

Opinnäytetyö (YAMK)

Liiketoiminnan kehittäminen

2020

Juhani Malmberg

# SÄHKÖPOSTIViestinnän KEHITTÄMINEN LOUNAIS- SUOMEN POLIISILAITOKSEN RIKOSTORJUNTASEKTORILLA

OPINNÄYTETYÖ (YAMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketoiminnan kehittäminen

2020 | 50 sivua, 16 liitesivua

Juhani Malmberg

# SÄHKÖPOSTIVIESTINNÄN KEHITTÄMINEN LOUNAIS-SUOMEN POLIISILAITOKSEN RIKOSTORJUNTASEKTORILLA

Tässä opinnäytteessä tarkasteltiin Lounais-Suomen poliisilaitoksen rikostorjuntasektorin sähköpostitse tapahtuvaa sisäistä viestintää. Tiedossa oli ennen opinnäytetyön aloittamista, että sähköpostia tulee jatkuvasti ja niihin tulisi henkilökunnan perehtyä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuoda esille ongelmakohtia sähköpostiviestinnässä ja saada kehittämissuhteita, miten poliisihallinnon uudet ja muuttuneet ohjeet ja määräykset tulisi käydä läpi.

Opinnäytetyön tutkimusaineisto kerättiin sähköisellä lomakekyselyllä, joka jaettiin Lounais-Suomen poliisilaitoksen rikostorjuntasektorin henkilöstölle alkuvuonna 2020. Lomakekyselyllä saatiin vastauksia koko rikostorjuntasektorin henkilöstöltä sähköpostiviestinnän tämän hetkisestä tilanteesta. Lomakekyselyllä selvitettiin vastaajien näkemyksiä siitä, miten ohjeistuksia ja määräyksiä tulisi perehdyttää henkilöstölle.

Tulosten perusteella selvisi, että henkilöstö on kohtuullisesti ajan tasalla voimassa olevista poliisihallinnon ohjeistuksista ja määräyksistä. Työaika ei riitä ohjeiden ja määräysten perusteelliseen perehtymiseen. Esimiehet jatkolähehtävät sähköpostiviestejä ilman niihin perehtymistä. Henkilöstö haluaisi käydä uudet ja muuttuneet ohjeistukset ja määräykset läpi koulutustilaisuuksissa tai ryhmäpalavereissa.

Tämän tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että esimiesten tulisi perehtyä ensin itse saamiinsa sähköposteihin ennen kuin he lähettävät ne eteenpäin. Lähetettävän sähköpostin sisältö pitää tiivistää vastaanottajille. Esimiesten tulisi harkita kenelle sähköposti lähetetään ja varmuuden vuoksi lähettämistä tulee välttää. Lounais-Suomen poliisilaitokselle tulee kehittää prosessikuvaus sähköpostitse lähetettäviin poliisihallinnon ohjeistuksiin ja määräyksiin.

ASIASANAT:

viestintä, johtaminen, sähköposti, esimiestyö

BACHELOR'S / MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business Development

2020 | 50 pages, 16 pages in appendices

Juhani Malmberg

# THE DEVELOPMENT OF E-MAIL COMMUNICATION IN THE CRIME PREVENTION SECTOR IN SOUTHWESTERN FINLAND POLICE DEPARTMENT

This thesis work concentrates on studying the internal email communication in the crime prevention sector of the Southwestern Finland police department. Before starting the thesis work it was known that the personnel received emails continually and should familiarize with them. The purpose of this thesis was to highlight problematic aspects in e-mail communication and to find suggestions for development, how the changed instructions and orders should be informed to the personnel.

The research material of the thesis was collected by electronic questionnaire form which was shared in early 2020 to the personnel in the crime prevention sector of the Southwestern Finland Police Department. The questionnaire provided answers from entire crime prevention sector to clarify the current state of e-mail as a means of internal communication. The questionnaire surveyed the respondents' views on how instructions and orders should be introduced to personnel.

Based on the results the personnel is moderately up to date with the current instructions and orders of the police administration. The working time is not enough to thoroughly read the instructions and orders. Supervisors forward emails without familiarization. The personnel would like to go through new and changed instructions and orders at training sessions or group meetings.

The results of the research supervisors should first familiarize themselves with the emails they receive before forwarding them. The content of the outgoing e-mail must be concise to the recipients. The supervisors should consider who the email is being sent to and sending just in case to different recipients should be avoided. A process description for the police administration's instructions and orders to be sent by e-mail should be developed to the Southwestern Finland police department.

## KEYWORDS:

communication, management, e-mail, leadership

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>7</b>
1.1 Työn taustaa ja toimeksianto	7
1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset	8
1.3 Työssä käytettävät tutkimusmenetelmät	9
<b>2 POLIISIN ORGANISAATIO</b>	<b>11</b>
2.1 Valtakunnallinen organisaatio	11
2.2 Lounais-Suomen poliisilaitoksen organisaatio	12
2.3 Lounais-Suomen poliisilaitoksen rikostorjuntasektori	14
<b>3 POLIISIN SISÄINEN VIESTINTÄ</b>	<b>16</b>
3.1 Organisaatioviestintä yleisesti	16
3.2 Poliisin organisaation sisäinen viestintä	18
3.2.1 Rikostorjuntasektorin sisäinen viestintä	20
3.2.2 Sähköposti rikostorjuntasektorin sisäisessä viestinnässä	21
<b>4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS</b>	<b>23</b>
<b>5 TULOKSET</b>	<b>25</b>
5.1 Kysymykset	25
5.1.1 Nykytilanteen kartoitus	28
5.1.2 Viestinnän kehittämis ehdotuksia	39
5.2 Tulosten yhteenveto	42
<b>6 JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>47</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>49</b>

## LIITTEET

- Liite 1. Kyselyn saateviesti
- Liite 2. Kyselylomake
- Liite 3. Kysymyksen 8 Ei -vastanneiden avoimet vastaukset
- Liite 4. Kysymyksen 18 avoimet vastaukset

## KUVAT

Kuva 1. Suomen poliisin organisaatio (Poliisiammattikorkeakoulu 2017)	11
Kuva 2. Paikallispoliisit (Poliisihallitus 2018)	12
Kuva 3. Lounais-Suomen poliisilaitoksen organisaatio (Lounais-Suomen poliisilaitos, intranet 2019).	13
Kuva 4. Lounais-Suomen poliisilaitoksen poliisiasemat (Lounais-Suomen poliisilaitos, intranet 2019).	14
Kuva 5. Rikostorjuntasektorin organisaatio (Lounais-Suomen poliisilaitos, intranet 2018)	15
Kuva 6. Viestinnän kehittämisaalueet 2015-2018 (Poliisihallitus 2015)	19
Kuva 7. Sisäisen viestinnän kehittäminen (Poliisihallitus 2015)	20

## KUVIOT

Kuvio 1 Kyselyyn vastanneiden kuuluminen henkilöstöryhmään.	25
Kuvio 2 Kyselyyn vastanneet toiminnoittain.	26
Kuvio 3 Kyselyyn vastanneiden poliisihallinnon kokemus.	27
Kuvio 4 Kyselyyn vastanneiden kokemus esimiestehtävistä.	28
Kuvio 5 Kyselyyn vastanneiden perehtyneisyys poliisihallinnon ohjeistuksiin ja määräyksiin.	29
Kuvio 6 Kyselyyn vastanneiden perehtyneisyys Lounais-Suomen poliisilaitoksen ohjesiin ja määräyksiin.	30
Kuvio 7 Kyselyyn vastanneiden kokemus sähköpostimäärästä.	31
Kuvio 8 Kyselyyn vastanneiden kokemus sähköpostimäärän lisääntymisestä tai vähentymisestä.	31
Kuvio 9 Syy sähköpostien lukemiseen.	33
Kuvio 10 Kyselyyn vastanneiden kokemus saman sähköpostin eri lähettäjiä tulleista sähköposteista.	34
Kuvio 11 Kyselyyn vastanneiden kokemus esimiehen lähettämistä sähköposteista.	34
Kuvio 12 Sähköpostiviestin lukemisen ajankohta.	36
Kuvio 13 Kyselyyn vastanneiden kokemus esimiehen lähettämistä sähköpostien läpikäymisestä.	37
Kuvio 14 Kyselyyn vastanneiden kokemus miten esimiehet ovat käyneet viikkopalaverissa lähettämiään sähköposteja.	38
Kuvio 15 Kyselyyn vastanneiden kokemus miten työajalla ehtii perehtymään sähköposteihin.	39
Kuvio 16 Kyselyyn vastanneiden halukkuus lisäkoulutukseen.	40
Kuvio 17 Kyselyyn vastanneiden kokemus hyvistä tiedotustavoista.	41

## TAULUKOT

Taulukko 1 Kyllä -vastausten avoimet vastaukset (kysymys 8).	32
Taulukko 2 Ei -vastausten avoimia vastauksia (kysymys 8).	32
Taulukko 3 Kyllä vastausten avoimet vastaukset (kysymys 11).	35
Taulukko 4 Vastaaajien perehtyneisyys koko poliisihallinnon ohjeisiin ja määräyksiin.	43

Taulukko 5 Vastaajien perehtyneisyys toiminnoittain Lounais-Suomen poliisilaitoksen ohjeisiin ja määräyksiin.	43
Taulukko 6 Vastaajien kokemus toiminnoittain, miten he ehtivät työajalla perehtymään poliisihallinnon sisäisiin sähköposteihin.	43
Taulukko 7 Vastaajien kokemus toiminnoittain, miten usein käydään sähköpostien sisältöä läpi.	44
Taulukko 8 Vastaajien kokemus, miten esimiehet käyvät läpi lähettämiään sähköposteja.	44
Taulukko 9 Vastaajien kokemus toiminnoittain saman sähköpostin lähettäjistä.	45
Taulukko 10 Vastaajien kokemus esimiesten lähettämiin sähköposteihin.	45

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Työn taustaa ja toimeksianto

Tämä tutkimus käsittelee Lounais-Suomen poliisilaitoksen rikostorjuntasektorin sisäistä sähköpostitse tapahtuvaa viestintää ja johtamista. Tutkimus on työelämälähtöinen ja liittyy päivittäisjohtamiseen sekä sisäiseen viestintään. Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää sekä antaa tietoja siitä, miten sähköpostilla tapahtuvaa viestintää ja johtamista tulisi kehittää. Lisäksi tavoitteena on kehittää työyhteisön toimivuutta, vuoropuhelua ja lisätä työn tehokkuutta. Tutkimuksella selvitetään sähköpostiviestinnän nykytilannetta ja sen kehittämistä. Tutkimuksen tuloksista toivotaan olevan hyötyä Lounais-Suomen poliisilaitoksen rikostorjuntasektorin henkilöstölle.

Poliisi on julkinen organisaatio. Yhteiskunta asettaa toimintavoille erityisiä edellytyksiä. Säädettyt lait, asetukset, poliisin sisäiset määräykset ja ohjeet määrittävät, miten asiakasta on kohdeltava. Haasteena laadukkaaseen ja tehokkaaseen asiakaspalvelun toteuttamiseen ovat pienet resurssit, organisaatiomuutokset, muuttuva lainsäädäntö ja uudet ohjeistukset. Kyseiset haasteet ovat olleet pitkään arkipäiväisiä asioita poliisin organisaatiossa. Poliisin toimintaympäristö ja yhteiskunta muuttuvat jatkuvasti, kuten Turussa elokuussa 2018 tapahtunut terrori-isku osoitti.

Poliisin sisäinen viestintä johtamisessa on hankalaa ja ongelmallista. Miten saada tärkeä tieto eli viesti kulkemaan läpi koko organisaation sisäministeriön poliisiosastolta Poliisihallitukseen, ja sitä eteenpäin poliisilaitoksiin, Keskusrikospoliisiin ja Suojelupoliisiin? Yleisellä tasolla viesti varmasti kulkee, mutta miten viesti saadaan saavuttamaan suorittava työntekijätaso poliisilaitoksissa? Haasteena on tiedonkulun lisäksi tiedon määrä. Tiedon välittymisellä pystytään turvaamaan se, että työntekijän ja kansalaisen oikeusturvat eivät ole vaarassa tai ne eivät toteudu ollenkaan poliisin tietämättömyyden takia. Organisaatiokulttuurin uudistaminen on aika vievä prosessi. Muutokseen toimintatavoissa ja pelisääntöjen uudistamiseen voi mennä muutama vuosi. (Gustafsson & Marniemi 2012, 70)

Erilaisia ohjaavia ja määrääviä päivittäisessä operatiivisessa toiminnassa huomioitavia sähköpostiviestejä tulee jatkuvasti. Miten yksittäinen esimies pystyy varmistamaan sen, että työntekijä saa varmasti kaiken oleellisen tiedon informaatiotulvalta? Nykytilanteessa on yksittäisen esimiehen aktiivisuudesta kiinni, miten asioita käydään läpi yksiköissä tai ryhmissä. Asiat jätetään liikaa yksittäisen työntekijän vastuulle. Lähimpien esimiesten tulisi paremmin selvittää tärkeät asiat. Kaikkea ei tule jättää sähköpostin ja intranetin varaan. Työntekijälle pitäisi antaa vastuuta omasta oppimisesta. Nyt he odottavat koulutusta, esimiehiltä informaatiota ja jättävät sähköposteja lukematta. Esimiesten ja alaisten motivoinnissa tärkeiden viestien itseopiskeluun on parannettavaa. Pakkotehtävistä työtä tekeville esimiehille ja alaisille pitäisi jättää aikaa tärkeiden viestien omaksumiseen, mikä parantaisi yksittäisen työntekijän oikeusturvaa ja samalla asiakaiden palvelu paranisi. Viestintä ei saa vain olla tiedonsiirtoa (Luotonen & Tianen-Broms 2015, 38).

Poliisin organisaation kehittämisen painopiste on tapahtunut organisaation sisällä. Poliisin organisaatiossa on vuorovaikutuksellinen, koska siihen kuuluu hallinto, esimiehiä,

henkilöstöä, ammattiryhmiä sekä sidosryhmiä. Suomen poliisin halutessa älykkääksi organisaatioksi tulee vuorovaikutusta parantaa ja kehittää eri toimijoiden välillä. Hyvä organisaatio ei toimi, jos ei ihmisten välinen vuorovaikutus toimi. (Virtanen & Stenvall 2014, 120)

Oikeus tietoon on noussut keskeiseksi oikeudeksi informaatioyhteiskunnan kehittymisen myötä. Oikeus tietoon antaa työntekijälle samalla velvollisuuden perehtyä annettuun tietoon. Työntekijän tulee pysyä ajan tasalla ihmisten oikeusturvan ja oman virkavastuunsa takia. Perustuslain 118 §:n mukaan virkavastuu eli vastuu omien virkatoimien lainmukaisuudesta on hyvän hallinnon tae.

## 1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Sähköpostia tulee monelta eri lähettäjältä, ryhmäsähköpostista tai henkilölähettäjältä. Samansisältöisiä viestejä tulee usealta eri lähettäjältä. Tämä kuvastaa sitä, että informaatiota ei ole keskitetty. Koulutusosasto, kirjaamo ja esimiehet lähettävät samoja viestejä. Esimiehet lähettävät ryhmäsähköposteja ja vastaanottajat ovat samoja. Esimiehet eivät ole päivittäneet postituslistojaan. Kokonaisvastuuta ei ole määrätty kenellekään tietylle ryhmälle tai henkilölle, kenen pitäisi lähettää hallinnon sisäisiä sähköpostiviestejä. Tietoa eli sähköpostin sisältöjä pitäisi kerätä yhteen ja analysoida. Tämän jälkeen vasta viestejä tulisi lähettää eteenpäin oikealle taholle. (Gustafsson & Marniemi 2012, 35)

Sähköpostien sisältö rikostorjuntasektorilla on päätöksenteko- ja prosessiviestintää. Päätöksentekoviestit ovat ilmoitusluonteista ja toteavaa sekä ei- osallistavaa johdon päätöksiä. Prosessiviestejä ovat henkilökunnan osallistumista ja vaikutusmahdollisuuksia sisältäviä viestejä. Prosessiviestit aiheuttavat liiallisen infon määrää ja viestit aiheuttavat sekavuutta. (Gustafsson & Marniemi 2012, 86)

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää sekä antaa tietoja siitä, miten sähköpostilla tapahtuvaa viestintää ja johtamista tulisi kehittää. Lisäksi tavoitteena on kehittää työyhteisön toimivuutta, vuoropuhelua ja lisätä työnteon tehokkuutta. Tutkimuksella selvitetään vastaajien mielikuvia ja toiveita siitä, mitä sähköpostiviestejä esimiesten tulisi lähettää sähköpostitse ja minkälaisia asioita pitäisi käsitellä laitos-, yksikkö- ja ryhmäpalavareissa tai koulutuksissa. Tutkimuksen tuloksista toivotaan olevan hyötyä Lounais-Suomen poliisilaitoksen rikostorjuntasektorin henkilöstölle.

Opinnäytetyön tavoitteiden pohjalta tutkimuskysymyksiksi valikoituivat seuraavat kysymykset:

- Mikä on sähköpostiviestinnän nykytilanne?
- Miten esimiesten sähköpostiviestintää voidaan kehittää?

### 1.3 Työssä käytettävät tutkimusmenetelmät

Tutkimuksen tiedonkeruutapa on kyselytutkimus. Kysely tehdään verkkokyselynä Lounais-Suomen poliisilaitoksen rikostorjuntasektorin henkilöstölle. Sähköisen lomakkeen etuna on se, että se tallentuu sähköisesti ja on aikaa säästävää. Kyselylomakkeella saadaan mahdollisimman laaja kattavuus koko poliisilaitoksen alueelta tehokkaasti. Kyselylomake on suunniteltava huolellisesti, koska tutkimuksen onnistuminen on lomakkeesta kiinni ja jälkikäteen lomakkeeseen ei voida enää tehdä muutoksia. (Vehkalahti 2014, 20, 48.)

Lomaketutkimuksen yhtenä heikkoutena on todettu se, että hyvin kattavaksi suunnitellut valmiit vastausvaihtoehdot harvoin tavoittavat vastaajien ajatusmaailman. Lomakkeet toimivat, kun lomake on suunniteltu hyvin ja sen avulla pyritään selvittämään konkreettisia ja yksiselitteisiä ilmiöitä. Lomakkeiden suurin etu liittyy aineiston käsittelyyn. Aineiston mahdollista käsitellä nopeasti ja saadaan helposti tilastolliseen analyysiin. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 35-37)

Kyselytutkimuksen vastausprosentti yritetään saada suureksi kyselyn saatekirjeen avulla. Vastausprosentti on yksi tutkimuksen luotettavuuden mittari. Vastaajia aktivoivan saatekirjeen avulla vastaajia pyritään saada vastaamaan kyselyyn. Saatekirjeen sisällössä keskitytään siihen, miten tutkimustuloksia tullaan käyttämään arkipäiväisessä johtamisessa. (Vehkalahti 2014, 44,47)

Kyselytutkimuksessa esitetään vastaajalle kysymyksiä kyselylomakkeen avulla. Kyselylomake on mittausväline, jonka sovellusalue ulottuu yhteiskunta- ja käyttäytymistieteellisestä tutkimuksesta mielipidetiedusteluihin, katukyselyihin, soveltuvuustesteihin ja palautemittauksiin (Vehkalahti 2014,11).

Kyselytutkimus on enimmäkseen määrällistä tutkimusta, jossa sovelletaan tilastollisia menetelmiä. Kyselyaineistot koostuvat pääosin mitatuista luvuista ja numeroista. Kysymykset esitetään sanallisesti, niin vastaukset ilmaistaan numeerisesti. Sanallisesta annetaan täydentäviä tietoja ja vastauksia kysymyksiin, joiden esittäminen numeroina olisi epäkäytännöllistä. (Vehkalahti 2014,13)

Verkkokyselyn käyttö on lisääntynyt tutkimusaineiston keruussa. Yhtenä verkkokyselyn eduista on sen nopeus. Kysely saadaan toimitettua vastaajaille nopeasti ja lomake palautuu nopeasti takaisin. Sähköisen kyselyn aineistoa ei tarvitse erikseen litteroida tai syöttää, vaan se on valmiiksi sähköisessä muodossa. Syöttövaiheen mahdolliset lyöntivirheet poistuivat sähköisyyden takia. Lomake on mahdollista rakentaa siten, että vastaaja voi valita vain yhden vaihtoehdon. Paperilomakkeella useamman vaihtoehdon voi valita helposti, vaikka ohjeistuksessa olisi pyydetty valitsemaan vain yksi vaihtoehto. Vastaajat joutuvat miettimään vastausta tarkemmin, kun pitää valita yksi vaihtoehto. Tulosten luotettavuus paranee sähköisesti tehdyn kyselyn takia. Tutkimuksen tekijän työ helpottuu, kun ei tarvitse tulkita paperilla olevia vastauksia. (Valli 2015, 47-50)

Kyselylomakkeiden analysoinnissa sovelletaan aineistolähtöistä analyysiä, jossa aineistosta pyritään tekemään teoreettinen kokonaisuus (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108).

