



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Sisäisen tiedonkulun kehittäminen Helsingin vankilassa

Lindroos, Mia  
Siitonen, Jaakko

2017 Laurea



**LAUREA** Laurea-ammattikorkeakoulu  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

## Sisäisen tiedonkulun kehittäminen Helsingin vankilassa

Mia Lindroos & Jaakko Siitonen  
Rikosseuraamusalan  
koulutusohjelma (Laurea Tikkurila,  
sote)  
Opinnäytetyö  
Joulukuu, 2017

Lindroos Mia & Siitonen Jaakko

### Sisäisen tiedonkulun kehittäminen Helsingin vankilassa

Vuosi 2017 Sivumäärä 85

---

Opinnäytetyön tarkoituksena on ollut tutkia ja kehittää Helsingin vankilan sisäistä tiedonkulkua. Työ on tullut Laurea ammattikorkeakouluun tilaustyönä Helsingin vankilasta. Tulokulmia tähän opinnäytetyöhön oli kaksi; kuinka johtamisviestintä toimii Helsingin vankilassa ja kuinka henkilöstö voi itse vaikuttaa tiedonkulkuun.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa on käsitelty organisaatioviestinnän eri osa-alueita ja johtamisviestintää. Pyrkimys on ollut luoda yleiskuva siitä, minkälaista organisaation viestintä on nykypäivän työyhteisöissä ja kuinka sillä vaikutetaan työssä jaksamiseen ja työtehokkuuteen.

Helsingin vankilan sisäisen viestinnän haasteiden selvittämiseksi toteutettiin kvantitatiivinen tutkielma. Tutkielma toteutettiin Helsingin vankilan henkilökunnalle loka-marraskuussa 2016 e-lomake-kyselylomakkeella. Kyselylomakkeiden vastaukset analysoitiin SPSS-ohjelmalla. Avoimissa kysymyksissä käytettiin analysointimenetelmänä sisällön analyysia.

Tutkielman tulosten perusteella Helsingin vankilan henkilöstö kokee sisäisen tiedonkulun puutteelliseksi. Tietoa haetaan ja saadaan pääasiassa sähköpostista, kollegoilta ja esimiehiltä. Johtamisviestinnässä koetaan olevan ongelmia; henkilöstö toivoisi selkeämpää ja nopeampaa tiedottamista johdolta alaisille. Tutkielmassa todettiin vuorotyötä tekevän henkilöstöryhmän toivovan työvuorosuunnitteluun muutoksia, jotta tiedonkulku helpottuisi. Lisäksi vankilan sisäistä Intra-verkkoa tulisi kehittää.

Opinnäytetyön lopputuloksena syntyi kaksi kehittämisajatusta: viestintäsuunnitelman laatiminen sekä säännölliset johtajan tiedotustilaisuudet. Jatkotutkimuksina olisi mielenkiintoista tutkia Rikosseuraamuslaitoksen keskushallinnon tiedottamista, sekä Helsingin vankilan rikosseuraamusesimiesten viestintätaitoja ja -tottumuksia.

Asiasanat: johtamisviestintä, organisaatioviestintä, työhyvinvointi, työyhteisö

Lindroos Mia & Siitonen Jaakko

### The Improvement Areas in Internal Communication in Helsinki Prison

Year	2017	Pages	85
------	------	-------	----

---

The aim of this Bachelor's thesis was to research and improve the internal communicating in Helsinki prison. Helsinki prison ordered this research from Laurea University of Applied Sciences. This research had two basis. First was how leadership communication is executed in Helsinki prison and in second which ways employees can affect in the flow of information.

The theoretical framework of this thesis includes different approaches to organizational communication and leadership in organization. The goal has been to create an overview of how communication in modern organization occurs and how it affects well-being and effectiveness of the employees.

This quantitative research was conducted in order to clarify the internal communication challenges in Helsinki prison. The research was performed in during October and November in 2016 with e-questionnaire. The survey was analyzed with SPSS-program. Open questions of this survey where analyzed with content analysis.

Based on the results of this research the employees in Helsinki prison see internal communication inadequate. The information is sought and received mainly via email, from colleagues and from superiors. There is also challenges in leadership communications; the employees are hoping to receive more explicit and immediate information from management. The part of employees working in shifts in Helsinki prison are requesting modifications in shifts so that the sharing of information would be easier. Prison's Intra-web should also be improved.

Two development ideas rose as a result of this research: prepared communication strategy and regular briefings with the warden. Further research concerning this subject could focus on Criminal Sanctions Agency's informing and criminal sanction superior's communication skills and habits in Helsinki prison.

Keywords: leadership communication, organization communication, well-being at work, work community

## Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Opinnäytetyön toimintaympäristö ja kehittämistoiminnan tausta .....	7
	2.1 Rikosseuraamuslaitos organisaationa .....	7
	2.2 Helsingin vankila .....	8
	2.3 Kehittämistoiminnan tausta .....	10
3	Organisaatio ja viestintä.....	11
	3.1 Mitä on viestintä organisaatiossa?.....	11
	3.2 Sisäinen viestintä osana työyhteisön toimintaa.....	12
	3.3 Yhteisöviestintä ja työhyvinvointi.....	13
	3.4 Organisaatioviestinnän vastuut ja johtamisviestintä .....	14
	3.5 Viestinnän aikakaudet ja nykyajan työyhteisöviestintä .....	15
	3.6 Viranomaisviestintää määrittävä juridiikka .....	16
4	Tutkimusasetelma .....	18
	4.1 Tavoitteet ja tutkimuskysymykset .....	18
	4.2 Toteutus, aikataulu ja kohderyhmä.....	19
	4.3 Tutkimusmenetelmä.....	20
	4.4 Kyselylomakkeen sisältö .....	22
	4.5 Aineiston keruu ja analyysi.....	23
	4.6 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	24
5	Opinnäytetyön tulokset .....	26
	5.1 Tiedon saaminen ja etsiminen .....	27
	5.2 Tyytyväisyys tiedonsaantiin .....	30
	5.3 Tiedon luotettavuus .....	31
	5.4 Vuorotyön vaikutus tiedon välittymiseen .....	33
	5.5 Tiedottamisen onnistuminen.....	35
	5.6 Johtamisviestintä: lähiesimies-alainen, johto-alainen .....	37
	5.7 Intra .....	43
	5.8 Oma roolini tiedonhankinnassa ja vapaa sana .....	45
	5.9 Jokelan vankilan johdon haastattelu .....	47
6	Johtopäätökset .....	49
	6.1 Henkilökunnan käyttää tiedonhaussa sähköpostia, esimiestään ja kollegoitaan <sup>49</sup>	
	6.2 Henkilökunta arvioi haettua ja saatua tietoa kohtalaisena tai sitä heikompana <sup>50</sup>	
	6.3 Henkilökunta toivoisi vuorojen väliin liukumaa tiedon vaihtamiseksi .....	51
	6.4 Henkilökunta viestii kohtalaisen aktiivisesti .....	53
	6.5 Johtamisviestintä ja henkilökunnan esittämät kehittämisehdotukset.....	54
7	Pohdinta .....	57
	7.1 Opinnäytetyöprosessi ja oman ammatillisen toiminnan reflektointi.....	57

7.2	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus .....	58
7.3	Kehittämisideat ja jatkotutkimusehdotukset .....	60
7.4	Keskeiset tulokset ja kehittämisideat taulukossa .....	62
	Lähteet .....	64
	Kuviot.. .....	66
	Taulukot .....	67
	Liitteet.....	68

## 1 Johdanto

Organisaatio on vuorovaikutteinen verkosto, jossa johtajan tehtävänä on hallita ja hoitaa verkoston toimintaa. Ylhäältä alaspäin suuntautuva viestintä, jota kutsutaan johtamisviestinnäksi, on tiedon tuottamista, jakamista sekä työn suuntaamista viestinnän eri keinoin (Åberg 2006, 93-94). Vankilassa johtamisviestintä on tärkeä vuorovaikutuksen työkalu, jonka avulla vankilaa osittain johdetaan.

Viestinnän avulla raportoidaan organisaatiossa tapahtuvista muutoksista (Aula 2000, 48). Organisaation sisällä tapahtuva sisäinen viestintä on tärkeä tiedonkulun kanava johdolta kenttäväelle, minkä tarkoituksena on luoda ymmärrystä, herättää keskustelua sekä tuottaa ja välittää tietoa. Onnistunut sisäinen viestintä tukee organisaation tuottavuutta lisäämällä työntekijöiden luottamusta organisaatioon sekä parantamalla työhyvinvointia (Honkala, Kortetjärvi-Nurmi, Rosenström & Siira-Jokinen 2013, 181-182). Viestinnän ongelmat työyhteisössä johtuvat usein näkemyseroista informaatiota tuottavan ylemmän tahon ja informaatiota käyttävien kesken. Viestinnän vastuu ja tarkoituksenmukaisuus on aina sekä viestin välittäjällä että saajalla. (Aula 2000, 54-55.)

Opinnäytetyö on toteutettu yhteistyössä työelämäkumppanin kanssa, joka on Helsingin vankila. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Helsingin vankilan sisäisen tiedonkulun haasteet ja luoda kehittämissuhteita niihin. Tarve aiheelle tuli työelämäkumppanilta. Helsingin vankila on saanut jo vuosien ajan heikot arvostelut viestinnästä Suomen vankiloiden henkilöstölle vuosittain tehtävässä työtyytyväisyysbarometrissa, jossa mitataan muun muassa työssä viihtyvyyttä ja työyhteisön toimintaa (Rikosseuraamuslaitos 2015 8, 16).

Tässä opinnäytetyössä on käytetty joitakin rikosseuraamusalalle tyypillisiä lyhenteitä. Sanasto lyhenteisiin ja niiden merkityksiin löytyy tämän opinnäytetyön Liitteet-osiosta (kts. liite 4).

## 2 Opinnäytetyön toimintaympäristö ja kehittämistoiminnan tausta

Tämän opinnäytetyön toimintaympäristönä on Rikosseuraamuslaitoksen alaisuudessa toimiva Helsingin vankila. Tässä kappaleessa esittelemme Rikosseuraamuslaitoksen organisaatorakennetta, Helsingin vankilan toimintaa sekä vankilan sisäistä hierarkiaa.

### 2.1 Rikosseuraamuslaitos organisaationa

Rikosseuraamuslaitos on toimielin, joka vastaa vankeus- ja yhdyskuntaseuraamusrangaistusten täytäntöönpanosta ja valvomisesta Suomessa. Se on organisaatorakenteeltaan jakautunut kolmeen rikosseuraamusalueeseen ja näiden alla edelleen kyseisten alueiden vankiloihin ja

yhdyskuntaseuraamustoimistoihin. Kullakin alueella on lisäksi oma arviointikeskuksensa. Kaikkien kolmen rikosseuraamusalueen hallinnointi ja työn vaikuttavuuden seuranta on keskitetty keskushallintoon. (Rikosseuraamuslaitos, organisaatio 2017.)

Lisäksi rikosseuraamuslaitoksen alaisuudessa toimivat Rikosseuraamusalan koulutuskeskus (RSKK), sekä täytäntöönpanoyksikkö.

## 2.2 Helsingin vankila

Tämän tutkielman toimintaympäristönä toimii Helsingin vankila. Helsingin vankila kuuluu yhtenä kuudesta vankilasta Etelä-Suomen rikosseuraamusalueeseen (ESRA). Lisäksi Etelä-Suomen rikosseuraamusalueella toimii kaksi yhdyskuntaseuraamustoimistoa sekä arviointikeskus. (Rikosseuraamuslaitos, organisaatio 2017.)

Helsingin vankila on 1881 perustettu suljettu laitos, jossa vankeusrangaistusta suorittaa tänä päivänä keskimääräisesti 259 vankia päivittäin. Vangit sijoitetaan Helsingin vankilaan siviilistä tai muista vankiloista, riippuen vangin vankeusaikaa edeltäneestä tilanteesta.

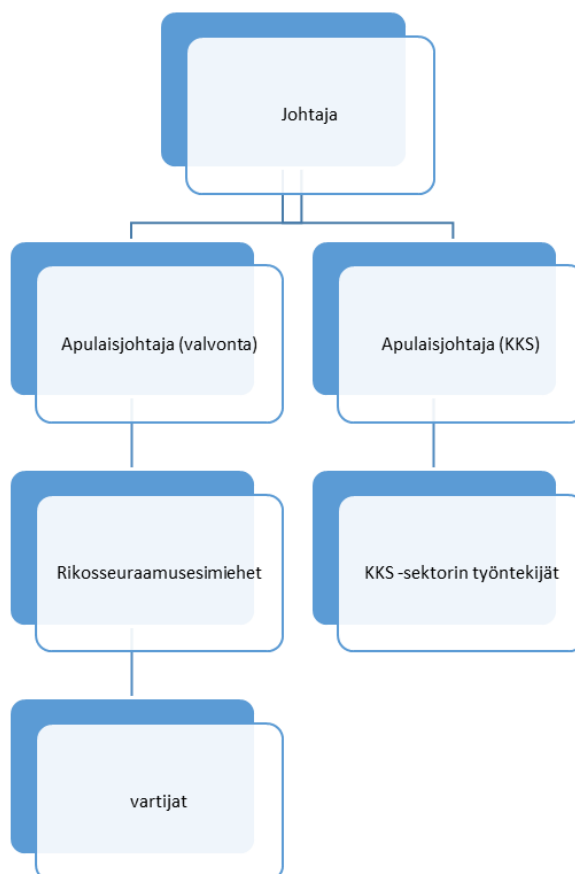
Sijoituspäätöksestä vastaa Etelä-Suomen arviointikeskus. Vankien maksimimäärä Helsingin vankilassa on tällä hetkellä 284. Vankipaikkojen määrä kasvanee lähivuosina, kun vankilassa tällä hetkellä meneillään olevat mittavat perusparannusremontit saadaan päätökseen.

Vankilalla on vankipaikoilla olevien vankien lisäksi tavoitteena pitää kerralla 10 koevapausvankia kirjoillaan, mutta koevapausvankien todellinen päivittäinen määrä liikkuu noin kahden ja kymmenen välissä. Helsingin vankilassa suoritettavien tuomioiden pituus vaihtelee kahdesta viikosta elinkautiseen, joskin vankila on viime vuosina panostanut lyhytaikaisvankeihin. Vankipopulaatiosta Helsingin vankilassa yli 15 % on ulkomaalaistaustaisia. (Nykänen 2016.)

Vangit sijoitetaan vankilan sisällä heidän oman rangaistusajansuunnitelmansa mukaiseen toimintaan. Heillä on mahdollisuus osallistua työtoimintaan, erilaisiin koulutuksiin tai kuntouttaviin toimintaohjelmiin. Vankilassa on jokaiselle toiminnalle erikseen varattuja osastoja, kuten päihitteettömät tukiosastot ja vankilan sisällä työtoimintaan osallistuvien osastot. (Nykänen 2016.)

Henkilökuntaa Helsingin vankilassa on noin 179, joista valtaosa (125), työskentelee valvontapuolella ja loput kuntouttavassa toiminnassa sekä tukitoiminnassa ja hallinnossa. Helsingin vankilan johtoportaan muodostavat turvallisuudesta ja toiminnoista vastaavat apulaisjohtajat sekä johtaja. Vankilan hierarkia muodostuu johdosta, rikosseuraamusesimiehistä ja vartijoista, kuntoutus- ja koulutus- sekä työtoiminnan työntekijöistä. Kenttätason esimiestyöstä vastaavat rikosseuraamusesimiehet, joita työskentelee osastoilla sekä vankilan päivystyksessä. (Nykänen 2016.)





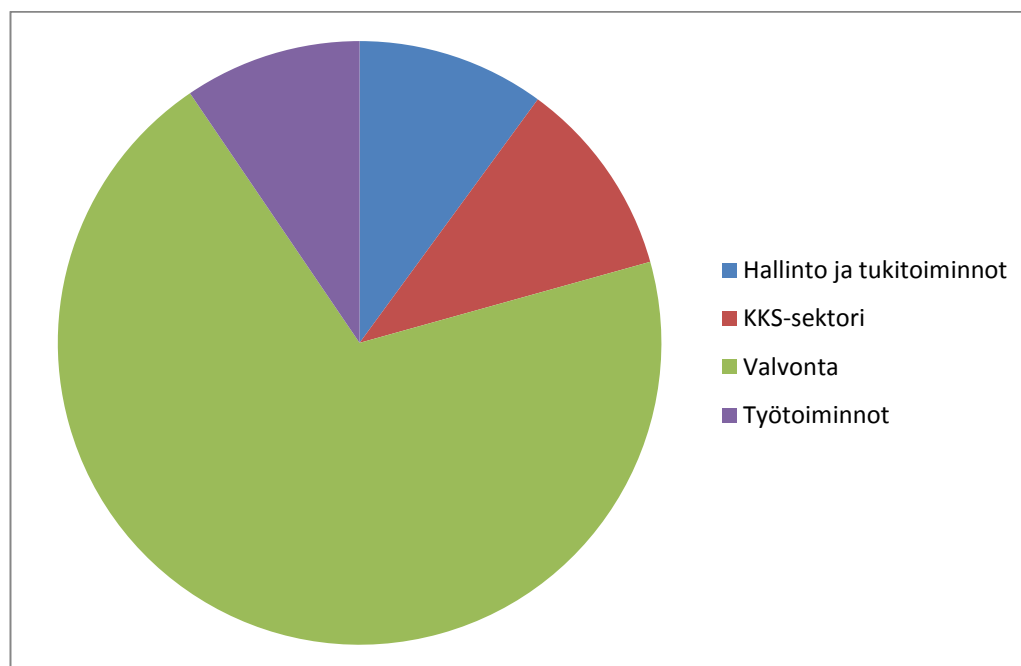
Kuvio 1:Helsingin vankilan henkilöstörakenne

Vankilassa osastoilla työ on vankien kanssa tehtävää lähityötä johon kuuluvat muun muassa rangaistusajan suunnitelman päivittäminen ja seuranta sekä turvallisuuden ja sujuvan rangaistusajan varmistaminen. Tähän kenttätason työhön osallistuvat niin rikosseuraamuskesimiehet ja vartijat, kuin koulutus- ja kuntoutuspuolen työntekijätkin. (Nykänen 2016.)

Helsingin vankilassa rikosseuraamuskesimies vastaa vankilan päivittäisten toimien sujuvuudesta ja toimii vartijoiden lähiesimiehenä. Vartijoiden työ on päivittäisen päiväjärjestyksen turvallisen noudattamisen valvomista ja yleisen valvonnan suorittamista, johon kuuluu muun muassa päihdetestaus. Kuntoutus- ja sosiaalipuolella työskentelee sosiaalityöntekijöitä, psykologeja, päihdeohjaajia, opinto-ohjaaja, pastori sekä työtoiminnan työnjohtajat. (Nykänen 2016.) Jokaisella edellä mainitulla työntekijällä on roolinsa vankien rangaistusajan suunnitelman etenemisessä ja sen tukemisessa.

Terveydenhuollon tarpeisiin vankilassa vastaa poliklinikka, josta vangit saavat päivittäisen terveydenhuollon. Lisäksi vankila ostaa terveystalvuuksia ulkopuolisilta lääkäriasemilta, sekä tekee yhteistyötä kunnallisen terveydenhuollon kanssa. (Nykänen 2016.) Helsingin vankilan henkilöstöstä suurimman ryhmän eli sektorin muodostavat, kuten edellä mainittu, vartijat.

Tässä opinnäytetyössä ainoa vastaajilta selvitetty taustatieto on sektori, jossa vastaaja työskentelee. Oheisessa kuvaajassa on kuvattu Helsingin vankilan henkilöstöä työsektoreittain.



Kuvio 2: Helsingin vankilan henkilöstö työsektoreittain

### 2.3 Kehittämistoiminnan tausta

Tämän työn alulle panijana toimi Rikosseuraamuslaitoksen vuosittain teettämä työtyytyväisyysbarometri, jonka avulla selvitetään rikosseuraamusalalla työskentelevän henkilöstön tyytyväisyyttä työhönsä ja työnantajaansa. Vuoden 2015 työtyytyväisyysbarometrissa tyytyväisyys tiedonkulkuun koettiin rikosseuraamusalalla keskimääräisesti asteikolla yhdestä viiteen arvosanalla 2,89. Helsingin vankilan vastaava lukema oli vain 1,94. Myös johtaminen ja työyhteisön vuorovaikutus koettiin keskitasoa huonommaksi vertailulukemin 3,29 (Rise) 2,57 (Helsingin vankila). (Rikosseuraamuslaitos, 2015.)

Helsingin vankilan sisäistä tiedonkulkua on aiemmin tutkinut myös Mia Vihriälä vuonna 2005 Vankeinhoidon koulutuskeskuksen (nykyinen Rikosseuraamusalan koulutuskeskus) päättötyötutkielmassaan. Vihriälä on selvittänyt tässä tutkielmassa henkilöstön tiedonsaantia ja tiedonhankinnan tottumuksia kyselylomakkeen sekä henkilöhaastattelujen avulla. (Vihriälä 2005.)

Olemme tässä opinnäytetyössä pyrkineet osin toisintamaan Vihriälän tutkielmaa. Kuitenkin olemme pyrkineet opinnäytetyössämme hakemaan myös uusia näkökulmia Helsingin vankilan sisäiseen viestintään lähestymällä asiaa nimenomaan johtamisviestinnän ja henkilön oman

tiedonhankinta-aktiivisuuden tulokulmasta. Vihriälän tutkielman mainitsematta jättäminen tässä opinnäytetyössä olisi ollut tutkimuseettisesti räikeästi loukkaavaa, sillä se käsittelee samaa asiaa kuin meidän opinnäytetyömme. Lähteenä sitä ei kuitenkaan ole voitu käyttää, sillä se ei Rikosseuraamuslaitoksen koulutuskeskuksen päättötyönä ole akateemisesti riittävän kattava tutkimus.

### 3 Organisaatio ja viestintä

Tässä luvussa esittelemme opinnäytetyömme teoriapohjaa ja keskeisiä käsitteitä. Organisaatioviestintään liittyviä keskeisiä käsitteitä ovat organisaation ja viestinnän lisäksi johtaminen, johtamisviestintä sekä työhyvinvointi. Lisäksi tässä luvussa on kuvattu viestinnässä käytettäviä teknologioita, sekä viestinnän kehitystä kohti nykypäivän työyhteisöviestintää.

Jotta voidaan puhua organisaatiokäyttäytymisestä ja etenkin organisaatioviestinnästä, on ensin määriteltävä mitä organisaatiolla tarkoitetaan. Lämsä ja Hautala määrittelevät kirjassaan Organisaatiokäyttäytymisen perusteet (2005) organisaation ihmisten muodostamaksi tavoitteelliseksi toimintayksiköksi. Tavoitteilla voidaan organisaatiota määriteltäessä tarkoittaa niin suuria kokonaistavoitteita ja -tarkoituksia kuin pienempiäkin osakokonaisuuksia. Nämä yhteistoimintaryhmät jaotellaan perinteisesti edelleen kolmeen alakategoriaan; yrityksiin, julkishallinnon organisaatioihin sekä kolmannen sektorin organisaatioihin. Kolmannella sektorilla tarkoitetaan sellaisia organisaatioita kuten esimerkiksi vapaaehtoisjärjestöt tai erilaiset yhdistykset. (Lämsä & Hautala 2005, 9.) Tässä opinnäytetyössä keskiössä on julkishallinnollinen organisaatio, Helsingin vankila.

#### 3.1 Mitä on viestintä organisaatiossa?

Viestintä itsessään käsittää terminä kaksi vuorovaikutuksen osa-aluetta. Sanallinen, eli verbaalinen viestintä on sanoista rakentuvan viestin välittämistä eteenpäin joko suullisesti tai kirjallisesti. Sanaton, eli non-verbaali viestintä puolestaan käsittää sellaisia vuorovaikutuksessa tiedostaen tai tiedostamatta käytettyjä tapoja, kuten ilmeet, eleet, äänenpainot tai välimatkat. (Lohtaja, Kaihovirta-Rapo 2007 11.)

Viestintää organisaatiossa voidaan kutsua yhteisöviestinnäksi tai yritysviestinnäksi. Näiden kahden ero on siinä, että yhteisöviestintää voidaan sanana käyttää kuvaamaan muidenkin organisaatioiden kuin yritysten sisällä tapahtuvaa viestintää. Yhteisöviestintä pitää sisällään vuorovaikutteista kaksisuuntaista viestintää, sekä organisaation tiedottamista. Tiedottaminen on yksisuuntaista. (Lohtaja, Kaihovirta-Rapo 2007, 13.)

Yhteisöviestintä käsittää niin organisaation sisäisen, kuin ulospäinkin tapahtuvan viestinvälityksen. Ulospäin tapahtuva viestintä on esimerkiksi sidosryhmille tapahtuvaa uutisointia, kun sisäisellä viestinnällä pyritään yhteisön työntekijöiden keskinäiseen vuorovaikutukseen ja tiedottamiseen. (Lohtaja, Kaihovirta-Rapo 2007, 14.)

### 3.2 Sisäinen viestintä osana työyhteisön toimintaa

Tämä opinnäytetyö käsittelee nimenomaan organisaation sisällä tapahtuvaa viestintää ja siihen liittyviä ilmiöitä. Tässä kappaleessa paneudumme organisaation sisäiseen viestintään tarkemmin. Sisäisen viestinnän tärkeimpiä tehtäviä on luoda ymmärrystä, herättää keskustelua sekä tuottaa, muokata ja välittää tietoa. Onnistunut sisäinen viestintä tukee organisaation tuottavuutta lisäämällä työntekijöiden luottamusta organisaatioon sekä parantamalla työhyvinvointia. Suurin vastuu organisaation tiedonkulussa on johdolla. (Honkala ym. 2013, 181-182.)

Suuressa organisaatiossa sisäisen viestinnän on oltava tarkoin organisoitua ja suunnitelmallista. Suuren organisaation sisäinen tiedottaminen voidaan jakaa kolmeen osaluokkaan, jotka ovat koko yritystä koskeva sisäinen viestintä, osasto- ja yksikkökohtainen viestintä sekä esimiehen ja alaisen välinen viestintä. Osastokohtaisen ja työntekijää henkilökohtaisesti koskevan viestinnän tarpeet ja säännökset määrittelee organisaatio itse, mutta koko organisaatiota koskevan viestinnän reunaehdot määrittelee YT-laki. (Honkala ym. 2013 183-186.)

Sisäisen tiedottamisen keinoja ovat muun muassa erilaiset kokoukset ja palaverit, sekä kirjallisen viestinnän välineet (mm. sähköposti, intranet, henkilöstölehti). Erityisesti intranetin kaltaiset internetpohjaiset viestintävälineet ovat nykypäivänä suosittuja niiden interaktiivisuuden ja tiedon helpon saatavuuden vuoksi. (Honkala ym. 2013 183-186.)

Viestintäkanavat muodostavat suuren osan organisaation viestintästrategiasta. Teknologian kehityksen myötä myös viestintäkanavat ovat muuttaneet muotoaan ja nykyään suurin osa viestinnästä hoidetaan erilaisten viestintäteknologioiden kautta (Hurme 2003).

Nykyajan viestintäteknologiat ovat digitaalisia. Ennen suosittu ja nykyäänkin jossakin määrin käytössä olevat paperiset muistiot ja ilmoitustaulut ovat vaihtuneet digitaalisiin ohjelmistoihin ja sähköpostiin. Myös organisaation sisäiset verkot, eli niin kutsutut intranetit, ovat kasvattaneet viime vuosina suosiotaan. Intranet toimii internetverkossa, mutta on salattu siten, että sitä pääsevät käyttämään vain organisaation omat jäsenet. Jotkin organisaatiot ovat ottaneet käyttöönsä myös intranetin jakamisen sidosryhmille, eli

niinkutsutun extranetin. Extranetin toimintaperiaate on sama kuin intranetissä, oikeudet on vain jaettu organisaatiosta ulospäin tietyille ryhmälle. (Hurme 2003.)

Jyväskylän yliopiston yhteisöviestinnän perusteissa esitellään käsite tietämyksen hallinta. Tietämyksen hallinnalla tarkoitetaan prosessia, jonka avulla selvitetään mikä yksilöiden tai organisaation osien hallussaan pitämä tieto on sellaista, josta olisi hyötyä organisaatiossa laajemmalla mittakaavalla. Lisäksi tietämyksen hallinnalla pyritään suunnitelmallisesti suuntaamaan tätä tietoa organisaation muiden yksilöiden tai yhteisöjen käyttöön. Oppivassa organisaatiossa tietämyksen hallintaa pyritään hyödyntämään myös oppaiden ja intranettien ulkopuolella. Toisinaan nykyaikaisissa organisaatioissa ymmärretään, että kaikki tieto ei liiku työyhteisöissä virallisia reittejä pitkin. Myös epävirallinen ja piilossa oleva tieto on huomioitava. (Hurme 2003.)

