia kokemuksia. Tästä syystä erilaisten palveluiden tarjoajien on edelleen syytä kiinnittää huomiota myös esimerkiksi fyysiseen asiakaspalvelukanaviin ja näiden kehittämiseen, jotta asiakkaiden kokemukset ja odotukset vastaavat toisiaan parhaalla mahdollisella tavalla. (Weber & Chatzopoulos, 2019.) Kun erilaiset asiakaspalvelukanavat siirtyvät yhä

enemmän digitaaliseen ympäristöön, on asiakkaiden opittava käyttämään uudenlaisia laitteita ja toimimaan kyseisissä ympäristöissä, jotka voivat puolestaan aiheuttaa erilaisia haasteita. Helppokäyttöisyyden puute ja erilaiset haasteet voivat puolestaan heikentää asiakkaiden tyytyväisyyttä ja muovata heidän asenteitaan palvelun tarjoajaa kohtaan (Sheng & Teo, 2012).

Asiakaspalvelun digitalisaatiosta puhuttaessa herää myös paljon kysymyksiä asiakkaiden tietoturvasta ja tietosuojasta, joiden lisäksi esimerkiksi verkkosivuihin liittyvä saavutettavuus on yksi digitalisaation mukanaan tuomista haasteista, joka jakaa digitaalisten palveluiden käyttäjät eri ryhmiin, ja jota palveluiden tarjoajat pyrkivät ratkaisemaan parhaansa mukaan (Abduganiev, 2017). Saavutettavuuteen liittyvien haasteiden lisäksi eri palveluiden ja tuotteiden digitalisoituminen voi edesauttaa digitaalisen kahtiajaon kasvua, jolla viitataan siihen, että yhteiskunta jakautuu kahdenlaisiin ihmisiin: niihin, joilla on pääsy tietotekniikan ja internetin pariin, ja niihin, joilla ei kyseisiä mahdollisuuksia ole. (Van Dijk, 2020.) Nykyisin digitaalisella kahtiajaolla voidaan tarkoittaa myös ihmisten digitaalisissa taidoissa ja tavoissa olevia eroja, jotka vaikuttavat heidän tapoihinsa käyttää digitaalisia laitteita ja palveluita. (Van Deursen & Van Dijk, 2014.) Tällaiset erot voivat osaltaan edesauttaa esimerkiksi ihmisten eriarvoistumista heidän digitaalisten taitojensa perusteella, jonka vuoksi erilaisten digitaalisten alustojen, eritoten asiakaspalvelukanavien, siirtyessä digitaaliseen ympäristöön, tulee kyseisten palveluiden ja alustojen käyttäjille tarjota apua ja tukea, jottei digitaalista kahtiajakoa pääse syntymään.

Aiemmassa kirjallisuudessa ei ole juurikaan viittauksia nimenomaan poliisin asiakaspalvelukanavien digitalisaation vaikutuksista asiakkaiden kokemukseen, tyytyväisyyteen tai esimerkiksi osallistamiseen. Osaltaan syynä voi mahdollisesti olla se, että poliisin yhteiskunnallisen aseman vuoksi poliisin asiakkaille ei ole vaihtoehtoja valita palveluntarjoajaa. Monissa asioissa, kuten passia hakiessa, ei ole mahdollista valita palveluntarjoajaa, jolloin palvelun laatuun ei välttämättä kiinnitetä palveluntarjoajan, tässä tapauksessa poliisin, puolelta kovinkaan suurta huomiota. Tällaisissa tapauksissa poliisin palveluiden laadulla ei välttämättä ole myöskään kaupallisiin toimijoihin verrattuna niin suurta merkitystä Shabanin ym. (2022) mainitsemaan uskollisuuteen tai yleiseen haluun palata käyttämään poliisin palveluita, sillä heillä ei ole muita vaihtoehtoja. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, etteikö myös poliisin asiakaspalvelukanavien digitalisaatiota olisi syytä tarkastella ja kehittää siten, että asiakkaiden halu käyttää kyseisiä palveluita kehittyisi positiivisempaan suuntaan. Koska aihetta ei ole aiemmin käsitelty tieteellisissä julkaisuissa, on siihen syytä paneutua jatkossa enemmän, jotta myös poliisin asiakkaiden odotuksiin ja kokemuksiin voidaan vaikuttaa positiivisella tavalla.

2.3.2 Asiakaspalvelijoiden näkökulma

Pemer (2021) on artikkelissaan keskittynyt digitalisaation vaikutuksiin tietointensiivisten business-to-business palveluiden kontekstissa, ja artikkelin mukaan palvelutyöntekijöiden työhön vaikuttaa suuresti se, kuinka hyvin käytettävissä

olevat teknologiset innovaatiot soveltuvat heidän käytössään olevaan tietoon. Tämän lisäksi asiakaspalveluun vaikuttaa niin sanottu palveluilmasto (eng. service climate). Pernerin (2021) mukaan palveluympäristö voidaan määrittellä organisaation työntekijöiden käsityksinä erilaisista menettelytavoista, käytännöistä ja käyttäytymisestä, jotka palkitaan ja jollaista heiltä odotetaan asiakaspalvelun laadun ylläpitämisen suhteen. Tästä voidaan päätellä, että on hyvin tärkeää varmistaa se, että uudenlaiset järjestelmät ja niiden mukana tulevat menettelyt ja käytänteet ovat sellaisia, että niitä käyttävien asiakaspalvelijoiden on helppoa ymmärtää ja nähdä niiden yhteys heidän käytettävissä olevaan tietoon. Organisaatioiden on myös syytä ottaa huomioon uudenlaisten laitteiden vaikutukset organisaation palveluilmastoon, sillä se vaikuttaa palvelutyöntekijöiden työskentelyyn merkittävällä tavalla (Perner, 2021).

Liittyen digitalisaation vaikutuksiin palvelutyöntekijöiden työskentelyn tehokkuuteen ja mielekkyyteen, on digitalisaation aiheuttama teknostressi yksi suurimmista haasteista digitalisaation ja asiakaspalvelun yhdistämisessä. Koska digitalisaatio muokkaa merkittävällä tavalla erilaisten työtehtävien suorittamista, on sillä suuria vaikutuksia kyseisiä tehtäviä suorittavien henkilöiden jaksamiseen ja henkiseen hyvinvointiin, ja liiallinen teknostressi voi pahimmillaan jopa heikentää mielenterveyttä (Dragano & Lunau, 2020). Koska uudenlaisten teknologisten laitteiden käyttö vaatii opettelua, niin kyseisten laitteiden käyttäjien täytyy ainakin hetkellisesti panostaa laitteen käyttöön enemmän vaivaa ja aikaa, joka tarkoittaa sitä, että sekä työn määrä että työn haasteellisuus voivat lisääntyä, ainakin opetteluajan ajaksi. Toisaalta lisääntyneestä teknostressistä huolimatta uudenlaiset teknologiat voivat osaltaan vähentää työntekijöiden kokema stressiä, ja parantaa heidän mielenterveytensä tasoa, etenkin jos uusien teknologioiden myötä työtehtävien suorittamisesta tulee joustavampaa tai ne mahdollistavat työntekijöille suurempia vapauksia ja enemmän omatoimisuutta (Dragano & Lunau, 2020).

Työntekijöiden kokemaan teknostressiin liittyen Bregenzer ja Jimenez (2021) ovat artikkelissaan tarkastelleet digitalisaatioon liittyviä riskejä, erilaisia johtamistapoja sekä näiden vaikutuksia työntekijöiden kokemaan stressiin nopeasti digitalisoituvassa ympäristössä. Kuten Dragano ja Lunau (2020), myös Bregenzer ja Jimenez (2021) ovat tulleet tutkimuksessaan siihen tulokseen, että vaikka digitalisaatio voi tarjota suuria mahdollisuuksia eri alojen työntekijöille, on sillä myös omat haittapuolensa. Työntekijöiden kokema lisääntynyt stressi voi johtua esimerkiksi siitä, että digitaalisten laitteiden myötä työntekijät ovat jatkuvasti tavoitettavissa, ja toisaalta heidän myös odotetaan olevan tavoitettavissa. Tämän takia työntekijät saattavat kokea, että heillä ei varsinaisesti ole vapaa-aikaa lainkaan, joka johtaa lisääntyneeseen stressiin. Lisäksi digitalisaation myötä käyttöön otettujen teknisten laitteiden opettelu vie työntekijöiltä paljon aikaa ja energiaa, jotka voivat osaltaan lisätä työntekijöiden kokema stressiä työpaikalla. Uusien laitteiden käyttöön liittyen työntekijöiden tarve tekniselle tuella usein myös lisääntyy, ja jos tekninen tuki ei ole riittävän korkeatasoista tai sitä ei ole tarpeeksi saatavilla, voivat työntekijät stressaantua entisestään. (Bregenzer & Jimenez, 2021.)

Yhteenvedona voidaan todeta, että digitalisaatiolla on suuria vaikutuksia asiakaspalvelutehtävien muutokseen ja kehitykseen. Digitalisaatio vaikuttaa digitaalisia järjestelmiä hankkivan organisaation, sen työntekijöiden sekä sen asiakkaiden kokemuksiin, jonka vuoksi onkin tärkeää kiinnittää huomiota useiden eri sidosryhmien reaktioihin, kun otetaan uudenlaisia järjestelmiä ja niiden mukana tulevia menetelmiä käyttöön. Digitalisaatio muovaa asiakkaiden odotuksia sekä asiakkaiden kokemuksia liittyen erilaisten palveluiden käyttöön, ja digitalisaatio voi aiheuttaa haasteita sekä asiakkaille, että palveluiden tarjoajille (Bolton, 2018; Shabani ym., 2022). Digitalisaation avulla useiden erilaisten alojen toimijat kykenevät vastaamaan asiakkaidensa odotuksiin tehokkaammin, tarjoamaan asiakkailleen yhä parempia palveluita ja kokemuksia sekä luomaan asiakasarvoa aivan uudella tavalla, erityisesti tekemällä yhteistyötä asiakkaiden kanssa (ks. esim. Vehmas ym., 2015; Awadhi ym., 2021; Lähteenmäki ym., 2022).

Vaikka digitalisaatio saatetaankin usein nähdä pelkkänä instrumentaalisena muutoksena, eli että se aiheuttaa muutoksia pelkästään erilaisten tehtävien suorittamiseen, niin sillä voi olla suuria vaikutuksia koko organisaatiossa vallitsevan ilmapiirin muuttumiseen (Pemer, 2021). Tähän liittyen digitalisaatio voi esimerkiksi lisätä työntekijöiden kokemaa teknostressiä heidän työssään, sillä digitalisaation myötä käyttöön otettujen uusien laitteiden käyttö vaatii opettelua, joka puolestaan vie työntekijöiltä suuren määrän aikaa ja energiaa. Digitalisaatio voi siis osaltaan ainakin hetkellisesti heikentää työntekijöiden tehokkuutta ja heikentää heidän työskentelymotivaatiotaan, etenkin jos uudenlaisten laitteiden ja järjestelmien opettelu tuntuu liian haastavalta ja aikaa vievältä. (ks. esim. Dragano & Lunau, 2020). Aiemmin mainittujen ilmiöiden lisäksi digitalisaatio on vaikuttanut hyvin suuresti siihen tapaan, jolla asiakkaat ovat palveluntarjoajiin yhteydessä, ja nykyisin asiakkaat ja palveluntarjoajat ovatkin pääosin yhteydessä toisiinsa jonkin digitaalisen alustan välityksellä (ks. esim. Rajala, 2018; Cobelli & Chiarini, 2019). Tämä kommunikaatiokanavien muutos on saattanut vaikuttaa myös esimerkiksi siihen ilmaisutapaan ja sävyyn, jolla asiakkaat kommunikoivat asiakaspalvelijoiden kanssa, jolla voi puolestaan olla omanlaisia vaikutuksia molempien osapuolien kokemuksiin asiakaspalvelukohtaamisiin liittyen.

3 POLIISIN DIGITALISAATIO

Tämä luku käsittelee digitalisaatiota yleisesti poliisitoiminnan kontekstissa. Tässä luvussa pyritään havainnollistamaan sitä, millä tavoin digitalisaatio on vaikuttanut poliisitoiminnan eri alueisiin, kuten esimerkiksi rikollisuuden ehkäisyyn ja rikosten selvittämiseen. Luvussa esitellään muun muassa poliisiorganisaatioiden digitalisaation kehitystä, sekä esimerkiksi erilaisia valvontaan ja potentiaalisten rikospaikkojen ennustamiseen liittyviä digitaalisia menetelmiä, joita poliisiorganisaatiot ympäri maailmaa ovat hyödyntäneet. Lisäksi luvussa esitellään tarkemmin, mitä poliisin asiakaspalvelutehtävillä tämän tutkielman kontekstissa tarkoitetaan. Tämän luvun pääasiallisena tavoitteena on luoda kokonaisvaltainen kuva siitä, miten digitalisaatio on muovannut poliisitoimintaa ajan saatossa, sekä millaisia haasteita ja mahdollisuuksia digitalisaatio on tuonut nykyaikaiselle poliisitoiminnalle mukanaan, sekä millä tavoin digitalisaatio on muuttanut poliisin asiakaspalvelutehtäviä ajan saatossa. Tämä luku, sekä aiemmin tutkielmassa esitelty digitalisaatiota käsittelevä luku yhdessä muodostavat pohjan tätä tutkielmaa varten toteutetulle kyselytutkimukselle.

3.1 Poliisin digitalisaation tausta

Kuten muutkin valtiolliset viranomaiset ja muut toimijat sekä julkisella että yksityisellä sektorilla, myös poliisiorganisaatiot ovat ajan saatossa ottaneet käyttöönsä monenlaisia digitaalisia laitteita, järjestelmiä ja sovelluksia. Nykypäivänä hyvin suuri osa poliisin työtehtävistä suoritetaan tietokoneiden ja muiden tietoteknisten laitteiden avulla. Poliisin digitalisaatiolle on esitetty useita eri syitä, joista osa liittyy rikollisuuden kehitykseen ja siirtymiseen digitaaliseen muotoon, ja osa puolestaan liittyy yleisesti yhteiskunnan kokonaisvaltaiseen digitalisoitumiseen, jonka myötä myös poliisin on täytynyt seurata aikaa. Vaikka tämän tutkielman tavoitteena onkin selvittää nimenomaan asiakaspalvelukanavien digitalisaatioon liittyviä seikkoja poliisiorganisaatioissa, niin on syytä tarkastella

lyhyesti poliisin digitalisaatiota yleisellä tasolla. Tämä mahdollistaa muun muassa sen, että voidaan arvioida, ovatko esimerkiksi poliisin rikollisuuden ehkäisyyn tähtäävät menetelmät ja poliisin asiakaspalvelutehtäviin liittyvät menetelmät samalla digitalisaation tasolla.

Tässä alaluvussa keskitytään poliisitoiminnan digitalisaation historiaan, kehitykseen sekä sen syihin ja motivaatioihin. Kuten jo johdannossa on mainittu, niin poliisin ja tietotekniikan suhdetta on tutkittu ainakin Coltonin (1979) toimesta jo yli neljäkymmentä vuotta sitten. Tuolloin tutkimus on keskittynyt pääosin Yhdysvaltain poliisivoimien digitalisoitumiseen, joskin tuolloin koko digitalisaation käsitettä ei ollut vielä keksitty, tai ainakaan sitä ei käytetty alan tutkimuksessa yleisesti. Siitä huolimatta kyseessä on kuitenkin pääpiirteittäin sama ilmiö, sillä kuten aiemmassa pääluvussakin jo todettiin, digitalisaatiossa on kyse sosioteknisestä yhteiskunnallisesta muutoksesta, joka tapahtuu erilaisten teknologioiden yleistymisen myötä. Juuri vastaavia muutoksia ja vaikutuksia myös Colton (1979) on pyrkinyt tutkimuksessaan löytämään ja tuomaan esiin. Poliisiorganisaatiot ovat Yhdysvalloissa ottaneet käyttöönsä yhä enemmän ja enemmän tietoteknisiä laitteita ja järjestelmiä jo 1960-luvun puolivälistä lähtien, ja kyseisten hankintojen tarkoituksena on ollut tehostaa poliisin tarjoamien palveluiden laatua (Colton, 1979). Informaatioteknologian hyödyntämisen ja käyttöönoton syyt myös nykypäiväisissä poliisiorganisaatioissa ovat hyvin pitkälti samat kuin Coltonin (1979) kuvailemalla 1960-luvulla, mutta nykypäivän tietotekniset laitteet ja niihin liittyvät menetelmät ovat paljolti kehittyneempiä ja nimenomaan poliisin tarpeisiin ja vaatimuksiin soveltuvia.

Lähimenneisyydessä poliisin ja teknologian välistä suhdetta ovat tutkineet hyvin useat eri tutkijat ympäri maailman, mutta yhä nykypäivänäkin tutkimukset keskittyvät suurelta osin Yhdysvaltoihin sekä muutamiin muihin erityisen varakkaisiin valtioihin, joskin joukossa on myös useita vähävaraisempia kehittyviä maita, jotka ovat päättäneet investoida teknologisiin ratkaisuihin useilla eri yhteiskunnan osa-alueilla. Tutkimukset ovat keskittyneet muun muassa rikollisuuden ehkäisyyn, poliisin toimintatapojen muutoksiin, sekä poliisin ja kansalaisten välisen yhteistoiminnan kehittämiseen teknologian avulla (ks. esim. Nunn, 2001; Odeyemi & Obiyan, 2018). Aihe vaikuttaa kiinnostavan tutkijoita ympäri maailman etenkin siksi, että digitalisaatio ja sen myötä erilaiset datan analysointiin perustuvat menetelmät poliisiorganisaatioissa yleistyvät entisestään, ja poliiseilla on käytössään yhä tehokkaampia valvontaan, rikollisuuden ehkäisyyn ja rikosten selvittämiseen kehitettyjä menetelmiä, jotka tehostavat poliisitoimintaa entisestään (Brayne, 2017).

Nunn (2001) on tutkimuksessaan analysoinut tietokoneiden yleistymisen vaikutuksia 188 poliisilaitoksen toiminnassa. Hänen tutkimuksessaan on tarkasteltu esimerkiksi sitä, millä tavoin tietokoneiden käyttö näkyy eri tehtävien suorittamisessa, kuten ajokorttien myöntämisessä, todistusaineiston tallentamisessa ja käsittelyssä, tai esimerkiksi pidätystietojen tallentamisessa. Tutkimuksessa on huomattu, että poliisilaitosten tietokoneistuminen pääosin tukee eri tehtävien suorittamista. Artikkelissa on tosin mainittu, että tietokoneistumisen myötä erilaiset tekniset työtehtävät ovat osoittautuneet vaatimaan aiempaa enemmän

työvoimaa, mutta toisaalta muiden tehtävien suorittaminen ja palveluiden tarjoaminen on tehostunut siten, että sama määrä työtehtäviä ja palveluita saadaan suoritettua vähemmällä määrällä työntekijöitä. Lisäksi tutkimuksessa on huomattu, että mitä enemmän teknologiaa poliisilaitokset ovat työssään hyödyntäneet, sitä suurempia kyseisen laitoksen kustannukset ovat olleet. (Nunn, 2001.) Tätä tutkimusta tarkastellessa on kuitenkin otettava huomioon se, että tutkimuksen aineistona on käytetty vuoden 1993 tietoja, vaikka artikkeli onkin julkaistu vuonna 2001. Yli kolmekymmentä vuotta vanha aineisto ei välttämättä enää nykypäivänä anna poliisin tehtävien tietokoneistumisesta ja digitalisaatiosta erityisen tarkkaa kuvaa.

Kuten jo aiemmin mainittu, suuri osa poliisin digitalisaatioon ja tietoteknisten laitteiden hyödyntämiseen liittyvistä tutkimuksista keskittyy rikollisuuden ehkäisyyn ja rikosten selvittämiseen tietoteknisten laitteiden avulla. Fatih ja Bekir (2015) ovat artikkelissaan keskittyneet poliisiorganisaatioiden ja tietotekniikan suhteeseen juuri kyseisessä kontekstissa, ja heidän mukaansa perinteisesti poliisiorganisaatioissa on suhtauduttu tietotekniikkaan ja siihen liittyviin menetelmiin vastahakoisesti, eikä digitalisaation mahdollisuuksia ole suostuttu näkemään. Syitä digitalisaation ja tietotekniikan vastustamiselle artikkelissa ei ole mainittu, mutta oletettavasti poliisiorganisaatioiden kohdalla syyt ovat melko samankaltaisia kuin muillakin nopeasti digitalisoituvilla aloilla. Viimeisten vuosikymmenten aikana asenteet ovat kuitenkin muuttuneet, ja nykypäiväisessä poliisitoiminnassa tietotekniikan ja erilaisten digitaalisten menetelmien hyödyntäminen nähdään poliisin toiminnan kannalta välttämättömänä, etenkin kun pyrkimyksenä on ennaltaehkäistä ja puuttua rikollisuuteen jo hyvissä ajoin (Fatih & Bekir, 2015).

Tähän liittyen myös Mastrobuoni (2019) on tutkimuksessaan perehtynyt informaatioteknologian ja poliisin tuotteliaisuuden suhteeseen. Hänen mukaansa digitalisaation myötä yleistyneet tietotekniset laitteet ja järjestelmät ovat mahdollistaneet entistä tehokkaamman ennakoivan poliisityön, jonka avulla on esimerkiksi onnistuttu lisäämään poliisin läsnäoloa sitä vaativille alueille, joka on vähentänyt rikollisuuden määrää kyseisillä alueilla. Lisäksi, kuten Fatih ja Bekir (2015), myös Mastrobuoni (2019) näkee tietotekniikan ja siihen liittyvien menetelmien olevan olennainen osa nykypäiväistä poliisitoimintaa, eikä monia nykyisin poliisin kannalta olennaisia tehtäviä kyettäisi suorittamaan yhtä tehokkaasti ilman digitalisaation mukanaan tuomia laitteita ja menetelmiä. Artikkelissaan Mastrobuoni (2019) on myös nostanut esiin huomioita tietotekniikkaan nojaavien menetelmien kustannustehokkuudesta, joka saattaa osaltaan selittää sitä, miksi Fatihin ja Bekirin (2015) mainitsemasta vastahakoisuudesta teknologiaa kohtaan on kyetty luopumaan poliisiorganisaatioissa, ainakin hallinnollisissa asemissa olevien henkilöiden osalta.

Nyky aikaisten poliisiorganisaatioiden hallintoon liittyen Gundhus ym. (2020) ovat tutkimuksessaan tarkastelleet digitalisaation vaikutuksia poliisin hallinnollisiin aspekteihin, ja heidän mukaansa digitalisaation myötä poliisiorganisaatioita kyetään johtamaan yhä älykkäämmin, jonka lisäksi työtapoja on kyetty standardoimaan ja operationalisoimaan. Gundhusin ym. (2020) mukaan

digitalisaatio on suurelta osin vaikuttanut etenkin päätöksentekoprosesseihin sekä tehtävien allokoimiseen niihin erikoistuneille yksiköille. Vaikka aiemmin onkin mainittu, että digitalisaation ja erilaisten tietoteknisten laitteiden vastustus on ajan saatossa vähentynyt, niin Gundhus ym. (2020) nostavat artikkelissaan silti esiin sen, että yhä nykypäivänäkin yksittäiset poliisihenkilöt osoittavat vastustusta, ja heidän tutkimuksessaan vastustus johtui pääosin digitalisaation aiheuttamasta tehtävien standardoinnista ja pirstaloitumisesta, jotka puolestaan aiheuttivat poliisin henkilöstön keskuudessa ristiriitaisia tunteita heidän tehtäviensä priorisointiin liittyen.

Yhteenvedona voidaan sanoa, että poliisiorganisaatioiden halu digitalisoida, hyödyntää tietotekniikkaa sekä sen tuomia mahdollisuuksia pohjautuu pyrkimykseen tehostaa poliisin erilaisia työtehtäviä, jonka lisäksi myös hallinnolliset aspektit ovat olleet osaltaan viemässä poliisin digitalisaatiota eteenpäin (Colton, 1979; Nunn, 2001). Kuten muillakin aloilla, myös poliisivoimissa teknologinen kehitys ja erilaisten laitteiden ja järjestelmien käyttöönotto on aiheuttanut ja tulee luultavasti jatkossakin aiheuttamaan vastustusta, niin kenttätöitä tekevien henkilöiden kuin myös hallinnollisissa asemissa olevien henkilöiden keskuudessa (Fatih & Bekir, 2015; Gundhus ym., 2020). Vastustuksesta ja haasteista huolimatta näyttää siltä, että digitalisaatio poliisiorganisaatioissa ei tule ainakaan hidastumaan, sillä tutkimustulokset osoittavat, että etenkin rikollisuuden ehkäisemisen ja rikosten selvittämisen kannalta erilaiset digitaaliset järjestelmät ja niihin pohjautuvat menetelmät ovat hyvin tehokkaita.

3.2 Digitalisaatio poliisin operatiivisessa toiminnassa

Aiemmassa alaluvussa sivuttiin jonkin verran sitä, millä tavoin poliisin nykyaikaiset työtehtävät ovat muovaantuneet digitalisaation, pääasiassa erilaisten tietoteknisten laitteiden ja niihin liittyvien menetelmien kehityksen ja yleistymisen myötä. Tässä alaluvussa tullaan keskittymään siihen, mitkä ovat yleisimpiä digitalisaation myötä käyttöön otettuja menetelmiä poliisitoiminnassa, etenkin rikollisuuden ehkäisemisen ja selvittämisen kannalta, sekä erilaisiin valvontatehtäviin liittyen. Alaluvun tarkoituksena on luoda lyhyt katsaus poliisin moderneihin menetelmiin, joita hyödynnetään laajalti jokapäiväisessä yhteiskuntarauhaa turvaavissa ja ylläpitävissä tehtävissä.