Avoimia kysymyksiä käytetään varsinkin kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Kysymykset on helppo laatia, mutta niiden käsittely on työläämpää kuin monivalintakysymysten käsittely. Sanallisten vastausten luokittelu on vaikeaa, kun numeeriset vastaukset ovat

helpommin luokiteltavissa. Avoimille kysymyksille on tyypillistä se, että ne saattavat houkutella vastaajaa jättämättä vastaamatta. (Heikkilä 2008, 49)

Analysointi muodostuu eri vaiheista. Aineisto pelkistetään tunnistamalla asiat, joista ollaan kiinnostuneita. Muodostetaan yksittäisiä ilmaisuja ja pelkistetyt ilmaisut yhdistetään samaan alakategoriaan. Alakategorialle annetaan sen sisältöä kuvaava nimi. Aineiston tutkimista jatketaan yhdistämällä alakategorioita. Alakategorioista muodostetaan yläkategoriat. Yläkategorioita voidaan myös yhdistellä. Suoritettujen kategoriointien perustella vastataan opinnäytetyön tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 114-115)

## 2 POLIISIN ORGANISAATIO

### 2.1 Valtakunnallinen organisaatio

Poliisin organisaatio on muokkaantunut vuosien aikana useissa organisaatio uudistuksissa (kuva 1). Sisäministeriö vastaa poliisin toimialan ohjauksesta ja valvonnasta. Poliisin organisaatio on kaksiportainen. Sisäministeriön alainen Poliisihallitus johtaa ja ohjaa operatiivista poliisitoimintaa. Poliisihallituksen tulohjauksen alaisuudessa toimivat poliisilaitokset ja poliisin valtakunnalliset yksiköt. Valtioneuvosto ohjaa poliisialaa hallitusohjelman tavoitteiden ja hyväksytyjen periaatepäätösten avulla. (Poliisihallitus 2018)



Kuva 1. Suomen poliisin organisaatio (Poliisiammattikorkeakoulu 2017)

#### Valtakunnalliset yksiköt

Poliisin valtakunnallisia yksiköitä ovat Poliisiammattikorkeakoulu ja Keskusrikospoliisi. Tampereella sijaitseva Poliisiammattikorkeakoulu vastaa poliisikoulutukseen liittyvistä rekrytoinnista ja opiskelijavalinnoista, poliisin tutkintakoulutuksesta, johtamiskoulutuksesta sekä täydennyskoulutuksesta. Lisäksi koulun vastuulle kuuluu poliisialan tutkimus- ja kehittämistoiminta. Keskusrikospoliisi keskittyy järjestäytyneen ja ammattimaisen rikollisuuden torjuntaan. (Poliisihallitus 2018)

#### Paikallispoliisi

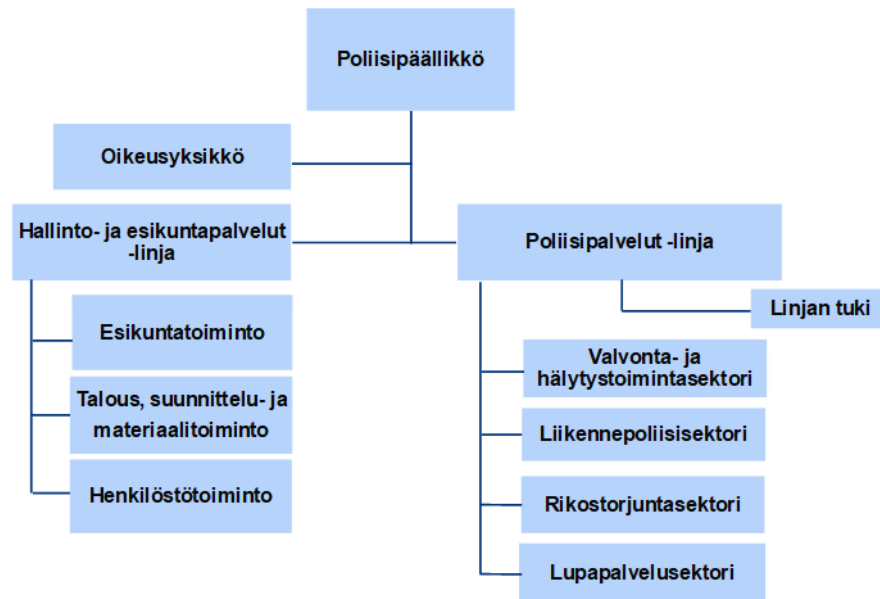
Poliisihallinnon organisaatiouudistuksen takia 1.1.2014 aloitti Suomessa 11 poliisilaitosta toimintansa (kuva 2). Jokaisella poliisilaitoksella on oman alueensa sisällä laitospaikoittainen palveluverkosto. Laitosten alueella on pääpoliisiasema, poliisiasemia, poliisin palvelupisteitä ja yhteispalvelupisteitä. Jokaisen poliisilaitoksen alueen toimintaan vaikuttaa maantieteellinen seikka, kuten Lapin ja Itä-Suomen poliisilaitoksen harva-asutusalue. Poliisilaitosten toimintaan vaikuttaa myös merialue ja ilma. (Poliisihallitus 2018)



Kuva 2. Paikallispoliisit (Poliisihallitus 2018)

## 2.2 Lounais-Suomen poliisilaitoksen organisaatio

Poliisilaitoksen johdossa on poliisipäällikkö, jonka alaisuudessa toimii kaksi päälinjaa: Poliisipalvelut- ja Hallinto- ja Esikuntapalvelulinjat. Linjoja johtavat apulaispoliisipäälliköt. Poliisipäällikön alaisuudessa toimii erillisenä toimintona oikeusyksikkö, joka suorittaa poliisilaitoksen sisäistä laillisuusvalvontaa. Organisaatio on nähtävissä kuvassa 3.



Kuva 3. Lounais-Suomen poliisilaitoksen organisaatio (Lounais-Suomen poliisilaitos, intranet 2019).

Alueellisesti toimintaa on Lounais-Suomen poliisilaitoksen alueella eri asemilla. Toiminnallisesti Turussa sijaitsee pääpoliisiasema ja Satakunnan toimintaa on keskitetty Porin poliisiasemalle. Alueella toimii Porin hätäkeskus. Vuonna 2019 poliiseja työskentelee Lounais-Suomen alueella alle 800 ja muuta henkilöstöä on noin 150. Kuvassa 4 on todettavissa poliisilaitoksen tekemä poliisiasemakartta.

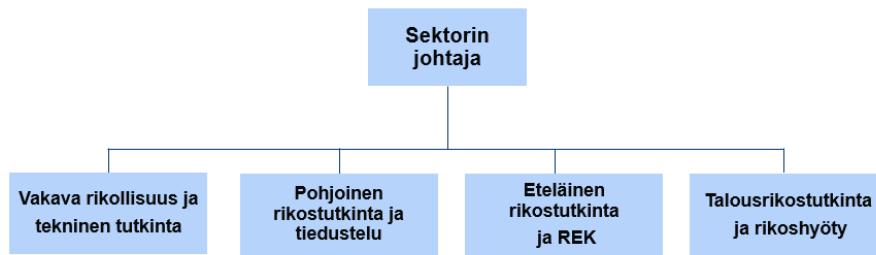


Kuva 4. Lounais-Suomen poliisilaitoksen poliisiasemat (Lounais-Suomen poliisilaitos, intranet 2019).

### 2.3 Lounais-Suomen poliisilaitoksen rikostorjuntasektori

Tutkimuksen aiheena on kehittää sisäistä viestintää Lounais-Suomen poliisilaitoksen rikostorjuntasektorilla. Sektoriin kuuluvat seuraavat toiminnot. Vakavan ja tekniseen rikostorjunnan toimintoon kuuluvat järjestäytyneen rikollisuuden, huumerikosten, teknisen rikostutkinnan sekä lapsi- ja seksuaalirikostutkintayksiköt. Eteläisen ja Pohjoisen toimintojen tehtäväalueeseen kuuluvat rikosten esikäsitteilyn, monialatutkinnan sekä rikostietoanalyysin yksiköt. Talousrikostutkinta ja rikosshyödyn yksikön toimivat talousrikollisuuden parissa (kuva 5).

Sektorin toimintaa kehittää ja ohjaa rikostorjuntasektorin ohjausryhmä. Ohjausryhmään kuuluvat sektorin johtaja sekä toimintojen johtajat. Tutkintayksiköihin kuuluu tutkinnanjohtaja (päällystö), ryhmänjohtaja (alipäällystö), rikosten tutkijoita (miehistö) sekä tutkintasihteereitä. Rikostorjuntasektorilla työskentelee noin 350 poliisia ja tutkintasihteereitä alle 40.



Kuva 5. Rikostorjuntasektorin organisaatio (Lounais-Suomen poliisilaitos, intranet 2018)

Eteläisen toimintojen tutkintayksiköt ovat Turun pääpoliisiasemalla, Salon poliisiasemalla ja Paraisten poliisiasemalla. Pohjoisen rikostorjunnan yksiköt ovat Porin, Uudenkaupungin, Loimaan, Rauman, Kokemäen ja Kankaanpään poliisiasemilla. Vakavan rikollisuuden ja teknisen tutkintayksiköt tekevät maakunnallisesta tutkintaa Turun ja Porin poliisiasemilla. Talousrikostutkinnan ja rikoshyödyn tutkintayksiköt on keskitetty Lounais-Suomen alueella Raision ja Porin poliisiasemille.

## 3 POLIISIN SISÄINEN VIESTINTÄ

### 3.1 Organisaatioviestintä yleisesti

Virtanen ja Stenvall (2014, 141) kirjoittavat teoksessaan, että älykkäälle organisaatiolle ei ole tyypillistä sen hierarkkisuus ja autoritäärisuus. Tyypillistä ei ole se, että ainoastaan johdolla olisi oikeus ajatella. Teoksen keskeinen viesti on se, että vuorovaikutuksella on merkitystä älykkyden muodostumiselle ja kehittymiselle organisaation sisällä. Tämän takia julkisissa organisaatioissa pitää tarkastella toimintatapoja vuorovaikutuksen kautta.

Viestintä määritellään ihmisten väliseksi toiminnaksi eli vuorovaikutukseksi. Toiselle ihmiselle voi viestiä puhumalla ja ilmeillä, joihin toinen ihminen reagoi. Vuorovaikutusta on esimiehen lähettämä sähköposti, johon alainen tai alaiset vastaavat. Sanallista tai sanatonta vuorovaikutusta tapahtuu ihmisten välillä. Äänettömästi voi viestiä toiselle ihmiselle tiedostaen tai tiedostamatta. Ilmeet, eleet ja kehon asento ovat osa vuorovaikutusta. Kirjoittaminen on sanallista viestintää ja lukija voi päätellä ajatuksia kirjoituksessa käytetyistä sanoista. Parhaan vuorovaikutuksen saa viestimällä kasvokkain. Kirjallisesti, kuten sähköpostitse, tapahtuva viestittely on nopea ja kustannustehokas. Ihmisten väliseen vuorovaikutukseen voi tulla häiriötekijöitä. Ihmismieli saattaa kehittää ulkoisia ja sisäisiä häiriöitä. Puhutulla ja kirjoitetulla sanalla voi olla toinen merkitys, esimerkiksi keskusteltaessa vieraalla kielellä. Tämän takia voi tulla väärinkäsitys. Ulkoinen tekijä voi olla, että viestin vastaanottaja ei ole lukenut teknisen häiriön takia tärkeää viestiä. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 11-13)

Sisäistä viestintää tarvitaan kertomaan organisaation sisällä tapahtuvista asioista henkilöstölle. Sisäinen viestintä on voitu järjestää työpaikoilla omiin tiedotusosastoihin tai yksikköihin. Monella yrityksellä on viestinnästä vastaava henkilö. Sisäistä viestintää käytetään yhtenä johtamisen työkaluna, kun alaisille viestitään ajankohtaisista asioista tai tiedotetaan päätetyistä asioista. Sisäisestä viestinnästä on suuri vastuu lähimmällä esimiehellä. (Kauhanen 2009, 174)

Juholin (1999, 78-79) on tutkinut työtyytyväisyyttä ja viestintätyytyväisyyttä. Tutkimuksessa tutkittiin 27 työyhteisön toimintaa ja tutkimukseen vastasi 10 203 henkilöä. Sisäisellä viestinnällä on vaikutusta ihmisten kokemaan tyytyväisyyteen tiedonkulusta ja vuorovaikutuksesta. Tutkimuksen tuloksena löytyivät neljä kohtaa:

- johdon viestintä koko organisaatiota koskevista asioista
- keskinäinen vuorovaikutus ja ilmapiiri omalla osastolla tai tiimissä
- vaikuttaminen omaan työhön, uraan ja kehittymiseen.
- ammattimainen viestintä eli viestintäjärjestelmän toimivuus.

Lisäksi tutkimuksessa tuli esille, että johdolta halutaan henkilökohtaista panosta ja näkymistä asioissa, jotka koskettavat alaisia tulevaisuudessa. (Juholin 1999, 81)

Työyhteisön henkilöstön välistä suullista ja kirjallista viestintää fyysisessä tai virtuaalisessa vuorovaikutuksessa kutsutaan työyhteisöviestinnäksi. Viestintä kulkee joka suuntaan johdolta alaiselle, alaiselta johdolle, ryhmien, yksikköjen tai toimipisteiden välillä. Työyhteisöviestinnän piiriin kuuluu usein laajempi joukko, koska työtä tehdään

yhteistyökumppaneiden kanssa. Tavoitteena on se, että jokaisella työyhteisön jäsenellä olisi työtehtävien hoitamiseen liittyvä sekä ajankohtainen tieto työpaikan asioista. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 60-61)

Kortetjärvi-Nurmi ja Murtola (2015, 62) kirjoittavat teoksessaan, että työyhteisöviestintä perustuu viestinnän avoimuuteen ja vuoropuheluun. Vuoropuhelussa annetaan mahdollisuus toisen osapuolen näkemyksille, mutta toisaalta koitetaan vaikuttaa osapuolen tietoihin ja käyttäytymiseen. Jokaisella on oikeus osallistua työyhteisön keskusteluun ja vaikuttaa työhön liittyviin asioihin. Vuorovaikutuksellinen keskusteleva viestintä motivoi henkilöstöä, lisää työhyvinvointia ja vahvistaa työilmapiiriä. Vuorovaikutus antaa parhaimmat mahdollisuudet työyhteisön kehittymiselle sekä tiedon jakamiselle.

Sisäinen viestintä hyvin hoidettuna on edellytys ulkoisen viestinnän onnistumiselle. Yrityksen ulkoiset sidosryhmät ja asiakkaat osat sisäisen viestinnän pääteipiste. Tavoitteena sisäiselle viestinnälle on auttaa yritystä tavoitteiden saavuttamisessa ja yhdistää yrityksen työntekijät, ryhmät, yksiköt ja sektorit yhteen toimivaksi kokonaisuudeksi. Viestintää tapahtuu ryhmien, sektoreiden, esimiehen ja alaisen välillä kumpaankin suuntaan. (Isohookana 2007, 222-223)

### **Johdon ja esimiesten viestintä**

Johtamista on tutkittu paljon. Siitä on rajaton määrä erilaisia määritelmiä. Sydänmaalakka (2004, 25) määrittelee johtamisen yleisenä prosessina, joka pitää sisällään suunnittelua, organisointia, ongelmanratkaisua, vaikuttamista, kontrollointia ja päätöksentekoa. Edellä mainitut asiat ovat johtamisen perustehtäviä. Siihen ei vaikuta johdetaanko asioita, ihmisiä vai itseään. Johtamisella yritetään vaikuttaa yhteisen tavoitteen saavuttamiseen.

Tracyn (2014, 24) mukaan 85 prosenttia johtajana menestymiseen määrittäyty kyvystä, miten tehokkaasti pystytään kommunikoimaan muiden kanssa. Johtajuus on sitä, miten käsittelet muita. Alaisten menestys on myös esimiehen menestys. Esimies, joka ei pysty kommunikoimaan, ei voi olla johtaja. (Tracy 2014, 24)

Esimiehen työtehtäviin kuuluu paljon viestintää. Alaisten ja sidosryhmien kanssa ollaan vuorovaikutuksessa jotta saataisiin yrityksen toiminta toimivaksi ja hyvinvoivaksi. Johdon viestinnällä pidetään alaiset ajan tasalla, mitä pitää tehdä, miten asiat pitää tehdä ja annetaan palautetta. Esimies on yleislähde alaisilleen. Alaiset kääntyvät hänen puoleensa työpaikan asioissa. Mitä avoimempaa vuorovaikutusta esimiehillä on niin sitä tyytyväisempiä alaiset ovat. Viestintää tapahtuu jatkuvasti sähköpostitse, puhelimitse tai palaverissa. (Isohookana 2007, 226-228)

Alaisten työn tekemistä helpottaa, kun esimies suhtautuu viestintään suunnitelmallisesti. Esimiehen on ymmärrettävä, että tarvittava tieto on alaisten käytettävissä oikealla hetkellä ja että tieto on ymmärrettävässä muodossa. Viestintäkanavien tarkoituksen mukainen käyttö on osa esimiehen johtamisosaamista. Perinteinen ilmoitustaulu voi olla joskus paras verrattuna nykitekniikkaan. Surakan & Laineen (2011, 145) mukaan esimiehen kannattaa selvittää itselleen

- millaisia asioita pitää viestiä eri tahoille ja mitä näillä viesteillä pitää saada aikaiseksi
- milloin viestittää

- mitä viestintävälineitä käytetään ja miten kirjoittaja ilmaisee itseään eri tilanteissa
- millaista tietoa tarvitaan työntekijöiltä ja sidosryhmiltä ja miten nämä tiedot saadaan
- millaiset ovat työntekijöiden viestintävastuut.

### 3.2 Poliisin organisaation sisäinen viestintä

Poliisin viestintää säännellään poliisin viestintämääräyksessä, poliisin viestintästrategiassa sekä poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirjassa. Ne perustuvat voimassa olevaan lainsäädäntöön. Viestintä on osa johtamista ja sillä pyritään vaikuttamaan muun muassa vastaanottajan tietoihin ja käyttäytymiseen samalla tarjoten mahdollisuus vuorovaikutukseen. Esimiesten viestinnällä pystytään edistämään poliisille määrittäytyneiden tehtävien hoitamista. Poliisihallitus vastaa viestinnän valtakunnallisesta linjauksesta. Jokaisen poliisiyksikön tulee järjestää sisäinen viestintä siten, että se vastaa voimassa olevia säädöksiä. Yksiköiden ja poliisilaitosten päälliköt ovat vastuussa yksiköidensä viestinnästä. Poliisihallinnossa työskentelevän on huomioitava viestintä ja sitä koskevat ohjeet työssään. Erityinen velvoite on esimiesasemassa työskentelevällä omaan tehtäväalueensa liittyen. (Luotonen & Tiainen-Broms 2015, 10,33)

Luotosen ja Tiainen-Bromsin (2015, 37) mukaan poliisin viestinnän tärkein kohderyhmä on sen oma henkilöstö ja sisäisen viestinnän painopisteenä on

- varmistaa henkilöstön tiedonsaanti osana johtamisesta kaikissa tilanteissa
- välittää henkilöstölle tieto ensimmäisenä
- tarjota henkilöstölle aito mahdollisuus vuorovaikutuksen ja asiantuntijatiedon hyödyntämiseen.

Poliisin sisäiselle viestinnälle on olennaista, että siihen tulee luottaa. Vaatimuksena viestinnälle on se, että sen on oltava avointa, oikea-aikaista, todenmukaista ja ymmärrettävää. Lisäksi viestintä pitää suunnitella, huolehtia tasapuolisuudesta ja vuorovaikutus tulee asiaan liittyvällä tavalla huomioida. Tiedottamisessa pitää pyrkiä ennakoimaan ja reagoimaan tilanteen vaatimalla tavalla. Viestintä ei saa vain olla tiedonsiirtoa. (Luotonen & Tiainen-Broms 2015, 38)

Viranomaisilla on toiminnassaan velvollisuus edistää tiedonsaantia. Keskenkäisistä asioista voi tiedottaa, kuten esitutkinnan tutkinnanjohtaja voi tiedottaa tutkittavana olevasta asiasta. Lakiin perustuvaa sisäisen tiedottamisen velvollisuutta poliisilla ei ole muuta kuin yhteistoimintalain menettelyyn kuuluvissa asioissa. (Pesonen 2011, 33-34)

Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirjassa kuvataan käytäntöjä, joiden avulla poliisin viestintää voidaan yhdenmukaistaa poliisin eri yksiköiden välillä. Käsikirjassa tuodaan esille esimiehen velvoite vastata oman toimialueensa sisäisestä viestinnästä alaisille ja esimiehille. Esimiehen tulee varmistaa se, että tieto kulkee työpaikalla kaikkiin suuntiin. Jokainen virkaa tekevä henkilö on vastuussa asioiden viestimisestä. Sisäisestä viestinnästä vastuu kuuluu myös alaisille. Alaisten tulee informoida riittävän ajoissa viestinnällisesti merkityksellisiä asioita eteenpäin. Lisäksi jokaisen virkamiehen on tiedettävä ja tiedostettava viestinnän merkitys osana poliisin toimintaa. (Poliisihallitus 2015, 5)

Viestinnälliset taidot ja vuorovaikutuksen korostaminen on otettu huomioon myös poliisin muissa strategioissa kuin pelkästään viestintään liittyvissä. Poliisihallinnon osaamisen kehittämisen strategian mukaan viestintätaitoja tarvitaan toimintaympäristön muutosten takia. Lisäksi työyhteisöissä tarvitaan henkilöstöverkostoja, jotka ovat aktiivisessa vuorovaikutuksessa ja tiedonvaihdossa. (Poliisihallitus 2017, 2)

### Poliisin viestinnän kehittämisaalueet

Poliisin nykytilan kartoitus osoitti kehittämistarpeita sisäisessä viestinnässä (kuva 6). Sisäisen viestinnän kehittämiseksi kartoitettiin, että vuorovaikutteisia digitaalisia kanavia sekä esimiesviestintää pitää kehittää. Digitaalisten kanavien kautta intranettiä ja henkilöstölehteä tulee kehittää. Tavoitteena kehittämiselle on sähköpostien määrän väheneminen. (Poliisihallitus 2015, 41)



Kuva 6. Viestinnän kehittämisaalueet 2015-2018 (Poliisihallitus 2015)

Sisäisen viestinnän kehittämisen takia esimiehelle tulee lisätä viestinnällistä koulutusta sekä tehdä heille työkalupakki viestintään (Kuva 7). Edellä mainitut seikat vaikuttaisivat siten, että henkilöstö kokee viestinnän avoimemmaksi. He olisivat tyytyväisempiä tiedonsaantiin ja parantuneisiin vaikutusmahdollisuuksiin. (Poliisihallitus 2015, 41)



Kuva 7. Sisäisen viestinnän kehittäminen (Poliisihallitus 2015)

### 3.2.1 Rikostorjuntasektorin sisäinen viestintä

Rikostorjuntasektorilla sisäinen viestinnän hoitamiseen on monia eri keinoja. Viestiä voidaan kasvatusten, kirjallisesti, sähköisesti tai digitaalisesti. Kanavan valintaan vaikuttaa se, mitä viestinnällä yritetään tavoittaa, mikä on sen sanoma, aikataulu tai kohderyhmä. Työntekijöiden sijainti vaikuttaa myös kanavan valintaan ja eri kanavia voidaan käyttää samaan aikaan viestinnän perillemenon takaamiseksi. (Isohookana 2007, 226)

Rikostorjuntasektorilla jokainen henkilö toimii sisäisen viestinnän toimijana. Kukaan ei toimi pelkästään viestin vastaanottajana. Nykypäivänä jokaisella työntekijällä on aktiivinen rooli viestinnässä. Työntekijän pitää ottaa selvää asioista kysymällä, etsimällä tietoja ja saadessaan vastauksen on siitä kerrottava muille. Lähiesimiehen rooli korostuu tiedon lähteenä, vaikka tietoa on saatavissa muualla. Lähiesimies viestittää alaisilleen johdon haluamia asioita ja toimii päivittäisessä työssä opastajana ja varmistaa, että työntekijöillä on ajantasaiset tiedot työnkuvaansa koskevista asioista. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 63)

Valtion hallinnon toimijoille on tyypillistä, että palavereita on paljon. Rikostorjuntasektorin työyhteisöviestinnän välittömiä viestinnän kanavia eli keinoja ovat muun muassa palaverit, neuvottelut, kokoukset, kehityskeskustelut ja aamukahvitilaisuudet. Välillisiä viestinnän kanavia ovat muun muassa sähköpostit, intranet, pikaviestimet, mobiiliviestintä ja videoneuvottelut. Käytettävien kanavien valintaan vaikuttavat, missä

työyhteisön jäsenet työskentelevät tai millaisia töitä heillä on. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 67-68)

Rikostorjunnan sisäisessä viestinnässä käytetään pääasiallisena keinona sähköpostia jatkuvan tiedon jakamisen lähteenä. Sähköposti on tehokas viestintäväline ja sillä saadaan koko henkilöstölle jaettua tietoa esimiesten kautta. Kerran viikossa on rikostorjuntasektorilla aamupalaveri. Siihen osallistutaan Turun pääpoliisiaseman auditoriossa ja muilta poliisiasemilta videoyhteydellä. Aamupalaverissa käsitellään joka kerta yksi rikostorjuntasektorin työhön liittyvä asia. Aikaa asian esittelyyn on varattu 15 minuuttia. Asia voi olla lakeihin, säädöksiin, määräykseen tai ohjeistuksiin liittyvä asia. Kerran viikossa pidettävä palaveri ei riitä viestimään kaikkea tärkeää tietoa henkilöstölle. Yksiköiden ja ryhmien esimiesten vastuulle jää huolehtia niiden asiakokonaisuuksien perehdyttäminen alaisille, mitä ei käydä rikostorjunnan palavarissa läpi.

