

Liisa Väisänen

SÄHKÖINEN ASIAKIRJAHALLINTA  
KANSANELÄKELAITOKSEN KAJAANIN TOIMISTOSSA

Opinnäyte  
Kajaanin ammattikorkeakoulu  
Tradenomikoulutus  
Kevät 2005



**Kajaanin  
ammattikorkeakoulu**

## OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

Ala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma
Tekijä(t) Liisa Väisänen	
Työn nimi Sähköinen asiakirjahallinta Kansaneläkelaitoksen Kajaanin toimistossa	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaaja(t) Hilkka Schroderus
Aika Kevät 2005	Sivumäärä 41 + 20
Tiivistelmä <p>Työn tavoitteena oli selvittää, mitä sähköinen asiakirjahallinta on Kansaneläkelaitoksen Kajaanin toimistossa. Tavoitteena oli myös tutkia, miten sähköiseen asiakirjahallintaan on perehdytetty ja miten se on vaikuttanut työhön Kajaanin toimistossa.</p> <p>Työn teoriaosuudessa käsiteltiin kirjallisuuden pohjalta asiakirjahallintaa, arkistointia, jatkuvaa oppimista ja perehdyttämistä uuteen järjestelmään. Kansaneläkelaitosta ja sen käyttämää sähköinen asiakirjahallinta -järjestelmää koskevissa asioissa käytettiin pohjana SAHA-työkirja I:stä sekä haastattelujen kautta saatuja tietoja. Kvalitatiivisella tutkimuksella selvitettiin sähköiseen asiakirjahallintaan perehdyttämistä ja sen vaikutusta työhön Kajaanin toimistossa. Tutkimus suoritettiin kyselylomakkeella kaikille Kajaanin toimiston työntekijöille.</p> <p>Tutkimuksen mukaan SAHA-järjestelmä helpottaa ja nopeuttaa asiakirjojen käsittelyä ja arkistointia. Suurin hyöty SAHA-järjestelmästä on siinä, että kaikki asiakkaan asiakirjat näkyvät näyttöruudulla asiaa käsittelevällä työntekijällä heti eikä niitä tarvitse lähteä etsimään arkistosta. Tämä nopeuttaa asiointia varsinkin asiakas- ja puhelinpalvelussa. Lisäksi työmääriä voidaan jakaa myös eri toimistojen kesken, koska kaikki Kansaneläkelaitoksen toimistot käyttävät samaa järjestelmää. Muutamia pieniä toiveita nousi esiin tutkimuksessa, mutta kaikesta huolimatta työntekijät olivat tyytyväisiä perehdyttämiseen ja itse järjestelmään.</p>	
Luottamuksellisuus	Julkinen
Hakusanat	Sähköinen asiakirjahallinta, tietoturvallisuus, perehdyttäminen
Säilytyspaikka	Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto



**Kajaanin  
ammattikorkeakoulu**

## ABSTRACT OF THESIS

School Social Sciences, Business and Administration	Degree programme Business Administration
Author(s) Liisa Väisänen	
Title Electronic Document Management in Kajaani Social Insurance Institution	
Alternative professional studies	Instructor(s) Hilkka Schroderus
Date Spring 2005	Total number of pages 41 + 20
<p>Abstract</p> <p>The first aim of this study was to find out the state of the electronic document management (SAHA) at the Kajaani Office of The Social Insurance Institution of Finland. The second aim was to survey how the personnel at the Kajaani Office have been made familiar with the electronic document management system and how it has affected their duties.</p> <p>The theory covered document management, filing, continuous learning and orientation into the new system. SAHA work book 1 was used as a base for the information on the Social Insurance Institution and the electronic document management, as well as the results from the interviews. Qualitative research was made to find out how the personnel have experienced the orientation into the new electronic document management system and how this has influenced their duties at the Kajaani Office. The research was conducted by distributing questionnaires to the whole Kajaani Office personnel.</p> <p>According to the results of the survey, SAHA system made handling and filing the documents quicker and easier. The greatest advantage of the electronic document management was that all the documents of the particular customer were on the pc monitor and therefore the office clerk did not have to search for the information. This made the customer service much quicker and more flexible and the workload could also be divided among the other offices, because all of the Social Insurance Institution offices use the same electronic document management system. A few minor improvement proposals were made for the system, however the personnel were rather satisfied with the new SAHA system and the orientation.</p>	
Confidentiality status	public
Keywords	electronic document management, information security, orientation
Deposited at	Kajaani Polytechnic Library

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	ASIAKIRJAHALLINTA	3
2.1	Arkistolainsäädäntö	4
2.2	Perinteinen asiakirjahallinta	5
2.3	Sähköinen asiakirjahallinta	6
2.4	Tietoturvallisuus	8
2.5	Arkiston järjestäminen	11
2.6	Arkiston seulominen	12
3	TYÖTEHTÄVIEN MUUTOS TYÖMENETELMIEN MUUTTUMISEN MYÖTÄ	14
3.1	Työelämän muutos	15
3.2	Elinikäinen oppiminen	17
3.3	Perehdyttäminen	19
4	SAHKÖISEN ASIAKIRJAHALLINNAN VAIKUTUKSET KANSANELÄKELAITOKSEN KAJAANIN TOIMISTOSSA	22
4.1	Kansaneläkelaitoksen Kajaanin toimisto	22
4.2	Sähköinen asiakirjahallinta eli SAHA Kajaanin toimistossa	23
4.3	Työnkulku SAHA:ssa	24
4.4	Tutkimustulokset ja johtopäätökset	25
4.5	SAHA-tukihenkilöiden vastuuhenkilön haastattelu	34
5	POHDINTA	37
	LÄHTEET	40

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana on Kansaneläkelaitoksen Kajaanin toimisto. Työn aihe, sähköinen asiakirjahallinta, koettiin tärkeäksi, koska uusi sähköinen asiakirjahallinta eli SAHA-järjestelmä on ollut käytössä jo kolmisen vuotta eikä mitään tutkimusta järjestelmään perehdyttämisestä ja järjestelmän vaikutuksista työtehtäviin ollut paikallistasolla aikaisemmin tehty. Lisäksi opinnäytetyöntekijällä on aiheesta omakohtaisia kokemuksia työharjoittelun ajalta.

Opinnäytetyön tavoitteena on antaa kuva siitä, mitä sähköinen asiakirjahallinta käsittää ja mitä se on Kajaanin Kansaneläkelaitoksessa. Lisäksi pyritään selvittämään, miten perehdyttäminen tulisi hoitaa, kun uusi järjestelmä käyttöön otetaan tai kun uusi työntekijä tulee työyhteisöön.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys rakentuu asiakirjahallintaa, tietoturvallisuutta, työelämän muutosta ja perehdyttämistä käsittelevän kirjallisuuden pohjalta. Teoriaosan ensimmäisessä luvussa käsitellään asiakirjahallintaa, mitä on perinteinen asiakirjahallinta ja mitä on sähköinen asiakirjahallinta. Lisäksi käydään läpi keskeistä arkistolainsäädäntöä, tietoturvallisuutta ja arkistointia. Arkistolainsäädännössä määritellään arkistotoimen tehtävä ja käsitellään, milloin asiakirja on salassa pidettävä ja mitä salassapitovelvollisuus julkisuuslaissa tarkoittaa. Tietoturvallisuusluvussa käsitellään tietoturvan tavoitteita, periaatteita ja miten tietoturvasta tulisi huolehtia. Lisäksi käsitellään sähköistä allekirjoitusta ja tietotekniikan haavoittuvuutta. Arkistointia käydään läpi arkiston järjestämisestä aina arkiston seulontaan.

Teoriaosan toisessa luvussa käsitellään työelämän muutosta ja jatkuvaa oppimista, kun työmenetelmät muuttuvat. Muutoksessa ja oppimisessa tarkastellaan, miten motivaatio ja muutosvastarinta vaikuttaa asioiden omaksumiseen ja mitä on oppiva organisaatio. Lisäksi käsitellään perehdyttämistä. Johdon ja esimiesten on ymmärrettävä yksilöiden ja heidän oppimisensa arvo ja perehdyttäjän on opetettava johtamaan työssä olevia ihmisiä oppivina yksilöinä.

Työn neljännessä luvussa käydään läpi sähköisen asiakirjahallinnan vaikutukset Kansaneläkelaitoksen Kajaanin toimistossa. Kajaanin toimiston työntekijöille suoritetun kyselyn avulla selvitettiin oliko uuteen järjestelmään perehdyttäminen riittävää ja mitä vaikutuksia työmenetelmän muutoksella on ollut työtehtäviin. Kysely jaettiin 31 työntekijälle, heistä 25 henkilöä eli 80,6 % vastasi kyselyyn. Tutkimus oli kvalitatiivinen tutkimus, jonka pohjalta nostettiin esiin keskeiset asiat. Tutkimustuloksia ei voida kuitenkaan yleistää, sillä kyseessä on tapaustutkimus. Kysely oli laadittu perehdyttävän näkökulmasta käsin ja jotta asiasta saatiin myös perehdyttäjän näkökulma, niin perehdyttäjälle suoritettiin haastattelu.

Tutkimustuloksista kävi ilmi, että kyselyyn vastanneet olivat tyytyväisiä uuteen järjestelmään, mutta järjestelmän heikkoutena mainittiin huono kuvanlaatu ja osittain pieni teksti. Järjestelmään perehdyttäminen koettiin pääsääntöisesti riittäväksi, joskin muutama henkilö toivoi, että ”vierihoitoa” olisi voinut olla pitempään ja lisäksi uuteen järjestelmään olisi haluttu tutustua aikaisemmin sellaisessa toimistossa, jossa järjestelmä oli jo aikaisemmin käytössä.

Tutkimustulokset antoivat hyvän kuvan järjestelmän toimivuudesta ja sen tuomista eduista. Toimeksiantaja voi olla tyytyväinen tutkimuksen tuloksiin, koska suurin osa työntekijöistä vastasi kyselyyn ja oli tyytyväinen itse järjestelmään. Kuitenkin vastauksia tulkittaessa esiin nousi joitakin toiveita järjestelmästä ja työympäristöstä. Olisiko niihin tarpeellista puuttua ja pitäisikö niihin miettiä parannusta, jää toimeksiantajan pohdittavaksi.

## 2 ASIAKIRJAHALLINTA

Asiakirjahallinta on tiedon syöttämistä, käsitlemistä, yhdistelemistä, muotoilua, korjaamista, poistamista ja järjestämistä sekä tiedon tulostamista, tallentamista ja hakua. Asiakirjahallintajärjestelmää ylläpidetään joko käsin tai tietokoneella ja tiedot säilytetään joko tietokannoissa, kortistoissa tai arkistoissa. Nykypäivänä käsiteltävää tietoa on niin paljon, ettei yrityksissä ole sellaista henkilöä, joka pystyisi hallitsemaan kaiken tiedon. Siksi yrityksen työntekijät ovatkin alansa erikoisasiantuntijoita ja ovat vastuussa omasta alueestaan. Asiakirjajärjestelmien ja –tekniikoiden hallinta helpottaa ja auttaa hoitamaan asiakirjatyötä. Asiakirjahallintajärjestelmään kuuluu perinteisen käsin hoidetun asiakirjahallinnan lisäksi sähköinen asiakirjahallinta, arkistointi ja verkkoasiointi. (Aalto, Peltomäki & Westermarck 2001, 12, 112, 119.)

Asiakirja syntyy tallennusvälineestä ja sille tallennetusta informaatiosta, jolla on oikeudellista merkitystä, olipa ne sitten laadittu käsin tai tietokoneella taikka koodia käyttäen. Asiakirja voi olla kirje, raportti, taulukko, kopio, kuva, piirustus, filmi tai ääninauha. Asiakirja voi sisältää tekstiä, numerotietoa, kuvia, puhetta, videoesityksiä tai edellä mainittujen yhdistelmiä. Paperiasiakirjojen rinnalle on tullut muitakin kirjoituspohjia ja tietovälineitä. Kartat ja piirustukset ovat useimmiten laadittu piirustusmuoville. Asiakirjat on voitu joko kuvata mikrofilmille tai niitä voidaan säilyttää magneetomalla tai optisesti valmistetuilla nauhoilla tai levyillä, joita käytetään automaattisessa tietojen käsittelyssä. (Aalto, Peltomäki & Westermarck 2001, 112; Rastas 1994, 12.)

## 2.1 Arkistolainsäädäntö

Arkistolain 3 luvun ja 7 §:n mukaan arkistotoimen tehtävänä on varmistaa asiakirjojen käytettävyys ja säilyminen, huolehtia asiakirjoihin liittyvästä tietopalvelusta, määrittellä asiakirjojen säilytysarvo ja hävittää tarpeeton aineisto. Vuonna 1994 voimaan tullut arkistolaki vähensi viranomaisten arkistotoimen yksityiskohtaista säätelyä ja arkistolaitoksen valvontatehtäviä. Arkistolaki koskee nyt myös Kansaneläkelaitosta, jota taas aikaisempi laki ei koskenut. Kansaneläkelaitoksen arkistoihin kertyy niin tärkeää aineistoa, että arkistolain velvoitteet haluttiin ulottaa niihin. Periaatteessa yhtään paperiasiakirjaa ei tarvitsisi enää arkistoida, mutta lainsäädäntö edellyttää tiettyjen asiakirjojen alkuperäiskappaleiden säilyttämistä. (Aalto, Peltomäki & Westermarck 2001, 122; Finlex 1994; Rastas 1994, 19, 20, 22.)

Asetuksella voidaan asia tai asiakirja säätää salassapidettäväksi. Salassapitoa voi vaatia yksityisen henkilön tärkeä henkilökohtainen etu sielunhoidon, terveyden- ja sairaanhoidon, huoltotoimen, vankeinhoidon, verotuksen tai julkisen tarkastustoiminnan alalla. Yksi tärkeimmistä salassapidon perusteista on yksityisen ihmisen intymiteettisuoja. Yksityistä henkilöä koskevia tietoja saa antaa muille tiedoksi vain asianomaisen suostumuksella. (Rastas 1994, 27 - 28.)

Julkisuuslaissa salassapitovelvollisuus tarkoittaa asiakirjasalaisuutta ja vaitiolovelvollisuutta. Asiakirjasalaisuus kieltää näyttämästä tai luovuttamasta salassa pidettävää asiakirjaa tai sen kopiota sivulliselle. Vaitiolovelvollisuus kieltää ilmaisemasta tietoa, vaikka sitä ei olisi tallennettu. (Vuortama & Kerosuo 2004, 57.)

Kansaneläkelaitoksessa on ehdoton salassapito. Salassapito koskee henkilön taloudellista asemaa, terveydentilaa, seksuaalista käyttäytymistä ja suuntautumista, rikosasiaan liittyvän henkilön yksityiselämään kuuluvia arkaluonteisia seikkoja, mielentilatutkimuksia, psykologisia testejä, poliittista vakaumusta, henkilön yksityiselämässä esittämiä mielipiteitä, tietoja elintavoista, harrastuksista ja perhe-elämästä. (Vuortama & Kerosuo 2004, 60 - 61.)



## 2.2 Perinteinen asiakirjahallinta

Asiakirjojen laatimisen suunnittelu on avainasemassa tehokkaassa asiakirjahallinnossa. Rutiiniluonteisten tehtävien hoitamisessa pyritään käyttämään lomaketta. Lomakkeella varmistetaan, että kaikki tarvittavat tiedot tulevat asiakirjaan. Kun kaikissa asiakirjoissa tieto on samassa muodossa, niin se nopeuttaa asiakirjojen käsittelyä ja arkistointia. (Rastas 1994, 54.)

Arkistolain mukaan manuaalisiksi asiakirjoiksi kutsutaan atk-tiedostoista otettuja paperi- ja mikrofilmitulosteita. Paperi onkin vanhin ja yleisin arkistokelpoinen materiaali. Paperin lukemiseen ei tarvita mitään erillisiä teknisiä apuvälineitä. Arkistokelpoinen paperi säilyy suotuisissa olosuhteissa vuosisatoja. Koska paperiarkistot vievät valtavasti tilaa, on paperidokumentteja alettu kuvaamaan mikrofilmille. Mikrofilmin käytön haittana on kopioinnin hankaluus. Dokumentin kuvaaminen on ylimääräinen työvaihe paperin arkistointiin verrattuna, mutta mikrofilmi säästää tilaa paperiarkistoon verrattuna 95 - 99 %. Mikrofilmin lukemiseen tarvitaan erillinen lukulaite, mutta se on kömpelö ja näyttö on usein tuhuinen. Lisäksi mikrofilmitallenteesta tehty paperikopio on usein huonolaatuinen. Mikrofilmeille kuvataan lähinnä käytöstä poistettuja dokumentteja. Poikkeuksena on piirustusten ja karttojen säilytys mikrofilmeillä, koska ne kestävät kulutusta paremmin kuin paperi ja tiedonhaku on nopeaa. (Kosonen & Pekkanen 2001, 83; Pieskä 1990, 11 - 12; Rastas 1994, 134.)

Arkistokelpoisten materiaalien ja menetelmien käyttämisellä on suuri merkitys asiakirjojen säilyttämisessä. Arkistolaitos julkaisee vuosittain päätöksen arkistokelpoisista menetelmistä ja materiaaleista. Päätös tehdään Valtion teknillisen tutkimuskeskuksen (VTT) suorittamien tutkimusten pohjalta. Uusi päätös kumoaa aina edellisen vuoden päätöksen. Jotta asiakirja katsotaan arkistokelpoiseksi on sen täytettävä kolme tekijää liittyen materiaaleihin ja menetelmiin; paperin tai kirjoituspohjan kestävyys, kirjoitus- tai muun merkintäaineen kestävyys ja lujuus, jolla kirjoitusaine tarttuu kirjoituspintaan. (Liikearkistoyhdistys ry 2000, 133 - 134.)

Tiedon säilyminen varmistetaan arkistoimalla asiakirjat oikein ja siksi kaikki ylimääräinen poistetaan asiakirjojen ohesta. Seuraaviin asioihin kannattaa arkistoidessa kiinnittää huo-

miota. Klemmarit ja niitit voivat ruostuttaa asiakirjaa ja lisäksi ne hajottavat asiakirjoja ja vievät turhaan tilaa. Muovitaskut vievät myös turhaan tilaa, eikä niitä muutenkaan suositella pitkäaikaiseen säilytykseen. Asiakirjoja saa korjata vain Filmoplast-teipillä tai korjauslakalla. Asiakirjoja ei saa yhdistää kuminauhalla. Asiakirjoja ei kannattaisi rei'ittää, sillä se vahingoittaa koko asiakirjaa. Erilaiset opetus- tai esittelykalvot eivät säily pitkään, mutta jos niissä oleva tieto pitää säilyttää, on kalvoista syytä ottaa arkistokelpoinen paperikopio. Arkistokansiot suojaavat asiakirjoja ja vievät vähän tilaa tavalliseen mappiin verrattuna. (Liikearkistoyhdistys ry 2000, 132.)