Digitalisaation ja uudenlaisten teknologioiden yleistyminen yhteiskunnissa on vaikuttanut valtiollisten toimijoiden toimintaan paljon, ja myös hyvin suuri osa poliisin jokapäiväisistä tehtävistä on siirtynyt digitaaliseen muotoon. Osaltaan tämä johtuu myös siitä, että verkossa tapahtuva rikollisuus on yleistynyt huomattavasti kaikkialla maailmassa, ja poliisin täytyy vastata tähän muutokseen (Horsman, 2017). Nykypäivänä poliisi hyödyntää useita erilaisia digitaaliin järjestelmiin perustuvia menetelmiä, joiden avulla voidaan muun muassa edistää rikollisuuden ehkäisemistä, rikostutkintaa sekä erilaisia valvontatoimia. Mohlerin ym. (2015) mukaan poliisiorganisaatiot ovat onnistuneet valjastamaan

erilaisia data-analyysiin pohjautuvia menetelmiä, joiden avulla poliisit pystyvät ehkäisemään rikoksia, tunnistamaan potentiaalisia rikospaikkoja ja niin sanottuja hotspotteja, eli paikkoja, jotka ovat alttiita suurelle määrälle rikollisuutta. Rikollisuuden ehkäisemiseen ja hotspottien tunnistamiseen tähtäävät menetelmät perustuvat yhä useammin massadataan (eng. Big Data) ja sen analysointiin, sillä valtavien datajoukkojen seasta on suhteellisen helppoa löytää poliisitoiminnan kannalta merkityksellistä dataa, jota voidaan hyödyntää erilaisten päätösten tekemisessä, ennakoivassa poliisitoiminnassa sekä erilaisten valvontatehtävien tehostamisessa. Suuriin datamassoihin liittyen erityisesti sosiaalisesta mediasta kerätty data on yhä suuremmassa roolissa modernia ennakoivaa poliisitoimintaa. Sosiaalisen median käytön yleistyessä poliisiorganisaatiot ovat panostaneet yhä enemmän sosiaalisen median tarkkailuun, ja datan keräämiseen erilaisilta sosiaalisen median alustoilta. Poliisit voivat esimerkiksi hyödyntää erilaisia sovelluksia, jotka analysoivat automaattisesti sosiaalisen median julkaisuja, ja tunnistavat julkaisuiden joukosta vihjeitä, jotka voivat ennakoita erilaisia uhkia, esimerkiksi rikoksia (Joh, 2016). Vaikka data-analyysiin ja erityisesti massadataan perustuvien menetelmien avulla voidaan merkittävästi tehostaa poliisin ennakoivia toimia ja rikosten selvittämistä, liittyy niihin kuitenkin myös erilaisia teknisiä ja eettisiä ongelmia. Etenkin ennakoivassa poliisitoiminnassa haasteet voivat liittyä esimerkiksi eri lähteistä kerätyn datan analysointiin, datan seassa oleviin erilaisiin vinoumiin, tai analysoidun datan pohjalta tehtyjen päätösten laatuun ja luotettavuuteen (Brayne, 2017).

Ennakoivaan poliisitoimintaan, dataan ja sen analysointiin nojaavien menetelmien lisäksi digitalisaatio on mahdollistanut useiden, kansalaisille luultavasti hieman tutumpien laitteiden ja menetelmien yleistymisen poliisien käytössä. Monille erityisen tuttu ja mielipiteitä herättävä aihe on kasvontunnistukseen perustuvat massavalvontamenetelmät, jotka ovat viime aikoina tehneet tiensä myös Eurooppaan. Kasvojen tunnistamiseen perustuvat teknologiset laitteilla on paljon erilaisia, hyödyllisiä käyttötarkoituksia poliisin työtehtävissä, mutta ainakin toistaiseksi niitä hyödynnetään lähinnä silloin, kun halutaan valvoa jotakin poikkeuksellisen suurta tapahtumaa, esimerkiksi konserttia tai urheilutapahtumaa (Purshouse & Campbell, 2019). Kasvojentunnistukseen liittyvät läheisesti myös poliisin käytössä nopeaa tahtia yleistyvät kehokamerat. Kehokameroiden uskotaan lisäävän poliisin luotettavuutta ja tehokkuutta, mutta toisaalta niiden käyttöön liittyy myös kysymyksiä esimerkiksi yksityisyydestä ja holhoamisesta. Kehokameroiden avulla voidaan muun muassa turvata sekä kansalaisten että poliisien oikeusturvaa, sillä kehokameran käytön myötä jokaisesta poliisin ja kansalaisen välisestä kohtaamisesta jää videotallenne todistusaineistoksi, ja voidaan välttyä turhilta kiistoilta ja oikeusprosesseilta. (Ariel, 2016.) Kuten datan analysointiin pohjautuvissa menetelmissä, myös massavalvontaan liittyvissä menetelmissä on paljon erilaisia haasteita. Kansalaiskeskustelussa nousee usein esiin se, että kasvojentunnistaminen ja muut vastaavat valvontakeinot voivat pahimmillaan johtaa George Orwellin kirjassa 1989 kuvailtuun tilanteeseen, jossa valtiolliset toimijat valvovat kaikkea, mitä kansalaiset tekevät. Tähän liittyen Purshouse & Campbell (2019) puhuvatkin artikkelissaan siitä, että vaikka

kasvojentunnistusta hyödyntävät menetelmät ovat tehokkaita poliisin toiminnan kannalta, niin osa kansalaisista kokee tämänkaltaisten menetelmien heikentävän heidän tunnettaan yksityisyydestä.

Yhteenvetona voidaan todeta, että poliisin perinteiset työtehtävät ovat kokeneet suuren muutoksen digitalisaation myötä. Poliisiorganisaatiot hyödyntävät yhä enemmän erilaisia digitaalisia laitteita ja menetelmiä rikollisuuden ehkäisemiseen, selvittämiseen, valvontatehtäviin, sekä moniin muihin poliisin vastuulla oleviin tehtäviin. Erityisesti massadataan ja datan analysointiin perustuvat menetelmät ovat osoittautuneet todella tärkeiksi modernissa, rikosten ehkäisemiseen tähtäävässä poliisitoiminnassa, mutta myös esimerkiksi sosiaalista mediaa hyödyntävät menetelmät voivat olla hyvin tehokkaita (Mohler, 2015; Joh, 2016; Brayne 2017). Valvontatoimiin liittyen erityisesti kehokamerat ja niiden yleistymisen aiheuttavat ristiriitaisia tunteita yhteiskunnassa, sillä vaikka ne voivatkin toimia sekä poliisin että kansalaisten turvana, liittyy niihin, kuten muihinakin valvontatoimiin, paljon erilaisia eettisiä sekä teknisiä haasteita (ks. esim. Ariel, 2016; Purshouse & Campbell, 2019).

3.3 Poliisin asiakaspalvelutehtävät ja digitalisaatio

Kun poliisiorganisaatiot ovat ajan saatossa ottaneet käyttöönsä yhä enemmän erilaisia digitaalisia laitteita, järjestelmiä ja menetelmiä, ovat poliisin suorittamat erilaiset asiakaspalvelutehtävät samalla digitalisoituneet nopeaa tahtia. Lindgrenin ym. (2019) mukaan niin sanotun e-hallinnon (eng. e-governance) avulla, jolla käytännössä tarkoitetaan erilaisten julkisten palveluiden tarjoamista digitaalisessa muodossa, on onnistuttu parantamaan kansalaisten ja valtionhallinnon välistä kanssakäyntiä. Tämä puolestaan on johtanut siihen, että yhä suurempi osa julkisista palveluista tarjotaan digitaalisessa muodossa (Lindgren ym., 2019).

Suomessa vielä joitakin kymmeniä vuosia sitten lähes kaikki lupahakemukset ja rikosilmoitukset täytyi toimittaa fyysisesti poliisiasemille ja poliisin eri toimipisteille, mutta nykyisin suurimman osan vastaavista asioista voi hoitaa internetissä poliisin sähköisessä asiointipalvelussa, poliisin omilla verkkosivuilla. Kuten Sabbagh ym. (2012) artikkelissaan mainitsivat, Suomi on digitaalisesti edistynyt valtio, ja vähemmän digitalisoituneissa valtioissa tilanne saattaa olla täysin erilainen. Tässä alaluvussa keskitytään kuitenkin pääasiassa Suomen kaltaisten digitaalisesti kehittyneiden valtioiden ja niiden poliisiorganisaatioiden asiakaspalvelutehtävien digitalisaatioon, sillä se on tämän tutkielman empiirisen osion kannalta relevanttia, eikä tutkielman tutkimuskysymyksien kannalta ole erityisen olennaista se, millä tavoin digitaalisesti vähemmän kehittyneet maat voivat hyödyntää digitalisaatiota poliisivoimiensa asiakaspalvelutehtävien tehostamisessa. Aluksi alaluvussa esitellään, mitä poliisin asiakaspalvelutehtävillä tarkoitetaan nimenomaan tämän kirjallisuuskatsauksen kontekstissa. Tämän jälkeen alaluvussa siirrytään tarkastelemaan sitä, millaisia esimerkkejä poliisin asiakaspalvelutehtävien digitalisaatiosta on aiemman kirjallisuuden perusteella,

sekä millaisia vaikutuksia digitaalisten järjestelmien kehityksellä ja käyttöön-
otolla on ollut.

3.3.1 Määritelmä poliisin asiakaspalvelutehtäville

Jotta voidaan tarkastella poliisin asiakaspalvelutehtävien digitalisaatiota, on syytä määritellä, mitä poliisin asiakaspalvelutehtävillä oikeastaan tarkoitetaan tämän tutkielman kontekstissa. Poliisin asiakaspalvelutehtävien määritelmä on hyvin mielenkiintoinen etenkin siksi, että kyseisissä tehtävissä yhdistyy kaksi hyvin kuluttavaa ammattia, poliisi ja asiakaspalvelija, jotka molemmat ovat henkisesti raskaita ammatteja, ja joissa työskentelevien henkilöiden keskuudessa esimerkiksi loppuun palaminen ja muut vastaavat ilmiöt ovat verrattain yleisiä (Singh ym., 1994). Toisaalta on huomioitavaa, että poliisin asiakaspalvelutehtävissä työskentelevä henkilö ei välttämättä aina ole sanan varsinaisessa merkityksessä poliisi, vaan kyseessä saattaa olla niin sanottu siviilihenkilö, joka työskentelee poliisin alaisuudessa. Yleisesti ottaen lähes kaikki poliisin suorittamat tehtävät voidaan nähdä asiakaspalvelutehtävinä, ainakin Suomen poliisin kontekstissa. Lähtökohtaisesti Suomen poliisin tehtäviin kuuluu poliisilain mukaan yhteiskunnan palveleminen oikeus- ja yhteiskuntajärjestystä sekä yleistä turvallisuutta ja järjestystä ylläpitämällä, rikoksia estämällä, paljastamalla ja selvittämällä, sekä saattamalla rikoksia syyteharkintaan (Poliisilaki 872/2011). Poliisi-ammattikorkeakoulun raportin mukaan poliisin ja kansalaisen välinen asiakassuhde voidaan nähdä seuraavanlaisena: *”poliisitoiminnassa asiakassuhde voi perustua palvelun tarpeeseen tai asiakassuhde voi olla lainsäädännön mukaiseen poliisin toimintavollisuuden esimerkiksi pakkoon perustuva”* (Haraholma, 2011).

Esimerkiksi yleisen järjestyksen ylläpitoon liittyvissä tehtävissä kansalaiset voidaan nähdä asiakkaina, joille poliisi tarjoaa palveluna yleistä järjestystä. Luultavasti tämän takia poliisit usein viittaavatkin poliisin kanssa tavalla tai toisella tekemisissä oleviin kansalaisiin asiakkaina (Huotari, 2021). Myös Mäki ja Paajanen (2022) ovat tutkielmassaan päätyneet siihen tulokseen, että poliisin näkökulmasta lähes kaikkia henkilöitä, jotka ovat poliisin kanssa tekemisissä, voidaan pitää asiakkaina. Sekä poliisilta passia hakeva henkilö, että putkassa yönsä viettänyt henkilö nähdään siis poliisin silmissä asiakkaina, josta voidaan päätellä, että Suomen poliisi on toiminnassaan hyvinkin asiakaslähtöinen (Mutttilainen & Potila, 2016). Suomen poliisin näkökulma asiakaskysymykseen on jossain määrin poikkeuksellinen, jopa länsimaalaisten valtioiden kontekstissa, sillä esimerkiksi eräs australialainen poliisilaitos ei näe rikoksista epäiltyjä tai kiinniotettuja henkilöitä asiakkaina, jonka vuoksi tällaiset henkilöt eivät ole oikeutettuja asiakaspalveluun (Goodman-Delahunty ym., 2013).

Vaikka poliisitoimintaa voidaankin yleisesti pitää suurelta osin asiakaspalvelutyönä, tämän kirjallisuuskatsauksen kontekstissa poliisin asiakaspalvelutehtävillä tarkoitetaan kuitenkin sellaisia tehtäviä, jotka perinteisesti ja monilla muilla aloilla mielletäisiin asiakaspalvelutehtäviksi. Tällaisia tehtäviä voivat olla erilaiset neuvontatehtävät sekä lupa- tai muiden hakemusten vastaanottaminen ja käsittely sekä erilaiset asiakkaiden, tässä tapauksessa kansalaisten osallistamiseen pyrkivät tehtävät. Mäki ja Paajanen (2022) ovat opinnäytetyössään

nostaneet esiin eri kategorioita, joihin poliisin asiakaspalvelutilanteet voidaan jakaa, ja he ovat kategorisoineet erilaiset lupa-asiat ja ilmoitusten vastaanottamisen kategoriaan "Muut", eli kyseiset tehtävät ovat luonteeltaan erilaisia asiakaspalvelutehtäviä kuin esimerkiksi rikostorjunnan tai valvontasektorin tehtävät. Oetaan esimerkkinä tilanne, jossa kansalainen ottaa oma-aloitteisesti yhteyttä poliisiin jonkin asian hoitamista varten. Tällöin esimerkiksi hakemuksen tai ilmoituksen vastaanottava henkilö toimii asiakaspalvelijana, sillä hän on ensimmäinen, joka on asiakkaan kanssa kontaktissa, ja hän kykenee ohjaamaan asiakasta eteenpäin hänen asiansa hoitamiseksi. Toisaalta asiakaspalvelutehtävinä voidaan nähdä myös erilaiset hakemusten ja ilmoitusten käsittelyt, jotta niihin liittyvistä toimenpiteistä päättävät henkilöt kykenevät viemään asiaa eteenpäin. Tällaiset tehtävät voidaan helposti nähdä asiakaspalvelutehtävinä, sillä niissä asiakas lähtökohtaisesti tarvitsee asiakaspalvelijaa asiansa hoitamiseksi, ja asiakaspalvelijan työtehtäviin kuuluu nimenomaan palvella asiakasta tämän tarpeiden mukaisesti ja ohjata hänet sellaisen tahon luokse, joka kykenee hoitamaan hänen asiansa. (Mäki & Paajanen, 2022.)

Määritelmää tukee Ryanin ja Ployhartin (2003) asiakaspalvelukäyttäytymistä tarkasteleva artikkeli, jossa asiakaspalvelukäyttäytymiseksi määritellään sellaiset työntekijöiden toiminnot, jotka ovat tarkasti kohdennettu vaikuttamaan palveluiden laatuun. Tällaisia toimintoja ovat esimerkiksi asiakkaiden tervehtiminen sekä auttaminen, tai erilaisten järjestelmiin ja laitteisiin liittyvien ongelmien ratkaiseminen (Ryan & Ployhart, 2003). Aiemman kappaleen esimerkissä juuri se henkilö, johon kansalainen ottaa yhteyttä ratkaistakseen jonkin ongelman, on asiakaspalvelija. Esimerkin tapauksessa asiakaspalvelija tervehtii kansalaista, pyrkii löytämään ratkaisun tämän ongelmaan eli auttaa kansalaista, ja vie kansalaisen asiaa eteenpäin sellaiselle taholle, joka kykenee tekemään päätöksiä asiaan liittyen.

Tätä määritelmää tukee myös Gelderenin ym. (2016) kirjoittama artikkeli, jossa todetaan, että korkean asiakaspalvelun tason ylläpitäminen etenkin rikosten uhrien avustamiseen ja neuvomiseen liittyen on todella tärkeää poliisitoiminnan kannalta. Tiivistetysti poliisin asiakaspalvelutehtävissä työskentelevä henkilö tarkoittaa tämän tutkielman kontekstissa siis sitä henkilöä, johon kansalainen ottaa ensimmäisenä yhteyttä, kun hän haluaa hoitaa jonkin poliisin vastuulla olevan asian, ja joka pyrkii ohjaamaan kansalaista tai viemään kansalaisen asiaa eteenpäin sellaiselle taholle, jolla on hallinnollista päätäntävaltaa vaikuttaa asian hoitamiseen. Käytännössä tällaiset yhteydenotot tapahtuvat Suomen poliisin kontekstissa pääasiassa poliisin omien verkkosivujen kautta, jonka vuoksi empirisessä osiossa keskitytään pääasiassa nimenomaan poliisin verkkosivujen tai muiden vastaavien digitaalisten väylien kautta tapahtuviin asiakaspalvelutilanteisiin.

3.3.2 Poliisin asiakaspalvelun digitalisaatio käytännössä

Nyt kun poliisin asiakaspalvelutehtävien määritelmä tämän kirjallisuuskatsauksen yhteydessä on esitelty, voidaan siirtyä tarkastelemaan, millä eri tavoin digitalisaatio voi näkyä poliisin suorittamissa asiakaspalvelutehtävissä ympäri maailmaa. Kuten aiemmin on jo mainittu, tämän tutkielman määritelmän mukaisia asiakaspalvelutehtäviä ja niiden digitalisaatiota ei ole aiemmin tutkittu erityisen paljoa, mutta aiheesta on kansainvälisesti mielenkiintoisia esimerkkejä, joiden avulla voidaan havainnollistaa digitalisaation tuomia mahdollisuuksia poliisin ja kansalaisten välisen kommunikaation ja kanssakäymisen tehostamiseen. Seuraavissa kappaleissa havainnollistetaan erään alankomaalaisen tutkimuksen avulla sitä, millä tavoin digitalisaatio voi parantaa kansalaisten ja poliisin välistä kanssakäymistä ja yhteistoimintaa. Lisäksi tässä alaluvussa nostetaan esiin muutamia seikkoja liittyen siihen, miten digitalisaatio ilmenee Suomen poliisin kontekstissa, sekä pohditaan mahdollisia syitä sille, miksi poliisin asiakaspalvelun digitalisaatiota on tutkittu niin vähän.

Eräs osoitus digitalisaation mahdollisuuksista parantaa poliisin ja kansalaisten välistä kanssakäyntiä on Meijerin (2015) artikkelissa esitelty Alankomaissa kehitetty Citizens Net niminen palvelu, joka on poliisin verkkopalvelu, jonka avulla Alankomaiden poliisi on pyrkinyt lisäämään poliiseiden ja kansalaisten välistä kanssakäyntiä esimerkiksi häiriöiden ja rikosten ilmoittamisen tai kadonneisiin henkilöihin liittyvien vihjeiden ilmoittamisen muodossa (Meijer, 2015). Citizens Net on tämän tutkielman määritelmän mukainen asiakaspalveluun kytkeytyvä palvelu etenkin siksi, että sen tarkoituksena on saada kansalaiset ottamaan yhteyttä poliisiin, ja näin ollen kansalaiset toimivat interaktion käynnistäjinä. Citizens Netin avulla Alankomaiden poliisi on kyennyt myös osallistamaan kansalaisia rikosten ehkäisyyn ja selvittämiseen liittyen aiempaa paremmin. Tämä on osoitus siitä, että myös poliisin toimintojen digitalisaatiossa näkyy asiakkaiden osallistamisen tärkeys, josta muun muassa Vehmas ym. (2015) puhuivat artikkelissaan. Tämä osaltaan tarkoittaa myös sitä, että uudenlaisen järjestelmän avulla poliisiviranomaiset ja tavalliset kansalaiset voivat yhteistoiminnallaan lisätä yhteiskunnan turvallisuutta, joka on kaikkien etu, ja tämä voi puolestaan parantaa kansalaisten mielikuvia poliisista. Poliisin ja kansalaisten välisen yhteydenpidon laadun ja määrän kasvattamisen lisäksi Citizens Net on osoitus paitsi poliisin asiakaspalvelun digitalisaation mahdollisuuksista, myös elektronisen hallinnon kehityksestä, mahdollisuuksista ja innovatiivisuudesta. (Meijer, 2015.)

Alankomaalaisen Citizens Netin lisäksi poliisin asiakaspalvelutehtävien digitalisaatiosta ei ole tällä hetkellä löydettävissä kovinkaan paljoa tieteellistä tutkimusta. Osassa poliisin digitalisaatiota tarkastelevassa artikkelissa on viittauksia myös poliisin asiakaspalvelutehtävien digitalisoitumiseen, mutta hyvin usein aihe on jäänyt vähälle huomiolle. Suomen poliisin kontekstissa esimerkkejä poliisin asiakaspalvelutehtävien digitalisaatiosta ovat muun muassa erilaisten poliisin vastuulla olevien palveluiden, kuten lupa-asioiden, passin hakemisen, ja monenlaisten ulkomaalaisasioiden hoitamiseen liittyvien palveluiden siirtyminen sähköiseen ympäristöön. Kuten tämän pääluvun johdanto-osiossa mainittiin,

lähihistoriassa kaikki edellä mainituista palveluista on pääasiassa hoidettu fyysisen kontaktin kautta, eli kansalaisen on täytynyt mennä poliisiasemalle hoitamaan lupa-asioitaan tai passihakemustaan. Tämä on muuttunut viimeistään vuonna 2008, kun poliisin palvelujen sähköinen ajanvarausjärjestelmä on otettu käyttöön ympäri Suomen, kaikissa poliisilaitoksissa. Lisäksi poliisi sekä useat valtion virastot ovat vuodesta 2009 eteenpäin laajentaneet muun muassa sähköisten lomakkeiden käyttöä ja lisänneet erilaisia sähköisiä asiointipalveluita. Nyky päivänä merkittävä osa poliisin asiakaspalvelukanavista sijaitseekin sähköisessä ympäristössä, eikä kansalaisilla ole välttämättä lainkaan tarvetta asioida fyysisesti poliisiasemalla. (Sisäasiainministeriö, 2009).

Kuten tämän kirjallisuuskatsauksen aikana on todettu jo useasti, poliisin asiakaspalvelutehtävien digitalisaatiota ei ole juurikaan tutkittu aiemmin, ja nimenomaan Suomen poliisin asiakaspalveluun liittyviä tieteellisiä tutkimuksia ei löytynyt ollenkaan. Tästä syystä aiheesta on vaikeaa esitellä kovin montaa käytännön esimerkkiä, jonka lisäksi asiakaspalvelun digitalisaation vaikutuksia on vaikeaa arvioida. Syitä aiheeseen liittyvän tieteellisen tutkimuksen vähäiselle määrälle on varmasti useita, ja osaltaan syynä voi olla esimerkiksi se, etteivät poliisiorganisaatiot itse ole erityisen kiinnostuneita siitä, millä tavoin digitalisaatio on vaikuttanut heidän asiakaspalvelunsa tasoon ja esimerkiksi asiakkaiden kokemuksiin. Tämä tuskin on kuitenkaan ainoa syy vähäiselle tutkimustiedolle, sillä kuten aiemmin jo todettu, ainakin Suomen poliisi on toiminnassaan hyvin asiakaslähtöinen ja palvelualtis (Mutttilainen & Potila, 2016), jonka vuoksi on syytä olettaa, että suuri osa poliisin asiakaspalvelutehtävien parissa työskentelevistä henkilöistä aidosti välittää asiakkaiden kokemuksista. Toisaalta on myös totta, että kuten aiemmin jo mainittua, poliisilla on yhteiskunnallisen asemansa vuoksi aina asiakkaita, eikä heitä ei tarvitse houkutella palaamaan poliisin palveluiden käyttäjiksi samalla tavalla kuin Awadhin ym. (2021) mainitsevien voittoa tavoittelevien yritysten kohdalla. Yleisesti tiedostettuna, pitkään jatkuneena suurena ongelmana Suomen poliisin asiakaspalveluun liittyen ovat pitkittyneet jonot erilaisiin asiakirjoihin ja lupiin, esimerkiksi passin tai henkilökortin hakemiseen, liittyen (Matson-Mäkelä, 2015; Hannus, 2023). Vastaavia haasteita voidaan osaltaan ratkaista digitaalisten järjestelmien ja muiden vastaavien ratkaisujen avulla, joka voi osaltaan helpottaa niin poliisin kuin kansalaistenkin elämää. Lisäksi tällä voi mahdollisesti olla myös kansantaloudellisia vaikutuksia, kun julkisten palveluiden jonot lyhenevät, tehokkuus kasvaa, ja resursseja voidaan allokoida muiden tehtävien suorittamiseen enemmän.