### 3.3 Yhteisöviestintä ja työhyvinvointi

Jo aiemmin mainittu toimivan työyhteisön sisäisen viestinnän korrelaatio työhyvinvointiin nostetaan esille myös Hämääläisen ja Niemelän kirjoittamassa Kuopion yliopiston selvityksessä ”Jaksamisen edistäminen vaativissa sosiaalialan tehtävissä työyhteisöjä kehittämällä”. Heidän mukaansa etenkin muutosten aiheuttama epävarmuus voi yhdessä epäonnistuneen sisäisen tiedottamisen kanssa aiheuttaa työntekijälle tarpeetonta kuormitusta. Hämääläinen ja Niemelä nostavat esiin myös esimiehen tasapuolisuuden merkityksen työssä jaksamisessa. Liiallinen kuormitus työssä voi aiheuttaa henkilöstössä erilaisia psyykkisiä reaktioita, kuten keskittymisen ja motivaation heikkeneminen, jollakin osalla henkilöstössä voi ilmentyä myös fyysisiä reaktioita kuten lihasjännitystä, huimausta tai muutoksia hormonierityksessä. (Hämääläinen & Niemelä 2006 15-17.)

Työyhteisön sisäisen viestinnän ollessa kunnossa työntekijä kokee voivansa antaa ja vastaanottaa palautetta vapaasti sekä luottaa palautteen poikivan muutoksia mahdollisiin ongelmakohtiin. Lisäksi työntekijän on helppo luottaa, että mikäli hän tarvitsee tietoa jostakin organisaatiota koskevasta asiasta, on sitä helposti saatavilla. Tämä motivoi työntekijää tekemään työnsä hyvin ja parantaa työssä viihtyvyyttä, sillä luottamus työnantajaan on vahva. (Alajärvi ym. 1999 58.)

Avoimuutta työhyvinvoinnissa ja stressinhallinnassa korostavat myös Lämsä ja Hautala (2005) Organisaation perusteet -teoksessa. Nykyajan yhteiskunnassa kiire ja stressi ovat osa työelämää. Stressinhallintaan voidaan organisaatiokeskeisesti vaikuttaa henkilöstöpolitiikalla, työnohjauksella, sekä tarkistamalla organisaation tavoitteita. Suuri merkitys stressinhallinnassa on kuitenkin myös tiedonkulun parantamisella, sillä epätietoinen

työntekijä stressaantuu helpommin. Yksilötasolla tämä tarkoittaa myös yksilön vastuuta kehittää itseään palautekäytännöissä ja tiedonhaussa. (Lämsä & Hautala 2005, 73.)

Aiemmin tässä opinnäytetyössä organisaatio määriteltiin tavoitteelliseksi yhteistoiminnaksi. Näitä tavoitteita voidaan tarkastella organisaation tasolla, mutta myös jokainen organisaatiossa toimiva yksilö tuo organisaatioon omat henkilökohtaiset tavoitteensa. Yksi organisaatioiden, mutta myös yksilöiden arvostama tavoite on työelämän laatu organisaatioissa. Pelkistetysti voidaan ajatella työn laadulla tarkoitettavan työssä jaksamista ja motivaatiota sekä onnistunutta johtamista. (Lämsä & Hautala 2005, 10-11.)

Työministeriön suomalaisen työelämän kehittämisohjelman teettämässä tutkimuksessa työelämän laatuun ihannetyöpaikassa vaikuttaisivat ainakin seuraavat viestinnälliset tekijät: 1. Ihmiset tietävät tavoitteensa. 2. Kaikilla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa työpaikan tavoitteisiin sekä kehittämiseen. 3. Ilmapiiri on avoin ja luottamuksellinen. 4. Tietoa on riittävästi saatavilla. Näin ollen voitaneen todeta viestinnällä olevan työn laadun kannalta suuri merkitys. (Ojala 2000, 22-23.)

### 3.4 Organisaatioviestinnän vastuut ja johtamisviestintä

Onnistunut johtaminen on yksi suurimpia organisaatioviestinnän toiminnan kulmakiviä. Organisaation viestintää tarkasteltaessa on siis äärimmäisen tärkeää tutkia viestinnän kulkusuuntia. Horisontaalinen viestintä on yhteisön keskenään samanarvoisten yksiköiden välistä viestintää. Tähän kuuluu virallista dokumentoitua, sekä epävirallista suhdetoimintojen ja työyhteisön sosiaalisen hyvinvoinnin vuoksi tapahtuvaa viestintää. Alhaalta ylöspäin tapahtuva viestintä perustuu suurilta osin työntekijöiden johtoa kohtaan tuntemaan luottamukseen, sillä se on pääasiassa palautteen antoa johdon toimintamalleihin liittyen. Johto, joka nauttii työntekijöiden luottamusta, mahdollistaa työntekijöiden avoimen alhaalta ylöspäin suuntautuvan viestinnän. (Alajärvi ym. 1999, 53-54.)

Ylhäältä alaspäin suuntautuva viestintä, eli johtamisviestintä, on toinen tämän opinnäytetyön pääasiallisista tutkimuskohteista. Johtamisviestinnällä tarkoitetaan tiedon tuottamista ja jakamista, työn suuntaamista sekä työyhteisön motivointia ja kannustamista esimieheltä alaisille viestinnän eri keinoin. Johtamisviestintä on tärkeä vuorovaikutuksen työkalu työyhteisössä, sillä ilman viestintää ei voi johtaa. (Åberg 2006 93-94.)

Se, kuinka kukin johtaja hoitaa työyhteisöviestintää, riippuu pitkälti siitä, millainen kommunikointityyli on kullekin johtajalle ominaista. Hackman ja Johnson esittelevät teoksessaan *Leadership: A communication perspective* kolme erilaista johtamistyyliä ja niiden ilmenemistä johtajan kommunikaatiossa. Autoritääriin johtaja luottaa kommunikaatiossaan

tiukkoihin käytänteisiin ja etäännyttää itsensä alaisistaan. Demokraattinen johtaja sen sijaan kannustaa työntekijöitä osallistumaan päätöksentekoon ja tukee tasa-arvoista keskustelevaa työtettä johdon ja alaisten välillä. Kolmanneksi esimerkiksi Hackman ja Johnson ottavat nk. Laissez-faire (ranskan kielestä vapaasti käännettynä ”jätä ne rauhaan”) johtajan. Tällainen kommunikointityyli tähtää siihen, että johtaja pakenee vastuustaan henkilökunnan suhteen. Johtaja pyrkii vetäytymään asemansa tuomasta vastuusta kaikilla johtamisviestinnän osa-alueilla. Tällainen johtamistyyli on organisaation toimivuuden kannalta kaikkein haitallisin, sillä henkilökunta ei saa minkäänlaista tukea tai ohjausta esimieheltään. (Hackman & Johnson 2000, 34-35.) Näin ollen henkilöstön tyytyväisyys johtamisviestintään riippuu myös siitä, millaiseen kommunikointirooliin johtaja on viestinnässään taipuvainen asettumaan.

Toisaalta myös henkilöstön jäsenillä on keskenään eroavia tyylejä kommunikoida. Työntekijätasolta löytyy niitä, jotka kaipaavat enemmän ohjausta ja esimiehen valvontaa, ja toisaalta niitä, jotka ovat hyvin itseohjautuvia toiminnassaan. Sellaiset alaiset, jotka kokevat olevansa epäarvostettuja, suuntaavat energiansa usein riitelyyn yhteisen päämäärän sijaan. Toisaalta tällaiset työntekijät ovat niitä, jotka tuovat organisaation kehittämistyöhön myös tervettä skeptisyyttä. Organisaatioista löytyy myös niitä työntekijöitä, jotka eivät ilmaise juuri ollenkaan omia mielipiteitään. Heidän roolinsa on tukea organisaatiossa jo olemassa olevia tavoitteita ja näkemyksiä. Kunkin yksilön kommunikointitaipeuksiin työssä vaikuttavat siis paitsi kunkin yksilön omat taipumukset, myös se kuinka työ ja oma rooli työssä koetaan sekä se kuinka paljon esimieheen luotetaan. (Hackman & Johnson 2000, 51.)

Vankilan kaltaisessa hierarkkisessa työyhteisössä johtamisviestintä näyttelee suurta roolia, koska viestintävastuu on suurissa instituutioissa aina johdolla. Aseman lisäksi viestinnän menetelmiä rajaa työyhteisössä sovitut viestintävälineet. Viestintävastuut ja työyhteisöviestinnässä käytetyt sekä hyväksytyt menetelmät tulisi kirjata organisaatiossa viestintäsuunnitelmaan. (Työterveyslaitos 2004, 51-54.)

### 3.5 Viestinnän aikakaudet ja nykyajan työyhteisöviestintä

Pekka Aula kirjoittaa teoksessaan Johtamisen kaaos vai kaaoksen johtaminen (2000) uuden ajan organisaatioviestinnästä. Organisaatioviestintä nähtiin ennen puhtaasti informaation tuottamisena ja välittämisenä, jonka tehtävä oli luoda kontrollia. Nykyaikainen, niin sanottu uuden ajan organisaatioviestintä on nähty enemmänkin merkitysten luomisena ja muokkaamisena. Viestinnän tehtävänä on siis nykyaikana pikemminkin nähdä organisaatiossa ja sen sidospäristöissä tapahtuvia muutoksia ja raportoida niistä. Tämänkaltaisessa organisaatiossa nähdään, että organisaatio on vuorovaikutteinen verkosto, jossa johtajan tehtävä on hallita ja hoitaa tämän verkoston toimintaa. Tällöin organisaation viestinnässä on pidettävä mukana inhimillisen viestinnän ulottuvuus ja inhimillistä viestintää muokkaavat

yksilöt. Näin ollen jokaisen yksilön omat tulkintamallit muokkaavat organisaatiossa liikkuvia viestejä. (Aula 2000, 42, 48.)

Aula painottaa teoksessaan myös sitä, että organisaatiossa viestintää on sen erillisestä organisoinnista riippumatta. Jokainen organisaatio rakentuu kuitenkin pohjimmiltaan ihmisten väliselle vuorovaikutukselle. (Aula 2000, 49.) Työyhteisön viestinnän ongelmat johtuvat usein siitä, että viestintää tuottavien ja hallinnoimien henkilöiden näkemykset poikkeavat viestintätottumuksiltaan niistä, jotka viestittyä informaatiota käyttävät. On tärkeää tiedostaa viestinnän tarpeet eri näkökulmista; onko tieto oleellista sen henkilön mielestä, jolle tieto välitetään ja kuinka tämä henkilö tulkitsee tiedon. Onko tulkinta sama, jota viestin välittäjä on ajatellut? Tiedon välityksen lisääntyminen ei siis sinällään tarkoita varsinaista oleellisen informaation lisääntymistä, vaan vastuu viestinnässä ja sen tarkoituksenmukaisuudessa on sekä viestin välittäjällä, että saajalla. (Aula 2000, 54-55.)

### 3.6 Viranomaisviestintää määrittelevä juridiikka

Tämän opinnäytetyön juridinen viitekehys muodostuu useista viranomaistoimintaa säätelevistä laeista. Tässä luvussa on eritelty vankilaa organisaationa koskevat lait, sekä selvennetty niiden merkitystä juuri organisaation viestinnän kannalta. Ensimmäinen näistä laeista on laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (1999/621). Lain luku 5 19§ käsittelee viranomaisen tiedonantovelvollisuutta keskeneräisissä asioissa.

Viranomaisen on, jollei salassapitosäännöksistä muuta johdu, pidettävä saatavissa asiakirjoja, joista selviävät tiedot: (...)

2) valmisteilla olevista yleisesti merkittäviä kysymyksiä koskevista suunnitelmista, selvityksistä ja ratkaisuista. (Viranomaisen tiedonantovelvollisuus, 1999/621.)

Edelleen luvussa 5 20§, puhutaan viranomaisen velvollisuudesta tuottaa ja jakaa tietoa.

Viranomaisen on edistettävä toimintansa avoimuutta ja tässä tarkoituksessa tarvittaessa laadittava oppaita, tilastoja ja muita julkaisuja sekä tietoaaineistoja palveluistaan, ratkaisukäytännöstään sekä yhteiskuntaoloista ja niiden kehityksestä toimialallaan. Laatimisvelvollisuuden tarvetta arvioitaessa on otettava huomioon, missä määrin viranomaisen toiminnasta on saatavissa tietoja asiakirjojen julkisuuden avulla tai yleisen tilastotuotannon perusteella.

Viranomaisen on tiedotettava toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa.



Viranomaisten on huolehdittava siitä, että yleisön tiedonsaannin kannalta keskeiset asiakirjat tai niitä koskevat luettelot ovat tarpeen mukaan saatavissa kirjastoissa tai yleisissä tietoverkoissa taikka muilla yleisön helposti käytettävissä olevilla keinoilla. (Viranomaisen tiedonantovelvollisuus, 1999/621.)

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta käsittelee nimensä mukaisesti julkista tietoa. Osa tämän lain tarkoittamasta tiedosta on siis varmasti tarkoitettu sidosryhmien käyttöön, eikä näin ollen koske suoraan vankilan sisäistä tiedonkulkua. Kuitenkin sellaisia asioita, kuten avoimuus ja toiminnasta tiedottaminen, liittyvät myös sisäiseen viestintään ja siinä noudatettaviin periaatteisiin. Sisäisessä viestinnässä tiedonkulun on oltava myös tasa-arvoista. Tasa-arvoisuuteen viitataan Suomen perustuslaissa luvussa 2 6§; yhdenvertaisuus (1999/731).

Ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä.

Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.(...)

Sukupuolten tasa-arvoa edistetään yhteiskunnallisessa toiminnassa sekä työelämässä, erityisesti palkkauksesta ja muista palvelussuhteen ehdoista määrättäessä, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään. (Perustuslaki, 1999/731.)

Lisäksi organisaation sisäistä viestintää voidaan katsoa määrittelevän myös työturvallisuuslain. Työturvallisuuslaissa (2002/738) puhutaan työntekijän ja työnantajan ilmoitusvelvollisuudesta työturvallisuutta koskevista asioista seuraavasti:

Luku 3, 17§

Työnantajan ja työntekijöiden on yhteistoiminnassa ylläpidettävä ja parannettava työturvallisuutta työpaikalla.

Työnantajan tulee antaa työntekijöille riittävän ajoissa tarpeelliset tiedot työpaikan turvallisuuteen, terveellisyyteen ja muihin työolosuhteisiin vaikuttavista asioista sekä niitä koskevista arvioinneista ja muista selvityksistä ja suunnitelmista. Työnantajan on myös huolehdittava siitä, että näitä asioita

asianmukaisesti ja riittävän ajoissa käsitellään työnantajan ja työntekijöiden tai heidän edustajansa kesken.

Työntekijöiden on osaltaan toimittava yhteistyössä työnantajan ja työntekijöiden edustajien kanssa tämän lain mukaisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Työntekijällä on oikeus tehdä työpaikan turvallisuutta ja terveellisyttä sekä muita 2 momentissa tarkoitettuja asioita koskevia ehdotuksia työnantajalle ja saada niihin palaute. (Työturvallisuuslaki, 2002/738.)

#### 4 Tutkimusasetelma

Tässä luvussa kuvaamme opinnäytetyöprosessiamme tarkemmin ja tuomme esiin opinnäytetyömme tavoitteita. Kuvaamme opinnäytetyön tutkimusprosessin vaiheittain suunnitelmavaiheesta kyselylomakkeen toteuttamisen kautta tuloksiin. Käytetyt tutkimusmenetelmät ja perusteet niiden valinnoille löytyvät myös tästä luvusta. Lisäksi kerromme opinnäytetyömme aikataulusta, sekä tarkastelemme tutkielmaamme tutkimuseettisestä näkökulmasta.

##### 4.1 Tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön lähtökohtana oli Rikosseuraamuslaitoksen teettämän vuosittaisen henkilöstöbarometrin tulos, jossa Helsingin vankilan henkilöstö on arvioinut vankilan sisäisen tiedonkulun olevan puutteellista (Rikosseuraamuslaitos, työtyytyväisyysbarometri 2015). Tämän tutkielman tavoitteena on selvittää, miksi henkilöstö kokee tiedonkulun huonoksi ja kuinka sitä voitaisiin parantaa.

Käytännön ongelmana opinnäytetyössämme on se, että vankilan tiedonkulku ja työyhteisöviestintä ovat henkilöstön mielestä puutteellista. Tutkimusongelmana toimii tästä johdettuna ne tekijät, jotka luovat Helsingin vankilaan tämän tilanteen ja se, kuinka tiedonkulkua voitaisiin kehittää siten, että ongelma poistuisi. Opinnäytetyömme pääkysymykseksi olemme asettaneet;

-Miten sisäinen viestintä toimii Helsingin vankilassa työntekijöiden näkökulmasta tarkasteltuna?

Josta johdettuna alakysymyksinä toimivat:

-Millaisena johtamisviestintä koetaan ja miten sitä voitaisiin kehittää?

-Mikä on työntekijän rooli Helsingin vankilan sisäisessä viestinnässä?

Näihin kysymyksiin vastataksemme olemme kartoittaneet Helsingin vankilan henkilöstön tiedonsaannin tarpeita (kts. liite 2: kysymykset 11-16) ja työntekijän omaa aktiivisuutta ja roolia tiedonhaussa (kts. liite 2: kysymykset 45-46). Lisäksi pyrimme selvittämään vuorotyön vaikutusta vankilan valvonnan työsektorin tiedonkulkuun (kts. liite 2: kysymykset 22-25). Vankilan pyynnöstä tutkielmassamme tarkastellaan myös juuri julkaistua Intraa ja sen käyttöä työssä (kts. liite 2: kysymykset 40-44).

Johtamisviestinnän näkökulma valikoitui työhömmе pääasiassa kahdesta syystä. Ensinnäkin oma mielenkiintomme on vahvasti esimiestyössä ammattikorkeakoulusta valmistumisen jälkeisiä aikoja pohtiessa, sillä valmistumme esimiestason työtehtäviin akateemisesti päteviksi. Näin ollen johtamisviestinnän tutkiminen tuntui opinnäytetyön aiheena mielekkäältä ja sopivalta. Toisaalta vankilan ollessa hyvin hierarkkinen ja työrooleiltaan rajattu ympäristö (nk. vanhanajan työyhteisöviestinnän organisaatio, kts. luku 3.7), on mielestämme oleellista selvittää johtamisviestinnän toimivuutta Helsingin vankilassa. Suuri osa sisäisestä tiedottamisesta hoituu vankilassa nimenomaan ylhäältä alaspäin, eli johdolta esimiehille ja siitä työntekijöille. Oman esimiehen tiedonvälittämiskyvyt ja avoimuus vaikuttavat näin ollen oleellisesti työntekijätason tiedonsaantiin.

Työntekijän omaa tiedonhankintaa koskeva tulokulma tutkielmaamme valikoitui Helsingin vankilan johtoportaan toivomuksesta. Helsingin vankila on organisaationa suhteellisen suuri ja toimenkuvat vankilassa vaihtelevat laajasti. Toimenkuvasta riippuen työntekijöiden viestinnän tarpeet ovat oletettavasti osin toisistaan eroavia. Näin ollen työntekijän oma aktiivisuus näyttelee merkittävää roolia tiedonsaannissa. Helsingin vankilan johto oli tähän opinnäytetyöhön liittyen kiinnostunut nostamaan juuri henkilöstön omaa aktiivisuutta koskevia näkökulmia esiin.

Tiedonkulun parannusehdotuksia kerätään henkilöstöltä avoimilla kentillä kyselylomakkeessa (kts. liite 2: mm. kysymykset 16, 25, 33 ja 34). Parannusehdotukset pyydettiin konkreettisessa muodossa, jotta opinnäytetyön hyöty ei jäisi vain teorian tasolle. Henkilöstöltä pyydettävillä kehittämis ehdotuksilla pyrimme saamaan ns. ruohonjuuritason näkemyksiä tiedonjaon ja -kulun parantamiseen Helsingin vankilassa. Lisäksi aktivoimalla työntekijöitä itse miettimään kehittämisen tarpeita ja niihin vastaamista toivomme parantavamme työntekijöiden osallisuutta vankilan sisäisessä kehittämisessä.

#### 4.2 Toteutus, aikataulu ja kohderyhmä

Opinnäytetyömme aikataulu on tätä raporttia kirjoittaessamme kokenut huomattavia muutoksia. Aiheanalyysin olemme palauttaneet marraskuussa 2015, tarkoituksenamme toteuttaa varsinainen opinnäytetyö kevään 2016 aikana, jolloin olimme molemmat

harjoittelussa Helsingin vankilassa. Helsingin vankilan johdon pyynnöstä yhdistimme opinnäytetyöhömme kuitenkin myös tiedottamista helpottavan vankilan sisäisen Intra-järjestelmän. Intra otettiin käyttöön syyskuussa 2016. Opinnäytetyömme suunnitelmaseminaari syyskuussa 2016. Opinnäytetyössä käytetty kyselylomake hyväksytettiin Helsingin vankilan johdolla ja samalla anottiin kirjallinen tutkimuslupa kyselyn teettämiseen (liite 1).

Opinnäytetyön tiedonhankinnassa käytetty e-lomake oli vastaajille avoinna 5.10.2016-6.11.2016. Tänä aikana lähetettiin kaksi sähköpostimuistutusta kyselyyn vastaamisesta. Opinnäytetyön raportointi valmistui marraskuussa 2017. Opinnäytetyön arvioiva seminaari pidettiin alkuperäisistä suunnitelmista poiketen joulukuussa 2017 joulukuun 2016 sijaan.

Kyselylomakkeen kohderyhmänä toimii Helsingin vankilan henkilöstö. Helsingin vankilassa on työntekijöitä 179. Tarkempi henkilöstörakenteen kuvaus löytyy tämän opinnäytetyöraportin luvusta 2.2. Kyselylomakkeen linkin sisältävä sähköposti lähetettiin kaikille vankilassa tutkielman tekohetkellä virkasähköpostin omaaville henkilöille. Osa henkilöstöstä oli tähän aikaan varmasti virkavapailla tai lomilla, joten todellinen sähköpostien tavoittama henkilöstömäärä lienee hiukan pienempi.

#### 4.3 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyössämme olemme käyttäneet sekä määrällisen, että laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Määrällinen, eli tilastollinen tutkimus, kuvaa numeeristen suureiden avulla tutkittavaa ilmiötä. Tilastollisia tutkimusmenetelmiä käytetään usein valmiiden kyselylomakkeiden muodossa. Laadullinen, eli kvalitatiivinen, tutkimusmenetelmä sopii mm. toiminnan kehittämiseen. Siinä tutkittavaa ilmiötä tarkastellaan tekstimuotoisen aineiston kautta. (Heikkilä 2014, 15.)

Määrällisen tutkielman osuus tästä opinnäytetyöstä pitää sisällään Helsingin vankilan henkilöstölle loka-marraskuussa 2016 teetetyn e-lomake-kyselyn, jossa vankilan työntekijät kaikilta työsektoreilta saivat vastata nimettömästi omia viestintätottumuksiaan, tiedonhaluaan ja tiedonkulun kehittämisen tarpeitaan kartoittaviin kysymyksiin. Laadullisia tutkimusmenetelmiä käytettiin kyselylomakkeemme vapaa kenttä-vastausten analysointiin, sekä sähköpostihaastattelussa Jokelan vankilan johdolle.

Juholin esittelee kirjassaan, Arvioi ja paranna! - Viestinnän mittaamisen opas, työyhteisön kyselytutkimuksille asetettuja vaatimuksia. Lomakkeita käytetään työyhteisötutkimuksessa usein työyhteisön mielipiteitä kerätessä siksi, että saavutettaisiin riittävän laaja otanta. Kvantitatiivisten menetelmien käyttö on näin ollen tutkielmassamme perusteltua. Toisaalta Juholin korostaa myös avoimien vastauskenttien merkitystä, mikäli tutkittavien määrä ei ole

näiden toteuttamiseen liian suuri (Juholin 2010 92-93). Tästä syystä kyselylomakkeessa on käytetty avoimia vastauskenttiä, johon työntekijät ovat saaneet tuottaa omia konkreettisia kehitysideoitaan. Avoimilla kentillä olemme pyrkineet osallistamaan henkilöstöä viestinnän kehittämiseen ja niiden tarkoitus on ollut tuoda esiin tiedonkulun konkreettisia kehittämistarpeita, sekä luoda välineitä kehittämistyöhön. Kysymysten asettamista on kuvailtu ja perusteltu tarkemmin tämän raportin seuraavassa luvussa. Vapaiden kenttien vastauksista on kerätty oleellinen, usein esiintyvä tieto ja raportoitu kyselylomakkeen tuloksissa. Emme näin ollen ole tehneet kokonaisvaltaista laadullista tutkielmaa, vaan opinnäytetyö perustuu pääosin kyselylomakkeen antamiin määrällisiin tuloksiin ja niistä tehtyihin johtopäätöksiin.

Helsingin vankilan henkilöstölle suoritetun e-lomake-kyselyn konkreettinen toteutus on tapahtunut sähköpostin välityksellä henkilöstölle jaetun linkin kautta. Sähköisen kyselyn toteuttamisen suurimmat ongelmat liittyivät mm. sähköpostiosoitteiden saantiin, ajantasaisuuteen ja heikkoon vastausprosenttiin (Kananen 2015, 208). Osoitteiden saanti ja niiden ajantasaisuus eivät olleet tutkielmassamme merkittäviä haasteita, sillä saimme käyttöömmme Helsingin vankilan henkilöstön ajantasaiset virkasähköpostiositteet vankilan johdolta.

Vastausprosenttia voidaan sähköpostikyselyssä nostaa mm. seuraavilla tekijöillä: lyhyt kysely ja selkeä ohjeistus, luottamuksellisuus, sähköpostin napakkuus sekä ennakkoinformointi kyselyyn liittyen (Kananen 2005, 217). Olemme pyrkineet kyselyssämme selkeyteen ja lisäksi e-lomakkeessa on jokaiseen kysymykseen tallennettu ohjeistus kysymykseen vastaamisesta. Tämän ohjeistuksen on saanut kyselylomakkeessa tarvittaessa esille ja sen käytöstä on muistutettu kyselyn saatetekstissä. Ollessamme työharjoittelussa Helsingin vankilassa keväällä 2016 pyrimme informoimaan mahdollisimman suurta osaa henkilöstöstä tämän opinnäytetyön vireilläolosta. Lisäksi toinen meistä jatkoi myöhemmin työskentelyä Helsingin vankilassa ja pyrki muistuttamaan kollegoitaan kyselyyn vastaamisesta sen ollessa ajankohtaista. Kysely toteutettiin kokonaan nimettömänä.

Tutkielman laadullinen osuus piti avoimien vastauskenttien lisäksi sisällään Jokelan johdolle teetetyn sähköpostihaastattelun. Jokelan vankila valikoitui haastateltavaksi vertaillessamme jo aiemmin tässä työssä mainitun Rikosseuraamuslaitoksen teettämän vuosittaisen henkilöstöbarometrin tuloksia. Rikosseuraamuslaitoksen vuosittaisen henkilöstön työtyytyväisyysbarometrin 2015 mukaan Jokelan vankilassa koetaan sisäinen viestintä ja johtaminen keskivertoa paremmaksi. Kysyimmekin lyhyesti sähköpostihaastatteluna Jokelan vankilan käytänteitä johtamiseen, esimiestyöhön ja työyhteisöviestintään liittyen. Tämän haastattelun tarkoitus oli tuoda työhömmme henkilöstön näkökulman ja ideoiden lisäksi myös esimiestason ajatuksia työyhteisöviestinnästä.

#### 4.4 Kyselylomakkeen sisältö

Tämän opinnäytetyön ensisijainen tarkoitus ollut tuottaa uutta informaatiota Helsingin vankilan sisäisestä tiedonkulusta. Tässä luvussa esittelemme kyselytutkimuksemme kysymysten yhteyden teoriatietoon. Teoriatiedolla tässä luvussa tarkoitetaan aiemmin tässä raportissa luvussa 3 esiteltyä organisaatio- ja johtamisviestinnän teoriaa. Kyselylomakkeen Word-versio löytyy tämän opinnäytetyön liite-osiosta (kts. liite 2).

Kvantitatiivisessa kyselytutkimuksessa kysymykset pyritään lähtökohtaisesti asettamaan siten, että ne pohjautuvat aiempaan tutkimus ja teoriatietoon. Määrällisen tutkimuksen prosessi etenee siten, että tutkijalla on oltava esiyymmärrystä ja teoriatietoa aiheestaan ennen tutkimuskysymyksistä johdettavien kyselylomakkeen kysymysten muodostamista. Teoriatiedon ja mallien avulla tutkija esittää ja muodostaa tiedonkeruussa tarvittavat kysymykset. (Kananen 2005, 197-203.)

