

## OPINNÄYTETYÖ

### **Digitaalisen jäsenpalveluprosessin kehittäminen SEL ry:ssä**

Ville Laukkanen

Yhteisöpedagogin koulutus (AMK) työyhteisön kehittäjä (210 op)

Opinnäytetyö / Kehittämistoiminnan käytännöt

4/2023

# TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu  
Yhteisöpedagogin koulutus (AMK), työyhteisön kehittäjä

---

Tekijät: Ville Laukkanen  
Opinnäytetyön nimi: Digitaalisen jäsenpalveluprosessin kehittäminen SEL ry:ssä  
Sivumäärä: 89 ja 60 liitesivua  
Työn ohjaaja(t): Laura Castren  
Työn tilaaja(t): Suomen Elintarviketyöläisten Liitto SEL ry

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää jäsenpalvelun kirjaamisprosessia Suomen Elintarviketyöläisten Liitossa. Tarkoituksena oli selvittää työn tilaajan nykyinen toimintatapa jäsenpalvelukirjauksista ja tehdä vertaisarvointi raportoidusti, sekä selvittää kuinka digitaalista jäsenpalvelukirjaamista on toteutettu alan muilla toimijoilla.

Tehdyssä selvityksessä käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusotetta. Aineisto kerättiin haastattelumenetelmällä. Haastateltavat ovat jäsenpalvelutehtävien asiantuntijoita. Haastattelut toteutettiin kolmesta eri näkökulmasta ja näin ollen haastattelut poikkesivat toisistaan. Haastatteluiden näkökulmat olivat: Työn tilaajan edustajien haastattelu nykytilan selvittämiseksi, vertaisarvointihaastattelu benchmarking-menetelmällä kahden eri ammattiyhdistystoimijan kanssa ja työn tilaajan jäsenpalvelusta vastaavien sopimustoimitsijoiden haastattelut.

SEL:n työntekijöiden haastatteluiden tulokset tuottivat aineistoa nykyisestä toimintamallista ja työyhteisön tietoudesta. Aineistoa hyödyntämällä laadittiin nykytilan menetelmäkuvaus ja prosessikaavio ja aineisto auttoi myös tietoperustan ja kirjallisuuden valinnassa. Vertaishaastatteluiden aineiston perusteella laadittiin vertaisarvointiraportti, josta käy ilmi millaisia etuja ja hyötyjä nämä organisaatiot ovat saavuttaneet digitaalisen järjestelmän käyttöönotolla. Opinnäytetyöllä on pyritty tuomaan työn tilaajalle tietoa ja perusteluita digitaalisen jäsenpalveluprosessin käyttöönotosta ja järjestelmän hyödyntämisestä sekä tukea järjestelmän mahdolliseen lanseeraukseen organisaatiossa.

---

Asiasanat: Benchmarking, asiantuntija, toimitsija, jäsenpalvelupyyntö, kirjaamisjärjestelmä, ammattiliitto, erimielisyysmuistio, tiimiäly

# ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences  
Community Educator (BASc), Workplace community developer

---

Author: Ville Laukkanen

Title: Development of the digital member service process at SEL ry

Number of Pages: 89 and 60 attachment pages

Supervisor(s): Laura Castren

Commissioned by: Finnish Food Workers' Union SEL

---

The purpose of this thesis was to find out the membership service process in the Union of Finnish Food Workers. The purpose was to find out the job subscriber's current way of working with membership service process and to conduct a peer review of how digital member service process has been implemented by other operators in the sector.

In the survey qualitative research method was used. The data was collected using the interview method. The interviewed persons were experts in the field of membership services. The interviews were conducted from three different perspectives and thus the interviews differed from each other. The perspectives of the interviews were: An interview of the job subscriber representatives about the current situation, a peer review interview using the benchmarking method with two different trade union operators, and interviews of the contract officers responsible for member service.

The results of interviews with SEL employees produced material about the current operating model and the knowledge of the working community. Using the material, it was possible to prepare a method description and a process diagram of the current state. The material also helped with the selection of literature for the knowledge base.

The materials of the peer interviews produced a peer evaluation report, which shows the advantages and benefits these organizations have achieved by implementing the digital system.

The thesis aimed to present information and justifications to the job subscriber for the implementation of the digital member service process and the utilization of the system, as well as for the possible launch of the system in the organization.

---

Keywords: Benchmarking, expert, official, request for membership service, system of registration, trade union, memorandum of disagreement, team intelligence

# SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	6
	1.1 Suomen Elintarviketyöläisten Liitto SEL ry.....	8
2	TUTKIMUSASETELMA.....	9
	Nykytilan selvitys.....	9
	2.1 Tiimiäly inhimillinen pääoma.....	12
	2.2 Riskien hallinta.....	15
3	KÄSITEMÄÄRITTELY.....	17
4	TIETOPERUSTA.....	22
	4.1 Tietojärjestelmäosaaminen.....	22
	4.2 Työhyvinvointi.....	24
	4.3 Kiireen tunne työssä.....	25
	4.4 Stressi, kuormitus, keskeytykset ja teknostressi.....	27
	4.5 Lean-menetelmää asiantuntijatyön johtamisessa.....	30
	4.6 Muutosten tuomat haasteet.....	31
	4.7 Muutosvastaisuutta kohdataan muutosjohtamisella.....	32
5	MENETELMÄT.....	35
	5.1 Menetelmien toteutukset.....	35
	5.2 Benchmarking: 7 prosessiaskelta.....	36
	5.3 Toimitsijoiden haastattelut.....	44
	5.4 Haastattelujen yhteenvedot.....	45

6	TUTKIMUSTULOKSET.....	47
6.1	Nykytilan menetelmäkuvaus.....	47
6.2	Benchmarking-vertaisarviolla saadut tulokset.....	55
6.3	SEL toimitsijat .....	69
6.4	Toimitsijoiden haastattelut.....	70
6.5	Mitä tietoa toimitsijoiden haastattelut tuottivat .....	71
7	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	76
8	POHDINTA.....	82
	LÄHTEET .....	87
	LIITTEET .....	90
	Liite 1: Haastattelurungot & projektityöpaja	
	Liite 2: Benchmarking-raportti	
	Liite 3: Toimitsijahaastattelujen yhteenveto	
	Liite 4: Asiantuntijahaastattelujen asiakirjat	

# 1 JOHDANTO

Ammattiliitot vaikuttavat yhteiskunnassa ja työpaikkojen arjessa. Ammattiliittojen tehtävänä on työntekijä- ja työnantajapuolen välisissä neuvotteluissa puolustaa ja parantaa jäsentensä työehtoja sekä kehittää työelämää. Ammattiliitot vaikuttavat myös elinolojen parantamiseen liitetyvässä yhteiskunnallisessa keskustelussa ja päätöksenteossa. Ammattiliittojen toiminnan ydin on neuvotella yleissitovat työehtosopimukset ja vaikuttaa muihin työelämän pelisääntöihin, jotka toteutuvat työpaikkojen arjessa. Mikäli ammattiliittoja ei olisi, ei työntekijöillä varmasti olisi läheskään kaikkia niitä oikeuksia, joita pidetään nykyisin itsestään selvinä asioina työelämässä. Ammattiliitot tarjoavat jäsenilleen työsuhdeneuvontaa, oikeusturvaa, koulutusta ja muita jäsenetuja mm. vapaa-ajan viettoon tai lomailuun. (SAK.fi 2022 c, Omaluottamusmies.fi 2022 a.)

Ammattiliiton jäseneksi voi liittyä työntekijä, joka työskentelee kyseisen ammattiliiton edustamalla toimialalla (Omaluottamusmies.fi 2022, b). Jäsenet saavat liitostaan tukea erilaisiin työelämän kysymyksiin, joita ilmenee työuran aikana erilaisissa tilanteissa esim. työnhaussa, työttömänä, lomautuksen aikana, perhevapaalle jäädessä tai pohtiessaan kouluttautumista uudelle alalle. Ammattiliiton merkitys korostuu jäsenelle monesti vasta silloin, kun kohtaa ongelmatilanteita työelämässä. Tällöin jäsen voi kääntyä työpaikan luottamusmiehen tai ammattiliiton puoleen ja kysyä neuvoja tai pyytää apua ongelmiinsa. Ammattiliitolla on laajat palvelut työelämää koskevissa asioissa ja tarvittaessa jäsenen saatavilla on käytössä myös oikeusapu työelämän turvaksi. (Työelämaan.fi 2022.)

Olen toiminut työpaikkani henkilöstöedustajana suomalaisessa elintarviketeollisuuden yrityksessä. Tämän tehtäväkuvan johdosta olen edustanut työpaikkani henkilöstöä kaksissa eri yhteistoimintaneuvotteluissa. Yhteistoimintaneuvottelujen alkaessa henkilöstöedustajat on ohjeistettu ilmoittamaan neuvotteluista ja näiden mahdollisista vaikutuksista ammattiliittoon. Yhteistoimintaneuvottelujen edetessä henkilöstöedustaja saa ammattiliitosta tukea, neuvontaa, materiaalia ja apua työpaikalla olevaan muutostilanteeseen. Yhteistoimintaneuvottelujen jälkeisenä aikana, kun muutoksia käyttöön otetaan ja sovelletaan työyhteisössä voi henkilöstöedustaja olla yhteydessä ammattiliittoon, mikäli jälkiseurannalle on ilmennyt tarvetta.

Olen ollut useasti yhteydessä oman alan ammattiliittoon Suomen Elintarviketyöläisten Liittoon (SEL ry) yhteistoimintaneuvottelujen alkaessa, edetessä ja niiden päätyttyä. Olen joutunut

kääntymään ammattiliiton puoleen monta kertaa niin perusasioiden äärellä, kuten neuvottelujen aikataulutuksen ja menettelyiden osalta, työehtosopimustulkintojen osalta sekä lakiasioissa. Olen ollut yhteydessä ammattiliittoon myös vaikeimmissakin tilanteissa, jotka liittyvät työelämän ongelmatilanteisiin, kuten edustettavien henkilöiden irtisanomis- ja takaisinottovelvollisuusasioissa, sairaus- ja vakuutus asioissa sekä palkkaratkaisuasiassa. Näillä yhteydenotoilla olen saanut ammattiliitosta ratkaisuehdotuksia työyhteisöön käytettäväksi. Lisäksi liitosta olen saanut tukea niin jaettavan materiaalin muodossa kuin myös henkistä tukea vaikeiden asioiden hoitamiseen, suuressa osassa tapauksista nämä neuvot ovat koituneet edustettavien henkilöiden hyödyksi.

Yhteistyömme on sujunut pääsääntöisesti hyvin, mutta häiriötilanteiltakaan emme ole voineet vältyä. Sain itselleni kimmokkeen tähän opinnäytetyöhön, kun olin erinäisen tilanteiden johdosta yhteydessä ammattiliiton eri toimitsijoiden kanssa. Henkilöstöedustajana tein monta eri jäsenpalvelupyyntöä, näiden molempien yhteistoimintaneuvottelujen osalta ja ne ohjautuivat erinäisistä syistä eri toimitsijoille. Yhteydenpito asioiden edistämiseksi osoittautui siinä mielessä haasteelliseksi, kun eri toimitsijat käsitelivät eri asiaa. Jokaisesta käsiteltävästä asiasta täytyi erikseen olla yhteydessä eri toimitsijaan. Ongelmaksi koin sen, etten onnistunut saamaan tietoa käsiteltävistä asioista keskitetysti yhdeltä henkilöltä, vaan jokainen asia kulki organisaatiossa eri toimitsijalla. Ammattiliiton toimitsijalla oli ainoastaan vain tietoa asiasta, jota hän itse selvitti tai käsiteli. Eli jouduin olemaan moneen eri toimitsijaan yhteydessä, mikäli tiedustelin jäsenpalvelupyynnön etenemistä tai kun sain käsiteltäviin asioihin lisäinfo jaettavaksi.

Henkilöstöedustajan tehtävässä havaitsin tarvetta selkeyttää toimintaa ainakin siinä määrin, ettei työpaikkojen yhteyshenkilöjen tarvitsisi liiton toimitsijan vaihtuessa selvittää omia jäsenpalvelupyyntöasioita perinpohjaisesti alusta alkaen, vaan toimitsijoilla voisi olla saatavissa alustavia tietoja aikaisemmasta asioinnista tai jopa keskeneräisistä jo olemassa olevista asioista.

Tiedustelin mahdollista opinnäytetyön yhteistyötä SEL ry:n kanssa ja tiedusteluni osoitti, ettei hellä ole ns. ”kirjattua jäsenpalvelua” käytössä. Alustavien keskusteluiden mukaan toimiksi-antajaorganisaatio SEL ry oli tunnistanut tämän kehittämistarpeen. Organisaatiossa on havaittu, että käytössä oleva kirjaamistapa on hieman ongelmallinen, mikäli asiaa käsittelevä toimitsija on estynyt osallistumasta työtehtävänsä suorittamiseen. Sain keskustelujen pohjalta vaikutelman, jossa johtoryhmällä olisi tarvetta ja tahtotilaa toteuttaa jäsenpalvelupyyntöjen kirjaamisjärjestelmä, jonka avulla palvelupyyntöjen hallinnointi ja seuraaminen tapahtuisi

luotettavammin kuin mitä se on tällä hetkellä toteutettu. Haastavuutta tähän työhön toi se, ettei tästä aihepiiristä ole aiemmin tehtyä kehittävästä tutkimusta ammattiyhdistys kentässä.

### **1.1 Suomen Elintarviketyöläisten Liitto SEL ry**

Tämän työntilaaajana on toiminut SEL ry, joka on elintarvikealan työntekijöiden ammattiliitto. Ammattiliittona SEL huolehtii elintarvikealalla työskentelevien työntekijöiden ja jäseniensä eduista ja alan valtakunnallisista yleissitovista työehtosopimuksista. SEL neuvottelee alakohdattaiset työehdot yhdessä työnantajaliiton kanssa elintarvikealan viidelle eri toimialalle, joita ovat leipomo-, lihanjalostus-, maidonjalostus-, teollisuus- sekä virvoitusjuoma- ja panimoalojen sopimukset. Nämä yleissitovat työehtosopimukset määrittelevät kaikkien elintarvikealan työntekijöiden työehtojen ja palkkojen vähimmäisehdot. (selry.fi 2022, d.)

SEL ry:hyn kuuluu noin 29 000 jäsentä. Näistä työkäisiä on noin 18 000 ja eläkeläisiä noin 11 000. Elintarvikealan työntekijöistä 70 prosenttia on SEL:n jäseniä. SEL:n jäsenellä on oikeus käyttää ammattiliiton tarjoamia jäsenetuja, joita ovat mm. työsuhdeneuvonta, oikeusapu ja työttömyysturva. SEL ja sen jäsenet parantavat ja puolustavat yhdessä kaikkien elintarvikealan työntekijöiden työehtoja, työoloja ja edistävät kotimaisten elintarvikkeiden sekä kotimaisen työn arvostusta. (selry.fi 2022, d.)

SEL:n jäsenet liittyvät liittoon ammattiosastojen kautta. SEL:in kuuluu 60 eri ammattiosastoa. Ammattiosastot ovat itsenäisiä rekisteröityjä yhdistyksiä. (selry.fi 2022, d.) Ammattiosastot valvovat jäsentensä etuja ja järjestävät monenlaista toimintaa, esimerkiksi koulutusta ja vapaa-ajan tapahtumia sekä tarjoavat paikallisia jäsenetuja (selry.fi 2022, d). SEL kouluttaa luottamusmiehiä, joiden tehtävänä on neuvoa jäseniä työsuhdeasioissa ja valvoa heidän etujaan työpaikoilla. SEL:n organisaatioon kuuluu Pasilassa sijaitseva keskustoimisto ja seitsemän eri aluetoimistoa, jotka sijaitsevat Helsingissä, Turussa, Tampereella, Lahdessa, Kuopiossa, Vaasassa ja Oulussa. (selry.fi 2022, d.) Aluetoimistot palvelevat jäseniään kaikissa työsuhde-, jäsenyys- ja työttömyysturva-asioissa. Mikäli työpaikalla ei ole SEL:n luottamusmiestä tai jäsenasiaa ei saada ratkaistua työpaikalla jäsen voi olla yhteydessä oman alueensa aluetoimistoon. (Selry.fi 2022, e.) Näin jäsen voi olla yhteydessä ja kysyä neuvoa tai esittää jäsenpalvelupyynnön ammattiliittoon.

## 2 TUTKIMUSASETELMA

### Nykytilan selvitys

SEL ammattiliitossa jäsenpalveluprosessi käynnistyy, kun yksittäinen jäsen tai henkilöstöedustaja on yhteydessä toimitsijaan. Tällä hetkellä organisaatiossa ei ole selkeää yhdenmukaista kirjaamiskäytäntöä, kun jäsen on yhteydessä jäsenpalveluun. Jäsenpalveluprosessissa aikainen kirjaaminen takaisi riittävän tiedon saannin ja tiedonkulun organisaatiotasolla. Nykyisellään mikäli jäsenasiaa ei saada heti yhteydenoton aikana ratkaistua ja asia jää selvitysvaiheeseen, jossa tarvitaan myöhempää yhteydenottoa toimitsijan ja jäsenen välillä. Näin toimitsijat ja jäsenet ovat oman muistamisensa tai muistiinpanojensa varassa. Mikäli jäsenpalvelupyynnö on jäänyt selvitysvaiheeseen tai edennyt erimielisyysasiaksi ja tämä kyseinen selvitettävä asia jostain syystä pitkittyy, voi olla riskinä jäsenen kannalta asian vanhenemisajat esim. työehtosopimukseen (TES) perustuvan saatavan vanhenemisaika on pääsääntöisesti kaksi vuotta, lakisäänteisiin perustuvien saatavien vanhenemisaika on 5 vuotta. (tyosuojelu.fi 2022, b.) Näin ollen korvausvelvollisuus ajat vaihtelevat tapauskohtaisesti ja ne voivat vanheta tai umpeutua, mikäli niiden käsittelyt pitkittyvät syystä tai toisesta esim. toimintahäiriöstä johtuen tai tiedon puutteesta johtuen.

Havaintoni ovat nykytilan perusteella, että kirjaamisjärjestelmäprosessi on kunnossa vasta siinä vaiheessa, kun asiasta on tehty erimielisyysmuistio ja se on otettu vastaan nykyiseen M-Files järjestelmään saapuneet kansioon. Aiheesta tarkemmin lisää kappaleessa 6.1 Nykytilan menetelmäkuvaus. Kirjaustoimintaa olisi siis tarvetta kehittää jäsenpalvelupyynnöjen alkupäähän. Eli siihen, kun ammattiliiton jäsen on asiansa kanssa yhteydessä toimitsijaan ensimmäistä kertaa. Tämä takaisi sen, että jäsenen oltua yhteydessä hänen asioinnistaan jäisi tietoa organisaatiolle. Tieto tai merkintä asioinnista selkeyttäisi käsiteltävän asian vastaanottoa siinä vaiheessa, mikäli sitä olisi lähdettävä työstämään jollain aikavälillä eteenpäin jäsenen eduksi. Tällä aikaisemalla jäsenpalvelukirjaamistoimenpiteellä olisi tarkoitus saada ajanmukaista informaatiota tuotettua työtä tekeville asiantuntijoille. Nykyisellään jäsenen yhteydenoton tiedot jäävät ainoastaan vastaanottavan toimitsijan muistiinpanoksi, jos hän kirjaa asian itselleen muistiin.

Laajennettua kirjaamisjärjestelmää voisi hyödyntää myös työnmittaamisessa, jolloin voidaan mitata aikamääräisesti, sitä kuinka kauan aikaa menee, että erimielisyyksiä saadaan vietyä

päätökseen sovitellusti tai oikeusteitse. Lisäksi tällä voitaisiin mitata palvelupyynnöiden määrää, jolloin pystyttäisiin analysoimaan luotettavasti ovatko jäsenpalvelupyynnöiden määrät nousussa vai laskussa ja millä aikavälillä.

Tavoitteeksi tälle tarvelähtöiselle kehittämis- ja selvitystyöhankkeelle on luotettavan edustusprosessin jatkuvuus mm. häiriötilanteissa tai mikäli asiaa käsittelevä toimitsija on syystä tai toisesta estynyt käsittelemästä asiaa. Tällöin tiedon hallinnointi ja jakaminen kollegoiden kesken onnistuisi sujuvammin. Työn sujuvoittamisen kannalta välillisiä vaikutuksia olisi varmasti jäsenpalvelun laadussa. Tiedot jäsenpalvelupyynnöistä ja asioinnista on pystyttävä tallentamaan uskottavasti ja lisäksi tiedot on pystyttävä turvaamaan tietosuojalakien mukaisella tavalla. Järjestelmällinen kirjaamistapa tarjoaisi tehokkaampaa tapaa toimia ja mahdollistaisi jäsenlähtöisyyden parantamisen, tämä myös lisäisi mahdollisuutta jäsenpalvelupyynnöiden jälkiseurannalle.

Opinnäytetyö on selvitys- ja tutkimustyö SEL ry:lle. Tämän työn tarkoitus on selvittää kuinka, voisimme hyödyntää digitaalista kirjaamisjärjestelmää jäsenpalvelupyynnöissä, joita ammattiliitolle tulee niin henkilöstöedustajilta kuin jäseniltä itseltään ja mitä pitää ottaa huomioon digitaalisen kirjaamisjärjestelmän käyttöönotossa.

Pyrin tällä työllä vastaamaan siihen, millaisia kehittämistoimenpiteitä voin suositella tämän opinnäytetyön perusteella. Olen haastatellut SEL ry:n sopimustoiminnassa olevat toimitsijat, jotka ovat vastuutettuja toimijoita vastaamaan jäsenpalvelupyynnöihin ja osallistuvat aktiivisesti tapausten selvitystyöhön käsiteltävien asioiden edistämiseksi. Haastatteluilla olen pyrkinyt vastaamaan siihen, millaista osaamista toimitsijat tarvitsevat jatkossa enemmän kirjaamisjärjestelmän ja laadukkaan jäsenpalvelun onnistumiseksi. Tarkoituksena opinnäytetyössä on tuottaa soveltuvuusarvoa ja hyötyä työntilaaajalle mahdollisiin jatkotoimenpiteisiin kirjatun jäsenpalveluohjelmiston hankkimiseen ja sen tueksi.

Kirjallisuuskatsaus tuo tähän työhön perusteita, miksi toiminnan kehittäminen ja digitaalisen järjestelmän käyttöönottoa kannattaa ryhtyä toteuttamaan. Mitkä ovat mahdolliset hyödyt organisaatiolle tämän järjestelmän hankinnasta. Tällä selvityksellä on myös riskien hallinnallinen puoli, jolla on tarkoitus pienentää järjestelmän hankinnasta ja pilotoinnista aiheutuvia häiriötekijöitä, joita saattaa ilmetä käyttöönotossa. Lisäksi työhön on haettu teoreettista näkökulmaa toimitsijoiden haastatteluissa esille tulleet työtä haittaaviksi tekijöiksi koettuja

kuormitustekijöitä, mm. tietoteknisten laitteiden ongelmat, kiire, stressi, keskeytykset ja jatkuva tietotulva. Etenkin kiireen tuntua, stressitekijöitä ja keskeytyksiä olen käsitellyt kuormitustekijöinä työn teoreettisesta näkökulmasta.

Kirjallisuuden lähteinä olen viitannut kuormitustekijöiden osalta Koivuniemen teokseen Aivoystävällinen työpaikka käytännössä ja työterveyslaitoksen julkaisuun Työhyvinvointi paremmaksi. Ratkaisuita organisaation kuormitustekijöihin löytyi jaetusta tietoudesta tiimiällyn keinoin Hiilan, Tukiaisen ja Hakolan teoksessa Tiimiäly: Opas muuttuvaan työelämään. Teos sivuaa myös tietojärjestelmäosaamista tiimiällyn keinoin. Toisena digitalisaation lähteenä on toiminut Ilmarisen ja Koskelan teos Digitalisaatio: Yritysjohdon käsikirja. Menetelmä näkökulmaan on haettu vaikutteita viittaamalla Torkkolan teokseen Lean Asiantuntijatyön johtamisessa, jolla on haettu näkökulmaa työn teon muutostilanteeseen. Benchmarking-menetelmällä on lähdetty vertaamaan omaa toimintaa ja suoritettu vertaisarvioinnit tutkimushaastattelulla alan kahdelle muulle toimijalle. Tästä kirjallisuutta on ammennettu Hämääläisen ja Kaartinen-Koutaniemen sekä Tuomisen kirjallisuudella. Lisäksi työhön on käytetty useiden eri organisaatioiden nettisivuja työelämätietouden tai faktojen tarkistamiseksi.

Benchmarking toimii yhtenä tutkimusmenetelmänä, jolla on tarkoitus päästä selvittämään mahdollisia kirjaamisjärjestelmiä muilta toimijoilta ja verrata saatuja tuloksia omaan toimintaan ja nopeuttaa tällä keinoin projektin etenemistä. Laadullisella vertailulla pyritään juuri nimeämään ja luokittelemaan havaintoja sanallisesti, jotka auttaisivat saamaan organisaation kirjaamisen uudelle tasolle ja nimenomaan juuri jäsenpalvelun yhteydenottojen alkupäähän. Kirjaukset tulisi olla käytännönläheisiä ja riittävän kevyesti kirjattavia. Kirjauksien tulisi tukea ja parantaa työntekoa sekä järjestelmän käytön tulisi olla sujuvaa ja helppoa. Painopisteenä voidaan tässä tapauksessa pitää sellaisen vertailutiedon saamista oman ammattialan keskeiseltä toimijalta, jota soveltamalla on mahdollista ratkaista omissa prosesseissa ilmenneitä kehittämistarpeita. (Hämäläinen & Kaartinen-Koutaniemi 2002, 103.)

Benchmarking-arvioinnin hyödyllisin osa sisältää yleensä itsearviointia. Tämän arvioinnin tavoitteena on oman toiminnan ja seuraamusten analysointi, joilla pääsemme miettimään työn tavoitteita, toimintamuotoa ja laajemmin kirjattuja jäsenpalvelupyyntöjä. Arviointiin sisällytetään vertaamista, vertailua sekä kiinnostusta siihen miten toiset tekevät ja toimivat vastaavallisessa tilanteessa. (Hämäläinen & Kaartinen-Koutaniemi 2002.) Pohjatietona on SEL ry:n oma toiminta erimielisyysmuistioiden loppuun saattamisessa. Parhaiden käytäntöjen

etsimisessä on tavoitteena löytää toisista ammattiliitoista soveltuvuus kelpoisia ratkaisuja oman organisaation ongelmaan ja jatkossa soveltaa niitä osaksi omaan toimintaan.

## 2.1 Tiimiäly inhimillinen pääoma

Teknologia on arkipäivää työelämässä tietokoneineen, älypuhelimineen ja erilaisine sovelluksineen. Digitalisaation tuomat mahdollisuudet ovat ohjanneet organisaatioita ja sen toimintoja erilaisille verkkoalustoille. Näillä verkkoalustapalveluilla organisaatiot ovat pyrkineet parantamaan ja nopeuttamaan tekemiään asioita ja palveluita sekä luomaan uusia innovaatioita. Yritykset ja organisaatiot pyrkivät keräämään erilaista dataa teknologian keinoin ja lisäämään kilpailukykyä. Dataa jalostetaan, hyödynnetään tietona tai sen pohjalta voidaan asettaa tavoitteita organisaatiolle tai yritykselle. Tietoa hyödyntämällä ja toimintaa parantamalla voidaan pärjätä paremmin työelämän murroksessa. (Hiila, Tukiainen & Hakola 2019, 22-23.)

Digitalisaation ja teknologian mahdollisuudet sekä toiminnan kehittäminen jäsenpalvelupyynnöiden osalta ja näiden seuraaminen tuottaisi tietoa organisaation ”järjestelmään” verkostoidusti. Uskoisin tällä toiminnalla olevan vaikutuksia tiedon liikuteltavuuteen työyhteisössä ja näkisin, että yhteistyöllä voisi olla positiivisia vaikutuksia tiimiälyn paremmassa hyödyntämisessä, kun tarvittavia tietoja voisi jakaa paremmin niitä tarvitsevien tekijöiden välillä.

Pyrin työlläni selvittämään, miten jäseniltä tulleiden palvelupyynnöiden tallentaminen on toteutettu ja miten tietoa liikutellaan organisaatiossa sisäisesti. Kuinka tarpeellinen tieto liikkuu toimitsijoiden välillä, miten työtä ja siihen kuuluvaa tietoa liikutetaan ja mistä jäsen saa vastauksensa omista tehdyistä pyynnöistä. Ratkaisuksi ja perusteeksi tähän voisi olla nykyaikaistaa tietojärjestelmää, joka mahdollistaisi jäsenpalvelupyynnöiden seurannan luotettavammin kuin miten se on tällä hetkellä toteutettu.

Organisaatiossa tiimi ja sen verkosto toimii yhtä hyvin kuin tieto siellä kulkeutuu ja jakautuu. Tiedoilla ja niiden määrällä on vaikutusta sen parissa työskenteleviin ihmisiin ja heidän muodostamiin tiimeihin sekä näiden tuottamaan tiimiälyyn. Tiimiälyssä tieto virtaa yhteistoiminnassa yksittäisten tekijöiden ja eri tiimien välillä saumattomasti. Tiimiäly ohjaa ihmisiä toimimaan yhdessä niin, että jokaisen työpanos tukee yhteisen tavoitteen saavuttamista. Tiimiäly koostuu siis ihmisistä ja näiden muodostamista tiimeistä, ryhmistä tai verkostoista sekä

erilaisista taidoista. Digitalisaation kehittyessä tekoäly muodostaa älykästä verkostoa aiempaa enemmän, joten tiimiälyä voidaan pitää inhimillisenä vastineena tekoälylle. (Hiila, Tukiainen & Hakola 2019, 11-15.)

Tehokas ryhmä- tai tiimityöskentely on tärkeimpiä menestystekijöitä organisaatioille nyt ja tulevaisuudessa. Tiimiälyä hyödyntävät ryhmät onnistuvat vahvuksiensa kautta toimimaan paremmin ja näin ollen luomaan ratkaisukeskeisiä ideoita tai käytänteitä. Tiimiäly perustuu kuuheen näkökulmaan, jotka takaavat nämä hyödyt. **1. Tiimi on enemmän kuin yksilöiden vahvuudet. 2. Tiimissä yksilö oppii enemmän. 3. Tiimi ratkaisee monimutkaisempia ongelmia kuin yksilö. 4. Tiimi tunnistaa ongelmat nopeammin kuin yksilö. 5. Tiimi työskentelee tehokkaammin kuin yksilö. 6. Tiimi lisää työtyytyväisyyttä.** Tiimiälyä hyödyntävät organisaatiot pystyvät käyttämään enemmän työntekijöiden koko potentiaalia, sillä se parantaa yksilöiden suoritteita. Tiimityöskentely tarjoaa yhdessä tekemisen hyödyt, jotka kumpuavat ihmisten erilaisuudesta ja jokaisen vahvuuksista yhdessä oppimisen kautta. Tämä luo pohjan inhimillisille oivalluksille, jolla voidaan rakentaa merkittävää kilpailuetua organisaation toiminnalle. Onnistunut tiimityöskentely lisää myös yksilön työhyvinvointia ja oppimista. (Hiila, Tukiainen & Hakola 2019, 66-69.)

Olennaista tämän työn kannalta on se, että työelämä on murroksessa. Kokemukseni pohjalta väittäisin, että myös työelämää koskevat kysymykset ovat tässä murroksen myllerryksessä monimutkaistuneet. Näin ollen ainakin osa näistä työelämää koskevista kysymyksistä tai jäsenpalvelupyynnöistä voi olla kompleksisia asioita käsitellä myös alan ammattilaiselle.

Tiimiälyä voi vahvistaa organisaatioon aktiivisemmän digitaalisten kanavien hyötykäytön avulla. Tiimien merkitykset ovat kasvaneet digitalisaation edetessä ajattelun, yhteistyön ja vuorovaikutuksen avulla. Siinä missä tekoälyohjelmat keräävät jatkuvasti enenevässä määrin tietoja organisaatioille heidän toiminnastaan, jää tulevaisuudessa tiimeille asioiden ratkaisut kerätyn tiedon pohjalta. Nopea tempoisuus ja kiireen tunne työelämässä on kasvanut ja asioihin tarvitaan entistä nopeampaa reagoitua ja ketteryttä, jotta organisaatio voi vastata nykypäivän odotuksiin entistä paremmin. On siis kyettävä hyödyntämään teknologian tuomia mahdollisuuksia ja tuettava henkilöstöä kehittymään työnmurroksessa, näin tiimiälyä pystyisi rakentamaan osaksi organisaation toimintaan. (Hiila, Tukiainen & Hakola 2019, 39-76.)

*Tiimiälyä arvostava organisaatio näkee ihmisten erilaisuuden voimavarana ja osaa hyödyntää siinä piilevät mahdollisuudet (Hiila, Tukiainen & Hakola 2019, 148).*

Tätä selvitystyötä ajatellen, jossa jäsenpalvelukirjaamisjärjestelmä toisi hallittavuutta jäsenpalvelupyyntöihin ja näin ollen organisaatiossa pystyttäisiin hallinnoimaan ja seuraamaan asioinnin käsittelyä paremmin kuin miten se tällä hetkellä toteutettu. Tekninen toteutus siis parantaisi tiedon hallittavuutta ja saatavuutta. Nämä toimenpiteet voisi lyhentää tiedon saantia ja jopa käsittelyaikoja. Lisäksi tämä voisi vahvistaa tiimiälyä ja sen rakentumista osana organisaation toimintakulttuuria.

Organisaation hiljaista tietoa ja nykyisiä tietoja voidaan jakaa, mikäli tiedolle on rakennettu organisaatiossa väylä. Tärkeää olisi luoda tiedolle vapaa kulku-, kuuntelu- ja jakoyhteys. Tietotekniset ratkaisut helpottavat monesti, jotta tiedot saadaan vapaasti näkyväksi. Nykytyöelämän paineissa on pystyttävä työskentelemään mahdollisimman nopealla aikataululla ja tuottaen laadukasta työtä tai palvelua sitä tarvitseville. (Hiila, Tukiainen & Hakola 2019, 89-108.)

Tiimiällyn hyödyntämisen keinoin jäsenpalvelutyötä voidaan parantaa ja nopeuttaa. jäsenpalveluammattissa tarvitaan tiimiä, vuorovaikutustaitoja ja inhimillisyyttä. Näitä taitoja pystytään kehittämään ja kasvattamaan niin organisaatio- kuin yksilötasolla tiimiällyn keinoin yhdessä tekemällä ja oppimalla. Lisäksi merkityksellisyys tuo pohjaa tiimiällyn rakentumiselle, kun kaikki työntekijät tietävät ja tiedostavat yhteisen päämäärän ja merkityksellisyyden työssään. Merkityksellisyys näkyy organisaatiolle etenkin työntekijöiden pysyvyydessä ja sitoutumisessa. Merkityksellisyyden tunnustaminen on työntekijälle keskeistä tietoa merkityksellisyyden vahvistamiseksi. Johtajien on voitavat perustella organisaatioidensa olemassaoloa ja tuotava myös organisaation arvoja esille nykytyöyhteisöissä. Yhteisesti jakama merkitys ja sen tunnistaminen ajaa tekijöitä kohti parempia lopputuloksia ja luo vahvempaa tiimiälyä. Merkitys ohjaa tiimiä myös muutostilanteissa ja auttaa jaksamaan sopeutumistilanteissa. (Hiila, Tukiainen & Hakola 2019, 117-125.)

*Tiimiälyä hyödyntävässä organisaatiossa on hyvä ymmärrys siitä, miten se toimii ja mihin se uskoo (Hiila, Tukiainen & Hakola 2019, 82).*

Kun hyödynnetään tiimiälyä ja saadaan tieto kulkemaan organisaatiossa vapaasti, se myös tavoittaa todennäköisemmin sen, joka sitä omassa työssään tarvitsee. (Hiila, Tukiainen & Hakola 2019, 160.)

## 2.2 Riskien hallinta

Digitaalinen kirjaamisjärjestelmä toisi yhden työkalun lisää tiimiälyn valjastamiseksi ja toimisi yhtenä mahdollisena viestintä kanavana jäsenasioiden käsittelyssä.

Kokeilujaksolla tai pilotoinnilla voidaan varmistaa, ettei projektin hankinta ole merkittävä kustannuserä organisaatiolle taloudellisesti. Pienimmillä kustannuksilla voidaan järjestelmien toimivuutta testata ja kokeilujen avulla saadaan arvokasta tietoa ja palautetta. Tällä tavoin voidaan hyödyntää tiimiälyä, kun työntekijöitä osallistetaan mukaan hankkeeseen ja saadaan käyttäjäkokemuksia uusista toiminnoista. Näin myös projektin seurattavuus parantuu, kun tietoa jaetaan työn edetessä mitkä asiat toimivat, mitkä kaipaavat vielä kehittelyä ja mitkä asiat eivät toimi. Toisekseen toimimattomista ja toteutuskelvottomista hankkeista voidaan perustellusti luopua jo aikaisessa vaiheessa, jottei toimimaton hanke vie liikaa resursseja ja kustannuksia. Hankkeiden epäonnistumisetkin kannattaa laittaa jakoon, jotta jatkossa voitaisiin välttyä vastaavilta tilanteita ja epäonnistumisista saadut opit jaettaisiin kaikkien hyötykäyttöön. (Hiila, Tukiainen & Hakola 2019, 150-160.)

Monissa organisaatioissa ICT-kulut ovat nousseet tai tulevat nousemaan lähitulevaisuudessa yhteiskunnan digitalisoituessa. Tämä näkyy esimerkiksi kunta- ja valtiosektorilla. Digikyvyyks ja yhteistyön kehittämisen tarve sekä merkitys on tunnistettu kuntakentällä. Digitalisaation ja työelämän murroksen myötä kuntien tarpeet ovat muuttuneet ja näiden vaikutus toiminnan kehittämiseen ja taloudellisiin resursseihin kohdistuneet paineet ovat kasvaneet. Kuntasektorilla ymmärretään henkilökunnan digiosaamisen ja koulutuksen merkitys, mutta kehittämisen haasteina ovat koulutukseen tarvittavien resurssien, kuten ajan ja rahan puute. Toteutuksen esteiksi voi koitua useimmiten resurssipula. (Lyly, Kettunen, Salminen & Lappalainen 2021.) Valtiopuolelta on uutisoitu poliisien määrärahojen käytöstä. Tämä tarkastelu perustui ulkopuolisen toimijan selvitykseen, jossa yhtenä merkittävänä kulutekijänä oli nostettu esille ICT-palvelut poliisin työssä. Kulut ovat kasvaneet merkittävästi poliisien palveluiden ja toimintojen

sähköistymisen myötä. Näihin liittyvät menot ovat lähes kaksinkertaistuneet 10 vuodessa 45 miljoonasta eurosta 89 miljoonaan euroon. Kuluista suurin osa on palvelunostoja valtion tietojen ja viestintäteknikkakeskus Valtorilta. (Mäntysalo 2022.)

Pitkällä aikavälillä on siis havaittavissa ICT-kulujen kasvua eri aloilla ja organisaatioissa. Tätä tilannetta ajateltuna lyhyellä aikavälillä kustannussäästöjä saadaan aikaan, mikäli kirjaamispalvelua ei otettaisi käyttöön. Tässä on kuitenkin riskinä se, että kustannuksia ja menoja syntyy viimekädessä lisää kerralla enemmän, koska ajanmukainen ja ennakoiva toiminta hillitsee kustannuksia pitkällä aikavälillä.

Jäsenen yhteydenotosta, mikäli hänen asiansa vaatii selvitystä työn etenemisen kannalta, on oleellista kirjata tietoa muistiin. Tiedot pitävät sisällään ainakin henkilötietoja ja työsuhdetietoja tai mahdollisesti muita arkaluontoisia tietoja kuten esim. sairaustietoja. Organisaation sisäisen prosessin tulisi taata, että tietoa pystytään tallentamaan, hyödyntämään ja jakamaan muille organisaation toimijoille, mikäli tehtävät sitä edellyttävät. Prosessin lähtökohtana tulisi olla, että ne auttavat henkilöstöä päivittäisen työn tekemisessä ja turvaisi jäsenen kohdistuvat tiedot tietosuojan mukaisella tavalla.

Tietoturva on osa riskien hallintaa ja sen on pysyttävä ajantasaisena. Tietosuojaperiaatteiden mukaisesti henkilötietoja on noudatettava henkilötietojen käsittelyn kaikissa vaiheissa. Rekisterinpitäjän on velvollisuus pystyä osoittamaan, että se noudattaa tietosuojaperiaatteita käsiteltävä lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi. Jokaisella henkilöllä on oikeus tietää mitä henkilötietoja rekisterinpitäjä (organisaatio) on kerännyt ja mihin tarkoitukseen henkilötietoja käsitellään. Henkilöillä on oikeus pyytää virheellisten, epätarkkojen ja puutteellisten henkilötietojen korjaamista tai pyytää niiden poistamista. (Tietosuoja.fi 2022.)

### 3 KÄSITEMÄÄRITTELY

Tähän kappaleeseen on kirjattu tässä työssä esille nousevia keskeisimpiä alakohtaisia käsitteitä, joita työn lukemisen edetessä tulee esille.

**Työehtosopimus:** Lyhennetään TES. TES on työntekijä- ja työnantajaliittojen tekemä työ- tai virkaehtosopimus. Näillä sopimuksilla on sovittu työsuhteen ehdoista, joita työsuhteissa- ja sopimuksissa on noudatettava. Työelämän lait on tehty yleisiksi, ja ne ovat täten heikompia kuin työehtosopimukset. Usein esille nousevat eri ammattialojen erityispiirteet, jota työehdolla sovitetaan, kuten esim. työntekijöiden palkoista, vuorotyö-, arkipyhä- ja muista korvauksista, työajasta, lomista sekä muista eduista. ETL ry ja SEL ry ovat neuvotelleet elintarvikealalle yleis-sitovat työehtosopimukset, jotka velvoittavat myös järjestäytymättömiä eli työnantajaliittoon kuulumattomia työnantajia. Tästä johtuen nämä esille tulevat työehtosopimukset ovat pakottavia, joten työnantajalla ei ole sallittua sopia huonommista työehdoista työntekijän kannalta. Työnantajat ja henkilöstöedustajat tai työntekijät voivat yhdessä sopia paremmista työehdoista yrityskohtaisesti. Työehtosopimusten tarkoituksena on turvata tasavertainen asema työmarkkinoilla, niin yritysten kuin työntekijöiden keskuudessa. (Minilex.fi 2022 a, tyosuojelu.fi 2022 a, SAK.fi 2022 c.)

**SAK:** Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö on Suomen suurin palkansaajakeskusjärjestö. Tämä etu- ja neuvottelujärjestö edustaa ammattiliittoja heidän perustehtävässään, mikä on työehtosopimuksista neuvottelut eri ammattialoille, jolla rakennetaan työelämää, jonka tavoitteena on tunnustaa työntekijän osaamisen arvon sekä oikeuden vaikuttaa työpaikalla ja yhteiskunnassa. Jäsenliittoja SAK:ssa on 18 eri ammattiliittoa sekä heidän jäsenistönsä, joita on yli 800 000. Nämä ammattiliitot, jotka ovat järjestäytyneet SAK:hon edustavat teollisuuden, julkisen sektorin, kuljetusalojen, yksityisten palvelualojen työntekijöitä ja lisäksi jäsenistössä ovat viestinnän, kulttuurialojen ja huippu-urheilun ammattilaisia. (SAK.fi 2022 b.)

**ETL:** Elintarviketeollisuusliitto ry edustaa Suomessa toimivia ruokien ja juomien valmistajayrityksiä. ETL rakentaa elintarviketeollisuuden yritysten toimintaympäristöä, jotta yrityksillä olisi mahdollisimman hyvät toimintaedellytykset menestymiseen ja kasvuun niin Suomessa kuin kansainvälisesti. ETL neuvottelee elintarviketeollisuuden työehtosopimukset työntekijöitä ja toimihenkilöitä edustavien järjestöjen kanssa. Tällä ETL tahtoo varmistaa sen, että elintarviketeollisuuden työehtosopimukset ovat kilpailukykyisiä ja mahdollistavat ruokien ja juomien

valmistuksen Suomessa. Ilman kilpailukykyisiä työehtosopimuksia yritysten on vaikeaa pärjätä elintarviketeollisuuden kansainvälistyneessä toimintaympäristössä. (ETL.fi 2022.) ETL edustaa järjestäytyneitä työnantajayrityksiä neuvottelu- ja ristiriitatilanteissa esim. erimielisyysmuistioneuvotteluissa.

**Henkilöstöedustaja:** On nimensä mukaisesti työntekijöiden edustaja, joka toimii työpaikalla ja palvelee työntekijöitä työsuhteeseen liittyvissä asioissa ja ongelmissa. Henkilöstöedustaja toimii neuvottelijana ja sopijana työntekijöiden ja työnantajan välillä. Henkilöstöedustajia ovat luottamusmiehet, luottamusvaltuutetut, yhteyshenkilöt, työsuojeluvaltuutetut, hallintoedustajat, Eurooppa-yhtiöiden henkilöstöedustajat (EWC-edustajat) ja yhteistoimintaedustajat. (Omaluottamusmies.fi 2022 a.) Työntekijät valitsevat henkilöstöedustajat ja näiden varahenkilöt vaaleilla. (Tyosuojelu.fi 2022 b.) Erityisesti luottamusmiehet ovat ammattiliiton kouluttamia ja liitonjäsenten valitsemia työntekijöiden edustajia työpaikalla. Työehtosopimuksissa sovitaan monista henkilöstöedustajien asemaan vaikuttavista tekijöistä, kuten oikeudesta tiedonsaantiin, koulutukseen ja siitä, paljonko tehtävän hoitamiseen saa käyttää aikaa. (SAK.fi 2022, b.)

**TEAM:** Teollisuusliitto on Suomen suurin ja vanhin ammattiliitto. Jäseniä sillä on noin 200 000, jotka työskentelevät teollisuuden alalla suoraan tai välillisesti. Teollisuusliitto on SAK:n jäsenliitto. Teollisuusliiton tavoite on edistää työntekijöiden oikeuksia ja hyvinvointia työelämässä. Liitto neuvottelee työehtosopimukset, jotka määrittelevät palkkaperusteet, palkan vähimmäistason sekä muut työsuhteessa noudatettavat ehdot. (Teollisuusliitto.fi 2022.)

**PAM:** Palvelualojen ammattiliitto on yksityisillä palvelualoilla työskentelevien ammattiliitto. Jäseniä sillä on noin 200 000, joista valtaosa työskentelee vähittäiskaupassa, matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalveluissa, kiinteistöpalveluissa sekä vartiointialalla. PAM neuvottelee palvelualoille työehtosopimukset ja valvoo jäsentensä etuja työpaikoilla. Liitto parantaa palvelualojen työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia työhön, työyhteisöön ja työturvallisuuteen sekä liiketoiminnan kehittämiseen. (PAM.fi 2022.)

**Erimielisyysmuistio:** On asiakirja, joka on laadittu työpaikalla olevan erimielisyyden vuoksi, koska neuvotteluilla ei olla päästy asianmukaiseen ratkaisuun työnantajan ja työntekijän välillä. Erimielisyysmuistioon kirjataan työpaikka, erimielisyyden aihe, työnantajan edustajan yhteystiedot, luottamusmiehen yhteystiedot, työntekijöiden yhteystiedot, joita asia koskee ja

neuvottelu, jossa asia on päätetty siirtää liittojen ratkaistavaksi (SEL & ETL) sekä, työnantajan- ja työntekijäpuolen näkemys erimielisyydestä. (SEL ry 2006, c.)

**Järjestäytynyt työnantaja:** Kuuluu johonkin työnantajajärjestöön (esim. ETL ry), jolloin työnantajan sanotaan olevan järjestäytynyt työnantaja. Ne noudattavat työehtosopimuksia, joiden sopijaosapuolina ne työnantajajärjestönsä jäsenyyden kautta ovat. (Isosävi 2019.) Suomessa nykyään suurin osa työnantajista ovat järjestäytyneitä. (Minilex.fi 2022 b.)

**Järjestymätön työnantaja:** Ei kuulu työnantajajärjestöön. Tästä huolimatta työnantajan kuitenkin pitää noudattaa yleissitovia työehtosopimuksia (Isosävi 2019). Järjestäytymätön työnantaja voi tulla sidotuksi työehtosopimukseen niin kutsutun yleissitovuudenperusteella. (Minilex.fi 2022 b). Järjestäytymättömän työnantajan tehtävänä on selvittää, onko kyseisellä alalla vahvistettu yleissitovaa työehtosopimusta. Mikäli alalla sellainen on, työsuhteen ehdoissa on noudatettava yleissitovan työehtosopimuksen vaatimuksia. Lain mukaan jokaisen työnantajan on noudatettava vähintään asianomaisella työalalla yleissitovaksi vahvistetun työehtosopimuksen määräyksiä. (Minilex.fi 2022 b.)