Yhteenvetona poliisin asiakaspalvelukanavien ja tehtävien digitalisaatiosta voidaan todeta, että aiheeseen on syytä kiinnittää tulevaisuudessa aiempaa enemmän huomiota. Kuten jo poliisin asiakaspalvelutehtävän määritelmään keskittyvässä osiossa mainittiin, suurimmalle osalle kansalaisista poliisin asiakaspalvelutehtävien digitalisaatio ilmenee siten, että poliisiin otetaan yhteyttä yhä suuremmassa määrin poliisin verkkosivujen tai muiden digitaalisten kanavien kautta, ja erilaisia asiakirjoihin ja lupiin liittyviä hakemuksia hoidetaan yhä suuremmassa määrin internetin välityksellä. Digitalisaatio voi osaltaan tehostaa kansalaisten ja poliisin välistä yhteydenpitoa, jonka lisäksi se mahdollistaa

tehokkaamman yhteistoiminnan kansalaisten ja poliisiviranomaisten välillä. (Sisäasiainministeriö, 2009; Meijer, 2015.) Koska digitalisaation vaikutuksia poliisin asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien henkilöiden kokemuksiin tai poliisin asiakaspalvelukanavien käyttäjien kokemuksiin ei ole aiemmin tutkittu paljoa, on tämän tutkielman, ja etenkin empiirisen osuuden tekeminen erityisen tärkeää, sillä sen avulla voidaan löytää vastauksia sellaisiin kysymyksiin, joita ei ole aiemmissa tutkimuksissa edes kysytty. Tämä voi mahdollisesti avata uudenlaisia näkökulmia aiheeseen, jonka lisäksi tutkimuksen tulosten perusteella voidaan mahdollisesti kehittää parempia menetelmiä poliisin digitaalisen asiakaspalvelun laadun parantamiseen, asiakkaiden kokemusten parantamiseen, kansalaisten ja poliisin yhteydenpidon tehostamiseen, sekä yleisesti poliisin palveluiden ja erityisesti asiakaspalvelutoimintojen tehostumiseen. Muun muassa näiden syiden takia on syytä selvittää, millaisia kokemuksia, näkemyksiä ja kehitysideoita poliisin asiakaspalvelukanavia käyttävillä henkilöillä on aiheeseen liittyen.

4 TUTKIMUSMENETELMÄ

Tässä pääluvussa esitellään tämän tutkielman empiiriseen tutkimukseen liittyviä tutkimus- ja analyysimenetelmiä. Lisäksi tässä luvussa kuvaillaan, millaista empiiristä aineistoa tämän tutkielman tarpeita varten on kerätty. Aluksi käydään läpi aineiston keräämiseen liittyviä seikkoja, kuten aineistonkeruumenetelmä sekä perusteet kyseisen menetelmän käytölle. Tämän jälkeen seuraa aineiston kuvailuosio, jossa kerrotaan, millaista aineistoa valitulla aineistonkeruumenetelmällä on saatu kerättyä, ja kuinka paljon aineistoa on kerätty. Lopuksi seuraa kuvailu aineiston analysoinnista, jossa esitellään menetelmiä, joita käytettiin aineiston analysointiin ja siitä mielenkiintoisten havaintojen poimintaan.

4.1 Kvantitatiivinen kyselytutkimus

Alun perin tutkimukseen oli tarkoitus sisällyttää haastattelututkimus poliisin asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien henkilöiden kanssa, mutta haastateltavia ei useista yrityksistä huolimatta onnistuttu tavoittamaan. Haastattelujen peruuntumisen takia tutkimuksen pääasiallinen fokus muuttui, ja tutkimuksen aineistonkeruussa päätettiin hyödyntää poliisin digitaalisten asiakaspalvelukanavien asiakkaille kohdennettua kvantitatiivista kyselytutkimusta, joka toteutettiin Webropol-kyselytutkimuslomakkeella. Kyselytutkimuslomakkeen kysymykset löytyvät tutkielman lopussa olevasta liitteestä (liite 1). Kyselytutkimus toteutettiin ajanjaksolla 15.3.2024 – 30.4.2024. Kysely koostui 20 kysymyksestä, joista kaksi oli vapaaehtoisia, avoimia kysymyksiä. Muut kysymykset olivat viisiportaisia, Likert-asteikkoon perustuvia kysymyksiä. Kyselyyn kerättiin vastauksia pääasiassa Jyväskylän yliopiston eri tiedekuntien sähköpostilistojen avulla, eli valtaosa kyselyyn vastaajista on Jyväskylän yliopiston opiskelijoita. Vastauksia kertyi 78 kappaletta. Kyselytutkimus rakennettiin kirjallisuuskatsauksessa esiteltyihin ilmiöihin perustuen, ja erityisesti asiakaspalvelun

digitalisaatiota sekä poliisin asiakaspalvelutehtäviä käsittelevät alaluvut vaikuttivat kysymysten muotoiluun ja sisältöön suuresti.

Kvantitatiivinen kyselytutkimus valikoitui tutkimusmenetelmäksi pääasiassa sen takia, että kyselyyn osallistumiselle on esimerkiksi haastatteluun verrattuna hyvin matala kynnys, vastauksia on helppoa, nopeaa ja vaivatonta kerätä, jonka lisäksi kvantitatiivisen kyselyn tuloksia on mahdollista analysoida tilastanalyysimenetelmien avulla tehokkaasti. Tietojen säilyttäminen on myös vaivatonta, sillä hyvin usein kyselylomakkeen tarjoava palvelu pitää huolen tietojen säilytyksestä, ja näin on myös tämän tutkielman kyselytutkimuksen kohdalla. Verkossa toteutetun kyselyn avulla on mahdollista tavoittaa laaja, homogeeninen vastaajakunta, jonka avulla voidaan välttyä monenlaisilta vinoumilta, jotka saattaisivat vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin. (Jamsen ym., 2007.) Tätä tutkielmaa varten toteutetun kyselytutkimuksen kohdalla on kuitenkin huomioitava, että kysely lähetettiin Jyväskylän yliopiston eri tiedekuntien ja laitosten opiskelijoiden sähköpostilistoille, eli kaikki kyselyyn vastaajat kuuluvat jollekin Jyväskylän yliopiston opiskelijasähköpostilistalle. Tällä voi olla vaikutusta kyselyn tuloksiin, ja tämä on otettava huomioon kyselyn tuloksia arvioitaessa. Edellä mainittujen seikkojen lisäksi kyselytutkimuksen vahvuuksiin kuuluu muun muassa se, että vastaajat voivat itse päättää, missä ja milloin he haluavat osallistua kyselyyn, joka osaltaan voi madaltaa kynnyistä osallistua kyselyyn (Jamsen ym., 2007). Vaikka kyseessä onkin kvantitatiivinen kyselytutkimus, on joukossa kaksi avointa kysymystä, joihin vastaaminen ei kuitenkaan ollut pakollista. Avoimien kysymysten tarkoituksena oli tarjota vastaajille mahdollisuus kertoa heidän kokemuksistaan, haasteistaan ja kehitysideoistaan tarkemmin kuin mitä pelkästään Likert-asteikkoon perustuvat vastausmahdollisuudet tarjoavat. Pääasiassa Likert-asteikko soveltuu erinomaisesti tämän tutkimuksen tarpeisiin, sillä sen avulla on mahdollista kerätä monipuolisia vastauksia, ja sitä hyödyntämällä vastaajien on hyvin helppoa ja nopeaa vastata kaikkiin kyselyssä esitettyihin kysymyksiin. Lisäksi Likert-asteikon hyödyntäminen mahdollistaa monien erilaisten tilastollisten analyysimenetelmien hyödyntämisen datan analysoinnissa (Allen & Seaman, 2007).

Kuten jo aiemmin todettu, kyselytutkimuksen tavoitteena oli kerätä tietoa asiakkaiden kokemuksista, haasteista ja kehitysideoista liittyen poliisin digitaalisiin asiakaspalvelukanaviin. Kyselyllä haluttiin kartoittaa asiakkaiden näkemyksiä liittyen muun muassa siihen, kuinka hyvin digitaalinen ympäristö soveltuu poliisin asiakaspalvelutehtäviin, millä tavoin digitalisaatio on vaikuttanut poliisin lähestyttävyyteen, sekä digitaalisten asiakaspalvelukanavien vaikutuksia poliisin palveluiden odotusaikoihin ja fyysisten käyntien määrään poliisilaitoksilla. Kaikki kyselytutkimuksessa esitetyt kysymykset perustuvat suurelta osin aiemmassa kirjallisuudessa esiintyneisiin kysymyksiin ja ilmiöihin, ja tutkielman tutkimuskysymykset osaltaan ohjasivat kysymysten muotoilua ja järjestystä.

Erityisesti Vehmaksen ym. (2015) sekä Awadhin ym. (2021) artikkeleissaan esiin nostamat seikat liittyen digitalisaation vaikutuksiin asiakkaiden kokemuksiin, odotuksiin ja tyytyväisyyteen asiakaspalvelutilanteissa vaikuttivat keskeisellä tavalla kyselytutkimuksen kysymyksiin ja rakenteeseen, jonka lisäksi

Shengin ja Teon (2012) mainitsevat helppokäyttöisyyteen liittyvät huomiot olivat erityisen tärkeitä kyselylomakkeen kysymysten muotoilemisessa. Näiden artikkeleiden vaikutus näkyy etenkin kyselylomakkeen (liite 1) kysymyksissä numero 1, 3, 4, 5, 6, 11, 12, 16, 18 ja 19. Shabanin ym. (2022) artikkelissa käsitellyt yhteydet digitalisaation vaikutuksista palveluiden laatuun ja asiakkaiden lojallisuuteen, sekä Shengin ja Teon (2012) artikkelissaan käsittelemät helppokäyttöisyyden ja koetun hyödyllisyyden vaikutukset asiakaskokemukseen vaikuttivat etenkin kyselylomakkeen kysymyksiin numero 7 ja 15. Weberin ja Chatzopoulosen (2019) digitaaliseen asiakaskokemukseen keskittyvä artikkeli, jossa kirjoittajat painottavat myös ei-digitaalisten kokemusten tärkeyttä, vaikutti osaltaan merkittävästi erityisesti kysymyksiin numero 2, 13 ja 14. Kysymyksiin numero 8, 9, 10 ja 17 vaikutti erityisesti Meijerin (2015) poliisin asiakaspalvelukanava Citizens Netia käsittelevä artikkeli, jossa kirjoittaja kuvaa kyseisen järjestelmän parantaneen muun muassa poliisin ja kansalaisten välistä yhteydenpitoa, viestintää, yhteistoimintaa ja kansalaisten poliisiin liittämiä mielikuvia. Lisäksi esimerkiksi Van Deursenin ja Van Dijkn (2014) mainitsevat ihmisten digitaalisiin tietoihin ja taitoihin liittyvät erot ja niiden aiheuttama digitaalinen kahtiajako herätti muutamia kysymyksiä, jotka vaikuttivat osaltaan kyselytutkimuksen kysymyksiin ja niiden muotoiluun.

Edellä mainitut artikkelit ja kyselylomakkeen kysymykset ovat suoraan yhteydessä tutkielman toiseen tutkimuskysymykseen, eli *”Millaisia vaikutuksia asiakaspalvelukanavien digitalisaatiolla on poliisin asiakaspalvelukanavia käyttävien henkilöiden kokemuksiin?”*. Kyselylomakkeen viimeisen kysymyksen, eli kysymyksen numero 20 muotoon vaikutti suurelta osin Vehmaksen (2015) ja Awadhin (2021) artikkeleissa mainittuun asiakkaiden odotusten täyttämiseen, jonka lisäksi suuri vaikutin tälle kysymykselle oli tutkielman kolmas tutkimuskysymys, eli *”Miten poliisin asiakaspalvelukanavia tulisi kehittää jatkossa, jotta ne vastaisivat asiakkaiden tarpeita paremmin?”*.

4.2 Aineiston analysointimenetelmät

Suurimman osan kyselytutkimuksen kysymyksistä ollessa monivalintakysymyksiä, joiden vastausvaihtoehdot noudattavat Likert-asteikkoa, on aineistoa syytä analysoida tilastoanalyysisovelluksen avulla. Kyselyn vastauksien analysoinnissa on perusteltua hyödyntää erilaisia kuvailevia tilastotietoja, kuten esimerkiksi vastausten keskiarvoja, mediaaneja ja hajontalukuja. Näiden avulla voidaan saada tarkka kokonaiskuva siitä, millä tavoin poliisin digitaalisten asiakaspalvelukanavien käyttäjät keskimäärin kokevat kyseisten palveluiden vaikuttavan heidän mielikuviinsa ja kokemuksiinsa liittyen esimerkiksi palveluiden käytön sujuvuuteen, helppouteen ja tehokkuuteen. Kuvailevien tilastotietojen lisäksi aineiston analysoinnissa on syytä tarkastella erilaisten vastausten yhteyttä toisiinsa, ja tähän tarkoitukseen sopii Spearmanin järjestyskorrelaatiokerroin. Toisin kuin esimerkiksi Pearsonin korrelaatiokerroin, Spearmanin

järjestyskorrelaatiokerroin ei ole aivan yhtä herkkä erilaisille poikkeamille tai ääriarvoille. Kyseinen menetelmä sopii tämän tutkimuksen tarpeisiin hyvin erityisesti siksi, että kyseessä on kohtalaisen pieni aineisto, joka noudattaa Likert-järjestysasteikkoa. Aineisto ei siis noudata normaalijakaumaa, eivätkä vastaukset ole lineaarisia. Nämä seikat tekevät siitä sopivan analyysimenetelmän tämän tutkimuksen tarpeisiin. (Norman, 2010.)

Avoimien kysymysten kohdalla vastauksiin suhtaudutaan laadullisena aineistona, ja näiden avulla pyritään vastaamaan etenkin kolmannen tutkimuskysymyksen yhteydessä. Avoimien kysymysten kohdalla ei voida hyödyntää tilastollisia menetelmiä, joten niiden analysointiin hyödynnetään erilaisia laadullisen sisällönanalyysin menetelmiä. Kyseisten menetelmien avulla avoimien kysymysten vastauksista voidaan havainnoida vastaajien pohjimmaisista tunteista ja kokemuksista liittyen heidän kokemiinsa haasteisiinsa, kehitysideoihinsa ja kokonaisuutyytyväisyyteensä, eikä tällaisia tarkkoja kuvauksia olisi mahdollista saada esiin pelkästään monivalintakysymysten ja tilastollisten menetelmien avulla.

5 TULOKSET

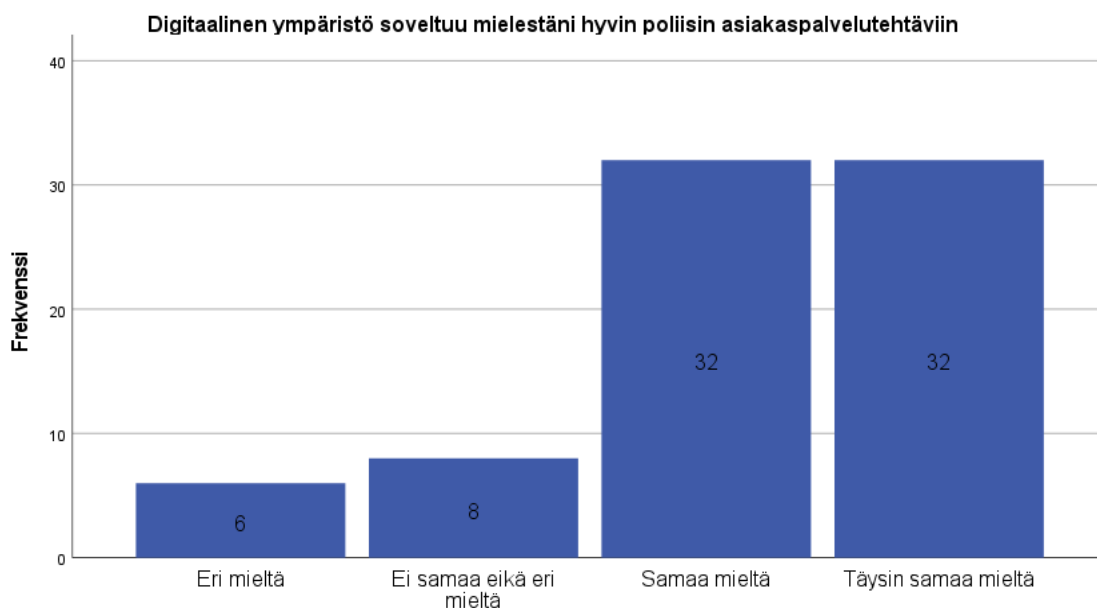
Tässä pääluvussa esitellään kyselytutkimuksen keskeisimpiä tuloksia, nostetaan esiin mielenkiintoisia havaintoja ja nostetaan esiin tutkimusaineiston mahdollisia vahvuuksia ja puutteita. Tutkimuksen tulosten esittely noudattaa kyselytutkimuksen järjestystä, eli tulokset on esitelty siinä järjestyksessä kuin niitä vastaavat kysymykset esiintyivät kyselyssä. Tuloksia on järkevää esitellä juuri tässä järjestyksessä etenkin siksi, että joissain tapauksissa edeltävä ja seuraava kysymys liittyvät toisiinsa olennaisesti. Esimerkiksi kysymysten numero 5 ja 6 tapauksessa, jossa kysymys numero 6 pyrkii saamaan lisätietoa vastaajilta riippuen siitä, miten he ovat vastanneet kysymykseen numero 5. Kysymyksiin tullaan viittaamaan läpi tämän luvun niiden kyselylomakkeessa (liite 1) määrättyllä järjestysluvulla. Kyselyn kokonaisvastaajamäärä oli $N = 78$. Johtuen kyselylomakkeen rakenteesta, kyselyssä ei ollut tyhjiä vastauksia minkään monivalintakysymyksen kohdalla. Monivalintakysymyksiin vastaaminen oli pakollinen edellytys kyselyssä etenemiselle, ja ainoastaan avoimet kysymykset olivat vapaaehtoisia.

Kysymysten vastauksia käsitellään lähinnä kuvailevien tilastotietojen avulla, mutta joidenkin kysymysten kohdalla hyödynnetään myös muita tilastollisia menetelmiä. Aineiston analysoinnissa hyödynnettiin Spearmanin järjestyskorrelaatiokerrointa, ja sen avulla tarkasteltiin kyselylomakkeen kysymysten numero 3, 5, 7, 11 ja 19 välisiä yhteyksiä. Kyseisiä kysymyksiä käsitellään tässä luvussa hieman enemmän ja syvällisemmin kuin muita kysymyksiä, sillä ne ovat aiemmassa luvussa (luku 4.1) kuvaillulla tavalla vahvemmin yhteydessä aiempaan kirjallisuuteen, ja niiden merkitys tämän tutkimuksen tutkimuskysymysten kannalta on merkittävämpi kuin osalla muista kysymyksistä, jotka toimivat osaltaan tukikysymyksinä ja kyselyä ohjaavina kysymyksinä. Kuten aiemmassa luvussa (luku 4.2) myös kerrottiin, niin kyselyn avoimiin kysymyksiin suhtauduttiin laadullisena aineistona, ja tästä syystä sen analysointiin hyödynnettiin laadullista sisällönanalyysiä.

5.1 Kyselyn ensimmäisen osion tulokset

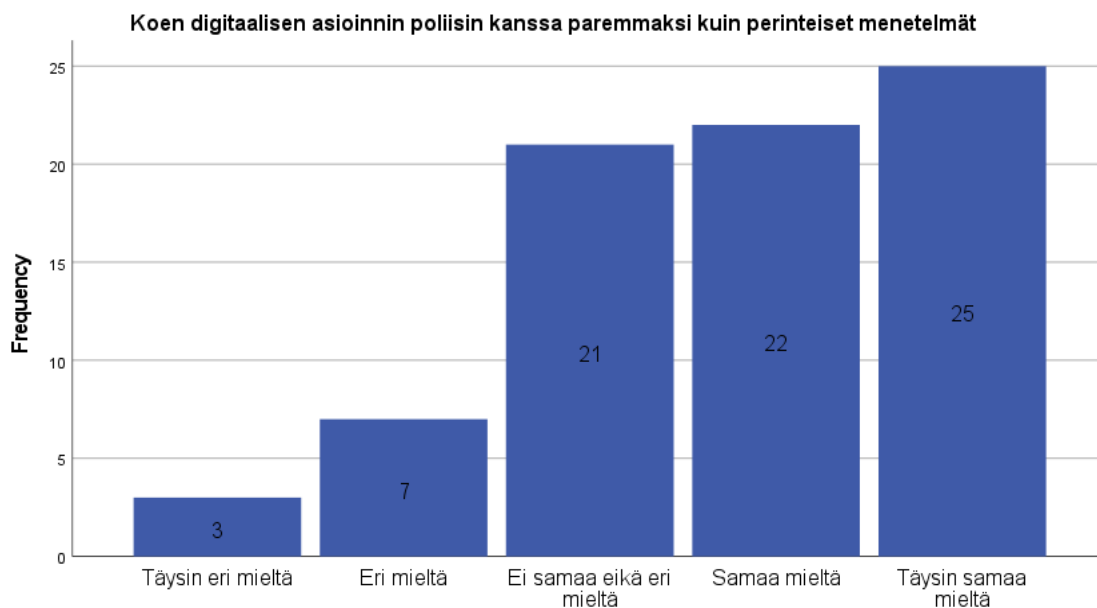
Kyselytutkimuksen ensimmäisen osion kysymysten pääasiallisena tarkoituksena oli saada yleiskuva siitä, millä tavoin vastaajat kokevat digitalisaation vaikuttaneet poliisin asiakaspalveluun yleisellä tasolla. Kysymykset liittyivät muun muassa digitaalisen ympäristön soveltuvuuteen poliisin asiakaspalvelutehtävissä, byrokratian vähentymiseen digitalisaation myötä sekä asiakkaiden kokemiin haasteisiin digitaalisessa ympäristössä toimiessa. Tässä alaluvussa käydään läpi kyselyn ensimmäisen osion, eli kysymysten 1–8 tuloksia.

Kyselyn ensimmäinen kysymys pyrki löytämään vastauksia siihen, millä tavoin vastaajat kokevat digitaalisen ympäristön soveltuvan poliisin asiakaspalvelutehtäviin. Kysymyksen kohdalla vastaajille korostettiin sitä, että digitaalisella ympäristöllä viitataan pääasiassa poliisin verkkosivuihin sekä muihin vastaaviin alustoihin ja palveluihin, esimerkiksi sosiaaliseen mediaan. Alla olevasta kuvioista (kuvio 1) voidaan huomata, ettei yksikään vastaaja kokenut olevansa täysin eri mieltä siitä, että digitaalinen ympäristö soveltuu hyvin poliisin asiakaspalvelutehtäviin. Kysymyksen vastaukset olivat pääasiassa hyvin positiivisia, ja 82 % vastaajista (n=64) oli joko samaa mieltä tai täysin samaa mieltä kysymyksessä esitetyn väitteen kanssa. Kysymyksen vastausten keskiarvo oli 4,15 (asteikko 1-5), mediaani 4 ja keskihajonta 0,9.



KUVIO 1 Ensimmäisen kysymyksen vastausten jakauma

Kyselyn toinen kysymys perehtyi vastaajien kokemuksiin siitä, kuinka hyvin digitaalinen asiointi poliisin kanssa vertautuu perinteiseen asiointiin. Toisin kuin ensimmäisen kysymyksen kohdalla, osa vastaajista koki olevansa täysin eri mieltä digitaalisten asiakaspalvelukanavien paremmuudesta perinteisiin asiakaspalvelukanaviin verrattuna. Vastaajista yhteensä 12,8 % koki, etteivät digitaaliset asiointikanavat ole parempia kuin perinteiset menetelmät, jonka lisäksi 26,9 % vastaajista (n=21) ei ollut suoraan väitettä vastaan tai sen puolesta. Tästä huolimatta valtaosa vastaajista, tarkasti 60,3 %, oli kuitenkin joko samaa mieltä tai täysin samaa mieltä kysymyksessä esitetyn väitteen kanssa. Tarkka jakauma toisen kysymyksen tuloksista löytyy alla olevasta pylväsdiagrammista (kuvio 2).



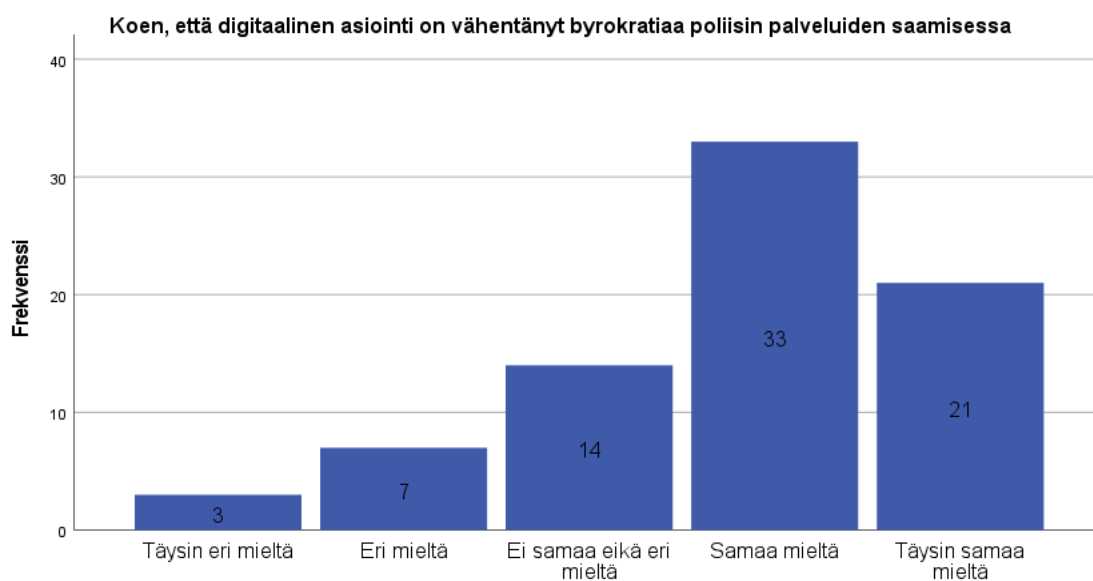
KUVIO 2 Toisen kysymyksen vastausten jakauma

Kolmannen kysymyksen avulla perehdyttiin poliisin digitaalisten asiakaspalvelukanavien kykyyn vastata asiakkaiden odotuksiin erityisesti tuen saamiseen liittyen. Valtaosa vastaajista oli joko samaa mieltä tai täysin samaa mieltä kysymyksessä esitetyn väitteen kanssa. Vastaajista yhteensä 9 % oli joko eri mieltä tai täysin eri mieltä digitaalisen asiakaspalvelun kyvystä vastata heidän odotuksiinsa, ja tarkalleen kolmasosa vastaajista ei ollut suoranaisesti samaa eikä eri mieltä odotuksiensa täyttymisestä. Vastausten keskiarvo oli 3,64, mediaani 4,0 ja keskihajonta 0,94. Tarkempi kuvaus vastausten jakautumisesta löytyy alla olevasta kuvio 3).



