

OPINNÄYTETYÖ

Tiedonkulun haasteet esihenkilötyössä

Tullin 24/7 esihenkilötoiminnot

Petri Asuinmaa ja Arto Tallavaara

Yhteisöpedagogi, työyhteisön kehittäjä

(210 op)

Arvioitavaksi jättämisaika

(4/2022)

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Yhteisöpedagogi, työyhteisön kehittäjä

Tekijät: Petri Asuinmaa ja Arto Tallavaara
Opinnäytetyön nimi: Tiedonkulun haasteet esihenkilötyössä
Sivumäärä: 52 ja 7 liitesivua
Työn ohjaaja: Laura Castrén
Työn tilaaja: Suomen Tulli

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää tiedonkulun haasteita ja antaa tiedonkulun parantamiseen kehittämis ehdotuksia Tullille. Opinnäytetyön kehittämiskohteiksi valikoitui kaksi esihenkilöryhmää: Tullin valtakunnallinen johtokeskus ja Helsinki-Vantaan Tullin vuoropäälliköt. Molemmat valitut tehtävät toimivat ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä. Suomen Tulli on moniammatillinen viranomainen, joka toimii valtionvarainministeriön alaisuudessa, mutta hoitaa myös usean muun ministeriön tehtäviä. Tästä syystä tehtävät ovat moninaisia ja tuovat mukanaan monia järjestelmiä ja käytäntöjä. Tehtävät voivat jatkaa henkilöiden työvuorojen yli, joten tapahtumien informointi ja läpikäynti seuraavalle työhön tulijalle on pystyttävä tekemään järkevästi.

Viestinnässä käytetään useita kymmeniä eri järjestelmiä ja tietoa vaihdetaan tietyksi myös keskustelemalla. Eniten järjestelmien kautta tapahtuvaa kirjallista tiedonvaihtoa tapahtuu sähköpostin välityksellä. Tämä koetaan runsauden vuoksi kaikkein kuormittavimpana ja haasteellisempana.

Opinnäytetyössä kartoitettiin vuoropäälliköiden ja johtokeskuksen tiedonkulun sen hetkistä tilannetta ja haasteita huomioon ottaen koronan vaikutukset. Niiden pohjalta tuotettiin ideoita haasteiden ratkaisemiseksi. Ennen kaikkea pohdittiin organisaation ulkoisen- ja sisäisen viestinnän merkitystä, sekä tapaa jakaa tietoa, jossa tieto säilyy alkuperäisessä muodossa.

Työssä otetaan kantaa tiedonkulun merkityksestä hyvinvointiin ja työhön sitoutumiseen. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää ja kehittää nykyistä tiedonkulkua vastaamaan tulevaisuuden tarpeita. Opinnäytetyö ja sen tuotokset tullaan antamaan Suomen Tullille, joka on tekijöiden työnantaja. Opinnäytetyön tekijät työskentelevät opinnäytetyön kohteena olevissa paikoissa ja heillä on laaja kokemus Suomen Tullin eri tehtävistä.

Asiasanat: Viestintä, yhteisöviestintä, tiedonkulku

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Workplace Community Development, Community educator

Author: Petri Asuinmaa ja Arto Tallavaara
Title: Challenges of information flow in supervisory work
Number of Pages: 52 and 7 attachment pages
Supervisor: Laura Castrén
Commissioned by: Finnish Customs

The goal of this thesis is to find out challenges in the information flow and to give proposals and recommendation on how to improve it further on develop them in Finnish Customs Service. Two customs supervisors from National Command Center and Helsinki Vantaa Airport have developed this thesis, these aforementioned operate duties 24/7 around the week on 3 week shifts on rotational basis. Finnish Customs is versatile authority that performs various duties in behalf of Finnish ministries. Various duties will bring wide variety of systems and practices. Duties can continue over the work shifts duration, creating the need for accurate exchange of information and smooth transition of the activity for the continuing customs officer

There is a wide variety of systems to utilize and exchange information and naturally, oral briefing is one of the easiest ways to convey information. The most commonly used communication and information exchange method is via email. This is the most challenging way to convey and transfer information. As the information needs to be intact and unchanged, there is always the human factor to be taken into account.

This Thesis is required to update the situational picture of the information exchange and to establish challenges and obstacles hindering it. The purpose of this Thesis is to produce solutions and ideas to further on support and develop in the operational field of shift leaders and National Command Center on supervisory level tasks and duties Thesis takes stock on the intra and inter-agency co-operation in the framework of communications and media. Also to ensure that the relevant information maintains it's integrity. Thesis takes stock to the meaning of information exchange in the context of individual wellbeing and to the individual's commitment the assigned duties. Thesis will clarify future needs and will deliver tangible proposals to improve current information exchange methods and the flow of information within the organization. Thesis will be delivered for Finnish Customs Service for future applications. Two individuals created thesis from the Finnish Customs whom is the employer of them. They are Customs officers, who have extensive experience in a wide variety of customs related matters, created thesis

Keywords: Communication, community communication, information flow

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	6
2	TUTKIMUSASETELMA	8
	2.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset.....	8
	2.2 Tutkimuksen kohde on Suomen Tulli.....	9
	2.3 Tullin johtokeskus ja vuoropäälliköt lentoasemalla	11
	2.4 Tutkimusmenetelmät.....	12
	2.4.1 Kalanruotokaavio.....	14
	2.4.2 SWOT-analyysi	15
	2.4.3 Teemahaastattelu	17
	2.4.4 Tutkimuksen analyysi.....	19
	2.4.5 Tutkimuksen toteutus	20
3	KESKEISIMMÄT KÄSITTEET	22
4	TIETOPERUSTA.....	23
	4.1 Datan, informaation ja tiedon erot	23
	4.2 Viestintä	24
	4.3 Yhteisöviestintä	25
	4.4 Työhyvinvointi.....	26
	4.5 Tilannekuva	28
	4.6 Työyhteisöviestintä.....	29
5	TULOKSET	33

5.1 Kalanruoto.....	34
5.2 Päivitys asioihin	35
5.3 Järjestelmäintegraatio	37
5.4 Asiakkaiden palvelu.....	39
6 KEHITTÄMISESHDOTUKSET.....	40
6.1 Työyhteisötaito	40
6.2 Sähköpostin järkevä käyttö	40
6.3 Korona-ajan muutokset	42
6.4 Järjestelmä integraatio	45
6.5 Maineriskin välttäminen	45
7 POHDINTA	47
7.1 Kehittämisprosessin oma arviointi.....	47
7.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	48
LÄHTEET	49
LIITTEET	52

1 JOHDANTO

Opinnäytetyössä pyritään tunnistamaan työyhteisössä tapahtuvan viestinnän haasteita ja kehittämistarpeita Tullin kahdessa esihenkilöryhmässä. Vuoropäälliköt ja johtokeskus päivystäjät toimivat ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä. Esihenkilöt tekevät kolmivuorotyötä. Vuoronvaihdon yhteydessä tietoa pitää vaihtaa runsaasti edellisen vuoron tapahtumista. Työssä selvitetään esihenkilöryhmien nykyistä tiedonkulun tilaa ja esitetään siihen kehitysideoita, jotka vastaavat tulevaisuuden tarpeita. Aihetta lähestytään organisaation muutos-, kriisi-, ulkoisen- ja sisäisen viestinnän kautta. Opinnäytetyössä otetaan huomioon koronan vaikutukset ja sen tuomat haasteet tiedonkulkuun. Tiedottaminen liittyy keskeisesti kaikkiin Tullin strategioihin, joita ovat johtaminen ja työkulttuuri, yhteiskuntavastuu, teknologia ja tieto, henkilöstö ja osaaminen ja sidosryhmä verkostot. Työssä Suomen Tullista käytetään nimeä Tulli.

Opinnäytetyössä hyödynnetään tekijöiden henkilökohtaista yli 40 vuoden monipuolista kokemusta Tullin tehtävistä ja organisaatiosta. Tekijät hyödyntävät omaa pitkää kokemusta tuodessaan esiin työssä mainittuja tiedonkulun haasteita. Tekijät järjestävät keskustelupajan esihenkilöiden kanssa, jotta keskeiset haasteet löydetään kattavasti ja haasteiden kehittämiseen osallistetaan kaikki tutkimuksen kohteena olevat esihenkilöt. Viranomaisympäristössä on tärkeää kirjata tieto tarkasti ja objektiivisesti asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmasta. Näin turvataan kaikkien oikeusturva. Tiedon jakamisessa on tärkeää säilyttää sen alkuperäinen muoto rikkoutumattomana, jotta viestin määrällä ymmärrys asiasta on sama, kuin lähettäjällä.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytetään mukailevasti toimintatutkimusta (Action research), jossa yhdistyvät tutkittu tieto ja käytännön muutos. Kehityksen kohteena olevia asioita ei ainoastaan kuvata, vaan niitä pyritään muuttamaan käytännössä. Tutkimuksessa organisaation henkilöt ja tutkijat osallistuvat muutokseen aktiivisesti. Yleensä toimintatutkimuksessa käytetään useita erilaisia menetelmiä, erityisesti ihmisiä osallistavia, jossa hyödynnetään vuorovaikutusta. (Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti 2015, 58.) Työssä Swot-analyysin nelikentän avulla osoitetaan organisaatioon kohdistuvia uhkia ja mahdollisuuksia. Uhkak ja mahdollisuudet arvioidaan ulkoisen sisäisen tiedonkulun näkökulmasta. (Puusa, Reijonen, Juuti & Laukkanen 2012, luku “ Swot-analyysi".) Toisena työkaluna käyteään

kalanruotokaaviota. Se on graafinen prosessikehittämisen ja laatujohtamisen työkalu, jota usein käytetään kausaalisuuden selvittämisessä, ryhmätyön välineenä, analyyseissa ja ongelmien syiden etsimisessä (Lehtimäki 2017, 28).

2 TUTKIMUSASETELMA

Opinnäytetyön tarkoituksena on löytää kehitettäviä asioita tiedonkulussa Tullin johtokeskuksessa ja Helsinki-Vantaan lentotullin vuoropäällikkötoiminnassa. Ryhmät toimivat ympäri vuorokauden toimintoina ja niitä tehdään kolmivuorotyönä. Vuorojen välissä tapahtuu paljon tiedonvaihtoa, joka on olennaista tietoa seuraavalle töihin tulevalle esihenkilölle. Tietojenvaihdon yhteydessä tärkeää, ettei asiat muuttuisi tai niistä jäisi mitään pois.

2.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on löytää kehitettäviä asioita tiedonkulussa Tullin johtokeskuksessa ja Helsinki-Vantaan lentotullin vuoropäällikkötoiminnassa.

Tutkimuskohteena olevat esihenkilötehtävät ovat vaativia monipuolisia Tullin tehtäviä. Tehtäviin kuuluu hallita moninaista tietoa. Tehtävissä esimerkiksi sähköpostilla jaetaan ja otetaan vastaan runsaasti työmääräyksiä, ohjeita, hallinnollisia asioita ja tiedotteita. Näiden lisäksi käytetään runsaasti erilaisia järjestelmiä, joihin kirjataan samoja tietoja. Tehtävissä olisi hyvä varautua tiedon ja tehtävien lisääntyessä kehittämään tiedonkulun prosesseja ja järjestelmiä, jotta ne vastaavat paremmin tulevaisuuden tarpeita.

Opinnäytetyössä käsitellään tiedonkulkua sisäisesti ja ulkoisesti. Työllä on tarkoitus parantaa esihenkilöiden keskinäistä kommunikointia ja tiedonvaihtoa, jotta tiedolla tavoitetaan oikeat henkilöt. Opinnäytetyössä käydään läpi esihenkilöryhmien monipuolista tehtäväkuvaa ympäri vuorokauden toimivissa toiminnoissa. Työtehtävissä on käytössä useita järjestelmiä, viestivälineitä, joten dokumentointia tulee paljon. Onko moninaiset järjestelmät ongelma perustyönteolle ja voisiko työtä tehostaa. Aikaa esihenkilöillä kuluu paljon kaikenlaiseen kirjaamiseen. Keskeiseksi kysymykseksi nousee tutkimuksessa.

- **Mitkä ovat tiedonkulun keskeisimmät kehittämiskohteet?**
- **Mitä hyötyä saadaan järjestelmien yhteensovittamisella?**
- **Millaista on hyvä sähköpostiviestintä?**

2.2 Tutkimuksen kohde on Suomen Tulli

Tutkimuksen kannalta on oleellista ymmärtää tutkimuskohdetta Suomen Tullia ja sen toimintaympäristöjen kompleksisuutta. On vaikea ymmärtää tiedonkulun haastetta, ellei toimintaympäristö ole tuttu. Ensimmäinen kappale käsittelee Suomen Tullia ja toinen kappale Tullin johdokeskusta ja vuoropäälliköitä lentoasemalla, joissa tutkimus toteutettiin.

Tulli on 1812 perustettu viranomaisena, joka toimii valtionvarainministeriön alaisuudessa ja on osa Euroopan unionin tullijärjestelmää (Tulli 2021). Tulli tekee yhteistyötä elinkeinoelämän ja viranomaisten kanssa. Tulli edistää sujuvuutta tavarakaupassa ja varmistaa tavaroiden oikeellisuuden, tarjoaa palveluita, jotka ovat asiakaslähtöisiä ja suojaa yhteiskuntaa, kansalaisia ja ympäristöä. Veroja kannettiin Tullin puolesta 252 miljoonaa euroa vuonna 2020 (Tulli 2021). Tullissa on henkilöstöä noin 1900. Opinnäytetyö sopii hyvin Tullin arvoihin ja kärkeemoihin.

Tullin arvot

Arvostaminen, luottamus, palvelu ja osaaminen ohjaavat Tullin toimintaa kaikilla organisaatiotasolla. (Tulli 2022.)

Enemmän kuin Tulli – yhdessä askeleen edellä

Strategiset kärkeemat (Henkilöstö ja osaaminen, Johtaminen ja työkuultuuri, Teknologia ja tieto, Sidosryhmät ja verkostot, Yhteiskuntavastuu) ja niiden tavoitteet, linjaukset ja toimeenpanosuunnitelmat ohjaavat Tullin johtamista ja esimiestyötä. (Mt.)

Tullin johtamisen toimintaperiaatteet

Johdon tulostavastuu, voimavarojen joustava ja tarpeiden mukainen käyttö, henkilöstön osaamisen kehittäminen, hyvä tiedonkulku ja yhteistyö. (Mt.)

Yhteiskunnan suojaaminen Tullissa tapahtuu turvaamalla kuljetusketjuja, torjumalla rajat ylittävää rikollisuutta ja varmistamalla tavaraturvallisuuden. Tullin tehtäväkenttää on laaja ja se hoitaa usean ministeriön ja hallinnonalan tehtäviä. Esimerkkinä näistä tehtävistä harmaa talous, eläimet, kasvitaudit, kulttuuritaarteet, käteinen raha, huumausaineet, aseet ja muut vaaralliset aineet. Valvontaa suoritetaan liikennevirtoihin EU:n sisä- ja ulkorajoilla.

Valvontaa tehdessä hyödynnetään riskianalyysiä. Tulli torjuu rajat ylittävää rikollisuutta teknisten laitteiden, tietojärjestelmien ja tehokkaan valvonnan avulla. Tullilla on oma tutkinta, joka

hoitaa toimialaan kuuluvien rikosten tutkinnan. (Tulli 2021.) Edellä mainituista tehtävistä joh-
tuen on tärkeää, että tietoa vaihtaessa se saavuttaa kaikki tarvittavat tahot, se säilyy muuttumat-
tomana ja objektiivisena kaikille tarvittaville tahoille.

Taulukossa on kuvattu tehtävät, joita Tulli hoitaa muiden viranomaisten lukuun.

