

Pohjanmaan poliisilaitoksen rikostorjuntasektoreiden tyytyväisyys esikäsittelytoimintaan

Tomas Ahlstrand

mAmk2021

9.11.2021



Poliisiammattikorkeakoulun opinnäytetyö / AMK

TIIVISTELMÄ

Tomas Ahlstrand: Pohjanmaan poliisilaitoksen rikostorjuntasektoreiden tyytyväisyys esikäsittelytoimintaan

Opinnäytetyön muoto: tutkimuksellinen

Julkisuusaste: julkinen

Ohjaajat: Ylikomisario Ossi Kaari, ylikomisario Joni Tonteri

Tutkinto: Poliisi (AMK)

Tämän tutkimuksellisen opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Pohjanmaan poliisilaitoksen rikostorjuntasektoreiden tyytyväisyyttä rikosten esikäsittelytoimintaan. Työ tehtiin toimeksiantona Pohjanmaan poliisilaitokselle.

Rakenteellisesti tämä opinnäytetyö pitää sisällään teoriaosuuden sekä tutkimustulokset ja niiden analysoinnin sekä johtopäätökset ja pohdinnan sekä kyselytutkimuksen vastaukset analyysineen.

Aineiston keruu toteutettiin kvantitatiivisesti eli määrällisenä tutkimuksena sähköpostikyselynä ja Webropol-kyselyä hyödyntäen. Kysely lähetettiin koko Pohjanmaan poliisilaitoksen rikososaston henkilöstölle. Strukturoituja kysymyksiä kyselyssä oli 21 kappaletta. Vastaavaa aiempaa tutkimusta ei ole tehty. Teoriaosuutta varten perehdyin aihealueesta aiemmin tehtyihin tutkimuksiin ja kirjalliseen materiaaliin sekä aiempiin opinnäytetöihin.

Tutkimuksesta saadun tiedon mukaan Pohjanmaan poliisilaitoksen henkilöstö on kohtuullisen tyytyväinen esikäsittelytoimintaan. Tutkimuksen perusteella päivittäinen tuki, ja juttujen valmistelu on kunnossa. Esille nostettava kehityskohde on tiedonkulku esikäsittely-yksikön ja eri rikososastojen välillä.

Sivumäärä: 27 sivua + 3 sivua liitteitä

Tarkastuskuukausi ja -vuosi: Marraskuu 2021

Avainsanat: esikäsittely, asiakastyytyväisyys tiedolla johtaminen, tietojohdaminen

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	3
2 TUTKIMUSKYSYMYKSET	4
3 ESİKÄSITTELY-YKSIKKÖ JA SEN TOIMINTA	4
4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS, ASIAKASKOKEMUS JA NIIDEN MITTAAMINEN	7
4.2 Asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu.....	7
4.2. Asiakaskokemuksen vaikutus asiakastyytyväisyyteen.....	9
4.4. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen	10
4.5. Asiakaskokemuksen johtaminen	12
5 TIEDOLLA JOHTAMINEN JA TIETOJOHTAMINEN.....	13
5.1 Tiedolla johtaminen.....	13
5.2 Tietojohtaminen	14
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	15
6.1. Aineiston keruu ja tutkimukseen osallistujat	15
6.2. Tutkimusmenetelmä ja aineiston analyysi	15
6.3. Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus	16
6.4. Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	16
7 TUTKIMUKSEN TULOKSET	18
7.1 Esikäsittely-yksikön tuki päivittäiseen työhön	18
7.2. Esikäsittely-yksikön tarpeellisuus työn tukena	19
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	21
9 POHDINTA.....	22
10 LÄHTEET	25
11 LIITTEET	27

1 JOHDANTO

Poliisin on esitutkintalain mukaan otettava vastaan kansalaisen epäilyksi kokema rikos ja kirjattava siitä ilmoitus viipymättä (Esitutkintalaki 22.7.2011/805). Tätä varten on kehitetty sähköinen rikosilmoitusjärjestelmä, jossa kansalainen voi käydä ilmoittamassa poliisille rikoksen halutessaan. Pelkkä ilmoituksen teko internetissä ei vielä tuo ilmoitusta poliisiasiaan tietojärjestelmään eli Patja-järjestelmään, vaan poliisihenkilön täytyy käydä se sinne siirtämässä. Tämä on aiheuttanut runsaasti ruuhkaa poliisin eri toimipisteissä, sillä poliisitoimintaan kuuluu rikosten ennalta estäminen, paljastaminen, selvittäminen ja syyteharkintaan saattaminen (poliisilaki 26.7.2019/581).

Tämän tutkimuksellisen opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää miten Pohjanmaan poliisilaitoksen esikäsittely-yksikön tuottamat palvelut tukevat heidän asiakkaiden eli poliisilaitoksen eri tutkintaryhmien työtä. Työn nimi on Pohjanmaan poliisilaitoksen esikäsittely-yksikön asiakastytyväisyyskysely. Tarve tutkimukselle on olemassa, sillä Pohjanmaan poliisilaitoksen esikäsittely-yksikön toiminnasta ei ole vastaavaa tutkimusta aiemmin tehty, vaikka yksikön perustamisesta on jo noin kaksi vuotta aikaa. Tutkimus on tehty kvantitatiivisena strukturoituna kyselynä ja se on toteutettu Webropol-kyselyjärjestelmällä. Itse kiinnostuin aiheesta siksi, että kahvipöytäkeskustelut usein viittaavat esikäsittelytoimintojen toiminnan vajavaisuuteen ja epäkohtiin.

2 TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää vastaavatko esikäsittely-yksikön (jatkossa EKY) tuottamat palvelut Pohjanmaan poliisilaitoksen rikososastojen odotuksia ja palveleeko yksikkö kaikkia tutkintaryhmiä tasapuolisesti sekä sitä, miten toimintaa voisi kehittää.

Tutkimuskysymykset:

1. Vastaavatko EKY:n tuottamat palvelut asiakkaiden odotuksia?
2. Palveleeko EKY kaikkia tutkintaryhmiä tasapuolisesti?
3. Miten EKY toimintaa voisi tulevaisuudessa kehittää ja tehostaa?

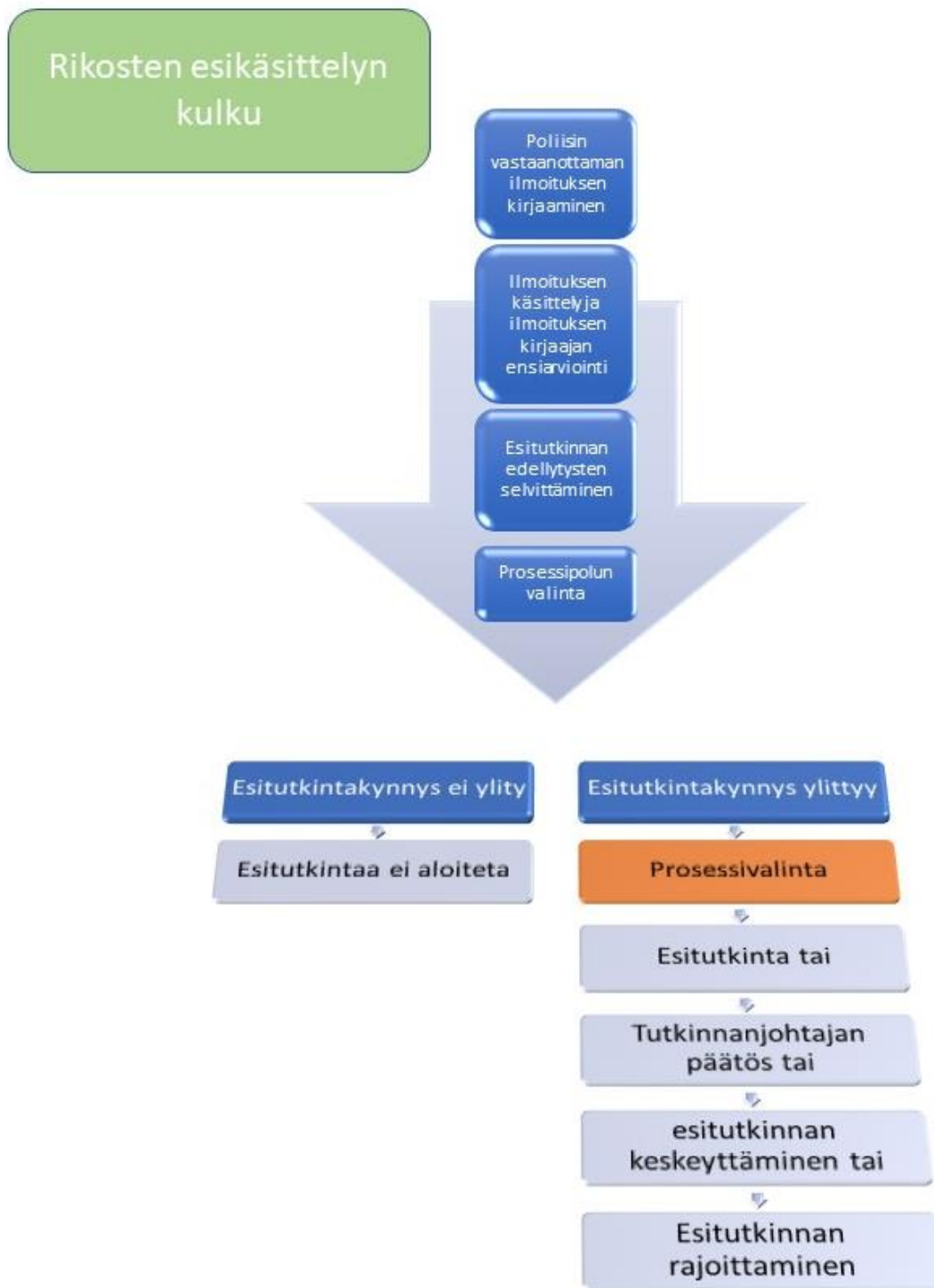
3 ESIKÄSITTELY-YKSIKKÖ JA SEN TOIMINTA

Rikosten esikäsittelytoiminnalla (REK) tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla ratkaistaan, millaiseen prosessiin kyseinen poliisin vastaanottama tutkinta-asia ohjataan (Rikoksen esikäsittelytoiminta poliisissa. 2020, 3).

Pohjanmaan poliisilaitoksen esikäsittely-yksikkö EKY perustettiin noin kaksi vuotta sitten. Poliisipäällikkö Kari Puolitaival antoi suunnittelumääräyksen 27.9.2018 yhteisen keskitetyn esikäsittely toiminnon (EKY) järjestämiseksi rikostorjuntasektoreille. Ryhmäkooksi määriteltiin tuolloin 4-6 tutkijaa sekä ryhmänjohtaja, varajohtaja sekä tutkinnanjohtaja. Määräyksen mukaan esikäsittely toiminnon tuli olla valmis 1.5.2019 (Keskitetty Esikäsittely toiminto, Loppuraportti 2018, 2.)