Rikostorjuntasektoriin kuuluu eri toimintoja (Kuva 3). Sektorinjohtaja ja toimintojen johtajat muodostavat ohjausryhmän. Ohjausryhmässä päätetään asioista, mitä halutaan tuoda henkilöstön tietoisuuteen. Eri toiminnoilla on omat kuukausipalaverit ja niissä käsitellään erilaisia asioita. Toimintojen kokouksiin osallistuvat työnjohtoa edustavat henkilöt. Edellä mainituista palavereista tulee pöytäkirjat. Pöytäkirjat tulevat poliisilaitoksen intranettiin, josta ne ovat luettavissa. Pöytäkirjoissa on aina toimintaa suuntaavaa ja ajankohtaista henkilöstöä koskettavaa tietoa.

Lounais-Suomen poliisilaitoksen sisäinen intranet on kaikilla työntekijöillä nähtävissä. Intranetissä on nähtävissä myös valtakunnan uutisia. Intranetissä on paljon tietoja, mutta työntekijän on vaikea löytää etsimäänsä tietoa sieltä.

### 3.2.2 Sähköposti rikostorjuntasektorin sisäisessä viestinnässä

Sähköpostiviestien lähettämisen historia alkaa 1970-luvun alkupuolelta. Silloin lähetettiin ensimmäinen nykyaikainen sähköposti. Työelämään sähköpostit tulivat 1980-luvun loppupuolella. 1990-luvun puolivälin jälkeen sähköposti oli saavuttanut keskeisen aseman muiden perinteisempien viestintätapojen rinnalle. Nykyään sähköposti on merkittävien yhteydenpidon tapa. (Nyblin 2009, 1)

Työnantajalle sähköposti on yksinkertainen keino kohdella työntekijöitä tasapuolisella tavalla. Sähköposti edistää työntekijän ja työnantajan suhteita unohtamatta työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Sähköposti on hyvä viestinnän väline organisaation muutostilanteissa työnantajan huolehtiessa työntekijän suoriutumisessa työstään. Suoriutumiseen voi vaikuttaa yrityksen toiminta, työtehtävä tai työmenetelmän muuttaminen. Sähköposti antaa työntekijälle mahdollisuuden kehittyä omassa työssään pitämällä itseään ajan tasalla perehtymällä hänelle lähetettyihin sähköposteihin. (Hietala ym. 2019, 200)

Puro (2014, 67) kirjoittaa kirjassaan, että sähköposti on työyhteisöjen info-ohjelmien peruslähde. Sähköposti on tehokas viestintäväline, mutta se aiheuttaa useimmille työpäiväkoilla uupumusta. Sähköpostia voi tulla jatkuvasti. Saapuneiden sähköpostikansiossa olevat viestit ovat tarkoitettu luettavaksi. Työnkuvasta riippuen sähköpostiviestejä voi tulla useita päivän aikana, niitä työntekijä ei ehdi lukea, perehtymään tai reagoimaan niihin. Sähköpostien sisällöt vaihtelevat paljon ja niiden määrä ei luo koko kuvaa,

miten rasittavia ne ovat. Tiettyihin viesteihin voi vastata lyhyesti ja osa viesteistä vaatii enemmän perehtymistä. (Puro 2004, 61-62)

Sähköpostin lähettämisen helppous on tuonut mukanaan ongelmia. Sähköpostista on tullut vaihtoehto siihen, että pitäisi tavata henkilökohtaisesti ja keskustella asiasta. Vuorovaikutusta tarvitaan, että kehittäminen, innovointi, kannustus ja vaikeiden asioiden käsittely olisi parempaa työpaikoilla. Sähköpostien lukumäärään vaikuttaa myös se, että viestejä lähetetään varmuuden vuoksi isolle vastaanottajajoukolle. Varmuuden vuoksi lähetettävät viestit lisäävät niiden perehtymiseen käytettävää työaika. (Isohokana 2007, 282)

Tehtyjen selvitysten mukaan ihmisillä voi olla jopa tuhansia viestejä sähköpostin saapuneet-kansiossa. Suomalaiset työntekijät käyttävät keskimäärin useita tunteja päivässä sähköpostien lukemiseen ja vastaamiseen. Työntekijät voivat lisäksi käsitellä satoja sähköposteja joka päivä. Keskivertotyöntekijältä kuluu noin kolmasosa työviikosta sähköpostien hoitamiseen. (Tuominen & Pohjakallio 2012, 50-51)

Vuonna 2016 Adoben teettämän kyselytutkimuksen mukaan suomalaiset viettävät 691 tuntia vuodessa ja 14,7 tuntia viikossa sähköpostin äärellä. Suomalaisista vastaajista suurin osa käyttää alle tunnin tai 1-2 tuntia työsähköpostin tarkistamiseen. Keskimäärin työntekijät käyttävät 1,84 tuntia työsähköpostin tarkistamiseen. Uudet yhteistyöhön käytettävät teknologiat, kuten chat ja videoneuvottelut, eivät ole poistaneet sähköpostin suosiota. (Adobe 2016)

Poliisihallinnossa viestintää säädellään viestintästrategialla, viestintämääräyksellä, ohjeella ulkoisesta ja sisäisestä viestinnästä. Sähköpostien lähettamisestä on ainoastaan annettu ohje siitä, minkä sisältöisiä viestejä saa lähettää sisäisesti ja hallinnon ulkopuolelle. Tietoturva ja salassa pidettävät asiat määrittävät rajoitukset. Lounais-Suomen poliisilaitokselle on tulossa oma ohje viestinnästä.

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada kokonaiskuva, miten esimiesten lähettämiä sähköpostiviestejä luetaan. Tavoitteena on saada kyselyn avulla uusia tapoja esimiesten viestintään alaisille poliisilaitoksen tasolla ylemmältä johtotasolta alimmille eli miehistön tasolle. Tarkoitus on saada tehostettua työajankäyttöä ja kehittää mahdollisia uusia prosesseja sähköpostiviestintään.

Tutkimuksen teoreettisessa vaiheessa haettiin tietoja eri kirjallisuuslähteistä poliisihallinnon ulkopuolisista ja sisäisistä lähteistä. Kirjallisuuslähteistä haettiin tutkimuskysymyksiin taustaa, että miten mahdollisesti sähköpostien lähettämistä ja niiden läpikäymistä olisi ohjeistettu.

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää sekä antaa tietoja siitä, miten sähköpostilla tapahtuvaa viestintää ja johtamista tulisi kehittää. Lisäksi tavoitteena on kehittää työyhteisön toimivuutta, vuoropuhelua ja lisätä työn tehokkuutta. Tutkimuksella selvitetään vastaajien mielikuvia ja toiveita siitä, mitä sähköpostiviestejä esimiesten tulisi lähettää sähköpostitse ja minkälaisia asioita pitäisi käsitellä laitos-, yksikkö- ja ryhmäpalavareissa tai koulutuksissa. Tutkimuksen tuloksista toivotaan olevan hyötyä Lounais-Suomen poliisilaitoksen rikostorjuntasektorin henkilöstölle.

Tutkimuskysymykset tässä työssä olivat:

- Mikä on sähköpostiviestinnän nykytilanne?
- Miten esimiesten sähköpostiviestintää voidaan kehittää?

Tutkimuksen tiedonkeruutapa oli kyselytutkimus. Kysely tehtiin verkkokyselynä Lounais-Suomen poliisilaitoksen rikostorjuntasektorin henkilöstölle. Sähköisen lomakkeen etuna oli se, että se tallentui sähköisesti ja oli aikaa säästävää. Kyselylomakkeella saatiin mahdollisimman laaja kattavuus koko poliisilaitoksen alueelta tehokkaasti. Kyselylomake oli suunniteltava huolellisesti, koska tutkimuksen onnistuminen oli lomakkeesta kiinni ja jälkikäteen lomakkeeseen ei voitu enää tehdä muutoksia. (Vehkalahti 2014, 20, 48.)

Kyselylomake toimitettiin sähköpostitse saateviestin (liite 1) olevalla sähköisellä webropol-linkillä Lounais-Suomen poliisilaitoksen rikostorjuntasektorille. Saateviestissä kerrottiin kyselyn tarkoituksesta, tutkimuskohteesta ja kyselyn tekijästä. Lisäksi saatekirjeessä kerrottiin, että kyselyyn vastaamiseen menisi noin 10 minuuttia. Kyselyyn vastattiin anonymisti. Kyselyyn pystyi vastaamaan kahden viikon ajan. Vastausaika päättyi 31.1.2020. Viikon päästä kyselyn avaamisesta vastauksia pyydettiin lisää rikostorjuntasektorin yhteisessä aamupalaverissa. Asia otettiin esille palaverissa, koska tutkimuksella haluttiin saada lisää vastaajia tutkimuksen luotettavuuden takia. Lisäksi vastauslinkki jaettiin sähköpostitse uudestaan esimiesten välityksellä. Tutkimuskyselystä muistuttaminen oli tärkeää sen takia, että kyselyyn saatiin vastauksia ennakkoon määrätty kahden viikon määräaikana. Kyselylomake on liitteenä 2.

Kysymyksiä lomakkeessa oli 18 kappaletta. Kyselyssä käytettiin suljettuja ja avoimia kysymyksiä. Lisäksi joihinkin suljettuihin kysymyksiin oli liitetty avoin jatkokysymys. Avoimilla jatkokysymyksille haluttiin vastaajilta tarkennuksia vastaukseen.

Kyselyyn osallistui yhteensä 210 vastaajaa. Vastausprosentiksi saatiin noin 30 prosenttia.

Kyselylomakkeen kysymykset jaettiin kolmeen eri osa-alueeseen, joilla haluttiin selvittää vastaajien taustaa, nykytilannetta, ja kehittämiseen liittyviä asioita. Tarkoituksena oli kartoittaa nykyhetken viestinnän tilanne sähköpostien lähettämisessä. Nykytilanteen kartoittamisella haettiin vastaajien ajatuksia ongelmakohtista. Ongelmakohtia pyrittiin hakemaan esimiesten johtamisesta sekä työajan käytöstä sähköpostien perehtymiseen. Kyselylomakkeen kolmen viimeisen kysymyksen aiheena oli se, että miten esimiesten sähköpostiviestintää voitaisiin kehittää. Lisäksi kysymyksillä haettiin vastauksia vastaajien ajatuksia, miten ja missä poliisihallinnon ohjeita ja määräyksiä tulisi käydä läpi työpaikalla.

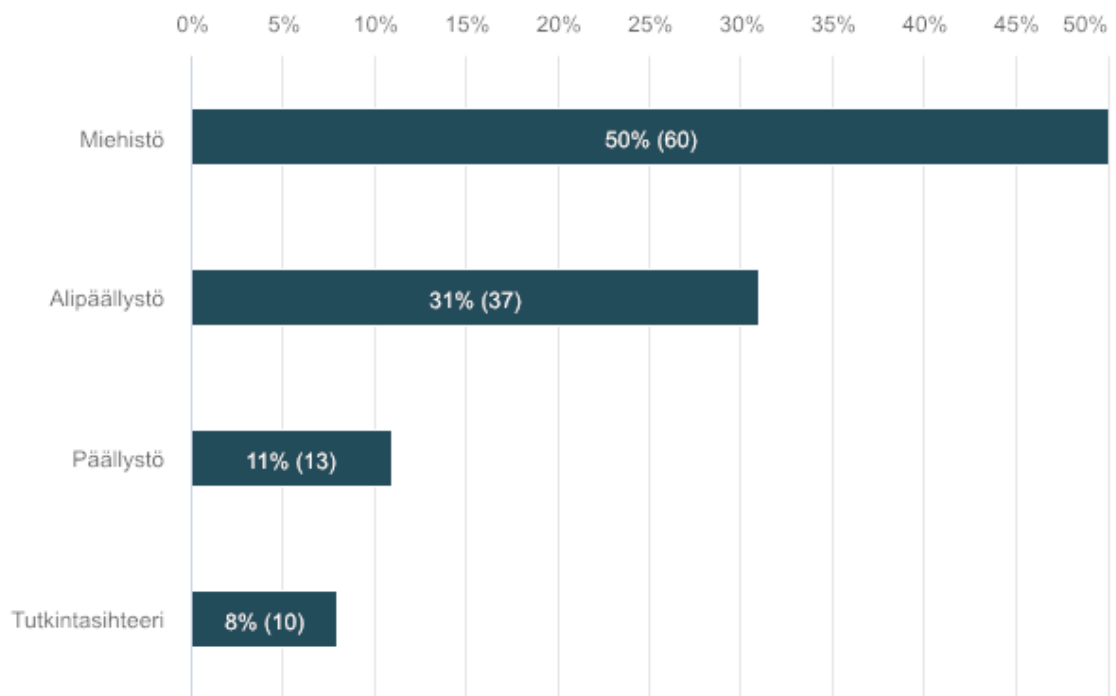
## 5 TULOKSET

### 5.1 Kysymykset

Taustatietoa tutkimukseen osallistuneista

Kysymyksellä 1 haluttiin selvittää, mihin henkilöstöryhmään vastaaja kuuluu rikostorjuntasektorilla. Päälystö johtaa tutkintayksiköitä. Alipäälystö eli ryhmänjohtajat johtavat yksikön sisällä toimintaa ja he ovat miehistön lähiesimiehiä. Miehistö on rikosten tutkijoita. Tutkintasihteerit tekevät tutkintaa tukevia työtehtäviä.

Kuvion 1 perusteella esimiesasemissa olevia alipäälystön ja päälystön kuuluvia vastaajia on yhteensä 50. Miehistöön kuuluvia on vastannut 60 ja tutkintasihteereitä kymmenen. Esimiehet ovat olleet aktiivisempia vastaajia kuin miehistö, koska esimerkiksi päälystön vastausprosentti oli noin 59 prosenttia. Miehistön vastausprosentti on jäänyt alle 20 prosenttiin. Vastausprosentti lukema on annettu noin prosenttiarvolla, koska henkilöstömäärä muuttuu jatkuvasti Lounais-Suomen poliisilaitoksella. Kyselyn alkamishetkellä on ollut eri henkilöstömäärä kuin kyselyn päättymispäivänä. Tarkkaa vastausprosenttia ei tämän takia voida antaa.

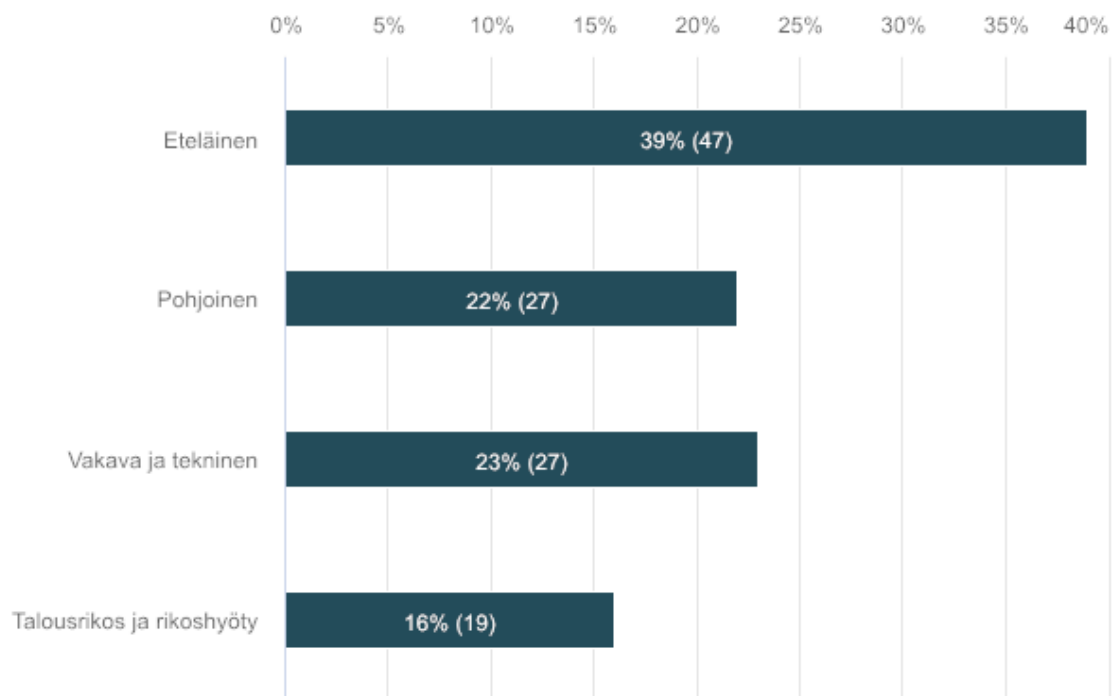


Kuvio 1 Kyselyyn vastanneiden kuuluminen henkilöstöryhmään.

Kysymyksellä 2 haluttiin selvittää, miten vastaajat jakaantuvat rikostorjuntasektoriin kuuluvaan toimintoon (kuvio 2). Vakavan ja tekniseen rikostorjunnan toimintoon kuuluvat järjestäytyneen rikollisuuden, huumerikosten, teknisen rikostutkinnan sekä lapsi- ja seksuaalirikostutkintayksiköt. Eteläisen ja Pohjoisen toimintojen tehtäväalueeseen

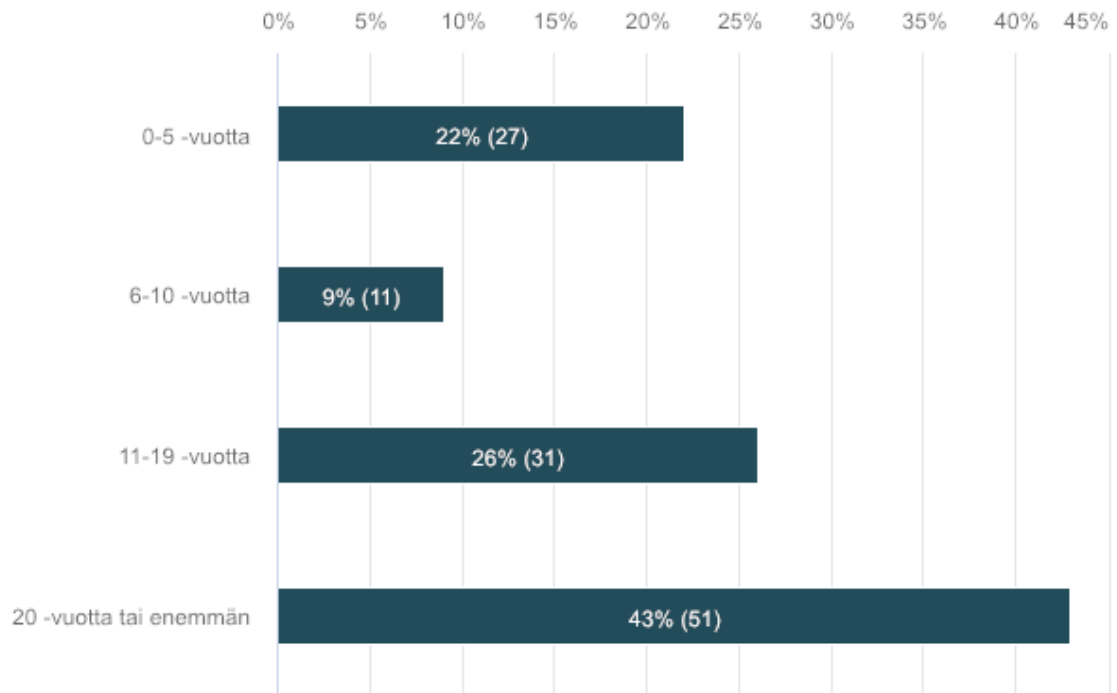
kuuluvat rikosten esikäsittelyn, monialatutkinnan sekä rikostietoanalyysin yksiköt. Talousrikostutkinta ja rikoshyödyn yksikön toimivat talousrikollisuuden parissa

Tällä kysymyksellä haettiin taustatietoja, miten aktiivisesti vastattiin sekä onko toimintojen välillä havaittavissa eroja vastauksissa. Vastausten tulkinnassa on otettava huomioon, että henkilöstömäärät eivät ole yhtä suuret toiminnoittain. Eteläisen ja vakavan toiminnossa työskentelee kummassakin noin 120, Pohjoisessa noin 100, Talousrikos ja rikoshyöty -toiminnossa työskentelee alle 50 henkilöä. Kuviosta 1 voi päätellä, että Eteläisen toiminnossa työskentelevät olivat aktiivisimpia vastaajia.



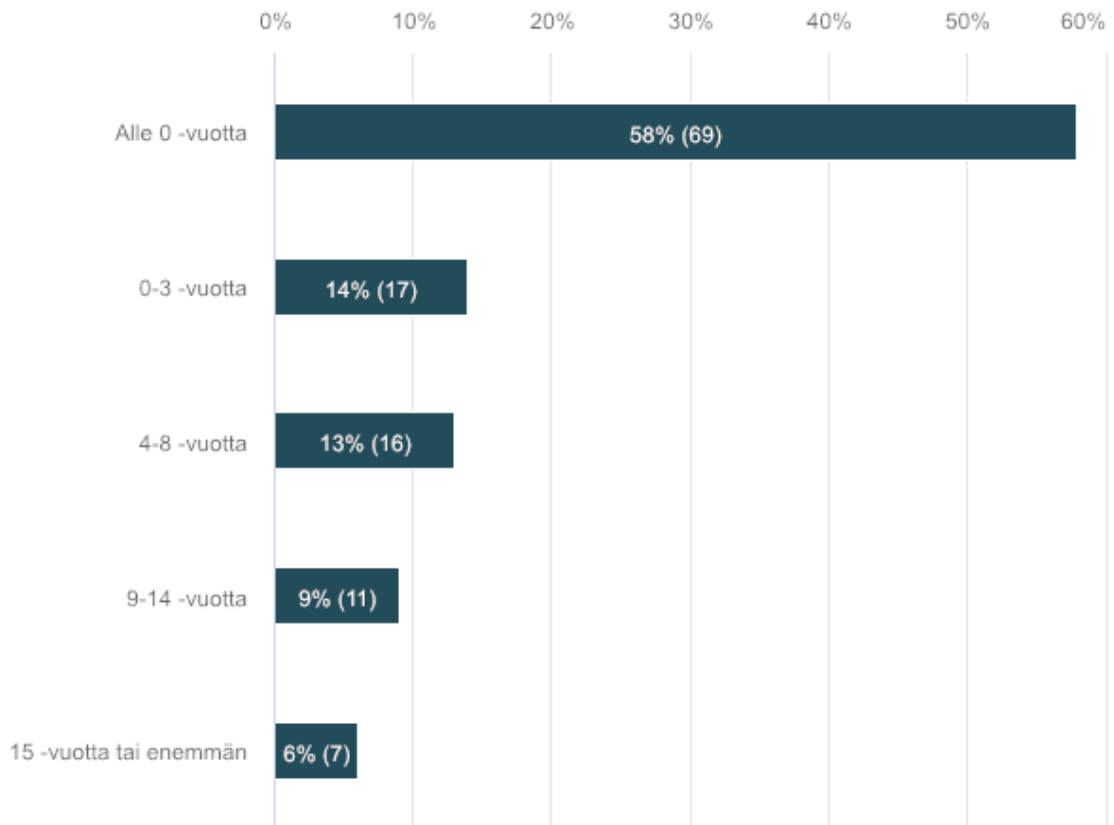
Kuvio 2 Kyselyyn vastanneet toiminnoittain.