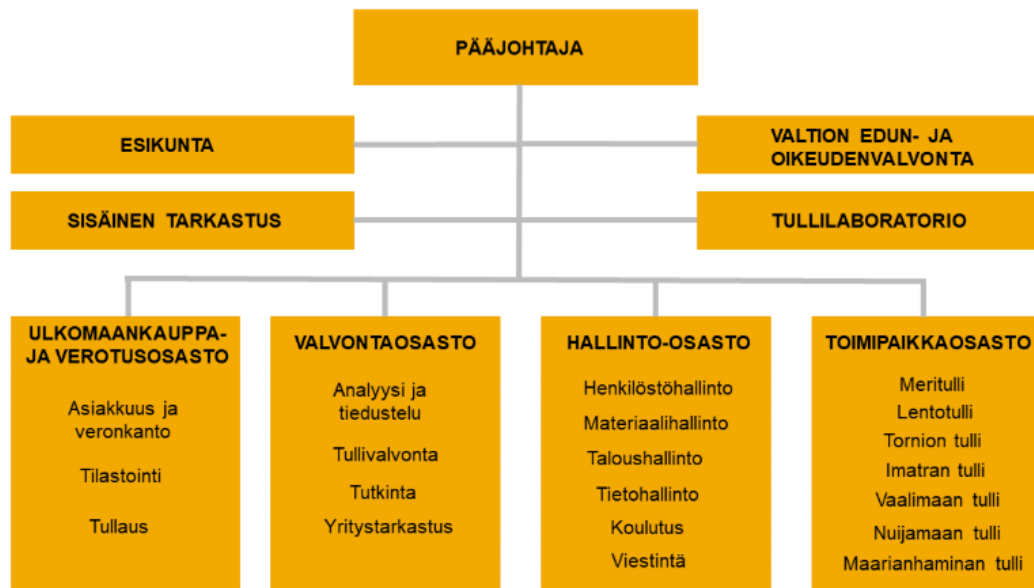
Ministeriö	Yhteistyötahot	Tehtävät
Sisäministeriö	Rajavartiolaitos, Poliisi.	Passintarkastus, tietojärjestelmät, käteinen raha, aseet
Valtiovarain- ministeriö	Verohallinto	Harmaa talous, yritystarkastus, vientival- vonta
Maa- ja metsätalous- ministeriö	Ruokavirasto	Elintarvikkeet, kasvi- ja eläintaudit, Eu:n maataloustukia maksava maatalouden oh- jaus- ja takuurahasto
Liikenne- ja viestintä- ministeriö	Liikenteen turvallisuusvi- rasto	Satamissa noudatettavat turvatoimet, raskaan liikenteen valvonta
Sosiaali- ja terveystoimi- ministeriö	Säteilyturvakeskus	Sosiaali- ja terveysalan- ja valvontavirasto, Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus
Ulkoministeriö	Kauppapoliittinen ja poliittinen osasto	Alkuperä, esimerkiksi tullausarvo, kansain- välisen kaupan säädökset, kaksikäyttötuot- teet mukaan lukien joukkotuhoaseet
Opetus- ja kulttuurimi- nisteri	Museovirasto, tekijänoikeusjärjestöt	Kulttuuriesineet, tekijänoikeudet
Puolustusministeriö		Puolustustarvikkeet
Työ- ja elinkeinomi- nisteriö	Patentti- ja rekisterihalli- tus, Turvallisuus- ja kemi- kaalivirasto	Kulutustavarat, kemikaalit, teollisoikeudet, räjähdysaineet
Oikeusministeriö	Valtakunnansyyttäjänvi- rasto	Esitutkinta ja syyteasiat
Ympäristöministeriö	Suomen ympäristökeskus	Kemikaalit, jätteet, öljysuojamaksu, uhan- alaisten lajien kansainvälistä koskeva yleis- sopimus

Taulukko 1. Tehtävät, joita Suomen Tulli hoitaa muiden viranomaisten lukuun

Kuten kaavio osoittaa yhteistyötä Suomen Tullissa tehdään laajasti moneen suuntaan Suomen
sisällä ja sen ulkopuolella. Osa Tullin yhteistyökuvioista on kirjoitettu lakiin. Yhteistoiminta
laki muiden PTR-viranomaisten kanssa (Laki Poliisiin, Tullin ja Rajavartiolaitoksen yhteistoi-
minnasta) PTR-yhteistoiminta on Poliisiin, Tullin ja Rajavartiolaitoksen kesken tehty sopimus.
Sopimuksen tavoitteena on kasvattaa turvallisuutta ja viedä eteenpäin rikosvastuun toteutu-

mista. Toiminnalla pyritään yhteen sovittamaan viranomaisten toimintaa. Toiminta on kansainvälisestikin arvostettu yhteistyömuoto, joka kehittynyt vuosien saatossa. Yhteistoiminnalla pyritään erityisesti puuttumaan rajat ylittävän järjestäytyneen rikollisuuden toimintaa. Toimintaa on harjoitettu jo vuodesta 1927 lähtien. (Tulli 2021.)

Pääjohtaja johtaa Suomen Tullia (kuva 3) ja sen alla eri yksiköt (sisäinen tarkastus, osastot, valtion edun- ja oikeudenvallvonta, sisäinen tarkastus ja tullilaboratorio ja näiden ohjaamat yksiköt (tullit ja toiminnot).



Kuva 1. Tullin organisaatio (Tulli 2022.)

2.3 Tullin johtokeskus ja vuoropäälliköt lentoasemalla

Esihenkilöryhmät tässä opinnäytetyössä ovat Suomen Tullin johtokeskus ja Helsinki-Vantaan vuoropäälliköt, jotka ovat Tullin organisaatiossa toimipaikkaosaston alla. Opinnäytetyön kirjoittajat toimivat tutkittavissa esihenkilöryhmissä ja ovat sopineet aiheesta työnantajansa kanssa. Molemmat työympäristöt ovat esihenkilötyön kannalta haastavia. Tehtävät ovat vastuullisia, vaativat monipuolista osaamista, toimivaltuuksien ja lainsäädännön hallintaa, organisaation sekä tehtäväkenttien hyvää tuntemusta. Ne toimivat ympäri vuorokauden vuoden jokai-

sena päivänä. Työympäristö tehtävissä on kansainvälinen ja tehtävissä tehdään runsaasti yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa. Tullissa viranomaisyhteistyö on laajaa, monipuolista ja kansainvälistä. Yhteistyötä tehdään Poliisin ja Rajavartiolaitoksen, ministeriöiden ja muiden viranomaisten kanssa. Yhteistyö on yksinkertaisimmillaan yksittäisen ohjeen kysymistä toimivaltaiselta viranomaiselta. Esimerkiksi passintarkastuksiin liittyvissä kysymyksissä kysytään neuvoa Rajavartiolaitokselta tai Ruokavirastolta varmistetaan maahan saapuvan matkustajan lemmikkieläimiin rokotuksiin liittyviä asioita. Kansainvälinen yhteistyö voi olla esimerkiksi tietojen vaihtoa toisen maan tulliviranomaisen kautta. Tehtävänä on toimia esihenkilönä operatiivisissa tehtävissä. Tämä tarkoittaa, että tehtävissä vastataan valvonnallisista asioista ja ollaan varsinaisen toiminnan ytimessä. Tehtävissä ratkotaan vastuukenttään kuuluvia ongelmia, jos se ei perustyötä tekeviltä onnistu. Molemmista ryhmistä tuetaan muita Tullissa toimivia valvonnan esihenkilöitä. Tietoja kirjataan ja vaihdetaan monenlaista tehtävistä johtuen paljon. Ohjelmistoja on paljon, joka johtuu useista erilaisista tehtävistä, joita Tullille on annettu. Tehtävistä syntyy myös paljon päällekkäisen tiedon syöttämistä eri järjestelmiin. Vuoron aikana merkittävistä tapahtumista tulee välittää tieto seuraavalle esihenkilölle, joka jatkaa asioiden hoitamista oman vuoronsa puitteissa. Osa asioista välitetään suullisesti ja osa eri ohjelmistojen välityksellä. Tietojen runsaus ja ohjelmistot tekevät haasteen esihenkilötyöhön.

Tietojenvaihtoa tapahtuu runsaasti eri kanavien kautta, koska Tulli tekee usean ministeriön alle kuuluvia tehtäviä. Useiden tehtävien takia tietojenvaihtoa tapahtuu useiden ohjelmistojen kautta. Sähköposti ja puhelin ovat määrällisesti käytetyimpiä tietojenvaihdon kanavia. Valvonnallisia ohjelmistoja on useita, joista osa on Tullin ja osa muiden viranomaisten hallinnoimia. Hallinnollisiin ja tilastointiin on omat ohjelmistot. Yhteistyö kuvioissa käytetään laajasti erilaisia tietojenvaihtalustoja.

2.4 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmää valittaessa haluttiin ottaa huomioon tutkittavien henkilöiden näkökulmat ja henkilökohtaiset kokemukset. Tutkimuksessa haluttiin aitoja kokemuksia haasteellisista tapahtumista ja lisäksi haluttiin määrällistä otantaa samankaltaisista tilanteista.

Lähestymistavaksi valikoitui mukailevasti laadullinen toimintatutkimus. Tutkimuksessa voidaan hyödyntää määrällisiä menetelmiä ja tässä on kyse osallistavasta kehittämisestä ja tutkimisesta. Menetelmän avulla on mahdollista päästä organisaation työntekijöiden hiljaiseen tietoon, kokemukseen ja ammattitaitoon. Näillä keinoin kehittämistyön näkökulma laajenee. Tätä tutkimusaineistoa voidaan kerätä esimerkiksi ryhmähaastatteluilla ja aivoriihityöskentelyllä. Havainnointi on yksi toimintatutkimuksen tehokkaimmista aineistokeruu tavoista. Tutkimuksen lisänä voidaan käyttää muuta kirjallista aineistoa ja asiakirjoja. (Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti 2015, 61.)

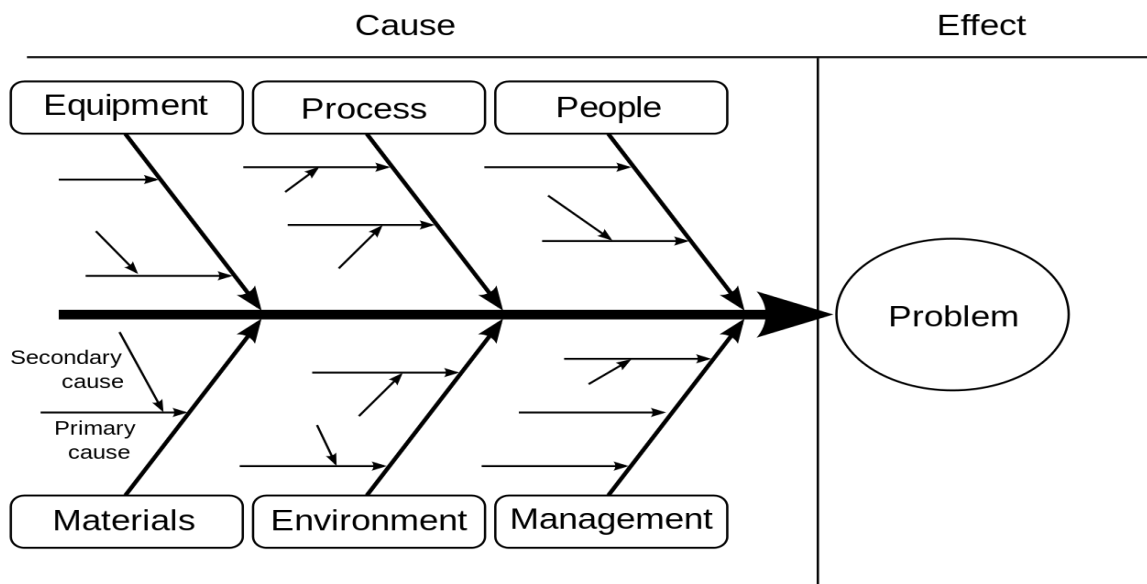
Toimintatutkimuksen ominaispiirteitä on, että tutkimus on osallistavaa, jossa käytännön ongelmia pyritään ratkomaan yhdessä ja saamaan ratkaisuja aikaan. Toimintatutkimus on usein sopeva lähestymistapa kehittämistyöhön. Sillä ratkaistaan käytännön ongelmia, josta esimerkkinä teknisiä, ammatillisia ja sosiaalisia. Tavoitteena tutkimuksessa on lisätä ymmärrystä ja ratkaista käytännön ongelmia. Se on käytäntöön suuntautuvaa ja ongelmakeskeinen. Asioita ei pelkästään kuvata, vaan pyritään muuttamaan nykytodellisuutta. Toimintatutkimuksen kohteena ovat yhteisön toimintatilanne ja toimintatavat ja asioihin liittyy vahvasti käytännönläheisyys. Tavoitteena tavoittaa ihmiset heidän arjessaan. Kehittämisessä ja tutkimuksessa on tärkeää hyödyntää kyseistä työtä tekeviä ja he toimivat ryhmänä tutkimuksessa. Toimintaa analysoidaan ja kehitetään yhdessä sekä toiminnasta saadaan uutta tietoa. (Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti 2015, 58.)

Menetelmän erityispiirteenä on tarkastella merkityksen maailmaa, joka on sosiaalinen ja ihmisten välillä tapahtuvaa. Asiat ilmenevät merkityskokonaisuuksina. Merkityskokonaisuus ilmenee esimerkiksi toimintana tai päämäärien asettamisena. Tutkimuksessa on tarkoitus kuvata koettu todellisuus, jotka henkilöt pitävät merkityksellisenä. Asioitten välinen yhteys voi olla hankala löytää, koska kokemus on omakohtainen. Kertomukset tuovat esiin tavoista ajatella ja työyhteisön perinteistä. Tutkittavan kokemukset ovat hankala saada täysin ymmärretyksi. Tutkijan ymmärrys ja tulkinta tapahtuu kysymysten ja tematisointien kautta, joihin hänen oma ymmärryksensä ja kokemuksensa liittyy. Tutkijan merkitysmaailma voi mahdollisesti muuttua tutkimuksen aikana. Merkitysmaailman muutos tutkimuksen aikana edellyttää herkkyyttä esittää omalle tutkimukselleen miksi kysymyksiä. Tutkimuksessa pitää vastata vähintään yhteen kysymykseen ”miksi”. Asiat eivät ole koskaan tietyllä tavalla laatuja ja merkitysten maailmassa. (Vilkka 2021, luku ”Laadullinen tutkimusmenetelmä käytännössä”.)

Heuristisuus tuo vapautta ja sallivuutta tutkimukseen ja lisäksi mahdollistaa tutkijan intuition. Tutkimuksen innovaativista työskentelyä edistetään esimerkiksi tutkittavan ilmiön lähestymisen useasta eri suunnasta. Tarkastellessa asioita hyödynnettäväksi voidaan ottaa eri alojen metodeja ja lähestymistapoja. Argumentointi tapahtuu moninaisin tavoin. Asioita on mahdollista ko- keilla esimerkiksi erehdyksen ja yrityksen kautta. Voidaan myös pohtia, ilmeneekö samoja asi- oita muualla. Tämä voi avata tietä oivallukselle. Heuristisella työotteella on tavoitteena päästä eroon ennakkokäsityksistä ja asenteista. (Vilkkä 2021, luku “Laadullinen tutkimusmenetelmä käytännössä”).

2.4.1 Kalanruotokaavio

Kalanruotokaaviota kutsutaan toiselta nimeltään Ishikawan diagrammiksi. Työkalun tarkoituk- sena on auttaa hahmottamaan millaiset tekijät ovat aiheuttaneet syntyneen ongelman. Sen avulla voidaan havainnollistaa esteitä, jotka ovat organisaation kehityksen tiellä. Kalanruoto- kaavioissa käsitellään organisaatioita ylimmistä johtajista rivityöntekijöihin saakka. Ensisijai- nen käyttö diagrammilla on liiketoiminnassa, mutta sitä voidaan hyödyntää monissa muissakin yhteyksissä. Kaavioin avulla voidaan analysoida monia ongelmia ja niiden syitä. (Sabater 2021.)



Kuva 2. Kalanruotokaavio. (Wikipedia 2008.)

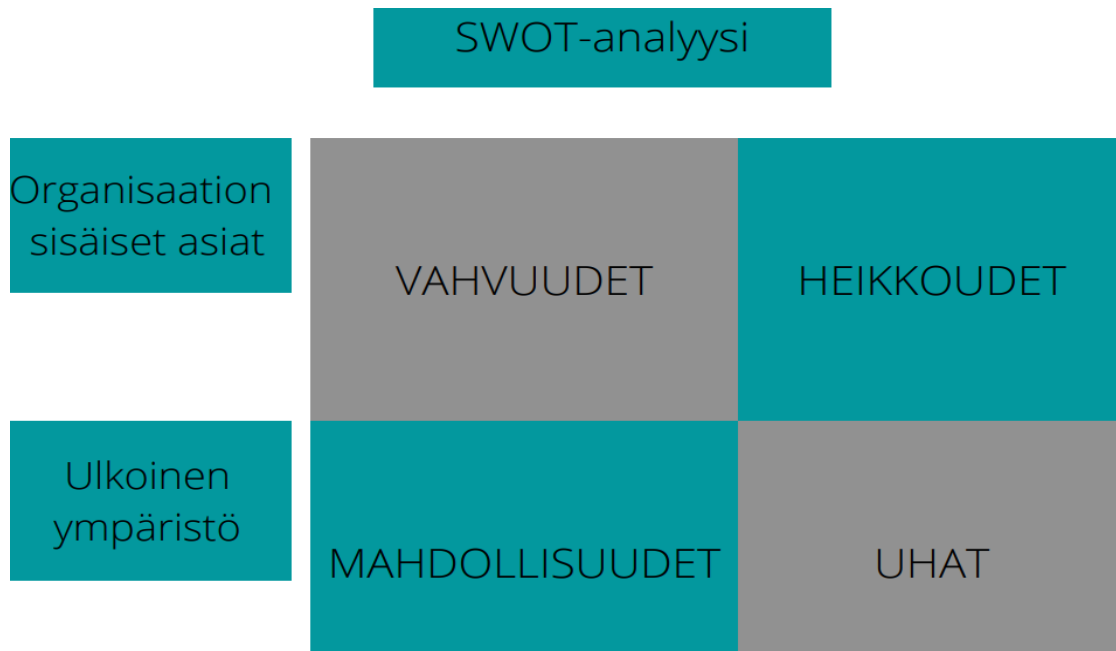
Kaikki yritykset kohtaavat erilaisia haasteita. Kaavioin avulla voidaan demonstroida yrityksen ongelmia, sillä se tuo ongelmat esiin neuvokkaalla tavalla. (Sabater 2021.)