Rikosten esikäsittelytoiminta on tarkoituksenmukaista pitää rajattuna eikä se sisällä varsinaista esitutkintaa. Esitutkinnan rajoittaminen, keskeyttäminen, tutkinnan päättäminen ja sovitteluun ohjaaminen voi kuitenkin tulla kyseeseen. Tavoitteena rikosten esikäsittelyllä on yhdenmukaisuuden lisäksi turvata ihmisten yhdenvertaisuus lain edessä. Koska poliisilla on rajalliset voimavarat rikostutkinnassa, kohdennetaan toiminta strategian mukaisesti mahdollisimman tehokkaasti. Rikosprosessissa, ne rikokset, joilla ei ole rikosprosessissa etenemismahdollisuuksia, poistetaan mahdollisimman nopeasti niin kutsuttua prosessuaalista tarkoituksenmukaisuutta noudattaen. Esitutkintaa ei aloiteta ilman asianmukaisia perusteita, vaikka kyseessä olisi asian laajuus, työläys tai epäselvyys. (Rikoksen esikäsittelytoiminta poliisissa. 2020, 3-4.)

Tarkoituksena rikosten esikäsittelyllä on saada rikosprosessi mahdollisimman tarkoituksenmukaiseksi ja taloudelliseksi. Myös rikosten ratkaisu määräen lisäys ja käsittelyaikojen lyheneminen ovat tavoitteena. Kaiken kaikkiaan rikostorjunnan vaikuttavuus ja tuloksellisuus lisääntyvät esikäsittelytoiminnan myötä. Kokonaistavoitteena on vahvistaa oikeusvarmuutta ja hyödyttää koko prosessiketjua aina rikosilmoituksen vastaanottamisesta tuomioistuinkäsittelyyn. Olennaisena osana esikäsittelytoimintaa on tilannekuvan ylläpito, joka osaltaan palvelee myös muiden poliisin yksiköiden toimintaa. (Rikoksen esikäsittelytoiminta poliisissa 2020, 5.)



Kuvio 1. Rikosten esikäsittelyn kulkukaavio (mukaillen Rikosten esikäsittelytoiminta poliisissa 2020, 7).

Käyttämällä hyväksi jutun esiselvityksen kautta tullutta tietoa sekä tämän jälkeistä tapauskohtaista arviointia, saadaan selville, ylittyykö esitutinnan kynns. Edellytysten selvittämiseen kuuluu riittävän aineiston hankinta tulevaa ratkaisua varten. Lainsäädäntö ei määrittele esiselvityksen laajuutta. Kovin pitkälle ei kuitenkaan voi mennä ilman, että puhutaan jo esitutkinnasta, joten tarkkaa rajaa on vaikea määritellä. Jokainen tapaus harkitaan erikseen. Pakkokeinolain mukaiset pakkokeinot eivät ole

käytössä esiselvittelyn aikana. Arvioinnissa on myös otettava huomioon rikosten tunnusmerkistö tekijöidentäytyminen. (Rikoksen esikäsittelytoiminta poliisissa. 2020, 10.)

Esikäsittelytoiminnan kehittäminen, tilannekuva sekä tuloksellisuus ovat tutkinnanjohtajan vastuulla. Tämän lisäksi tutkinnanjohtaja vastaa myös yksittäisen jutun päätöksenteosta. Päivittäistä johtamista yksikössä tekee päivittäisjohtaja eli R1. Päivittäistä yksikön valvontaa ja johtamista tekee poliisilaitoksen operatiivisen toiminnan ohjeen mukainen tutkinnanjohtaja T100. (Rikoksen esikäsittelytoiminta poliisissa. 2020, 19.)

Esikäsittelytoiminnan tulee kaikissa poliisilaitoksissa kattaa pääosa sisään tulevista jutuista. Toiminta voi myös kattaa kaikkien sisään tulevien juttujen esikäsittely sekä ohjaus oikeaan tarkoituksenmukaiseen yksikköön. Rikosilmoituksista osa voidaan kuitenkin ohjata suoraa oikeaan yksikköön ilman esikäsittelyä. Esikäsittelyn resursoinnin pitää perustua tosiasialliseen volyyymiin. (Rikoksen esikäsittelytoiminta poliisissa. 2020, 20.)

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS, ASIAKASKOKEMUS JA NIIDEN MITTAAMINEN

Aineettomien toimintojen sarjaa voidaan kutsua palveluksi. Palvelukohtaamisessa palvelun tarjoajan ja asiakkaan välille syntyy vuorovaikutustilanne. Koetun palvelun laatuun vaikuttaa suuresti sitä edeltävä vuorovaikutustilanne. Ihmiskontakti ei aina ole välttämätön palvelukohtaamisessa. Tutkimusten mukaan ihmiskontaktilla on kuitenkin suuri merkitys tyytyväisyyteen ja palvelun laatuun. Jokainen palvelukohtaaminen antaa organisaatiolle tutkittaessa arvokasta tietoa prosessista, jota asiakas käy. (Grönroos 2015, 11, 77).

Asiakaskohtaamisen perusteella asiakas arvioi palvelun laatua. Molemmat kohtaamisen osapuolet, työntekijä ja asiakas, tuovat tilanteeseen omat vaikuttimet, mikä tekee tilanteesta haastavan. Kaikki palvelukohtaamiset ovat ainutlaatuisia. Markkinointi, aiemmat kokemukset ja tarpeet sekä asiakkaan ennakkokäsitykset vaikuttavat palvelun laadun syntyyn. Myöskään tunteiden merkitystä prosessissa ei voi väheksyä. (Golder ym. 2012, 4-5).

4.2 Asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu

Asiakkaan kokemuksen ja odotusten välistä suhdetta voidaan yksinkertaisimmillaan nimittää asiakastyytyväisyydeksi. Asiakas voidaan lukea tyytyväiseksi asiakaskokemuksen perusteella, jos hän on kokenut palvelun vastanneen odotuksiaan. Asiakkaan ollessa erittäin tyytyväinen, on odotukset ylitetty. Tyytymättömyys syntyy siitä, että tuote on epäonnistunut täyttämään sille asetetut odotukset. Asiakastyytyväisyyden määrittelemisen kokemusten ja odotusten väliseksi suhteeksi päätyy Kellarin ym. (2012, 118-120) mukaan siihen, että asiakkaan odotukset ovat riippuvaisia suoraan odotuksista, joihin vaikuttavat ainakin aiemmat kokemukset esimerkiksi palvelusta tai sen mainonnasta. (Kellar ym. 2012, 118-120.)

Tarjoamalla sellaisia palveluita, jotka vastaavat kokemuksena palveluun kohdistuneita odotuksia, saavutetaan asiakastyytyväisyys. Tyytyväisyys ei synny kuitenkaan pelkästään täyttämällä odotuksia. Odotusten täyttäminen ei siis riitä, vaan ne pitää myös ylittää. Odotusten ollessa hyvin korkealla, on niitä aina vaikeampi täyttää. Asiakkaan kokemaan palvelun laatuun vaikuttaa olennaisesti imago. Palvelun tarjoajan toiminnan ja palvelun haluttua ymmärryksen lisäämistä voidaan tehdä markkinoinnilla. Odotukset syntyvät markkinoin ohella asiakkaan asenteen, arvojen ja persoonan myötä. Edellä mainittuihin ei voi vaikuttaa, mikäli ei tunne asiakaskuntaansa. Onnistuneen palvelun tuottamisessa sekä tyytyväisyyden saavuttamisessa on olennaista selvittää asiakkaiden odotukset onnistuneen palvelun sekä asiakastyytyväisyyden saavuttamisessa. Vasta, kun palvelun tarjoaja tuntee asiakkaidensa tarpeet, on mahdollista tarjota laadukasta palvelua. (Grönroos 2015, 106.)

Mikäli asiakkaiden tarpeita tai odotuksia ei tunnisteta, tarjotaan helposti vääränlaisia palveluratkaisuja. Asiakkaan tai asiakaskunnan ongelma jää tällöin ratkaisematta ja tämä johtaa asiakkaan huonoon palvelukokemukseen sekä tyytymättömyyteen. Hyvää ammatillista osaamista voi osoittaa tarjoamalla asiakkaalle oikeanlaista palveluratkaisua. (Grönroos 2015, 133.) On myös väärin ajatella asiakastyytyväisyyden paranevan heikentyvien odotusten myötä; asiakkaat eivät toimi näin. Kielteisen trendin pysäyttämisen edellytyksenä on, että syyt asiakastyytyväisyyden heikentyneeseen tilaan selvitetään. (Kellar ym. 2012, 118-120.)

Arvon ja laadun tuottamisen perus ilmiöinä on vuorovaikutus. Asiakkaan kokema epävarmuus liittyy usein palveluihin ja tämä johtuu nimenomaan palvelun aineettomuudesta. Luottamus ja sen rakentaminen yrityksen ja asiakkaan välille on tärkeää. Suhteen muodostamisen jälkeen sitä kehitetään, arvioidaan usean tapahtumasarjan aikana. Asiakkaan ja palveluntarjoajan välisen vuorovaikutuksen analysointiin luotettavasti vaikuttaa vuorovaikutusprosessien erittely. Tällöin kaikki osatekijät, joista vuorovaikutus koostuu, voidaan suhteuttaa ja määrittää kokonaisuuteen. Tiedot, sosiaaliset yhteydet, taloudelliset toiminnot ja palvelun tiedot kuuluvat osatekijöihin. Vaikka prosesseissa ilmenee ongelmia, voidaan tilanne pelastaa, mikäli palvelun tarjoajan ja asiakkaan välillä on hyvä ja ammattitaitoinen vuorovaikutussuhde. (Grönroos 2015, 123-125.)

Palvelua kohtaan koettuun asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa merkittävästi arvo, jonka asiakas niistä kokee. Asiakastyytyväisyys on todella merkittävässä roolissa siinä kohtaa, kun mitataan yrityksen tai organisaation menestymismahdollisuuksia nykyhetkessä tai tulevaisuudessa. On syytä selvittää asiakastyytyväisyyttä aika-ajoin järjestelmällisesti eikä vain kerran. Asiakastyytyväisyytutkimuksilla tutkitaan useampaa tavoitetta. Aiempaa palvelua, nykyhetken tilannetta ja tulevaisuutta sekä kehittämistarpeita tulevaisuuden varalta ainakin tutkitaan. Näiden tietojen pohjalta tehdään tarvittavissa määrin korjaavia toimenpiteitä (Rope & Pöllänen 1998, 53-54).

4.2. Asiakaskokemuksen vaikutus asiakastyytyvyyteen

Palvelukokemus ja asiakaskokemus tarkoittavat nykyään tutkimuksissa usein samaa asiaa. Muutamia eroja kuitenkin löytyy. Suurimmilta osiltaan palvelukokemus syntyy interaktiivisesti kohtaamisessa osapuolten kesken. Palvelukokemusta voidaan pitää asiakkaan kokemana sisäisenä ja subjektiivisena käsitteenä, jonka asiakas saa kohdatessaan palveluntarjoajan, joko epäsuorasti tai suoraan. Suora kohtaaminen tapahtuu yleensä käyttö-, palvelu- tai ostotilanteissa, joissa asiakas on yleensä läsnä. Ennalta suunnittelemtomat kohtaamiset ovat yleensä epäsuoria ja osapuolina voivat olla esimerkiksi palvelut, tuotteet tai brändi. Tämän tyyllisiä kohtaamisia ovat usein kritisointi, mainonta, palautteet muun muassa. (Aarikka-Stenroos ym, 2015, 6.)