Kysymyksellä 3 haluttiin selvittää miten pitkä poliisihallinnon kokemus vastaajilla on (kuvio 3). Tällä kysymyksellä pyrittiin hakemaan, miten virkaikä vaikuttaa vastausten kyselytutkimuksen kiinnostavuuteen. Vastaajista yli 40 prosenttia on työskennellyt poliisihallinnossa yli 20 vuoden ajan.



Kuvio 3 Kyselyyn vastanneiden poliisihallinnon kokemus.

Kysymyksellä 4 haluttiin selvittää sitä kuinka kauan vastaaja on toiminut esimiestehtävässä (kuvio 4). Vastaaajista 69 eivät toimi esimiestehtävissä (Alle 0-vuotta vastausvaihtoehto). Vastanneista seitsemän on työskennellyt esimiestehtävissä 15 -vuotta tai enemmän. Suurin osa esimiesvastaajista on toiminut kahdeksan vuotta tai vähemmän esimiestehtävissä.

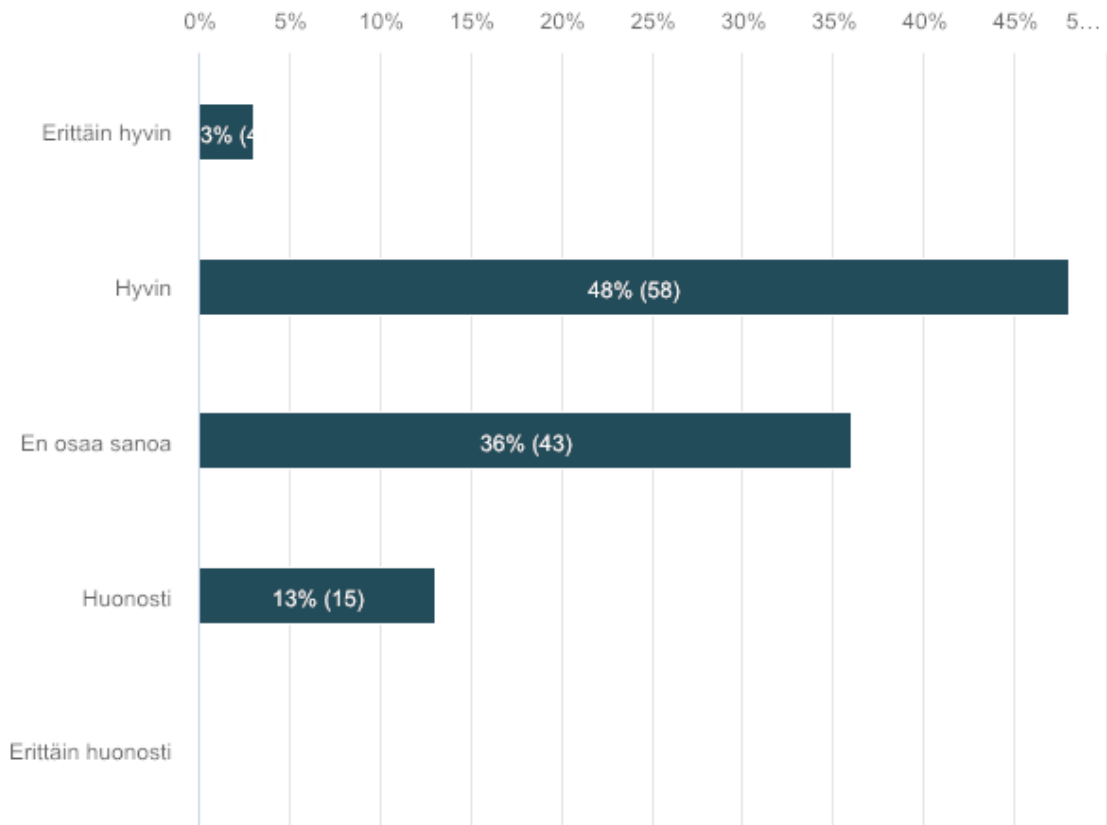


Kuvio 4 Kyselyyn vastanneiden kokemus esimiestehtävistä.

### 5.1.1 Nykytilanteen kartoitus

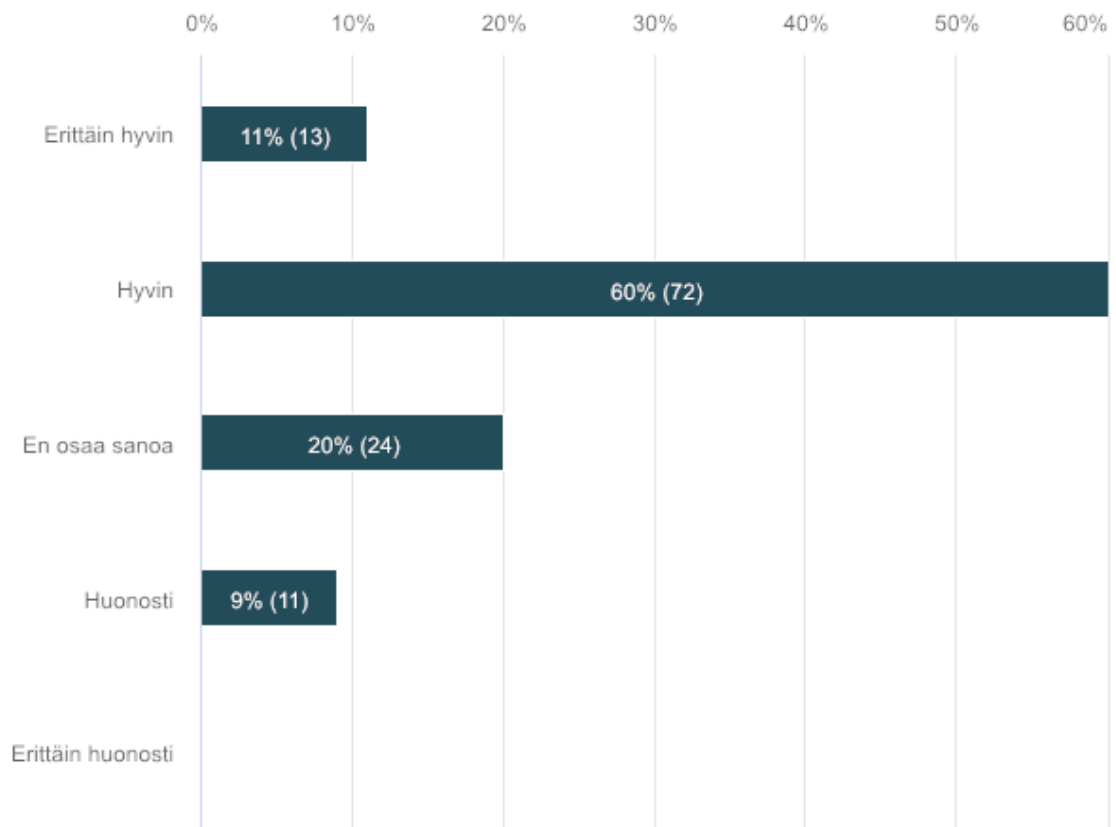
Kysymyksillä haluttiin kartoittaa nykytilannetta, miten vastaajat ovat perehtyneet oman näkemyksensä mukaan poliisihallinnon sisäisiin ohjeistuksiin ja määräyksiin. Riittääkö työaika siihen, että ohjeisiin ja määräyksiin ehditään perehtymään. Lisäksi haluttiin selvittää, miten paljon he saavat sähköposteja ja onko sähköpostien määrässä tapahtunut muutosta.

Kysymyksellä 5 haluttiin kartoittaa miten vastaaja on omasta mielestään perehtynyt poliisihallinnon ohjeistuksiin ja lainsäädännön muutoksiin (kuvio 5).



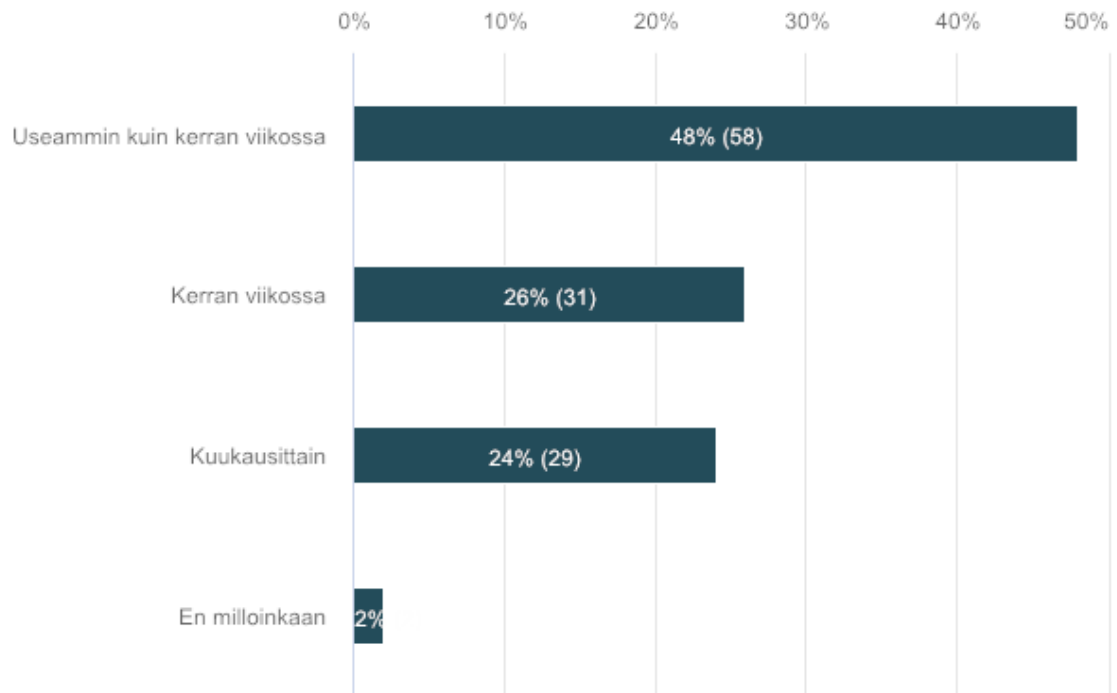
Kuvio 5 Kyselyyn vastanneiden perehtyneisyys poliisihallinnon ohjeistuksiin ja määräyksiin.

Kysymyksellä 6 haluttiin selvittää vastaajien omaa mielipidettä perehtyneisyydestä Lounais-Suomen poliisilaitoksen ohjeistuksiin ja määräyksiin. Vastauksista kuvio 6 on todettavissa, että Lounais-Suomen poliisilaitoksen ohjeisiin ollaan perehdytty paremmin, kuin mitä koko poliisihallinnon ohjeisiin.



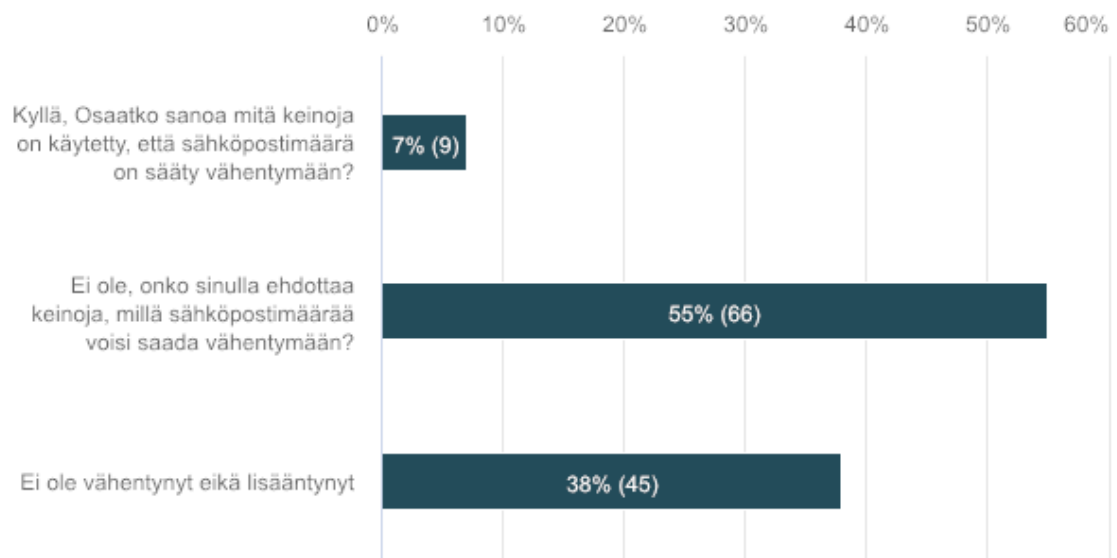
Kuvio 6 Kyselyyn vastanneiden perehtyneisyys Lounais-Suomen poliisilaitoksen ohjeisiin ja määräyksiin.

Kysymyksellä 7 selvitettiin kuinka usein vastaajat ovat saaneet esimieheltään sähköpostia, jotka sisältävät poliisihallinnon tai Lounais-Suomen poliisilaitoksen ohjeen, määräyksen tai muun hallinnon sisäisen sähköpostin (kuvio 7). Vastausten perusteella puolet vastaajista saavat sähköpostiviestejä useammin kuin kerran viikossa.



Kuvio 7 Kyselyyn vastanneiden kokemus sähköpostimäärästä.

Kysymyksellä 8 selvitettiin onko sähköpostien lukumäärässä tapahtunut muutosta, koska Polisiin viestintästrategian kehittämisen kohteena oli saada sähköpostimäärä vähentymään (Kuvio 8). Vastausten perusteella sähköpostimäärä ei ole vähentynyt.



Kuvio 8 Kyselyyn vastanneiden kokemus sähköpostimäärän lisääntymisestä tai vähentymisestä.

Edelliseen kysymykseen liittyi jatkokysymys, mikäli vastaaja vastaa kyllä tai ei. Avoimella kysymyksellä haluttiin kartoittaa keinoja, mitä keinoja on käytetty tai haluttaisiin käytettävän sähköpostimäärän vähentämiseen. Taulukkoon 1 on koottu kyllä - vastauksien avoimet vastaukset. Kyllä -vastauksen avoimeen kohtaan tuli vastauksia viisi.

Taulukko 1 Kyllä -vastausten avoimet vastaukset (kysymys 8).

Tietoa jaettu palavereissa ja suoraan henkilökohtaisesti
(päällystö)esimies käsittääkseni osittain jatkovälittää niitä, jotka ovat relevantteja työnteekemiseen.
Mielestäni jossain vaiheessa s-postia tuli useampi päivässä. En osaa sanoa, miksi ne ovat vähentyneet.
Esimies on karsinut osittain posteja, mutta edelleen tulee paljon. Muusta en tiedä.
Esisuodatus, samoja viestejä ei enää usein

Taulukkoon 2 on koottu ei -vastausten avoimia vastauksia. Avoimia vastauksia tuli yhteensä 31 kappaletta. Vastausten suuren lukumäärän takia kaikki vastaukset ovat liitteessä 3.

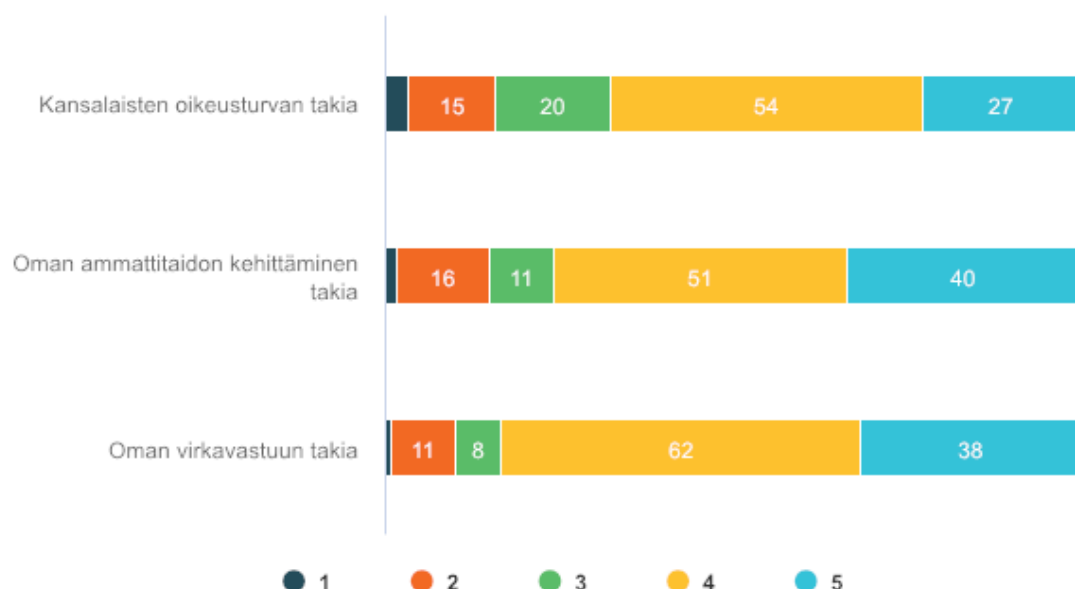
Vastauksia käy ilmi se, että sähköpostien määrä ei ole vähentynyt. Useassa vastauksessa korostuu se, että sama sähköposti tulee useammalta eri lähettäjältä. Esimiesten tulisi tiivistää sähköpostin sisällön tärkeimmät asiat ennen kuin lähettää postin eteenpäin. Lähettäjän tulisi miettiä tarkemmin kenelle vastaanottajalle viesti lähetetään. Vastajat ehdottavat lisäksi koulutustilaisuuksia ja palavereita sähköpostien lähettämisen vaihtoehtona. Intranettiä tai muuta järjestelmää tulisi hyödyntää ohjeiden ja määräysten tallentamisessa.

Taulukko 2 Ei -vastausten avoimia vastauksia (kysymys 8).

Enemmän kohdennettua tiedotusta, ei niin että jatko lähetetään kaikki alaisille.
Erillinen projektikansio
Tarkemmin harkittaisiin mitä tietoa välitetään ja mille kohderyhmälle.
Suodattamalla ne. Joku lukee ohjeet läpi, kokoaa oleellisen esimerkiksi ranskalaisilla viivoilla, ja lähettää ne kerran viikossa. Nykyiselläänhan kukaan ei jaksakaan niitä lukea, koska niitä tulee 10 viikossa, edelleen lähetettynä, eikä niissä ole mitään mainintaa mikä ohjeessa on oleellista tai muuttunut
Vaikka sähköpostimäärä pysyisi samana, niin sen yksilökohtaista seulomista auttaisi se, jos ohjeistuksen/viestin tärkeimmät asiat olisi tiivistettynä ranskalaisin viivoin, niin ettei jokaisen tutkijan/esimiehen tarvitse lukea koko viestiä selvittääkseen onko siinä jotakin oleellista. Käytännössä pitkien ohjeistusten lukemiseen ei ole aikaa, jolloin avainasiatkin jää näin lukematta. Toinen auttava asia olisi se, että sinetistä oikeasti

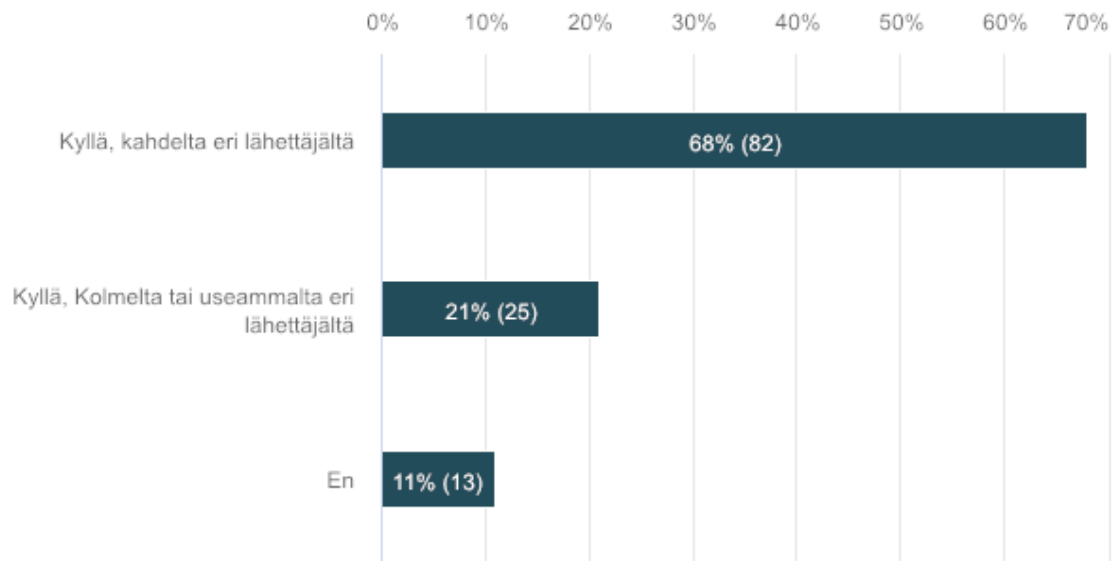
löytyisi helposti hakusanoilla eri aihealueisiin liittyvät ohjeistukset, niin sinettiäkin jaksaisi joskus käyttää tiedonhakuun. Näin olisi helpompi keskittyä vain niihin asioihin, jotka koskettaa omaa työtä. Tilastoihin liittyvät viestit voisi jakaa jossakin muussa paikassa esim. sinetissä, niin, että niitä saa lukea ne joita tilastot kiinnostaa. En näe, että tilastojen lukeminen vaikuttaa omien työtehtävieni hoitoon millään tavalla.
Yhteinen viikottainen koulutus koko henkilöstölle. Myös palavereissa voitaisiin vaikka käydä niitä läpi, edes oman talon uudet ohjeet.
Asioita tulisi käydä _järkevästi_ järjestetyissä yhteispalavereissa/koulutuksissa läpi. Koulutukset tulisi suorittaa henkilökohtaisesti, ei verkkokurssein. Koulutuksien tulisi olla pakollisia. Ohjeet ja määräykset hukkuvat sähköpostiin, eikä niiden sisäistämistä valvo kukaan.
Järkevä tietojärjestelmä (ei sinetti), jossa uudet ohjeet/määräykset ovat helposti luettavissa/seurattavissa (näkee, että luetut ohjeet on luettu)
Sovittaisiin, että ketä taloon tulleet viestit jakaa eteenpäin. Nyt sama viesti voi tulla usealta esimieheltä
Sinetin tehokkaampi hyödyntäminen ja ohjeiden keskitetty sijoittaminen. Sähköpostit tulvivat yksittäisistä ja irrallisista ohjeista.

Kysymyksellä 9 haluttiin selvittää, minkä syyn takia vastaajat lukevat esimiesten lähettämiä sähköposteja (kuviot 9). Vastauksista käy ilmi, että sähköpostien lukemisen motivaatio on hyvällä tasolla kaikilla kysytyillä osa-alueilla. Vastausvaihtoehdot olivat: 1. Erittäin huono, 2. Huono, 3. En osaa sanoa, 4. Hyvä, 5. Erittäin hyvä.