**LEAN:** Menetelmä on tullut tietoisuuteen japanilaisen Toyotan autotehtaalta ja se on osoittautunut menestyneeksi konseptiksi eri aloilla. Lean-ajattelulla on pyrkimyksenä optimoida työn eteneminen organisaatiossa. Perinteisessä suoritusjohtamisessa esimies antaa alaisilleen riittävän tarkkoja ohjeita, mutta Lean-johtamisessa suorittamisen sijaan on keskitytty oppimiseen. Oppiminen tapahtuu tekemisen kautta kokeillen ja järkipäristäen nykyistä toimintaa virtaviivaiseksi tai resurssitehokkaaksi. Vaikka Lean-menetelmän historia pohjautuu tuotannon ohjaukseen, niin aikojen saatossa sitä on sovellettu myös organisaatioiden tai asiantuntijoiden johtamiseen sen käytännönläheisten ratkaisuiden vuoksi, joilla työnorganisointia tai suunnittelua muutetaan tehokkaaksi Lean-periaatteella. (Torkkola, 2015.)

**Psykososiaaliset kuormitustekijät:** Voivat aiheuttaa haitallista kuormitusta, mutta ne eivät ole yksilön ongelmia, vaan ne koskevat kaikkia työntekijöitä. Kuormitustekijät ovat kytköksissä työhön tai työoloihin riippumatta siitä, kuka työtä tekee. Näillä tekijöillä tarkoitetaan työn sisältöön ja järjestelyihin sekä työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyviä tekijöitä. (Tyosuojelu.fi 2023.)

Työn sisältöön liittyvillä kuormitustekijöillä tarkoitetaan työn luonteeseen ja työtehtäviin liittyviä tekijöitä, joita ovat esim. työn sirpaleisuus, jatkuva valppaana olo, liiallinen tietomäärä,

jatkuvat keskeytykset, kohtuuton vastuu, työn laadulliset vaatimukset, toistuvat vaikeat vuorovaikutustilanteet asiakastyössä tai yksitoikkoinen työ. (Tyosuojelu.fi 2023.)

Työn järjestelyihin liittyvät kuormitustekijät ovat työn ja työtehtävien suunnitteluun, jakamiseen sekä työn tekemisen liittyviä tekijöitä, joita ovat esim. liiallinen tai liian vähäinen työn määrä, kohtuuton aikapaine, puutteet työvälineissä tai työskentelyolosuhteissa, epäselvät tehtäväkuvat, tavoitteet tai vastuut sekä epäselvä työnjako, myös työajoista johtuvat haittatekijät kuten vuorotyö, yötyö tai työhön sidonnaisuus, työaikaan kuulumaton runsas työhön liittyvä matkustaminen tai liikkuva työ. (Tyosuojelu.fi 2023.)

Työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyviä haitallisia kuormitustekijöitä voivat olla esim. työskentely yksin, huono tiedonkulku, toimimaton yhteistyö tai vuorovaikutus, esimiehen tai kollegoiden puutteellinen tuki, sosiaalinen tai fyysinen eristäminen, häirintä tai muu epäasiallinen kohtelu tai syrjivä kohtelu. (Tyosuojelu.fi 2023.)

**GDPR:** Genral Data Protection Regulation on yleinen tietosuoja-asetus, joka on henkilötietojen käsittelyä sääntelevä laki. Tietosuoja-asetus antaa paremman suojan henkilötiedoille. Tämä laki on tullut voimaan kaikissa EU-maissa keväällä 2018. Lainsäädäntöuudistuksen tavoitteena on ollut parantaa henkilötietojen suojaa ja tietosuojaoikeuksia, vastata uusiin digitalisaatioon ja globalisaatioon liittyviin tietosuojakysymyksiin, yhtenäistää tietosuojasääntelyä kaikissa EU-maissa ja edistää digitaalisten sisämarkkinoiden kehittymistä. (Tietosuoja.fi 2022.)

**M-Files:** M-Files Oy on suomalainen yritys, joka toimii yli 100 maassa tuottaen yrityksille ja organisaatioille älykkään tiedonhallinnan ohjelmistoratkaisuja. (STTInfo.fi, 2017.) Nämä ohjelmistoratkaisut tarjoavat tehokkaita ratkaisuja tiedon- ja laadunhallintaan, joiden avulla organisaatiot voivat saavuttaa merkittäviä liiketoimintaetuja, niin tehokkuudessa, prosessienhallinnassa kuin myös integroimalla eri järjestelmien tuottaman tiedon yhteen. M-Files-ohjelmistot edustavat uutta lähestymistapaa tiedonhallintaan. Näiden ansiosta käyttäjät löytävät nopeasti oikean tiedon laitteesta, ajasta ja paikasta riippumatta. (Finder.fi 2023.) M-Files toimii siis globaalisti edistäen asiakkaidensa digitalisaatiota urauurtavilla ratkaisuillaan huomioiden markkinoiden kulloisetkin tarpeet, kuten esim. tällä hetkellä keskeisen EU:n tietosuoja-asetuksen (GDPR) vaatimukset. (Microsoft.com, 2017.)

Tuhannet yritykset yli 100 maassa käyttävät M-Filesia parantaakseen tietotyön laatua ja tuottavuutta sekä täyttääkseen tiedonhallintaan liittyviä standardeja ja vaatimuksia. Suomessa M-

Filesin ratkaisut ovat käytössä yli 1 200 organisaatiossa. Erityistä kiitosta M-Files saa teknologiansa käytettävyydestä, integroitavuudesta muihin järjestelmiin sekä alaa vaivanneiden kansiorakenteiden välttämisestä (Microsoft.com, 2017).

Tässä työssä puhuttaessa M-Files:sta emme tarkoita kuitenkaan tässä mainittua yhtiötä. Käsittelemme 6.1 Nykytilan selvityksessä työtilaajalla käytössä olevaa M-Files-ohjelmistoa, jolla hallinnoidaan ja resursoidaan erimielisyysmuistioiden käsittelyä. M-Files:lla tarkoitetaan organisaatiossa käytössä olevaa ohjelmistoa.

## 4 TIETOPERUSTA

Esittelen tietopohjana erilaisia työelämää käsitteleviä aiheita ja muutoksista johtuvia teemoja. Ensinnä hain aiheeseen liittyvää kirjallisuutta menetelmä kirjallisuudesta ja digitalisaatiosta. Käsittelem kirjallisuus aineistoa, jota olen lisäksi ammentanut toimitsijoiden haastatteluista ilmenneiden asioiden pohjalta. Haastattelut ovat johdattaneet etsimään juuri täsmällistä tietoperustaa tähän aihepiiriin. Näin ollen olen pyrkinyt siihen, ettei työn kirjallisuuskatsaus ainoastaan pohjautu ennakoivaan tai oletettuun käsitykseen tietoperustasta.

### 4.1 Tietojärjestelmäosaaminen

Teknologia ja tietoliikenneyhteydet ovat mahdollistaneet uusia työnteonmalleja ja ajattelutapoja, jotka ovat muokanneet työelämää. Kiihtyvässä työelämässä on yhä jatkuva murroksen aika niin toimintatapojen, tuottavuuden kuin tehokkuuden osalta. Meneillään olevat muutokset ympäristössä täällä kuin maailmalla vaikuttavat nykyiseen ja tulevaan työelämään. Muutoksia leimaavat tyypillisesti monimuotoiset ja mutkikkaat tilanteet eli kompleksisuus, jossa on useita toisiinsa kietoutuneita muuttujia ja osia. Toisaalta iso rooli on myös arvaamattomuudella epävarmuudella ja epäselvyyksillä. (Koivuniemi 2020, 11-16.)

Arvaamattomuus syntyy, jostakin odottamattomasta ja epävakasta tilanteesta, jonka ajallisesta kestosta ei ole tietoa. Epäselvissä tilanteissa ei ole tarpeeksi tietoa mitä on odotettavissa, kun syitä ja niiden vaikutuksia ei kunnolla pystytä tunnistamaan. Epävarmuus tilanteessa voi olla tietoa itse asiasta, mutta epäselväksi on jäänyt se mitkä tekijät aiheuttavat muutoksen paineen. Muutosten tuomilla haasteilla on suoria ja välillisiä vaikutuksia ihmisten jaksamiseen niin työ- kuin vapaa-ajalla. (Koivuniemi 2020, 11-16.)

Organisaatiossa on yhä tärkeämpää huolehtia henkilöstön hyvinvoinnista. Jaksamisen varmistaminen, palautumisen edistäminen ja hallinnan tunteen lisääminen ovat organisaation ja yksilön yhteinen intressi (Koivuniemi 2020, 16). Yleisesti ottaen asiantuntijaorganisaatioissa tiedon kuin kommunikaation määrä on valtavan laaja ja työn kannalta merkittävä. Lisäksi yhteistyö- ja vuorovaikutustaitojen merkitys kasvaa entisestään. Sujuvan yhteistyön ylläpitäminen vaatii yhteistyön arvon ymmärtämistä, puhumisen, kuuntelemisen ja kysymisen taitoja ja sen lisäksi tarvitaan osaamista käyttää erilaisia työkaluja ja menetelmiä ylläpitääkseen ja

kehittääkseen sujuvaa yhteistyötä organisaation sisäisesti kuin sidosryhmiin sekä sen verkostoihin. Tästä johtuen yhteistyö- ja vuorovaikutustaitojen merkitys kasvaa jatkossakin, sekä aiheuttaa jatkuvaa painetta osaamisen kehittämiseen, joka kohdistuu juuri näiden menetelmien, järjestelmien tai tukitoimintojen ylläpitämiseksi. (Koivuniemi 2020, 16.)

Uusien toimintatapojen ja digijärjestelmien tuominen vaatii perusedellytysten rakentamista perinteisessä organisaatiossa ja joskus jopa isoa muutosta. Kun uudella toimintatavalla syrjäytetään vanhoja ja totuttuja työnteon käytänteitä. Tavat siis saattavat olla juurtuneita tapoja toimia sekä uskomuksia, joilla kyseenalaistetaan uuteen toimintamalliin siirtymistä. Tämän seurauksena edellytetään myös muutosjohtamista, jonka tavoitteena on rakentaa pitkäjänteisesti ja suunnitelmallisesti kohti systemaattista muutosta läpi koko kehittämistyön ja projektin ajan, jotta uudistuminen on mahdollista. Yhdeksi tärkeimmäksi digitalisaation johtamisessa on arveltu olevan ymmärrys ja merkitys tästä omalle organisaation toiminnalle, jonka pohjalta on tehtävä tarvittavat päätökset ja toteuttaa ne. Johtamisessa on tärkeää osata myös päättää, kuinka iso työkalu digitalisaatio ja teknologia on organisaation strategiassa. (Ilmarinen & Koskela 2015, 194 - 231.)

Muutoksen nopeus on työelämässä ollut viimeisten vuosien aikana nopeaa. Kolme vuotta sitten koronapandemia ajoi kaikki mahdolliset työt etänä tehtäväksi. Tämä on myös osaltaan muuttanut työelämää teknologisemmaksi ja toisaalta myös joustavammaksi.

Työelämä irtautuu paikasta ja ajasta. Työtä pystytään tekemään globaalisti 24/7 digitaalisten työkalujen tukemana. Tällöin tiedon pitää olla löydettävissä ja sen pitää olla oikea aikaista. Lisäksi uusien sukupolvien vaikutus työelämään tuo muutoksia viestintään ja vuorovaikutukseen. Nämä tekijät haastavat vuorovaikutuksen uudelle tasolle. Viestintä- ja vuorovaikutustaidot ovat muuttuneet merkittävästi menneiden vuosien saatossa, kun erilaisia alustoja on otettu viestinnän käyttöön. (Hiila, Tukiainen & Hakola 2019, 198-205.)

Kaikenikäisiä tekijöitä tarvitaan työyhteisöissä ja ICT- kulttuurin muutoksessa on otettava huomioon myös eri sukupolven edustajat. On siis pystyttävä keskustelemaan eri-ikäisten tyyleistä ja toiveista viestinnän ja vuorovaikutuksen onnistumiseksi ja luotava niille juuri sopivat puitteet organisaatioissa. Mitä paremmin ja syvällisemmin organisaatiossa ymmärretään tiimien ja roolien merkitykset ja tunnustetaan tekijöiden osaaminen, on heillä sitä paremmat edellytykset saavuttaa yhteiset tavoitteet. Vuorovaikutuksen ja viestinnän tulisi onnistua ja toimia sovitussa

kanavassa, mikäli tehtävät sitä edellyttävät. (Hiila, Tukiainen & Hakola 2019, 198-205 & 220.) Digitalisaatio on muokannut ja muokkaamassa jatkuvasti toimintatapojamme niin työssä kuin arjessa. Vuorovaikutuksen kannalta oleellista on jaettu tietoisuus, jolla autetaan ja tuetaan osamista työyhteisössä sekä luodaan yhteistä merkitystä. (Hiila, Tukiainen & Hakola 2019, 208.)

## 4.2 Työhyvinvointi

Jokaisella työpaikalla ja jokaisessa työtehtävässä on erilaisia kuormitustekijöitä. Näitä kuormitustekijöitä pyritään työpaikoilla ennalta ehkäisemään ja tunnistamaan niin työyhteisön kesken kuin työsuojelun keinoin. Työn pitäisi kuitenkin kuormittaa sopivasti tekijää. Sopivalla kuormituksella on positiivisia vaikutuksia työssä jaksamiseen ja hyvinvointiin, joka näkyy työn sujuvuutena, innostuksena ja tuottavuutena. (Koivuniemi 2020, 17-18.) Pääsääntöisesti asiantuntijatyön kuormitustekijät ovat enemmän henkisiä kuin fyysisiä ja tässä työssä esille tuodaan vain henkisiä kuormitustekijöitä.

Kuormitustekijät voidaan jakaa kolmeen ryhmään, joita ovat: työn järjestelyihin liittyvät tekijät, työn sisältöön liittyvät tekijät ja työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyvät tekijät. Liiallinen ja pitkittynyt kuormitus on uhka jaksamiselle, terveydelle ja hyvinvoinnille. Asiantuntijatyössä älylaitteet ja sen tuomat työvälineet voivat saada tekijän seuraamaan työasioita vapaa-aikana, jolloin työn ja vapaa-ajan yhteen sovittaminen voi olla haasteellista ja lisää kuormitustekijöitä, esim. sähköposteihin vastaaminen tai niiden tarkistaminen kuormittaa tekijäänsä vapaa-ajalla. Näin ajatukset palautuvat työntekoon, jolloin rentoutuminen ja palautuminen vapaa-ajalla jää vähäisemmäksi.

Toisekseen jatkuva tavoitettavuus työtehtävässä lisää kuormittavuutta, koska työstä irtautuminen on lähes mahdotonta. Lisäksi erilaiset jatkuvat keskeytykset ovat häiriötekijöitä työssä, kuten älylaitteiden hälytysäänet, ilmoitukset tai muita teknologiasta johtuvia häiriöitä. Lisäksi keskeytyksiä voi aiheutua työkavereiden tai asiakkaiden kyselyistä tai työympäristöstä aiheutuvia häiriötekijöitä, kuten esim. melu. Nämä erilaiset jatkuvat keskeytykset lisäävät kuormitusta, kun tekeminen keskeytyy ja ote herpaantuu sekä palaaminen keskittyneeseen tekemiseen voi olla hankalaa tai vaikeaa. Erilaiset kuormittavuustekijät yhdistettynä voivat asettaa työntekijän jatkuvaan ‘hälytys- ja valmiustilaan’. Tämän päivän työelämää ja sen tehokkuutta

leimaa kiireen kulttuuri. Kiire on myös vapaa-aikaa leimaava tekijä. Kiire voidaan yhdistää eri tekijöihin ja sillä voidaan tarkoittaa toiminnan tilaa, tavoitetilaa, faktaa, tunnetta, mielen tilaa tai vaikkapa muoti-ilmiötä. (Koivuniemi 2020, 18-22 & 84.)

Toisena skenaariona asiantuntijatehtävissä työskentelevät saattavat kerätä työtehtäviään jonoon, mikä luo turvallisuuden tunnetta tekijälleen, mutta tämä vastaanotettu ja keskeneräinen työ näyttäytyy asiakkaalle odottamisaikojen pitkittymisenä. (Torkkola 2015, 59.) Tämä voi johtua työmäärän vaihtelevuudesta ja näyttäytyy kasvavana työmääränä, mikä lisää työn jonoutumista. Tällöin työtehtävien jakamisesta kollegoiden kesken voisi olla hyötyä työkuorman tasaamiseksi, kun taas työmäärän hiipuessa uhkana voi olla juuri mainittu turvallisuudentunteen säilyttäminen työssä, jolloin tekijät tahtovat kasvattaa työmääräänsä turvatakseen työn jatkuvuuden. (Torkkola 2015.)

### **4.3 Kiireen tunne työssä**

Tekniikka ja tietojärjestelmät työpaikalla aiheuttavat myös kiirettä, niin henkilökohtaisineen laitteineen ja sovelluksineen. Näiden hälytys- ja ilmoitusäänet aiheuttavat nopeaa reagointia ja vastaamista sekä työn keskeytymistäkin. Kiirettä aiheuttavat myös monet tekemiseen liittyvät seikat, kuten selkeän käsityksen puuttuminen tavoitteista tai tehtävistä, jotka ohjaavat toimintaa väärään suuntaan tai tekemiseen. Erilaiset tavoittelut ja odottelut tietoihin tai päätöksen tekoihin kostaavat kiireenä ja aiheuttaa työnteon sekä kiireen painetta viime kädessä tehtäviin töihin. Näillä on tekemistä vaikuttavia seikkoja, kuten epä tietoisuus tehtävistä, päätöksistä ja vastuista, jotka ohjaavat tekemisen laatua kiireen ja kaaoksen keskellä tämä voi lisätä virheiden määrää työssä. Myös tekijällä voi olla osaamisessa vajetta, jolloin tekeminen ei ole ajan tasalla ja työn perustehtävän tekeminen hidastuu. (Koivuniemi 2020, 23.)

Perustehtävien tuottavuuteen ja työn sujuvuuteen sekä tehtävien helpottamiseksi ja nopeuttamiseksi on tuotu teknologiaa ja erilaisia ICT-järjestelmiä, jotka helpottavat tietojen hallintaa. Näillä tietoteknisillä järjestelmillä voidaan edes auttaa sitä, ettei kiireen tuntua pääse syntymään. Yhdeksi tehokkaaksi tavaksi on valjastaa sähköisen viestintäliikenteen tehostaminen teknologian keinoin. Järjestelmillä on tarkoitus parantaa ja kehittää tiedon ja asiakirjojen löydettävyyttä sekä saatavuutta. Hyvällä suunnittelulla ja selkeästi merkityillä sekä nimetyillä

asiakirjojen löytymisellä tehostuu myös ajankäyttö. Sähköiset työkalut tekevät työn näkyvämmäksi tekijöille tämä lisää työhön suunnitelmallisuutta, kun esimerkiksi tehtäväkirjauksia pystytään tekemään suoraan järjestelmään ja tehtävät ovat taltioituna ja järjestyksessä sekä jatkettavissa suoraan teknologian tukemassa järjestelmässä. Tämä toimenpide vähentää tekemättömien asioiden muistissa pitämistä ja näin ollen muistin kuormitusta. (Koivuniemi 2020, 23-27.)

Digitalisaatio ja teknologia työpaikoilla on lisääntynyt ja lisääntyy entisestään tarjoten erilaisia mahdollisuuksia ja työkaluja työntekemiseen. Täysin aukottomasti teknologia ei ole tähän vielä taipunut. Tietojärjestelmät aiheuttavat merkittävästi työhön kiirettä ja viivettä. Nämä saattavat johtua siitä, etteivät järjestelmät toimi kunnolla tai ovat hitaita ja vaikeita käyttää. Toisekseen eri järjestelmät aiheuttavat kokonaisuuden kannalta hajanaisuutta ja mikäli työntekijät eivät hallitse kaikkia järjestelmiä ja niiden käyttöä niin tiedon saanti ja työtehtävät viivästyvät. Tekniikan kehittyessä ja mennessä eteenpäin myös toimintajärjestelmiin aiheutuu muutospainetta, jolloin organisaatioissa on tarve joko päivittää tai löytää uusia toimivia tapoja ja järjestelmiä työkaluineen ehkäistäkseen kiireen ja kuormituksen syntyjä. (Koivuniemi 2020, 23-27.)

Kun uudet tavat on löydetty, tulee ne harjoittaa organisaation käyttöön niin, jotta ne juurtuvat osaksi olemassa olevaa toimintatapaa. Organisaatiossa tarvitaan yhteisen tekemisen ymmärrys siitä, mitä ollaan tekemässä ja mihin ollaan menossa näillä uusilla tai erilaisilla toimenpiteillä, ehkäistäkseen kuormitustekijöitä ja kiireen tuntua. Yhdessä tekemisellä ja oikealla osaamisella voidaan tunnistaa ja edistää sekä hallita kuormittavia tekijöitä organisaatiossa. (Koivuniemi 2020, 23-27.)

Lean-menetelmän periaatteella tässä yhteydessä olisi tarkoitus, että organisaation toiminta rakennetaan virtaustehokkaaksi. Tällä toimenpiteellä asiakkaan eli tässä yhteydessä jäsenenä läpimenoaikaa minimoidaan ja keskitytään siihen, että tehtäviä palvelupyyntöihin valmistuisi mahdollisimman sujuvasti. Tarkka resurssisuunnittelu etukäteen on kuitenkin mahdotonta. (Torkkola 2015, 59-61.) Syynä tähän voivat olla erilaiset asiat tai niiden tulkinnat. Tämä aiheuttaa työnvaihtelua, joka voi pilata tarkat ja täsmälliset suunnitelmat.

*Toimimaton suunnitelma tarkoittaa, että sen laatimiseen käytetty aika on mennyt hukkaan (Torkkola 2015, 61).*

Lean-ajattelussa hyväksytäänkin vaihtelun olemassaolo ja pyrkimyksenä on ratkaista tämä haaste parantamalla organisaation kykyä sopeutua siihen. Näin karkea suunnitelma on olemassa

ja se sisältää etukäteen pelisäännöt vaihteluun ja sen tuomille yllätyksille. Henkilöstön on tällöin sopeuduttava itseohjautuvasti kunkin hetken todelliseen ja ajantasaiseen tilanteeseen. (Tokkola 2015, 61.) Vaihtelulla ja sen hyväksymisellä suunnittelusta aiheutuvaa resurssihukkaa voidaan pienentää.

Toisena resurssihukkana asiantuntijatyössä voisin mainita tiedon tai työn siirtämisen henkilöltä tai osastolta toiselle. Sen sijaan kannattaisi pyrkiä minimoimaan tarvittavien henkilöiden määrä tehtävää kohden. Siiloutunut organisaatorakenne tarkoittaa usein tehtävän siirtelyä osastojen välillä, mutta jatkuvasta siirtelystä koituu myös resurssihukkaa. Vaikka joskus työ voi kuitenkin vaatii eri osajia ja heidän välillä olevaa työnsiirtelyä, jotta tehtävä saadaan saatettua valmiiksi. (Torkkola 2015, 26-27.)

Kolmantena resurssihukkana nostaisin virheet ja uudelleen tekemisen. Tähän tilanteeseen joudutaan usein silloin kun asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun. Näin työ palautuu takaisin uudelleen tehtäväksi. Tehtävän uudelleen tekeminen vie käytännössä kapasiteettia kahden kertaan. Sama voi tapahtua työketjun sisällä, mikäli edellinen työvaihe on virheellinen tai tarvittavaa materiaali puuttuu tiedoista. Työvaiheessa seuraava joutuu joko paikkaamaan virheen tai palauttamaan työn uudelleen tehtäväksi. Virheet aiheuttavat resurssihukkaa, kun työtä joudutaan korjaamaan ja toisekseen tämä aiheuttaa myös työnvaihtelua. (Torkkola 2015, 26-27.) Työnvaihtelu saattaa kostautua tässä tapauksessa kiireenä tai kuormituksena. Näistä lisää seuraavassa kappaleessa.

#### **4.4 Stressi, kuormitus, keskeytykset ja teknostressi**

Ihmiset kokevat stressiä haastavissa sekä muutos tilanteissa, mutta se ei tarkoita sitä että, kaikki olisi niin kutsuttua huonoa stressiä. Hyvää ja oikeanlaista stressiä on, kun haasteet ovat riittävän suuria ja ponnistelun arvoisia. Tämä lisää tekijän motivaatiota ja suorituskykyä myös onnistumiset lisäävät tyytyväisyyttä ja hyvinvointia. Työhyvinvointiin ei vaikuta vain työhön liittyvät asiat, vaan ihmisen kokonaisvaltainen hyvinvointi ja terveys sekä työn ja yksityiselämän yhteensovittaminen. (Koivuniemi 2020, 27 & 39.)

Työstä johtuvaa stressiä koetaan useimmin kun, työ on huonosti organisoitu tai työn vaatimukset ja haasteet kasvavat liian suuriksi. Tällöin työntekijän osaaminen ja kyvykkyys ei kohtaa

eikä hän voi harjaantua ja kehittyä tehtävässään, vaan hän joutuu kokemaan valtavaa painetta työstään. Tämä altistaa hänet epämiellyttävälle stressille, jolla on negatiivisia vaikutuksia hyvinvoinnille niin työssä kuin vapaa-aikana. Stressin vaikutuksen voivat näkyä ahdistuksena, ärtymyksenä, vihana, pelkona, tyytymättömyytenä ym. epämiellyttävinä tunteina. Pitkittynyt stressi voi johtaa masennukseen. Hoitamattomalla ja hallitsemattomalla työstressillä on vaikutuksia niin työyhteisöön kuin organisaatioon. Näitä ovat mm. lisääntyneet poissaolot, heikentynyt sitoutuminen työhön, henkilöstön vaihtuvuus, tuottavuuden ja suorituskyvyn heikkeneminen. Näistä aiheutuu todennäköisesti vaikutuksia myös asiakas tyytyväisyyteen sekä reklamaatioiden määrään tai jopa työturvallisuuden laiminlyöntejä. Kaikilla näillä on vaikutuksia organisaation taloudellisiin menetyksiin. (Koivuniemi 2020, 27-31.)

*Se, miten työ on suunniteltu, ja miten sitä johdetaan vaikuttavat stressin määrään ja laatuun (Koivuniemi 2020, 29).*

Työ- ja vapaa-aika ovat aiempaa pirstaloituneempia jatkuvan tietotulvan, sosiaalisen median sekä viihteen eri muotojen johdosta. Nämä lisäävät aivojen kuormitusta. (Koivuniemi 2020, 31.) Työn ennakoitavuuden ja suunnittelun pilaajia ovat monesti keskeytykset, jotka johtuvat monesti eri tekijöistä. (Torkkola 2015, 61.)

Useimmiten keskeytykset johtuvat älylaitteiden ilmoituksista, puhelimeen tai sähköpostiin vastaamisesta tai kollegan kysymyksiin vastaten. Tämä vie suunnitellulta työltä ja tekemiseltä aikaa. Keskeytyksen jälkeen aikaa voi mennä työhön kiinni pääsemiseksi uudelleen. Siksi olisi suotavaa, että työhön ja tietoihin pääsisi vaivattomasti käsiksi ja että olemassa olevat järjestelmät ja työkalut tukisivat tätä toimintamallia. (Torkkola 2015, 61.) Seuraukset vaikuttavat työn laadulliseen puoleen. Mikäli tekijä joutuu kokemaan, että työtehtäviä on vaihdettava akuuteimpiin tehtäviin tai hän vastaa kysymyksiin, joita hänelle on esitetty. Jatkuvilla keskeytyksillä kärsii työn tehokkuus, laadukkuus, keskittyminen, luovuus ja jopa ratkaisukeskeisyys. Usein asiantuntijat ovat sitoutuneita ja kokevat työn tekemisen velvollisuutena ja tietävät henkilökoh- taisten ylläpitojen merkityksen organisaatioissa kuin sen verkostoissa. (Torkkola 2015, 61 & 79.) Sitoutumisesta johtuen keskeytyksiä saatetaan sallia ja hyväksyä tavallista enemmän, vaikka voi olla, että tehtävät kärsivät ja työperäinen stressi lisääntyy. Jatkuvilla työelämän muutoksilla, uusilla järjestelmillä ja asiantuntijatyön tiedon etsiminen eri järjestelmistä tai hakemis- toista sekä työtehtävien määrällä on vaikutuksia stressiin.

Nykyisin työ sekoittuu helposti vapaa-aikaan, tekeminen keskeytyy ja osaamista on kehitettävä jatkuvasti. Teknologian käyttö ja sen tuomat uudistukset aiheuttavat stressiä tätä kutsutaan teknostressiksi. Teknostressistä on tullut aikamme ilmiö ja kasvava ongelma työpaikoilla. Monesti työntekijät joutuvat kokemaan, sitä ettei heidän kykynsä vastaa jatkuvia vaatimuksia digitalisoituvasta työympäristöstä. Tästä kärsivät useimmin kokeneemmat työntekijät, jotka herkemmin altistuvat tälle teknostressille ja ovat vaarassa kuormittua. (Hämäläinen, Lainema ja Syy-nimaa 2021.) Toimimattomat tietojärjestelmät ja teknologia vievät aikaa ja ovat käyttäjälleen turhauttavia, uuvuttavia ja stressaavia. (Koivuniemi 2020, 95.)

*Teknostressi on merkittävä ongelma suomalaisilla työpaikoilla toimialasta riippumatta (Hämäläinen, Lainema ja Syy-nimaa 2021).*

Työperäisestä teknostressistä on tullut yleinen ilmiö työpaikoilla. Jyväskylän yliopiston kasvatustieteiden laitoksen tutkimuksen mukaan teknostressin suurimmat vaikuttavat tekijät ovat toimiala, työkokemus ja sukupuoli. Näiden tulosten perusteella miehet kokivat teknostressiä työssään enemmän kuin naiset. Tutkimus osoitti myös sen, että työntekijät kokivat, ettei heidän kykynsä vastannut digitalisoituvan työympäristön vaatimuksia ja erityisesti kokeneemmat työntekijät ovat vaarassa kuormittua teknostressin altistumiselle. Työkokemuksella ei siis tutkimuksen valossa kerrytetty teknologiaosaamista riittävästi, vaan pidempään työelämässä olleet kokivat teknostressiä nuorempia kollegoitaan useammin. Kokeneemmat työntekijät havaitsivat myös enemmän puutteita teknologisessa osaamisessaan kuin vähemmän kokeneet ja nuoremmat työntekijät. Nämä työkokemuksen ja iän tuomat yhteydet koettuun teknostressiin oli tutkijoiden mielestä huolestuttavin havainto tässä tutkimuksessa ja tästä on päätelty, että työkokemus ei kehitä ammatin vaatimaa teknologiaosaamista riittävästi eikä se näin ollen vastaa digitalisoituneen työympäristön vaatimuksia. On arveltu, että joka kolmas teknologiaa työssä käyttävä saattaa kokea teknostressiä. Teknostressillä on yhteys työn luonteeseen sekä siihen, kuinka keskeisessä roolissa teknologia on työssä. (Hämäläinen, Lainema ja Syy-nimaa 2021.)

Teknologian kuormitusta lisäävät jatkuvasti muuttuvat työvälineet ja työn tekemisen tavat sekä myös työn puitteet, resurssit ja vastuut. Tutkimus paljasti myös työnantajien tarjoaman riittämättömän tuen teknologisten taitojen ylläpitämiseen ja tämän yhteys näkyi koettuna teknostressinä. Työntekijän omilla asenteilla sekä omalla osaamisella on vahva yhteys teknostressin muodostumiseen. Tutkimuksessa nähtiin, että tulevaisuuden kannalta keskeistä on ymmärtää ja

löytää uusia teknologisia-pedagogisia ratkaisuja teknostressin ennaltaehkäisemiseksi. (Hämäläinen, Lainema & Syynimaa 2022.)

Teknologia valinnoissa organisaation kannattaa hyödyntää ratkaisukeskeisiä järjestelmiä työn edistämistä ja sujuvuutta ajatellen. Tietojärjestelmien selkeydellä niin tiedon hankinnassa, prosessoinnissa, varastoinnissa kuin sen jakamisessa on pyrittävä pitämään asiat ihmisläheisinä ja mahdollisimman yksinkertaisina, tällöin teknologia tukee ihmisten luontaista tiedonkäsittelyä. Lisäksi on varmistettava, että henkilökunnan taidot ja osaaminen on riittävää järjestelmien käytössä. Riittävän osaamisen ja taitojen ylläpitämiseksi on pystyttävä tarjoamaan suunnitelmallista koulutusta, opastusta ja perehdytystä. (Koivuniemi 2020, 43 & 57-60.) Uudistumiseen ja uuden oppimiseen sekä vanhasta poisoppimiseen tarvitaan jokaisen työpanosta, tällöin on kyse myös henkilökohtaisesta muutoskyvystä. Verkostomaisessa organisaatiossa vuorovaikutus-, kommunikointi ja tiimityötaitot ovat välttämättömiä osaamisen kehittämisessä ja sen yhdistämisessä. (Ilmarinen & Koskela 2015, 194 - 231.)

#### **4.5 Lean-menetelmää asiantuntijatyön johtamisessa**

Lähdeaineistoksi järjestelmän käyttöönottoa ajatellen menetelmäksi on valikoitunut Lean-kirjallisuus. Selvitystyöstä saatujen tietojen perusteella ja kirjaamisjärjestelmän hankinnasta käytäntöön viemisen aikana osana hankkeen johtamista voisi hyödyntää Lean-menetelmää. Tässä tapauksessa Lean-menetelmällä voisi pyrkiä siihen, että työtä tekevien asiantuntijoiden vaikutusmahdollisuudet ja kokemukset pystytään ottamaan huomioon.

Lean-ajattelu perustuu erilasten menetelmien ja työkalujen systemaattiseen kehittämiseen organisaation toiminnassa. Tällä menetelmällä on tavoitteena pyrkiä parantamaan ja selkiyttämään tekemistä ja ohjata hahmottamaan toimintojen kokonaisuutta sekä löytämään syy- ja seuraussuhteita toimintaan liittyen. (Koivuniemi 2020, 91.) Keskeinen tavoite Leanissa on toiminnan järkevöittäminen (Koivuniemi 2020, 87), jonka avulla työtä saadaan sujuvammaksi. Tällä toimenpiteellä pyritään vähentämään tuottamattoman työn määrää. Lean-menetelmä perustuu arkijärjen käyttöön, uuden oppimiseen ja luovaan sekä soveltavaan työnteontapaan, jossa etuja pyritään hyödyntämään niin omassa kuin työyhteisön toiminnassa. Näin toimiessaan prosessien toiminta tehostuu ja etenevät jatkossa sujuvammin. Tällä on vaikutusta asiakastyytyväisyyteen

ja toiminnan uskottavuuteen. Onnistuakseen toiminnassa tähän tarvitaan organisaatiossa hyvää yhteishenkeä ja yhdessä tekemistä niin tavoitteiden kuin kehittämistyön osalta. (Koivuniemi 2020, 87.)

#### **4.6 Muutosten tuomat haasteet**

Muutokset asiantuntijaorganisaatiossa voivat olla haasteellisia, mikäli on totuttu siihen, että jokainen on saanut itse päättää omasta työstä, sen aikataulutuksesta, järjestyksestä ja toimintata-voista. Jokainen on myös luonut omat hallintakeinonsa työ- ja henkilökohtaisen ajan käytön suhteille. (Torkkola 2015, 61.) Puttonen, Hasu ja Pahkin kertovat Työterveyslaitoksen julkaisussaan 2016, että muutostahti on ollut nopeaa suomalaisilla työpaikoilla. Yleisin muutokseen syy on ollut organisaatio muutos yrityksessä tai julkisen sektorin organisaatiossa.

Muutoksesta aiheutuva epä tietoisuus voi synnyttää erilaisia reaktioita ja useasti jopa kielteisiä tunteita. Mikäli muutoksen taustoittaminen ja siitä aiheutuvat tapahtumat jäävät kertomatta tai ne viestitään vain pintapuolisesti, niin työntekijöidenkin on helpompi tehdä vastakkainasettelua tilanteesta. Muutostilanteiden osuessa kohdalleen tietointensivisemmässä työympäristössä työskentelevillä tiedon rooli korostuu. Tällöin tiedoilla ja tietämisellä on erityinen tarve tekijöille. (Hiila, Tukiainen & Hakola 2019, 162.) Edellä mainitut tekijät kertoivat teoksessaan, että Daniel H. Pink on esittänyt kolme tärkeää motivaattoritekijää asiantuntijoille, joita ovat itseenäisyys, hallinnan tunne ja tarkoitus toiminnan ymmärtämisestä. Mikäli muutos uhkaa jotain näitä tekijöitä kohtaan, on siis asettuminen vastahankaan helpompaa kuin sopeutuminen muutokseen.

Muutokset, epä tietoisuus ja väärinymmärrykset voivat aiheuttaa konflikteja työyhteisössä. Konfliktit siis kuuluvat muutokseen ja niiden takana on usein pelkoja. Konfliktien taustalla on usein juuri muutoksen tuoma epä tietoisuus tai ahdistus. Tämä ei tarkoita sitä, etteikö konflikteista voisi olla hyötyä, oppia uutta tai korjata virheitä. Tiimiäly ei rakennu sen varaan, että kaikista asioista oltaisiin samaan mieltä. Salliva ilmapiiri hyväksyy konfliktit, koska se tunnistaa näissä piilevän voiman. Tällöin on mahdollista kuunnella eriävät mielipiteet ja sovitella tilanteet. Rakentavasti erimieltä asioista olevat organisaatiot pystyvät myös tällä keinon vahvistamaan toimintaansa ja tiimien keskeistä älyä. (Hiila, Tukiainen & Hakola 2019, 162-165.)

Lean-ajattelussa pyrkimyksenä on optimoida työn etenemistä organisaatiossa, ei vain yksittäisen henkilön työtä. (Torkkola 2015, 60.)

Nykyajan työelämässä voidaan jo vaatia jokaiselta vastuunottoa niin työtehtävien suhteen kuin ongelmien ilmennyttyä. Vastuunotto ja siitä huolehtiminen ovat etenkin tulevaisuudessa jokaisen tehtävälisellä. Vastuunottamisella on kaikkien pyrittävä ohjaamaan omaa työtään ja tehtävään kuin myös tiimiä kohti sen tavoitteita. On myös tärkeää, kun ihmisten erilainen osaaminen yhdistyy ja ongelmia sekä tehtäviä pystytään käsittelemään yhdessä ja vieläpä siten, että jokainen on yhtä paljon vastuussa lopputuloksesta kuin toinen. (Hiila, Tukiainen & Hakola 2019, 179 & 187.) Väitettä tukee myös se, kun tiimejä organisoidaan siten että heille jää vapaus päättää omasta tekemisestä, jolloin vastuu sen yhteistoiminnasta, tarkoituksesta ja tuloksesta asettuu juuri tekijöille itselleen. Tässä mallissa toteutuu vastuunkanto ja itseohjautuvuus niin yksilönä kuin tiiminjäsenenä. (Hiila, Tukiainen & Hakola 2019, 194).

Muutoksen helpottamista ja hyväksymistä voidaan edesauttaa sillä, että muutos perustuu toiminnan tarpeeseen, tosiasioiden analysointiin ja niiden pohjalta tehtyihin päätöksiin. Näillä on merkitystä organisaation tavoitteiden kannalta. Tavoitteet eivät saa ajaa jonkin tietyn ryhmän etua. Tärkeää on pitää työyhteisön jäsenet ajan tasalla ja antaa tarvittavaa informaatiota, jolla tuetaan avoimuutta ja läpinäkyvyyttä. Parempi olisi jakaa tietoa ja informaatiota mieluummin liikaa kuin liian vähän, koska kommunikaation tai viestinnän puute voi koitua esteeksi onnistumiselle. Yleisen informaation lisäksi on hyvä keskustella jokaisen kanssa muutoksista ja niiden vaikutuksista näiden henkilöiden kanssa, joita tämä tulee koskemaan. Oikealla ja ajantasaisella informaatiolla ja tiedon jakamisella varmistetaan asioiden todellisuus, jotta perättömiltä huhuilta ja epävarmuudesta johtuvalta mielipahalta sekä häiriötekijöiltä pyritään välttymään, jolloin työilmapiiri ei pääsisi heikkenemään. (Tuominen 2016, a 102.)

#### **4.7 Muutosvastaisuutta kohdataan muutosjohtamisella**

Jatkuvat muutokset työelämässä eivät aina ole mieluisia, ja tämä saattaa näyttäytyä työyhteisöissä muutosvastaisuutena. Muutosvastaisuus on aivan normaalia toimintaa ja ominaista käyttäytymistä ihmisille. Muutoksessa kriittisyyteen vaikuttavat kokemukset, tunteet ja järki sekä ennakkoluulot. Ennakkoluulot ja tunteet ohjaavat vahvasti sen toimintaa, mutta ne eivät saa

asettua esteeksi muutoksen myllerryksessä. Tämä aiheuttaa sen, että kaikkia ihmisiä on vaikea houkutella muutokseen mukaan, etenkin niitä, jotka kokevat muutoksen epämieluisaksi ja ovat muutosta vastaan. Mikäli muutosvastaisuutta kohdataan laajasti ja suurelta rintamalta, on syytä johdossa pohtia uudelleen vaatimustasoa ovatko tavoitteet kohtuullisia ja saavutettavia. Muutuskriittisyyttä esiintyy usein johtuen liian nopeasta etenemisestä ja liian kovista tavoitteista.

Aivan aluksi kannattaakin miettiä ja asettaa tavoitteet mielellään matalammaksi tai madaltaa korkeita tavoitteita, jotta muutosvastarintaa ei tarvitsisi kokea suuressa mittakaavassa. Puhumalla, järkeilemällä ja innostamalla on helpompi saada ihmisiä mukaan kohti pieniä muutoksia. Osallistamalla ja aktivoimalla ihmiset yhdessä tekemiseen saadaan parempia tuloksia aikaan, kun muutosta ei koeta liian isoksi ja mullistavaksi. Näin ollen muutosvastarinta jää odotettua pienemmäksi.

Lean-menetelmällä tavoitteisiin pystytään paremmin vastaamaan sillä, kun asiat on jäsennelty pienimpiin palasiin ja niihin on näennäisesti helpompi päästä askel askeleelta. Muutoksen ehdottajan vastuuseen kuuluu ratkaisukeskeisyys, jotta muutoksessa löydetään kaikille osapuolille paras mahdollinen lopputulos. Lean-menetelmällä pyrkimyksenä on saavuttaa dialogisella keskusteluyhteydellä ja työntekijälähtöisellä kehittämisellä, joilla löydetään ratkaisuita koko työyhteisön hyväksi, ennen kuin puhutaan toteutuksen yksityiskohdista. Toiminta perustuukin jatkuvaan parantamiseen, yhdessä tekemiseen ja yhdessä oppimiseen, jolloin saadaan pieniä muutoksia aikaan ja päästään lähemmäs yhteisiä tavoitteita ja kohti toivottua päämäärää. (Torkkola 2015.)

*Lean-johtamismallissa työntekijöiden tehtävänä on parantaa työtä ja esimiehen tehtävä on kehittää ihmisiä (Torkkola 2015, 113).*

Muutosta ei myöskään tapahdu ilman epäonnistumisia. Mikäli muutos ei ota onnistuakseen niin se tulee nopealla aikataululla näkyväksi. Nämä epäonnistumiset ovatkin hyvä tapa yhdessä oppimiseen, koska tilanteen korjaamiseen tarvitaan yhdessä tekemistä. Yhdessä tekemisellä on mahdollisuus luoda yhteenkuuluvuuden tunnetta, yhteishenkeä ja sitoutuneisuutta, mikäli nämä toimenpiteet tehdään rakentavasti, toisia kunnioittaen ja arvostaen. Tärkeää on myös se, ettei työ muutoksen osalta pysähdy epäonnistumiseen, vaan näistä tilanteista pystytään ottamaan opiksi ja tilanteita pystytään hyödyntämään edelleen jatkoa ajatellen. Tällä yhdessä oppimisen

Lean-menetelmällä pystytään paremmin ennakoimaan ja tekemään korjaavia toimenpiteitä matkanvarrella, jotta täysiltä katastrofeilta vältytään. Ennakoivalla toiminnalla on tarkoitus havaita ja tunnistaa mahdollisia tulevia esteitä muutoksessa. Lean-menetelmää hyödyntäen olisi-kin olennaista kirjata yhteisesti oletettuja esteitä. Kirjatut esteet kannattaa jättää yhteisesti so- vittuun tiimimuistiin, ja näin ollen se jää kaikkien näkyville. Tiimimuistin tarkoituksena on saatu luettelo esteistä, jotka voidaan jatkossa yhteisesti ja tietoisesti tunnistaa. Kirjaamisella on tarkoitus vähentää yksittäisten ihmisten huolta kyseisistä esteistä. Esteitä tulisi siis ratkoa yh- teisesti, valiten yksi este kerrallaan ratkaistavaksi. Lean-menetelmällä on monesti päästy estei- den ratkaisutuloksissa siihen, että odotetut esteet ja niiden tuomat huolet ovat osoittautuneet tavoitteiden kannalta epäolennaiseksi tai jopa vääriksi, eikä niitä tarvitse enää työn edetessä ratkoa. Lean-menetelmän tarkoitus on kulkea kohti tavoitetta askel askeleelta ja jokaisella as- keleella on tarkoitus parantaa toimintaa hieman voittamalla yksi este kerrallaan oppien yhdessä uutta ja tulla paremmaksi, jotta seuraavalle askeleelle päästäisiin ja oltaisiin vahvempia ratko- maan seuraavia ongelmia ja esteitä. (Torkkola 2015, 120-121.)

Muutokseen vaikuttavat ihmisten psyykkiset valmiudet. Toiset kokevat muutosvastaisuutta, kun taas toiset innostuvat muutoksista. Muutosmyönteiset henkilöt kokevat uudet käytänteet tai toiminnan motivoivana. Muutokseen suhtautuminen on heille luontevaa ja lupaus parempaa kohti. Näin he pystyvät heittäytyä muutoksen vietäväksi tai osallistua siihen proaktiivisesti ja vaikuttavat muutokseen tai ovat osana sitä. Muutosmyönteiset voivat siis hyötyä, oppia ja omaksua nopeasti uutta, kun he pyrkivät liikkumaan suoraan kohti muutosta. Muutosvastaisilla tapa lähestyä muutosta on epäsuorempi, tällöin pyritään välttämään epätoivottua tilannetta. Näissä tilanteissa tapahtuu myös yhteentörmäyksiä, josta voi syntyä konflikteja. Muutokset he- rättävät tunteita niin puolesta kuin vastaan. Ne ovat osa työelämää ja niihin on pystyttävä suh- tautumaan rakentavasti. Organisaatioiden on kuitenkin pystyttävä säilyttämään toimintakyky muutoksista huolimatta sekä niiden aiheuttamista tapahtumista työyhteisöissä. Muutos vie aina aikaa ja paras tapa luoda muutosta on osallistaa kyseiset ihmiset muutokseen, joita se tulee koskettamaan. (Hiila, Tukiainen & Hakola 2019, 146-148 & 170.) Esimiehen tehtävänä on tu- kea ja rohkaista alaisiaan lähtemään omalle epämukavuusalueelle ja etenemään kohti tavoitteita (Torkkola 2015, 109). Näin myös esimies oppii alaistensa ajattelutapaa, ja he yhdessä oppivat toisiltaan ja omasta työstään ja organisaation toiminnasta. (Torkkola 2015, 109.)

## 5 MENETELMÄT

Opinnäytetyö on tehty kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimustyönä. Tämän kehittämishankkeen käynnistettäessä oli havaittu tarve kehittää SEL organisaation toimintaa. Tähän syntyvään tiedontarpeeseen ja tilanteeseen, jotka kohdistuivat kahteen eri teemaan eli nykytilan selvitykseen ja vertaisarviointiin valikoitui sopivaksi menetelmäksi asiantuntijahaastattelut ja vertaisarvio benchmarking-menetelmällä.

Nämä asiantuntijahaastattelut jakautuivat kolmeen eri kategoriaan ja valikoituivat kohderyhmien mukaisesti. Haastattelujen kohderyhmät olivat SEL organisaation sopimustoiminnassa olevat toimitsijat ja näiden esihenkilöt sekä Teollisuusliitto ry:n (TEAM) ja Palvelualojen ammattiliiton (PAM) asiantuntijat, jotka olivat benchmarking-kohteena vertaisarviohaastatelussa. Keräsin aineistot haastattelumenetelmällä keväällä 2022.

Tehtävä vaati nykytilan selvitystä SEL:in omasta menetelmästä kirjaamistoiminnassa. Selvityksellä saimme tietoa organisaation tämän hetken tilanteen. Nykytilan tuloksia pystyi käyttämään ja analysoimaan työn edetessä ja näin omaa toimintaa pystyi peilaamaan muihin toimijoihin verrattuna. Halusimme yhdessä työntilaajan kanssa lähteä kartoittamaan ja selvittämään, miten suuremmat ammattiliitot ovat jäsenpalvelukirjaamisen toimitsijoilleen järjestäneet ja siihen menetelmäksi valikoitui benchmarking-haastattelut.