Ensimmäisenä kyselylomakkeessa kysyttiin työsektoria, jossa vastaaja työskentelee. Tämä on ainoa henkilötieto, jota vastaajasta haluttiin tietää. Työsektori on oleellinen tekijä kyselylomakkeessa myöhemmin esitettävien kysymysten kannalta. Muita henkilötietoja vastaajasta ei pyydetty kahdesta syystä: ensimmäinen syynä on vastaajan anonymiteetin suojaaminen, joka on oleellista pyydetessä vastauksia mm. esimiestyöstä. Emme halunneet, että kukaan potentiaalisista vastaajista jättää vastaamatta kyselyyn henkilötietävyyden takia. Toinen syy tarkempien henkilötietojen kysymättä jättämiseen on sen oleellisuus tutkielman kannalta; tarkoituksenamme ei niinkään ole selvittää tiedonhaun tottumuksien jakautumista ikään, sukupuoleen tms. tekijään peilaten. Näinollen muut taustatiedot olisivat olleet jokseenkin turhaa tietoa juuri tämän tutkielman kannalta. Työsektoria kysyttäessä käytettiin luokittelua, eli nominaaliasteikkoa. Muissa kysymyksissä käytettiin pääasiassa myös nominaaliasteikkoa sekä järjestys-, eli ordinaaliasteikkoa.

Seuraavissa kysymyksissä selvitettiin henkilöstön tiedonsaannin tottumuksia siitä mistä tietoa saadaan (liite 2: kysymykset 1-5), mistä sitä etsitään (liite 2: kysymykset 7-12), sekä yleistä tyytyväisyyttä tiedonsaantiin (liite 2: kysymys 6). Selvitimme tutkielmassamme myös sitä, mistä Helsingin vankilan henkilöstö kokee saavansa luotettavinta tietoa (liite 2: kysymykset 13-17). Aiemmin kuvatun Rikosseuraamuslaitoksen organisaatorakenteen mukaisesti kysymyksistä kysyttiin tiedonsaannin positioita ja luotettavuutta kun puhutaan

1. Rikosseuraamuslaitoksen keskushallinnon asioista
2. Oman rikosseuraamusalueeni (tässä tapauksessa ESRA) asioista
3. Helsingin vankilan asioista
4. Muiden työsektoreiden asioista
5. Oman työsektorini asioista.

Kysymysryhmässä 5 (liite 2: kysymykset 18-21) kysyttiin vuorotöitä tekevän osan, eli pääasiassa valvontahenkilöstön, tiedonsaannista. Vuorotyötä tekevältä vastaajalta kysyttiin mistä hän saa tiedon vuoron vaihtuessa ja kuinka hyvin hän kokee tiedon välittyvän. Tämä kysymys pohjaa paitsi teoretietoon, myös omaan empiiriseen kokemustietoomme vuorotyöstä; olemme kokeneet vuorotyön erityisen hankalaksi tiedonsaannin kannalta, sillä työajat vaihtelevat.

Johtamisviestintä on toinen tämän opinnäytetyön keskeisistä tulokulmista. Näin ollen yhdessä kysymysryhmässä selvitettiin juurikin johtamisviestinnän onnistumista Helsingin vankilassa. Kysymykset asetettiin erikseen heille, joiden esimies on joku muu, kuin johtaja tai apulaisjohtaja. Käytännössä tämä tarkoittaa vartijoita, jotka työskentelevät rikosseuraamusesimiesten alaisuudessa. Heiltä kysyttiin oman esimiehensä viestintätottumuksista (liite 2: kysymykset 26, 27). Selvitimme myös henkilöstön tyytyväisyyttä johdon (johtaja, apulaisjohtajat) viestintään. Esimies-alainen tiedonkulun avoimuutta, tasapuolisuutta, sekä selkeyttä ja ymmärrettävyyttä pyrittiin kartoittamaan. Nämä laadulliset mittarit valittiin aiemmin esitellyyn työyhteisöviestinnän teoriaan pohjaten (liite 2: kysymykset 28, 29). Tieteellisesti ei välttämättä ole validia kysyä vastaajan omaan subjektiseen kokemukseen ja ymmärrykseen pohjautuvia kysymyksiä, kuten kokeeko vastaaja jonkin asian olevan avointa tai selkeää. Näihin määritelmiin päädyttiin kuitenkin siksi, että tarkoitus on selvittää nimenomaan kunkin vastaajan omaa kokemusta, eikä etsiä olemassa olevia faktoja.

Helsingin vankilan johto esitti toiveen, että osana tätä tutkielmaa selvitetäisiin myös henkilöstön mielipiteitä syyskuussa 2016 käyttöönotetusta sisäisen verkon Intra -ohjelmasta. Paitsi Intran käyttötottumuksia, kartoitettiin tässä opinnäytetyössä myös henkilöstön ajatuksia Intran kehityskohteista (liite 2: kysymykset 30-33). Toinen tämän opinnäytetyön keskeisistä tulokulmista oli henkilöstön oman tiedonsaantiaktiivisuuden selvittäminen. Näin ollen tutkielmassa pyydettiin vastaajaa arvioimaan omaa tiedonhankinnan aktiivisuuttaan ja oman toiminnan vaikutusta tiedonkulkuun (liite 2: kysymykset 34-36).

#### 4.5 Aineiston keruu ja analyysi

Aineisto kerättiin Helsingin vankilan henkilökunnalta e-lomake kyselylomakkeella. Kyselylomake oli avoinna loka-marraskuussa 2016. Aineisto käsiteltiin tämän jälkeen SPSS-tilastointiohjelmassa. Pääsääntöisesti aineiston käsittelyssä kerättiin vain vastanneiden henkilöiden ja vastauksien määrät, mutta joitakin kysymyksiä käsiteltäessä käytettiin myös ristiintaulukointia. Muita kvantitatiivisia aineiston käsittelymenetelmiä ei käytetty tämän opinnäytetyön tulosten analysoinnissa.

Vapaisiin vastauskenttiin kyselylomakkeella oli tullut vain vähän vastauksia (92 kpl) ja vastaukset olivat pääosin lyhyitä. Laadullisen aineiston analysointi toteutettiin aineistolähtöistä tulkintaa käyttäen siten, että kustakin vastausryhmästä etsittiin toistuvia teemoja ja luokiteltiin vastaukset näiden teemojen alle. Teemoittelua käytetään usein käytännönläheisten ongelmien ratkaisussa kvalitatiivisessa tutkimusanalyysissä (Eskola & Suoranta 1998, 178). Koska vapaita vastauskenttiä sisältäviä kysymyksiä oli opinnäytetyön kyselylomakkeessa vähän, päädyttiin kussakin kysymyksessä omiin itsenäisiin teemoihinsa, eikä niissä käytetty erikseen alaluokkia. Kysymyksittäin eriteltyinä teemoiksi valikoituivat seuraavat:

Kysymys 12: tiedottaminen työhön suoraan liittyvistä asioista, toiveet tiedottamisen laadusta/luonteesta, muutoksista tiedottaminen.

Kysymys 21: Työvuoroihin liittyvät asiat, yleiset käytänteet ja niiden kehittäminen, viestinnän välineet.

Kysymys 24: Kaikki mainitut tapaukset.

Kysymys 27 ja 29: Viestinnän laatu/luonne, ajankohta, käytetyt kanavat.

Kysymys 33: Perehdytys, konkreettiset asiat, vuorovaikutteisuus.

Kysymys 36: Käytetyt kanavat, ongelmat, ajankäyttö.

Kysymys 37: Viestinnän ajankohta, vaikuttaminen, laatu, muut.

Opinnäytetyön tulososioon on raportoitu kussakin kysymyksessä usein esiintyneet aihealueet. Sitaatti vastauksista toimii tutkimuksessa kuvaamaan aineistoa (Eskola & Suoranta 1998, 174). Teemoittelun tueksi tulososiossa on käytetty tekstikatkelmia vastauksista.

Lisää luotettavuutta opinnäytetyöhön pyrittiin saamaan Jokelan vankilan johdolle lähetetyllä sähköpostihaastattelulla. Jokelan vankila valittiin haastateltavaksi, sillä Jokelan vankilan työntekijät arvioivat sisäisen tiedonkulun keskimääräistä paremmaksi vuoden 2015 työtyytyväisyysbarometrissa (Rikosseuraamuslaitos 2015, työtyytyväisyysbarometri). Haastattelun oleellimmat kohdat kirjattiin tämän raportin tulososioon lukuun 5.9. Jokelan vankilan johdolle lähettämämme sähköposti ja haastattelu löytyvät tämän opinnäytetyön liite-osiesta (liite 3). Jokelan vankila ei ole organisaationa kokonsa puolesta verrattavissa Helsingin vankilaan. Resursseja johdossa on molemmissa vankiloissa saman verran (johtaja ja apulaisjohtajat), mutta alaisia Helsingin vankilassa rutkasti enemmän. Jokelan vankilalle teetetyn haastattelun ajatus olikin hakea tutkimukselle näkökulmia, ei niinkään suoraan käytänteitä.

#### 4.6 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimusetiikan keskeisiä käsitteitä ovat objektiivisuus, toistettavuus, julkisuus, autonomisuus, kriittisyys ja edistyvyys. Objektiivisuudella tarkoitetaan sitä, että tutkimuksen kirjoittaja pohjaa työnsä johtopäätökset pelkästään saatavilla olevaan aineistoon. (Kananen 2015, 121.) Aiemmin mainittu henkilökohtainen suhteemme Helsingin vankilaan on asettanut



haasteita tutkielmamme objektiivisuudelle. Helsingin vankilan sisäisen viestinnän tarkasteleminen ulkoapäin ja tutkielman tulosten raportoiminen neutraalisti on vaatinut työssämme erityistä panostusta ja huomiota, sillä laitoksen sisäisen viestinnän ongelmakohdat ovat osittain entuudestaan tuttuja meille.

Valitsimme tutkimusmuodoksi kvantitatiivisen menetelmän, jolla pyrimme minimoimaan omien mielipiteidemme vaikutuksen vastauksien analysoinnissa ja raportoinnissa. Tutkimuksen teossa autonomisuus ja objektiivisuus ovat lähellä toisiaan; tutkijan saamat kysymysvastaukset ja niiden arviointi eivät saisi olla minkään henkilökohtaisen motiivin tai esimerkiksi poliittisen paineen vaikutuksen alaisia (Kananen 2015, 122). Kvantitatiivisen tutkimuksen analysoinnissa on tiukat tilastotieteelliset tulkintasäännöt, joita olemme tätä tutkielmaa tehdessämme noudattaneet.

Tieteellisen tutkimuksen toistettavuuskriteerillä tarkoitetaan sitä, että tutkimuksen pitäisi mahdollisuuksien mukaan olla uusittavissa (Kananen 2015, 121-122). Osittain opinnäytetyömme kaltainen (joskin suppeampi) tutkielma Helsingin vankilan tiedonkulusta on aiemmin toteutettu Vankeinhoidon koulutuskeskuksella vuonna 2005 (Vihriälä 2005). Tämän jälkeen henkilöstöä ja johtoa on vaihtunut, mutta myös tiedottamiseen ja viestintään on tullut uusia keinoja. Tämän tutkielman toistettavuus kärsinee ajan kuluessa samoista syistä, eikä sen välttäminen liene mielekästä uusien viestintäteknologioiden kehittyessä. Joitakin kyselylomakkeessa käytettyjä kysymyksiä on siis tulevaisuudessa varmasti tarpeen päivittää, mikäli tutkielman mieli toisintaa. Prosessin kulku sinällään on kuvattuna tässä opinnäytteen raportissa niin selkeästi, että itse prosessin toisintaminen pitäisi onnistua.

Opinnäytetyön julkisuuden kriteeri asettaa tutkielmallemme eettisiä haasteita. Suurimpana haasteena voidaan pitää salassapitotiedon alaista informaatiota ja vapaista vastauskentistä mahdollisesti esiin tulevia henkilöiden nimiä. Tulosten raportoinnin tulee kestää tiedon julkiseksi tulo, ja mikäli avoimissa kysymyksissä on toistunut henkilöiden nimiä tai muita arkaluontoisia tietoja, ei niitä ole sellaisenaan voitu kirjata tutkimusraporttiimme. Helsingin vankilan johdolta on anottu kirjallinen tutkimuslupa henkilöstökyselyn toteuttamiseen (kts. liite 1). Julkisuusvaatimuksen myötä tutkielmamme on asetettu julkiseen keskusteluun ja arviointiin (Kananen 2015, 122). Tutkielmamme tullaan arvioimaan Laurea-ammattikorkeakoulun toimesta, jonka jälkeen tutkielma tullaan julkaisemaan valtakunnallisessa Theseus-tietokannassa.

Kriittisyydellä tutkimuksessa tarkoitetaan sitä, että tutkijan on pystyttävä tarkastelemaan tutkimusprosessia ja tutkimuksen tuloksia kriittisesti (Kananen 2015, 122). Kriittisyys tutkielmassamme on pyritty varmistamaan sillä, että opinnäytetyötämme on tarkastellut sen eri vaiheissa opponoiija, opinnäytetyön ohjaaja sekä työn tilaaja. Lisäksi olemme pyrkineet

itse arvioimaan työn edetessä kriittisesti työskentelyämme. Työn tarkempaa kriittistä tarkastelua kuvataan Pohdinta-osiossa luvussa 7.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta on määritellyt hyvän tieteellisen käytännön perusteet, joita noudattamalla tieteellinen tutkimus voi olla eettisesti hyväksyttävä ja sen tulokset uskottavia. Hyvä tieteellinen käytäntö koostuu yhdeksästä kohdasta jotka seuraavassa kuvaamme lyhyesti. Tutkimuksessa tulee noudattaa tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja ja sen aineistonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmien on oltava eettisesti kestäviä. Lisäksi tutkijan on pidettävä huolta siitä, että aiempi tutkimustieto merkitään asian kuuluvien viittein ja tutkimukseen tarvittavat luvat ovat kunnossa. Tutkimuksen dokumentoinnissa on kiinnitettävä erityistä huomiota tieteellisen tiedon tallentamiseen asetettuihin vaatimuksiin. Tutkimuksen toteutuksen kannalta on tärkeää, että kaikki tutkimukseen osallistuvat tahot tietävät oikeutensa ja vastuunsa mm. tietosuoja-asioissa. Mikäli tutkija havaitsee olevansa esteellinen johonkin päätöksentekotilanteeseen, on hänen pidättäydyttävä siitä. Tutkimusta tehtäessä tulee väistämättä eteen eettiset kysymykset liittyen tutkimuksen rahoitukseen. Näissä tilanteissa sidonnaisuudet on tuotava ilmi kaikille tutkimukseen osallistujille. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6-7.)

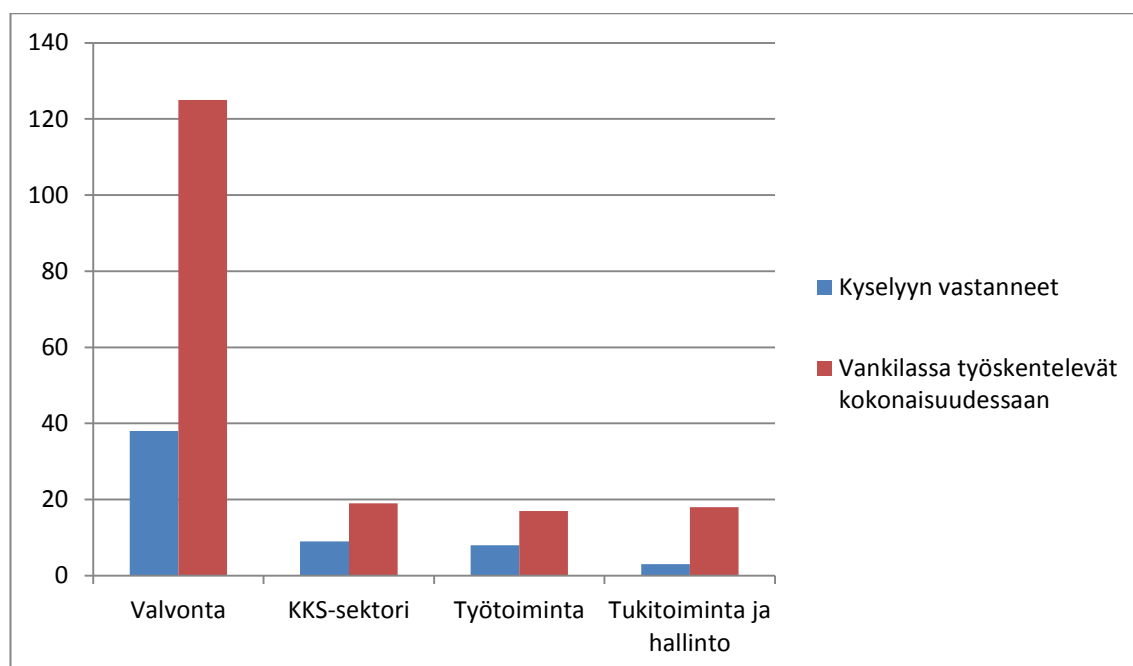
Olemme pyrkineet opinnäytetyössämme seuraamaan, että kaikki hyvän tieteellisen käytännön periaatteet toteutuvat. Olemme hyödyntäneet tutkielmassamme Mia Vihriälän aiempaa tutkielmaa Helsingin vankilan sisäisestä tiedonkulusta, joskin aiemmin tässä raportissa esitettyjen syiden takia sitä ei ole lähteenä hyödynnetty. Lähdemerkinnät opinnäytetyömme raportoinnissa ovat hyvän tieteellisen käytännön mukaiset.

## 5 Opinnäytetyön tulokset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Helsingin vankilan henkilökunnan kokemuksia ja mieltymyksiä sisäisestä viestinnästä, sekä kartoittaa parannus- ja kehittämisehdotuksia. Kysyimme vastaajien henkilökohtaisia mielipiteitä koskien viestintäkanavien toimivuutta, millä tavoin tietoa haluttaisiin saada, tyytyväisyyttä nykyiseen tiedonsaantiin, tiedon luotettavuutta, konkreettisia kehittämisehdotuksia, vuorotyön vaikutuksia tiedonkulkuun, esimies-alainen tiedottamisen toimivuutta, omasta roolista tiedonhankkijana sekä uuden Helsingin vankilan sisäisen Intra-verkon tuomia kokemuksia. Henkilötietoina vastaajista kysyimme vastaajien työsektoria. Jokaisen kysymysryhmän lopuksi vastauksista on koostettu kuvia, jotta ne ovat helposti hahmotettavissa myös visuaalisessa muodossa.

Kyselyyn vastasi 58 työntekijää, joka oli noin kolmannes sähköpostilla todellisuudessa tavoitetuista henkilöistä. 58 vastaajasta valvonnassa työskenteli 38 henkilöä, KKS- sektorilla yhdeksän, työtoiminnassa kahdeksan ja muissa kuin edellä mainituissa tehtävissä kolme.

Kuviossa 4 on kuvattu kyselyyn vastanneet työsektoreittain suhteessa vankilan henkilöstön kokonaislukumääriin.



Kuvio 3: Kyselyyn vastanneet työsektoreittain (n=58)

### 5.1 Tiedon saaminen ja etsiminen

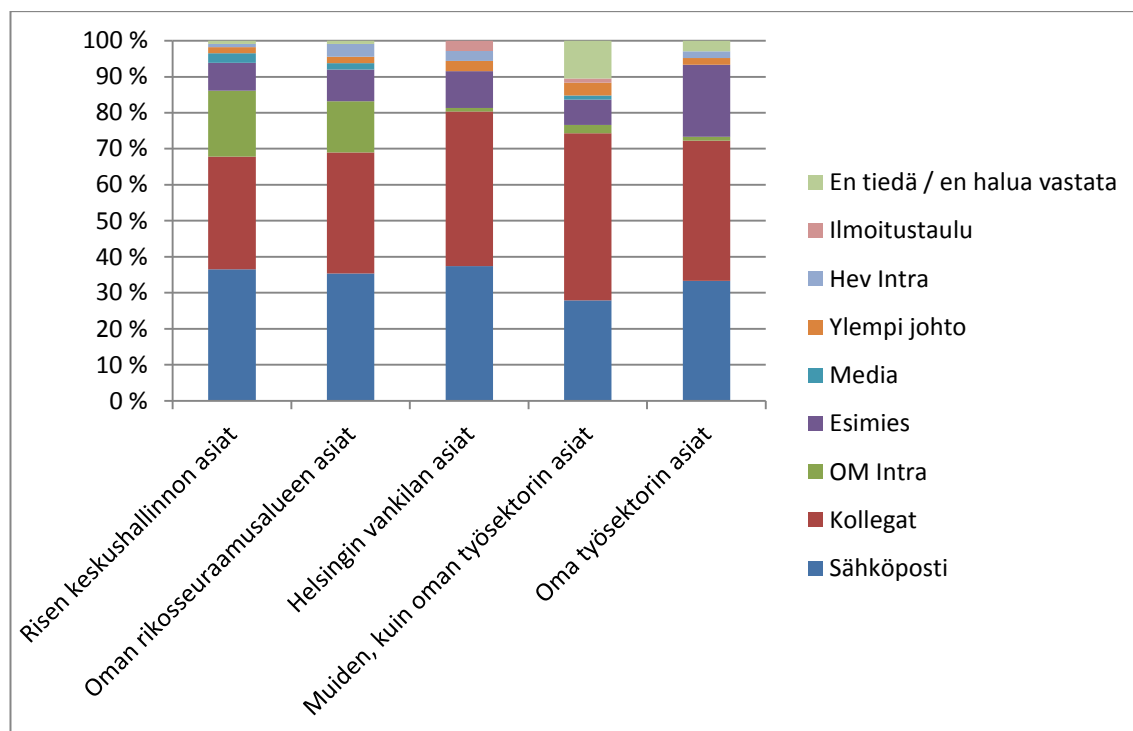
Pyysimme työntekijöitä kertomaan pääasiallisimmat viestintäkanavat, mistä he saavat tietoa Rikosseuraamuslaitoksen keskushallinnon, oman rikosseuraamusalueensa ja Helsingin vankilan asioista. Rikosseuraamuslaitoksen keskushallinnon asioista vastaajat kokivat löytävänsä parhaiten tietoa sähköpostitse (36,5%), epävirallisia reittejä pitkin kollegoiltaan (31,3%), oikeusministeriön Intrasta (18,3%) ja omalta esimieheltä (7,8%). Media (2,6%), ylempi johto (1,7%) ja Helsingin vankilan Intra (0,9%) jäivät tiedonsaantikanavina melko pieniksi. Yksi (0,9%) ei tiennyt vastaustaan tai halunnut vastata (kts. kuvio 5). Tilastoa saattaa vääristää se, että Helsingin vankilan sisäinen Intra oli ollut käytössä kyselyn aikaan vasta noin kuukauden. Voidaan olettaa, että sen osuus nousee ajan myötä merkittävästi Helsingin vankilan sisäisessä tiedonkulussa.

Oman rikosseuraamusalueensa asioista vastaajat kertoivat löytävänsä parhaiten tietoa sähköpostitse (35,4%) ja epävirallisia reittejä pitkin kollegoiltaan (33,6%). Muista lähteistä oikeusministeriön Intra (14,2%) ja oma esimies (8,8%) nousivat esille. Helsingin vankilan Intra (3,5%), media (1,8%), ylempi johto (1,8%) ja ilmoitustaulut (0%) jäivät tiedonsaantikanavina pieniksi. Yksi (0,9%) ei tiennyt vastaustaan tai halunnut vastata (kts. kuvio 5).

Helsingin vankilaa koskevia tietoja vastaajat löysivät eniten epävirallisia reittejä pitkin kollegoiltaan (43%), sähköpostitse (37,4%) ja omalta esimieheltään (10,3%). Helsingin vankilan Intra (2,8%), ilmoitustaulut (2,8%), ylempi johto (2,8%), oikeusministeriön Intra (0,9%) ja media (0%) jäivät tiedonsaantikanavina pieniksi (kts.kuvio 5). Voidaan olettaa, että Intran osuus nousee ajan myötä merkittävästi Helsingin vankilan sisäisessä tiedonkulussa, kun sen käyttöönotosta on kulunut enemmän aikaa.

Helsingin vankilan sisäisten, muiden kuin oman työsektorin, asioista vastaajat kokivat saavansa parhaiten tietoa epävirallisia reittejä pitkin kollegoilta (46,5%) ja sähköpostitse (27,9%). Muista lähteistä esille nousi vain oma esimies (7%). Ylempi johto (3,5%), oikeusministeriön Intra (2,3%) ja media (1,2%), ilmoitustaulut (1,2%) ja Helsingin vankilan Intra (0%) jäivät tiedonsaantikanavina pieniksi. Vastaajista 10,5% ei tiennyt tai halunnut vastata kysymykseen (kts.kuvio 5).

Oman työsektorinsa asioista vastaajat kokivat saavansa parhaiten tietoa epävirallisia reittejä pitkin kollegoilta (39%) ja sähköpostitse (33,3%) ja omalta esimieheltään (20%). Ylempi johto (1,9%), Helsingin vankilan Intra (1,9%), oikeusministeriön Intra (1%), media (0%) ja ilmoitustaulut (0%) jäivät tiedonsaantikanavina pieniksi. Vastaajista 2,9% ei tiennyt tai halunnut vastata kysymykseen (kts.kuvio 5).



Kuvio 4: Mistä saan tietoa?

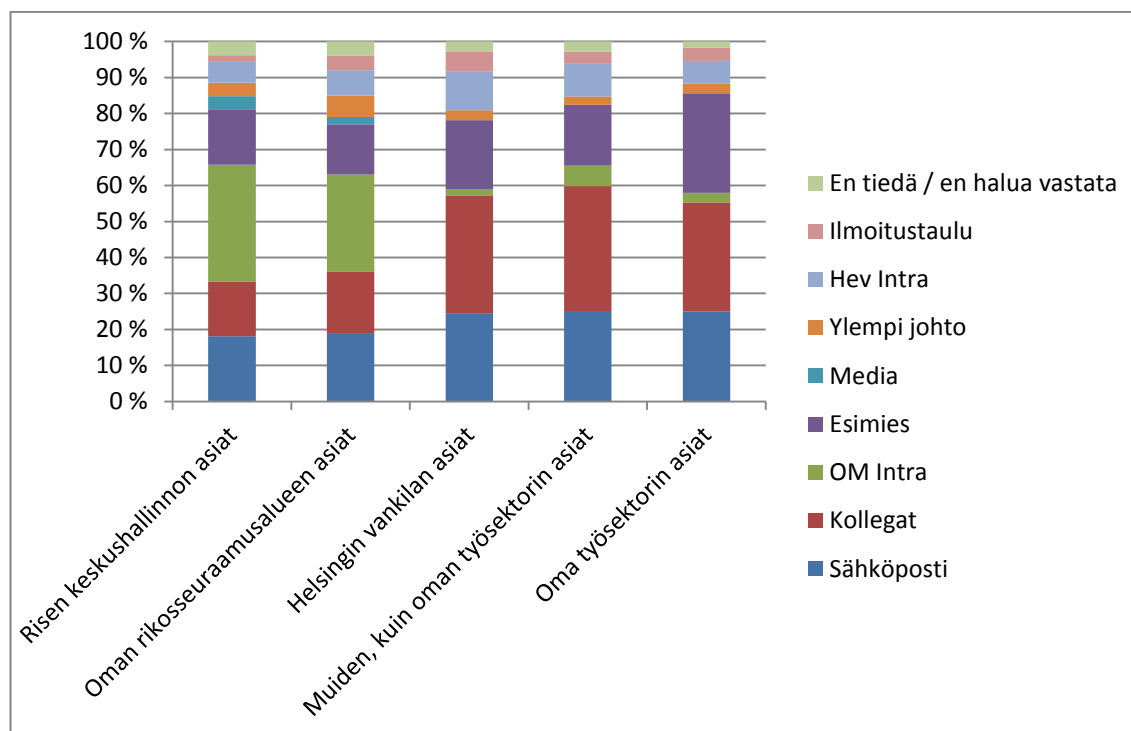
Pyysimme työntekijöitä kertomaan tämän hetken pääasiallisimpia keinojaan etsiä tietoa Rikosseuraamuslaitoksen keskushallinnon, oman rikosseuraamusalueensa ja Helsingin vankilan asioista. Rikosseuraamusalan keskushallintoa koskevaa tietoa vastaajat etsivät pääasiallisesti oikeusministeriön Intrasta (32,4%), sähköpostista (18,1%), omalta esimieheltään (15,2%) ja epävirallisia reittejä pitkin kollegoiltaan (15,2%). Helsingin vankilan Intra (5,7%), media (3,8%), ylempi johto (3,8%) ja ilmoitustaulut (1,9%) jäivät tiedonetsimiskanavina pieniksi. Vastaajista 3,8% ei tiennyt tai halunnut vastata kysymykseen (kts.kuvio 6).

Omaa rikosseuraamusaluettaan koskevissa asioissa vastaajat etsivät tietoa pääasiallisesti oikeusministeriön Intrasta (27%), sähköpostista (19%), epävirallisia reittejä pitkin kollegoiltaan (17%) ja omalta esimieheltään (14%). Helsingin vankilan Intra (7%), ylempi johto (6%) ilmoitustaulut (4%) ja media (2%) jäivät tiedonetsimiskanavina pieniksi. Vastaajista 4% ei tiennyt tai halunnut vastata kysymykseen .