### 2.3 Sähköinen asiakirjahallinta

Automaattisen tietojen käsittelyn yleistyessä ei esipainettuja lomakkeita enää voida käyttää, mutta lomakepohja voidaan laatia tietokoneen muistiin, täyttää tietokoneella ja tulostaa tarvittaessa. Sähköisellä asiakirjalla tarkoitetaan sähköisessä muodossa olevaa tietojoukkoa, jolla on oikeudellista arvoa tai joka on laadittu jonkin yhteisön toimintaa varten tai toiminnan yhteydessä. Kun asiakirjojen määrä kasvaa valtavaksi, elektroninen ratkaisu selkeyttää asiakirjahallintoa. Elektroninen muoto vie vähemmän tilaa ja tiedon etsiminen on nopeampaa. Näin säästetään myös kustannuksissa. Organisaation erimuotoisten tietojen haku, käsittely ja siirtäminen yhdellä ja samalla tiedonhallintamenetelmällä on asiakirjojen hallintajärjestelmän pääasiallinen tarkoitus. (Aalto, Peltomäki & Westermarck 2001, 113, 118 - 119, 122; Rastas 1994, 54.)

Jotta asiakirjoja voidaan jälleenkäsitellä ja arkistoida sähköisesti on asiakirjat rekisteröitävä. Rekisteröinti tapahtuu joko näppäilemällä tiedot työasemalta tai lukemalla ne skannerilla tai optisen merkintunnistuksen avulla. Rekisteröinnillä tarkoitetaan yksinkertaisten tunnistetietojen, esimerkiksi otsikon ja arkistotunnuksen, liittämistä asiakirjaan. Yksilöintitiedot muodostavat tietokannan, josta asiakirjan haku voidaan suorittaa eri hakuperustein hakusanoilla tai niiden yhdistelmillä. Hakua helpottaa ja hakutulosta parantaa, jos haussa voidaan yhdistellä erilaisia hakuperusteita. (Aalto, Peltomäki & Westermarck, 2001, 122.)

Skannaus suoritetaan skannerin eli kuvanlukijan avulla. Skanneri mahdollistaa tekstin, piirroksen tai kuvan muuttamisen digitaaliseen muotoon. Digitaalisessa muodossa olevaa

tekstiä, piirrosta tai kuvaa voidaan esittää tietokoneen kuvaruudulla tai tulostaa uudelleen. Mustavalkoskanneri riittää tekstin skannaamiseen, mutta kun skannataan kuvia, on syytä käyttää väriskanneria. Skannereita on kolmea perustyyppiä ja ne eroavat toisistaan siinä, miten skannattava asia ja skannauspää kohtaavat toisensa. Skannerissa, joka on varustettu arkinsyöttölaitteella, paperi liu'utetaan skannuspään ohi mekaanisten rullien avulla. Tasoskannerissa skannauspää liikkuu lasilevyn alla ja paperi on paikallaan lasilevyn päällä. Käsiskanneria liikutetaan käsin paperin yli. (White 1998, 139.)

Useampisivuinen asiakirja voidaan skannata yhdeksi tositteeksi. Jotkut skannerit voivat kuvata kääntöpuolen samanaikaisesti ja syöttölaitteeseen voi laittaa useamman paperin kerralla, tällöin kuvaaminen nopeutuu. Ennen kuvausta on tarkistettava, että välissä ei ole niittejä tai paperiliittimiä, jotka voisivat vahingoittaa skanneria. Jos skanneri jostain syystä imaisee kaksi paperia kerralla ja tämän takia toinen paperi jää kuvaamatta, voi sen kuvata samaan asiakirjaan vielä ennen pysyvääsäilytystä. Skannatusta asiakirjasta on hyvä muistaa, että se on vain kopio.

Tasoskannerilla voidaan skannata osia suuremmista kohteista, esimerkiksi kartasta, tai paksuja dokumentteja, esimerkiksi kirjan sivuja. Huonoa tasoskannerissa on se, että kuva- tessa käytetään useita peilejä ja jokainen peilauskerta heikentää hieman kuvan laatua. Arkinsyöttölaitteella varustetussa skannerissa kuvan laatu on tarkempi, mutta sillä voidaan skannata vain paperiarkkeja. Käsiskanneri on näiden kahden kompromissi. Sillä voidaan lukea myös kirjaa, mutta sen lukupää on kapea ja siten joudutaan liittämään yhteen mahdollisesti useitakin pyyhkäisyjä. (White 1998, 139.)

Tallennettaessa asiakirja tietokantaan voidaan asiakirjalle antaa muiden tunnistetietojen lisäksi myös hävityspäivämäärä. Tämä helpottaa asiakirjojen seulontaa ja hävitystä, koska halutuista tiedoista tai toimenpiteistä voidaan tietokannasta tulostaa luetteloita tai raportteja. (Aalto, Peltomäki & Westermarck 2001, 122.)

Asiakirjojen sähköinen arkistointi vaatii myös selkeän asiakirjaluokituksen, jonka mukaisesti asiakirjat talletetaan ja haetaan esille. Asiakirjaluokituksessa käytetään manuaalisen arkistoinnin perusteita, jolloin asiakirjan käyttötarkoitus ja sisältö määrittelevät sen talletuspaikan. (Aalto, Peltomäki & Westermarck 2001, 122.)

Arkistolain mukaan myös automaattisessa tietojenkäsittelyssä käytetyt tallenteet ovat asiakirjoja. Arkistolaitoksen ohjeissa näitä asiakirjoja kutsutaan konekoodisiksi tallenteiksi. Atk-aineistojen säilyvyyteen vaikuttavat tiedon tallentamiseen käytettyjen tietovälineiden kestävyys ja se, onko tietovälineille tallennettu tieto edelleen luettavissa käytössä olevilla laitteilla ja ohjelmilla. (Rastas 1994, 134.)

Atk-tietovälineille tallennettu tieto joudutaan määräajoin siirtämään uusille tietovälineille koska atk-tietovälineet eivät kestä pitkäaikaista säilytystä. Atk-tietovälineistä arkistolaitos hyväksyy toistaiseksi ainoastaan magneettinauhat ja -kasetit käytettäväksi pysyvään säilytykseen. Magneettinauhat ja -kasetit on kopioitava uusille nauhoille 5 - 10 vuoden välein. Magneettisia tietovälineitä parempi säilyvyys olisi optisilla levyillä, mutta ne ovat olleet toistaiseksi puutteellisesti standardoituja. CD-ROM -levyt säilyvät jopa 100 vuotta, muttei voida taata, että ovatko järjestelmät vielä 100 vuodenkin jälkeen yhteensopivia. CD-WORM -levyt säilyvät noin 15 - 30 vuotta. (Rastas 1994, 134 - 135.)

## 2.4 Tietoturvallisuus

Tietoturvan tavoitteena on suojata tietoja oikeudettomilta muutoksilta ja turvata tietojenkäsittelyn toimivuus erilaisia uhkia vastaan. Tietoturvallisuuden kehitykseen vaikuttavat tietojärjestelmien ja tietojenkäsittelyn verkottuminen sekä yhä avoimemmat järjestelmät. Tietoturvallisuus on yhä tärkeämpää myös yksilöiden kannalta eikä ainoastaan yrityksen ja muiden organisaatioiden kannalta. Suurin osa uhkista aiheutuu ihmisen omasta toiminnasta. Omat työntekijät voivat tehdä virheitä kiireen, välinpitämättömyyden tai osaamattomuuden vuoksi ja siten aiheuttaa vakavia seurauksia. Toisaalta ulkopuoliset hyökkääjät yrittävät hankkia tietoonsa luottamuksellista ja salaista tietoa tai pyrkivät vahingoittamaan tietojärjestelmien toimintaa. Osa uhkista on teknisiä, esimerkiksi kiintolevyn hajoaminen, mikä johtaa tietojen menetykseen ellei tiedoista ole varmuuskopiota. (Hannula 1998, 223; Järvinen 2003, 29.)

Tiedon käyttöä rajoitetaan tunnuksilla ja salasanoilla. Tietokantaan kirjaudutaan aina omalla tunnuksella ja salasanalla. Salasanasta on huolehdittava niin, että kukaan ei pääse siihen käsiksi eli se on pidettävä mielessä eikä paperilla. Salasana on myös vaihdettava uuteen

riittävän usein ja aina kun on pienikin epäily, että se olisi joutunut toisen henkilön tietoon. (Aalto, Peltomäki & Westermarck 2001, 48; Myllynen 1998, 239.)

Tietoturvan kuusi yleistä periaatetta ovat luottamuksellisuus, eheys, saatavuus, pääsynvalvonta, kiistämättömyys ja todennus. Tietojen luottamuksellisuus merkitsee sitä, että tieto on vain siihen oikeutetun henkilön käytössä. Luottamuksellisuuden säilyttämisen motiivina on pelkkä oma etu, mutta yhä useammin myös laki, esimerkiksi henkilötietolaki. Eheydellä tarkoitetaan sitä, että tiedot on suojataan luvattomilta muutoksilta. Saatavuudella tarkoitetaan lähinnä teknisiä seikkoja, kuten varmuuskopioita, turvattua sähkönsyöttöä, kahdennettua levyasemaa ja luotettavaa verkkoyhteyttä. Kriittisimmät osat olisi hyvä vielä turvata varajärjestelmällä. Pääsynvalvonta varmistaa, että kun käyttäjä on tunnistettu käyttäjätunnuksen ja salasanan avulla, hän pääsee tiettyihin, ennalta määrättyihin tietoihin. Useat työntekijät voivat nähdä samat tiedot, mutta vain osalla heistä on oikeus poistaa tai lisätä tietojen määrää. Kiistämättömyys tarkoittaa sitä, että kun jotain tietoa käydään lukemassa niin siitä on jätävä kiistämätön ja luotettava jälki. Todennuksen tehtävänä on varmistaa osapuolten henkilöllisyys, kun kyseessä on ihminen tai aitous, kun kyseessä on tietokone tai ohjelma. (Järvinen 2003, 29 - 33.)

Sähköisissä allekirjoituksissa vaatimus kiistämättömyydelle on erittäin tärkeä. Asiakirjan, joka on allekirjoitettu sähköisesti, on pakko tulla ilmoitetulta henkilöltä, koska kukaan muu ei pysty tekemään samanlaista allekirjoitusta. Tarkistuksen voi tehdä kuka tahansa, mutta koodauksen pystyy tekemään vain allekirjoittaja itse, niin että se läpäisee tarkastuksen. Sähköinen allekirjoitus tapahtuu niin että asiakirjasta lasketaan tiiviste, joka salataan allekirjoittajan yksityisellä avaimella. Allekirjoituksen voi kuka tahansa tarkastaa julkisella avaimella, täsmääkö laskettu tiiviste puretun allekirjoituksen ilmoittamaan arvoon. Sopimustekstit voidaan allekirjoittaa digitaalisesti niin, että molemmat osapuolet allekirjoittavat tiivisteen ja ne lisätään sitten asiakirjan liitteeksi. Kuka tahansa voi halutessaan tarkistaa allekirjoitukset julkisella avaimella ja katsoa, purkautuuko koodaus oikein. Suomessa laki sähköisestä allekirjoituksesta tuli voimaan helmikuussa 2003. Lain tarkoituksena on edistää sähköisen kaupankäynnin ja sähköisen asioinnin tietosuojaa ja tietoturvaa. (Järvinen 2003, 33, 154 - 155, 170 - 171.)

Tietoturvallisuus muodostuu seuraavista seikoista: hallinnollinen tietoturvallisuus, henkilötietoturvallisuus, fyysinen turvallisuus, tietoliikenneturvallisuus, laitteistoturvallisuus, ohjel-

mistoturvallisuus, tietoaineistoturvallisuus ja käyttöturvallisuus. Kun nämä edellä mainitut peruselementit ovat kunnossa, niin saadaan aikaan luotettava tietojärjestelmä. (Jaakohuhta 2003, 4.)

Liiketoiminta saattaa pysähtyä joko kokonaan tai osittain jos tietojärjestelmän toiminta keskeytyy. Toimintakatkoksia voi aiheuttaa monenlaiset seikat, joita ei ole ennalta suunniteltu, esimerkiksi ohjelmisto, laitteisto, käyttövirheet, verkko, ympäristö ja sabotaaasi. Toimintakatkoksen voi aiheuttaa myös suunniteltu käyttökatkos. Niinpä tietojärjestelmän toiminnan luotettavuuden parantaminen onkin liiketoiminnan turvaamista. Tietojärjestelmien aiheuttamaa keskeytystä onkin tarkasteltava koko liiketoiminnan kannalta, eikä vain yksittäisen toiminnon kannalta. (Jaakohuhta 2003, 6.)

Järjestelmällisillä toimenpiteillä voidaan arvioida löydettyjen tai havaittujen tietoturvallisuus- tai luotettavuusuhkien seurausvaikutuksia, jos uhat toteutuvat. Tätä kutsutaan riskien arvioinniksi, johon sisältyy myös tulosten raportointi ja riskianalyysin suorittaminen jollakin tietyllä alueella. Riskien arvioinnissa onkin kysymys siitä, minkä kokoisia riskejä voidaan hallita ja sietää. Mitä enemmän riskejä minimoidaan sitä enemmän joudutaan investoimaan. (Jaakohuhta 2003, 9.)

Tietotekniikasta on tullut monen toiminnan kriittinen väline, joka otetaan käyttöön ilman kokonaissuunnitelmaa ja tietohallinnon organisointia. Suuri yritys voi olla pulassa, jos yllättäen ilmenee ongelmia. Tietotekniikassa ilmeneviä ongelmia voidaan vähentää monenlaisin varajärjestelyin. Toki on muistettava, että täysin aukotonta ja varmaa varajärjestelmääkään ei ole olemassa, vaan aina on olemassa jonkinlainen riskitaso. (Myllynen 1998, 241 - 242.)

Joidenkin kriittisten sovellusten turvaaminen toteutetaan siten, että varsinaisen järjestelmän rinnalla on koko ajan täydellinen varalaitteisto. Usein alempikin varmuustaso riittää, kunhan varalaitte on käytettävissä. Tietojen säilyttäminen varmistetaan varmuuskopioinnilla mutta siihenkin liittyy ongelmia. Tietomäärän kasvaessa varmuuskopiointiin käytetty aika saattaa käydä riittämättömäksi. Tällöin varmuuskopiointi voidaan joutua ajamaan tuotannon rinnalla ja silloin ongelmaksi voi muodostua se, että mikä tilanne on kulloinkin tallennettu. Lisäksi tarvitaan rinnakkaista tallennustilaa ja samalla se aiheuttaa lisäkuormitusta ja muu toiminta voi hidastua. (Myllynen 1998, 243.)

## 2.5 Arkiston järjestäminen

Arkiston järjestäminen lähtee liikkeelle arkistonmuodostajalle laaditusta arkistonmuodostussuunnitelmasta. Arkistonmuodostajalla tarkoitetaan yhteisöä tai yksityistä henkilöä, jonka toiminnan tuloksena arkisto syntyy. Arkistonmuodostussuunnitelman mukaan asiakirjat järjestetään oikeille paikoilleen, alkuperäisiin yhteyksiinsä, rekisteröidään ja seulotaan. Seulonta käsitellään kokonaisuudessaan seuraavassa alaluvussa 2.6. Kun arkisto on saatu järjesteltyä, laaditaan arkistoluettelo, johon asiakirjat merkitään arkistokaavan mukaisessa järjestyksessä. Arkistokaava voi perustua asiakirjojen muotoon tai toimintoihin. Silloin, kun asiakirja liitetään arkistoon ennalta määrätyn suunnitelman mukaisesti, puhutaan arkistoinnista. (Rastas 1994, 85, 91, 96, 164.)

Arkistokaava on pysyvästi tai pitkäaikaisesti säilytettävien asiakirjojen luokitusjärjestelmä. Arkistokaava ilmaisee arkiston rakenteen ja asiakirjojen keskinäisen järjestyksen. Samalla se luokittelee, mihin sarjoihin, alasarjoihin tai ryhmiin asiakirjat kuuluvat. Arkistoitessa samaa asiaa koskevat asiakirjat pyritään liittämään yhteen. Näin muodostuu asiakirjavihkoja eli akteja. Asiakirjoja liittäessä yhteen tulisi huomioida myös niiden säilytysaika. Osa asiakirjoista voi olla pysyvästi säilytettäviä ja osa mahdollisesti eri pituisten määräaikojen kuluessa hävitettäviä. Tällöin kannattaa harkita, voitaisiinko asiakirjat sijoittaa erillisiin sarjoihin helpottamaan myöhemmin tapahtuvaa seulontaa. Seulonnalla tarkoitetaan säilytettävien ja hävitettävien asiakirjojen erottelua arkistossa sekä asiakirjojen säilytysajan määräämistä. (Rastas 1994, 65, 91, 164, 166.)

Arkistoinnin ensisijaisina perusteina ovat lainsäädännön vaatimukset sekä yrityksen omat ja ulkopuolisten tiedon tarpeet. Asiakirjat, jotka ovat saapuneet arkistonmuodostajalle sen tehtävien johdosta tai syntyneet arkistonmuodostajan toiminnan yhteydessä, kuuluvat lain mukaan arkistoon. Perinteisen asiakirja-aineiston lisäksi arkistoon kuuluvat myös kartat, piirustukset, mikrofilmit, elokuvat, äänitteet, valokuvat ja atk-tiedostot. Tieto on pystyttävä säilyttämään arkistossa niin, että se on helposti ja nopeasti saatavissa. Provenienssiperiaatteen mukaan asiakirjat kuuluvat sen yhteisön tai henkilön arkistoon, jonka haltuun ne ovat asian käsittelyn yhteydessä päätyneet. Jokaisen arkistonmuodostajan arkisto on siis säilytettävä omana kokonaisuutenaan sekoittamatta sitä muiden arkistonmuodostajien arkistokokonaisuuksiin. Pertinenssiperiaatteen mukaan asiakirjat ryhmitellään niiden aiheen mukaan

ottamatta huomioon niiden provenienciä eli arkistoyhteyttä, johon asiakirja kuuluu. (Aalto, Peltomäki & Westermarck 2001, 119; Rastas 1994, 21, 65, 85, 164, 166.)