### 5.1 Menetelmien toteutukset

Benchmarking-metodilla pyritään parantamaan ja nopeuttamaan organisaation oppimista. Sitoutuminen arviointihankkeeseen ja sen kokeminen omaksi varmistavat saatujen tulosten hyödyntämisen. Mikäli kehittämistyössä kohteilla itsellään on vaikutusmahdollisuudet arvioinnin suunnitteluun sekä sen toteuttamiseen, on todennäköistä, että saatuja tuloksia käytetään hyväksi. Toisena edellytyksenä mainittakoon se, että arvioinnin pitäisi mahdollistaa osanottajien oppiminen, tämä edesauttaa työn arvioinnin kommunikatiivista luonnetta. ”Arviointien tavoitteiden asetteluun, toteutukseen ja raportointiin osallistuvilla on mahdollisuus oppia eniten” (Hämäläinen & Kauppi 2001). Tämän lisäksi on tärkeäksi koettu, että varhaisessa vaiheessa pystyttäisiin aktivoimaan mahdollisimman monta yksikön edustaja mukaan haastattelujen merkeissä. Tällä on tarkoitus aktivoida mukaan jatkotoimenpiteisiin ja työtavan muutoksiin.

Benchmarking toimii tutkimusmenetelmänä, jolla pääsemme vertaamaan ja selvittämään mahdollisia kirjaamisjärjestelmiä muilta toimijoilta. (Hämäläinen & Kaartinen-Koutaniemi 2002, 11-14 ja 104.)

Tärkeimmäksi tilaaja näkee selvitystyön organisaatiolle ja benchmarking-menetelmällä selvitetyn muiden toimijoiden kirjausjärjestelmät, joista organisaatio on halukas saamaan tietoa mitkä asiat toimivat, mitkä eivät toimi ja mitä järjestelmään kirjataan sekä kenellä kaikilla on oikeus organisaatiossa päästä käsiksi katsomaan kirjauksia.

Haastattelut lähdettiin toteuttamaan esihenkilöitä osallistavalla projektityöpajalla, jolla oli tarkoitus selvittää nykytilaa ja valmistautua benchmarking-menetelmällä vertaisarviointiin. Tämän avulla oli mahdollista päästä tutkimaan oman organisaation toimintaa, jonka jälkeen päästään vertaamaan, kuinka eri organisaatiossa jäsenpalvelupyyntöjen seuraaminen ja kirjaaminen on toteutettu ja millaisia hyötyjä on mahdollista saavuttaa järjestelmäkirjaamisella.

Benchmarking-mallin vahvuus on siinä, että tällä toimenpiteellä on mahdollista vertailla toimintatapoja myös muiden toimialojen kanssa. Jotta vertailu olisi mahdollista ja tarkoituksenmukaista on täytettävä tarvittavat ja tietyt kriteerit niin omasta toiminnasta kuin vertailtavilta kohteilta. (Tuominen 2016, a 36.)

## **5.2 Benchmarking: 7 prosessiaskelta**

Benchmarking-menetelmää on perusteltu Hämäläisen ja Kaartinen-Koutaniemen teoksessa (2002) neli- tai viisiportaisen etenemismallin mukaiseksi, kun taas Tuominen on teoksissaan käyttänyt seitsemän askelista mallia, joilla kuvataan prosessin etenemisaskelia ja oppimista. Tähän alle on kuvattu pääpiirteittäin nämä askeleet, jotka on laitettu seitsemään eri askelmakonaisuuteen, jotta kehitys ja oppiminen tapahtuisi mahdollisimman hallitusti ja pienin askelin. Toisekseen myös edellä mainitussa Lean-johtamisessa on painotettu selkeästi ja jatkuvasti tapahtuvia systemaattisesti eteneviä prosesseja, joita voidaan helposti pilkkoa pienempiin osiin ja edetä askel askeleelta. Benchmarking- ja Lean-menetelmissä on yhteneväisyys siinä mielessä, että näillä menetelmillä on tarkoitus parantaa toimintaa jatkuvasti selkeillä menetelmillä, askel kerralla ja samalla oppien jokaisella askelmalla uutta tietoa ja taitoa.

### **Benchmarking: Ensimmäinen askel**

Ensiksi on määriteltävä ja tunnistettava itsearviointin avulla kehityskohde tai osa-alue, jota lähdetään kehittämään. Tämän jälkeen on määriteltävä sisältöjen vaiheet ja aikataulu prosessin osalta. Benchmarking-kohteen tulee olla riittävän tarkka ja monipuolinen, jolla voidaan hahmottaa ja alkaa asettamaan tavoitteet työlle. (Hämäläinen & Kaartinen-Koutaniemi 2002, 103-105 ja Tuominen 2016, a. 10-11.)

Tunnistin henkilöstöedustajan tehtävässä toimintahäiriön esittämäni jäsenpalvelupyynnön yhteydessä. Jäsenpalvelupyntöasiani oli selvitystilanteessa, josta oli laadittu erimielisyysmuistio ja toimitsija oli ottanut asian vastattavakseen. Tämä kyseinen asia ei jostain syystä edistynyt ja oli ns. ”hautautunut työkuorman alle”. Tapauksessa oli vaarana käsiteltävän asian vanhenemisriski. Asia nousi kuitenkin uudelleen esille ja selvitykseen loppu viimein esihenkilön toimesta.

Tiesin joidenkin ammattiliittojen kirjaavan jäsenpalvelupyntöjä ja tämän asian tiimoilta tiedustelin, miten SEL kirjaa palvelupyntöjä. Keskustelujen pohjalta kävi ilmi, ettei organisaatiossa kirjattu yhteydenottoja ja tästä aiheutuneita ongelmallisia tapauksia oli havaittu jo aiemmin organisaatiossa esim. asiaa käsittelevä toimitsija on estynyt osallistumasta työtehtävänsä suorittamiseen, jossa muilla työntekijöillä ei ole minkäänlaista taustatietoja käsiteltävästä asiasta. Näiden tietojen pohjalta tein opinnäytetyön ideapaperin ja esittelin sen oppilaitokselle ja työntilajalle, jonka pohjalta etenimme työntilaukseen ja opinnäytetyön suunnitelmaan.

### **Toinen askel**

Toisella askeleella määritellään vertailun tavoitteet ja pyritään löytämään vertailukumppani tai ne kiinnostavimmat organisaatiot, joilla on merkittävää etua näillä kaivatuilla kilpailutekijöillä. On siis tiedostettava missä organisaatioissa vertailtava prosessi onnistuu paremmin ja valita vertailukumppanit sen perusteella sekä päätettävä vertailukohteiden lukumäärä. Usein vertailukumppanin löytymisen lähtökohtana on pidetty esikuvaa tai esimerkillistä organisaatiota, jolta halutaan oppia näitä hyväksi havaittuja käytäntöjä tai kilpailuetuja. On myös harkittava vertailukumppaneiden määrä, jotka riippuvat ensisijaisesti teemasta ja sen laajuudesta sekä aikatauluista sekä organisaatioiden resursseista ja projektin tavoitteista. Vertailukumppaneiden määrä vaikutuksessa projektin hallintaan, joten määrällisesti osallistujia ei tulisi olla liian montaa. (Hämäläinen & Kaartinen-Koutaniemi 2002, 103-106. Tuominen 2016, a. 10-11.)

Tässä työssä ei ole lähdetty etsimään niinkään kilpailutekijöitä, vaan on lähdetty kehittämään jäsenpalvelun laadullista puolta. Tarkoituksena on ollut selvittää pari ammattiliittoa, joilla on käytössä laajasti kirjattu jäsenpalvelujärjestelmä.

Ensisijaiseksi benchmarking-kohteeksi oli valikoitunut PAM ja TEAM. Tehtävässä tarkoitus on verrata omaa toimintaa toisen ammattiliiton toimintaan ja nopeuttaa tällä keinoin projektin etenemistä. Muita vartenotettavia ja harkinnassa käyneitä kohteita ovat olleet oman ammattiliiton työttömyyskassa, joka kirjaa Finanssivalvonnan asettamien velvoitteiden vuoksi tarkasti kaikki etuuskäsittelypyynnöt. (Korkeaoja, 2023.) Työn edetessä on seurattu tarvetta selvittää vastaavaa järjestelmää liike- tai säätiötoiminnassa.

### **Kolmas askel**

Tässä kolmannessa vaiheessa on tavoitteena oman nykyisen toimintatapojen ja menetelmien kuvaus eli tiedostaa ja oppia miten nykyinen käytäntö toimii omassa organisaatiossa sekä mahdollinen tuloksien mittaaminen. Benchmarking-prosessin kannalta olisi tärkeää tarkastella vaiheita kahdelta suunnalta, mikä tässä työssä olisi jäsenpalvelun näkökulmasta ja palvelun suorittamisen näkökulmasta. (Tuominen 2016, a 10-11.) Tiedonkeruussa tulisi käyttää useita erilaisia menetelmiä niin laadullisia kuin määrällisiä menetelmiä. Tiedon keruu yhteiseen pohjaan edistää tietojen keräämistä sekä niiden välistä vertailukelpoisuutta. Benchmarking-kohteet ja tavoitteet saattavat vielä tarkentua tiedonkeruun, itsearvioinnin ja menetelmien valmistuttua. (Hämäläinen & Kaartinen-Koutaniemi 2002, 106.)

Tässä opinnäytetyössä benchmarking-kohteeksi on valikoitunut jäsenpalvelukirjaamisprosessi ja sen kehittäminen etenkin jäsenpalvelupyynnöiden alkupäähän ja tähän tarvittiin selvitys työn-tilaajan lähtötasosta.

Ensimmäiseksi haastattelin SEL organisaation esihenkilöitä järjestöpäällikköä ja sopimuspäällikköä yhtäaikaisesti. Haastattelun tarkoituksena oli saada yksityiskohtaista tietoa nykyisestä toimintatavasta ja kirjauksien tekotavasta. Haastattelu tapahtui tapaamisella SEL:n keskustelutalolla. Haastattelusta tehtiin 45 minuutin mittainen äänitallenne Teams-alustalle.

Selvitystyön ja perehtymisen tarkoituksena on ollut SEL organisaation nykyinen jo olemassa oleva kirjaamistapa ja M-Files pohjainen kirjaamisjärjestelmä, johon kirjataan kaikki

erimielisyysmuistioiksi edenneet työntekijöiden ja työpaikkojen erimielisyysasiat. Lisäksi kirjaamisen tukena toimitsijoilla ovat heidän omat muistiinpanonsa jäsenasioiden hoitamiseksi.

Nykytilan selvityksellä on ollut tarkoitus selvittää omaa lähtötasoa. Näin voidaan siis lähteä laadullisesti vertaamaan ja analysoimaan omaa toimintaa muiden toimijoiden tapoihin toimia sekä siihen, miten työt ja niihin liittyvät asiat kirjataan näkyväksi organisaation järjestelmään tai muistiin. Nykytilaa ja tapaa toimia käsittelen kirjallisena tässä työssä luvussa 6.1 Nykytilan menetelmäkuvaus. Tämän selvityksen johdosta olen tuloksiin visioinut prosessikuvauksen jäsenpalvelupyynnöistä edunvalvonnassa (kuvio 2). Prosessikuvauksella olen pyrkinyt havainnollistamaan toimintatapaa helpommin ymmärrettävään muotoon sekä taustoittanut toimintaa laajemmin visuaalisessa muodossa.

### **Neljäs askel**

Neljännellä askeleella tehdään vertailu valittuihin ja sovittuihin kohteisiin. Tavanomaisin menettely on usein vierailukäynti. On siis saatava yhteys benchmarking-kohteena oleviin toimijoihin ja taustoittaa vierailun syitä ja niiden tavoitteita lisäksi voi kertoa omasta toiminnasta sekä ennen vierailua on pohdittava ja laadittava vierailukysymykset, jotta vierailusta saisi mahdollisimman kattavan tuloksen. Harkintaa käyttäen kysymykset voi lähettää etukäteen vierailtavaan kohteeseen, jolloin heillä on mahdollisuus selvittää vastauksia jo etukäteen ennen vierailua. Tämän jälkeen on toteutettava vierailu ja perehtyä sekä oppia, kuinka vierailtavissa organisaatioissa asiat tehdään ja mitkä ovat heillä toimivia tapoja työskennellä. Tietysti ennen vertailua on selvitettävä, miten pystytään vertaamaan toimintoja, joilla menetelmiä, toimintatapoja tai suorituskykyeroja voidaan verrata keskenään. Järjestelmällinen toimintatapa ja huolellinen dokumentointi vierailusta auttavat ja helpottavat tulevaa vertailua sekä tulosten analysointia. (Hämäläinen & Kaartinen-Koutaniemi 2002, 103-108. Tuominen 2016, a. 10-11 ja 69-81.)

Toteutin osallistavan projektityöpajan työntilaajan edustajille samaisella kerralla, jolloin haastattelin heitä keskustoimistolla. Esitin benchmarking-kysymykset haastattelun keinoin, jonka tallensin Teams-alustalle ja kestoja tallenteelle tuli 40 minuuttia. Projektityöpajan osallistava osuus oli haastattelulla testata kysymykset ja saada selville oma lähtötaso, jotta voidaan verrata toimintatapoja ja järjestelmien hyödyllisyyttä eri toimijoiden kesken.

Tämän jälkeen pohdimme yhdessä ovatko kysymykset riittävän kattavasti laadittu ja arvioimme sitä, kuinka todennäköisesti saisimme vastaukset esitettyihin kysymyksiin. Voisimmeko saada

luotettavat vastaukset näillä kysymyksillä ja antaisitteko omasta organisaatiosta vastaukset esitettyihin kysymyksiin ulkopuoliselle tutkijalle. Tällä arvioinnilla pystyimme yhdessä työntilaaajan kanssa varmistamaan myös tutkimuksen luotettavuutta. (Haastattelujen rungot liitteessä 1.) Pohdinnan tuloksena oli, että kysymyksillä saisi tarvittavat vastaukset ja toki voisivat antaa vastaavat tiedot vertaisarviointiin, koska mikäli jäsen esittäisi kysymyksiä, miten hänen tietojansa säilytetään, niin pitäähän se pystyä hänelle kertomaan. Työntilaaajan osallistaminen ja kysymysten testaaminen lisäsi yhteistä suuntaa menetelmää varten ja tällä keinoin saimme selville lähtökohdat, johon toimintaa voidaan raportissa verrata.

Ensisijaiset kohteet TEAM ja PAM suostuivat antamaan haastattelut ja näyttämään järjestelmän toimivuutta haastattelun yhteydessä. Saimme riittävän kattavan aineiston näiden haastattelujen perusteella, joten työntilaaajan kanssa ei nähty tarvetta lähteä etsimään muita toimijoita benchmarking-kohteiksi. Toisaalta aikataulullisesti se olisi ollut todella haastavaa lähteä etsimään ja kontaktoida toisen alan toimijoita omien verkostojen ulkopuolelta.

Yhteistyö näihin toimijoihin on luotu monilta osin jo aiemmin, koska toimijat ovat ammattiliittoja ja edustavat eri ammattialoja sekä toimivat yhteistyössä jäsenliittona Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestössä (SAK). Ensikontaktointi näihin toimijoihin tapahtui työntilaaajan toimesta, jolla varmistettiin yhteistyö ja tarkoitus sekä yhteyshenkilö projektin osalta. Tämän jälkeen olin yhteydessä haastateltaviin yhteyshenkilöihin ja sovin haastatteluajan kohdat ja käytännöt sekä informoin heitä tiedotteella ja pyysin suostumukset osallistua tutkimukseen (Liite 4). Lisäksi sovimme sen, että noin puolet kysymyksistä on saatavissa ennakkoon, jotta valmistuminen haastatteluun onnistuisi ja sujuvoituisi.

Esimerkiksi Koronatoimet tuohon aikaan olivat estäneet ja vaikeuttaneet yritysvierailuja, mutta videoyhteydellä voi tehdä luotettavan benchmarking-haastattelun. Menetelmää voi myös hyödyntää puhelimitse tai aineistojen pohjalta.

TEAMin benchmarking-haastattelun tein yritysvierailuna ja sain ennen varsinaista haastattelua tietoa järjestelmästä ja siitä, miten he näitä kirjauksia tekevät. Varsinaisesta haastattelusta sain tehdä äänitallenteen Teams-alustalle. Kestoa tallenteelle kertyi noin puolituntia.

PAMin haastattelun tein Teams-etäyhteydellä ja siitä sain tehdä myös tallenteen alustalle. Keski-ajan tämä tallenne oli noin 50 minuuttia. Tässä haastattelutapaamisessa tein ensin varsinaisen

haastattelun ja sen jälkeen haastateltava jakoi näyttönsä ja näin hän pystyi näyttämään heidän järjestelmänsä ja sen käytettävyyttä.

### **Viides askel**

Viidennellä askeleella on tarkoitus perehtyä kerättyihin tietoihin sekä yhdistellä ja analysoida niitä, jotta kehittämistoimintaa voidaan raportoida ja tehdä sen perusteella ehdotuksia uusiksi toimintatavoiksi. Näin voidaan alkaa asettamaan tavoitteita saaduista benchmarking-tuloksista. Tavoitteita voidaan toteuttaa välittömästi, lyhyellä tähtämellä ja pitkän aikavälin suunnitelmalla. Tavoitteista tulee tehdä tarkkoja sekä hyväksytyjä, jotka ovat realistisia toteuttaa niin toimintaan, kun aikataulullisesti. Näin toimimalla on mahdollista selkiyttää omaa toiminnan tasoa sekä nopeuttaa omaa kehitystä saaduilla tiedoilla. (Hämäläinen & Kaartinen-Koutaniemi 2002, 103-108. Tuominen 2016, a. 10-11 ja 85- 92.) Toisilta oppiminen voi antaa myös uusia ideoita ratkaisuiden löytymiseksi. On myös muistettava, ettei kyseessä ole vain toisilta käytäntöjen tai menetelmien kopioiminen, vaan kyseessä on oppimisprosessi oman toiminnan kehittämiseksi. (Koivuniemi 2020, 126.)

Haastatteluiden Teams-tallenteista pystyin tekemään litteroinnit, joiden pohjalta tein lopullisen benchmarking-vertailuraportin (Liite 2). Vastaukset on kirjoitettu litteroinnin pohjalta muotoon, jonka avulla laadullista vertailua pystyttäisiin tekemään organisaatioiden välillä. Lisää aiheesta osiossa 6.2, jossa esittelen tulokset vertaisarvioinnista.

### **Kuudes askel**

Kuudennella askeleella on havaittuja tuloksia ja asetettuja tavoitteita tarkoitus lähteä sovelta-maan omaan toimintaan ja tuoda ne esim. kokeilujen tai pilotoinnin kautta käytäntöön. Tällöin hankkeen edetessä pienemmässä mittakaavassa voidaan toimintatapaa soveltaa tai palvelumuotoilla juuri omaan toimintaan sopivaksi. Tärkeimmäksi tässä on katsottu juuri sovellettavuus omaan toimintaan, joten kaiken muun on oltava joustavasti sovellettavaa, jotta toimintaa voidaan mukauttaa oman organisaation tarpeisiin. Arviointia varten tarvitaan omat tiedostamistarpeet ja toiminnan kehittämistarpeet, vain silloin vertaamisesta saadaan ainoastaan järkevää toimintaa ja pystytään tuottamaan hyötyä omalle työyhteisölle. Arvioinnin perustehtävänä on toiminnan kehittäminen. Tulosten arviointi ja mittaaminen on dokumentoitava, jotta toimintaa voidaan jatkossa tarkastella niin laadullisesti kuin määrällisesti. Kokeilujen tai pilotointien kautta tavoitteet on hyvä tarkentaa varsinaista muutosta varten, koska organisaatiossa

kehittämisen- ja muutokset on myytävä organisaatiossa laajemmin henkilöille, jotka siihen liittyvät, jos he eivät ole olleet hankkeessa mukana. Todellinen muutos voi aiheuttaa epävarmuutta tai epäluottamusta ja väärin ymmärryksiä. Siksi oikea kommunikointi ja viestintä on tärkeää, mikäli muutos halutaan saada aikaiseksi. (Hämäläinen & Kaartinen-Koutaniemi 2002, 103-108. Tuominen 2016, a 10-11 ja 101-102.)

Viestinnän ja kommunikoinnin voi liittää osaksi benchmarking-suunnitelmaa, joka voi pitää sisällään työpajoja tai koulutustilaisuuksia lisäksi organisaation on toteutettava viestintää käytössä olevissa tutuissa kanavissa, kuten esim. sähköpostit, henkilöstöpalaverit tai infotiedotteet, jotta työyhteisön jäsenet tietäisivät projektin etenemisestä ja tieto olisi ajantasaista. Benchmarking-raportoinnin tuloksia on suotavaa käydä yhteisesti läpi, koska myös tällä raportoinnin tuloksilla ja analysoinnilla tuotetaan ja välitetään tietoa koko organisaatiolle tulevista muutoksista, uusista innovaatioista ja opituista käytännöistä. (Hämäläinen & Kaartinen-Koutaniemi 2002, 107.)

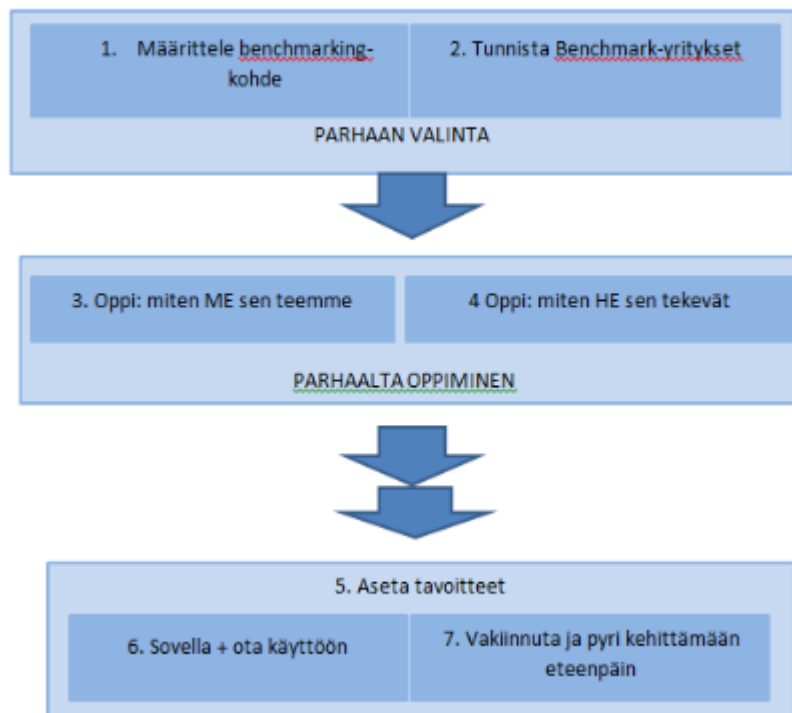
Benchmarking-menetelmässä opinnäytetyöni päättyy oikeastaan tähän vaiheeseen. Saaduilla tuloksilla voidaan verrata omaa toimintaa TEAMin ja PAMin toimintoihin. Tällä työllä voidaan auttaa työntilajaa tiedostamaan järjestelmäkirjaamisen hyödyistä ja haasteista. Lisäksi he voivat hyödyntää tuloksia ja löytää suuntaviivoja tavoitteiden asettelussa ja asiassa etenemisessä.

Tässä vaiheessa on hyvä nostaa uudelleen esiin Lean-menetelmä, jolla voidaan kehittää ja johdattaa tulevaa toimintaa omassa organisaatiossa pilotoinnissa tai käyttöönotossa sen jälkeen, kun on saatu benchmarking-menetelmällä tietoa ja oppia mahdollisista kehittämisen toimista ja luotua sekä sovellettua tavoitteita tulevalle aikavälille. Nämä kaksi menetelmää tukeutuvat tässä vaiheessa työtä hyvin loogisesti yhteen ja noudattavat samaa askel askeleelta etenemisen kaavaa kokeilujen, pilotoinnin ja järjestelmän lanseerauksen edetessä.

### **Seitsemäs askel**

Viimeisellä askeleella tarkoitus on vakiinnuttaa menetelmät ja toimenpiteet omaksi osaksi organisaationtoimintakulttuuriin. Tarkoituksen mukaista on myös saavuttaa tavoitteet ja tulokset ja jopa ylittää benchmarking-taso, jotta jatkuva toiminnan kehittäminen ja sen seuraaminen olisi luontainen toimintatapa organisaatiossa. Tietoisesti näin on edetty benchmarkingin 7 askelta, mutta se ei tarkoita sitä, että työ ja prosessivaiheet päättyvät tähän. Vaikka benchmarking-vaihe päättyy, niin se on muutoksen alkuvaihe, jonka on tarkoitus jatkua ja kehittyä edelleen.

Oleellista tässä on myös se, että organisaatioon on saatu työkaluja ja oppia pitkäjänteiseen mittaamiseen, jolloin voidaan aidosti seurata ja analysoida saatuja tuloksia niin kriittisesti kuin luovasti sekä tarkastella parantuneita tuloksia. Vakiinnuttaminen ei tarkoita kuitenkaan sitä, että uudelleen järjestetty työ, työvaiheet, palvelu tai prosessit olisivat valmiita. Tärkeää on jatkossakin pystyä edelleen kehittämään näitä uusia opittuja tapoja ja luoda uusiutumista opituilla metodeilla. Näiden parhaiden käytänteiden ja kohteiden etsimisellä on myös hyvä virittää yhteistyötä sekä yhteistä tietoisuutta niin oman organisaation sisällä, kuin vierailtavien kohden luona, koska se voi johtaa myös yhteistyökumppanuuteen tai jopa yhteisiin projekteihin eri organisaatioiden välillä. Benchmarking-arviointi voi olla monella tapaa yhteistoiminnallista kaikille osapuolille. (Hämäläinen & Kaartinen-Koutaniemi 2002, 103-108. Tuominen 2016, a 10-11 ja 113-114.)



Kuvio 1. Edellä kuvatun seitsemän askelman kuvaus kaavio. Benchmarking: 7 prosessiaskelta. (Kuvälähde: Tuominen 2016, a.)

Pienistä muutoksista tai kovistakaan tavoitteista ei ole hyötyä, mikäli niillä ei saavuteta paremmin tekemisen tasoa tai johtamis- ja kehitystaidot eivät ole riittävät muutosvalmiuksiin. (Tuominen 2016 a 89.)

### 5.3 Toimitsijoiden haastattelut

Toisena menetelmänä on toiminut toimitsijahaastattelut, jotka siis kohdistuivat sopimustoiminnassa oleviin SEL:n asiantuntijoihin. Haastatteluilla on saatu selville millä tavalla nykyinen kirjaaminen on toteutettu ja kuinka menetelmä toimii käytännössä. Lisäksi haastatteluilla on saatu kokemukseräistä näkemystä nykytilan selvitykseen.

Toteutin haastattelut SEL:n sopimustoiminnassa oleville toimitsijoille. He valikoituivat haastatteluihin mahdollisesti tulevan kirjaamisjärjestelmän käyttäjäryhmänä. Mikäli organisaatiossa päädytään jollain aikavälillä kirjaamisjärjestelmän hankintaan, niin tämän olisi tarkoitus tulla yhdeksi työkaluksi ainakin 11 toimitsijalle. Haastatteluja pyysin kaikilta 11 toimitsijahenkilöltä, joita tämä järjestelmämuutos tulisi mahdollisesti koskettamaan. Näiden 11 haastattelun tarkoitus on ollut kartoittaa prosessin suorittamisen näkökulmaa. Haastattelujen tulokset pohjautuvat pitkään työkokemukseen, hiljaiseen tietoon ja nykyiseen toimintaan sekä sen kehittämiseen. Tavoite on ollut saada tietoa toimitsijan työstä ja kuinka kirjaaminen tällä hetkellä on toteutettu ja tulevan kirjaamisjärjestelmän toiminnasta mitä sinne katsotaan tarpeelliseksi kirjata ja miksi. Haastattelut ovat myös täydentäneet nykytilan selvitystä.

Toimitsijoiden teemahaastattelut toteutin Teams-etäyhteydellä. Informoin haastateltavat haastattelutiedotteella sähköpostitse ja pyysin heitä osallistumaan haastatteluun. Lähetin heille samassa tutkimusluvan ja tietosuojaselosteen haastatteluun liittyen (Liite 4). Haastatteluun kutsuin 11 henkilöä, joista 10 osallistui haastatteluun. Haastatteluihin varsin aikaa 2 tuntia haastattelua kohden. Haastattelun kulku oli laadittu siten, että ensin kysyttiin hieman taustakysymyksiä, jolloin jokainen pääsi kertomaan omasta tehtävästään, erikoisosaamisesta ja koulutustaustastaan. Näin pääsimme haastateltavien kanssa keskusteluyhteyteen, joilla virittäydyttiin tutkimuskysymyksiin. Varsinainen haastattelu eteni teemoittain siten, että seuraavat kysymykset koskivat jäsenpalvelua ja kirjaamiseen liittyviä kysymyksiä. Sen jälkeen kysymyksissä oli työnorganisointiin liittyvät kysymykset. Seuraavat kysymykset liittyivät odotuksiin niin jäsenpalvelusta kuin omasta työstä. Sitten oli vuorossa osaamisen kehittämisen ja työhön liittyvät muutoskysymykset ja lopuksi oli työhyvinvointiin liittyvät kysymykset.

Haastattelussa olin pyrkinyt neutraaliin olemukseen ja että kysymykset olisi laadittu ja esitetty siten, ettei haastateltavia ohjailtaisiin tai johdateltaisi liikaa. Tarkoituksena olisi saada mahdollisimman paljon informaatiota juuri tekijöiltä itseltään työntekijänäkökulmasta nykytilannetta koskien ja työnteontavoista sekä tietojärjestelmien käytöstä. Haastattelujen kestot vaihtelivat hieman, koska halusin antaa aikaa myös syntyvälle keskusteluille asian tiimoilta. Haastatteluista tehdyistä tallenteista lyhin oli kestoaltaan 40 minuuttia ja pisin haastattelu kesti 1 tunti 32 minuuttia. Haastattelutallenteiden keston keskiarvo haastattelua kohden oli 1 tunti 10 minuuttia. Haastatteluista olen tehnyt analyysiraportin liite 3.

Raportissa on otettu huomioon haastatteluissa esille tulleet asiat, myös ne, jotka on rajautunut pois tästä opinnäytetyöstä. Analyysiraportin tarkoituksena on ollut enemmänkin työntilaaajalle välittyvä tieto mahdollisista muista kehittämisen kohteista, joita haastatteluissa on tullut ilmi. Tämä haastatteluraportti pohjautuu toimitsijoiden asiantuntijuuteen, kokemukseen omasta työstä ja organisaation hiljaiseen tietoon.

#### **5.4 Haastattelujen yhteenvedot**

Sain tallenteet kaikista haastatteluista, joita kertyi kaiken kaikkiaan 14 eri haastattelua. Ajallisesti tallennettua haastattelua oli yhteensä 13 tuntia 40 minuuttia. Litteroin ohjeiden mukaisesti jokaisen haastattelun tallenteen pohjalta. Näistä syntyi analysoitavaa aineistoa yhteensä 233 sivua.

Benchmarking haastatteluiden litteroinnit siirsin keskeisimmiltä osin puhtaaksi kirjoitettavaksi ja taulukoitavaksi raportoinnin muotoon. Raportoinnin taulukoinnissa pyrin jättämään haastateltavan puheen kirjoitusasuun. Benchmarking-raportti on taulukoitu vertailuraporttina liitteessä 2.

SEL toimitsijoiden haastatteluiden litteroinnissa koodasin henkilötiedot pois. Siirsin koodatun litteroinnin keskeisimmältä osin yhdeksi tiedostoksi. Yhdellä tiedostolla pystyin paremmin analysoimaan vastauksia, joita jouduin manuaalisesti laskemaan ja teemoittamaan samojen käsitteiden alle. Haastattelujen litterointi ja analysointi osoittautuivat

yllättävän työlääksi prosessiksi, koska teemahaastattelu toimi enemmänkin keskustelun pohjalta. Täysin samoja vastauksia oli harvakseltaan ja haastattelujen keskustelut sekä vastaukset perustuivat kokemukseräiseen tuntemukseen. Lisäksi tätä haastatteluaineistoa kertyi niin paljon, että työn edetessä paljon analysoitua aineistoa joutui rajaamaan pois, koska ne eivät kuuluneet tähän opinnäytetyön aihealueeseen. Haastatteluaineistosta on laadittu yhteenvetoraportti liitteenä 3. Olen käyttänyt tätä liitettä yhtenä lähdemateriaalista ja viitannut useaan otteeseen tähän kokemukseräiseen tietotaitoon tässä työssä. Yhteenvedossa on lisäksi jätetty näkyville myös tästä työstä kumpuavia ja esille tulleita kehittämisen kohteita, joita nousi esille haastatteluiden yhteydessä. Ajattelisin siitä olevan hyötyä organisaatiolle ihan vain yleisenä tietona tai jopa muita mahdollisia tulevia kehityshankkeita varten.

## 6 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä kappaleessa esittelen haastatteluista saatuja tuloksia sekä liitteenä olevia raportteja. Perehtyminen ja selvitystyö nykyisestä olemassa olevasta kirjaamisjärjestelmästä ja siihen liittyvästä toimintatavasta tapahtui haastatteluilla SEL edustajien kanssa. Ennen kehittämistä on edellytyksenä tunnistaa kehittämistarpeita ja arvioida organisaation nykyistä toimintaa. Nykytilanteen tunteminen auttaa löytämään ja tunnistamaan juuri kehittämisen kannalta tarvittavia ja oleellisia kasvunpaikkoja. Mikäli nykytila jätetään selvittämättä ja kehittäminen tapahtuu oletuksen pohjalta, voidaan helposti ajautua tilanteeseen, jossa kehittäminen jää näennäiskehittämiseksi. Tällöin kehittämiseen on uhrattu aikaa ja resursseja ja voi olla että, kehittämisestä ei saada riittäviä ja tarvittavia hyötyjä. (Koivuniemi 2020, 59.) Vaarana on siis ajautua kehittämisen ”sudenkuoppaan”. Tässä työssä toimintaan pureudutaan jäsenpalvelupyöntöjen ja niiden kirjaamisen näkökulmasta, eli arviointia ja selvitystä kohdistetaan näihin toimintoihin. Nykytilan selvitystyöhön minulle on tarjoutunut mahdollisuus projektityöpalaverin kautta, jossa olen päässyt osallistamaan työntilaaajan edustajia ja selvittänyt heidän näkemyksiään asian tiimoilta. Lisäksi toimitsijoiden teemahaastatelluissa nousi paljon asioita organisaation nykytilasta, joka perustui kokemukseräiseen näkemykseen nykytilanteesta, niin työyhteisön näkökulmasta kuin myös yhteiskunnallisten ja työmarkkina-asioiden osalta.

### 6.1 Nykytilan menetelmäkuvaus

Ensiksi on saatava tietysti jäsenpalvelupyöntö, ennen kuin jäsenpalvelukirjaamista voidaan edes aloittaa. Jäsenpalvelupyöntö on yhteydenotto ammattiliittoon, joka tulee henkilöstöedustajan tai ammattiliiton jäsenen toimesta liiton toimitsijalle. Yhteydenotto voi tulla kenelle tahansa toimitsijalle riippumatta hänen alueestaan, asiaa koskevasta tapauksesta tai sen sisällöstä. Yhteydenotoilla voi olla useita syitä. Pääpiirteittäin asiat koskevat työelämän ongelmia, joissa tarvitaan asiantuntijan apua ratkaisuiden löytymiseksi.

Yleisin yhteydenpito ammattiliiton jäsenen ja toimitsijan välillä tapahtuu jäsenpalvelupyöntöjen osalta puhelimitse, sähköpostitse tai kasvotusten toimistoissa. (Heikkinen 2016, 12.) Asiantuntijahaastattelut vahvistivat tätä yhteydenottoa ja kanssakäymistä, mutta esille nousivat nykyiset eri sosiaalisen median kanavat, joissa asiointi on lisääntynyt. Näissä sähköisissä

järjestelmissä jää kyllä merkintä toimitsijalle itselleen, mutta nämä tiedot eivät jakaudu organisaatiossa sisäisesti. Sama ongelma toistuu myös puhelinkeskustelussa, kun niistä ei jää mitään tietoa organisaatiolle. Tieto jää vain asiaa käsittelevän tahon omaan muistiinpanoon tai ”arkistoon”. (Liite 3, kysymys 4.)

Jäsenpalvelupyynnön vastaanottaessa toimitsijalla on vapaus kirjata tällä hetkellä hänen työnsä kannalta tarvittavat tiedot ja aineistot asiasta. Liitteessä 3, kohdissa 5 ja 7 on tuotu asia tiivistetyksi, ettei työnantaja ole asettanut tavoitteita kirjauksiin liittyen. Yleisimmät toimintatavat ovat kuitenkin lähtökohtaisesti selvittää kyseistä asiaa tiedustelemalla tapauksesta lisää ja mikäli pystyy asiaan löytämään ratkaisun heti, niin kertoa siihen suora vastaus. Mikäli tapausta ei ole mahdollista ratkaista heti, niin tavoitteena on antaa joko neuvontaa tai ryhtyä selvittämään tapausta yhteydenottajan haluamalla tavalla.

Jäsenpalvelupyynnön yhteydessä toimitsijat alkavat kirjaamaan itselleen muistiinpanoja asioinnista. Liite 3, kohdassa 6 on kerrottu, että yleisin tapa muistiinpanokirjauksissa tapahtuu manuaalisesti paperille omaan vihkoon. Benchmarking-raportissa (liite 2, kysymys 2) käy selville nykyinen tapa toimia SEL organisaatiossa on vastaava kuin vertaisten entinen tapa toimia. Pääsääntöisesti asiointia aletaan kirjaamaan heti toimitsijan työssä. Kirjauksista alustavat tiedot ovat usein henkilötietoja soittajan nimi, yhteystiedot ja itse asia minkä vuoksi on yhteydessä, eli jäsenpalvelupyynnön syy tai tausta.

Tietojen käsittely ja tietoturva-asiat nousivat toimitsijoilta tärkeänä asiana haastatteluissa esille. Tämä toistui haastatteluissa jopa useassa eri kohdassa. Analysoidessani tietoa huomasin, että tietoturva-asiat pystytään toteuttamaan järjestelmäosaamisen toimesta hyvin, mutta kuinka tietoturva-asiat pystytään huomioimaan yleisellä tasolla vihkomuistiinpanoissa? Jokainen toimitsija on vastuussa tietysti omista muistiinpanoista, mutta mikäli joku ulkopuolinen pääsisi käsi näihin muistiinpanoihin, niin tiedot olisivat silloin selattavissa. Tietojärjestelmiin kirjautuminen vaatii yleensä käyttäjätunnuksen ja salasanan, jolloin tietoja ei pystytä selaamaan samalla tavalla kuin ”muistiinpanovihkoa”.

Onko tietoturva nykyaikaisella tasolla tällä hetkellä näiden muistiinpanojen osalta? Erimielisyysmuistioiksi edenneet asiat kirjataan sähköiseen seurantajärjestelmää M-Files kirjaus. Sinne viedyt asiat ovat tietoteknisesti kirjautuneena ja näissä tietoturva-asiat toteutuvat kyllä. Mikä on asian laita, kun palvelupyynnön vastaanotto on vastanotettu selvitettäväksi tai käsiteltäväksi ja siitä on

tehty vain alustavia muistiinpanoja? Haastatteluista ilmeni kuitenkin, että muistiinpanoista toki pidetään hyvää huolta, ettei kukaan ulkopuolinen pääsisi niihin käsiksi. Molemmissa niin järjestelmässä kuin muistiinpanoissa on aina kuitenkin omat tietosuojariskit olemassa. Enemmän riskeistä liitteessä 3, kohdassa 8.

*Oman käsialan tunnistaminen joskus kiireessä... Tietysti on sellainen haaste, että ei hautaudu tuonne muistiinpanojen uumeniin (Toimitsija, liite 3 / 8).*

*Se on tietysti riski, jos se muistivihko katoaa johonkin. Ja tietysti tällä systeemillä se menee ehkä aikajanallisesti. Pitää muistaa se missä vaiheessa kyseinen asia on tullut ensimmäisen kerran (Toimitsija, liite 3 / 8).*

Jäsenen näkökannalta ensikohtaamista ja palvelua on tuotu esille haastatteluissa, joidenkin taholta. Eli ensikontaktin tärkeys ja miten jäsen otetaan vastaan. Näin omalla tekemisellä voidaan vaikuttaa jäsenpalvelunlaatuun positiivisesti.

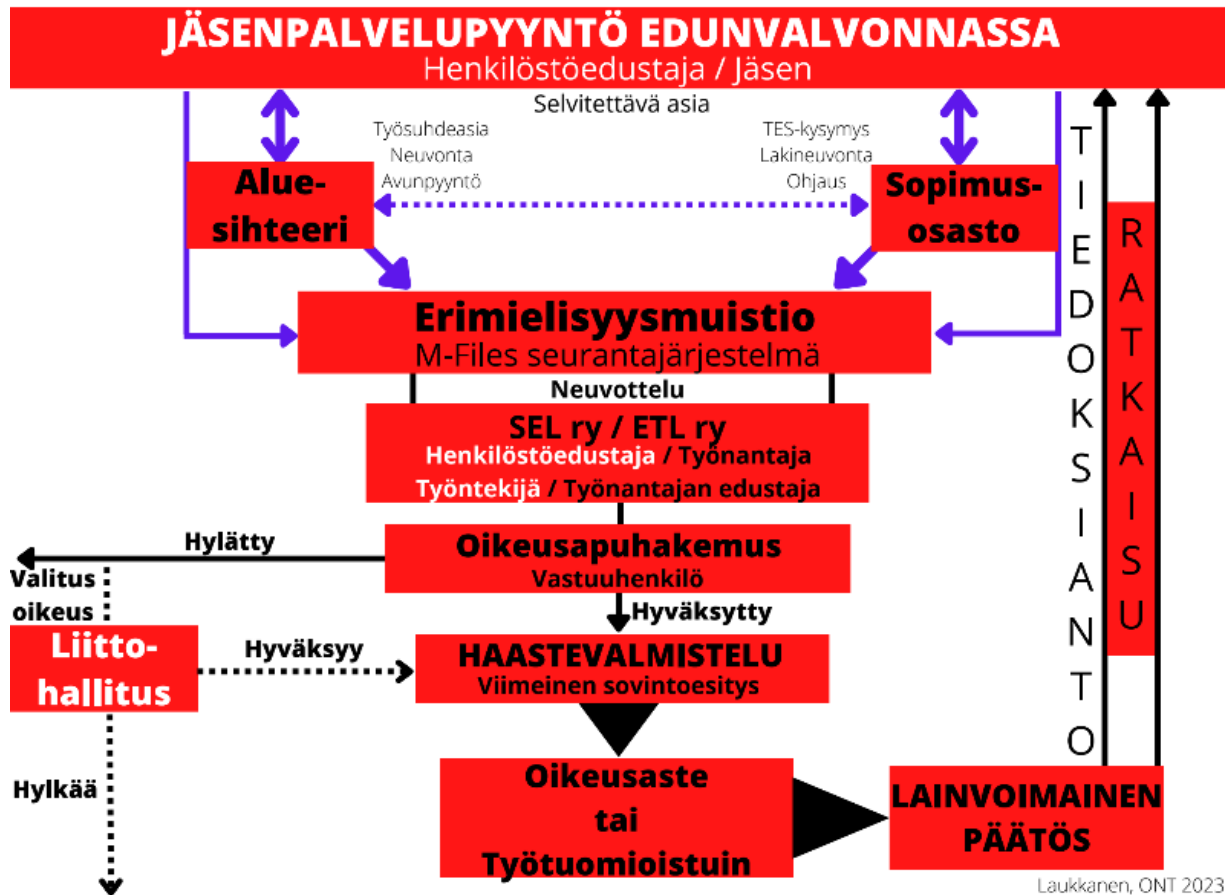
Toimitsijat ottavat pääsääntöisesti itsellensä tulleet palvelupyynnöt tehtäväkseen tai ne voidaan siirtää toiselle toimitsijalle, jolle sen katsotaan kuuluvan yhteydenoton sijainnista tai aiheesta riippuen. SEL:n toiminta on lähtökohtaisesti jaettu maantieteellisesti seitsemään eri alueeseen ja näillä alueilla toimivia toimitsijoita kutsutaan aluesihteereiksi. Heidän tehtävänä on vastata jäsenpalvelusta, työsuhde- ja työehtoneuvonnasta vastaaminen sekä erilaiset neuvottelemiset omalla toimialueella kuuluvat heidän toimenkuvaansa. Sopimusosaston toimitsijat työskentelevät Helsingin keskustoimistolla ja vastaavat myös jäsenpalvelutoiminnasta. Keskustoimiston toimitsijan jäsenpalvelutehtävät jakautuvat kahden tehtäväkokonaisuuden välillä. Heidän toimenkuvansa painottuu joko työturvallisuuteen, vakuutusyhtiöiden ja Kelaan liittyvässä viranomaisyhteistyössä ja asioinnissa tai sopimustoimintaan, TES-osaamiseen, aluetoiminnan tukemiseen ja koulutustoimintaan. Heille tulevat jäsenpalvelupyynnöt liittyvät enemmän sopimusteknisiin tai viranomaisasioihin. Yleisesti työehtosopimukseen liittyvät kysymykset pyritään vastaamaan asiaa käsittelevän toimitsijan kautta, joka tarvittaessa voi pyytää konsultointi- tai tulkinta-apua sopimusosaston toimitsijalta tai esihenkilöltä.

Tässä vaiheessa asiaa käsittelevä toimitsija on tehnyt tarvittavat muistiinpanot ja kirjaukset itselleen. Näistä jäsenpalvelupyynnöistä ei ole saatavilla merkintöjä tai tietoja yhteisesti, ellei toimitsija itse jaa tietoa organisaation sisällä. Tietoja ja tukea kollegoiden kesken voidaan jakaa ja vaihtaa yhteydenpidolla tai toimitsijapäivillä, joita on noin 6 kertaa vuodessa. Työyhteisössä voidaan siis keskustella tapauksista ja niiden aiheista, jotta ollaan tietoisia siitä, millaisia asioita on ollut käsiteltävänä. Toisaalta tähän asiaan kaivattaisiin hieman enemmän tukea

aluesihteereiden osalta, kun kysyin heiltä, miten toimintaa tulisi kehittää. (Liite 3, kohta 30.) Vertaistuen merkityksenä on vaihtaa tietotaitoa ja jakaa osaamista, miten asian voisi saada suoritettua paremmin ja mitä tulisi huomioida tapauksen käsittelyssä.

Jäsenpalvelupyynnöstä tulleen asian käsitteleminen, eteenpäin vieminen ja seuraaminen on kyseisen toimitsijan varassa, joka on ottanut asian hoitaakseen tai jolle se on siirretty tehtäväksi. Työtehtävästä ja siihen liittyvästä materiaalista, tehtävän etenemisestä ja ratkaisuista vastuu on yksin kyseisellä toimitsijalla, mutta kuitenkin viime kädessä työtehtävien vastuut ovat kuitenkin työnantajalla eli SEL:n tapauksessa järjestön vastuulla.

Jäsenasiat pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan neuvonnan keinoin. Tilanteissa, joissa henkilöstöedustaja yleensä luottamusmies on yhteydessä toimitsijaan ja neuvottelee työnantajansa kanssa hoitaakseen jäsenasiaa aina tapauskohtaisesti. Tilanteissa, joissa lähtökohtaisesti ei ole henkilöstöedustajaa jäsenen on itse neuvoteltava ja käytävä keskustelua työnantajansa kanssa liiton toimitsijan neuvojen mukaisesti. Mikäli neuvottelut eivät ratkea työpaikkakohtaisesti henkilöstöedustajan ja työnantajan kesken tai jäsenen itsensä neuvottelemana. Asian eteenpäin viemiseksi luottamusmies voi tehdä asiasta erimielisyysmuistion työpaikalla. Erimielisyysmuistiot tulevat asiaa käsittelevien toimitsijoiden kautta sopimusosastolle. Erimielisyysmuistiot kirjataan tässä vaiheessa ensimmäisen kerran sähköiseen M-Files seurantajärjestelmään.



Kuvio 2. Prosessikaaviossa on visuaalisesti yhteenvetona nykytilan selvitys edunvalvonnassa. **Opin näytetyön aihealue** on merkattu **sinisillä nuolilla**. Yhtenä tutkimuksen aiheena oli, miten jäsenpalvelupyyntöjen kirjaaminen tapahtuu ja kuinka sitä voisi kehittää. Kirjaamalla jäsenpalvelupyyntö yhdenkumaisella tavalla siniset nuolet vakiintuisivat käytännöksi ja vahvistuisivat mustiksi nuoliksi.

Nykytilan selvityksen mukaan, kun käsiteltävät asiat kirjataan erimielisyysmuistioon ja siirretään M-Files järjestelmään, jolloin käsiteltävä asia on silloin ensimmäistä kertaa ns. ”mustaa valkoisella”. **Mustat nuolet kuvaavat toiminta varmuutta**, jotka ovat vakiintuneet käytännön tasolle ja toimintavarmuus on ajantasaista.

**Punaisten laatikoiden sisällä** on asian **käsittelijä tai käsittelyvaihe**.

**Valkoiset tekstit kuvaavat asianomistajaa tai luottamustehtävää**.

**Ratkaisusta** tehtävä **tiedoksianto** vähintään kaikille asiaa käsitteleville osapuolille ja asianomaisille. Tiedoksiantoa voi tarpeen vaatiessa jakaa läpi organisaation esim. merkittävistä alalla tapahtuneista käsittelyistä.