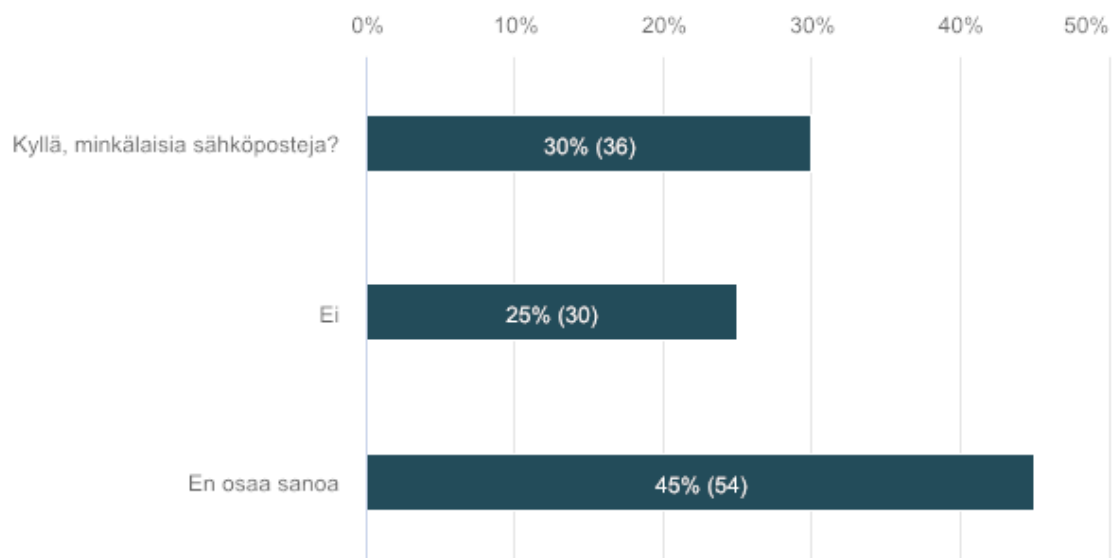
Kuvio 9 Syy sähköpostien lukemiseen.

Kysymyksellä 10 haluttiin selvittää, miten paljon samoja sähköposteja tulee eri lähettäjiä (kuvio 10).



Kuvio 10 Kyselyyn vastanneiden kokemus saman sähköpostin eri lähettäjiä tulleista sähköposteista.

Kysymyksellä 11 haluttiin selvittää vastaajien näkemystä siitä, että lähettääkö esimies sähköposteja eteenpäin itse niihin perehtymättä (kuvio 11). Vastaajista kolmasosa on sitä mieltä, että esimiehet lähettävät sähköpostiviestejä eteenpäin ilman perehtymistä viestien sisältöön. Kyllä -kohdan vastausta pystyi kirjallisesti täydentämään (taulukko 3). Vastausta oli täydentänyt 27 vastaajaa.



Kuvio 11 Kyselyyn vastanneiden kokemus esimiehen lähettämistä sähköposteista.

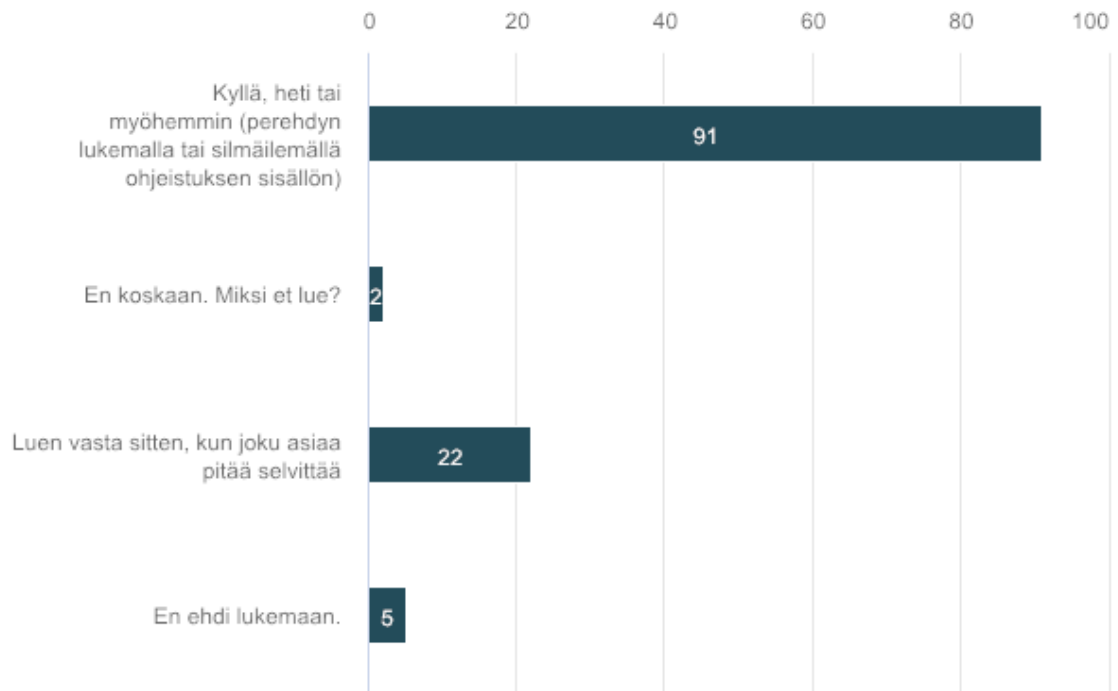
Avoimista vastauksista nousee esiin se, että esimiehet lähettävät ohjeet ja määräykset itse niihin perehtymättä (taulukko 3).

Taulukko 3 Kyllä vastausten avoimet vastaukset (kysymys 11).

KAIKEN
Pitkiä, puuduttavia tai hankalia ohjeita
Pohan ohjeet, jotka koskevat vain poliisia, ohjeet ja määräykset jotka koskevat vain poliiseja sekä koulutukset, joihin voin ilmoittautua vain poliisit.
Kaikki ohjeet
Kaikenlaisia laittaa varmuudeksi
Ohjeistuksia, jotka eivät liity kyseisen ryhmän työnkuvaan.
toimintaa ohjeistavat määräykset ja ohjeet
Etenkin koulutuksiin liittyviä viestejä, jotka eivät liity itseeni tai työtehtäviini.
En usko, että kaikkiin lähetettyihin ohjeisiin on perehdytty. Usein viestissä on kuitenkin mainittu esim. tietyt sivut, joilla on tärkeää asiaa. Ohjeet ovat yleisesti liian pitkiä perehdyttäväksi nykyiseen työmäärään suhteutettuna. On järjestöntä olettaa henkilöstön sisäistävän ohjeita nykyisillä käytännöillä.
Eryteisesti pohan määräyksiä, ohjeita, kirjeitä...
jakeluun meneviä
Poliisihallituksen ohjeet ja määräykset
Ehkä Pohan määräyksiä
Virallisia ohjeita ja määräyksiä.
postreja mitkä ei liity suoraan omiin tehtäviin
Kaikki yleiset ohjeet
Suurin osa mikä merkataan "jakoon" -tagilla.
Päällystöesimies jatkolähetää lähes kaiken vähänkään yleisemmän tason postin.
Koulutussähköpostit yms.
Ihan kaikki ohjeet ja määräykset tulevat monta kertaa
pääasiassa ohjeistuksia, mitä tässä on käsitelty
Ainakin koulutuksiin liittyviä, eivät liippaa mitenkään omaa toimenkuvaa
Lähes kaikki ohjeistukset
Kaikki ohjeistus yms. lähetetään eteenpäin.
Useammat
Poliisilaitoksen sisäisiä ohjeita

jatkolähetettyjä ohjeita
--------------------------

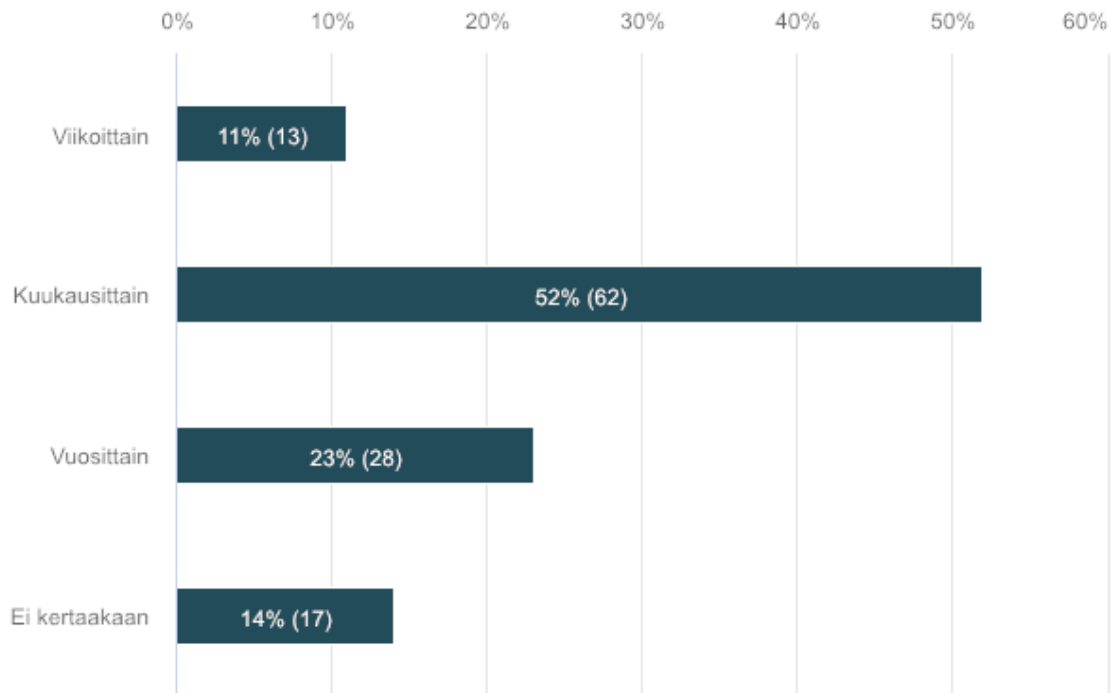
Kysymyksellä 12 haluttiin selvittää, milloin vastaaja lukee esimiehen lähettämän sähköpostin (kuvio 12). Vastaaja pystyi täydentämään kirjallisesti Kyllä- ja En koskaan -vastauskohtia.



Kuvio 12 Sähköpostiviestin lukemisen ajankohta.

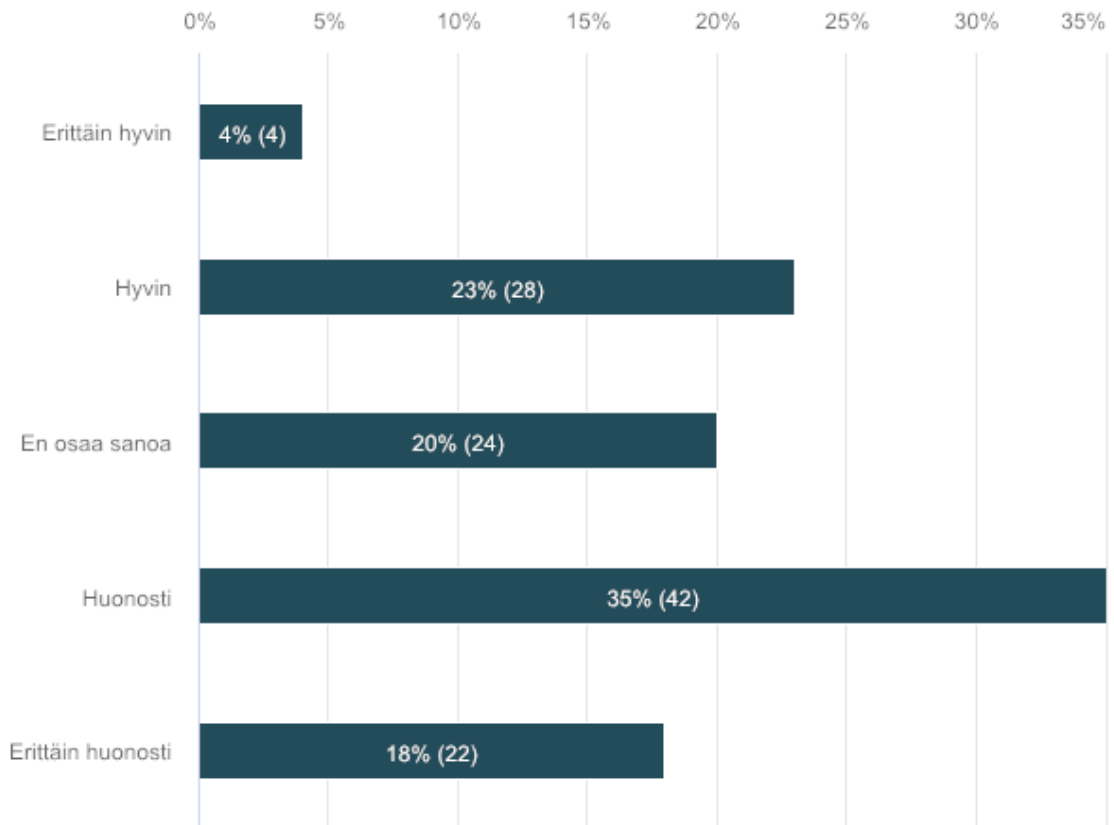
Avoimiin kysymyksiin oli vastannut ainoastaan kaksi vastaajaa En koskaan -kohtaan. Vastaajat perustelivat työajan riittämättömyydellä, miksi he eivät koskaan lue sähköposteja.

Kysymyksellä 13 haluttiin selvittää kuinka usein yksiköissä ja ryhmissä on käyty läpi muuttunutta lainsäädäntöä, ohjeistuksia tai määräyksiä, mitkä esimies on lähettänyt sähköpostitse. 17 vastaajan näkemyksen mukaan heille lähetettyjä sähköposteja ei käydä läpi palavereissa.



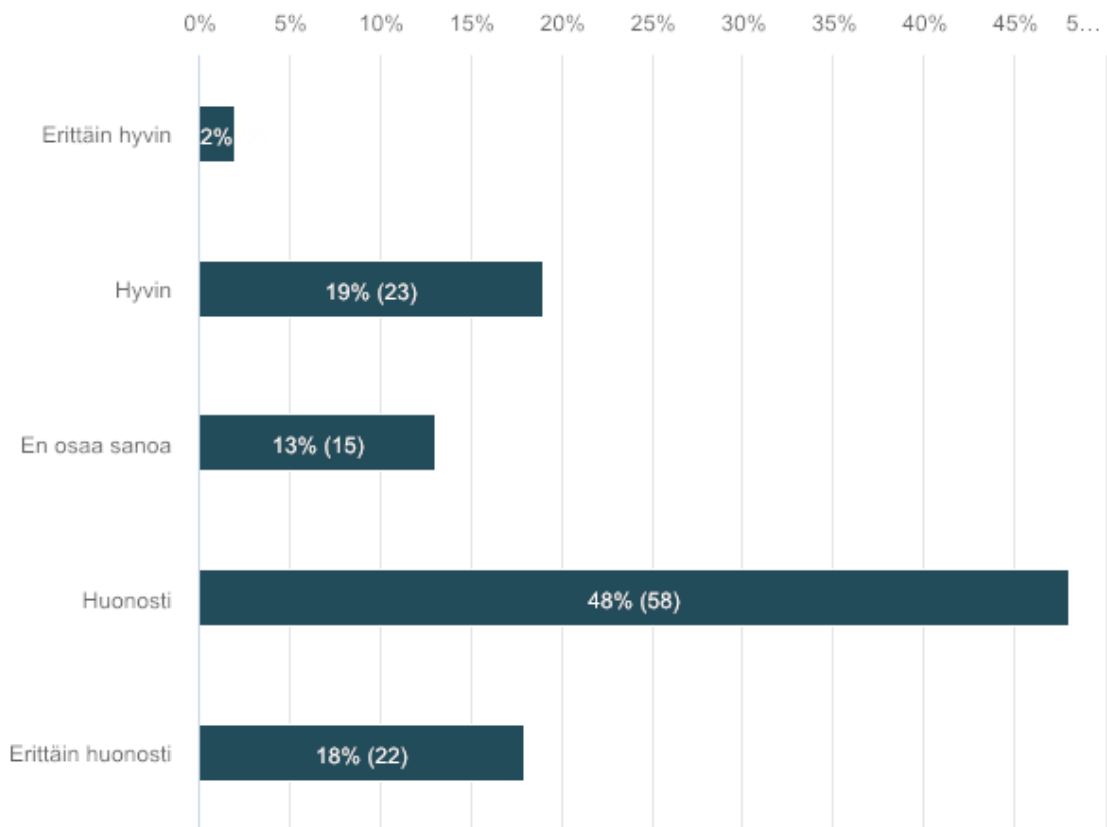
Kuvio 13 Kyselyyn vastanneiden kokemus esimiehen lähettämistä sähköpostien läpikäymisestä.

Kysymyksellä 14 haluttiin selvittää miten esimiehet ovat käyneet vastaajien mielestä läpi lähettämiään sähköposteja (kuvio 14). Kyselyyn vastanneista yli puolet on vastannut huonosti tai erittäin huonosti.



Kuvio 14 Kyselyyn vastanneiden kokemus miten esimiehet ovat käyneet viikkopalaverissa lähettämiään sähköposteja.

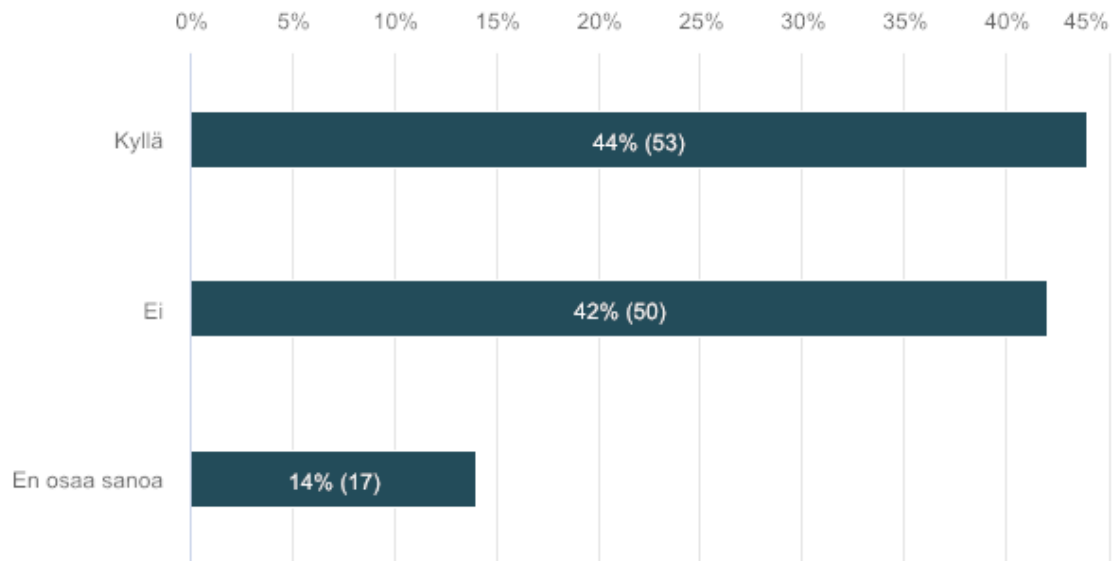
Kysymyksellä 15 haluttiin selvittää, miten vastaajat ehtivät työajalla perehtymään sähköposteihin. Ainoastaan 25 vastaajaa oli sitä mieltä, että he ehtivät erittäin hyvin tai hyvin perehtymään työajalla lähetettyihin sähköposteihin.



Kuvio 15 Kyselyyn vastanneiden kokemus miten työajalla ehtii perehtymään sähköposteihin.

### 5.1.2 Viestinnän kehittämisehdotuksia

Kysymyksellä 16 haluttiin selvittää vastaajien näkemystä siitä, että halutaanko enemmän koulutusta ja asioiden läpikäymistä sähköpostitse tulleista poliisihallinnon ohjeista ja määräyksistä (kuvio 16). Vastausten perusteella pieni enemmistö haluaisi lisää koulutusta tai asioiden läpikäymistä.



Kuvio 16 Kyselyyn vastanneiden halukkuus lisäkoulutukseen.

Kysymyksellä 17 haluttiin selvittää keinoja, joilla olisi hyvä tiedottaa poliisihallinnon uusista ja muuttuneista ohjeistuksista ja määräyksistä (kuvio 17). Vastausten perusteella ryhmäpalaverit ja koulutustilaisuudet koettiin erittäin hyväksi keinoksi perehdyttää työntekijä uusiin asioihin.

Vastausvaihtoehdot olivat: 1. Erittäin huono, 2. Huono, 3. En osaa sanoa, 4. Hyvä, 5. Erittäin hyvä.



Kuvio 17 Kyselyyn vastanneiden kokemus hyvistä tiedotustavoista.

Kysymys 18 oli avoin kysymys ja sen avulla haluttiin selvittää vastaajien mielipiteitä, miten esimiesten tulisi käydä sähköpostiviestejä läpi. Lisäksi pyydettiin kehitysehdotuksia sähköpostiviestintään. Avoimeen kysymykseen vastasi 76 vastaajaa. Se on 63 prosenttia kaikista vastaajista. Vastausten suuren lukumäärän takia vastaukset ovat liitteessä 4.

Vastaajat kirjoittivat, että esimiesten tulisi tiivistää lähetettävän ohjeistuksen tai määräyksen sisältö vastaanottajille. Usea vastaaja oli sitä mieltä, että sähköpostien sisältö tulisi käydä läpi palavereissa. Esimiesten tulisi miettiä, että kuuluuko lähetettävä viesti vastaanottajille. Varmuuden vuoksi lähettämistä tulisi välttää. Vastauksen perusteella tulisi perustaa intranettiin oma tiedostokansio, mistä ne olisi helpommin löydettävissä kuin nykyään. Ehdotuksia tuli siitä, että poliisilaitoksella pitäisi olla henkilö, joka huolehtisi uusiin ohjeisiin ja säännöksiin perehtymisen. Perehtymisen jälkeen sisältö tiivistettäisiin ja lähetettäisiin tämän jälkeen vastaanottajille.

## 5.2 Tulosten yhteenveto

Kyselyn tarkoituksena oli saada kokonaiskuva Lounais-Suomen poliisilaitoksen rikos-  
torjuntasektorin esimiesten lähettämistä poliisihallinnon sisäisistä sähköpostien pereh-  
tymisen nykytilanteesta ja kehittämisasioista.

Poliisilaitoksen ohjeistuksista ja määräyksistä ollaan paremmin perillä kuin koko poliisi-  
hallinnon ohjeistuksista ja määräyksistä. Vastaajien mukaan sähköpostiin lukemiseen  
vaikuttaa suurimmalta osin oman ammattitaidon kehittäminen sekä oma ja kansalaisten  
oikeusturva. Poliisin asiakkaiden ja kansalaisten oikeusturvaa ei kuitenkaan koeta niin  
vahvana syynä, kuin oma kehittyminen ja oma oikeusturva.

Enemmistön mukaan yksiköissä ja ryhmissä käydään lähetettyjä sähköposteja läpi  
kuukausittain. Lisäksi kartoitettiin sitä, että käyvätkö esimiehet lähettämiensä sähkö-  
postien sisältöä läpi. Vastaajista 35 prosenttia oli sitä mieltä, että esimiehet esittelevät  
niitä huonosti.