Asiakirjasarjan sisäinen järjestys voi olla joko muodollinen tai perustua asiasisältöön. Muodollisen arkistoinnin järjestämisperusteina käytetään aika-, aakkos-, numero- tai maantieteellistä järjestystä. Vanhin asiakirjojen arkistoinnin järjestämisperuste on aikajärjestys. Aikajärjestys on helpoin toteuttaa, mutta valtavan isossa arkistossa jälleenhaku on vaikeaa. Aikajärjestys on kuitenkin yleisin arkistointiperuste edelleen pöytäkirjojen ja tiliasiakirjojen arkistoinnissa. Aikajärjestystä käytetään myös toissijaisena arkistoinnin järjestämisperusteena, esimerkiksi asiasisällön mukaan järjestetyt asiakirjat ovat keskenään aikajärjestyksessä. Tämä helpottaa määrääjain tapahtuvaa asiakirjojen seulomista. Aakkosjärjestys on yleensä suhteellisen selkeä arkistointitapa ja varsin käyttökelpoinen silloin, kun manuaalinen aineisto, esimerkiksi henkilöakti, lajitellaan henkilön nimen mukaan. Nykyisin henkilöasiakirjat arkistoidaan yhä useammin nimen asemesta henkilötunnuksen mukaan. Kirjanpidossa on käytössä numerojärjestys. Tilitositteet arkistoidaan juoksevan numeron mukaiseen järjestykseen, jolloin kirjanpitokirjat toimivat tositteiden hakemistona. Suurinumeroisiin lukuihin käytetään niin sanottua terminaalijärjestystä eli numerot jaetaan kahden numeron ryhmiin ja ensimmäisenä arkistointiperusteena käytetään lukusarjan kahta viimeistä numeroa, seuraavana kahta toiseksi viimeistä ja niin edelleen. Tällöin hahmottaminen arkistoinnin suorittajalle on helpompaa. Maantieteellinen järjestys edellyttää tiettyä systematiikkaa. Kaikkien asiakirjojen tulee edustaa samaa tasoa esimerkiksi maata, kuntaa, piiriä tai kiinteistöä. Laajassa arkistossa on hyvä käyttää pää- ja alaryhmiä selkeyttämään arkistointia. Asiasisällön mukainen järjestys on yleinen järjestämisperuste muun muassa käsiarkistossa. Tällöin samaa asiaa koskevat asiakirjat löytyvät samasta paikasta, yleensä riippukansista ja niitä haetaan asiasisällön perusteella. Asiasisällön mukaan järjestettävät asiakirjat jaetaan usein myös asiasisällön mukaan pää- ja alaluokkiin. (Rastas 1994, 65 - 69.)

## 2.6 Arkiston seulominen

Arkistolain mukaan viranomaisten on määriteltävä asiakirjojen säilytysajat arkistonmuodotussuunnitelmassaan. Arkistolaitos määrää pysyvästi säilytettävät asiakirjat ja arkistonmuo-



dostaja päättää muiden asiakirjojen säilytysajan ellei säilytysaikoja ole erikseen määrätty lainsäädännöllä tai ylempien viranomaisten määräyksissä. (Rastas 1994, 145.)

Asiakirjojen säilytysaikoihin vaikuttavat niiden tarpeellisuus ja laki. Säilytysajat, sikäli kun ne eivät perustu lakeihin, asetuksiin tai viranomaisten määräyksiin, ovat suositusluonteisia ja ohjeellisia vähimmäissäilytysaikoja. Lisäksi on muistettava, että asiakirjaa ei saa hävittää jos asiankäsittely on kesken esimerkiksi oikeudenkäyntitapauksen vuoksi, vaikka sen muutoin lain mukaan saisi hävittää. (Liikearkistoyhdistys ry 2000, 11, 21.)

Arkiston seulonnessa toisarvoiset asiakirjat erotetaan tärkeistä ja viedään tuhottavaksi. Kun seulonta tehdään vanhassa jo muodostuneessa arkistossa, puhutaan taannehtivasta seulonasta. Kun asiakirjojen säilytysaika määritellään jo niiden käyttöönoton yhteydessä arkistonmuodostussuunnitelmassa, puhutaan ennakkoseulonasta. (Rastas 1994, 141.)

Asiakirjat, joita säilytetään määrääjän, tulisi hävittää säännöllisin väliajoin, yleensä kerran vuodessa. Tarpeettomaksi katsottujen asiakirjojen hävittäminen voi tapahtua silppuamalla tai luovuttamalla asiakirjat paperinkeräysliikkeelle. On kuitenkin pidettävä huoli, etteivät asiakirjat joudu ulkopuolisten käsiin hävittämisvaiheessakaan. Salassa pidettävät asiakirjat kuljetaan lukituissa laatikoissa tuhoamispaikkaan ja ne tuhoetaan erillisessä, lukitussa osastossa. (Rastas 1994, 148.)

Oikea-aikainen seulonta vähentää yrityksen tila- ja henkilökustannuksia ja samalla parantaa tarpeellisten asiakirjojen löydettävyyttä. Asiakirjojen säilytysaikaohjeet turvaavat sen, että tarpeelliset asiakirjat säilyvät yrityksen käytössä riittävän ajan ja tarpeettomat asiakirjat hävitetään mahdollisimman pian ja oikealla tavalla. Tämä tekee yrityksen toiminnan tehokkaammaksi ja tuloksellisemmaksi. (Liikearkistoyhdistys ry 2000, 9.)

### 3 TYÖTEHTÄVIEN MUUTOS TYÖMENETELMIEN MUUTTUMISEN MYÖTÄ

Työntekijät, jotka ovat työskennelleet yrityksessä jo kauan, tarvitsevat myös perehdyttämistä kun työtehtävät, työmenetelmät, laitteet tai välineet muuttuvat. Muita perehdytettäviä voivat olla muun muassa yhteistyökumppanit. Kun muutokset ovat suuria, on perehdyttämiseen varattava aikaa. Muutosten aiheuttamista seurauksista keskusteleminen, käytännön toimenpiteiden suunnitteleminen samoin kuin asioiden pohtiminen yhdessä ovat samalla perehdyttämistä. Edellä mainittujen asioiden käsitteleminen ennakkoon vähentää pelkoja ja muutosvastarintaa. (Kangas 2000, 5.)

Sopeutuakseen muuttuneeseen tilanteeseen organisaatiot voivat joutua pohtimaan organisaation rakennetta, henkilöstön määrää, työnjakoa, työntekijöiden tehtäviä ja vastuualueita. Organisaation kehittämisen tavoitteina voivat olla myös parempi toimivuus, joustavuus, työmotivaatio ja henkilöstön hyvinvointi. (Kapanen 2004, 33.)

Suomen tilastokeskuksen suorittaman työolokyselyn mukaan kahden viime vuosikymmenen aikana suomalainen työelämä on kehittynyt ristiriitaisella tavalla. Työn mielenkiintoisuus on lisääntynyt, mutta samalla aikaa koetaan, että työpaikkojen ristiriidat olisivat pahentuneet. Työntekijöiden kehitymis- ja vaikutusmahdollisuudet ovat parantuneet, työntekijät kokevat voivansa vaikuttaa työhönsä ja saavansa osallistua työnsä suunnitteluun. Mutta samaan aikaan työtahti on kiristynyt ja työsuhteiden epävarmuus on lisännyt sitoutumista ja työpaikkauskollisuutta. Työntekijöitä koulutetaan mutta, tästä ei ole seurannut pelkkää hyvinvointia työpaikoilla, kun samaan aikaan tuottavuusvaatimusten kasvu on lisännyt työntekijöiden paineita. (Viitala 2004, 130 - 131.)

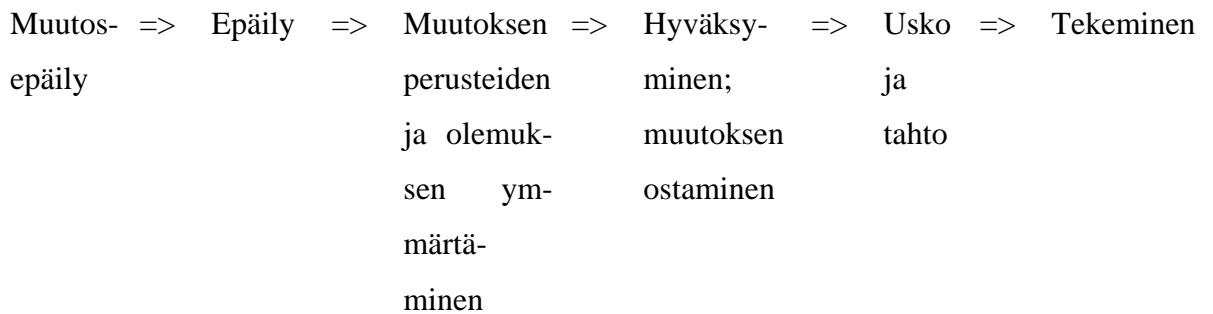
### 3.1 Työelämän muutos

Sisäinen motivaatio on tila, jossa tyydytys tulee itse työstä ja aikaansaannoksista ja se on kaiken perusta muutokselle. Se mahdollistaa onnistumisen tunteen ja pätevyyden. Sisäinen motivaatio varmistaa tehtävään sitoutumisen ja kokonaisuuden ymmärtämisen sekä auttaa prosessiin liittyvien asioiden omaksumisessa ja hyödyntämisessä. Ulkoinen motivaatio on sisäisen vastakohta ja lähteenä ovat ulkoiset tekijät esimerkiksi raha tai muu palkkio. Ulkoinen palkkio voi olla palkkaa tai muuta taloudellista hyötyä, arvostusta tai turvallisuutta. Saadakseen palkkioita ihminen joutuu ponnistelemaan, koska niiden lähde on ihmisen ulkopuolella. Työelämässä vahvoina motivaationlähteinä vaikuttavat myös fyysinen hyvinvointi, turvallisuus ja sosiaaliset suhteet. Ulkoinen motivaatio näyttää huonolta ja vähentää sisäisen motivaation hyötyjä. Se voi vähentää prosessissa tapahtuvaa oppimista korostamalla lopputuloksen saavuttamista enemmän kuin itse prosessia. Työmotivaatio syntyy työntekijän persoonallisuuden, työn ja työympäristön yhteisvaikutuksesta. (Moilanen 2001, 127; Viitala 2004, 151, 153 - 154.)

Muutosvastarinta voi olla sekä positiivista että negatiivista. Terve positiivinen vastarinta on hyväksi. Vastarinnan tehtävänä on rikastaa ja jalostaa prosessista parempi. Negatiivinen muutosvastarinta on vaikea asia. Se voi lamaannuttaa koko yrityksen toiminnan ja pahimmillaan taannuttaa yrityksen matalammalle tasolle kuin ennen muutosyritystä. Yrityksen tulisi pyrkiä nopeuttamaan muutosvastarinta muutoksen hyväksymiseen ja muutoshalukkuuden kautta muutoksen läpiviemiseen. Mutta prosessi ei saa kuitenkaan olla liian nopea. Terve muutosvastarinta on itseään muutosta jalostava voima. (Erämetsä 2003, 98 - 99.)

Erämetsän (2003) mukaan terveen muutosvastarinnan taso on olemassa ja löydettävissä, kun esitetään seuraavanlaisia kysymyksiä: ”Mistä tämä muutos on kotoisin? Mitä se merkitsee meille? Jatketaanko näitä prosesseja ja aiemmin sovittua tapaa toimia? Onko johto varmasti huomionnut, mitä tämä muutos tarkoittaa asiakkaalle alkuvaiheessa?” Joskus tällaisen terveen muutosvastarinnan vaikutuksesta huomataan, että muutosta ei olekaan hyvä viedä läpi. Huomataan, että on oltu väärillä jäljillä ja muutosvastarinta on mahdollistanut sen, ettei päätöksiä ole ehditty viedä käytäntöön asti. (Erämetsä 2003, 99.)

Seuraavassa kuviossa on esitelty Erämetsän lähteen pohjalta positiivinen muutostunneprosessi.



Kuvio 1. Positiivinen muutostunneprosessi. (Erämetsä 2003, 100.)

Oikein ohjattuna muutostunneprosessissa on nähtävissä, kun uusi käytäntö hyväksytään ja otetaan käytäntöön. Aluksi on tiedostettava ja tunnistettava muutosvastarinnan olemassaolo ja taso. Asiaa käsiteltäessä on tunnustettava ja tunnistettava muutostunteiden todellisuus ja hyväksyttävä ne. Tunteita ei voida kieltää, mutta niihin voi vaikuttaa ja positiivisia tunteita voi vahvistaa koko ajan. Yksi ihmisen positiivisista perusoletuksista on ihmisen pyrkimys hyvään. Halu kehittyä ja kasvaa ihmisenä ja työntekijänä lisää uskoa ja tahtoa. Kun muutokset on teoriassa hyväksytyt, ihmisellä on tahto siirtyä uuteen ja muutos voidaan vastaanottaa. (Erämetsä 2003, 100 - 101.)

Usein muutosvastarinta tyrmää yrityksen johdon ja muutoksen läpiviejät. Monesti muutos onnistuuikin vasta toisella kierroksella. Siihen mennessä on jouduttu miettimään asiaa uudelleen ja rakentamaan prosessi muutoksen läpiviemiselle. Tämän seurauksena muutos voi viivästyä tuntuvasti. (Erämetsä 2003, 101.)

Muutosvastarintaa aiheuttaa usein tietämättömyys ja ymmärryksen puute. Jos muutosta viedään läpi perustelematta, saattavat työntekijät ymmärtää väärin, mikä vaikutus muutoksella on ja mikä on johdon motiivi muutokseen. Esiin voi nousta pelko siitä, mitä tapahtuu muutoksen edetessä ja tulevaisuus näyttää epävarmalta. Tämä pelko tulisi käsitellä yrityksessä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja samalla tulisi tehdä selväksi, vaikuttaako muutos työpaikkoihin, liittyykö siihen työn vähenemistä tai irtisanomisia. Täydellinen muutosvastarinnattomuus voi puolestaan olla merkki ihmisen uupumuksesta ja välinpitämättömyydestä. (Erämetsä 2003, 193 - 194, 196.)

Muutokseen suhtautuminen on yksilöllistä. Muutosvastarinta on osa ihmisen itsesuojeluvaihtoa, mutta se on luonnollinen tapa reagoida muuttuviin tilanteisiin. Muutosvastarintaan vaikuttavat muun muassa turvallisuudentunne, itseluottamus, omat aikaisemmat kokemukset ja omat asenteet. Muutoksen toteuttamista helpottaa, kun henkilöstö saa riittävän aikaisessa vaiheessa riittävästi tietoa muutoksista ja niiden tuomista vaikutuksista. Yksi hyvä työntekijöiden motivoitikeino on ottaa henkilöstö mukaan jo muutoksen suunnitteluun, jos se vaan on mahdollista. (Kangas 2000, 19 - 20.)

Esimiestyö on ratkaisevaa muutosten läpiviennin onnistumisen kannalta. Esimiesten ja alaisten väliset keskustelut ovatkin hyvä mittari esimiestyön ja johtamisen kannalta. Esimiestyö näyttää olevan avain siihen, että muutoksia yleensäkin voidaan viedä läpi ja millä aikataululla tämä on mahdollista. Esimiehen tehtävä on tiedostaa ja tunnistaa alaistensa pelko ja syyt muutosta vastaan. Jos pelko johtuu tietämättömyydestä, on siihen lääkkeenä tiedon lisääminen. Kun taas epävarmuuteen, että ei osaa, on lääkkeenä vakuuttelu pärjäämisestä tai aiheelliseen osaamattomuuteen, henkilön kouluttaminen. (Erämetsä 2003, 122 - 123, 126, 196.)

Esimies- ja johtotehtävissä toimivat joutuvat johdettavien oppimisen lisäksi huolehtimaan, että oma oppiminen on kunnossa. Uudet asiat ja muutokset, asiakkaiden vaatavuus, kansainvälistyminen, tuotteiden monimutkaistuminen, tekniikan kehittyminen ja ihmisten johtamisen monimutkaistuminen, voivat lisätä oman oppimisen paineita. (Moilanen 2001, 27.)

### 3.2 Elinikäinen oppiminen

Jos ja kun organisaatio joutuu muuttamaan toimintaansa, tarvitaan oppimista. Kaikki muutokset lähtee liikkeelle yrityksen tai organisaation tilanteesta ja tulevaisuuden odotuksista. Syitä oppivaan organisaatioon ovat muun muassa tarve syvälliseen kehittämiseen ja ihmiskeskisimpiin toimintatapoihin, resurssien ja asiakastarpeiden parempi kohtaaminen, imagon kirkastaminen, tarve aktiivisempiin kokeiluihin ja laadukkaampaan toimintaan sekä isojen muutosten kohtaaminen. (Moilanen 2001, 13.)

Oppivassa organisaatiossa katsotaan asioita sekä organisaation että yksilöiden tavoitteista käsin ja pyritään saavuttamaan tasapaino näiden kahden lisäksi myös nykypäivän ja tulevaisuuden välillä. Ison muutoksen läpikäyvä yritys on täynnä uusia asioita, toimintamalleja, uudenlaisia tilanteita ja niin edelleen ja siksi tarvitaan jatkuvaa oppimista. Vaikka hetkellisesti saavutetaankin vakiintunut tilanne, niin tuskin koskaan ollaan tilanteessa, että oppimista ei tarvittaisi ollenkaan. Oppiminen ja opettaminen jatkuu, kun yritykseen tulee uutta henkilökuntaa, uusia asiakkaita, uusia lainsäädöksiä tai toimintamalleja parannetaan. Kaikessa heijastuu yhteiskunnan, työn tekemisen ja elämän monimuotoisuus, olipa työ sitten tuotannollista työtä, palvelutyötä, tietotyötä, hoitotyötä, vapaaehtoistyötä tai mitä tahansa. Tämä edellyttää jatkuvaa oppimista, uusia tietoja, taitoja ja valmiuksia. (Moilanen 2001, 26 - 27.)

Oppivan organisaation tyypillisiä piirteitä ovat yksilöiden ja ryhmien koko oppimiskyvyn hyödyntäminen ja jatkuvaan oppimiseen ja kehittämiseen kannustava ilmapiiri. Oppivassa organisaatiossa henkilöstö kyseenalaistaa jatkuvasti toimintaansa, korjaa havaitsemiaan virheitä tai poikkeavuuksia uusimalla organisaatiota ja omaa toimintaansa. Oppiva organisaatio voi luoda, hankkia ja siirtää osaamista ja kykenee muuttamaan käyttäytymistään uuden tiedon ja näkemyksen mukaan. Oppiva organisaatio kannustaa uuden kokeilemiseen ja virheistä oppimiseen sekä tiedon lisäämiseen ja välittämiseen ja ideoinnin edistämiseen eli oppii ja kannustaa henkilöstöä oppimaan ja uudistumaan jatkuvasti. Oppivan organisaation lähtökohta on siis joustava ympäristöön sopeutuminen, kilpailuaseman ja tuottavuuden säilyttäminen ja parantaminen sekä uuden kehittäminen. (Ojala 2002, 163 - 164.)

Oppimisella tarkoitetaan suhteellisen pysyviä muutoksia työntekijän ja työympäristön välillä. Oppiessaan ihminen rakentaa itseään kaiken aikaa uudelleen. Oppiminen voi tapahtua asioiden toistamisena tai uusien asioiden oppimisena uusilla alueilla. (Jalava & Vikman 2003, 81 - 82.)