Nykytilan ymmärtämiseen voi uhrautua aikaa melko kauan, mutta tavoitteena on ymmärtää lähtötilanne ennen, kuin toimintaan voidaan toteuttaa järkeviä muutoksia. Usein tarvittavista tiedoista ei ole todellista faktaa valmiina, vaan tämä vaatii tutustumista nykytilaan. (Torkkola 2015, 115.)

Kuvauksen nykyisestä kirjaamisjärjestelmästä ja sen toimintatavasta ks. kuvio 2 prosessikaavioista, jossa olen tuotu toimintaa visuaalisesti esille helpottaakseen lukijaa ymmärtämään tätä seuraava toimintakuvausta.

SEL organisaation käytössä on M-Files seurantajärjestelmä. Tähän järjestelmään kirjataan kaikki erimielisyysmuistiotasolle edenneet työntekijöiden ja työpaikkojen erimielisyysasiat. M-Files kirjaamisjärjestelmä on käytössä nykyisellään vasta, kun erimielisyyksistä on ilmoitettu SEL:n toimitsijalle asianmukaisella tavalla sekä neuvoteltu asianomaisten kanssa. Mikäli erimielisyysasiat eivät ole ratkenneet neuvonnan ja neuvottelun keinoin työpaikkakohtaisesti ja erimielisyys on vietävä liittojen SEL:n ja ETL:n välisiin neuvotteluihin käsiteltävän asian ratkaisun edistämiseksi. Mikäli liittojen välisissä neuvotteluissakaan ei löydetä asiaan ratkaisua, tällöin erimielisyysasia on mahdollista viedä oikeusavun kautta haastevalmisteluun. Sopimusosastolla tehdään päätökset oikeusavusta ja sen myöntämisestä. Haastevalmistelun jälkeen asia viedään työtuomioistuimen tai käräjäoikeuden käsiteltäväksi.

Toisenlaisessa tapauksessa, jossa työnantajayritys ei ole jäsenyrityksenä ETL:ssa. Asiaa ei näin ollen pystytä siirtämään liittojen (SEL ja ETL) ratkaistavaksi erimielisyysmuistion kautta. Tällöin SEL:n toimitsija neuvottelee suoraan työnantajan edustajan kanssa ratkaisua asiaan. Tässä toimintatavassa, mikäli erimielisyysmuistiota ei ole laadittu asiasta tieto on edelleen vain asiaa käsittelevän toimitsijan hallussa. Mikäli toimitsija ei pääse asiasta neuvoteltuaan työnantajan kanssa ratkaisuun, hän voi siirtää asian sopimusosastolle mahdollista oikeusapuhakemusta varten, kun tapauksesta on tehty erimielisyysmuistio. Asian siirtyessä sopimusosaston käsiteltäväksi muistio kirjataan vasta tässä vaiheessa ensimmäisen kerran sähköiseen M-Files seurantajärjestelmään.

M-Files seurantajärjestelmään kirjataan myös kaikki ne tapaukset, joille on myönnetty oikeusapu ja asiaa on mahdollista lähteä hakemaan ratkaisua oikeusteitse. On myös tapauksia, joille ei myönnetä oikeusapua. Tällöin asianomaisella on mahdollisuus hakea oikaisua liittohallitukselta, jolloin hallitus joutuu käsittelemään asian ensimmäistä kertaa kokouksessaan.

Kokouksessa on päätettävä myöntääkö hallitus oikeusavun vai hylkääkö sekin oikeusapuhakemuksen. Mikäli oikeusapua ei myönnetä, niin asian käsittely päättyy tässä vaiheessa.

Oikeusasteelle lähteminen edellyttää asianomaiselta jäseneltä valtakirja SEL ry:lle. Allekirjoitettu valtakirja takaa sen, että SEL lähtee viemään erimielisyysasiaa eteenpäin. Näin ollen SEL ry on jatkossa asianomaisena ko. tapauksesta. Neuvottelujen muistiot ja muut materiaalit kuten pöytäkirjat, valtakirjat ja mahdolliset muut liitteet ovat M-Files järjestelmässä ja tämä takaa sen, että tilanteen seuranta on hallinnassa. Mikäli asianomainen ei toimita allekirjoitettua valtakirjaa, niin tällöin asiaa ei pystytä viemään eteenpäin käsiteltäväksi siviilioikeuden puolelle. Selkeät TES-sopimus rikkomukset voidaan kuitenkin viedä käsiteltäväksi ilman valtakirjaa työtuomioistuimeen.

Kun tapauksien asiasisällöt on viety M-Files seurantajärjestelmään, voidaan organisaatiossa päättää kuka tai ketkä käsittelevät asiaa jatkossa. Lähtökohtaisesti aluesihteerit käsittelevät omalta alueelta tulleet tehtävät tai työn aloittaneet toimitsijat käsittelevät vastaanotetut työt loppuun asti. Mikäli asialla on selkeä TES tulkintaerimielisyys, niin tällaiset tapaukset on mahdollista siirtää sopimusosaston toimitsijalle tehtäväksi. Työturvallisuus- ja terveyteen liittyvissä asioissa asian käsitteleminen on mahdollista siirtää sopimusosaston ratkaistavaksi. On myös tilanteita ja tapauksia joissa, toimitsija toivoo jonkun muun ottavan kyseisen työtehtävän vastaan esim. työkuorman tasaaminen. Mikäli työtehtäviä on tarpeellista siirtää, niin siirretyt työtehtävät siirtyvät lähtökohtaisesti sopimusosastolla tehtäväksi.

M-Files kirjaamisjärjestelmään viedään seuraavat asiat, erimielisyyden osapuolet, erimielisyyden aihe sekä tähän liittyvä materiaali. Mikäli asiasta laadittu erimielisyysmuistio, niin milloin neuvottelut käyty ja milloin päättyneet sekä yhteenveto, koska ja miten asiasta on tehty mahdollinen erimielisyysmuistio sekä milloin erimielisyysmuistio on saapunut sopimusosastolle, asiaa käsittelevä toimitsija ja oikeusaputilanteissa asiaa työstävä juristi tai asianajaja sekä mahdolliset vanhenemisajat, joista määritellään sähköinen ilmoitus ja hälytys esim. 1 – 3 kuukautta ennen jutun vanhenemisrajaa. Kansilehteen kirjataan asiasta lyhyt tiivistelmä, tiedon hakemisen ja etsinnän helpottamiseksi.

Erimielisyysmuistiot kirjataan juoksevalla numerolla M-Files järjestelmään ja nimetään yleisesti työnantajan nimellä. Numerointi tapahtuu yrityksen nimen, vuoden ja muistioiden määrän mukaisesti siten että, montako erimielisyysmuistiota on laadittu kyseisen vuoden aikana. Esim.

Yritys Oy 2022-10. Jälkimmäisellä numerolla pystytään seuraamaan vuositason erimielisyysmuistioiden määrää. Tällä voidaan siis mitata verrokkien määrää vuosi kohtaisesti.

Nämä asiakirjat jaetaan M-Files järjestelmän puolella 3 eri kansioon, jotka ovat **saapuneet**, **keskeneräiset** ja **valmiit**. Keskeisimmät asiasisältöjen kuvaukset pääpiirteittäin eri kansioissa. **Saapuneisiin** kirjataan tulleet erimielisyysmuistiot. Laaditut erimielisyysmuistiot tulevat toimitsijoiden kautta sähköpostitse sopimuspäällikölle. Hän luo muistion pohjalta työn M-Files tiedostoksi saapuneet kansioon. Lisäksi johdon assistentti voi viedä asiaan liittyvää materiaalia järjestelmään. Tässä vaiheessa materiaalin näkevät ainoastaan sopimusosaston toimitsijat. Sopimusosaston kokouksessa käsitellään saapuneet erimielisyysmuistiot asiasisältöineen ja näiden perusteella päätetään, miten toimintaa jatketaan eteenpäin. Useimmissa tapauksissa aiemmin asiaa käsitellyt toimitsija jatkaa tehtävän käsittelyä, mutta joskus tehtäväkokonaisuuden joutuu katsomaan, kenelle uusi muistio laitetaan neuvoteltavaksi. Tämän jälkeen työ siirretään keskeneräiseen kansioon.

**Keskeneräisessä** kansiossa työmateriaalin pystyy näkemään sopimusosaston toimitsijat sekä tehtävää työstävä toimitsija. Oikeus työstettävän materiaalin muokkaamiseen ja lausuntojen antamiseen asianomaiselle pysyy asiaa käsittelevällä toimitsijalla, mutta lisämateriaalit toimitetaan M-Filesiin sopimuspäällikön tai johdon assistentin kautta. Tässä käsittelyvaiheessa myös työnkulku on näkyvissä. Esim. neuvottelussa, käräjillä, jne. Lisäksi oikeusasteella tai työtuomioistuimissa olevat asiat materiaaleineen pysyvät tässä kansiossa.

**Valmis** kansioon päätyvät ne työt, jotka ovat saaneet päätöksen sovituksi neuvottelemalla tai ne ovat saaneet päätösvaltaisen ratkaisun esim. työtuomioistuimissa tai oikeusasteella. Tässä työn päätösvaiheessa tiedostoista rajataan pois yksilöön liittyvät materiaalit tietosuojan mukaisesti. Ne mitä asiakirjoja ei enää tulla tarvitsemaan tuhotaan kokonaisuudessaan kaikilta osin, tietynajan puitteissa. Tiedot, jotka ovat tarpeellisia säilyttää ammatillisuuden näkökulmasta säilytetään. Tapaukset, jotka sisältävät esim. arkaluotoista materiaalia tms. tai mikäli katsotaan, ettei käsitellyn asian tarvitse olla näkyvyyden piirissä voidaan laittaa salaiseksi asiakirjaksi. Sopimuspäälliköllä ja johdon assistentilla on ainoastaan oikeudet päästä käsiksi näihin salattuihin materiaaleihin. Valmis kansioista löytyvät myös ratkaisemattomat työt esim. ne tapaukset, joille ei olla myönnetty oikeusapua tai sellaiset, joissa henkilö ei ole syystä tai toisesta toimitanut valtakirjaa.

Kaikki sopimustoiminnassa olevat toimitsijat pääsevät näkemään valmistuneet työt. Pois lukien salatut asiakirjat. Näin heillä on oikeus päästä näkemään päätökseen tulleet työt, koska he saattavat joutua työskentelemään vastaavan tyyppisten jäsenpalvelupyyntöjen kanssa omassa työssään. Tämä on oleellista tietoa ratkaisuiden kannalta niin työyhteisössä kuin oman ammatillisuuden kehittämisen osalta. Päätösten jakamisella voidaan vahvistaa tietotaitoa, osaamista ja työyhteisön tiimiälyä. Näin jäsenasioiden eteenpäin viemistä voidaan jatkossa sujuvoittaa jopa tulevien ratkaisuiden löytymisen osalta.

## 6.2 Benchmarking-vertaisarviolla saadut tulokset

Benchmarking-raportti on liitteenä 2. Raportti on taulukoituna ja se koostuu 25 kysymyksestä. Taulukointi on jaettu neljään ruudukkoon. Ensimmäisessä ruudukossa vasemmalla ovat kysymykset. Toisessa ruudukossa vasemmalla on SEL ry:n vastaukset eli oman organisaation perustaso, jota lähdetään vertaamaan. Seuraavassa kolmannessa ruudukossa on TEAMin vastaukset ja neljännessä eli viimeisessä ruudukossa on PAMin vastaukset, joihin omaa tasoa siis verrataan.

Esittelen tässä osiossa omia näkemyksiä vertailun tuloksena, mutta jokainen pystyy liitettä luukiessaan muodostamaan lisäksi omia havaintoja ja tekemään näin vertailua vielä lisää itsenäisesti.

1. Ensiksi selvitin, kuinka kauan organisaatioilla on ollut käytössä laaja jäsenpalvelupyyntöjen kirjaamisjärjestelmä.

Vertailukumppanien ensi lanseeraukset ajoittuivat 2018 ja 2019. SEL organisaatiossa ei siis ole laajaa kirjaamisjärjestelmää käytössä ja juuri tämä on opinnäytetyön tarkoituksen peruste, mutta suppeampi M-Files kirjaaminen on ollut käytössä 4 – 5 vuotta. SEL oli mitä ilmeisemmin hieman aiemmin lanseerannut tämän suppean kirjaamisjärjestelmän, joka on kerännyt paljon positiivista palautetta toimitsijoiden haastattelussa. Näitä tuloksia, kun peilataan keskenään, niin suunta on ollut jo silloin oikea, kun on alettu osittain kirjausta ”sähköistämään”. Leikkisästi lainatakseni vanhaa sanontaa: ”Mitä isot edellä, sitä pienet perässä” sopsisikin tähän hyvin.

Yllättävää tässä on tämä 4 – 5 vuoden aikasykli, jolloin isommat toimijat TEAM ja PAM alkoivat lanseerata laajakirjaamisjärjestelmää. Nyt 4 - 5 vuoden kuluttu tuosta lanseerauksesta on SEL ry:llä ilmennyt tarve selvittää, kuinka järjestelmää voisi hyödyntää laajemmin. Eli tässä tapauksessa pienempi toimija on sen 4 - 5 vuotta myöhäisemmässä teknologian hyödyntämisessä. Tuloksena pidän tätä varsin maltillisena, koska ennakkoon ajateltuna se olisi voinut olla enemmänkin, vaikka lähemmäs kymmenen vuotta. Onneksi näin ei ollut. Pidän tätä aikaa kohtuullisena, koska siinä ajassa myös tulosten ja tavoitteiden hyöty on varmasti jo konkretisoitunut jollain tasolla vertailukumppaneille.

Raportoinnin kannalta tämä on myös hyvä asia. Mikäli lanseeraukset olisivat tapahtunut vain vuotta tai paria aiemmin niin vertaisorganisaatioiden tulokset ja tavoitteet eivät välttämättä olisi konkretisoituneet näin selkeästi lyhyemmällä aikavälillä, jolloin vertailutuloksia ei saisi välttämättä näin selkeästi esille kuin nyt.

## 2. Selvitin, miten ennen jäsenpalvelupyynnöjä on kirjattu.

Jokaisessa organisaatiossa on ollut henkilökohtaiset muistiinpanot käytössä ja työntekotapa on ollut aika vapaamuotoinen. Eli aikaisempi toteutus on ollut samalla tasolla kuin nykyinen SEL:n toteutus. Lisäksi PAM oli aiemmin hyödyntänyt puhelinjärjestelmän dataa esim. puhelujen määristä.

## 3. Ovatko organisaatiot digitalisoineet vanhoja arkistoja?

Varsinaiset paperiset asiakirjat ovat arkistoituja ja niiden pohjalta joitain on digitalisoitu ainakin SEL:ssä ja TEAMissa, mutta toimitsijoiden henkilökohtaisia muistiinpanoja ei olla missään organisaatiossa lähdetty digitalisoimaan. Toisaalta hyvä niin, koska se veisi hirveästi aikaa ja resursseja. Viralliset asiakirjat ovat kuitenkin arkistoitava ainakin tietyksi ajanjaksoksi useimmiten organisaatioissa. Varmasti merkittävimmät työt olisi hyvä digitalisoida, kuten SEL on tehnyt esim. ennakkotapauksissa. Myös TEAM on digitalisoinut ainakin erimielisyysasioita.

## 4. Millaisia jäsenpalvelupyynnöjä järjestelmään kirjataan?

TEAMssa pitäisi pääsääntöisesti kaikki yhteydenotot kirjata, jotka jäsenistöltä tulee. PAMissa tavoitteena on, että kaikki yhteydenotot kirjataan, mutta todellisuudessa noin 80 – 90% yhteydenotoista kirjataan. Mahdollista on myös jättää kirjaamatta, mikäli toimitsija pystyy antamaan suoran vastauksen esitettyyn kysymykseen. Tämä edellyttää sitä, että kysymys on riittävän

yksinkertainen tai simppele asia ettei sitä katsota tarpeelliseksi kirjata järjestelmään. Näin siis voidaan toimitsijalla säilyttää harkinnan varainen toiminta omaa ammattitaitoa kohtaan.

SEL aloittaa järjestelmään kirjauksen vasta erimielisyysmuistioiksi edenneissä asioissa. Näkisin aikaisemman kirjaamisen järjestelmään kuitenkin tarpeellisena tulevaisuudessa, jolloin jäsenasian voisi turvata paremmin.

#### 5. Missä vaiheessa asiointia kirjaaminen aloitetaan?

TEAM ja PAM kirjaavat asiointin ensihetkestä lähtien. Toimintatavat eroavat hieman toisistaan. TEAMissa kirjauksen voi ottaa heti asiointin yhteydessä, mutta jos toimitsija ei ole koneen ääressä hän voi tehdä kirjauksen myöhemmin järjestelmään muistin tai muistiinpanojen varaisesti. Tämä toiminta vaikuttaa hyvin järkeen käyvältä ja joustavalta, kun kirjauksen vain tekee järjestelmään.

PAMissa valtakunnallinen puhelinpäivystys avaa järjestelmän, jolloin kirjaus alkaa heti. Päivystysvuorossa toimitsija on sovitusti vuorossa ja vastaa yhteydenottoihin sekä kirjaa ne. Kun taas mikäli puhelu tulee suoraan toimitsijalle, jolloin kirjaaminen ei automaattisesti avaudu. Silloin asia jää toimitsijalle harkinnan varaiseksi toiminnaksi avaako hän kirjaamisjärjestelmän ja kirjaako asiointin sinne.

Lähtökohtaisesti vertaistoimijat kirjaavat kuitenkin kaikki jäsenpalvelupyynnöt asiointin ensihetkestä lähtien. SEL aloittaa virallisen kirjaamisen vasta siinä vaiheessa, kun asia on edennyt erimielisyysmuistioksi. Tällöin asiaa on käsitelty yleisesti ottaen aika monta kertaa jäsenen ja toimitsijan välillä, jolloin tärkeää olisi hyödyntää järjestelmäkirjaamista. (ks. Liite 3, kohta 17.)

#### 6. Tuottaako järjestelmä jotain dataa? Jos tuottaa. Minkälaista dataa sieltä seurataan?

TEAM ja PAM seuraavat datasta tietoja aihepiireittäin. Eli mihin aihepiiriin liittyen jäsenpalvelupyynnöt ja jäsenasiat liittyvät. TEAMissa seurataan eri alueittain ja sektoreittain sekä esihenkilöllä mahdollisuus seurata tiimensä työkuorman määrää. PAM pystyy seuraamaan datasta yhteydenottoja työnantajittain.

SEL ei ole ottanut M-Filesin osalta käyttöön datan seuraamista, mutta seuraavat nykytilan selvityksen mukaan vuositasolla erimielisyysmuistioiden määrää vuositasolla. Vertailuna järjestelmän datasta voidaan saada paljon erilaista tietoa niin laadullista kuin numeroitua tietoa. Reaaliaikaista tietoa voidaan hyödyntää myös tiedolla johtamisen näkökulmasta. Faktatiedolla

voidaan helpottaa johtamista organisaatiossa tai siihen liittyvää päätöksen tekoa esim. tarvittavissa toimenpiteissä tai muutoksissa.

#### 7. Seurataanko jollain mittareilla sieltä saatua dataa?

TEAMissä ja PAMissa seurataan puheluiden tai yhteydenottojen määrää. Puhelinjärjestelmällä voidaan seurata millä prosentilla puheluihin vastataan ja myös hylättyjen puheluiden määrää. Lisäksi PAM saa katsottua vastausajat, että onko puhelinpäivystyksessä ollut ruuhkaa. Näin voidaan reagoida, vaikka siihen pitäisikö laittaa lisää päivystäjiä.

PAMissa tiedettiin kertoa, että aihepiiriä seurataan myös, eli mistä on kysytty. Eniten kysytty aihepiiri on palkka-asioihin koskevat kysymykset, joita on kaikista kysymyksistä noin 17 – 20 %. Seuraavaksi eniten kysytään työajoista ja tauosta ja se taitaa olla joku 10 % ja sitten kysytään vuosilomista. Lisäksi PAM seuraa yhteydenottomääriä. Tästä on PAMista saatu havainnollistava infomateriaalia yhteydenottojen tilastoinnista, taulukoidun osion jälkeen raportin lopussa. (PAM: Yhteydenotosta ratkaisuksi.)

Työntilaaaja SEL seurasi erimielisyysmuistioden määrää vuositasolla. Tässä on hyvää esimerkkiä siitä, kuinka paljon enemmän voidaan saada järjestelmän tuottaman datan ansiosta tietoa organisaatiolle.

#### 8. Millaisia tavoitteita kirjauksille on asetettu?

TEAM mainitsee päällekkäisyyksien poiston. Mikäli kirjauksia ei tehdä, niin sitten niitä ei muisteta kenen kanssa ollaan oltu yhteydessä jne. Pahimmassa tapauksessa on ollut päällekkäisyyttä, että useampi toimitsija käsittelee samaa asiaa.

PAMissa tavoitteena on aina kirjata se aihe, lisäksi kirjataan siihen sanallisesti. Toinen on se, että mahdollisimman moni mahdollisimman hyvin kirjaa asiat.

SEL:llä tavoitteet asetettu kirjauksille vasta kun erimielisyysmuistio tehdään. Tarvittavat tiedot ja tiivistelmä asiasta sekä neuvottelun yhteenvedo.

Aikaisemmalla kirjaamisella voidaan selkeyttää työtä siten, että vältetään päällekkäisyyksiltä jatkossa, kun jäsenen asioinnista on kirjattu yhteiseen tietokantaan.

#### 9. Mitä tuloksia on saavuttaneet tällä toimenpiteellä?

TEAM on katsonut hyväksi tulokseksi päällekkäisyyksien poiston. Tulokseksi voidaan laskea myös, että prosessi on yhdenmukainen koko jäsenpalvelun ”matkan varrella”, jolloin se on ennen kaikkea läpinäkyvä.

PAM mainitsee jäsensignaalit, joita pystyvät käyttämään ja kohdentamaan sekä hyödyntämään viestinnässä. Toisekseen PAM pystyy palvelemaan jäsentä ja ottamaan huomioon aiemmat yhteydenotot. Näistä on saatu joissain yksittäistapauksissa jopa todisteaineistoa, kun kirjaaminen on tapahtunut uskottavasti.

SEL on pystynyt erimielisyyskirjauksissa seuraamaan missä vaiheessa työ tai sen käsitteleminen on. Näin on voitu muutaman asian vanhentuminen estämään reagoimalla ajoissa asiaan. Lisäksi toimitsijat pystyvät hakemaan järjestelmästä (M-Files) suoraan tietoa ja esimerkkejä itselleen. Esim. oman alan oikeuskäsittelyitä, joita SEL on ollut ratkaisemassa.

Jokainen organisaatio on saanut merkittäviä etuja ja tuloksia pystytty hyödyntämään. Näin myös työtä on voitu helpottaa tai sitä on pystytty suoraviivaistamaan.

#### 10. Järjestelmän käyttöastetta kysyttäessä sain seuraavia vastauksia.

TEAMissa nähdään tärkeänä se, että asiat saataisi kirjattua sinne järjestelmään. Haasteita on siinä, että se lähtisi oikeasti toimimaan ja saataisiin ihmiset ymmärtämään, että järjestelmä on juuri niin hyvä, kun sitä käytetään. Jos siellä ei ole tietoa niin mitään dataa sieltä ei saa. Mikäli se menisi, kuten se on ajateltu ja käyttöaste olisi parempi, niin se tuottaisi paljon enemmän dataa ja siitä on hyötyä koko organisaatiolle.

PAMissa toivotaan myös, että käyttöaste olisi 100%, mutta sitä se ei ole, vaan se on noin 80 – 90 %.

Tulkitsen asian niin ettei kaikkein helpoimpia jäsenpalvelupyyntöjä tai kysymyksiä kirjata kummassakaan organisaatiossa 100 prosenttisesti järjestelmään. Ilmeisesti toimitsijat eivät katso kaikkia pyyntöjä tarpeelliseksi kirjata järjestelmään.

Kirjaukset toteutuvat SEL:ssä, kaikilta osin vasta siinä vaiheessa, kun asiasta on tehty erimielisyysmuistio.

#### 11. Seurataanko tai hallinnoidaanko kirjausten tekemistä tai kirjaamistapoja?

TEAMissa tätä ei olla koettu tarpeelliseksi vastaajan sektorissa. Toisekseen esimiesten ei ole tarvinnut puuttua kirjaamiseen, kun se on ainakin riittävän hyvin hoidettu.

PAMissa on toimitsijat keskenään saaneet antaa vertaispalautetta, jos kirjaamisessa ollut puutteita.

SEL:ssä jäsenpalvelupyynnön tullessa ei seurata. Jokainen toimitsija seuraa ja hallinnoi omia kirjauksia itsenäisesti. M-Filesiin kirjaukset tekee pääsääntöisesti sopimuspäällikkö, jolloin ne tulevat tehdyksi tietyn mukaisiksi.

Toimitsijat PAMissa voivat antaa palautetta toisilleen ja sen näkisin hyvänä asiana, että työtä keskenään tekevät voivat antaa palautetta niin positiivista kuin korjaavaa palautetta, mikäli siihen on aihetta. Tämä kehittää myös tiimin toimintaa.

#### 12. Millaiset mahdollisuudet kirjaaminen tarjoaa jäsenpalvelun jälkiseurannalle?

TEAMissa periaatteena on, ettei työtä voi lopettaa järjestelmästä ennen kuin toimitsija on käsitellyt työn tavalla tai toisella. Kirjaukset koskevat yhteydenottoja, erimielisyysasioita, oikeusapuhakemuksia tai erimielisyysmuistioita. Työ pitää siis tehdä päätökseen ennen kuin sen voi lopettaa järjestelmästä. Jos asia jää käsittelemättä, niin sillä on sitten myös lyhyet jäljet. Mikäli jäsen joutuu uudestaan ottamaan yhteyttä, tällä keinoin pystytään todistamaan ja kohdistamaan, että jos toimitsija on jättänyt vastaamatta ja sillähän voi sitten olla seuraamuksia.

Kun PAM lähtee edistämään jäsenasiaa tai joutuu toimimaan tilanteessa, niin ensin pystytään varmistamaan, onko jäsen tai henkilöstöedustaja ollut aiemmin yhteydessä asian tiimoilta. Järjestelmä antaa aukottoman kuvan ensimmäisestä yhteydenotosta, vaikka sinne korkeimman oikeuden tuomioon asti. Erimielisyysasioissa se on kyllä mainio työväline.

SEL:n erimielisyysmuistioiksi edenneissä asioissa mahdollistetaan vasta jälkiseuranta, mikäli myöhemmin joudutaan palaamaan asiaan tai jos joku väittää, että olennainen asia on jäänyt huomioimatta. Voidaan tarkastaa, onko ollut tietoa siinä vaiheessa mukana käsittelyssä. SEL:n tapauksessa aikaisempi kirjaaminen mahdollistaisi saman käytännön, kuin mikä vertaisilla nyt jo käytössä.

#### 13. Koulutatteko toimitsijoita jäsenpalvelutyöhön ja järjestelmän käyttöön sekä kirjaamiseen?

TEAMissa ja PAMissa järjestelmään perehdyttämistä tai käyttökoulutusta on, koska se on keskeinen työväline. Myös muuta koulutusta on järjestetty.

SEL ei varsinaista koulutusta jäsenpalvelutyöhön ei ole pitänyt ja kun kirjaukset tehdään M-Files järjestelmään niin aluesihteerit ei sitä kirjaa sinne. Heille, jotka käyttävät M-Filesiä niin on opastettu sekä uusille, jotka sitä käyttävät niin neuvotaan.

Keskeisten työvälineiden, uusien työvälineiden tai uusien työtapojen käyttö tulisi työnantajan perehdyttää jokaiselle työntekijälle. Tämä herätti hyvää keskustelua jäsenpalvelutyön perehtymiseen. Siitä lisää osiossa 7. Johtopäätökset s. 83-84.

#### 14. Miten vastuut tapausten käsittelystä asettuu?

PAMilla sähköiset asiointit ohjautuvat alueille aluetoimistoihin. Muuten näillä organisaatioilla on vastaavanlaiset tavat toimia. Eli pääsääntöisesti toimitsija, joka ottaa ko. tehtävän vastaan työstää sen loppuun asti tai niin pitkälle kuin suinkin mahdollista, jonka jälkeen työ menee eteenpäin esim. juristille. Eli tässä on kaikilla aika yhteneväinen tapa toimia.

#### 15. Huomioidaanko tietosuoja-asiat kirjaamisessa?

TEAM: Kyllä meillä on selkeästi tietoisuus ja tietosuoja-asiantuntija on käynyt nämä prosessit läpi ja on tiedostettu sekä tiedotteet on selkeästi, miten näitä tulee käsitellä. Koko henkilöstö käy tietosuojakoulutuksen yleisellä tasolla.

PAM: Kun meillä otetaan käsiteltävä asia sisään, silloinhan meillä on siinä selkeästi, että annan luvan tietojen kirjaamiseen. Meillä ihminen aina ruksaa ja samalla myöntää sen, että me saadaan tehdä tai meillä pyydetään samassa yhteydessä valtakirjaa. Näin saadaan tarvittaessa olla yhteydessä esim. työttömyyskassaan.

SEL: Käyttöoikeudet on teknisesti määritelty. Mikäli tietojen säilyttäminen on tarpeellista, se on riittävästi huomioitu.

Jokainen organisaatio on huomionnut tietosuoja-asioita kirjaamiseen liittyen. Selvitin myös sen, että tietosuojavastaava löytyy jokaisesta organisaatiosta.

#### 16. Kuinka tietosuoja-asiat on sitten huomioitu?

TEAM: Ks edellinen.

PAMilla on tietosuojavastaa. Saadaan pitää rekisteriä meidän liiton jäsenistä. Kun puhelintalennus otetaan käyttöön, niin siinä tulee uusi tietosuojaloikka. Tämä kyllä otettu huomioon, koska siinä jää kaikki sen hetkiset mitä kerrotaan tallenteena.

SEL: Valmistuneista tapauksista rajataan henkilötiedot ja terveystiedot pois. Materiaalin voi myös laittaa salaiseksi, mikäli se on tarpeellista esim. arkaluontoista. Työtapaturmassa vanheneminen on 10 vuotta, jos niitä lähdetään hakemaan, niin niitä on vähän pakko säilyttää. Tapaukset mitä ei tarvitse säilyttää niin poistetaan.

Vahva käsitys jäi siitä, että rekisterin ylläpitäjät ovat ottaneet asian vastuullisesti huomioon. Käsiteltävissä asioissa monesti on jäsenien työsuhdetietoa, arkaluontoistietoa tai jopa terveystietoja. Tämä vaatii tarkkuutta työssä siinä mielessä, ettei tietovuotoja pääse tapahtumaan. Seurauksena voi olla mainehaittaa, mikäli tiedot vuotavat tai niihin murtaudutaan (tietomurto).

17. Onko järjestelmässä sisäisiä käyttäjäryhmiä tai käyttöoikeuksien rajoituksia? Kenellä on oikeus tarkastaa sisältöjä? (esihenkilötyö, kollega?)

TEAM: Lakiasioita ei pääse ulkopuolinen näkemään. Organisaation käyttöoikeuksien mukaisesti päästään näkemään myös mahdollisesti kollegoiden työt.

PAM: Ensisijaisesti järjestelmää todellakin käyttää ainoastaan ne, jotka työkseen vastaavat työsuhdeneuvontaan tai on alueella toimitsijana. Käytännössä kaikki toimitsijat tarvitsevat, mutta on nimenomaan rajattu. Se edellyttää aina tunnuksen tilaamista meidän IT:ltä ja kun tulee uusi ihminen niin sille tilataan tunnus. Ehdottomasti kyllä se on tietysti tietosuojan kannalta myös, että sitä ei edes tosiaan pystyy käyttämään, paitsi vain ne, jotka sitä tarvitsevat työssään.

SEL: Sopimuspäällikkö ja johdon assistentti pääsee kaikkiin erimielisyysmuistioaineistoihin, esim. materiaalin lisääminen / hallinnointi. Sopimustoiminnassa olevat toimitsijat pääsevät näkemään keskeneräisten asioiden tiedot ja asiaa käsittelevät toimitsijat näkevät omat jutut. (M-Files)

Käyttöoikeudet on kirjaamisessa huomioitu käyttäjätunnuksilla. TEAMissa ja PAMissa on mahdollistettu se, että toimitsija pääsisi tarvittaviin tietoihin käsiksi. Tämä mahdollistaa sujuvan työskentelyn, mutta tuo myös omat riskinsä. Uskoisin, että ammattitaitoinen ja osaava henkilöstö ei käytä tietoja väärin. SEL on muihin nähden tiukemmin rajoittanut järjestelmänsä käyttöä ja hallinnointia M-Filesin osalta.

18. Onko järjestelmä hankittu valmiina vai kehitelty itse?

TEAM: Tämä on kehitelty itse. Olin mukana siinä, kun pohdittiin mitä me halutaan järjestelmältä ja kuinka se tulisi toteuttaa. Organisaation sisältä eri yksiköistä on tekijät olleet mukana,

siitä se on muotoutunut koko prosessi. Me saatiin siitä ehdotuksia ja raakaversioita mitä me päästiin kokeilemaan, että onko se toimiva vai ei. Ollaan itse oltu kehittämissä mukana.

PAM: Tämä on meille räätälöity ja aika pitkälle siis kehitelty ja pilotoitu yhteistyössä järjestelmätöimittajan kanssa. Yhteydenottojen raportointi rakennettiin yhteistyössä. Siinä sai antaa nimenkin. Me ei keksitty sille nimeä. Meillä ollut Eemeli erimielisyysmuistioissa. Silloin sattui olemaan Ension päivä. Sanoin, katsotaan kalenterista, kenen päivä tänään on. Tämäkin kertoo, että kyllä se itse silloin rakennettiin.

SEL: Pohja on hankittu valmiina ja järjestelmätöimittajan kanssa on kehitetty tähän meidän muotoon.

Järjestelmät on siis kehitelty järjestelmätöimittajien kanssa yhteistyössä jokaisella enemmän tai vähemmän. TEAMissa ja PAMissa on kehitetty yhteistyössä myös käyttäjäryhmien kanssa, jolloin tekijöillä itsellään on ollut mahdollisuus vaikuttaa järjestelmän toimintaan ja käytettävyyteen. Tällainen kehitysprojekti sitouttaa ja aktivoi tekijöitä mukaan muutokseen.

19. Miltä palveluntuottajalta olette sen hankkineet ja mikä järjestelmä on kyseessä?

TEAM ja PAM: SoulCore tuottaa palvelun heille.

SEL: M-Files.

Vertaisryhmien palveluntuottaja kehittää eri toimialoille suunnattuja, pilvipohjaisia ohjelmistoratkaisuja. Liittojen jäsenten ja sidosryhmien palvelut ovat sähköistyneet vauhdilla. Kyseinen yritys tarjoaa järjestösektorille suunnattuja ratkaisuja, jotka tukevat liiton palvelujen digitalisointia aina jäsenpalveluista liiton sisäiseen toimintaan. Palveluiden digitalisointi mahdollistaa katkeamattoman ja modernin palvelukokemuksen liiton jäsenille ja sidosryhmille, tehostaen ja yhtenäistäen liiton sisäistä toimintaa.

Ko. yrityksen referensseistä näkyi asiakkaina olevia liittoja, joita ovat esim. TEAM, PAM, JHL, Rakennusliitto, OAJ, Pro ja Suomen Asianajajaliitto. Opinnäytetyön yhtenä tuloksena voisin työntilaaajalle suositella tai esitellä tätä palveluntarjoajaa myöhemmin järjestettävässä työn esittelytilaisuudessa.

20. Millaisia haasteita ja riskejä näette kirjauksiin liittyen?

TEAM: Tietoturvariskit on olemassa. Riskinä on myös mennä katsomaan väärää tietoa. Lisäksi kirjaamisen tasossa voi olla riskitekijöitä, kuinka asioita on kirjattu järjestelmään.

PAM: Tietoturva teknisessä mielessä.

SEL: Haasteita ja riskejä on nyt alkupään kirjauksilla, joita toimitsijat tekevät muistiinpanoina. Voi jäädä oleellista tietoa pois, unohtaa merkata asian ylös, jotain materiaalia voi jäädä pois. Tai mikäli asiointia käyty vain puhelimitse, niin kirjataan keskustelun sisältöä heti muistiin vai vasta myöhemmin pienellä viiveellä. Mikäli asia jää hetkeksi muistinvaraansa niin riski vajaan muistiinpanoon kasvaa.

Tästä yhteenvedon huomioisin TEAMilla ja PAMilla olevan mahdolliset riskitekijät ns. teknisiä tai teknologisia riskejä, kun taas SEL:lla riskit ovat keskittyneet enemmän inhimillisiin riskeihin. Järjestelmäkirjaamisen myötä voisi tämän perusteella ajatella inhimillisten riskien pienenemisen.

#### 21. Mitä hyötyä tai ongelmia järjestelmän hyödyntämisestä on?

TEAMin edustaja kertoi hyödyiksi tiedon saannin ja läpinäkyvyyden.

PAMin edustaja kertoi tässä kohtaa ensilanseerauksesta ongelman, joka on käyttäjäkokemuksen mukaan kääntynyt nykyisellään hyödyksi. Alussa tätä järjestelmämuutosta on kyseenalaistettu tekijöiden keskuudessa. Kun järjestelmään käytiin ja siihen tutustui, niin ensi vaikutelma muuttui ja järjestelmä on sen jälkeen koettu hyödylliseksi työskentelyn kannalta. Muita hyötyjä on juuri jäsenpalveluhistoria ja siinä näkyvät tiedot. Jäsen hyötyy myös tästä ja saa parempaa palvelua.

SEL:n edustaja kertoi ongelmaksi tiedon hakemisen, juuri siitä syystä, ettei aikaisemmassa vaiheessa ole kirjausta käytössä.

*Olisi hyvä, jos pystyttäisiin hyödyntämään aikaisemmassa vaiheessa kirjausta ja saataisiin vietyä juttuja sinne. Silloin se vaatisi sen kirjaamisen ohjeistukset ja kaikki paljon tarkemmaksi (SEL edustaja).*

SEL on tunnistanut tarpeen asian kehittämiseksi ja vertaiset ovat saaneet juuri tarvittavia hyötyjä näkyväksi.

#### 22. Arvioitko että hyöty säilyy samanlaisena vai kohdistuuko muutosaineita nyt tai tulevaisuudessa?

TEAMissa ei uskottu, että järjestelmän toimivuuden kannalta merkittäviä muutoksia lähdetään tekemään. Vaan koettiin, että järjestelmää kuitenkin kehitetään koko ajan ja näin pyritään

pienillä muutoksilla parantamaan sitä jatkossakin. Suurempaa muutospainetta ei järjestelmää kohtaan kohdistu.

PAMissa arveltiin, että järjestelmästä saadaan enemmän ja enemmän hyötyä tulevaisuudessa. Kuitenkin niin, että perusasiointi pysyy samana ja päivystäjillä työskentely pysyy samana, mutta tietysti pyritään siihen, että ihmiset käyttäisivät enemmän sähköistä asiointia. Arveltu hyöty tulee olemaankin raporttien ja datan hyödyntäminen ja, että järjestelmän merkitys kyllä kasvaa sitä kautta.

SEL:ssä ei ainakaan tällä hetkellä lähdettäisi muuttamaan M-Files järjestelmää. Lisäksi selvityksessä on kirjausjärjestelmä, jossa aikaisempaa kirjaamistapaa selvitetään. Toisekseen vanhat kirjaukset ja niiden arkisto on Helsingissä. Mikäli sieltä tarvitsee hakea tietoa tai aineistoa, niin se sitoo monta ihmistä siihen, kun etsii tiedon tai joutuu siirtämään tiedon skannattuna toiselle paikkakunnalle.

Pitäisin TEAMin ja PAMin järjestelmähankintaa onnistuneena, koska niihin ei ole kohdistunut merkittävää muutospainetta ja myös siksi, että järjestelmää voidaan kehittää pienillä muutoksilla. Lisäksi molemmat organisaatiot arvioivat siitä saavan jatkossakin hyötyä.

SEL on hyvässä asemassa, kun ovat tunnistaneet toimintatavassaan puutteita ja lähteneet selvittämään mahdollisuuksia toimia toisin.

23. Liittyykö järjestelmän hyödyntämiseen haasteita tai ongelmia? Ovatko käyttäjät kokee-neet haastavana tietojärjestelmän monimutkaisuutta tai hajanaisuutta?

TEAMissa kirjaamisasiassa tavoitteena on ollut saada kaikki kirjaamaan asioita järjestelmään. Kirjaamista on varmasti saatu parannettua, mutta aina on tietysti parannettavaa. Toistaiseksi on pystytty puuttamaan niihin haasteisiin ja saatu tehtyä korjausliikkeitä tarvittaessa.

PAMissa järjestelmä on koettu aika helppokäyttöiseksi ja hyväksi. Käyttäjien puolesta ei ole juurikaan ollut haasteita sen käyttämiseen.

SEL:ssä mainittiin tietosuoja asiat, ja että ne pystytään pitämään GDPRn mukaisina. Tietojen liikuteltavuudessa on voinut olla haasteita esim. tietojen merkkäminen M-Filesissa oikeaan paikkaan, ettei vahingossa mene väärään kansioon. Koska samasta työpaikasta voi olla useampi keskeneräinen asia, niin silloin asiointi määräytyy numeron.

24. Onko ongelmia pystytty ratkaisemaan? Kuinka?

TEAMissa on tiedostettu, että organisaatiossa on eri sukupolvien edustajia. Eli on heitä, jotka omaksuvat uusia asioita ja tietoteknisiä asioita. Toisekseen on myös henkilöitä, jotka eivät välttämättä koe järjestelmiä niin helppokäyttöiseksi. Tätä asiaa on pyritty ratkaisemaan tuen kautta esim. ICT-puolen henkilöstö on koulutettu tähän järjestelmän piiriin ja eri sektoreiden assistentit, jotka auttavat jos tulee haasteita tai muuta vastaavaa kysyttävää tai korjausehdotuksia. Näin kaikki pystyisi hyvin matalalla kynnyksellä viemään asioita eteenpäin.

PAM on päivitysten kautta pystynyt ratkaisemaan ongelmia, varsinkin alkuvaiheessa. Järjestelmätoimittajan kanssa yhteistyö sujuu hyvin, joten se auttaa myös ongelmien ratkaisuisissa.

SEL:ssa ei tiedetty tai ei pystytty ottamaan kantaa, koska eivät ole saaneet kentältä tai alueilta palautetta tähän.

TEAMissa oli hyvin tiedostettu eri ikäpolvien edustajat ja erilaiset osaamistasot. Tässä asiassa riittävä henkilöstön kouluttaminen ja laaja työyhteisön tukipalvelut ennalta ehkäisee tietoteknisten ongelmien syntyä. Järjestelmän muutoksiin ja päivityksiin pitää olla varautunut, kuten PAM oli reagoinut asiaan.

#### 25. Mitä lisäarvoa ajattelet organisaatiolle olevan tästä kirjausjärjestelmästä?

TEAM näkee lisäarvoasioita tulevaa silmällä pitäen ja mainitsee koulutuksen, koska järjestelmästä pystyy näkemään mihin asioihin liittyen yhteydenottoja tulee eniten. Näin pystytään eniten paremmin kohdentamaan ja järjestämään koulutusta juuri niihin asioihin, joita jäsenet tarvitsevat ammattiliiton palveluilta. Toiseksi kun asiat kirjataan sähköisessä muodossa, niin tämä vähentämään työtaakkaa. Työtaakan vähenemisellä on todella suuri lisäarvo.

PAMissa järjestelmä tuottaa lisäarvona dataa. Eli mistä jäsenet kysyvät eniten tai mistä yrityksistä he ovat ja datasta saa esille ”trendit” eli työelämän sen hetkiset ilmiöt, jotka peilautuvat jäsenpalvelupyyntöjen kautta. Lisäarvona nähdään juuri se dokumentoitutieto, joka on tilastollisesti uskottavaa. Saatua tietoa voidaan hyödyntää organisaation tiedotuksessa tai kohdistaa tiedotusta jäsenistölle.

Lisäarvona SEL:ssa koettiin, kun nykyisessä M-Files järjestelmässä tiedetään ainakin ne asiat, jotka ovat erimielisyysmuistiotasolla. Näin pystytään saamaan jäsenasian käsittelystä tietoa. Näillä toimenpiteillä on koettu saavan jäsenasioiden vanhenemisriskiä pienemmäksi ja pystytty paremmin turvaamaan yksittäisten jäsenien edunvalvontaa.

SEL:n nykyisellä tavalla on onnistuttu saamaan lisäarvoa huomattavasti jäsenen edunvalvontasiaan ja parannettua sitä erimielisyysmuistiotasolla. Jäsenasioiden edunvalvonta on tuottanut TEAMissa ja PAMissa aikaisemman kirjaamisen alkaessa dokumentaatiota ja siitä on saatu hyötyä organisaatiotasolla aikaisemmassa vaiheessa. Tällä tavalla TEAM ja PAM ovat pystyneet tuottamaan dataa ja kehittämään toimintaa sekä luomaan jo lisäarvoa tulevaisuutta silmällä pitäen. Tämä on erittäin hyvä ja hyödyllinen tulos benchmarking-tulokseksi, että aikaisemmalla kirjaamisella saadaan jäsenen turvaa parannettua aikaisemmassa vaiheessa ja siitä tuotetulta datalta on saatu tilastoitua lisäarvoa organisaatiolle ja sen kehittämislle.

Kun tarkastellaan saatuja tuloksia vielä yhteenvetona niin TEAMista ja PAMista saadut vastaukset ovat linjassaan toistensa kanssa ja osittain myös aika yhteneväisiä. Tämä tukee kirjaamisjärjestelmästä saatuja hyötyjä ja etuja. Vertailu on täten myös selkeää ja helpompaa, kuin se että ne olisivat ristiriidassa keskenään. Täytyy myös tiedostaa se, että kyseessä on saman toimialan toimijat, joten SEL pystyisi varmasti hyödyntämään tästä saatuja tuloksia omassa toiminnassaan.

### **Benchmarking-tulokset tiivistetysti:**

Toimijoiden tavat käsiteltävien asioiden tiimoilta ovat olleet vastaavanlaisia ennen kirjaamisjärjestelmien käyttöönottoa. Vertaisorganisaatioilla on tavoitteena kirjata kaikki jäsenpalvelupyynnöt järjestelmään. SEL kirjaa järjestelmään erimielisyysmuistioiksi edenneet jäsenpalvelupyynnöt.

Järjestelmällä saavutetuista hyödyistä ja eduista ovat osoituksena mahdollisuus saada dataa ja jalostaa tästä tietoa organisaatiolle, jolla toimintaa voidaan edelleen kehittää. Näin palvelupyynnöistä voidaan saada faktatietoa esim. aihepiireittäin, alueittain, palvelupyynnöiden määristä tai saadaan tietoa käsiteltävien asioiden seurannasta ja työkuormasta organisaatiossa. Lisäksi tiedoista voi hyödyntää selkeitä jäsen-signaaleja ja käyttää omia viestintäkanavia asioista viestimiseen tai tiedottamiseen.

Tuloksien valossa järjestelmä on tuonut yhdenmukaisen tavan toimia ja käsitellä jäsenasioita vertaisorganisaatioissa. Tämä on lisännyt käsiteltävien asioiden läpinäkyvyyttä ja vähentänyt myös asioiden käsittelyissä ilmenneitä päällekkäisyyksiä. Kirjaaminen mahdollistaa myös palvelupyynnöiden paremman jälkiseurannan, mikäli siihen olisi tarvetta. Järjestelmästä saa

aukottoman kuvan käsiteltävien asioiden tilanteesta aina ensimmäisestä yhteydenotosta ratkaisuun asti.

Riskien arviointia on otettu huomioon tutkimuksen osalta seuraavasti: Tietoturva-asioista on menetelmät ja prosessit perehdytetty työntekijöille. Käyttöoikeudet on määritelty ja kirjautukset vaativat käyttäjätunnuksen ja salasanan. Teknisesti asiat on toteutettu niin kuin kuuluu, mutta tässä on olemassa tietysti tietomurtoriski. Jokaisessa organisaatiossa on erikseen nimetty tietosuojavastaava. Lisäksi jäseneltä pyydetään valtuutus asioiden työstämiseen, mikäli tämä katsotaan tarpeelliseksi. SEL tunnisti yhdeksi riskiksi jäsenpalvelupyyntöjen alkupään. Eli jäsenyhteydenotot, joita ei siis kirjata yleisellä tasolla vaan toimitsijat tekevät näistä omat muistiinpanot. Riskinä tässä on oleellisen tiedon pois jääminen, mikäli asioita ei heti pystytä kirjaamaan muistiin.

Vertaisorganisaatiot uskoivat, että saavutetut edut ja hyödyt säilyvät myös tulevaisuudessa, mutta järjestelmää pitää tämän lisäksi ylläpitää, kehittää ja päivittää. Näin voi siis jatkossa saavuttaa lisää hyötyjä ja etuja. Parannettavaa löytyy myös siinä, että palvelupyyntöjen kirjaaminen toteutuisi sata prosenttisesti. Vaikka järjestelmän ohjelmiston pitäisi olla helppokäyttöinen, niin tätä se ei välttämättä kaikille ole. Täytyy muistaa inhimilliset tekijät taustalla, kuten esim. eri sukupolvet työyhteisössä tai ettei kaikkea koeta tarpeelliseksi kirjata.