Helsingin vankilan yleisiä asioita koskeviin kysymyksiin vastaajat etsivät tietoa pääasiallisesti sähköpostista (24,5%), epävirallisia reittejä pitkin kollegoiltaan (32,7%), omalta esimieheltään (19,1%) ja Helsingin vankilan Intrasta (10,9%). Ilmoitustaulut (5,5%), ylempi johto (2,7%), oikeusministeriön Intra (1,8%) ja media (0%) jäivät tiedonetsimiskanavina pieniksi. Vastaajista 2,7% ei tiennyt tai halunnut vastata kysymykseen (kts.kuvio 6).

Helsingin vankilan muita kuin omaa työsektoreita koskevaa tietoa vastaajat etsivät pääasiallisesti sähköpostista (23,9%), epävirallisia reittejä pitkin kollegoiltaan (33,7%), omalta esimieheltään (16,3%) ja Helsingin vankilan Intrasta (8,7%). Oikeusministeriön Intra (5,4%), ilmoitustaulut (3,3%), ylempi johto (2,2%) ja media (0%) jäivät tiedonetsimiskanavina pieniksi. Vastaajista 2,7% ei tiennyt tai halunnut vastata kysymykseen (kts.kuvio 6).

Helsingin vankilan omaa työsektoriaan koskevissa asioissa vastaajat etsivät tietoa pääasiallisesti epävirallisia reittejä pitkin kollegoiltaan (30,4%), omalta esimieheltään (27,7%) ja sähköpostista (25%). Helsingin vankilan Intra (6,3%), ilmoitustaulut (3,6%), oikeusministeriön Intra (2,7%), ylempi johto (2,7%) ja media (0%) jäivät tiedonetsimiskanavina pieniksi. Vastaajista 1,8% ei tiennyt tai halunnut vastata kysymykseen (kts.kuvio 6).



Kuvio 5: Mistä etsin tietoa?

Pyysimme työntekijöitä yksilöimään vapaakenttävastauksessa asioita joista he kaipaavat lisää tietoa. Esille nousivat seuraavat asiat: yleiset asiat, RSE-palaverit sekä käynnissä oleva remontti. Muutoksista ja muista ajankohtaisista asioista kaivattiin aktiivisempaa ja säännöllisempää tiedottamista. Useassa vastauksessa tuotiin esiin myös se, että tiedottaminen halutaan selkokielellä ja mieluusti jo ennen valmisteilla olevien muutosten täytäntöönpanoa.

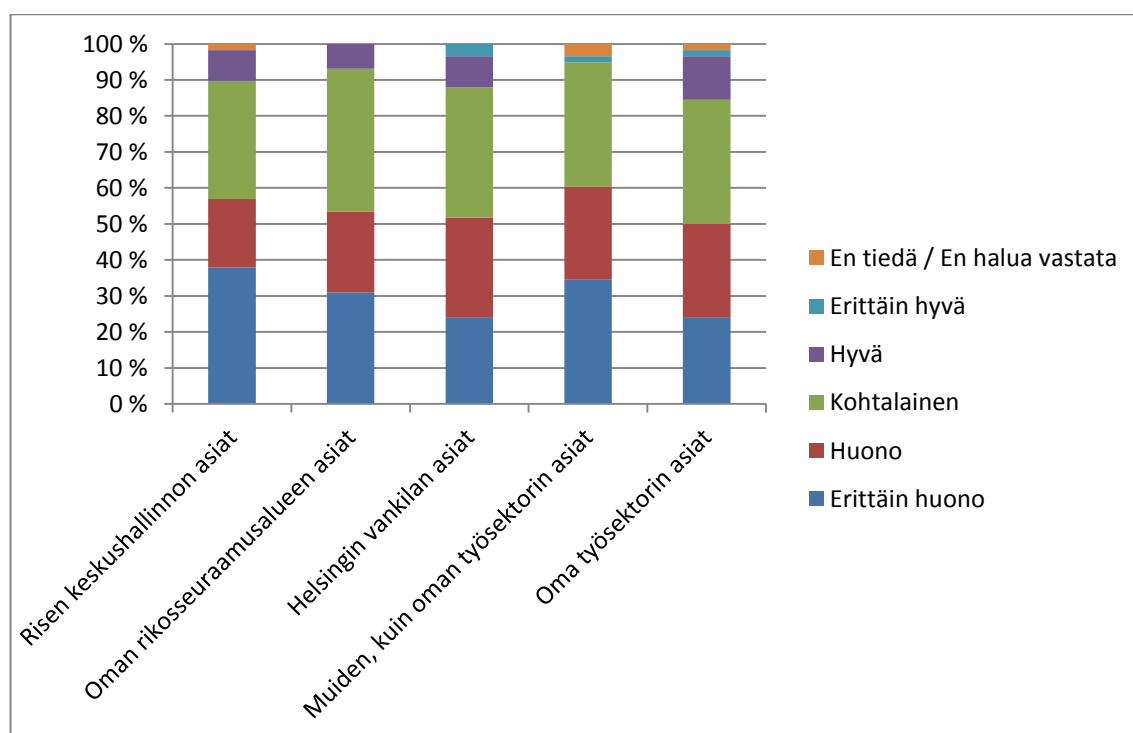
Voidaan olettaa, että kaikki tämän kysymysryhmän vastausjakaumat muuttuvat jonkin verran, kun aikaa on kulunut. Kyselyyn vastatessa Helsingin vankilan sisäinen Intra-verkko oli ollut käytössä vasta noin kuukauden, joten sen kyselynaikainen käyttö ei vastanne koko potentiaalia.

## 5.2 Tyytyväisyys tiedonsaantiin

Pyysimme työntekijöitä arvioimaan tämän hetken tyytyväisyyttään tiedonsaantiin koskien Rikosseuraamuslaitoksen keskushallinnon, oman rikosseuraamusalueensa ja Helsingin vankilan asioista. Rikosseuraamuslaitoksen keskushallinnon asioista vastaajat kokivat saavansa tietoa erittäin huonosti (37,9%), huonosti (19%) ja kohtalaisesti (32,8%). Hyväksi tiedonsaannin arvioi 8,6%. Erittäin hyväksi tiedonsaantia ei arvioinut kukaan. Yksi (1,7%) vastaaja ei tiennyt vastaustaan tai halunnut vastata kysymykseen (kts.kuvio 7).

Oman rikosseuraamusalueensa asioista vastaajat kokivat saavansa tietoa kohtalaisesti (39,7%), erittäin huonosti (31%) ja huonosti (22,4%). Hyvin tietoa koki saavansa vain 6,9%. Erittäin hyväksi tiedonsaantia ei kokenut kukaan (kts.kuvio 7). Helsingin vankilan yleisiä asioita koskevaan tiedonsaantiin vastaajat olivat pääosin kohtalaisen (36,2%) tyytyväisiä. Huonoksi tiedonsaannin koki 27,6% ja erittäin huonoksi 24,1%. Hyväksi saamansa tiedon arvioi 8,6% ja erittäin hyväksi 3,4% (kts.kuvio 7).

Helsingin vankilan muita kuin omaa työsektoreita koskevaa tietoa vastaajat kokivat saavansa kohtalaisesti (34,5%), erittäin huonosti (34,5%) ja huonosti (25,9%). Erittäin hyväksi tiedonsaannin arvioi yksi (1,7%) vastaaja. Hyväksi tiedonsaantia ei arvioinut kukaan. Kaksi vastaajaa (3,4%) ei osannut tai halunnut vastata kysymykseen (kts.kuvio 7). Helsingin vankilan omaa työsektoriaan koskevaa tietoa vastaajat kokivat saavansa kohtalaisesti (34,5%), huonosti (25,9%) ja erittäin huonosti (24,1%). Hyväksi tiedonsaantinsa koki 12,1% ja erittäin hyväksi 1,7%. Yksi (1,7%) vastaaja ei osannut tai halunnut vastata kysymykseen (kts.kuvio 7).



Kuvio 6: Arvio tiedonsaannin tasosta

### 5.3 Tiedon luotettavuus

Pyysimme työntekijöitä arvioimaan, mistä he saavat luotettavinta tietoa

Rikosseuraamuslaitoksen keskushallinnon, oman rikosseuraamusalueensa ja Helsingin vankilan asioista. Luotettavinta tietoa Rikosseuraamuslaitoksen keskushallinnon asioista vastaajat

kokivat saavansa pääasiallisesti sähköpostitse (31,1%), oikeusministeriön Intrasta (28,9%) ja omalta esimieheltään (8,9%). Media (6,7%), epävirallisesti kollegoilta (6,7%), ylempi johto (5,6%), Helsingin vankilan Intra (3,3%) ja ilmoitustaulut (1,1%) jäivät luotettavan tiedon saantikanavina pieniksi. Vastaajista 7,8% ei tiennyt tai halunnut vastata kysymykseen (kts.kuvio 8).

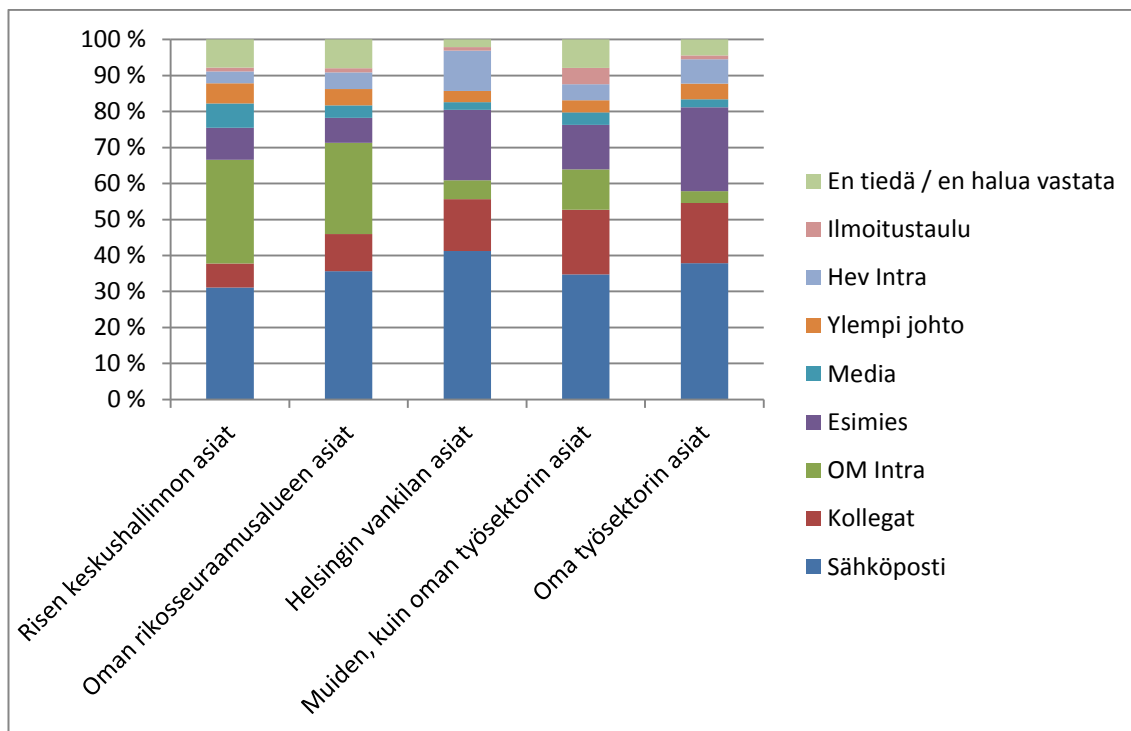
Luotettavinta tietoa oman rikosseuraamusalueen asioista vastaajat kokivat saavansa pääasiallisesti sähköpostitse (35,6%), oikeusministeriön Intrasta (25,3%) ja epävirallisesti kollegoiltaan (10,3%). Oma esimies (6,9%), ylempi johto (4,6%), Helsingin vankilan Intra (4,6%), media (3,4%) ja ilmoitustaulut (1,1%) jäivät luotettavan tiedon saantikanavina pieniksi. Vastaajista 8% ei tiennyt tai halunnut vastata kysymykseen (kts.kuvio 8).

Luotettavinta tietoa Helsingin vankilan yleisistä asioista vastaajat kokivat saavansa parhaiten sähköpostitse (41,2%), omalta esimieheltään (19,6%), epävirallisesti kollegoiltaan (14,4%) ja Helsingin vankilan Intrasta (11,2%). Oikeusministeriön Intra (5,2%), ylempi johto (3,1%), media (2,1%) ja ilmoitustaulut (1%) jäivät luotettavan tiedon saantikanavina pieniksi. Vastaajista 2,1% ei tiennyt tai halunnut vastata kysymykseen (kts.kuvio 8).

Helsingin vankilan muita kuin omaa työsektoria koskevaa luotettavinta tietoa vastaajat kokivat saavansa parhaiten sähköpostitse (34,8%), epävirallisesti kollegoiltaan (18%), omalta esimieheltä (12,4%) ja oikeusministeriön intrasta (11,2%). Helsingin vankilan sisäinen Intra (4,5%), ilmoitustaulut (4,5%), ylempi johto (3,4%) ja media (3,4%) jäivät luotettavan tiedon saantikanavina pieniksi. Vastaajista 7,9% ei tiennyt tai halunnut vastata kysymykseen (kts.kuvio 8).

Helsingin vankilan omaa työsektoriaan koskevaa luotettavinta tietoa vastaajat kokivat saavansa parhaiten sähköpostitse (37,8%), omalta esimieheltä (23,3%), epävirallisesti kollegoilta (16,7%). Helsingin vankilan Intra (6,7%), ylempi johto (4,4%), oikeusministeriön Intra (3,3%), media (2,2%) ja ilmoitustaulut (1,1%) jäivät vastausprosentteiltaan pieniksi. Vastaajista 4,4% ei tiennyt tai halunnut vastata kysymykseen (kts.kuvio 8).





Kuvio 7: Luotettavimman tiedon positiio

Kaikkia tämän kysymysryhmän vastauksia saattaa vääristää se, että Helsingin vankilan sisäisen Intra-verkon käyttöönotosta oli kulunut kyselyn tekohetkellä vasta noin kuukausi. Voidaan olettaa, että työntekijöistä osa ei ollut tämän kuukauden aikana ehtinyt vielä perehtyä Intran sisältöihin ja käyttöön.

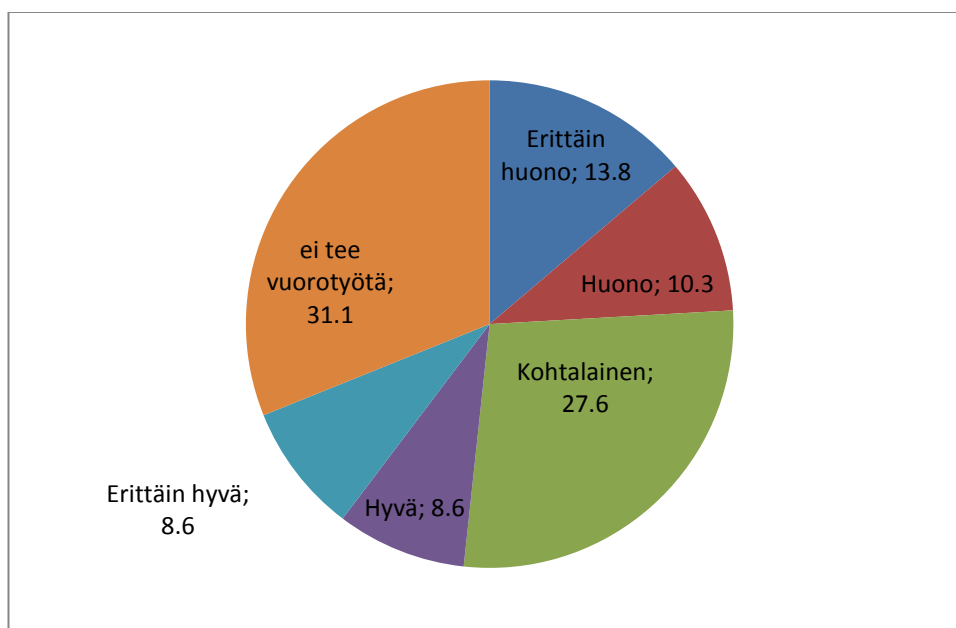
#### 5.4 Vuorotyön vaikutus tiedon välittymiseen

Seuraaviin kysymyksiin pyysimme vastaamaan niitä työntekijöitä, jotka työskentelevät vuorotyössä. Ryhmään kuului vastaajista 56,9%, joka on 33 henkilöä. 41,1% ei tehnyt vuorotyötä ja yksi (1,7%) ei osannut sanoa tai halunnut vastata (kts.kuvio 9).



Kuvio 8: Vuorotyötä tekevät vastaajissa

Seuraavaan kysymykseen vastasi kuitenkin 40 henkilöä, joten osa viikkotyöaikaan tekevistä vastasi kysymykseen. Kysyimme, miten tieto vaihtuu työvuorojen vaihtuessa. Vastaukset painottuivat kohtalaisen (27,6%) ympärille. Vastaajista tiedonvaihtumisen kokivat huonona 10,3% ja erittäin huonona 13,8%. Hyväksi sen koki 8,6% ja erittäin hyväksi 8,6%. Vastaajista 18 henkilöä (31,1%) koko kyselyyn osallistuneista vastaajista ei vastannut kysymykseen (kts.kuvio 10).



Kuvio 9: Tiedon vaihtuminen työvuorojen välissä

Kysyimme myös millä tavoin vastaajat saavat tarvitsemaansa tietoa työvuorojen vaihtuessa. Tähän kysymykseen vastasi 56/58 henkilöä. Suurin osa (60,7%) sai tietonsa kollegoilta tai esimieheltään (23,2%). Tietojärjestelmien (10,7%) ja ilmoitustaulujen (1,8%) osuus jäi pieneksi. Kaksi (3,6%) vastaajaa ei tiennyt tai halunnut vastata kysymykseen.

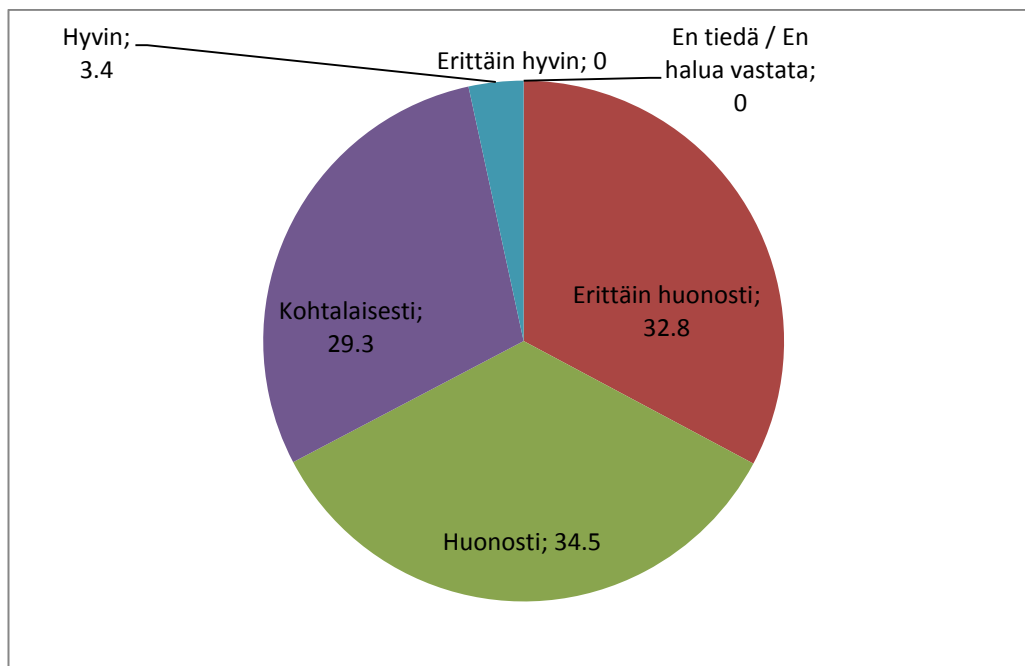
Kysyttäessä miten vastaaja parantaisi vuoronvaihdon välissä tapahtuvaa tiedonvälittymistä, olivat vastaukset yhteneviä.

*"(...) palauttaisın pientä liukumaa työaikajärjestelmään, jotta kollega ei tule töihin samalla minuutilla kuin itse lähden, jolloin jäisi aikaa keskustella vuoron aikana tapahtuneista asioista."*

Tiedon välittymisessä nousi selkeimmin esille tarve pieneen liukumaan työvuorojen välillä. Työntekijät pitivät 15 minuutin pituista aikaa riittävän sille, että vuorojen väliset tiedot saataisiin vaihdettua. Esimerkkinä nousi esille eräässä vastauksessa Vantaan vankilan "aamukatsaus". Tulos osoittaa, että suurin osa tiedosta liikkuu suullisena työntekijöiden ja esimiesten kesken vuorojen vaihtuessa.

## 5.5 Tiedottamisen onnistuminen

Tiedottamisen onnistumista mittasimme kyselylomakkeessa kohdilla: miten tiedottaminen onnistuu Helsingin vankilassa, miten parantaisit sitä. Lisäksi kysyttiin kokemuksia onnistuneesta tiedottamisesta Helsingin vankilassa, ja sitä kokeeko vastaaja, että onnistunut tiedonkulku parantaa työhyvinvointia. Tiedottamisen onnistumisen vastaajat arvioivat huonoksi (34,5%) tai erittäin huonoksi (32,8%). Kohtalaiseksi sen arvioi 29,3% ja hyväksi vain 3,4% (kts.kuvio 11).



Kuvio 10: Tiedottamisen onnistuminen

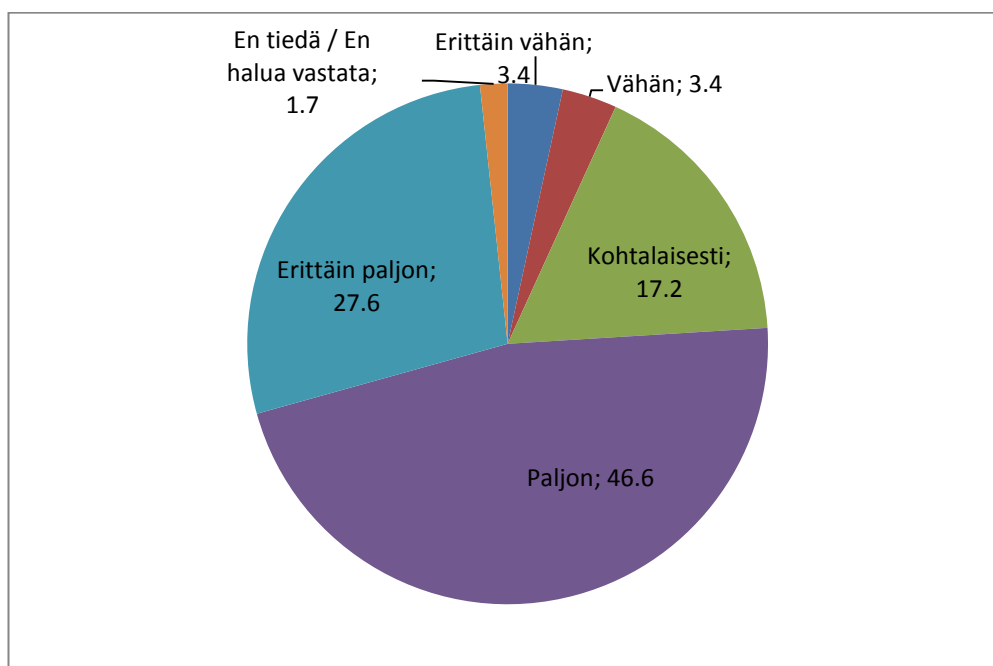
Pyysimme vastaajia kertomaan kehittämisehdotuksia tiedottamiseen, mikäli vastaajan mielestä parannettavaa on. 38,4% haluaisi parantaa tiedonvälittämistä ja 32,3% haluaisi selkeyttää saatavilla olevaa tietoa. 15,2% haluaisi pienentää tulevan tiedon määrää ja näin ollen olisi helpompaa poimia oleelliset tiedotteet. 7,1% haluaisi lisää koulutusta tiedonsaannista ja 5,1% lisäisi viestintäkanavien määrää. Vastaajista 2% ei osannut tai halunnut vastata.

Pyysimme vastaajia tässä kysymysryhmässä myös kertomaan tapauksista, joissa tiedottaminen on hoidettu Helsingin vankilassa erityisen hyvin.

*"Kerran järjestettiin käynnissä olevaan remonttiin liittyvä tiedotustilaisuus ja joskus vuosien aikana on ollut ns. johtajan tiedotustilaisuus ajankohtaisista asioista. Näissä ei kuitenkaan ole mitään säännönmukaisuutta tai jatkuvuutta."*

Useat vastaajat mainitsivat onnistuneesta tiedottamisesta Helsingin vankilassa esimerkkinä taannoisen poliisin pahoinpitelyn. Erityistä kiitosta sai myös rikosseuraamusesimiehen pitämä tiedotustilaisuus em. pahoinpitelyyn syyllistyneen vangin itsemurhasta. Yleisesti vastaajat kaipasivat johtajan säännöllisiä tiedotustilaisuuksia, joissa olisi mahdollisuus keskustella ja kysyä asioista. Useissa vastauksissa peräänkuulutettiin säännöllisyyttä ja jatkuvuutta tiedottamiseen.

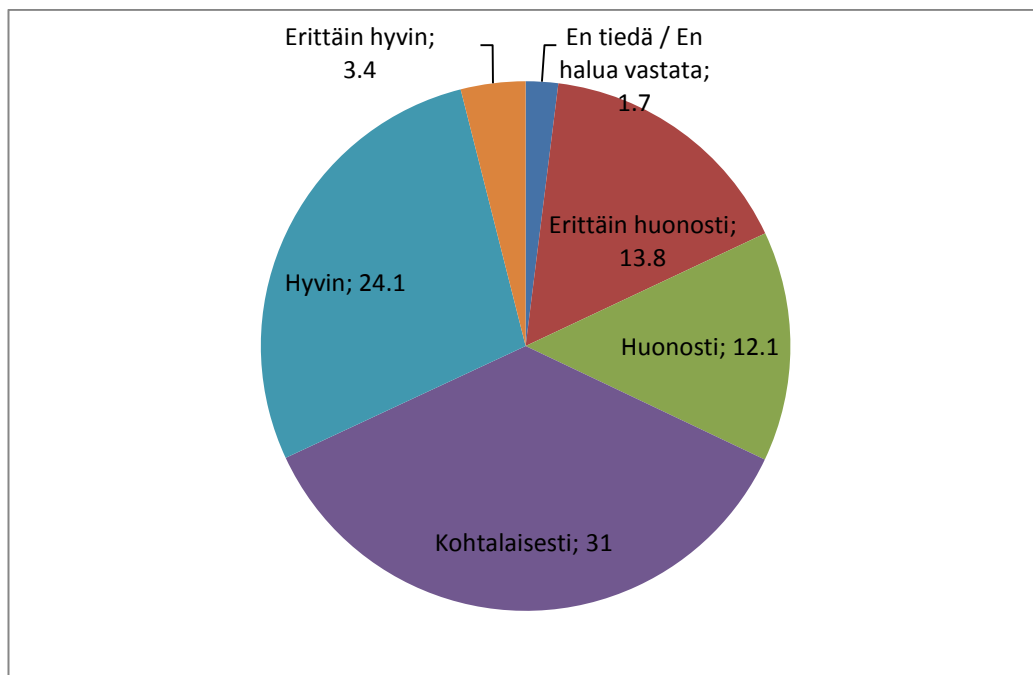
Kysyimme tässä kysymysryhmässä vielä sitä, miten vastaajat kokivat onnistuneen tiedonkulun vaikuttavan heidän työviihtyvyyteensä ja työssäjaksamiseensa. Vastaajista suurin osa oli sitä mieltä, että tiedonkulku vaikuttaa paljon (46,6%) tai erittäin paljon (27,6%). Kohtalaisena vaikutusta piti 17,2%, vähäisenä 3,4% ja erittäin vähäisenä 3,4%. Yksi (1,7%) vastaajista ei vastannut kysymykseen (kts.kuvio 12).