Ihminen rakentaa itse oman tietonsa nykyisen oppimiskäsityksen mukaan. Tiedon rakentaminen on prosessi, jossa uusi tieto liitetään jo olemassa olevaan kokemuksekkoon eli muistissa olevaan tietoon ja näin se muodostuu uudeksi kokonaisuudeksi. Eri henkilöillä ja eri ryhmillä on erilaiset kiinnostuksen kohteet ja siksi eri henkilöt voivat päätyä hyvinkin erilaisiin lopputuloksiin uutta rakentaessaan. Siksi työyhteisössä onkin tärkeää, että oppiminen tapahtuu ryhmissä. Tällöin työntekijät keskustelemalla toimivat toistensa tiedon ja

oppimistuloksen peileinä ja jalostavat tietoa. Jotta työntekijä voi rakentaa itse oman tietonsa, ympäristön on annettava siihen mahdollisuus. Muistissa olevalla tiedolla voi olla joko myönteinen tai kielteinen vaikutus. Muistissa olevalla tiedolla on myönteinen vaikutus silloin, kun se estää organisaatiota tekemästä samaa virhettä uudelleen ja kielteinen vaikutus silloin, kun se estää muutoksen ja oppimisen. (Jalava & Vikman 2003, 82 - 83; Ojala 2002, 173.)

Tiedon tilannesidonnaisuus tarkoittaa, että tietämistä ja tekemistä ei voida käytännössä erottaa toisistaan. Käytännössä sovellettava tieto kehittyy ja muokkaantuu toiminnassa ja toiminta puolestaan jättää jälkensä tietoon. Vuorovaikutteisessa prosessissa teoriat ja tallennettu tieto sekoittuvat ideoiden ja todellisuuden kanssa. Tämä johtaa siihen, että yhdessä ympäristössä ja toiminnassa kehitettyä toimintaa ei välttämättä voi soveltaa toisenlaisessa ympäristössä. Tilannesidonnaisuuden periaatteen pohjalta osaaminen kehittyy toimivimmin siinä ympäristössä, jossa sitä myös sovelletaan. (Jalava & Vikman 2003, 83 - 84; Karlöf, Lundgren & Edenfeldt Froment 2003, 108.)

Toimivaan oppimiseen liittyy nykyisen käsityksen mukaan yhteistyö toisten ihmisten kanssa eli tiimityö. Molemmat osapuolet oppivat, kun työtä tehdään vuorovaikutuksessa, neuvoja annetaan ja vastaavasti neuvoja saadaan. Itse neuvonantaja oppii samalla itsekin, koska hän joutuu kiteyttämään ja selventämään ajatteluaan. Tieto jalostuu, kun se pääsee liikkumaan vapaasti ja mahdollisimman moni ihminen pääsee siihen vaikuttamaan. Vahvuus toiminnasta oppimiseen on siinä, että ryhmän jäsenet eivät entuudestaan tunne selvittävää ongelmaa, niin syntyy uusia näkemyksiä ja oppiminen lisääntyy. Oppiminen onkin tehokkainta silloin, kun sekä opittava asia että toimintaympäristö ovat vieraita. Tutussa ympäristössä tuttujen ihmisten kanssa oppiminen jää vähäiseksi, koska uutta näkökulmaa asioihin on vaikea saada. (Jalava & Vikman 2003, 84; Ojala 2002, 174, 183.)

### 3.3 Perehdyttäminen

Perehdyttäminen on uuden työntekijän tukemista tai vanhan työntekijän ohjausta uuden työmenetelmän osalta siihen saakka, kunnes hän on riittävän varma toimimaan yksin uudessa tehtävässään. Perehdyttämisen avulla pyritään luomaan myönteistä asennoitumista työyh-

teisöä ja työtä kohtaan. Hyvin hoidettu perehdyttäminen vie aikaa, mutta pitemmän päälle se kannattaa. Hyvin perehdytetty työntekijä pystyy pikemmin itsenäiseen työskentelyyn eikä hänen tarvitse pyytää jatkuvasti neuvoa tai apua muilta ja virheiden korjaamiseen kuluu vähemmän aikaa. Perehdyttämisen pitäisi koskea kaikkia rekrytoituja henkilöitä, niin uusiin työtehtäviin siirrettyjä henkilöitä, lomittajia, harjoittelijoita kuin myös opinnäytetyön tekijöitä. Uusiin työtehtäviin siirrettyjen henkilöiden perehdyttäminen painottuu työtehtäviin, kun taas uusien työntekijöiden kohdalla korostuu koko yritykseen tutustuminen. (Kangas 2000, 5; Viitala 2004, 259.)

Johdon ja esimiesten on ymmärrettävä yksilöiden ja heidän oppimisensa arvo. Perehdyttäjän on opeteltava johtamaan työssä olevia ihmisiä oppivina yksilöinä. Työntekijät tarvitsevat oppimiseen kannustavia ja oppimiseen tukevia johtajia. Esimies kantaa päävastuun koko henkilöstön muutos- ja oppimisvalmiuksien kehittämisestä. Apuna hänellä voi olla erikseen valittu ja koulutettu perehdyttäjä tai perehdyttäjät. Uuden työntekijän on tärkeää jo alussa tutustua eri töiden osaajiin ja päinvastoin, siksi myös työkaverit ja muu henkilöstö on valjastettava perehdyttämiseen. (Moilanen 2001, 123; Viitala 2004, 259 - 260.)

Toimenpiteet, joilla yksilöitä autetaan onnistumaan heidän omassa oppimisessaan liittyvät yksilön perusluonteen ymmärtämiseen, yhteiseen tavoiteasetteluun, motivaatioperustan rakentamiseen, oppimisen esteiden analysointiin sekä poistamiseen, oikeiden yksilöllisten oppimisen keinojen valintaan ja oppimisen arviointiin. Työntekijöiden oppimisen johtamisessa on tärkeää tietoisuus ja systemaattisuus. Oppimista ja muutosta pitää edesauttaa ja tukea kaikin mahdollisin keinoin. Suurin osa työntekijöistä on oppinut työskentelemään sellaisessa työympäristössä, jossa ei ole vaadittu jatkuvaa oppimista tai kannustettu siihen. Siksi ei ole olemassa valmiita toimintamalleja, joita voisi soveltaa muutospaineiden keskeillä. Muutos vaatii oppimista tukevia toimintamalleja, joiden kehittäminen ja soveltaminen vaatii oppimisesta perillä olevia ja työntekijöiden oppimisen tukemisesta kiinnostuneita perehdyttäjiä. (Moilanen 2001, 123 - 124.)

Johto, esimiehet ja perehdyttäjät antavat omalla toiminnallaan selkeitä viestejä siitä, mitä työyhteisössä pitää ja kannattaa tehdä. Perehdyttäjä, joka puhuu muutoksesta ja oppimisesta, mutta toimii tiukasti omissa perinteisissä ajattelu- ja toimintamalleissaan, viestittää omalla toiminnallaan päinvastaista kuin puheillaan. Jotta henkilöstö saadaan muuttumaan ja toimimaan uuden mallin mukaan, on johdon myös itsensä muututtava ja opittava. Johdolla on



myös merkittävä rooli palautteen annossa, sillä työntekijät tarvitsevat tietoa ja palautetta omasta työstään, sen kehittämisestä ja omasta oppimisestaan. (Moilanen 2001, 124.)

Muutokseen perehdyttämisen onnistumisen perusedellytys on se, että perehdyttäjät ovat itse paneutuneet riittävästi asioihin ja ihmisten tuntemuksiin, niin myönteisiin kuin kielteisiinkin. Vaikka muutokset aiheuttavat paineita ja ristiriitoja, perehdyttäjät näkevät muutokset sekä omana että työyhteisön oppimisprosessina. (Kangas 2000, 20.)

Oppiva organisaatio on kokonaisuus, jossa työntekijät ovat merkittävässä osassa. Oppimiseen tarvitaan myös työntekijän omaa halua, tahtoa, motivaatiota tai muita kehittymiseen virittäviä tekijöitä. Oppimisella on myös oltava jokin tavoite, johon työntekijä tähtää. Paras tilanne on silloin, kun organisaation ja työntekijöiden tavoitteet ovat yhdensuuntaiset ja toisiaan tukevat. (Moilanen 2001, 125 - 126.)

Organisaation on käytännöllistä ja työn laatua varmistavaa luoda systemaattinen perehdyttämisyjärjestelmä. Perehdyttämisen suunnittelulla pyritään vaikuttamaan tulevaisuuteen ja se on asioiden tietoista ja tavoitteellista pohtimista ennalta. Suunnitteluun sisältyy tavoitteiden asettaminen, tilanteisiin valmistautuminen, perehdyttämishelman tekeminen, ajankäytön suunnittelu, apumateriaalin tekeminen, varasuunnitelma ja seuranta. Näin syntyy perehdyttämisyjärjestelmä, joka tuo toimintaan johdonmukaisuutta ja tehostaa sitä. Perehdyttämisyjärjestelmää tulee kehittää ja pitää jatkuvasti valmiustilassa. Perehdyttämisen avainhenkilön tai avainhenkilöiden kehittämistarpeet on myös selvitettävä ja tarpeen tullen hänelle tai heille on järjestettävä koulutusta. (Kangas 2000, 7 - 8; Viitala 2004, 260.)

Opastuksen ja keskustelujen ohella perehdyttämisessä tarvitaan myös hyvin suunniteltua itseopiskelumateriaalia. Materiaali voidaan koota kirjalliseksi paketiksi tai itseopiskeluohjelmaksi. Yrityksen hyvä apuväline on perehdyttäjän käsikirja. Käsikirjaan yritys voi kirjata listaksi niitä asioita, jotka uuden työntekijän kanssa käydään läpi heti ja mitkä myöhemmin. Perehdyttäminen on hyvä jakaa pidemmälle ajanjaksolle, jolloin uutta työntekijää ei tukahduteta heti alkuun valtavalla tietomäärällä. (Viitala 2004, 261 - 262.)

#### 4 SAHKÖISEN ASIAKIRJAHALLINNAN VAIKUTUKSET KANSANELÄKELAITOKSEN KAJAANIN TOIMISTOSSA

Tämä tutkimus tehtiin Kansaneläkelaitoksen Kajaanin toimistoon. Toimeksiantaja halusi tietää, miten sähköisen asiakirjahallintajärjestelmän käyttöönotto vaikutti työntekoon, millaisena muutos koettiin ja miten perehdyttäminen onnistui. Tutkimus suoritettiin kvalitatiivisena tutkimuksena. Kyselylomakkeet jaettiin helmikuun 2005 lopussa kaikille Kajaanin toimistossa työskenteleville työntekijöille, joita oli 31 harjoittelija mukaan lukien. Vastauksia saatiin kahden viikon vastausajan jälkeen 25 kappaletta eli vastausprosentti oli 80,6 %.

##### 4.1 Kansaneläkelaitoksen Kajaanin toimisto

Kansaneläkelaitoksesta käytetään yleisesti lyhennettä Kela. Tässä opinnäytetyössä tullaan jatkossa käyttämään lyhennettä Kela, kun puhutaan Kansaneläkelaitoksesta. Kelan Kajaanin toimisto kuuluu Kainuun vakuutuspiiriin yhdessä Paltamon, Suomussalmen, Hyrynsalmen, Puolangan, Sotkamon ja Kuhmon toimistojen kanssa. Työntekijöitä Kajaanin toimistossa on tällä hetkellä 30 ja koko Kainuun vakuutuspiirissä 67. Kelan laatutavoitteina ovat tyytyväiset asiakkaat, motivoitunut ja osaava henkilöstö, tehokas ja taloudellinen toiminta ja jatkuvan kehittämisen kulttuuri.

Ennen sähköistä asiakirjahallintaa syntyneet asiakirjat ovat arkistoituna Kelassa paperisessa muodossa lähiarkistoon. Järjestämisperusteena on aakkosjärjestys henkilöaktien osalta. Jokaisella henkilöllä, joka on asioinut Kelassa, on oma akti eli asiakirjavihko. Aktin sisällä asiakirjat on järjestetty asian mukaan siten, että esimerkiksi asumistukiasiakirjat, työttö-

myyispäiväraha-asiakirjat, hoitotukiasiakirjat ja niin edelleen ovat kukin omana ryhmänään. Asiasisällön mukaan arkistoidaan muun muassa tilitykset. Nyt kun käytössä on sähköinen asiakirjahallinta, niin jokaisen henkilön asiakirjat ovat myös arkistoituna sähköiseen asiakirjahallintaan. Sähköisen asiakirjahallinta järjestelmän aikana syntyneet, kaikkien Kelassa asioineiden henkilöiden, asiakirjat löytyvät tietokannasta henkilötunnuksen mukaan. Henkilötunnus antaa luettelon henkilöä koskevista asioista ja asiakirjat ovat asiasisällössä ajan mukaisessa järjestyksessä.

#### 4.2 Sähköinen asiakirjahallinta eli SAHA Kajaanin toimistossa

Kansaneläkelaitoksessa sähköisestä asiakirjahallinnasta käytetään lyhennettä SAHA. Tässä opinnäytetyössä tullaan jatkossa käyttämään lyhennettä SAHA, kun kysymyksessä on nimenomaan Kelan käyttämä järjestelmä. Kajaanin toimistossa SAHA otettiin käyttöön 21.3.2002 ja muissa Kainuun vakuutuspiirin toimistoissa vuoden tai kaksi myöhemmin. Tällä hetkellä kuitenkin kaikki Kainuun vakuutuspiirin toimistot käyttävät SAHA-järjestelmää. SAHA on ohjelmisto asiakirjojen hallintaan, se on arkistoinnin väline ja se on apu hakemusvirtojen ohjaukseen ja seurantaan vakuutuspiirissä ja sen toimistoissa. Järjestelmän käyttöönotto toi mukanaan myös uusia mahdollisuuksia töiden järjestelyyn. (KELA 2001. SAHA-työkirja I.)

SAHA:n päätehtävät ovat asiakirjojen tallennusväline ja töiden hallintaväline vakuutuspiireissä ja koko Kelassa. Asiakirjojen tallennusvälineenä SAHA korvaa paperiaktit pöydillä ja erillisissä arkistoissa. SAHA:n avulla päästään toimistokohtaisista arkistoista KELA-arkistoon ja henkilön kaikki asiakirjat ovat saatavilla koko Kelassa. Töiden hallintavälineenä SAHA:ssa on omat työjonot kullakin vakuutuspiirillä sekä erityistyöjonot asiantuntijatehtäviä varten. (KELA 2001. SAHA-työkirja I.)

SAHA:n päätoiminnot ovat asiakirjojen kuvaaminen ja tallennus, etuuksien ratkaisutyö SAHA:n avulla sekä ohjaus- ja neuvontatoiminnot. Etuuksien ratkaisutyössä SAHA:sta saadaan työjononäkymät vakuutuspiirin kaikista keskeneräisistä ja valmistelua vaativista asioista sekä henkilöhakunäkymä yhden asiakkaan kaikkiin asiakirjoihin, myös jo ratkaisuun asti. (KELA 2001. SAHA-työkirja I.)

SAHA:n aputoimintoina ovat työtilanteen seuranta ja arkistohaku. Työtilannetta voidaan seurata työjonoista ja työjonon ruuhkaantuessa on mahdollisuus töiden siirtoon vakuutuspiiristä toiseen. Arkistohaulla voidaan alkuperäinen asiakirja tarvittaessa paikantaa tiettyyn arkistolaatikkoon ja näin helpottaa asiakirjan etsimistä. Sähköisessä muodossa oleva asiakirjahan on vain kopio ja alkuperäinen asiakirja on kuvaamisen jälkeen arkistoituna arkistolaatikkoon. (KELA 2001. SAHA-työkirja I.)

SAHA-järjestelmä on siis erillinen ohjelma, joka vaatii omat käyttäjätunnukset ja käyttöoikeudet kaikille käyttäjille. Ohjelmaan kirjaudutaan käyttäjätunnuksen ja salasanan avulla. Salasana on vaihdettava kerran kuukaudessa. Jos määräaika on mennyt umpeen, ei tietoihin pääse käsiksi ennen kuin uusi salasana on annettu. SAHA-järjestelmä on moni-ikkunoinen käyttöliittymä eli ohjelman aikana voidaan käyttää rinnakkain useampaa ikkunaruuutua ja tarkistaa tietoja toisaalta sulkematta joka välissä varsinaista työskentelyikkunaa. (KELA 2001. SAHA-työkirja I.)

SAHA:n käyttöönoton vaikutuksiksi on oletettu, että SAHA tuo helpotusta asiakas- ja puhelinpalveluihin, päätökset saadaan yhdenmukaisimmiksi ja vakuutuspiireihin saadaan yhteisiä käsittelyajajat. SAHA:n kautta harvinaisten ja vaikeiden ratkaisujen tekeminen voidaan keskittää asiantuntijoille. SAHA tuo esiin myös taloudellisen puolen, työvoiman käyttö tehostuu ja tulee joustavammaksi. SAHA:n käytön myötä yhteistyö ja -henki vakuutuspiirin toimistojen kesken lisääntyy. Työmäärät voidaan jakaa tasaisemmin henkilöstön kesken. Työmääriä voidaan jakaa myös eri toimistojen kesken, koska kaikki Kelan toimistot käyttävät samaa järjestelmää, esimerkiksi pääkaupunkiseudun hakemusruuhkia voidaan siirtää pohjoiseen. Näin saadaan hakemuksille koko maahan yhdenmukaisemmat käsittelyajajat eikä palveluverkosta tarvitse karsia vähemmän ruuhkaisilla alueilla. SAHA:n myötä myös työtilanteen hahmottaminen omassa toimistossa, vakuutuspiirissä ja koko Kelassa helpottuu. (KELA 2001. SAHA-työkirja I.)

#### 4.3 Työnkulku SAHA:ssa

Seuraavassa esitetään asiakirjan käsittely toimistoon saapumisesta asian valmistumiseen. Ensimmäisen tarkastetaan postista tai asiakaspalvelusta tulleiden hakemusten ja muiden asiakirjojen

sisältö ja varmistetaan, että asiakirjassa on myös saapumisleima. Jos kysymyksessä ei ole SAHA-etuus, niin asiakirja toimitetaan sille tarkoitettuun paikkaan. Jos kysymyksessä on SAHA-etuus, niin tarkistetaan onko se hakemus, liite vai joku muu maksuun vaikuttava ilmoitus, että asiakirja osataan kuvata oikein ja oikeaan paikkaan. Kun asiakirja on tunnistettu se kuvataan skannerilla saapuneeksi postiksi asianmukaiseen työjonoon ja alkuperäiset asiakirjat arkistoidaan arkistolaatikkoon. Skannauksen jälkeen etuuskäsittelijä poimii asiakirjan postitilasta omaan työskentelyikkunaan ja alkurekisteröi sen valmistelua ja ratkaisun tekemistä varten. Tässä vaiheessa työ siirtyy etuuskäsittelijän työjonoon ja näyttöruudulla voidaan käyttää samanaikaisesti useampia työskentelyikkunoita ja tarvittaessa asiakirja voidaan siirtää asiantuntijatyöjonoon. Kun asiantuntija on antanut ohjeet ja lausunnon, työ palaa käsittelijälle, joka valmistelee sen loppuun. Kun asia on valmis, työ poistuu työjonosta, mutta näkyy ratkaistuna asiakkaan kansiossa. (KELA 2001. SAHA-työkirja I.)