Vastaajista 30 prosenttia koki, että esimiehet lähettävät eteenpäin sähköpostiviestejä  
itse niihin perehtymättä. Avoimissa vastauksissa korostui se, että esimiehet lähettävät  
ohjeistukset ja määräykset eteenpäin niihin perehtymättä.

Vastausten perusteella selvä enemmistö, 68 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että  
saman sähköpostin lähettää useampi kuin yksi lähettäjä. Vastaajista 48 prosenttia oli  
sitä mieltä, että useammin kuin kerran viikossa tulee ohjeistuksia tai määräyksiä sisäl-  
tävä sähköpostiviesti. Poliisihallinnon tarkoitus oli saada sähköpostien määrä vähenty-  
mään vuosina 2015 ja 2018 välisenä aikana. Vastaajista 55 prosenttia oli sitä mieltä,  
että sähköpostien määrä ei ole vähentynyt. 48 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että  
sähköposteihin ehtii työajalla perehtymään huonosti. Vastaajista 18 prosenttia oli sitä  
mieltä, että työajalla he ehtivät perehtymään erittäin huonosti lähetettyihin ohjeistuksiin  
ja määräyksiin.

Vastaajista 76 prosenttia kertoi lukevansa heti tai myöhemmin ohjeistuksen tai mää-  
räyksen sisältävän sähköpostin. Tulosten perusteella sähköpostitse lähetetyt ohjeistuk-  
set ja määräykset vievät työntekijöiden työaikaa viikoittain. Sähköpostiviesteihin pereh-  
dytään, mutta työaika riittää huonosti niihin perehtymiseen.

### **Toimintojen ja esimiesten toiminnan vertailu**

Kysymyksessä 2 selvitettiin, mihin toimintoon vastaaja kuuluu. Esimiehiä ovat päällyst-  
öön ja alipäällystöön kuuluvat henkilöt. Toimintojen välillä suoritettiin vertailua nykyti-  
lanteen selvittämiseksi. Vertailu suoritetaan sen takia, että sen perusteella pystytään  
esimiesten sähköpostiviestintää kehittämään paremmin kyseisessä toiminnossa, jos  
toimintojen välillä on eroavaisuuksia.

Taulukkojen 4 ja 5 vertailun perusteella toimintojen välillä ei ole havaittavissa suuria  
eroja, miten perehtyneitä vastaajat ovat koko poliisihallinnon tai Lounais-Suomen poliisi-  
laitoksen ohjeisiin tai määräyksiin.

Taulukko 4 Vastaajien perehtyneisyys koko poliisihallinnon ohjeisiin ja määräyksiin.

	<b>etelä</b>	<b>pohjoinen</b>	<b>vakava</b>	<b>talrik</b>
Erittäin hyvin	2,13%	3,71%	0%	10,53%
Hyvin	44,68%	51,85%	55,56%	42,1%
En osaa sanoa	38,3%	22,22%	40,74%	42,11%
Huonosti	14,89%	22,22%	3,7%	5,26%
Erittäin huonosti	0%	0%	0%	0%

Taulukko 5 Vastaajien perehtyneisyys toiminnoittain Lounais-Suomen poliisilaitoksen ohjeisiin ja määräyksiin.

	<b>etelä</b>	<b>pohjoinen</b>	<b>vakava</b>	<b>talrik</b>
Erittäin hyvin	6,38%	14,82%	14,82%	10,53%
Hyvin	61,7%	51,85%	62,96%	63,16%
En osaa sanoa	19,15%	18,52%	18,52%	26,31%
Huonosti	12,77%	14,81%	3,7%	0%
Erittäin huonosti	0%	0%	0%	0%

Vastaajista noin puolet olivat sitä mieltä, että he ehtivät huonosti työajalla perehtymään työajalla poliisihallinnon sisäisiin sähköposteihin (taulukko 6). Taulukosta 6 on huomioitava se, että vastaajat ehtivät työajalla perehtymään erittäin huonosti sähköposteihin. Huolimatta työajan riittämättömyydestä vastaajien perehtyneisyys poliisihallinnon ohjeisiin ja määräyksiin on hyvällä tasolla taulukkojen 4 ja 5 perusteella. Taulukoista 4 ja 5 pitää huomioida se, että vastaajat eivät ole osanneet arvioida omaa perehtyneisyyttä En osaa sanoa -vastauskohtaan.

Taulukko 6 Vastaajien kokemus toiminnoittain, miten he ehtivät työajalla perehtymään poliisihallinnon sisäisiin sähköposteihin.

	<b>etelä</b>	<b>pohjoinen</b>	<b>vakava</b>	<b>talrik</b>
Erittäin hyvin	2,13%	0%	3,7%	0%
Hyvin	19,15%	14,81%	22,22%	21,05%
En osaa sanoa	12,76%	11,11%	7,41%	21,05%
Huonosti	46,81%	55,56%	48,15%	42,11%
Erittäin huonosti	19,15%	18,52%	18,52%	15,79%

Nykytilanteen kartoittamiseksi haluttiin vastaajien näkemystä siitä, kuinka usein ja miten esimiehet käyvät yksiköissä tai ryhmissä lähettämäänsä sähköposteja läpi. Talousrikostutkinta ja rikoshyöty -toiminnossa käydään sähköposteja viikoittain läpi selvästi enemmän kuin muissa toiminnoissa (taulukko 7). Kyseisessä toiminnossa käydään myös paremmin lähetettyjä sähköposteja läpi kuin muissa toiminnoissa (taulukko 8).

Sähköpostien laadukkaassa viikoittaisessa läpikäymisessä on todettavissa se hyöty, että talousrikostutkinta ja rikoshyöty -toiminnossa ollaan perehtyneempiä koko poliisihallinnon ohjeisiin ja määräyksiin kuin muissa toiminnoissa. (taulukot 4 ja 5).

Taulukko 7 Vastaajien kokemus toiminnoittain, miten usein käydään sähköpostien sisältöä läpi.

	<b>etelä</b>	<b>pohjoinen</b>	<b>vakava</b>	<b>talrik</b>
Viikoittain	6,38%	3,7%	7,41%	36,84%
Kuukausittain	63,83%	48,15%	48,15%	31,58%
Vuosittain	23,41%	18,52%	25,92%	26,32%
Ei kertaakaan	6,38%	29,63%	18,52%	5,26%

Taulukko 8 Vastaajien kokemus, miten esimiehet käyvät läpi lähettämäänsä sähköposteja.

	<b>etelä</b>	<b>pohjoinen</b>	<b>vakava</b>	<b>talrik</b>
Erittäin hyvin	0%	0%	7,41%	10,53%
Hyvin	23,4%	14,82%	18,52%	42,1%
En osaa sanoa	23,4%	14,81%	14,81%	26,31%
Huonosti	40,43%	44,44%	33,33%	10,53%
Erittäin huonosti	12,77%	25,93%	25,93%	10,53%

Nykypäivänä pitää resurssien vähyden takia keskittyä työajan tehokkaaseen käyttöön. Sähköpostien lukemiseen menee paljon aikaa. Taulukon 9 mukaan on huolestuttavaa se, että sama sähköposti lähetetään vastaanottajalle kahdelta tai useammalta eri lähettäjältä. Tehokasta työajankäyttöä ei ole se, että esimiehet ja alaiset joutuvat perehtymään sähköpostiviestien sisältöön uudestaan. Vastauksien perusteella on pääteltävissä se, että sähköpostijakelulistat eivät ole esimiehillä ajan tasalla, ja viestejä lähetetään eteenpäin varmuuden vuoksi.

Taulukko 9 Vastaajien kokemus toiminnoittain saman sähköpostin lähettäjästä.

	etelä	pohjoinen	vakava	talrik
Kyllä, kahdelta eri lähettäjäältä	72,34%	55,55%	66,67%	78,95%
Kyllä, Kolmelta tai useammalta eri lähettäjäältä	14,89%	25,93%	33,33%	10,52%
En	12,77%	18,52%	0%	10,53%

Vastaajia pyydettiin vastaamaan siihen, että lähettävätkö esimiehet eteenpäin sähköposteja ilman niihin perehtymistä (taulukko 10). Vastaajat vastasivat paljon En osaa sanoa -vastausvaihtoehtoon. Vakavan ja tekninen -toimintoon kuuluvat vastaavat vastasivat, että yli puolet esimiehistä lähettävät sähköposteja eteenpäin niihin perehtymättä. Sama ongelma on havaittavissa muissa toiminnoissa. Alaisille ei saisi jäädä kuvaa, että esimies ei perehdy sähköpostiviesteihin. Lopputuloksena voi olla se, että alaiset eivät koe viestejä tarpeellisiksi ja tärkeiksi. Viestit jäävät lukematta. Avoimien vastausten perusteella esimiehet jatkolähettävät suoraan ohjeet ja määräykset ilman perehtymistä. Esimiesten tulisi tiivistää sähköpostin sisältö ja nostaa pääkohdat esille, kun viesti on tärkeä. Esimiesten tulee pohtia kannattaa kaikkia sähköposteja lähettää eteenpäin.

Taulukko 10 Vastaajien kokemus esimiesten lähettämiin sähköposteihin.

	etelä	pohjoinen	vakava	talrik
Kyllä, minkälaisia sähköposteja?	19,15%	33,33%	51,85%	21,05%
Ei	34,04%	29,63%	3,7%	26,32%
En osaa sanoa	46,81%	37,04%	44,45%	52,63%

### Kehittämisehdotukset

Kyselylomakkeen kysymyksissä 16, 17 ja 18 kartoitettiin kehittämisasioista sähköpostien lähettämiseen. Vastaajien mielestä 44 prosenttia haluaisivat lisää koulutusta ja 42 prosenttia eivät haluaisi lisää koulutusta sähköpostitse lähetetyistä asioista. Vastaajien mukaan koulutustilaisuudet ja ryhmäpalaverit koettiin parhaimmiksi keinoiksi tiedottaa poliisihallinnon muuttuneista ohjeistuksista ja määräyksistä. Sähköposti koettiin yhtä hyväksi keinoksi kuin itseopiskelu, intranet tai verkkokurssi.

Kysymys 18 oli avoin kysymys. Vastaajat kirjoittivat, että esimiesten tulisi tiivistää lähettävän ohjeistuksen tai määräyksen sisältö vastaanottajille. Usea vastaaja oli sitä mieltä, että sähköpostien sisältö tulisi käydä läpi palavereissa. Esimiesten tulisi miettiä, että kuuluuko lähetettävä viesti vastaanottajille. Varmuuden vuoksi lähettämistä tulisi välttää eri vastaanottajille. Vastauksen perusteella tulisi perustaa intranettiin oma tiedostokansio, mistä ne olisi helpommin löydettävissä kuin nykyään. Ehdotuksia tuli siitä,

että poliisilaitoksella pitäisi olla henkilö, joka huolehtisi uusiin ohjeisiin ja säännöksiin perehtymisen. Perehtymisen jälkeen sisältö tiivistettäisiin ja lähetettäisiin tämän jälkeen vastaanottajille. Vastauksissa tulee esille samat asiat, kuin tutkimuskyselyn muissa kysymyksissä. Työaika ei ole riittävästi sähköpostien sisällön perehtymiseen. Työaika pystyttäisiin tehokkaammin käyttämään, jos samoja viestejä ei tulisi useilta eri lähettäjiä ja sähköpostien sisältö olisi referoitu lyhyesti.

### **Luotettavuus**

Opinnäytetyössä on tärkeä arvioida tulosten luotettavuutta. Mittauksen luotettavuuteen ja laatuun vaikuttavat sisällölliset, tilastolliset, kulttuuriset, kielelliset ja tekniset seikat. Mittauksen luotettavuuden yhteydessä määritellään kaksi perustetta validiteetti eli pätevyys ja reliabiliteetti eli luotettavuus. Validiteetti kertoo mitataanko sitä mitä piti. Reliabiliteetti kertoo miten tarkasti mitataan. Tutkimuksen kokonaisluotettavuuteen edellytetään luotettavuutta mittaukselta ja tiedonkeruulta. Kyselytutkimuksen vastausprosentti yritettiin saada isoksi kyselyn saatekirjeen avulla. Vastausprosentti on yksi tutkimuksen luotettavuuden mittari. Vastaajia aktivoivan saatekirjeen avulla vastaajia pyrittiin saada vastaamaan kyselyyn. Saatekirjeen sisällössä keskityttiin siihen, miten tutkimustuloksia tullaan käyttämään arkipäiväisessä johtamisessa. (Vehkalahti 2014, 40-47)

Mittauksen laadun takia pyydettiin useammalta testihenkilöltä kommentit kyselylomakkeeseen. Kommenttien jälkeen kysymyksiä tarkennettiin tai poistettiin kokonaan pitäen mielessä tutkimuskysymykset, mitä tutkimuksella haluttiin tavoitella.

Lomaketutkimuksen yhtenä heikkoutena oli se, että hyvin kattavaksi suunnitellut valmiit vastausvaihtoehdot harvoin tavoittavat vastaajien ajatusmaailman. Lomakkeet toimivat, kun lomake oli suunniteltu hyvin, ja sen avulla pyrittiin selvittämään konkreettisia ja yksiselitteisiä ilmiöitä. Lomakkeiden suurin etu liittyi aineiston käsittelyyn. Aineistoa oli mahdollista käsitellä nopeasti ja se saatiin helposti tilastolliseen analyysiin. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 35-37)

Tutkimukseen osallistui vastausaikana rikostorjuntasektorilta yhteensä 120 henkilöä. Tutkimuksen vastausprosentti oli noin 30 prosenttia. Tutkimustulosta voidaan pitää luotettavana. Jokaisesta henkilöstöryhmästä ja rikostorjuntasektorin toiminnosta saatiin vastauksia ja vastausprosentti oli kohtuullinen. Kyselytutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella myös vastausprosentin kautta. Kyselytutkimuksen vastausprosentit liikkuvat usein alle 50 %:n suuruisena. (Vehkalahti 2014, 44)

Tutkimuksen tavoitteiden voidaan todeta onnistuneen, koska tutkimuskysymyksiin saatiin vastauksia. Tutkimuskysymykset olivat:

- Mikä on sähköpostiviestinnän nykytilanne?
- Miten esimiesten sähköpostiviestintää voidaan kehittää?

Rikostorjuntasektorin sähköpostiviestinnän nykytilanne saatiin selvitettyä kattavasti kyselylomakkeen avulla. Vastaukset toivat esille ongelmakohtia esimiesten sähköpostiviestinnässä. Tutkimuksen avulla saatiin kehitysehdotuksia, miten esimiesten sähköpostiviestintää tulisi kehittää.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kyselylomakkeen jakaminen koko Lounais-Suomen poliisilaitoksen rikostorjuntasektorin henkilöstöryhmään kuuluvalle oli harkittu tarkkaan. Vastauksia haluttiin kattavasti jokaisesta henkilöstöryhmästä. Lisäksi lomakkeen kattavalla jakamisella haluttiin aktivoitaa esimiehiä miettimään omaa toimintaa. Vastaajat pääsivät arvioimaan esimiesten työskentelyä. Vastaukset olivat anonyymejä, mutta esimiehet saivat toiminnastaan 360-asteen palautteen. Esimiehet näkivät yleisellä tasolla johtamistaan arvioidun realistisesti. Esimiehet voivat kehittää omaa johtamistaan opinnäytetyön avulla. (Fleenor ym. 2008, 8)

Tämän tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että esimiesten tulisi perehtyä ensin itse saamiinsa sähköposteihin ennen kuin he lähettävät ne itse eteenpäin. Sähköpostitse voi viestiä vuorovaikutuksellisesti, mutta sen lähettäjän pitää aktivoitaa vastaanottajaa tekemällä kooste lähetettävästä viestistä. Koosteen tekeminen helpottaa vastaanottajaa sisäistämään viestin sisällön. Esimiesten tulisi harkita kenelle sähköposti lähetetään ja varmuuden vuoksi lähettämistä eri vastaanottajille tulee välttää. Nämä toimenpiteet auttavat alaisia perehtymään helpommin sähköposteihin. Alaisten ei tarvitse käydä läpi sähköposteja siinä mielessä, onko viestissä jotakin mikä koskee häntä. Työajan käyttö tehostuu näillä toimenpiteillä. Pieniä askelia hyödyntämällä ja jokapäiväistä toimintaa tarkastelemalla saadaan toimintaa kehitettyä. Sähköpostiviestintä on yksi sisäisen viestinnän keino. Se on osa kasvotusten tapahtuvaa keskustelua, intranetin kautta tapahtuvaa tiedottamista. Niitä yhdistelemällä viestintää saadaan kehitettyä. Poliisilaitoksen sisällä tulisi sopia ohjeen tai määräyksen sisältävästä viestistä, miten siihen tulisi reagoida (Puro 2004, 66).

Sähköpostin käyttämisessä on monia hyviä puolia. Samalla sähköpostiviestillä saadaan tietoa useille eri ihmisille nopeasti. Vastaanottaja saa tallennettua ohjeet ja määräykset talteen halutessaan. Asioita saadaan eteenpäin riippumatta siitä, onko vastaanottaja paikalla. Toisaalta sähköposti on lisännyt huimasti kiireen tunnetta työelämässä. Viestejä tulee jatkuvasti ja niihin tulisi vastata. (Rytikangas 2008, 88–89)

Sähköpostiviestinnän kehittämiseen vaikuttaa paljon se, että miten esimies tarkastelee omia toimintatapojaan. Esimerkillisesti ja rohkeasti toimiva esimies on innostava. Hän ottaa riskejä ja kokeilee uusia toimintatapoja. Esimies uskaltaa tarvittaessa kyseenalaistaa organisaation vanhoja toimintamalleja ja ajattelutapoja sekä perustella ajatuksensa. Palveleva esimieskulttuuri on samalla sosiaalisesti vastuullista ja kestävää. Siinä otetaan vastuuta ja toimitaan koko organisaation edun hyväksi. Roolimallina olemalla se edistää yhteisvastuullisuutta ja omaa näkemystä laajempaa näkemystä työn ja organisaation yhteisistä tavoitteista. Kehittämällä näitä piirteitä omassa johtamistyössään johtaja tai esimies rakentaa hyvinvointia, luottamusta ja aloitteellisuutta henkilöstössään. Kaikille pitäisi tällöin välittyä viesti, että jokainen ihminen on tärkeä ja enemmän kuin vain työpanoksensa antava. (Hakanen 2011, 80)

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että Lounais-Suomen poliisilaitoksen rikostorjuntasektorilla tarvitaan yhteiset toimintamallit ja prosessit sähköpostiviestinnän kehittämiseen. Henkilöstöä kohdeltaisiin tasapuolisesti ja heihin kohdistuisi samanlaista johtamista, kun sähköpostiviestinnän prosessit ovat yhteisesti sovittu rikostorjuntasektorilla. Prosesseja ei kannata koskaan suunnitella yksin vaan toimia yhdessä.

Rikostorjuntasektorin pitää kehittääkseen prosessimallin ylittää organisaatioiden rajoja poliisilaitoksen hallinto- ja esikuntapalveluiden ja oikeusyksikön puolelle. Lopputuloksena saadaan toimiva prosessi sähköpostiviestien lähettämiseen.

Sähköpostiviestinnän pitää olla selkeää poliisin kohdatessa poikkeavia yhteiskunnallisia tilanteita. Keväällä 2020 epidemiaksi edennyt koronavirus asetti ja tulee asettamaan haasteita poliisin viestinnälle. Poliisilaitos tarvitsee toimivan sähköpostiprosessin, kun henkilöstölle viestitään kiireellisen asian takia toimintaohjeita.

Prosessien luonnissa pitää huomioida lisäksi toimivat esimiesten sijaisuusjärjestelyt. Sijaisuusjärjestelyt pitää olla sellaiset, että esimiehen poissa ollessa, mikään yksikkö tai ryhmä ei saa jäädä epätietoisuuteen tärkeistä ohjeista. Prosessien kehittämisessä tulee huomioida koulutustilaisuudet ja ryhmäpalaverit. Sähköpostiviestinnällä henkilöstöä ei voida perehdyttää kaikkiin uusiin tai muuttuneisiin ohjeistuksiin ja määräyksiin.

## LÄHTEET

- Adobe 2016. Suomalaiset viettävät 691 tuntia vuodessa sähköpostin äärellä. Lehdistöiedote. Viitattu 25.10.2019 <https://www.images2.adobe.com/content/dam/acom/fi/about-adobe/news-room/2016/pdfs/20161005-e-mail-survey-691-tuntia-vuodessa-sahkopostin-aaressa.pdf>.
- Fleenor, J; Taylor, S & Chappelow, C. 2009. Leveraging the Impact of 360-Degree Feedback San Fransisco: Pfeiffer.
- Gustafsson, S. & Marniemi, J. 2012. Julkisen johtamisen käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.
- Isohookana, H. 2007. Yrityksen markkinointiviestintä. Helsinki: WSOYpro
- Juholin, E.1999. Sisäinen viestintä. Helsinki: Infoviestintä Oy.
- Hakanen, J. 2011. Työn imu. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. uud. painos. Helsinki: Edita.
- Hietala, H; Kaivonto, K & Pystynen, J. 2019. Esimiehen käsikirja 2019. Helsinki: Alma Talent.
- Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino
- Kauhanen, J. 2009. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Kortetjärvi-Nurmi, S. & Murtola, K. 2015. Areena Yritysviestinnän käsikirja. Helsinki: Edita.
- Lohtaja-Ahonen, S. & Kaihovirta-Rapo, M. 2012. Tehoa työelämän viestintään. Helsinki: Sanoma Pro Oy
- Luotonen, M. & Tiainen-Broms, A. 2015. Poliisin viestintä – Nykytila, strategia ja kehittämisaalueet 2015-2018. Viitattu 15.10.2018 [https://www.poliisi.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/intermin/embeds/poliisiwwwstructure/37186\\_Poliisin\\_viestinta\\_Poliisihallituksen\\_julkaisusarja\\_2-2015.pdf?7c6b75a9fc6ed588](https://www.poliisi.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/intermin/embeds/poliisiwwwstructure/37186_Poliisin_viestinta_Poliisihallituksen_julkaisusarja_2-2015.pdf?7c6b75a9fc6ed588).
- Nyblin, K. 2009. Työelämän sähköposti. Helsinki: Talentum.
- Pesonen, P. 2015. Viestintäoikeuden käsikirja. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Poliisiammattikorkeakoulu.2017 Poliisin organisaatio. Viitattu 16.10.2019 [https://www.polamk.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/intermin/embeds/polamkwwwstructure/61031\\_PO-LAMK\\_suomen-poliisi\\_300617\\_iso.gif?2b8076f1fa0ed688](https://www.polamk.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/intermin/embeds/polamkwwwstructure/61031_PO-LAMK_suomen-poliisi_300617_iso.gif?2b8076f1fa0ed688).
- Poliisihallitus. 2011. Poliisin sisäisen ja ulkoisen viestinnän käsikirja. Viitattu 16.10.2019 [https://www.poliisi.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/intermin/embeds/poliisiwwwstructure/15034\\_POLIISI\\_viestintakäsikirja\\_v090511.pdf?30307aa9fc6ed588](https://www.poliisi.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/intermin/embeds/poliisiwwwstructure/15034_POLIISI_viestintakäsikirja_v090511.pdf?30307aa9fc6ed588).
- Poliisihallitus 2015, Poliisin viestintämääräys. Viitattu 15.10.2019 Saatavilla [https://www.poliisi.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/intermin/embeds/poliisiwwwstructure/37187\\_Poliisin\\_viestintamaarays\\_1.6.2015-31.12.2018.pdf?d6cd77a9fc6ed588](https://www.poliisi.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/intermin/embeds/poliisiwwwstructure/37187_Poliisin_viestintamaarays_1.6.2015-31.12.2018.pdf?d6cd77a9fc6ed588).
- Poliisihallitus. 2017. Poliisin osaamisen kehittämisen strategia. Viitattu 17.10.2019 [https://www.polamk.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/intermin/embeds/polamkwwwstructure/60619\\_2017\\_Poliisin\\_osaamisen\\_kehittamisen\\_strategia.pdf?55f58bf1fa0ed688](https://www.polamk.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/intermin/embeds/polamkwwwstructure/60619_2017_Poliisin_osaamisen_kehittamisen_strategia.pdf?55f58bf1fa0ed688).
- Poliisihallitus 2018. Organisaatio. Viitattu 19.10.2019 [https://www.poliisi.fi/tietoa\\_poliisista/organisaatio](https://www.poliisi.fi/tietoa_poliisista/organisaatio)
- Puro, J-P. 2004. Onnistu viestinnässä. Helsinki: WSOY.