Kuvio 11: Onnistunut tiedonkulku vaikuttaa työssä jaksamiseen

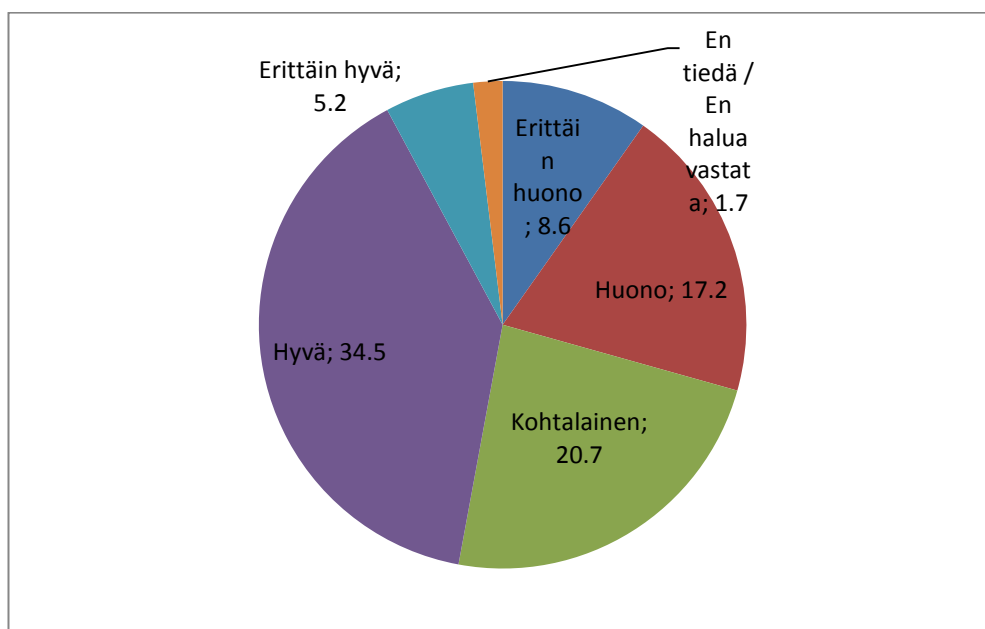
## 5.6 Johtamisviestintä: lähiesimies-alainen, johto-alainen

Seuraavissa kysymyksissä mitattiin tiedon välittymistä, selkeyttä ja ymmärrettävyyttä sekä tiedottamisen avoimuutta ja tasapuolisuutta lähiesimieheltä alaiselle, mikäli lähiesimies on joku muu kuin johtaja tai apulaisjohtaja. Vastausten perusteella tähän kategoriaan sisältyi 51 henkilöä, mikä on 87,9% kaikista vastaajista. Tiedon välittymistä omalta lähiesimieheltä piti kohtalaisena 31%, hyvänä 24,1% ja erittäin hyvänä 3,4%. Huonona oman lähiesimiehen tiedonvälittämistä piti 13,8% ja erittäin huonona 12,1%. Yksi (1,7%) vastaajista ei tiennyt mielipidettään tai halunnut vastata kysymykseen (kts.kuvio 13).



Kuvio 12: Tiedon välittyminen lähiesimieheltä (pl. johto)

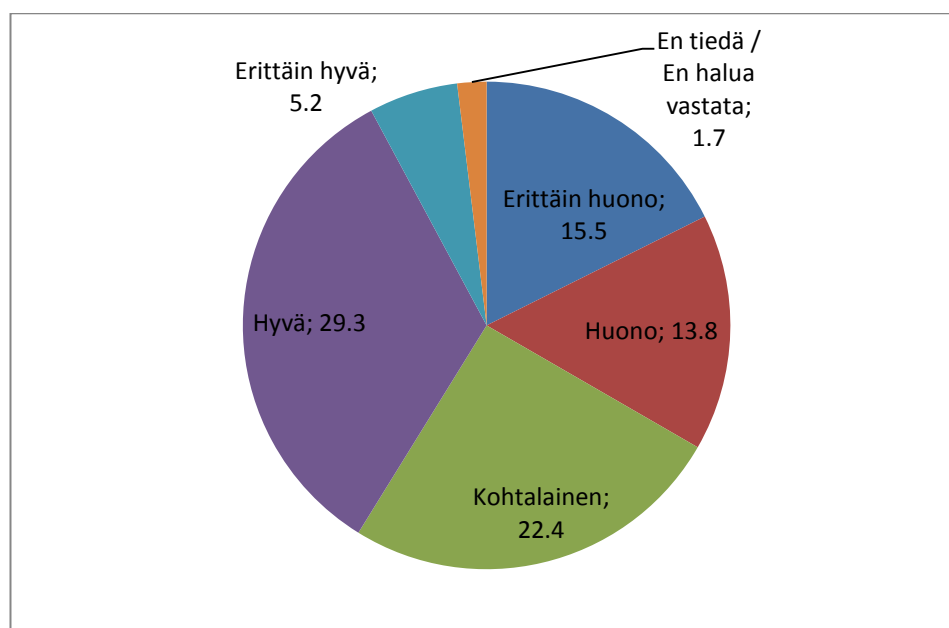
Lähiesimieheltä välittyneen tiedon selkeyttä ja ymmärrettävyyttä vastaajista piti hyvänä 34,5%, kohtalaisena 20,7% ja erittäin hyvänä 5,2%. Huonona sitä piti 17,2% ja erittäin huonona 8,6%. Yksi (1,7%) vastaajista ei osannut tai halunnut vastata kysymykseen (kts.kuvio 14).



Kuvio 13: Lähiesimieheltä (pl. johto) saadun tiedon selkeys ja ymmärrettävyys

Oman lähiesimiehen tiedottamisen avoimuutta ja tasapuolisuutta kysyttäessä vastaukset jakautuivat edellistä kysymystä tasaisemmin. Hyvänä sitä piti 29,3%, kohtalaisena 22,4% ja

erittäin hyvänä 5,2%. Huonona sitä piti 13,8% ja erittäin huonona 15,5%. Yksi (1,7%) vastaajista ei osannut tai halunnut vastata kysymykseen (kts.kuvio 15).



Kuvio 14: Lähiesimieheltä (pl. johto) saadun tiedon avoimuus ja tasapuolisuus

Myös tähän kysymysryhmään kuului kysymys, johon vastaajat saivat itse sanallistaa ajatuksiaan. Kysyimme millaisena vastaajat kokevat onnistuneen lähiesimies-alainen tiedottamisen ja millaisilla käytännön toimenpiteillä saavutettaisiin onnistunut tiedonkulku lähiesimieheltä alaiselle.

*"Reaaliaikaista (tilannetiedotus myös silloin, kun lopullisia vastauksia ei vielä ole)"*

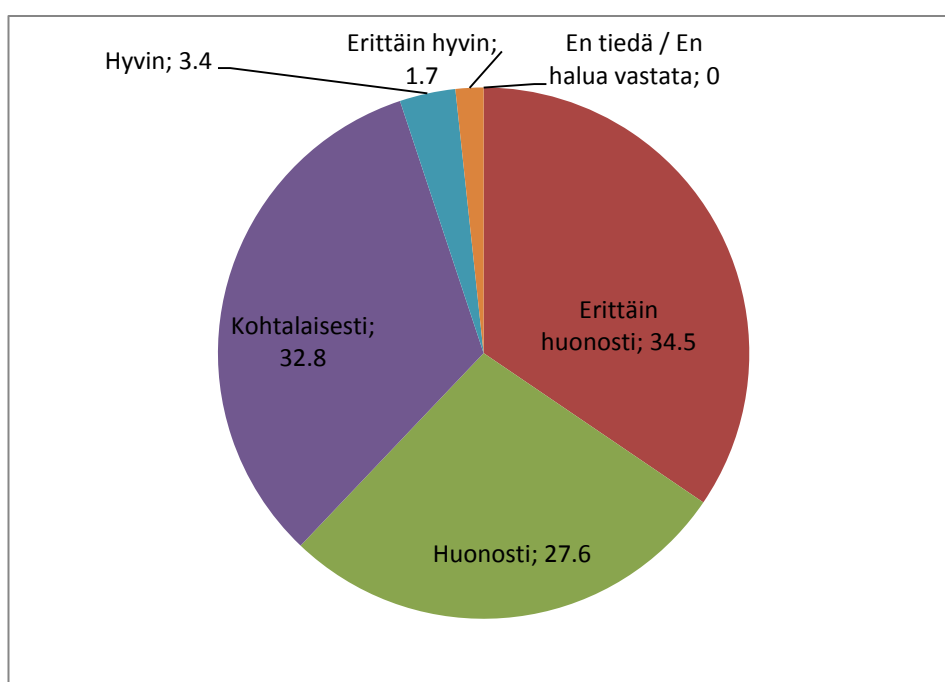
*"Kasvokkain tapahtuvaa, selkeää, ajantasaista, luotettavaa, henkilökohtaista"*

*"Matalalla kynnyksellä tapahtuva ja todellisesti avoin. Epävarmuus lisääntyy, mikäli tiedottamisesta jää sellainen kuva että jotakin pimitetään tai kerrotaan vain osittain tilanne. (...) ja työyhteisön ongelmakohtiin puuttuminen ja osittain myös rakentavan palautteen antaminen henkilökohtaisesti ohjaa ja tukee työntekijöitä."*

Esimiehiltä vastaajat kaipasivat kasvokkain tapahtuvaa, avointa, luotettavaa ja molemmin puolista tiedonkulkua. Esimerkkinä mainittiin, että esimies voisi tiedottaa asioista kokoustyyppisesti ja siitä pidettäisiin muistiota. Kokouksista laaditut muistiot olisivat myös

niiden luettavissa, jotka eivät itse kokoukseen päässeet paikalle. Vastauksista käy myös ilmi se, että osa ei koe pystyvänsä keskustelemaan lähiesimiehensä kanssa tämän työaikojen johdosta. Osa vastaajista koki sähköisen tiedottamisen hyvänä vaihtoehtona sellaiselle lähiesimieltä alaiselle tapahtuvaan tiedonkulkuun, joka ei vaadi fyysistä läsnäoloa.

Seuraavissa kysymyksissä mitattiin tiedon välittymistä, selkeyttä ja ymmärrettävyyttä sekä tiedottamisen avoimuutta ja tasapuolisuutta johdolta (johtaja, apulaisjohtajat) henkilökunnalle. Tiedon välittymistä johdolta piti kohtalaisena 32,8%, hyvänä 3,4% ja erittäin hyvänä 1,7%. Vastaajista noin kaksi kolmesta piti tiedon välittymistä huonona lukemin erittäin huono 34,5% ja huono 27,6% (kts.kuvio 16).

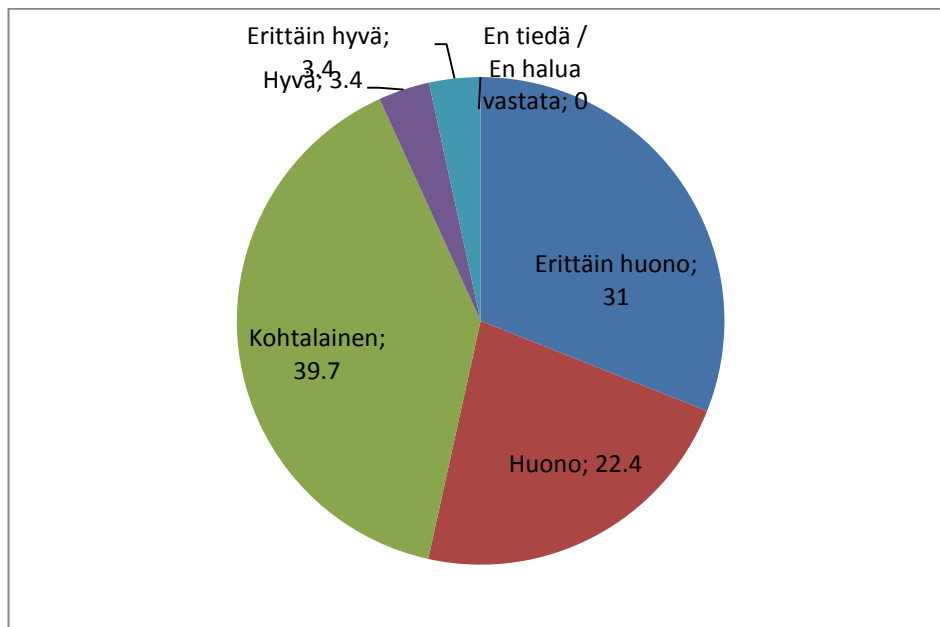


Kuvio 15: Tiedon välittyminen johdolta alaisille

Tiedon välittymistä johdolta ristiintaulukoitiin vastaajan edustaman työsektorin kanssa. Valvontahenkilökunta piti tiedonvälittymistä johdolta erittäin huonona (44,7%), huonona (26,3%) ja kohtalaisena (28,9%). Valvonnasta yksikään ei pitänyt tiedonvälittymistä johdolta hyvänä tai erittäin hyvänä. Koulutus- ja kuntoutussektorin henkilöstöstä tiedon välittymistä piti huonona (44,4%) ja kohtalaisena (44,4%). Erittäin hyvänä sitä piti yksi vastaaja (11,1%). Työtoiminnan vastaajista tiedonvälittymistä johdolta piti erittäin huonona kolme (37,5%), huonona kaksi (25%) ja kohtalaisena kolme (37,5%) vastaajaa. Suurta hajontaa vastauksissa ei siis ollut havaittavissa työsektoreittain. Valvontapuolen työntekijät kuitenkin pitivät tiedonvälittymistä johdolta erittäin huonona useammin kuin muut.



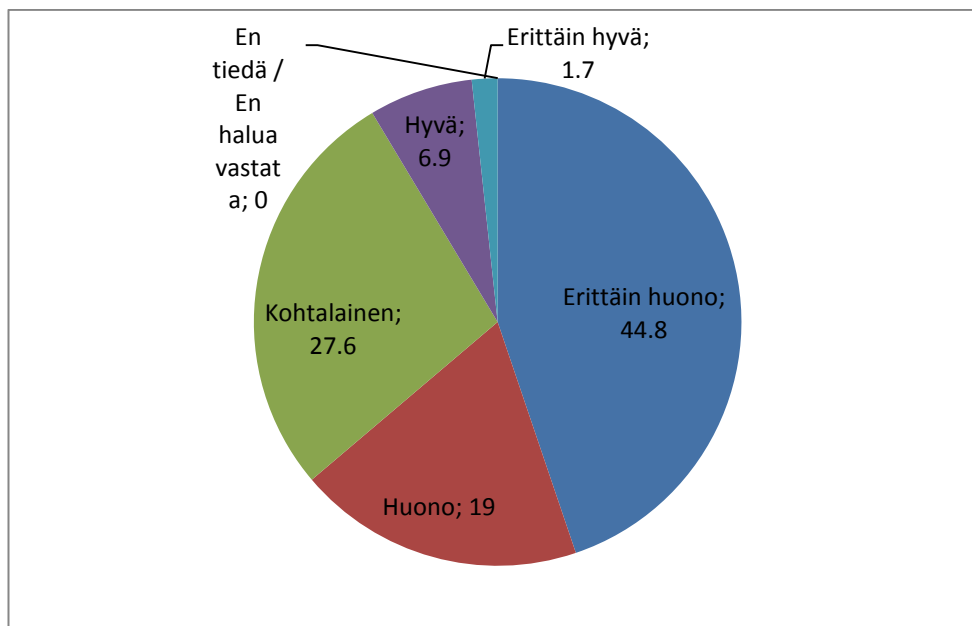
Johdolta välittyneen tiedon selkeyttä ja ymmärrettävyyttä mitattaessa vastaajista sitä piti kohtalaisena 39,7%, hyvänä 3,4% ja erittäin hyvänä 3,4%. Puolet vastaajista piti tiedon selkeyttä ja ymmärrettävyyttä huonona (22,4%) tai erittäin huonona (31%) (kts.kuvio 17).



Kuvio 16: Johdolta saadun tiedon selkeys ja ymmärrettävyys

Ristiintaulukoitaessa johdota saadun tiedon selkeyttä ja ymmärrettävyyttä vastaajan työsektorin kanssa ei hajontaa juurikaan havaittu, joskin valvonta koki jälleen asian erittäin huonona useammin kuin muut. Valvonnassa ajateltiin, että tiedon selkeys ja ymmärrettävyys oli erittäin huonoa (39,5%), kohtalaista (36,8%) ja huonoa (23,7%). Valvonnasta yksikään ei pitänyt johdolta saadun tiedon selkeyttä ja ymmärrettävyyttä hyvänä tai erittäin hyvänä. KKS-sektorin henkilöstöstä 55,6% piti tiedon selkeyttä ja ymmärrettävyyttä kohtalaisena. 22,2% mielsi tiedon selkeyden ja ymmärrettävyyden huonoksi. 22,2% KKS-sektorin vastaajista ajatteli tiedon selkeyden ja ymmärrettävyyden olevan erittäin hyvää. Työtoiminnan vastaajista tiedon selkeyttä ja ymmärrettävyyttä piti erittäin huonona kolme (37,5%), huonona kaksi (25%) ja kohtalaisena kolme (37,5%) vastaajaa.

Johdon tiedottamisen avoimuutta ja tasapuolisuutta kohtalaisena piti 27,6%, hyvänä 6,9% ja erittäin hyvänä 1,7%. Kaksi kolmesta vastaajasta piti välittyneen tiedon selkeyttä ja tasapuolisuutta erittäin huonona (44,8%) tai huonona (19%).



Kuvio 17: Johdolta saadun tiedon avoimuus ja tasapuolisuus

Johdolta saadun tiedon avoimuus ja tasapuolisuus koettiin työsektorin kanssa ristiintaulukoitaessa seuraavasti. Valvontapuolesta tiedottamisen avoimuuden ja tasapuolisuuden koki erittäin huonona 52,6%, huonona 21,1% ja kohtalaisena 23,7%. Hyvänä tämän koki yksi vastaaja (2,6%). Koulutus- ja kuntoutussektorilla vastaavat lukemat olivat erittäin huono 33,3%, huono 11,1%, kohtalainen 44,4% ja erittäin hyvä 11,1% (yksi vastaaja). Työtoiminnassa vastaajat arvioivat tiedon avoimuutta ja tasapuolisuutta siten, että vastauksista erittäin huonoja oli 37,5%, huonoja 25% ja kohtalaisia 25%. Hyvänä tiedottamisen avoimuutta ja tasapuolisuutta piti työtoiminnan edustajista yksi vastaaja (12,5%). Tässäkään ei siis ollut havaittavissa suurta hajontaa, mutta valvonta oli keskimääräistä tyytymättömämpää.

Tässäkin kysymysryhmässä kartoitettiin lisäksi vastaajien ajatuksia onnistuneesta johtamisviestinnästä, sekä kysyttiin konkreettisia toimenpiteitä, jolla onnistunutta viestintää voitaisiin aikaansaada.

*"Johdolle lisää kontaktipintaa kenttään"*

*"Tiedottaminen on säännöllistä ja siihen on aina samat tiedottamisen kanavat käytössä. Nyt esim. ns viikkotiedote ilmestyy yleensä kerran viikossa ja siihen on merkitty tilavaraukset sekä lomat. (...) Sähköistä viestintää tulisi johdon käyttää paljon enemmän ja aina saman kanavan kautta ja säännöllisesti esim. kerran viikossa. Eikä niin, että johtaja saattaa kertoa jonkin asian joillekin paikalla oleville. Tämä lisää puskaradion kulkua ja tiedon vääristymistä ja*

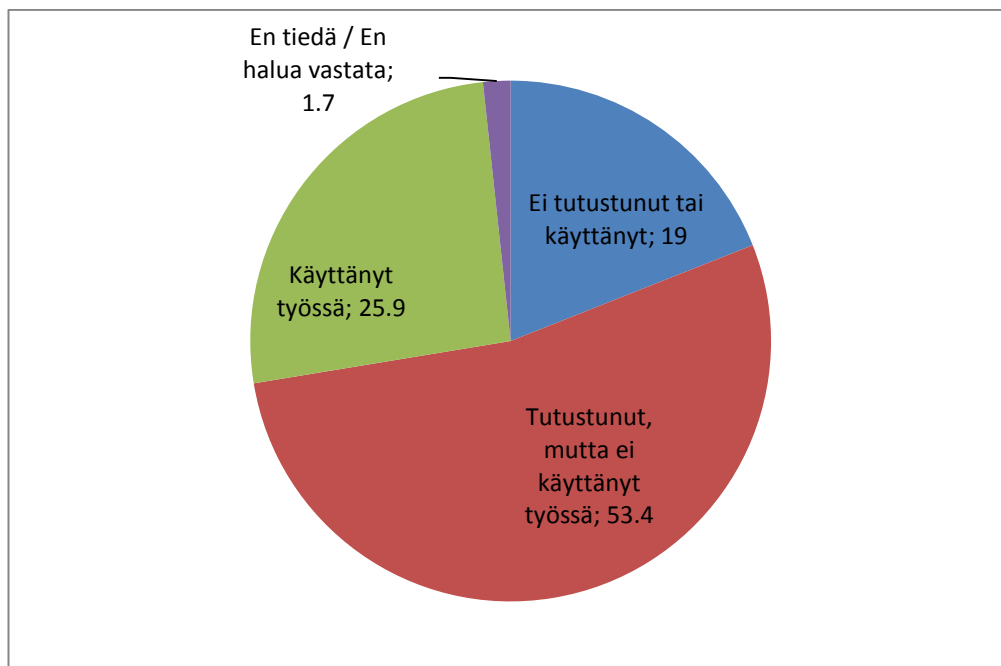
*epätasa-arvoa. Sähköisen viestinnän lisäksi johdon tulisi tiedottaa asioista säännöllisesti myös kasvotusten esim. 1xkk. yhteinen tilaisuus. (...) Esimiehen tulisi ottaa tärkeimmät viestit esille kokouksessa ja varmistaa että työntekijät ovat ymmärtäneet ne ja tutustuneet niihin ja lisäksi esimiehen tulisi "suomentaa" miten nämä tiedotteet esim. kehasta vaikuttavat konkreettisesti juuri hänen alaistensa arkeen ja työhön. (...)”*

Suurin kehittämistarve työntekijöiden mielestä on se, että asioista tiedotettaisiin ajoissa, aktiivisemmin ja säännöllisemmin. Vastauksista käy myös ilmi se, että tiedottamisen toivottaisiin olevan avoimempaa ja asioista kerrottaisiin sen hetkisen tiedon mukaan, vaikka lopullista vastausta ei olisikaan. Vastajat kaipasivat myös yhteisiä johdon tiedotustilaisuuksia. Tiedotustilaisuuksiin turvattaisiin kaikkien halukkaiden pääsy vankilan laittamisella ”yö-asentoon”(tarkoittaen sitä, että päivätoiminnot keskeytettäisiin tilaisuuden ajaksi, jolloin suurempi osa työntekijöistä vapautuisi osallistumaan tilaisuuteen). Vastajat kaipasivat myös selkeämpiä linjauksia johdolta työtehtäviinsä liittyen, liittyen työvuorolistojen aiheuttamaan kiireeseen ja sitä kautta tehtävien priorisointiin.

## 5.7 Intra

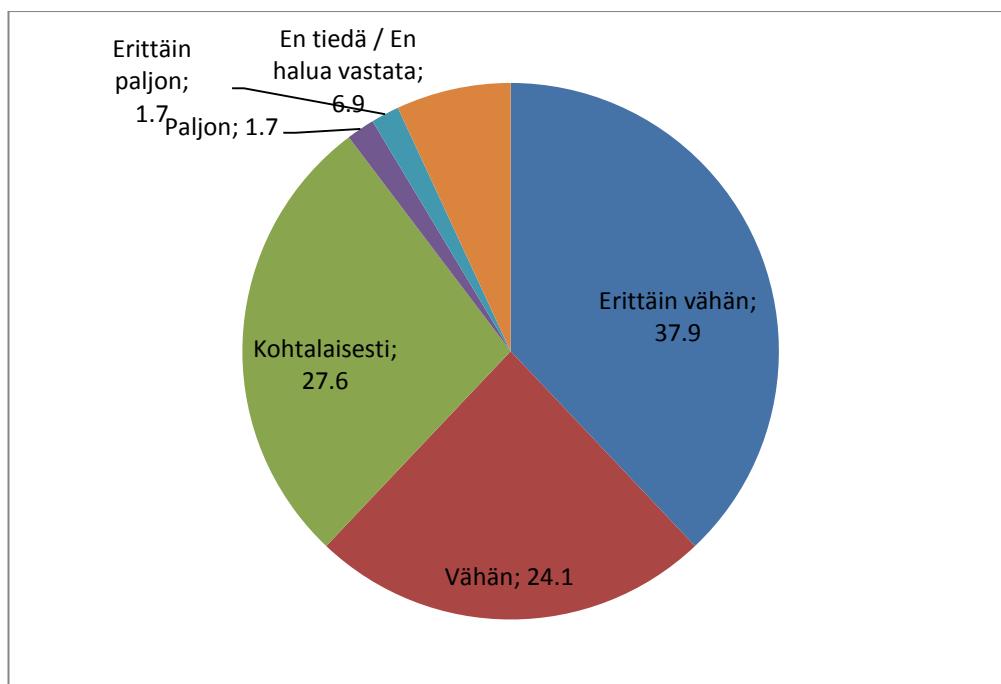
Helsingin vankilan sisäinen Intra-verkko oli kyselyn aikaan ollut vasta lyhyen aikaa käytössä, joten ajan kuluessa sen vaikutus varmasti lisääntyy. Kyselyssä oli Intran osalta tarkoitus selvittää työntekijöiden ensivaikutelmia Intran käytöstä ja toimivuudesta.

Suurin osa vastaajista oli tutustunut Intraan mutta ei ollut sitä vielä käyttänyt työssään (53,4%). 25,9% oli käyttänyt sitä työssään. 19% ei ollut tutustunut ja käyttänyt sitä. Vastaajista 1,7% ei tiennyt mielipidettään tai halunnut vastata (kts.kuvio 19). Vastausten perusteella Helsingin vankilan Intra on jo alkuvaiheessa saanut suurimman osan työntekijöistä tutustumaan siihen tai käyttämään sitä. Ajan kuluessa Intran osuus viestintäkanavana kasvane.



Kuvio 18: Intran käyttö

Helsingin vankilan sisäistä intraa hyödyllisenä työvälineenä vastaajista piti kohtalaisena 27,6%. Intrasta paljon (1,7%) ja erittäin paljon (1,7%) hyötyvien määrä jäi pieneksi. Suurin osa koki saavansa siitä vähän (24,1%) tai erittäin vähän (37,9%) hyötyä. Vastaajista 6,9% ei tiennyt tai halunnut vastata (kts.kuvio 20).



Kuvio 19: Intrasta on hyötyä työvälineenä

Helsingin vankilan Intran toimivuuden helppokäyttöisenä ja selkeänä työvälineenä vastaajat arvioivat kohtalaiseksi (25,9%) ja hyväksi (13,8%). Huono (15,5%) ja erittäin huono (13,8%) vastauksia oli noin kolmannes vastauksista. Suuri osa ei tiennyt tai osannut vastata (31%) kysymykseen.

Helsingin vankilan Intrassa olevan tiedon löydettävyyttä mitattaessa noin kolmannes (29,3%) ei tiennyt tai osannut vastata kysymykseen. Vastaajista sen toimivuutta piti erittäin huonona (13,8%) ja huonona (24,1%). Kohtalaiseksi sen toimivuuden arvioi 25,9% ja hyväksi 6,9%.

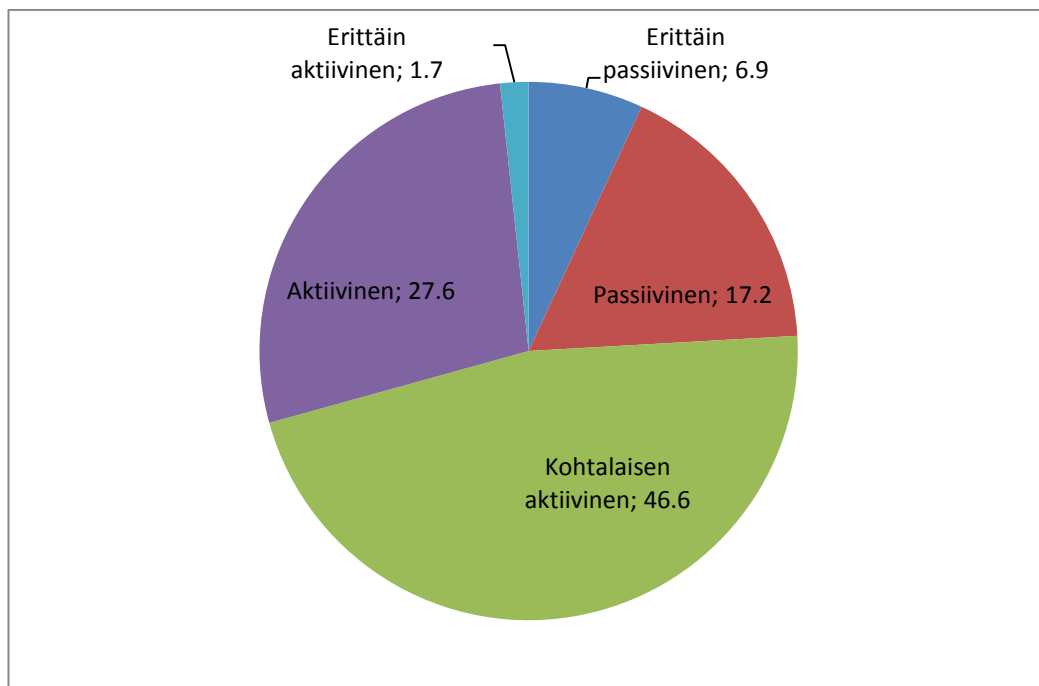
Kysyttäessä, kuinka työntekijät kehittäisivät Intraa ja mitä asioita he haluaisivat sinne lisättävän, työntekijät kokivat Helsingin vankilan Intran potentiaalisena tiedotuskanavana. Intraan kaivattiin mahdollisuutta johdon, esimiesten ja työntekijöiden väliseen vuorovaikutteiseen viestintään. Osa vastaajista kaipasi Intran käyttöön perehdytystä.