#### 4.4 Tutkimustulokset ja johtopäätökset

Tutkimus suoritettiin kvalitatiivisena tutkimuksena, kyselylomakkeen avulla pyrittiin kartoittamaan perehdytettävien näkökulmaa. Koska osasta vastauksista saadaan viite vastaajaan, ei tässä opinnäytetyössä eritellä kaikkia vastauksia, vaan poimitaan vastauksista esiin nousseet ajatukset. Kyselylomake jaettiin Kajaanin Kelan toimistossa kaikille 31 työntekijälle. Kahden viikon vastausajan jälkeen kyselyyn saatiin vastauksia 25 työntekijältä, joka on 80,6 % koko henkilökunnan määrästä. Saatekirje on liitteenä 1 ja kyselylomake on liitteenä 2. Vastausprosentti on varsin korkea ja sen pohjalta voidaan esittää seuraavanlaisia tuloksia.

Seuraavassa käydään kyselylomakkeen kaikki 21 kysymystä läpi kysymys kysymykseltä keräten vastauksista lyhyt tiivistelmä johtopäätöksineen. Lisäksi opinnäytetyön lopussa on liite 3, jossa käsitellään vastauksia kohta kohdalta tarkemmin. Vastauksia ei ole kuitenkaan voitu kirjoittaa suoraan kyselylomakkeista, koska jotkut vastaukset yksilöivät vastaajan. Niinpä vastaukset on kerätty ryhmittäin ja kerrottu, kuinka moni vastanneista oli samaa mieltä jostakin kysytystä asiasta. Tällaiseen ratkaisuun päädyttiin, koska kyselyä tehtäessä on vastaukset luvattu käsitellä luottamuksellisesti yksilöimättä kenenkään vastaajan vastaus- ta erityisesti.

Kyselylomakkeen alussa oli viisi kysymystä, joilla selvitettiin taustamuuttujia; ikä, koulutus, kuinka kauan työntekijä on työskennellyt Kelan palveluksessa, onko työntekijä aikaisemmin käyttänyt vastaavanlaista sovellusta kuin SAHA-järjestelmä ja kuinka kauan työntekijä on käyttänyt SAHA-järjestelmää. Kun vastauksia alettiin tulkita, huomattiin, että vain yhden taustamuuttujan mukaan vastaajat kannattaa jakaa kahteen ryhmään. Jakoperusteena käytettiin kysymystä kolme: ”Kuinka kauan olette työskennellyt Kelan palveluksessa?”.

Kajaanin Kela siirtyi SAHA-järjestelmään kolme vuotta sitten eli 21.3.2002, joten vastaukset jakaantuivat seuraavasti. Edellä mainittuun kysymykseen vastanneista 8 henkilöä eli 32 % on työskennellyt Kelan palveluksessa korkeintaan kolme vuotta eli SAHA-järjestelmä on ollut heillä käytössä koko ajan. Vastaavasti 17 henkilöä eli 68 % edellä mainittuun kysymykseen vastanneista on työskennellyt Kelan palveluksessa yli kolme vuotta eli jo ennen SAHA-järjestelmään siirtymistä. Seuraavissa kohdissa tarkastellaan, onko vastauksissa mitään eroa sillä, onko SAHA-järjestelmä tullut käyttöön työntekijälle, joka on tullut töihin SAHA-järjestelmän ollessa jo käytössä verrattuna työntekijään, joka on työskennellyt Kelan palveluksessa jo ennen SAHA-järjestelmään siirtymistä.

Tuloksia tarkasteltaessa on kuitenkin huomioitava vielä se, että toiseen ryhmään kuuluu vain 8 henkilöä ja toiseen ryhmään kuuluu 17 henkilöä. Joten prosenttiosuuksia laskettaessa 8 henkilön ryhmästä yksi henkilö korostuu enemmän kuin 17 henkilön ryhmästä eli ryhmät eivät ole suoraan vertailukelpoisia keskenään, vaan tulokset ovat suuntaa antavia. Muutamia kysymyksiä tarkastellaan vain tässä 17 henkilön ryhmässä, koska he ovat olleet mukana muutoksessa.

Seuraavaksi esitellään kuitenkin muutkin taustamuuttujien tulokset, vaikka niillä ei ollutkaan merkitystä tässä tutkimuksessa.

Kysymys 1. Ikä.

Ikä ei näyttänyt vaikuttaneen mitenkään SAHA-järjestelmän käyttöönottoon, vaan sekä nuoret että vanhemmat näyttivät suhtautuneen SAHA:an sekä siihen perehdyttämiseen samalla tavalla.

## Kysymys 2. Peruskoulutus ja jatkokoulutus.

Kaikki 25 henkilöä vastasi tähän kysymykseen, heistä 24 henkilöllä eli 96 %:lla oli myös jatkokoulutusta. Vastanneista 15 henkilöä eli 60 % oli suorittanut ammatillisen keskiasteen tutkinnon, 8 henkilöä eli 32 % oli suorittanut alemman korkeakoulututkinnon ja 1 henkilö eli 4 % oli suorittanut ylemmän korkeakoulututkinnon. Jako näidenkään ryhmien mukaan ei antanut mitään eroavaisuutta vastauksiin, joten tälläkään taustamuuttujalla ei ollut minkäänlaista merkitystä vastauksia tulkittaessa. Koulutustaustalla ei siis ollut mitään vaikutusta siihen, miten SAHA-järjestelmä omaksuttiin uudeksi työskentelytavaksi ja miten se vastaanotettiin.

## Kysymys 3. Kuinka kauan olette työskennellyt Kelan palveluksessa?

Kaikki 25 henkilöä vastasi tähän kysymykseen. Heistä 8 henkilöä eli 32 % on työskennellyt Kelan palveluksessa korkeintaan kolme vuotta eli heillä SAHA-järjestelmä on ollut käytössä koko ajan. Vastaavasti 17 henkilöä eli 68 % on työskennellyt Kelan palveluksessa yli kolme vuotta eli jo ennen SAHA-järjestelmään siirtymistä ja ovat näin ollen olleet mukana muutoksessa. Tällä kysymyksellä työntekijät saatiin jaettua kahteen ryhmään, joita voitiin vertailla keskenään. Kysymykset, jotka kohdistuvat muutosajankohtaan, on sitten tulkittu vain tämän 17 henkilön ryhmän mukaan.

## Kysymys 4. Oletteko aikaisemmin käyttänyt vastaavanlaista sovellusta kuin SAHA eli sähköinen asiakirjahallinta?

Kaikki kyselyyn vastanneet 25 henkilöä eli 100 % vastasi tähän kysymykseen yksimielisesti, että ”en ole”, joten jakoperusteena ei voitu käyttää tätäkään muuttujaa. Kysymystä laadittaessa ajateltiin, että jos osa olisi käyttänyt vastaanvanlaista sovellusta aikaisemmin, niin olisiko heille esimerkiksi perehdyttäminen uuteen järjestelmään ollut helpompaa ja näin olisi saatu jonkinasteista eroa tässä tutkimuksessa.

Kysymys 5. Kuinka kauan olette käyttäneet SAHA:a?

Kysymyksellä ei tämän tulkinnan kanssa ole mitään vaikutusta. Joka on töissä Kelalla, työskentelee myös SAHA:n kanssa.

Kysymys 6. Oliko SAHA:an perehdyttäminen mielestänne riittävää?

Vastausvaihtoehtoina oli kyllä tai ei ja lisäkysymyksenä ei-vastauksessa oli: ”Mitä olisitte toivoneet lisää?” 25 vastaajasta tähän kysymykseen vastasi 24 henkilöä eli 96 % ja puuttuvia vastauksia oli yksi eli 4 %:a. Tässä tulkinnassa käytettiin jakoperusteena sitä, onko työskennellyt Kelan palveluksessa korkeintaan kolme vuotta vai yli kolme vuotta. Korkeintaan kolme vuotta Kelassa työskennelleistä 8 henkilöstä SAHA:an perehdyttämistä piti riittävänä kuusi henkilöä eli 75 % ja yli kolme vuotta Kelan palveluksessa työskennelleistä 17 henkilöstä 15 henkilöä eli 88,2 %. Eräässä vastauksessa kuitenkin kommentoitiin, että ei voi opettaa, vaan käytäntö opettaa. Kummastakin ryhmästä noin 12 % oli sitä mieltä, että SAHA:an perehdyttäminen ei ollut riittävää. He olisivat toivoneet parempaa ja tarkempaa perehdyttämistä eli ”vierihoitoa” pidempään. Lisäksi olisi toivottu käytäntöä ja tutustumista SAHA-toimistoon aikaisemmassa vaiheessa.

Kysymys 7. Mitä ennako-odotuksia teillä oli SAHA:n suhteen?

Tämän kysymyksen vastauksissa on huomioitu vain ne 17 henkilöä, jotka olivat Kelan palveluksessa jo ennen kuin SAHA-järjestelmä tuli käyttöön. Heistä kuudellatoista oli ennako-odotuksia ja yksi henkilö sivuutti kysymyksen viivalla eli tarkoittanee, että ei ollut ennako-odotuksia. 17 henkilöstä 12 henkilöä eli 70,6 % odotti muutosta positiivisesti, 4 henkilöllä eli 23,5 %:lla vastauksesta heijastui pientä muutosvastarintaa ja yhdellä henkilöllä eli 5,9 %:lla ei ollut ennako-odotuksia ollenkaan. Positiivisena muutoksena odotettiin asiakirjojen löytymistä helpommin ja nopeammin, työn helpottumista sekä paperin käsittelyn vähenemistä. Negatiivisuus heijastui muutosvastarintana uutta kohtaan, tietämättömyytenä, järjestelmän vaikeutena ja siinä, tuleeko järjestelmä toimimaan oikein.



#### Kysymys 8. Vastaako käytäntö mielestänne ennakko-odotuksia?

Tämän kysymyksen vastauksissa on huomioitu vain ne 17 henkilöä, jotka olivat Kelan palveluksessa jo ennen kuin SAHA-järjestelmä tuli käyttöön. 17 henkilöstä 12 henkilön eli 70,6 %:n mielestä käytäntö vastasi ennakko-odotuksia, 4 henkilön eli 23,5 %:n mielestä käytäntö ei vastannut ennakko-odotuksia. Näiden neljän vastauksista edellisessä kysymyksessä heijastui pientä muutosvastarintaa, mutta käytäntö osoittautuikin paremmaksi, joustavammaksi ja nopeammaksi. Yksi vastaaja, jolla ei ollut ennakko-odotuksia, ei myöskään vastannut tähän kysymykseen. 17 henkilöstä siis kaikki tähän kysymykseen vastanneet 16 henkilöä eli 94,1 % olivat kuitenkin tyytyväisiä käytäntöön.

#### Kysymys 9. Koitteko muutoksen sujuvana vai ongelmallisena?

Tämän kysymyksen vastauksissa on huomioitu vain ne 17 henkilöä, jotka olivat Kelan palveluksessa jo ennen kuin SAHA-järjestelmä tuli käyttöön. 17 henkilöstä 13 henkilöä eli 76,5 %:a koki muutoksen sujuvana. Heistä yhden mielestä se oli kuitenkin liian teoreettinen. 4 henkilöä eli 23,5 %:a oli sitä mieltä, että muutos oli ongelmallinen. Ongelmia aiheutti alussa tekstin hankala lukeminen päätteeltä, käsittelyaikojen piteneminen ja työjonojen kasvaminen, koneiden jumiutuminen, jolloin ei voinut tehdä mitään ja yleensä uuden oppiminen. Ongelmista oli kuitenkin selvitty suhteellisen pian, muutamassa kuukaudessa.

#### Kysymys 10. Onko SAHA vaikuttanut päivärytmiin?

Tämän kysymyksen vastauksissa on huomioitu vain ne 17 henkilöä, jotka olivat Kelan palveluksessa jo ennen kuin SAHA-järjestelmä tuli käyttöön. Heistä 11 henkilöä eli 64,7 %:a oli sitä mieltä, että SAHA-järjestelmä on vaikuttanut päivärytmiin. Positiivisina vaikutuksina koettiin, että enää ei tarvitse etsiä asiakirjoja, vaan työn pääsee aloittamaan heti, asioiden käsittely on nopeutunut ja arkistointi on helpottunut. Uusi järjestelmä koettiin hyvänä asiakaspalvelussa, koska asiakirjoja ei tarvinnut lähteä hakemaan, vaan ne näki heti koneelta. Myös päivän posti on nähtävissä koneelta kokonaisuudessaan seuraavana tai sitä seuraavana päivänä. Muita vaikutuksia päivärytmiin oli: ”kontaktit vähäisiä muihin työnte-

kijöihin” ja ”enemmän päätteellä oloa”. 17 henkilöstä 6 henkilöä eli 35,3 %:a oli sitä mieltä, että SAHA-järjestelmä ei ole vaikuttanut päivärytmiin.

Kysymys 11. Onko työnkuvanne muuttunut SAHA:n käyttöönoton myötä?

Tämän kysymyksen vastauksissa on huomioitu vain ne 17 henkilöä, jotka olivat Kelan palveluksessa jo ennen kuin SAHA-järjestelmä tuli käyttöön. Näistä 17 henkilöstä noin puolet eli 52,9 % oli sitä mieltä, että SAHA:n käyttöönoton myötä työnkuva on muuttunut. Muutoksena kerrottiin seuraavia asioita: enemmän päätetyöskentelyä ja paikallaan oloa, yksitoikkoisempaa, arkistotyö vähentynyt, tukihenkilöille oman työn ohella lisää työtä. 7 henkilön eli 41,2 %:n mielestä työnkuva ei ollut muuttunut. Yksi henkilö eli 5,9 %:a ei vastannut tähän kysymykseen ollenkaan. Vastauksia lukiessa oli mielenkiintoista huomata, että vastauksista huokui hieman negatiivinen sävy työnkuvan muuttumisesta. Positiivisuus työnkuvan muuttumiseen positiivisemmaksi huokui oikeastaan vain siitä, että arkistotyö on vähentynyt.

Kysymys 12. Nopeuttaako SAHA työtänne?

Tämän kysymyksen vastauksissa on huomioitu vain ne 17 henkilöä, jotka olivat Kelan palveluksessa jo ennen kuin SAHA-järjestelmä tuli käyttöön. Näistä 17 henkilöstä 16 henkilöä eli 94,1 %:a oli sitä mieltä, että SAHA-järjestelmä nopeuttaa työtä. Useimpien mielestä työtä nopeuttaa se, että enää ei tarvitse etsiä asiakirjoja, vaan ne löytyvät koneelta heti, kun ne on skannattu ja koneelta näkee myös asiakkaan kokonaistilanteen. Käsittelyajat ovat lyhentyneet ja asiakkaan kokonaistilanteen näkeminen koneelta helpottaa ja nopeuttaa työntekoa myös asiakaspalvelussa sekä puhelinpalvelussa. Arkistominen on suurimmalta osin poistunut kokonaan. Yksi henkilö eli 5,9 % ei vastannut kysymykseen ollenkaan.

Kysymys 13. Oletteko tyytyväinen SAHA-järjestelmään?

Tämän kysymyksen tulkinnaassa käytettiin jakoperusteena sitä, onko työntekijä työskennellyt Kelan palveluksessa korkeintaan kolme vuotta eli SAHA-järjestelmä on ollut käytössä koko

ajan vai yli kolme vuotta eli on työskennellyt Kelan palveluksessa jo ennen kuin SAHA-järjestelmä tuli käyttöön. Korkeintaan kolme vuotta Kelassa työskennelleistä 8 henkilöstä kaikki eli 100 % olivat tyytyväisiä järjestelmään, koska se helpottaa asioita. Yksi heistä kuitenkin toivoi, että skannausjälki olisi selkeämpää. Yli kolme vuotta Kelan palveluksessa työskennelleistä 17 henkilöstä 15 henkilöä eli 88,2 %:a oli täysin tyytyväisiä SAHA-järjestelmään. Yksi henkilö eli 5,9 %:a oli tyytyväinen muuten, mutta osa tekstistä oli hänen mielestään liian pientä. Yksi henkilö eli 5,9 %:a ei ollut tyytyväinen, koska hänen mielestään skannausjälki voisi olla parempi ja selkeämpi.

Kysymys 14. Onko SAHA:ssa ilmennyt käyttöongelmia?

Heistä kahdeksasta henkilöstä, jotka ovat käyttäneet SAHA-järjestelmää Kelassa koko ajan 7 henkilöä eli 87,5 %:a oli sitä mieltä, että järjestelmässä ilmenee ajoittain käyttöongelmia, lyhyitä katkoksia ja hitautta sekä kuvausjälki on ajoittain huonoa. Yhden henkilön eli 12,5 %:n mielestä ei ollut ilmennyt käyttöongelmia. Jo ennen SAHA-järjestelmää Kelan palveluksessa olleista 17 henkilöstä 13 henkilöä eli 76,5 %:a oli sitä mieltä, että SAHA:ssa on ilmennyt käyttöongelmia. Ongelmat ovat ajoittaisia mutta lyhytaikaisia katkoksia, asiakirjat eivät avaudu, koneet ruuhkautuvat tai on teknisiä ongelmia. Lisäksi ongelmina mainittiin yleisesti kuvausongelmat, mutta suurin ongelma lienee kuitenkin se, että teksti on joissakin asiakirjoissa liian pientä tai kuvausjälki muuten huonoa. 4 henkilön eli 23,5 %:n mielestä käyttöongelmia ei ole ilmennyt.

Kysymys 15. Kuinka toimitte, jos järjestelmässä/ohjelmassa tulee ongelmia, esimerkiksi yhteys katkeaa? Pysähtyvätkö työt vai onko Teillä varajärjestelmä?

Tässä kysymyksessä on huomioitu kaikki 25 vastaajaa. Kaikki vastasivat yksimielisesti, että kun järjestelmässä ilmenee ongelmia ja yhteys katkeaa, niin SAHA-työt pysähtyvät kokonaan ja varajärjestelmää siihen ei ole. Silloin voi kuitenkin tehdä sellaisia töitä, jotka eivät ole SAHA-järjestelmässä; voi lukea ohjeita, asiakaspalvelussa voi vastaanottaa hakemuksia ja puhelinpalvelussa soittopyyntöjä, kunnes yhteys taas pelaa ja voidaan jatkaa asiakirjojen käsittelyä.

Kysymys 16. Mitä käytäntöjä SAHA:ssa on muutettu järjestelmän käyttöönoton jälkeen? Miksi?