- Kaikki osallistuvat
- Pääongelman määrittely
- Ongelmat syyt kalanruodoiksi
- Jokainen osallistetaan kyselyyn aivoriihen kautta, jotta kaikki näkevät ongelman
- Viimeinen vaihe on yhdessä ratkaista havaitut ongelmat. (Mt.)

Valitsimme kalanruotokaavion, koska tavoitteena oli yhdessä tutkittavien kanssa selvittää ongelmat tiedonkulun suhteen ja hakea ratkaisut niihin. Lisäksi halusimme käyttää luovuutta ja parantaa työyhteisön hyvinvointia. Kokosimme tutkimustulokset kalanruotokaavioon, joka jäljitteli Helsingin kaupungin mallia tiedonkulusta. Kaaviomme havainnollistaa haastattelun tuloksia tiedonkulun haasteista ja siihen johtavista tekijöistä. Työkalun avulla tiedonkulun ongelmaa työympäristöissämme on helpompi lähteä ratkaisemaan koko työyhteisön voimin.

2.4.2 SWOT-analyysi

Menetelmäksi valitsimme nelikenttämalliin perustuvan SWOT-analyysin. SWOT-analyysissä saadaan selvitettyä yrityksen tutkimuksen aikainen tila. Nykytila kuvataan kaavioon, jossa esitetään organisaation sisäisen toiminnan vahvuudet ja heikkoudet, sekä ulkoiset uhat ja mahdollisuudet. (Oja-salo, Moilanen & Ritalahti 147.) Menetelmä on yksinkertainen ja hyödyllinen yrityksen toiminnan suunnittelussa. Kehittämisen kohteena voi olla esimerkiksi yritys kokonaisuudessaan tai yksittäinen toiminto. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 200.)



Kuva 3. SWOT-analyysi.

Ulkopuolisia uhkia ja mahdollisuuksia voidaan tarkastella SWOT-analyysin kautta (kuva 2) ja samaan aikaan sen kautta voidaan peilata sisäisiä vahvuuksia ja heikkouksia. Vertailemalla yritystä vastaaviin toimijoihin, asiakkaisiin, ympäristöä ja markkinoita kansainvälisesti ja paikallisesti. Analyysissa tarkastellaan resursseja ja esimerkiksi tuloslukuja. Näiden avulla kohdataan ympäristöstä tulevat vaatimukset. Sisäisesti arvioidaan valmiuksia ja resursseja palvelujen tarjoamiseen. Lisäksi SWOT-analyysissa arvioidaan kriittisesti yrityksessä olevia järjestelmiä, sekä prosesseja. Menestystä edistäviä ja estäviä asioita voi olla esimerkiksi resurssit, kulttuuri, sosiaalinen pääoma, identiteetti ja johtamiseen liittyvät asiat. Analyysissa arvioidaan nykytilaa ja tulevaisuuden kehityssuuntia ulkoisten tekijöitten ja resurssien kautta. Analyysin tavoite on organisaation ympäristön ja resurssien yhteensovittamisarviointi. Tämän avulla tunnistetaan mahdollisuuksia, että heikkouksia voidaan aloittaa kehittämistoimet. (Puusa, Reijonen, Juuti & Laukkanen 2012, luku "Swot-analyysi".)

Molemmilla tutkijoilla on kokemusta SWOT-analyysin käytöstä aikaisimmista projekteista. Se oli koettu selkeäksi esitystavaksi ja sen käytettävyys oli helppoa teemahaastattelun yhteydessä.

2.4.3 Teemahaastattelu

Pohdimme opinnäytetyön alkuvaiheessa tutkimukselle sopivaa menetelmää. Halusimme haastatteluista aitoja kokemuksia ja tästä syystä kysymyksemme eivät olleet tarkkaan määriteltyjä, vaan antoivat haastateltavalle enemmän vapauksia vastausten suhteen.

Karsimme menetelmiä kahteen, joita arvioimme tieteellisen kirjallisuuden perusteella. Viimeimpään arviointiin valitsimme haastattelun ja kyselylomakkeen, joista päädyimme haastatteluun. Kyselylomakkeen käyttö on helppoa ja sitä käytetään paljon ei tieteelliseen tarkoitukseen. Tällaisia on esimerkiksi mielipidekyselyt. Lomakkeiden käyttö on yleistä ja ihmiset ovat tottuneet niiden käyttöön, mutta ihmiset ovat myös haluttomia vastaamaan niihin. Kyselylomake on yleisin tiedonkeruumenetelmä. Hyödynsimme vertailussamme Hirsjärven ja Hurmeen tekemää kymmenen kohdan vertailua haastattelun ja kyselylomakkeen välillä. (Hirsjärvi & Hurme 2016, 36.)

1. Haastattelu sopii paremmin käytettäväksi, kun keskustellaan satunnaisen ryhmän kanssa. Ryhmän koulutustason ollessa alhainen, voi kyselylomakkeen täytössä olla haasteita.
2. Henkilöitten motivointi on helpompaa haastattelussa.
3. Aiheiden järjestystä on helpompi säädellä haastattelussa. Lomakkeessa kysymyksiä voidaan selata, jolloin niiden vaikutus voi näkyä muissa kysymyksissä.
4. Kysymysten tulkinta on helpompaa haastattelussa. Lisäksi se sallii täsmennyksiä ja on menetelmänä joustavampi.
5. Tavoitettavuus on parempi haastattelussa ja kieltäytymisprosentti on pienempi.
6. Haastattelun tiedot voidaan tarkistaa aineistonhankintamenetelmällä.
7. Haastattelu sopii paremmin tunteenomaisiin ja henkilökohtaisiin kyselyihin.
8. Haastattelu sopii kartoitukseen, sillä saadaan hypoteeseja ja voidaan osoittaa yhteyksiä ilmiöiden välillä.
9. Valaisevia esimerkkejä saadaan haastattelulla.
10. Asioihin, joihin ei ole objektiivisia testejä voidaan kattaa haastattelulla. (Mt.)

Teemahaastattelu on useissa tutkimuksissa käytetty menetelmä ja teemahaastattelu sanaa käytetään melko yleisesti erityyppisissä haastatteluissa. (Mt.)

Yleisin tutkimushaastattelun muoto on teemahaastattelu. Teemahaastattelua kutsutaan myös nimellä puolistrukturoitu haastattelu. Tässä haastattelussa tutkimusongelmasta kerätään keskeiset teemat ja aiheet, joita haastattelussa olisi hyvä käsitellä ongelmaan vastaamiseksi. Tutkimushaastattelussa teemojen käsittelyjärjestyksen merkitys ei ole kovin suuri. Päämääränä on, että vastaaja antaa kuvauksensa kaikista teemoista ja teemat käsitellään luontevassa järjestyksessä vastaajan kannalta. Teemahaastatteluun voi sulauttaa monenlaisia tehtäviä. Tutkimusperustaisen työelämän kehittämishankkeissa, missä yhteisenä tavoitteena on toimintatapojen, käsitteiden, kielen ja keskustelun ymmärtäminen ja luominen, olisi hyvä kokeilla tutkimusaineiston keräämiseen keinona ryhmähaastattelua. (Vilkka 2021, luku “Tutkimushaastattelun muodot”.)

Yksi tutkimusaineiston keräämisen keino on täsmäryhmähaastattelu, josta käytetään nimitystä asiantuntijahaastattelu tai ryhmähaastattelu. Ryhmähaastattelussa kutsutaan henkilöä heidän asiantuntemuksensa mukaan ja jossa odotetaan, että mukaan pyydetyillä on taito saada muutoksia aikaan ja heillä on vaikutusta haastattelun aiheeseen. Haastatteluun osallistujille asetetaan tavoite, esimerkiksi toiminnan kehittäminen, asenteiden ja tarpeiden paljastaminen tai ideoiden kehittäminen. Ryhmähaastattelutilanne kestää korkeintaan tunnin ja haastattelun aikana aineiston kokoamisen apuvälineinä käytetään esimerkiksi äänittämistä ja videointia. Ryhmähaastattelun tallentaminen vaatii luonnollisesti osallistuvilta suostumuksen. Kun keskusteluun osallistuvilta halutaan tutkimusaineistoa, voidaan soveltaa puhepiirimenetelmää (circle), jos se on oikea tutkimusongelman päämäärän kannalta. Tämä soveltuu esimerkiksi työyhteisön ilmapiiirin kehittämis- ja työtyytyväisyyshankkeeseen. Tutkimus, joka tehdään laadullisella tutkimusmenetelmällä, on emansipatorinen. Se tarkoittaa, että tutkittavat eivät ole pelkkiä työkaluja saada tietoa, vaan tutkimuksen pitäisi lisätä heidän tietämystään tutkittavasta aiheesta ja siten vaikuttaa positiivisesti osallistujien tutkittavan aiheen toiminta- ja ajattelutapoihin teemahaastattelun jälkeen. (Vilkka 2021, luku “Tutkimushaastattelun muodot”.)

2.4.4 Tutkimuksen analyysi

Sisältöanalyysia voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen aiheissa. Analyysia voidaan pitää yksittäisenä metodina tai teoreettisena kehyksenä ja sitä voidaan liittää monenlaisiin analyysikokemuksiin. Voidaan sanoa, että useat analyysimenetelmät analyysitutkimuksessa kulkevat eri nimillä, mutta perustuvat jollain tapaan sisältöanalyysiin. Tällöin analyysissa tarkoitetaan kuultujen, kirjoitettujen ja nähtyjä analyysin laveana teoreettisena kehyksenä. Tästä syystä analyysia ei voida pelkästään pitää sidottuna laadulliseen tutkimukseen. Analyysi jaetaan karkeasti kahteen ryhmään. Toista ryhmää ohjaa epistemologinen asemointi tai teoreettinen analyysi. Toisen ryhmän analyysimuodot ovat niitä, joita ei ohjaa epistemologia tai jokin teoria. Tähän voidaan soveltaa hyvin vapaasti monen tyyppisiä epistemologisia ja teoreettisia lähtökohtia. Sisällönanalyysi kuuluu viimeisempään mainittuun ryhmään. (Tuomi & Sarajärvi 2018.)

Analyysin toteuttaminen tapahtui mukaillen Jyväskylän tutkijan Timo Laineen tekemää runkoa. (Mt.)

1. Päätös, mikä aineistossa erityisesti kiinnostaa.
2. Aineisto käydään huolellisesti läpi ja etsitään sieltä asiat, jotka soveltuvat kiinnostukseen.
3. Kaikki ylimääräinen pois aineistosta
4. Kootaan kiinnostuksen kohteena oleva aineisto erilleen
5. Teemoita, luokittele aineisto
6. Yhteenveto. (Mt.)

Aineistossa löydetään yleensä aina kiinnostavia muitakin asioita, mutta ne on syytä pistää syrjään ja pohtia ajatusta, että koko maailma ei voida pelastaa. (Mt.)

Teemoittelu on luokituksen kaltaista, jossa painottuu aiheesta kommentoidut asiat. Kyse aiheiden pilkkomisesta erityyppisiin laatikoihin aiheiden mukaan. Tämän jälkeen aineisto käydään läpi ja etsitään sopivia näkemyksiä laatikoihin. Tyypittelyssä taas etsitään teemojen sisältä samanlaisia näkemyksiä, jotka kootaan yhteen. Analyysin edetty tähän vaiheeseen on tutkimukseen hyvä kirjoittaa kertomus tyypillisestä tapauksesta. (Mt.)

2.4.5 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin mukaillen laadullista tutkimusta. Haastateltavista haluttiin aitoja kokemuksia tiedonkulun tapahtumista. Tämän lisäksi halusimme riittävän määrällisen määrän samankaltaisia kokemuksia, jotta ne pystyttiin liittämään tutkimusaineistoon. Aineiston keräämiseen käytettiin teemahaastattelua. Haastattelut toteutettiin 2022 maaliskuussa. Haastattelun esimateriaali haastatteluihin käytiin läpi tilaajan kanssa helmikuun lopussa, jonka jälkeen haastateltaville lähetettiin sähköposti tiedonanto tulevista haastatteluista. Haastateltavat olivat kahdesta eristä esihenkilöryhmästä Tullin valtakunnallisen johtokeskuksen päivystäjät ja Helsinki-Vantaan ryhmäpäälliköt. Molemmat ryhmät toimivat ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä. Haastatteluihin valittiin kaksi esihenkilöryhmää, joiden toimintaa poikkeaa jonkin verran toisistaan ja tätä kautta tutkittavaan asiaan saadaan laajempaa näkökulmaa. Haastattelut pyrittiin alun perin tekemään isommissa ryhmissä, jotta aikaan saataisiin laajempaa keskustelua. Tämän lisäksi haastattelut oli tarkoitus järjestää paikan päällä. Ryhmän kokoon saaminen yhtä aikaa koettiin kuitenkin liian haasteelliseksi koronasta ja vuorotyöstä johtuen. Edellä mainituista syistä johtuen ryhmien kokoa pienennettiin 2–3 henkilöön kerralla. Aikaa yhteen haastatteluun varattiin 2 tuntia. Haastattelujen paikaksi valittiin neuvotteluhuoneet, joissa haastattelut tehtiin vallitsevien korona säännösten mukaisesti. Kysymykset olivat lähinnä ohjaavia, koska opinnäytetyön tekijät halusivat mahdollisimman vapaamuotoisen keskustelun haastattelusta. Näin saataisiin kaikkien ääni kuuluviin ja mahdollisimman laaja vastausten kirjo. Haastattelut oli tarkoitus nauhoittaa Teams-sovelluksella. Alla ohjaavat kysymykset, jotka käytiin läpi tilaajan kanssa.

- 1. Hyvät asiat organisaatiossa tiedonkulussa**
- 2. Mikä kokemus useiden järjestelmien käytöstä**
- 3. Onko tiedonkulussa kehitettävää tällä hetkellä**
- 4. Mitä kehitettävää tiedonkulussa**
- 5. Millaista on hyvä tiedonkulku**
- 6. Miten kehittäisit tiedonkulkua**

Ensimmäinen haastattelu tehtiin 10.3.2022 Helsinki-Vantaan lentoasemalla Tullin tiloissa. Tutkimuksen tarkoitus ja siihen liittyvät luvat käytiin läpi haastateltavien kanssa. Haastateltaville kerrottiin nauhoituksesta ja pyydettiin allekirjoitukset teemahaastattelua varten. Ensimmäinen haastattelun kesto oli noin 45 minuuttia. Ensimmäiseen haastatteluun osallistui kaksi vuoropäällikköä. Ensimmäisen haastattelun purkuvaiheessa tutkijat huomasivat ääneen kadonneen tallenteesta. Tästä syystä ensimmäisen haastattelun purku jouduttiin tekemään muistiinpanoista. Tämä toimi tukijoille oppina riittävästä laitteiden testauksesta, ennen jokaista haastattelua.

Haastatteluja tehtiin lopulta viisi ja kaikki tehtiin paikan päällä. Osallistujia oli kaiken kaikkiaan kymmenen. Asioita analysointiin useaan kertaan Teams-sovelluksen tekemistä litteroinneista. Haastatteluiden keskeiset asiat on kirjattu SWOT-analyysiin.

3 KESKEISIMMÄT KÄSITTEET

Tähän opinnäytetyöhön valitsimme tutkimusympäristön kannalta oleelliset käsitteet Suomen Tullin näkökulmasta. Näitä ovat järjestelmä integraatio, vihreä ja punainen kaista, hybridityönteke ja tilannekuva. Olemme avanneet mitä termit tarkoittavat tullin kielellä.

Järjestelmäintegraatio merkitsee eri alustoilla tai tekniikoilla toteutettujen järjestelmien tai ohjelmistojen toisiinsa kytkemistä, jolloin nämä yhdistetyt osat keskustelevat keskenään. Järjestelmien integrointi turvaa tiedon sekä tiedonkulun liittymisen muihin järjestelmiin. Integraatio on yksinkertaisimmillaan tiedonsiirtoa yhden tietokoneen sisällä kahden eri komponentin välillä. (Haglund 2018.)