*"Intran keskustelupalstan tulisi olla kaksisuuntainen - siis vuoropuhelua myös johtoon päin"*

*"Perehdytystä sen käyttöön. Ajankohtaiset asiat helposti saataville. Jonkin viestintäkanavan siihen."*

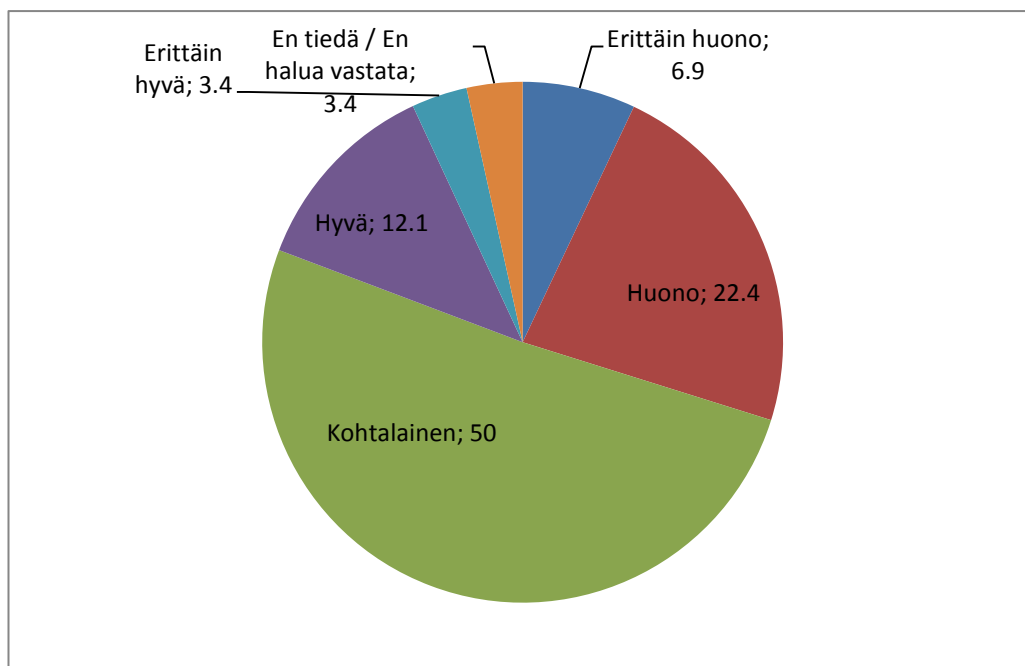
## 5.8 Oma roolini tiedonhankinnassa ja vapaa sana

Vastaajien aktiivisuutta tiedonhankinnassa mitattaessa selvisi heidän olevan valtaosin kohtalaisen aktiivisia (46,6%). Aktiivisia oli (27,6%) ja erittäin aktiivisia (1,7%). Passiivisiksi itsensä koki 17,2% ja erittäin passiivisiksi 6,9% (kts.kuvio 21).



Kuvio 20: Vastaajien aktiivisuus tiedonhankinnassa

Oman toimintansa vaikuttamisen tiedonsaantiinsa Helsingin vankilassa vastaajat kokivat valtaosin kohtalaiseksi (50%) tai huonoksi (22,4%). Hyväksi oman toimintansa vaikutuksen koki 12,1% ja erittäin hyväksi 3,4%, kun taas erittäin huonoksi 6,9%. Vastaajista 3,4% ei tiennyt tai halunnut vastata (kts.kuvio 22).



Kuvio 21: Oman toiminnan vaikutus tiedonsaantiin

Pyrimme aktivoimaan henkilöstöä miettimään omaa osuuttaan tiedonkulussa kysymällä: Miten voisit omalla toiminnallasi auttaa parantamaan tiedonkulkua?

*"Käyttämällä kahvitaukoni niin että kuljeksisin kyselemässä, mutta kahvitauko ei taida olla tarkoitettu tällaiseksi työajaksi."*

Vastaajat kokivat voivansa parantaa tiedonkulkua sillä, että etsivät aktiivisesti tietoa ja jakavat sitä muille. Vastauksista käy tosin ilmi, että tiedon löytäminen tuotti ajoittain ongelmia ja näin ollen tiedon etsiminen vie valtavasti aikaa. Vastaukset osoittavat, että aktiivisuutta ja halua tiedonhankinnalle on. Tällöin on tärkeää, että työnantajan puolelta mahdollistetaan tiedonsaanti ja välineet henkilökunnan vaivattomampaan omatoimiseen tiedonetsintään.

Viimeisessä kysymyksessä annettiin henkilöstölle vapaa sana tiedottamiseen ja viestintään liittyvissä asioissa.

*"Päätöksenteon valmistelusta tiedottamista reilusti etukäteen. Henkilökunnan aitoa kuulemista päätöksenteon tukena. Nykyään tiedottamisen on hoitanut joku paikalla ollut kollega puskaradiomaisesti."*

*"Toivoisin, että ESRA ja Hev johto ymmärtäisivät, että hyvään tiedottamiseen tarvitaan muutakin kuin 100 henkilölle lähetettävä sähköposti, jonka kontekstia ei lainkaan avata työntekijöille. Lisäksi esimerkiksi tietojärjestelmä muutoksiin liittyvä ICT-tuki-painotteinen tiedottaminen tulee automaattisena sähköpostijakeluna. Suurimmalla osalla työyhteisöstä ei ole aavistustakaan IT-termeistä ja ajureista ja koodeista, joita viestit vilisevät. Selkokielineen ohjeistus ei olisi pahitteeksi."*

Sähköpostiviestintään vastaajat kaipaavat selkeyttä ja asioiden avaamista helpommin ymmärrettäväksi. Tiedottamisen heikkoudeksi vastaajat arvioivat, että tieto tulee heille liian myöhäisessä vaiheessa. Henkilökunta kaipasi myös tietoa jo valmisteluvaiheessa oleviin asioihin, sekä mahdollisuutta vaikuttaa niihin ja tulla kuulluksi.

## 5.9 Jokelan vankilan johdon haastattelu

Lähetimme Jokelan vankilan johdolle lyhyen sähköpostihaastattelun opinnäytetyön aiheeseemme liittyen. Jokelan vankila on saanut henkilökunnalle tuotetussa Rikosseuraamuslaitoksen henkilöstöbarometrissä vuonna 2015 Etelä-Suomen rikosseuraamusalueen (ESRA) vankiloista keskiarvoa paremmat arviot liittyen sisäiseen

tiedonkulkuun ja johtamiseen (Rikosseuraamuslaitos, työtyytyväisyysbarometri 2015). Jokelan vankila ei organisaation koossa ole verrattavissa Helsingin vankilaan. Haastattelun tarkoituksena oli hakea toimivia käytänteitä ja ajatuksia sisäiseen viestintään liittyen, joita voitaisiin mahdollisesti muokata vastaamaan suuremman organisaation tarpeita. Vastauksen saimme vankilan kahdelta apulaisjohtajalta.

Apulaisjohtajat pitivät kokenutta ja hyvää johtohenkilökuntaa syynä sille, että henkilökunta on työtyytyväisyysbarometrin mukaan keskivertoa tyytyväisempiä johtoonsa. Huomiota tulisi heidän mielestään kuitenkin kiinnittää siihen, etteivät yhden vuoden (2015) tulokset ole representatiivisia.

Henkilöstön keskivertoa paremmaksi kokema oikeudenmukainen kohtelu esimieheltä johtuu Jokelan vankilan järjestämästä mahdollisuudesta jatkuvaan kouluttautumiseen organisaation sisällä ja muiden palveluntarjoajien koulutuksiin. Lisäksi merkitystä on esimiestyölaadun jatkuvalla seuraamisella ja korjaavan palautteen annolla.

Apulaisjohtajat kertovat, että työilmapiirin ja johdon nauttiman luottamuksen edistämiseksi Jokelan vankilassa tiedottamiseen kiinnitetään huomiota ja sitä parannetaan jatkuvasti. Vankilan johtaja pitää henkilökunnalle kahvitilaisuuksia (tiedotustilaisuus). Lisäksi rikosseuraamusesimiehille on otettu käyttöön "lähiesimiesten-taidot"-projekti joka jatkuu vuoden 2017 aikana.

Jokelan vankilassa käytetyiksi työyhteisöviestinnän välineiksi apulaisjohtajat mainitsevat säännölliset palaverit ja johtajan tiedotustilaisuudet. Sähköisistä välineistä käytössä ovat operatiivinen intra sekä sähköposti. Apulaisjohtajien mielestä viestittyä asiaa ei voida aina pitää selkeälukuisena ja helposti ymmärrettävänä. Virkamiehet ovat velvollisia perehtymään jaettuun tietoon, joka myös nostaa heidän substanssiosaamistaan.

Apulaisjohtajien mukaan avoimen päätöksenteon toteutuminen turvataan sillä, että asioista keskustellaan edellä mainituissa palavereissa. Tämän lisäksi esittelyssä oleviin asioihin on mahdollista antaa lausuntoja ennen esittelyä. Apulaisjohtajat näkevät vankilan hierarkkisuuden selkeyttävän päätöksentekoa. Asioiden käsittelyssä annetaan kuitenkin jokaiselle asianosaiselle mahdollisuus osallistua asioiden valmisteluun. Jokelan vankilan apulaisjohtajat kuitenkin muistuttavat, ettei turvallisuusviranomaisen päätöksenteko voi tapahtua torikokouksen tavoin.

Apulaisjohtajat toteavat lopuksi, että henkilökunnan kuunteleminen on tärkeää. Kaikille on annettava mahdollisuus mielipiteen ilmaisuun. Päätöksen teon on oltava nopeaa ja ennustettavaa, sekä päätetyt asiat tulee tarvittaessa pystyä perustelevaan ja niiden on



oltava oikeudenmukaisia. Henkilökunnalla on velvollisuus hankkia tietoa, kunhan tiedon hankintapaikat ovat tiedossa.

## 6 Johtopäätökset

Tässä luvussa haemme vastauksia tutkimuskysymyksiimme, mitkä olivat ”Miten sisäinen viestintä toimii Helsingin vankilassa työntekijöiden näkökulmasta tarkasteltuna?”, ”Millaisena johtamisviestintä koetaan ja miten sitä voitaisiin kehittää?” ja ”Mikä on työntekijän rooli Helsingin vankilan sisäisessä viestinnässä?”. Lisäksi teemme johtopäätökset opinnäytetyön tuloksista ja peilaamme niitä esiteltyyn teoriaan. Tiedonkulun haasteiden selvittämisen lisäksi olemme koonneet tähän konkreettisia kehittämis ehdotuksia, joita henkilökunta on tuonut esiin kyselylomakkeella. Lisää kehittämisajatuksia löytyy tämän opinnäytetyön luvusta 7.3.

### 6.1 Henkilökunnan käyttää tiedonhaussa sähköpostia, esimiestään ja kollegoitaan

Tutkielmamme mukaan Helsingin vankilan henkilöstö saa tietoa Rikosseuraamuslaitoksen keskushallinnon sekä oman rikosseuraamusalueensa (ESRA) asioista pääasiallisesti sähköpostilla ja epävirallisesti kollegoilta. Myös muita kuin omaa työsektoria koskeva tieto saadaan pääasiallisesti näistä kanavista. Helsingin vankilaa koskeva sekä oman työsektorin asioista tapahtuva tiedonsaanti tapahtuu myös edellä mainittuja kanavia pitkin, mutta myös oman esimiehen koetaan antavan tietoa.

Tietoa Helsingin vankilassa etsitään keskushallintoa ja omaa rikosseuraamusaluetta (ESRA) koskien sähköpostista, oikeusministeriön intrasta, omalta esimieheltä ja epävirallisia reittejä pitkin kollegoilta. Helsingin vankilan yleisiä asioita ja muita työsektoreita koskeva tieto etsitään pääasiallisesti sähköpostista, kollegoilta, omalta esimieheltä sekä Helsingin vankilan sisäisestä intrasta. Omaa työsektoria koskeva tieto etsitään muutoin samoista lähteistä, mutta intraa henkilöstö ei käytä tähän tarkoitukseen. Sähköisten viestintävälineiden käyttö on nykypäivää (Hurme 2003). Ei siis ole yllättävää, ettei Helsingin vankilassa juuri kukaan enää käytä tiedonlähteenä ilmoitustaulua.

Henkilökunnan tiedonsaannin ja -etsimisen positioita selvitetessä tutkimme myös tutkielman tekohetkellä vastikään julkaistua Intra-verkkoa. Intra-verkon käytöstä kysyttiin henkilöstön Intran tämän hetkistä käyttöastetta, hyödyllisyyttä työvälineenä sekä helppokäyttöisyyttä ja selkeyttä. Lisäksi kysyimme, löytyykö henkilökunnan tarvitsema tieto tarpeeksi helposti ja mitä asioita työntekijät toivoisivat Intraan lisättävän. Myös muita kehitysehdotuksia pyydettiin. Kyselyn tekohetkellä Helsingin vankilan sisäinen Intra-verkko oli ollut vasta noin kuukauden käytössä. Tämä varmasti näkyi vastauksissa. Suurin osa

henkilöstöstä oli tämän kuukauden aikana ehtinyt jo tutustua Intraan ja osa käyttänyt sitä työvälineenä. Näin ollen on pääteltävissä, että kiinnostusta Intran käyttöön työvälineenä on. Huomioitavaa on myös, että muidenkin kyselylomakkeen teemojen alle tuli vastauksia Intrasta ja sen käytön lisäämisestä.

Intran hyödyllisyys työvälineenä tässä kehitysvaiheessa koettiin pääosin kohtalaisena, tai sitä heikompana. Helppokäyttöisyyteen ja selkeyteen suurin osa vastaajista ei osannut tai halunnut vastata. Osa koki helppokäyttöisyyden ja selkeyden olevan tässä vaiheessa kohtalaista tasoa. Lähes yhteneviä tuloksia saatiin kysymykseen siitä, löytyykö tieto Intrasta tarpeeksi helposti.

Sisäisen intra-verkon kehittämiseen henkilöstö antoi pääosin keskenään samankaltaisia vastauksia. Intraan toivottiin selkeyttä; tällaisenaan siellä oleva tieto ei löydy tarpeeksi helposti. Lisäksi vastaajat kaipasivat mahdollisuutta vuorovaikutteiseen viestintään yksipuolisen tiedottamisen sijaan. Intraa kehitettäessä henkilökunta toivoi myös perehdytystä sen käyttöön.

Työyhteisöviestinnän teoria tukee näitä Helsingin vankilan henkilöstön näkemyksiä. Nykyajan työyhteisöviestinnässä painotetaan nimenomaan vuorovaikutteisuutta, onhan organisaatio vuorovaikutteinen verkosto. Organisaatio rakentuu yksilöistä, jotka kukin tuovat oman inhimillisen lisänsä sen viestintään. Pekka Aula painottaa teoksessaan Johtamisen kaaos vai kaaoksen johtaminen? sitä, että jokainen organisaatio rakentuu pohjimmiltaan ihmisten väliselle vuorovaikutukselle (Aula 2000, 42, 48-49).

## 6.2 Henkilökunta arvioi haettua ja saatua tietoa kohtalaisena tai sitä heikompana

Vastataksemme siihen, millaisena Helsingin vankilan henkilöstö kokee etsimänsä ja saamansa tiedon, kysyimme mielipiteitä tiedottamisesta eri tulokulmista. Kartoitimme henkilöstön tyytyväisyyttä tiedonsaantiin yleisesti, kokemuksia liikkuvan tiedon luotettavuudesta, sekä tiedottamisen onnistumisesta. Selvitimme myös, miten sisäinen viestintä vaikuttaa henkilökunnan työssä viihtyvyyteen ja työssä jaksamiseen.

Henkilökunta oli keskimäärin tyytymätöntä kysyttäessä tyytyväisyyttä Rikosseuraamuslaitoksen keskushallintoa ja omaa rikosseuraamusaluettaan koskevaan tiedonsaantiin. Vastausvaihtoehdot erittäin huono, huono ja kohtalainen keräsivät eniten vastaajia. Kuitenkin Rikosseuraamuslaitoksen syksyllä 2016 teettämästä mainetutkimuksesta selviää, että keskimäärin Rikosseuraamuslaitosta pidetään luotettavana ja hyvämaineisena viestijänä sidosryhmien näkökulmasta (Rikosseuraamuslaitos 2017). Mielenkiintoista onkin miksi Rikosseuraamuslaitoksen sisällä Helsingin vankilassa kokemukset ovat päinvastaisia.

Helsingin vankilaa koskevista yleisistä asioista tiedottaminen koettiin kohtalaisena, tai sitä huonompana. Erityisesti tähän lienee siis tulevaisuudessa tarpeen kiinnittää huomiota Helsingin vankilassa. Väittämään, "Saan tietoa muita työsektoreita koskevista Helsingin vankilan asioista...", vastattiin yleisimmin kohtalaisesti, erittäin huonosti ja huonosti. Omaa työsektoria koskevaan tiedonsaantiin oltiin kohtalaisen tyytyväisiä, mutta myös huono ja erittäin huono saivat paljon vastauksia. Tutkielman vastaukset kertovat siitä, että tieto liikkuu kollegoiden välillä jolloin on ymmärrettävää se, että henkilökunta on oman työsektorinsa asioista paremmin perillä.

Tiedon luotettavuutta mitattaessa henkilökunta vastasi saavansa luotettavinta sähköpostista, oikeusministeriön intrasta, sekä omalta esimieheltään koskien Rikosseuraamusalan keskushallintoa, sekä Etelä-Suomen rikosseuraamusaluetta. Helsingin vankilan, sekä muiden ja oman työsektorin asiat kävivät luotettavimmin ilmi sähköpostista, esimiehiltä, sekä kollegoilta.

Tiedottamisen onnistumista mitattaessa henkilökunta arvioi sen onnistuneen Helsingin vankilassa kohtalaisesti tai sitä huonommin. Onnistuneita kokemuksia kysyttäessä useat vastaajat mainitsivat rikosseuraamus esimiehen tiedottamisen liittyen poliisin pahoitpelyyn Helsingin vankilassa. Lisäksi johtajan pitämiä yhteisiä tiedotustilaisuuksia tuotiin esiin onnistuneina, sillä niissä on ollut tilaisuus esittää kysymyksiä ja kommentoida asioita. Aiemmin korostettu vuorovaikutteisuus viestinnässä tuli siis ilmi tässäkin kysymysryhmässä.

Onnistuneen tiedonkulun merkitystä työssä jaksamiseen ja työssä viihtymiseen henkilökunta arvioi tavalla, jota työyhteisöviestinnän teoria tukee. Helsingin vankilan henkilöstö koki onnistuneen tiedottamisen vaikuttavan jaksamiseen ja viihtyvyyteen paljon tai erittäin paljon. Viestinnän avoimuus ja tasapuolisuus lisäävät henkilökunnan luottamusta työnantajaan ja josta seuraa motivaation nousu ja työsuoritusten parantuminen (Alajärvi ym. 1999, 58). Stressin ja muun epävarmuuden aiheuttama psyykinen ja fyysinen kuormittavuus vaikeuttaa huomattavasti työntekijän suoriutumista omista työtehtävistään. Työyhteisöviestinnällä pystytään vaikuttamaan työntekijöiden stressinhallintaan. Epätieto työtehtävistä ja työympäristöstä lisää työntekijän paineita erityisesti muutostilanteissa ja näin ollen työntekijä stressaantuu herkästi. (Lämsä & Hautala 2005, 73.) Näin ollen onnistunut sisäinen tiedonkulku on yksi keino vähentää henkilöstön tuntemaa kuormitusta.

### 6.3 Henkilökunta toivoisi vuorojen väliin liukumaa tiedon vaihtamiseksi

Pyysimme henkilöstöä myös kertomaan omia konkreettisia kehittämissuhteita tiedonkulun parantamiseksi kyselylomakkeen vapaakenttä-vaihtoehtoin. Helsingin vankilan

sisäistä Intra-verkkoa ja sen vaikutusta tiedonkulkuun avaamme otsikon 6.1 alla, josta löytyvät myös Intran kehittämiseen liittyvät ajatukset.

Kysyimme henkilökunnalta miten vuorotyö vaikuttaa tiedon välittymiseen vuorojen vaihtuessa sen aiheuttaman epäsäännöllisen työrytmin ja vuorojen takia. Henkilöstö oli pääosin sitä mieltä, että tiedon välittyminen on kohtalaisella tasolla. Työvuorojen vaihtuessa henkilökunta sai tarvitsemansa tiedon kollegoilta ja esimiehiltä.

Tiedon välittämisessä nousi selkeimmin esille tarve pieneen liukumaan työvuorojen välillä. Työntekijät pitivät 15 minuutin pituista aikaa riittävän sille, että vuorojen väliset tiedot saataisiin vaihdettua. Esimerkkinä nousi esille eräässä vastauksessa Vantaan vankilassa käytössä oleva ”aamukatsaus”. Kuten tutkimustulos osoittaa, että suurin osa tiedosta liikkuu suullisena työntekijöiden ja esimiesten kesken vuorojen vaihtuessa. Mikäli työvuoroihin on lakisääteisesti mahdollista saada liukumaa, tätä voisi harkita parantamaan tiedon välittymistä, sillä ensisijaisesti tieto liikkuu juurikin ihmiseltä ihmiselle. Vastaajista osa koki myös sähköisten välineiden käytön saattavan helpottaa vuorojen välissä tapahtuvaa tiedon välittymistä. Helsingin vankilassa voitaisiin siis mahdollisesti ottaa käyttöön säännöllinen sähköinen vuororaportti tiedonkulun parantamiseksi, mikäli työvuorosunnittelulla ei voida vaikuttaa ongelmaan.

Pyysimme henkilöstöltä konkreettisia kehittämissuhteita tiedonkulun kehittämiseen. Työntekijät kaipasivat tiedonkulun selkeyttämistä ja asioiden avaamista. Pekka Aula kirjoittaa teoksessaan Johtamisen kaaos vai kaaoksen johtaminen (2000), että työyhteisössä olevat viestinnänongelmat johtuvat ihmisten näkemyseroista. Viestin lähettäjällä ja vastaanottajalla, joka informaatiota käyttää, saattaa olla erilainen tulkitsemistapa ja ajatus siitä millaisena informaatio halutaan saada ja miten se ymmärretään. Viestinnän sujuvuuden vastuu on informaation lähettäjällä kuin vastaanottajallakin. (Aula 2000, 54-55.) Virallinen informaatio liikkuu vankilassa suurilta osin ylhäältä alaspäin, joten esimiestason työntekijöiden kouluttaminen selkeämpään viestintään olisi yksi mahdollisuus vaikuttaa ongelmaan. Toisaalta työntekijätasolle olisi varmasti tarpeen muistuttaa vastaanottajan vastuusta; mikäli tietoa ei ymmärretä, on vastaanottajalla myös vastuu kysyä.

Henkilökunta koki tärkeäksi mahdollisuuden tulla kuulluksi valmisteluvaiheessa oleviin muutoksiin. He toivoivat vuorovaikutusta viestinnässä ja tietoa asioista tarpeeksi ajoissa. Työministeriön suomalaisen työelämän kehittämissuhteen mukaan parhaassa tapauksessa organisaatiossa toteutuu neljä viestinnän osa-aluetta: 1. Ihmiset tietävät tavoitteensa. 2. Kaikilla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa työpaikan tavoitteisiin sekä kehittämiseen. 3. Ilmapiiri on avoin ja luottamuksellinen. 4. Tietoa on riittävästi saatavilla. (Ottala 2000, 22-

23.) Voidaan siis olettaa, että aikaisempi tiedottaminen olisi keino vaikuttaa työntekijöiden jaksamiseen ja viihtyvyyteen.

Teoriaan ja tutkielman tuloksiin pohjaten viestinnän vuorovaikutuksellisuutta sekä keskustelua sen muodoista ja sisällöistä tulisi kehittää. Tähän kehittämistyöhön tarvitaan molemmin puolista keskustelua, jotta viestinnästä tulisi avointa, luottamuksellista sekä työntekoa edistävää. Tähän tarpeeseen olemme esittäneet luvussa 7.3 yhdeksi ratkaisuksi sisäistä viestintäsuunnitelmaa. Toisaalta varmasti myös avoin keskustelu esimerkiksi sektoreiden omissa palaverissa toisi jonkinlaista muutosta. Avoimella keskustelulla tarkoitetaan tässä tapauksessa sitä, että johdon tiedottamisen selkiyttämistoiveiden lisäksi myös työntekijätason vastuunottoa tiedon vastaanottajina korostettaisiin.

#### 6.4 Henkilökunta viestii kohtalaisen aktiivisesti

Helsingin vankilan henkilöstöä pyydettiin arvioimaan omaa aktiivisuuden tasoaan liittyen sisäiseen viestintään. Valtaosa koki olevansa kohtalaisen aktiivisia tai aktiivisia viestijöitä. Omalla toiminnalla nähtiin kuitenkin olevan kohtalaisesti tai huonosti vaikutusta siihen, kuinka paljon tai millaista tietoa saadaan.

Kysyttäessä miten voit omalla toiminnallasi auttaa parantamaan tiedonkulkua, vastaajat tuottivat keskenään melko yhteneviä vastauksia. Oman aktiivisuuden lisäämisen tiedon etsimiseen ja sen jakamiseen nähtiin vaikuttavan paljon. Kyselylomakkeessa henkilökunta toi toistuvasti esiin sen, että tiedonhaku vaatii paljon aikaa, ja työntekijät kokivat nimenomaan ajanpuutteen yhdeksi ongelmaksi tiedonkulussa.

Tutkielman yhtenä osa-alueena pyysimme Jokelan vankilan johtoa vastaamaan haastatteluun, jossa kartoitettiin onnistuneen viestinnän perusteita Jokelan vankilassa. Haastattelumme vastanneet apulaisjohtajat korostivat useaan otteeseen työntekijän olevan avainasemassa onnistuneen tiedonkulun luomisessa.

On tärkeää muistaa, että jokaisella yksilöllä on myös vastuu sisäisen tiedonkulun onnistumisessa. Tiedonhaku ja palautekäytäntöjen omaksuminen työssä ovat osaltaan yksilön vastuulla. (Lämsä & Hautala 2005, 73.) Teorian valossa olisi siis perusteltua ajatella myös työntekijätason olevan tiedonkulun kehittämisessä avainasemassa etenkin, kun puhutaan Helsingin vankilan kokoisesta organisaatiosta. Tarpeen olisi varmasti selkeyttää tiedonsaatavuutta, jotta tiedonhaku ei veisi kohtuuttomasti aikaa. Toisaalta tarpeen olisi motivoida työntekijöitä kysymään silloin, kuin jokin asia jää askarruttamaan. Jonkinlainen helppo vuorovaikutuksellinen viestintätyökalu olisi tähän omiaan, mutta varmasti myös

vankilan organisaatiokulttuurissa pitäisi tapahtua muutosta avoimempaa keskustelua kohti. Välineet itsessään eivät mahdollista tiedonkulkua, mikäli niitä ei käytetä.

#### 6.5 Johtamisviestintä ja henkilökunnan esittämät kehittämis ehdotukset

Pyysimme Helsingin vankilan henkilöstöä arvioimaan lähiesimies-alainen-, sekä johto-alainen viestintää tiedon välittymisen, selkeyden ja ymmärrettävyyden sekä avoimuuden ja tasapuolisuuden näkökulmista. Pyysimme vapaakenttäasioissa henkilöstöltä konkreettisia kehittämis ehdotuksia ja toiveita johtamisviestinnän kehittämisen tueksi. Henkilöstö arvioi tiedon välittymisen omalta lähiesimieheltään (pl. johto) pääosin kohtalaiseksi tai hyväksi. Huomioitavaa kuitenkin on se, että vastaajien vastaukset jakaantuivat kaikille vastausvaihtoehdoille ääripäitä myöten. Tästä johtuen voidaan olettaa, että tiedon välittyminen lähiesimiehiltä alaisille vaihtelee paitsi alaisesta, niin myös esimiehestä riippuen, eikä johtopäätöksiä voida tehdä kokonaisvaltaisesta tiedon välittymisen tasosta rikosseuraamusesimiehet yhtenäiseksi joukoksi yleistäen.