Asiakaskokemus jaetaan kolmeen osaan Tuulaniemen (2011, 74) mukaan. Tasot ovat merkitys, toiminta ja tunteet. Toiminnan taso tarkoittaa kykyä vastata asiakkaan tarpeisiin toiminnallisella tasolla. Tällä tarkoitetaan prosessien hahmotettavuutta, saavutettavuutta, monipuolisuutta, tehokkuutta ja käytettävyyttä. Mahdollisuus markkinoilla oloon edellyttää näiden vaatimusten täyttymistä. Tunne taso tarkoittaa henkilökohtaisia kokemuksia helppoudesta, miellyttävyydestä ja kiinnostavuudesta sekä kyvystä koskettaa aisteja. Ylin asiakaskokemuksen taso on merkitys. Tällä tarkoitetaan muun muassa kulttuurisia koodeja, tarinoita, lupauksia kokemuksen henkilökohtaisuudesta, joka kulkee käsi kädessä asiakkaan oman identiteetin ja oman elämäntavan kanssa. (Tuulaniemi 2011, 74.)

Ymmärtääkseen asiakkaita, on heitä kuultava ja kuunneltava. Kuunnella voi aktiivisesti tai passiivisesti. Kuunnella voi aktiivisesti tai passiivisesti. Passiivinen kuuntelu tarkoittaa sitä, asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta erilaisissa kohtaamistilanteissa ja kanavilla. Aktiiviseksi kuunteluksi kutsutaan sitä, kun palaute on esimerkiksi kyselyiden avulla pyydettyä. Kyselyt tai muut tutkimukset ovat aktiivista palautetta. (Bergström & Leppänen 2015, 421-422.)

Asiakasyymmärryksellä voidaan kehittää yrityksen tuottamaa palvelua tai palveluratkaisuja lähemmäksi asiakkaiden vaatimuksia ja tätä myöten asiakastyytyvyys kasvaa. Tyytyväisyys ja asiakaskokemus eivät kuitenkaan takaa sitä, että asiakasuskollisuus pysyy. Uusi palvelu tai hinta voivat viedä asiakkaan muualle, vaikka asiakaskokemus olisikin ollut hyvä. (Bergström & Leppänen 2015, 423, 446.)

Asiakkaan kokema odotusten ja kokemuksen erotus synnyttää asiakastyytyvyyden. Odotusten ylittäminen tekee laadusta positiivisen ja asiakas on tyytyväinen. Teboulin (2006, 86) mukaan on kolme tapaa hallita asiakastyytyvyyttä: odotusten muokkaaminen, kokemukseen vaikuttaminen ja laadun maksimointi. (Teboul 2006, 86.)

4.4. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Asiakastyytyväisyyskyselyjä voi käyttää asiakaspalvelun laadun mittaamiseen, kunhan on tiedossa, miten asiakkaat kokevat palvelun ominaisuudet. Asiakastyytyväisyyden mittarit sopivat palveluihin hyvin. Samoja kvantitatiivisia menetelmiä käytetään sekä palvelukokemuksen että laadun mittaamisessa. Ne eivät kuitenkaan mittaa kokemuksia tai käyttäytymistä, joten niiden tutkimiseen on yritetty etsiä muita keinoja. (Aarikka-Stenroos, Helkkula & Jaakkola 2015, 18).

Asiakastyytyväisyyttä voi mitata useilla eri tavoilla. On tärkeää, että mittaustuloksilla pyritään kehittämään organisaation toimintaa ja mittaustuloksista on ylipäätään hyötyä. Koetun arvon mittaaminen on tehtävä asiakkaan ehdoilla. Asiakkaiden kokemus koostuu useista tekijöistä, joten kokonaistyytyväisyyttä tulisi myös mitata. Palvelun laadun kehittämisen edellytyksenä on, että menetelmä paljastaa kuinka kokonaisvaltainen asiakastyytyväisyys syntyy eri kokonaisuuksista. Asiakastyytyväisyyskyselyn muodossa tehtävä mittaaminen on asiakkaan subjektiivinen käsitys palvelun laadusta ja tästä syystä organisaation sisäiset mittarit eivät kerro koko totuutta asiakkaan kokemasta tyytyväisyydestä. Asiakkaan arvostusta palvelua kohtaan tulisi myös kysyä. Kehittämisen ja asiakkaiden arvostuksen kohteita pitäisi pystyä kehittämään yrityksessä. (Teboul 2006, 88.)

Yksi palvelun tarjoajan tärkeimmistä mitattavista asioista on asiakastyytyväisyys selvitetessä palvelun tarjoajan edellytyksiä menestymiseen. Asiakastyytyväisyydestä tiedetään paljon. Usein palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys on yhdistetty yhdeksi tekijäksi. (Rope & Pöllänen 1998, 58.)

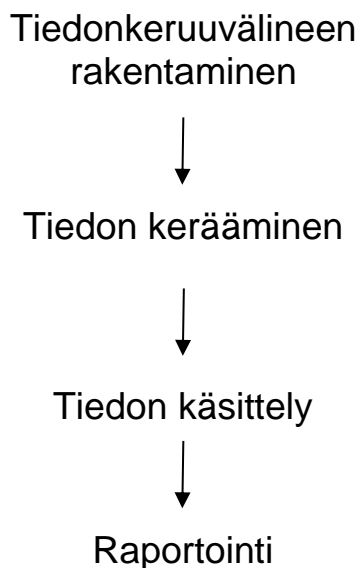
Asiakastyytyväisyys kehittyy, kasvaa ja kertyy ajan ja kontaktien myötä sekä muuttuu jatkuvasti erilaisissa palvelutilanteissa. Palveluprosessin aikana taustalla vaikuttavat aiemmat kokemukset ja muuttuvat odotukset. Tämä vaikuttaa suoraan siihen, kuinka hyvänä yrityksen toiminta nähdään. Asiakkaan edelliset negatiiviset kokemukset saattavat vaikuttaa vahvasti hänen nykyisiin odotuksiin. Aiemmat negatiiviset kokemukset on syytä selvittää ja tarjota siten uusi palvelun tarve, jotta asiakas saadaan taas tyytyväiseksi. (Rope & Pöllänen 1998, 28, 58-59.)

Tuotetun palvelun laatua sekä laadun kokemuksia on mitattava, jotta palvelun tuottamisen tapaa on ylipäätään mahdollista kehittää. Tapoja asiakastyytyväisyyden selvittämiseen on monia. Säännöllisin väliajoin tehtävä mittaaminen on tarpeen arvioitaessa pitkän aikavälin tuloksia laajana kokonaisuutena. Yrityksessä tapahtuvien merkittävien muutosten jälkeen on aina syytä tehdä asiakastyytyväisyyskyselyjä. Asiakas haluaa tulla ymmärretyksi ja kuulluksi ja mielipiteen ilmaisun mahdollisuus koetaan tärkeäksi. Mikäli asiakas on tyytyväinen, jakaa hän positiivista tietoa ympärilleen omissa kontakteissaan. Tämä on erittäin tehokas tapa jakaa tietoisuutta yrityksen olemassaolosta sekä hyvästä liiketoiminnasta. (Lahtinen & Isoviita 2000, 65.)

Yksi markkinointitutkimuksen muodoista on asiakastyytyväisyystutkimus. Sen tarkoitus on arvioida asiakaskokemuksia. Tulosten avulla voidaan mitata asiakassuhteiden kehittämiskohteita sekä

yrityksen vahvuuksia. Kyselylomake on tämän tyyppiselle tutkimukselle usein hyvä ja tehokas tapa. Kysymysten muotoilulla on suuri merkitys kysymyslomaketta mietittäessä. Turhia kysymyksiä on syytä välttää. Tutkimukseen on hyvä valita vain ne kysymykset, jotka antavat vastauksia tutkimusongelmaan eli toisin sanoen ovat välttämättömiä asiakastyytyväisyyden selvittämisessä. Ensimmäisenä otetaan saaduissa tuloksissa huomioon tyytymättömyyttä tai tyytyväisyyttä esiin tuoneet seikat. Neutraaleilla tuloksilla ei niinkään ole vaikutusta, joten ne jätetään vähemmälle huomiolle. (Rope 2000, 440.)

Asiakastyytyväisyyteen kuuluvat olennaisesti alla olevan kuvion 2 mukaiset vaiheet:



Kuvio 2. Tutkimuksen toteutusvaiheet. (mukaillen Rope 2000, 440.)

Tapa, jolla asiakastyytyväisyystutkimus yleensä tehdään, on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmenetelmä. Kysymykset ovat tällöin useimmiten puolistrukturoituja tai strukturoituja. Menetelmän etuja ovat helppo tietojen kerääminen sekä yksinkertainen käsittely. Kyselyyn vastaaminen on tehty mahdollisimman vähän aikaa vieväksi suunnittelemalla kysymykset hyvin siten, että kysymykset ovat yksiselitteisiä. Kysely tulisi aloittaa sen tyyppisillä kysymyksillä, että vastaajan on helppo lähteä vastaamaan. Mikäli alussa on liian vaikeita kysymyksiä, jää yleensä kysely kesken ja hyvä tulos saamatta. Kysymykset tulisi järjestää siten, että yksi aihealue kerrallaan ja loogisessa järjestyksessä. Tällä tavoin vastaajalla pysyy mielenkiinto loppuun asti ja kyselyä on helppo seurata. (Rope 2000, 440; Rope & Pöllänen 1998, 60.)

Välittömästi tiedonkeruuvälineen kasaamisen jälkeen on aika kerätä tutkimusaineisto. Kyselyyn halutaan saada mahdollisimman monta vastaajaa, joten esimerkiksi kesäloma on kyselyn ajankohtana huono, sillä tuolloin vastausprosentti jää yleensä pieneksi. Vastausaikaa on syytä antaa riittävästi, yleensä viikko riittää. Kesken vastausajan on hyvä lähettää asiasta muistutusviesti

kyselyn kohteille. Houkuttelevuutta kyselyn täyttämiseen voidaan lisätä esimerkiksi vastanneiden kesken arvottavalla palkinnolla. (Rope 2000, 448.)

Kattavien tai laajojenkaan menetelmien käyttö ei poista sitä, että mittaamisessa käytetään vääriä muuttujia, tai saatuja vastauksia käytetään reaktiivisesti. Mittaustuloksia ei tulisi käyttää sokeasti siten, että henkilöstöä vaaditaan muuttumaan asiakkaan mieltymysten mukaiseksi. Ainoa tavoite asiakastytyväisyyden tutkimisella ei siis ole se, että etsitään asiakkaan tyytymättömyyden kohteita, vaan myös niitä tekijöitä etsitään, joita vahvistamalla asiakastytyväisyyden tasoa saadaan nostettua. (Kellar ym. 2012.)

Mittaustulosten perusteella pitää pystyä miettimään ja kehittämään myös tulevaisuutta eikä vain keskittyä menneeseen. Mittaustulosten perusteella ei pidä ainoastaan keskittyä siihen mikä menee pieleen asiakastytyväisyyden suhteen, vaan fokus olisi syytä laittaa myös siihen, mikä juuri sillä hetkellä menee hyvin. Mittaamisen lähestymistapaa pohdittaessa on hyvä kiinnittää huomiota tähän näkökulmaan, mittaaminen voidaan tulkita kritiikkiä lietsovaksi tai jopa kielteiseksi. Tällöin hyviä asioita ei onnistuta löytämään vahvistettavaksi. (Gurau & Ranchhod 2002, 203.)