Lopuksi vielä ajatellut lisäarvot organisaatioittain: TEAM ajatteli saavansa tietoa siitä, mihin asioihin heidän toimitsijansa tarvitsevat tulevaisuudessa kohdennettua koulutusta. Lisäarvona koettiin myös dokumentoitu tieto ja työtaakan vähentyminen sekä päällekkäisyyksien poistaminen.

PAM koki saavansa lisäarvoa dokumentoidusta tiedosta. Tiedolla saadaan faktaa siitä, mistä asioista jäsenet ovat yhteydessä heihin. Tietoja voidaan peilata tiedotuksen kanssa ja näin voidaan tiedotusta ja julkaisuita lisätä jäsenistön suuntaan.

SEL arveli, että kirjaamisjärjestelmä turvaisi paremmin yksittäisten jäsenasioiden käsittelyä. Tämä parantaisi käsittelyssä olevien asioiden seuranta ja pienentäisi käsiteltävien asioiden vanhenemisriskiä.

### 6.3 SEL toimitsijat

Jäsenpalvelupyyntöjen vastaanottajat toimivat eri paikkakunnilla. He vastaavat alueidensa jäsenpalvelupyyntöihin ja vastaavat alueensa toiminnasta tai ovat Helsingin keskustoimiston solumosaston toimitsijoita. SEL toimitsijoiden toimenkuvaan kuuluvat jäsenten ja työpaikkojen henkilöstöedustajien neuvonta työehtosopimus- ja lakiasioissa, erimielisyys- ja muistioneuvottelut sekä mahdollisten oikeustoimien valmistelu. Tehtävään kuuluu omalla alueella laajaa opeointia työpaikkojen ja ammattiosastojen luottamushenkilöiden toiminnan tukemisessa sekä erilaiset koulutus-, tiedotus- ja jäsenhankintatehtävät. Toimitsijalta odotetaan jäsenpalvelualltiutta, yhteistyökykyä, hyvää paineensieto- ja organisointikykyä sekä sitoutumista organisaation tavoitteisiin. Tuloksellisesti tehtävien hoitaminen edellyttää itsenäistä työtettä ja hyviä tietoteknisiä taitoja sekä mahdollista kokemusta henkilöstöedustajan tehtävistä. (SEL 2016, f.) Lähtökohtaisesti asiantuntijat ovat itseohjautuvia ja motivoituneita työtään kohtaan ja heille on myös tärkeää nähdä työnsä tulokset. (Hiila, Tukiainen & Hakola 2019, 105.) Asiantuntijoiden työ on pääsääntöisesti tietotyötä. Tietotyöllä tarkoitetaan tiedon käsittelyä, hakemista ja kirjaimista sekä tiedon välittämistä sisältävää työtä. Nykyisin tietotyöläisiltä edellytetään vuorovaiutus- ja viestintätaitoja. Itsenäinen ajattelu, kyseenalaistaminen ja arvostelukyky ovat tulevaisuuden asiantuntijatyössä tarvittavia taitoja, jolla voidaan asettaa oikeita kysymyksiä ja haastaa vanhoja toimintamalleja. (Hiila, Tukiainen & Hakola 2019, 35.) Suurin osa toimitsijatyöstä on SEL:ssa luonteeltaan itsenäistä ja luottamuksellista työelämä tietoa sekä sen käsittelyä.

Toimitsijat tarvitsevat työssään työelämäosaamisen lisäksi tiedonhakua työelämän laki- ja työehtosopimusasioista tai joskus asioita saatetaan joutua selvittämään laajemmassa mittakaavassa, jolloin tarvitaan tapauskohtaista tietoutta asianomaisilta henkilöiltä tai tarvitaan selvittää asioita viranomaistahojen kanssa. Ihmisten kanssa toimiessa tarvitaan jäsenpalvelualltiuden lisäksi hyviä vuorovaikutustaitoja. Vuorovaikutustaidot heijastuvat myös neuvottelutaitoihin. Nämä asiantuntijat käyvät erilaisia neuvotteluita työnantajinedustajien kanssa tai vaikkapa työeläkeyhtiöiden kanssa. Työelämän murroksessa tarvitaan siis asiantuntijoita, jotka ovat ratkaisukeskeisiä, motivoituneita ja valmiita jakamaan osaamista sekä oppimaan uutta. Liite 3, kohta 33. Minkälaisia vahvuuksia tarvitaan SEL ry:n toimitsijalta? Ensimmäiseksi nousi (3 hlö) sosiaaliset tilanteet ja vuorovaikutustaidot. TES-tietous nousi myös esille tässä kohtaa (2 hlö). Pitää pystyä antamaan TES neuvontaa, tulkintaa ja koulutusta niin henkilöstöedustajille kuin jäsenille. Vastaajista (2 hlö) oli sitä mieltä, että toimitsijalla pitää olla uskallusta ja rohkeutta

viedä asioita eteenpäin. Toki tätä rohkeutta ja uskallusta vaaditaan niin neuvotteluissa kuin jäsenkohtaamisessa, joissa vuorovaikutus tekijät nousevat esille. Näitä edellä mainittuja taitoja tarvitaan varmasti myös silloin, kun annetaan neuvontaa tai koulutusta jäsenille tai henkilöstöedustajille.

#### **6.4 Toimitsijoiden haastattelut**

Toimitsijoiden haastattelu on edellyttänyt tutkimusluvan saantia asianomaisilta ja haastateltaviksi oli suostunut näistä asiantuntijatoimitsijoista 10 henkilöä. Näillä haastatteluilla olen pyrkinyt aktivoimaan työyhteisön jäseniä pohtimaan nykyistä tapaa toimia ja herätellä pohtimaan ajatuksia mahdollisista tulevista toimintatavoista. Asiantuntijahaastattelut ovat tuoneet työhön syvällisempää ymmärrystä työntekijälähtöisestä organisaatiosta ja tietoa kirjoittamattomasta kokemuseräisestä jäsenpalvelutyöstä sekä jäsenpalvelulaadun parantamisesta.

Asiantuntijoiden tehtävät ovat erilaisia ja tehtäväkokonaisuudet vaihtelevat tapauskohtaisesti. Työtehtäviin kuuluu olennaisilta osin oman ajan käytön hallintaa. Heidän pitää pystyä hahmotamaan tehtäväkokonaisuuksia ja niihin liittyviä tehtäviä, esim. missä järjestyksessä töitä tekee ja paljonko kuhunkin tehtävälle varaa aikaa. Tilanteista riippuen ja tehtävälisan kasvaessa on siis oltava paineensietokykyä ja kestävä kiireen tuntua.

Asiantuntijatyössä tyypillisesti jokainen on omalla vastuualueella ja pystyy näin ollen vaikuttamaan omiin työskentelytapoihin ja siihen missä järjestyksessä töitä tekee. Tästä johtuen jokaisella on omat yksilölliset periaatteensa suoriutua annetuista tehtävistä. Kuitenkin aikamäärät, kuten deadlinet ohjaavat usein vahvasti työtä ja toimintaa.

Asiantuntijat kokevat työn monesti henkilökohtaisena velvollisuutena niin asiakasta kuin työnantajaa kohtaan. (Torkkola 2015, 79.) Haastatteluista selvisi, että SEL toimitsijoiden jäsenpalvelutyötä ohjaavat vahvimmin arvot ja periaatteet, johon tässä yhteydessä voisin mainita aatteen, joka kumpuaa työväenluokasta. Toisekseen esille nousi auttamisen halu ja jäsenasioista huolehtiminen myös palvelun laadukkuus otettiin esille tässä yhteydessä. (Liite 3, kohta 26.)

## 6.5 Mitä tietoa toimitsijoiden haastattelut tuottivat

Tätä työtä ajateltuna haastatteluissa ilmeni tietojen luottamuksellisuus ja siihen liittyvät riskit (mm. tietosuoja-asiat ja muistiinpanojen katoaminen).

Haastatteluiden avulla pyrin kartoittamaan ja tuomaan esille ne keskeisimmät ominaisuudet, jotka organisaatiossa edistävät tai estävät jäsenpalveluprosessien toimivuutta. Näillä tekijöillä olisi suora vaikutus jäsenpalvelukykyyn ja sen kehittämiseen. Haastatteluista olen kirjannut yhteenvedon liite 3, mutta tässä osiossa käsittelen vain tähän opinnäytetyöhön kuuluvat aihepiirit. Vaikka liitteessä 3 ilmenee tavoitettavuuteen ja puhelinkeskuksen toimintaan oleva asia kysymyksessä 21 ja 22, niin tässä olisi haastattelujen perusteella kehitettävää, jotta jäsenpalvelupyynnön voisi ottaa vastaan käsiteltäväksi tai palvella jäsentä oikea aikaisesti.

*Aika paljon on kuullut, että ei saada ihmisiä kiinni. Se on negatiivinen juttu. Meidän työsuhteidenumeroon missä ollaan kaikki toimitsijat, niin kyllä siellä nyt jonkun pitäisi aina vastata siihen puheluun. Se on meidän keskuksen vika. Keskus yhdistää minulle työttömyyskassan soittoja, en minä silloin pysty palvella sitä jäsentä (Toimitsija, liite 3 / 21&22).*

Puhelinkeskuksen ulkoistettu toiminta on noussut myös muissa haastattelukysymyksissä esille. Kuten tavoitettavuus tai vastasoitto. Puhelinjärjestelmän teknisestä toteutuksesta ja siitä etteivät työkalut ole kunnossa, hälytysaika on lyhyt ja soitetut puhelut eivät välttämättä aina näy, joten silloin ei voi tehdä vastapuhelua. Tämän asian nostin esille tässä työssä juuri siksi kun palvelupyyntöjen kirjaamisen tulisi alkaa mahdollisimman aikaisessa vaiheessa jäsenen soitosta tai hänelle tehdystä vastasoitosta.

Jäsenlähtöisyyttä kuvattiin tässä yhteydessä näin:

*Kun se jäsenpalvelupyyntö tulee, niin voitaisiin ajatella, että ihan sama kelle se ohjataan. Se jäsen olisi oikeasti siinä ykkösprioriteetti ja se pyrittäisiin hoitamaan ja sen palvelupyyntö niin hyvin kuin pystytään, riippumatta siitä kenelle se asia menee tai miettimättä, että kelle se ohjataan (Toimitsija, liite 3 / 21&22).*

Haastatteluissa selvisi, (liite 3, 24 & 25) että jäsen odotukset ovat muuttuneet ja niiden arvellaan jatkossakin painottuvan erilaisten sosiaalisten medioiden sisältöihin. Sosiaalisen median kanavilla on myös vaikutuksia toimitsijan työn arkeen, kun yhteydenottoja tai vuorovaikutusta voidaan hyödyntää erilaisissa kanavissa jäsenpalvelutyössä.

Nämä sosiaalisen median kanavat esim. Facebook on osa organisaation virallista viestintää ja mahdollistavat vuorovaikutuksellisuuden ja näin ollen vaatii myös hyvin nopeaa reagoitua. Riippuen sosiaalisen median kanavasta tai alustasta, ne voivat olla myös virallisen viestinnän ja epävirallisen viestinnän välimaastossa siinä mielessä, että sisältö saa olla hieman nopeatem- poisempaa, rouheampaa tai tyyllisesti arkisempaa kuin esimerkiksi painetuissa julkaisuissa. Sosiaalisen median kanavat vaativat kuitenkin suunnittelua ja yhteisen linjan sopimista organi- saatiotasolla.

Toimitsijan työn kehittämiseen havaitsin haastattelujen perusteella, että järjestelmien kehittä- miseen ja tekemiseen kaivattaisiin suoraviivaistamista (liite 3, 30). Organisaatiossa kun on eri sosiaalisen median kanavia ja tiedotusta Teamsin välityksellä. Teamsia ei ole koettu hyväksi tärkeiden asioiden jakamiseen tai organisaation ”intra”. Tekniseen toteutukseen toivottaisiin sujuvampaa kanavaa. Suoraviivaistamisella voidaan viitata Lean-menetelmään, jolla on tarkoi- tus poistaa vaikkapa turhia työvaiheita ja näin ollen helpottaa työtä. Yhdestä haastattelussa tuli konkreettinen esimerkiksi siitä, että työnkannalta olennaisiin tietoihin ei päästä käsiksi.

*Periaatteessa se helpottaisi meidän työtä, kun meillä olisi vähän vastaavat puhelin sys- teemit, kuin jossain isoissa liitoissa. Näkisi ensinnäkin, että onko jäsen. Pystyisi huomata- tavasti paremmin suhtautumaan siihen asiaan. Nyt pitää mennä kysymään jäsenrekiste- ristä. Ja paljastuu eihän toi ole jäsen, niin on tehnyt turhaa työtä. Kun olisi kannattanut suositella liittymään. Se on varmaan erittäin hyvä jäsenhankintaa keino (Toimitsija, liite 3 / 27).*

Mielestäni työn kannalta tärkeää on, että jäsenpalvelupyynnöä vastaanottava toimitsija voisi varmistua jäsenyydestä ja pystyisi näin ollen vastaanottamaan toimeksiannon jopa heti suoraan yhteydenotossa. Nykyisellään jäsenyys on varmistettava jäsenpalveluosastolta erikseen. Tämä tapa aiheuttaa työtä toimitsijalle sekä myös jäsenpalveluosastolle ja voi siis vaikuttaa viiveenä tai odotteluna työn aloitukseen.

*Me tavalliset toimitsijat ei päästä ollenkaan jäsenrekisteriin. Varmaan tuollainen tietoturva-asiakin, vähän ärsyttävä ja hidastava. Yhteydenotto tulee, niin se jäsenyys täytyy kysyä vaan siltä soittajalta, että oletko meidän jäsen? Sitten jälkikäteen täytyy aina tarkistaa toimistonhoitajalta tai jäsenpalveluosastolta (Toimitsija, liite 3 / 34).*

Toimitsijoiden osaaminen ja onnistuminen jäsenpalvelussa vaatii entistä enemmän tietoteknistä osaamista ja näiden taitojen kehittämistä toimitsijan ammatissa (liite 3, 32). Tämä tekninen osaaminen on työnteon tukitoiminto, joka nousi esille toisena aiheena haastatteluissa kolmen henkilön toimesta. Varsinaiseksi osaamisen ja onnistumisen aiheeksi nousi haastatteluissa kuitenkin osaaminen laki ja työehtosopimuksen tuntemuksesta.

Mitä sitten pitäisi ottaa huomioon jäsenpalvelukirjaamisessa. (Liite 3, 34) Haastateltavista 3 henkilöä nostivat esiin huomion, mitä järjestelmään tulisi kirjata? Toisin sanoen asettaa tavoitteet mitä sinne tulisi kirjata. Tällä hetkellä työnantaja ei ole asettanut tavoitteita kirjauksille. Haastatteluista kävi kuitenkin ilmi, että kokemus on tuonut aika lailla yhteisen käytännön muistiinpanokirjauksiin. Yleensä kirjataan henkilön nimi, yhteystieto puhelin numero tai sähköposti tai molemmat, työpaikka, ongelma ja sen jälkeen toimitsijan pitää varmistaa jäsenyys, kun heillä ei ole pääsyä jäsenrekisteriin. Työnsujuvuuden kannalta toimitsijoiden olisi hyvä päästä itse näkemään jäsenyysasian tiedot, jotta heidän ei tarvitsisi tiedustella tätä jäsenrekisteristä tai toimistonhoitajalta. Nykyisellään tätä tietoa joudutaan siis varmistamaan muuta kautta, jotta jäsenyyttä koskevat tiedot saadaan esille. Tämä toimenpide vähentäisi varmasti myös jäsenrekisteriin tulevien kyselyiden määrää jäsenasioista koskien. Tässä asiassa on muistettava tietosuojamääräykset. Eli toimitsijat eivät varsinaisesti tarvitse pääsyä jäsenrekisteriin, mutta jäsenpalvelupyynnön tullessa heille olisi käytännöntyön kannalta järkevää suoda mahdollisuus varmistaa henkilön jäsenyyden olemassaolo. Mikäli yhteydenottajalla jäsenasiat eivät ole ajan tasalla, niin he voisivat laittaa asian kuntoon tai ohjata jäsen ottamaan yhteyttä jäsenrekisteriin laittaakseen jäsenyysasian kuntoon tai vaihtoehtoisesti sähköiseen asiointiin. Toisekseen jos jäsentietoja ei ole tai niitä ei jostain syystä löydy, tällöin toimitsija voisi tarjota jäsenyyttä ja pystyisi sitten jatkossa palvelemaan häntä.

Toisekseen kaksi haastateltavista ajattelivat järjestelmään kirjaamisen vievän enemmän työaika. Toiset kaksi haastateltavista kokivat taas järjestelmään kirjaamisen turhauttavana. Ajallisesti kirjausaikaa menee toki manuaaliseen kirjaamiseen, mutta järjestelmään kirjaaman tiedon löytyminen tapahtuisi esim. jäsenen alta, jolloin kaikki kirjattu tieto löytyisi samasta paikasta. Teknisesti toteutettuna pystyttäisiin myös hakusanoilla tiedon löytymistä helpottamaan ja nopeuttamaan. Ajankäytöllisesti muistivihkoja joudutaan selaamaan ja hakemaan tietoa, minkä näkisin myös aikaa vievänä. Toisaalta mitä järjestelmään kirjataan niin näistä ei enää välttämättä tarvitse tehdä henkilökohtaista muistiinpanoa samasta asiasta. Eli välttyttäisiin tekemästä

useita muistiinpanoja samasta asiasta. Haastatteluista ilmeni myös erimielisyysmuistioiden tiivistelmien kirjoittaminen. Kun tiedot löytyvät yhdestä paikasta ja kirjausta järjestelmään on tehty koko ajan tapauksen edetessä, niin ajattelisin asian, että tiivistelmien kirjoittaminen myös helpottuisi. Kun tiivistelmät olisi osittain tehty jo tai ne olisivat helpommin muokattavissa viimeiseen muotoonsa järjestelmässä olevien kirjauksien pohjalta. Mielestäni tällä järjestelmätoimenpiteellä aikaresursseja työhön voisi vapautua enemmän, koska tiedot olisivat tietyssä paikassa ja sitä tarvitsevien saatavilla. Yhteiseen tietojärjestelmään kirjaaminen olisi koko tiimin etu, toisin kuin ajatellaan, että kirjaaminen olisi työlästä tai turhauttavaa.

*Muistiinpanot on ainoastaan mulla itselläni. Jos en ole itse niitä lukemassa jostain syystä, niin sitä ei ole kenelläkään sitten keskustelusta mitään taustaa tiedossa. Riski on, että en ole sitä hoitamassa tai hävitän muistiinpanon, niin mitään ei missään silloin ole (Toimitsija, liite 3 / 8).*

Haastatteluissa selvitin myös millaisia tunteita uusien järjestelmien hankinta herättää. Vastauksissa oli hieman hajontaa, mutta pääsääntöisesti tunteet olivat negatiivisia uusia järjestelmiä kohtaan, koska ne aiheuttavat mm. kuormitusta tai koettiin ettei tarvita uusia järjestelmiä enää lisää.

*Tuohon kirjaamiseen ei nyt varmaan mitään tarvita, mutta sitten jos tulee jotain uusia järjestelmiä, vaikka uusi Excel tai uusi Word järjestelmä tai joku muu vastaava, niin nehan tietysti pitää olla ajan tasalla ja että ohjelmat tietokoneessa pyörii Powerpointit tai vastaavat. Niistä pitää viimeisimmät versiot aina olla mitä on. Se on tärkeää, että niihin satsataan ja ne löytyy, mutta kuten sanoin niin sitten tällaisia uusia tiedonhallintajärjestelmiä ei varmaan tarvita (Toimitsija, liite 3 / 36).*

Ongelmalliseksi tässä yhteydessä koettiin myös käyttäjätunnukset ja salasanojen muistamiset, kun niitä on nykyiselläänkin jokaiseen järjestelmään omansa. Ks. luku 4.4 Stressi, kuormitus, keskeytykset ja teknostressi, jossa on tuotu esille työkuormittavuutta, koska haastatteluissa yhdeksän kymmenestä (9/10) koki kuormitusta työstä. Kuormitustekijöistä nousivat suurimmiksi teemoiksi henkinen kuormitus neljällä henkilöllä ja kiireen aiheuttama kuormitus kolmella henkilöllä.

Toisaalta kuitenkin kaikki haastateltavat kokivat oppineensa helposti työssään käyttämään uusia järjestelmiä tai palveluita ja pystyvät toimimaan työssään. Etenkin ne järjestelmät mitkä ovat jatkuvassa käytössä jäävät parhaiten mieleen. Järjestelmät, joita sitten harvemmin käyttää,

niin niissä voi tulla vastaan ongelmia tai ”alkukankeutta”, mutta nämä ongelmat on pystytty ratkaisemaan tavalla tai toisella. Kun tiedustelin haastateltavilta halukkuutta osallistua tietojärjestelmän kehittämiseen, tämä jakautui tasaisesti kolmeen osaan. Kolmannes toimitsijoista voisi osallistua kehittämissuunnitelmaan. Toinen kolmannes ei välttämättä haluaisi osallistua, mutta voisi antaa ajatuksia tai mielipiteitä järjestelmän toimivuudesta. Viimeinen kolmannes ei haluaisi osallistua tietojärjestelmän kehittämiseen.

Toisaalta omien asiantuntijoiden kokemusta hyödyntäen saisi tietoa siitä mitä he yleensä kirjaavat muistiin, kun saavat jäsenpalvelupyynnön. Tätä kautta voisi luoda yhteiset pelisäännöt uudelle kirjaamismallille. Toimitsijoiden haastatteluissa selvisi, että muistiinpanoja aletaan pääsääntöisesti heti kirjaamaan jotain ylös esim. henkilötietoja kuka soitti nimi, numero ja asia. Kokemusta siis löytyisi siitä mitä tarvitsisi milloinkin kirjata ylös. Näiden tietojen pohjalta olisi mahdollista asettaa tavoitteita kirjauksiin liittyen, koska tällä hetkellä SEL työnantajana ei ole asettanut tavoitteita kirjauksille. Kirjaamisjärjestelmän oppimisesta ja kehittämisestä tulisi näin ollen yhteinen päämäärä, jolla pyrittäisiin vastaamaan nykyajan haasteisiin ja viemään järjestöä digitalisoitumista kohti.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyöllä päästiin osittain benchmarkingin viidennelle askelmalle asti. Näillä tuloksilla voisi siis jatkotoimenpiteenä alkaa asettamaan tavoitteita järjestelmäkirjauslanseerausta kohden. Tällä työllä on tarkoitus auttaa työntilajaa jatkotoimenpiteissä ja mahdollisessa pilotoinnissa, mikäli he päätyvät tämän hankkeen pohjalta ratkaisuihin ja tahtovat edetä annettujen tutkimustulosten, suositusten ja neuvojeni mukaisesti. Työllä on pystytty näyttämään suuntaa mitä tuloksia vertaisorganisaatiot ovat saaneet ja miten hanketta voisi jatkaa eteenpäin, niin benchmarking- kuin Lean-menetelmällä vieden jäsenpalvelupyynnöiden seurantajärjestelmää digiaikaa kohden ja hyödyntäen tämän osalta tiimiälyä organisaatiossa.

Kirjaamisjärjestelmän lähtökohtana olisi parempi jäsenpalvelupyynnöiden hallittavuus, joka tarjoaisi ennakoitavuutta asioiden ja tietojen käsittelyssä. Toiset asiat saattavat olla asiantuntijalakin kompleksisia, mikäli hän ei ole aikaisemmin kohdannut vastaavaa tilannetta. Palvelupyynnöiden kirjaaminen yhteiseen tietojärjestelmään lisäisi organisaation tiimimuistia. Järjestelmien tapana on tuottaa dataa ja siitä saadun tiedon perusteella voidaan vahvistaa faktatiedon määrää organisaatiolle. Toimiva ja käytössä oleva jäsenpalvelupyynnöiden hallintaprosessi mahdollistaisi toimitsijoille pääsyn työhönsä liittyviin tarvittaviin tietoihin entistä paremmin. Tämän tarkoitus olisi parantaa työnresursointia ja työn kannalta helpommin pääsyä tarvittaviin tietoihin ja materiaaleihin. Näin välttyttäisiin myös siltä, ettei jäsen jäisi epävarmaan tilaan asiansa kanssa ja tällä helpotettaisiin asioiden eteenpäin viemistä työyhteisön keskuudessa. Näin tiedonsaanti nopeutuisi organisaatiossa sisäisesti ja vähentäisi mahdollisia viiveaikoja.

Opinnäytetyön pohjalta päästään vertaamaan jäsenpalvelupyynnöiden kirjaamisjärjestelmää ja siitä saatuja hyötyjä ja tuloksia, joiden pohjalta organisaatio pystyisi harkitsemaan järjestelmän hankintaa ja sen soveltamista omaan toimintaympäristöön. Benchmarking-raportissa käy ilmi vertailukumppanien palveluntuottaja. Suositteisin näiden tulosten perusteella yhteydenottoa kyseiseen ohjelmistotaloon tiedustellakseen millaisia palveluita heillä mahdollisesti olisi tarjolla sekä samalla selvittäisin minkälaisia kustannuksia ohjelmiston hankinta ja palvelut mahdollisesti aiheuttaisivat hankkeen alussa ja jatkoa ajatellen. Toisena vaihtoehtona olisi tiedustella onko nykyisellä ohjelmistotoimittajalla vastaavaa järjestelmää tai olisiko sellaista mahdollista kehittää heidän kanssaan. Näin eri ohjelmistoja pystyisi myös vertailemaan niin toimivuuden kuin kustannuksien osalta.

Työn vertailutiedon kerääminen osoitti tiedonkeruun funktionaalista onnistumista, jossa etsittiin parhaita käytänteitä saman toimialan organisaatioista. Geneeristä tietoa emme hankkineet tätä työtä varten, joten vertaaminen parhaista käytänteistä eri toimialan organisaatioista jäi siis tietoisesti tekemättä.

Toiminnan kehittäminen laajentamalla kirjaamisjärjestelmää siten, että se tukisi toimitsijoiden työnresursointia ja tapauksien kulkua läpi koko jäsenpalveluprosessin ajalta aina jäsenpalvelupyynnön ensi hetkestä ratkaisuun asti. Tällä toimenpiteellä SEL saisi organisaation muistiin enemmän faktatietoa mitä jäsenpalvelulta odotetaan tai vaaditaan. Tämä voisi taata ajankohdaista tietoa siitä, mitä alan työyhteisöissä tapahtuu ja minkälaisista työelämän ongelmista, erimielisyyksistä tai ristiriitatilanteista jäsen ottaa yhteyttä ja tarvitseeko hän neuvontaa- vai neuvotteluapua työelämäongelmien ratkaisemiseksi. Lisäämällä resursointia jäsenpalvelupyynnön hallinnoimiseksi yhdenmukaistamalla toimintaa se selkeyttäisi keskenään erilaisia käytäntöjä ja tottumuksia. Yhtenä tavoitteena voisi olla kirjauksien toiminnan yhdenmukaistaminen. Tällä ei ole tarkoituksena rajoittaa toimintaa, vaan päinvastoin edistää ja kehittää työntekemisen tapoja paremmin hallittavaksi ja jaettavaksi ne organisaatioissa sisäisesti. Mahdollisen muutoksen ja uusiutumisen aikana olisi syytä varmistaa työyhteisössä uusien toimintatapojen omaksuminen niin yhteistyön kuin koulutusten osalta. Nämä lanseeraustoimenpiteet vaikuttavat ja helpottavat pitkällä aikavälillä käytännön ratkaisuihin ja suunnitelmiin.

Toimitsijan työhön liittyvä vastuu hänelle osoitetusta itsenäisestä työstä ja siihen liittyvistä ratkaisuista voi olla kuormittavaa, joten tiedon kirjaamista järjestelmään työkuorman hallinta ja organisointi sekä tiedon vaivattomampi jaettavuus voisi vähentää työtaakan tunnetta, kun asiat on kirjattu uskottavasti ja luotettavasti organisaation tietokantaan. Lähdekirjallisuudessa olen käsitellyt tietoteknisiä ratkaisuita, joilla pyrkimyksenä on vähentää esim. kuormittavuuden ja kiireen tuntua. Työn resursointia pysyisi edistämään ja lisäämään, kun oleellimmat tiedot olisivat helpommin saatavilla. Konkreettiset esimerkit näihin löytyivät benchmarking-tuloksista (liite 2, kohta 8 ja 21). TEAMissa päällekkäisyyksien poisto, jossa useampi toimitsija on työskennellyt saman asian parissa toisistaan tietämättä. PAMissa kerrottiin, että järjestelmästä nähdään jäsenpalveluhistoriaa ja reaaliaikaisesti oleelliset jäsenyystiedot maksuineen kunnossa. Nämä seikat vähentäisivät resurssihukkaa SEL organisaatioissa. (Liite 3, 27) Toimitsija ei pääse näkemään työnkannalta oleellista tietoa jäsenyydestä, vaan se täytyy selvittää jäsenrekisteristä

tai toimistonhoitajalta. Tämä voi aiheuttaa viivettä jäsenpalveluun ja voi jopa keskeyttää toisen ihmisen työtä.

*Periaatteessa se helpottaisi meidän työtä, kun meillä olisi vähän vastaavat puhelin systeemit, kuin jossain isoissa liitoissa. Näkisi ensinnäkin, että onko jäsen. Pystyisi huomattavasti paremmin suhtautumaan siihen asiaan. Nyt pitää mennä kysymään jäsenrekisteristä. Ja paljastuu eihän toi ole jäsen, niin on tehnyt turhaa työtä. Kun olisi kannattanut suositella liittymään. Se on varmaan erittäin hyvä jäsenhankintaa keino (Toimitsija, liite 3 / 27).*

Jäsenpalvelutilanteessa pitäisi siis pystyä varmistumaan siitä, että kyseessä on jäsen, jolla on jäsenmaksut ajan tasalla. Mikäli näin ei olisi voisi huomauttaa tai selvittää jäsenmaksutilanteen tai jos todella kyseessä ei olisi jäsen, niin voisi heti markkinoida jäsenyyttä ja jäseneksi liittymisen jälkeen palvella henkilöä. Tässä olisi siis keino resursoida työtä paremmin.

Tarkoituksena ei siis olisi tehdä lisää sääntöjä tuomalla lisää järjestelmiä, vaan kehittää työnteontapoja ja etsiä niille sopivia työkaluja, jotka helpottavat ja selkiyttävät työtä sekä organisaation toimintaa. Jäsenpalvelupyynnöiden kirjaamisen perimmäinen tarkoitus olisi pitää omassa tietokannassa helppokäyttöistä ja selkeää kirjaa palvelupyynnöistä. Rekisterin ylläpitäjän on varmistuttava siitä, että tietosuoja on asianmukaisella tasolla, kun kirjaamista aletaan tekemään. Kirjaukset voisi toteuttaa rekisteröimällä ne palvelupyynnön esittäjän tietoihin, kuten PAMissa ne olivat toteutettu. Toisena erillisenä rekisterinä tulisi olla luottamushenkilöiden esittämät palvelupyynnöt, jotka voisivat olla rekisteröitynä työpaikkojen alle, jottei luottamushenkilöiden esittämiä jäsenpalvelupyynnöitä kirjata heidän jäsentietoihinsa. Näin tiedot menisivät työpaikkakohtaisiin tietoihin. Tällainen järjestelmä antaisi SEL organisaatiolle ja etenkin toimitsijoille työkalun jäsenpalvelupyynnöiden ylläpitämiseksi.

Havaintonani on kerätyn materiaalin pohjalta, jotka ovat liitteissä 2 ja 3, että usein tietotyössä keskeisenä työvälineenä on tietotekniikka ja tämän selvityksen mukaan tekninen toteutus ei ole sillä tasolla jäsenpalvelupyynnöiden seurannan osalta, kuin se olisi mahdollista järjestää tietoteknisesti toteutettuna.

Haastattelujen perusteella en kuitenkaan uskoisi siihen että, työelämän ongelmista, ristiriidoista, erimielisyyksistä tai väärinkäytöksistä päästäisiin eroon vielä tässä yhteiskunnassa, joten ammattiliiton toimitsijoilla riittänee jäsenpalvelupyynnöitä käsiteltäväksi varmasti

jatkossakin. Vaikka toimintatapaa oman organisaation sisällä nopeutettaisiin ja helpotettaisiin tietoteknisin keinoin, niin moni työ voi kuitenkin olla odottamassa käsittelyä jossain toisella taholla esim. neuvottelukumppanilla, asianomaisella yrityksellä tai työntekijällä. Tämän lisäksi, mikäli asia on oikeus- tai työtuomioistuimien asteella, joissa noudatetaan tiettyjä aikamääreitä asioiden käsittelyissä ja niiden etenemisessä. Näistä seikoista johtuen työtä toimitsijoille varmasti kasautuisi jatkossakin jonoksi asti, mutta yhdenmukaisella ja selkeällä omalla toiminnalla työnhallittavuus sekä kuormittavuus voisi olla helpommin hallinnoitavissa ja tehtävät etenisivät johdonmukaisesti oman organisaation sisällä.

Vertailukumppanit TEAM ja PAM ovat huomattavasti suurempia toimijoita jäsen- ja henkilökunta määrältään. Järjestöjen digitalisoituessa täytyy kuitenkin muistaa edellytykset resurssien puitteissa, jotka ovat varmasti toisenlaisia, kuin pienemmässä ammattiliitossa. Toisekseen näkisin suuremmalla toimijalla paineen kohdistuvan myös yhteneväisiin työnteon tapoihin, kuten tähän jäsenpalvelupyyntöjen kirjaamiseen kuin jäsenpalvelukonseptia kohtaan. Heillä on varmasti pidetty palvelupyyntöjen kirjaamista merkittävänä, koska jäsenpalvelutyötä suuremmissa organisaatioissa on varmasti enemmän. Kirjaamispalvelun tarkoitus tulosten perusteella (liite 2, kysymys 8, 9, 21 ja 25) ollut työn sujuvoittaminen toimitsijoiden työssä, päällekkäisyyksien poistaminen ja yhdenmukainen menettelytapa kirjauksiin liittyen sekä tarpeellisen tiedon löytyminen ajan tasaisesti. Organisaatiot ovat pystyneet saamaan enemmän tietoa talteen informaation välittämiseksi organisaatioissaan. Järjestelmästä voidaan nähdä jäsenasioiden käsittelyn elinkaari aina ensimmäisestä yhteydenotosta ratkaisuun asti. Näin selvityksessä olevat tapaukset voitaisiin yksilöidä tapauskohtaisesti kirjaamisvaiheessa. Tällä turvattaisiin jäsenen oikeudet ja turva, ettei jäsenen näkökulmasta hänen asialleen pääsisi koitumaan minkäänlaista vahinkoa. Yhteydenottokirjauksista voidaan saada myös todistusaineistoa tarpeen vaatiessa (liite 2, kysymys 9 ja 21).

Kirjauksiin liittyen on tiedostettava eettisyyden näkökulmat. On siis pystyttävä toteuttamaan GDPRn mukainen menettely ja huomioitava tiedon jakamiseen liittyvät seikat, kuten luottamuksellinen ja arkaluontoinen tieto. Tietosuojasiioihin on oltava suunnitelma, miten ja mitä asioinnista kirjataan sekä kenelle on oikeus seurata ja hallinnoida kirjauksiin liittyviä tietoja. Tarvitaanko toimenpiteisiin asettaa sisäisiä käyttörajoituksia tai käyttäjäryhmiä. Näihin on luotava selkeät ja yhtenäiset pelisäännöt, joihin kaikki ovat sitoutuneita ja kykenevät noudattamaan niitä työyhteisössä. Uudet käytännöt aiheuttavat tiedon hallinnoinnin seurantaan tietojen

menettelyn ja käsittelyn osalta. Tätä varten on arvioitava ja resursoitava tietosuojavastaavan toimenkuvaa ja tehtäviä organisaatiossa sekä tarpeen vaatiessa päivitettävä osaamista koulutuksen keinoin.

Järjestelmän lanseeraus aiheuttaa toki arviointia ja resursointia järjestelmän käyttäjiä kohtaan. Johtoryhmän on kyettävä viemään uudet toiminnot käytäntöön ja asetettava tavoitteita vaiheittain, jotta uuden oppiminen sujuisi hyvässä yhteistyössä tekijöiden kanssa. Tähän voisin suositella Lean-menetelmää muutosjohtamisessa.

Onnistunut muutos- ja kehitystyö toisi etuja organisaatiolle. Yhtenä tämän työn tuloksena voidaan pitää saatuja tuloksia vertaisorganisaatioilta. Siitä voidaan nähdä mitä hyötyjä järjestelmä on heille tuottanut. Hyviä tuloksia oli löydettävissä työtä tekevien toimitsijoiden kuin organisaatiotasolta asti. Järjestelmän tuottaessa dataa organisaatiossa pystytään reagoimaan asioihin, mikäli havaitaan toiminnassa puutteita tai poikkeavuutta, johon tarvitsisi tehdä toimenpiteitä. (Liite 2, kysymys 6.)

Kun uudesta järjestelmästä saisi uutta tietoa tuotettua organisaatioon. Kuten PAMissa oli havaittu. (Liite 2, kysymys 22) Järjestelmästä saisi tulevaisuudessa enemmän hyötyä. Yhtenä työkaluna toimisi järjestelmästä saatu data, mikäli havaitaan, että tietystä yrityksestä tai alueelta tulee poikkeuksellisen paljon yhteydenottoja. Näin faktatietoa voitaisiin käyttää ja vaikka kohdentaa järjestämistä tiettyyn työpaikkaan tai tietylle alueelle. TEAM edustaja mainitsi haastattelun yhteydessä, että heillä on käytössä erillinen järjestelmä järjestämiseen, mutta tallenteelle ja raportille siitä ei päätynyt asiaa.

Tutkimukseni perusteella väittäisin jäsenpalvelun olevan yksi ammattiliittojen avainprosesseista, jolla on keskeinen merkitys jäsenpalvelulle ja jäsenyytyväisyydelle sekä organisaation sisäiselle palvelulle ja tehokkuudelle. Hyvällä jäsenpalvelulla on varmasti vaikutusta myös jäsenkokemukseen, jolla jäsenmäärää voidaan tulevaisuudessa mahdollisesti myös kasvattaa.

Lopuksi vielä tiimiälytaitajia lainatakseni: Tiimiälytaidot nousevat esille niin työntekijöille kuin organisaatioille ja sen merkitys luo luottamuksen yhteistoimintaan. Uusiutumisen on oltava mahdollista organisaatioille joustavasti, mutta samalla se edellyttää sitä, että ihmisten on hyvä työskennellä niissä. Erilaiset työelämän muutokset tulevat mitä todennäköisemmin koskemaan jokaista meistä. Tulevaisuuden työelämää tehdään ihmisten kesken organisaatioiden

työyhteisöissä kuin yhteiskunnallisesti. Ihmiset ovat aina kuitenkin toimintatapojen, osaamisen, taitamisen ja päätösten takana. (Hiila, Tukiainen & Hakola 2019, 222 & 227.)

## 8 POHDINTA

Toimimiseni motiivina on ollut tahto ja halu parantaa jäsenpalvelua ja kehittää sitä, jotta ammattiliiton jäsenet tai muut henkilöstöedustajat eivät joutuisi kokemaan samankaltaista tilannetta kuin mitä itse olen joutunut kokemaan henkilöstöedustajan tehtäviä eteenpäin viedessäni. Häiriötilanteesta johtuvan tapauksen vieminen ja selvittäminen on ollut pitkä prosessi, koska käsittely oli viivästynyt.

Tulevaisuustyöskentelyn kannalta teknologian hyödyntäminen kasvattaisi organisaation ryhmämuistia, kuten tietoperustassa on nostettu asioita tiimiälyn kannalta. Ennen pitkää luulisin, että vastaavaa kirjausjärjestelmää aletaan jollain aikaviiveellä pilotoimaan tai kokeilemaan organisaatiossa, joten mikä olisikaan parempi aika kuin nyt, tämän työn tiimoilta.

Edelleen korostaisin sitä, mikä tietoperustassa on tullut esille, ettei toimitsijan työssä jäsenpalvelutyötä ole tarkoitus saada tiukkaan muottiin työskentelyn painottuessa ongelman ratkaisuun tai edunvalvontaan. Vaan tarkoitus on yhtenäistää työnteon- ja kirjaamisen tapoja. Näin muistiinpanoista päästäisiin seuraavalle askelelle hyödyntämällä teknologiaa. Tämä mahdollistaisi paremman tiedon saannin ja aikaisemman informaation keskeneräisistä käsittelyssä olevista jäsenasioista organisaation toimitsijoiden käyttöön mahdollisten jatkokysymysten sekä jatkotoimien kannalta. Mitä kauemmin jäsenen kontaktoinnista tai tapaamisesta on kulunut aikaa, tällöin voi unohtua paljon myös arvokasta tietoa käsiteltävän asian suhteen. Näin yksittäisten jäsenpalvelutietojen löytyminen, muistiinpanojen yhdistäminen, tiedon hyödyntäminen ja jakaminen kollegoiden kesken sujuvoitettaisiin ja näillä vaikutuksilla helpotettaisiin seuraavaa työvaihetta ja siihen tarvittavia tietoja asioiden ja töiden eteenpäin viemiseksi. Työkuorman tai tietotulvan hallitseminen toimitsijan työssä ja sisäisen tiedonkulun parantaminen teknologian keinoin jo varhaisessa yhteydenotto vaiheessa, pystyisi päätelmäni mukaan parantamaan organisaation tiedonhallintaa toimivammaksi ja modernimmaksi jäsenpalvelutoiminnassa.

Tutkittuani asiaa voisin myös todeta, että tuskin nykyään enää löytyy kovinkaan paljon yrityksiä, joissa ei tietotekniikkaa hyödynnettäisi edes jossain kohtaa asiakastiedonhallintaa. Tätä vastaan, kun pohditaan jäsentietohallinnan hyödyntämistä järjestökentässä tietotekniikka mahdollistaa järjestelmällisen ja määrämuotoisen jäsentietojen ja palvelupyyntöjen taltioinnin ja tehokkaamman seurannan ammattiliittojen toiminnassa.

Nykytilan selvitys tuotti organisaatiolle prosessikaavion jäsenpalvelupyynnöistä edunvalvonnassa ja kirjallisen menetelmäkuvauksen (luku 6.1). Kehitysideana tätä kaaviota ja kuvausta SEL voisi hyödyntää ja käyttää esimerkiksi sisäisissä perehdytyksissä, henkilöstöedustajien- tai eri jaostojen koulutustilaisuuksissa.

Toiseksi kehitysideaksi nostaisin työn kuittaamisen edunvalvontapuolella asianomaiselle / asianomaisille. Tämä toimenpide olisi käytännöllinen ja helposti toteutettavissa. Konkreettinen idea olisi työn kuittaaminen vastaanotetuksi viimeistään erimielisyysasiassa esim. Kirjeitse tai sähköpostitse. (Liite 3, kysymys 14.)

*Olemme vastaanottaneet (päivämäärä) erimielisyysmuistion as.nro Yritys Oy 2022-38 ”erimielisyyden aihe tai asian otsikko” käsiteltäväksi. Asiaa käsittelevä toimitsija on ”Etunimi Sukunimi” puhelinnumero ja sähköpostiosoite. Työpaikan pääluottamusmies ”Etunimi Sukunimi” (Mahdolliset yhteystiedot).*

Kirje asianomaiselle olisi dokumentti SEL organisaatiolle kuin asianomaisille. Tämän tarkoituksena olisi kuitata työ vastaanotetuksi ja kun vastuuhenkilö on selvillä ja asiaa lähdetään viemään valmisteluun. Tällä voitaisiin välttää myös ”resurssihukkaa” kun käsiteltävään erimielisyysmuistioon liittyvät kysymykset ohjattaisiin suoraan käsittelevälle toimitsijalle, niin organisaation sisäisesti kuin myös asianomaiset saisivat tästä tiedotteen. Mikäli asianomainen jäsen tiedustelee asiaansa ja ei tavoita yhteyshenkilöä, niin asiaa voidaan ohjata sisäisesti kollegoiden tukemana, kun asiasta on tiedotettu organisaation sisällä.

Jatkotutkimus aiheina esittäisin: Kun palvelupyyntöjen kirjaamisjärjestelmä on viety käytäntöön asti. Siitä saisi tutkimuksen, jos toisenkin. Tutkimuksen aiheita voisivat olla esim. millaiset tavoitteet asetettiin kirjaamisjärjestelmän käyttöönotossa tai kuinka järjestelmää on sovellettu organisaation tarpeisiin ja toimintaa. Tai vaihtoehtoisesti miten järjestelmän vakiinnuttaminen toimintaan on onnistunut, pysyttiinkö tavoitteissa ja saatiinko etuja ja hyötyjä esille, tai miten jatkossa järjestelmästä saisi enemmän hyötyjä irti ja miten sitä voisi hyödyntää ja kehittää esim. järjestämisen näkökulmasta.

Haastattelut saivat myös pohtimaan jäsenpalvelukonseptin kehittämistä ammattiliitoissa, mutta tämä kuuluisi eri aihepiiriin, josta voisi tehdä tutkimuksen. Haastattelujen ja benchmarking yhteydessä tuli ilmi, kun kysyin kouluttaako työnantaja jäsenpalvelutyöhön. Jäsenpalvelutyö nousi esille siis liitteessä 3 kohdassa 10 ja liitteessä 2 kysymys 13, jossa

jäsenpalvelukonseptikoulutuksen osalta koulutustarvetta TEAM on ilmeisesti hyödyntänyt, PAMissa tämä asia oltiin tiedostettu, mutta siihen ei ollut ilmeisemmin koulutettu. SEL organisaatiossa oletettiin, että toimitsija osaavat palvella jäseniä pitkän kokemuksen varmuudella, joten tarvetta uudelle päivitetylle koulutukselle ei ollut tunnistettu. Tästä asiasta voisi tehdä tieteellisen tutkimuksen vaikkapa SAK:laisessa kentässä tai ammattiyhdistystoiminnassa. Esimerkiksi mitkä ammattiliitot tekevät jäsenpalvelukonseptikoulutusta ja kuinka se tapahtuu sekä mitä hyötyjä tämä koulutus mahdollistaa organisaatiolle ja tekijöilleen.

Asiantuntijahaastattelut olivat todella antoisia ja ainutlaatuisia kaikissa kolmessa organisaatiossa (SEL, TEAM, PAM). Nämä haastattelut tuottivat valtavan määrän primääriaineistoa, eli tämä korostaa juuri sitä, että aineisto on kerätty vain tätä tutkimusta varten ja aineistoa käytetään nyt ensimmäistä kertaa juuri tätä työtä varten.

Olen halunnut tuoda esille tiimiälyä haastattelujen yhteenvedossa. Työssäni olen tuonut jokaiselta toimitsijalta ainakin yhden, jos toisenkin kommentin esille sopivien tilaisuuksien tullen. Nämä kommentit näkyvät joko opinnäytetyössä tai viimeistään liitteessä 3. Toimitsijoilla on paljon hyviä ideoita, asioita, näkemystä, kokemusta ja kehitysehdotuksia. Tässä työssä jouduin rajaamaan muihin liittyvät asiat pois, mutta liitteeseen 3 halusin ne kuitenkin tuoda esille, jotta työntilaajalla olisi jatkoa ajatellen kehitettäviä kohteita tiedossa. Haastatteluilla on ollut merkitystä myös tämän työn sisältöihin. Osa haastateltavista olivat minulle entuudestaan tuttuja ammattiliiton toimitsijoita työni puolesta. Esimerkiksi jotkut heistä ovat toimineet yhteyshenkilönä minulle työpaikan henkilöstönedustajalle yhteistoimintaneuvottelujen yhteydessä. Lisäksi heiltä on saanut vastauksia muissakin työelämän kysymyksissä vuosien varrella jäsenpalvelun merkeissä. Tätä taustaa vasten ajateltuna lisäksi vai vähensikö luottamuksellista haastattelua tai vaikuttivatko nämä seikat muutamiin haastateltaviin henkilöihin jää minulle arvailujen varaan. En kuitenkaan usko, että tällä olisi ollut merkittävää vaikutusta haastattelujen vastauksissa ja analysoinnissa. Pidän tutkimusta varsin luotettavana näiden haastattelujen luottamuksellisuuden ja osallisuuden vuoksi. Kokonaisuudessaan haastattelutiedusteluihin sain 100 % vastaukset ja haastattelut toteutuivat yli 90 prosenttisesti. Vastausprosentista johtuen ja aineiston primäärisyys osoittavat sen, että tutkimus on laadullisesti luotettava.

Lopuksi vielä pohdinta Lean-ajatukseen ja sen soveltamiseen käytännön tasolla. Havaitsin työni edetessä käyttäväni Lean-menetelmää, mutta toisaalta ihmiset pyrkivät siihen, että asioista tehdään selkeämpiä kokonaisuuksia. Tämä taitaa olla luontaista ihmisille. Ennen tämän

työn aloittamista olin kyllä kuullut Lean-menetelmästä ja ollut luennollakin, joka käsitteli Leania ja sen teoriaa, mutta käsitteenä se ei minulle muutoin ollut kovinkaan tuttu. Näin ajateltuna tavoitteena on kuitenkin järkiperaistää ja kehittää toimintaa.