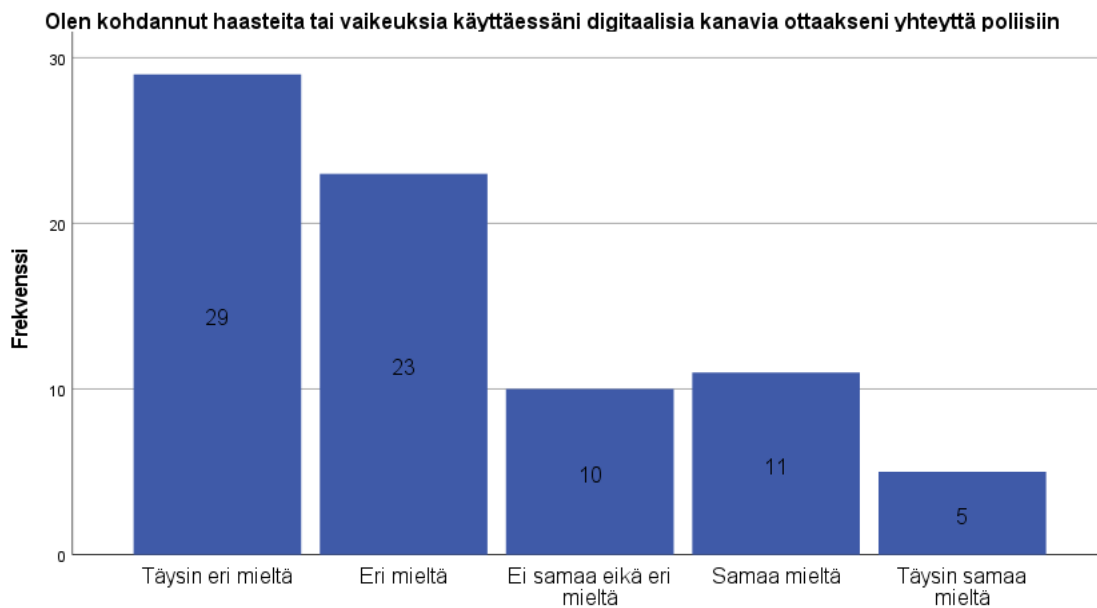
KUVIO 3 Kolmannen kysymyksen vastausten jakauma

Kyselytutkimuksen neljäs kysymys keräsi tietoa vastaajien kokemuksista liittyen digitalisaation ja byrokratian määrän yhteydestä. Noin 69,2 % vastaajista (n = 54) oli joko samaa tai täysin samaa mieltä siitä, että digitalisaatio on vähentänyt byrokratiaa poliisin palveluiden saamisessa, kun vain 12,8 % vastaajista (n = 10) koki toisin. Kyselyn neljännen kysymyksen vastausten keskiarvo oli 3,79, mediानी 4 ja keskihajonta 1,06. Alla olevasta kuviosta (kuvio 4) ilmenee neljännen kysymyksen vastausten tarkka jakauma.



KUVIO 4 Neljännen kysymyksen vastausten jakauma

Kyselytutkimuksen viides kysymys pohjustaa kyselyn ensimmäistä avointa kysymystä. Molemmat kysymyksistä keskittyvät asiakkaiden kokemuksiin haasteisiin digitaalisessa ympäristössä toimiessaan. Viidennen kysymyksen vastausten keskiarvo oli 2,23, mediaani 2 ja keskihajonta 1,27. Alla olevasta kuviosta (kuvio 5) voidaan huomata, että valtaosalla vastaajista ei ole ollut oman ilmoituksensa mukaan haasteita tai vaikeuksia heidän käyttäessään poliisin digitaalisia asiakaspalvelukanavia. Toisaalta hieman yli viidenneksellä vastaajista (n = 16) oli ollut haasteita kyseisten palveluiden käyttöön liittyen, ja tarkempia kuvauksia haasteista löytyykin kuudennen kysymyksen vastauksista.



KUVIO 5 Viidennen kysymyksen vastausten jakauma

Kysymys numero 6 oli kyselylomakkeen ensimmäinen avoin kysymys, ja sen tarkoituksena oli kerätä vastaajilta tarkempaa tietoa siitä, millaisia haasteita he olivat kokeneet poliisin digitaalisten asiakaspalvelukanavien käyttöön liittyen. Kuudenteen kysymykseen kertyi yhteensä 16 vastausta, jotka ovat moninaisia, mutta niissä on myös paljon yhtäläisyyksiä. Vaikka kysymyksen muotoilu olikin sellainen, että pääasiallisena tavoitteena oli kerätä tietoa asiakkaiden kokemista haasteista, niin osa vastaajista antoi myös positiivista palautetta. Tämä oli tutkimuksen kannalta hyvä asia, ja kysymys olisikin pitänyt alun perin muotoilla paremmin. Iso osa vastauksista liittyi passin tai muiden asiakirjojen hankkimiseen, rikosilmoitusten tekemiseen, ja kommunikaatiokanavien moninaisuuden aiheuttamiin haasteisiin. Esimerkiksi seuraavissa vastauksissa tulee esiin asiakkaiden näkemyksiä passin hakemiseen liittyen:

"En löytänyt vastauksia kysymyksiini. Myös passia on ollut vaikea hakea, ajat täynnä ja pitäisi antaa sormenjäljet tmv."

"Jokunen vuosi sitten hakiessani passia palvelu oli pahasti ruuhkautunut, eikä tahtonut toimia. Varmaan nykytilanne on jo parempi."

"Pari kertaa uusinnut passia, on toiminut hyvin."

"Ainakin passin hakeminen on paljon helpompaa sähköisesti. Ei tarvitse jonottaa laitoksella. On mukavaa, että poliisi on sosiaalisessa mediassa esillä."

Passien ja muiden asiakirjojen hakemisen lisäksi palautetta tuli myös rikosilmoitusten tekemiseen liittyen, joissa toistuvana teemana oli se, ettei rikosilmoitusten tekemiseen ole tarjolla riittävästi apua ja neuvoja, joka aiheuttaa suuria vaikeuksia maallikon näkökulmasta. Seuraavilla vastaajilla oli ollut merkittäviä hankaluuksia rikosilmoitusten täyttämisen kanssa:

"Rikosilmoituksen tekeminen oli turhauttavaa, kun maallikkona piti kategorisoida vaikeatulkintaista tilannetta rikosnimikekohtaisesti. Ohjeistuksena annettiin tieto, että (esiselvityksessä tai) -tutkinnassa viranomainen täsmentää ilmoitusta tarpeen mukaan; päätös kuitenkin annettiin suorilta: ei oteta edes esitutkintaan, sillä valittu rikosnimike oli "väärä"."

"esimerkiksi rikosilmoitusta tehtäessä ei ole tarpeeksi neuvoja, joudun ottamaan puhelimitse joka tapauksessa yhteyttä. sama oli passin valokuvan kanssa. ei riitä, että joku palvelu tai kaavake vaan ON sivuilla, jos sitä täyttäessä joutuu joka tapauksessa soittamaan asiakaspalveluun. sivuilla pitäisi olla selkeitä ohjeita moninasiin ihmisten tilanteisiin"

Palautetta kertyi myös liittyen digitaalisen asioinnin ja fyysisen asioinnin suhteeseen. Osa vastaajista koki, että heillä on edelleen tarvetta fyysisille tapaamisille poliisilaitoksella, kun taas osa olisi mieluummin asioinut pelkästään digitaalisesti, mutta olivat välillä pakotettuja asioimaan fyysisesti:

"Esimerkiksi kun olen hakenut passia on vaikeuksia saada aikaa omalta poliisi-asemalta. Myös työn puolesta on vaikea asioida digitaalisesti kun pitäisi puhua tai viestittää suoraan poliisin kanssa."

"Kehotettu asioimaan digitaalisia kanavia käyttäen, mutta kuitenkin digitaalisen asioinnin jälkeen olen saanut uuden kehotuksen asioida paikanpäällä."

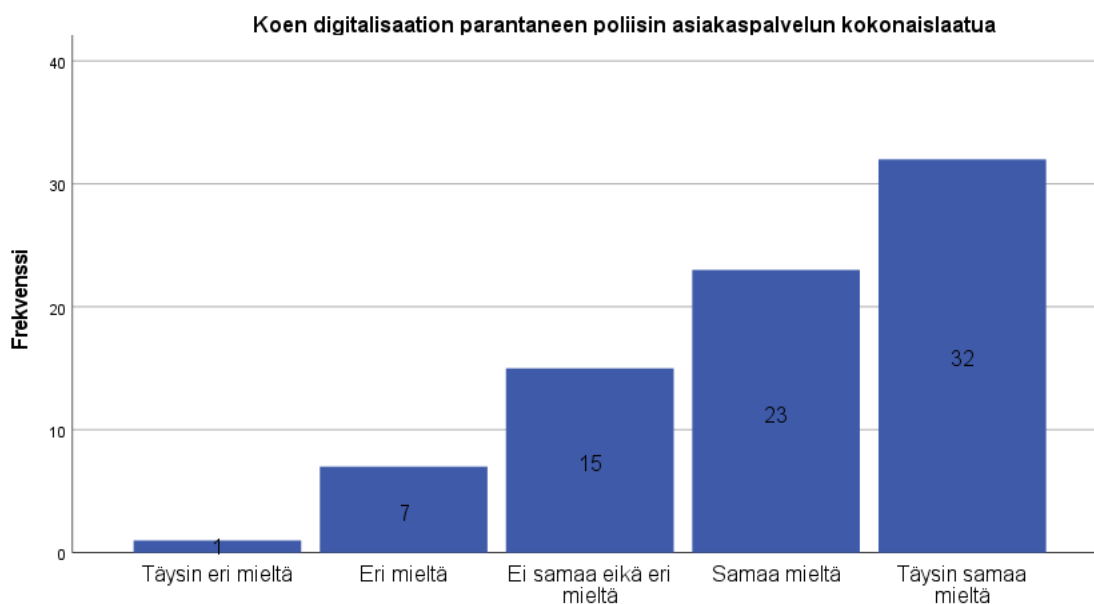
"Poliisin olisikin hyvä huomioda, että vaikka digitalisaatio on muuten hyvä ja toimiva palvelu, siinä vaiheessa, kun vaikuttaa siltä että yhteisymmärryksen löytäminen on vaikeaa, olisi hyvä ihan soittaa asiakkaalle tai sopia henkilökohtainen tapaaminen. Kuluu molemmilta osapuolilta turhaan aikaa, jos samasta asiasta väännetään ties kuinka monen

viestin ajan, kun ongelma on vain yksinkertaisesti poliisiin (tai asiakkaan) väärinymmärryksestä.”

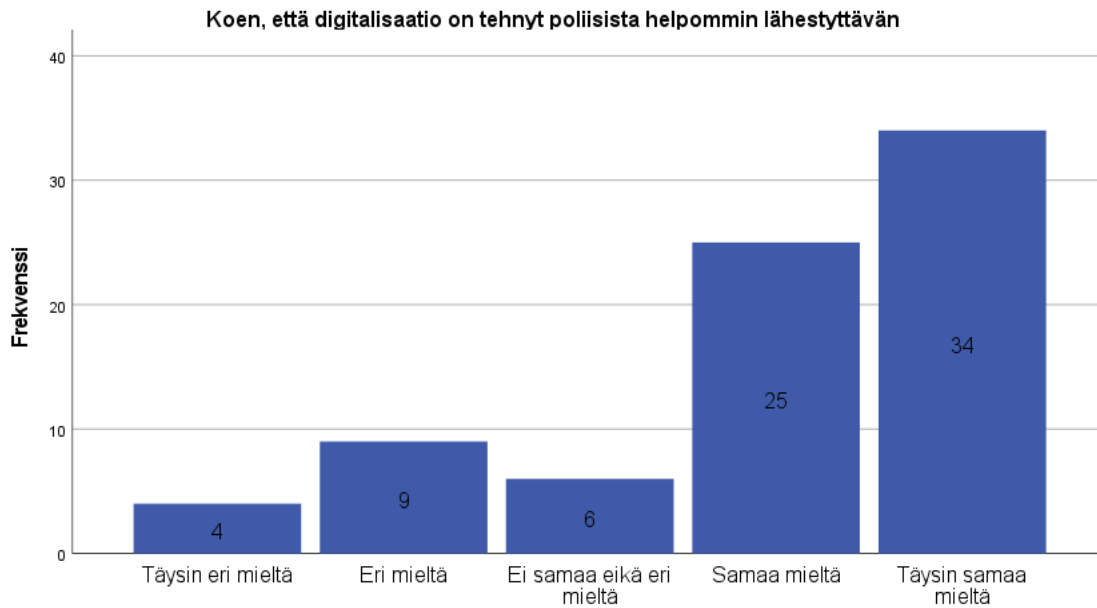
Passihakemusten, rikosilmoitusten sekä digitaalisen ja fyysisen asioinnin yhteensovittamisen lisäksi eräs vastaaja antoi palautetta palveluiden saavutettavuuteen ja yhdenvertaisuuteen liittyen.

”Useimmiten ainoa yhteydenotto on puhelimitse, mikä ei ole saavutettavuutta eikä yhdenvertaisuutta. Tarvitaan chat-palvelua ja tarvittaessa mahdollisuutta kirjautua oman pankin kautta, jos käsitellään yksityisiä asioita. Olisi hienoa, jos viittomakielen tulkki olisi käytettävissä, jos kuulovammaisella asiakkaalla on heikko suomenkielen taito.”

Kyselylomakkeen ensimmäistä avointa kysymystä seurasivat vielä ensimmäisen osion kaksi viimeistä kysymystä (kysymykset 7 ja 8), joista ensimmäinen keskittyi asiakkaiden kokemuksiin liittyen poliisin asiakaspalvelun kokonaislaatuun, ja toinen asiakkaiden kokemuksiin liittyen poliisin lähestyttävyyteen. Seitsemännen ja kahdeksannen kysymyksen vastausten tunnusluvut ja jakaumat ovat melko samanlaisia. Seitsemännen kysymyksen vastausten keskiarvo oli 4, mediaani 4 ja keskihajonta 1,04, kun taas kahdeksannen kysymyksen keskiarvo oli 3,97, mediaani 4 ja keskihajonta 1,20. Alla olevista kuvioista (kuvio 6 ja kuvio 7) ilmenee vastausten tarkka jakauma.



KUVIO 6 Seitsemännen kysymyksen vastausten jakauma



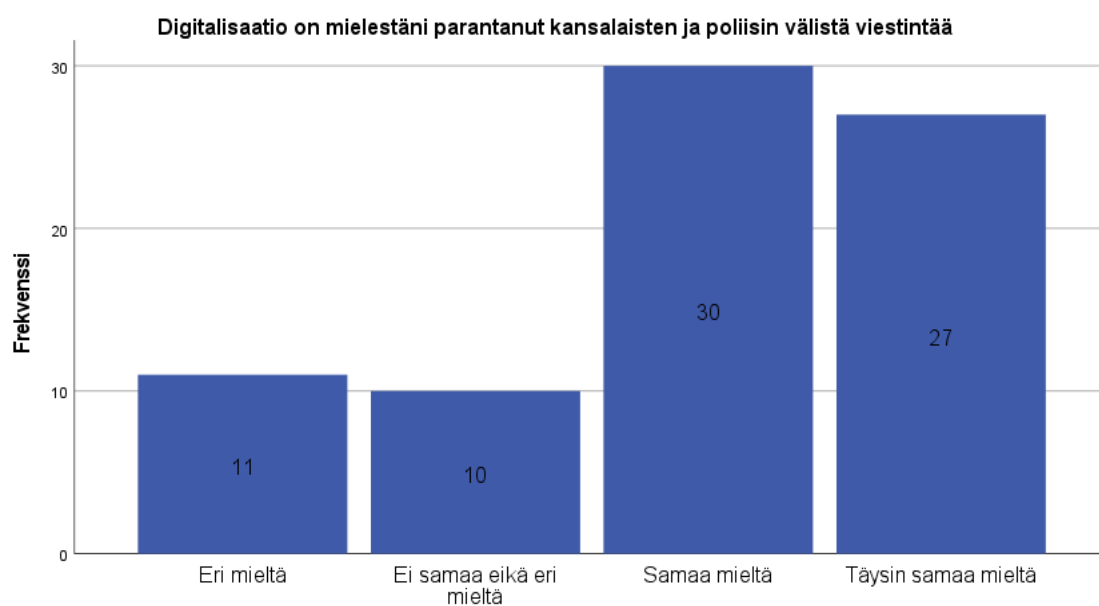
KUVIO 7 Kahdeksannen kysymyksen vastausten jakauma

5.2 Kyselyn toisen osion tulokset

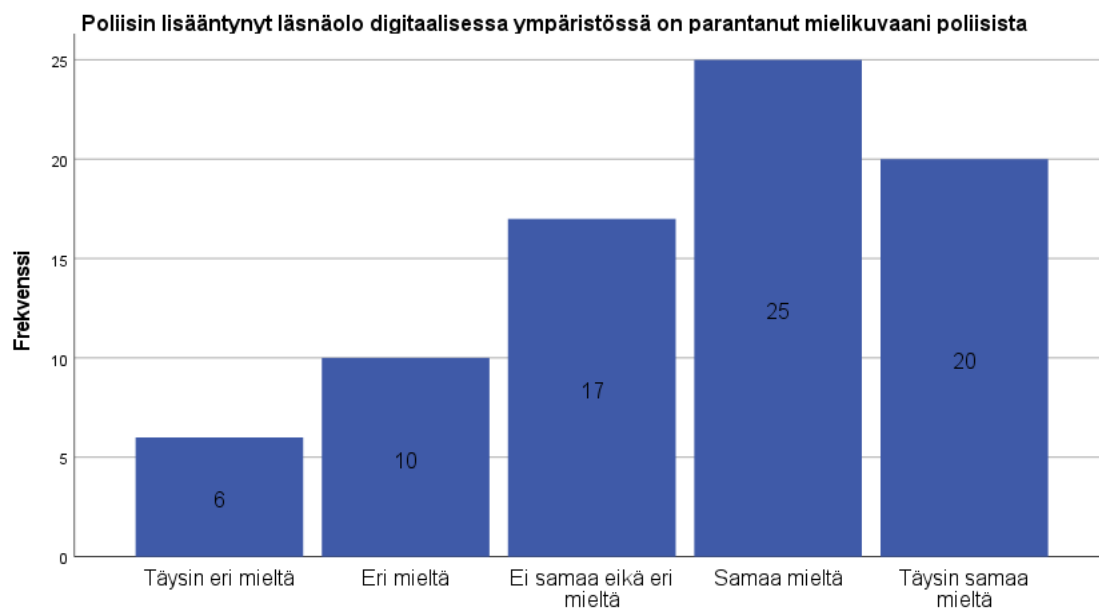
Kyselyn toinen osio kattaa kyselylomakkeen (liite 1) kysymykset 9-15. Tässä osiossa käydään yksi kerrallaan läpi kyseisten kysymysten vastaukset, niiden tunnusluvut ja jakaumat. Toisen osion kaksi ensimmäistä kysymystä (kysymykset 9 ja 10) keskittyivät digitalisaation vaikutuksiin poliisin ja kansalaisten välisessä viestinnässä, ja digitalisaation aiheuttamiin muutoksiin ihmisten poliisiin liittämistä mielikuvista. Yksikään vastaajista ei ollut täysin eri mieltä siitä, että digitalisaatio on parantanut kansalaisten ja poliisin välistä viestintää, ja valtaosa vastaajista oli joko samaa tai täysin samaa mieltä kysymyksessä esitetyn väitteen kanssa. Yhdeksannen kysymyksen vastausten keskiarvo oli 3,94, mediaani 4 ja keskihajonta 1,02. Yhdeksannen kysymyksen vastausten tarkka jakauma löytyy alla olevasta kuviosta (kuvio 8).

Kymmenes kysymys tarkasteli ihmisten mielikuvia liittyen poliisin lisääntyneeseen läsnäoloon digitaalisessa ympäristössä. Tämä kysymys herätti monipuolisemman kattauksen vastauksia, vaikka suurin osa vastaajista olikin joko samaa tai täysin samaa mieltä siitä, että heidän mielikuvansa poliisista on parantunut. Kymmenennen kysymyksen kohdalla 6 vastaajaa oli kuitenkin täysin eri mieltä kysymyksessä esitetyn väitteen kanssa, eli heidän mielikuvansa poliisista eivät olleet ainakaan parantuneet, mutta vastauksista ei voida kuitenkaan päätellä, olivatko kyseisten vastaajien mielikuvat heikentyneet, vai vain pysyneet ennallaan. Kymmenennen kysymyksen vastausten keskiarvo oli 3,55, mediaani 4 ja

keskihajonta 1,22. Tarkempi jakauma vastauksista löytyy alla olevasta kuviosta (kuvio 9).



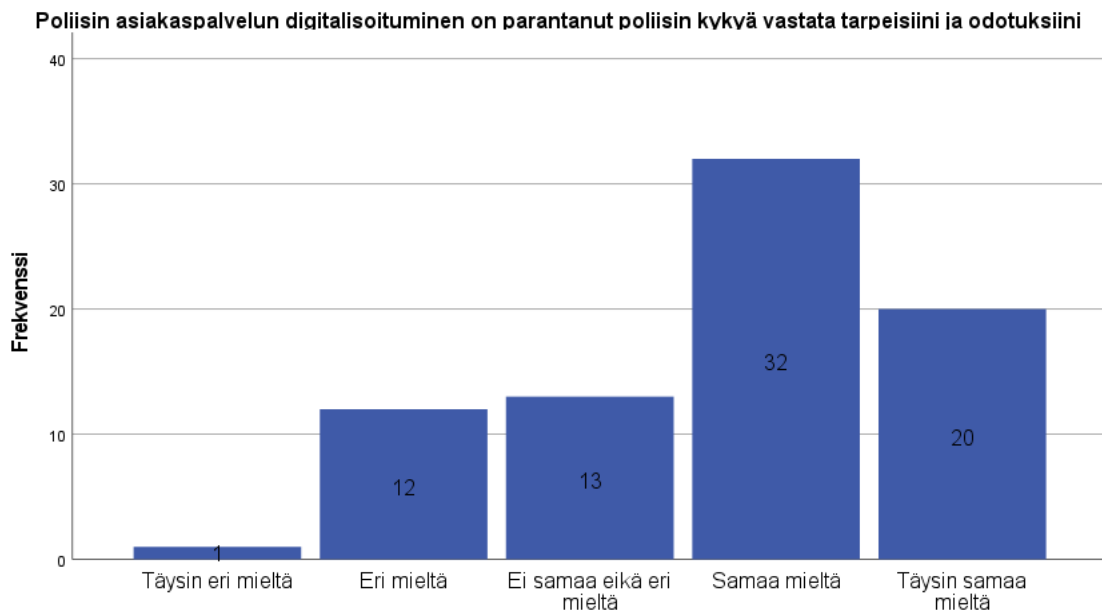
KUVIO 8 Yhdeksännen kysymyksen vastausten jakauma



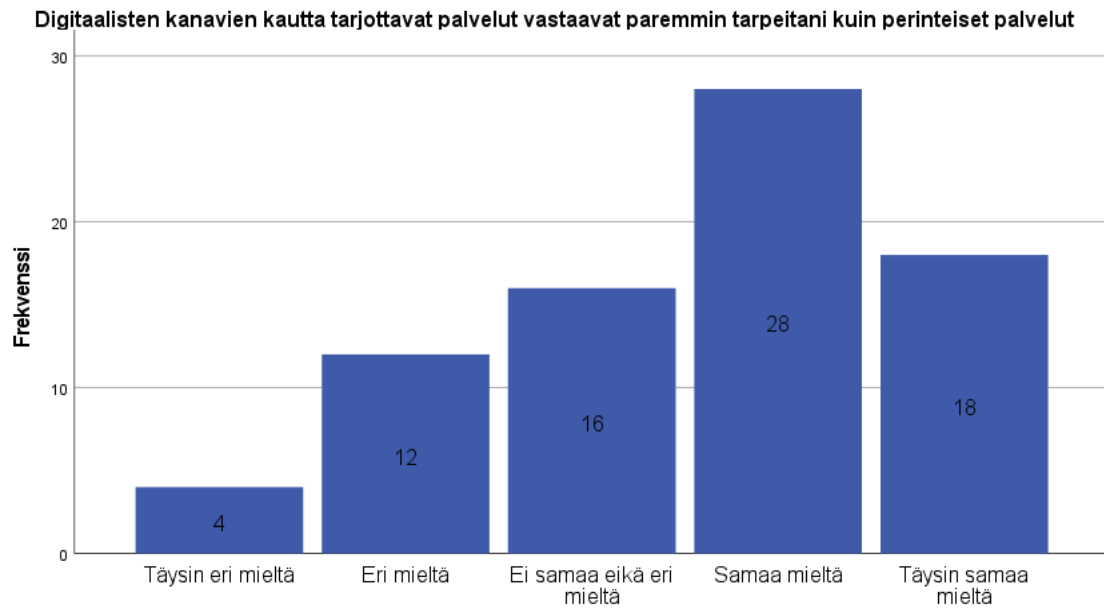
KUVIO 9 Kymmenennen kysymyksen vastausten jakauma

Kyselylomakkeen seuraavat kysymykset, eli kysymykset numero 11 ja 12 tarkastelivat vastaajien näkemyksiä liittyen poliisin asiakaspalvelukanavien digitalisaation vaikutuksiin siihen, kuinka hyvin poliisi kykenee vastaamaan asiakkaidensa tarpeisiin, sekä kuinka hyvin digitaalisten kanavien kautta tarjottavat palvelut vertautuvat perinteisten kanavien kautta tarjottuihin palveluihin. Kysymyksen numero 11, eli poliisin kykyä vastata asiakkaiden tarpeisiin tarkastelevan kysymyksen, vastausten keskiarvo oli 3,74, mediaani 4 ja keskihajonta 1,05. Suurin osa vastaajista (n=52) oli joko samaa, tai täysin samaa mieltä siitä, että poliisin asiakaspalvelun digitalisaatio oli parantanut poliisin kykyä vastata heidän tarpeisiinsa ja odotuksiinsa.