Asiakkaan kanssa voidaan yhdessä luoda arvoa, mikäli asiakastytyväisyysmittaus on onnistunut. Kyselyssä onnistunut asiakkaan kokonaispalvelukokemus eli asiakkaan kulkeman palvelumatkan analysointi saattaa luoda mahdollisuuksia arvon yhteiselle luonnille sekä luoda mahdollisuuksia yritykselle tunnistamaan omat tärkeät mittauskohteet. Uusia yhteisluonnin alustoja syntyy, kun mittaamistapoja sovelletaan seuraavaan mittaukseen. (Lönnqvist ym. 2010, 96.)

Asiakastytyväisyystutkimusta voidaan tehdä määrällisellä (kvantitatiivinen) tai laadullisella (kvalitatiivinen) tutkimus tavalla. Tieto kerätään kvantitatiivisessa tutkimuksessa yleensä kyselylomakkeilla. Lomakkeissa on ennalta asetettuja kysymyksiä tai avoimia kohtia, joihin vastaaja merkkää vastauksensa annetun vastaus asteikon mukaisesti. Kyselyn keräämiseen on monia eri tapoja, kuten puhelin, internet-kyselyt ja monia muita tapoja. Suuren vastaajamäärän saaminen on tavoitteena kyselytutkimuksessa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa perehdytään enemmän henkilökohtaisen kokemuksen kautta tehtävään havainnointiin tekemällä esimerkiksi haastatteluita tekemällä. Näin vastaaja voi itse vastata haluamallaan tavalla ja tuoda asiansa esiin omin sanoin. Yleensä haastattelututkimukset ovat otannaltaan pienempiä eikä tavoite ole saada suurta määrää vastaajia. (Morgan ym 2005, 131-151.)

4.5. Asiakaskokemuksen johtaminen

Käsitteellä asiakaskokemuksen johtaminen tarkoitetaan sitä, että suunnitellut asiakaskohtaamiset ovat valmiiksi suunniteltu siten, että asiakkaan odotuksiin vastataan tai ne jopa ylitetään ja reagointi asiakaspalautteeseen on välitöntä. Tällä tavoin saadaan lisää asiakastytyväisyyttä ja -uskollisuutta ja näin ollen asiakkaat kehuvat palvelua eri yhteyksissä. Asiakaskokemuksen johtamiseen kuuluu jatkuvaa mittaamista aiheesta, jotta päätöksiä voidaan tehdä todellisen tiedon

pohjalta. Mittaaminen selventää myös nykytilannetta sekä kehittämismahdollisuuksia. Myös muutosten vaikutusta asiakkaiden tyytyväisyyteen saadaan tällä tavoin seurattua. (Grönroos 2015, 2.)

Palvelukokemusta kokonaisvaltaisempi käsite on asiakaskokemus. Olettaessa huomioon kaikki yrityksen osa-alueet, voidaan puhua asiakaskokemuksen johtamisesta. Eniten suoria asiakaskohtaamisia on myynnillä ja asiakaspalvelulla. Muut toiminnot vaikuttavat suuresti siihen, voiko asiakaspalvelulla saada aikaan odotukset ylittäviä kokemuksia. Tunteiden ja mielikuvien summa, jonka asiakas muodostaa, on Löytänän ja Kortesuon (2011, 7) mukaan juuri se kuva kokonaiskuva minkä asiakas muodostaa yrityksen toiminnasta. Asiakaskokemuksen hallinta on vaikeaa, koska se on eri tulkintojen summa eikä niinkään järkipäätös. Yritys voi yrittää vaikuttaa siihen, millaisia asiakaskokemuksia pyritään luomaan. (Löytänä & Korteso 2011, 7-9.)

Asiakastyytyväisyyden tasoa ei nosteta pelkällä asiakastyytyväisyyden mittaamisella, vaan kyselyistä tehdyistä johtopäätöksistä on ryhdyttävä toimenpiteisiin havaittujen ongelmakohtien korjaamiseksi. Tyytymättömyyden kohteita ja aiheuttajia selvitetään nimenomaan kyselyillä. (Rope ja Pöllänen 1994, 83). Cheungin ym. (2016, 2524–2543) mukaan asiakastarpeiden tyydyttäminen ja ymmärtäminen on tärkeä osa erilaisten organisaatioiden selviämistä. Lisäksi palveluntuottajan on syytä pitää huolta siitä, ettei asiakkaan tarpeet unohdu tai miten ne tyydytetään. (Cheung 2016, 2524-2543.)

Palveluiden ja tuotteiden kehittämiseen entistä paremmaksi voidaan käyttää asiakaskokemustietoa ja näin päästä lähemmäksi asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Asiakaskokemustiedon pohjalta voidaan myös kehittää organisaation sisäisiä toimintatapoja ja prosesseja vastaamaan paremmin asiakaslähtöisyyttä. Myös henkilöstön motivointia ja sitoutumista sekä asiakaspalvelua voidaan kehittää asiakaskokemustiedon pohjalta. (Grönroos 2009, 111-112.)

5 TIEDOLLA JOHTAMINEN JA TIETOJOHTAMINEN

Tässä kappaleessa käsitellään tietojohtamisen ja tiedolla johtamisen teoriaa sekä aiempia tutkimuksia aiheesta.

5.1 Tiedolla johtaminen

Tiedolla johtamisen ohessa Suomessa puhutaan myös tietojohtamisesta. (Finto 2020). Tiedolla johtamisella tarkoitetaan organisaation kykyä toteuttaa systemaattisesti tiedon analysointia organisaatiokulttuuria yhdistämällä sekä johtamisen ulkoisen ja sisäisen tiedon käyttämistä päätöksentekoon (Kosonen 2019). Tiedolla johtamista käsitellään teoriassa tietojohtamisen kautta oppimiskyvykkyyteen ja päätöksen tekoon organisaatiossa (Jalonen 2015, 40-68).

Laihonen ym. (2013) korostavat, että onnistuminen tietojohtamisessa on siitä kiinni, miten hyvin johtamisen prosessit ovat linkitettyinä muihin liiketoimintaprosesseihin. Organisaation kyvyn luoda

arvoa osaamisella ja tiedolla on katsottu liittyvän tietojohdamiseen (Finto 2020). Tiedolla johtamista toteutetaan ajassa ja se näkyy hyvin päätöksenteossa. Toimintaympäristön merkityksiä, tekijöitä ja ilmiöitä pystytään käsittämään tiedon avulla. Oppimista tapahtuu jakamalla, tallentamalla ja organisoimalla tietoa. Oppimisen jälkeen on vuorossa uuden tiedon luominen ja siitä voi seurata innovaatioita. (Jalonen 2015, 40-68).

5.2 Tietojohdaminen

Tietotyöläisten ja tietointensiivisten organisaatioiden toiminta- ja johtamismalleissa on nimenomaan kyse tietojohdamisesta. Organisaation työn sujuvuutta ja suorituskykyä pyritään kehittämään tietojohdamisella. Nyky-yhteiskunnan menestys perustuu paljolti tiedon varaan. Moninaiset toiminta- ja johtamismallit, yksilöiden osaaminen, tietojärjestelmät ja tietoverkot ovat hyviä esimerkkejä tietoresursseista. Dynaamisen luonteen ja aineettomuuden takia tietoresurssit ovat vaikeita hallittavia johtamisen suunnasta katsottuna. Organisaatiot ja yksilöt hakevat jatkuvasti uusia tapoja lisätä ja hyödyntää tietoja. Näiden tukena merkittävästi on viestintä- ja tietoteknologian rooli. Organisaation suorituskyvyn kehittämisen yhteyteen on tullut keskeiseksi tekijäksi tietoresurssien tehokas johtaminen. (Laihonen ym. 2013, 10.)

Arvonluontilogiikan, joka perustuu tietoon, pohjalta voidaan kehittää lähestymistapoja, joilla arvonluontiprosessia ja tietoresurssien hallintaa sekä niihin liittyviä johtamisvälineitä ja -toimintoja pystytään kehittämään. Organisaation arvonluontiprosessia tuetaan kokonaisvaltaisesti tietojohdamisella. Päätöksentekoon, asioiden ymmärtämiseen ja uuden tiedon luomiseen tarvitaan tietoa. (Laihonen ym. 2013, 12.)

Niin operatiivisella kuin strategisellakin tasolla ilmenee tietojohdamisen tarjoamia mahdollisuuksia sekä haasteita. Operatiivisella tasolla onnistutaan välttämään päällekkäisiä töitä. Merkittäviä tehokkuus hyötyjä saavutetaan, mikäli tietojohdaminen onnistuu. Yksittäistapauksessa työntekijän kohdalla tämä mahdollistaa tärkeisiin tehtäviin keskittymisen sekä vähentää työkuormaa. Strategisella tasolla käytänteet tietojohdamisessa helpottavat oleellisten tietoresurssien tunnistamista ja niiden hyödyntämistä toiminnassa. Tietojohdamisen avulla voidaan myös saada työkaluja vaikeasti hahmotettavien ja aineettomien resurssien arvottamiseen ja mittaamiseen. (Laihonen ym. 2013, 14.)

Useimmat tuntevat tietojohdamisen ongelmat. Tietoa on yleensä liikaa tai sitten sitä on liian vähän. Tietotyön tuottavuus haasteeksi viime aikoina on noussut tietotulva. Myös työn jatkuva keskeytyminen koetaan haasteena ja sähköinen tavoitettavuus kuuluu myös ajan henkeen. (Laihonen ym. 2013, 15.)

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tämän opinnäytetyön tekeminen on aloitettu huhtikuussa 2021. Suunnitteluvaiheen jälkeen opinnäytetyölle on saatu tutkimuslupa 28.8.2021. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä on toiminut Pohjanmaan poliisilaitoksen rikostorjuntasektoreilla työtään tekeville henkilöille suunnattu kysely, mikä on toteutettu Webropol-kyselylomakkeella 28.8.-19.9.2021 välisenä aikana. Kysely lähetettiin sähköpostilla ja kyselyssä tavoitettiin 195 henkilöä, joista 46 henkilöä vastasi kyselyyn.

6.1. Aineiston keruu ja tutkimukseen osallistujat

Pohjana tämän tutkimuksen aineiston keräämiselle oli kolmen päivän vierailu Pohjanmaan poliisilaitoksen esikäsittely-yksikköön. Tuona aikana keskustelin yksikön henkilöstön kanssa, aina yksikön esimiehistä suorittavaan portaaseen asti. Kolmen päivän aikana syntyi kysymyslomake (liite 3). Kysymyslomakkeen lähetin koko Pohjanmaan poliisilaitoksen tutkinnan operatiiviselle henkilöstölle 28.8.2021 sähköpostitse. Vastausaikaa annoin kolme viikkoa. Rikososastojen henkilöstö määrä voimassa olevan Pohjanmaan poliisilaitoksen HTV-taulukon 2.9.2021 mukaan on 195 henkilöä. Kyselytutkimuksen aineisto kerättiin tekemällä Webropol-kysely, jonka vastausprosentiksi tuli 23 prosenttia. Vastaajia oli siis 46 kappaletta.