- Rytikangas, I. 2008. Tehokas työnajankäyttö -vähemmän stressiä, enemmän tuloksia. Helsinki: Gummerus kirjapaino Oy
- Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. Annettu Helsingissä 11.6.1999. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>.
- Surakka, T & Laine, N. 2011. Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön. Tampere: Taurus Media.
- Sydänmaalakka, P. 2004. Älykäs johtajuus. Helsinki: Talentum
- Tracy, B. 2014. Leadership. New York: American Management Association.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tuominen, S & Pohjakallio, Pekka 2013. Työkirja: työelämän vallankumouksen perusteet. Helsinki: WSOY.
- Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.
- Virtanen, P. & Stenvall, J. 2014. Älykäs julkinen organisaatio. Helsinki: Tietosanoma.

## Liite 1. Kyselyn saatekirje

Kysely koskee ainoastaan Lounais-Suomen poliisilaitoksen rikostorjuntasektorilla työskenteleviä. Pahoittelen laajaa vastaanottajalistaa, koska kyselyä ei saada muuten jaettua koko rikostorjuntasektorille.

Opiskelen työskentelyn ohella Turun ammattikorkeakoulun liiketoiminnan kehittämisen koulutusohjelmassa eli ylempi AMK-koulutuksessa. Opintoihin liittyvä opinnäytetyö on kehittämistehtävä työnantajalle.

Opinnäyte työni tavoitteena on kehittää sähköpostitse tapahtuvaa sisäistä viestintää Lounais-Suomen poliisilaitoksen rikostorjuntasektorilla. Selvitän vastaajien mielikuvaa ja toiveita siitä, miten poliisihallinnon sisäisiä sähköpostitse lähetettyjä ohjeistuksia ja määräyksiä tulisi esimiesten kouluttaa tai käydä läpi alaisilleen.

Tutkimuksen tuloksista toivottavasti olisi hyötyä Lounais-Suomen poliisilaitoksen rikostorjuntasektorilla työskenteleville henkilöille.

Olisin erittäin kiitollinen, mikäli voisitte auttaa minua tutkimuksen kanssa.

Kysely toteutetaan Webropolin kautta. Kysely on anonymi eikä siinä kerätä henkilötietoja. Vastauksista ei voida päätellä vastaajan henkilöllisyyttä. Kysely on auki 31.1.2020 saakka ja siihen vastaaminen vie noin 10 minuuttia.

Pääset vastaamaan kyselyyn kopioimalla seuraavan linkin selaimeesi

<https://link.webpolsurveys.com/S/A6768EB3ABD1CECE>

Ystävällisin terveisin,

Juhani Malmberg

## Liite 2. Kyselylomake

1. Mihin henkilöstöryhmään kuulut rikostorjuntasektorilla? \*

- Miestö
- Alipäälystö
- Päälystö
- Tutkintasihteeri

2. Missä toiminnossa työskentelet? \*

- Eteläinen
- Pohjoinen
- Vakava ja tekninen
- Talousrikos ja rikosyöty

3. Kuinka kauan olet työskennellyt poliisin organisaatiossa? \*

- 0-5 -vuotta
- 6-10 -vuotta
- 11-19 -vuotta
- 20 -vuotta tai enemmän

4. Kuinka kauan olet toiminut esimiestehtävissä? Jos et ole esimiestehtävissä niin vastaa alle 0 -vuotta vaihtoehto \*

- Alle 0 -vuotta
- 0-3 -vuotta
- 4-8 -vuotta
- 9-14 -vuotta
- 15 -vuotta tai enemmän

5. Kuinka hyvin olet perillä omiin työtehtäviisi liittyvistä koko poliisihallinnon ohjeistuksista tai lainsäädännön muutoksista?

- Erittäin hyvin
- Hyvin
- En osaa sanoa
- Huonosti
- Erittäin huonosti

6. Kuinka hyvin olet perillä omiin työtehtäviisi liittyvistä Lounais-Suomen poliisilaitoksen ohjeistuksista ja määräyksistä?

- Erittäin hyvin
- Hyvin
- En osaa sanoa
- Huonosti
- Erittäin huonosti

7. Kuinka usein saat esimieheltäsi tai muulta lähettäjältä sähköpostia, joissa on koko poliisihallinnon tai Lounais-Suomen poliisilaitoksen ohje, määräys tai muu hallinnon sisäinen sähköposti? \*

- Useammin kuin kerran viikossa
- Kerran viikossa
- Kuukausittain
- En milloinkaan

8. Poliisin viestintästrategian (2015-2018) kehittämisen kohteena oli saada sähköpostimäärä vähentymään. Onko poliisihallinnon sisäisen sähköpostien määrä mielestäsi saatu vähentymään? \*

- Kyllä, Osaatko sanoa mitä keinoja on käytetty, että sähköpostimäärä on sääty vähentymään?
- Ei ole, onko sinulla ehdottaa keinoja, millä sähköpostimäärää voisi saada vähentymään?
- Ei ole vähentynyt eikä lisääntynyt

9. Minkä takia luet esimiehesi sähköpostitse lähettämiä poliisihallinnon ja määräyksiä?

Mikä kuvaa parhaiten syytä:

1. Erittäin huonosti, 2. Huonosti, 3. E osaa sanoa, 4. Hyvin, 5. Erittäin hyvin \*

	1	2	3	4	5
Oman ammattitaidon kehittäminen takia *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oman virkavastuun takia *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kansalaisten oikeusturvan takia *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Oletko saanut saman sähköpostin useammalta eri lähettäjältä?

(Poliisihallinnon sisäinen ohje, määräys tai muu sellainen, mihin pitäisi perehtyä.) \*

- Kyllä, kahdelta eri lähettäjältä
- Kyllä, kolmelta tai useammalta eri lähettäjältä
- En

11. Lähettääkö esimies Sinun käsityksen mukaan viestejä eteenpäin ilman, että hän itse perehtyy sähköpostin sisältöön ennen sen lähettämistä? \*

- Kyllä, minkälaisia sähköposteja?
- Ei
- En osaa sanoa

12. Milloin luet esimiehesi lähettämän sähköpostin, mikä sisältää poliisihallinnon ohjeistuksen tai määräyksen? \*

- Kyllä, heti tai myöhemmin (perehdyn lukemalla tai silmäilemällä ohjeistuksen sisällön)
- En koskaan. Miksi et lue?
- Luen vasta sitten, kun joku asiaa pitää selvittää
- En ehdi lukemaan.

**13. Kuinka usein olette yksikön tai ryhmän sisällä käyneet muuttunutta lainsäädäntöä, ohjeistuksia tai määräyksiä, mitkä ovat lähetetty sähköpostitse?**

**(Tämä kysymys ei koske rikostorjuntasektorin yhteistä maanantaisin pidettävää palaveria.) \***

- Viikoittain
- Kuukausittain
- Vuosittain
- Ei kertaakaan

**14. Käyvätkö lähimmät esimiehesi esimerkiksi yksikön tai ryhmän viikkopalavereissa läpi lähettämiään sähköposteja ja niiden sisältöjä? \***

- Erittäin hyvin
- Hyvin
- En osaa sanoa
- Huonosti
- Erittäin huonosti

**15. Ehditkö perehtymään poliisihallinnon sisäisiin sähköposteihin riittävästi työajalla? \***

- Erittäin hyvin
- Hyvin
- En osaa sanoa
- Huonosti
- Erittäin huonosti

16. Tarvitsetko enemmän koulutusta ja asioiden läpikäymistä sähköpostitse tulleista poliisihallinnon ohjeistuksista tai määräyksistä? \*

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

17. Mikä olisi mielestäsi hyvä tapa tiedottaa poliisihallinnon uusista ja muuttuneista ohjeistuksista ja määräyksistä?

1. Erittäin huono, 2. Huono, 3. En osaa sanoa, 4. Hyvä, 5. Erittäin hyvä \*

	1	2	3	4	5
Itsenäinen opiskelu *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutustilaisuus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköposti *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intranet (Sinetti) *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verkkokurssi *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ryhmäpalaveri *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Mitä haluaisit kirjoittaa aiheesta?

Miten sähköposteja tulisi käydä läpi esimiesten toimesta?

Onko sinulla kehitysehdotuksia sähköpostiviestintään? (vapaa sana)

## LIITE 3 Kysymyksen 8 Ei -vastanneiden avoimet vastaukset

Tähän ei liene olemassa keinoja, tiedon jakamisen helppous äshköpostitse on ver- taansa vailla, toinen asia taas on se miten vastaanottaja jaksaa viestiin reagoida, viestimäärät ovat niin suuret. Ehkei kaikkea pitäisi edes jakaa...
Enemmän kohdennettua tiedotusta, ei niin että jatkolähetetään kaikki alaisille.
Erillinen projektikansio
Esimiesten tulisi miettiä tarkkaan, mitä viestiä he lähettävät eteenpäin.
Tarkemmin harkittaisiin mitä tietoa välitetään ja mille kohderyhmälle.
Suodattamalla ne. Joku lukee ohjeet läpi, kokoaa oleellisen esimerkiksi ranskalaisilla viivoilla, ja lähettää ne kerran viikossa. Nykyiselläänhän kukaan ei jaksaa niitä lukea, koska niitä tulee 10 viikossa, edelleen lähetettynä, eikä niissä ole mitään mainintaa mikä ohjeessa on oleellista tai muuttunut
Vain oleellinen viesti jakoon
Vaikka sähköpostimäärä pysyisi samana, niin sen yksilökohtaista seulomista auttaisi se, jos ohjeistuksen/viestin tärkeimmät asiat olisi tiivistettynä ranskalaisin viivoin, niin ettei jokaisen tutkijan/esimiehen tarvitse lukea koko viestiä selvittääkseen onko siinä jotakin oleellista. Käytännössä pitkien ohjeistusten lukemiseen ei ole aikaa, jolloin avainasiatkin jää näin lukematta. Toinen auttava asia olisi se, että sinetistä oikeasti löytyisi helposti hakusanoilla eri aihealueisiin liittyvät ohjeistukset, niin sinettiäkin jak- saisi joskus käyttää tiedonhakuun. Näin olisi helpompi keskittyä vain niihin asioihin, jotka koskettaa omaa työtä. Tilastoihin liittyvät viestit voisi jakaa jossakin muussa paikassa esim. sinetissä, niin, että niitä saa lukea ne joita tilastot kiinnostaa. En näe, että tilastojen lukeminen vaikuttaa omien työtehtävieni hoitoon millään tavalla.
Yhteinen viikottainen koulutus koko henkilöstölle. Myös palaverissa voitaisiin vaikka käydä niitä läpi, edes oman talon uudet ohjeet.
Sama sähköposti voi tulla koko laitoksen jakelulla ja sitten vielä esimiesten edelleen jakamana. Tästä voisi luopua.
Asioita tulisi käydä _järkevästi_ järjestetyissä yhteispalaverissa/koulutuksissa läpi. Koulutukset tulisi suorittaa henkilökohtaisesti, ei verkkokurssein. Koulutuksien tulisi olla pakollisia. Ohjeet ja määräykset hukkuvat sähköpostiin, eikä niiden sisäistämistä valvo kukaan.
Keskitetään ohjeet yhteen paikkaan, josta ne on helposti ja kootusti luettavissa.
Järkevä tietojärjestelmä (ei sinetti), jossa uudet ohjeet/määräykset ovat helposti luetta- vissa/seurattavissa (näkee, että luetut ohjeet on luettu)
Ryhmäjakeluita pitäisi paremmin kohdistaa tietyille henkilöille, eikä aina lähettää kai- kille jakelulistassa oleville. Toki se on hankalaa, koska se vaatii joltakin valtavasti ai- kaa ja toisaalta myös tietämystä monesta asiasta.

kohdentaa paremmin oikealla kohderyhmälle
Vastuuttaa ne henkilöt jotka viestit lähettävät, eikä niin, että useampi jatkolähettaa samaa viestiä
Sama sähköposti tulee usein eri lähettäjien kautta. Jonkinlainen kontrolloitu keskittäminen lähettämiseen?
Asiakohtaiset helposti löydettävät kansiot, mistä löytyy haettu tieto
Joitain yleisiä ohjeita saattaa tulla usealta eri taholta
Poliisi organisaatio ei kykene moisia ottamaan käyttöön, koska ne ovat tältä vuositu- hannelta eivätkä 1900- luvulta.
Sovittaisiin, että ketä taloon tulleet viestit jakaa eteenpäin. Nyt sama viesti voi tulla usealta esimieheltä
Tarkemmin rajatut lähetyslistat, jolloin vain ne sähköpostit tulevat henkilöille, joita ne koskee.
tärkeät asiat käytävä läpi muuten.
Välitettäisiin vain ne viestit, jotka on välttämätöntä välittää eteenpäin henkilöstölle.
Nyt samat viestit voivat tulla jopa 5 kertaa eri lähettäjiltä.
Sinetin tehokkaampi hyödyntäminen ja ohjeiden keskitetty sijoittaminen. Sähköpostit tulvivat yksittäisistä ja irrallisista ohjeista.
No on kyllä todella vaikea löytää viestejä, jotka ei olisi olleet tarpeen. Postit toimivat ikään kuin herätteenä muuttuvien asioiden suhteen. Mikäli näin ei olisi, pitäisi muistaa viikoittain käydä katsomassa jossain sovitussa sijainnissa, onko tullut muutoksia.
Sama sähköposti lähetetään monelta tasolta, koska lähettäjä ei lue jakelulistaa.
Monet sähköpostit tulee tuplana. Koulutuksen sähköposteja tulee ihan liikaa. Jokainen katsokoon koulutuskalenterista koulutukset, jotka ovat tarpeellisia oman kehityksen kannalta. Näyttää siltä että sähköpostien määrän ongelmaa ei saada ratkaistua. Mikä olisi mukamas se suodattava taho joka blokkaa pois turhat sähköpostit? Nyt niitä lähetellään esimiehille kaiken varalta vaikka asia ei kuuluisi mitenkään kohteen tehtävään. Jokseenkin turhauttavaa ja aikaa kuluu turhanaikaisten sähköpostien lukemiseen ja deletoimiseen.
Sama posti tulisi vain kerran. Edelleen lähettäjä tarkistaisi hänen saamansa viestin jakelulistan
Ei ole.

## LIITE 4 Kysymyksen 18 avoimet vastaukset

Sähköposteja tuntuu tulevan useita päivässä, jokaisessa olisi jotain sisäistettävää ja opittavaa. Eipä niitä kerkeä lukemaan kovinkaan hyvin, että niistä jotain jäisi mieleen. Jos aikoisivat kaikki sähköpostit lukea ajatuksella ja sisäistää niistä tulevan materiaalin, ei kerkiäisi töitä tekemään ollenkaan. Aika paljon sähköposteja menee poistoon vain otsikon lukemisen jälkeen.

On ymmärrettävä se että tänä päivänä tiedon jakaminen on äärimmäisen helppoa. Pelkällä tiedon eteenpäin jakamisella ei pitäisi kuitenkaan voida liiaaksi poistaa sen läpikäymisen vastuuta siltä kenelle se kuuluu, silloin kun sen läpikäyminen on tarpeellista. Verkkokurssit ovat hyvä esimerkki tästä. Ns "hyvä tietää"-viestejä ei tulisi edes jakaa, vaan kerätä ne yhteinäkseen selkeään osioon Intranetissä ja siten että hakutoiminnallisuus esim jollakin avainsanalla haettaessa tosiasiassa toimii sivustolla. Tällaiseen laadukkaseen ja hyvin ylläpidettyyn arkistoon tulisi koota kaikki ohjeet ja määräykset. Ne tulisi järjestää ajankohdan ja aiheen mukaan, mikä helpottaa hakemista. Tämä ei ole nyt tilanne poliisin verkossa. 2020-luvun tekniikalla tämä kyllä toimii helposti jos niin halutaan. Tästä aiheesta voisi kirjoittaa vaikka kirjan ja spekuloida loputtomasti eri näkökulmista. Tiedä sitten mikä on hyvä ja mikä huono, yksi toimii toiselle ja toinen tapa toiselle. Edellä kuitenkin yksi konkreettinen ehdotus.

Oman talon sisällä ohjeistus ja määräykset on hyvä tiedottaa kaikille alaisille, mutta kaipaisin lisää kohdennusta määräyksiin ja mm. Pohan ohjeisiin. Pääsääntöisesti kaikkia koskevat ohjeet löytyvät Sinetin etusivuilta, joten niiden lähettäminen henkilökohtaisesti on mielestäni turhaa. Lisäksi on hieman huvittavaa, kun näkee, ettei esimies ole itse edes avannut tiedostoa... jatko lähettää sen vain alaisilleen. Pienet saatesanat esimerkkinä: tästä ohjeesta kannattaa lukea sivut 5-8, jotka koskettavat juuri meidän tehtäviä tms. auttaa asiaan. Sähköpostien määrä on aika lailla sellainen, ettei sieltä itse poimien pysty sisäistämään kaikkea tietoa, joka saattaa olla hyvinkin tärkeää jopa oman työtehtävän kannalta. Lisäksi otsikkorivit sähköposteissa ovat hyvinkin kryptisiä, eivätkä juurikaan auta asiassa.

ei ole ehdotuksia.

Kohdennetusti oleellisin osin viikkopalavereissa. On tosin ymmärrettävää ettei esimieskään ehdi lukea kaikkea sitä materiaalia joka sähköpostiin paukkuu ja siksi hänellekin on varmaan helpoin tapa päästä niistä eroon jatkolähtämällä ne "alaspäin". Jonkinlainen suodatus/referointi voisi joskus kyllä olla paikallaan ennen suurempaa jatkolähetystä. Mielestäni suurin vastuu on sillä joka sen ensimmäisen jakelun lähettää. Jos Sinetti olisi rakennettu niin että joku sieltä joskus jotain löytäisi, niin ajantaisaiset ohjeet olisi haettavissa sieltä.

Etäyhteyden välityksellä toimivat koulutustilaisuudet ovat lähtökohtaisesti huonoja. Koulutuksen pitäjän tulee ymmärtää ja ottaa huomioon videoyhteyden päässä olevat seuraajat. Viimeisen kahden vuoden aikana tämä ei ole oman kokemukseni mukaan toiminut. Esimerkkinä kouluttaja ei voi osoittaa karttakepillä / pointterilla näytölle, koska tämä näkyy vain samassa tilassa oleville.

<p>Tärkeimmät pitäisi mielestäni käydä esim. ryhmittäin läpi, mutta "paskan" voisi jättää omalle kontolle jokaiselle, esim projektikansio, johon laitettaisiin ja tarkoittaa myös, että sopivan väliajoin ne poistetaan, jotta sinne ei kerry liikaa asioita.</p>
<p>Selvyydeksi: Ei olla katsottu aiheelliseksi pitää oman ryhmän viikkopalaveria, vaan käytännössä se on kahden ryhmän yhteinen (Raisio talrik) viikkopalaveri. Tällöin mennään läpi pj:n (tj) johdolla tärkeimmät asiat.</p> <p>Meillä oleva käytäntö on mielestäni toimiva ja hyvä.</p>
<p>Sähköpostilla lähetetyissä ohjeissa ja määräyksissä on se vaara että ne hukkuvat ja jäävät lukematta jos on kiire. Normaalisti sähköpostit ehtii hyvin lukemaan työn ohessa läpi mutta kiireisinä päivinä jokin viesti voi päästä ohi, jolloin tieto jää saamatta, ellei asiaa käydä yhdessä läpi esim. palaverissa. Tärkeimpiä asioita on kyllä käyty hyvin läpi esimerkiksi tutkinnan aamupalaverissa jolloin asia tulee viimeistään tietoon. Sähköposteihin voi rauhassa perehtyä ja jos tietoa myöhemmin tarvitsee kerata voi viestin taas kaivaa sähköpostista mikä on hyvä. Kuitenkin näitä pitäisi mielestäni käydä myös yhdessä läpi asian tärkeyden mukaan, jotta tieto on varmasti kulkenut kaikille ja jotta asiasta voidaan myös keskustella ja varmistua että kaikki ovat myös tosiasiaa ymmärtäneet ohjeen tms. sisällön oikein.</p>
<p>Ajoittain sähköpostia tulee todella paljon. Mielestäni pitäisi tarkemmin harkita se, mitä jaetaan ja mille kohderyhmälle. Selkeä parannus olisi mielestäni se, jos postin lähettäjällä olisi mahdollisuus paneutua asiaan ja laittaa saatteena postin oleellinen sisältö - esim. mitä jokin ohje tai määräys pääpiirteittäin käsittelee tai esim. mitä muutosta aiempaan on. Vastaanottaja voisi paremmin harkita, lähteekö edes silmäilemään asiaa.</p>
<p>Muuttuneita asioita voisi käydä tiivistetysti yhdessä läpi ryhmän kesken, jotta varmistuttaisiin siitä, että ohjeista ei ole tullut väärinymmärryksiä ja kaikki ovat varmasti saaneet asiasta tiedon.</p>
<p>Kuten aiemminkin todettua:</p> <p>Joku (esim oikeusyksiköstä) lukee ohjeen läpi. Tekee siitä koosteen muutamalla ranskalaisella viivalla, joissa on oleellisesti ohjeen sisältö, tai se, mikä on muuttunut entisestä. Tämän jälkeen ohjeet kootaan, ja lähetetään esim kerran viikossa, taikka koostetaan sinettiin.</p> <p>KUKAAN ei jaksakaan lukea 100 sivua aiheesta, joka ei välttämättä edes kosketa omaa työtä. Ja vaikka koskettaisikin, niin kun niitä tulee se 10 viikossa, useampaan kertaan (henkilöstöposti/posti esimiehille/posti omalta esimieheltä ryhmälle), niin into latistuu entisestään. Usein ohjeessa ei välttämättä edes ole mitään muutosta, ja kun töitä on muutenkin, niin ei niitä jaksakaan ylitöinä lukea....</p>
<p>Vain oleellinen ja alaisen tehtävänkuvaa kuuluva viesti tulee lähettää edelleen. Sähköpostit menettävät merkityksensä jos informaatiotulva on niin iso, ettei sitä pysty järkevasti hallitsemaan. Jokaisen kannattaa myös miettiä mihin eri sähköpostilistoihin itse kuuluu. Haluaako saada esim. kaikki koulutus-, cepol- ym. automaattiviestit. Joka tapauksessa kaikki uudet ohjeistukset tulisi käydä alaisten kanssa läpi ryhmäpalavereissa. Itseopiskeluun en luota tässä asiassa.</p>