Kysymyksen numero 12, joka puolestaan keskittyi vertaamaan perinteisten kanavien ja digitaalisten kanavien kautta tarjottujen palveluiden kykyä vastata asiakkaiden tarpeisiin, vastausten keskiarvo oli 3,56, mediaani 4 ja keskihajonta 1,16. Kuten yhdennessä kysymyksen vastausten kohdalla, myös kahdennentoista kysymyksen vastaajista suurin osa (n = 46) oli sitä mieltä, että digitaalisten kanavien kautta tarjottavat palvelut vastaavat heidän tarpeitaan paremmin kuin perinteisten kanavien kautta tarjottavat palvelut. Kahdennentoista kysymyksen kohdalla hieman suurempi osa oli kysymyksessä esitetyn väitteen kanssa eri mieltä kuin yhdennessä kysymyksen kohdalla. Molempien kysymysten vastausten jakaumat muistuttavat paljolti toisiaan, ja tarkat jakaumat löytyvät alla olevista kuvaajista (kuvio 10 ja kuvio 11).

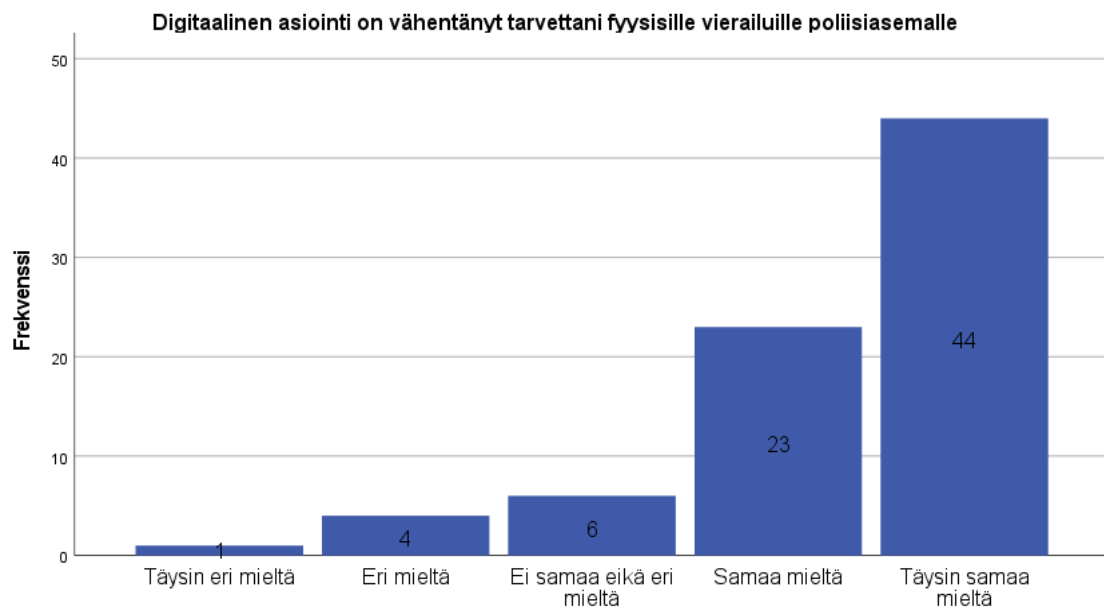


KUVIO 10 Yhdennentoista kysymyksen vastausten jakauma



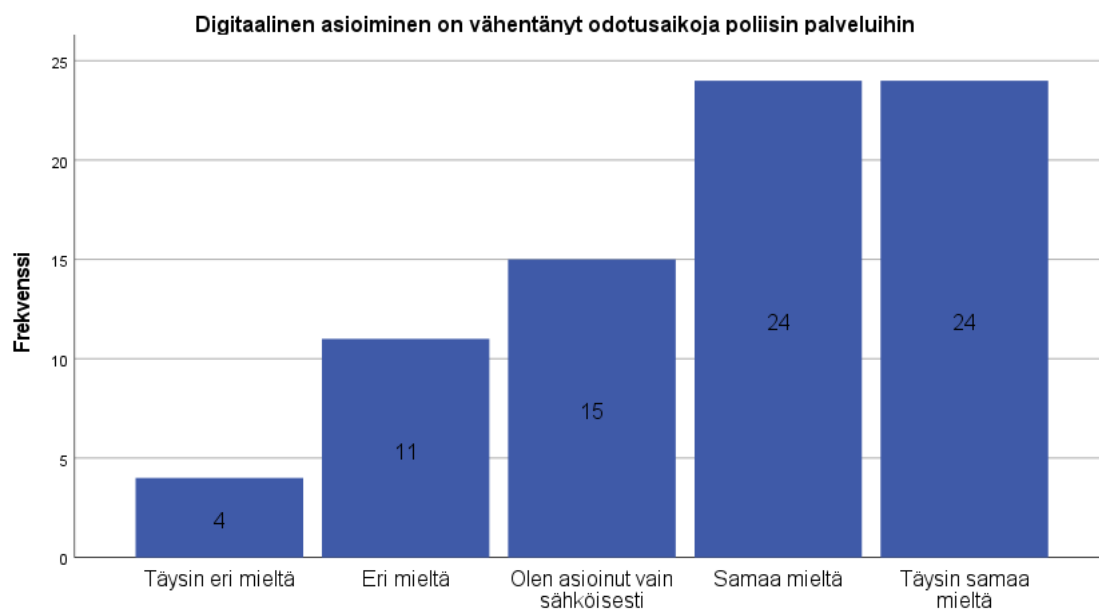
KUVIO 11 Kahdennentoista kysymyksen vastausten jakauma

Kysymykset numero 13 ja 14 keskittyivät tarkastelemaan digitaalisen asioinnin vaikutuksiin sekä fyysisten vierailuiden tarpeelle että poliisin palveluiden odotusaikoihin. Alla olevasta kuviosta (kuvio 12) voidaan huomata, että valtaosa vastaajista koki digitalisaation vähentäneen heidän tarvettaan vierailu poliisiasemalla fyysisesti. Noin 86 % vastaajista ($n = 67$) oli joko samaa tai täysin samaa mieltä kysymyksessä esitetyn väitteen kanssa. Kysymyksen vastausten keskiarvo oli 4,34, mediaani 5 ja keskihajonta 0,92.



KUVIO 12 Kolmannentoista kysymyksen vastausten jakauma

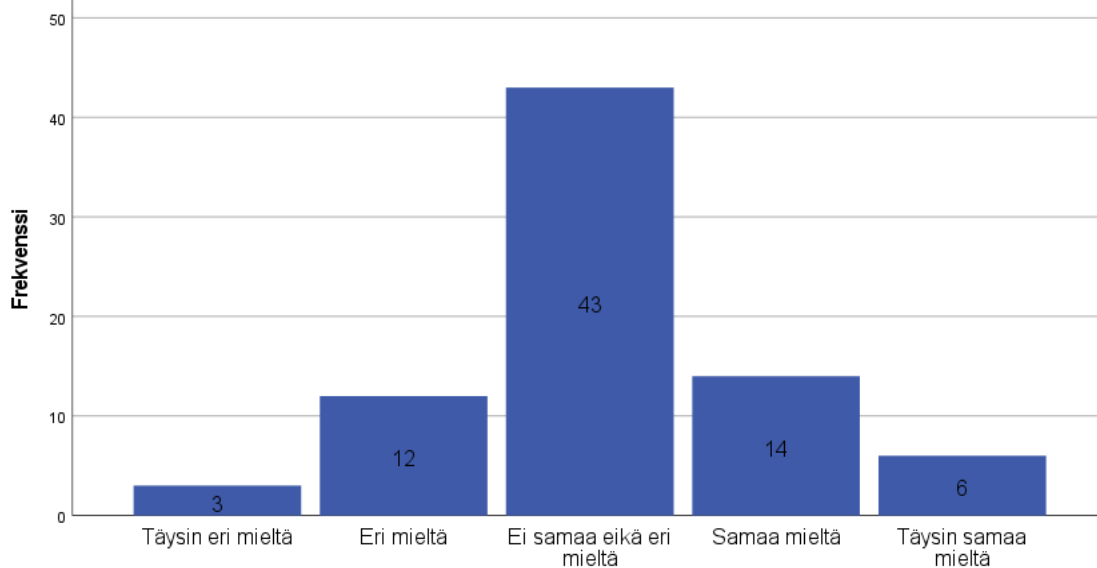
Kyselylomakkeen kysymys numero 14 tarkasteli digitaalisen asioinnin vaikutuksia poliisin palveluiden odotusaikoihin. Tämän kysymyksen kohdalla vastausvaihtoehdot poikkesivat aiempiin verrattuna siten, että vaihtoehto numero 3 tarkoitti sitä, että vastaaja ei ollut asioinut muuten kuin sähköisesti. Muutos tehtiin sen vuoksi, että nykypäivänä on hyvin mahdollista, etteivät etenkin nuoremmat asiakkaat ole asioineet poliisiasemalla fyysisesti kertaakaan. Vastaajista noin 19 % (n = 15) kertoi asioineensa vain sähköisesti. Suurin osa vastaajista oli samaa mieltä, tai täysin samaa mieltä siitä, että digitaalinen asiointi on vähentänyt odotusaikoja poliisin palveluihin, ja vastausten tarkka jakauma löytyy alla olevasta pylväsdiagrammista (kuvio 13). Neljännentoista kysymyksen vastausten keskiarvo oli 3,68, mediaani 4 ja keskihajonta 1,20.



KUVIO 13 Neljännentoista kysymyksen vastausten jakauma

Kyselytutkimuksen toisen osion viimeinen kysymys, eli kysymys numero 15, keskittyi tarkastelemaan asiakkaiden kokemuksia liittyen poliisin digitaalisia kanavia pitkin antamien ohjeiden ja neuvojen selkeyteen. Tämän kysymyksen vastaukset ovat siinä mielessä poikkeuksellisia, että se on kyselytutkimuksen ensimmäinen kysymys, jossa vastaajista enemmistö, noin 55 %, ei ollut samaa eikä eri mieltä kysymyksessä esitetyn väitteen kanssa. Samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väitteen kanssa oli hieman yli neljäsosa vastaajista (n = 20). Eri mieltä tai täysin eri mieltä väitteen kanssa oli vastaavasti hieman alle viidesosa vastaajista (n = 15). Tarkka jakauma vastauksista löytyy alla olevasta kuvioista (kuvio 14). Vastausten keskiarvo oli 3,1, mediaani 3 ja keskihajonta 0,89.

Poliisin digitaalisten kanavien kautta antamat ohjeet ja neuvot ovat selkeämpiä, kuin perinteisissä kanavissa



KUVIO 14 Viidennentoista kysymyksen vastausten jakauma

5.3 Kyselyn kolmannen osion vastaukset

Kyselytutkimuslomakkeen kolmas osio kattaa kysymykset 16–20, ja tämän osion tarkoituksena on kartoittaa asiakkaiden näkemyksiä liittyen palautteen antamiseen, tiedon hankintaan ja kehitysideoiden jakamiseen poliisin palveluihin liittyen, jonka lisäksi tavoitteena oli saada käsitys asiakkaiden kokonaistyytyväisyydestä poliisin digitaalisiin asiakaspalvelukanaviin ja niiden toimintaan liittyen.

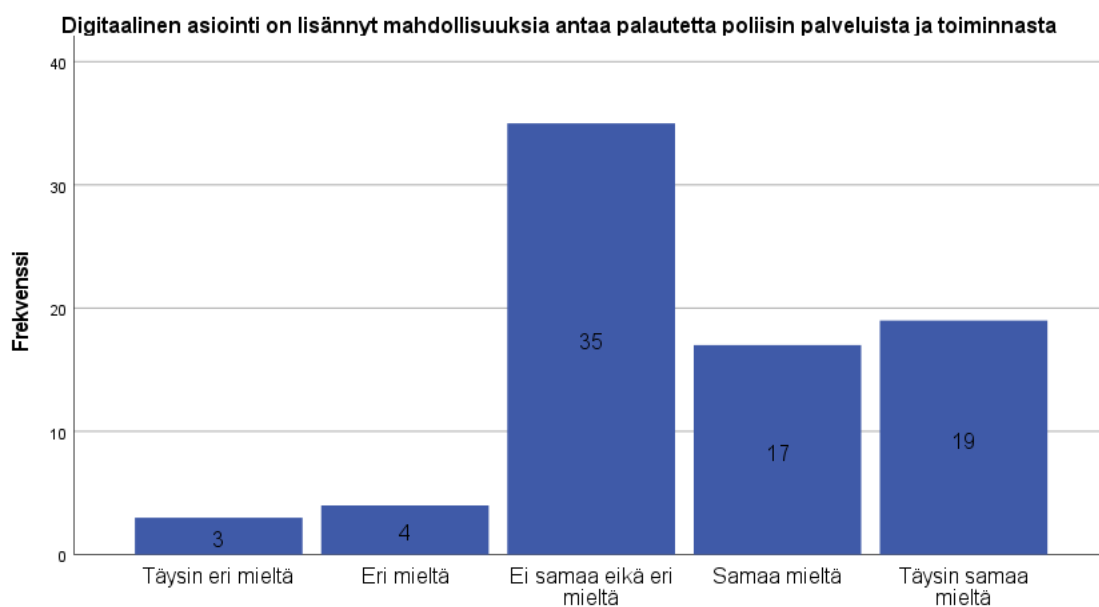
Kyselyn viimeisen osion ensimmäinen kysymys, eli kysymys numero 16, tarkasteli asiakkaiden kokemuksia liittyen siihen, miten he kokevat digitaalisen asioinnin vaikuttaneen poliisin palveluista ja toiminnasta löytyvään tietoon. Suurin osa vastaajista ($n = 61$) ilmoitti, että digitaalinen asiointi on helpottanut tiedon löytymistä. Vastaavasti vain 8 vastaajaa oli eri mieltä tai täysin eri mieltä kysymyksessä esitetyn väitteen kanssa. Tarkka jakauma vastauksista löytyy seuraavalla sivulla olevasta kuvaajasta (kuvio 15). Kuudennentoista kysymyksen vastausten keskiarvo oli 4,09, mediaani 4 ja keskihajonta 1.

Kyselyn seuraava kysymys, järjestykseltään kysymys numero 17, tarkasteli puolestaan asiakkaiden kokemuksia poliisin palveluihin ja toimintaan liittyvästä palautteen antamisesta. Alla olevasta kuvaajasta (kuvio 16) voidaan nähdä vastausten jakauma, joka muistuttaa jossain määrin kysymyksen numero 15 vastausten jakaumaa (kuvio 14). Tässäkin tapauksessa valtaosa vastaajista ($n = 35$) eivät olleet samaa eivätkä eri mieltä kysymyksessä esitetyn väitteen kanssa. Merkittävä osa vastaajista, noin 46 %, oli kuitenkin joko samaa tai täysin samaa mieltä

siitä, että digitaalinen asiointi on parantanut heidän mahdollisuuksiaan antaa palautetta poliisin palveluista ja toiminnoista. Seitsemännentoista kysymyksen vastausten keskiarvo oli 3,58, mediaani 3 ja keskihajonta 1,04.



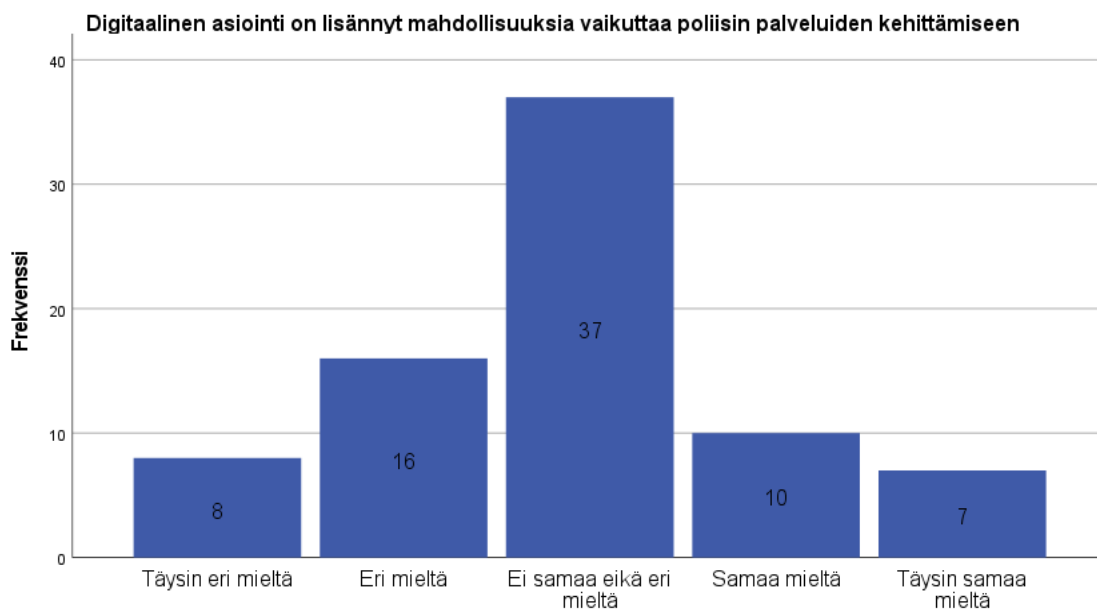
KUVIO 15 Kuudennentoista kysymyksen vastausten jakauma



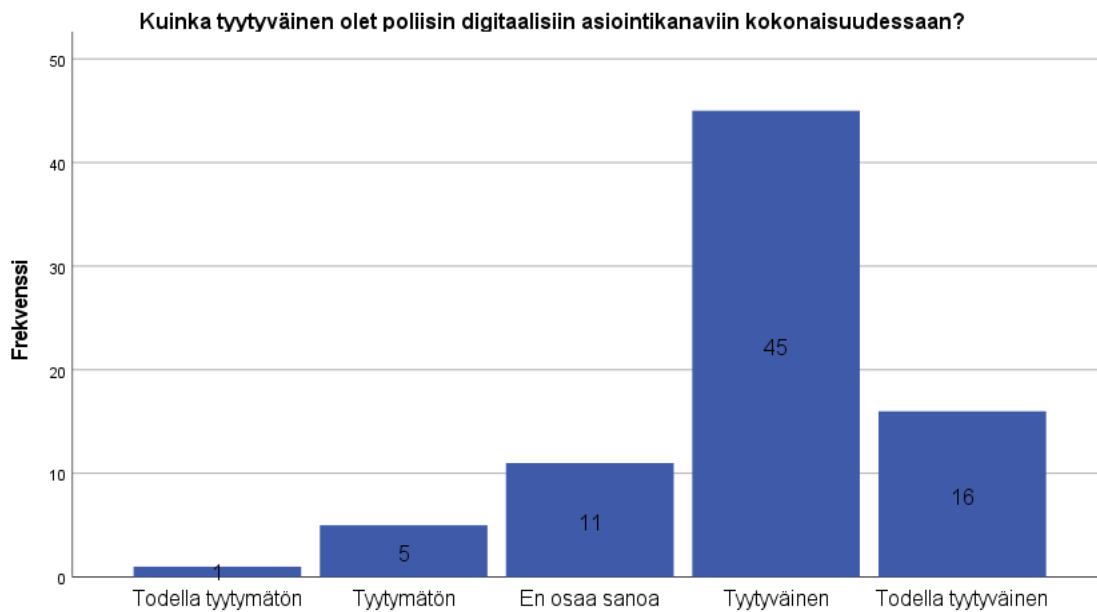
KUVIO 16 Seitsemännentoista kysymyksen vastausten jakauma

Kyselylomakkeen kysymys numero 18 on luonteeltaan hyvin samankaltainen kuin kolmannen osion aiemmatkin kysymykset. Tämä kysymys keskittyi tarkastelemaan asiakkaiden kokemuksia liittyen heidän mahdollisuuksiinsa vaikuttaa poliisin palveluiden kehittämiseen. Suurin osa vastaajista ei ollut suoranaisesti samaa eikä eri mieltä kysymyksessä esitetyn väitteen kanssa, kun taas neljännes vastaajista oli joko eri mieltä tai täysin eri mieltä väitteen kanssa. Samaa mieltä tai täysin samaa mieltä oli hieman yli viidennes vastaajista. Tarkka jakauma vastauksista näkyy alla olevasta kuvaajasta (kuvio 17). Vastausten keskiarvo oli 2,9, mediaani 3 ja keskihajonta 1,05.

Kyselyn yhdeksästoista kysymys puolestaan pyrki löytämään vastauksia siihen, kuinka tyytyväisiä poliisin digitaalisten asiointikanavien käyttäjät ovat kokonaisuudessaan kyseisten kanavien toimintaan liittyen. Ylivoimainen enemmistö vastaajista (n = 61) oli tyytyväisiä tai todella tyytyväisiä poliisin digitaalisiin asiakaspalvelukanaviin, ja vain kuusi vastaajaa olivat tyytymättömiä tai täysin tyytymättömiä. Seuraavalla sivulla olevasta kuvaajasta (kuvio 18) voidaan nähdä tarkka jakauma kysymyksen numero 19 vastauksista. Vastausten keskiarvo oli 3,9, mediaani 4 ja keskihajonta 0,85.



KUVIO 17 Kahdeksannentoista kysymyksen vastausten jakauma



KUVIO 18 Yhdeksännentoista kysymyksen vastausten jakauma

Kyselylomakkeen kahdeskymmenes, ja samalla viimeinen kysymys, oli kyselyn toinen avoin kysymys. Tämän kysymyksen tarkoituksena oli kerätä vastaajilta ideoita liittyen poliisin digitaalisten asiakaspalvelukanavien kehittämiseen tulevaisuudessa, jotta ne vastaisivat asiakkaiden odotuksia ja tarpeita entistä paremmin. Kysymys oli vapaaehtoinen, ja tästä syystä sen vastaajamäärä oli huomattavasti pienempi kuin kyselyyn kokonaisuudessaan osallistuneiden määrä (N = 78). Kysymykseen numero 20 kertyi yhteensä 24 vastausta, ja seuraavaksi käydään läpi muutamia tutkimuksen kannalta mielenkiintoisimpia ja merkittävimpiä vastaajilta tulleita kehitysideoita, parannusehdotuksia sekä muita huomioita poliisin digitaalisiin asiakaspalvelukanaviin liittyen.

Kehitysideoita ja palautetta tuli muun muassa liittyen verkkosivuilla oleviin ohjeisiin ja niiden selkeyteen. Erään vastaajan mukaan verkkosivuilla olevat ohjeet eivät ole tarpeeksi tarkkoja, joka hankaloittaa asioiden hoitamista. Lisäksi verkkosivuilta ei vastaajan mukaan löydy helposti tietoa siitä, kuinka kauan erilaiset prosessit kestävät. Toinen vastaaja puolestaan peräänkuuluttaa selkeyttä, ja mahdollisuutta asioida myös fyysisesti tai puhelimitse:

”Verkkosivuilla olevat ohjeet voisivat olla tarkempia. Joidenkin asioiden hoitaminen on hieman hankalaa, kun verkkosivuilla ei kerrota suoraan, kuinka kauan jokin prosessi kestää, tai keneen kuuluu ottaa yhteyttä jonkin asian hoitamiseksi.”

”Selkeys, yksinkertaiset asiat ja nuorille suunnattava asioita nettiin. Nettipalveluiden yhteyden mahdollisuus kontaktoida helposti myös puhelimitse/käymällä.”

Kuten kyselyn ensimmäisen avoimen kysymyksen (kysymys numero 6) kohdalla, nousivat rikosilmoituksiin ja nettivinkkeihin liittyvät seikat esiin myös toisen avoimen kysymyksen kohdalla. Erityisesti pinnalle nousi vastaajien huolet liittyen heidän yksityisyytensä suojelemiseen, sekä rikosilmoitusten tekemisen rajoitteisiin verkkosivuilla:

”Minulla oli tapana tehdä vinkkejä Tor-selaimen kautta anonymisti, koska en halua pienintäkään mahdollisuutta joutua todistajaksi, jos jokin vakava rikos tapahtuu liittyen nettivinkattuun tekijään. Jossakin vaiheessa nettivinkkejä ei enää saanut tehtyä Tor:n kautta, luultavasti poliisi haluaa ehkäistä tällä lomakkeiden väärinkäyttöä.”

”Rikosilmoituksen tekeminen internetin välityksellä taitaa olla vieläkin rajattu tiettyihin kellonaikoihin. Mielestäni tämä on erikoista.”

Hyvin moni vastaajista kiinnitti huomiota siihen, että vaikka digitalisaatio voi parantaa poliisin asiakaspalvelua, niin fyysisten tapaamisten merkitys asiakkaille on edelleen suuri. Monet vastaajista toivoivat, että poliisi säilyttäisi mahdollisuuden keskustella myös oikean ihmisen kanssa, sillä verkkosivuilta oma toiminen informaation etsintä tai esimerkiksi chatbotin kanssa keskustelu ei aina täytä asiakkaiden tarpeita. Erityisesti passin tai muiden virallisten asiakirjojen hakemiseen liittyen monet vastaajista peräänkuuluttivat resurssien riittävyttä, sillä etenkin nykyisin jonot kyseisiin palveluihin voivat olla todella pitkiä. Alla otteita muutamista digitaalisen ja fyysisen asiakaspalvelun yhteistoimintaan keskittyvistä vastauksista:

”Perinteisiä kanavia pitäisi säilyttää rinnalla, bottien vaihtoehtona pitäisi olla vaihtoehto asioida ihmisen kanssa, kohtuullisessa odotusajassa virka-aikana.”