Vihreä ja punainen kaista ovat olennainen osa, kun saavutaan Suomeen ja matkustaja valitsee joko vihreän- tai punaisen kaistan ja tällä tavoin antaa tulli-ilmoituksen tullille. Valittaessa vihreän kaistan matkustaja ilmoittaa, että hänellä ei ole mitään ilmoitettavaa tai tullattavaa. Valittaessa punaisen kaistan matkustaja ilmoittaa, että hänellä on rajoitusten, verotettavaa tai tullattavaa tavaraa. (Tulli 2021.)

Hybridityössä työtä tehdään sekä lähityönä että etätyönä. Tulevaisuudessa hybridityö on noussemassa uudeksi normaaliksi.

Tilannetietoisuus on informaatiota, joka henkilöllä pitää olla, että tekijä pystyy suorittamaan tehtäväkokonaisuuden oikein. Järjestelmän on tarkoitus tuottaa informaatiota käyttäjälle, jotta käyttäjä pystyy ymmärtämään ja säilyttämään tilannetiedon tarvittavalla tavalla. (Horsmanheimo, Kokkonieniemi, Kuusela, Tuomimäki, Puuska & Vankka 2017, 9–10.)

4 TIETOPERUSTA

4.1 Datan, informaation ja tiedon erot

Suomi on ilmaisuvoimainen kieli, mutta ei taivu ihan kaikkeen. Esimerkiksi tietojohdamisen parissa työtä tekevät henkilöt harmittelevat informaation, datan ja tiedon monitulkinnaisuudesta. Tiedon ja informaation käsitteitä käytetään usein synonyymeinä. (Jalonen 2018.)

Informaatio, tieto ja data ovat liitoksissa toisiinsa, mutta merkitsevät eri asioita. Käsitteitä voidaan kuvata alla olevan kuvan mukaisesti. Pyramidin pohja on dataa, joka on kerätty ja varastoitu jollain välineellä. Datalla itsessään ei ole arvokasta, vaan arvo riippuu sen käyttötarkoituksesta. Esimerkkinä yrityksen palautejärjestelmä, johon tallennetaan dataa ja siitä kerätään palvelupisteiltä saatua asiakaspalveludataa hapan- ja hymynaamojen avulla. Tämän jälkeen dataa jalostetaan, jolloin se vaihtuu informaatioksi, jolla on merkityssisältö ja käyttöyhteys. Palautteiden alueellisella ja ajallisella tarkastelulla voidaan löytää toimenpiteitä edellyttäviä asioita. Informaatio muuttuu tiedoksi, kun sitä merkityksellistetään ja tulkitaan kulttuurisessa viitekehysessä. Tiedon konkretisoituminen tapahtuu asiantuntemuksena ja taitona tehdä toimenpiteitä informaation pohjalta. Tämä voisi tarkoittaa kokemukseen perustuvaa arviota toimenpiteistä, joilla voidaan todennäköisimmin parantaa asiakkaiden kokemuksia yrityksestä. (Jalonen 2018.)



Kuva 4. Datan, informaation ja tiedon erot. (Jalonen 2018.)

4.2 Viestintä

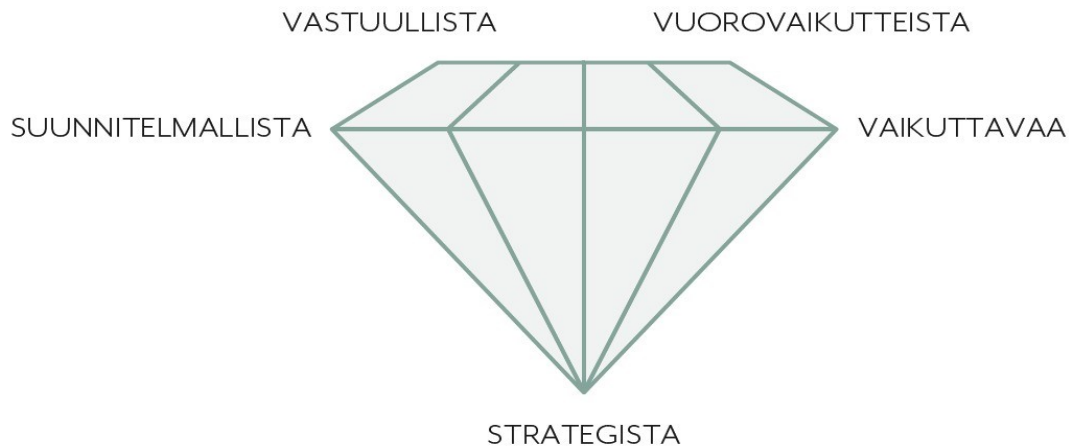
Viestintä on normaali ihmisen lajityypille oleva ominaisuus ja se on kaiken vuorovaikutuksen ja inhimillisen tekemisen perusta. Sosiaaliselle järjestykselle ja ihmisen elämälle viestintä on välttämätön ehto. Jos viestintää ei ole, niin ei ole myös organisaatioita eikä organisoitua toimintaa. (Juholin 2017, 22.)

Homo narrans tarkoittaa ihmistä: välitämme viestejä ja kerromme tarinoita, mistä seuraa ajatuksia, mielipiteitä, tunteita, pohdintaa ja erityyppistä toimintaa. Keskeisessä asemassa kieli on organisaatioiden ja ihmisten elämässä. Sen rinnalla vaikuttaa nonverbaali, ei-kielellinen eli eleet, ilmeet ja kokonaisvaltainen ihmisen kehon kieli. Audititiivinen, visuaalinen ja sanaton viestintä ilmaisevat merkityksiä toisinaan sanoja tehokkaammin. Sana kommunikatio esiintyy suomen kielessä viestinnän synonyyminä, englannin kielellä *communication*. Sana pohjautuu latinan sanasta *communis*, joka tarkoittaa jakamista, yhteisöllisyyttä ja yhteistä. *Communicaren* verbimuoto merkitsee yhteiseksi, tekemistä yhdessä pitäen mukanaan vuorovaikutuksen. Ei voi siis olla yhteisöllisyyttä eikä yhteisöä ilman viestintää ja vuorovaikutusta. (Juholin 2017, 23.)

Viestinnän prosessissa rakennetaan ja vastaanotetaan sanomia ja luodaan näille merkityksiä. Nämä sanomat koostuvat merkeistä, joille jokaiselle merkillä on määritelty merkitys. Viestintää jaetaan verbaaliseen ja nonverbaaliseen viestintään. Suurin osa viestinnästä tapahtuu verbaalisen viestinnän kautta. Sanoman muodostaa yhdessä verbaalinen ja nonverbaalinen viestintä. (Jyväskylän yliopisto 2022.)

Viestinnällä luodaan tarkoituksia ihmisille ja organisaatiossa toimiville. Viestintä toimii kuin verenkierto. Se on toiminnalle keskeisen tärkeää, yhdistävää ja pitää organisaation toimivana. Luovaa ja innovaativista osaamista muodostuu parhaiten silloin, kun organisaatio on avoin ja vähärajainen, jossa toimii jatkuva kommunikatio. Se mahdollistaa yllättävien ideoiden syntymisen, kunhan asiaa saadaan levitettyä tehokkaasti organisaatiossa. Osallistava yrityskulttuuri voi tuottaa hyötyä taloudellisesti. Michiganin yliopistossa asiasta on tehty tutkimus, jossa tutkittiin yli 300 yritystä, joissa 10 prosentissa oli osallista työskulttuuri ja valtaosassa oli autoritääriinen johtamistyyli. Osallistavassa työilmapiirissä toimivat yritykset tuottivat jopa kaksinkertaisen tuoton, kun viestintää verrattiin autoritääriiseen johtamistyyliin. Kysymyksenä voidaan esittää, että kuinka paljon suomalaisessa yrityskulttuurissa heitetään hukkaan henkistä

pääomaa ja resursseja epäpätevästä hoidetun viestinnän kautta. Johtajan rooli viestijänä on tärkein, jota kaikki eivät ymmärrä. Viestintä prosessina erottelee johtajat päälliköistä. (Huuhka 2010, luku “Viestintä ja kommunikaatio”.)



Kuva 5. Viestinnän johtamisen timantti. (Huuhka 2010, luku “Viestintä ja kommunikaatio”.)

Isoin osa viestinnästä tapahtuu organisaation eri puolilla. Vaikka organisaatiossa on irrallinen viestintätiimi, on työntekijöiden viestittävä sidosryhmille ja työyhteisölle normaaliin tapaan työnteon yhteydessä. Meille kaikille kuuluvan viestintävastuun ymmärtäminen riippuu paljolti työpaikan toimintakulttuurista ja että onko viestinnällä saavutettavissa olevat asiat ymmärretty. Viestinnän johtaminen on merkittävä tekijä koko organisaatiolle. Viestinnän johtaminen käsittää alleen kaikki organisaatiossa käsiteltävät asiat. Viestintä on toiminto, josta jokaisella on mielipide asiaan. Viestinnän johtaminen on suunnitelmallista, strategista ja merkittävää johtamista. Edellä mainituin keinoin saadaan onnistunut lopputulos. On myös rohkaista koko organisaatiota vastuulliseen ja vuorovaikutteiseen viestintään. Yllä mainitussa viestinnän johtamisen timantissa on johtamisen strateginen malli. Tämän avulla pystytään vapauttamaan energiaa ja aikaa itse johtamiseen. (Marjamäki & Vuorio 2021, 27–28.)

4.3 Yhteisöviestintä

Yhteisöviestintä määritetään seuraavasti viestinnän ammattilaisten mukaan:

Yhteisöjen ja yritysten toiminnan elinehto on toimiva viestintä. Viestintä on suhteiden ylläpitämistä ja rakentamista tärkeiden sidosryhmien kanssa, joilla on merkitystä yhteisölle. Hyvien suhteiden ja yhteistyön merkitys ovat tärkeitä yhteisölle. Hyvä viestintä luo yhteisöllisyyttä, jolla on vaikutusta työhyvinvointiin, jatkuvaan uudistumiseen ja se osallistaa henkilöitä päätöksentekoon. (Juholin 2017, 33.)

Yhteisöviestinnän tehtävät:

- Vuorovaikutteinen ja tavoitteellinen strategiatyö, joka toteutuu ja rakentuu vuoropuheluna.
- Reagointi, tulkinta ja luotaus. Asioitten avulla yhteisö havaitsee oleelliset muutokset riittävän aikaisin ja huomioivat ne päätöksenteossa ja suunnittelussa.
- Tekeminen näkyväksi. Yhteisö saa viestinnällä näkyväksi toimintaansa, tavoitteitaan, palveluitaan, tuotteitaan ja päätöksiä.
- Viestinnän ammattilaiset opastavat yhteisöä viestimään koulutuksen ja konsultoinnin kanssa. (Juholin 2017, 33.)
- Verkottuminen ja yhteydenpito. Viestintä, joka on laaja-alaista, ammattimaista auttaa yleisöä ymmärtämään yhteisön keskeisimpiä asioita.

4.4 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi on ymmärretty ja määritelty hyvän terveyden ja fyysisen kunnon ylläpitämisenä ja toimintana, joka tukee kehittämistä. Työpaikkojen hyvinvointiohjelmista kysyttäessä vastaukset kertovat usein liikuntaeduista, työpaikalla järjestettävistä liikuntatapahtumista ja työkykytoiminnasta. Työhyvinvointi on muutakin kuin pelkkää fyysistä hyvinvointia ja riskejä, joita yritetään minimoida. Henkiset, ns. psykososiaaliset tekijät vaikuttavat myös paljon työhyvinvointiin. Näitä ovat mm. oikeudenmukainen johtaminen, tasa-arvoinen kohtelu, ilmapiiri, työyhteisön tuki, kuulluksi ja nähdyksi tuleminen, palkitsevuus, merkityksellisyys, yksilön kokemus työn hallinnasta sekä työn henkisestä kuormittavuudesta. Hyvinvointi työyhteisössä syntyy toiminnoilla, joilla voidaan vaikuttaa organisaation kulttuuriin ja toimintatapoihin, työyhteisöön, osaamiseen, työympäristöön, työn sisältöön ja johtamiseen. Työhyvinvoinnin kokonaisuuteen vaikuttaa myös jokaisen yksilön näkemykset, asenteet ja erilaiset suhtautumistavat. Työhyvinvointia ja työnteon onnistumista edistetään, kun edellä mainittuihin asioihin panostetaan. (Työturvallisuuskeskus 2010.) Työhyvinvointi on laaja kokonaisuus, ja siihen on alettu

panostaa viime vuosina työyhteisöissä. Varsinkin koronapandemia on pakottanut yritykset miettimään uusia työhyvinvoinnin keinoja etätyöskentelyyn.

Organisaatioelämässä korostetaan kommunikaation ja viestinnän merkitystä. Kyseessä ei ole nykyaikaisen tietoyhteiskunnan informaatioteknologian nousevasta merkittävydestä, vaan tämä tarkoittaa sitä, että johtaja tai työntekijä ei voi menestyä ilman kommunikointitaitoja. Suurin osa johtajan työajasta kuluu viestintään: kirjalliseen, suulliseen tai jollain muulla tapahtuvaan. Organisaation sisäinen, viestintä, dialogi ja avoin kommunikaatio on tärkeää: nämä lisäävät työviihtyvyyttä, henkilöstön motivaatiota ja auttaa saavuttamaan tavoitteet ja sitouttaa henkilöstöä. (Huuhka 2010, luku “Viestintä ja kommunikaatio”.)

Tavoitteiden kannalta tärkeä viestintä tapahtuu linjaorganisaatioissa jokapäiväisessä työssä. Riippumatta useista sisäisistä viestintäkanavista, ilmoitustauluista, tiedotustilaisuuksista, henkilöstölehdistä, portaaleista ja sähköpostista. Kasvokkain puhuminen on vanha, mutta ylivoimaisesti paras keino viestiä ihmisten kesken. Viestintätaidot nousevat esiin johtavassa asemassa työskentelevällä. Johtajan pitää osata esiintyä ja viestiä, jotta saa sanomansa organisaatiossa läpi. Johtajien olisi myös tärkeää saada valmennusta liittyen neuvottelu- ja kuuntelutaitoihin. Asioihin kiinnitetään yllättävän vähän huomiota esimerkiksi ekonomi tai insinöörikoulutuksessa, josta johtajia yrityksiin monesti saadaan suomalaisten esiintymistaidot eivät ole tunnetusti hyvät ja kansainvälisestikin meistä saa helposti yksinkertaisen vaikutelman. Väittely- ja keskustelutaitoja ei arvosteta eikä niitä opeteta lapsille koulussa. Tähän liittyvää koulutusta on vähän. Tämä osoittaa päättävässä asemassa olevien sivistymättömyyttä tai ymmärtämättömyyttä. Viestintätaitojen tärkeys tulee esiin työelämässä ja yleensäkin menestymisen elämässä. Koulutusta pitäisi lisätä huomattavasti peruskouluun. Tällä tavoin nuorille saataisiin tärkeitä taitoja tulevaisuutta ajatellen. (Mt.)

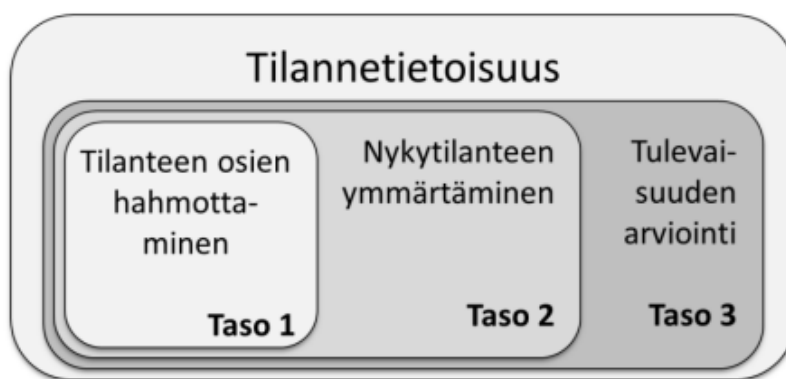
Viestintä parantaa yhteisöllisyyttä. Tästä esimerkkinä japanilaisten työpäivän aloitus voimistelemalla tai laulamalla. Asia voi tuntua suomalaisista oudolta. Asiaan sisältyy suurta viisautta: synkronisaatiota ja yhteishenkeä. Parantaisiko yhteisöllisyyttä ja työviihtyvyyttä järjestettävä päivänavaus? Tai mikä vaikutus olisi yhteisellä aamukahvihetkellä? Brittiyliopistossa nämä asiat ovat käytäntöjä. Näissä tilaisuuksissa johto ja henkilöstö keskustelevat vapaasti kahvin ja pienen napostelun yhteydessä ja aihe pysyy kuitenkin työasioissa: ehkä keskustellaan kuluvasta viikosta ja sen tapahtumista, viikonlopun suunnitelmista ja ennakoidaan seuraavaa työviikkoa.