Kyselylomake on lähetetty sähköpostitse julkisena linkkinä 28.8.2021, ja siihen on liitetty saatesanat (liite 1) sekä saatu tutkimuslupa (liite 2). Kysely on lähetetty sähköpostitse Pohjanmaan poliisilaitoksen kirjaamoon jaettavaksi. Aineiston keruu Webropol-kyselylomakkeella on toteutettu aikavälillä 28.8.-19.9.2021. Kyselyyn vastausaikaa on ollut noin 3 viikkoa. Kysely on kohdistettu koko Pohjanmaan poliisilaitoksen rikostorjuntasektorille, jotta saataisiin mahdollisimman kattava kuva esikäsittelyn käytöstä koko Pohjanmaan poliisilaitoksen laajuisesti. Mahdollisimman suurella vastaajamäärällä on pyritty yleistettävän ja laaja-alaisen tiedon hankkimiseen. (Hirsjärvi & Hurme 2017, 58). Luonnollisesti haluttaessa tietoa Pohjanmaan poliisilaitoksen esikäsittely-yksikön tilanteesta on pyritty siihen, että koko kohderyhmällä on ollut mahdollisuus vastata kyselyyn. Kyselylomake on tavoittanut 195 vastaajaa ympäri Pohjanmaan poliisilaitoksen. Kysely tehtiin anonymisti eikä nimiä tuotu esille eikä niitä edes kerätty.

6.2. Tutkimusmenetelmä ja aineiston analyysi

Tässä opinnäytetyössä on käytetty tutkimusmenetelmänä kvantitatiivista eli määrällistä tutkimustapaa. Tutkimus on toteutettu strukturoidulla kyselytutkimuksella, hyödyntäen Webropol-kyselyä. Itse kyselylomake on tämän tutkimuksen liitteenä (liite 3). Korona-aika ei vaikeuttanut tämän kyselyn tekemistä, koska se tehtiin sähköpostin välityksellä. Kyselylomakkeella toteutettu kysely oli hyvä vaihtoehto tähän tutkimukseen myös henkilökohtaisten lähikontaktien minimoimiseksi.

Hyvin suunniteltu kyselylomake on hyvä, kun tutkitaan todellisia ja yksinkertaisesti selitettäviä asioita. Kohdeyleisö saavutetaan hyvin sähköposti kyselyllä sekä se on erittäin kustannustehokas tapa toteuttaa kysely. Ihmisten on helppo vastata anonyyminä kyselyyn kuin suostua haastatteluun ja tällä tavalla vastausprosenttia saadaan nostettua. Paras puoli kyselylomakkeen analysoinnissa on sen käsittelyn helppous ja nopeus verrattuna esimerkiksi haastattelututkimuksen analysointiin. (Hirsjärvi & Hurme 2017, 37.)

Kyselylomakkeessa olevilla kysymyksillä on yritetty saada mahdollisimman monipuolista tietoa opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin. Opinnäytetyön toteuttaminen yhdessä Pohjanmaan poliisilaitoksen esikäsittely-yksikön kanssa on käytännössä tarkoittanut yhteistyötä Webropol-kyselylomakkeen laadinnassa. Tarpeettomia yksilöiviä tietoja ei ole tässä kyselyssä pyydetty vastaajilta, vaan pyritty saamaan tieto vain tutkimuskysymyksiin. (Eskola & Suoranta 2003, 56).

Kyselylomakkeen kaikki kysymykset olivat kyllä-ei vaihtoehtoja. Kaikki kysymykset olivat siis strukturoituja, mutta eri teemoja kysymyksen eri kohdissa käytettiin kokonaisuuksien luomiseksi. Vastauksia on teemoiteltu tutkimuskysymysten mukaisesti teemoihin ja näin on pyritty tuomaan esiin merkittäviä ja yhdenmukaisia asioita yhteen. Teemoittelu on käytännönläheisessä tutkimusongelmassa hyvä tapa analysoida aineistoa (Eskola & Suoranta 2003, 174-175).

6.3. Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus

Laadullista eli kvantitatiivista menetelmää käyttämällä voidaan esimerkiksi selvittää, kuinka johonkin prosessiin tai tapahtumaan osallistuva henkilö ymmärtää tai mieltää tehtävän toiminnan tai rakenteen. Tätä metodia kannattaa käyttää sellaisista kohteista, jotka ovat toistaiseksi niin epäselviä, ettei vielä ole järkevää tehdä määrällistä eli kvantitatiivista analyysiä. Mikäli päädytään kvalitatiiviseen tutkimukseen, ei käytetä vastausvaihtoehdon sisältäviä haastattelukysymyksiä ja vastaajien annetaan itse jäsentää vastauksensa haluamallaan tavalla annetuista vaihtoehdoista. Tutkijan tehtäväksi jää tällä kvalitatiivisessa tutkimuksessa koota saaduista vastauksista yhtenäinen selitys kohteesta. (Vilpas, Pentti 2016).

Määrällistä eli kvantitatiivista menetelmää käyttävä tutkimus tulkitsee ja kuvaa mittausmenetelmillä ilmiöitä. Menetelmät keräävät tutkimusaineistoa numeerisesti. Mikäli aineisto kerätään kyselylomakkeella, sisältää lomake yleensä vain niin sanottuja strukturoituja eli suljettuja kysymyksiä. Kvalitatiivinen tutkimus perustuu mittaamiseen pääasiassa ja tämän tuloksena syntyy havaintoaineisto, jota analysoidaan. (Vilpas, Pentti 2016).

6.4. Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Webropol-kyselylomakkeella toteutettu tutkimus on lähetetty sähköpostitse julkisena linkkinä koko Pohjanmaan poliisilaitoksen rikostorjuntasektorille. Julkinen linkki on suojannut vastaajien anonymiteettiä, sillä julkisen linkin kautta kyselyyn vastaajaa ei ole voitu tunnistaa tai jäljittää.

Tutkimukseen vastanneita on käsitelty joukkona, eivätkä tutkimuksen tulokset ole olleet yksilöitävissä. Kyselyn aineisto on säilytetty tietoturvallisesti useamman salasanan takana, eikä ulkopuolisilla ole ollut siihen pääsyä. Kyselytutkimuksen tulokset on hävitetty asianmukaisesti opinnäytetyön valmistuttua. Tutkimukseen osallistuminen on ollut täysin vapaaehtoista.

Tutkimuksen tekijän ja tutkittavien välillä ei tulisi olla riippuvuussuhdetta, joka saattaisi vaikuttaa tutkimukseen vastaamiseen. Tutkimuksen tarkoituksesta ja pyrkimyksestä tulee informoida tutkittaville sekä osallistumisen ja vapaaehtoisuuden painotus tulee tehdä (Eskola & Suoranta 2003, 55-56). Tutkimuksen tuloksia ja vastauksia on käsitelty täydellisen anonymisti eli siten, ettei vastaajia voi tunnistaa. Tutkimuksen tarkoitus on kerrottu saatekirjeessä (liite 3) ja kyselyn alussa on kerrottu uudelleen kyselyn tarkoitus, tulosten julkaiseminen opinnäytetyössä, anonymiteetti sekä jatkamalla kyselylomakkeeseen, on vastaaja suostunut kyselyn vastaajaksi. Osallistujilta ei ole tämän vuoksi pyydetty erillistä suostumus lomaketta.

Kyselyn vastaajalla on halutessaan missä vaiheessa tahansa ollut mahdollista keskeyttää ja lopettaa kysely. Saatekirjeessä (liite 3) on ilmoitettu tekijän yhteystiedot, johon vastaaja on tarvittaessa voinut olla yhteydessä missä kohtaa kyselyä tahansa, mikäli kysymyksiä on ilmennyt tutkimuksesta tai siihen liittyvästä asiasta sekä tuloksista.

Tutkimuksen tulokset eivät ole salassa pidettävää asiaa. Koska vastaajat ovat kuitenkin valtion virassa olevia poliiseja, on anonymiteettiä kuitenkin varjeltu. Anonymiteettiä on varjeltava sitä tiukemmin, mitä herkempi aihe on kysymyksessä ja mikäli tunnistamattomuus on luvattu tutkittaville, on myös tulosten julkaisuvaiheessa luvattava, ettei vastaajia voida henkilöidä (Eskola & Suoranta 2003, 57). Anonymiteetti on tässä tutkimuksessa tarkoittanut sitä, ettei vastaajien vastausten perusteella ketään ole voitu yksilöidä. Kyselyn lopussa olevat asemapaikka- ja arvokysymykset antavat vain kyselyn tuloksiin osviittaa siitä, missä asemassa ja paikkakunnalla vastaajat tekevät työtään ja miten esikäsittely-yksikkö missäkin ja millä tasolla koetaan. Mitään henkilö- tai sukupuoli tietoja ei ole kyselty eikä selvitetty. Nimilistoja tai henkilörekistereitä ei ole tätä tutkimusta varten luotu. Tuloksia mitattaessa on pitänyt kiinnittää huomiota siihen, että mitattiinko tarkoituksenmukaisia asioita ja oliko kysely luotettava ja validi ja oliko mittaustarkkuus riittävä (Vehkalahti 2014, 40– 41).

Kyselyn kysymykset laadittiin sellaisella tavalla, että ne vastaisivat mahdollisimman hyvin tutkimuskysymyksiin ja sitä kautta saataisiin mahdollisimman luotettava vastaus tutkimusongelmaan. Myös vastausten määrä on vaikuttanut yleistettävän tiedon arviointiin sekä luotettavuuteen (Vehkalahti 2014, 44). Mahdollisimman oikeudenmukainen ja objektiivinen tutkimustulosten käsittelytapa on tässä kohtaa noussut tärkeäksi seikaksi.

Tämän opinnäytetyönä tehdyn kyselytutkimuksen tuloksia on säilytetty tietoturvallisesti läpi koko tutkimuksen useiden salasanojen takana, joten ulkopuolisilla ei ole ollut niihin pääsyä. Työn aineistoa on säilytetty virussuojatulla tietokoneella, johon ei ole muilla ollut käyttöoikeutta ja pääsyä

kuin opinnäytetyön tekijällä. Tämän opinnäytetyön valmistuttua koko aineisto on poistettu niin Webropolista kuin myös tekijän tietokoneelta. Kaikki opinnäytetyön mukana kulkenut paperimateriaali on tuhottu polttamalla. Opinnäytteenä tehdyn kyselytutkimuksen tulokset eivät enää ole palautettavissa kaikkien poisto toimenpiteiden jälkeen.