Tässä kysymyksessä on huomioitu kaikki 25 vastaajaa. Heistä 7 henkilöä eli 28 % jätti tämän kohdan tyhjäksi ja 18 henkilöä eli 72 %:a vastasi kysymykseen. Yhteenvedon voidaan mainita, että SAHA-järjestelmän käyttöönoton jälkeen SAHA:ssa on tarkennettu ja muutettu joitakin kuvausohjeita käsittelyn selkeyttämiseksi ja kuvauksen nopeuttamiseksi. Lisäksi on aukaistu hakemusten ratkaisuoikeudet yli oman toimiston rajojen.

Kysymys 17. Tarjoaako Kela mielestänne tarpeeksi erilaista koulutusta/kurssitusta henkilöstölle? (Tarjoaako muutakin kuin SAHA-koulutusta.)

Heistä kahdeksasta henkilöstä, jotka ovat käyttäneet SAHA-järjestelmää Kelassa koko ajan 5 henkilöä eli 62,5 %:a oli sitä mieltä, että koulutusta on kyllä tarpeeksi, mutta vain harvat pääsevät niihin. 8 henkilöstä 3 henkilöä eli 37,5 % ei vastannut tähän kysymykseen. Jo ennen SAHA-järjestelmää Kelan palveluksessa olleista 17 henkilöstä 13 henkilöä eli 76,5 %:a oli sitä mieltä, että Kela tarjoaa tarpeeksi koulutusta henkilöstölle, mutta kaikki ei voi päästä koulutukseen ja että johto katsoo, ketkä sinne menevät. 17 henkilöstä 3 henkilöä eli 17,6 %:a oli sitä mieltä, että Kela ei tarjoa tarpeeksi koulutusta. He toivoivat, että useammat pääsisivät koulutukseen ja että olisi enemmän käytäntöä teorian sijaan. Lisäksi he toivoivat atk-koulutusta ja että koulutettaisiin myös niin sanottuja vanhoja työntekijöitä, sillä hiottavaa aina löytyy. Yksi henkilö eli 5,9 %:a ei vastannut kysymykseen lainkaan.

Kysymys 18. Mihin Kelan järjestämiin koulutuksiin/kurssituksiin olette osallistuneet?

Suurin osa eli 21 henkilöä eli 84 % kaikista 25 kysymykseen vastanneista oli saanut jotain koulutusta. Koulutus kohdistui pääosin etuuksiin, joita kukin työntekijä käsittelee työssään. Lisäksi koulutusta oli ollut ensiapuun, käyttöjärjestelmään ja mirkotukihenkilöille. Kela on järjestänyt myös mahdollisuuden suorittaa Kela-tutkinnon. 4 henkilöä eli 16 %:a ei vastannut kysymykseen.

Kysymys 19. Hakeudutteko oma-aloitteisesti Kelan ulkopuolisiin koulutuksiin/kurssituksiin, joista olisi teille hyötyä työtä ajatellen?

Heistä kahdeksasta henkilöstä, jotka ovat käyttäneet SAHA-järjestelmää Kelassa koko ajan 4 henkilöä eli 50 %:a oli hakeutunut Kelan ulkopuoliseen koulutukseen. He olivat sitä mieltä, että siitä on hyötyä, ammattitaito pysyy yllä ja uudet ajatukset ja ideat ovat aina hyödyksi. 8 henkilöstä 3 henkilöä eli 37,5 % ei ollut hakeutunut lisäkoulutukseen ajan puutteen vuoksi tai hänen mielestä Kelan koulutus on riittävää. Yksi henkilö eli 5,9 %:a ei vastannut kysymykseen ollenkaan. Jo ennen SAHA-järjestelmää Kelan palveluksessa olleista 17 henkilöstä vain 2 henkilöä eli 11,8 %:a oli hakeutunut Kelan ulkopuoliseen koulutukseen saadakseen sivistystä. 17 henkilöstä 15 henkilöä eli 88,2 % ei ollut hakeutunut Kelan ulkopuoliseen koulutukseen, koska katsoivat Kelan koulutuksen riittäväksi ja lisäkoulutukseen ei ollut aikaa sekä olivat sitä mieltä, että vapaa-ajan pitää olla vapaa-aikaa.

Kysymys 20. Millaista omaehtoista koulutusta/kurssitusta olette hankkineet/hankkimassa Kelan järjestämän koulutuksen lisäksi? (Kurssilla ei tarkoiteta päivän / kahden päivän kurseja.)

Vaikka edellisessä kysymyksessä 8 henkilön ryhmän joukosta 4 henkilöä eli 50 % kertoi hakeutuneensa Kelan ulkopuoliseen koulutukseen, ei tähän kysymykseen ollut heistä yksikään vastannut. Jo ennen SAHA-järjestelmää Kelan palveluksessa olleista 17 henkilöstä 3 henkilöä eli 17,6 %:a kertoi käyneen jotain lisäkoulutusta Kelan ulkopuolella, vaikka edelliseen kysymykseen vastasi vain 2 henkilöä, että on hakeutunut Kelan ulkopuoliseen koulutukseen. Kyseisiä koulutuksia/kurssituksia ei tässä mainita, koska sen mukaan vastaaja voidaan yksilöidä.

Kysymys 21. Onko muuta, mitä haluaisitte tuoda esille SAHA-järjestelmästä? (Lisäksi voitte antaa palautetta SAHA-järjestelmästä / kehitysideoita SAHA-järjestelmään. Tarvittaessa voitte jatkaa kääntöpuolelle.)

25 henkilöstä 11 henkilöä eli 44 %:a vastasi jotain tähän kysymykseen. Vastausten mukaan itse järjestelmä on hyvä eikä vanhaan enää haluttaisi palatakaan. Plussana järjestelmässä

pidettiin sitä, että saa nopeasti etsittyä tarvittavat tiedot ja yhteydenpito sekä hakemusten lähettäminen on nopeutunut toimistojen välillä. Miinusta sai huono kuvanlaatu, pieni teksti ja työasemat. Muuta esille tullutta asiaa oli järjestelmän uusiutuminen vuoden 2005 aikana ja se, että hakemuksia voidaan nyt käsitellä ympäri Suomea.

#### 4.5 SAHA-tukihenkilöiden vastuuhenkilön haastattelu

Haastattelun avulla pyrittiin saamaan tietoa myös perehdyttäjän näkökulmasta SAHA-järjestelmän käyttöönottoprosessissa. Haastattelu sisälsi seitsemän kohtaa, joita käydään läpi seuraavaksi. Haastattelukysymykset ovat liitteessä 4.

Ensimmäisessä kohdassa selvitettiin, kuka hoiti perehdyttämisen SAHA-järjestelmään ja kenen vastuulla perehdyttäminen oli. Kelan Kajaanin toimistossa perehdyttämisen SAHA-järjestelmään hoiti 4 tukihenkilöä, haastateltava henkilö oli tukihenkilöiden vastuuhenkilö.

Toisessa kohdassa esiteltiin toimenpiteitä, joilla yksilöitä autetaan onnistumaan heidän omassa oppimisessaan ja selvitettiin, oliko perehdyttäjä käsitellyt kyseiset toimenpiteet muun henkilökunnan kanssa ennen perehdyttämisen aloittamista. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa yksilön perusluonteen ymmärtäminen, yhteinen tavoiteasettelu, motivaatioperustan rakentaminen, oppimisen esteiden analysointi sekä poistaminen, oikeiden yksilöllisten oppimisen keinojen valinta ja oppimisen arviointi. Vastuuhenkilön mielestä kaikki edellä mainitut kohdat tuli käytyä läpi tavalla tai toisella prosessin aikana, vaikka niitä ei ollut erikseen nimetty.

Perehdyttäjällä on myös merkittävä rooli palautteen annossa, sillä työntekijät tarvitsevat tietoa ja palautetta omasta työstään, sen kehittämisestä ja omasta oppimisestaan. Kolmannessa kohdassa käsiteltiin, onko palautetta annettu ja onko palaute ollut kehittävää vai kriittistä. SAHA-tukihenkilöiden vastuuhenkilö kertoi palautteen olleen aina positiivista ja ohjaavaa, ei koskaan kriittistä. Henkilökohtaisella tasolla palautetta annettiin jo ”vierihoidossa” opeteltaessa skannauksen saloja. Lisäksi käyttöönoton jälkeen on ollut yhteisiä tilaisuuksia, joissa on käyty läpi uudelleen päivitettyjä kuvausohjeita sekä muistutettu joitakin asioita, mihin pitäisi kiinnittää erityisesti huomiota kuvattaessa.

Neljännessä kohdassa selviteltiin, onko SAHA-järjestelmässä uuden oppimista koko ajan vai tuliko kaikki tieto kerralla. Haastattelussa saadun tiedon mukaan pääosa tarvittavasta tiedosta tuli jo ”peruskoulutuksessa”, mutta kuvaajat oppivat peruskuvauksen jälkeen uutta niin kauan kuin kaikki erilaiset tapaukset on läpikäyty. Tietoa ei siis tarvinnut, eikä pysyntykään omaksumaan kerralla, vaan tukihenkilöt olivat tarvittaessa koko ajan käytettävissä työssä eteentulevien kysymysten ratkaisemisessa.

Viidennessä kohdassa selvitettiin, miten perehdyttäjä itse koki edellä mainittuja asioita. Oliko hänen kohdallaan käsitelty toimenpiteet, joilla yksilöitä autetaan onnistumaan heidän omassa oppimisessaan, oliko hän saanut palautetta ja millaista palaute oli ollut ja onko hänellä vielä uuden oppimista. Koko SAHA-järjestelmäprojekti oli tapahtunut työn ohessa, vaikkakin varsinaiseen etuustyöhön jäi vähän aikaa projektin viedessä suurimman osan ajasta. Projektiin oli nimetty kysymättä sen enempää halukkuutta tai suostumusta. Asia oli ollut perehdyttäjällekin kokonaan uusi ja perehdyttäminen siihen oli tapahtunut vähitellen vaiheittain. Perehdyttäjä ei mielestään ollut projektin aikana saanut erityisemmin minkäänlaista palautetta, oli vain tarkastettu, että ollaanko aikataulussa pysytty. Vasta kun projekti oli pääosin ollut ohi, oli tullut palautetta. Palaute oli ollut positiivista, käyttäjien perehdyttämisessä oli onnistuttu ja projekti oli saatu vietyä läpi. Mutta uuden oppimista on vieläkin, ja SAHA-projekti jatkuu edelleen jossain määrin, koska käyttöön on pikkuhiljaa tulossa uusi SAHA-ohjelma vuoden 2005 aikana. Uudesta ohjelmasta on tukihenkilöille jo järjestetty koulutus Kelan toimesta ja käyttäjien koulutus on tulossa.

Kuudennessa kohdassa tarkasteltiin seuraavia asioita: ”Miten SAHA:an perehdyttämisen prosessi lähti käyntiin? Kuinka pitkällinen prosessi oli ennen SAHA:an siirtymistä? Saitteko itse useasti koulutusta SAHA:an? Oliko teillä mahdollisuus tutustua järjestelmään ja omaksumaa tietoja sitä kautta? Mitä vaiheita jouduitte käymään läpi perehdyttäjän koulutuksessa?” SAHA:an perehdyttämisen projektiryhmä kokoontui ensimmäisen kerran 19.12.2001. Tällöin laadittiin alkusuunnittelu, aikataulut ja kirjattiin omat ”pelisäännöt”. Valittiin sahatukihenkilöt ja oltiin mukana aluekeskuksen koulutuksessa. Peruskoulutuksen jälkeen harjoiteltiin opetusohjelmalla ja tukihenkilöt kävivät tutustumassa muutamissa toimistoissa SAHA:n toimintaan ja työskentelytapoihin ja näistä tehtiin muistiot. Tutustumispaikoissa saatiin käsitys, mihin ollaan menossa, saatiin myös materiaalia, jota aikaisemmin SAHA:an siirtyneet toimistot olivat koonneet ja sitä voitiin hyödyntää omaa työskentelytapaa suunniteltaessa.

19. - 20.2.2002 tukihenkilöt kävivät työharjoittelussa jo SAHA:ssa olevissa toimistoissa. Tämän jälkeen aluekeskuksen kouluttajien avustuksella suunniteltiin omassa toimistossa toteutettava koulutus. Aluksi tukihenkilöryhmä järjesti koulutuksen, joka tapahtui koulutus-tiloissa videotykin ja kalvojen avulla isommissa ryhmissä ja sen jälkeen ”vierihoitona” jokaisen käyttäjän kanssa. 21.3.2002 SAHA sitten otettiin käyttöön Kajaanin toimistossa.

Muuta huomioitavaa, kohdassa seitsemän, ei ollut mainittu mitään.



## 5 POHDINTA

Kun tutkimusta lähdettiin toteuttamaan, oli tarkoitus saada selville, miten SAHA-järjestelmään perehdyttäminen oli onnistunut Kelan Kajaanin toimistossa ja millaisena työntekijät kokevat SAHA-järjestelmän. Koska vastausprosentti oli varsin korkea, 80,6 %:a, kertonee se osaltaan myös työntekijöiden aktiivisuudesta, positiivisuudesta ja lisäksi työilmapiiristä tulee esiin hyvä yhteishenki, halu vaikuttaa yhdessä. Nyt kyselyyn vastanneista 25 henkilöstä 84 %:a oli tyytyväisiä perehdyttämiseen ja 92 %:a oli täysin tyytyväisiä itse järjestelmään. Oletetaan, että jos kyselyyn olisi vastannut kaikki työntekijät eli vastausprosentti olisi ollut 100, niin tuskin se juurikaan olisi huonontanut tyytyväisyyttä, vaan prosenttiosuudet olisivat varmaan kutakuinkin pysyneet samoina. Nyt saatuja tutkimustuloksia yleistäen Kelan Kajaanin toimistossa, työntekijät ovat tyytyväisiä perehdyttämiseen ja itse SAHA-järjestelmään. Tutkimustuloksia ei kuitenkaan voida yleistää Kajaanin toimiston ulkopuolelle, sillä kyseessä oli tapaustutkimus. Joskin varmaan samankaltaisia tuloksia olisi ehkä saatu muista samankokoisista Kelan toimistoista kuin Kajaanin toimisto on.

Kyselylomaketta laadittaessa mietittiin taustamuuttujia, joiden avulla vastauksia voitaisiin jakaa ryhmiin vertailua varten, mutta näissä kysymyksissä ei onnistuttu kovin hyvin. Taustamuuttujia selvitettiin viidessä kysymyksessä, mutta kun vastauksia tulkittiin, havaittiin, että vain yhtä taustamuuttujaa voidaan käyttää jakoperusteena.

Iällä ja koulutustaustalla ei näyttänyt olevan minkäänlaista vaikutusta siihen, miten järjestelmä on omaksuttu. Koulutustaustassa selvitettiin luokitus ammatilliseen keskiasteen tutkintoon, alempaan korkeakoulututkintoon ja ylempään korkeakoulututkintoon, mutta jos olisi kysytty koulutusala, niin olisiko sen pohjalta saatu minkäänlaista jakoa tehdyksi. Luul-

laan, että jakoa koulutusalan pohjalta ei olisi myöskään voitu tehdä ja toiseksi se olisi ehkä liikaa yksilöinyt vastaajia.

Yhtenä taustamuuttujana kysyttiin, onko työntekijällä aikaisempaa kokemusta vastaanvanlaisesta sovelluksesta. Arveltiin, että jos osalla työntekijöistä on kokemusta vastaanvanlaisesta sovelluksesta ja osalla ei ole, niin se voisi vaikuttaa työntekijän perehdyttämiseen ja uuden oppimiseen. Voisi olettaa, että vastaanvanlaisen sovelluksen käyttö aikaisemmin helpottaisi perehdyttämistä tai uuden oppimista, mutta toisaalta se voisi myös sekoittaa, jos järjestelmä on täysin erilainen. Mutta tämänkään kysymyksen perusteella jakoa ei voitu suorittaa eikä ryhmiä päästy vertailemaan, koska kukaan vastanneista ei ollut aikaisemmin käyttänyt vastaanvanlaista sovellusta.

Vastauksia päädyttiin sitten tulkitsemaan kysymyksen 3 mukaan eli kuinka kauan työntekijä oli työskennellyt Kelan palveluksessa. Tähän kysymykseen saatujen vastauksien perusteella vastaajat jaettiin kahteen ryhmään eli oliko työntekijä työskennellyt Kelassa korkeintaan kolme vuotta eli yhtä kauan kuin SAHA-järjestelmä on ollut käytössä vai yli kolme vuotta eli oliko työskennellyt Kelassa jo ennen SAHA-järjestelmän käyttöönottoa. Tällä kysymyksellä saatiin sitten jako myös sellaiseksi, että kaikki kysymykset pystyttiin tulkitsemaan, osa kysymyksistä kun oli sellaisia, että ne kohdistuivat muutosajankohtaan. Jaon ansiosta sellaiset henkilöt, jotka ovat olleet Kelan palveluksessa korkeintaan kolme vuotta eivätkä siis voineet vastata kysymykseen, eivät sekoita prosenttiosuuksia.

Saatujen vastausten ja tulkintojen mukaan, toimeksiantaja voi olla hyvällä mielin SAHA-järjestelmän käyttöönottoprosessin suhteen. Perehdyttäminen on pääsääntöisesti hoidettu mallikkaasti. Joku yksittäinen työntekijä oli vain sitä mieltä, että perehdyttämisen olisi pitänyt olla tarkempaa ja ”vierihoidon” pidempää. Tutkimustulosten perusteella voidaan päätellä, että ehkä tällaisissa isommissa muutoksissa tulisi jatkossa kiinnittää enemmän huomiota henkilökohtaiseen koulutustarpeeseen eli jos joku tarvitsee ”vierihoitoa” pidempään, niin sitä myös annettaisiin. Työntekijät oli kuitenkin ohjattu uuteen järjestelmään peruskoulutuksen ja ”vierihoidon” avulla. Lisäksi Moilasan (2001) mukaan johdolla ja perehdyttäjällä on merkittävä rooli palautteen annossa, mutta tässä tapauksessa ohjaavaa ja positiivista palautetta olikin annettu koko käyttöönottoprosessin ajan.

Kaiken kaikkiaan itse järjestelmäänkin ollaan Kelan Kajaanin toimistossa erittäin tyytyväisiä, koska se nopeuttaa ja helpottaa työtä. Erämetsän (2003) mukaan pieni muutosvastarinta on ihan tervettä ja sitä pitää ollakin. Vastauksien mukaan muutamalla henkilöllä oli alkuun ollut pientä muutosvastarintaa uutta kohtaan lähinnä siitä, tuleeko järjestelmä toimimaan oikein, mutta valtaosin ennakko-odotukset olivat positiivisia. Tiedettiin, mihin ollaan menossa ja tiedettiin, että SAHA-järjestelmä tulee helpottamaan ja selkeyttämään työntekoa. Entiseen järjestelmään ei enää haluta palata ja tuskin siihen olisi mahdollisuuttakaan. Muutos, perehdyttäminen ja uuden järjestelmän omaksuminen, on kaiken kaikkiaan siis sujunut ongelmitta.