Pienen keskustelun jälkeen hyvästellään ja jokainen lähtee iloisella mielellä viikonlopun viettoon. Tämä on asiantuntijaorganisaation toimintaan yhdistetty vapaamuotoinen ja pieni, mutta positiivinen traditio, joka lisää työviihtyvyyttä. Tämä kertoo yrityksen toimintakulttuurista ja että henkilöstöä arvostetaan. Voisihan yrityksen johtaja kävellä nopeasti rakennuksesta ulos, kuten yleensä tapahtuu. (Mt.)

4.5 Tilannekuva

Tilannekuvan kehittäminen oli johtokeskuksessa ja vuoropäälliköiden tehtävässä merkittävin asia, joka nousi esiin. Tilannekuvalla tarkoitamme tässä ohjelmiston kehittämistä, jolla esihenkilöt pystyvät luomaan työtilanteista ja tapahtumista kokonaiskuvan. Tilannekuvan kehittämällä saataisiin vapautettua aikaa muuhun esihenkilötoimintaan ja asioiden päivittäminen loman tai muun poissaolon jälkeen olisi nopeaa ja tehokasta. Esihenkilötoiminnoissa tehdään töistä ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä. Esihenkilöt vaihtuvat hoitamaan tehtävää kolmivuorotyöstä johtuen ja on tärkeää, että seuraavalla esihenkilöllä on riittävät tiedot asian hoitamiseen.

Tilannetietoisuus on informaatiota, joka henkilöllä pitää olla, että tekijä pystyy suorittamaan tehtäväkokonaisuuden oikein Yhdysvaltalaisutkija Mica Endsleyn muodostaa näistä kolmeosaisen asia kokonaisuuden, jotka ovat riippuvaisia toisistaan: Osat ovat nykytila, tilanteen hahmottaminen ja tulevaisuuden arviointi. (Horsmanheimo, Kokkonen, Kuusela, Tuomimäki, Puuska & Vankka 2017, 9–10.)



Kuva 6. Tilannetietosuuden tasot. (Horsmanheimo, Kokkonen, Kuusela, Tuominen, Puuska & Vankka 2017, 9–10.)

Järjestelmän on tarkoitus tuottaa informaatiota käyttäjälle, jotta käyttäjä pystyy ymmärtämään ja säilyttämään tilannetiedon tarvittavalla tavalla. Tilannekuvassa on tarpeellista esittää vain oleellinen tieto ja tilannekuvastiedosta pyritään poistamaan kaikki tarpeeton tieto. Järjestelmää suunniteltaessa selvitetään ohjelman käyttövaatimukset, mitä käytetään pohjatietoina. Kriittinen tilannetietoisuus vaatii laajan kokonaisuuden, jotta toimijat saavat toisistaan poikkeavia tilannekuvaratkaisuja. (Mt.)

4.6 Työyhteisöviestintä

Viestintä työyhteisössä on paljon enemmän kuin informaation tai viestin välittämistä. Työyhteisöviestintä on ennakoimista, vuorovaikutusta, tunnetilan ja persoonan huomioon ottamista, välittämistä ja kohtaamista. Viestintä ei ole oma jaosto työyhteisössä, jossa työskentelevät erikseen viestinnälliseen tehtäviin määrättyjä työntekijöitä. Työyhteisöviestinnäksi voidaan sanoa kaikkea mitä työpaikalla tapahtuu. Yksikään työyhteisöä ei ole olemassa ilman viestintää tai toimia oikein. Viestintä työyhteisössä on ennakoivaa ja aktiivista toimintaa. Viestejä vaihdetaan moneen suuntaan ja viestejä kulkee. (Kuntaliitto 2013.)

Juholinin mukaan uusi agenda työyhteisöviestinnässä muodostuu 6+1 osatekijöistä. Nämä muodostavat peruspilarit yhteisöllisyyteen ja sisäiseen keskusteluun. (Juholin 2008, 63)

- 1. Merkittävistä asioista** keskustellaan vuorovaikutteisesti ja niiden ymmärrys varmistetaan. Asioita ei tarvitse olla samaa mieltä ja mielipiteille annetaan arvoa.
- 2. Ajanmukainen tieto** on tarvitsevilla saatavilla. Jokainen tietoa hyödyntävän pitää ymmärtää roolinsa.
- 3. Tunnelman ollessa** vapaamuotoinen ja rento uskaltaa jokainen esittää kokemuksiaan, näkemyksiään, sekä kyseenalaistaa asioita.

4. **Vaikuttaminen ja osallistuminen** tulee olla mahdollista jokaiselle. Oli sitten kyseessä pieni tai suuri asia.
5. **Oppiminen ja tiedon jakaminen** tukee koko työyhteisöä. Tämä mahdollistuu helpon viestinnän kautta.
6. **Työnantajamaineeseen** vaikuttaa jokainen työyhteisön edustaja. Asia heijastuu myös takaisin ja vaikuttaa minäkuvaan ja identiteetteihin. (Mt.)

+1 yhdistää edellisiä: Foorumit ovat työyhteisöjen avoimia paikkoja, joissa tietojen vaihto ja vuoropuhelut käydään. Ne yhdistävät organisaatioita verkostoihin ja toimintaympäristöihin. (Mt.)

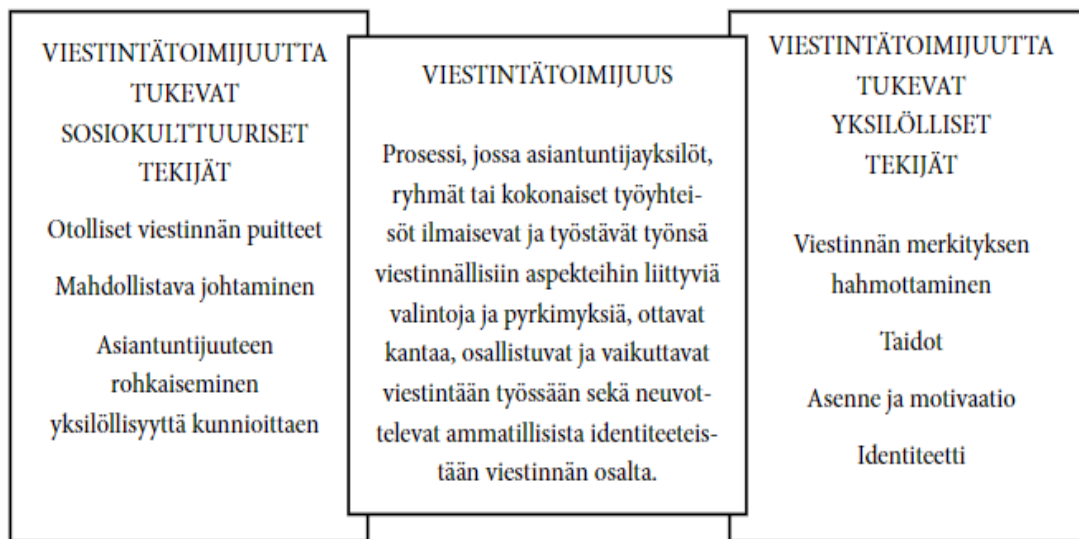
Esihenkilöt ovat etulinjassa tiedon jakamisessa. On tärkeää, että kaikilla on riittävät taidot, jotta tulee ymmärretyksi oikealla tavalla riippumatta mihin viestii ja millä viestivälineellä. Tullin esihenkilöt toimivat esimerkkeinä muulle työyhteisölle viestimisessä. Esihenkilöt joutuvat viestimään hankalista asioista sisäisesti, että ulkoisesti. Tästä syystä on tärkeää, että viestinnän taso on riittävän korkealla. Ryhmien välinen laadukas viestintä on sidoksissa myös työhyvinvointiin, tuloksellisuuteen, sekä yhteisöllisyyteen.

Työntekijät ovat tärkein voimavara organisaatioissa. Työntekijöiden panoksella päästään tavoitteisiin, kun tekijät ovat sitoutuneet ja ymmärtävät roolinsa. Tämän vuoksi on tärkeää keskustella ja innostaa työntekijät muutokseen. Tiedon jakamista kannattaa tehdä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja jakaa tietoa avoimesti, jotta kaikilla on mahdollisuus ymmärtää organisaation toimintaa ja tavoitteita, sekä osallistua organisaation kehittämiseen. Tietoa on hyvää jakaa isommalla pensselillä eri siiloista toiseen, vaikka se sinne välttämättä kuuluisikaan, näin organisaatioista tehdään joustavampi. Menestystä tai muutosta ei voi saada kuitenkaan jakamalla vain kylmiä tosiasioita – sähköposti tai intranetin uutinen ei ole kovin hyvä tapa viestiä. Ohjeille ja informaaliselle viestinnälle on paikkansa, mutta myös tärkeää on rakentaa toimintamallit kaksisuuntaiseen ja kanavat vuorovaikutukseen. Viestintä kasvokkain olisi usein keskusteluun paras tapa. Ulkoiset ja sisäiset sosiaalisen median alustat täydentävät tätä. Koronakriisin aikana hitaammatkin organisaatiot ovat ottaneet nämä käyttöönsä. (Marjamäki & Vuorio 2021, 106.)

Vuorovaikutuksessa organisaatiossa tarvitaan kuuntelua, keskustelua ja kohtaamista ja näkemystä keskustelun aiheesta. Tiimin innostaminen hyviin tuloksiin on johtajan vastuulla. Hyvä johtaja saa ihmisten energiatasot nousemaan astuessaan huoneeseen ja johtaa heitä vahvuuksien kautta. Tarvitaan tunnetaitoja, tilannetajua, pelisilmää ja ihmistuntemusta ja taitoa kohdata ihmisenä ihminen. Nykyaikainen johtaja kuuntelee työyhteisöään ja huomio monenlaiset näkökulmat päätöksiä tehdessään. (Mt.)

Asiakasrajapinnassa työskentelevä työntekijä osaa ottaa huomioon, mitä käytännön strategian toteutuksessa ovat mahdollisuudet ja haasteet. Hallinnollista työtä tekevä toimihenkilö taas voi tuoda keskusteluun kilpailija-analyysin tai kustannusnäkökulman. Useinkaan ei ole olemassa yhtä oikeaa ratkaisua, mutta monenlaisia näkökulmia kuuntelemalla päätöksentekoprosessiin voi saada varmuutta lisää. Kun johtaja kuuntelee työntekijöiden kehittämisideoitaan, huolia, pelkojaan, murheitaan ja epävarmuuksiaan ja kohtaa heitä on tavoitteet, niin muutoksen tarve on helpommin perusteltavissa. Johtajalla pitää olla näkemys mihin suuntaan organisaatiota kehitetään ja miten ja miksi. Perusteluissaan hänen pitää pystyä näkemyksensä, niin ulkoisille – ja sisäisille sidosryhmille. Yritysjohtajat Suomessa ovat usein harkitsevaisia tuomaan näkyville omia mielipiteitään. Näkemyksellisille ajatusjohtajille olisi tilaa oman organisaation ravistelun rinnalla koko toimialan toimintamalleja ja ajatuksia. (Mt.)

Johtajien toivotaan jakavan tietoa avoimesti ja käyttävän vuorovaikutustaitojaan löytääkseen moninaiset näkökannat asioihin. Johdon tehtäviä olisi löytää keinoja mahdollistaa esteetön ja sujuva tiedon vaihtoon ja vuorovaikutukseen, jotta tiedon hyödyntäminen olisi mahdollisimman yksinkertaista. Liiallisen hallinnan uskottiin heikentävän viestintätoimivuutta. Esteinä asioiden toimivuuteen esimerkiksi valtasuhteet. Vaativan työn ei koettu onnistuvan kontrollin tai käskytyksen kautta vaan antamalla asiantuntijoille enemmän vapauksia vaikuttaa työhönsä. Valtaerojen purkaminen koettiin parantavan vuorovaikutusta. Kempainen & Laajalahti 2016, 15.)



Kuva 7. Viestintätoimijuutta tukevat sosiokulttuuriset ja yksilölliset tekijät. (Kemppainen & Laajalahti 2016, 20.)

5 TULOKSET

Nykytilan kuvaus haastattelujen jälkeen SWOT-analyysin muodossa.

Vahvuudet (sisäiset)	Heikkoudet (sisäiset)
<ul style="list-style-type: none"> Tietoa on paljon saatavilla Suullinen tiedonvaihto 	<ul style="list-style-type: none"> Tiedon hakeminen toisinaan haasteellista, koska tietoa on paljon Tieto pirstoutunut useisiin alustoihin (tietojärjestelmiin) Tiedon kirjaaminen useisiin järjestelmiin Tietoa vaihtuu paljon sähköpostilla Sähköposti kuormittaa ja luo paljon keskeytyksiä päivään Tietoa välitetään paljon eteenpäin ja määräästä johtuen sen sisäistämien hankalaa Tilannekuvan kehittäminen
Mahdollisuudet (ulkoiset)	Uhat (ulkoiset)
<ul style="list-style-type: none"> Luoda helpompia järjestelmiä, koska tietoa on jo valmiiksi paljon 	<ul style="list-style-type: none"> Maineriskit asiakkaiden suuntaan

Kuva 8. SWOT-analyysi

Kaikissa haastatteluissa tuli esiin tiedon paljous. Tietoa tulee runsaasti, koska Tulli tekee tehtäviä usealle eri ministeriölle. Ministeriöt lähettävät ohjeita tai muita ajankohtaisia tietoja valvottavista asioista. Tieto on pirstoutunut useaan eri paikkaan ja toisinaan sen löytäminen on haastavaa, koska tietoa tulee sähköpostilla tai se joudutaan etsimään eri internet sivuilta. Virka-aikana tukeutuminen eri asiantuntijoihin on mahdollista, kun virka-ajan ulkopuolelle esihenkilöiden on tehtävä päätökset sen hetken löydettyillä ja sisäistetyillä tiedoilla. Osa tehtävistä ta-

pahtuu rutiininomaisesti ja niiden hoitamisessa ei ole ongelmaa, mutta tehtäviä hoidetaan moneen eri paikkaan (muut ministeriöt), niin osa tehtävistä saattaa sattua hoidettaviksi vain muutamia kertoja vuodessa. Eikä niiden hoitaminen ole rutiininomaista. Tällaisiin tilanteisiin olisi tärkeää löytää päivitettyt ohjeet yhdestä paikasta ja yksinkertaisissa muodoissa. Haastateltavien toive tuli monessa kohtaan, että toivottiin niin sanottua ”rautalankamallia”.

Työtehtävissä, kun asiakkaalta joudutaan ottamaan pois jotain rajoitusten alaista tavaraa, joudutaan tällöin tekemään kirjauksia useisiin järjestelmiin ja syötettävä tieto on useimmiten samaa. Tähän toivottiin järjestelmien parempaa integraatioita.

Sähköpostilla tulee esihenkilöryhmien valtaosa tiedoista. Sähköpostit ovat tiedon määrältään suuria ja saattavat sisältää useita liitetiedostoja. Teksti saattaa olla vaikealukuista lakitekstiä. Näiden lukemiseen ja sisäistämiseen kuluu esihenkilöiltä runsaasti aikaa.

Tilannekuvan jatkojalostaminen nousi kaikissa haastatteluissa esiin. Tämä mahdollistaisi tehokkaamman tiedonvaihdon ja päivittämisen asioihin.

5.1 Kalanruoto

Tuloksissa käytettiin työkaluna myös Kalanruoto-kaavioita havainnollistamaan paremmin tutkijoille, että lukijoille haastattelun tuloksia. Keskeinen tutkimuksen ongelma oli tiedonkulku.

Kaikki haastateltavat toivat esiin samantyyppisiä haasteita, jotka kuvattiin kalanruotoon.

Hyvää tiedonkulussa haastateltavien mielestä oli, että tietoa oli saatavissa paljon. Haasteeksi koettiin oikean tiedon löytäminen useista ohjelmistoista ja tiedon määrä oli runsas. Henkilöt toivoivat, että tieto pystyttäisiin koostamaan yhteen paikkaan yksinkertaisessa muodossa ”rautalankaohje”. Haasteita löytyi myös useiden ohjelmistojen käytöstä. Yhdestä työtehtävästä saatettiin joutua kirjaamaan samoja tietoja moneen järjestelmään. Tähän korjaavana toimenpiteeksi toivottiin kehittyneempää järjestelmien integraatioita. Sähköpostin käyttö koettiin käyttäjien toimesta haasteelliseksi, kun käsiteltiin vaikeita tai negatiivisten asioita. Vaikeiden asioiden hoitamista toivottiin hoidettavan suullisesti, jotta väärinymmärrysten riski vähenisi. Ympäristö molemmissa esihenkilöryhmissä koettiin hektiseksi. Tämä tarkoitti, että tulevia työtehtäviä ei

voinut ennustaa ja työtehtäviä oli runsaasti, koska toimittiin suurten matkustajavirtojen läheisyydessä. Virka-ajan ulkopuolinen esihenkilötoiminta vaati enemmän vastuunottoa, koska ei pystytty tukeutumaan asiantuntijoiden apuun.