”Toivoisin, että digitaalisista kanavista huolimatta olisi myös mahdollisuus keskustella oikean ihmisen kanssa, koska monet tilanteet ovat monimutkaisia, ja niiden jäsentely voi olla haastavaa. Tahtoisin myös yksityiskohtaisempaa tietoa siitä, miten asiani etenevät. Uskon, että digitalisaatio on tuonut paljon hyöääkin poliisin toimintaan. Monet varmasti hoitavat asioitaan mielellään etänä, eikä tällöin tarvitse odottaa niin pitkiä aikoja.”

”Mitä enemmän voi tehdä verkossa reaaliaikaisesti, sitä parempi. Toisaalta monet poliisin palvelut (esim. passin uusiminen kun se on päässyt riittävän vanhaksi) vaatii tapaamisen kasvokkain. Tällöin tärkeää olisi riittävät resurssit. Vaikka hyvin toimiva ajanvarausjärjestelmä ei paljoa lämmitä, jos aikoja ei ole saatavilla kuin kauas tulevaisuuteen.”

Vastauksissa nousi esiin myös vastaajien huoli ikäihmisten kyvyistä asioida digitaalisessa ympäristössä, ja tästäkin syystä osa vastaajista toivoi, että poliisi säilyttäisi mahdollisuuden asioida myös fyysisesti poliisiasemilla jatkossakin.

Seuraavat vastaukset keskittyvät iäkkäämpien asiakkaiden mahdollisiin haasteisiin digitaalisissa ympäristöissä tapahtuviin asiakaspalvelutilanteisiin liittyen:

”Mielestäni digitaaliset kanavat toimivat jo nyt hyvin, mutta ne eivät saisi korvata kokonaan läsnäolokäyntejä. Varsinkin iäkkäillä digiasiointi voi olla vierasta ja vaikeaa. Itsellä ei ole ollut juuri tarvetta poliisin kanssa asioida muuta kuin sähköisesti viimeisen 10 vuoden aikana.”

”Itselle käyttö tuntuu helpolta, mutta mietin vanhuksia. Ovatko digitaaliset palvelukanavat tarpeeksi selkeitä myös vanhusten käyttöön?”

Kaiken kaikkiaan kyselyn toiseen avoimeen kysymykseen tulleet vastaukset olivat moninaisia, ja ne keskittyivät hyvin perustavanlaatuisiin ongelmiin ja haasteisiin, joihin käyttäjät usein törmäävät digitaalisissa ympäristöissä toimiessaan. Monet vastauksissa ilmenevistä haasteista eivät ole suoranaisesti yhteydessä juuri poliisin digitaaliseen asiakaspalveluun, vaan ne ovat hyvin yleisiä digitaalisiin ympäristöihin liittyviä haasteita. Esimerkiksi verkkosivujen selkeys, erilaisten chatbottien kanssa keskustelu, sekä yksityisyydensuojaan ja sen varjeleminen kiinnittyvät huolet ovat yleisiä erilaisten tahojen digitaalisiin asiakaspalvelukanaviin ja niiden kehittämiseen liittyviä haasteita. Vastauksissa nousi esiin myös eksklusiivisesti poliisin asiakaspalveluun liittyviä haasteita, esimerkiksi rikosilmoitusten ja nettivinkkien yhteydessä esiin nousseet huolet, sekä erityisesti virallisten asiakirjojen, kuten passien hakuun liittyvät hankaluudet. Näitä vastauksia analysoidaan tarkemmin tutkielman seuraavassa, pohdintaan keskittyvässä pääluvussa.

5.4 Kysymysten yhteyksien analysointi

Tässä alaluvussa toteutetaan alustavaa analyysiä kysymysten numero 3 (odotuksiin vastaaminen), 5 (koetut haasteet), 7 (koettu kokonaislaatu) ja 11 (tarpeisiin vastaaminen) yhteydestä kysymykseen numero 19 (koettu kokonaistyytyväisyys) Spearmanin järjestyskorrelaatiokertoimen avulla. Analyysi toteutetaan erityisesti siksi, että aiempaan kirjallisuuteen perustuen on syytä olettaa, että palveluntarjoajan kyky vastata asiakkaiden odotuksiin lisää asiakkaiden tyytyväisyyttä, jonka lisäksi aiemmassa kirjallisuudessa on käynyt ilmi, että yleisesti ottaen laadukkaammat palvelut lisäävät asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluiden käyttöön liittyen. Lisäksi aiemman kirjallisuuden pohjalta on huomattu, että palveluiden käyttöön liittyvät hankaluudet yleensä heikentävät asiakkaiden tyytyväisyyttä käyttämäänsä palveluun. (ks. esim. Sheng & Teo, 2012; Awadhi ym., 2021; Shabani ym., 2022.) Tämän alaluvun lopusta löytyvä taulukko (taulukko 1) pitää sisällään kaikkien analysoitujen muuttujien väliset Spearmanin

järjestyskorrelaatiokertoimet, jonka lisäksi taulukon alaosassa oleva selite kertoo, mitkä taulukossa olevista korrelaatioista ovat tilastollisesti merkittäviä kaksisuuntaisessa testauksessa.

Kysymyksen numero 3 yhteys kysymykseen numero 19 voidaan nähdä alla olevasta taulukosta (taulukko 1). Kysymysten vastausten välinen korrelaatiokerroin on $r = 0,522$ ja P -arvo $< 0,001$, joka on analyysin perusteella tilastollisesti merkittävää. Korrelaatiokertoimen ollessa etumerkiltään positiivinen, tarkoittaa tämä sitä, että mitä paremmin vastaaja on kokenut hänen saamansa tuen vastanneen hänen odotuksiaan, niin sitä korkeampaa on kyseisen vastaajan kokonaistyytyväisyys poliisin digitaalisia asiakaspalvelukanavia kohtaan. Tämä tulos on linjassa Vehmaksen ym. (2015) sekä Shabanin ym. (2022) tekemiin tutkimuksiin, joiden mukaan asiakkaiden odotuksiin vastaaminen on hyvin tärkeässä asemassa muun muassa asiakkaiden tyytyväisyyden parantamisen sekä asiakkaiden sitouttamisen kannalta.

Kysymyksen numero 5 yhteys poliisin digitaalisiin asiakaspalvelukanaviin liittyvään kokonaislaatuun ilmenee alempana olevasta taulukosta (taulukko 1). Taulukosta voidaan huomata, että Spearmanin järjestyskorrelaatiokertoimen avulla toteutetun analyysin mukaan kysymysten 5 ja 19 vastausten välillä on selkeä tilastollisesti merkittävä yhteys, ja korrelaatiokerroin $r = -0,636$, $P < 0,001$. Koska korrelaatiokerroin on etumerkiltään negatiivinen, se tarkoittaa sitä, että mitä suuremman arvon kysymykseen 19 vastaaja on vastannut, sitä pienemmän arvon hän on vastannut kysymykseen numero 5. Käytännön tasolla tämä tarkoittaa sitä, että mitä vähemmän vastaajalla on ollut haasteita hänen käyttäessään poliisin digitaalisia asiakaspalvelukanavia, sitä tyytyväisempi hän on kokonaisuudessaan poliisin digitaalisiin asiakaspalvelukanaviin. Sama pätee myös toisin päin, eli jos vastaajalla on ollut haasteita digitaalisten kanavien käytössä, niin hänen kokonaistyytyväisyytensä on matalalla tasolla. Tämä tulos vastaa Shengin ja Taon (2012) esittämää väitettä siitä, että palveluiden käytön helppous parantaa asiakkaiden kokemuksia ja heidän asenteitaan palveluntarjoajaa kohtaan. Terveystieteiden mobiilisovelluksiin keskittyvässä tutkimuksessaan myös Cobelli ja Chiarini (2019) tulivat samankaltaiseen lopputulokseen, ja heidän mukaansa sovellusten käyttöön liittyvät positiiviset kokemukset parantavat asiakkaiden tyytyväisyyttä palvelua ja sen tarjoajaa kohtaan.

Analysoimalla kokonaislaatua tarkastelevan kysymyksen (kysymys numero 7) vastauksien sekä kokonaistyytyväisyyttä tarkastelevan kysymyksen vastausten korrelaatioita, saadaan korrelaatiokertoimen arvoksi $r = 0,516$, $P < 0,001$. Korrelaatiokertoimen ollessa positiivinen, voidaan päätellä, että vastaajan itse ilmoittama kokemus kokonaislaadun paranemisesta on yhteydessä hänen kokonaistyytyväisyyteensä siten, että korkeammalle arvioitu kokonaislaatu ennustaa korkeampaa kokonaistyytyväisyyttä. Kuten aiemmassa, digitalisaation asiakasnäkökulmaan keskittyvässä luvussa on jo mainittu, Awadhi ym. (2021) sekä Shabani ym. (2022) ovat tutkimuksissaan ilmaisseet, että digitalisaatio voi osaltaan parantaa palveluiden laatua, joka puolestaan voi parantaa asiakkaiden kokemuksia, lojaalisuutta sekä asenteita palveluntarjoajia kohtaan.

Kysymysten 11 ja 19 välisen yhteyden tarkat piirteet voidaan nähdä alempana olevasta taulukosta (taulukko 1). Vastaajien ilmoittamat kokemukset poliisin parantuneesta kyvystä vastata heidän tarpeisiinsa ja odotuksiinsa digitalisaation keinoin näyttää olevan yhteydessä vastaajien kokonaistyytyväisyyteen, sillä kysymyksen 11 ja kysymyksen 19 vastausten välinen korrelaatiokerroin on $r = 0,491$ ja P -arvo $< 0,001$, joka on tilastollisen analyysin perusteella tilastollisesti merkittävä tulos. Kuten aiemmin jo todettua, korrelaatiokertoimen etumerkin ollessa positiivinen, voidaan päätellä, että mitä korkeampi on vastaajan itse ilmoittama kokemus siitä, että poliisi on kyennyt vastaamaan heidän asiakaspalvelutarpeisiinsa digitalisaation myötä aiempaa paremmin, niin sitä korkeampaa on myös heidän itse ilmoittamansa kokonaistyytyväisyys poliisin digitaalisia asiakaspalvelukanavia kohtaan. Kuten analyysiosion alussa jo mainittiin, niin muun muassa Vehmaksen ym. (2015) artikkelin mukaan asiakkaiden odotuksiin ja tarpeisiin vastaaminen on erittäin tärkeää, kun asiakas halutaan sitouttaa jonkin tietyn palvelun käyttäjäksi, ja tästä syystä odotuksia ja tarpeita tulee pyrkiä täyttämään. Tämän tutkielman empiirisen aineiston perusteella Vehmaksen ym. (2015) mainitsemat huomiot vaikuttavat pitävän paikkaansa, ainakin tämän aineiston kohdalla.

Korrelaatiot

Correlation Coefficient

| | Digitaalisen asiakaspalvelun kautta saamani tuki on vastannut odotuksiani | Olen kohdannut haasteita tai vaikeuksia käyttäessäni digitaalisia kanavia ottaakseni yhteyttä poliisiin | Koen digitalisaation parantaneen poliisin asiakaspalvelun kokonaislaatu | Poliisin asiakaspalvelun digitalisoituminen on parantanut poliisin kykyä vastata tarpeisiini ja odotuksiini | Kuinka tyytyväinen olet poliisin digitaalisiin asiointikanaviin kokonaisuudessaan? |
|---|---|---|---|---|--|
| Spearman's rho | 1.000 | -.570** | .445** | .497** | .522** |
| Olen kohdannut haasteita tai vaikeuksia käyttäessäni digitaalisia kanavia ottaakseni yhteyttä poliisiin | -.570** | 1.000 | -.435** | -.469** | -.636** |
| Koen digitalisaation parantaneen poliisin asiakaspalvelun kokonaislaatu | .445** | -.435** | 1.000 | .650** | .516** |
| Poliisin asiakaspalvelun digitalisoituminen on parantanut poliisin kykyä vastata tarpeisiini ja odotuksiini | .497** | -.469** | .650** | 1.000 | .491** |
| Kuinka tyytyväinen olet poliisin digitaalisiin asiointikanaviin kokonaisuudessaan? | .522** | -.636** | .516** | .491** | 1.000 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

KUVIO 19 Kysymysten 3, 5, 7, 11 ja 19 Spearmanin järjestyskorrelaatiokertoimet

6 POHDINTA

Tässä pääluvussa käsitellään tutkielman empiirisen aineiston tuloksia ja niiden yhteyttä aiempaan kirjallisuuteen ja tutkimustietoon. Tässä luvussa keskitytään nostamaan esiin aiemman kirjallisuuden, sekä tätä tutkielmaa varten toteutetun kyselytutkimuksen tulosten yhtäläisyyksiä, eroavaisuuksia sekä mahdollisia syitä näille. Lisäksi pohdintaosiossa keskitytään tarkastelemaan tulosten merkitystä muun muassa asiakaspalvelutehtävien sekä etenkin poliisin asiakaspalvelun kehitykselle ja tulevaisuudelle.

Tämä pääluku rakentuu siten, että aluksi tarkastellaan kyselytutkimuksen vastausten ja aiemman kirjallisuuden yhteyttä, ja samalla näiden merkityksiä. Kyselytutkimuksen vastaukset käydään läpi kokonaisuudessaan, mutta pääpaino on monivalintakysymyksissä numero 3, 5, 7, 11 ja 19. Lisäksi avoimia kysymyksiä numero 6 ja 20 tarkastellaan erityisellä huomiolla. Edellä mainitut kysymykset on valikoitu tarkempaan tarkasteluun luvun 4 johdanto-osiossa kuvattujen syiden vuoksi, eli koska nämä kysymykset ovat erityisen vahvasti yhteydessä aiempiin tutkimuksiin ja artikkeleihin. Tämän lisäksi avointen kysymysten vastausten tarkempaa arviointia perustellaan sillä, että nämä voivat avata täysin uudenlaisia näkökulmia poliisin asiakaspalvelutehtävien kehittämiseksi tulevaisuudessa, sillä ihmisten omaehtoiset tarkat kuvaukset heidän kokemistaan haasteistaan tai kehitysideoistaan antavat tarkemman kuvan asioiden tilasta kuin pelkkä Likert-asteikolla annettu arvio.

Aiemman kirjallisuuden ja kyselytutkimuksen tulosten yhteyksien ja niiden merkityksien pohdinnan jälkeen pääluvun lopussa on osio, jossa esitellään mahdollisia jatkotutkimusaiheita liittyen erityisesti poliisiin, mutta myös muiden alojen asiakaspalvelutehtävien digitalisoitumiseen ja sen vaikutuksiin eri tahoille. Jatkotutkimusaiheita seuraa tämän pääluvun viimeinen osio, yhteenveto, jossa punotaan yhteen tämän tutkielman keskeisimmät tulokset, huomioiden ja merkitykset.

6.1 Tulosten ja aiemman kirjallisuuden yhteys

Tämän tutkimuksen ja kirjallisuuskatsauksen perusteella voidaan todeta, että digitalisaatiolla on mahdollista parantaa palveluiden laatua ja asiakaskokemusta monilla eri toimialoilla, ja näin on myös poliisin kontekstissa. Kertauksena, tämän tutkielman kyselytutkimus selvitti vastaajien näkemyksiä digitaalisen ympäristön soveltuvuudesta poliisin asiakaspalvelutehtäviin ja paljasti mielenkiintoisia yhtäläisyyksiä ja eroja aiemman tutkimuskirjallisuuden kanssa. Tässä alaluvussa käsitellään luvussa 5 esiteltyjen kyselytutkimuksen tulosten ja aiemmassa kirjallisuudessa esiin tulleiden seikkojen yhteyksiä, niiden samankaltaisuuksia sekä eroavaisuuksia. Lisäksi tässä luvussa pyritään kiinnittämään erityistä huomiota tutkimuksessa esiin tulleiden seikkojen ja aiempaan kirjallisuuteen liittyvien erojen mahdollisiin syihin.

6.1.1 Ensimmäisen osion vastausten pohdinta

Kyselyn ensimmäinen kysymys pyrki kartoittamaan vastaajien käsityksiä siitä, kuinka hyvin digitaalinen ympäristö soveltuu poliisin asiakaspalvelutehtäviin. Vastausten korkea keskiarvo osoittaa tähän tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden selkeää positiivista suhtautumista poliisin palveluiden sekä asiakaspalvelukanavien digitalisaatioon. Tämä tulos on linjassa aiemman tutkimuksen kanssa, joka korostaa digitalisaation myönteisiä vaikutuksia asiakaskokemukseen ja palveluiden laatuun (ks. esim. Vehmas ym., 2015; Shabani ym., 2022; Cobelli & Chiarini, 2019).

Toisen kysymyksen tulokset eivät kuitenkaan olleet yhtä yksiselitteisiä. Kysymys koski digitaalisen asioinnin vertailua perinteiseen asiointiin, ja vaikka ylivoimainen enemmistö vastaajista oli kysymyksessä osoitetun väitteen kanssa joko samaa tai täysin samaa mieltä, oli osa vastaajista kuitenkin myös täysin päinvastaista mieltä, joka osoittaa, etteivät kaikki poliisin asiakkaat välttämättä koe digitalisaation parantaneen heidän kokemuksiaan poliisin asiakaspalvelukanaviin liittyen. Tämä jakautunut näkemys osoittaa myös, ettei digitaalisten asiakaspalvelukanavien paremmuus ole itsestäänselvyys kaikille käyttäjille. Tämä tulos eroaa ainakin jossain määrin aiemmasta tutkimuksesta, joissa on muun muassa korostettu digitalisaation tuomia etuja palveluiden laadun ja asiakkaiden lojaalisuuden yhteydessä (esim. Shabani ym., 2022). Syitä eroille voidaan löytää esimerkiksi käyttäjien erilaisista tietoteknisistä taidoista sekä heidän tottumuksensa digitaalisten palveluiden käyttöön. Lisäksi osan vastaajien keskuudessa mahdollisesti ilmenevä yleinen vastustus uudistuksia ja digitalisaatiota kohtaan on voinut osaltaan vaikuttaa heidän vastauksiinsa, ja sen myötä eroja aiempaan kirjallisuuteen on syntynyt. Kuten Sheng ja Teo (2012) artikkelissaan totesivat, on digitaalisia palveluita tarjoavien tahojen syytä kiinnittää huomiota palveluiden helppokäyttöisyyteen, ja kuten kyselyn myöhempien kysymysten vastauksista kävi ilmi, niin osalla vastaajista on ollut haasteita liittyen poliisin digitaalisten asiakaspalvelukanavien helppokäyttöisyyteen. Tämä helppokäyttöisyyden unohtaminen poliisin puolelta on voinut osaltaan vaikuttaa myös toisen

kysymyksen vastauksiin. On syytä kiinnittää huomiota myös siihen, että ensimmäisen ja toisen kysymyksen vastausten jakaumat eivät ole identtisiä, joka kertoo siitä, että vaikka suuri osa vastaajista kokeekin digitaalisen ympäristön soveltuvan poliisin asiakaspalvelutehtäviin, niin sen paremmuus perinteisiin menetelmiin ei ole niin ilmiselvää. Yksi syy tälle voi olla esimerkiksi se, ettei digitaalisten ympäristöjen ja digitaalisen asioinnin täyttä potentiaalia ole vielä osattu hyödyntää parhaalla mahdollisella tavalla.

Kyselyn kolmannessa kysymyksessä tarkasteltiin asiakkaiden kokemusta siitä, kuinka hyvin poliisin digitaalisten asiakaspalvelukanavien kautta saatu tuki on vastannut heidän odotuksiaan. Tämän kysymyksen tuloksilla on erityisen suuri merkitys tutkielman toiselle tutkimuskysymykselle, joka keskittyy asiakkaiden kokemuksiin digitaalisten palveluiden käyttäjinä. Kuten jo neljännessä pääluvussa kerrottiin, niin kolmas kysymys on yksi tämän tutkielman tutkimuskysymyksien kannalta olennaisimpia kysymyksiä, ja tämän vuoksi muun muassa siihen kiinnitetään myös tässä pääluvussa enemmän huomiota. Kolmannen kysymyksen vastausten jakaumaa tarkastelemalla voidaan todeta, että suurin osa vastaajista on ollut sitä mieltä, että heidän saamansa tuki on vastannut heidän odotuksiaan riittäväällä tavalla. Silti, on syytä kiinnittää huomiota siihen, että hieman alle kymmenen prosenttia vastaajista koki, ettei heidän tarpeensa ole tulleet täytetyiksi, johon on syytä kiinnittää huomiota jatkossa, kun poliisin digitaalisia asiakaspalvelukanavia kehitetään tulevaisuudessa pidemmälle. Lisäksi noin kolmasosa vastaajista ei osannut sanoa tarkasti omaa kantaansa asiaan, joka on mahdollista tulkita siten, etteivät heidän tarpeensa ole tulleet täytetyiksi parhaalla mahdollisella tavalla. Nämä tulokset vahvistavat aiemmassa kirjallisuudessa mainittuja seikkoja liittyen digitalisaation kykyyn parantaa asiakkaiden tyytyväisyyttä sekä palveluiden tehokkuutta, joskin tämän edellytyksenä on, että palvelut ovat helposti saatavilla, käyttäjäystävällisiä sekä helppokäyttöisiä (Vehmas ym., 2015; Awadhi ym., 2021; Shabani ym., 2022).

On kuitenkin huomioitavaa, että esimerkiksi asiakasuskollisuuteen liittyvät seikat eivät poliisin kontekstissa välttämättä näy yhtä vahvasti, sillä kuten jo aiemmin todettu, poliisin palveluiden käyttäjillä ei ole mahdollisuutta valita palveluntarjoajaa, toisin kuin Awadhin ym. (2021) artikkelissa käsitellyssä kaupallisessa kontekstissa. Erot tämän kysymyksen vastauksissa ja aiemmassa kirjallisuudessa ilmenneiden seikkojen välillä voivat johtua monista eri syistä, ja kuten toisen kysymyksen kohdalla, myös kolmannen kysymyksen kohdalla erot voivat johtua esimerkiksi Shengin ja Teon (2012) sekä Van Deursenin ja Van Dijkin (2014) artikkeleissaan mainitsemistaan helppokäyttöisyyteen sekä käyttäjien digitaalisiin taitoihin liittyvistä ilmiöistä. Osalla käyttäjistä, ja etenkin vanhempaa ikäluokkaa olevista sellaisista, ei välttämättä ole tarvittavia taitoja toimia uudellisissa digitaalisissa ympäristöissä, joka voi osaltaan vaikuttaa heidän kokemuksiinsa siitä, kuinka hyvin poliisin digitaaliset asiakaspalvelukanavat ja niiden kautta saatu tuki kykenevät vastaamaan heidän odotuksiaan. Tämä on asiakaspalvelukanavien kehityksen kannalta olennainen asia, johon olisi hyvä kiinnittää tarkempaa huomiota tulevaisuudessa, jotta kyseisten palveluiden avulla kyetään vastaamaan yhä suuremman asiakaskunnan odotuksiin.

Neljäs kysymys tarkasteli digitalisaation vaikutuksia asiakkaiden kokemuksiin byrokratian määrästä. Kuten tulososiossa jo mainittiin, valtaosa vastaajista koki digitalisaation vähentäneen byrokratian määrää, ja vain noin joka kymmenes vastaajista koki olevansa asiasta eri mieltä. Vastausten jakaumaa ja keskiarvoa tarkastelemalla voidaan todeta, että yleisesti ottaen vastaajat kokivat byrokratian määrän vähentyneen digitalisaation myötä. Tämä tulos on linjassa etenkin Sisäasiainministeriön (2009) tekemän raportin sekä Meijerin (2015) kirjoittaman artikkelin kanssa, joista molemmista käy ilmi poliisin palveluiden digitalisoitumisen sujuvoittavan kansalaisten ja poliisin välistä vuorovaikutusta. Kuten aiempienkin kysymysten kohdalla, myös tässä tapauksessa Shengin ja Teon (2012) sekä Van Deursenin ja Van Dijkn (2014) mainitsemat digitaalisiin taitoihin ja helppokäyttöisyyteen vaikuttavat seikat ovat saattaneet vaikuttaa siihen, että osa vastaajista kokee byrokratian määrän nousseen. Tätä voi taas osaltaan selittää esimerkiksi vastaajien omat asenteet digitalisaatiota kohtaan, tai erilaiset eriävät näkemykset byrokratian käsitteen merkityksestä.

Viides ja kuudes kysymys ovat seuraavat kyselylomakkeen erityistä tarkastelua vaativat kysymykset. Näissä kysymyksissä tarkasteltiin asiakkaiden kokemia haasteita ja vaikeuksia heidän käyttäessään poliisin digitaalisia asiointikanavia. Kuten viidennen kysymyksen tuloksista voidaan huomata, niin suuri enemmistö vastaajista ei ollut oman kertomuksensa mukaan kokenut vaikeuksia heidän asioidessaan poliisin kanssa digitaalisesti, joka vastaa aiemmassa kirjallisuudessa esiin nousutta käsitystä. Kuitenkin on syytä kiinnittää huomiota siihen, että noin viidennes vastaajista ilmoitti kokeneensa jonkinlaisia haasteita, ja heistä osa kertoi kokemistaan haasteistaan vielä tarkemmin avoimessa vastauslaatikossa. Tämä tulos poikkeaa aiemmassa kirjallisuudessa mainituista, digitalisaation asiakaskokemusta ja erilaisten prosessien sujuvoittavuutta korostavasta näkemyksestä (esim. Vehmas ym., 2015; Lähtenmäki ym., 2022). Lisäksi tarkastelemalla kysymyksen 5 yhteyttä kysymykseen 19 voidaan huomata luvussa 5.4 kuvatun kaltainen selkeä yhteys asiakkaan kokemien haasteiden ja hänen kokonaistyytyväisyytensä välillä. Tutkielman toisen tutkimuskysymyksen kannalta nämä tulokset ovat erityisen kiinnostavia, sillä niistä voidaan päätellä, että osalle asiakkaista digitalisaatio on merkittävästi heikentänyt heidän kokonaistyytyväisyyttään poliisin palveluihin, kun heidän kokemansa haasteet ovat lisääntyneet.