Ohjelman käyttöönotossa ilmenneet muutamat asiat, jotka aiheuttivat tyytymättömyyttä, ovat korjattavissa ainakin osittain ja niitä voisi harkita myös muutettavan. Huonosta kuvanlaadusta ja tekstin pienuudesta oli mainintaa useampaan kertaan vastauksissa. Hankkimalla parempilaatuisia skannereita, jotta kuvanlaatu saataisiin paremmaksi, voitaisiin ainakin helpottaa tilannetta, sillä parempi kuvanlaatu helpottaa ja selkeyttää varmaan myös pienemmän tekstin lukemista.

Tutkimustuloksista nousi myös esille, että työasemat ovat liian yksipuolisia ja huonosti järjestettyjä. Samoin mainittiin niska- ja hartiasseudun ongelmista. Kannattanee siis tarkastella, onko työasemien ja työtilojen valinnassa ja suunnittelussa kiinnitetty tarpeeksi huomiota ergonomiaan ja työviihtyvyyteen. Työhyvinvoinnin kannalta olisi hyvä, jos joku ulkopuolinen kävisi henkilökohtaisesti läpi jokaisen työntekijän työskentelytilat sekä -tavat ja antaisi oikeat ohjeet kullekin työntekijälle. Jos tarvetta asioiden korjaamiseen ilmenee, voitaisiin tarkastella, mitä asialle voisi tehdä. Työntekijän hyvinvointi on myös työyhteisön hyvinvointia ja koko organisaation etu.

## LÄHTEET

Aalto, L., Peltomäki, S & Westermarck I. 2001. Palveleva toimisto. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Erämetsä, T. 2003. Myönteinen muutos. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Hannula, A. 1998. Tietoturvallisuuden haasteet. Teoksessa Kuusela, H. & Ollikainen, R. (toim.) 1998. Riskit ja riskienhallinta. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.

Jaakohuhta, H. 2003. Tietojärjestelmien luotettavuus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Jalava, U. & Vikman, A. 2003. Työ ja oppiminen yrityksissä. Ongelmista ratkaisuihin. Vantaa: Dark Oy.

Järvinen, P. 2003. Salausmenetelmät. Porvoo: WS Bookwell.

Kangas, P. 2000. Perehdyttäminen palvelualueilla. Helsinki: Oy Edita Ab.

Kapanen, M. 2004. Hyvä kehä. Työyhteisön menestyminen Kelan paikallishallinnossa. Helsinki: Edita Prima Oy.

Karlöf, B., Lundgren, K. & Edenfeldt Froment, M. 2003. Ota oppia parhaista! Tehoa vertaailuoppimisesta. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

KELA 2001. SAHA - Työkirja I. Nykytilanteen kuvaus. Moniste, versio 3.1.2001.

Kosonen, K. & Pekkanen, L. 2001. Toimiston työt. Helsinki: Edita Oyj.

Liikearkistoyhdistys ry 2000. Pureeko ajan hammas; arkistointi ja asiakirjojen säilytysajat. Helsinki: Kirjapaino Offset Pukkila Oy.

Moilanen, R. 2001. Oppivan organisaation mahdollisuudet. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Myllynen, T. 1998. Tietoturva ja riskit tietotekniikassa. Teoksessa Kuusela, H. & Ollikainen, R. (toim.) 1998. Riskit ja riskienhallinta. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.

Otala, L. 2002. Oppimisen etu - kilpailukykyä muutoksessa. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Pieskä, K. 1990. Elektroninen arkistointi. Espoo: VTT offsetpaino.

Rastas, P. 1994. Arkistotoimi ja asiakirjahallinto. Helsinki: Painatuskeskus Oy.

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Vuortama, T. & Kerosuo, L. 2004. Viestinnän lait ja säännöt. Hämeenlinna: Karisto Oy.

White, R. 1998. Tietokone - miten se toimii. Italia.

## HAASTATTELUT

SAHA-järjestelmään perehdyttäjän haastattelu. 4.3.2005.

## WWW-SIVUT

Finlex 1994. Arkistolaki 23.9.1994/831. Saatavilla:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940831> (Luettu 13.4.2005)

Liisa Väisänen  
Kajaanin ammattikorkeakoulu

**SAATE**

23.2.2005

Hyvät Kajaanin toimiston kelalaiset

### SAHA-KYSELY

Olen Kajaanin ammattikorkeakoulun tradenomiopiskelija. Teen opintoihini liittyvää opinnäytetyötä sähköisestä asiakirjahallinnasta Kelan Kajaanin toimistossa. Kyseiseen aiheeseen päädyimme työharjoittelun vastuuhenkilön kanssa työskenneltyäni työharjoittelussa toimistossanne kesällä 2004.

Kyselyn tarkoituksena on selvittää, miten Kajaanin toimistossa on perehdytetty SAHA:an, miten SAHA-järjestelmä on vaikuttanut työhönne, millaisia odotuksia teillä oli SAHA:sta ja millaisena nyt koette SAHA:n. Tietoja käsitellään luottamuksellisesti eikä kenenkään vastaajan tietoja yksilöidä.

Toivon mahdollisimman paljon vastauksia, koska kysely on minulle tärkeä opinnäytetyöni onnistumisen kannalta. Kyselylomakkeen pyydän palauttamaan palautuskuoressa perjantaihin 11.3.2005 mennessä toimistonjohtajallenne, Anna-Maija Korhoselle.

Kiitos vastauksestanne!

Liisa Väisänen

LIITTEET

kyselylomake  
palautuskuori

## KYSELYLOMAKE

1. Ikä \_\_\_\_\_
  
2. Peruskoulutus (rastita oikea vaihtoehto)  
 \_\_\_\_ peruskoulu    \_\_\_\_ kansakoulu    \_\_\_\_ oppikoulu    \_\_\_\_ ylioppilas/lukio  
  
 Jatkokoulutus (rastita oikea vaihtoehto)  
 \_\_\_\_ ammatillinen keskiasteen tutkinto  
 \_\_\_\_ alempi korkeakoulututkinto  
 \_\_\_\_ ylempi korkeakoulututkinto
  
3. Kuinka kauan olette työskennellyt Kelan palveluksessa? \_\_\_\_\_
  
4. Oletteko aikaisemmin käyttänyt vastaavanlaista sovellusta kuin SAHA eli sähköinen asiakirjahallinta?  
 Kyllä. \_\_\_\_ Mitä? Kuinka kauan? \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 En. \_\_\_\_
  
5. Kuinka kauan olette käyttänyt SAHA:a? \_\_\_\_\_
  
6. Oliko SAHA:an perehdyttäminen mielestänne riittävää?  
 Kyllä. \_\_\_\_  
 Ei. \_\_\_\_ Mitä olisitte toivonut lisää? \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
  
7. Mitä ennakko-odotuksia teillä oli SAHA:n suhteen? \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
  
8. Vastaako käytäntö mielestänne ennakko-odotuksia?  
 Kyllä. \_\_\_\_  
 Ei. \_\_\_\_ Mikä eroaa ennakko-odotuksista? \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

9. Koitteko muutoksen sujuvana vai ongelmallisena?

Sujuva. \_\_\_\_\_

Ongelmallinen. \_\_\_\_\_ Mikä aiheutti ongelmia ja kauanko ne kestivät?

---

---

10. Onko SAHA vaikuttanut päivärytmiin?

Kyllä. \_\_\_\_\_ Miten? \_\_\_\_\_

Ei. \_\_\_\_\_

11. Onko työnkuvanne muuttunut SAHA:n käyttöönoton myötä?

Kyllä. \_\_\_\_\_ Miten? \_\_\_\_\_

Ei. \_\_\_\_\_

12. Nopeuttaako SAHA työtänne?

Kyllä. \_\_\_\_\_ Miten eron huomaa? \_\_\_\_\_

Ei. \_\_\_\_\_

13. Oletteko tyytyväinen SAHA-järjestelmään?

Kyllä. \_\_\_\_\_

En. \_\_\_\_\_ Mitä muuttaisitte? \_\_\_\_\_

---

14. Onko SAHA:ssa ilmennyt käyttöongelmia?

Kyllä. \_\_\_\_\_ Millaisia? \_\_\_\_\_

---

Ei. \_\_\_\_\_

15. Kuinka toimitte, jos järjestelmässä/ohjelmassa tulee ongelmia, esimerkiksi yhteys katkeaa?

Pysähtyvätkö työt vai onko Teillä varajärjestelmä?

---

---

---



16. Mitä käytäntöjä SAHA:ssa on muutettu järjestelmän käyttöönoton jälkeen? Miksi?

---



---



---



---

17. Tarjoaako Kela mielestänne tarpeeksi erilaista koulutusta/kurssitusta henkilöstölle? (Tarjotaanko muutakin kuin SAHA-koulutusta.)

Kyllä. \_\_\_\_ Hakeudutteko niihin? \_\_\_\_\_

Ei. \_\_\_\_ Millaista koulutusta toivoisitte lisää? \_\_\_\_\_

---

18. Mihin Kelan järjestämiin koulutuksiin/kurssituksiin olette osallistuneet?

---



---

19. Hakeudutteko oma-aloitteisesti Kelan ulkopuolisiin koulutuksiin/kurssituksiin, joista olisi teille hyötyä työtä ajatellen?

Kyllä. \_\_\_\_ Miksi? \_\_\_\_\_

En. \_\_\_\_ Miksi? \_\_\_\_\_

20. Millaista omaehtoista koulutusta/kurssitusta olette hankkineet/hankkimassa Kelan järjestämän koulutuksen lisäksi? (Kurssilla ei tarkoiteta päivän / kahden päivän kurseja.)

---



---

21. Onko muuta mitä haluaisitte tuoda esille SAHA-järjestelmästä? (Lisäksi voitte antaa palautetta SAHA-järjestelmästä / kehitysideoita SAHA-järjestelmään. Tarvittaessa voitte jatkaa kääntöpuolelle.)

---



---



---

KIITOS VASTAUKSESTANNE!

## Kyselylomakkeen vastauksia

Tässä kyselylomakkeen vastauksia on käyty läpi hieman tarkemmalla tasolla, mutta kaikkia vastauksia ei ole voitu kirjoittaa suoraan kyselylomakkeen vastauksista, koska vastaus yksilöisi vastaajan. Vastaukset on siis koottu ryhmittäin kertoen kuinka moni oli samaa mieltä asiasta.

3. Kuinka kauan olette työskennellyt Kelan palveluksessa?	
Kyselyyn vastanneista tähän kysymykseen vastasi kaikki 25 henkilöä ja jako oli seuraava.	
-8 eli 32 %:a on työskennellyt Kelan palveluksessa korkeintaan 3 vuotta eli SAHA-järjestelmä on ollut heillä käytössä koko ajan.	-17 eli 68 %:a on työskennellyt Kelan palveluksessa yli 3 vuotta eli jo ennen SAHA-järjestelmään siirtymistä.

Edellä suoritettua jaon mukaan tulkittiin muita vastauksia. Toiseen ryhmään kuuluu siis 8 henkilöä ja toiseen ryhmään kuuluu 17 henkilöä. Ryhmät ovat erisuuruisia ja siten eivät ole suoraan vertailukelpoisia keskenään. On huomioitava, että 8 henkilön ryhmästä 1 henkilö korostuu prosentuaalisesti enemmän kuin 17 henkilön ryhmästä.

6. Oliko SAHA:an perehdyttäminen mielestänne riittävää?	
Vastauksen jakaantuivat kahden ryhmän kesken seuraavasti.	
8 henkilöstä -6 eli 75 %:a vastasi kyllä -1 eli 12,5 %:a vastasi ei -1 eli 12,5 %:a jätti vastaamatta  -toivottiin, että olisi perehdytetty paremmin	17 henkilöstä -15 eli 88,2 %:a vastasi kyllä -2 eli eli 11,8 %:a vastasi ei  -toivottiin ”vierihoitoa” pitempään ja -käytäntöä ja tutustumista SAHA-toimistoon aikaisemmassa vaiheessa

## 7. Mitä ennakko-odotuksia teillä oli SAHA:n suhteen?

Vastauksen jakaantuivat kahden ryhmän kesken seuraavasti.

<p>8 henkilöstä</p> <p>-4 eli 50 %:lla ei mitään ennakko-odotuksia -1 eli 12,5 %:lla oli ennakko-odotuksia -3 eli 37,5 %:a ei vastannut kysymykseen</p> <p>-helpottaa työskentelyä -lisäksi yhden mielestä järjestelmä tuntui aluksi todella hankalalta</p>	<p>17 henkilöstä</p> <p>-16 eli 94,1 %:lla oli jonkinlaisia ennakko-odotuksia -1 eli 5,9 %:a ei vastannut kysymykseen</p> <p>-7 eli 41,2 %:a oli sitä mieltä, että asiakirjat löytyy koneelta helpommin ja nopeammin, ei enää papereiden perässä juoksemista eli aikaa kuluu vähemmän -3 eli 17,6 %:a oli sitä mieltä, että työ mahdollisesti helpottuu -2 eli 11,8 %:a oli sitä mieltä, että paperin käsittely vähenee ja häviää jonnekin -1 eli 5,9 %:a vastasi, että ei pelkoakaan, mutta tietämättömyyttä käytännön merkityksestä -1 eli 5,9 %:a vastasi, että oli muutosvastarintaa uutta kohtaan -1 eli 5,9 %:a mietti, että tuleeko se toimimaan oikein -1 eli 5,9 %:a luuli, että järjestelmä on vaikeampi kuin onkaan</p>
---	--

## 8. Vastaako käytäntö mielestänne ennakko-odotuksia?

Vastauksen jakaantuivat kahden ryhmän kesken seuraavasti.

<p>8 henkilöstä</p> <p>-4 eli 50 %:a vastasi kyllä -1 eli 12,5 %:a vastasi ei -2 eli 25 %:a jätti vastaamatta -1 eli 12,5 %:a vastasi, että en osaa sanoa, ei ollut ennakko-odotuksia</p> <p>-huomattavasti helpompi ja selkeämpi kun vaan oppii käyttämään</p>	<p>17 henkilöstä</p> <p>-12 eli 70,6 %:a vastasi kyllä -4 eli 23,5 %:a vastasi ei 1 eli 5,9 %:a ei vastannut kysymykseen</p> <p>-ennakoitua parempi ja helpompi järjestelmä -odotuksia parempi systeemi, joustavampi ja nopeampi -SAHA on toimiva ja tehokas arkistointitapa</p>
---	--

## 9. Koitteen muutos sujuvana vai ongelmallisena?

Vastauksen jakaantuivat kahden ryhmän kesken seuraavasti.

<p>8 henkilöstä</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-3 eli 37,5 %:a oli sitä mieltä, että muutos oli sujuva, tosin yksi kertoo, että alussa työt ruuhkautuivat</li> <li>-3 eli 37,5 %:a ei osaa sanoa, koska eivät ole olleet muutoksessa mukana</li> <li>-2 eli 25 %:a ei vastannut kysymykseen</li> </ul>	<p>17 henkilöstä</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-13 eli 76,5 %:a oli sitä mieltä, että muutos oli sujuva. Yksi oli kirjoittanut lisäkommentin: teoreettisuus</li> <li>-4 eli 23,5 %:a oli sitä mieltä, että muutos oli ongelmallinen</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>-tekstin lukeminen alussa hankalaa – pääteläsit autoivat</li> <li>-hieman käsittelyajat pitenivät ja työjonot kasvoivat, mutta pian muutaman kuukauden kuluttua tasoittui</li> <li>-päätteet olivat usein ”tilissä” eikä voinut tehdä mitään</li> <li>-uuden oppiminen vie aina aikansa, olisiko vajaa ½ vuotta kestänyt</li> </ul>
--	--

<p>10. Onko SAHA vaikuttanut päivärytmiin?</p> <p>Vastauksen jakaantuivat kahden ryhmän kesken seuraavasti.</p>	
<p>8 henkilöstä</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-4 eli 50 %:a vastasi kyllä</li> <li>-2 eli 25 %:a vastasi ei</li> <li>-2 eli 25 %:a ei vastannut kysymykseen</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ei enää aktien (papereiden) etsimistä, nopeuttaa työskentelyä</li> <li>-riippuu POSTI-tilaan tulevasta aineiston määrästä, miten päivän työt voi rakentaa</li> <li>-sahatessa päivä menee lähes kokonaan siihen postin aukaisun kanssa</li> <li>-sahaan postia joka päivä eli tarvitsen sahaa koko ajan</li> </ul>	<p>17 henkilöstä</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-11 eli 64,7 %:a vastasi kyllä</li> <li>-6 eli 35,3 %:a vastasi ei ja heistä yksi kommentoi, että ei ainakaan suuremmin, ehkä enemmän istumista päätteen ääressä</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>-4 eli 23,5 %:a oli sitä mieltä, että enemmän päätteellä oloa, koska enää ei tarvitse etsiä asiakirjoja</li> <li>-kontaktit vähäisiä muihin työntekijöihin</li> <li>-työn pääsee aloittamaan heti, ei enää asiakirjojen hakua</li> <li>-2 eli 11,8 %:a sitä mieltä, että ei tarvitse etsiä kansioita, asiakaspalvelussa todella hyvä</li> <li>-nopeuttanut asioiden käsittelyä</li> <li>-helpottanut arkistointia</li> <li>-päivän posti nähtävissä kokonaisuudessaan seuraavana päivänä tai sitä seuraavana</li> </ul>

11. Onko työnkuvanne muuttunut SAHA:n käyttöönoton myötä?

Vastauksen jakaantuivat kahden ryhmän kesken seuraavasti.

8 henkilöstä

-3 eli 37,5 %:a vastasi ei  
-5 eli 62,5 %:a ei vastannut kysymykseen

17 henkilöstä

-9 eli 52,9 %:a vastasi kyllä  
-7 eli 41,2 %:a vastasi ei  
-1 eli 5,9 %:a ei vastannut kysymykseen

-sahatuki vie työaika  
-3 eli 17,6 %:a oli sitä mieltä, että enemmän päätetyöskentelyä  
-enemmän ”paikallaan oloa”  
-vuorollaan ”sahaajana”, työt koneella  
-yksitoikkoisemmaksi  
-asiakirjat/kyselyt voidaan lähettää sähköisesti esim. aluekeskukseen  
-arkistointityö vähentynyt

## 12. Nopeuttaako SAHA työtänne?

Vastauksen jakaantuivat kahden ryhmän kesken seuraavasti.