Kalanruoto-kaavio

Tiedonkulkua



Kuva 9, (mukaillen: Helsingin kaupunki. Kalanruoto-kaavio. <https://kehmet.hel.fi/metodit/laari/kalanruoto/>)

5.2 Päivitys asioihin

Asioiden päivittäminen ja niihin perehtyminen, kun henkilö palasi lomalta tai muulta pitemmältä poissaololta koettiin aikaa vieväksi. Esimerkkinä käytettiin, kun henkilö palasi kesäloimalta kului häneltä noin yksi työpäivä käydä sattuneita tapahtumia ja muutoksia läpi sähköpostilla ja muilla järjestelmillä. Sähköpostin tilalle oli halu saada jokaisella haastateltavalla jokin yksi järjestelmä, jossa tämän päivituksen voisi tehdä. Sähköposti muutenkin tuntui vievän esihenkilöiden työajasta merkittävän osan ja aiheutti keskeytyksiä päivärutiineihin. Esihenkilöiden toivoma järjestelmä tai raporttipohja, jolla esihenkilöt voisivat päivittää itsensä, kun saapuvat työpaikalle. Järjestelmä pitäisi sisältäänsä sensitiivistä ja henkilökisteri selosteen vaatimia tietoja. Näihin järjestelmiin vaatimukset tulevat Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta, henkilökisterilaista, tietosuojalaista ja GDPR-asetuksesta.

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta

3§

Lain tarkoitus

Tässä laissa säädettyjen tiedonsaantioikeuksien ja viranomaisten velvollisuuksien tarkoituksena on toteuttaa avoimuutta viranomaisten toiminnassa sekä antaa yksilöille ja yhteisöille mahdollisuus valvoa julkisen vallan ja julkisten varojen käyttöä, muodostaa vapaasti mielipiteensä sekä vaikuttaa julkisen vallan käyttöön ja valvoa oikeuksiaan ja etujaan. (Laki viranomaistoiminnan julkisuudesta 621/1999.)

Henkilörekisterilaki

1§

Lain soveltamisala

Henkilötietoja kerätessä, talletettaessa, käytettäessä ja luovutettaessa on henkilön yksityisyyden sekä hänen etujensa ja oikeuksiensa suojelemiseksi, valtion turvallisuuden varmistamiseksi samoin kuin hyvän rekisteritavan toteuttamiseksi noudatettava, mitä tässä laissa säädetään, jollei laissa ole toisin säädetty. (Henkilörekisterilaki 471/987.)

Tietosuojalaki

1§

Lain tarkoitus

Tällä lailla täsmennetään ja täydennetään luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta annettua Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) 2016/679 (yleinen tietosuojasetus), jäljempänä *tietosuojasetus*, ja sen kansallista soveltamista. (Tietosuojalaki 1050/2018.)

GDPR-asetus

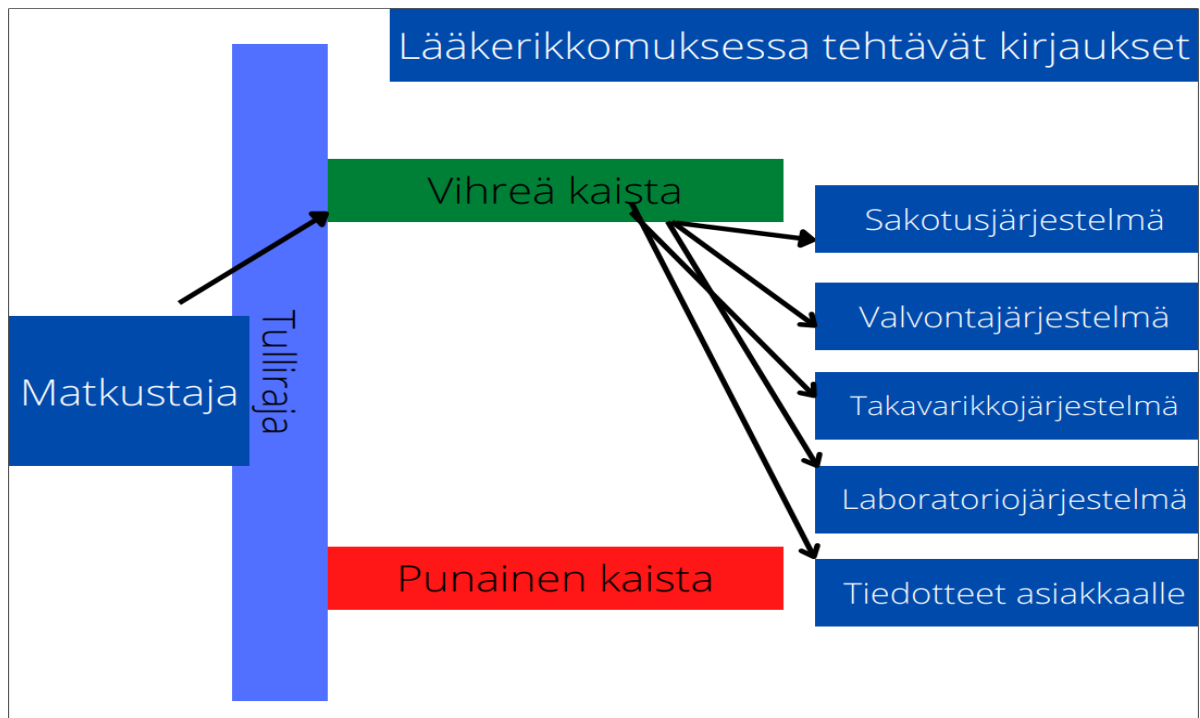
EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON ASETUS (EU) 2016/679

(4) Henkilötietojen käsittely olisi suunniteltava niin, että se palvelee ihmistä. Oikeus henkilötietojen suojaan ei ole absoluuttinen; sitä on tarkasteltava suhteessa sen tehtävään yhteiskunnassa ja sen on suhteellisuusperiaatteen mukaisesti oltava oikeassa suhteessa muihin perusoikeuksiin. Tässä asetuksessa kunnioitetaan kaikkia perusoikeuksia ja otetaan huomioon perusoikeuskirjassa tunnustetut vapaudet ja periaatteet sellaisina kuin ne ovat vahvistettuina perussopimuksissa, erityisesti jokaisen oikeus siihen, että hänen yksityis- ja perhe-elämäänsä, kotiaan sekä viestejään kunnioitetaan, oikeus henkilötietojen suojaan, ajatuksen, omantunnon ja uskonnon vapaus, sananvapaus ja tiedonvälityksen vapaus, elinkeinovapaus, oikeus tehokkaisiin oikeussuojakeinoihin ja oikeudenmukaiseen oikeudenkäyntiin sekä oikeus kulttuuriseen, uskonnolliseen ja kielelliseen monimuotoisuuteen. (GDPR-asetus 2016/679.)

Asioiden päivityksen ja tiedonvaihdon takia olisi tärkeää saada yksi ohjelma, jonka kautta tieto voidaan jakaa sitä tarvitseville, eikä syntyisi lapsuuden leikeistä tunnettua rikkinäinen puhelin ilmiötä. (Lavonen 2017).

5.3 Järjestelmäintegraatio

Jokaisessa haastattelussa kuvattiin haasteelliseksi, kun yksittäinen työtehtävä saattoi vaatia kirjauksia useaan järjestelmään. Esimerkkinä asiakas otettiin tarkastukseen vihreältä kaistalta, kun hän saapui maahan. Tarkastuksessa matkustajalta löydettiin lääkkeitä, joihin hänellä ei ollut tarvittavia maahantuontiin vaadittavia todistuksia. Lääkkeitä oli lisäksi sen verran paljon, että asiasta joutui asiakkaalle kirjoittamaan sakon. Työtapaukset kirjattiin poliisijärjestelmään, tulivalvontajärjestelmään, laboratoriojärjestelmään, takavarikkojärjestelmään, tilastointijärjestelmä, epäillyn oikeudet ja velvollisuudet kaavakkeet tuli täyttää ja asiasta piti lisäksi informoida Tullin rikostorjuntaa. Edellä oleviin järjestelmiin syötettiin kaikkiin pitkälti samoja tietoja ja aikaa kirjauksiin kului merkittävästi. Tästä syystä olisi hyvä suunnitella järjestelmien laajempaa integraatiota. Tutkimuksen tulokset tullaan käymään Tullin johdon kanssa, joista tehdään erillinen esitys ja se tullaan esittämään kehittämis ehdotusten kanssa. Integraatio tarkoittaa alustojen ja ohjelmistojen yhteensovittamista, jolloin järjestelmät keskustelevat keskenään. Integroinnilla varmistetaan tietojen siirtäminen toisiin järjestelmiin.



Kuva 10. Lääkerikkomuksesta tehtävät kirjaukset

Järjestelmäintegraatio merkitsee eri alustoilla tai tekniikoilla toteutettujen järjestelmien tai ohjelmistojen toisiinsa kytkemistä, jolloin nämä yhdistetyt osat keskustelevat keskenään. Järjestelmien integrointi turvaa tiedon sekä tiedonkulun liittymisen muihin järjestelmiin. Integraatio on yksinkertaisimmillaan tiedonsiirtoa yhden tietokoneen sisällä kahden eri komponentin välillä. Halu integroida järjestelmiä tulee esiin silloin, kun järjestelmästä puuttuu olennaisia toiminnollisuuksia tai toisessa järjestelmässä on nämä toivotut ominaisuudet. Kun käytössä on useita järjestelmiä yhtä aikaa ja toiminnalle tärkeitä tietoja on monen järjestelmän sisällä, niin tarjolla oleva data ei ole aina yhdenmukaista. Manuaaliseen työhön kuluu aikaa, kun tietoa yritetään löytää ja sovittaa yhteensopivaksi. Järjestelmäintegraation ansiosta manuaalinen työ vähenee automatiikan ansiosta, eikä enää tarvitse esimerkiksi sähköpostin lähettelyä tai tiedostojen siirtelyä. Järjestelmään yhden kerran syötetty tieto integroituu toisiin tarvittaviin järjestelmiin, mikä merkitsee sitä, että sitä ei tarvitse kirjoittaa käsin moneen eri paikkaan. (Haglund 2018.)

5.4 Asiakkaiden palvelu

Molempien ryhmien esihenkilöt kuvasivat tapauksia, jossa asiakas oli kertomansa mukaan ollut organisaatioon yhteydessä useaan paikkaan saamatta haluamalleen asialleen palvelua. Asiakasta oli pyydetty soittamaan tai olemaan muuten yhteydessä aina vain organisaation toiseen paikkaan, joka hoitaa asiakkaan asiaa. Asiakasta oli kerrotuissa tapauksissa saatettu pompotella neljässä eri paikassa saman tyyppisesti. Johtokeskus ja vuoropäälliköt olivat tällaisissa tapauksissa ottaneet asiat omaan hoitoonsa, vaikka asia ei suoranaisesti kuulunut kummankaan esihenkilöryhmän tehtäviin.

Lista asioita, joita hyvällä viestinnällä voidaan saavuttaa ja ehkäistä.

1. Asiakasviestinnän kehittäminen on organisaation tärkeimpiä tehtäviä. Sillä voidaan ehkäistä turhia kyselyitä, valituksia ja kaikkea mahdollista turhaa työtä. Lisäksi se parantaa yrityksen luottamusta. Viestintä on keino ehkäistä suuria ongelmia. Viestinnän kautta asiakkaat ymmärtävät organisaation prosessit paremmin.
2. Asiakkaan oikeudet olisi hyvä olla saatavilla helposti. Sillä voidaan osoittaa, että organisaatio tuntee oikeudet ja myöskin noudattaa niitä.
3. Selkeä kommunikointi ja viestintä rohkaisee asiakasta hoitamaan asiaansa itsenäisesti.
4. Asiakkaalle on tärkeää viestiä asioista, jotka voivat organisaation sisällä olla selkeitä, mutta niihin ei vielä tietoa.
5. Jos tiettyihin asioihin ei ole saatavilla tietoa. Asiakkaalle on joka tapauksessa kerrottava kuinka asia tulisi hoitaa ja mistä asiaan saa lisätietoa. (Business Finland 2011.)

6 KEHITTÄMISESHDOTUKSET

6.1 Työyhteisötaito

Luodaan työpaikan yhteiset säännöt viestimiseen. Sähköpostin osalta tehtiin käytännön ohje, jota kehitetään säännöllisesti. Toiminnan kehittäminen aloitetaan esihenkilöistä. Toiminnan kehittyessä henkilöstöä osallistetaan ohjeiden tekoon mukaan laajemmin.

Työyhteisöviestinnässä ydinajatuksena on, että viestintä on työyhteisötaito, jossa jaetaan, vaihdetaan ja seurataan oleellista tietoa. Osalla työyhteisön jäsenillä voi olla useita viestintärooleja, josta esimerkkinä esimies ja asiantuntija tai luottamushenkilö ja työntekijä. Työyhteisön jokaisen edustajana olisi hyvä kasvaa itseohjautuvaksi tiedon vaihtajaksi, välittäjäksi, tuottajaksi ja etsijäksi. Asia ei onnistu itsestään vaan vaatii selkeitä ohjeita. Se kuinka organisaation jäsenet puhuvat työantajastaan, työstään ja verkostoistaan, sillä on merkittävä vaikutus asiakkaisiin ja sidosryhmiin. Tästä syystä henkilöstö on tärkeä kriittinen voimavara työantajamaineen vuoksi. Sidosryhmien arvioidessa yritystä on työntekijöiden näkemyksillä suuri painoarvo. Heistä voidaan puhua työntekijälähetteinä. Tästä syystä organisaation jäsenet tarvitsevat positiivisen asenteen ja tämän lisäksi riittävät taidot ja valtuutuksen, että he voivat edustaa organisaatioita sovituisissa tilanteissa. (Juholin 2017, 131.)

Luottamuksellisessa ympäristössä kulttuuri kannustaa työntekijöitä kertomaan positiivisista ja negatiivisista asioista pienellä kynnyksellä. Varhaisesti tehty havainto on hyvä tuoda muiden tietoon varhaisessa vaiheessa, koska tämä voi ehkäistä useita kriisejä ja tämän lisäksi vahvistaa dialogi kulttuuriin luottamusta. Organisaation viestijöiden on kuitenkin tunnettava rajansa. Kyse on siitä mistä julkisesti voi puhua ja on asioita, joiden hoitaminen kuuluu työyhteisön sisälle. (Juholin 2017, 132.)

6.2 Sähköpostin järkevä käyttö

Sähköpostin käyttöön luodaan ohjeet, joita tullaan jatkossakin kehittämään. Ohjeet otetaan käyttöön vuoropäälliköiden tehtävässä Lentotullissa. Ohjeista tehdään Powerpoint-esitys, joka löytyy liite osiossa.

Tehokkuuden säilyttämisen takia on tärkeää pitää sähköpostien laajuus ja määrä toimivampana. Viestien lähettäminen suurilla jakelulistoilla ei myöskään ole suotavaa. Käyttäjien tulee välttää

sähköpostikaaosta siivoamalla sähköpostisi säännöllisesti. Tämä auttaa viestien etsimisessä tarvittaessa. Sähköpostiviestinnässä on tärkeää muistaa, että siitä puuttuu suora vuorovaikutus. Tästä syystä sähköpostiviestintää tulee välttää, kun viestitään vaikeista ja ikävistä asioista. Lisäksi lähettäjän on hankala varmistaa viestin perille menosta sen alkuperäisessä tarkoituksessa. Viestinnässä tulee aina muistaa, että kenelle viestitään. Sisäisten- ja ulkoisten asiakkaiden viestiminen poikkeaa toisistaan. On tärkeää muistaa, että lähettäessäsi viestiä on viestin vastaanottaja täysin lähettäjältä saadun tiedon varassa, jonka pohjalta hän luo oman mielikuvansa. Asioiden esiin tuominen sähköpostiviestinnässä on hyvä tuoda esiin uutisille ominaisella tavalla. Tärkein asia tulee ensimmäiseksi ja perustelut tämän jälkeen. Viesteissä on hyvä käyttää selkeää yhdenmukaista ulkoasua. Tekstissä on hyvä välttää liiallista koristeellisuutta, koska viestin luenta tapahtuu nykypäivänä pitkälti mobiililaitteilla ja tämä koristelu saattaa jopa vääristää viestin. Myös tulostamiseen tällä voi olla heikentävä vaikutus. Hymiöiden ja muiden vastaavien käyttö ei ole suotavaa ulkopuolelle osoitettuihin virallisiin viesteihin, koska nämä saattavat myös vääristää viestejä ja niiden ymmärrystä. Viestien lähettämisessä on tärkeää muistaa tietoturva. Luottamuksellisen tiedon lähettäminen on hyvä tehdä vain, kun se on välttämätöntä ja tällöinkin tulee muista viestin salausta. Alla ohjeita sähköpostiviestimiseen. (Hagelberg 2016.)