Sekä aiempi kirjallisuus että viidennen ja kuudennen kysymyksen tulokset osoittavat, että Rajalan (2018) artikkelissa korostetut digitalisaation sosiotekniset vaikutukset ovat merkittäviä myös asiakkaiden näkökulmasta. Kuudennen kysymyksen kohdalla nousee esiin usean vastaajan toimesta myös Weberin ja Chatzopouloksen (2019) artikkeleissa mainittu huomio siitä, että asiakkaat kaipaavat edelleen myös ei-digitaalisia kokemuksia, vaikka suuri osa palveluista pystyttäisiinkin tarjoamaan digitaalisessa ympäristössä. Johtopäätöksenä viidennen ja kuudennen kysymyksen vastauksista voidaan sanoa, että vaikka tulokset noudattavatkin pääosin aiemmassa kirjallisuudessa esiin nousseita, digitalisaation positiivisia puolia käsitteleviä piirteitä, niin osalla asiakkaista on myös ollut vakavasti otettavia, aiemmassa kirjallisuudessa esiin nousseita haasteita. Etenkin helppokäyttöisyyteen ja ihmisten digitaalisiin taitoihin liittyviä vastauksia kertyi

kuudenteen kysymykseen paljon, ja nämä ovat asioita, joista muun muassa Van Deursen ja Van Dijk (2014) sekä esimerkiksi Sheng ja Teo (2012) ovat artikkeleissaan puhuneet.

Kyselyn ensimmäisen osion viimeiset kysymykset, eli kysymykset numero 7 ja 8 keskittyivät asiakkaiden kokemuksiin poliisin palveluiden kokonaislaadusta sekä asiakkaiden näkemyksiin poliisin lähestyttävyydestä. Kysymys numero 7 oli toinen kysymyksistä, joka valikoitui erityiseen tarkasteluun aiemmassa luvussa (luku 5.3), koska aiemmassa kirjallisuudessa nousi esiin huomio siitä, että palveluiden kokonaislaadulla on positiivinen vaikutus muun muassa asiakkaiden tyytyväisyyteen ja halukkuuteen käyttää tiettyä palvelua. Tuloksista voidaan huomata, että valtaosa vastaajista koki digitalisaation parantaneen poliisin palveluiden laatua, joka noudattaa myös aiemmissa tutkimuksissa saatuja tuloksia. (Shabani ym., 2022.) Myös kahdeksannen kysymyksen tulokset vastaavat aiemmassa kirjallisuudessa, etenkin Meijerin (2015) artikkelissa esiin nostettuja huomioita siitä, että uudenaikaisilla digitaalisilla kommunikointimenetelmillä poliisin ja kansalaisten on aiempaa helpompi olla yhteydessä toisiinsa, ja tällä on potentiaalia tehdä poliisista myös helpommin lähestyttävän. Voidaan siis olettaa, että ainakin joissain tapauksissa lisäämällä digitaalisia kommunikointiväyliä sekä muunlaisia palveluita, poliisi voi tehdä itsestään lähestyttävämmän, jolla voi puolestaan olla kauaskantoisia, positiivisia seurauksia. Näillä tuloksilla ja huomioilla on merkitystä etenkin kyselyn kolmannelle tutkimuskysymykselle, sillä kuten jo aiemmassa virkkeessä todettua, niiden perusteella voidaan tehdä muutoksia ja parannuksia poliisin digitaalisiin palveluihin, jolloin niiden avulla kyetään vastaamaan asiakkaiden tarpeita ja odotuksia sekä parantamaan heidän kokemuksiaan yleisellä tasolla entistä paremmin. Mahdollisuudet tehostaa esimerkiksi rikosten selvittämiseen ja ennaltaehkäisemiseen liittyviä toimenpiteitä ovat myös yksi tällaisista seurauksista, joista Meijer (2015) artikkelissaan kirjoitti.

6.1.2 Toisen osion vastausten pohdinta

Kyselylomakkeen kysymykset numero 9-15 kattoivat kyselyn toisen osion. Kysymys numero 9 tarkasteli vastaajien näkemyksiä liittyen digitalisaation vaikutuksiin poliisin ja kansalaisten välisessä viestinnässä. Kuten tulososiossa käydyistä tunnusluvuista ja vastausten jakaumasta voidaan huomata, suurin osa vastaajista koki digitalisaation parantaneen kansalaisten ja poliisin välistä viestintää. Tämä tulos noudattaa Meijerin (2015) artikkelissaan esiin nostamia huomioita digitalisaation ja uudenlaisten kommunikointikanavien mahdollisuuksista lisätä, tehostaa ja parantaa poliisin ja kansalaisten välistä viestintää sekä myös muita tärkeitä lainvalvontaan ja järjestyksen ylläpitoon liittyviä prosesseja.

Kymmenes kysymys jatkoi edeltävien kysymysten tapaan poliisin ja kansalaisten välistä kommunikaatiota ja yhteistoimintaa tarkastelemalla, keskittyen kansalaisten mielikuviin, ja siihen, kuinka digitalisaatio on noita mielipiteitä muuttanut. Tämän kysymyksen kohdalla voidaan tulosten perusteella todeta, että digitalisaatio on parantanut ihmisten mielikuvia poliisista. Meijer (2015) puhui artikkelissaan muun muassa siitä, että poliisin palveluiden digitalisaatio voi vaikuttaa kansalaisten näkemyksiin esimerkiksi siitä, kuinka paljon he luottavat

valtion viranomaisiin, tai kuinka tehokkaina he näitä pitävät. Kymmenennen kysymyksen tulokset noudattavat tältä osin tätä aiemmassa tutkimuksessa esitettyä näkemystä.

Kyselyn yhdestoista kysymys oli kolmas kysymyksistä, joiden yhteyttä konkonaistyytyväisyyttä tarkastelemaan kysymykseen arvioitiin tarkemmin edellisen pääluvun lopussa. Tämä kysymys keskittyi keräämään tietoa asiakkaiden kokemuksista poliisin kykyyn vastata heidän tarpeisiinsa ja odotuksiinsa. Tulosluvusta, ja etenkin vertailusta kysymyksen numero 19 kanssa voidaan huomata, että muun muassa Awadhin ym. (2021) artikkelissa esitetyt huomiot asiakkaiden tarpeiden ja odotusten täyttämisen tärkeydestä pitävät myös tämän aineiston kohdalla paikkansa. Toisaalta tuloksista voidaan huomata myös eroja aiempaan kirjallisuuteen. Esimerkiksi Vehmas ym. (2015) korosti artikkelissaan asiakkaiden osallistamisen tärkeyttä palveluiden kehittämisvaiheessa, jolla hänen mukaansa on suuri merkitys asiakkaiden odotusten täyttämisen kannalta. Poliisin digitaalisten palveluiden kohdalla näyttää kuitenkin siltä, että vaikka osallistaminen ei luultavasti ole ollut palveluita kehitettäessä niin korkealla tasolla kuin mitä kaupalliset palveluntarjoajat kykenevät toteuttamaan, on palveluita digitalisoimalla kyetty silti vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin positiivisella tavalla. Tämä voi puolestaan tarkoittaa sitä, että poliisin kannattaa tulevaisuudessa panostaa palveluiden digitalisointiin, jos tavoitteena on parantaa kykyä vastata asiakkaiden odotuksiin ja tarpeisiin. Erityisen merkittävää yhdenkantoista kysymyksen tulokset ja niistä vedettävät johtopäätökset ovat tutkielman toiselle tutkimuskysymykselle, ja näiden tulosten perusteella voidaan sanoa, että asiakkaiden odotuksiin ja tarpeisiin vastaamisen näkökulmasta digitalisaatio on pääosin parantanut asiakkaiden kokemuksia.

Kahdestoista kysymys vertaili digitaalisia palveluita perinteisiin palveluihin. Tuloksia tarkastelemalla voidaan nähdä, että suurin osa vastaajista kokee digitaalisten palveluiden vastaavan heidän tarpeitaan paremmin kuin perinteiset palvelut, mutta myös eriäviä näkemyksiä kertyi huomattava määrä. Tämän kysymyksen tulokset ovat siinä mielessä mielenkiintoisia, että muun muassa Weber ja Chatzopoulos (2019) esittivät artikkelissaan näkemyksen siitä, että digitalisaation lisääntyessä palveluntarjoajien on syytä panostaa myös ei-digitaalisiin kokemuksiin. Kahdenkantoista kysymyksen tulokset osoittavat, että näin on myös poliisin kontekstissa, sillä osa vastaajista oli eri mieltä siitä, että palveluiden siirtyminen digitaaliseen ympäristöön olisi parantanut poliisin kykyä vastata heidän tarpeisiinsa. Weberin ja Chatzopoulosin (2019) näkemystä ei-digitaalisten kokemusten tärkeydestä korostavat myös kyselyn avoimiin kysymyksiin (kysymykset 6 ja 20) tulleet vastaukset, joista osassa peräänkuulutettiin fyysisten kohtaamisten ja muiden ei-digitaalisten kokemusten tärkeyttä. Tulosten jakauma osoittaa myös sen, että esimerkiksi Awadhin ym. (2021) huomiot digitalisaation kyvystä parantaa palveluntarjoajien kykyä vastata asiakkaiden odotuksiin paremmin pitävät paikkansa myös tämän aineiston kohdalla. Mielenkiintoinen huomio liittyen tähän kysymykseen on se, että vastaavaan ilmiöön keskittyvä kysymys numero 2 sai hieman tämän kysymyksen tuloksista poikkeavia vastauksia. Aineiston perusteella on vaikeaa sanoa, miksi vastausten jakaumat

näiden kysymysten välillä poikkeavat toisistaan, mutta tämä voi johtua esimerkiksi kysymysten asettelusta ja sanoituksesta. Toisaalta on myös mahdollista, että osa ihmisistä kokee digitaalisen asiointin paremmaksi perinteisiin menetelmiin verrattuna, vaikka digitaaliset palvelut eivät vastaisikaan heidän kaikkia tarpeitaan paremmin kuin perinteiset menetelmät. Esimerkiksi digitaalisen asiointin mahdollistama vaivattomuus tiettyjen asioiden hoitamiseen voi olla sellainen seikka, jonka vuoksi osa vastaajista pitää digitaalista asiointia parempana, ja tämän myötä he antavat anteeksi joitakin sellaisia puutteita, jotka vaikuttavat siihen, etteivät digitaaliset palvelut kaikilta osin vastaa heidän tarpeitaan.

Kolmastoista kysymys tarkasteli digitalisaation vaikutuksia fyysisten kohtaamisten tarpeelle. Kuten kahdennentoista kysymyksen kohdalla, myös tässä tapauksessa Weberin ja Chatzopoulosen (2019) artikkelissa esitetyt huomiot ei-digitaalisiin kokemuksiin liittyen ovat relevantteja. Pieni osa vastaajista ei kokenut digitalisaation vähentäneen heidän tarvettaan fyysisille vierailuille poliisiasemalle, joka puolestaan osoittaa, ettei kaikkia poliisin vastuulla olevia asioita ole vielä mahdollista hoitaa digitaalisessa ympäristössä. On kuitenkin huomiotava, että valtaosa vastaajista koki digitalisaation vähentäneen heidän tarvettaan asioida fyysisesti poliisiasemalla. Tämä tulos voi olla osoitus siitä, että digitalisaatiolla on myös poliisin kontekstissa potentiaalia sujuvoittaa asiointia, helpottaa resurssien tehokkaampaa allokointia ja mahdollistaa uudenlaisten palveluiden tarjoamista asiakkaille.

Kyselyn toisen osion viimeiset kaksi kysymystä jatkoivat edeltävien kysymysten tapaan vertailua digitaalisten ja fyysisten palveluiden välillä. Kysymys numero 14 keskittyi digitalisaation vaikutuksiin poliisin palveluiden odotusaikoihin. Tulostasiosta voidaan huomata, että merkittävä osa vastaajista koki digitalisaation vähentäneen odotusaikoja, mutta osalla vastaajista oli myös täysin erilaisia näkemyksiä asiasta. Mielenkiintoinen huomio on myös se, että noin viidennes vastaajista oli asiointin vain sähköisesti, joka voi olla osoitus esimerkiksi siitä, että poliisin digitalisaatio on niin korkealla tasolla, että suurimman osan asioista pystyy nykyisin hoitamaan pelkän sähköisen asiointin kautta. Voidaan olettaa, että odotusaikojen lyhentymisen palvelee osaltaan asiakkaiden tyytyväisyyttä, ja lyhyemmät odotusajat vastaavat asiakkaiden tarpeita ja odotuksia paremmin kuin pitkät odotusajat. Tässä kontekstissa neljännen kysymyksen tulokset ovat siis linjassa aiemmassa kirjallisuudessa esitettyjen huomioiden kanssa liittyen digitalisaation mahdollisuuksiin sujuvoittaa erilaisia prosesseja, sekä parantaa palveluntarjoajien kykyä vastata asiakkaiden odotuksiin (ks. esim. Vehmas, 2015; Weber & Chatzopoulos, 2019).

Kysymys numero 15 tarkasteli poliisin antamien neuvojen eroja digitaalisissa ja perinteisissä kanavissa. Viidestoista kysymys on mielenkiintoinen etenkin tutkielman kolmannen tutkimuskysymyksen kannalta, sillä tuloksista voidaan osin päätellä, mihin suuntaan poliisin asiakaspalvelukanavia kannattaisi kehittää neuvojen antamiseen liittyen. Tämän kysymyksen tulokset olivat poikkeuksellisia muiden kysymysten tuloksiin verrattuna, sillä suurin osa vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä kysymyksessä esitetyn väitteen kanssa. Tulos poikkeaa jossain määrin Meijerin (2015) artikkelissaan esittämistä huomioista liittyen

kommunikaation parantamiseen poliisin ja kansalaisten välillä digitalisaation keinoin, sillä hänen artikkelissaan erityisesti korostetaan digitalisaation mahdollisuuksia tehostaa viranomaisien viestintää kansalaisille. Meijer (2015) ei kuitenkaan ottanut artikkelissaan kantaa siihen, millä tavoin kansalaiset kokevat tämän kommunikaation tehostumisen, ja hänen artikkelissaan tehostumisella viitattiinkin pääasiassa määrälliseen tehostumiseen, eli esimerkiksi suuren viestimäärän lähettämiseen suurelle määrälle kansalaisia lyhyessä ajassa. Tässä suhteessa viidennentoista kysymyksen tuloksia on hankalaa verrata Meijerin (2015) huomioihin poliisin ja kansalaisten väliseen kommunikaatioon liittyen, sillä vaikka kommunikaatio olisikin määrällisesti tehokkaampaa, se ei välttämättä tarkoita, että sen laatu olisi parempaa. Selkeä ja ymmärrettävä kommunikointi voidaan kuitenkin nähdä osana asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin vastaamista, ja tässä suhteessa tämän kysymyksen tulokset poikkeavat esimerkiksi Awadhin ym. (2021) artikkelissa esiin nostetuista digitalisaation mahdollisuuksista parantaa asiakkaiden odotuksiin ja tarpeisiin vastaamista palveluntarjoajien puolelta.

6.1.3 Kolmannen osion vastausten pohdinta

Kyselyn viimeisen osion kaksi ensimmäistä kysymystä liittyi asiakkaiden kokemuksiin digitaalisen asioinnin kautta saadusta informaatiosta, sekä mahdollisuuksista antaa palautetta erilaisiin palveluihin liittyen. Kuudestoista kysymys tarkasteli vastaajien kokemuksia liittyen tiedon saantiin poliisin palveluista ja toiminnasta. Tämän kysymyksen tuloksista voidaan huomata, että suurin osa vastaajista koki, että digitalisaation myötä poliisin palveluista on ollut helpompi löytää tietoa, joka on osaltaan linjassa aiemmassa kirjallisuudessa esiin nostettujen digitalisaation positiivisten puolien kanssa. Esimerkiksi Meijerin (2015) artikkelissa mainitut huomiot siitä, kuinka digitaalisten asiointikanavien avulla valtiolliset toimijat voivat tiedottaa asioista paremmin kansalaisille. Tämän lisäksi aiemmassa kirjallisuudessa on mainittu, että digitaalisten teknologioiden avulla palveluntarjoajat pyrkivät kommunikoimaan asiakkaidensa kanssa entistä tehokkaammin (Awadhi ym., 2021). Tämä vaikuttaa kyselyn tulosten perusteella onnistuneen poliisin asiakaspalvelun yhteydessä, ja tulosten avulla voidaan osin vastata kyselyn toiseen tutkimuskysymykseen. Tulosten perusteella voidaan todeta digitalisaation helpottaneen tiedon saantia poliisin palveluista, ja parantaneen kommunikaatiota poliisin ja kansalaisten välillä.

Kyselyn seitsemästoista kysymys liittyi enimmäkseen tutkielman toiseen tutkimuskysymykseen, ja tämä kysymys tarkasteli vastaajien näkemyksiä digitalisaation mukanaan tuomista mahdollisuuksista antaa palautetta poliisin palveluista ja toiminnasta. Tuloksia tarkastelemalla voidaan nähdä, ettei suurin osa vastaajista osannut suoranaisesti kertoa, ovatko he samaa vai eri mieltä kysymyksessä esitetyn väitteen kanssa. Osa vastaajista oli kuitenkin selkeästi sitä mieltä, että digitalisaation myötä palautteen antamisesta on tullut helpompaa, ja vain muutama koki digitalisaation heikentäneen palautteen antamisen mahdollisuuksia. Nämä tulokset vastaavat pääasiassa aiemmassa kirjallisuudessa esiin nostettuja huomioita liittyen digitalisaation mahdollisuuksiin parantaa kansalaisten ja poliisiviranomaisten välistä yhteistoimintaa ja kommunikaatiota ja

vähentää esteitä näiden välillä (Meijer, 2015). Toisaalta, jos valtaosa vastaajista ei osaa sanoa onko digitalisaatio parantanut heidän mahdollisuuksiaan antaa palautetta, niin on syytä miettiä sitä, onko palautteen antoon liittyvistä mahdollisuuksista viestitty kansalaisille tarpeeksi poliisin toimesta, vai onko tämänkaltaiselle tulokselle olemassa jokin muu syy.

Kahdeksastoista kysymys jatkoi aiempien kysymysten tapaisesti tarkastelemalla digitalisaation vaikutuksia siihen, millaisia mahdollisuuksia kansalaisilla on vaikuttaa poliisin palveluiden kehittämiseen. Tämä kysymys on merkittävä erityisesti tutkielman toisen tutkimuskysymyksen kannalta, sillä tämän kysymyksen avulla voidaan tarkastella asiakkaiden kokemuksia heidän vaikutusmahdollisuuksistaan. Kysymys on toisaalta tärkeä myös viimeisen tutkimuskysymyksen kannalta, sillä se osaltaan pohjustaa kyselyn toista avointa kysymystä (kysymys 20), joka on erityisen tärkeä viimeisen tutkimuskysymyksen kannalta. Kahdeksannentoista kysymyksen tulokset poikkeavat siinä mielessä esimerkiksi Vehmaksen ym. (2015) artikkelissa mainituista seikoista, että heidän artikkelissaan korostetaan useasti digitalisaation mukanaan tuomia mahdollisuuksia osallistaa asiakkaita palveluiden kehittämiseen liittyen, niin tulosten perusteella poliisin asiakkaat eivät ole kokeneet kyseisiä mahdollisuuksia osallistua palveluiden kehittämiseen. Tältä osin digitalisaation mahdollisuudet osallistaa käyttäjiä eivät siis toteudu poliisin asiakaspalvelutehtävien kontekstissa niin hyvin kuin aiemman kirjallisuuden perusteella voisi olettaa.

Kyselyn yhdeksästoista kysymys on yksi kyselyn tärkeimmistä kysymyksistä, ja tämän takia siihen kiinnitettiin erityistä huomiota tulosluvun viimeisessä alaluvussa (luku 5.4). Kuten tuloksista voidaan nähdä, ovat valtaosa vastaajista kokonaisuudessaan tyytyväisiä poliisin digitaalisiin asiakaspalvelukanaviin, ja vain hyvin pieni osa koki olevansa tyytymättömiä. Tämä tulos itsessään ei vielä sinällään ole yhteydessä aiempaan kirjallisuuteen, mutta luvussa 5.4 tehdyn korrelaatioanalyysin perusteella voidaan todeta, että aiemmassa kirjallisuudessa esiin nostetut huomiot tarpeisiin ja odotuksiin vastaamisesta, koetuista haasteista sekä koetusta kokonaislaadusta pätevät myös poliisin asiakaspalvelukanavien kontekstissa (ks. esim. Sheng & Teo, 2012; Vehmas 2015; Cobelli & Chiarini, 2019; Awadhi ym., 2021; Shabani ym., 2022). Yhdeksännentoista kysymyksen vastauksista sekä luvussa 5.4 tehdystä korrelaatioanalyysistä voidaan päätellä, että kuten muillakin aloilla, myös poliisin asiakaspalvelussa on syytä panostaa siihen, että asiakkaiden odotuksiin ja tarpeisiin vastataan mahdollisimman tehokkaasti. Tämä on tärkeä huomio etenkin tutkielman toisen ja kolmannen tutkimuskysymyksen kannalta, sillä tämän perusteella voidaan todeta, että asiakkailla on pääosin positiivisia kokemuksia digitalisaation vaikutuksista poliisin palveluita käyttävien henkilöiden kokemuksiin. Toisaalta tuloksista voidaan myös nähdä, että etenkin palveluiden helppokäyttöisyyteen panostaminen ja ei-digitaalisiin kokemuksiin keskittyminen ovat seikkoja, joita moni poliisin asiakaspalvelukanavia käyttävistä henkilöistä toivoisi kehitettävän tulevaisuudessa. Lisäksi on syytä kiinnittää huomiota riittävään tuen tarjoamiseen, kun haasteita ilmenee, sillä nämä asiat vaikuttavat asiakkaiden kokemuksiin

helppokäyttöisyydestä, jolla on vaikutusta koettuun palveluiden kokonaislaatuun, joka on puolestaan vahvasti yhteydessä asiakkaiden kokonaistyytyväisyyteen.

Kyselyn viimeinen kysymys, joka oli myös kyselyn toinen avoin kysymys, pyrki keräämään vastaajilta kehitysideoita ja ajatuksia liittyen poliisin digitaalisten asiakaspalvelukanavien tulevaisuuteen. Tämä kysymys on avainasemassa tutkielman kolmanteen tutkimuskysymykseen vastaamisen kannalta. Kuten jo tulososiossa mainittua, kertyi toiseen avoimeen kysymykseen melko laajalti erilaisia näkemyksiä liittyen siihen, millä tavoin poliisin digitaalisia asiakaspalvelukanavia voisi kehittää tulevaisuudessa. Vastauksissa korostui muun muassa toiveet asioiden selkeydestä sekä helppokäyttöisyydestä, jotka ovat molemmat seikkoja, joista esimerkiksi Sheng ja Teo (2012) artikkelissaan puhuivat. Aiempaan kirjallisuuteen liittyen vastauksissa nousi esiin useaan kertaan myös asiakkaiden toiveet säilyttää myös mahdollisuus asioida fyysisesti poliisiasemalla, ja keskustella ihmisen kanssa chatbotin sijaan, sillä monet poliisin kanssa hoidettavista asioista ovat monimutkaisia, ja vaativat usein asioiden yksityiskohtaista tarkastelua ja arviointia. Nämä toiveet ei-digitaaliseen asiointiin liittyen vastaavat melko tarkasti niitä huomioita, joita Weber ja Chatzopoulos (2019) nostivat artikkelissaan esiin. Van Deursenin ja Van Dijkn (2014) käsittelemä digitaalisen kuitun käsite ja siihen liittyvät huolet nousivat myös osaltaan esiin, etenkin, kun vastaajat pohtivat ikääntyneiden ihmisten kykyjä toimia digitaalisessa ympäristössä, ja asioida poliisin kanssa. Kaiken kaikkiaan kyselyn toiseen avoimeen kysymykseen kertyneissä kehitysideoissa ja toiveissa nousi esiin paljon samankaltaisia huomioita, jotka liittyivät palveluiden käytön selkeyteen ja helppouteen, fyysisen asioinnin säilyttämiseen sekä osaltaan myös yksityisyyden suojelemiseen. Kuten tulososiossa mainittiin, niin esiin nousseet toiveet ja ideat poliisin asiakaspalvelukanavien tulevaisuutta koskien eivät suoranaisesti liittyneet nimenomaan poliisin palveluihin, vaan monet kehitysideoista olivat yleismaailmallisia, moniin erilaisiin palveluihin yleistettävissä olevia ideoita. Vastausten sekä aiemman kirjallisuuden perusteella voidaan todeta ainakin se, että kuten muidenkin digitaalisten palveluiden kohdalla, niin myös poliisin digitaalisia asiakaspalvelukanavia kehitettäessä on syytä kiinnittää entistä enemmän huomiota palveluiden käytön selkeyteen, sujuvuuteen ja helppouteen. Helppokäyttöisyyttä voidaan tukea esimerkiksi lisäämällä erilaisia vinkkejä, ohjeita ja neuvoja verkkosivuille. Lisäksi on syytä pitää mielessä, ettei kaikkia palveluita tarvitse muuntaa digitaaliseen muotoon, sillä ihmisillä on edelleen tarve myös ei-digitaalisille kokemuksille, myös poliisin kanssa asioidessaan. Ei-digitaalinen asiointi voi myös osaltaan tukea palveluiden helppokäyttöisyyttä, ja etenkin ongelmatilanteissa ihmisen kanssa käyty keskustelu voi tehdä ongelmien ratkaisemisesta helpompaa, ja tätä käyttäjät usein toivovatkin useiden erilaisten digitaalisten palveluiden kohdalla. Tulevaisuutta ajatellen on myös erityisen tärkeää huomioida se, että palveluita käyttävien henkilöiden digitaalisten taitojen väliset erot voivat olla huomattavan suuria. Poliisin palveluita ei voida kehittää vastaamaan vain digitaalisesti kyvykkäiden henkilöiden tarpeita, sillä poliisin asiakkailla ei ole mahdollisuutta valita palveluntarjoajaa. Tästäkin syystä on tärkeää

ottaa huomioon myös sellaiset käyttäjät, jotka eivät ole viettäneet paljoa aikaa digitaalisissa ympäristöissä.