Lähiesimies-alainen tiedottamisen selkeyttä ja avoimuutta mitattaessa vastaajat arvioivat sen pääosin hyväksi, kohtalaiseksi tai huonoksi. Vastaukset eivät jakaantuneet niin suuresti kuin edellisessä kysymyksessä mutta hajontaa on silti havaittavissa, eikä tiettyä tyytyväisyystasoa voida nostaa selkeästi esille. Pekka Aula kirjoittaa teoksessaan Johtamisen kaaos vai kaaoksen johtaminen (2000, 54-55), että viestinnän ongelmat johtuvat siitä, kun viestinnän vastaanottajan ja viestintää tuottavan tahon näkemykset eroavat toisistaan. Helsingin vankilassa rikosseuraamusesimiehellä on alaisinaan noin 10-15 työntekijää. Tällöin esimiehen on tärkeää ymmärtää alaistensa viestintätottumukset ja se, miten kukin yksilö ymmärtää parhaiten hänen viestimänsä informaation. Toisaalta sekä esimiehissä, että alaisissa on viestintätottumuksiltaan erilaisia ihmisiä (Hackman & Johnson 2000, 34-35, 51). Näin ollen myös alaisilta vaaditaan sopeutumista esimiehen tapoihin. Avoin keskustelu auttaisi tässäkin asiassa.

Kysyimme henkilöstöltä mielipidettä lähiesimiehen tiedottamisen avoimuuteen ja tasapuolisuuteen. Vastaajat arvoivat sen pääosin hyväksi, kohtalaiseksi tai huonoksi. Kuten edellisessä kysymyksessä, vastaukset jakaantuivat jonkun verran, joten selkeää vastausvaihtoehtoa ei voida nostaa kuvaamaan enemmistön mielipidettä. Hämäläinen & Niemelä (2006) nostavat esille kirjoittamassaan "Jaksamisen edistäminen vaativissa sosiaalialan tehtävissä työyhteisöjä kehittämällä", että esimiehen tasapuolisuudella on suuri merkitys henkilökunnan työssäjaksamisessa (15-17). Vastauksista on havaittavissa osan henkilöstöstä olevan tyytymättömiä lähiesimiehen viestinnän avoimuuteen ja tasapuolisuuteen. Tällä on selkeä negatiivinen vaikutus työhyvinvointiin erityisesti muutosten aiheuttaman epävarmuuden takia. Avoimuus ja tasapuolisuus ovat subjektiivisia kokemuksia,

joten niitä ei voida tieteellisesti tarkkaan mitata. Kuitenkin tarpeen olisi selvittää, miksi osa henkilökunnasta kokee esimiehiltä alaisille tapahtuvan tiedonkulun näiltä osin negatiivisena.

Lähiesimiehen viestintää koskevassa vapaakenttäosiossa henkilöstö toivoi viestinnän olevan avoimempaa ja kasvokkain tapahtuvaa. Henkilöstö halusi myös esimiehiltä enemmän aikaa ja kokoustyyppisiä tilaisuuksia viestintää ja tiedonkulkua varten. Tällä toivottiin olevan vaikutusta tiedonkulun luotettavuuteen. Osa vastaajista koki myös sähköisen viestinnän, muun muassa sähköpostilla, olevan riittävää. Työterveyslaitoksen 2004 tekemässä teoksessa "Henkisen hyvinvoinnin lisääminen turvallisuusaloilla" painotetaan viestintämenetelmien kirjaamista viestintäsuunnitelmaan (Työterveyslaitos 2004, 51-54). Tällöin henkilökunnalla olisi tieto siitä, millä tavoin tiedon saa ja millaisia menetelmiä johtamisviestintään käytetään. Åberg painottaa johtamisviestinnän olevan vuorovaikutuksellinen työkalu työyhteisössä (2006, 93-94.). Johtamisviestintä motivoi henkilöstöä, ja se ohjaa työntekijöiden työntekoa. Teoria tukee henkilökunnan toiveita johtamisviestinnän parantamiseksi. Erityisesti johtamisviestintää tulisi selkeyttää ja turvata henkilökunnalle mahdollisuus saada tarvitsemansa tieto ja ennen kaikkea tieto siitä mistä informaatio on saatavilla.

Johdolta (johtaja & apulaisjohtajat) henkilökunnalle tapahtuvan viestinnän tiedon välittymisen vastaajat arvioivat pääosin erittäin huonoksi, kohtalaiseksi tai huonoksi. Vertasimme vastaajien työsektorin vaikutusta vastauksiin ristiintaulukoinnilla. Vastauksista emme löytäneet suurempaa hajontaa, pois luettuna sen, että valvontapuolen henkilökunta oli vastannut tiedon välittymisen olevan johdolta erittäin huonoa useammin kuin muut. Tästä voitaneen tehdä johtopäätös, että kyse ei ole yksittäisen johdon edustajan viestintätottumuksista, vaan pikemminkin yleisestä linjasta vankilan johtamisviestinnässä. Lisäksi merkitystä voi olla sillä, että vartijat tekevät työtä vuoroissa. Vartijan työnkuva on myös pitkälti osastolla tehtävää työtä, jolloin johdon kontaktoiminen vaatisi erillisiä järjestelyjä.

Viestinnän selkeyden ja ymmärrettävyyden johdolta henkilökunnalle vastaajat arvioivat pääosin kohtalaiseksi, erittäin huonoksi tai huonoksi. Ristiintaulukoinnissa vastaajan työsektorin kanssa vastauksista ei löytynyt valvonta puolen henkilökunnan suuren erittäin huono-vastausprosentin lisäksi muita poikkeavuuksia. Pekka Aula kirjoittaa teoksessaan Johtamisen kaaos vai kaaoksen johtaminen (2000), että osa viestinnän ongelmista johtuu ilmiöstä, jossa viestinnän vastaanottajan ja viestintää tuottavan tahon näkemykset eroavat toisistaan. Aulan mielestä olisi tärkeää ymmärtää viestinnän tarpeet tiedon saajan näkökulmasta. Tiedon tuottajan tulisi varmistua siitä, että tieto on vastaanottajan ymmärrettävissä tavalla, jota hän on tarkoittanut. Aula painottaa, että vastuu viestinnästä on viestin välittäjällä, mutta myös saajalla. (Aula 2000, 54-55.) Samasta asiasta puhuvat myös Hackman ja Johnson teoksessaan Leadership, A communication Perspective (2000 34-35, 51).

Lisäksi Jokelan vankilan haastattelumme vastanneet apulaisjohtajat korostivat työntekijän roolia tiedonkulussa. Keskustelua olisi siis tarpeen varmasti avata myös työntekijöiden suuntaan ja muistuttaa viestinnän vastuiden olevan myös kenttätason asia. Vastuu on tarpeen tiedostaa etenkin näin suurista organisaatioista puhuttaessa; johto ei mitenkään pysty tiedottamaan jokaisen henkilökohtaisiin tarpeisiin kohdentaen.

Johdon viestinnän avoimuuden ja tasapuolisuuden vastaajat arvioivat pääosin erittäin huonoksi, kohtalaiseksi tai huonoksi. Ristiintaulukoidessa vastauksia vastaajan työsektorin kanssa huomion arvoisena asiana nousi esille se, että valvontapuolen henkilökunnasta viestinnän tasapuolisuuden ja avoimuuden arvioi erittäin huonoksi hieman yli puolet vastaajista. Muuten työsektorien välillä ei löytynyt suurta hajontaa.

Pyysimme henkilöstöltä vapaakenttäosiossa johdon johtamisviestintään liittyen mielipiteitä ja kehittämisehdotuksia. Esiin nousi toive siitä, että tieto saavuttaisi henkilökunnan ajoissa, nopeammin ja säännöllisemmin. Johdolta henkilöstö kaipasi lisäksi avoimuutta viestinnässä ja tietoa muutoksen alla olevista asioista, vaikka lopullisia vastauksia ei vielä ole tiedossa. Henkilöstöressurssien aiheuttaman kiireen takia henkilökunta toivoi johdon ottavan selkeämmin kantaa työtehtävien priorisoimiseen. Konkreettisina kehittämisehdotuksina johtamisviestinnän parantamiseksi vastaajat ehdottivat johdon säännöllisiä tiedotustilaisuuksia, joihin kaikki halukkaan pääsisivät. Tiedotustilaisuuksilta henkilökunta toivoi vuorovaikutuksellisuutta ja mahdollisuutta kysyä asioista johdolta.

Mikäli tiedotustilaisuuksia ei ole mahdollista järjestää, voitaisiin ajatella Intraa ratkaisuna vuorovaikutteisuuden puutteeseen. Intran osalta henkilökunta toivoi tässä kyselyssä vuorovaikutteisuutta johtoon päin. Sähköisenä työvälineenä Intra ei vaatisi koko henkilökunnan fyysistä läsnäoloa, vaan sitä voisi kukin käyttää silloin, kun työtehtävien puolesta aikaa on. Jonkinlaisen keskustelufoorumin avaaminen osaksi Intraa mahdollistaisi henkilökunnalle alustan, jossa johdolle voisi esittää kysymyksiä asioista, jotka tiedottamisessa jäävät askarruttamaan.

Työministeriön Suomalaisen työelämän kehittämisohjelman teettämässä tutkimuksessa onnistuneen viestinnän seurausta olisi se, että työntekijät tietäisivät tavoitteensa, kaikilla olisi mahdollisuus vaikuttaa työpaikan kehittämiseen ja tavoitteisiin, ilmapiiri olisi avoin ja luottamuksellinen sekä tietoa olisi riittävästi saatavilla (Ojala 2000, 22-23). Alajärvi kirjoittaa teoksessaan Työelämän viestintä (1999), että henkilökunnalta ylöspäin tapahtuva viestintä perustuu luottamukseen johtoa kohtaan. Se on pääosin palautteen antoa liittyen johdon johtamis- ja toimintamalleihin. Henkilökunnan ylöspäin suuntautuvan vuorovaikutuksellisen viestinnän onnistuminen tarkoittaa sitä, että johto nauttii työntekijöiden luottamusta. (Alajärvi 1999, 53-54.)



## 7 Pohdinta

Tässä luvussa käymme läpi tutkielmamme vaiheita kriittisesti ja reflektioivasti, sekä tuomme esiin kehittämis- ja jatkotutkimusehdotuksia. Opinnäytetyöprosessi on oppimiskokemus siinä missä mikä tahansa muukin ammattikorkeakoulu-opintojen aikana toteuttamamme opintokokonaisuus, eikä se ole sujunut ongelmitta. Oleellista on kuitenkin paitsi opinnäytteen onnistumiset ja sen tuottama tieto, niin myös se, mitä opimme prosessissa ajatellen jatkoamme sosiaalialan ammattilaisina.

### 7.1 Opinnäytetyöprosessi ja oman ammatillisen toiminnan reflektointi

Opinnäytetyömme tavoitteena oli tuottaa uutta tietoa siitä, mitä Helsingin vankilan sisäisen viestinnän ongelmakohdat ovat ja miten niitä voitaisiin kehittää. Lisäksi tavoitteena oli selvittää, mistä tietoa haetaan ja saadaan, jotta sen kohdentaminen oikeisiin kanaviin olisi helpompaa. Näihin tavoitteisiin pääsimme monellakin tasolla. Saimme selville kenttätason mielipiteitä tutkittavaan aiheeseen sekä kehittämis ehdotuksia ilmenneisiin ongelmiin. Toisaalta tavoitteenamme oli myös syventää omaa osaamistamme työyhteisöviestinnästä ja sen mahdollisuuksista. Tämän lähes kaksi vuotta kestäneen enemmän ja vähemmän intensiivisen prosessin aikana olemme varmasti oppineet ymmärtämään organisaatioviestintää uudella tasolla, ja näin ollen luoneet itsellemme tärkeää pääomaa tulevaisuuden työtehtäviämme ajatellen.

Opinnäytetyömme ehdottomasti suurimmaksi haasteeksi osoittautui henkilökohtaisen elämämme mukanaan tuomat haasteet. Selkeimmin tämä tulee näkyväksi prosessin kestossa. Opinnäytteen aikataulu ei pysynyt lähelläkään niissä rajoissa, jotka olimme sille alun perin asettaneet. Teimme uusia aikataulusuunnitelmia useaan otteeseen ja lopulta raportti valmistui vasta lähes kaksi vuotta opinnäytetyöprosessin aloittamisesta. Tämä on valitettavaa etenkin työelämän yhteistyökumppania, eli Helsingin vankilaa, ajatellen.

Henkilökohtaisten elämämme mukanaan tuomista haasteista yksi suurimmista oli varmasti toisen meistä muuttaminen toiselle paikkakunnalle. Tämä häytti ensinnäkin tiedonhankintaa; Laurean kirjasto ei pitkän välimatkan takia ollut toisen käytettävissä. Tästä syystä tiedonhankinnassa jouduttiin turvautumaan pitkälti kaupunginkirjastoon, joka ei valikoimiltaan ja käytettävyydeltään vastannut täysin opinnäytteen tarpeita. Lisäksi välimatkan takia jouduimme jakamaan työn osiin ja kirjoittamaan sitä erillisinä osioina. Tämä näkyy varmasti tämän raportin kieliasussa; raportin luettavuus ja sujuvuus eivät vastaa sitä tasoa, mitä se olisi ollut, mikäli olisimme kirjoittaneet raportin kokonaan yhdessä.

Opinnäytetyöprosessin kannalta haastavaa on ollut lisäksi oman työelämän yhteensovittaminen opinnäytteen kanssa. Kumpikin meistä on tahoillaan tehnyt opinnäytteen kanssa päällekkäin kolmivuorotyötä. Toista johtuen yhteistä aikaa prosessille on ollut todella haasteellista löytää. Lisäksi fyysistä läsnäoloa vaativia ohjaisaikoja on ollut mahdotonta järjestää opinnäytetyön ohjaajan kanssa. Toisaalta prosessi opetti ajankäytön hallintaa ja yhdessä toimimista. Molemmat ominaisuuksia, joilla on tulevaisuuden työuraamme ajatellen suuri merkitys.

Ohjauksen suhteen olimme opinnäytetyöprosessissamme tarpeettoman arkoja.

Opinnäytetyömme alkuperäinen ohjaaja eläköityi kesken prosessin, joka toi omat haasteensa opinnäytetyön etenemiselle. Myös ohjauksen virtuaalipainotteisuudella oli osuutta; asioita oli vaikeampi selittää ja selvittää sähköpostitse. Tämä ei sinällään haitannut opinnäytetyöprosessiamme muutoin, kuin lisäämällä itseohjautuvuutta. Ennestään kokemattomina määrällisen tutkielman tekijöinä esimerkiksi tutkielman rakenteeseen ja raportointiin liittyvät asiat selvitimme itse tutkimusoppaita lukemalla ohjaajalta kysymisen sijaan. Toisaalta tämä oli hyvä asia; ainakin pääsimme perehtymään kvantitatiiviseen tutkimusprosessiin todella syvällisesti.

Opinnäytetyöprosessi oli ammatillisessa mielessä kuitenkin todella opettavainen ja myös antoisa kokemus. Kaikista haasteista huolimatta työ saatiin valmiiksi ja siinä vastataan asettamiimme tutkimuskysymyksiin. Opinnäytteen tekeminen opetti sen, että kumpikaan meistä ei tämänhetkisellä ammattitaidolla olisi vielä valmis projektiluontoiseen työskentelyyn, sillä itseohjautuvuutemme ja ajanhallintamme kaipaivat vielä rutkasti lisää kehitystä. Lisäksi tutkimusprosessiin tutustuessamme ja tätä tutkielmaa toteuttaessamme olemme huomanneet, että ammattikorkeakoulu oli jatko-opintoja ajatellen oikea ratkaisu, olisihan yliopiston työorientaatio ollut reilusti tutkimuspainotteisempi.

Antoisaa oli huomata työn kehitys; toivottomista hetkistä huolimatta sitkeällä tekemisellä työ tuli viimein valmiiksi. Lisäksi olemme huomanneet tutkielman teon jälkeen suhtautuvamme sisäiseen viestintään entistä kriittisemmin. Toimiva sisäinen viestintä ei ole organisaatiossa itsestäänselvyys ja vaatii paljon panostusta jokaiselta organisaation työntekijältä. Johdolla on oma roolinsa, mutta toisaalta vastuuta on myös työntekijätasolla enemmän kuin olemme aiemmin mieltäneet olevan.

## 7.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Huomasimme opinnäytetyöprosessin kuluessa tehneemme muutamia selkeitä virheitä. Tutkielmamme luotettavuuden ei kuitenkaan pitäisi sinällään kärsiä näistä virheistä, sillä tuommehan ne nyt esiin, kuten hyvään tutkimuskäytäntöeseen kuuluu. Lähdimme

opinnäytetyöprosessiin ja tutkielman tekoon hiukan vääristä lähtökohdista. Kokemusta meillä oli oikeastaan pelkästään laadullisista tutkimuksista, ja se näkyi kvantitatiivisessa tutkimusprosessissamme, sillä tutkimusmenetelmät eroavat toisistaan jonkin verran. Ensinnäkin olimme perehtyneet työyhteisöviestintää koskevaan teoriaan liian vähän kyselylomakkeen kysymyksiä laatiessamme. Tämä näyttäytyi jälkikäteen siten, että tiedonhaku tukemaan kyselylomaketta vaati suhteettoman paljon aikaa. Teoriatieto sinällään oli kyllä olemassa, sen löytäminen vain osoittautui vaikeaksi. Lisäksi tutkimusprosessi meni kvantitatiivisten menetelmien tuntemuksemme puutteen takia osittain väärinpäin; kysymyksistä teoriaan, eikä teoriasta kysymyksiin. Kvantitatiivisia menetelmiä käytettäessä esitieto tutkittavasta aihealueesta näyttelee suurta roolia. Meidän olisi siis pitänyt perehtyä tutkittavaan aiheeseen laajemmin ennen tutkimuskysymysten ja etenkin kyselylomakkeen laatimista. Toisaalta työyhteisöviestinnästä on kokemuksia jokaisella, joka on työyhteisössä toiminut, joten oma subjektiivinen kokemuksemme ohjasi meitä varmasti osaltaan kohti oikeanlaista ajattelua. Tutkielmamme luotettavuus ja validiteetti kärsivät varmasti tästä.

Lisäksi tietotasomme organisaatioviestinnästä ja prosessin määrälliselle tutkimukselle ”päinvastainen” kulku aiheutti tutkielman kyselylomakkeeseen muutamia asiavirheitä. Kyselylomakkeessa ei erikseen selitetty tiedottamisen tarkoittavan organisaatiosta ulospäin suuntautuvaa viestintää. Tästä johtuen kysymykset 26, 27 ja 28 eivät välttämättä ole valideja. Kysymyksessä olisi pitänyt eritellä siinä tarkoitettavan sekä ulospäin, että sisäänpäin tapahtunutta ei-vuorovaikutteista viestinnän prosessia.

Kyselylomakkeeseen olisi jälkeinpäin ajateltuna ollut mielekästä lisätä kysymyksiä siitä, kuinka vastaaja kokee työyhteisöviestinnän vuorovaikutteisuuden. Nyt kyselylomake keskittyy tiedonhakuun ja -saantiin, vaikka oleellista olisi ollut organisaation viestinnän kehittämiseksi tietää esimerkiksi palautteen antamisesta ja saamisesta työssä. Viestintään liittyy kuitenkin aina kaksisuuntaisuus. Onneksi Helsingin vankilan henkilöstö oli tuonut vapaissa kysymyskentissä vuorovaikutteisuutta ilmi useaan otteeseen, joten tutkielmaan saatiin myös kaksisuuntaista näkökulmaa. Lisäksi kysymyksiin olisi ollut mielekästä lisätä vankilassa käytössä oleva Lync-pikaviesti sovellus, sekä sosiaalisen median vaihtoehto.

Tutkielmamme luotettavuutta tarkastellessa on syytä ottaa huomioon suhteemme Helsingin vankilaan. Pyrimme tämän vaikutusta kuitenkin tietoisesti välttämään. Kyselylomakkeeseen pyydettiin kommentteja ohjaavalta opettajalta, sekä Helsingin vankilan johdolta. Lisäksi pyysimme lomakkeen analysointiin liittyvien ongelmien minimoimiseksi kommentit myös Laurean tietotekniikkaa opettavalta lehtorilta. Silti jälkikäteen tarkasteltuna olisi varmasti ollut tarpeen kysyä kyselylomakkeen asetteluun mielipiteitä myös joltakin ulkopuoliselta työyhteisöviestintään perehtyneeltä taholta, esimerkiksi johtamista opettavalta lehtorilta. Kysymysten asettelumme ei sinällään ole johdattelevaa, tai muutoinkaan tieteellisesti

räikeästi loukkaavaa, mutta enemmän ja luotettavampaa tietoa olisi varmasti saatu muokkaamalla kyselylomakkeen kysymyksiä hiukan toisenlaisiksi.

Työyhteisöviestintä ja etenkin johtamisviestintä voi olla organisaation sisällä arka aihe. Pohdimme tutkielmamme edetessä myös tutkielman vaikutusta tulevaisuuden työnsaantiin. Mitä jos tulisi ilmi jotakin sellaista, jonka kokisimme kiusalliseksi raportoida huomioiden sen, että Helsingin vankila saattaa olla tuleva työnantajamme? Tutkielman objektiivisuuden kannalta olisi kuitenkin oleellista se, etteivät tulokset tai niiden raportointi kärsi minkäänlaisesta ulkopuolisesta paineesta. Onneksemme kyselyyn tulleet vastaukset olivat kuitenkin pääasiassa asiallisia ja yhteistyö Helsingin vankilan johdon kanssa sujui mutkattomasti, emmekä näin ollen joutuneet oman motivaatiomme ja tutkimusetiikan ristipaineeseen. Silti tämä mahdollisuus oli mielestämme tutkimusetiikan kannalta olennaista tuoda ilmi.

Kvantitatiivinen opinnäytetyö mittaa määriä ja niiden erilaisia riippuvuuksia, sekä syuseurauksia. Määrällisen opinnäytetyön perustana on usein otos, jonka voidaan nähdä edustavan tutkittavaa perusjoukkoa. Tästä otoksesta tehdään tilastollisia päätelmiä, joiden voidaan yleistää koskevan koko tutkittavan aiheen määriä ja syuseurauksia. (Kananen 2011, 85-86.) Tässä opinnäytteessä tarkoituksenamme oli ulottaa tutkielma koskemaan koko tutkittavaa joukkoa, eli Helsingin vankilan henkilöstöä. Helsingin vankilassa on työntekijöitä 179, mutta osa heistä oli varmasti kyselyn aikaan erilaisilla vapailla ja lomilla. Kyselyyn vastasi siis karkeasti noin kolmannes niistä, jotka kysely todellisuudessa tavoitti. Sähköpostikyselylle tyypillisen heikohkon vastausprosentin vuoksi tutkielmaamme ei voi yleistää koko vastausjoukkoon. Näemme kuitenkin vastauksia tulleen sen verran, että suuntaa antavia johtopäätöksiä niistä pystyy tekemään.

Lisäksi tutkielman validiteetti kärsi luultavasti omista tietojenkäsittelytaitojen puutteistamme. Tilastointiohjelmien käyttö ei ollut meille ennestään kovinkaan tuttua, joten jouduimme pyytämään siihen paljon ohjausta. Vastausmäärät saatiin analysoitua, ja osassa vastauksista käytettyä ristiintaulukointia. Kuitenkin taitavampi kvantitatiivisten menetelmien osaaaja olisi osannut kohdistaa ja analysoida aineistoa siten, että saatu tietomäärä olisi ollut suurempi. Tällä olisi saatu lisättyä tutkielman validiteettia, eli oikeanlaista kohdistamista.

### 7.3 Kehittämisideat ja jatkotutkimusehdotukset

Tämän tutkielman teoriapohjaa ja kyselyn vastauksia tarkastellessamme ja vertailllessamme meillä nousi esiin muutama keskeinen Helsingin vankilan sisäisen tiedonkulun kehittämiseen liittyvä idea. Kehittämisideoita tutkielman perusteella syntyi kaksi; viestintäsuunnitelman luominen Helsingin vankilaan ja johdon tiedotustilaisuuksien säännöllinen käyttöönotto.

Lisäksi tarpeita jatkotutkimuksille tuli niin ikään kaksi; rikosseuraamusesimiesten ja vartioiden välisen tiedonkulun tutkiminen Helsingin vankilassa, sekä Rikosseuraamuslaitoksen tiedottamisen selkiyttäminen.

Yksi osa organisaation henkilöstön johtamista on työntekijöiden vaikutusvallan määrittely. Uudenaikaisissa yksityisissä yrityksissä on siirrytty jo käytäntöihin, jossa organisaation sisällä on itseohjautuvia yksiköitä. Julkisen sektorin palveluntuottajat, kuten vankila, ovat kuitenkin vanhoja organisaatioita, joissa luotetaan yhä hierarkkiseen ja byrokraattiseen johtamisen malliin. Kuitenkin myös näissä organisaatioissa on tärkeää nostaa käsittelyyn se, millaisena ja miten paljon työntekijöiden äänen halutaan kuuluvan organisaatiossa. Yhteisen viestintä- ja palautteenantostrategian määrittely ja sen kouluttaminen myös lähiesimiehille takaa sen, että sovitut asiat kuuluvat työntekijätasolle asti. (Boxall & Purcell 2011, 154-155, 185.)

Tutkimukset osoittavat, että avoimen palautteen ja viestinnän organisaatioissa työntekijät voivat paremmin. Tämä heijastelee suoraan työn tehokkuuteen ja tuottavuuteen.

Tarkoituksenamme ei sinällään ole kehottaa Helsingin vankilaa luomaan suurta ja haastavaa kokonaisuutta määrittelemään viestintää, vaan pikimminkin rohkaista pohtimaan asiaan yhteistä linjaa. Teettämämme kyselyn perusteella lähiesimiesten viestintätaidot koetaan keskenään eroaviksi. Näin ollen yhteisen pöydän ääreen istuminen asian tiimoilta takaisi sen, että kaikilla olisi ainakin mahdollisuus noudattaa yhdessä sovittua Helsingin vankilan viestintästrategiaa.

Viestintäsuunnitelman laatiminen tukisi myös tässä tutkielmassa esiin tulleita teemoja.

Viestintään kaivattaisiin selkeyttä ja joskus jopa "suomennusta". Tällaisenaan osa viesteistä ei tavoita kohderyhmäänsä, sillä lukija ei välttämättä ymmärrä lukemaansa. Kyselyymme vastanneet Helsingin vankilan työntekijät kaipasivat myös viestien oikea-aikaista ja -suuntaista kohdentamista; nyt esimerkiksi tietohallinnon sähköpostit tulevat kaikille, vaikka kaikki eivät niissä viliseviä koodeja tarvitse. Viestintäsuunnitelmassa olisi hyvä määrittää se, mistä ja miten henkilökunta saa tarvitsemansa tiedon. Lisäksi olisi hyvä yhtenäistää Helsingin vankilan viestinnän keinot ja mahdollisesti kouluttaa henkilökuntaa perehtymään viestinnän eri mahdollisuuksiin.

Toisena kehittämissideana tuomme esiin johdon ja henkilökunnan välisen viestinnän avoimuuden ja vuorovaikutuksellisuuden lisäämisen. Henkilökunnan toiveissa tuli useaan kertaan edellä mainittu toive esille ja konkreettisena kehittämissideksi mainittiin johdon tiedotustilaisuudet. Jokelan vankilan turvallisuudesta vastaavan apulaisjohtajan sähköpostihaastattelusta käy ilmi, että siellä on todettu hyväksi käytännöksi johtajan säännölliset tiedotustilaisuudet ja muut palaverit. Uskomme, että tämä lisääisi vuorovaikutusta Helsingin vankilan sisällä ja parantaisi henkilökunnan mahdollisuutta kysyä asioista. Tämä

vähentäisi vankilan sisällä puskaradioimaisesti liikkuvia väriä huhuja ja vähentäisi epävarmuutta.

Jatkotutkimuskysymyksenä nostamme esille Helsingin vankilan rikosseuraamusesimiesten käsitykset ja tietotaidot sisäiseen viestintään liittyen. Lähiesimiesten viestintää koskevissa vastauksissa löytyi suurta hajontaa. Näkisimme, että olisi hyvä selvittää lähiesimiesten eroavaisuuksia siitä miten he kokevat viestinnän mahdollisuudet ja haasteet, sekä mitä he ajattelevat johdon ja alaistensa odottavan heiltä viestijänä. Lisäksi olisi hyvä tutkia mahdollisuutta saada heidän viestintäänsä yhtenäisemmäksi ja miten sitä toteutettaisiin.

Rikosseuraamuslaitos on teettänyt vuonna 2016 mainetutkimuksen, jossa selvitettiin Risen mainetta organisaationa sidosryhmien näkökulmasta (Rikosseuraamuslaitos, 2017). Kuten johtopäätöksissämme aiemmin pohdimme, olisi mielenkiintoista saada selville miksi Rikosseuraamuslaitoksen sisällä viestintään ollaan tyytymättömiä, mutta ulkoiset sidosryhmät arvostavat Rikosseuraamuslaitosta viestijänä.