Ohjeet pitäisi kiteyttää.
<p>Paljon on henkilöitä, jotka jättävät s-postin lukematta, joten asioita tulisi käydä lävitse myös muulla tavoin. Välillä voi myös s-posti määrän takia joku asia jäädä lukematta, jolloin olisi hyvä, kun siitä olisi jossain muuallakin tietoa. S-postista on tullut kaikkien asioiden hoitamiseen käytettävä kanava, itse näkisin, että hyvä olisi välillä keskustella myös kasvotusten asioista.</p>
<p>Vie paljon työtunteja, jos jokainen perehtyy pitkiin ohjeistuksiin, joista vain murto-osa koskettaa todellista työnkuvaa. Parempi, jos viestin yhteydessä olisi joku tiivistelmä asiasta, joka käytäisiin yhteisessä palaverissa läpi. Tärkeintä, että asiasta jää muistijälki, jolloin asian tullessa eteen kukin muistaisi ohjeistuksen ja osaisi hakea sen tiedon. Kuulen usein kollegoiden sanovan, ettei lue ohjeistuksia sähköpostista, jolloin muistijälkeäkään ei synny.</p> <p>Tilastotiedot pitäisi saada ehdottomasti pois sähköpostiviestein joukosta ja jakaa vaikka sinetissä, josta ne saa lukea ne joita kiinnostaa. Tilastot eivät vaikuta millään tavalla työntekemiseen, korkeintaan negatiivisesti.</p>
<p>Rikostorjuntasektorilla koen, että saan hyvin tietoa esimiesten lähettämistä sähköposteista. Luen tosin yleensä otsikot ja tallennan itselleni tärkeimmät omiin kansioihini. Lähiesimieheni keskittyy lähinnä omiin työtehtäviin, eikä yhteisiä "linjaus-palavereita" ole. Esimiesten ja/tai hallinnon laatimien linjauksiin ja ohjeisiin tutustuminen jää omalle vastuulle. Kun asia mietityttää, tulee kaikkein useimmiten haettava tieto, saapuneiden sähköpostien joukosta tai kansioista. Se, että s-postia saapuu, on hyvä asia. Se, ettei aiheita käsitellä yksikön sisällä, (vaikka aamupalavereita lähiesimiehen kanssa on useampia viikossa) ei taas ole niin hyvä asia.</p>
<p>Työntekijän on mahdoton sisäistää uusia ohjeita yksin sähköpostista muiden työkii-reiden lomassa. Esim nyt kun on poissa 3 viikkoa kesälomalla niin sinä aikana on tullut 68 kpl sähköpostiviestiä. Viestitulva on aivan valtava. Osa viesteistä on tietenkin nopeita ilmoituksia, jotka ovat ok. Mutta sitten seassa on suurempia 30-130 sivuisia ohjeita, joita kukaan ei ehdi lukea työaikana ja ohje menee hukkaan. Siihen ehkä palataan työtehtävässä jälkikäteen jos ohjeen enää jostain löytää silloin. Ja jos käyttää työaikaa sen lukemiseen niin kaikki ei muuta ehdikään tehdä kun niitä tulee viikottain ellei päivittäin.</p> <p>Olisi erittäin tärkeää että näitä käytäisiin vähän purettuna yhdessä läpi joko sitten ryhmässä tai koko aseman kesken. Muuten henkilöstön osaamisen taso vain laskee.</p>
<p>Ohjeita ja määräyksiä tulee yksinkertaisesti liikaa. Ei kukaan, korostan ei kukaan, jolla on joku muu vakituinen työtehtävä ehdi perehtyä ja omaksua sitä tietomäärää ja ohjeistusta, mitä meille tulee. Tärkeimmät, juuri omaan toimenkuvaan koskevat määräykset ja ohjeet tulisi käydä keskitetysti ryhmän kanssa läpi. Siinä syntyy keskustelua ja itse ohjekin sisäistetään ja muistetaan paremmin.</p>
<p>Pitäisi keskittyä oleelliseen. Nyt suurin osa esimiehistä lähtettää s-postin (osin ymmärrettävästi) oman selustansa turvaamiseksi.</p> <p>Verkkokurssit ja tentit ovat turhia. Niitä tulee vaikka kuinka paljon, ja suurin osa ei keskity itse asiaan/oppimiseen ollenkaan.</p>

Tärkeitä sähköpostiviestejä tulisi esimiesten toimesta esitellä ryhmälle esim. ryhmän omassa viikkopalaverissa tms. säännöllisesti.
Perustelut aiemmissa vastauksissa.
<p>Sähköposteja pitäisi paremmin kontrolloida sama ohjeistus saattaa tulla ryhmänjohtajalta, tutkinnanjohtajalta ja joissain tapauksissa vielä yleisjakeluna. Tästä ainakin itselle tulee se, että sähköposteja tulee niin paljon, että osa menee jo ohi ja sitten voi jäädä joku asia huomioimatta. En muutenkaan koe kovin hyvänä tapana lähettää sähköpostilla monen sivun ohjeistusta ja olettaa, että kaikki ehtii/huomaa sen lukea jossain välissä. Parempi tapa olisi mielestäni jonkun palaverin yhteydessä avata ohjeistusta ja tarvittaessa kehottaa tutustumaan materiaaliin.</p> <p>Välillä vielä ohjeisiin tulee päivityksiä nopeammin, kun edes ehtii ensimmäistä versiota lukemaan, eikä sitten kohta enää pysy mukana mikä nyt pitäisi lukea ja mikä on jo vanhentunutta.</p>
Sähköpostia tulee valtava määrä, varsinkin pitempien vapaiden jälkeen niitä on kymmenittäin. Tällä työmäärällä ei pysty kuin vilkaisemaan jotain ohjeistuksia ja jossain vaiheessa katsoo tarkemmin, mikäli muistaa.
<p>Sähköpostiviestintä on pääsääntöisesti huono, koska viestejä tulee niin paljon. Järjestelmää olisi kehitettävä sellaiseksi, että vain sellaiset viestit lähetettäisiin jotka oikeasti liittyvät vastaanottajaan. Ohjeita on niin paljon, että niitä ehtii enintään silmäillä, hyvin harvoin lukemaan. Joskus, mutta harvoin, tulee viestejä, jossa muutokset on auki kirjattu. Tällöin muutos tulee heti havaittua. Valmiita sähköpostiryhmiä ei ole (eli tämäkin viesti tuli kaikille vaikka oli tarkoitettu vain rt-sektorille). Postoja pitäisi voida lähettää myös ryhmittäin / sektoreittain. Paras järjestelmä ohjeiden osalta olisi, että niitä tulisi ainoastaan yhteen paikkaan (uusi Sinetti?), jossa näkisi suoraan uudet ohjeet ja onko itse lukenut niitä. Sekä s-postissa että muutoin tulevat ohjeet (esim Sinetin etusivulla) jäävät välillä täysin lukematta.</p> <p>Ohjeiden osalta on myös otettava huomioon, että etenkin Poha tekee välillä ohjeita ohjeiden tekemisen takia (esim. miten poliisiauto tulee pysäköidä). Turhia ohjeita tulee välillä.</p>
Kaikkia sähköposteja ei voi mitenkään käydä esimiehen toimesta läpi, niitä on liikaa. Tärkeimmät muutokset olisi hyvä käydä, mutta se vaatii aina jonkun, joka perkaa koko massan läpi, jotta oikeat asiat valikoituvat.
Odottaisin, että esimiehet perehtyisivät ohjeisiin siten, että asioista puhuttaisiin muutenkin kuin vain lähettämällä sähköposti eteenpäin. Jatkuvat muutokset mm. päällystössä aiheuttavat sen, että kaikkia posteja ei huomata lähettää kaikille niitä tarvitseville.
Paras keino saada kaikille edes jotenkuten perille näitä asioita (kuten mm. sakkokoulutuskin) olisi niin, että kouluttaja tulee ihan fyysisesti paikalle kouluttamaan meitä. Vaikka sitä sitten olisi viikottain. Nämä video- ja verkkokoulutukset soljuvat ohi. Paikalla käyneen ihmisen henkilö, kertoma ja kertomistapa jäävät paremmin mieleen. On aivan noloa ja todella riskaabelia, että niinkin paljon kansalaisten oikeuksiin vaikuttava asian kuin sakotus on, sen koulutus on, sen koulutus poliisissa "hoidettiin" verkkokoulutuksena. Ja todella paljon poliisit sitten virheitä sakotuksissa tekevätkin.

<p>Osan sähköposteista voisi avata valmiiksi keskeisten asioiden osalta, säästyisi paljon aikaa ja vaivaa. Käytetty aika on silloin joltain muulta pois, mutta jos näiden asioiden jakamisessa voisi olla joku keskitetty ratkaisu, henkilö jonka vastuulla olisi postin läpikäyminen ja asioiden avaaminen. Sen jälkeen ne voisivat tulla tarkistettuna yksikön päällikön kautta jakoon.</p>
<p>Oleelliset muutokset ja keskeiset sisällöt ohjeistuksien muutoksissa. Ryhmäpalaverissa olisi hyvä ilmoittaa ja informoida ryhmää mahdollisista muutoksista ohjeistukseen.</p>
<p>- Sähköposteja liikaa ja asiat hautautuu sinne. Oleelliset on käytävä johdetusti läpi.</p>
<p>Useaan kertaan jatkolähetetty sähköposti, jossa jokaiselta jatkolähettäjältä on oma kommenttinsa on pahin ja karmein esimerkki siitä, miten viestintää linjaorganisaatiossa ei saisi järjestää. Niitä sähköposteja ei kukaan jaksa lukea eikä sektoritasolta lähetetyt asiat näin ollen aukea linjan päässä oleville työntekijöille. Uskoisin, että Sinetin etusivulle voisi kehittää myös ohjeiden- Uutisille paremman ja visuaalisemman ympäristön ja jossa ohjeet säilyisivät paremmin kuin satojen sähköpostiviestin kaoksessa ja olisit sieltä myös paremmin löydettävissä.</p>
<p>Ohjeita ja määräyksiä on viimevuosina tullut lähes viikottain. Osa on muutaman sivun mittaisia ja jotkut jopa 100 sivuisia. Omien työtehtävien ohella tällaisiin mammutti ohjeisiin on mahdotonta perehtyä, muuta kuin silmäillen ohje läpi. Maanantain koko eteläisen RT-sektorin aamupalaverissa olisi hyvä käydä näitä saapuneita ohjeita läpi. Asian tiivistäisi, joku joka ohjeeseen on perehtynyt ja tekisi asiasta tiivistelmän, joka jaettaisiin kaikille. Ei ole mitään järkeä, että joka ryhmässä joku perusteellisesti perehtyy ohjeeseen ja yrittää sitten jakaa koostetta omalle suppealle ryhmälle. Tässä virheellisten tulkintojen määrä kasvaa ja erilaisia toimintatapoja syntyy eri ryhmien välillä.</p>
<p>Miten olisi ihan yleiset tiedot ja taidot??? Nykypäivänä on oleellista osata käyttää ja hyödyntää sähköpostiohjelman ominaisuuksia, kuten liputus tai säännöt. Tämän lisäksi ammattitaitoisen henkilön on osattava lukea ja ymmärtää lukemansa.</p>
<p>Tärkeät sähköpostilla ja ryhmän kesken palaverissa.</p>
<p>Esimiehille tulisi varata todellinen mahdollisuus = aikaa käydä tulleet postit läpi. Tällä hetkellä töitä ja posteja on niin paljon, ettei niitä ehdi lukemaan, saati perehtymään. Paras tapa olisi, jos esimies pystyisi poimimaan oleelliset asiat alaisille ja jakaisi ne eteenpäin riippuen tärkeysasteesta: ryhmäpalaverissa (tärkeät ja kiireelliset) / koulutustilaisuudessa (tärkeät, jotka eivät ole kiireellisiä ja erittäin tärkeät sekä "avaamista" vaativat) / s-postilla (hyvä tietää, mutta ei kriittiset) .</p>
<p>Asiatulva on melkoinen ja vaarana on, että tärkeät asiat jäävät kaiken massan sekaan sen suuremmin niitä tutkimatta.</p>
<p>Sähköposteja olisi hyvä käydä läpi vaikkapa viikottaisissa ryhmäpalaverissa. Kehitysehdotuksia en osaa sen kummemmin ehdottaa, kovan työtahdin ohessa uusiin asioihin perehtyminen pelkästään lukemalla jokin ohje kertaalleen ei riitä asian sisäistämiseen.</p>

<p>Ensinnäkin Pohan suuntaan: kuinka välttämätöntä on laatia yksityiskohtaisia ohjeita siten, että niiden suuren määrän vuoksi on lähes mahdotonta muistaa tai sisäistää kaikkia annettuja määräyksiä ja ohjeita? Pitkällä ajalla tämä synnyttää tilanteen, että virkamiehen toimintaan voidaan puuttua aina jälkikäteen vetoamalla siihen, että tämä asia on ohjeistettu/määrätty xx vuotta sitten ohjeella/määräyksellä xxxx etkä ole toiminut sen mukaisesti. Julkisuuskäsikirja on esimerkki sellaisesta asiakirjasta, jonka laatimiseen joku juristi Pohassa käyttänyt merkittävästi aikaa löytääkseen kaikki varmuudella salattavat asiat ja joka nyt hidastaa esitutkintapöytäkirjan laadintaa loppuvaiheessa. Ja jossain vaiheessa jokin avustaja tulee ohjeeseen vetoamaan, että poliisi on menetelly virheellisesti kun ei ole salannut jotakin ohjeen mukaista kohtaa etpk:ssa. Viestien välittämisestä yleisesti, lähettäjän tulisi pohtia, onko tämä sellainen tieto, joka on välttämättä välitettävä kaikille, jaanko sen suppeammalle joukolle vai en jaa sitä lainkaan. Viestien määrä per päivä on jo sellainen, että oleellinen tieto saattaa hukkaa viestien tulvaan. Pidän tätä selvitystä hyvin tarpeellisena, kiitos!</p>
<p>Tulisiko talossa olla ns. "ohjuri", joka vähän karsisi tietoa ja asianmukaisen tiedon määrää sinne osastolle, jossa sille on olennaisesti merkitystä (lupahallinto, järjestyspoliisi, rikospoliisi, esikunta, henkilöstöhallinto jne. kunkin em. osaston asiantuntija taustalla eli kokenut henkilö / ymmärryksellä varustettu organisaation "kasvatti")</p>
<p>Kaikki koulutukset ovat nykyään verkkokoulutuksia tai sitten videoyhteydellä. Koulutustilaisuudet olisivat kaikkein järkevämpiä, koska silloin voi tavata henkilökohtaisesti henkilöitä, joita juuri se aihe koskettaa ja keskusteluissa miettiä asioita tarkemmin. Sähköpostiviestien määrä on liian suuri.. Tällä työmäärällä niitä ei ehdi lukea tai jos lukisin, työtehtävät jäisivät tekemättä. Kumpi on parempi vaihtoehto? Ohjeita ja määräyksiä voisi käydä läpi oman tutkintaryhmän palaverissa vaikka kerran kuussa, mutta tuntuu siltä, että lähiesimiehet ovat ihan yhtä hukassa kuin miehistökin. Jos jotain tietoa tarvitset, se on itse selvitettävä tavalla tai toisella. Mielenkiinnolla odotan esim. tieliikennelain muutokseen liittyviä koulutuksia eli miten se hoidetaan.</p>
<p>Mielestäni keskeiset ja toimintaan suoraan vaikuttavat muutoksen kävisi läpi joku vastuuhenkilö laitoksella. Joku joka osaa rikostorjunnan työkentän. Tämä kyseinen henkilö tekisi näistä tiivistelmän ja mahdollisesti jonkun diaesityksen sinettiin. Nämä materiaalit olisi sieltä luettavissa ja tarpeen tullen koulutettavissa henkilöstölle ilman suurta perehtymistä.</p>
<p>Pitäisi pyrkiä karsimaan turhat jatkamiset pois, juuri koulutuksiin hakeutumiset, mitkä eivät mitenkään koske omaa ryhmää. Lisäksi välillä tulee useampaan kertaan samoja posteja. Muutaman vapaapäivän jäljiltä voi olla kymmeniä posteja, jos ei ole vapailta puhelimesta lukenut ja silloin osa tärkeistäkin jää välillä huomioimatta, kun on muutenkin kädet täynnä, ei ole aikaa montaa tuntia käyttää niiden tarkkaan lukemiseen.</p>
<p>Erityisesti koko hallinnolle annettavat ohjeet ja määräykset ovat usein hyvin ylimalkaisia tai perustuvat raskaan juridiikan erittelyyn. On selvää, että ohjeen laatijalla on parempi mahdollisuus pohtia, miten ko. ohjeistusta tai säädöstä tulisi tulkita. Ei soveltamisen tulkintaa voi vain sysätä loppukäyttäjälle ilman esimerkkejä, niiden perusteluja ja kyseiseen tapaukseen liittyviä punnittavia asianhaaroja. Erityistutkinnan näkökulmasta on toisinaan epäselvää, liittyykö kyseinen ohjeistus omiin tehtäviin millään tavalla.</p>

<p>Suurempien muutosten kohdalla olisi toivottavaa, että koulutus olisi eriytynyt kohde-ryhmän mukaan; mitä tämä muutos tarkoittaa minun työssäni, ja mikä on tyypillisin tilanne, jossa joudun sitä soveltamaan. Esimerkkinä POTI-koulutus. Varmastikin kenttämiehelle on hyödyllisintä, että koulutuksessa harjoitellaan ajoneuvosyöttöä esimerkiksi huumeratin kautta. Tämä kuitenkin tuskin on tyypillisin POTI-järjestelmän käyttökohde vaikkapa lapsi- tai talousrikostutkinnan kohdalla.</p>
<p>Muuttuneet lainsäädännöt, ohjeistukset ja määräykset tulisi tärkeimmiltä osiltaan käydä ryhmittäin läpi palaverin muodossa. Sähköposteja tulvi jatkuvalla syötöllä ja siitä syystä osa jää huomioimatta riittävällä tarkkuudella. Viranomaisten keskinäistä viestintää haittaa selvästi salattuna lähetetyt postit.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esimies voisi käydä läpi postit, ennen kuin vain automaattisesti lähettää kaikkia eteenpäin. Miehistöltä säästyisi työaikaa, kaikkien ei ole tarvis lukea kaikkea.</li> <li>- Ohjepankin tulisi olla ajantasaisena Sinetissä tai muussa vastaavassa kaikkien saatavilla olevassa paikasta, josta ne olisi helppo kaivaa esiin tarvittaessa. Muissa foorumeissa voisi siten vain ilmoittaa uusista ohjeista.</li> <li>- Nykyisellä massasähköpostikäytännöllä ei kukaan ole kartalla siitä, kenellä on ajantasainen tieto hallussa.</li> <li>- Palavereissa käytäisiin esimiehen toimesta läpi sellaiset uudet ohjeet, jotka koskevat kunkin ryhmän työtä.</li> </ul>
<p>Päällystölle taitaa tuo postin määrä olla aika paljon suurempi kuin rivihenkilöstölle.</p> <p>Nytkin aika moni ohje/määräys tulee kirjaamosta suoraan päällystölle, joilloin sektorijohtajan ei välttämättä tarvitsisi jakaa uudelleen niitä. Eli laitetaan koko päällystö kirjaamon listalle ja sektorijohtaja lähettäisi uudelleen ainoastaan siinä tapauksessa, että se vaatii jotain käsittelyä tai silloin se käsiteltäisiin sektorin ohryssä, jolloin tarvittavat huomiot kirjaantuisivat ptk:aan.</p>
<p>Tutustua sähköpostin sisältöön ja harkita onko tarvetta lähettää sähköposti eteenpäin. Tarkastaa jakelulista, jolloin huomataan, että alempi porraskin on jo viestin saanut - ei tarvetta lähettää uudestaan. Jatkolähetettyyn sähköpostiin voisi lisätä selostusosaan kommentteja, mikä selventää esim. miltä osin ohje koskee sähköpostin saajaa.</p>
<p>Sähköpostien jakelulistojen tulee olla järkevät. VHS:n , Rikostorjunnan, Lupahallinnon jne asiat jakeluun omalle kohderyhmälle. Koulutuksen lähettämiin sähköposteihin pitää saada myös joku tolkkua. Niitä tulee aivan liikaa ja jakelulista on aina koko päällystö koulutuksen kohderyhmästä riippumatta. Tämä on tietysti helppoa lähettäjän näkökulmasta, mutta ei vastaanottajan. Epäilen saadaanko tätä ongelmaa koskaan kuntoon? On tätä asiaa poliisilaitoksella ennenkin käsitelty, mutta mikään ei ole korjaantunut!!</p>
<p>Sähköposteja ei mielestäni tulisi jatkolähettää suurelle vastaanottajamäärälle vain sen perusteella, että se tavoittaa kaikki (myös ne, joille kyseinen viesti ei kuulu). Sähköposteja tulee harvasen päivää laajalle vastaanottajamäärälle vain sen takia, ettei jakseta erikseen keskittää henkilöstöstä vastaanottajiksi niitä, joita viesti oikeasti koskee. Monesti on tullut sähköposteja koskien muidenkin asemien toimia tai uutisia ja</p>

näillä tiedoilla ei tee mitää, ne vain kuormittavat jo muutenkin täyttä sähköpostikansiota.

Mielestäni tärkeät ohjeet ja tiedotteet tulisi käydä läpi aina ryhmän kesken keskustellen asia läpi, verkkokoulutus ja näiden ohjeiden henkilökohtainen läpikäyminen ovat ammattitaidon kannalta melko "häilyviä" tapoja läpikäymiseen omaksumisen, oppimisen ja asian soveltamisen kannalta.

Yksilöstä on kiinni kuinka hyvin sähköpostitiedotus menee lävitse. Muut vaihtoehdot sähköpostiviestinnän rinnalle ovat työläitä ja enemmän aikaa vieviä, joten mielestäni ei ole hyvää vaihtoehtoa sähköpostiviestinnän rinnalle.

Omassa toiminnossamme Raisiossa on ollut koko työssäoloaikani käytäntö, jossa omassa viikkopalaverissamme käydään läpi uudet ohjeet ja muutokset. Vetäjän johdolla niistä keskustellaan erityisesti siitä näkökulmasta, mitä muutoksia se aiheuttaa nimenomaan juuri meidän työhömmä ja miten se tulisi huomioida. Lisäksi ne käydään läpi toiminnon yhteisissä palaverissa kuukausittain ja toiminnon ohjausryhmässä tärkeimmät ohjeet ja muutokset. Käytäntö on mielestäni hyvä.

Nimellä ja suoraan sanottuna rykom xxxx xxxxxxxxxx tapa välittää viestejä on ylivoimaisesti parasta!

Viestissä on pähkinänkuoressa kerrottu aihe mitä linkki tai liite koskee ja nostettu siitä esille oleelliset kohdat. Näin liitteen tms lukeminen sujuvoituu eikä ylimääräiseen kahlaamiseen kulu turhaa aikaa.