7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

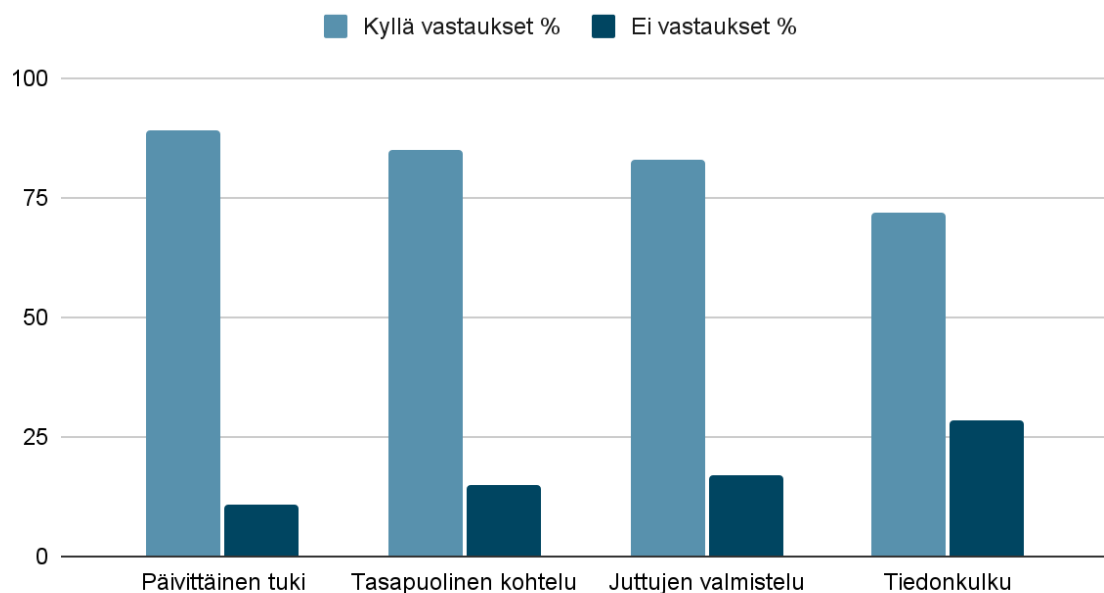
Tässä osiossa esitellään opinnäytetyön tulokset. Poliiseille suunnatun kyselyn aineiston perusteella tulokset on jaettu seuraavasti eri teemoihin tutkimuskysymysten mukaan: esikäsittely-yksikön tuki päivittäiseen työhön, esikäsittely-yksikön tarpeellisuus työn tukena sekä esikäsittely-yksikön toiminnan laatu.

Kyselyyn vastanneista 15 oli Keski-Pohjanmaan alueelta. Etelä-Pohjanmaalta vastaajia oli 12 ja 19 vastaajaa Rannikko-Pohjanmaalta. Päällystö tason vastaajia oli 6, alipäällystöä 12 ja miehistöä 28.

Tutkimus tehtiin Webropol-kyselyllä. Kysymyslomakkeessa oli kysymyksiä 21 kappaletta (liite 1). Kysymykset koskivat Pohjanmaan poliisilaitoksen esikäsittely-yksikön toimintaa nykyhetkellä, vastaajien tietämystä ylipäätään esikäsittelytoiminnasta sekä palautteen antoa ja työkiertoa yksikköön.

7.1 Esikäsittely-yksikön tuki päivittäiseen työhön

Points scored



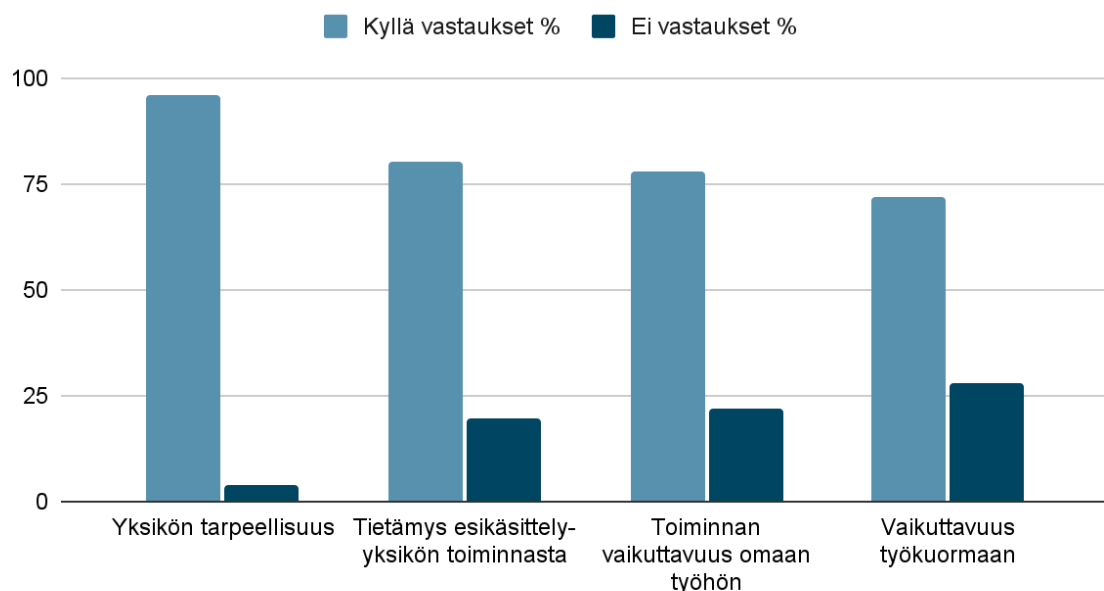
Kuvio 3. Tulokset esikäsittely-yksikön tuesta päivittäiseen työhön

10,9% vastaajista oli sitä mieltä, että yksiköltä ei saa riittävästi tukea omaan päivittäiseen työhönsä. Tasapuolista kohtelua eri yksiköiden välillä tiedusteltiin ja 85% vastaajista oli sitä mieltä, että yksikkö nimenomaan kohtelee asiakkaitaan tasapuolisesti. Vain seitsemän vastaajaa kokee jonkun muun, kuin hänen oman yksikkönsä saavan parempaa palvelua.

Vastaajista 83% kokee saavansa yksiköltä riittävästi valmisteltuja juttuja. Tiedonkulku esikäsittely-yksikön ja tutkinta yksiköiden välillä koetaan varsin negatiiviseksi. 28,3% vastaajista kokee, että tiedonkulussa on jonkinlaisia ongelmia. Käytännössä tiedonsiirto tapahtuu sähköpostin välityksellä eli esikäsittelyn toimenpiteiden jälkeen siirtää tai ilmoittaa esikäsittely-yksikön esimies käytännössä tiedon asiasta kohdennetun ryhmän ryhmänjohtajalle tai alueen R1 vuoron tekijälle.

7.2. Esikäsittely-yksikön tarpeellisuus työn tukena

Points scored



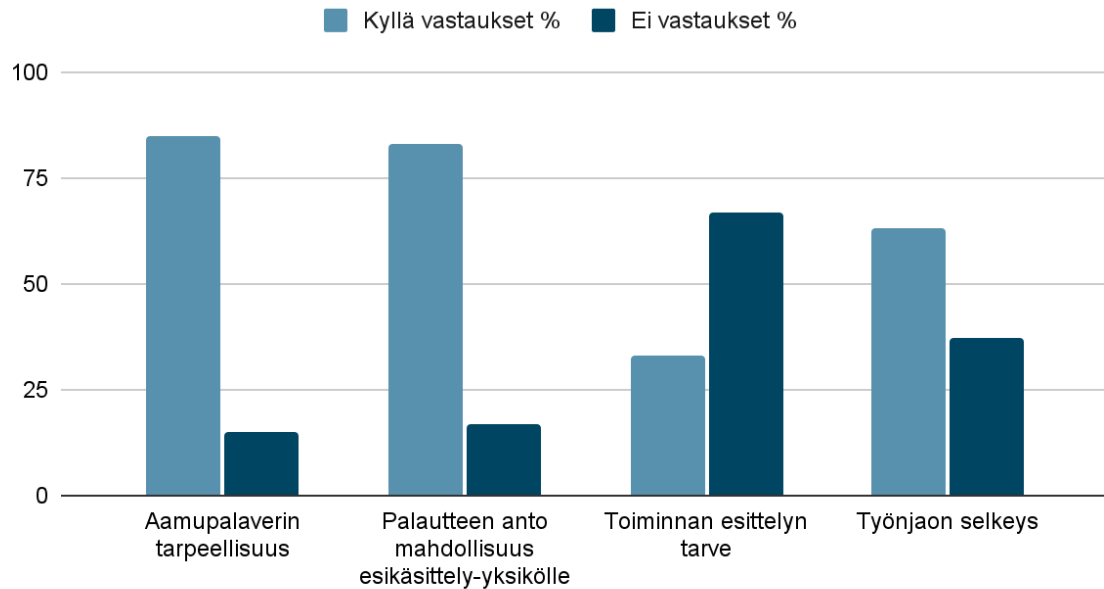
Kuvio 4. Tulokset esikäsittely-yksikön tarpeellisuudesta työn tukena

Suurin osa vastaajista 96% olivat sitä mieltä, että toiminta koetaan tarpeelliseksi. vain kaksi vastaajaa oli toista mieltä. Kysyttäessä riittävästä tiedämyksestä yksikön toiminnasta, oli 19,6% vastaajista sitä mieltä, etteivät tienneet riittävästi mitä yksikkö tekee. 78% vastaajista kokee esikäsittely-yksikön toiminnan vaikuttaneen työn tekoon.

Yksikkö koetaan hyvin vahvasti positiiviseksi toiminnoksi. 89% prosenttia vastaajista oli vastannut kokevansa, että yksikön toiminta vaikuttaa positiivisesti yksilötasolla. 72% vastaajista kokee oman työkuorman vähenemistä yksikön toiminnasta johtuen. 10 vastaajaa on sitä mieltä, että esikäsittelytoiminto ei vaikuta heidän työkuormaan mitenkään.

7.3 Esikäsittely-yksikön toiminnan laatu ja tarpeellisuus

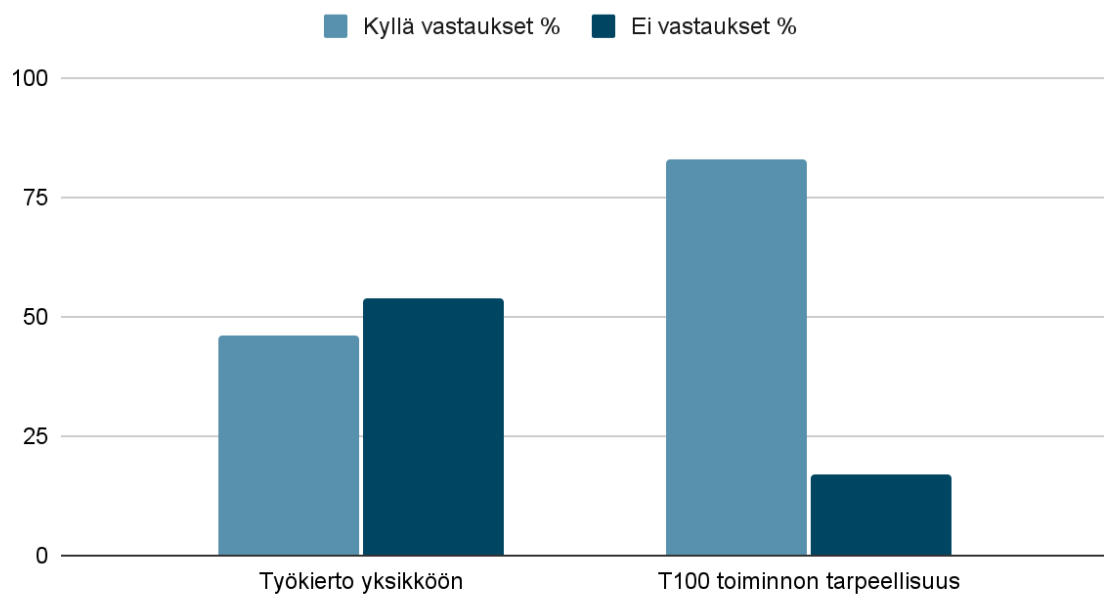
Points scored



Kuvio 5. Tulokset esikäsittely-yksikön toiminnan laadusta ja tarpeellisuudesta

Aamupalaveritoiminto koetaan positiiviseksi. Noin 85% vastaajista on tätä mieltä. Samoilla linjoilla ollaan myös palautteenantamisen kanssa esikäsittely-yksikköön, vain 17% vastaajista ei koe saavansa annettua riittävästi palautetta. 67% vastaajista kokee, että esikäsittely-yksikön ei ole tarpeellista käydä esittäytymässä eri poliisiasemilla. Tähän on kuitenkin tarve, sillä 15 vastaajaa haluaisi esittäytymistä. Työnjaossa koetaan olevan epäselvyyttä yksikön ja tutkinta ryhmien välillä. Jopa 37% prosenttia vastaajista kokee työnjaon olevan syystä tai toisesta epäselvä.