Ensimmäinen haaste tämän työn tekemisessä oli saada opinnäytetyöntilaaja ja toinen haaste osoittautuikin luultua vaikeammaksi, joka oli opinnäytetyösuunnitelman laatiminen Humakin ohjeistuksen mukaan. Ideapaperin pohjalta suunnitelman laatiminen tuntui varsin tuskaiselta aluksi, vaikka minulla oli selkeä idea ja visio opinnäytetyöstä. Silti kaikki muu idean ja vision väliltä oli sekavuutta, josta en oikein tiennyt kuinka saisin tähän riittävän kattavan tietopohjan. Miten pystyisin lähteä tätä kokonaisuutta työstämään? Työn menetelmät, kirjallisuus, lopputulokset ja käytäntöön saattaminen oli vain aloitettava, piti vain lähteä kokonaisuutta palastelemaan pienimpiin paloihin, eli selvittää menetelmät millä työ saadaan tehdyksi. Täytyi siis aloittaa työstäminen taustoittamalla kirjallisuuskatsausta ja aloittaa lukeminen, jotta suunnitelman tekeminen onnistuisi. Sain riittävän kattavan suunnitelman valmiiksi, kun selkeytin kokonaisuutta ensin pienempiin palasiin. Luin digitalisaatiosta ja benchmarkingista kirjallisuutta toteutuksen tueksi. Varsinaisen opinnäytetyön työstämisen aloitin suunnitelman laatimisen jälkeen Lean-kirjallisuuden lukemisella ja ymmärsin jo käyttäneeni Lean-metodeja suunnitelman laatimisessa ja opinnäytetyötä aloittaessa. Eli olin pilkkonut kokonaisuutta pienempiin palasiin ja työstin palasia, jotka liitin yhteen saadakseni rakennettua suunnitelman valmiiksi ja näin sain valittu menetelmät, joita käyttäisin tässä työssä.

Reflektoidessani omaa tekemistäni ja työskentelyä työn alkaessa käytin ns. ”maalaisjärkeä”, jossa osoittautui olevan Lean-menetelmän piirteitä. Pyrkimyksenäni oli selkeyttää ja sujuvoittaa omaa tekemistä tämän työn osalta ja välttää ensimmäisten viikkojen kaoottisuus. Selkeä päämäärä ja sujuva tekeminen auttoi myös siihen, että opinnäytetyön tekemisen matkasta pystyi myös nauttimaan, sai iloa ja työn imua tekemiseen. Tästähän on kyse myös Lean-menetelmässä.

Työn aikatauluttaminen ja työskentely sen puitteissa ei onnistunut suunnitelman mukaisesti. Työn loppuun saattaminen otti aikaa paljon odotettua kauemmin työn viimeistelyn osalta, niin rakenteen kuin puhtaaksi kirjoitusvaiheessa, joka ei tuntunut valmistuvan ei sitten millään erinäisten muuttuvien asioiden johdosta. Toisekseen kärsin asiantuntijahaastatteluiden jälkeen hirveästä tietotulvasta ja infoähkystä. Ohjaavan lehtorin ansiosta pystyin paremmin rajaamaan tutkimuksen tuloksia juuri tähän tehtäväkokonaisuuteen sopivammaksi. Vaikka tekeminen ja työ on viivästynyt, täytyy kuitenkin kiittää työntilaajaa ja ohjaavaa lehtoria kärsivällisyydestä ja

tuesta. Opinnäytetyön viivästyminen on mielestäni parantanut työtä laadullisesti lukuisten pohdintojeni ja työstämisen vaiheiden myötä.

Toivottavasti opinnäytetyöstä on tilaajalle hyötyä tietojärjestelmän hankintaa silmällä pitäen nyt tai lähitulevaisuudessa. Tätä työtä on tehty 2022 sekä 2023 alkuvuoden aikana. Mikäli tilaaja ei ole vielä vakuuttunut järjestelmän tuomista hyödyistä ja sen hankinnasta tai viivästyttää hankintaa pitkälle tulevaisuuteen ei tästä työstä ole välttämättä enää niin konkreettista hyötyä. Tämä voi tarkoittaa sitä, että jatkuva teknologian kehittyminen on mennyt jo askeleita eteenpäin ja tällä työllä ei kyetä saavuttamaan enää riittäviä hyötyjä, niin benchmarking-tutkimuksen kuin nykytilan selvityksen osalta. Tällöin työn toimeksiantajalla saattaa tulla tarvetta teettää ehkä jatkoselvitys tai jatkotutkimus sen aikaisista tarpeista.

## LÄHTEET

- Fonecta Finder. M-Files Oy. Viitattu 14.2.2023. <https://www.finder.fi/Sovellukset+ja+ohjelmistot/M-Files+Oy/Tampere/taloustiedot/223306?ref=redirect>
- Hiila, Ilona, Tukiainen, Maaretta & Hakola, Ida 2019. Tiimiäly: Opas muuttuvaan työelämään. Jyväskylän: Tuuma-kustannus.
- Elintarviketeollisuusliitto ry 2022. Mitä teemme. Viitattu 15.3.2022. <https://www.etl.fi/mita-teemme.html>
- Hämäläinen, Kauko & Kaartinen-Koutaniemi, Minna 2002 toim. Benchmarking korkeakoulujen kehittämisvälineenä. KORKEAKOULUJEN ARVIOINTINEUVOSTON JULKAISUJA 13:2002, s. 7–20 ja 98-108. [https://karvi.fi/app/uploads/2015/01/KKA\\_1302.pdf](https://karvi.fi/app/uploads/2015/01/KKA_1302.pdf)
- Hämäläinen Raija, Lainema Kirsi & Syynimaa Kirsi 2021. Teknostressi on yleinen ilmiö suomalaisilla työpaikoilla. Jyväskylän Yliopisto. Viitattu 28.3.2022. <https://www.jyu.fi/fi/ajankohtaista/arkisto/2021/03/teknostressi-on-yleinen-ilmio-suomalaisilla-tyopaikoilla>
- Ilmarinen, Vesa & Koskela, Kai 2015. Digitalisaatio: Yritysjohdon käsikirja. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Isosävi, Janne 2019. Työehtosopimukset: Työsuhde ja työsopimus. Palkkaus.fi: Viitattu 22.5.2022. <https://www.palkkaus.fi/abc/tyoehtosopimukset/>
- Hämäläinen Raija, Lainema Kirsi & Syynimaa Kirsi 2022. Tiedote: Työpaikoilla kaivataan panostamista teknostressinhallintaan ja monipuolisiin oppimisen mahdollisuuksiin. Jyväskylän Yliopisto Viitattu 28.3.2022. <https://www.jyu.fi/fi/ajankohtaista/arkisto/2022/03/tyopaikoilla-tarvitaan-panostamista-teknostressinhallintaan-ja-monipuolisiin-oppimisen-mahdollisuuksiin>  
<https://journal.fi/akakk/article/view/111711/66084>
- Koivuniemi, Tiina 2020. Aivoystävällinen työpaikka käytännössä. Seinäjoki: Triforma Oy.
- Korkeaaja, Jenni 2023. Kassanjohtaja: Suomen Elintarviketyöläisten Työttömyyskassa. Puhe-  
linkeskustelu 26.4.2023. Haastattelija: Ville Laukkanen
- Lyly, Laura, Kettunen, Elisa, Salminen, Anu & Lappalainen, Aino 2021. Kuntien digitalisaatiokartoitus 2021: Resurssit ja rahoitus - päähavainnot. Viitattu 30.5.2022. <https://www.kuntaliitto.fi/tietotuotteet-ja-palvelut/verkkojulkaisut/kuntien-digitalisaatiokartoitus-2021/3-kirjoittajat-ja-lahteet>
- Microsoft news 2017. Microsoft valitsi M-Filesin vuoden kumppaniksi Suomessa. Viitattu 14.2.2023. <https://news.microsoft.com/fi-fi/2017/06/01/microsoft-valitsi-m-filesin-vuoden-kumppaniksi-suomessa/>
- Minilex, a: Lakiä helpommin 2022. Mikä on työehtosopimus? Viitattu 16.3.2022. <https://www.minilex.fi/a/mik%C3%A4-on-ty%C3%B6ehtosopimus>

- Minilex, b: Lakia helpommin 2022. Työehtosopimus ja järjestäytymätön työnantaja. Viitattu 22.5.2022. <https://www.minilex.fi/a/ty%C3%B6ehtosopimus-ja-j%C3%A4rjest%C3%A4ytym%C3%A4t%C3%B6n-ty%C3%B6nantaja>
- Mäntysalo, Jesse 2022. Nyt se on selvitetty: Poliisin rahoja uppoaa yhä enemmän rakennuksiin ja teknologiaan – lääkkeeksi ehdotetaan muun muassa työryhmän perustamista. Viitattu 30.5. 2022. YLE: Uutiset. <https://yle.fi/uutiset/3-12307785>
- Omaluottamusmies.fi 2022 a. Henkilöstöedustaja työpaikallesi. Viitattu 28.3.2022. <https://omaluottamusmies.fi/mika-on-ammattiliitto/henkilostoedustaja-tyopaikallesi/>
- Omaluottamusmies.fi 2022 b. Mikä on ammattiliitto. Viitattu 25.4.2022. <https://omaluottamusmies.fi/mika-on-ammattiliitto/>
- Palvelualojen ammattiliitto PAM ry. Tietoa PAMista / PAM pähkinänkuoressa. Viitattu 19.5.2022. <https://www.pam.fi/tietoa-pamista/pam-pahkinankuoressa.html>
- Puttonen, Sampsa, Hasu, Mervi & Pahkin, Krista 2016. Työhyvinvointia paremmaksi: Keinoja työhyvinvoinnin ja työterveyden kehittämiseksi suomalaisilla työpaikoilla. Helsinki: Työterveyslaitos.
- SC Software. Viitattu 28.2.2023. <https://www.scssoftware.fi/>
- STT 2017. M-Files integroi ABBYY:n tekoälyteknologian osaksi älykästä tiedonhallintaa. STT viestintäpalvelut Oy: STT Info. Viitattu 14.2.2023. <https://www.sttinfo.fi/tiedote/m-files-integroii-abbyyn-tekoalyteknologian-osaksi-alykasta-tiedonhallintaa?publisherId=11441345&releaseId=62072676>
- Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö 2022 a. Me olemme SAK. Viitattu 15.3.2022. <https://www.sak.fi/me-olemme-sak>
- Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö 2022 b. Työelämän sopiminen: Yhteiskunta / Sopimuspolitiikka. Viitattu 28.3.2022. <https://www.sak.fi/yhteiskunta/sopimuspolitiikka#kysymyksia-ja-vastauksia-tyoehtosopimuksista>
- Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö 2022 c. Viisi syytä kuulua ammattiliittoon. Viitattu 25.4.2022. <https://www.sak.fi/ammattiliitot/jasenedut#viisi-syyta>
- Suomen Elintarviketyöläisten Liitto 2022 a. Jäsen tai henkilöstöedustajan yhteenotto liittoon. SEL: Ei julkaistu.
- Suomen Elintarviketyöläisten Liitto b. Erimielisyyksien ratkaiseminen. SELNET: Asiakirja. <https://selnet.selry.fi/@Bin/9871a11636d74d92d181a4d5618d4591/1656592962/application/vnd.ms-powerpoint/65361694/Erimielisyyksien%20ratkaiseminen%20neuvotteluj%C3%A4rjestys.ppt>
- Suomen Elintarviketyöläisten Liitto 2006 c. Erimielisyyksien ratkaiseminen. SEL: asiakirja, ei julkaistu.
- Suomen Elintarviketyöläisten Liitto 2022 d. Tämä on SEL. Viitattu 12.7.2022. <https://www.selry.fi/tama-on-sel/>

- Suomen Elintarviketyöläisten Liitto 2022 e. Aluetoimistot. Viitattu 12.7.2022.  
<https://www.selry.fi/aluetoimistot/>
- Suomen Elintarviketyöläisten Liitto 2016 f. SEL hakee aluesihteerä Häme-Keski-Suomen alueelle. SEL: Työpaikkailmoitus.
- Teollisuusliitto.fi 2022. Tätä me olemme. Viitattu 31.3.2022.  
<https://www.teollisuusliitto.fi/liitto/>
- Tietosuojavaltuutetun toimisto 2022. Tietosuoja: Usein kysyttyä EU:n tietosuoja-asetuksesta. Viitattu 28.5.2022. <https://tietosuoja.fi/gdpr>
- Torkkola, Sari 2015. Lean: Asiantuntijatyön johtamisessa. Helsinki: Talentum Pro.
- Tuominen, Kari 2016 a. Kehityksen tie: Benchmarking-käsikirja. Benchmarking-pilottiohjelma. Oy Benchmarking Ltd.
- Tuominen, Kari & Tuominen, Riku 2016 b. Kehityksen tie: Kehityskunto-opas. Kehityskunto. Oy Benchmarking Ltd.
- Tuominen Kari 2016 c. Kehityksen tie: Benchmarking-prosessi. Benchmarking-koulutus. Oy Benchmarking Ltd.
- Työelämään.fi 2022. Mitä hyötyä on ammattiliittoon kuulumisesta. STTK ry: Viitattu 31.5.2022. <https://tyoelamaan.fi/mina-tyoelamassa/miksiliittoon/>
- Työsuojelu 2022 a. Työehtosopimus. Viitattu 16.3.2022.  
<https://www.tyosuojelu.fi/tyosuhde/tyoehtosopimus>
- Työsuojelu 2022 b. Työntekijän palkkasaatavat. Viitattu 25.1.2022.  
<https://www.tyosuojelu.fi/tyosuhde/palkka/palkkasaatavat>
- Työsuojelu 2022 c. Työsuojeluvaltuutettu. Viitattu 28.3.2022.  
<https://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/tyosuojelun-yhteistoiminta/tyosuojeluhenkilosto/tyosuojeluvaltuutettu>
- Työsuojelu 2023. Mitkä ovat työn psykososiaaliset kuormitustekijät? Viitattu 6.2.2023.  
<https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/psykososiaalinen-kuormitus/kuormitustekijat>

# LIITTEET

## Liite 1:

### Haastattelurungot & projektityöpaja:

OSALLISTAVA PROJEKTIPALAVERI JA -TYÖPAJA OHJAAJIEN KANSSA

M-Files, nykytilan kartoitusta, bechmarking-kysymykset, toimitsijan työnkuva.

#### Kysymykset nykytilan tietojen selvittämiseksi:

1. Miten tämä kehittämistarve on teille ilmennyt? / Miksi kehittämiskohde on tärkeä?
2. Mitkä ovat kehittämisen odotukset?
3. Määrittele jäsenpalvelupyyntö?
4. Kenen vastuulla jäsenpalvelupyyntöt ovat?
5. Kuinka paljon esihenkilöt saavat tietoa jäsenpalveluasioista?
6. Kuinka paljon esihenkilöiltä kysytään neuvoa näiden asioiden hoitamiseksi?
7. Miten nykyinen kirjaaminen tapahtuu?
8. Millaisia tavoitteita olette asettaneet M-Files kirjauksille?
9. Onko ennen M-Files kirjaamista asetettu tavoitteita muistiinpanokirjauksille?
10. Miten saatte tietoa keskeneräisistä tapauksista ja niiden käsittelystä?
11. Miten tapausten käsittelyjärjestys määräytyy?
12. Merkitäänkö tapaukset valmiiksi? Miten? Kuittaavatko toimitsijat työnsä, kun se on tehty tai ratkaistu?
13. Miten jäsenpalveluprosessin toimivuutta tai laatua seurataan tai mitataan? Millä tasolla ollaan?
14. Mitä jäsenet odottavat palvelulta? Miten jäsen odotukset ovat muuttuneet? Miten ne tulevat muuttumaan jatkossa?
15. Kuinka monta yhteydenottokertaa jäsenen kanssa tapahtuu yleensä ennen kuin asia viedään M-Files järjestelmään?
16. Onko toimintaa kehitetty? Miten?

17. Onko haasteita ja riskejä muistiinpanokirjauksissa?
18. Onko riskejä tai haasteita ilmennyt M-Files kirjauksissa?
19. Jos on ilmennyt ongelmia. Onko näitä ongelmia pystytty ratkaisemaan? Kuinka?
20. Minkälaista lisäarvoa ajattelet organisaatiolle koituvan, mikäli jäsenpalvelupyntöjen kirjausta aikaistettaisiin kirjaamisjärjestelmän keinoin?

### **Kysymykset toimitsijoiden työn ja tietojen selvittämiseksi:**

21. Miten kuvailisit toimitsijan työtä?
22. Minkälaista osaamista toimitsijat tarvitsevat jatkossa enemmän?
23. Jotta tavoitteet saavutetaan ja suoriudutaan annetuista jäsenpalvelupyynnöistä ja suunnitelluista työtehtävistä. Mitä kyvykkyyksiä toimitsijan työssä pitää kehittää edelleen ja mitä uusia taitoja hankkia?
24. Mitkä ovat organisaation tehtävät jäsenpalveluun liittyen ja mitä tulisi tehdä täyttääkseen sille asetetut tavoitteet?
25. Onko käyttäjät kokeneet haastavana tietojärjestelmän monimutkaisuutta tai hajanaisuutta?
26. Minkälaista osaamista toimitsijat tarvitsevat jatkossa enemmän jäsenpalvelun onnistumiseksi?

### **BENCHMARKING -KYSYMYKSET PROJEKTITYÖPAJASSA:**

1. Kuinka kauan teillä on ollut käytössä laaja jäsenpalvelupyntöjen kirjaamisjärjestelmä?
2. Miten kirjasitte ennen jäsenpalvelupyntöjä?
3. Oletteko digitalisoineet vanhoja arkistoja? Ja kuinka paljon olette?
4. Millaisia jäsenpalvelupyntöjä kirjaatte järjestelmään?
5. Missä vaiheessa asiointia aletaan kirjaamaan ylös?
6. Tuottaako järjestelmä jotain dataa? Jos tuottaa. Minkälaista dataa sieltä seuraatte?
7. Seuraatteko jollain mittarilla sieltä saatua dataa? (esim. Jäsenpalvelupyntöjen määrää, tai läpimenoaikoja...)
8. Millaisia tavoitteita olette asettaneet kirjauksille?
9. Mitä tuloksia olette saavuttaneet tällä toimenpiteellä?

10. Mikä on järjestelmän käyttöaste? Tarkoitin tällä sitä, käyttävätkö kaikki järjestelmää ja toteutuvatko kirjaukset käytännössä?
11. Seurataanko tai hallinnoidaanko kirjausten tekemistä tai kirjaamistapoja? (Kirjausten sisältö / ohjeistuksen mukainen tekotapa)
12. Millaiset mahdollisuudet tämä tarjoaa jäsenpalvelun jälkiseurannalle?
13. Koulutatteko toimitsijoita jäsenpalvelutyöhön ja järjestelmän käyttöön sekä kirjaamiseen?
14. Miten vastuu tapausten hoitamisesta asettuu? (Toimitsijan työssä)
15. Huomioidaanko tietosuoja-asiat kirjaamisessa?
16. Miten se tapahtuu?
17. Onko järjestelmässä sisäisiä käyttäjäryhmiä tai käyttöoikeuksienrajoituksia? (Kenellä on oikeus tarkastaa sisältöjä ja missäkin vaiheessa pääsee tietoihin käsiksi?) (esihenkilötyö, kollega?)
18. Onko järjestelmä hankittu valmiina järjestelmänä vai kehitelty itse?
19. Miltä palveluntuottajalta olette sen hankkineet ja mikä järjestelmä on kyseessä?
20. Millaisia haasteita ja riskejä näette kirjauksiin liittyen?
21. Mitä hyötyä tai ongelmia järjestelmän hyödyntämisestä on?
22. (Edut) Arvioitteko että hyöty säilyy samanlaisena vai kohdistuuko muutos-paineita nyt tai tulevaisuudessa?
23. Liittykö järjestelmän hyödyntämiseen haasteita tai ongelmia? (Ovatko käyttäjät kokeneet haastavana tietojärjestelmän monimutkaisuutta tai hajanaisuutta?)
24. Onko ongelmia pystytty ratkaisemaan? Kuinka?
25. Tuossa tuli jo hyötyjä, mutta mitä lisäarvoa ajattelet organisaatiolle olevan tästä kirjausjärjestelmästä?

**Kaksi jatkokysymystä työntilaaajalle.**

26. Arvioitteko, kuinka todennäköistä on, että saamme tarvittavat tiedot benchmarking-kohteilta? Ja miksi, perustelut?
27. Antaisitteko omasta organisaatiosta vastaavanlaisia tietoja, jos teitä pyydettäisiin vertaisarviointiin?

## Liite 2:

### Benchmarking-raportti

Kysymykset:	SEL	TEAM	PAM
<b>1. Kuinka kauan teillä on ollut käytössä laaja jäsenpalvelupyyntöjen kirjaamisjärjestelmä?</b>	<p>Laajaa kirjaamisjärjestelmää ei ole käytössä.</p> <p>Suppea laajuinen ollut käytössä noin 4 - 5 vuotta. (M-Files)</p>	<p>Eli tämä on ollut Teollisuusliitossa käytössä toukuusta 2019, silloin ensi lanseeraus.</p>	<p>Nimenomaan kyse tästä kirjaamisjärjestelmästä niin itse asiassa tämä on tullut vasta varmaan 2018.</p>
<b>2. Miten kirjasitte ennen jäsenpalvelupyyntöjä?</b>	<p>Toimitsijat kirjaavat pääsääntöisesti vihkoon muistiinpanonsa.</p> <p>Ennen M-Filesia käytössä oli pape-riarkisto. Mappikan- siot työpaikka koh- taisesti.</p>	<p>Aikaisemmin on kirjattu vaihtelevasti eli suurin osa toimijoista kirjasi käsin, ja osa sitten ei kirjannut lainkaan, että ainoastaan muistivaraisesti ja sitten käsi- teltiin asioita joidenkin toi- mesta.</p>	<p>Aikaisemminhan, kukin toimit- sija kirjasi sitten, niin kuin aika vapaamuotoisesti omaan vih- koon sen mitä asia koski.</p> <p>Tosin sillä lailla, että kun meillä on toi Provadin puhelinjärjes- telmä niin itseasiassa siitä jäi kyllä jälki aina. Puhelusta, mää- ristä ja oli myös tällainen työ- koodi, eli siinä oli se koodi mitä asia koskee eli sinänsä nyt ei ihan oltu ruutuvihkotasolla, koska tämä puhelinjärjestelmä ja sieltä näkyy myös nämä, kuinka paljon on tullut puhe- luita ja keskimääräiset kestot ja vastausajat. Itse asiassa kyllä meillä raakadata saadaan pu- helin järjestelmästä, mutta muuten se on ollut tällainen vihko periaate ihan manuaali- nen.</p>

<p><b>3. Oletteko digitalisoineet vanhoja arkistoja?</b></p>	<p>Vähän. Jonkun veran käyty läpi ja ne mitkä tarvitsee säilyttää esim. ennakkotapaukset niin tallennetaan tai siirretään jatkossa sähköiseen järjestelmään.</p>	<p>Käsittääkseni ne varsinaiset asiat, elikkä erimielisyysmuistiot ja oikeusapua hakemukset ne on sähköisessä muodossa. Mutta nämä, jotka ovat ihmisten omissa muistiinpanoissa olleet, niitä ei ole kirjattu kyllä mihinkään sähköiseen muotoon enää.</p>	<p>Ei itse asiassa, että niin moderniksi ei kuitenkaan olla menty. Kyllä ne on sitten ihmisten muistiinpanot sinne 4 vuoden päähän, niin ne on kyllä jäänyt sitten kullekin ihan satunnaiseen arkistoon. Sellaista järjestelmällisyyttä niin se vasta aloitettiin silloin kun me saatiin tämä Ensioiksi nimetty järjestelmä.</p>
<p><b>4. Millaisia jäsenpalvelupyynnöitä kirjaatte järjestelmään?</b></p>	<p>Erimielisyysmuistioiksi edenneet asiat.</p>	<p>Eli käytännössä toimitsijoille ohjeena on, että kaikki yhteydenotot kirjataan järjestelmään. Siinäkin on luonnollisesti kehitettävä, että aina ei olla tietokoneen ääressä mutta pääsääntöisesti pitäisi kaikki yhteydenotot, jotka jäsenistöltä tulee niin kirjata sinne.</p>	<p>Edunvalvontapuolella elikkä työsuhdepuolella niin sanotusti sinänsä nyt järjestelmään kirjataan. Tavoite on, että sinne kirjataan kaikki. Ja sinnehän jää jälki puhelusta jokaisesta, koska siitä jää tietysti sellainen loki, mutta muutoin se kirjauksien kynnys niin voisi sanoa, että varmaan nyt sitten 80 - 90 %, niin kirjataan sinne semmoisella alavalikolla.</p> <p>Siinä on mahdollisuus kirjoittaa muutama sana: kysyi talvilomaa ja sitten tallentaa se.</p> <p>Nyt jos ajattelee että tästä voitulla jotain, monimutkaisempi eli sen tilanteen mukaan toimitsija aika vapaasti kirjaa. Kyllä se vähän haistaa, että jos esimerkiksi henkilö sanoo: Että saan just irtisanomisilmoituksen tai vaikka vaan varoituksen mitä nyt teen? Niin kyllä se kirjoittaa, että on saanut varoituksen, käytiin läpi se, miten kiistät. Kaikista jää jälki. Se puhdaskirjaaminen edellyttää sellaista kynnystä. Mikäli</p>

			<p>kysytään: mikä minun irtisanomisaika on? Luulen, että joku sanoo: millä alalla, kuinka kauan työskennellyt? Sitten vastataan 2 viikkoa. En usko, että sitä kirjataan.</p>
<p><b>5. Missä vaiheessa asiointia aletaan kirjaamaan ylös?</b></p>	<p>Sähköisen järjestelmään sitten kun asia siirtyy erimielisyys- tai niin sanottu riita-asiaksi.</p>	<p>Siinä vaiheessa, kun esimerkiksi puhelun yhteydessä niin sitten sitä lähdetään saman tien ”case” auki ja sinne sitten yhteydenotto ja jos ei saman tien pysty niin sitten muistivaraisesti pitäisi pystyä myöhemmin kirjaamaan.</p>	<p>Tähän päivystyspuhelin valtakunnalliseen, kun soitetaan niin se aukeaa automaattisesti toimitsijalle. Eli se alkaa heti, se kirjauksen mahdollisuus ja käytännössä kirjaaminen. Senhän aukaisee sen eli käytännössä heti alkaa kirjaaminen koska järjestelmä avautuu.</p> <p>Jos soitetaan toimitsijan kännykkään, siis sehän ei avaa silloin järjestelmää automaattisesti, vaan se jää ihan sen varaan, että toimitsija avaa En-sion.</p>
<p><b>6. Tuottaako järjestelmä jotain dataa? Jos tuottaa. Minkälaista dataa sieltä seuraatte?</b></p>	<p>Järjestelmä mahdollistaisi, että pystyisi tekemään tilastointia ja seuraamaan dataa.</p> <p>Me ei olla otettu niitä palikoita käyttöön.</p>	<p>Mitä asioita kirjattu aihepiireittäin, eri sektoreittain ja alueittain. Mitä avoimia asioita on ja kenellä tietokin käsittelyssä. Näistä tulee sitten sitä raakatietoa.</p> <p>Esimiehet käsittääkseni seuraa. Koska meillä myös luonnollisesti esimies seuraa työkuormaa. Kun tulee uusia asioita kenelle, asia siirretään niin ainakin se, että kuinka paljon on työkuormaa niin sitä seurataan ainakin.</p>	<p>Eli me saadaan työnantajittain määrät tietysti, tämmöiset puhelutiedot ja sitten me saadaan aiheittain mitä on kysytty.</p> <p>Eli saadaan raportti sieltä ulos esim. Työnantajittain, kun siellä on pakollisena tietona se työnantaja, kuinka paljon meidän neuvontaan on tullut kysymyksiä työpaikoittain. Sitten me saadaan sieltä myös tietoa, että mitä on kysytty. Eli sehän on järjestämisen kannaltakin hyvä asia. Tosin meillä se ei ole vielä käytössä kunnolla tai juuri lainkaan. Kun työpaikkakäyn-tejä tulee niin täältä järjestelmästä olisi hyvä katsoa, että</p>

			onko sieltä tullut puheluita. Jos on niin mistä on kysytty.
<b>7. Seuraatteko jollain mittarilla sieltä saatua dataa? (esim. Jäsenpalvelupyyntöjen määrää?)</b>	<p>Ei olla rakennettu tilastointia.</p> <p>Seurataan vain vuositasolla juoksevilla numerolla erimielisyysmuistioden määrää.</p>	<p>Aina noita seurataan esim. miten paljon tulee puheluita tai yhteydenottoja ylipäänsä. Puheluiden osalta sitten meidän järjestelmät seuraa myös sitä millä prosentilla vastataan. Tuleeko paljon hylättyjä puheluita ym. järjestelmiä kautta.</p> <p>Muuten ei ihan tarkkaan ainakaan meille työntekijöille ole tuotu enempää tietoa seurannasta.</p>	<p>Puhelinmäärät, sen että kuinka paljon puheluita ollut ja kuinka monta on luopunut ja sitten siitä saa myöskin katsottua ne vastausajat. Esimerkiksi edelliseltä viikolla, että onko ruuhkaa, pitäisikö laittaa lisää päivystäjiä.</p> <p>Ylipäättänsä mitä on kysytty. Meillähän 17 – 20 % kaikista kysymyksistä riippuu palkkaan. Seuraavaksi tulee työajat ja tauot se taitaa olla joku 10 % ja sitten vuosilomat.</p>
<b>8. Millaisia tavoitteita olette asettaneet kirjauksille?</b>	<p>Tavoitteet asetettu kirjauksille vastakun erimielisyysmuistio tehdään.</p> <p>Tarvittavat tiedot ja tiivistelmä asiasta. (Neuvottelun yhteenveto.)</p>	<p>Tavoite on tietenkin se, että tämmöinen päällekkäisyyksien poistaminen tai vähentäminen. Eli jos niitä ei kirjata niin sitten riski on siinä, että jäsen ottaa monta kertaa yhteyttä ja aina eri käsittelijälle, jos esimerkiksi päivystyksestä kyse. Jos ei kirjata niin sitten ei muista, että kehen ollaan oltu yhteydessä ja sitten pahimmassa tapauksessa on ollut, että useampi toimitsija hoitaa samaa asiaa. Yksi tavoite on ollut vähentää päällekkäisyyksiä.</p>	<p>Tavoite ensinnäkin aina kirjataan ja minun mielestä toimii hyvin. Toimitsijaporukka kutsutaan meillä tällaiseksi ratkaisutoimitsijaksi, jotka neuvottelevat erimielisyyksiä ja on edunvalvonta-asioissa puhtaasti.</p> <p>Ratkaisijatoimitsijat on samassa veneessä niin se keskinäinen kuri pysyy kyllä hyvin. Eli tavoitteena on se, että jos on aihetta, niin aina kirjataan siihen, siis sanallisesti ja sitten toinen on se, että aina on tavoitteena kirjata se aihe. Mahdollisimman moni mahdollisimman hyvin tietysti kirjataan, mutta taas tarpeen mukaan.</p>

<p><b>9. Mitä tuloksia olette saavuttaneet tällä toimenpiteellä?</b></p>	<p>Pystytään seuraamaan missä vaiheessa työ tai asian hoitaminen on.</p> <p>On pystytty muutama vanhentuminen estämään.</p> <p>Toimitsijat pystyvät hakemaan sieltä suoraan tietoa ja esimerkkejä itselleen. Oman alan oikeuskäsittelyjä, joita on ollut meillä hoidettavana. (M-Files)</p>	<p>Päällekkäisyyksien poisto on ollut se yks hyvä tulos ja sitten tietenkin se prosessi on yhdenmukainen koko matkan varrella niin ja läpinäkyvä ennen kaikkea. Nämä on ne, jos ne tuloksiksi voidaan laskea.</p>	<p>Kyllä me saadaan aika hyvin ne jäsenignaalit sieltä massoista. Se on varmaan tulos. Me pystytään käyttämään, kohdentamaan ja hyödyntämään sitä meidän viestinnässä. Mikäli sieltä tulee paljon vastaavia tapauksia niin me saadaan, että nyt täytyy laittaa lisää infoa, tästä asiasta meidän nettisivulle.</p> <p>Tai jos on joku julkisuuteen negatiivisesti pompsahtanut yritys, että me saadaan poimittua sieltä dataa siihen liittyen. Esim, poikkeuksellisen paljon tulee kysymyksiä täältä yrityksestä.</p> <p>Sitten jos ajatellaan niin hyödyllinen toi kirjaaminen on siinä. Eli kun henkilö soittaa ja on yhteydessä meille niin me nähdään ne aikaisemmat yhteydenotot sieltä. Me nähdään myös onko hänellä mahdollisesti erimielisyysasia meillä jo sisällä, jolloin me pystytään ikään kuin auttaa. Me nähdään ne aikaisemmat vastaukset, kun on kirjattu. Niin me pystytään huomaamaan aika monta kertaa kysynyt sairauslomasta, että onko sinulla tosiaankin ongelmia tämän työnantajan kanssa.</p> <p>Yksi mikä meillä on ollut niin karensseissa sellainen, että jos henkilö on toistuvasti yhteydessä, me nähdään ja saadaan dokumentti sieltä, että henkilö</p>
--------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			<p>on ollut toistuvasti kysynyt esimerkiksi työnantajan palkanmaksuvelvoitteesta, sairasajanmaksuvelvoitteesta, niin me on saatu ihmiselle siitä itselleen dokumentti. Ulkopuolelle tietysti ei voida antaa tietosuojasyistä sitä, mutta ihmiselle itselleen voidaan antaa. Siinä on saatu esimerkiksi TE-toimistoon joissain yksittäistapauksissa, sitten, osoitettua että se ei saisi karensia, että työnantaja on toistuvasti rikkonut. Sama juttu, jos se menee oikeuteen niin meillä se voi olla merkittävä todiste ainakin on jonkinlainen todiste, jossain olutkin milloin ensimmäisen keran ollut yhteydessä tästä asiasta. Se lisää sitä uskottavuutta, jos menee sana sanaan vastaan.</p> <p>Nämä tietynlaisia hyviä kokemuksia tuloksista.</p>
<p><b>10. Mikä on järjestelmän käyttöaste? (Tarkoitan tällä sitä, käyttävätkö kaikki järjestelmää ja toteutuvatko kirjaukset käytännössä?)</b></p>	<p>Siinä vaiheessa, kun asiointia on alettu kirjaamaan sähköisesti M-Filesiin, niin sen jälkeen kirjaukset toteutuu.</p>	<p>Kuten sanottu niin aikaisemmin kuin oli myösnäitä, jotka ei kirjannut edes silloin käsin mitään, vaan vastaukset tuli annettua ”lennosta” niin kyllä se on edelleen, että se vaatii ehkä semmoisen sukupolven vaihdoksen jossain määrin. Jos olet tehnyt 20 - 30 vuotta niitä asioita jollain tavalla, niin se on hyvin vaikea sitten lähteä muuttamaan sitä. Kyllä se on heijastunut myös tässä case:n käyttämisessä.</p>	<p>Sehän voisi olla 100 %, mutta sata se ei ole. Koska se ei pakota nyt käyttämään. Kyllä melkein kuitenkin, niin sanoisin etten liian yli optimistisesti, niin sanoisin että 80 – 90 % se on. Se harmittaa sitten 10 %, koska monesti on juuri sellainen, että henkilö soittaa ja sanoo: Soitin eilen. Odotas, katsos ensin, josta ei mitään jälkeä. Siitä tulee sellainen ikävä fiilis, että miksi ei sitä ole kirjattu, ehkä se oli niin yksinkertainen kysymys. Sanoisin 80 - 90 % ihan hyvä sekini on. Jos</p>

		<p>Vaikka sitä ollaan pyritty rummuttamaan, että miten tärkeää se on, että saataisiin asiat kaikki kirjattua sinne. Kyllä siinä on tekemistä, että se lähtisi oikeasti sitten toimimaan ja saataisiin ihmiset ymmärtämään, että se järjestelmä on juuri niin hyvä, kun sitä käytetään. Jos ei sitä käytetä, niin me voidaan sitten yhteisesti todeta, että tämä on P****! Jos meillä ei ole tietoa siellä eikä mitään dataa sieltä saada. Jos se menee kuten on ajateltu ja sitä käytetään, niin me saadaan paljon enemmän irti siitä ja siitä on hyötyä koko organisaatiolle.</p>	<p>sieltä jää joka kymmenes kirjaamatta niin sekin on vähän turhaa, kai se on, kun niitä puheluita tulee paljon.</p> <p>Viime aikoina on ihan muuta projektia varten kirjattu manuaalinen tukkimiehen kirjanpito. Eli on selvitetty, kuinka paljon tulee helppoja, keskivaikeita ja kuinka paljon on pirun vaikeita kysymyksiä. Niin valtaosa on helppoja, että kun soittaa meidän päivystyspuhelimeen, niin ne on yleensä semmoisia 70 - 80 % pystyy vastaamaan toimitsija näin. Niin siitä voi joutua. Ymmärrän että jos se puhelu kestää alle minuutin ja niitä tulee hukin aikana 40. Niin kyllä tavallaan ymmärrän, miksi sellaista lähtee räpeltämään järjestelmään.</p>
<p><b>11. Seurataanko tai hallinnoidaanko kirjausten tekemistä tai kirjaamistapoja? (Onko kirjausten sisältö ohjeistuksen mukainen?)</b></p>	<p>Jäsenpalvelupyynnön tullessa ei seurata. Jokainen toimitsija seuraa ja hallinnoi omia kirjauksia itsenäisesti.</p> <p>M-Filesiin kirjaukset tekee pääsääntöisesti sopimuspäällikkö.</p> <p>Käyttöoikeuksien mukaan voi viedä materiaalia. (Asiaa käsittelevä toimitsija.)</p>	<p>Ei ainakaan meidän sektorissa. Ei ole tuotu asiaa. Käsitteäkseni järjestämisyksikössä siellä seurataan ehkä vähän tarkempanakin näitä ja alueilla. Täällä meidän sektorissa, meillä on esimiehen näkemys ollut se, että nyt koko homma toimii niin ei tarvitse puuttua välttämättä siihen asiaan. Meillä ei käydä mitään raportteja läpi, että nyt on näin paljon ja näin paljon. Luonnollisesti varmaan sitten, jos tulee sellaista hälyttävää tai että sieltä putoaa dramaattisesti kirjaamisesta tiedot. Niin ehkä</p>	<p>Keskenään on saanut aina toisille antaa palautetta, että taas tuli kaveri toimistoon oli soittanut, Ensiossa ei mitään kirjatkaa. Säännönmukaisesti pyrkii ottamaan esille ja muistuttaa ja itsekin muistuttaa, mutta ei sitä siis sillä lailla kyllä suoraan sanottuna valvota tai seurata, että sekin varmaan toi tekniikka antaa sen mahdollisuuden. Aika vähäisessä määrin sitä niin kuin seurataan.</p>

		<p>sitten meillekin puututtai- siin. Mä luulen, että se on pysynyt tasaisena mahdol- lisesti tehty koko ajan niitä asioita. Niin itselläni on esi- mies kokenut, että hänen ei tarvitse puuttua.</p>	
<p><b>12. Millaiset mah- dollisuudet tämä tarjoaa jäsenpalve- lun jälkiseurant- alle?</b></p>	<p>Mahdollistaa jos myöhemmin joutuu palaamaan asiaan tai jos joku väittää, että olennainen asia on jäänyt huomioi- matta. Voidaan tar- kastaa, onko ollut tietoa siinä vai- heessa. (M-Files kir- jauksista.)</p>	<p>Luonnollisesti periaate on se, että et voi lopettaa tuolta mitään työtä ennen, kun olet hoitanut sen ta- valla tai toisella. En minä- kään voi, jos jonkun yhtey- denoton kirjaan tuonne, niin en voi jättää. Mun pi- tää hoitaa tämä loppuun, että voin sen tuolta "ca- sestä" lakkauttaa. Se kos- kee niin näitä yhteydenot- toja ja kuin sitten myös, jos siitä on kirjattu erimieli- syyssasia, oikeusapuhake- mus tai erimielisyyshuomio ennen kuin se voi lopettaa tuolta järjestelmästä. Niin se pitää hoitaa sinänsä. Tai niin pitää ja pitää... Voithan sä jättää sen hoitamatta, mutta sitten tässä tulee se, että sillä on sitten myös ly- hyet jäljet. Pystytään selvit- tämään, jos jäsen joutuu uudestaan ottamaan yh- teyttä, niin pystytään sitten kohdistamaan, että tämä henkilö on jättänyt vastaa- matta ja onhan sillä sitten seuraamuksia. Sen kautta ei parane jättää hoita- matta.</p>	<p>Siihenhän se kyllä antaa erin- omaiset. Esim. nyt vähän eri- mielisyyttä juttuja muistioita tai sitten erimielisyyssasioita, kun tulee jos ei ole luottamus- miestä niin ne tulee tuonne Helsingin aluetoimiston ja kun massat on isoja, niin sinne kun tulee täyttämään sen lomak- keet nyt. Liiton pitää lähteä toi- mimaan, niin aina ensim- mäiseksi me katsotaan Ensi- osta, että onko ollut yhtey- dessä. Sieltä löytyy kyllä. Löy- tyy jutellut sen kanssa toi jutel- lut sen kanssa, että kyllä se käyttökelpoinen tuossa on, kun tulee jotain murhetta ihmisille, jos se ei menekään yhdellä neuvonnalla.</p> <p>Sen jälkeen seuranta toimii kyllä hyvin pois lukien niissä ta- pauksissa, joissa sitten ei ole mitään kirjattu, mutta jos se rupeaa olemaan palkkasaata- vaa, irtisanomista niin yleensä silloin rupeaa menemään aika lähelle 100 %, että ihmiset kir- joittaa ainakin jossain vai- heessa, toisessa puhelussa.</p> <p>Se antaa kyllä aika aukottoman kuvan ensimmäisestä yhtey- denotosta sitten vaikka sinne</p>

			korkeimman oikeuden tuomioon asti. Jos tulee riita-asia, se on kyllä mainio väline.
<b>13. Koulutatteko toimitsijoita jäsenpalvelutyöhön ja järjestelmän käyttöön sekä kirjaamiseen?</b>	<p>Varsinaista koulutusta jäsenpalvelutyöhön ei ole ollut.</p> <p>Kun kirjaukset tehdään M-Files järjestelmään niin alue-sihteerit ei kirjaa sitä. Heille jotka käyttävät M-Filesiä niin on opastettu sekä uusille, jotka sitä käyttävät niin neuvotaan.</p>	<p>Tämä nyt menee silleen, että en ole perehdyttänyt ketään niin en ihan sata varmasti tiedä, mutta se mitä uusilta työntekijöiltä olen kuullut, että oikeastaan tässä alkuvaiheessa ei ole mitään muuta kuin perehdytystä. Niin kyllä se kuuluu varmasti, koska niin paljon on järjestelmiä ja niiden käyttöä, että koulutusta tarvitaan.</p> <p>Meillä on järjestämisorganisaatio niin kyllä ne uudet toimitsijat käyvät myös järjestämiskoulutuksen, joka on 2 viikkoa muistaakseni. Se on tällainen, miten kohdataan jäsen ja keskustellaan ja sitten tietenkin myös ketkä on ei jäseniä niin pyritään jäsenyyttä tarjoamaan heille.</p>	<p>Järjestelmän käyttöön me on kyllä, että me on käyty sillä alusta lähtien läpi ja siellä tullut heille tutuksi. Ja kun uusi tulee, tämä on kyllä ihan eka, koska se on jokaiselle kerran viikossa, jos nyt uusi toimitsijakin tulee, niin toi nakki tulee tästä päivityksestä. Niin se on ehdottomasti, mutta muuten sitten jäsenpalvelutyöhön nyt kun meillä on palveluprojekti, niin tuota semmoista ihan järjestelmällistä sanotaan tavallaan neuvonta tai sellaista ei ole ollut juuri ollenkaan. Olisiko joku joskus alkuvaiheessa ihan tällaista vois olla. Hyvä kaikki nyt tietää ja meillä on palvelukonsepti. Meillä on sellainen missä lukee, että miten tietysti asiallisesti ja kohteliaasti jäsentä palvellet.</p> <p>Tuo on kyllä ihan selkeä puute muuten siinä mielessä, että nämä ihmiset on tehnyt sitä työtä tietysti kauan niin kyllä hän ne osaa hoitaa asiansa. Kyllä siihenkin olisi tarvetta vähän sellaiselle yhdenmittaiselle tavalle, mutta jos ihan puhutaan palvelukoulutuksesta niin ei ole suoraan sanottuna.</p>

<p><b>14. Miten vastuu tapausten hoitamisesta asetuu?</b></p>	<p>Ensisijaisesti vastuu on asiaa hoitavan toimitsijan vastuulla. Kun asiassa mennään eteenpäin, niin jokainen siinä matkan varrella on tietenkin omalta osaltaan vastuussa.</p> <p>Toimenkuvasta riippumatta kenelle jäsenpalvelupyynnö tulee niin se pitää pystyä ohjamaan oikeaan kohteeseen.</p> <p>Viime kädessä vastuu osaston esihenkilöllä. (sopimus-päällikkö tai järjestöpäällikkö)</p>	<p>Se lähtee siis meillä, kun se perustuu luottamukseen siitä, että asia annetaan muille toimitsijoille hoidettavaksi niin meidän sektorit on se oletusarvo, että työntekijä hoitaa sen alusta loppuun asti siihen malliin, että joko on erimielisyysmuistioasia, joko pääsemme työnantajan kanssa sopimukseen asiasta, jolloin me lopetetaan se prosessissa. Tai sitten jos jäädään erimielisiksi asiasta niin sitten hoidetaan tai toimitsija hoitaa sen siitä sitten sen seuraavalle askelelle. Eli oikeusapuarviointiin, samaten oikeusapuhakemusten kanssa niin sitten alusta loppuun. Sitten tekee arvion siitä, että onko edellytyksiä jatkaa. Sitten kun, jos niitä tarvittavia toimenpiteitä ei ole tehty niin silloin se asia vaan palautetaan takaisin sinulle niin kauan, että olet vienyt sen riittäväälle tasolle.</p>	<p>Sähköiset asioinnit, jotka tulee kirjallisesti, niin ne menee alueellisesti, eli mistä päin jäsen on, niin ne ohjautuu automaattisesti kyseiseen aluetoimistoon. Aluetoimistossa kaikki vuorotellen avaa, eli silloin kun se avaa niin se tulee omalle kontolleen. Samoin kuin puhelimeen vastataan, niin silloin se vastuu pysyy siinä. Eli sitten vastataan tai ohjataan eteenpäin.</p> <p>Jos sitä jää joku homma niin silloin se kyllä jää sille toimitsijalle. Eli hän vastaa siitä, ellei sitä jaeta eteenpäin.</p> <p>Jos siitä tulee erimielisyysasia, niin silloin tietysti niitä jaetaan ihmisten kesken ja silloinkin nimetään eli kyllä ne aina saa sellaisen korvamerkin se asia.</p> <p>Toki aina kun kyse on puhelusta meillä muuten itse asiassa ei ole tällä hetkellä puheluiden nauhoitus/tallennus päällä. Meillä on uusi järjestelmä Elisa tulossa ja siihen on omat sääntönsä.</p> <p>Kun kaikki kirjautuu, niin kyllä tuo toimii hyvin, siinäkin mielessä vaikkei se nyt ole tarkoitus olla mikään valvontaväline. Ensisijaisesti se on työkalu toimitsijoille, josta he itsekin on ihan tyytyväisiä, koska se on heille apu.</p> <p>Jos tulee pitkä vapaa tai joku muu niin sitten tietysti vaan</p>
---------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			<p>jaetaan, että kyllä ne hyvin löytää sellaisen...silti joskus tulee tapauksia, jossa joku asia tai juttu hukkuu jonnekin eikä saa oikein selvää, että kellä se sitten olikaan mutta äärimmäisen harvoin, koska tuosta syntyy se data, ettei oikeastaan sellaisia aukkoja jää. Niin voisi ikään kuin laittaa liittoon niin sanottusti jotain ja että kukaan ei ottaisi koppia, koska ne tulee aina ihmiselle.</p>
<p><b>15. Huomioidaanko tietosuoja-asiat kirjaamisessa?</b></p>	<p>Käyttöoikeudet on teknisesti määriteltä. Mikäli tietoja tarvitsee säilyttää riittävästi huomioidu.</p> <p>Työtehtävän edellyttäminen.</p>	<p>Siis siellä aina jokaisessa vaiheessa oletusarvona on, että kirjataan sellaisia asioita, jotka sisältää henkilötietoja. Luonnollisesti meillä on oikeus, käyttöoikeudet mennä seuraamaan tuonne muidenkin töitä mahdollisesti. Sitten aina kuten missä vaan sähköisesti, kun tehdään niin jälki jää aina, jolloin se tarkoittaa myös sitä, että kyllä meillä on selkeästi tietoisuus ja tietosuoja-asiantuntija on käynyt nämä prosessit läpi ja on tiedostettu ja tiedotteet on selkeästi, miten näitä tulee käsitellä. Ja koko henkilöstö tietenkin käy sitten tietosuojakoulutuksen yleisellä tasolla.</p> <p>Kenelläkään ei ole mitään intressejä muiden juttuja mennä seuraamaan.</p>	<p>Tietysti siinä mielessä, että kun meillä otetaan juttu sisään, niin silloinhan meillä on siinä selkeästi, että annan luvan tietojen kirjaamiseen ja miten se meneekään. Meillä ihminen aina ruksaa ja samalla myöntää sen, että me saadaan tehdä tai käyttää jopa niin, että meillä pyydetään siitä samalla valtakirjaa, että me saadaan tarvittaessa olla työttömyyskassaan yhteydessä, jos se vaatii. Eli se on hoidettu siinä.</p>

<p><b>16. Miten se tapahtuu?</b></p>	<p>Valmistuneista tapauksista rajataan henkilötiedot ja terveystiedot pois.</p> <p>Materiaalin voi myös laittaa salaiseksi, mikäli se on tarpeellista esim. arkaluontoista. Työtapaturmassa vanheneminen on 10 vuotta, jos niitä lähdetään hakemaan niin niitä on vähän pakko säilyttää.</p> <p>Tapaukset mitä ei tarvitse säilyttää niin poistetaan.</p>	<p>Kyllä meillä on selkeästi tietoisuus ja tietosuoja-asiantuntija on käynyt nämä prosessit läpi ja on tiedotettu ja tiedotteet on selkeästi, miten näitä tulee käsitellä. Ja koko henkilöstö tiettenkin käy sitten tietosuojakoulutuksen yleisellä tasolla.</p>	<p>Meillä on oma tietosuojavastava täällä ja kun on käyty läpi. Niin itse asiassa nyt kun mietin, niin kyllä se varmasti täytyy olla huomioitu. Mehän saadaan pitää rekisteriä, koska hän on meidän liiton jäsen.</p> <p>Nyt sitten kun se puhelintallennus otetaan käyttöön niin siinä tulee uusi tietosuojaloikka. Siinä kyllä otettu huomioon, koska siinä jää kaikki sen hetkiset mitä hän kertoo tallenteena.</p>
<p><b>17. Onko järjestelmässä sisäisiä käyttäjäryhmiä tai käyttöoikeuksienrajauksia? (Kenellä on oikeus tarkastaa sisältöjä ja missäkin vaiheessa pääsee tietoihin käsiksi?) (esihenkilötyö, kollega?)</b></p>	<p>Sopimuspäällikkö ja osastosihteeri pääsee kaikkiin aineistoihin, esim. materiaalin lisääminen / hallinnointi.</p> <p>Sopimustoiminnassa olevat toimitsijat pääsevät näkemään keskeneräisten asioiden tiedot ja asiaa hoitavat toimitsijat näkevät omat jutut.</p>	<p>Sitten kun mennään näihin lakiasioihin ynnä muihin. Niin silloin vaan tulee tai voi tulla rajoituksia, riippuu siitä, että jos sinut on nimetty siihen vastuu asiantuntijaksi, silloin pääsee kuten äsken nähtiin, mitä en tiennyt aikaisemmin, mutta että muussa tapauksessa lakiasioita ei pääse näkemään ulkopuolinen. Sitten näistä, kun mennään näihin syvempään dataan niin sinne ei enää sitten, täytyy olla organisaatiossa korkealla pääse sitten semmoisia tilastotietojen muita niin kuin kaikkien työntekijöiden osalta rajoituksia tiettenkin ja niitähän voidaan</p>	<p>Ensisijaisesti järjestelmää todellakin käyttää ainoastaan ne, jotka työkseen vastaavat työsuhdeneuvontaan tai on alueella toimitsijana. Käytännössä kaikki toimitsijat tarvitsee, mutta on nimenomaan silleen rajattu, se edellyttää aina tunnuksen tilaamista meidän IT:ltä ja sitten kun tulee uusi ihminen niin sille tilataan tunnus. Ehdottomasti kyllä sehän on tietysti tietosuojan kannalta myös, että sitä ei edes tosiaan pystyy käyttämään. Paitsi vain ne käyttää jotka sitä tarvitsevat työssään.</p>

		asettaa. Meidän organisaatiossa päätetty näin.	
<b>18. Onko järjestelmä hankittu valmiina järjestelmänä vai kehitelty itse?</b>	Pohja on hankittu valmiina ja järjestelmätoimittajan kanssa on kehitetty tähän meidän muotoon. (M-Files)	Tämä on kehitelty itse. Itse olin mukana myös siinä, että kun pohdittiin mitä me halutaan järjestelmältä. Miten se tulisi toteuttaa. Meidän organisaation sisältä eri yksiköistä ihmisiä ja sitten se lähti muotoutumaan koko prosessissa. SoulCore joka toteutti. Me saatiin siitä ehdotuksia ja sitten tämmöisiä raakaversioita mitä me päästiin kokeilemaan, niin katsottiin, että onko se toimiva vai ei. Ollaan itse kehitelty.	Tämä on aika pitkälle siis kehitelty, itse siis silleen tosiaan SoulCore, joka on tehnyt meille aikanaan, kun me Ensioita alettiin tehdä. Niin me tehtiin se, silloin ne teki sen pilottina meidän kanssa. Me pidettiin palaveriä ja silloin pohdittiin miten tämä menisi käytännössä ja puhuttiin ja olin mukana siinä ja ajateltiin, että tälleen tämä menisi. Tuli tehtyä turhaankin. Meillä oli sellainen <u>yhteydenotto</u> , sitten meillä oli <u>tapaus</u> ja <u>erimielisyys</u> niin muistan, kun mietittiin ja se oli huikea idea, että yksinkertaiset puhelut, menee vain <u>yhteydenottona</u> , jos täytyy vähän selvittää, niin sitten muutetaan <u>tapaukseksi</u> ja sitten siinä käydään sitä yhteydenpitoa ja laitetaan sähköpostia ja se selvitetään, jos se jää edelleen riitaiseksi sitten laitetaan <u>erimielisyys</u> . Se <u>tapaus</u> on jäänyt täysin kuolleeksi kirjaimiksi kukaan ei käytä sitä. Muistan vaan että, siinä sitä ideoitiin. Se oli huikea idea meidän mielestä, mutta ei kysytty käyttäjiltä tai kysyttiin niiltäkin.  Tämä on meille räätälöity. En voi sanoa, että oliko se ihan suoraan meille koska en muistan, että ottiko JHL:kin

			<p>käyttöön, mutta joka tapauksessa silloin se ei ollut valmis se rakennettiin meidän kanssa tämä yhteydenottojen raportointi.</p> <p>Siinä sai nimenkin antaa. Me ei keksitty sille nimeä. Meillä ollut Eemeli (erimielisyysmuistioissa) niin silloin sattui olemaan Ension päivä. Sanoin, katsotaan kalenterista, kenen päivä tänään on. Niin sekin kertoo, että kyllä se itse silloin rakennettiin SoulCoren kanssa.</p>
<b>19. Miltä palveluntuottajalta olette sen hankkineet ja mikä järjestelmä on kyseessä?</b>	M-Files.	SoulCore on käsittääkseni se, joka tämän meille tuottaa.	SoulCore.
<b>20. Millaisia haasteita ja riskejä näette kirjauksiin liittyen?</b>	<p>Haasteita ja riskejä on nyt alkupään kirjauksilla, joita toimitsijat tekevät muistiinpanoina.</p> <p>Voi jäädä oleellista tietoa pois, unohtuu merkata asia ylös, jotain materiaalia voi jäädä pois tai käyty vain puhelimessa asiaa läpi.</p> <p>Kirjataanko keskustelun sisältöä asioita heti muistiin vai myöhemmin vasta, pienellä viiveellä. Mikäli asia jää hetkeksi muistinvaraan niin riski</p>	<p>Just se, että tietoturva on. Onhan kuitenkin, se mahdollisuus kaikki pääsee oikeastaan yleisellä tasolla katsomaan missä on henkilöitä, että se on tietoenkin, se riski mennään katsomaan väärä tietoja sieltä, ehkä. Sitten haasteena luonnollisesti se, että kaikkien pitää ymmärtää se, että käy vaan ne omat asiansa seuraamassa sieltä. Ja sitten, se kirjaamisen taso. Miten niitä tehdään sinne, niin se on hyvin suuri haaste. Kun sanoin että se on juuri niin hyvä, kun me sitä käytetään. Jos me ei käytetä sitä, niin emme saa tai me ei saada tästä</p>	<p>Tietoturvan on niin kuin teknisessä mielessä. Ettei kukaan pääse hakeroimaan se on varmaan kunnossa. Sinnehän kuitenkin jää tosiaankin arkaluontoista tietoa ja työsuhteeseen liittyvää tietoa, mutta niinhän aina menee jäsenrekisteristä siihen ammattiyhdistykseen kuulumista tietoa.</p> <p>Ollut haaste joskus, että on sanottu, kirjataan sitten asiallisesti. En tiedä onko se ihan virallinen riski, mutta lähinnä nyt siis sillä lailla, että kirjataan sitten asiallisesti.</p> <p>En sitä pidä sinänsä riskinä tai haasteena, en oikein näe tuossa, sillä lailla loppujen lopuksi niin kuin riskiä, koska jos</p>

	<p>vajavaiseen muis- tiinpanoon kasvaa.</p>	<p>mitään irti. Sitten se vaan on järjestelmä tuolla, joka on maksanut X euroa, mikä se pyörii siellä mukana. Kun me saadaan kaikki ymmärtämään, että sinne kirjataan, niin on toimiva. Kaikkien pitää sitoutua siihen. Ja sitten organisaation pitää määritellä mitkä on ne tavoitteet. Pitää olla myös siis selkeä, ettei se, että nyt vaan sitten meille kerrotaan, että kirjataan ne asiat tänne ja sitten vaan otetaan se niin kuin annettuna, mutta että pitäisi olla joku funktio, että mihin me käytetään ja miksi me siitä kerätään tietoa ja mitä me pyritään saavuttamaan. Kyllä se pitää olla koko organisaation läpi tämä joh- toajatus selkeänä.</p>	<p>ajatellaan oikeastaan riskiä tai vaara jäsenelle tai meille. En oikein keksi ihan varsinaisesti sellaista.</p>
<p><b>21. Mitä hyötyä tai ongelmia järjestelmän hyödyntämisestä on?</b></p>	<p>Ongelma: Tiedon hakeminen. "Olisi hyvä, jos pystyttäisiin hyödyntämään aikaisemmassa vaiheessa kirjausta ja saataisiin vietyä juttuja sinne. Silloin se vaatisi sen kirjaamisen ohjeistukset ja kaikki paljon tarkemmaksi."</p>	<p>Läpinäkyvyys ja tiedon saanti. Kysymys 9. vastaus: Päällekkäisyyksien poisto on ollut se yks hyvä tulos ja sitten tietenkin se prosessi on yhdenmukainen koko matkan varrella niin ja läpinäkyvä ennen kaikkea. Nämä on ne, jos ne tuloksiksi voidaan laskea.</p>	<p>Jos lähtee ihan meidän kannalta työskentelyssä niin kyllä se erityisen hyödyllinen. Tietysti kun tätä on ensin lanseerattu niin helposti toimitsijat oli sitä mieltä, NO NIIN! Nyt tulee ensinnäkin yksi homma lisää, että tänne kun mä kirjoittelen tänne mun aikaa meneekin, toinen on se, että, NO NIIN! Nyt pystytään valvomaan, kuka tekee, kuinka paljon töitä ja tätä käytetään työjohtoon.  Hyvin äkkiä, kun ne käytti tätä, niin itse asiassa tämä kääntyi toisin päin. Eli nyt se on ihan</p>

			<p>unohtunut tämä ensiajattelu, mikä on ihan inhimillistä. Eli hyötyä on kyllä käyttäjille, koska tosiaan me nähdään kaikki historia jäsenen yhteydenotoista koko sen elinkaaren aikana, kun se on meillä ollut jäsenenä.</p> <p>Tuolta nähdään myöskin samaan aikaan, että onko sillä erimielisyyksiasia vireillä ja kenellä se on hoidossa, että jos joku on yhteydessä ja soittaa mitenhän se juttu etenee, niin sitten voidaan katsoa, että se on näköjään tuolla menossa ja tällä henkilöllä käsittelyssä.</p> <p>Me nähdään reaaliaikaisesti onko jäsenmaksut kunnossa. Se on kyllä hyvä työkalu meille ja sitä kautta se on jäsenillekin hyvä. Niin kuin sanottu, että sille jää jälki sinne niin esimerkiksi tuomioistuimessa jossain case ollut merkitystä, kun on pystytty osoittamaan dataa, että se on soittanut ensimmäisen kerran lokakuussa 2 vuotta sitten.</p> <p>Hän on soittanut samasta asiasta kuukauden välein, ei ole tullut kuntoon. Saa hyvää tukea sille jäsenelle myöskin itselleen ja sitten se tosiaankin se TE-keskuksen tapaukset.</p>
--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><b>22. Edut: Arvioit- teko että hyöty säily samana vai kohdistuuko muutos paineita nyt tai tulevaisuudessa?</b></p>	<p>”Ainakaan tällä hetkellä en lähtisi muuttamaan M-Files järjestelmää.”</p> <p>Selvityksessä aikaisempi kirjausjärjestelmä.</p> <p>Vanhat kirjaukset:</p> <p>Arkisto Helsingissä, niin jos joku tarvitsee sieltä hakea tietoa tai aineistoa, niin sitoo monta ihmistä siihen, kun etsii tiedon tai joutuu tiedon siirtämään skannattuna toiselle paikkakunnalle.</p>	<p>Uskoisin, että ei kai sen suurempaa muutospainetta. Toki järjestelmää toivoisin, että sitä kuitenkin kehitetään koko ajan. Pyritään pienillä muutoksilla parantamaan sitä. En usko, että kannattaa järjestelmän toimivuuden kannalta mitään hirveän suuria muutoksia pyrkiäkään tekemään. Vaan kehitystyötä sen suhteen.</p>	<p>Luulen, että me saadaan enemmän ja enemmän hyötyä. Sillä lailla, että tuo perusasointi varmaan pysyy samana. Ja näillä päivystäjillä tämä työskentely pysyy samana ja tietysti pyritään, että ihmiset menisi enemmän sinne sähköiseen asiointiin. Siitä jää vielä selkeämpi jälki sinne koska siellä on kysymys ja vastaus dokumentoituna. Tässähän se on vaan kysytty ja sitten muuttamalla sanalla vaan laitettu järjestelmään.</p> <p>Se mikä hyöty siitä tulee olemaan mitä me varmaan ruvetaankin käyttämään enemmän, joka on jäänyt vaan käyttämättä, on näiden raporttien hyöty. Me pystytään enemmän kohdistaa työpaikkoihin esim. poimia sieltä 10 työpaikkaa mistä eniten tulee kysymyksiä. Todennäköisesti ja käytännössä on niin, että siellä ei ole luottamusmiestä ja sitten kohdistaa sinne sitä järjestämistä. Varmasti tulevaisuudessa mistä me enemmän otetaan hyötyä ja käytetään. Luulen että merkitys kyllä vaan kasvaa tuota kautta.</p>
<p><b>23. Liittykö järjestelmän hyödyntämiseen haasteita tai ongelmia? (Ovatko käyttäjät kokeneet haastavana tietojärjestelmän)</b></p>	<p>Tietosuoja asiat, että ne pystytään pitämään GDPR mukaisina.</p> <p>Tietojen liikuteltavuus esim. tietojen merkkäminen</p>	<p>En henkilökohtaisesti koe. Tietenkin se, että kirjaamisasia saadaan niin että saataisiin kaikki kirjaamaan niitä asioita. Niin kyllähän se tietenkin on sitä vaan, että sitä pyritään toistaa ja varmasti ollaan saatu sitä</p>	<p>Voin sanoa, että tämä on koettu aika helppokäyttöiseksi.</p> <p>Me saatiin myöskin aika hyvin siihen päivityksiä, kun me huomattiin, että siinä on joku hölmö juttu ei tällä mitään tee, otetaan se pois sieltä.</p>

<p><b>monimutkaisuutta tai hajanaisuutta?)</b></p>	<p>menee oikeaan paikkaan eikä vahingossa väärään kansioon. Samasta työpaikasta voi olla useampi keskenäinen asia niin silloin numeron mukaan määräytyy asia.</p>	<p>parannettua ja aina on parannettavaa. Aina kun tulee joku tällöinen tilanne, että jos me oltaisiin joudutaan miettimään sitä, että onko tässä nyt jotain korjattavaa niin kyllä me ollaan siis aina saatu, toistaiseksi koen näin, että on saatu ja aina pystytty puuttumaan niihin haasteisiin ja saatu tehtyä korjausliikkeitä.</p>	<p>Meillä on vieläkin se hölmö juttu, että pitää 2 paikkaan rukata se puhelu käytännössä, koska meillä on puhelinjärjestelmä eri ja tämä Soul järjestelmä eri. Nyt kun tulee tämä Elisan järjestelmä niin tämä integraatio siellä loppuu.</p> <p>Yleensä näitä pidetään, tiedän montakin hankalana tai vaivanloisena Visma ehkä vähän koetaan sellaiseksi. Sanoisin, että Ensio koitetaan helpoona ja hyvänä. Käyttäjän puolesta ei ole juurikaan ollut haasteita sen käyttämiseen. Se on kyllä simppele.</p>
<p><b>24. Onko ongelmia pystytty ratkaisemaan? Kuinka?</b></p>	<p>En oikein tiedä. Ei ole tullut kentältä tai alueilta palautetta tähän.</p> <p>Olisi hyvä saada tietää.</p>	<p>Nyt täytyy myös muistaa, että tässä on eri sukupolvet meidän organisaatiossa. Itse kuulun ehkä vähän siihen sukupolveen, joka omaksuu näitä uusia asioita ne tietoteknisiä asioita. Sinänsä pystyy järjehtämään nämä toiminnot ja pystyy sitä kautta operoimaan. Sitten ehkä näiden vähän kokeneempien henkilöiden kohdalla niin se on he ei välttämättä koe sitä niin helppokäyttöiseksi. Se on tietenkin se, että tullaan taas siihen, että kun sitä käyttää niin kyllä sen pitäisi avautua kyllä suhteellisen helposti tämä järjestelmän toiminnot. Kuitenkin meillä on hyvin lavea meidän tuki. Sekä meidän ICT-puolen henkilöstö on koulutettu</p>	<p>Niitä on ratkaistu. Nyt ei ole vähään aikaan päivitetty. Niin siinä alussa varsinkin silloin tehtiin vähän päivityksiä ei paljoa, mutta että pystytään ratkaisemaan kyllä. Nyt ne on jotenkin niin betonoitunut, että oikeastaan mitään suurta tarvetta ei enää ole.</p> <p>Toisaalta toimii SoulCoren kanssa hyvin kyllä. Meiltähän meni muun muassa sinne yks IT-tyyppi töihin. Hän on nyt liittoyhteyshenkilö siellä. Hän tuntee nämä liiton maailmat, niin senkin se osoittaa hyvin koska hän tietää heti, että mistä mä puhun, jos mulla on joku murhe.</p>

		tähän järjestelmäpiiriin, mutta myös meidän eri sektoreiden assistentit, jotka auttaa, jos tulee haasteita tai muuta vastaavaa kysyttävää tai korjaus-ehdotuksia niin kaikki pystyy aika hyvin matalalla kynnyksellä tuota viemään eteenpäin.	
<b>25. Mitä lisä arvoa ajattelet organisaatiolle olevan tästä kirjausjärjestelmästä?</b>	<p>Turvaisi yksittäisten jäsenasioiden hoitamista.</p> <p>Vanhenemisriskin pieneneminen.</p> <p>Nykyisessä M-File-sissa tiedetään ainakin ne mitkä ovat riitatasolla muis-tiona.</p> <p>Mitkä ovat kesken-eräisinä asioina ja jos asianomainen jäsen kysyy, onko sitä mun asiaa käsi-telty. Voidaan jär-jestelmästä hakea, että nähdä mihin asti on asia edennyt tai että onko paikal-lisesti neuvoteltu loppuun.</p> <p>Mikäli asia ei jostain syystä ole edennyt muistioksi asti niin voi olla aluesihtee-riin yhteydessä.</p>	<p>Se että mitä ja minkälaisia asioita ehkä tulevaisuuden jotain koulutusta mihin meidän työntekijät tarvitsee. Minkäläisten asioiden kouluttautumista, koska me pystytään näkemään mihin asioihin liittyen yhteydenottoja tulee eniten. Onko siinä jostain mitä tarvitsee meidän henkilökun-taa kouluttaa ja yhteistoi-mintalaki ynnä muuta. Ne pystytään kohdentamaan ehkä paremmin ja tuota sitten kyllä näen, että me pystytään vähentämään meidän työtaakkaa tällä. Me kirjataan ne asiat tuonne sähköisessä muo-dossa niin se on mielestäni todella suuri lisäarvo. Kyllä tänne tullessa on ollut niin paljon niitä päällekkäisyyk-siä. Parhaimmillaan neljä-kin asiantuntijaa hoitaa yhtä asiaa tietämättä toi-sistaan. Sitten vielä, kun joudutaan tulkinnanvarai-sia kysymyksiä mitä esite-tään niin sitten saa 2 - 3</p>	<p>Se kuitenkin tuottaa sen lisäarvon, että me saadaan doku-mentoituja. Esimerkiksi me net-tisivuilla julistetaan mistä kysytään eniten eli mikä on se ihan se rivijäsenen ykkösmurhe, ja sitten me saadaan tietysti tren-dit, me saadaan tietysti dataa, että mistä meidän ihmiset kysyy.</p> <p>Me saadaan myöskin tietää mistä yrityksistä ne kysyy. Saa-daan lisäarvoa tähän, voidaan peilata tuon tiedotuksen kanssa. Saadaan dokumentoi-tua tietoa kuin nuo massat on niin isoja ja tilastollisesti uskot-tavia. Eli mitkä meidän jäsenille on ongelmallisempia asioita. Se voi olla TES:sissä ongelmallinen asia sen voi viestiä sopimus-puolelle tätä pitää selkeyttää tästä kysytään näin paljon, ku-kaan ei ymmärrä mitä tämä kohta tarkoittaa.</p> <p>Se tuo meille sellaista dataa tietysti aina vähän jotenkin se on kuitenkin sitten sitä doku-mentoituja sinne ei saa fiiliksiä.</p>

		<p>tulkintaa. Suuri ongelma kyllä tämä on ollut muun muassa sitä kautta myös tuonut sitä lisäarvoa, että työtaakka vähenee.</p>	<p>Rivijäsenille heillehän se etupäässä on.</p> <p>Sinne soittaa luottamusmiehet, joka on oma ongelmansa, tai ongelma mutta täytyy muistaa siinä kirjaamisessa, että jos sinne soittaa joku pääluottamusmies tai luottamusmies niin sehän avaa hänen jäsenivun ja hän sitten kun, kysyy että miten nyt menee tämä kielilisiä tuolla kaupanalalla. Niin sehän ei ole hänen ongelma, vaan se on hänen, mutta ettei sitä kirjata sitten hänelle. Se tulee aina muistaa.</p> <p>On varmaan se hyöty dokumentoitu tieto. Muutenhan se usein on mutua, että liitto on tätä mieltä sitten kun me pysytään antaa dataa. 20 % eniten kysytään palkoista ja tauoista ja työvuoroista toiseksi eniten niin kyllä se kertoo taas jotain.</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

PAM on pystynyt hyödyntämään datasta saatua tietoa yhteydenottomääristä ja pystyy näin seuraamaan, kuinka paljon yhteydenottoja tulee. Tilastoinnissa on näkyvissä, kuinka paljon käsiteltäviä jäsenpalvelupyynnöitä on tullut. Näin pystytään myös mittaamaan määrällisesti, kuinka moni yhteyden ottoista on jatko-selvityksessä tai edennyt erimielisyysneuvotteluihin tai eri oikeusasteille. Työvaiheitakin on pystytty esittämään näkyväksi.

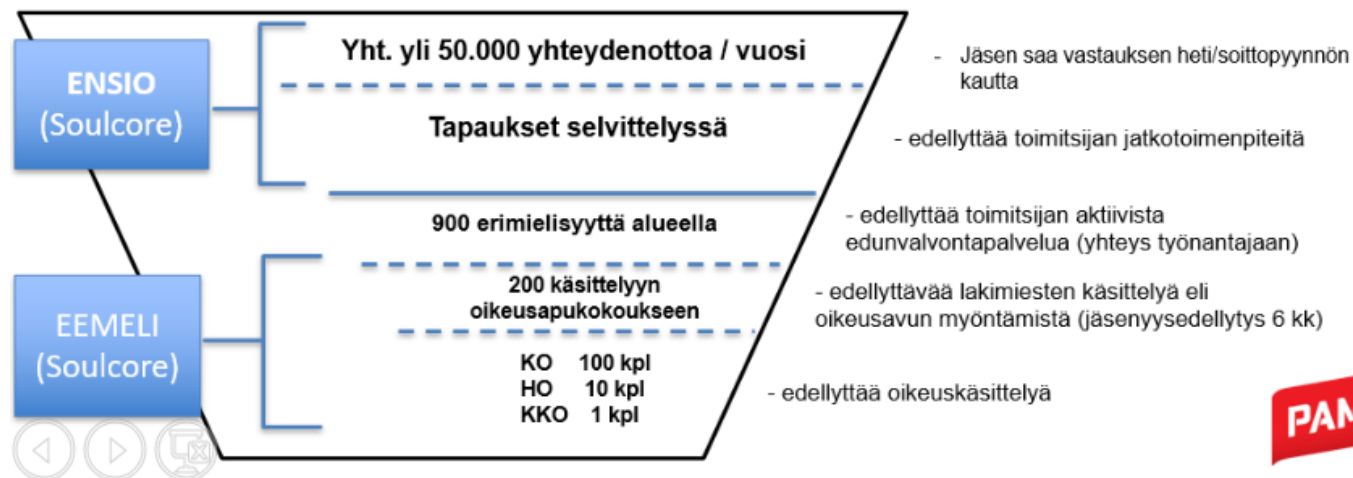
## YHTEYDENOTOSTA RATKAISUKSI

Jäsenen työsuhteeseen liittyvä asia

TYÖSUHDE-  
NEUVONTA-  
PUHELIN  
(40.000 puhelua)

[WWW.PAM.FI](http://WWW.PAM.FI)  
SÄHKÖINEN  
ASIOINTI  
(kirjall. kys. eli  
Visma)  
(7000 kysymystä)

KÄYNTI  
ALUE-  
TOIMISTOSSA  
(3000 käyntiä)



## Liite 3:

### Toimitsijahaastattelujen yhteenveto

Tausta kysymykset:

1. Mikä sun tehtävä on SEL:lissä?

Anonymiteetin vuoksi en ole tästä tehnyt yhteenvetoa.

2. Kerro lyhyesti mikä sun erikoisosaaminen on?

Erikoisosaaminen oli laaja-alaista ja jokainen nosti oman erikoisosaamisensa esille. Nämä osaamiset olivat pääsääntöisesti kokemukseen perustuvaa osaamista tai tietotaitoa. Toisena esille nousi vahvasti myös TES tuntemus ja erityisesti liha-alan TES sekä kokemusosaaminen liha-alalta, 3 hlö. Kolmantena oli työsuojeluun liittyvä asiantuntijuus, jotka nousivat esiin 2 hlö.

3. Mikä sun koulutustaustasi on?

Koulutusta suurimmalta osalta haastateltavista oli ammatillista koulutusta eri ammattialoilta. Työn ja luottamustoimien kautta haastateltavat ovat pääsääntöisesti edenneet asiantuntijatehtäviin SEL ry:ssä.

Jäsenpalvelu- ja kirjauskysymykset:

4. Miten saat jäsenpalvelutyötehtävät? (Kanava?)

Tähän tuli kaikilta useampi vastaus, koska yhteydenottoja tulee eri kanavien kautta.

Jäsenpalvelutyötehtävät tulevat pääsääntöisesti puhelimitse (10 kpl) tai sähköpostilla (9 kpl). Kolmanneksi nousi hieman yllättäen sosiaalisen median alustat (6 kpl) kuten WhatsApp, Facebook ja Teams. Tässä on havaintoni mukaan tapahtunut selkeä uuden tavan yhteydenottokanava ja kun siihen lisätään vielä jäsenistön e-asiointi, niin tämä on hyvä tiedostaa jatkossa, koska uskoisin näiden kanavien olevan nuorille ja uusille sukupolville merkittävä kanava lähitulevaisuudessa. Hieman jäin pohtimaan sitä onko WhatsApp tai Messenger

formaali vai non-formaali kanava. Mikäli ovat formaaleita niin niitä ei ole nostettu suuremmin esille. Facebook ja Twitter ovat selvästi formaalikanava SEL:in toiminnassa.

Neljänneksi esille tuli sitten jäsenen kanssa keskustelu (4 kpl), työpaikalla tai jossain tilaisuudessa esim. koulutukset.

#### 5. Kun saat jäsenpalvelupyynnön. Miten toimit?

Yleisimmät tavat toimia on selvittää tapausta tai kyseinen asia tiedustelemalla asiasta lisää. Mikäli pystyy asian ratkaista heti niin kertoa tapauksesta riippuen mahdollisuuksia, ratkaisuita tai suoran vastauksen suoraan kysymykseen. Myös tiedustella onko yhteydenottaja jäsen.

Jäsenen näkökannalta ensikohtaaminen tai palvelu on myös tuotu esille, joidenkin taholta. Eli sen ensikontaktin tärkeys ja miten jäsen otetaan vastaan. Näin omalla tekemisellä voidaan vaikuttaa jäsenpalvelunlaatuun positiivisesti.

#### 6. Mitä tietoja kirjaat muistiin? Missä vaiheessa aloitat kirjaamaan jäsenpalvelua muistiin?

Yleisin tapa muistiinpanokirjaamisessa tapahtuu ihan manuaalisesti paperille johonkin vihkoon. Kuten benchmarking-raportissa (liite 2) vertaisten entiseen tapaan toimia. Pääsääntöisesti heti aletaan kirjaamaan jotain ylös esim. henkilötietoja kuka soitti nimi, numero ja asia.

Tietojen käsittely ja tietoturva-asiat ovat nousseet haastatteluissa monta kertaa esille, mutta mikäli vihkoon pääsee joku ulkopuolinen käsiksi, niin tiedot ovat selattavissa. Järjestelmään kirjautuminen vaatii yleensä käyttäjätunnuksen ja salasanan.

-Onko tietoturva nykyaikaisella tasolla tällä hetkellä? M-files kirjauksissa kyllä, mutta siinä vaiheessa, kun asia on käsittelyssä tai selvityksessä ja on vain muistiinpanona paperilla. Haastatteluista ilmeni kuitenkin, että muistiinpanoista toki pidetään hyvää huolta, ettei kukaan ulkopuolinen pääse niihin käsiksi. Onhan molemmissa kuitenkin tietosuojariskit, niin paperilla kuin järjestelmässä. (Lisää riskeistä kohdassa 9.)

#### 7. Onko työnantaja asettanut tavoitteita kirjauksille?

Työnantaja ei ole asettanut tavoitteita kirjauksille.

Toimitsijoilla haastattelun perusteella on aika yhdenmukainen tapa perustietojen keräämisen osalta.

Kehitysehdotus on, että he yhdessä asettaisivat tavoitteet välttämättömille kirjauksille. Tämä yhdenmukaistaisi toimintatapaa ja kirjaamismuotoa.

#### 8. Onko mielestäsi haasteita tai riskejä tällaisissa kirjauksissa?

Riskeiksi ja haasteiksi muistiinpanokirjauksiin koettiin tietosuoja (4), eli GPRD mukainen yksityisyyden suojaan liittyvät asiat. Toiseksi riskiksi koettiin muistiinpanojen häviäminen (3) ja kolmanneksi riskiksi nousi tiedot ovat vain itsellä tiedossa, jolloin kenelläkään muulla ei ole tietoja eikä taustoja jäsenasioinnista ja sen käsittelystä.

2 henkilöä ei nähnyt riskejä kirjauksiin liittyen.

Alla muutamia nostoja haasteista tai riskeistä:

*-Oman käsialan tunnistaminen joskus kiireessä. Tietysti on sellainen haaste, että ei hautaudu tuonne muistiinpanojen uumeniin. (Toimitsija)*

*-Se on tietysti riski, jos se muistivihko katoaa johonkin. Ja tietysti tällä systeemillä se menee ehkä aikajanallisesti. Pitää muistaa se missä vaiheessa kyseinen asia on tullut ensimmäisen kerran. (Toimitsija)*

*-Muistiinpanot on ainoastaan mulla itselläni. Jos en ole itse niitä lukemassa jostain syystä, niin sitä ei ole kenelläkään sitten keskustelusta mitään taustaa tiedossa. Riski on, että en ole sitä hoitamassa tai hävitän muistiinpanon, niin mitään ei missään silloin ole. (Toimitsija)*

#### 9. Mitä etuja tai hyötyjä kirjauksista sitten on?

Muistiinpanojen eduista ja hyödyistä 6/10 ajatteli muistiinpanon perusasian kautta, että silloin tiedot ovat tallessa asioinnista sen ihmisen ja käsiteltävän asian osalta, eli ne perustiedot ovat tallessa kyseisellä toimitsijalla, jolloin asiaa voidaan edistää tai palata siihen tarpeen vaatiessa.

*-Etuja on paljon. Sanotaan että se on meidän vahvuus, kun me laitetaan kaikki ylös. Yrittäjät kyllä ei ne paljoa mitään paperille laita. Sitten on nämä isot firmat, millä on kaikki henkilöstöjohtajat ja asiantuntijat, niin ne kyllä kirjaa kaiken. Niillä on kyllä ihan vastaavasti kaikki ylhäällä, ne pystyy sanomaan kellonajan, että silloin puhuttiin näin. (Toimitsija)*

Benchmarking-raportissa (liite 2, kysymys 9 ja 21) on kohdassa Kirjattuna todiste siitä, että on tapahtunut yhteydenotto tai useampi. Järjestelmäkirjauksella, siitä voi saada todisteen, mikäli ajaututaan sana sanaan vastaan tilanteeseen erimielisyysasiassa.

Lopuksi vielä mitä hyötyihin tulee, niin eräs haastateltava nosti esille kuormitustekijän. Eli kun kirjaa asioita ylös niin ne ovat tallessa ja siitä on hyöty olemassa, ettei asiaa tarvitsisi jäädä murehtimaan ja muistamaan. Ks. Työhyvinvointi kappale 4.2.

10. Oletko saanut koulutusta työnantajalta jäsenpalvelutyöhön? Tai haluaisitko saada lisää koulutusta? Mitä osaamista jatkossa tarvitaan enemmän.

Pääsääntöisesti työnantajalta ei ole saatu koulutusta jäsenpalvelutyöhön, vaan työ on opettanut tekijäänsä. Tärkeimmäksi koulutukseksi esille tuli TES- ja lakikoulutukset, koska näissä tapahtuu aika ajoin muutoksia tai tulkinta eroavaisuuksia, joten tähän perustyöhön tarvitaan jatkuvaa koulutusta ja se on huomioitu hyvin SEL ry:ssä. Toiseksi koulutustarpeeksi nousi tietotekniikkaan liittyvät koulutukset eli IT-koulutukset, mutta nostaisin vielä esille viestintäteknologian koulutukset, jolloin voisi yhdistää nämä ICT-koulutukseksi. Kuten jo edellä mainittu jäsenpalvelupyyntöjen määrän kasvu on tapahtunut sosiaalisen median kautta. Myös jäsenasiointia on pyritty myös ohjaamaan jatkuvasti e-asioinnin kautta tapahtuvaksi.

Haastatteluista nousi kuitenkin esille se, että mikäli jäsenpalvelutyöhön olisi koulutusta niin se voisi olla hyödyksi tai ainakin kertauksena hyödyllinen ja sisältönä siihen haastattelujen pohjalta nostaisin jäsenen kohtaamisen. Teemat olen tuonut kiteytetysti esille ja ne voisivat olla sosiaaliset kanssa käymiset (mm. vaikeat ja haastavat tilanteet esim. jäsenen mielenterveysasia, hankalat asiakkaat / työnantajat ja kansainvälistyvät työmarkkinat eri kulttuurien kohtaaminen.)

Benchmarking-raportissa asia nousi esille (Liite 2, kysymys 13). PAM toi asian esille selkeänä puutteena siinä mielessä, että toimitsijat on tehnyt töitä tietysti kauan, niin kyllähän ne osaa asiansa, mutta kyllä siihenkin olisi tarvetta yhdenmittaiselle tavalle toimia. Palvelukoulutusta ei ole suoraan sanottuna.

Kun taas TEAMissa toimitsijat käyvät aluksi paljon perehdytystä ja lisäksi järjestämiskoulutuksen, jonka pituudeksi oli arvioitu noin 2 viikkoa. Siinä sisältöinä on ainakin, miten kohdataan jäsen ja tietenkin ne ketkä eivät ole jäseniä niin pyritään jäsenyyttä tarjoamaan heille ja kuinka keskustellaan heidän kanssaan.

*-Tietysti tärkeää meille olisi, tulee se puhelu mihin alueelle hyvänsä, että me pystytään antamaan saman suuntainen tai samanlainen tulkinta tai samanlainen vastaus niille ihmisille. Se ei saisi riippua siitä, että millä alueella se on. Toki virheitä tulee, eikä siinä mitään. Jonkin näköistä kirjavuutta on ehkä siinä tuota nimenomaan alueiden välillä, kun puhutaan siitä, että minkälaista se jäsenpalvelu sitten on. (Toimitsija)*

Eli tulevaisuutta silmällä pitäen voisi olla aiheellista jäsenpalvelukonseptikoulutukselle, jossa olisi edellä mainittuja asioita ja tietysti myös ajankohtaisia aiheita esim. työmarkkinakatsaus, ym.

Kaksi haastateltavista kokivat, etteivät tarvitsisi varsinaiseen jäsenpalveluun koulutusta.

11.Saatteko riittävästi tietoa ja mahdollisesti tukea jäsenpalvelupyyntöjen hoitamiseen? (Tarvitsetko apua muilta, jotta työ etenee ja mistä saat sitä?)

Tukea työhön on koettu olevan saatavissa riittävästi, mutta omat verkostot ovat myös koettu hyödylliseksi ja tärkeäksi työn kannalta. Haastatteluista nousi esille paljon erialojen ammattilaisia, mutta tässä 5 eniten esille nostettua asiaa, josta saa tukea omaan työhön kollega, esimies, juristi, eri ammattiliiton kollega ja eri kirjallisuuslähteet.

*-Se on tosi tärkeää, että on hyvät sosiaaliset verkostot, joiden kautta löytyy sitten monen eri alan asiantuntijaa, jotka työhön liittyy. Heille voi sitten laittaa kysymyksiä tai ajatuksia joihinkin jäseniä koskevista kysymyksistä. Sieltä saa sitten laajuutta omalle näkemykselleen ja mahdollisesti jopa tietoa, jota ei osannut ajatellakaan. (Toimitsija)*

Tiimiälyä pystytään käyttämään ja hyödyntämään verkostojen kautta.

## 12. Tiedätkö muiden kollegojen töistä, mitä heillä on työn alla?

Varsinaisesti muiden töistä ei ole tarkkaa tietoa, ellei niistä erikseen mainita, ellei ole merkittävä tai konserniyritys kyseessä, jolloin voi olla suurempia vaikutuksia.

*-Ei siis varsinaisesti ole tietoa kollegoiden töistä. Ei mulla ole mitään tietoa mitä tällä hetkellä kollegat tekee, ja minkälaisia asioita hoitaa, ainoastaan joku todella merkittävä asia voi tulla sitten joskus jossain toimitsijakokouksessa nostona. Tietoa on silloin, jos kyseessä joku konserni, jolla on vaikutusta kaikille valtakunnallisesti. Jos kollega soittaa minulle ja kysyy jotain asiaa, niin tietysti sitten siinä tapauksessa tiedän mitä tekevät. (Toimitsija)*

Työn organisointi:

## 13. Priorisoiako jotenkin saamiasi jäsenpalvelupyyntöjen? (Suunnittelet tai ennakoitko työtäsi, miten?)

Kaikki vastasivat jollakin tapaan aikaprioriteetin, joko asioiden kiireellisyyteen tai kalenteriin perustuvan aikamäärään.

## 14. Kuittaatko jäsenpalvelutyön tehdyksi? Miten?

Varsinaisesti työtehtäviä ei kuitata tehdyksi, muuta kuin itselle, että on tehnyt jonkun selvitystä vaatineen työn. Toki ne työt mitkä ovat sähköisessä järjestelmässä tai virallisesti kuitattavia niin ne toki kuitataan tai kirjoitetaan loppuyhteenvedot.

Kun työt organisaatiossa perustuvat luottamukseen ja jokainen tekee tehtävänsä, niin on varmasti koettu, ettei niistä tarvitse erikseen raportoida, mutta vain 2 toimitsijaa sanoi kuitaavansa työt jäsenelle. Tässä voisi olla kehittämisen aihetta organisaatiantasolla tiedoksianto asianomaisille. Konkreettinen teko voisi olla, esimerkiksi erimielisyysmuistioiden vastaanottaminen

Saapumiskirje / kuittaus asianomaiselle henkilölle, joko sähköisesti tai postin kautta. Esim. Kirjeessä:

(Päiväys xx.xx.xxxx) Olemme vastaanottaneet erimielisyysmuistion (as.nro / tunnus Yritys Oy 2022-38.) Käsiteltävän asian sisältö otsikkotasolla ja asiaa käsittelevä toimitsija on Matti Meikäläinen (yhteystiedot: s-posti ja puh.nro). Työpaikan pääluottamusmies Kimmo Kiljunen (mahdolliset yhteystiedot, jos on.)

Kirje asianomaiselle olisi siis kehitysehdotus tai suositus. Tässä näkyisi tapauksen perustiedot ja yhteyshenkilö, johon asianomainen voisi olla jatkossa yhteydessä. Tämä olisi ns. virallinen toimeksiannon vastaanotto erimielisyysmuistiokäsittelyissä. Tästä voisi laittaa sisäiseen kanavaan myös ilmoituksen, jos asianomainen jäsen on syystä tai toisesta yhteydessä ja tiedustelee tai ei tavoita yhteyshenkilöä, niin asiaa voidaan ohjata sisäisesti kollegoiden tukevana oikealle henkilölle, jolla tarkemmat tiedot hallussa tai selvityksessä.

#### 15.Miten vastuut tapauksen hoitamisesta asettuu?

Vastuu on pääsääntöisesti alueilla ja toimitsijalla kuka on vastannut jäsenpalvelupyyntöön, ellei hän siirrä sitä eteenpäin.

Vastuut näyttävät varsin selkeiltä. Puhelinrinki nousut esille.

#### 16.Tiedätkö keskeneräisten jäsenpalvelutyösi määrän? (Pystytkö arvioimaan sitä?)

Tietysti kaikki tehtäväkokonaisuudet eivät ole vertailukelpoisia keskenään johtuen töiden laajuuksista ja eri prosessin vaiheista johtuen. Jäsenpalvelutyötehtävien määrä vaihteli jokaisella ja kaikki eivät pystyneet edes arvioimaan sitä määrällisesti. Ja ne, jotka arvioivat sitä numereellisesti niin niissä oli selkeästi hajontaa.

Sähköinen järjestelmä mahdollistaisi sen, että se voisi näyttää tietysti suoraan raportoidut luvut keskeneräisistä töistä, jolloin työkuorman seuraaminen olisi tiedossa niin itsellään kuin esihenkilöllä tiedossa. Näin myös työkuormaa pystyisi ohjata tai jakaa, mikäli tietyillä henkilöillä olisi huomattavasti enemmän työkuormitusta.

17. Pystytkö arvioimaan, kuinka monta yhteydenottoa kertaa jäsenen kanssa tapahtuu yleensä ennen kuin asia vietään M-Files järjestelmään?

Kysyttäessä sitä kuinka monta kertaa jäsen tai henkilöstöedustaja on yhteydessä arvion mukaan ennen kuin erimielisyyksiä vietään sähköiseen M-Files seurantajärjestelmään. Niin tässä asiantuntijoilla oli hajontaa ja samoja määrittäviä vastauksia ei tullut, joten päädyin laskemaan keskiarvon ja vastaukseksi sain yli 10 kertaa. Tämä tulee muistaa, että luku perustuu MuTu-tuntumaan ja tapauskohtaisiin eroihin. Kokonaisuutta ajatellen, kun puhutaan jopa yli kymmenestä kerrasta niin siitä tulee paljon yhteydenottoja ja sitä kautta muistiinpanoja, joten tärkeää on, ettei tietoa putoaisi pois asiasta tai jäisi muistiinpanojen syövereihin. Muistiinpanojen perusteella kirjoitetaan yhteenveto tai tiivistelmä asiasta, mutta jos tietoa kirjattaisiin sähköiseen järjestelmään jo alkuvaiheessa niin tekstiä voi muokata vapaammin, kun lisätietoja asiasta tulee ilmi. Tiivistelmän kirjoittaminen voisi olla nopeampaa ja virtaviivaisempaa tehdä, kun kaikki muistiinpanot löytyvät yhdestä paikasta, koska vihkomoistiinpanoja ei välttämättä ole kirjattu samalle sivulle.

*-Ja tietysti tällä systeemillä se menee ehkä aikajanallisesti sitten. Pitää muistaa se missä vaiheessa kyseinen asia on tullut ensimmäisen kerran. (Toimitsija)*

Monimutkaisissa asioissa voi olla useampi yhteydenotto ja vaikea selkoinen asia, joten muistiinpanoja voi tulla paljonkin.

*-Ensikosketus on tullut sinne jäsenen tai työpaikkaan. Ainakin oma toimintatapa, että lähinnä se yhteydenpito mitä toimitsija on sinne jäsenen yhteyksissä voi vaatia 5–30 yhteydenottoa, että ne kaikki paperit ja koko paketti on kasassa. Ja se asia on neuvoteltu ja sovittu tapaamiset niin sähköiset kuin kasvokkain olevat tapaamiset. Niin osa vaatii vaan muutaman puhelun ja yhden kokouksen, ja osa vaatii 10 puhelua ja 5 kokousta ennen kuin se on joko valmis tai lähtee sitten oikeus- tai tuomioistuimia varten käsiteltäväksi. (Toimitsija)*

18. Mitkä ovat työtäsi edistäviä tekijöitä?

Työtä edistäviä asioita kysyttäessä henkilöiltä nousi useitakin asioita esille. Tämän vuoksi asioita sain pitkän listan (16 eri teemaa). Selvästi havaitsin, että eri asiat edistävät eri ihmisten työnteko ja tähän on täysin henkilökohtainen mielipide asia. Mitkä asiat sitten edistävät työtä analyysini perusteella

niin ensimmäiseksi nousi aikaan liittyvät tekijät, joten laitoin nämä tekijät ajankäytön hallinnan alle, jolloin (3 hlö) oli tätä mieltä.

Jaetulle toiselle sijalle nousivat muistiinpanot, juridinen kirjallisuus / päätökset, asioiden eteneminen (2).

Hyvin tehdyt muistiinpanot edistävät työtä haastattelujen perusteella. Uskaltaisin kyllä väittää, että sähköisellä muistiinpanojärjestelmällä toimitsijat saisivat yhden työkalun lisää vihkomuistiinpanojen rinnalle. Tällä järjestelmällä olisi tarkoituksena selkeyttää toimintaa ja tiedonkulun hallintaa organisaatiossa, koska tiedon saaminen olisi kaikille tekijöille mahdollista ja jaettavissa järjestelmän keinoin, mikäli sinne kirjattaisiin yhteydenottoja pääpiirteittäin.

#### 19. Mitkä ovat työtäsi haittaavia tekijöitä?

Tässä haittaavissa tekijöissä oli vieläkin enemmän hajontaa ja tässä toinen asia vaikuttaa selvästikin toiseen asiaan. Ensimmäisenä nostona ottaisin esille sen, että koettiin (2 hlö) asiat eivät ratkea heti tai ne kestävät ja joskus pitkittyvät itsestä riippumattomista syistä ja työ ei silloin etene, mutta sitä tilannetta pitää kuitenkin seurata ja pyrkiä kuitenkin edistämään.

Voisin seuraavat asiat laittaa kuormitustekijöiden alle, joista olenkin työssäni kirjoittanut. Eli tietoteknisten laitteiden ongelmat, puhelinjärjestelmä ei ole riittävän toimiva, kiire, stressi, keskeytykset, jatkuva tietotulva, Teams ei ole viestinnässä toimiva systeemi. Eli tähän kiteytyykin työssäni kirjoittamat alaluvut 4.2 - 4.4.

Odotukset jäsenpalvelusta ja omasta työstä:

#### 20. Kuinka hyvin palvelet jäseniä ja mistä tiedät sen?

Kukaan ei tietenkään halua huonosti palvella jäseniä, yli puolet haastateltavista sanoi antavansa hyvää palvelua (6 hlö) ja loput jättivät sen muiden analysoitaviksi tai kertoivat etteivät ole moitteita saanut tai ainakaan kuullut sellaisia. Mistä tekijä tietää palvelleensa jäseniä hyvin on tietenkin hyvästä palautteesta, joita lähes jokainen on ainakin saanut (9 hlö) ja toisena päällekkäisenä asiana nousi, että jäsen on saanut ratkaisunsa ongelmaansa (4 hlö).