Helsingin vankilan henkilöstö kokee, että Rikosseuraamuslaitokselta tuleva viestintä on sekavaa ja kieliasultaan hankalaa. Toisena jatkotutkimuksena voitaisiin siis harkita tutkimusta, jossa selvittäisiin myös muiden rikosseuraamuslaitoksen sisällä toimivien yksiköiden kokemuksia keskushallinnolta tulevasta viestinnästä. Tämänkaltaisen tutkimuksen toteuttaminen vaatisi tietysti laajuutensa vuoksi ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä kattavampia resursseja. Tutkimuksen toteuttaminen voisi kuitenkin tuottaa uutta tietoa ja kehitysmahdollisuuksia Rikosseuraamuslaitoksen sisäiseen viestintään. Toisaalta yhtäläillä voi olla, että Rikosseuraamuslaitoksen tiedottaminen koetaan haastavaksi ainoastaan Helsingin vankilassa. Tällöin olisi tarpeen miettiä asian jatkotutkimista ja kehittämistä Helsingin vankilan kannalta.

#### 7.4 Keskeiset tulokset ja kehittämisideat taulukossa

Oheisessa taulukossa 1 on kuvattu tämän opinnäytetyön keskeisimmät tulokset ja henkilökunnan kehittämis ehdotukset. Lisäksi taulukossa on listattuna käytännön kehittämis ehdotuksia tämän tutkielman pohjalta.

Henkilökunnan pääasiallisesti käyttämät tiedonsaanti- ja hankintakanavat	Henkilökunnan esittämät kehittämisehdotukset ja toiveet	Käytännön kehittämisehdotuksia tutkielman pohjalta
<p>Sähköposti</p> <p>Kollegat</p> <p>Oma esimies</p> <p>Oikeusministeriön</p> <p>Intra</p>	<p>Liukuma työvuorojen välillä tietojen vaihtamista varten</p> <p>Mahdollisuus tulla kuulluksi valmisteluvaiheessa oleviin asioihin</p> <p>Tietoa asioista nopeammin ja säännöllisemmin</p> <p>Vuorovaikutuksen lisääminen viestinnässä johdon ja henkilökunnan välillä</p> <p>Kokoustyyppiset palaverit, tiedotustilaisuudet</p>	<p>Liukuma työvuorojen väliin tai sähköinen vuororaportti</p> <p>Kannustaminen avoimeen kommunikaatioon</p> <p>Työntekijän vastuun korostaminen tiedonkulussa</p> <p>Intraan vuorovaikutteinen viestintäkanava</p> <p>Säännölliset johtajan tiedotustilaisuudet</p> <p>Sisäisen viestintäsuunnitelman laatiminen</p>

Taulukko 1: Keskeiset tulokset ja kehittämisehdotukset

## Lähteet

### Painetut lähteet:

Alajärvi K. 1999. Työelämän viestintä. WSOY. 4. uudistettu painos.

Aula P. 2000. Johtamisen kaaos vai kaaoksen johtaminen? Juva: WSOY.

Boxall, P. ja Purcell J. 2011. Strategy and human resource management. Basingstoke: Palgrave Macmillan. 3. painos.

Clarkeburn H. ja Mustajoki A. 2007. Tutkijan arkipäivän etiikka. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Eskola J. ja Suoranta J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino. 5. painos.

Hackman M. ja Johnson C. Leadership, A communication Perspective. 2000. Prospect Heights (Ill.) : Waveland Press cop. 3. painos.

Heikkilä T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Porvoo: Edita Publishing Oy. 9. painos.

Honkala P, Järvi-Nurmi S, Rosenström A, Siira-Jokinen S. 2013. Linkki. Työyhteisön viestintä. Porvoo: Bookwell Oy.

Hämäläinen J. ja Niemelä P. 2006. Jaksamisen edistäminen vaativissa sosiaalialan tehtävissä työyhteisöjä kehittämällä. Kuopio: Kopijyvä.

Juholin E. 2010. Arvioi ja paranna! Viestinnän mittaamisen opas. Vantaa: Hansaprint Oy.

Kananen J. 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Tampereen Yliopistopaino Oy. Juvenes Print.

Kananen J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Jyväskylä: Suomenyliopistopaino Oy, Juvenes Print.

Lohtaja S. ja Kaihovirta-Rapo M. 2007. Tehoa työelämän viestintään. Helsinki: WSOYpro.

Lämsä A-M. ja Hautala T. 2005. Organisaatiokäyttämisen perusteet. Helsinki: Edita Publishing Oy. 1.-2. painos.

Otala L. 2000. Hyvä ja tasa-arvoinen työyhteisö. Hyvän ja tasa-arvoisen työpaikan kriteeristö. Kansallinen työelämän kehittämisohjelma. Työpapereita 10. Helsinki.

Työterveyslaitos. 2004. Henkisen hyvinvoinnin edistäminen turvallisuusaloilla. Toim. Virpi Von Gruenewaldt. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.

Vihriälä M. 2005. Tieto kulkee työpaikalla. Tutkimus tiedonkulusta Helsingin vankilassa. Vankeinhoidon koulutuskeskus.

Åberg L. 2006. Johtamisviestintää! Esimiehen ja asiantuntijan viestintäkirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. Toinen painos.

### Sähköiset lähteet:

Hurme P. 2003. Organisaatioviestintä. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 8.11.2017.



<https://viestintatieteet-wiki.wikispaces.com/Yhteis%C3%B6viestinn%C3%A4n+perusteet#Yhteis%C3%B6viestint%C3%A4%20ja%20viestint%C3%A4teknologia-2%20Viestint%C3%A4teknologia>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Viitattu 7.9.2016.  
[http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

Työturvallisuuslaki, 2002/738. Viitattu 5.12.2017.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6turvallisuuslaki#L3P17>

Perustuslaki, 1999/731. Viitattu 5.12.2017.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=perustuslaki#L2P6>

Rikosseuraamuslaitos. 2017. Viitattu 8.11.2017.  
<http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/ajankohtaista/tiedotteetjauutiset/Tiedotteetjauutiset2017/03/rikosseuraamuslaitoksenhyvamaiesyntyyvahvastaorganisaatiokulttuuristajaammattilisuudesta.html>

Rikosseuraamuslaitos, organisaatio. 2017. Viitattu 8.11.2017  
<http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/rikosseuraamuslaitos/organisaatio.html>

Viranomaisen tiedonantovelvollisuus, 1999/621. Finlex. Viitattu 5.12.2017.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621#L5P19>

Julkaisemattomat lähteet:

Nykänen K. 2016. Opas harjoittelijalle. Helsingin vankila.

Rikosseuraamuslaitos 2015. Työtyytyväisyysbarometri.

## Kuviot

Kuvio 1:Helsingin vankilan henkilöstörakenne .....	9
Kuvio 2: Helsingin vankilan henkilöstö työsektoreittain .....	10
Kuvio 3: Kyselyyn vastanneet työsektoreittain (n=58) .....	27
Kuvio 4: Mistä saan tietoa? .....	28
Kuvio 5: Mistä etsin tietoa? .....	30
Kuvio 6: Arvio tiedonsaannin tasosta .....	31
Kuvio 7: Luotettavimman tiedon positio.....	33
Kuvio 8: Vuorotyötä tekevät vastaajissa.....	34
Kuvio 9: Tiedon vaihtuminen työvuorojen välissä.....	34
Kuvio 10: Tiedottamisen onnistuminen .....	36
Kuvio 11: Onnistunut tiedonkulku vaikuttaa työssä jaksamiseen.....	37
Kuvio 12: Tiedon välittyminen lähiesimieheltä (pl. johto) .....	38
Kuvio 13: Lähiesimieheltä (pl. johto) saadun tiedon selkeys ja ymmärrettävyys .....	38
Kuvio 14: Lähiesimieheltä (pl. johto) saadun tiedon avoimuus ja tasapuolisuus .....	39
Kuvio 15: Tiedon välittyminen johdolta alaisille .....	40
Kuvio 16: Johdolta saadun tiedon selkeys ja ymmärrettävyys.....	41
Kuvio 17: Johdolta saadun tiedon avoimuus ja tasapuolisuus .....	42
Kuvio 18: Intran käyttö .....	44
Kuvio 19: Intrasta on hyötyä työvälineenä .....	44
Kuvio 20: Vastaajien aktiivisuus tiedonhankinnassa .....	46
Kuvio 21: Oman toiminnan vaikutus tiedonsaantiin .....	46

## Taulukot

Taulukko 1: Keskeiset tulokset ja kehittämissuhteet .....	63
---	----

## Liitteet

Liite 1: Tutkimuslupa.....	69
Liite 2: Kyselylomake .....	70
Liite 3: Jokelan vankilan johdon sähköpostihaastattelun runko.....	83
Liite 4: Sanasto.....	85

## Liite 1: Tutkimuslupa

Opinnäytetyön nimi

Sisäisen tiedonkulun haasteet ja kehittäminen Helsingin vankilassa

Tekijät

Mia Lindroos ja Jaakko Siitonen, Laurea ammattikorkeakoulu

Tilaaja

Johtaja Jouko Pietilä, Helsingin vankila

Opinnäytetyön tavoite ja sisältö

Mia Lindroos ja Jaakko Siitonen tekevät opinnäytetyön Helsingin vankilan johtajan Jouko Pietilän tilauksesta. Työssä pyritään selvittämään Helsingin vankilan tiedonkulun haasteita ja siihen liittyviä kehittämisehdotuksia. Opinnäytetyö pitää sisällään Helsingin vankilan henkilökunnalle suoritettavan e- lomake-kyselyn, joka suoritetaan loka-marraskuussa 2016. Lomakkeen vastauksia tullaan käyttämään julkisesti saatavilla ole-vaan valmiiseen opinnäytetyöhön. Vastauksista ei ole mahdollista tunnistaa vastaajia. Kaikki opinnäytetyöhön tuleva Helsingin vankilaa koskeva materiaali tullaan hyväksyttämään johtajalla tai johtajan sijaisella.

Annan suostumukseni Mia Lindroosille ja Jaakko Siitoselle opinnäytetyön tekemisestä yllämainituilla ehdoilla.

5.10.16 M. Pietilä  
\_\_\_\_\_  
Jouko Pietilä, Helsinki, pvm



## Liite 2: Kyselylomake

Helsingin vankilan sisäinen tiedonkulku -kysymykset:

Kysely toteutetaan nimettömänä Helsingin vankilan henkilöstölle sähköisenä e-lomake-kyselynä syksyn 2016 aikana.

Valitse kysymykseen yksi parhaiten tilannettasi kuvaava vaihtoehto.

HENKILÖTIEDOT

Valitse kysymykseen yksi parhaiten tilannettasi kuvaava vaihtoehto.

Sektorit, jossa työskentelet:

\_valvonta

\_ KKS

\_ sairaanhoito

\_työtoiminta

MISTÄ SAAN TIETOA?

Valitse kysymykseen yksi parhaiten tilannettasi kuvaava vaihtoehto.

1. Mistä saat pääasiallisesti tietoa Rikosseuraamuslaitoksen keskushallinnon asioista?

\_ sähköposti

\_Intra (om)

\_ Intra (Hev)

\_ oma esimies

\_ ilmoitustaulut

\_ epävirallisesti kollegoilta ("puskaradio")

\_ mediasta (esim. sanomalehdet, internet)

\_ylempi johto

\_ muualta? Mistä? \_\_\_\_\_

2. Mistä saat pääasiallisesti tietoa oman rikosseuraamusalueesi asioista?

\_ sähköposti

\_Intra (om)

\_ Intra (Hev)

\_ oma esimies

\_ ilmoitustaulut

\_ epävirallisesti kollegoilta ("puskaradio")

- mediasta (esim. sanomalehdet, internet)
- ylempi johto
- muualta? Mistä? \_\_\_\_\_

3. Mistä saat pääasiallisesti tietoa Helsingin vankilan asioista?

- sähköposti
- Intra (om)
- Intra (Hev)
- oma esimies
- ilmoitustaulut
- epävirallisesti kollegoilta ("puskaradio")
- mediasta (esim. sanomalehdet, internet)
- ylempi johto
- muualta? Mistä? \_\_\_\_\_

4. Mistä saat pääasiallisesti tietoa muiden työsektorien (valvonta/KKS/sairaanhoito/työtoiminta) asioista?

- sähköposti
- Intra (om)
- Intra (Hev)
- oma esimies
- ilmoitustaulut
- epävirallisesti kollegoilta ("puskaradio")
- mediasta (esim. sanomalehdet, internet)
- ylempi johto
- muualta? Mistä? \_\_\_\_\_

5. Mistä saat pääasiallisesti tietoa oman työsektorisi (valvonta/KKS/sairaanhoito/työtoiminta) asioista?

- sähköposti
- Intra (om)
- Intra (Hev)
- oma esimies
- ilmoitustaulut

- \_ epävirallisesti kollegoilta ("puskaradio")
- \_ mediasta (esim. sanomalehdet, internet)
- \_ ylempi johto
- \_ muualta? Mistä? \_\_\_\_\_

#### TYTYVÄISYYS TIEDONSAANTIIN

Vastaa seuraaviin kysymyksiin numerolla asteikolla 1-5 tilannettasi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

#### 6. Saan tietoa Rikosseuraamuslaitoksen keskushallinnon asioista

- 0 En tiedä/ En halua vastata
- 1 Erittäin huonosti
- 2 Huonosti
- 3 Kohtalaisesti
- 4 Hyvin
- 5 Erittäin hyvin

#### 7. Saan tietoa oman rikosseuraamusalueeni asioista

- 0 En tiedä/ En halua vastata
- 1 Erittäin huonosti
- 2 Huonosti
- 3 Kohtalaisesti
- 4 Hyvin
- 5 Erittäin hyvin

#### 8. Saan tietoa yleisistä Helsingin vankilaa koskevista asioista

- 0 En tiedä/ En halua vastata
- 1 Erittäin huonosti
- 2 Huonosti
- 3 Kohtalaisesti
- 4 Hyvin
- 5 Erittäin hyvin



9. Saan tietoa muita työsektoreita (valvonta/KKS/sairaanhoito/työtoiminta) koskevista Helsingin vankilan asioista

0 En tiedä/ En halua vastata

1 Erittäin huonosti

2 Huonosti

3 Kohtalaisesti

4 Hyvin

5 Erittäin hyvin

10. Saan tietoa omaa työsektoriani (valvonta/KKS/sairaanhoito/työtoiminta) koskevista Helsingin vankilan asioista

0 En tiedä/ En halua vastata

1 Erittäin huonosti

2 Huonosti

3 Kohtalaisesti

4 Hyvin

5 Erittäin hyvin

TIEDON ETSIMINEN

11. Kun haluan tietoa Rikosseuraamuslaitoksen keskushallintoa koskevista asioista, etsin sitä:

sähköposti

Intra (om)

Intra (Hev)

oma esimies

ilmoitustaulut

epävirallisesti kollegoilta ("puskaradio")

media (esim. sanomalehdet, internet)

ylempi johto

muualta? Mistä? \_\_\_\_\_

12. Kun haluan tietoa omaa rikosseuraamusaluetani koskevista asioista, etsin sitä:

sähköposti

- Intra (om)
- Intra (Hev)
- oma esimies
- ilmoitustaulut
- epävirallisesti kollegoilta ("puskaradio")
- media (esim. sanomalehdet, internet)
- ylempi johto
- muualta? Mistä? \_\_\_\_\_

13. Kun haluan tietoa Helsingin vankilaa koskevista yleisistä asioista, etsin sitä:

- sähköposti
- Intra (om)
- Intra (Hev)
- oma esimies
- ilmoitustaulut
- epävirallisesti kollegoilta ("puskaradio")
- media (esim. sanomalehdet, internet)
- ylempi johto
- muualta? Mistä? \_\_\_\_\_

14. Kun haluan tietoa muita työsektoreita (valvonta/KKS/sairaanhoito/työtoiminta) koskevista asioista, etsin sitä:

- sähköposti
- Intra (om)
- Intra (Hev)
- oma esimies
- ilmoitustaulut
- epävirallisesti kollegoilta ("puskaradio")
- media (esim. sanomalehdet, internet)
- ylempi johto
- muualta? Mistä? \_\_\_\_\_

15. Kun haluan tietoa omaa työsektoriani (valvonta/KKS/sairaanhoito/työtoiminta) koskevista asioista, etsin sitä:

- sähköposti

- Intra (om)
- Intra (Hev)
- oma esimies
- ilmoitustaulut
- epävirallisesti kollegoilta ("puskaradio")
- media (esim. sanomalehdet, internet)
- ylempi johto
- muualta? Mistä? \_\_\_\_\_

16. Yksilöi asioita, josta kaipaisit lisää tietoa Helsingin vankilassa?

- 
- 
- 

#### TIEDON LUOTETTAVUUS

17. Mistä koet saavasi luotettavinta tietoa Rikosseuraamuslaitoksen keskushallintoa koskevista asioista?

- sähköposti
- Intra (om)
- Intra (Hev)
- oma esimies
- ilmoitustaulut
- epävirallisesti kollegoilta ("puskaradio")
- media (esim. sanomalehdet, internet)
- ylempi johto
- muualta? Mistä? \_\_\_\_\_

18. Mistä koet saavasi luotettavinta tietoa omaa rikosseuraamusaluetta koskevistä asioista?

- sähköposti
- Intra (om)
- Intra (Hev)
- oma esimies
- ilmoitustaulut
- epävirallisesti kollegoilta ("puskaradio")
- media (esim. sanomalehdet, internet)
- ylempi johto

muualta? Mistä? \_\_\_\_\_

19. Mistä koet saavasi luotettavinta tietoa yleisistä Helsingin vankilaa koskevista asioista?

- sähköposti
- Intra (om)
- Intra (Hev)
- oma esimies
- ilmoitustaulut
- epävirallisesti kollegoilta ("puskaradio")
- media (esim. sanomalehdet, internet)
- ylempi johto
- muualta? Mistä? \_\_\_\_\_

20. Mistä koet saavasi luotettavinta tietoa muita työsektoreita (valvonta/KKS/sairaanhoito/työtoiminta) koskevista Helsingin vankilan asioista?

- sähköposti
- Intra (om)
- Intra (Hev)
- oma esimies
- ilmoitustaulut
- epävirallisesti kollegoilta ("puskaradio")
- media (esim. sanomalehdet, internet)
- ylempi johto
- muualta? Mistä? \_\_\_\_\_

21. Mistä koet saavasi luotettavinta tietoa omaa työsektoriaasi (valvonta/KKS/sairaanhoito/työtoiminta) koskevista Helsingin vankilan asioista?

- sähköposti
- Intra (om)
- Intra (Hev)
- oma esimies
- ilmoitustaulut
- epävirallisesti kollegoilta ("puskaradio")
- media (esim. sanomalehdet, internet)
- ylempi johto

\_ muualta? Mistä? \_\_\_\_\_

#### VUOROTYÖN VAIKUTUS TIEDON VÄLITTYMISEEN

22. Teetkö vuorotyötä? (Mikäli vastasit EI, siirry kysymykseen 29)

- Kyllä
- Ei
- En tiedä/ En halua vastata

23. Mikäli vastasit edelliseen kysymykseen KYLLÄ, tieto välittyy työvuorojen vaihtuessa

- 0 En tiedä/ En halua vastata
- 1 Erittäin huonosti
- 2 Huonosti
- 3 Kohtalaisesti
- 4 Hyvin
- 5 Erittäin hyvin

24. Millä tavalla saat tarvitsemasi tiedon työvuorojen vaihtuessa?

- Kollegoiltasi
- Esimieheltäsi
- Tietojärjestelmistä
- Ilmoitustaululta
- Muualta, mistä? \_\_\_\_\_
- En saa tietoa

25. Miten parantaisit vuoronvaihdon välissä tapahtuvaa tiedonvälittymistä?

\_\_\_\_\_

#### TIEDOTTAMISEN ONNISTUMINEN

26. Tiedottaminen Helsingin vankilassa onnistuu

- 0 En tiedä/ En halua vastata
- 1 Erittäin huonosti
- 2 Huonosti
- 3 Kohtalaisesti

- 4 Hyvin
- 5 Erittäin hyvin

27. Mikäli et ole tyytyväinen tiedottamiseen, miten parantaisit sitä?

- Vähentäisin tiedon määrää (helpompi poimia oleellinen tieto)
- Parantaisin tiedonvälittämistä
- Lisäisin viestintäkanavien määrää
- Selkiyttäisin saatavilla olevaa tietoa
- Lisäisin koulutusta tiedonsaannista
- Muu toimenpide, mikä? \_\_\_\_\_

28. Onko jotakin tapausta Helsingin vankilasta, jossa tiedottaminen olisi mielestäsi onnistunut hyvin?

- Ei.
- Kyllä, mikä? \_\_\_\_\_

29. Koen, että onnistunut tiedonkulku parantaa työssä viihtyvyyttäni ja työssäjaksamistani

- 0 En tiedä/ En halua vastata
- 1 Erittäin vähän
- 2 Vähän
- 3 Kohtalaisesti
- 4 Paljon
- 5 Erittäin paljon

#### ESIMIES-ALAINEN TIEDOTTAMINEN

30. Mikäli lähiesimiehesi on joku muu kuin apulaisjohtaja tai johtaja; tieto välittyy minulle omalta lähiesimieheltäni

- 0 En tiedä/ En halua vastata
- 1 Erittäin huonosti
- 2 Huonosti
- 3 Kohtalaisesti
- 4 Hyvin
- 5 Erittäin hyvin

31. Mikäli lähiesimiehesi on joku muu kuin apulaisjohtaja tai johtaja; Oma esimieheni tiedottaa selkeästi ja ymmärrettävästi

0 En tiedä/ En halua vastata

1 Erittäin huonosti

2 Huonosti

3 Kohtalaisesti

4 Hyvin

5 Erittäin hyvin

32. Mikäli lähiesimiehesi on joku muu kuin apulaisjohtaja tai johtaja; oma esimieheni tiedottaa avoimesti ja tasapuolisesti

0 En tiedä/ En halua vastata

1 Erittäin huonosti

2 Huonosti

3 Kohtalaisesti

4 Hyvin

5 Erittäin hyvin

33. Millaista olisi onnistunut lähiesimies-alainen tiedottaminen?

34. Millaisilla konkreettisilla/käytännön toimenpiteillä onnistuneeseen lähiesimies-alainen tiedottamiseen mielestäsi päästäisiin?

35. Tieto välittyi minulle johdolta (apulaisjohtajat ja johtaja)

0 En tiedä/ En halua vastata

1 Erittäin huonosti

2 Huonosti

3 Kohtalaisesti

4 Hyvin

5 Erittäin hyvin

36. Johto (apulaisjohtajat ja johtaja) tiedottaa selkeästi

0 En tiedä/ En halua vastata

1 Erittäin huonosti

- 2 Huonosti
- 3 Kohtalaisesti
- 4 Hyvin
- 5 Erittäin hyvin

37. Johto (apulaisjohtajat ja johtaja) tiedottaa avoimesti ja tasapuolisesti

- 0 En tiedä/ En halua vastata
- 1 Erittäin huonosti
- 2 Huonosti
- 3 Kohtalaisesti
- 4 Hyvin
- 5 Erittäin hyvin

38. Millaista olisi onnistunut johto (apulaisjohtajat ja johtaja)-alainen tiedottaminen?

39. Millaisilla konkreettisilla/käytännön toimenpiteillä onnistuneeseen johto (apulaisjohtajat ja johtaja)-alainen tiedottamiseen mielestäsi päästäisiin?

#### INTRA

40. Oletko käyttänyt Helsingin vankilan sisäistä Intraa välineenä työssäni?

- \_Kyllä, olen käyttänyt Intraa.
- \_ Ei, en ole käyttänyt Intraa.
- \_ Olen tutustunut Intraan, mutta en ole käyttänyt sitä työssäni.
- \_ En tiedä / En halua vastata.

41. Hev:n Intrasta on ollut minulle hyötyä työvälineenä

- 0 En tiedä/ En halua vastata
- 1 Erittäin vähän
- 2 Vähän
- 3 Kohtalaisesti
- 4 Paljon
- 5 Erittäin paljon



42. Intra toimii selkeänä ja helppokäyttöisenä työvälineenä

- 0 En tiedä/ En halua vastata
- 1 Erittäin huonosti
- 2 Huonosti
- 3 Kohtalaisesti
- 4 Hyvin
- 5 Erittäin hyvin

43. Saan Hev:n Intrasta tietoa

- 0 En tiedä/ En halua vastata
- 1 Erittäin huonosti
- 2 Huonosti
- 3 Kohtalaisesti
- 4 Hyvin
- 5 Erittäin hyvin

44. Kuinka kehittäisit Intraa ja mitä asioita haluaisit sinne lisättävän?

---

#### OMA ROOLINI TIEDONHANKINNASSA

45. Koetko olevasi aktiivinen tiedonhankkija?

- 0 En tiedä / En halua vastata
- 1 Olen erittäin passiivinen tiedonhankkija
- 2 Olen passiivinen tiedonhankkija
- 3 Olen kohtalaisen aktiivinen tiedonhankkija
- 4 Olen aktiivinen tiedonhankkija
- 5 Olen erittäin aktiivinen tiedonhankkija

46. Pystyn vaikuttamaan omalla toiminnallani tiedonsaantiini Helsingin vankilassa

- 0 En tiedä/ En halua vastata
- 1 Erittäin huonosti
- 2 Huonosti
- 3 Kohtalaisesti
- 4 Hyvin
- 5 Erittäin hyvin

47. Miten voisit omalla toiminnallasi auttaa parantamaan tiedonkulkua?

VAPAA SANA

1. Vapaa sana viestintään, tiedonsaantiin yms. liittyvistä asioista?

### Liite 3: Jokelan vankilan johdon sähköpostihaastattelun runko

Hei! Olemme Laurea ammattikorkeakoulun rikosseuraamusalan neljännen vuoden opiskelijoita ja teemme opinnäytetyötä Helsingin vankilaan. Opinnäytetyömme aihe on sisäisen viestinnän haasteet ja kehittäminen. Rikosseuraamuslaitoksen vuosittaisen henkilöstön työtyytyväisyysbarometrin 2015 mukaan Jokelan vankilassa koetaan sisäinen viestintä ja johtaminen keskivertoa paremmaksi. Kysyisimmekin nyt lyhyesti sähköpostihaastatteluna Jokelan vankilan käytänteitä johtamiseen, esimiestyöhön ja työyhteisöviestintään liittyen. Toivomme myös Sinulta henkilökohtaisia näkemyksiä ja ajatuksia teemaan liittyen.

Kiitos avustasi Helsingin vankilan sisäisen tiedonkulun kehittämisessä!

Yt. Mia Lindroos & Jaakko Siitonen

Laurea Tikkurila, rikosseuraamusalan koulutusohjelma

Rikosseuraamuslaitoksen teettämän vuosittaisen työoloja käsittelevän henkilöstöbarometrin mukaan Jokelan vankilan työntekijät ovat rikosseuraamusalueen sisäisesti vertailtuna tyytyväisimpiä johtoonsa. (Vert. ESRA: 3,06, Jokela: 3,53.)

Mistä tämä johtuu Sinun mielestäsi?

Jokelan vankilan henkilöstö kokee em. barometrin mukaan saavansa oikeudenmukaista kohtelua esimieheltään (arvot Jokela: 3,58, ESRA: 3,43). Myös esimieheltä saatu palaute koetaan keskivertoa paremmin.

Miten Jokelassa on järjestetty esimieskoulutus? Miten esimiesten (johto, RSE:t) osaamista ylläpidetään?

Onko Jokelan vankilassa tehty jotakin erityisiä toimenpiteitä työilmapiiriin ja/tai johdon nautti-maan luottamukseen liittyen? Mitä ja miten tulokset näyttävät?

Koko ESRA:n alueen työyhteisöviestinnän vertailuarvo on henkilöstöbarometrissa 2,64, kun Jokelan vankilassa kys. arvo on 2,94. Voidaan siis tulkita, että Jokelan vankilassa työyhteisöviestintä toimii keskivertoa paremmin.

Mitkä ovat Jokelan vankilassa käytetyt keskeiset työyhteisöviestinnän välineet?

Miten Jokelan vankilan työyhteisöviestinnässä pidetään jaettu informaatio selkeänä ja helppolukuisena?

Työyhteisön avoimuus asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa arvioitiin henkilöstön toimesta arvosanalla 2,74. ESRA:n alueen vertailuarvo on 2,54.

Miten Jokelan vankilassa toteutetaan avointa päätöksentekoa?

Vankilan hierarkkisuus työyhteisönä vaikeuttanee avointa asioiden valmistelua ja päätöksen tekoa henkilöstön toimesta. Kuinka tämä on otettu huomioon/ ratkaistu Jokelan vankilassa?

Muita neuvoja, ajatuksia tai kommentoitavaa työyhteisöviestintään ja johtamiseen liittyen?

#### Liite 4: Sanasto

Opinnäytetyössä käytetyt lyhenteet:

ESRA = Etelä-Suomen rikosseuraamusalue

Hev = Helsingin vankila

Keha = Keskushallinto (Rikosseuraamuslaitoksen)

KKS = Koulutus- ja kuntoutussektori (Helsingin vankilassa)

Om = Oikeusministeriö

Rise = Rikosseuraamuslaitos

RSE = Rikosseuraamusesimies

RSKK = Rikosseuraamusalan koulutuskeskus

Valvonta = Tarkoitetaan vankilan turvallisuudesta vastaavaa valvontasektoria (RSE:t, vanginvartijat)