6.2 Jatkotutkimusaiheet

Tässä alaluvussa tarkastellaan edeltävässä alaluvussa esiin nousseiden tutkimustulosten ja aiemman kirjallisuuden pohjalta erilaisia mahdollisia jatkotutkimusaiheita liittyen poliisin digitaalisiin asiakaspalvelukanaviin. Kuten tutkielmassa on useaan kertaan mainittu, niin poliisin asiakaspalvelukanavien digitalisaatiota yleisesti on tutkittu hyvin vähän, ja tämän takia aihealueeseen liittyen on olemassa paljon potentiaalisia tutkimusaiheita, joihin on syytä keskittyä tulevaisuudessa.

Yksi mahdollinen jatkotutkimusaihe, jota hieman sivuttiin jo neljännessä pääluvussa, liittyy poliisin asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien henkilöiden kokemuksiin digitalisaation vaikutuksista heidän työtehtäviinsä. Tätä voitaisiin tutkia esimerkiksi strukturoidun tai puolistrukturoidun haastattelun keinoin. Aiemmassa kirjallisuudessa ei suoranaisesti käynyt ilmi, miten poliisin palveluksessa työskentelevät henkilöt kokevat digitalisaation muuttaneen heidän työtään. Tästä syystä tätä aihetta on syytä tutkia, sillä nimenomaan asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien henkilöiden kokemukset ovat hyvin tärkeitä, kun poliisin digitaalisia asiakaspalvelukanavia kehitetään eteenpäin. Tutkimustulosten avulla voidaan esimerkiksi tehostaa poliisin ja kansalaisten välistä kommunikointia kyseisissä asiakaspalvelukanavissa, jonka lisäksi tulokset voivat tuoda uudenlaisia näkemyksiä liittyen poliisin ja kansalaisten yhteistoiminnan parantamiseksi.

Toinen mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe liittyy asiakkaiden osallistamiseen. Tämän tutkielman tuloksista ja pohdintaosioista voidaan nähdä, ettei asiakkaiden osallistaminen ole poliisin kontekstissa onnistunut niin hyvin kuin aiemman kirjallisuuden perusteella voisi olettaa. Osallistamiseen liittyviä haasteita on syytä tarkastella syvemmin tulevaisuudessa, sillä kansalaisten ja poliisin yhteistoiminnalla on monenlaisia hyötyjä kaikille osapuolille, ja osallistamalla kansalaisia poliisin palveluiden ja asiakaspalvelukanavien kehittämiseen voidaan mahdollisesti parantaa ja tehostaa tätä yhteistoimintaa.

Asiakaspalvelijoiden kokemuksiin keskittymisen lisäksi aihetta on syytä tarkastella myös muilla tutkimusmenetelmillä, sillä pelkkä strukturoitu kyselytutkimus voi jättää monenlaisia seikkoja huomiotta. Toteuttamalla esimerkiksi avoin kysely, haastattelututkimus tai esimerkiksi erilaisia kvantitatiivisia data-analyysiin perustuvia tutkimuksia voidaan saada erilaisia näkökulmia aiheeseen, ja erilaisten ilmiöiden yhteyksistä toisiinsa. Lisäksi tulevissa tutkimuksissa olisi mielenkiintoista nähdä, millä tavoin erilaiset tietojärjestelmätieteen teoriat ja viitekehykset, kuten TAM ja UTAUT, soveltuvat poliisin asiakaspalvelukanavien arviointiin. Tässä tutkielmassa toteutetun kyselyn avointen kysymysten vastausten perusteella voidaan myös todeta, että palveluiden käyttäjien digitaalisiin taitoihin ja niiden eroihin on myös syytä kiinnittää entistä enemmän huomiota, ja

muun muassa tästä syystä aihetta kannattaa tutkia tulevaisuudessa. Kaiken kaikkiaan mahdollisia tutkimusaiheita liittyen poliisin digitaalisiin palveluihin ja asiakaspalveluun on todella paljon, sillä aihe on toistaiseksi jäänyt hyvin vähälle huomiolle, vaikka sillä onkin huomattavan suuria vaikutuksia niin poliisin kuin kansalaistenkin toimintaan.

6.3 Tutkimuksen rajoitteet

Koska tämän tutkielman empiirinen osuus toteutettiin strukturoidun kyselytutkimuksen avulla, voi kerättyyn aineistoon liittyä erilaisia epäjohtonmukaisuuksia ja muita vastaavia seikkoja, jotka voivat heikentää tulosten luotettavuutta. Vastauksia Jyväskylän yliopiston eri laitosten ja tiedekuntien sähköpostilistojen avulla, eli lähes kaikki vastaajista ovat Jyväskylän yliopiston opiskelijoita. Tällä voi olla vaikutusta vastausten kannalta, sillä yliopisto-opiskelijat ovat pääosin melko nuoria aikuisia, joiden digitaaliset taidot ovat luultavasti hyvällä tasolla. Tämän takia esimerkiksi kohdattujen haasteiden määrä voi tässä vastaajaryhmässä olla matalampi kuin jossain toisessa, hieman iäkkäämmässä vastaajaryhmässä. Kyselylomakkeessa ei tosin kysytty vastaajien ikää, joten vastaajien iästä ei voida olla täysin varmoja.

Toinen selkeä epävarmuustekijä kyselyyn liittyen on kysymysten asettelu ja sanoittaminen. Kuten tulososiosta sekä pohdintaosiosta voidaan huomata, joidenkin, melko samankaltaisten kysymysten vastaukset poikkesivat toisistaan paikoittain. Tämä voi johtua esimerkiksi siitä, mitä sanoja käyttäen kysymys oli muotoiltu, tai siitä, missä kohtaa kyselylomaketta kysymys sijaitsi. Asettelemalla kysymykset eri järjestykseen, tai käyttämällä erilaisia sanoja kysymysten muotoilussa olisi mahdollisesti voitu saada hieman erilaisia tuloksia. Erityisesti avointen kysymysten kohdalla kysymysten sanoittaminen on luultavasti vaikuttanut siihen, millaisia asioita vastaajat ovat halunneet kertoa avointen kysymysten vastauslaatikoissa.

Kyselylomakkeessa käytetty Likert-asteikko on luultavasti osaltaan myös vaikuttanut siihen, että tulokset ovat juuri sellaisia kuin ne ovat. Kun vastausvaihtoehtoja annetaan vain pieni ja rajattu määrä, niin erilaiset rajatapaukset voivat jäädä huomiotta. Likert-asteikollisessa kyselyssä vastaajan on valittava vain yksi vaihtoehto, ja täten tulokset eivät välttämättä aina kuvasta vastaajan todellista näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. Vaikka aineiston analyysissä käytettyä Spearmanin järjestyskorrelaatiokerrointa pidetäänkin sopivana Likert-asteikollisten aineistojen analysointiin, ei silti voida olla täysin varmoja siitä, että keskenään vahvasti korreloivien muuttujien välillä olisi minkäänlaista kausaliteettia.

7 YHTEENVETO

Tämän pro gradu -tutkielman tavoitteena oli vastata kolmeen tutkimuskysymykseen, jotka olivat seuraavanlaiset: ”Mitkä ovat keskeisimpiä tapoja, joilla digitalisaatio näkyy poliisin asiakaspalvelutehtävissä?”, ”Millaisia vaikutuksia asiakaspalvelukanavien digitalisaatiolla on poliisin asiakaspalvelukanavia käyttävien henkilöiden kokemuksiin?” sekä ”Miten poliisin asiakaspalvelukanavia tulisi kehittää jatkossa, jotta ne vastaisivat asiakkaiden tarpeita paremmin?”. Näihin tutkimuskysymyksiin vastattiin kirjallisuuskatsauksen, sekä empiirisessä osiossa toteutetun kyselytutkimuksen avulla. Tämän tutkielman yhteydessä poliisin asiakaspalvelutehtävillä viitattiin sellaisiin tehtäviin, jotka perinteisesti on monilla muilla aloilla nähty asiakaspalvelutehtävinä, vaikka perustellusti voidaan sanoa, että lähes kaikki poliisin toiminta on tavallaan asiakaspalvelua (ks. Haraholma, 2011; Gelderen, 2016; Huotari, 2021; Mäki & Paajanen, 2022).

Kuten lähes kaikilla asiakaspalvelua harjoittavilla organisaatioilla, myös poliisilla on ollut tarvetta siirtyä entistä suuremmassa määrin digitaalisiin ympäristöihin, ja tällä on ollut merkittäviä vaikutuksia poliisin toimintaan. Poliisin operatiiviset tehtävät ovat ajan saatossa muuttuneet erityisen paljon digitaalisten laitteiden ja menetelmien käyttöönoton myötä, joiden lisäksi myös poliisin asiakaspalvelutehtävät ovat kokeneet digitaalisen muutoksen. Kirjallisuuskatsauksen pohjautuen ensimmäiseen tutkimuskysymykseen liittyen voidaan todeta, että poliisin asiakaspalvelutehtävissä digitalisaatio näkyy muun muassa lupapalveluiden sekä muiden vastaavien, poliisin vastuulla olevien palveluiden siirtymisenä digitaalisille alustoille, joka puolestaan on johtanut siihen, ettei asiakkailla ole enää yhtä suurta tarvetta asioida fyysisesti poliisiasemilla. Digitalisaatio on osaltaan myös muuttanut poliisin ja kansalaisten välistä kommunikaatiota, sekä mahdollistanut tehokkaamman yhteistoiminnan näiden välillä. (Sisäasiainministerio, 2009; Meijer, 2015.)

Palveluiden siirtyminen digitaalisille alustoille on kirjallisuuskatsauksen sekä kyselytutkimuksen tulosten perusteella osaltaan parantanut asiakkaiden kokemuksia poliisin asiakaspalvelun laadusta ja sujuvuudesta. Tutkielman toiseen tutkimuskysymykseen liittyen aiemmassa kirjallisuudessa erilaisia asiakaspalvelutehtäviä ja niiden digitalisaatiota tarkastelevissa artikkeleissa on noussut

esiin lähinnä digitalisaation positiiviset vaikutukset asiakkaiden kokemuksiin. Hyvin usein tutkimuksissa on kerrottu digitalisaation mahdollistaneen asiakkaiden tehokkaamman osallistamisen palveluiden suunnitteluprosesseihin, jonka lisäksi esimerkiksi digitalisaation mahdollisuudet parantaa asiakkaiden kokonaistyytyväisyyttä ja sujuvoittaa prosesseja nousivat useissa artikkeleissa esiin (Vehmas ym, 2015; Awadhi ym, 2021; Shabani ym, 2022; Cobelli & Chiarini, 2019; Lähteenmäki ym, 2022). Osassa artikkeleista esiin nousi myös digitalisaation mukanaan tuomat negatiiviset vaikutukset asiakkaiden kokemuksiin. Nämä negatiiviset kokemukset liittyivät muun muassa palveluiden helppokäyttöisyyteen, tai tarkemmin sen puutteeseen, sekä ei-digitaalisten kokemusten unohtamiseen palveluiden tarjoajien puolelta (Sheng & Teo, 2012; Weber & Chatzopoulos, 2019). Tämän tutkielman empiirisessä osiossa kerätyn datan perusteella voidaan todeta, että muilla palvelualoilla esiintyvät digitalisaation vahvuudet sekä heikkoudet ovat läsnä myös poliisin asiakaspalvelutehtävien kontekstissa, sillä tulokset olivat suurelta osin linjassa aiemmassa kirjallisuudessa esiin nousseiden seikkojen kanssa.

Viimeiseen tutkimuskysymykseen pyrittiin löytämään vastauksia kyselytutkimukseen sijoitetulla avoimella kysymyksellä, jossa kysyttiin suoraan asiakkaiden näkemyksiä ja ideoita liittyen poliisin digitaalisten asiakaspalvelukanavien kehittämiseen tulevaisuudessa. Tähän kysymykseen kertyneiden vastausten perusteella voidaan todeta, että erilaisilla kansalaisilla on hyvin erilaisia toiveita liittyen kyseisten palveluiden tulevaisuuteen. Erityisesti helppokäyttöisyyteen, palveluiden yleiseen selkeyteen sekä yksityisyydensuojaan liittyvät seikat nousivat esiin, ja näitä asioita monet vastaajista toivoivat kehitettävän enemmän tulevaisuudessa. Osassa vastauksista ilmeni myös huoli käyttäjien digitaalisten taitojen tason eroista, erityisesti vanhempien ihmisten kohdalla. Nämä tulokset olivat pääasiassa linjassa aiemman tutkimuksen kanssa, eikä suurempia poikkeamia ollut (ks. esim. Sheng & Teo, 2012; Van Deursen & Van Dijk, 2014). Lisäksi ei-digitaalisten palveluiden säilyttämistä toivottiin usean vastaajan toimesta, joka osaltaan vastaa Weberin ja Chatzopoulosen (2019) artikkelissa esiin nostettuja huomioita. Muun muassa näitä seikkoja on syytä tarkastella tulevissa tutkimuksissa entistä tarkemmin, ja nämä on syytä ottaa jatkossa huomioon myös poliisin asiakaspalvelukanavia kehitettäessä.

LÄHTEET

- Aalto, J. (2009). *Sisäasiainministeriö-tiliviraston tilinpäätös 2008*. Sisäministeriö.
- Abduganiev, S. G. (2017). Towards automated web accessibility evaluation: a comparative study. *International Journal of Information Technology and Computer Science*, 9(9), 18-44.
- Allen, I. E., & Seaman, C. A. (2007). Likert scales and data analyses. *Quality progress*, 40(7), 64-65.
- Ariel, B. (2016). Police body cameras in large police departments. *The Journal of Criminal Law and Criminology (1973-)*, 729-768.
- Awadhi, J., Obeidat, B., & Alshurideh, M. (2021). The impact of customer service digitalization on customer satisfaction: Evidence from telecommunication industry. *International Journal of Data and Network Science*, 5(4), 815-830.
- Bloomberg, J. (2018). Digitization, digitalization, and digital transformation: confuse them at your peril. *Forbes*. Retrieved on August, 28, 2019.
- Bolton, R. N., McColl-Kennedy, J. R., Cheung, L., Gallan, A., Orsingher, C., Wittell, L., & Zaki, M. (2018). Customer experience challenges: bringing together digital, physical and social realms. *Journal of service management*, 29(5), 776-808.
- Brayne, S. (2017). Big data surveillance: The case of policing. *American sociological review*, 82(5), 977-1008.
- Bregenzer, A., & Jimenez, P. (2021). Risk factors and leadership in a digitalized working world and their effects on employees' stress and resources: Web-based questionnaire study. *Journal of medical Internet research*, 23(3), e24906.
- Cobelli, N., & Chiarini, A. (2020). Improving customer satisfaction and loyalty through mHealth service digitalization: New challenges for Italian pharmacists. *The TQM Journal*, 32(6), 1541-1560.
- Colton, K. W. (1979). The impact and use of computer technology by the police. *Communications of the ACM*, 22(1), 10-20.
- Dragano, N., & Lunau, T. (2020). Technostress at work and mental health: concepts and research results. *Current opinion in psychiatry*, 33(4), 407-413.

- Fatih, T., & Bekir, C. (2015). Police use of technology to fight against crime. *European scientific journal*, 11(10).
- Frenzel, A., Muench, J. C., Bruckner, M. T., & Veit, D. (2021, August). Digitization or digitalization?-Toward an understanding of definitions, use and application in IS research. In *AMCIS*.
- Gundhus, H. O., Talberg, N., & Wathne, C. T. (2022). From discretion to standardization: Digitalization of the police organization. *International journal of police science & management*, 24(1), 27-41.
- Hannus, T. (2023). Passijonot ovat pidentyneet syksyn mittaan Kaakkois-Suomessa. YLE. <https://yle.fi/a/74-20061461>
- Haraholma, K. (2011). Poliisin hallintorakenneuudistus: arviointitutkimus muutoksista ja sen vaikutuksista. Poliisiammattikorkeakoulun raportteja 97.
- Horsman, G. (2017). Can we continue to effectively police digital crime?. *Science & justice*, 57(6), 448-454.
- Hurduzeu, G., Lupu, I., Lupu, R., & Filip, R. I. (2022). The Interplay between Digitalization and Competitiveness: Evidence from European Countries. *Societies*, 12(6), 157.
- Huotari, V. (2021). Innovations and innovativeness in the police & policing: essays on history, theory and philosophy. Poliisiammattikorkeakoulun tutkimuksia 46.
- Jansen, J., & Corley, K. (2007). E-survey methodology. In *Handbook of research on electronic surveys and measurements*, 1-8. IGI Global.
- Joh, E. E. (2016). The new surveillance discretion: Automated suspicion, big data, and policing. *Harv. L. & Pol'y Rev.*, 10, 15.
- Legner, C., Eymann, T., Hess, T., Matt, C., Böhmman, T., Drews, P., & Ahlemann, F. (2017). Digitalization: opportunity and challenge for the business and information systems engineering community. *Business & information systems engineering*, 59, 301-308.
- Lehdonvirta, V. (2013). A history of the digitalization of consumer culture. In *Digital virtual consumption*, 18-35. Routledge.

- Lindgren, I., Madsen, C. Ø., Hofmann, S., & Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government information quarterly*, 36(3), 427-436.
- Lyytinen, K., Yoo, Y., & Boland Jr, R. J. (2016). Digital product innovation within four classes of innovation networks. *Information Systems Journal*, 26(1), 47-75.
- Lähteenmäki, I., Nätti, S., & Saraniemi, S. (2022). Digitalization-enabled evolution of customer value creation: An executive view in financial services. *Journal of business research*, 146, 504-517.
- Mastrobuoni, G. (2020). Crime is terribly revealing: Information technology and police productivity. *The Review of Economic Studies*, 87(6), 2727-2753.
- Matson-Mäkelä, K. (2015). Passijonossa vierähtää nyt hyvä tovi – suosi sähköistä hakua. YLE. <https://yle.fi/a/3-8033391>
- Meijer, A. (2015). E-governance innovation: Barriers and strategies. *Government information quarterly*, 32(2), 198-206.
- Milakovich, M. E. (2012). Digital governance: New technologies for improving public service and participation.
- Misra, S., Cheng, L., Genevie, J., & Yuan, M. (2016). The iPhone effect: The quality of in-person social interactions in the presence of mobile devices. *Environment and Behavior*, 48(2), 275-298.
- Mohler, G. O., Short, M. B., Brantingham, P. J., Schoenberg, F. P., & Tita, G. E. (2011). Self-exciting point process modeling of crime. *Journal of the American Statistical Association*, 106(493), 100-108.
- Mutttilainen, V. & Potila, P. (2016). Poliisin toimintaympäristö. *Poliisiammattikorkeakoulun katsaus 2016*.
- Mäki, M., & Paajanen, A. (2022). Poliisin palvelukulttuurin vaikutteet ja muutos: käskyttävästä virkamiehestä kansalaisten palvelijaksi.
- Norman, G. (2010). Likert scales, levels of measurement and the “laws” of statistics. *Advances in health sciences education*, 15, 625-632.
- Nunn, S. (2001). Police technology in cities: changes and challenges. *Technology in society*, 23(1), 11-27.

- Nunn, S. (2001). Police information technology: Assessing the effects of computerization on urban police functions. *Public administration review*, 61(2), 221-234.
- Odeyemi, T. I., & Obiyan, A. S. (2018). Digital policing technologies and democratic policing: Will the internet, social media and mobile phone enhance police accountability and police-citizen relations in Nigeria?. *International Journal of Police Science & Management*, 20(2), 97-108.
- Parviainen, P., Tihinen, M., Kääriäinen, J., and Teppola, S. Tackling the digitalization challenge: how to benefit from digitalization in practice. *International journal of information systems and project management* 5, no. 1 (2017): 63-77.
- Pemer, F. (2021). Enacting professional service work in times of digitalization and potential disruption. *Journal of Service Research*, 24(2), 249-268.
- Purshouse, J., & Campbell, L. (2019). Privacy, crime control and police use of automated facial recognition technology. *Criminal Law Review*, 2019(3), 188-204.
- Poliisilaki 872/2011. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110872>
- Rajala, K. (2018). *Digitalisaation vaikutukset ja haasteet asiakaspalvelussa* [pro gradu -tutkielma, Jyväskylän yliopisto]. JYX-julkaisuarkisto. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ju-201806253334>
- Ryan, A. M., Ployhart, R. E., & CSB, M. (2003). Customer service behavior. *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology*, 12, 377-397.
- Sabbagh, K., Friedrich, R., El-Darwiche, B., Singh, M., Ganediwalla, S. A. N. D. E. E. P., & Katz, R. A. U. L. (2012). Maximizing the impact of digitization. *The global information technology report, 2012*, 121-133.
- Salminen, A. (2011). Mikä kirjallisuuskatsaus?: Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyypeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan yliopiston julkaisu.
- Shabani, L., Behluli, A., Qerimi, F., Pula, F., & Dalloshi, P. (2022). The Effect of Digitalization on the Quality of Service and Customer Loyalty. *Emerging Science Journal*, 6(6), 1274-1289.
- Sheng, M. L., & Teo, T. S. (2012). Product attributes and brand equity in the mobile domain: The mediating role of customer experience. *International journal of information management*, 32(2), 139-146.

- Singh, J., Goolsby, J. R., & Rhoads, G. K. (1994). Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives. *Journal of Marketing Research*, 31(4), 558-569.
- Van Deursen, A. J., & Van Dijk, J. A. (2014). The digital divide shifts to differences in usage. *New media & society*, 16(3), 507-526.
- Van Dijk, J. (2020). *The digital divide*. Polity.
- Vehmas, K., Ervasti, M., Tihinen, M., & Mensonen, A. (2015). Digitalization boosting novel digital services for consumers. *ACSIJ Advances in Computer Science: An International Journal*, 4(4), 80-92.
- Weber, M., & Chatzopoulos, C. G. (2019). Digital customer experience: the risk of ignoring the non-digital experience. *International Journal of Industrial Engineering and Management*, 10(3), 201-210.

LIITE 1 KYSELYLOMAKE

1. Digitaalinen ympäristö soveltuu mielestäni hyvin poliisin asiakaspalvelutehtäviin (Digitaalisella ympäristöllä viitataan tässä yhteydessä pääasiassa poliisin verkkosivuihin sekä muihin verkossa oleviin alustoihin, esimerkiksi erilaisiin sosiaalisen median alustoihin, joilla poliisi on vahvasti läsnä)
2. Koen digitaalisen asioinnin poliisin kanssa paremmaksi kuin perinteiset menetelmät
3. Digitaalisen asiakaspalvelun kautta saamani tuki on vastannut odotuksiani (Esimerkiksi poliisin verkkosivuilla käyty keskustelu asiakaspalvelijan kanssa tai poliisin verkkosivuilta löytyvät ohjeet erilaisten hakemusten tai ilmoitusten tekemiseen)
4. Koen, että digitaalinen asiointi on vähentänyt byrokratiaa poliisin palveluiden saamisessa
5. Olen kohdannut haasteita tai vaikeuksia käyttäessäni digitaalisia kanavia ottaakseni yhteyttä poliisiin
6. Voit halutessasi kertoa kokemistasi haasteista avoimesti alla olevassa laatikossa. Muussa tapauksessa voit jättää laatikon tyhjäksi.
7. Koen digitalisaation parantaneen poliisin asiakaspalvelun kokonaisuutta
8. Koen, että digitalisaatio on tehnyt poliisista helpommin lähestyttävän
9. Digitalisaatio on mielestäni parantanut kansalaisten ja poliisin välistä viestintää
10. Poliisin lisääntynyt läsnäolo digitaalisessa ympäristössä on parantanut mielikuvaani poliisista
11. Poliisin asiakaspalvelun digitalisoituminen on parantanut poliisin kykyä vastata tarpeisiini ja odotuksiini
12. Digitaalisten kanavien kautta tarjottavat palvelut vastaavat paremmin tarpeitani kuin perinteiset palvelut
13. Digitaalinen asiointi on vähentänyt tarvettani fyysisille vierailuille poliisiasemalle
14. Digitaalinen asioiminen on vähentänyt odotusaikoja poliisin palveluihin
Jos et ole asioinut muuten, kuin digitaalisesti, valitse vaihtoehto 3
15. Poliisin digitaalisten kanavien kautta antamat ohjeet ja neuvot ovat selkeämpiä, kuin perinteisissä kanavissa
16. Digitaalisen asioinnin kautta on helpompi saada tietoa poliisin palveluista ja toiminnasta
17. Digitaalinen asiointi on lisännyt mahdollisuuksia antaa palautetta poliisin palveluista ja toiminnasta
18. Digitaalinen asiointi on lisännyt mahdollisuuksia vaikuttaa poliisin palveluiden kehittämiseen
19. Kuinka tyytyväinen olet poliisin digitaalisiin asiointikanaviin kokonaisuudessaan?
20. Millä tavoin poliisin digitaalisia asiakaspalvelukanavia tulisi mielestäsi kehittää tulevaisuudessa, jotta ne vastaisivat odotuksiasi ja tarpeitasi paremmin?