Points scored



Kuvio 6. Tulokset työkierrosta ja T100 toiminnosta

Kolmen viikon työkiertoon yksikköön ei tunnu olevan halukkuutta kuin alle puolella tutkintaryhmien henkilöstöstä. 54% prosenttia vastaajista ei koe tarvetta tai halukkuutta työkiertoon. T100 toiminto koetaan varsin tarpeelliseksi ja toimivaksi. 83% vastaajista on sitä mieltä, että T100 toimii ja on tarpeellinen.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä osiossa keskitytään opinnäytetyön keskeisimpiin tuloksiin ja vertaillaan niitä teoreettiseen perustaan, jota aiemmin on esitelty. Johtopäätöksissä keskitytään vastaamaan tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin, jotka olivat:

1. Vastaavatko EKY:n tuottamat palvelut asiakkaiden odotuksia?
2. Palveleeko EKY kaikkia tutkintaryhmiä tasapuolisesti?
3. Miten EKY toimintaa voisi tulevaisuudessa kehittää ja tehostaa?

Ensimmäisessä kysymyksessä mietitään vastaavatko yksikön tuottamat palvelut asiakkaiden odotuksia.

Mielenkiintoista tutkimuksen tuloksissa oli se, että 97 vastaajaa oli avannut kyselyn, muttei jostain syystä ollut täyttänyt sitä. 61 vastaajaa oli aloittanut kyselyn tekemisen, mutta jättänyt sen kesken.

Ensimmäisessä tutkimuskysymyksessä mietitään vastaavatko yksikön tuottamat palvelut asiakkaiden odotuksia. Teoriaosuudessa on kuvattu, että kokemuksen ja odotusten välistä

suhdetta voidaan nimittää asiakastytyväisyydeksi. Palvelun tuottajan pitäisi aina pyrkiä tuomaan asiakkaalleen sellaista palvelua, joka täyttää, tai jopa ylittää odotukset. Laadukasta palvelua pystyy tuottamaan vasta sitten, kun tietää asiakkaansa tarpeet. Tässä työssä tavoitteet tulevat muualta kuin asiakkaan eli rikostorjuntasektorin suunnasta. Puhutaan myös interaktiivisesta kokemuksesta palvelun tuottajan ja välillä. Esikäsittely-yksikön tuottama materiaali käsitellään suurimmaksi osaksi juuri interaktiivisesti, harvemmin suoralla kohtaamisella. Tutkimuksen perusteella päivittäinen tuki, ja juttujen valmistelu on kunnossa. Ainoa kohta mitä tässä kohtaa voisi parantaa vielä, on tiedonkulku.

Toisessa tutkimuskysymyksessä keskityttiin tasapuoliseen kohteluun. Tämän tutkimuksen mukaan esikäsittely-yksikön tekemä työ on toimivaa ja kohtelee asiakkaitaan tasapuolisesti. Toiminnallisella tasolla esikäsittely-yksikkö pystyy siis vastaamaan asiakkaan tarpeisiin. Suoraa kontaktia esikäsittely-yksikön kanssa tapahtuu harvemmin. Tämän tyyppinen kysely on ensimmäinen aktiivinen kuuntelu, joka on suoritettu kysely muotoisena. Passiivisempaa palautteen antoa voi tehdä jatkuvasti yksikön suuntaan. Mikäli kyselyn vastauksissa olisi ollut jokin kohta pahasti pielessä olisi voitu miettiä miten saadaan palvelua lähemmäksi asiakkaan eli rikostorjuntayksikön toiveiden suuntaan.

Kolmannessa kysymyksessä ajatuksena oli toiminnan kehittäminen. Tietämystä yksikön toiminnasta parantamalla voisi toimintaa kehittää. Myös toiminnan vaikuttavuuden lisäämistä päivittäiseen työhön voisi kehittää tämän kyselytutkimuksen mukaan. Toiminnan esittelylle sen sijaan ei näytä olevan tarvetta eikä työkierto yksikköön tunnu kyselyyn vastanneista kovin mielekkäältä. Kappaleessa 4.5. kehoitetaan suunnittelemaan asiakaskohtaukset etukäteen ja edelleen mainitaan odotusten ylittäminen. Esikäsittely-yksikön toiminnalla on tietyt raamit, jota tulee toiminnassa noudattaa. Kehittämistä voi suorittaa annetuissa raameissa, mutta varsinaisia innovaatioita asiakastytyväisyyteen on vaikeampi toteuttaa. Myöskään pelkkä tyytyväisyyden mittaaminen ei riitä, vaan tulosten perusteella on ryhdyttävä toimenpiteisiin, mikäli se katsotaan tarpeelliseksi ja toimintaa halutaan kehittää.

Tiedolla johtaminen on poliisissa mennyt eteenpäin suurin harppauksin viime vuosina. Tilastoja kerätään todella paljon eri osa-alueilta, mutta työn abstraktius on jossain kohtaa sitä luokkaa, että työtä on vaikea seurata. Suoritteita tietysti tarkastellaan jokaisella sektorilla, mutta onko saatu tieto täysin relevanttia suhteessa kiireen tunteeseen tai siihen, miten kiivaasti töitä oikeasti tehdään.

9 POHDINTA

Tässä luvussa pohditaan opinnäytetyön prosessia, sen tuloksia ja kehittämisohdotuksia.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on ollut selvittää esikäsittely-yksikön toiminnan vaikuttavuutta sekä asiakastytyväisyyttä suhteessa rikostorjuntasektoriin eli yksikön asiakkaisiin. Opinnäytetyön tutkimuksella on saatu tietoa ensimmäistä kertaa siitä, miten esikäsittely-yksikön asiakkaat kokevat

palvelun. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä on käytetty Webropol-kyselylomaketta, joka on ollut tämän hetkiseen tilanteeseen räätälöity ja siten sopiva menetelmä tiedon hankkimiseen.

Opinnäytetyön prosessi on kestänyt kokonaisuudessaan noin viisi kuukautta. Opinnäytetyö on opintojen ja työn ohella tehty ja se on syventänyt tekijän tietämystä ja näkemystä tutkimuksen tekemisen prosessista ja ennen kaikkea työnantajan tarvitsema tieto esikäsittely-yksikön toiminnasta on tullut tarpeeseen.

Esikäsittely-yksikön toiminnalla on tietyt raamit, jota tulee toiminnassa noudattaa. Kehittämistä voi suorittaa annetuissa raameissa, mutta varsinaisia innovaatioita asiakastytyväisyyteen on vaikeampi toteuttaa. Myöskään pelkkä tyytyväisyyden mittaaminen ei riitä, vaan tulosten perusteella on ryhdyttävä toimenpiteisiin, mikäli se katsotaan tarpeelliseksi ja toimintaa halutaan kehittää. Aikataulu, vieraskielinen kirjallisuus sekä oma rikostutkijan työ, aiheuttivat haasteita opinnäytetyön tekemiselle, koska oma työ oli hoidettava ensin ja tämän jälkeen pystyi vasta paneutumaan opinnäytetyöhön. Myös kesä ja hyvät ilmat toivat omat haasteensa.

Asiakastytyväisyyskysely opinnäytetyön näkökulmasta katsottuna on ollut mielenkiintoinen haaste. Opinnäytetyön aihe on Pohjanmaan poliisilaitoksen esikäsittely-yksikön asiakastytyväisyyskysely. Kysely on antanut kattavasti vastauksia yksikön toimintaan kysymyksiin, joten sitä kautta tämä tutkimus on merkityksellinen.

Jatko tutkimukselle on tarve, sillä asiakastytyväisyyttä tulisi mitata aika-ajoin ja jatkuvasti. Seuraava kysely voisi olla hieman erityyppinen. Esimerkiksi avoimille vastauksille voisi antaa tilaa sekä ei osaa sanoa-vastausvaihtoehdon voisi lisätä yhdeksi vaihtoehdoksi. Tällä tavoin myös vastausprosentti varmasti nousisi.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Pohjanmaan poliisilaitoksen esikäsittely-yksikön asiakastytyväisyyttä usealta eri suunnalta. Käytetty metodi oli kyselytutkimus, jonka lopputulos jäi kohtuullisen ohueksi. Vastausprosentiksi tuli 23 prosenttia. En itse osaa sanoa, mikä on tyypillinen vastausprosentti tämän tyyppisissä kyselyissä. Vastausprosenttia olisi ehkä voinut nostaa kyselyn aikana tehtävällä muistutuksella tai jopa siten, että vastaajien kesken olisi arvottu jokin palkinto. Palkinnon jaossa olisi tullut vastaan se, että kysely tehtiin anonymisti. Anonymistia kyselyä ei siis ole mahdollista saada ulos siitä, kuka on vastannut, joten palkinnon jakaminen olisi ollut mahdotonta.

Tulosten luotettavuus tässä tutkimuksessa on kohtuullisen selvä. Vastaajat ovat vastanneet kyllä - ei tyyppisiin vastauksiin oman kokemuksensa pohjalta. Vastaajia on varmasti ollut erilaisen poliisi taustan pohjalta ja eri ikäisiä ihmisiä on vastaajien joukossa ollut. Jälkeen päin pohdittuna olisi kyselyyn voinut laittaa en osaa sanoa - vaihtoehdon, jolloin vastaajan ei olisi tarvinnut vastata niin jyrkästi olevansa juuri samaa tai eri mieltä jostain kysytyistä asioista. Myös avoin kysymys olisi rikastuttanut vastausten tulkintaa ja ehkä myös sillä tavalla olisi saatu lisää vastaajia. Huhujen mukaan osa vastaajista jätti kyselyn kesken, koska heidän mukaansa he eivät voineet vastata

jyrkästi olevansa jotain mieltä asiasta eli johonkin vaihtoehtojen välille olisi heidän vastaus asettunut.