1. Sähköpostia tulee käyttää, kun se on välttämätöntä. Vai olisiko viestinnälle muuta kanavaa, voiko sen lähettää myöhemmin vai olisiko viestin lähettäminen tästä syystä tarpeellista.
2. Pohdi onko kopionsaajat tarpeellisia. On turhaa lähettää viestejä liian suurilla jakeluilla.
3. Pyri että vastaat viesteihin vuorokaudessa. Lisäksi muista kuitata, jos välität viestin eteenpäin.
4. Asioiden esittäminen lyhyesti. Lisäksi pyri laittamaan yksi asia yhteen viestiin.
5. Muista esittäytyä tuntemattomille vastaanottajille
6. Lakien ja tapojen noudattaminen. Arkaluontoiset- ja salassa pidettävät asiat
7. Noudata viestinnässä työnantajan ohjeita
8. Ikävien ja vaikeiden asioiden hoitamista tulee välttää. (Mt.)

Sähköpostin kesyttäminen viisi+ yksi neuvoa, joilla voidaan kasvattaa työtehoa. Työpäivästä saattaa herkästi kulua aikaan kaikenlaiseen näpräilyyn ja keskeytyksistä johtuviin poukkoiluun eri tehtävistä toiseen. Tietotyötä tekevien työajasta kuluu suuri osa sähköpostin erityyppisiin toimintoihin kuten järjestelmän avaamiseen, kirjoittamiseen ja vastaamiseen. Lisäksi vanhojen

viestien selaamiseen menee aikaa, kun pyritään varmistamaan, että kaikki tarvittavat velvoitteet on hoidettu ja mitään ei ole unohdettu. Uusien viestien avaaminen tapahtuu melkein aina, kun ne saapuvat, mikä taas keskeyttää aikaisemman työtehtävän. Näin ei kannattaisi toimia, mutta osa viesteistä vaatii välittömiä toimenpiteitä. Sähköpostin sijaan suositeltaisiin käyttämään pikaviestimiä. Yrityksen kannattaisi panostaa ja löytää sopivia alustoja omaan tarpeeseensa. Paras viestiväli on puhelin, joka luo välittömän vuorovaikutuksen. Pikaviestimillä vastausten saaminen on nopeaa. Tästä syystä sähköpostin käyttö olisi hyvä käyttää kiireettömissä asioissa ja sellaisissa, joissa viestin dokumentointi on tärkeää. Ryhmien viestintä kannattasi siirtää omille alustoille. Työpaikan viestinnästä olisi hyvä luoda säännöt. (Väisänen 2021.)

1. **Ilmoitusten pois kytkeminen.** Uuden viestin ilmoituksen pois kytkeminen on järkevää, kun teet työtä, joka vaatii keskittymistä.
2. **Varattu tilan käyttö.** Hyödynnä sähköpostin tila-asetuksia, joilla varmistat työrauhan ja muista kunnioittaa myös muiden ilmoituksia.
3. **Kansioiden järjestämien ja sääntöjen luominen.** Tee säännöt viesteillesi, jotta saapuvien kansioissa on vain tärkeitä viestejä. Viestien ohjaus lähettäjän tai muun vastaavan mukaan ja tarpeettomien ohjaus suoraan roskapostiin. Älä anna viestien kasaantua saapuneet- kansioon, koska ne vievät turhaan energiaa.
4. **To do lista (saapuneet kansio).** Varaa tietty aika sähköpostien läpikäyntiin. Viestien lukeminen on turhaa, jos reagoiminen ei tapahdu sillä hetkellä.
5. **Pyri karsimaan viestimistä sähköpostissa.** Viestit, jotka eivät vaadi sinulta mitään niin älä vastaan niihin, sillä ne lisäävät vain turhaa kuormaa muille.

+1 **Vapauta ajattelua muistilistan kautta.** Tee tehtävälisteri ja vapauta aikaasi vaikeampiin asioihin. (Mt.)

6.3 Korona-ajan muutokset

Tullissa jouduttiin koronapandemian takia ottamaan räjähdysmäisesti käyttöön etätyösuositukset ja jouduttiin nopealla aikataululla muuttamaan pitkään käytössä olleita henkilöstön työkäytäntöjä. Huomasimme työssämme, että etätyöskentelymalliin siirtyminen ja sen johtaminen vaatii opettelua ja sisäistämistä. Tullissa on suuri määrä työntekijöitä, joiden työnkuva ei mahdollista etätyötä, vaan vaatii henkilöiden työpaikalla olemisen, jota tehdään satamamissa, len-

toasemilla ja rajatoimipaikoilla. Osan tullilaisista työskennellessä etänä kodeistaan ja osa toimipaikoilla, niin tämä aiheuttaa työyhteisöviestinnässä haasteita. Koronapandemia on ollut Suomessa yli 2- vuotta ja edelleen etätö jatkuu Tullissa. Vähitellen valtion organisaatioissa ja tätä kautta Tullissa tullaan siirtymään ns. hybridityönteon malliin.

Tästä syystä jouduttiin ottamaan käyttöön kiireesti uusia viestimiseen tarkoitettuja järjestelmiä. Tämä aiheutti vyöryn kaltaisen muutoksen tiedonkulussa. Toimitiloja suunnitellaan Koronan jälkeiseen maailman hyvinkin tarkasti, mutta toinen valtava muutos tapahtuu digitaalisesti. Asiasta kommentoidaan saman tyyliä Helsingin sanomien artikkelissa 13.9.2021, jossa haastateltavat kertovat tämän hetken digitaalisen työpäivän olevan hälyinen ja stressaava. Asiaan kiinnitetään huomiota yleensä vasta vaiheessa, kun henkilöstö alkaa kuormittua. Kokemuksen syyksi koetaan liiallinen määrä erityyppisiä työkaluja ja niiden liiallinen sisältö. Työntajalta tämä kokonaisuus jää usein ajattelematta. Työntekijän asiahuomiota jättäminen väsyttää ja vaikeuttaa rutiinien selviämistä. Ohjelmistojen ja dokumenttien kasvava määrä. Työntekijän vastuulle jää tietotulvasta tiedon ja oikean sovelluksen hakeminen. Tämä johtuu pelisääntöjen puutteesta ja tästä syystä viestintä sirpaloituu moniin eri järjestelmiin. Suunnittelun jäädessä levälleen saattaa tämä tarkoittaa sitä, että käyttäjällä voi olla käytössään useita kymmeniä järjestelmiä. Ohjelmistojen määrä kasvaa, mutta kootusti kehittäminen näiden osalta ei kuulu kenellekään. Ongelmaa ei muodosta teknologia vaan johtaminen. (Luoma-aho 2021.)

Tärkeää olisi ottaa huomioon työntekijöiden kokemus. Nykyisen digitalisaation kautta työnteon tuodaan jatkuvasti käyttöön uusia ohjelmistoja, mutta tässä mallissa työntekijöiden tarpeet jää toissijaisiksi. Aikaisemmassa mallissa ongelma ratkaistiin räätälöidyllä ohjelmistolla. Tästä syystä olisi aina tärkeä pohtia asia, jota aidosti tarvitaan. Viestivälineitä saattaa yrityksessä olla useita, mutta nämä ovat ulkopuolisessa hallinnassa (Skype, Teams). Tietoa löytyy useista paikoista, joista osa on vanhentunutta ja selkeää kuvaa kenelle sitä jaettu. Kuluttajapalveluiden ohjelmiston rakentajat tietävät hyvinkin tarkasti käyttäjien tarpeet. Tämä olisi hyvä ottaa saman tyyppisesti huomioon suunnitellessa työntekijöiden järjestelmiä. Onnistunut digipäivä tarkoittaa ohjelmistojen kautta on helppoa priorisointia. Kokonaisuudeksi on rakennettu hyvä kokonaisuus, josta jollakin on selkeä vastuu. (Mt.)

Esihenkilöiden viisi vinkkiä digihälyn rauhoitukseen:

- 1. Tarpeen tunnistaminen:** Aidon tarpeen tunnistaminen
- 2. Digitaalinen fasilitointi perustaito:** Perustaito tulevaisuudessa
- 3. Vanhan karsiminen:** Turhan ja vanhan tiedon poistaminen
- 4. Teknologia ei ratkaise aina ongelmaa.** Kaikkea ei ole ratkaistavissa teknologialla, vaan ärsykkeet voivat syntyä tehtävien päällekkäisyydestä
- 5. Oppien ylläpitäminen.** Toimivan työtavan löydyttyä on tärkeää puhua asiasta alkuinnostuksen jälkeenkin. (Mt.)

Suomen pelastusalan keskusjärjestö kirjoittaa koronatilanteeseen liittyvistä käytännöistä. Lista koronan jälkeisiin asioihin päivittyy jatkuvasti. Toisinaan asioita on hyvä kokeilla, jotta ovatko ne sopivia omaan työyhteisöön. Kriisitilanteissa on tärkeää arvioida koko organisaatioissa tilanteiden vaikutusta sidosryhmiin, henkilöstöön, talouteen, viestintään ja omaan toimintaan. Olennainen apu johdolle on perustaa valmiusryhmä, joka seuraa ja viestii tilannekuvasta. Ryhmään valitaan sopivat henkilöt avainhenkilöt. Tilanapäiväkirja on yksi tärkeimmistä johtamisen työkaluista. Päiväkirjaan merkitään kaikki muutokset, toimenpiteet ja päätökset. Tämän avulla vältetään työn päällekkäisyyksistä, hoitamattomista töistä ja tietysti pidetään yllä tilannekuvaa. Organisaatioin tärkein voimavara on henkilöstö. Sen vuoksi on tärkeää panostaa sisäiseen viestintään. (Suomen pelastusalan keskusjärjestö 2022.)

- 1. Kriisin aluksi on tärkeää päättää mitä viestintä kanavia sisäisesti käytetään.**
- 2. Viestinnän pelisäännöt ja vastuunjaot kuka viestii kenellekin.** Viesteihin jakelulista, jotta kaikki tarvitsevat saavat tiedon, eikä päällekkäisyyksiä synny, joka voisi aiheuttaa infoähkyä ja viestien lukemattomuutta. Päivämäärien kirjaaminen tärkeää, jotta tiedetään ajankohtaisin tieto.
- 3. Viestinnän pelisäännöt ulkoiseen viestintään.** Pohdittavaksi tulee, että milloin viestinnän on hyvä kulkea viestintäryhmän kautta ja ettei kukaan sooloile.
- 4. Viestinnässä on tärkeää olla rehellinen.** Vuorovaikutusta on oltava paljon, vaikka uutta tietoa ei juurikaan olisi. Tietoa on hyvää antaa liikaa ja aikaisin.

5. Videoneuvotteluiden kautta säännöllinen yhteydenpito etätyöntekijöihin.

6. Tehtävät kriisien aikana. Kaikilla tulee olla selkä työnkuva. Esimies käy erikseen jokaisen kanssa läpi.

7. Ohjeita tarvitaan normaalia enemmän. Ohjeet tuovat varmuutta tekemiseen. (Mt.)

6.4 Järjestelmä integraatio

Järjestelmä integraatiosta järjestetään kokous palvelumuotoilijoiden kanssa. Prosesseja kuvataan kuvin ja käytännöin, jotta eri järjestelmien samoista kirjauksista muodostuu selkeä kuva. Kokouksessa hyödynnetään opinnäytetyön materiaalia.

6.5 Maineriskin välttäminen

Maineen rakentaminen ei ole pelkkää viestintää, vaan se liittyy kaikkeen yrityksen toimintaan ja sitä kautta koko yrityksen toimintaa. Samalla se yhdistää yrityksen työntekijät maineen rakentamiseen heidän omalla toiminnallaan. Kuinka yrityksen työntekijät viestivät ja toimivat sidosryhmien kanssa antaa kuvan koko yrityksestä. Mainekuilu on tapahtuma, jossa sidosryhmän luottamus menetetään. Riski saattaa toteutua pelkästään siitä, että toiminta koetaan vääräksi tai sopimattomaksi. (Juholin 2017, 172–173.)

Nykymaailmassa maineriskiä pidetään merkittävimmistä liiketoimintariskeistä. Riskien kirjoa laajentaa sosiaalinen media ja esimerkiksi Hateholders toiselta nimeltään vihamieliset sidosryhmät, trollit tai muut vastaavanlaiset toimijat. Vähäisestäkin yrityksen erheestä saattaa kasvaa mahdollisesti jopa globaalin tietouteen välittynyt asia. Ongelma voi kasvaa entisestään, jos yrityksellä ei taitoa vastata sidosryhmien huutoon. Eettisen johtamisen merkitys ja toimintatavat ovat erityisen tärkeitä, jotta luottamus työntekijöillä on organisaatiota kohtaan hyvä. Luottamuksen luominen tapahtuu pitkän ajan kuluessa, kun taas kokemusten luominen voi tapahtua pelkästään sosiaalisesta mediasta lukemalla. Luottamuksen ollessa matalalla saa kyyninen ajattelu jalan sijaa positiivisesta ajattelusta. Tällöin on mahdollista syntyä ajatus siitä, että organisaatio ei pysty täyttämään sille odotettuja odotuksia. Muutostilanteessa tämä on erityisen haastavaa. Esimerkiksi aikaisempaan johtoon on menetetty luottamus, niin on uuden johdon tehtävä monin vertaisesti töitä luottamuksen takaisin saavuttamiseksi. Positiiviset odotukset syntyvät positiivisesta tiedotuksesta, kokemuksista, sekä luottamus työntekijää kohtaa. Positiivisten odo-

tusten tulee olla realistisia, jotta tätä kautta ei synny turhia pettymyksiä. Negatiivisiin odotuksiin liittyvät negatiiviset kokemukset ja vähäinen luottamus. Näistä ylösnouseminen on erityisen hankalaa. Tämä vaatii toiminnan kehittämistä ja yhteistyökumppanien vakuuttamista. On tärkeää peilata sidosryhmien odotuksia resursseihin, strategiaan ja tavoitteisiin. On tärkeää tietää organisaation tärkeimmät sidosryhmät ja niiden odotukset. (Mt.)

7 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa tiedonkulun tämän hetken tilanne, etsiä kehittämisalueita ja antaa kehittämis ehdotuksia. Tutkimuksen kohteena oli kaksi Tullin esihenkilötoimintoa, joita olivat valtakunnallinen johtokeskus ja Helsinki-Vantaan vuoropäälliköt. Molemmat toimivat ympäri vuoden jokaisena päivänä. Haastatteluissa vastaukset olivat yhteneviä molemmissa esihenkilöryhmissä. Asiat saatiin koottua SWOT-analyysin mukaisesti. Kaikki haastateltavat toivat esiin tiedon ja ohjeiden runsauden ja niiden haasteellisen hyödyntämisen. Järjestelmien integraation tekeminen koettiin tärkeäksi, koska näin aikaa olisi hyödynnettävissä enemmän muuhun esimiestyöhön. Sähköpostiin ja kaikenlaisiin kirjauksiin kului iso osa työajasta. Myös vaikeiden ja negatiivisten asioiden hoitaminen sähköpostilla koettiin helposti menevän väärinymmärretyksi. Paremman tilannekuvan järjestäminen koettiin erittäin tarpeellisenä.

Haastattelut jouduttiin järjestämään useassa osassa koronasta ja kolmivuorotyöstä johtuen. Haastateltavat uskoivat, että suuremmassa ryhmässä olisi saatu aikaan laajempaa keskustelua ja lisäksi ne olisi saatu kerralla hoidettua. Asiat tulivat kuitenkin hyvin esiin myös pienryhmissä ja haastateltavat pääsivät paremmin osallistumaan ja saatiin monipuolisempia kertomuksia. Useiden haastattelujen järjestäminen toi lisää luotettavuutta tutkimukselle, koska vastaukset olivat samoja, eikä kukaan päässyt yksittäisessä haastattelussa dominoimaan keskustelua.

Tulosten hyödyntäminen tapahtuu tutkimustyön luovuttamisella ja siitä erikseen järjestettävän tilaisuuden kautta. Tapahtumat ja tarpeet on kuvattu selkeästi, joiden kautta on helppo jatkaa kehittämistä Tullin eri yksiköiden kanssa.

Opinnäytetyön tekeminen parityönä koettiin tekijöiden puolesta positiivisessa vaihtoehtona. Työn tekeminen nopeutui ja koko tutkimuksen ajan käytiin keskustelua. Tekijöiden oma yli neljäkymmenen vuoden kokemus pystyttiin hyödyntämään tutkimustyössä.

7.1 Kehittämisprosessin oma arviointi

Tutkimuksen tekeminen koettiin tekijöiden puolesta mielekkäältä, koska molemmat opinnäytetyön tekijät työskentelevät tutkituissa tehtävissä. Kokemusta Tullin tehtävistä löytää löytyy

yhteensä yli 40 vuotta. Opinnäytetyö oli molemmille ensimmäinen laajempi tutkimus. Aiheen valintaa tuettiin Tullin puolesta mallikkaasti.