Tässä asiassa esille nousee vuorovaikutus tekijät ja taidot, jotta palvelu toimii ja jäsen kokee saavansa ammattitaitoista, osaavaa ja asiallista palvelua.

21. Kuinka hyvin organisaationa prosessinne toimivat jäsenpalvelun osalta ja mistä tiedät sen?

22. Mitkä ominaisuudet edistävät tai estävät jäsenpalvelukyvyn parantamista? Mistä tiedät sen?

Tässä hajontaa oli yhtä paljon kuin oli vastaajia. Kun hieman yhdistelee tavoitettavuutta ja puhelinkeskuksen toimintaa niin siinä olisi haastattelujen perusteella parannettavaa.

*-Aika paljon on kuullut, että ei saada ihmisiä kiinni. Se on negatiivinen juttu. Meidän työsuhte palvelunumeroon missä ollaan kaikki toimitsijat, niin kyllä siellä nyt jonkun pitäisi aina vastata siihen puheluun. Se on meidän keskuksen vika. Keskus yhdistää minulle työttömyyskassan soittoja, en minä silloin pysty palvella sitä jäsentä. (Toimitsija)*

Puhelinkeskuksen ulkoistettu toiminta on noussut myös muissa haastattelukysymyksissä esille, kuten seuraavassa kysymyksessä Mitkä ominaisuudet estävät jäsenpalvelukyvyn parantamista? Mistä tiedät sen?

-Tavoitettavuus ja vastasoitto

- Tulkintapuhelin, ketkä päivystää?

- Puhelinjärjestelmän tekninen toteutus ja työkalut eivät ole kunnossa, hälytysaika lyhyt, soitetut puhelut eivät aina näy, silloin ei voi tehdä vastapuhelua.

- Jäsenlähtöisyys, pyritään vastaamaan riippumatta kenelle se tulee.

*-Kun se jäsenpalvelupyyntö tulee, niin voitaisiin ajatella, että ihan sama kelle se ohjataan. Se jäsen olisi oikeasti siinä ykkösprioriteetti ja se pyrittäisiin hoitamaan ja sen palvelupyyntö niin hyvin kuin pystytään, riippumatta siitä kenelle se asia menee tai miettimättä, että kelle se ohjataan. (Toimitsija)*

23. Mitä jäsenet odottavat palvelulta?

Toimitsijoiden mielestä jäsen odottaa palvelulta ratkaisuja ongelmiin mahdollisimman nopeasti, joita työpaikolla kohdataan, eli vastauksia, apua ja

neuvontaa ongelmiin, joita kohdataan ja sitten myös oikeanlaista tietoa ja infoa esim. TES-tulkintaan.

Keskustelussa nousi esiin olisiko jäsenkyselyn paikka, jotta oikeaa faktaa saisi jäsenistöltä mitkä ne odotukset ovat ja mitä sieltä nousisi esille.

*-Aivan aito jäsenkysely tehdä, mitä ne odottaa ja mitä ne haluaa? Varmaan kysely olisi paikallaan. (Toimitsija)*

Tämä idea jäsenkyselystä olisi minun mielestäni idea! Jäsenkyselyn voisi järjestää verkkoalustalla esim. Webropol.

Haastattelussa tuli ilmi myös infoa pitäisi tuottaa jatkuvasti ja myös jäsenhankinnassa kanssa, mitä sillä jäsenmaksulla oikeasti saa ja minkälaisia palveluita ammattiliitolla on tarjolla jäsenen hyväksi.

Kuinka moni jäsen tietää oikeasti mitä sillä jäsenmaksulla saa?

Benchmarking-raportissa (Liite 2, kysymykset 9 ja 25) PAM on huomionnut järjestelmän tuottavan dataa jäsenignaalien kautta. Tällä toimenpiteellä ovat pystyneet huomaamaan, mikäli kysymyksiä tulee poikkeuksellisen paljon tietyistä työpaikoista, tai kysytään paljon samoista asioista jatkuvasti. Näin datasta on voitu tuottaa informaatiota nettisivuille. Vastaavasti SEL voisit tuottaa informaatiota omiin some kanaviin, nettisivuille ja myös Elintae lehteen jäsenistön luettavaksi. PAM on voinut peilata dataa tiedotuksen kanssa yhteensopivaksi.

Tämä asia nousi esille myös yhden haastateltavan toimesta.

*-Täytyisi kehittää elintakeeseen esimerkiksi laittaa kaikenlaisia syötteitä, että jäsenet ottaisivat paremmin yhteyttä. Jos meidän jäsenet ei tajua, että heillä on joku asia huonosti. Saisivat matalammalla kynnyksellä ottaa yhteyttä, Saisivat vaatia enemmän jäsenpalvelua. (Toimitsija)*

#### 24.Ovatko jäsen odotukset muuttuneet?

Ovatko jäsen odotukset ovat muuttuneet, niin tähän on vain arvailujen varainen kysymys, jossa arvioidaan tulevaa. Sosiaalisen median kanavien käyttö ja niiden kautta yhteydenotot ovat jo lisääntyneet ja niiden käytön arvioidaan vaan lisääntyvän, jolloin suorien kontaktien yhteys vain kasvaa.

*-Sähköinen järjestelmä on tässä muuttunut paljon. On tullut kaikenlaiset What-Appit ja Facebookit. Tällaiset suorakontaktit tulee sieltä ihan rivijäseniltä. Ennen pystyttiin niitä asioita hoitaa siellä työpaikalla luottamusmiehen kautta. Erilaisilla sähköisillä järjestelmillä tulee sitä viestintää puolin ja toisin. (Toimitsija)*

Tämän vastaavan havainnon huomasiin PAMin benchmarking-haastattelussa, jossa on tietysti hieman erilainen luottamusmiesverkosto, jossa rivijäsenet selvittävät heitä askarruttavia kysymyksiä suoraan ammattiliitonhenkilökunnan kanssa, koska kaikilla työpaikoilla ei palvelualoilla ole henkilöstöedustajaa. He-rääkin kysymys millainen suunta tulee olemaan elintarvikealan jäsenistöllä?

#### 25.Miten ne tulevat jatkossa muuttumaan?

Mikä tulee jatkossa muuttumaan, niin sen olen kiteyttänyt haastattelujen pohjalta siihen, mikä tulee olemaan jatkossa järjestäytymisaste? Mikäli jäsenmäärät jatkavat laskemista, niin miten tulee käymään yleissitovien työehtosopimusten? Toisaalta jäsenistö odottaa parempia työehtosopimuksia ja parannuksia työelämään. Eihän kukaan työntekijäkään haluaisi sopimuksia, jotka heikentävät työelämää tai sen laatua. Työehtojen turvaaminen ja sitä kautta myös niiden parantaminen nähdään jatkossa tärkeäksi. Toisaalta se vaatii myös luottamusmiesverkoston kehittämistä ja ihmisten saamista mukaan toimintaan. Ammattiyhdistystoimintaa ei nähdä kovin suosittuna. Tai kun katsotaan jäsenmäärän kehitystä yleisellä tasolla ammattiliitoissa.

Mutta miten muuten ne tulevat muuttumaan niin, jatkossa myös liiton toimitsijat uskovat siihen, että sähköiset palvelut lisääntyvät ja sitä kautta myös suorien kontaktien määrät lisääntyvät. Myös ei jäsenet ottavat yhteyttä jatkossakin ammattiliittoihin ja haluaisivat sieltä asiantuntevaa palvelua hädän yllättäessä, täysin maksutta.

*-Siihen suuntaan, että ne suorat kontaktit liittoihin ja toimijoihin kasvaa varmaan tulevaisuudessakin. (Toimitsija)*

*-Kaikki haluaa palvelua, mutta kaikki ei haluaisi maksaa. Palvelua haluttaisiin, vaikkei olla liiton jäseniä. (Toimitsija)*

26. Mitkä asiat ohjaavat jäsenpalvelutyötäsi vahvimmin?

Tämä oli selkeä siinä mielessä, että arvot ja periaatteet (6 hlö) ohjasivat työtä ja toisekseen auttamisen halu (5 hlö) tai jopa molemmat.

Tässä yhteydessä voisi puhua aatteesta tai jopa ideologiasta.

27. Mitä parantaisit jäsenpalvelupyyntöjen osalta? Kuinka se tapahtuisi?

Tässäkin oli hajontaa, mutta pari hyvää ideaa poimin tähän nostoksi:

*-Periaatteessa se helpottaisi meidän työtä, kun meillä olisi vähän vastaavat puhelin systeemit, kuin jossain isoissa liitoissa. Näkisi ensinnäkin, että onko jäsen. Pystyisi huomattavasti paremmin suhtautumaan siihen asiaan. Nyt pitää mennä kysymään jäsenrekisteristä. Ja paljastuu eihän toi ole jäsen, niin on tehnyt turhaa työtä. Kun olisi kannattanut suositella liittymään. Se on varmaan erittäin hyvä jäsenhankintaa keino. (Toimitsija)*

*-Perusjäsenpalvelua voisi suunnitella pitkäjänteisemmin, jotta voisi varmistua, että sen tekemiseen on myös aikaa. Meillä on aika erilainen työtilanne erilaisilla ihmisillä ja eri työpisteissä niin ehkä se olisi hyödyllistä, että sitä jotenkin seurattaisiin sitä työtilannetta. (Toimitsija)*

Ks. 16. Työtilanteen seuranta.

28. Onko toimintaa kehitetty? Kuka on toiminut kehittäjän roolissa?

Toimintaa on kehitetty niin edunvalvonta- kuin jäsenpalvelupuolella sekä sosiaalisen median kautta ja Korona-aikana Teamsiin integroitumisena. Koulutussopimusta on uudistettu ja alueellisia koulutuksia on parannettu tai uudistettu ja jäsenhankintaan on tuotu lisää resursseja.

Kehitystyö tapahtuu Helsingin keskustoimistolta, johtoryhmän tai jäsenpalveluosaston kautta.

### 29. Mikä on sinulle keskeisin työväline jäsenpalvelussa?

Tekniset apuvälineet nousevat keskiöön työvälineissä. Puhelin selvä ykkönen ja sitten oli läppäri ja sähköposti.

Tietotaidon puolesta sain hienon vastauksen.

*-Varmaan se on oma tietotaito. Käytät sitä saatua tietoa ja taitoa työssäsi ensisijaisesti. Se on se työväline. Lainsäädäntö, työehtosopimukset, sitten tulee se laaja verkosto, jonka on luonut ja sen jälkeen tulevat vasta nämä tekniset apuvälineet, tekniset apuvälineet on enemmänkin se millä saa yhteyden. (Toimitsija)*

Osaamisen kehittäminen ja työn muutokset:

### 30. Miten toimitsijan työtä tulisi kehittää jatkossa?

Järjestelmien kannalta kehittämiseen kaivattaisiin tekemisen suoraviivaistamista. Nykyisellään kun on eri sosiaalisen median kanavia ja tiedotusta Teamsin välityksellä. Tätä Teamsia ei koeta hyväksi tärkeiden asioiden jakamiseen tai organisaation intrana. Tekniseen toteutukseen toivottaisiin sujuvampaa kanavaa. Herää kysymys onko tekninen toteutus toivotulla tai riittävällä tasolla?

Toiseksi toimitsijan työn kehittämisessä toivottaisiin aluesihteerin työhön vertaistukea. Työ on yksinäistä, joten olisi hyvä pitää säännölliset tapaamiset ja keskustella työtilanteista, sparrauksen tai coachingin merkeissä. Säännöllinen kokouskäytäntö on käytössä sopimustoimitsijoilla. Tätä toivottiin myös aluesihteeereille.

Itse pohdin tuota aluesihteeereiden näkökulmaa ja ajattelisin voisiko säännölliset Teams-tapaamiset toimia aluesihteeereiden kesken osana vertaistukea ja sen lisäksi säännöllinen tapaaminen 1 – 2 kertaa vuodessa, jonkun laajemman kokonaisuuden yhteydessä?

### 31. Onko työsi muuttanut muotoa ja onko työ haastavampaa kuin ennen?

Pääsääntöisesti haastateltavat eivät kokeneet, että edunvalvonta olisi muuttanut muotoa. Samankaltaisia ongelmia ratkotaan, toki jotkut ongelmat ovat monimutkaistuneet. Työn silppuuntuminen nousi toisena asiana tässä esille. Eli työn teon tavat ja tekniset laitteet ovat muuttuneet ja muokanneet työtä.

Tämä on täysin ymmärrettävää, kun digitalisaatio on mennyt eteenpäin ja on jatkuvassa murroksessa muokkaamassa työelämää.

*-Yhteydenotot tulee suoraan meille. Se on lisännyt töitä, mutta on monia syitä miksi työt ovat lisääntyneet. Minkä takia työt on lisääntyneet tai työhön käytettävä aika on vähentynyt. Meillä on tehty organisaatiomuutosta matkalaskut, kuluveloitukset ja ym. Nykyään me tehdään ne itse. Ennen talousosalta ne hoidettiin. Ja kun on hirveästi erilaisia laitteita, on läppäri ja siihen liittyvät kaikki sovellukset, puhelimet ja kaikki muut tekniset vempheet mitä meillä on yllättävän paljon. Aikaa menee siihen päivittämiseen ja tekniseen säätämiseen. Se vähentää sitä aikaa mikä olisi normaalisti niiden työtehtävien hoitamiseen. (Toimitsija)*

Mikäli katsomme benchmarkingin tuloksia tätä vasten. TEAM ja PAM käyttävät samaa ohjelmistoyritystä, joka heille tarjoaa tuotteita ja palveluita. Tällä kyseisellä ohjelmistoyrityksellä on kattavasti tuotteita ja palveluita järjestösektorille. Suositteisin työntilaaajalle selvittämään mahdolliset vaihtoehdot ko. yrityksen kanssa ja tekemään päätöksiä heidän tarjouksien pohjalta. Myös muiden käytettävien ohjelmistojen osalta, jolloin olisi mahdollista vähentää tietoteknisen ohjelmistojen hajanaisuutta.

Täytyy myös muistaa tilaaajan jäsenmäärä ja resurssit. Benchmarking vertaisarviointi kumppanit ovat isoja ammattiliittoja jäsenmäärän ollessa molemmissa noin 200 000. Näin suuri jäsenmäärä nostaa varmasti paljon jäsenpalvelupyynnöiden määrää, jolloin kirjaamista ja siitä saatavan datan seuranta antaa varmasti paljon hyötyä organisaatiolle. Kun taas SEL:in jäsenmäärä on huomattavasti pienempi noin 30 000. Jäsenpalvelupyynnöiden kirjaamisesta saisi varmasti etuja ja hyötyjä organisaatiolle. Datan tuottaman aineiston perusteella myös tiedolla johtamisen näkökulmaa voisi perusteellisesti tuoda esille faktaan pohjautuen ja benchmarking-raportti toi hyötyä (Liite 2, kysymys 22) PAMin näkökulmasta järjestämisen kohdentamisesta. Lisäksi jäsenpalvelukirjaamisesta olisi etua myös jäsenelle itselleen, kun järjestelmästä saisi tarvittavat tiedot, kun ne on asianmukaisella tavalla sinne kirjattu.

32. Minkälaista osaamista toimitsijat tarvitsevat jatkossa enemmän jäsenpalvelun onnistumiseksi?

Millaista koulutusta toimitsijat tarvitsevat enemmän jäsenpalvelun onnistumiseksi niin puolet vastaajista (5 hlö) oli sitä mieltä että, laki- ja TES koulutusta

tarvitaan jatkossakin, kun sisältöihin tulee muutoksia tai tulee kokonaan uusia säädöksiä. Tämä on haastattelujen kautta hyvin huomioitu organisaatiossa ja lisäksi benchmarking-haastattelussa nousi esille TEAMin ja PAMin osalta. Tämä kyllä nousee yhdeksi tärkeäksi ja keskeiseksi koulutukseksi koko ammat-  
tiyhdistyskentässä, joka on hyvä muistaa ja tiedostaa jatkossakin.

Toiseksi asiaksi nousi tietotekniseen koulutukseen liittyvä osaaminen. Haastateltavista (3 hlö) oli sitä mieltä, että osaamista on kehitettävä myös tällä osa-  
alueella.

### 33.Minkälaisia vahvuuksia tarvitaan SEL ry:n toimitsijalta?

Vahvuuksia kysyttäessä syntyi hajontaa, mutta esille tulevat asiat kietoutuvat toisiinsa. Ensimmäiseksi nousi (3) sosiaaliset tilanteet ja vuorovaikutustaidot. TES-tietous nousi esille tässäkin (2). Eli pitää pystyä antamaan TES neuvontaa, tulkintaa ja koulutusta niin henkilöstöedustajille kuin jäsenille. Vastaajista (2) oli sitä mieltä, että toimitsijalla pitää olla uskallusta ja rohkeutta viedä asioita eteenpäin. Toki tätä rohkeutta ja uskallusta vaaditaan niin neuvotteluissa kuin jäsen kohtaamisessa, joissa vuorovaikutus tekijät nousevat esille. Näitä edellä mainittuja taitoja tarvitaan varmasti myös silloin, kun annetaan neuvontaa tai koulutusta jäsenille tai henkilöstöedustajille.

### 34.Mitä pitäisi ottaa huomioon jäsenpalvelukirjaamisessa jatkossa? Mitä pitäisi ottaa huomioon jäsenpalvelukirjaamisjärjestelmän käyttöön- otossa?

Haastateltavista (3 hlö) nousi esiin pitäisi ottaa huomioon mitä sinne kirjataan. Toisin sanoen asettaa tavoitteet mitä sinne tulisi kirjata. Tällä hetkellä työnantaja ei ole asettanut tavoitteita kirjauksille. Haastatteluista kävi kuitenkin ilmi, että kokemus on tuonut aika lailla yhteisen käytännön muistiinpanokirjauksiin. Yleensä kirjataan henkilön nimi, yhteystieto puhelin numero tai sähköposti tai molemmat, työpaikka, ongelma ja sen jälkeen toimitsijan pitää varmistaa jäsenyys, kun heillä ei ole pääsyä jäsenrekisteriin. Työnsujuvuuden kannalta toimitsijoiden olisi hyvä päästä itse näkemään jäsenyysasian tieto, jotta heidän ei tarvitsisi kysyä tai marssia jäsenrekisteristä vastaavien luo ja varmistaa jäsenyyttä koskevat tiedot. Tämä toimenpide vähentäisi varmasti myös

jäsenrekisteriin tulevien kyselyiden määrää jäsenasioita koskien. Tässä on toki myös muistettava tietosuojamääräykset eli toimitsijat eivät varsinaisesti tarvitse pääsyä jäsenrekisteriin, mutta jäsenpalvelupyynnön tullessa heille olisi käytännön työn kannalta järkevää suoda mahdollisuus varmistaa henkilön jäsenyys, joka on yhteydessä. Mikäli yhteydenottajalla jäsenasiat eivät ole ajan tasalla niin ne voisi laittaa kuntoon tai ohjata hänet ottamaan yhteyttä jäsenrekisteriin laittaakseen ne kuntoon tai vaihtoehtoisesti sähköiseen asiointiin. Toisekseen jos jäsentietoja ei ole tai niitä ei jostain syystä löydy, tällöin toimitsija voisi tarjota jäsenyyttä ja pystyisi sitten jatkossa palvelemaan häntä. (Ks. Kysymys 27.)

*-Me tavalliset toimitsijat ei päästä ollenkaan jäsenrekisteriin. Varmaan tuollainen tietoturva-asiakin, vähän ärsyttävä ja hidastava. Yhteydenotto tulee, niin se jäsenyys täytyy kysyä vaan siltä soittajalta, että oletko meidän jäsen? Sitten jälkikäteen täytyy aina tarkistaa toimistonhoitajalta tai jäsenpalveluosastolta. (Toimitsija)*

Mitä muuta pitäisi ottaa huomioon kirjaamisessa. Niin seuraavat asiat nousivat esille ajankäyttö (2 hlö) ja toisekseen järjestelmäkirjaaminen koettiin turhauttavana (2 hlö).

Ajallisesti kirjausaikaa menee myös manuaaliseen kirjaamiseen, mutta järjestelmään kirjaaminen tiedon löytyminen tapahtuisi jäsenen alta niin kaikki tieto löytyisi samasta paikasta. Ajankäytöllisesti muistivihkoja joudutaan selaamaan ja hakemaan tietoa, minkä näkisin myös aikaa vievänä. Haastatteluissa esille on noussut erimielisyysmuistioiden tiivistelmien kirjoittaminen, joten kun tiedot löytyvät yhdestä paikasta ja muistiinpanokirjausta on tehty koko ajan tapauksen edetessä, niin ajattelisin asian niin, että tiivistelmien kirjoittaminen helpottuisi, kun ne olisi osittain tehty jo ja ne olisivat helpommin muokattavissa viimeiseen muotoonsa järjestelmässä olevien muistiinpanojen pohjalta.

35. Oletko käyttäjänä kokenut haasteita tietojärjestelmien monimutkaisuudesta tai hajanaisuudesta?

Lähes kaikki oli kokenut haasteita tietojärjestelmistä tai teknisistä ongelmista. Toisaalta ei tarvita hirveän kauaksi mennä, kun kyllähän sitä vapaa-ajallakin tapahtuu turhautumista, jos esimerkiksi kotonakin olevat järjestelmät tai

nettiyhteys pätkii tai joutuu laitteita päivittelemään. Tämä on varmasti monelle tuttua turhautumista arkielämässäkin.

Eri kanavat nousivat tässä esille ja etenkin Teams ja sieltä tiedon hakeminen on koettu hankalaksi ja monimutkaiseksi. Teams ei mielestäni ole ehkä hyvä tiedon jakamiseen ja välittämiseen tärkeissä asioissa, kun vaarana on tiedon hukkuminen. Hyvänä työkaluna Teams toimii projekteihin tai materiaalien yhteiseen työstämiseen esim. kirjoitustehtäviin tai powerpoint-esitysten laatimiseen, ne kun toimivat reaaliaikaisesti tai online keskusteluihin / viestintään.

### 36. Mitä tunteita uusien järjestelmien hankinta herättää?

Haastatteluissa oli hieman hajontaa, mutta pääsääntöisesti tunteet olivat negatiivisia uusia järjestelmiä kohtaan, koska ne aiheuttavat mm. Kuormitusta tai koettiin ettei tarvita uusia järjestelmiä enää lisää. Ongelmalliseksi myös koettiin käyttäjätunnukset ja salasanojen muistamiset, kun niitä on nykyiselläänkin jokaiseen järjestelmään omansa.

*-Tuohon kirjaamiseen ei nyt varmaan mitään tarvita, mutta sitten jos tulee jotain uusia järjestelmiä, vaikka uusi Excel tai uusi Word järjestelmä tai joku muu vastaava, niin neidän tietysti pitää olla ajan tasalla ja että ohjelmat tietokoneessa pyörii Powerpointit tai vastaavat. Niistä pitää viimeisimmät versiot aina olla mitä on. Se on tärkeää, että niihin satsataan ja ne löytyy, mutta kuten sanoin niin sitten tällaisia uusia tiedonhallintajärjestelmiä ei varmaan tarvita (Toimitsija).*

Benchmarking-raportissa on tuotu esille hyötyjä, joita vertaiset ovat toiminnallaan saaneet esille uudella tiedonhallintajärjestelmällä. (Liite 2, 21, 22 & 25.)

### 37. Haluisitko osallistua tietojärjestelmän kehittämiseen?

Tämä jakautui aika tasaisesti kyllä kolmeen osaan. Osa yksi voisi osallistua kehittämiprojektiin. Osa kaksi ei välttämättä haluaisi osallistua, mutta voisi antaa ajatuksia tai mielipiteitä järjestelmän toimivuudesta. ja sitten osa kolme ei haluaisi osallistua.

*-En siinä kehittelyvaiheessa. Olisi kiva, jos sitä mielipidettä kysyttäisiin. (Toimitsija)*

38. Opitko helposti työssäsi käyttämään uusia järjestelmiä tai palveluita?

Kaikki kokivat, että ovat oppineet ja pystyvät toimimaan työssään, etenkin ne järjestelmät mitkä ovat jatkuvassa käytössä, niin ne jäävät parhaiten mieleen ja niitä mitä käyttää harvemmin niin voi tulla jotain ongelmia, mutta niistäkin on selviydytty.

Työhyvinvointi:

39. Koetko työssäsi kuormitustekijöitä? Jos koet niin mitä ne ovat?

Kuormitusta työstä koki yhdeksän kymmenestä (9/10). Kuormitustekijöistä nousivat isoimmiksi aiheiksi henkinen kuormitus (4 hlö) ja kiireen aiheuttamaa kuormitusta koki (3 hlö).

Ks. Kuormitustekijöistä kirjoitetut luvut 4.2 Työhyvinvointi, 4.3 Kiireen tunne työssä ja 4.4 Stressi, kuormitus, keskeytykset ja teknostressi.

40. Ovatko työvälineesi sellaiset, mitä tarvitset tehdäksesi työsi hyvin?

Työvälineet ovat koettu hyväksi (9 hlö). Joten työvälineet ja ergonomia on hyvällä mallilla tämän tutkimuksen perusteella.

41. Oletko viimeisen viikon aikana saanut tunnustusta tai kiitosta tekemästäsi työstä?

Kiitoksen saaminen ja jakaminen työssä ovat tärkeää positiivisen palautteen annon ja kehittymisen kannalta sekä työssä jaksamisen ja palkitsemisen näkökulmasta. Kiitosta työstään viimeisen viikon aikana olivat saaneet 7 haastateltavista, yksi henkilö ei muistanut ja 2 henkilöä ei ollut saanut kiitosta. Kiitoksen saamisesta nousi erään haastateltavan kanssa hyvä keskustelu.

*-Itse olen huomannut sen kanssa, että kyllä meidän toimitsijoidenkin jotenkin pitää kehua sitten henkilöstöedustajia. Koska se on sellainen juttu, että siellä kentällä, kun on, niin kyllä se on kura mitä ne saa niskaan. Kuka niitä kehuu siellä, jos ne työkaiverit ei kehu? Kyllä meidän pitää niin kuin kiitostakin niitä henkilöstöedustajia kehuja. Aika monta kertaa sekin jaksaa sitten sanoa, että hyvin hoidettu homma! Niin se vaan taas antaa uutta virtaa siihen tekemiseen. Henkilöstöedustajana on itse ollut niin ei sitä kiitosta sieltä tule. Sen muistaa omasta henkilöstöedustaja ajalta, kun sitä kiitosta tuli, niin se kyllä tuntui hyvältä! Se on sellaista rämpimistä siellä, niin kyllä*

*meidän toimitsijoiden pitää sitten kanssa viljellä sitä kiitosta sitten tuonne, että ne jaksaa. Ne, jotka on siellä meidän käsinä ja silminä työpaikoilla, niin että ne jaksaisivat sitten sitä kanssa. (Toimitsija)*

## Liite 4: Asiantuntijahaastattelujen asiakirjat



Tiedote tutkimuksesta

Asiantuntijahaastattelut jäsenpalveluprosessin kehittämiseksi

### TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

#### Jäsenpalveluprosessin kehittäminen

##### Pyyntö osallistua tutkimukseen

Teitä pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa tutkitaan asiantuntijatehtävissä työskentelevien SEL ry:n toimitsijoiden jäsenpalvelu- ja kirjaamistapoja. Olemme arvioineet, että sovellutte tutkimukseen, koska työskentelette sen kaltaisissa tehtävissä. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja teidän osuuttanne siinä. Porehdyttyänne tähän tiedotteeseen teille järjestetään mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimuksesta, jonka jälkeen teiltä pyydetään suostumus tutkimukseen osallistumisesta.

##### Vapaaehtoisuus

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

##### Tutkimuksen tarkoitus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa asiantuntijoiden jäsenpalvelutapoja ja niiden kirjaamismenetelmiä.

##### Tutkimuksen toteuttajat

Tutkimuksen toteuttaa Ville Laukkanen osana opinnäytetyötään Humanistisen Ammatikorkeakoulun yhteisöpedagogin tutkinto-ohjelmassa. Suomen Elintarviketöläisten Liitto toimii toimeksiantajana.

##### Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Tutkimukseen osallistuminen kestää noin kaksi tuntia.

Tutkimus toteutetaan siten, että tutkimuksen toteuttaja haastattelee teitä Teams-työryhdyden avulla.

##### Tutkimuksen mahdolliset hyödyt

-

##### Tutkimuksesta mahdollisesti seuraavat haitat ja epämuikavuudet

-

**Kustannukset ja niiden korvaaminen**

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa teille mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

**Tutkittavien vakuutusturva**

-

**Tutkimustuloksista tiedottaminen**

Kysymyksessä on opinnäytetyö, joka julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa. Tutkittaville ei muuten erikseen ilmoiteta selvityksen tuloksista.

**Tutkimuksen päätyminen**

Myös tutkimuksen suorittaja voi keskeyttää tutkimuksen.

**Lisätiedot**

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä tutkimuksen suorittajalle tai opinnäytetyön ohjaajalle.

**Yhteystiedot**

Tutkimuksen suorittaja / opinnäytetyön tekijä

Nimi: Ville Laukkanen

Puh. +358 44 2915 685

Sähköposti: ville.laukkanen@humak.fi

Opinnäytetyön ohjaaja

Titteli: Lehtori

Nimi: Laura Castren

Humanistinen Ammattikorkeakoulu

Puh. +385 50 3469 454

Sähköposti: laura.castren@humak.fi

## Tutkimuksen tietosuojaseloste: Henkilötietojen käsittely tutkimuksessa

Tässä tutkimuksessa noudatetaan voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä (EU:n yleinen tietosuojasetus, 679/2016 ja voimassa oleva kansallinen lainsäädäntö).

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

### 9 Anonymisoidut tiedot

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

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

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

Anonymisoituja tietoja ei enää katsota henkilötiedoiksi eikä niihin näin sovelleta tietosuojasäännöksiä.

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

The logo for HUMAK is displayed in a bold, black, handwritten-style font. It is positioned on a white rectangular background that is slightly tilted and placed over a larger orange rectangular area at the top of the page.

# **Tieteellisen tutkimuksen ja opinnäytetyön tietosuojaseloste**

Yleisen tietosuojasetuksen (EU) 2016/679 artiklat 13 ja 14

## Yleistä

Tämä on tutkimusta (tieteellinen tutkimus ja opinnäytetyö) varten tehty tietosuojan rekisteriseloste. Selosteen on tehnyt tutkimuksen tekijä. Epäselvissä asioissa voi kääntyä työn tekijän- tai Humakin tietosuojatoimiston puoleen ([security@humak.fi](mailto:security@humak.fi)).

### 1. Tutkimuksen tekijä ja rekisterinpitäjä

Tutkimuksen tekijä: Ville Laukkanen

Tutkimuksen ohjaaja: Laura Castren

Tutkimuksen rekisterinpitäjänä toimii tutkimuksen tekijä, ellei tässä dokumentissa muuta mainita. Mikäli tutkimuksessa käsitellään henkilötietoa, toimivat muut tutkimukseen osallistuvat henkilöt henkilötiedon käsittelijöinä rekisterinpitäjän lukuun. Mikäli henkilötiedon käsittelyyn osallistuu ulkopuolinen taho, tulee rekisterinpitäjän huolehtia heidän ohjeistuksestaan henkilötiedon käsittelyssä.

### 2. Yhteishankkeena tehtävän tutkimuksen osapuolet ja vastuunjako

Yhteisrekisterinpitäjien vastuut

1. Ville Laukkanen vastaa henkilötietojen käsittelystä koko niiden elinkaaren ajan ja päättää esim. henkilötietojen säilytysajasta ja poistaa ne, kun säilytysaika on umpeutunut.
2. Humanistinen Ammattikorkeakoulu päättää henkilötietojen käsittelyssä käytettävistä työvälineistä kuten Teams, Work, Excel ym. (M365). Humanistinen Ammattikorkeakoulu vastaa henkilötietojen käsittelyssä käytettävien työvälineiden ja tallennus- alustojen tietoturvasta.
3. Humanistinen Ammattikorkeakoulu laatii henkilötietojen käsittelysopimukset järjestelmätoimittajien kanssa.
4. Ville Laukkanen vastaa rekisteröityjen oikeuksien toteuttamisesta.
5. Ville Laukkanen vastaa rekisteröidyn informoinnista.

### 3. Tutkimuksen vastuullinen johtaja tai sitä vastaava ryhmä

Tutkimuksen rekisterinpitäjä

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan tahoja, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Rekisterinpitäjä voi olla Humanistinen Ammattikorkeakoulu, toimeksiantaja Suomen Elintarviketyöläisten Liitto (SEL ry), muu yhteistyötaho, opinnäytetyöntekijä tai jotkut edellä mainituista yhdessä (esim. Humanistinen Ammattikorkeakoulu ja opinnäytetyöntekijä yhdessä).

Tässä tutkimuksessa henkilötietojen rekisterinpitäjä on opinnäytetyöntekijä Ville Laukkanen ja Humanistinen Ammattikorkeakoulu.

#### 4. Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Rekisterinpitäjän yhteyshenkilön nimi: Ville Laukkanen  
 Puh. +358 44 2915 685  
 Sähköposti: ville.laukkanen@humak.fi

Humakin tietosuojavastaava: [security@humak.fi](mailto:security@humak.fi)

#### 5. Tutkimuksen suorittajat

**Tutkimuksen tekijä:** Ville Laukkanen

#### 6. Yhteyshenkilö tutkimusrekisteriä koskevissa asioissa

Yhteyshenkilö on henkilö tai taho, johon voi olla yhteydessä tarvittaessa. Tutkimukseen liittyvissä asioissa tn. tutkimuksen/opinnäytetyön ohjaaja, itse tutkimuksen tekijä. Tietoturvan ja -suoja asioissa voi ottaa yhteyttä Humakin tietosuojatoumiston osoitteeseen: [security@humak.fi](mailto:security@humak.fi).

#### 7. Tutkimusrekisterin nimi, luonne ja tutkimuksen kesto

**Tutkimuksen nimi:** Jäsenpalveluprosessin kehittäminen kirjaamisjärjestelmän selvitystyö

Kertatutkimus  Seurantatutkimus

Tutkimuksen kesto aika (kuinka kauan henkilötietoja käsitellään, mistä mihin):  
 11.4.2022                      15.6.2022

#### 8. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus on haastatteluiden avulla selvittää, miten SEL toimitsijat työskentelevät jäsenpalvelutehtävässä ja kuinka jäsenpalvelupyyntöjä kirjataan.

Teillä ei ole sopimukseen tai lakisääteiseen tehtävään perustuvaa velvollisuutta toimittaa henkilötietoja vaan osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

#### 9. Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Henkilötietojen käsittelyn peruste on EU:n yleisen tietosuojasetuksen artikla 6 tai artikla 9.

- rekisteröidyn suostumus
- rekisterinpitäjän lakisääteisen veloitteen noudattaminen
- yleistä etua koskeva tehtävä/rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttö

- tutkimusaineistojen ja kulttuuriperintöaineistojen arkistointi
- rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttaminen
- yleisen edun mukainen arkistointitarkoitus, tieteellinen tai historiallinen tutkimus, tilastointi

## 10. Mitä henkilötietoja tutkimusaineisto sisältää

Tutkimuksessa teistä kerätään seuraavia henkilötietoja. Kerättävät henkilötiedot minimoidaan. Tutkittavista tallentuu Teams-alustalle tallenteena ääni- ja/tai kuvatallenne ja siihen liitetty profiliniimi. Tallenteet ovat ainoastaan tutkimuksen toteuttajan Ville Laukkasen käyttöön haastatteluiden analysointia varten. Teillä ei ole sopimukseen tai lakisääteiseen tehtävään perustuvaa velvollisuutta toimittaa henkilötietoja vaan osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

## 11. Mistä lähteistä henkilötietoa kerätään

Tutkimuksessa kerätään henkilötietojanne myös seuraavista lähteistä: Tutkimuksessa ei kerätä henkilötietojanne muista lähteistä.

## 12. Tietojen siirto tai luovuttaminen

Tietojen luovuttaminen tutkimusrekisteristä  
Tietojanne ei luovuteta tutkimuksen toteuttajan (Ville Laukkanen) ulkopuolelle.

Henkilötietojenne mahdollinen siirto EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle  
Tietojanne ei siirretä/siirretään EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle.

## 13. Automatisoitu päätöksenteko

Automaattisia päätöksiä tai profilointia ei tehdä.

## 14. Henkilötietojen suojauksen periaatteet

Korkeakoulu vastaa omalta osaltaan tutkimuksen tekijälle tarjottujen välineiden ja ympäristöjen tietoturvallisuudesta. Tutkija/rekisterinpitäjä käsittelee henkilötietoa yksityisyyden suojaa kunnioittaen.

Työvälineenä tutkimuksen toteutuksessa ja henkilötietojen keräämisessä käytetään Humanistisen Ammattikorkeakoulun sähköpostijärjestelmää ja Teams-verkkotapaamisalustaa.

Kerätyt henkilötiedot ja järjestelmät on suojattu käyttäjätunnuksella ja salasanalla.

### Henkilötietojenne käsittely

Rekisteröitynä teillä on oikeus

Koska henkilötietojanne käsitellään tässä tutkimuksessa, niin olette rekisteröity tutkimuksen aikana muodostuvassa henkilörekisterissä. Rekisteröitynä teillä on oikeus:

- saada informaatiota henkilötietojen käsittelystä

- tarkastaa itseänne koskevat tiedot
- oikaista tietojanne
- poistaa tietonne (esim. jos peruutatte antamanne suostumuksen)
- peruuttaa antamanne henkilötietojen käsittelyä koskeva suostumus
- rajoittaa tietojenne käsittelyä
- rekisterinpitäjän ilmoitusvelvollisuus henkilötietojen oikaisusta, poistosta tai käsittelyn rajoittamisesta
- siirtää tietonne järjestelmästä toiseen
- sallia automaattinen päätöksenteko nimenomaisella suostumuksellanne
- tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos katsotte, että henkilötietojanne on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti

Jos henkilötietojen käsittely tutkimuksessa ei edellytä rekisteröidyn tunnistamista ilman lisätietoja eikä rekisterinpitäjä pysty tunnistamaan rekisteröityä, niin oikeutta tietojen tarkastamiseen, oikaisuun, poistoon, käsittelyn rajoittamiseen, ilmoitusvelvollisuuteen ja siirtämiseen ei sovelleta.

Voitte käyttää oikeuksianne ottamalla yhteyttä rekisterinpitäjään. Kerättävät henkilötiedot minimoidaan. Tutkittavista tallentuu Teams-alustalle tallenteena ääni- ja/tai kuvatallenne ja siihen liitetty profiiliniimi. Tallenteet ovat ainoastaan tutkimuksen toteuttajan Ville Laukkasen käyttöön haastatteluiden analysointia varten.

## 15. Henkilötietojen käsittely tutkimuksen päättymisen jälkeen

- Tutkimustiedot hävitetään  
 Tutkimustiedot arkistoidaan  ilman tunnistetietoja  tunnistetiedoin

## 16. Rekisteröidyn oikeudet

Rekisteröidyllä on oikeus peruuttaa antamansa suostumus, mikäli henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen.

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus Tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.

Rekisteröidyn EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisista oikeuksista voidaan poiketa tieteellisessä tutkimuksessa seuraavin suojatoimin:

1. Henkilötietojen käsittely perustuu tutkimussuunnitelmaan.
2. Tutkimuksella on vastuuhenkilö tai siitä vastaava ryhmä.
3. Henkilötietoja käytetään ja luovutetaan vain historiallista tai tieteellistä tutkimusta taikka muuta yhteensopivaa tarkoitusta varten sekä muutoinkin toimitaan niin, että tiettyä henkilöä koskevat tiedot eivät paljastu ulkopuolisille.
4. Jos tutkimuksessa käsitellään tietosuoja-asetuksen artiklan 9 kohdassa 1 (erityiset henkilötietoryhmät) ja artiklassa 10 (rikostuomioihin ja rikkomuksiin liittyvät henkilötiedot) tarkoitettuja henkilötietoja, niin em. kohtien 1 – 3 noudattamisen lisäksi tulee tehdä tietosuoja-asetuksen 35 artiklan mukainen tietosuojan

vaikutustenarviointi ja toimittaa se tietosuojavaltuutetun toimistoon 30 päivää ennen tutkimuksen aloittamista.

Seuraavista rekisteröidyn EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisista oikeuksista poiketaan tässä tutkimuksessa:

- Rekisteröidyn oikeus tarkistaa itseään koskevat tiedot (artikla 15).
- Rekisteröidyn oikeus tietojensa oikaisemiseen (artikla 16).
- Rekisteröidyn oikeus tietojensa poistamiseen (artikla 17). Oikeutta henkilötietojen poistamiseen ei sovelleta tieteellisessä tai historiallisessa tutkimustarkoituksessa silloin, kun poistaoikeus todennäköisesti estää tai vaikeuttaa käsittelyä.
- Rekisteröidyn oikeus käsittelyn rajoittamiseen (artikla 18).
- Rekisteröidyn oikeus vastustaa henkilötietojensa käsittelyä (artikla 21).

(Ei poiketa.)

Yhteyshenkilö rekisteröidyn tietosuojaoikeuksiin liittyvissä asioissa on Humakin tietosuojavastaava.

[security@humak.fi](mailto:security@humak.fi)

Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

**Tutkimuksen nimi:** Jäsenpalveluprosessin kehittäminen

**Tutkimuksen toteuttaja:** Humanistinen Ammattikorkeakoulu, Humak  
Ville Laukkanen (opinnäytetyöntekijä)  
Puh. +358 44 2915 685  
Sähköposti: ville.laukkanen@humak.fi

Tutkimuksesta vastaa / opinnäytetyön ohjaaja  
Lehtori Laura Castren  
Humanistinen Ammattikorkeakoulu  
Puh. +358 50 3469 454  
Sähköposti: laura.castren@humak.fi

Minua [tutkittavan nimi] on pyydetty osallistumaan yllämainittuun tutkimukseen, jonka tarkoituksena on nykytilan kartoitus jäsenpalveluprosessista ja jäsenpalvelupyyntöjen kirjaamistavasta.

Olen saanut tutkimustiedotteen ja ymmärtänyt sen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksesta, sen tarkoituksesta ja toteutuksesta, oikeuksistani sekä tutkimuksen mahdollisesti liittyvistä hyödyistä ja riskeistä. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiini.

Olen saanut tiedot tutkimukseen mahdollisesti liittyvästä henkilötietojen keräämisestä, käsittelystä ja luovuttamisesta ja minun on ollut mahdollista tutustua tutkimukseen liittyvään tietosuojaselosteeseen.

Osallistun tutkimukseen vapaaehtoisesti. Minua ei ole painostettu eikä houkuteltu osallistumaan tutkimukseen.

Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani tutkimukseen.

Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin peruuttaa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän tutkimuksen tai peruutan suostumukseni, minusta keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

**Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen.**

**Jos tutkimukseen liittyvien henkilötietojen käsittelyperusteena on suostumus, vahvistan allekirjoituksellani suostumukseni myös henkilötietojeni käsittelyyn. Minulla on oikeus peruuttaa suostumukseni tietosuojaselosteessa kuvatulla tavalla.**

\_\_\_\_\_

Allekirjoitus:

\_\_\_\_\_

Nimenselvennys:

\_\_\_\_\_

Alkuperäinen allekirjoitettu tutkittavan suostumus sekä kopio tutkimustiedotteesta liitteineen jäävät tutkijan arkistoon. Tutkimustiedote liitteineen ja kopio allekirjoitetusta suostumuksesta annetaan tutkittavalle.



## Tiedote tutkimuksesta

Benchmarking-vertaisarviointi jäsenpalveluprosessin kehittämiseksi

### TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

#### Jäsenpalveluprosessin kehittäminen

##### Pyyntö osallistua tutkimukseen

Teitä pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa tutkitaan benchmarking-menetelmällä [Teollisuusliiton / Palvelualojen ammattiliiton] toimintatapaa jäsenpalvelupyyntöjen kirjaamistavoista. Tutkimuksen tuloksilla toteutamme vertaisarvioinnin osana opinnäytetyötä SEL ry:n kanssa. Olemme arvioineet, että sovellutte tutkimukseen, koska työskentelette sen kaltaisissa tehtävissä. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja teidän osuuttanne siinä. Pehdyttyänne tähän tiedotteeseen teille järjestetään mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimuksesta, jonka jälkeen teiltä pyydetään suostumus tutkimukseen osallistumisesta.

##### Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

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

##### Tutkimuksen tarkoitus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa jäsenpalvelupyyntöjen kirjaamismenetelmiä.

##### Tutkimuksen toteuttajat

Tutkimuksen toteuttaa Ville Laukkanen osana opinnäytetyötään Humanistisen Ammatikorkeakoulun yhteisöpedagogin tutkinto-ohjelmassa. Suomen Elintarviketyöläisten Liitto toimii toimeksiantajana.

##### Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Tutkimukseen osallistuminen kestää noin kaksi tuntia.

Tutkimus toteutetaan siten, että tutkimuksen toteuttaja haastattelee teitä. Haastattelu on tarkoitus tallentaa Teams:n avulla.

##### Tutkimuksen mahdolliset hyödyt

-

**Tutkimuksesta mahdollisesti seuraavat haitat ja epämukavuudet**

-

**Kustannukset ja niiden korvaaminen**

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa teille mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

**Tutkittavien vakuutusturva**

-

**Tutkimustuloksista tiedottaminen**

Kysymyksessä on opinnäytetyö, joka julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa. Tutkittaville ei muuten erikseen ilmoiteta selvityksen tuloksista.

**Tutkimuksen päättäminen**

Myös tutkimuksen suorittaja voi keskeyttää tutkimuksen.

**Lisätiedot**

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä tutkimuksen suorittajalle tai opinnäytetyön ohjaajalle.

**Yhteystiedot**

Tutkimuksen suorittaja / opinnäytetyön tekijä

Nimi: Ville Laukkanen

Puh. +358 44 2915 685

Sähköposti: ville.laukkanen@humak.fi

Opinnäytetyön ohjaaja

Titteli: Lehtori

Nimi: Laura Castren

Humanistinen Ammattikorkeakoulu

Puh. +385 50 3469 454

Sähköposti: laura.castren@humak.fi

## Tutkimuksen tietosuojaseloste: Henkilötietojen käsittely tutkimuksessa

Tässä tutkimuksessa noudatetaan voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä (EU:n yleinen tietosuojasetus, 679/2016 ja voimassa oleva kansallinen lainsäädäntö).

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

### Anonymisoidut tiedot

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

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

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

Anonymisoituja tietoja ei enää katsota henkilötiedoiksi eikä niihin näin sovelleta tietosuojasäännöksiä.

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



Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

**Tutkimuksen nimi:** Jäsenpalveluprosessin kehittäminen

**Tutkimuksen toteuttaja:** Humanistinen Ammattikorkeakoulu, Humak  
Ville Laukkanen (opinnäytetyöntekijä)  
Puh. +358 44 2915 685  
Sähköposti: ville.laukkanen@humak.fi

Tutkimuksesta vastaa / opinnäytetyön ohjaaja  
Lehtori Laura Castren  
Humanistinen Ammattikorkeakoulu  
Puh. +358 50 3469 454  
Sähköposti: laura.castren@humak.fi

[Teollisuusliittoa / Palvelualojen ammattiliittoa] on pyydetty osallistumaan yllä mainittuun tutkimukseen, jonka tarkoituksena on tutustua [Teollisuusliiton / Palvelualojen ammattiliiton] jäsenpalveluprosessiin ja jäsenpalvelupyyntöjen kirjaamistapoihin.

Olen saanut tutkimustiedotteen ja ymmärtänyt sen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksesta, sen tarkoituksesta ja toteutuksesta, oikeuksistani sekä tutkimuksen mahdollisesti liittyvistä hyödyistä ja riskeistä. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiini.

Olen saanut tiedot tutkimukseen mahdollisesti liittyvästä henkilötietojen keräämisestä, käsittelystä ja luovuttamisesta ja minun on ollut mahdollista tutustua tutkimukseen liittyvään tietosuojaselosteeseen.

Osallistun tutkimukseen vapaaehtoisesti. Minua ei ole painostettu eikä houkuteltu osallistumaan tutkimukseen.

Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani tutkimukseen.

Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin peruuttaa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän tutkimuksen tai peruutan suostumuksen, minusta keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

**Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen.**

**Jos tutkimukseen liittyvien henkilötietojen käsittelyperusteena on suostumus, vahvistan allekirjoituksellani suostumukseni myös henkilötietojeni käsittelyyn. Minulla on oikeus peruuttaa suostumukseni tietosuojaselosteessa kuvatulla tavalla.**

\_\_\_\_\_

Allekirjoitus:

\_\_\_\_\_

Nimenselvennys:

\_\_\_\_\_

Alkuperäinen allekirjoitettu tutkittavan suostumus sekä kopio tutkimustiedotteesta liitteineen jäävät tutkijan arkistoon. Tutkimustiedote liitteineen ja kopio allekirjoitetusta suostumuksesta annetaan tutkittavalle.