<p>8 henkilöstä</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-6 eli 75 %:a vastasi kyllä</li> <li>-2 eli 25 %:a ei vastannut kysymykseen</li> <li>-Uskoisin niin. Asiakirja heti nähtävillä -&gt; valmistelu nopeampaa.</li> <li>-ei kansioiden etsimistä arkistosta ja papereiden paikoilleen laittoa</li> <li>-ei tarvitse etsiä papereita</li> <li>-kommenttikentästä näkee, mitä asiasta on mietitty aiemmin</li> <li>-helpottaa valitusten ja oikaisujen käsittelyä</li> <li>-asiakirjahallinta sähköisesti nopeaa</li> <li>-päätöksiä saadaan nopeammin</li> <li>-jos edes miettii papereiden selaamista akti-kansioista, SAHA on huomattavasti nopeampi ja helpompi</li> </ul>	<p>17 henkilöstä</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-16 eli 94,1 %:a vastasi kyllä</li> <li>-1 eli 5,9 %:a ei vastannut kysymykseen</li> <li>-asiakirjat löytyy heti</li> <li>-kaikki paperit ovat heti käytettävissä, kun ne on skannattu ja näkee asiakkaan kokonaistilanteen</li> <li>-ei tarvitse etsiä hakemuksia ja papereita, kaikki päätteellä</li> <li>-ruudulta selataan paperit, eikä etsitä entisiä päätöksiä kansioista, kun ne ovat sahassa</li> <li>-ei tarvitse etsiä kansioita, asiakaspalvelussa ja valmistelussa todella hyvä =&gt; nopeuttaa työntekoa</li> <li>-fyysinen papereiden etsiminen ja arkistointi on poistunut suurelta osin</li> <li>-asiapaperit ei ole hukassa</li> <li>-työ enemmän ”paikallaan oloa”; ennen juostiin ympäri toimistoa etsimässä asiakirjoja</li> <li>-käsittelyajat parantunut</li> <li>-ei mene aikaa papereiden etsintään</li> <li>-kaikki asiakirjat koneella</li> <li>-papereita ei tarvitse etsiä, helpottaa suuresti myös puhelinpalvelua</li> <li>-kansioiden ja papereiden etsiminen jäänyt pois, skannatut paperit näkyvät heti</li> <li>-turha juokseminen ja etsiminen jäi kokonaan pois, tuntien säästö viikoittain</li> </ul>
---	---

## 13. Oletteko tyytyväinen SAHA-järjestelmään?

Vastauksen jakaantuivat kahden ryhmän kesken seuraavasti.

8 henkilöstä

-kaikki olivat tyytyväisiä

-helpottaa huomattavasti asioita

-Yksi vastasi kyllä ja en. Asiakirjat selkeimmiksi; kirjaimet tai teksti ei näy -> näkyvämmäksi -> nyt joutuu tulostamaan paperiversion kun valmistelee

17 henkilöstä

-15 eli 88,2 %:a vastasi kyllä

-1 eli 5,9 %:a vastasi kyllä ja en

-1 eli 5,9 %:a vastasi en

-osa tekstistä liian pientä

-skannausjälki voisi olla parempi ja selkeämpi



## 14. Onko SAHA:ssa ilmennyt käyttöongelmia?

Vastauksen jakaantuivat kahden ryhmän kesken seuraavasti.

## 8 henkilöstä

-7 eli 87,5 %:a vastasi kyllä

-1 eli 12,5 %:a vastasi ei

-asiakirjat selkeimmiksi; kirjaimet tai teksti ei näy -> näkyvämmäksi -> nyt joutuu tulostamaan paperiversion kun valmistelee  
 -sahaan ei pääse ollenkaan, vaan se on ”jumissa”. Vaikeuttaa töitten tekemistä varsinkin asiakaspalvelussa  
 -satunnaisia käyttökatkoksia  
 -hitautta, ohjelma ei avaudu (harvoin)  
 -päivitysten aikana ei mahdollista käyttää, koskee tosin suurinta osaa järjestelmiä  
 -aluksi oli työkatkoksia, ei enää juurikaan  
 -alussa käyttökatkoksia

## 17 henkilöstä

-13 eli 76,5 %:a vastasi kyllä

-4 eli 23,5 %:a vastasi ei

-3 eli 17,6 %:a kertoi, että on ajoittaisia katkoksia, mutta lyhytaikaisia  
 -2 eli 11,8 %:a oli sitä mieltä, että teksti on usein huonoa esim. lääkärintodistuksissa  
 -käyttökatkoksia alkuun  
 -alkuvaiheessa koneet usein ”tilissä”  
 -jos päätteet ei toimi, ei voi tehdä mitään  
 -aina uusi tekniikka tuottaa ongelmia ja yhtenäistä käytäntöä ei ole ollut koko Suomen kattavasti  
 -koneet ruuhkautuvat välillä ja ”kellottavat”  
 -joskus ei asiakirja avaudu  
 -uusien työntekijöiden liian lyhyt opetus -> kuvausongelmat  
 -käyttökatkoksia teknisistä syistä, ehkä myös ylikuormitusta ja työasemakohtaisia ongelmia

15. Kuinka toimitte, jos järjestelmässä/ohjelmassa tulee ongelmia, esimerkiksi yhteys katkeaa? Pysähtyvätkö työt vai onko Teillä varajärjestelmä?

Vastauksen jakaantuivat kahden ryhmän kesken seuraavasti.

<p>8 henkilöstä</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-yleensä vikaa selv. itse ensin, esim. järjestelmän/koneen sulkku, sitten yht. ATK-tukihlö</li> <li>-&gt; tähän mennessä ei ole vielä jäänyt työt tekemättä</li> <li>-kyllä pysähtyy, ei tietääkseni ole varajärjestelmää</li> <li>-työt pysähtyvät. Muita töitä, jotka eivät ole sahaassa voi tehdä silloin tai lukea ohjeita</li> <li>-2 työt pysähtyy</li> <li>-työt pysähtyvät täysin, olemme kokonaan koneen varassa</li> <li>-mahdollisesti siirryn töihin joissa sahaa ei tarvita</li> <li>-saha-työt pysähtyvät, mutta teen muita töitä, jota tahtoo kerääntyä pöydälle mm. paperitöitä</li> </ul>	<p>17 henkilöstä</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-6 eli 35,3 %:a vastasi vaan, että työt pysähtyy</li> <li>-3 eli 17,6 %:a vastasi, että työt pysähtyy ei varajärjestelmää</li> <li>-yritämme käynnistää ohjelmaa elvytyksillä ja lopputoimilla</li> <li>-ei ole varajärjestelmää, odotetaan että yhteys taas pelaa.</li> <li>-ei ole varajärjestelmää, teen sellaisia töitä joihin ei tarvita päätettä</li> <li>-teen muuta; työt pysähtyvät</li> <li>-työt pysähtyvät, koska kaikki ovat koneella. Silloin voi lukea uudet ohjeet tai laittaa niitä paikalleen.</li> <li>-työt pysähtyvät, mutta sen ajan voi hyödyntää lukemalla ohjeita. Samoin jos katkos mahdollisesti pitkä, voi käyttää liukumaa.</li> <li>-en tiedä, mikrotukihenkilöltä kysytään mitä tehdään</li> <li>-jos ohjelmat ei toimi, etuustyötä ei voi tehdä. Tukihenkilöt selvittävät ongelman, jos mahdollista. Valtakunnallisissa ongelmatilanteissa Jyväskylän ATK-tuki hoitaa selvittelyn ja ongelman korjaamisen.</li> <li>-työt keskeytyvät, paitsi asiakaspalvelu tiskissä, hakemuksia voi ottaa vastaan ja soittopyyntöjä keskuksessa</li> </ul>
---	--

16. Mitä käytäntöjä SAHA:ssa on muutettu järjestelmän käyttöönoton jälkeen? Miksi?

Vastauksen jakaantuivat kahden ryhmän kesken seuraavasti.

8 henkilöstä

- en tiedä, kun sahaassa ei ole tapahtunut muutoksia ollessani täällä töissä
- joitain kuvaus ohjeita muutettu käsittelyn selkeyttämiseksi
- ennen sahattiin suoraan ”oikeaan” paikkaan, nyt POSTI-tilaan. Tämä muutos valtakunnallinen. -> Nopeutti sahaamista ja käsittelyä.
- saapuneiden hakemusten kuvaus postitilaan
- > jono katsotaan päivittäin, pyydetään tarpeelliset lisäselvitykset
- aluksi mitään ei kuvattu postitilaan, vaan kaikkiin kuvauskenttiin merkittiin heti ”oikeat” tiedot. Tämä hidasti kuvausta ja tästä luovuttiin.
- mm. Opintotuen hakemusten rekisteröinnissä, halutaan selventää mitkä ovat kiireellisiä/vaativat erikoiskäsittelyn
- opintotuen skannausta (lisää ohjeita + tekniisiä ominaisuuksia)
- vak.piiirin yhteiset työjonot jne.

17 henkilöstä

- kehitetty
- on ”aukaistu” hakemusten ratkaisuoikeudet yli oman toimiston rajojen
- postinkäsittelyä. Nyt kaikki skannataan (paitsi tilimuutokset, verokortit ja maksuvaahtimukset, jälkitark.tod) heti ja sitten tutkitaan. Tämä tuli valtakunnalliseksi ohjeeksi.
- nyt ”sahataan” postitilaan. Ennen etuuksiin.
- aluksi kuvattiin suoraan ko. etuuden työjonoon, nyt kaikki kuvataan postitilaan
- nykyään asiakirjat kuvataan postitilaan eli ei tarvitse miettiä kuvausohjeita ihan kokonaan. Nopeuttaa kuvaamista ja käsittelyä.
- Alussa asiakirjat kuvattiin ns. HAKEMUS-tilaan. Tällöin ennen kuvaamista tehtiin jo jonkintasoista ”valmistelutyötä”. Sitten siirryttiin kuvaamaan POSTI-tilaan, jolloin asiakirja vaan kuvataan tiettyyn etuusjonoon ja vasta sen jälkeen alkaa valmistelutyö.
- POSTI-tilaan enemmän sahausta. Pырitty nopeuttamaan käsittelyä ja liitteiden pyyntöä.
- ei tarvitse hallita kaikkia etuuksia, vaan jokaisella on tietty etuus tai etuuksia, joita käsittelee saha-jonossa
- ei suurempia muutoksia. Joitakin tarkennuksia kansioiden kuvauksiin.
- ei kai muita kuin pieniä tarkennuksia itse saha-toimintoihin

17. Tarjoaako Kela mielestänne tarpeeksi erilaista koulutusta/kurssitusta henkilöstölle?  
(Tarjoaako muutakin kuin SAHA-koulutusta.)

Vastauksen jakaantuivat kahden ryhmän kesken seuraavasti.

<p>8 henkilöstä</p> <p>-5 eli 62,5 %:a vastasi kyllä -3 eli 37,5 %:a ei vastannut kysymykseen</p> <p>-4 kertoi hakeutuvansa niihin, yhdellä oli perässä lisäkommenttina, että ei pääse, koska esimies/pomot päättää)</p>	<p>17 henkilöstä</p> <p>-13 eli 76,5 %:a vastasi kyllä -3 eli 17,6 %:a vastasi ei -1 eli 5,9 %:a ei vastannut kysymykseen</p> <p>*hakeutumisesta kerrottiin seuraavaa: -koulutuksiin nimetään henkilöt työnantajan esityksestä -johto määrää -esimiehet katsoo kuka kurssille menee -vain harvat pääsevät kurssille -kaikki ei voi päästä -kelassa on jatkuvaa koulutusta -4 kyllä, yhdessä lisäkommentti tarpeellisiin (minulle)</p> <p>* Millaista koulutusta toivoisitte lisää? -koulutusta tarpeeksi, mutta vain harvat pääsevät -käytäntöä teorian sijaan -atk-koulutusta, etuuskien koulutuksia myös meille vanhoille tekijöille; aina on hiottavaa</p>
--	---

18. Mihin Kelan järjestämiin koulutuksiin/kurssituksiin olette osallistuneet?

Vastauksen jakaantuivat kahden ryhmän kesken seuraavasti.

8 henkilöstä

-5 eli 62,5 %:a oli saanut jotain koulutusta  
-3 eli 37,5 %:a ei vastannut kysymykseen

-ensiapukoulutukseen  
-tervetuloa taloon -infoon  
-käyttöjärjestelmä koulutukseen  
-etuuskoulutuksiin  
-työhön liittyviin koulutuksiin  
-vakuutuspiirin omiin koulutuksiin

17 henkilöstä

-16 eli 94,1 %:a oli saanut jotain koulutusta  
-1 eli 5,9 %:a ei vastannut kysymykseen

-etuuskohtaisiin koulutuksiin  
-mikro- ja sahatukihenkilökoulutuksiin  
-tietoturvakoulutuksiin  
-KELA-tutkintoon  
-kelan peruskoulutuksiin  
-häätäensiapukurssille  
-hallinnolliseen koulutukseen  
-takaisinperintä- ja väärinkäyttökoulutuksiin  
-toimipaikan infoon  
-tutustumiskäynti sahatoimistoon  
-atk-koulutukseen

19. Hakeudutteko oma-aloitteisesti Kelan ulkopuolisiin koulutuksiin/kurssituksiin, joista olisi teille hyötyä työtä ajatellen?

Vastauksen jakaantuivat kahden ryhmän kesken seuraavasti.

<p>8 henkilöstä</p> <p>-4 eli 50 %:a vastasi kyllä. Miksi?          -on hyötyä myös muualla          -oman ammattitaidon ylläpito          -uudet ajatukset ja ideat ovat aina hyödyksi          -ei vastannut lisäkysymykseen</p> <p>-3 eli 37,5 %:a vastasi en. Miksi?          -ei sopivaa koulutusta          -vain ilta-aikaisiin, mikäli niitä olisi. Ei ole ollut. Koen nykyisen koulutuksen (talonsisäisen) riittäväksi          -ei ole aikaa ja rahaa.</p> <p>-1 eli 12,5 %:a ei vastannut kysymykseen</p>	<p>17 henkilöstä</p> <p>-2 eli 11,8 %:a vastasi kyllä. Miksi?          -sivistys          -vierivä kivi ei sammaloidu; hidastaa ”leipääntymistä” työhön</p> <p>-15 eli 88,2 %:a vastasi en. Miksi?          -6 ei vastannut lisäkysymykseen          -2 vastasi, että ei ole aikaa          -2 vastasi, että Kelalla koulutusta riittävästi          -vapaa-aika pitää olla vapaa-aikaa          -ei ole ollut tarvetta          -aikaa pitää olla itselle ja perheelle          -pääsääntöisesti koulutukset olisivat omalla ajalla ja omalla kustannuksella          -ei työhön kohdistuvaa koulutuksia ulkopuolisen järjestämiä</p>
--	--

20. Millaista omaehtoista koulutusta/kurssitusta olette hankkineet/hankkimassa Kelan järjestämän koulutuksen lisäksi? (Kurssilla ei tarkoiteta päivän / kahden päivän kursseja.)

Vastauksen jakaantuivat kahden ryhmän kesken seuraavasti.

<p>8 henkilöstä</p> <p>-kukaan ei vastannut tähän mitään, vaikka edellisessä kysymyksessä 4 kertoi hakeutuvansa oma-aloitteisesti koulutukseen</p>	<p>17 henkilöstä</p> <p>-3 eli 17,6 %:a vastasi kysymykseen</p> <p>-kela tutkinto (=kelan toteuttama kylläkin)</p> <p>-lisätutkinnot/ammattillinen koulutus</p> <p>-”apukurssi”</p>
--	---

21. Onko muuta mitä haluaisitte tuoda esille SAHA-järjestelmästä? (Lisäksi voitte antaa palautetta SAHA-järjestelmästä / kehitysideoita SAHA-järjestelmään.

Vastauksen jakaantuivat kahden ryhmän kesken seuraavasti.

<p>8 henkilöstä</p> <p>-6 eli 75 %:a ei vastannut kysymykseen -2 eli 25 %:a antoi seuraavanlaista palautetta:</p> <p><u>*miinusta:</u> -posti-tilaan sahatessa pitäisi pystyä kirjoittamaan kommentteja, nyt ei pysty -huono kuvanlaatu</p> <p><u>*plussaa:</u> -nopea tapa etsiä tarvittavat tiedot -toimistojen välillä yhteydenpito ja hakemusten lähettäminen nopeutunut -järjestelmä ihan jees</p>	<p>17 henkilöstä</p> <p>-8 eli 47,1 %:a ei vastannut kysymykseen -9 eli 52,9 %:a antoi seuraavanlaista palautetta:</p> <p><u>*miinusta:</u> -fontti turhan pieni; silmät rasittuu -laitteet (skannerit ja lukupinta) pitäisi saada terävämmäksi ja tarkemmaksi lukea vaivatta ilman ylimääräistä ponnistelua -työasemat staattisia ja liian yksipuolisia -saha-järjestelmä lisännyt niska-hartiaseudun ongelmia (jatkuva päätteen tuijotus) -kuvauksen jälki on joskus huonoa</p> <p><u>*plussaa:</u> -saha on aivan erinomainen työväline -mahdollistaa hakemusten käsittelyn ympäri Suomea, esim. Kainuussa tehdään Etelä-Suomen hakemuksia jne.</p> <p><u>*muuta:</u> -yhtenäiset säännöt, joita jokainen myös muistaa käyttää -sahaajalle riittävät kuvausohjeet, miten asiakirja halutaan sahattavan -ei halua enää palata entiseen, saha on tosi hyvä -työasemat pitäisi järjestää hyvin -sahaa uudistetaan jälleen. Ei vielä tietoa uudistuksesta, joka toteutuu vuoden 2005 aikana -menemme 10/05 uuteen sahajärjestelmään</p>
---	--



Haastattelukysymykset perehdyttäjälle

Kohta 1. Onko perehdyttäminen täällä Kajaanisssa ollut kokonaan teidän vastuulla?

Kohta 2. Toimenpiteet, joilla yksilöitä autetaan onnistumaan heidän omassa oppimisessaan liittyvät

- yksilön perusluonteen ymmärtämiseen,
- yhteiseen tavoiteasetteluun,
- motivaatioperustan rakentamiseen,
- oppimisen esteiden analysointiin sekä poistamiseen,
- oikeiden yksilöllisten oppimisen keinojen valintaan ja
- oppimisen arviointiin.

Kävittekö perehdyttäjänä läpi edellä mainittuja asioita muun henkilöstön kanssa ennen perehdyttämisen aloittamista?

Kohta 3. Perehdyttäjällä on myös merkittävä rooli palautteen annossa, sillä työntekijät tarvitsevat tietoa ja palautetta omasta työstään, sen kehittämistä ja omasta oppimisestaan. Oletteko antanut palautetta? Oliko palaute kehittävää vai kriittistä?

Kohta 4. Onko SAHA:ssa uuden oppimista koko ajan vai tuliko kaikki tieto kerralla?

Kohta 5. Miten itse koitte edellä olevat kohdat (2-4)?

Kohta 6. Miten SAHA:an perehdyttämisen prosessi lähti käyntiin? Kuinka pitkällinen prosessi oli ennen SAHA:an siirtymistä? Saitteko itse useasti koulutusta SAHA:an? Oliko teillä mahdollisuus tutustua järjestelmään ja omaksua tietoja sitä kautta? Mitä vaiheita jouduitte käymään läpi perehdyttäjän koulutuksessa?

Kohta 7. Muuta huomioitavaa.