Kolmeen tutkimuskysymykseen haettiin vastausta ja mielestäni tässä tämä tutkimus onnistui. Vastaajat antoivat mielipiteensä ja kokonaisuutta analysoitiin tämän tutkimuksen puitteissa ja sillä tiedolla mikä oli käytettävissä. Ensimmäinen kysymys asiakkaiden odotuksista oli hieman laajempi, mutta vastauksista päätellen palveluun ollaan kohtuullisen tyytyväisiä ja esikäsittely-toiminto koetaan tarpeelliseksi.

Tasapuolisuus kysymyksen osalta todettakoon, että joukossa on aina joku, joka ei saa mieleistään palvelua. Pääpiirteissään tasapuolisuuskysymys kuitenkin tuntui täyttyvän eli yksikkö palvelee tasapuolisesti kohderyhmäänsä eli eri tutkintaryhmiä. Toiminnan kehittämisen osalta voi sanoa, että tiedonkulkua voisi parantaa, työkierto pitäisi panna alulle halukkuus periaatteella ja palautteenantoa parantaa. Aamupalaveri toimintoa voisi vielä kehittää tehokkaammaksi ja tarpeen mukaiseksi muun muassa jättämällä turhiksi koettuja asioita pois palaverista. Omasta kokemuksesta voin sanoa, että toisen alueen resurssien luetteleminen aamupalaverissa ei mielestäni tue millään tavalla rikospoliisin työtä.

Haastattelututkimus olisi voinut toimia kohtuullisesti tässä tämän tutkimuksen suorittamiseksi, mutta siten vastaajamäärä olisi tietysti jäänyt huomattavasti pienemmäksi. Haastateltavien valinta olisi ollut haastavaa ja haastateltavia olisi pitänyt olla kohtuullisen paljon, joten päädyin kyselytutkimukseen. Jatkossa kyselyä voisi kehittää monipuolistamalla kyselyä ja laajentamalla kysely runkoa sekä lisäämällä erityyppisiä vastausvaihtoehtoja. Toiminnan kehittämisen osalta asiakastyytyväisyyttä on syytä pohtia myös jatkossa aika-ajoin.

Haluan kiittää siskoani ja opinnäytetyön ohjaajia Poliisiammattikorkeakoululta sekä Pohjanmaan poliisilaitoksen esikäsittely-yksikön henkilöstöä. Olen myös kiitollinen kaikille kyselyyn vastanneille sekä kiitollinen myös jo tässä vaiheessa saamastani palautteesta.

10 LÄHTEET

Aarikka-Stenroos, Leena & Helkkula, Anu & Jaakkola, Elina 2015: Service experience co-creation: Conceptualization, implications, and future research directions. *Journal of Service Management*. 26(2), 182 – 205.

Bergström, Seija & Leppänen, Arja 2015: Yrityksen asiakasmarkkinointi. 16. uudistettu painos. Helsinki, Edita.

Cheung, Fung Yi Millissa & To, Wai Ming 2016: A customer-dominant logic on service recovery and customer satisfaction. *Management Decision*. Vol. 54(10), 2524–2543.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2003: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 6. painos. Vastapaino, Jyväskylä.

Finto 2020. Tietotermit-sanasto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://finto.fi/tt/fi/> (Luettu 30.8.2020).

Golder, Peter & Debanjan, Mitra & Moorman, Christine 2012: What is Quality? An Integrative Framework of Processes and States. *Journal of Marketing*, 76, 1-23.

Grönroos, Christian 2009: Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: Talentum Media Oy.

Grönroos, Christian 2015: Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 5. painos. Helsinki: Talentum.

Gurau, Calin & Ranchhod, Ashok 2002: How to calculate the value of a customer--Measuring customer satisfaction: A platform for calculating, predicting and increasing customer profitability, *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*, Vol. 10(3), 203.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2017: Tutkimushaastattelu. Unigrafia Oy: Helsinki.

Jalonen, Harri 2015: Tiedolla johtamisen näyttämö ja kulissit. Teoksessa Virtanen, Petri & Stenvall, Jari & Rannisto, Pasi-Heikki 2015: (toim.) Tiedolla johtaminen – Teoriaa ja käytäntöjä. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print, 40–68.

Kellar, Gregory M. & Preis, Michael W. & Hamister, James W. 2012: Modeling satisfied and dissatisfied customers in a B2B setting, *Academy of Marketing Studies Journal*, Vol. 16(S1), 87.

Löytänä, Janne & Korteso, Katleena 2011: Asiakaskokemus palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Pohjanmaan poliisilaitos 2018: Keskitetty Esikäsittelytoiminto. Loppuraportti 11/2018.

Kosonen, Miia 2019: Tiedolla johtamisen käsikirja. Xamk Kehittää 81. Mikkeli: Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu.

Lahtinen, Jukka & Isoviita, Antti 2000: Asiakaspalvelu ja markkinointi. 3. painos. Tampere: Avaintulos.

Laihonen, Harri & Hannula, Mika & Helander, Nina & Ilvonen, Ilona & Jussila, Jari & Kukko, Marianne & Kärkkäinen, Hannu & Lönnqvist, Antti & Myllärniemi, Jussi & Virtanen, Pasi & Vuori, Vilma & Yliniemi, Terhi 2013: Tietojohtaminen. Tampere: Tampereen teknillinen yliopisto. Tietojohtamisen Tutkimuskeskus Novi.

Lönnqvist, Antti & Jääskeläinen, Aki & Kujansivu, Pauli & Käpylä, Jonna & Laihonen, Harri & Sillanpää, Virpi & Vuolle, Maiju 2010: Palvelutuotannon mittaaminen johtamisen välineenä.

Morgan, Neil A. & Anderson, Eugene. W. & Mittal, Vikas 2005: Understanding firms' customer satisfaction information usage. *Journal of marketing*, 69(3), 131-151.

Rikosten esikäsittelytoiminta poliisissa 2020. Poliisihallitus POL-2019-37438. WWW-dokumentti. Saatavissa:

<https://sinetti.poliisi.fi/valtakunnallinen/ohjeet/ohjekirjasto/Sivut/03.%20Tutkinta/Muut%20asiat/Rikosten%20esikäsittelytoiminta%20poliisissa.aspx> (Luettu 15.9.2020).

Rope, Timo J. 2000: Suuri markkinointikirja. Helsinki: Kauppakaari.

Rope, Timo J. & Pöllänen, Jouni 1998: Asiakastytyväisyysjohtaminen. 4. painos. Helsinki: WSOY.

Rope, Timo J. & Pöllänen, Jouni. 1994: Asiakastytyväisyysjohtaminen. Weilin + Göös, WSOY, Juva.

Teboul, James 2006: *Service is front stage*. New York: Palgrave Macmillan.

Tuulaniemi, Juha 2011: *Palvelumuotoilu*. Helsinki: Talentum.

Vehkalahti, Kimmo 2014: Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. FINN LECTURA: Vuosaari.

Vilpas, Pentti 2016: WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://docplayer.fi/15103369-Pertti-vilpas-metropolia-1-kvantitatiivinen-tutkimus.html> (Luettu 28.10.2020).

11 LIITTEET

1. Saatekirje

2. Kyselyn kysymykset

Saatekirje

Liite 1

Tomas Ahlstrand

mAmk2021

15.4.2021

KYSELYTUTKIMUKSEN SAATEKIRJE

Opiskelen poliisiammattikorkeakoulussa ammattikorkeakoulututkintoa, joka johtaa poliisialan ammattikorkeakoulututkintoon. Teen opinnäytetyönäni Pohjanmaan poliisilaitoksen esikäsittely-yksikön palveluiden tyytyväisyyttä ja kehittämistä koskevan kyselyn. Tutkimuksella pyritään kehittämään esikäsittely-yksikön toimintoja ja selvittämään palveluiden käyttäjien eli poliisilaitoksen eri alueiden rikososastojen tyytyväisyyttä tuotettuihin palveluihin.

Opinnäytetyö toteutetaan kyselytutkimuksena, johon kutsun teidät osallistumaan. Osallistuminen merkitsee oheisen webropol-kyselyyn vastaamista. Osallistuminen on vapaaehtoista ja kerätyt tiedot tullaan käsittelemään luottamuksellisesti.

Tutkimuksen tekemiseen on saatu tutkimuslupa. Antamanne vastaukset tullaan käsittelemään ehdottoman luottamuksellisesti ja siten, ettei vastaajan tiedot tule esille missään vaiheessa. Kyselyyn vastaamiseen on aikaa noin kolme viikkoa.

Opinnäytetyön ohjaajana toimii Poliisiammattikorkeakoulun opettaja Joni Tonteri (joni.tonteri@poliisi.fi).

Ystävällisin terveisin:

Tomas Ahlstrand

Rikosylikonstaapeli / Kriminalöverkonstapel

Rikostorjuntasektori / Brottsutredningsenhet

tomas.ahlstrand@poliisi.fi

Pohjanmaan poliisilaitos, Kokkolan poliisiasema

Kaarlelankatu 74

PL 130

67100 Kokkola

Puh. 0295447680



Kyselytutkimuksen kyselyrunko

Liite 2.

Tomas Ahlstrand

Poliisiammattikorkeakoulu

WEBROPOL-KYSELYN KYSYMYKSET

1. Koetko esikäsittely-yksikön toiminnan tarpeelliseksi; kyllä ei
2. Onko sinulla riittävä käsitys siitä, mitä esikäsittely-yksikkö tekee; kyllä ei
3. Onko toiminta vaikuttanut sinun työkuvaasi; kyllä ei
4. Onko toiminta vaikuttanut työhösi positiivisesti vai negatiivisesti; positiivinen negatiivinen
5. Saatto tarvittaessa yksiköltä työhösi apua riittävästi tarvittaessa; kyllä ei
6. Onko esikäsittely-yksiköltä tulevat jutut riittävästi valmisteltu; kyllä ei
7. Vähentääkö esikäsittelytoiminta työkuormaasi; kyllä ei
8. Palveleeko esikäsittely-yksikkö tasapuolisesti tutkintaryhmiä; kyllä ei
9. Onko tiedonkulku riittävää esimerkiksi juttuja siirrettäessä esikäsittely-yksikön ja tutkintaryhmien välillä; kyllä ei
10. Onko esikäsittely-yksikön vetämä aamupalaveri mielestäsi tarpeellinen; kyllä ei
11. Voitko halutessasi antaa riittävästi kohdennettua palautetta esikäsittely-yksikköön; kyllä ei
12. Koetko tarpeelliseksi, että esikäsittely-yksikkö kävisi esittäytymässä / keskustelemassa työpaikallasi; kyllä ei
13. Onko työnjako esikäsittely-yksikön ja tutkintaryhmien välillä selkeä; kyllä ei
14. Olisitko valmis käymään kolmen viikon työkierron esikäsittely-yksikössä; kyllä ei

15. palveleeko esikäsittelyn T100-toiminta riittävällä tavalla tutkintatoimintaa.; kyllä
ei
16. Onko asemapaikkasi KP; kyllä ei
17. Onko asemapaikkasi EP; kyllä ei
18. Onko asemapaikkasi RP; kyllä ei
19. Toimitko päällystö-tasolla; kyllä ei
20. Toimitko alipäällystö-tasolla; kyllä ei
21. Toimitko miehistö-tasolla; kyllä ei