Tutkimuksen kirjoittamisen aloitus tuntui tutkijoista haasteelliselta, mutta pienten alkuvaiheen ponnistelujen jälkeen työn tekeminen alkoi sujumaan ja tekstiä alkoi syntyään hyvää vauhtia. Haastattelut sujuivat hyvin pieniä teknisiä ongelmia lukuun ottamatta. Tämä johtui siitä, että ympäristö ja siinä olevat toimijat olivat tuttuja. Haastatteluissa huomasi, että aiheen rajaaminen oli tärkeää, koska keskustelu tuntui herkästi laajenemaan. Tutkimuksen tulokset eivät tulleet tutkijoille suurena yllätyksenä, koska esimateriaalin oli tutustuttu riittävästi ja tutkijoilla oli merkittävästi henkilökohtaista kokemusta tutkittavista esihenkilötehtävistä. Aihe on mielenkiintoinen ja ajankohtainen. Aiheeseen olisi riittänyt useita muitakin erilaisia näkökulmia. Aihe toimisi hyvänä pohjana ylemmän ammattikorkeakoulun lopputyöhön.

7.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyössä noudatettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeiden mukaisesti hyvää tieteellistä käytäntöä. Opinnäytetyössä noudatettiin tunnustettuja tiedeyhteisön toimintatapoja yleistä huolellisuutta, rehellisyyttä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä. Opinnäytetyössä sovellettiin eettisiä tiedonhankintamenetelmiä. Työssä noudatettiin tähän kuuluvaa avoimuutta. Opinnäytetyön tekijät ottivat viittauksissa huomioon muitten tutkijoiden näkökulmat asiaan kuuluvalla tavalla. Syntyneet aineistot tallennettiin asianmukaisella tavalla. Opinnäytetyön tarvittavat luvat on hankittu. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012,6.)

LÄHTEET

- GDPR-asetus (EU) 27.4.2016/679. Astunut voimaan 25.5.2018. Saatavilla sähköisesti <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=celex%3A32016R0679>
- Hagelberg, Sonja 2016. Sähköpostiviestinnän pelikirja. Metropolia ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 13.3.2022. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2016102715462>
- Haglund, Jani. 2018. Järjestelmäintegraatio, mitä se on selkokielellä? Blogijulkaisu 9.1.2018 Viitattu 15.3.2022. <https://www.alfame.com/blog/jarjestelmaintegraatio-mita-se-on-selkokielella>
- Henkilörekisterilaki 30.4.1987/471. Astunut voimaan 1.1.1998. Saatavilla sähköisesti <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/1987/19870471>
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2015. Tutkimushaastattelu. (E-kirja.) Helsinki: Gaudeamus
- Horsmanheimo, Kokkonen, Tarkkanen, Kuusela, Tuomimäki, Puuska & Vankka 2017. Valtioneuvoston kanslia. Kriittisen infrakstuurin tilannetietoisuus. Verkkojulkaisu 6.2.2017. Viitattu 20.2.2022. https://vnk.fi/documents/10616/3866814/19_2017_Kriittisen+infrastruktuurin+tilannetietoisuus.pdf/1f3fa110-d4aa-4298-9685-1b9027b07fe6/19_2017_Kriittisen+infrastruktuurin+tilannetietoisuus.pdf?version=1.0&t=1486373394000
- Huuhka 2010. Luovan asian- tuntija- organisaation johtaminen. Talentum media. (E-kirja.) Helsinki
- Jalonen, Harri 2018. Data puhuu, mutta kuulemmeko. Blogijulkaisu 1.1.2018. Viitattu 15.4.2022. https://www.harrijalonen.fi/fi/niita_naita/data_puhuu_mutta_kuulemmeko
- Juholin, Elisa 2017. Communicare! Viestinnän tekijän käsikirja. Turenki: Hansaprint Oy
- Juholin, Elisa 2008. Viestinnän vallankumous. Juva: Wsoy
- Jyväskylän Yliopisto 2022. Viestintä. Viitattu 14.2.2022. <https://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/ryhmyviesti/vuorovaikutus/viestinta.html>
- Järvelä, Horila, Kosonen, Niinivaara, Ranta, Suojala & Uitto. Nonverbaalinen viestintä 2017. Helsingin yliopisto. Verkkojulkaisu 2017. Viitattu 15.4.2022. <https://blogs.helsinki.fi/kielijelppi/nonverbaalinen-viestinta/>
- Kemppainen & Laajalahti 2016, 15.) Viestintätoimijuuden edellytykset ja tukeminen asiantuntijatyössä. Verkkoartikkeli 2016. Viitattu 19.2.2022. <https://journal.fi/prologi/article/view/95910/54308>
- Kemppainen & Laajalahti 2016, 15.) Viestintätoimijuuden edellytykset ja tukeminen asiantuntijatyössä. Verkkoartikkeli 2016. Viitattu 19.2.2022. <https://journal.fi/prologi/article/view/95910/54308> sivu 15

- Kuntaliitto 2013. Työyhteisö viestii, jotta olisi olemassa. Viitattu 14.2.2022. https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/tyoyhteiso_viestii_ebook.pdf
- Laki Poliisin, Tullin ja Rajavartiolaitoksen yhteistoiminnasta 11.9.2009/687. Astunut voimaan 1.1.2010. Saatavilla sähköisesti <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090687>
- Laki viranomaistentoiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621. Astunut voimaan 1.12.1999. Saatavilla sähköisesti <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>
- Lavonen 2017. Työpaikan rikkinäinen puhelin. Verkkoartikkeli 30.8.2017. Viitattu 15.4.2022.
- Lehtimäki, Antti 2017. Ongelmaratkaisuprosessin parannus laadunhallintaa kehittämällä. Tampereen ammattikorkeakoulu. Teknologiaosaamisen johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö (YAMK). Viitattu 15.3.2022. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017052910923>
- Luoma-aho, Veera 2021. Digihälyn taltuttajat. Helsingin sanomat. Verkkoartikkeli 13.9.2021. Viitattu 27.3.2021. <https://www.hs.fi/visio/art-2000008210800.html?share=ef97a490419d8ba1e05be3a9e7e550d5>
- Marjamäki, Pipsa, Lotta & Vuorio, Jenni 2021. Viestinnän johtaminen. (E-kirja.) Helsinki: Helsinki
- Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarno 2015. Kehittämistyön menetelmät. (E-kirja.) Helsinki: Sanoma Pro
- Puusa, Anu & Reijonen, Helen & Juuti, Pauli & Laukkanen Tommi 2012. Akatemiasta markkinapaikalle. (E-kirja.) Helsinki: Talentum
- Sabater, Valeria 2021. Ishikawan diagrammi ja ongelmanratkaisu. Verkkojulkaisu 10.12.2021. Viitattu 15.3.2022. <https://mielenihmeet.fi/ishikawan-diagrammi-ja-ongelmanratkaisu/>
- Suomen pelastusalan keskusjärjestö 2022. Hyviä käytäntöjä koronatilanteessa. Verkkojulkaisu 2022. Viitattu 1.4.2022. <https://www.spek.fi/turvallisuus/organisaation-varautuminen/hyvia-kaytantoj-koronatilanteessa/>
- Tietosuoja laki 5.12.2018/1050. Astunut voimaan 1.1.2019. Saatavilla sähköisesti <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>
- Tulli 2021. Tietoa Tullista. Viitattu 10.3.2022. <https://tulli.fi/tietoa-tullista/tullin-toiminta>
- Tulli 2021. Tietoa Tullista. Viitattu 10.3.2022. <https://tulli.fi/-/tulli-kerasi-252-miljoonaa-euroa-veroja-vuonna-2020>
- Tulli 2022. Tullin arvot ja kärkiteemat. Ei julkaistu
- Tulli 2021. Tietoa Tullissa. Viitattu 10.3.2022. <https://tulli.fi/tietoa-tullista/tullin-toiminta/tehtavat/yhteiskunnan-suojaja>
- Tulli 2021. Poliisin, Tullin ja Rajavartiolaitoksen yhteistoiminta. Viitattu 10.2.2022. <https://tulli.fi/tietoa-tullista/ptr-yhteistoiminta>
- Tulli 2021. Kuinka toimin tullissa. Viitattu 15.4.2022. <https://tulli.fi/henkiloasiakkaat/matkailijalle/kuinka-toimin-tullissa>

- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. (E-kirja.) Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Helsinki 2013, 6. Viitattu 1.3.2022. https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf
- Työturvallisuuskeskus 2010. Työstä hyvinvointia. Viitattu 23.2.2022. https://ttk.fi/files/5624/Tyosta_hyvinvointia.pdf
- Lavonen 2017. Työpaikan rikkinäinen puhelin. Verkkojulkaisu 30.8.2017. Viitattu 15.4.2022. <https://kollega.fi/2017/08/tyopaikan-rikkinaisen-puhelin/>
- Vilka, Hanna 2021. Tutki ja kehitä. (E-kirja.) Jyväskylä: PS-kustannus
- Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas. Matkaopas asiakaslähtöisen sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Verkkojulkaisu 4/2011. Viitattu 10.4.2022 <https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>
- Väisänen, Kirsi 2021. Kesyä sähköposti – 5+1 neuvoa. Kolumni 28.5.2021. Viitattu 13.3.2022. <https://ttlehti.fi/kesyta-sahkoposti-5-1-neuvoa/>
- Wikipedia 2008. Kalanruotokaavio. Verkkojulkaisu 2008. Viitattu 15.4.2022. https://fi.wikipedia.org/wiki/Kalanruotokaavio#/media/Tiedosto:Ishikawa_Fishbone_Diagram.svg

LIITTEET

Liite 1: Tutkittavan informointilomake

TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

Esihenkilötyön kehittäminen tiedonkulun kautta 24/7 toiminnoissa

Pyyntö osallistua tutkimukseen

Teitä pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa tutkitaan esihenkilötoiminnon tiedonkulkua Tullin johtokeskuksessa ja Helsinki-Vantaan vuoropäälliköiden toiminnoissa. Olemme arvioineet, että sovellutte tutkimukseen, koska toiminnot ovat keskeisiä toimintoja Tullissa. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja teidän osuuttanne siinä. Perehdyttyänne tähän tiedotteeseen teille järjestetään mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimuksesta, jonka jälkeen teiltä pyydetään suostumus tutkimukseen osallistumisesta.

Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Voitte myös keskeyttää tutkimuksen koska tahansa syytä ilmoittamatta. Mikäli keskeytätte tutkimuksen tai peruutatte suostumuksen, teistä keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Tutkimuksen tarkoitus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kehittää tiedonkulkua esihenkilö toiminnoissa.

Tutkimuksen toteuttajat

Tutkimus toteutetaan Humanistisen korkeakoulun alaisuudessa ja siitä sovittu Tullin kanssa.

Tutkimuksen tekevät Petri Asuinmaa ja Arto Tallavaara

Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Haastattelu kestää noin 1 tuntia

Tutkimus toteutetaan siten, että se pidetään teemahaastatteluna

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Vastaukset merkitään anonyymisti tutkimustuloksiin

Tutkimuksen päätyminen

Tulokset ovat luettavissa Theseuksesta

Lisätiedot

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä tutkijalle/tutkimuksesta vastaavalle henkilölle.

Tutkijoiden yhteystiedot

Nimi: Petri Asuinmaa ja Arto Tallavaara

Puh.

Sähköposti:

Titteli: Lehtori

Nimi: Laura Castrén

Humanistinen korkeakoulu

Puh.

Sähköposti: laura.castren@humak.fi

Tutkimuksen tietosuojaseloste: Henkilötietojen käsittely tutkimuksessa

Tässä tutkimuksessa noudatetaan voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä

(EU:n yleinen tietosuoja-asetus, 679/2016 ja voimassa oleva kansallinen lainsäädäntö).

Tutkimuksessa / opinnäytetyössä ei tarvita tietosuojaselostetta, mikäli tiedonkeruu suoritetaan täysin anonymisti:

Anonymoidut tiedot

Anonymisointi tarkoittaa henkilötietojen käsittelyä niin, että henkilöä ei enää voida tunnistaa niistä. Tiedot voidaan esimerkiksi karkeistaa yleiselle tasolle (aggregoida) tai muuttaa tilastolliseen muotoon siten, etteivät yksittäistä henkilöä koskevat tiedot ole enää tunnistettavassa muodossa. Tunnistamisen täytyy estyä peruuttamattomasti ja siten, että rekisterinpitäjä tai muu ulkopuolinen taho ei voi enää hallussaan olevilla tiedoilla muuttaa tietoja takaisin tunnistettaviksi.

Anonymisoinnissa on otettava huomioon kaikki kohtuudella toteutettavissa olevat keinot, joiden avulla tiedot voitaisiin muuttaa takaisin tunnistettaviksi. Rekisterinpitäjän on varauduttava myös siihen, että kerran tehty anonymisointi voi heiketä ajan ja teknisen kehityksen myötä.

Anonymisoinnin yhteydessä on huomioitava, että henkilö voi olla tunnistettavissa muutoinkin kuin nimen perusteella. Kerättävä aineisto voi sisältää henkilöstä yksityiskohtaista tietoa (esim. harvinainen sairaus) siten, että hän välillisesti tunnistettavissa.

Anonymisoituja tietoja ei enää katsota henkilötiedoiksi eikä niihin näin sovelleta

tietosuojasäännöksiä.

Muussa tapauksessa tutkimuksen / opinnäytteen liitteeksi tulee tehdä tietosuojaseloste. Humak on toteuttanut valmiin, helposti täytettävän pohjan tätä varten. Selostetta tehdessä voi kääntyä Humakin tietosuojatoimiston puoleen security@humak.fi.

Allekirjoitukset:

Liite 2: Teemahaastattelua ohjaavia kysymyksiä

Tiedonkulun kehittäminen

(Johtokeskus & Lentotullin vuoropäälliköt)

The logo for HUMAK, featuring the word "HUMAK" in a bold, black, stylized font with a registered trademark symbol (®) to the upper right.

Tiedonkulun kehittäminen toteutetaan Humanistisen Ammattikorkeakoulun opinnäytetyönä.

- Esihenkilöt osallistuvat keskustelupajoihin, joissa pyritään avoimen keskustelun avulla tunnistettua tiedonkulun keskeiset kehittämisalueet.
- Keskustelussa esiin tulleet keskeiset aiheista, joista luodaan SWOT-analyysi.
- SWOT-analyysiä käytetään ongelmien tunnistamisessa, kehittämisessä ja arvioinnissa.
- Analyysissa asiat jaetaan neljään osioon. Osiot ovat vahvuudet ja heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. Asioita pohditaan sisäisen- ja ulkoisen ympäristön näkökulmasta.

Keskustelua ohjaavia kysymyksiä

- 1. Onko tiedonkulussa kehitettävää tällä hetkellä?
- 2. Mitä kehitettävää?
- 3. Hyvät asiat tiedonkulussa?
- 4. Millaista on hyvä tiedonkulku?
- 5. Miten koet useitten järjestelmien käytön?
- 6. Miten kehittäisit tiedonkulkua?

Vastaukset tulee pohtia omatoimenkuvan kautta

HUMANISTINEN AMMATTIOIKAKOULU



HUMANISTINEN AMMATTIOIKAKOULU

Liite 3: Sähköpostin käytön kehittämis ehdotukset

Sähköpostin käytön kehittämisehdotukset

(Johtokeskus & Lentotullin vuoropäälliköt)

HUMAK^H

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Sähköpostin käytön kehittäminen

1. Sähköpostia tulee käyttää, kun se on välttämätöntä. Vai olisiko viestinnälle muuta kanavaa, voiko sen lähettää myöhemmin vai olisiko viestin lähettäminen tästä syystä tarpeetonta.
2. Pohdi onko kopionsaajat tarpeellisia. On turhaa lähettää viestejä liian suurilla jakehuilla.
3. Pyri että vastaat viesteihin vuorokaudessa. Lisäksi muista kuitata, jos välität viestin eteenpäin.
4. Asioiden esittäminen lyhyesti. Lisäksi pyri laittamaan yksi asia yhteen viestiin.
5. Muista esittäytyä tuntemattomille vastaanottajille
6. Lakien ja tapojen noudattaminen. Arkaluontoiset- ja salassa pidettävät asiat
7. Noudata viestinnässä työnantajan ohjeita
8. Ikävien ja vaikeiden asioiden hoitamista tulee välttää.

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Sähköpostin tehokkaampi käyttö esihenkilöille

- Vuoropäällikköjen sähköpostiin saapuu laaja ja moni liitteinen sähköposti. Toimitaan seuraavasti, että ensimmäinen sähköpostin lukeva henkilö referoi ja jakaa sen muulle esihenkilöryhmälle.
- Vuoropäällikköjen sähköpostiin saapuu laaja-alainen uusi ohje. Toimitaan seuraavasti, että ohjataan vastuuhenkilöille, jotka referoivat ohjeen koko henkilöstölle

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

HUMAK^H

Humak

Ilkantie 4

00400 HELSINKI

WWW.HUMAK.FI



HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU