



# Päiväkirjaopinnäytetyö tiedonhallinnan suunnittelijana

Valtteri Meriläinen

2023 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## Päiväkirjaopinnäytetyö tiedonhallinnan suunnittelijana

Valtteri Meriläinen

Liiketalous

Opinnäytetyö

Marraskuu, 2023

Tämän opinnäytetyön tavoite oli kehittää tiedonhallinnan suunnittelijan työtehtäviä sekä työskentelymenetelmiä. Opinnäytetyö tehtiin valtionhallinnon organisaatiolle. Tutkimuskohdeet olivat perehdytys, priorisointi, työhyvinvointi, asiakirjahallinto, kirjaamopäivystys, kokoukset ja palaverit, tiedonhallinta, rästityöt, laadunvalvonta sekä asiakaspalvelu. Kehityskohteina olivat työtehtävien sujuvuus, tiimityöskentely sekä rutiininomaisten töiden nopeuttaminen. Opinnäytetyön tarkoituksena oli hyödyntää tätä työtä organisaation perehdyttämisessä. Tietoperustana käytettiin tiedonhallintaan sekä yleisesti työelämään liittyvää kirjallisuutta sekä sähköisiä artikkeleita.

Tutkimusmenetelmänä hyödynnettiin kehittämistä, joka pohjautui päiväkirjaraportteihin sekä viikon päätteeksi tehtyihin yhteenvetoihin. Yhteenvetojen tietoperustana käytettiin runsasta lähdemateriaalia. Viikkoanalyysien tavoitteena oli syventää opiskelijan omaa osaamista sekä hyödyntää saatua aineistoa ja tuloksia perehdytyksessä, kokouksissa sekä kehittämisessä. Opinnäytetyön tuloksena nousi esiin vuorovaikutustaidot, työtehtävien priorisoimisen tärkeys, laadunvarmistuksen merkitys tiedonhallinnassa sekä hyvän perehdytyksen merkitys.

Tuloksia voidaan soveltaa organisaatiossa hyödyntämällä uusia menetelmiä, jotka tuotiin esiin opinnäytetyössä. Opinnäytetyön perusteella organisaatiolle syntyi entistä selkeämpi kuva henkilöstön osaamisen ylläpitämisen tärkeydestä sekä laadukkaan perehdytyksen olennaisuudesta. Opiskelijan oma osaaminen nousi kirjoittamisprosessin aikana päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön ansiosta. Kehittämistä voisi jatkaa organisaatiossa viestinnän koulutuksilla sekä vuorovaikutusharjoituksilla, jotta osaaminen pysyisi jatkuvasti korkealla.

Valtteri Meriläinen

**Thesis diary of an Information and Data Coordinator**

Year	2023	Pages	49
------	------	-------	----

---

The objective of this bachelor's thesis was to examine and develop the work of information and data coordination. The thesis was written for an organization within Central government. The subjects were familiarization, prioritization, wellness, document management, registry services, meetings, information and data coordination, backlog, quality control and customer service. Targets for improvement and development were the ease of working, team work and making routine work faster. The aim of this thesis was to utilize the thesis in the familiarization of the organization. The theory in this thesis is based on professional literature and digital articles.

A developing method was applied in this thesis. The method was based on the daily diary parts and the summaries at the end of each week. The summaries utilized lots of different research materials. The aim of the weekly summaries was to deepen the student's understanding of their own skills and to utilize the results in the familiarization, meetings and development of the organization. The results of this thesis were communication skills, the importance of prioritizing, quality control and assurance and the meaning of good familiarization.

The results can be used in the organization by utilizing the new methods discovered in the process of this thesis. Based on this thesis the organization received a clearer picture of the importance of updating the skills of the employees and the essentialness of good familiarization. The skills of the student got upgraded in the writing process of this thesis because of the diary. Furthermore, development could continue in the organization with training and practice for communications.

Keywords: information and data coordination, document management, prioritization, team-work, development

## Sisälllys

1	Johdanto.....	8
2	Nykytilan kuvaus.....	9
2.1	Oman työn analyysi .....	9
2.2	Osaamisen analyysi .....	10
2.3	Sidosryhmät .....	10
2.4	Vuorovaikutus.....	11
2.5	Kehittäminen .....	12
2.6	Omat tavoitteet .....	12
3	Päiväkirjaraportointi.....	13
3.1	Viikko 1 (Perehdyttäminen).....	13
3.1.1	Maanantai.....	13
3.1.2	Tiistai.....	14
3.1.3	Keskiviikko.....	15
3.1.4	Torstai.....	15
3.1.5	Perehdyttämisen viikkoanalyysi .....	16
3.2	Viikko 2 (Priorisointi) .....	17
3.2.1	Maanantai.....	17
3.2.2	Tiistai.....	17
3.2.3	Keskiviikko.....	18
3.2.4	Torstai.....	19
3.2.5	Priorisoinnin viikkoanalyysi .....	19
3.3	Viikko 3 (Työhyvinvointi).....	20
3.3.1	Maanantai.....	20
3.3.2	Tiistai.....	21
3.3.3	Keskiviikko.....	21
3.3.4	Torstai.....	22
3.3.5	Perjantai .....	23
3.3.6	Työhyvinvoinnin viikkoanalyysi .....	23
3.4	Viikko 4 (Asiakirjahallinto).....	24
3.4.1	Maanantai.....	24
3.4.2	Tiistai.....	25
3.4.3	Keskiviikko.....	25
3.4.4	Torstai.....	26
3.4.5	Perjantai .....	26
3.4.6	Asiakirjahallinnon viikkoanalyysi .....	27
3.5	Viikko 5 (Kirjaamopäivystys).....	28

3.5.1	Maanantai.....	28
3.5.2	Tiistai.....	28
3.5.3	Keskiviikko.....	29
3.5.4	Torstai.....	29
3.5.5	Perjantai.....	30
3.5.6	Kirjaamopäivystyksen viikkoanalyysi.....	30
3.6	Viikko 6 (Kokoukset, palaverit ja tiimityöskentely).....	31
3.6.1	Maanantai.....	31
3.6.2	Tiistai.....	32
3.6.3	Keskiviikko.....	32
3.6.4	Torstai.....	33
3.6.5	Kokousten, palaverien ja tiimityön viikkoanalyysi.....	33
3.7	Viikko 7 (Tiedonhallinta).....	34
3.7.1	Maanantai.....	34
3.7.2	Tiistai.....	34
3.7.3	Keskiviikko.....	35
3.7.4	Torstai.....	35
3.7.5	Perjantai.....	36
3.7.6	Tiedonhallinnan viikkoanalyysi.....	36
3.8	Viikko 8 (Rästityöt).....	37
3.8.1	Torstai.....	37
3.8.2	Perjantai.....	38
3.8.3	Rästitöiden viikkoanalyysi.....	38
3.9	Viikko 9 (Laadunvalvonta).....	39
3.9.1	Maanantai.....	39
3.9.2	Tiistai.....	39
3.9.3	Keskiviikko.....	40
3.9.4	Torstai.....	40
3.9.5	Perjantai.....	41
3.9.6	Laadunvalvonnan viikkoanalyysi.....	41
3.10	Viikko 10 (Asiakaspalvelu).....	42
3.10.1	Maanantai.....	42
3.10.2	Tiistai.....	42
3.10.3	Keskiviikko.....	43
3.10.4	Torstai.....	43
3.10.5	Asiakaspalvelun viikkoanalyysi.....	44
4	Yhteenveto ja pohdinta.....	45
4.1	Kehittyminen.....	45
4.2	Uudet ideat ja kehittäminen.....	46

Lähteet.....	47
Kuviot .....	49

## 1 Johdanto

Pohdin ja analysoin tässä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä omaa työtäni tiedonhallinnan suunnittelijana julkishallinnossa erilaisten työtehtävien kautta. Toimeksiantajani on valtionhallinnon organisaatio, jonka tiedonhallintayksikköön toteutan tämän opinnäytetyön. Tarkoituksena on hyödyntää opinnäytetyötä omien sekä kollegoiden päivittäisten työtehtävien selkeyttämiseen sekä jäsentämiseen. Opinnäytetyön avulla olisi hyvä löytää myös uusia kulmia työskentelytapoihin, sekä ottaa pois turhia, aikaa vieviä tapoja.

Reflektoin omaa osaamistani työhön sen kautta, mitä osaamista minulta vielä puuttuu, ja mikä osaaminen minulla on jo hallussa. Tämä auttaa itseni kehittämisessä sekä työtehtäviin keskittymisessä. Perehdytystä on helpompi pyytää lisää niihin asioihin, joihin tarvitsen vielä osaamista.

Tallennan tähän opinnäytetyöhön päivittäistä työtäni ajalta 18.9.2023 - 23.11.2023. Raportoin jokaisesta työpäivästä erikseen, ja viikon päätteeksi teen analyysin koko viikon töistä teoriaan pohjautuen sekä asettamiini tavoitteisiini peilaten. Jokaisella viikolla on oma teemansa, jotta omaa työtä tulee tarkasteltua mahdollisimman monesta eri näkökulmasta. Lähteinä näihin teemoihin aion hyödyntää monipuolisesti erilaisia sähköisiä ja kirjallisia lähteitä sekä kuvia. Tietoperusta pohjautuu sekä uusiin että hieman vanhempiin lähteisiin eri kirjoittajilta.

Viikkoteemat valikoitiin mahdollisimman monipuolisiksi, jotta opinnäytetyöstä saataisiin kattava. Tietynlaiset työtehtävät toistuvat viikoittain, mutta erilaisten teemojen kautta niistä saa enemmän irti. Erityisesti lähdemateriaalin kautta omien työtehtävien pohtiminen auttaa tämän opinnäytetyön kirjoittamisessa sekä työtehtävien kehittämisessä organisaatiossa.

Opinnäytetyön alkuun kuuluu nykyisen osaamiseni kuvailu, työtehtävieni sanoittaminen sekä asettamieni tavoitteideni selkeyttäminen. Suurin osa opinnäytetyöstä koostuu päiväkirjareportista, joka sisältää kymmenen viikon ajalta päivittäistä tekstiä. Opinnäytetyön lopussa analysoidaan onnistumiset, epäonnistumiset sekä tarkastellaan asettamieni tavoitteiden toteutumista. Viimeiseen yhteenvetoon kuuluu kehittämisen peilaus omien työtehtävieni kautta sekä kehitysehdotuksia organisaatiolle.



## 2 Nykytilan kuvaus

Työskentelen tiedonhallinnan suunnittelijana valtiolla. Työni on monipuolista toimistotyötä, joka sisältää erilaisia työtehtäviä kirjaamon päivittäistehtävistä kansalaisten sekä virkahenkilöiden palveluun. Työhön kuuluu tärkeänä osana vuorovaikutus. Organisaatiomme sisältää useita sidosryhmiä, ja tavoitteena on aina kehittää työtehtäviä paremmiksi ja toimivimmiksi.

### 2.1 Oman työn analyysi

Työtehtävieni isoin osa on kirjaamotyötä. Päivystän puhelinta ja sähköpostia, avaan paperipostia, rekisteröin saapuvat asiakirjat, työskentelen robotin parissa hyödyntäen automaatiota sekä teen laadunvarmistusta. Käytön tuki on yksi tärkeä työtehtävä, jota tehdään muutaman kerran kuukaudessa. Sen ideana on muiden virkahenkilöiden auttaminen organisaation yhteisen järjestelmän käyttämisessä, jos heillä tulee jotain vaikeuksia tai ongelmia sen kanssa.

Kirjaamon puhelimeen voi soittaa esimerkiksi kansalaiset, toimittajat tai virkahenkilöt. Yleensä he tarvitsevat jotain tietoa, jota he eivät ole itse löytäneet. Kansalaisia ohjataan puhelinpäivystyksessä usein eteenpäin oikealle taholle, jos kansalaisen asia ei kuulu organisaation toimialaan.

Sähköposti on tärkein osa kirjaamon työtä. Sinne tulee suurin osa saapuvista asiakirjoista. Sähköpostivuoroon kuuluu paljon selvittelyä, viestittelyä muiden virkahenkilöiden kanssa sekä sähköpostilaatikoiden siistinä pitämistä. Selvittely sisältää usein asiakirjojen etsimistä järjestelmästä, vanhojen asioiden kaivelua sekä omien kollegoiden konsultointia eli tiimissä pohtimista.

Paperipostia tulee melko vähän kirjaamoon. Kirjeet leimataan, avataan ja ohjataan oikealle osastolle eteenpäin sisäpostilla. Joskus kirjaamoon voi ohjautua postia, joka ei kuulu organisaatiolle, vaan esimerkiksi toiselle virastolle. Sellaisessa tapauksessa posti pitää ohjata asianmukaisesti oikeaan osoitteeseen.

Asiakirjojen rekisteröinti/kirjaaminen on rutiininomaista työtä, mutta ilman sitä ei tiedonhallinta pyörisi. Asiakirjan rekisteröintiin kuuluu oikeanlaisten metatietojen täyttäminen sekä salassa pidettävien tietojen huomioiminen. Selkeä otsikointi auttaa asiakirjan löytämistä järjestelmästä myöhemmässä vaiheessa. Kun asiakirja on rekisteröity kirjaamon toimesta järjestelmään, saa toisen osaston työntekijät sen käsittelyyn.

Robotin kanssa työskentely on melko uusi osa-alue työssä, mutta erittäin mielenkiintoinen ja potentiaalinen työtapa sekä nyt että tulevaisuudessa. Robotille voi syöttää esimerkiksi kansalaiskirjeitä, joiden otsikko on rikastettu oikeaan muotoon. Tämä nopeuttaa ja helpottaa kirjaamon työtä, kun kaikkea ei tarvitse rekisteröidä manuaalisesti. Robotiikkaa hyödynnetään

myös esimerkiksi laadunvarmistuksen puolella käyttämällä robottia, joka tarkkailee epäloogisia metatietoyhdistelmiä.

Laadunvarmistus on laaja paketti, johon kuuluu monenlaista tarkistusta. Kirjaamon laadunvarmistukseen kuuluu epäonnistuneiden lähetysten seuranta, lava-robotin ilmoitusten hoitaminen, asiataason laadunvarmistus, tervetuloa-viestien lähettäminen, lausuntokierrosten hoitaminen erillisessä järjestelmässä sekä eräänlaisen julkaisusivun tarkkailu. Näistä kaikista kerrotaan lisää myöhemmin laadunvarmistuksen omassa osiossa.

## 2.2 Osaamisen analyysi

Tiedonhallinnan suunnittelijan työssä tarvitaan selkeää viestintäkykyä, tarkkaa silmää, erilaisen järjestelmien hallintaa, mukautuvia vuorovaikutustaitoja sekä analysointi- ja soveltamiskykyä. Tarjolla on säännöllisesti erilaisia seminaareja sekä koulutuksia innokkaille, jotka haluavat pysyä jatkuvasti koulutettuina omaa työtä ajatellen.

Kaikista selkeimmät ja helpoimmat päivittäiset työtehtävät sujuvat minulta tällä hetkellä lähes rutiininomaisesti. Sähköpostin siistinä pitäminen on helppoa, kun silmä on harjaantunut jo siihen, mitä sähköposteja siirretään mihinkin laatikoihin. Olen ystävällinen sekä asiallinen puhelinpalvelussa, olen kuuntelevainen ja keskittynyt perehdytyksessä puolin ja toisin sekä olen aina valmis hyödyntämään kaikkia saatavilla olevia työvälineitä sekä -tapoja.

Tarvitsen lisää osaamista hankalien, selviteltävien asioiden tunnistamiseen. Kirjaamoon tulee joskus hankalasti ymmärrettävää sähköpostia, jonka hahmottamiseen menee vielä jonkin verran aikaa. Vaikka tiimini ohjeissa on yleensä ohjeistus kunkin asian hoitamiseksi, saattaa joskus tulla ihan uudenlaisia asioita hoidettavaksi. Silloin sovellamme niitä yhdessä tiimin kanssa tasapuolisesti kaikkien näkemyksiä kunnioittaen.

## 2.3 Sidosryhmät

Organisaationi koostuu eri osastoista ja yksiköistä osastojen sisällä. Tiivistä yhteistyötä tehdään yksikön sisällä eri tiimien välillä, jotta toimintatavat olisivat yhtenäisiä. Muilta kollegoilta saa usein myös hyviä vinkkejä omaan työhön, jos kaipaa apua.

Organisaatiossani on paljon sidosryhmiä, ja ne ovat isoja. Sisäisiin sidosryhmiin kuuluu muut osastot, yksiköt sekä koko organisaatio. Sisäisten sidosryhmien kanssa osallistutaan yhteisiin infotilaisuuksiin, luetaan muiden kirjoittamia uutisia yhteisestä intrasta sekä pienemmissä porukoissa voi olla kokouksia.

Ulkoisiin sidosryhmiin kuuluu esimerkiksi muita virastoja, järjestöjä sekä erilaisia julkishallinnon organisaatioita. Ulkoisten sidosryhmien kanssa ollaan yhteyksissä, jos niiltä tulee esimerkiksi saapuvia asiakirjoja rekisteröitäväksi. Organisaation asiakkaana voi olla esimerkiksi valtionavustuksia hakevat järjestöt.

Tiimissä on tiiminvetäjä, joka hoitaa tiimipalaverien vetämisen sekä toimii kirjaamon viimeisenä sanana ongelmatilanteissa. Tiiminvetäjältä voi kysyä neuvoa järjestelmän ongelmatilanteissa sekä varmistaa substanssiin liittyvät hankaluudet. Esihenkilönä kirjaamossa toimii ryhmäpäällikkö. Hän vetää ryhmäkokoukset sekä toimii ryhmän hallinnollisena johtajana. Ryhmäpäällikköön voi olla yhteydessä esimerkiksi työsopimusasioihin liittyvissä kysymyksissä sekä usein asioissa, joihin tiiminvetäjällä ei ole valtuuksia.

#### 2.4 Vuorovaikutus

Tiedonhallinnan suunnittelijan työssä on olennaisessa osassa vuorovaikutustaidot. Työn luonteeseen kuuluu kollegoiden kanssa keskustelu, koska itsenäisesti ei voi hoitaa kaikkia asioita. On tärkeää pitää selkeä keskusteluyhteys, jotta tehtäviä ei tule hoidettua esimerkiksi päällekkäin samaan aikaan. Työntekijät voivat tehdä etätöitä, joten Skype toimii päivittäisenä viestintävälineenä tiimin kanssa.

Työhön kuuluu paljon kokouksia ryhmän kanssa ja palavereja tiimin kanssa. Niissä käydään läpi viikon kuulumiset, suunnitellaan yhdessä työtehtävien hoitamista ja pohditaan vaikeiden asioiden ratkaisuja. Tiimipalaverit sekä ryhmäkokoukset hoidetaan Skypessä, mutta tätä isommat kokoukset ja esimerkiksi infotilaisuudet järjestetään Microsoft Teamsissa.

Toimistolla työskentely on vuorovaikutuksen näkökulmasta hyvä tapa tehdä töitä, koska siellä pääsee tutustumaan hieman ihmisläheisemmällä tavalla kollegoihin. Työtehtävät sujuvat mukavasti, kun työkaverin tuntee hyvin. Juttuhetkistä saa myös energiaa, jonka avulla jaksaa työssä paremmin.

Selkeä kirjallinen viestintä on tärkeää, kun ollaan yhteydessä muihin virkahenkilöihin sähköpostin kautta. Heidän kanssaan asiat täytyy hoitaa asiallisella sekä ymmärrettävällä kielellä. Puista, tylsää virkakieltä ei ole pakko käyttää sähköpostiviestinnässä. Riittää, että teksti on selkeää. Kirjoitustaidoista on selkeästi hyötyä tässä tehtävässä, koska väärin kirjoitetusta tekstistä voi tulla epäammattimainen olo vastaanottajalle. Selkeä ja asiallinen kirjoitustapa asianmukaisella kieliopilla on olennainen taito osata tässä työssä.

## 2.5 Kehittäminen

Suurin mielenkiinto kehittämisessä minulla on robotiikan puolella. Organisaationi on panostanut robotiikan ja tekoälyn kehittämiseen, ja haluan olla siinä vahvasti mukana valmistumisen jälkeen. Olen käynyt Digitalisaatio yhteiskunnassa -nimisen kurssin ja uskon, että tästä on hyötyä robotiikan saralla. Tarkoitukseni olisi päästä robotiikkaan keskittyviin työryhmiin ensi vuonna. Sieltä saa todennäköisesti hyvät eväät myös päivittäiseen työhön kirjaamon puolelle. Digitaalisen maailman kehittäminen näkyy myös vahvasti työssä, koska paperisia asiakirjoja esiintyy koko ajan vähemmän ja vähemmän.

Tarkoitukseni on myös ylläpitää hyvää yhteishenkeä työyhteisössä käymällä usein toimistolla tekemässä töitä. Uskon tällä olevan positiivisia vaikutuksia koko työyhteisöön, ja toivon pääseväni kehittämään jollain tapaa vielä lisää lähityöskentelyä. Esimerkiksi perehdyttäminen on paljon helpompaa ja sujuvampaa, jos kaikki osapuolet ovat paikan päällä.

Tämän opinnäytetyön teko myös todennäköisesti kehittää kirjoitustaitojani, joita pääsen varmasti hyödyntämään töissä. Tiedonhallinnan suunnittelijana on hyvin vähän työtehtäviä, joissa ei käsiteltäisi tekstejä. Kirjoittamistaidot vahvistuvat vain kirjoittamalla ja lukemalla ahkerasti.

## 2.6 Omat tavoitteet

Tavoitteeni tähän opinnäytetyöhön olisi parantaa omia työskentelytapojani, saada entistä varmempi ote päivittäisiin työtehtäviini sekä tuoda vielä vahvemmin omia näkemyksiä esiin tiimin neuvotteluissa. Tarkoituksena olisi saada myös selkeämpi näkemys robotiikan toiminnasta, perehdyttää uutta kollegaa, tuoda kokouksiin selkeää rakennetta ja hyvää tahtia, hoitaa laadunvarmistusta entistä tehokkaammin ja saada itsevarmuutta käytön tuen hoitamiseen.

Nämä tavoitteet tukevat opinnäytetyön kirjoittamista sekä työtehtävieni hoitamista. Motivaatio pysyy paremmin yllä, kun tavoitteet ovat selkeästi kirjattu ylös. Viimeisen raportointiviiikon jälkeen näihin tavoitteisiin palataan katsastamaan, että toteutuivatko ne.

### 3 Päiväkirjaraportointi

Tämän opinnäytetyön suurin osuus on päiväkirjaraportit. Osiossa päästään tutustumaan päivittäisiin työtehtäviin konkretian kautta. Jokainen viikko pohjautuu omaan teemaan, josta kirjoitetaan viikon päätteeksi yhteenveto lähteisiin pohjautuen.

#### 3.1 Viikko 1 (Perehdyttäminen)

Opinnäytetyön ensimmäisellä viikolla käsitellään perehdyttämisen teemaa kahdesta eri näkökulmasta. Olen itse vielä työssäni melko uusi, joten minua perehdytetään lähes joka päivä pienissä määrin. Perehdytän myös itse tällä hetkellä yhdessä kollegan kanssa minua uudemmaa työntekijää kirjaamon tehtäviin yhdessä kollegan kanssa.

##### 3.1.1 Maanantai

Ensimmäisenä kurkkasin henkilöstöintran uusimmat uutiset, ja aloin valmistautumaan nopeasti lähestyvään palaveriin. Meidän tiimissämme on tapana aloittaa viikot maanantain palaverilla klo 9.30. Tämä on mielestäni mukava tapa käynnistää viikon työtehtävät, ja käydä läpi, että mitä kollegoilla on jäänyt työpöydälle. Kävimme läpi tärkeimmät asiat tulevalta viikolta. Vaihdoin tulevaa moto-vuoroani kollegan kanssa, valmistauduimme yhdessä huomiseen yksikkökokoukseen sekä pohdimme yhdessä pyyntöä, joka oli tullut virkahenkilöltä kirjaamoon. Hän oli pyytänyt, että kirjaamossa lähetettäisiin kaikki toimittajilta tulevat tietopyynnöt myös viestintäyksikölle tiedoksi. Yhdessä mietittyämme erilaisia ratkaisuja, päädyimme siihen, että teemme toimittajilta tulevista tietopyynnöistä aina toimeksiannon ja laitamme tiedoksi-osioon viestintäyksikön.

Olin laadunvarmistusvuorossa tänään. Siihen kuuluu varsinaisen laadunvarmistuksen lisäksi myös sellaisen osion seuraaminen järjestelmässä, johon tulee paljon erilaisia asiakirjoja. Ne pitää vastuuttaa oikealle osastolle tai suoraan oikealle henkilölle. Sain apua muutamaa outoon asiakirjaan kollegaltani, joka on ollut pisimpään tiimistämme työssä. Pienen selvittelyn kautta saimme hoidettua asiakirjat oikeaoppisesti eteenpäin.

Lounaan jälkeen pääsin perehdyttämään uutta työntekijää nimitysten kirjaamisessa. Kaivoin ohjeet esiin, ja lähdimme yhdessä tutkimaan ohjeista, että miten nimitykset kirjataan järjestelmäämme. Emme lannistuneet, vaikka aluksi ohjeet näyttivät sekavilta ja pitkiltä. Katsoimme mallia vanhasta samankaltaisesta asiasta, ja sen avulla pääsimme nopeasti tekemään uusia kirjauksia.

Iltapäivällä perehdytin uutta kollegaa paperipostien käsittelyyn. Kirjaamoon saapui yksi iso kirje, yksi pieni kirje sekä yksi paketti. Iso kirje tuli kansalaiselta. Se skannattiin ja kirjattiin järjestelmäämme. Pienessä kirjeessä oli jonkinlainen lasku. Sen osasin ulkomuistista neuvoa kollegalleni, että sen voi lähettää suoraan avaamatta sisäpostilla hallinto-osaston

talousyksikölle. Paketissa oli jonkinlaisia asetuksiin liittyviä kirjoja, jotka päätimme yhdessä lähettää hallinto-osastolle. Heillä on todennäköisesti suurin tarve tuon kaltaisille asioille.

### 3.1.2 Tiistai

Tiistai alkoi menemällä toimistolle klo 8.15. Syynä tälle oli yksikkökokous, johon halusin osallistua läsnä. Yksikön kokous aloitettiin uusien työntekijöiden esittäytymisellä. Itse en esittäytynyt, koska olin esitellyt itseni jo toukokuussa harjoittelijan roolissa. Uusien kollegoiden esittäytymisiä oli mukava kuunnella, koska mielestäni työntekijöiden tunnistaminen on tärkeää työyhteisössä myös ryhmärajojen ulkopuolelta. Kokous jatkui yksikön päällikön kertomilla kuulumisilla, muun muassa tuleva virkistysristeily, tulossa olevan järjestelmän uudistaminen ja kehittäminen sekä robotiikan ja tekoälyn lisääminen. Kokouksen loppupuoli kului pienryhmissä listaten hyvinvointitavoitteita ensi vuodelle. Ryhmissä tuli ilmi toimivien työtilojen tärkeys, esimerkiksi rauhalliset huoneet, joihin voi mennä tekemään yksin työtä silloin, kun johonkin pitää keskittyä erityisen tarkkaan. Toinen työhyvinvointia lisäävä asia, joka nousi esiin, oli esihenkilöiden kohtaaminen työpaikalla. Kun omaa lähiesihenkilöä pystyy näkemään luontevasti spontaaneilla käytäväkohtaamisilla tai varta vasten varatuilla juttutuokioilla, lisää se molemminpuolista ymmärrystä. Kolmas nosto oli henkilöstön osaamisen tuominen julki selkeästi, ja osaamisen hyödyntäminen paremmin. Työtehtäviä olisi hyvä delegoida tarkemmin niille työntekijöille, joilla on osaaminen parhaiten hallussa. Tämä helpottaisi kollegoiden työkuormaa.

Lounaan jälkeen alkoi työjonon purku tietokoneella. Selvittelin sähköposteja, kyselin kollegoiden mielipidettä muutamaankin hankalaan viestiin sekä olin yhteydessä virkahenkilöihin. Autoin virkahenkilöitä vastuuttamaan heille kuuluvia asiakirjoja sekä vaihtamaan muutaman asian asiakirjoja toisille asioille.

Iltapäivällä kävi ilmi yhdestä viestistä, että julkaisusivustolla ei ole kaikkia tarvittavia lausuntoja yhdestä lausuntokierroksesta. Lähdin selvittämään asiaa, kunnes kollegani huomasi, että lausuntoja ei ollut alun perinkään kirjattu järjestelmäämme. Pohdittuani hetken, tajusin, että olin kirjannut väärällä tavalla nämä lausunnot järjestelmäämme. Laadunvarmistusvuorolaisen kanssa yhdessä selvitimme, miten saamme korjattua tämän virheen, jotta voimme ilmoittaa virkahenkilölle pikaisesti korjauksesta. Korjauksesi riitti se, että kirjasimme puuttuvat tiedostot ja muokkasimme niiden nimet siistiksi, jotta ne näkyvät sivustolla selkeästi.

### 3.1.3 Keskiviikko

Työpäivä lähti käyntiin vajaamiehityksellä, joten oli pakko ottaa tehokas työtahti heti aamulla. Olin itse kirjausvuorossa, ja hommaa riitti koko päivälle. Kirjattavaa riitti tänään jäsenesityksistä, lausuntopyynnöistä ja lausunnoista sekä henkilöstöön liittyvistä asioista. Jäsenesityksien kirjaamiseen minun piti katsoa ohjeet, koska ne olivat minulle uudenlainen asiakirjatyyppe. Lausuntopyynnöt ja lausunnot ovat todella tavallisia kirjaamon sähköpostissa, joten niiden kirjaaminen sujuu minulta ulkomuistista. Henkilöstöön liittyvien asioiden kirjaukset tarkistan aina ohjeista, koska niitä on todella monta erilaista tyyppiä.

Samalla kun itse kirjasin asiakirjoja järjestelmäämme, mainitsin muutamista tärkeimmistä asioista uudelle kollegalle. Ajattelin, että on hyvä kertoa joistain poikkeuksista heti, kun niitä tulee minulle vastaan. Myöhemmin niitä on helpompi käydä läpi yhdessä, kun asia on jo jollain tapaa tuttu.

Päivän päätteeksi meillä oli ryhmäkokous, johon osallistui lähes kaikki työntekijät eli n. 20 henkilöä. Kyseessä oli tällä kertaa rennompi kokous, jossa ei ollut esityslistaa laadittuna. Kävimme läpi edellispäivän yksikkökokousta meidän ryhmämme näkökulmasta. Tärkeimpänä jäi mieleen ensi vuodelle kaavailut määräaikaikaiset työsuhteet. Uusien kollegoiden sattuessa ryhmäämme, olisi luvassa taas uutta perehdytettävää jossain määrin. Loput kokouksesta käytettiin ryhmän tiimien kuulumisiin. Monessa kirjaamossa oli ollut aika tavallinen viikko tois-taiseksi, kuten meilläkin. Mainitsin omalla puheenvuorollani sen, että normaalin viikon lisäksi on ollut kuitenkin tavallista enemmän kirjattavaa.

Vietin lisäksi jonkin verran aikaa päivän aikana tiiminvetäjämme kanssa keskustellen työhön liittyvistä asioista laajalla näkökulmalla. Sain kuulla vanhemmista toimintatavoista, joita on ollut käytössä ennen sähköistä arkistoa. Työtämme helpottaa nykyään se, että käytössä ei ole enää fyysistä palvelupistettä, johon kuka tahansa saisi kävellä sisään.

### 3.1.4 Torstai

Tämä työpäivä käynnistyi pienillä vaikeuksilla. Vajaamiehitys jatkui edelleen, joten meillä oli kirjaamossa tavallista suurempi työkuorma. Siivosin sähköpostin saapuneiden kansion tavalliseen tapaan heti aamulla, ja aloin heti selvittämään tarvittavia asioita sähköpostien hoitamiseen. Välitin viestejä oikeille osastoille, kysyin tarvittavia tietoja suoraan joidenkin yksiköiden yhteyshenkilöiltä sekä neuvoin virkahenkilöitä heidän omien asioiden sulkemisessa järjestelmässämme.

Lounaan jälkeen sähköpostien päivystäminen jatkui. Saapuneisiin tuli erityisen paljon kirjattavaa, paljon enemmän kuin tavallisesti. Siirsin niitä työjonoon, ja lupasin auttaa niiden kirjaamisessa, mikäli taakka kasvaisi liian suureksi kirjausvuorossa olevalle kollegalleni. Perehdytin

hänet muutaman uuden asiakirjan kirjaamiseen samalla kun ne saapuivat kirjaamon sähköpostiin.

Loppupäivästä jouduin pyytämään tiimin toisesta kirjaamosta kollegan apua paperipostien käsittelyyn, koska meillä oli omassa kirjaamossa kiire. Hoidin myös asiakirjaosion katsomisen ennen lähtöön valmistautumista, jotta se ei jäisi seuraavalle päivälle aivan täyteen saapuneita asiakirjoja. Tiimissä pyritään jättämään sähköposti aina sellaiseen kuntoon, että jokaiselta päivältä ei jäisi mitään selvittämättömiä viestejä seuraavalle aamulle. Jos jotain jätetään odottamaan, niistä briiffataan kollegaa jo valmiiksi.

### 3.1.5 Perehdyttämisen viikkoanalyysi

Onnistuin viikon aikana hyvin ottamaan huomioon uuden kollegan tarpeet perehdytyksen näkökulmasta. Siinä auttoi se, että olen itsekin melko uusi työpaikalla, joten tiedän mitä kaikkea uudella työntekijällä voi olla mielen päällä. Myös avoin asenne puolin ja toisin helpottaa perehdytystä. Kannustin myös uutta kollegaa oma-aloitteisuuteen, koska työhön ammattimaisesti ja aktiivisesti suhtautuva henkilö ottaa selvää asioista itse, tai kysyy jos on yhtään epävarma jostain asiasta. (Työturvallisuuskeskus 2023.)

Viikon aikana tuli haasteita yrittää selvittää itse ongelmia. Niistä selvisin onneksi kysymällä osaavammilta kollegoilta, jos jokin asia epäilytti yhtään. Itsekin melko uutena tulokkaana olen kokenut helpottavaksi sen, että muut työntekijät ovat olleet vastaanottavaisia hitaudelle ja virheiden tekemiselle. Koko työporukka on osallistunut tasapuolisesti perehdytykseen - ei ole ollut yhtäkään henkilöä, keneltä en ole voinut kysyä apua asiassa kuin asiassa. Se, miten perehdytys hoidetaan, vaikuttaa suuresti uuden työntekijän mielikuvaan työpaikasta ja organisaatiosta (Työterveyslaitos 2023).

Olisin voinut ottaa vielä laajempaa näkökulmaa kollegani perehdyttämiseen hyödyntämällä esimerkiksi henkilöstöhallinnolle tarkoitettuja materiaaleja edes pienissä määrin. Nyt olen vain oman ystävällisyyteni, osaamiseni ja auttavaisuuteni varassa. Jos olisi ollut aikaa panostaa enemmän perehdytykseen, olisin antanut itsestäni ammattimaisemman kuvan uudelle kollegalle. On kuitenkin taloudellinen menetys, jos uusi henkilö työpaikalla ei viihdy kauaa, koska rekrytointiprosessi pitää aloittaa alusta (Työterveyslaitos 2023). Aion jatkossa kysyä esihenkilöltäni konkreettisia vinkkejä uusien kollegoiden perehdytykseen, koska perehdytyksen vastuu on pääosin kuitenkin tiimin sisällä.

Organisaatiossa olisi ollut hyvä olla kirjallinen opastussuunnitelma uusille työntekijöille, koska sen avulla voidaan etukäteen kartoittaa toimintatavat vaara- ja häiriötilanteisiin. Poikkeustilanteisiin olisi toivottavaa hyödyntää jopa valokuvia. Kirjallisessa suunnitelmassa olisi hyvä olla myös toimintaohjeet häirinnän ja epäasiallisen kohtelun varalta. Työsuojeluun liittyvissä



asioissa voi olla yhteydessä työsuojeluhenkilöstöön, jos jotain jää epäselväksi perehdytyksen aikana. (Työturvallisuuskeskus 2023.)

### 3.2 Viikko 2 (Priorisointi)

Opinnäytetyön toisella viikolla käsitellään priorisointia sekä hieman työtapojen kehittämistä. Olen sellaisessa vaiheessa työtä, että osaan jo jonkin verran priorisoida työtehtäviä, mutta niiden harjoittelua vaaditaan vielä paljon. Näiden tueksi minulla on muistiinpanoja minua perehdyttäneeltä kollegalta. Tähän teemaan liittyy vahvasti myös tiimityöskentely.

#### 3.2.1 Maanantai

Viikko alkoi edelleen vajaamiehityksellä, joten priorisointi nousi tärkeään rooliin heti maanantaiaamuna. Ennen viikoittaista kirjaamopalaveria ehdin tarkistaa asiakirjaosiosta kansalaiskirjeet, jotka robotti on kirjannut yön aikana valmiiksi. Kansalaiskirjeet vastuutetaan kansalaiskirjeistä vastaaville tukitoiminnoille.

Kirjaamopalaverissa käytiin läpi viikonlopun kuulumisia sekä valmistauduttiin alkavaan viikkoon. Saimme tiiminvetäjältä omaan kirjaamoomme tsemppit sekä vinkkejä työtehtävien priorisointiin kollegamme ollessa poissa. Sovimme myös paikallaolovuorot, jotta paperipostit tulevat hoidetuiksi.

Aloin purkamaan työjonoa kirjattavien kansiosta, koska siellä oli paljon hoidettavaa. Kirjasin lausuntoja, jäsenesityksiä sekä kaksi tietopyyntöä. Hoidin tietopyynnöt ensimmäisenä, koska niiden vastauksissa on aina 14 päivän määräaika. Kirjausten jälkeen huomasin, että tietynlaisissa asiakirjoissa voidaan hyödyntää robotin käyttöä. Keskusteltuani asiasta kollegan kanssa, päätin meidän omiin ohjeisiimme toimintatavat sekä laitoin nämä uudet asiakirjat robotille heti.

Päivän päätteeksi kirjasin vielä niin paljon kuin ehdin, jotta seuraavalle päivälle ei olisi niin suurta työkuormaa. Kyselin vielä tiiminvetäjältäni vinkkejä kirjaamon tehtävien hoitamiseen kahden työntekijän voimin, mutta hänen mukaansa teimme jo kaiken voitavamme. Laitoin edellisviikon tuntikohdennukset kuntoon, leimasin itseni ulos ja jätin hommat sellaiseen pisteeseen, että kollegani oli mukava jatkaa loppupäivä yksin.

#### 3.2.2 Tiistai

Aamu alkoi töiden ulkopuolisilla asioilla. Esitin suunnitelmaseminaarissa koulun kampuksella opinnäytetyöni suunnitelmasta tiivistelmän. Se meni odotettua paremmin, ja jännitys oli turhaa. Sain onnistumisesta hyvän startin sekä energian työpäivään. Odotettavissa oli työntäyteistä päivää sähköpostin sekä puhelimen päivystyksessä.

Päästyäni toimistolle, aloin käymään läpi saapuneiden sähköpostikansiota. Päivä vaikutti hie- man hiljaisemmalta kuin tavallisesti, koska viestejä oli tullut yllättävän vähän. Lähdin jatka- maan pöydälle jääneitä asioita määrätietoisesti, koska vajaamiehitys vaivasi edelleen meidän kirjaamoamme. Ensimmäiseksi poistin turhan asiakirjan virkahenkilön pyynnöstä. Tämän tyyp- pinen työtehtävä on aika tavallinen meille - kirjaamolla on laajat oikeudet järjestelmän käyt- tämiseen sekä paras osaaminen siihen. Hetken työskenneltyäni perusasioiden parissa pääsin siirtämään kansalaiskirjeen muualle, sillä se ei kuulunut meidän toimialaamme.

Selvittelin loppupäivästä toimintatapaa asialle, jossa asiakas on lähettänyt asiakirjoja kirjaa- mon sähköpostiin, vaikka ne eivät välttämättä kuuluisi meille. Laitoin nopeasti kyselyä oikean osaston suuntaan, jotta saataisiin vastaus tähän epäselvään tapaukseen. Hyvin hoidettuna asi- akkaan ei tarvitse odottaa turhan kauaa, mikäli hänet siirretään toisen viranomaisen asiak- kaaksi.

### 3.2.3 Keskiviikko

Keskiviikkona oli tiedossa kiireinen päivä, koska iltapäivänä oli luvassa lähes pelkästään ko- kouksia. Tiesin, että en ehdi hoitamaan kunnolla koko minulle tarkoitettua vuoroa, joten otin heti työpäivän alettua kopin asiakirjaosion hoitamisesta, jotta se ei jäisi iltapäivälle katsotta- vaksi. Asiakirjaosioon oli jäänyt osittain asiakirjoja eilispäivältäkin, joten tekemistä riitti het- keksi aikaa. Saapuneita asiakirjoja oli yhdeksän kappaletta. Sain selvitettyä jokaisen kohdalla itsenäisesti, että mille osastolle ne pitäisi vastuuttaa. Tiedoksi-osioon oli tullut yllättävän pal- jon erinäisiä raportteja, joiden kohdalla ei tarvinnut onneksi miettiä, että mihin ne kuuluvat. Niiden kohdalla riitti luetuksi kuittaaminen.

Päivän ensimmäisessä kokous oli tiimikokous. Aloitimme sen perinteistä poikkeamalla, sillä tällä kertaa luvassa oli kuulumisten vaihto ennen varsinaisia työasioita. Itselleni oli mielekästä jakaa tilannepäivitystä omista opiskeluista sekä tulevan viikon vapaa-ajan kuulumisia. Tiimi- kokouksessa käytiin läpi vielä työtapoja, joita oli alustavasti pohdittu osaston kanssa sekä val- mistauduttiin seuraavaan kokoukseen kuuntelemalla tiimimme julkaisuvastaavan tilannekat- saus julkaisusivuston asioihin.

Ryhmäkokous pidettiin poikkeuksellisesti ilman ryhmäpäällikköä tällä kertaa. Ryhmästämme yksi julkaisusivustoon erityisesti perehtynyt kollega piti esityksen ajankohtaisista asioista, sekä antoi vinkkejä, miten laadunvalvontaa pitäisi suorittaa julkaisusivustoon liittyvissä asi- oissa. Kokouksesta puuttui tietynlainen rytmitys ilman ryhmäpäällikköä, mutta toisaalta pär- jäsimme myös ihan hyvin ilman häntä.

Päivän päätteeksi tarkistin vielä paperipostit, koska olin niistä vastuussa tänään. Postiloke- roon oli tullut kansalaiskirje, talousyksikölle lähetettäviä laskutusasioita sekä kaksi

kansainväliselle osastolle kuuluvaa kirjettä. Skannasin kansalaiskirjeen, mutta sen kirjaamisen pystyi jättämään myös seuraavalle päivälle. Laitoin muut, osastoille kuuluvat postit heti eteenpäin.

#### 3.2.4 Torstai

Työpäivä aloitettiin yhdessä kirjaamon kollegoiden kanssa pohtimalla hankalia sähköposteja, joita oli viime iltapäivästä jäänyt auki. Yritimme selvittää, onko samankaltaisia tapauksia tullut aikaisemmin kirjaamon käsiteltäväksi. Onneksi vain harva viesti oli sellainen, jotka olivat kokonaan uudenlaisia. Niitä pohdittiin yhdessä tiiminvetäjän kanssa, ja saimme hyvät ratkaisut viestien käsittelyyn. Sähköpostikansion pitäminen ajan tasalla on tärkeää, jotta viestit menevät oikeaan paikkaan tarpeeksi ajoissa. Erityisen tärkeää tämä on silloin, jos sähköpostiin on tullut asiakirjoja, joissa on jokin tietty määräpäivä käsittelylle.

Lähdin heti lounastauon jälkeen kuuntelemaan seminaaria. Aiheena oli luonnon monimuotoisuuden yhteiskunnallisia vaikutukset. Ilmoittauduin siihen, koska aihepiiri on mielenkiintoinen, ajankohtainen sekä tärkeä. Seminaarissa käsiteltiin esimerkiksi luonnossa liikkumisen tärkeyttä, luonnon hyötyjä koskien ihmisten sairastelua sekä ihmisten vähäisen liikkumisen haitallista vaikutusta valtion taloudelle. Lähdin puolesta välissä seminaaria takaisin töihin, koska materiaalit luvattiin toimittaa jälkikäteen luettavaksi jokaiselle osallistujalle.

Iltapäivä kului taas lähes kokonaan paperipostin parissa, koska sitä tuli ennätyspaljon torstaina. Mukana oli lähes kaikkea mahdollista, mitä kirjaamoon voi tulla kirjepostina. Aikaa jäi onneksi vielä asiakirjaosion tarkistamiselle, koska sinne voi tulla iltapäivän puolella lisää asiakirjoja. Tein vielä päivitetyn version kirjaamon tervetuloa-viestin pohjasta. Tervetuloa-viestien lähettäminen liittyy laadunvarmistusvuoroon, josta kerrotaan tulevassa luvussa myöhemmin lisää.

#### 3.2.5 Priorisoinnin viikkoanalyysi

Onnistuin toisen viikon alussa jäsentämään ajatukset priorisoinnin tärkeydestä. Siihen auttoi se, että vajaamiehityksestä oli kokemusta kertynyt aikaisemmin kesälomien ajalta. Siitä oli hyötyä, että kesän ansiosta pienempi henkilökunta oli tullut tutuksi, vaikka kesällä kirjaamon arki olikin hiljaisempaa ja rennompaa. Tällä viikolla ei mennyt sormi suuhun, vaikka työtehtäviä ja vastualueita jouduttiin jakamaan uusiksi. Tähän kaikkkeen auttaa myös sellainen organisaatiokulttuuri, jossa työtä ei valvota minuuttiaikataululla, vaan tärkeämpänä pidetään tehokkuutta ja tuottavuutta (Moisalo 2011, 161).

Työpanosta on helpompaa arvioida, jos katsotaan vain työhön käytettyä aikaa. Laadullinen arviointi voi olla paljon hankalampaa. (Moisalo 2011, 81.) Työssäni tämä väite toteutuu, sillä

työhön käytetyt tunnit usein korreloivat työpanoksen kanssa. Tiedonhallinnassa laadullinen seuranta vie kuitenkin paljon enemmän aikaa, ja siihen tarvitsee paljon enemmän työkaluja.

En ole ottanut omassa työssäni käyttöön minkäänlaisia työkaluja priorisoinnin helpottamiseksi, mutta uutena työntekijänä se olisi kannattavaa. Tietotyöläiselle tehokkaat ajanhallintakeinot ovat tärkeä osa työtä. Työkuorman selkeyttämiseen voi käyttää Eisenhowerin matriisiä. Se on työkalu, joka on nimetty entisen yhdysvaltalaisen presidentin mukaan. Eisenhowerin matriisi on laatikko, joka jaetaan neljään kenttään. Sen tarkoitus on auttaa priorisoimaan työtehtäviä visualisoimalla, mihin kannattaa keskittyä. Laatikko kertoo myös, mitkä asiat kannattaa jättää myöhemmin hoidettavaksi. Kuvio jaetaan neljään osaan, jotka ovat: tärkeää ja kiireellistä, tärkeää ja ei kiireellistä, ei tärkeää ja kiireellistä sekä ei tärkeää ja ei kiireellistä. (Vikman 2021.)



Kuvio 1: Eisenhowerin matriisi

### 3.3 Viikko 3 (Työhyvinvointi)

Kolmannen viikon raportti painottuu työhyvinvointiin ja sen tärkeyteen. Käsittelyssä on se, mihin kaikkeen työhyvinvointi vaikuttaa sekä miten sitä voidaan ylläpitää työyhteisössä. Tässä teemassa tulee esiin taukojen olennaisuus sekä tiimityön dynamiikan vaikutus hyvinvointiin.

#### 3.3.1 Maanantai

Uusi viikko alkoi kiireellisenä. Saavuin ensimmäisenä henkilönä töihin, joten aloitin meidän kirjaamomme työt siivoamalla saapuneita sähköposteja niin, että kansio saataisiin selkeämmäksi. Siistimisen jälkeen jäljelle jäi enää selviteltävät ja kirjattavat asiat. Käänsin vielä puhelut itselleni, ja heti ensimmäinen puhelu tulikin aamulla. Pääsin etsimään virkahenkilön

pyytämää asiaa, josta minun piti tarkistaa, että mihin työvaiheeseen se on jäänyt. Kysyjä pääsi tällä tiedolla eteenpäin.

Päivän toinen puhelu liittyi kansalaisen kadonneeseen sähköpostiin. Hän oli lähettänyt viestin kesällä, mutta siihen ei ollut kuulunut vastausta kuukauteen, joten hän lähetti vielä uuden viestin syyskuussa. Hetken selvittelyn jälkeen kävi ilmi, että hän oli vahingossa lähettänyt viestin väärään osoitteeseen. Sain ohjattua asiakkaan oikealle osastolle lopulta.

Iltapäivä kului pohtimalla tiimin kanssa yhdessä paranneltua rakennetta sähköpostilaatikoihin. Teimme alikansioita Muut-kansiolle, jotta jatkossa tiettyjen viestien etsiminen olisi helpompaa niiden löytyessä rajatusta paikasta. Keskustelimme myös erikoisista viesteistä. Jouduimme selvittämään, mistä jokin viesti oli alun perin tullut, koska lähettäjä oli epäselvä. Ohjasin myös yhden asiakkaan kääntymään Kansallisarkiston puoleen, koska hän tiedusteli niin vanhoja aineistoja. Ennen työpäivän päättymistä kävin vielä läpi vanhoja viestejä, ja laitoin roikkumaan jääneistä asioista muistutusviestejä vastuuhenkilöille. Osa jutuista oli jo ratkennut, joten ne pystyttiin poistamaan sähköpostikansiosta.

### 3.3.2 Tiistai

Tiistai lähti käyntiin kirjausvuoron parissa. Aloitin päivän kuitenkin hieman rauhallisemmin selaamalla pitkästä aikaa henkilöstöintraa, josta luin uutiset tärkeimmistä ja ajankohtaisimmista asioista. Hetken selailun jälkeen pääsin asiakirjojen pariin. Kirjasin järjestelmään lausuntopyyntöjä, jäsenesityksiä, tietopyyntöjä, valtionavustukseen liittyvän asian sekä yhden päätöksen. Parin tunnin työskentelyn jälkeen pidin itselleni muutaman minuutin taukojumpan, jonka tarkoituksena oli saada mieleni virkistymään.

Lounaan jälkeen sain pienen tauon kirjaamisesta, kun tiiminvetäjämme perehdytti minua sekä kahta muuta kollegaa passiiviarhivon käyttöön. Passiiviarhivo on työkalu, josta löytyy sellaiset vanhat asiakirjat, jotka eivät ole normaalissa järjestelmässämme, mutta jotka eivät ole kuitenkaan paperista aineistoa. Saimme hakuvinkkejä aineiston etsimiseen sekä tietoa asiakirjojen julkisuudesta. Opin myös lisää siitä, että missä tilanteissa kirjaamo voi luovuttaa asiakirjan kysyjälle, ja milloin ei. Asiakirjan voi antaa suoraan kysyjälle, mikäli aineisto on jo julkaistu esimerkiksi verkkopalvelussa. Muissa tapauksissa kirjaamon täytyy kirjata tietopyyntö osastolle käsiteltäväksi.

### 3.3.3 Keskiviikko

Keskiviikko alkoi laadunvarmistusvuorolla. Kävin läpi yksitellen vaihe vaiheelta kirjaamolle tarkoitetut laadunvalvontaan liittyvät työtehtävät läpi, ja aloitin tärkeimmästä alueesta. Julkaisusivuston automaatti-ilmoituksiin reagoiminen oli tälle päivälle hyvä homma saada hoidettua, sillä niitä oli kertynyt muutamalta viikolta rästiin. Tarkistin, että tehtäväluokat

täsmäävät julkaisusivustolla sekä meidän omassa järjestelmässämme. Huomautin myös viestillä sellaisista asioista, joista vastuhenkilö oli siirtynyt muihin tehtäviin, mutta uutta vastuullista ei ollut huomattu vielä laittaa.

Lounaan jälkeen jatkoin vielä yhden robotin ilmoituksiin reagoimisen kanssa. Robotti etsii virheellisiä tietoja asioista, ja ilmoittaa niistä sähköpostilla meille. Tarkistamme sitten, että kenen vastuulla olevalla asialla virhe on tapahtunut. Lähetin muistutusviestejä niille virkahenkilöille, joilla oli jonkun asian tiedoissa korjattavaa.

Päivän päätteeksi oli ryhmäkokous, jossa käsiteltiin ajankohtaisia asioita, tiimien kysymyksiä sekä kunkin kirjaamon tärkeimmät kuulumiset. Kokous aloitettiin henkilöstöasioilla, koska osa ryhmämme työntekijöistä on lähtemässä muihin tehtäviin tai virkavapaalle. Meidän kirjaamolamme oli tarkentavia kysymyksiä viestien sisällöstä, joita lähetetään osastoille uusille työntekijöille. Lisäksi halusimme varmistaa muiden tiimien toimintatapoja työvuorojen merkitsemisessä ja työvuorolistan ylläpitämisessä. Otimme parhaat vinkit omaan kirjaamoomme käyttöön.

#### 3.3.4 Torstai

Tänään oli luvassa sähköpostin sekä puheluiden päivystämistä. Aloitin työt käymällä läpi sähköpostin saapuneet-kansion, josta siivosin heti kaikista selvimmät ja helpoimmat viestit pois. Tänään sähköpostissa oli yllättävän paljon viestejä virkahenkilöiltä, jotka tarvitsivat kirjaamolta apua asiakirjojen käsittelyyn joko siksi, että heillä ei ollut tarvittavia käyttöoikeuksia, tai siksi, että heillä ei ollut riittävää osaamista järjestelmän käyttöön. Tämän kaltaisten viestien käsittely on mukavaa vaihtelua varsinaisen selvittelyn ja kirjaamotyön rinnalla.

Puolen päivän jälkeen ryhmässämme oli läksiäiset kollegalle, joka vaihtaa työpaikkaa. Hyvä yhteishenki huokui hetkestä, kun annoimme hänelle kukkia sekä pienen lahjan muistoksi menneistä töistä. Päivää piristi ehdottomasti tämä ansaittu tauko sekä mukavat juttuhetket kollegoiden kanssa siitä, mitä kaikkea opimme tältä lähtevältä työntekijältä.

Pitkin iltapäivää siirtelin vielä kirjauskansioon paljon kirjattavaa, erityisesti jäsenesityksiä suurissa määrin sekä paljon myös tietopyyntöjä. Sähköpostivuorossa riitti tekemistä myös viestimällä osaston kanssa siitä, että kenen vastuulle voisi kuulua yksi soittopyyntö. Toinen selviteltävä asia iltapäivällä oli myös sellainen, jossa piti selvittää, onko tiettyä asiaa kirjattu aikaisemmin, ja onko se nyt tarpeellista kirjata. Jatkoin vielä loppupäivän auttamalla kirjaamisessa, kun sähköpostikansio alkoi hiljentymään. Nappasin sellaisia lausuntopyyntöjä kirjattaviksi, joiden tietojen täyttäminen tulee minulle ulkomuistista, joten aikaa ei tuhlaantunut ohjeiden lukemiseen.

### 3.3.5 Perjantai

Viikon viimeinen päivä oli minulle kirjausvuoro. Päivään sisältyi kuitenkin myös paljon muuta, mikä oli ihan piristävää. Aloitin kuitenkin kirjaamalla vanhimpia asioita, joita oli jäänyt työhön odottamaan. Kirjasin nimeämispyyntöni, lausuntopyyntöni sekä kaksi tietopyyntöä. Kirjaamoon tuli sopivasti myös paperipostissa kirjattavaa, joten hoidin ne myös pois alta.

Väistyvän kollegan kunniaksi lähdimme hieman pidemmälle lounastauolle kävellen porukalla, johon mukaan tuli positiivisena yllätyksenä eri ryhmästä yksi henkilö. Lounaan jälkeen pidimme kirjaamon kollegoiden kanssa palaverin ajankohtaisista asioista. Auki oli jäänyt työvuorolistan tekeminen, toimintaohjeiden läpikäynti sekä muutama harvinaisempi viesti sähköpostissa. Nämä saatiin selvitettyä todella hyvin porukalla yhdessä miettimällä. Seuraava viikko on helpompi aloittaa, kun mitään keskeneräisiä asioita ei ole.

Loppupäivä kului kirjatessa ja päivystäessä koko yksikön yhteistä kirjaamopuhelinta. Se on käytäntö, jolla liukuva työaika on mahdollista. Mikäli jostain kirjaamosta kaikki työntekijät lopettavat ennen tiettyä kellonaikaa, tai saapuvat vasta tietyn kellonajan jälkeen töihin, sieltä voidaan ohjata puhelut yhteiselle päivystäjälle. Perjantai-iltapäivä oli odotetusti hiljainen, puheluita ei tullut lainkaan.

### 3.3.6 Työhyvinvoinnin viikkoanalyysi

Työhyvinvointi on kokonaisvaltainen asia, johon liittyy työterveys, työn mielekkyys sekä turvallisuus. Osaava, asiantunteva sekä motivoiva johtaminen edistää työhyvinvointia. Toinen olennainen tekijä on työilmapiiri sekä kollegoiden ammattitaito. Työhyvinvoinnin edistämisestä on vastuussa koko työyhteisö. Työntekijän vastuulla on oman työkyvyn ja ammattitaidon ylläpito, mutta työnantajan vastuulla on hyvä johtaminen, turvallisuusasiat sekä yhdenvertaisuus. (STM 2023.)

Tauottaminen auttoi minua tällä viikolla ylläpitämään työhyvinvointia. Erityisesti tauot, jolloin pääsi vaihtamaan työn ulkopuolisia kuulumisia kollegoiden kanssa, olivat rentouttavia. Tauoille on neljä hyvää syytä. Ensimmäinen syy on työuupumuksen välttäminen. Uupumusta pystytään torjumaan sellaisella kulttuurilla, jossa tauot ovat tärkeä ja luonteva osa työyhteisöä. Toinen syy on luovuus. Ilman taukoja uudet ideat jäävät tietoisuuden ulkopuolelle. Luovuutta pystyy lisäämään työpäivään taukojen avulla, jotta oikeanlainen autonominen hermoston tila säilyy. Kolmas syy on ihmisten kohtaaminen. Erilaisten ja jopa eri osastoilta tai aloilta tulevien ihmisten kohtaaminen tauoilla tuottaa uusia ideoita, konsepteja, suunnitelmia ja ajatuksia. Erilaisista taustoista tulevat ihmiset löytävät toisensa helpommin taukojen avulla ja näin syntyy luottamusta heidän välillensä. Neljäs syy on pitkä työura. Työkyvyn olisi hyvä jatkaa iäkkääksi asti, joten tauot ovat ehdottoman tärkeässä asemassa tältä kannalta. (Huotilainen 2021, 14-15.)

Liikkuminen tauolla on loistava tapa saada mieli virkistymään ja viedä ajatukset pois hetkeksi töistä. Tauon olisi hyvä sisältää kehon huoltamista, venyttelyä ja liikettä. Taukokuoneesta löytyisi mielellään vähintään käsipainot ja jumppakuminauha. Tietokoneelle voi asentaa ohjelman, joka muistuttaa tasaisin väliajoin taukojumpasta. (Huotilainen 2021, 106-107.)

Pitkään istuminen tekee pelkästään huonoa ihmiselle. Sen takia tauolla pitäisi vähintään nousta seisomaan. On tutkittu, että keskeytymättä istumisella on terveystarpeita. Yksi helppo ja huomaamaton tapa tauottaa istumista olisi laittaa läsnäkokouksen tarjottavat huoneen nurkkaan, jotta osallistujien tulisi noustua tuolilta automaattisesti. (Huotilainen 2021, 107-109.)

### 3.4 Viikko 4 (Asiakirjahallinto)

Tämän viikon raportointi keskittyy asiakirjahallintoon. Näkökulmana on arjen työ eri tehtävillä sekä asiakirjahallinnon rooli ja sen tärkeys tiedonhallinnan kokonaisuudessa. Päiväraporteissa käsitellään lähes kaikki osa-alueet työni asiakirjahallinnon osa-alueesta.

#### 3.4.1 Maanantai

Viikko alkoi itselleni mieluisalla asiakirjaosion tarkistamisella. Se on mielestäni rento tapa aloittaa maanantain työt. Asiakirjahallinnon näkökulmasta järjestelmän asiakirjaosio on tärkeä, koska sinne tulee suuri osa sisäisten asiakkaiden asiakirjoista. Asiakirjaosiossa on helppo operoida, kun siihen on selkeät ohjeet. Ilman tarkkaa ohjeistusta, asiakirjat saattaisivat päätyä oikeaan paikkaan, mutta väärää kautta. Vastuutin sieltä eteenpäin aamulla yhden raportin ja yhden asettamispäätöksen. Kansalaiskirjeitä ei ollut lainkaan tullut, koska kansalaiskirjerobotti ei ollut toiminut viikonlopun aikana. Kirjeet tulevat asiakirjaosioon seuraavana päivänä, mikäli robotti lähtee toimimaan.

Aamun jälkeen oli vuorossa vapaamuotoinen palaveri tiimin kanssa. Kävimme läpi viikonlopun kuulumiset sekä valmistauduimme alkavaan viikkoon. Sovimme tämän viikon läsnäolovuorot, varmistimme tämän viikon moto-vuorot sekä kuuntelimme yhden kollegan työhön liittyvät kysymykset.

Päivä jatkui vielä päivystämällä asiakirjaosiota, johon tuli muutama asiakirja lisää. Työn ohessa autoin uusinta kollegaamme muutamissa asioissa, sillä monet käytännöt ja toimintatavat ovat hänelle vielä tuntemattomia. Ehdin rauhallisemmalla hetkellä lukea vielä henkilöstöintraa läpi, jota en ollut hetkeen muistanut katsoa. Siellä oli tietoturvallisuuteen liittyviä infoja sekä eläkkeelle siirtyvän työntekijän kunniaksi tehty kirjoitus.

Päivän loppuksi otin kopin sähköpostin saapuneiden kansion seuraamisesta, sillä yksi kollegoitani sairastui kesken päivän. Otimme toisen työkaverin kanssa pienen palaverin, koska sähköpostiin oli jäänyt muutama selvíteltävä asia. Saimme ne ratkottua, mutta kahteen asiaan piti



saada varmistus tiiminvetäjältäämme. Toinen niistä koski sellaisen asiakirjan siirtoa, joka oli jo kirjattu järjestelmäämme. Toisessa asiassa oli kyse siitä, että mitä pitää tehdä sellaisessa tilanteessa, jossa asiakas on joutunut odottamaan pyytämäänsä asiakirjaa liian kauan. Tällä kertaa kyse oli siitä, että emme ole kirjaamosta saaneet yhteyttä vastuuhenkilöön. Joudumme edelleen odottamaan vastuuhenkilön vahvistusta siitä, että asiakirja on luovutuskunnossa.

#### 3.4.2 Tiistai

Luvassa oli kiireinen päivä, koska yksi kirjaamostamme oli koulutuksessa, joten jouduimme hoitamaan työt kahdestaan tänään. Päivystin sähköpostia ja puhelinta, ja kollegalleni vastuulle jäi kirjaaminen. Aloitin siivoamalla saapuneiden kansion, jossa oli roskapostin lisäksi paljon kirjattavaa.

Päivän varsinainen työ sisälsi keskimääräistä päivää enemmän virkahenkilöiden auttamista ja muistuttelua. Annoin muokkausoikeuksia ja lähetin ohjaavia muistutusviestejä asioiden vastuuhenkilöille. Yksi aikaa vievä työtehtävä oli siirtokirjeen tekeminen. Minun piti tarkistaa ohjeista, miten se prosessi menee, koska yleensä jo olemassa olevat asiat siirretään osastoilla. Kirjaamon vastuulla on ainoastaan saapuvat asiakirjat. Kirjoitin siirtokirjeen, lisäsin sen asialle, vastuutin asiakirjat uudelle vastuulliselle sekä lisäsin asian huomautuskenttään, että mitä olen tehnyt.

Päivän lopuksi oli minun vuoroni hoitaa moto-asiat. Moto-vuorolaisen vastuulle kuuluu motolaatikon seuraaminen, ja kirjata järjestelmään kaikki viestit, jota sinne välitetään. Jokaisella kirjaamolla on yhden viikon kestävä moto-vuoro. Moto tarkoittaa prosessia, johon viedään sellaiset asiakirjat, joissa on jakelussa enemmän kuin yksi taho organisaatiostamme. Tämä helpottaa ja nopeuttaa työtä, kun yksi henkilö pystyy kirjaamaan samalla kerralla kaikille tahoille asian.

#### 3.4.3 Keskiviikko

Tämä päivä meni toimistolla työskennellessä, koska minulla oli paperipostivuoro. Postissa tuli suuri nippu asiakirjoja, joiden kohtaloa lähdin selvittämään ohjeistamme. Saatua selkeän kuvan, että mitä niille pitää tehdä, lähdin katsomaan papereiden viitenumeroita, ja skannasin niiden perusteella asiakirjat ryhmittäin. Tähän kului puolet työpäivästä, koska lajittelu ja skannaaminen oli hidasta. Skannailun välissä oli yksi pieni palaveri kirjaamon kanssa pohdiskelua varten. Mietimme yhdessä, miten saamme autettua osastolta apua arkistoasioihin kysyntä virkahenkilöä.

Lounaan jälkeen oli luvassa tiimikokous. Siihen ei päässyt kaikki tiimimme jäsenet, joten otin hieman aktiivisempaa roolia tällä kertaa. Kävimme läpi esityslistalla olleet asiat pikaisesti,

koska kesken tämän kokouksen oli alkamassa organisaation ajankohtaisinfo. Hoidimme kunkin tiimiläisen kuulumiset, kirjaamon tilanteen sekä sovimme seuraavan tiimikokouksen olevan läsnäkokous. Tiimikokouksen jälkeen siirryin Teamsiin kuuntelemaan ajankohtaisinfoa. Siellä käsiteltiin organisaatiomuutoksia, toimitilojen päivittämistä sekä budjettiasioita.

Päivän päätteeksi hoidin vielä iltapäivän paperipostit. Lokeroon oli tullut kirje, josta selvisi heti, että se on meille kuulumatonta postia. Kyseessä oli asiakirja, joka kuului toiselle organisaatiolle. Skannasin asiakirjan ja välitin sen oikean organisaation sähköpostiin. Lähetin lopuksi vielä paperisen asiakirjan postilla heidän osoitteeseensa. Iltapäivän toinen posti oli lasku, jonka välitin sisäpostilla organisaatiomme talousyksikölle. Lopetin työpäivän kysymällä tiiminvetäjältämmme huomisen tavoitteita sekä jätin tietokoneeni toimistolle, jotta voin myös torstaina jatkaa läsnätoitää.

#### 3.4.4 Torstai

Avustin tänään kirjaamisessa, koska eiliset saapuneet asiakirjat ruuhkauttivat kirjaamon työhön jonkin verran. Otin aluksi hoidettavakseni paperisen kansalaiskirjeen, kaksi palkkaukseen liittyvää esitystä sekä yhden neuvontapyynnön. Neuvontapyynnön kirjaamiseen meni keskimääräistä enemmän aikaa koska lähettäjä oli uusi, joten hänestä piti tehdä yhteyshenkilökontakti järjestelmäämme. Sain tiiminvetäjältämmme kirjaamisen välissä infoa tulevasta tekoälyyn liittyvästä seminaarista. Ilmoittauduin siihen heti kun sain varmistuksen esihenkilöltäni, että voin osallistua siihen. Jatkoin vielä muutamien kannanottojen ja aloitteiden kirjaamista ennen lounastaukoa.

Pyysin neuvoa kollegaltani yhdessä asiassa, joka oli minulle täysin uusi. Kyseessä oli tapaus, jossa minun piti selvittää diaarinumero yhdelle asialle. Sain lopulta diaarinumeron osaston hallinnollisen avustajan kautta, mutta olin silti vielä epävarma, että pitääkö kirjaamosta viedä jokin asiakirja tälle asialle. Lopulta selvisi, että ainoastaan diaarinumeron etsiminen riitti. Päivän päätteeksi kysyin epäselvästä rajatapauksesta osaston mielipidettä siitä, olisiko yksi kansalaiselta saapunut viesti kansalaiskirje, vai pitäisikö se kirjata johonkin muuhun tehtäväluokkaan. En lähtenyt kirjaamaan sitä varmuuden vuoksi, jos se menisikin väärään tehtäväluokkaan.

#### 3.4.5 Perjantai

Viikon viimeisenä päivänä oli luvassa sähköpostivuoro sekä avustamista tulleiden asiakirjojen kirjaamisessa. Aloitin työt perkaamalla sähköpostin eri kansiot läpi. Roskapostikansioon oli eksynyt asiallisia viestejä, joten siirsin ne saapuneiden kansioon heti. Saapuneissa oli tavalliseen tapaan virkahenkilöiden avustamista, kirjattavia asiakirjoja sekä hieman enemmän selvittelyä vaativia viestejä.

Aamun jälkeen sain tiimiläiseltäni perehdytystä kirjaamon posteihin, koska olin tehnyt yhden asian osittain väärin. Sain kattavamman kuvan siitä, että mitä saantitodistukset tarkoittavat, sekä mikä on kirjaamon vastuu niiden osalta. Tämän jälkeen aloin auttamaan asiakirjojen kirjaamisessa, koska niitä oli paljon vielä jäljellä. Lähes jokaisesta asiakirjasta piti avata uusi asia, mutta osa asiakirjoista meni onneksi samalle asialle. Tämä nopeutti hieman työtä. Asiakirjan kirjaamisessa piti olla tarkka, sillä kirjaamisen jälkeen piti antaa katseluoikeudet tietyille käyttöoikeusryhmälle. Lisäksi poikkeuksellisesti kirjaamo merkitsi asiakirjan heti käsitellyksi.

Loppupäivän päätimme kahden kollegan kanssa tehdä yhdessä töitä perjantain kunniaksi taukokuoneessa. Tämä tehosti hieman työntekoa, koska seuran ja kahvin kanssa kirjaaminen oli rennompaa. Saimme puristettua muutaman asiakirjan lisää järjestelmään ennen kuin oli aika jättää työt ja suunnata kohti viikonloppua. Tarkistin vielä, oliko sähköpostiin tullut jotain akuutteja viestejä. Osaan pystyin heti vastaamaan, mutta kirjattavat viestit jätin suosiolla ensi viikolle.

#### 3.4.6 Asiakirjahallinnon viikkoanalyysi

Koen tämän viikon aiheen yhdeksi tärkeimmistä teemoista tässä opinnäytetyössä, koska yksikään organisaatio ei pärjää ilman monenlaisia dokumentteja. Niiden hallinta kattaa yleensä koko organisaation. Dokumenttien hallinnan olisi hyvä tukea organisaation ydintoimintoja. (Kaario & Peltola 2008, 19.) Tein tällä viikolla kaikkia mahdollisia työhöni kuuluvia työtehtäviä, jotka ovat olennainen osa asiakirjahallintoa.

Dokumentit ovat osa asiakirjahallintoa, mutta ne määritellään kuitenkin eri tavalla kuin asiakirjat. Kaario & Peltola (2008, 20) kertovat, että dokumentti voidaan mieltää ”ihmisen ymmärrettäväksi tarkoitetuksi loogiseksi ja merkitykselliseksi tallennetuksi tietokokonaisuudeksi”. Asiakirja on ”organisaation virallinen ja sen hallinnassa ja vastuulla oleva dokumentti”.

Ammattimainen ja huolellinen asiakirjahallinto on tärkeää, koska asiakirjoilla on pitkä elinkaari. Tiedon elinkaari alkaa ennen varsinaisen asiakirjan syntyä. Lisäksi samaa asiakirjaa saatetaan tarvita monissa eri yhteyksissä ja prosesseissa. Näistä syistä dokumenttien hallintaa pitää tarkastella koko organisaation toiminnot läpileikkaavana kokonaisuutena. (Kaario & Peltola 2008, 22.)

Työhöni liittyvä kirjaaminen on pääasiassa sähköistä arkistointia. Se on järjestelmällinen ja suunnitelmallinen tietoaineiston säilytystapa sähköisessä muodossa. Tiedon säilyvyys ja löydettävyyden ovat sähköisen arkistoinnin perusasiat. Kirjaajan täytyy osata tallentaa aineisto selkäläisessä muodossa, että asiakirjoja on mahdollista löytää hauilla. Niiden siirto täytyy myös

olla mahdollista järjestelmästä toiseen sekä aineisto täytyy olla mahdollista konvertoida eri tiedosto- ja esitysmuotoihin. (Roos 2018, Suolahden 2018, 40 mukaan.)

### 3.5 Viikko 5 (Kirjaamopäivystys)

Tämä viikko käsittelee kaikkea sitä työssäni, jota tehdään päivittäin kirjaamisen ohella. Aiheena ovat sähköpostin ja puhelimen päivystys, tilanteisiin reagoiminen oikealla tavalla ja nopeasti sekä työtehtävien vaihtaminen lennosta tarpeen mukaan.

#### 3.5.1 Maanantai

Viikko alkoi viimeisten asiakirjojen kirjaamisella. Niitä oli jäljellä enää kahdeksan kappaletta. Jatkoin työskentelyä niiden parissa rauhallisella tahdilla, jotta tarkka jälki säilyisi. Muutaman asiakirjan jälkeen oli luvassa viikon alun perinteinen palaveri. Tiiminvetäjämme oli lomalla, joten vaihdoimme työkuulumisia vain kollegoiden kesken. Sovimme läsnäolovuorot, puhuimme tulevasta virkistyspäivästä sekä pyysimme neuvoa toisiltamme hankalissa asioissa.

Kesken kirjaamisen minulle tuli kiireinen työtehtävä. Sähköpostiin oli tullut tiedustelua, että onko kirjaamoon saapunut kahdelta organisaatiolta heidän jäsenesityksiänsä. Toisen organisaation viestiä ei ollut tullut, mutta toinen oli työjonossa odottamassa kirjaamista. Nappasin tämän jäsenesityksen heti työstöön, koska tähän liittyvä työryhmä piti perustaa tänään. Sähköpostivuorolainen jatkoi toisen jäsenesityksen hoitamista, joten pääsin jatkamaan asiakirjojen parissa. Kirjasin niitä niin kauan, kunnes kaikki olivat järjestelmässämme. Infosin kirjauksista asian vastuuhenkilölle, ja lopetin työpäivän siihen.

#### 3.5.2 Tiistai

Tiistai lähti käyntiin rauhallisemmin kuin eilinen. Aloitin työt jo kahdeksalta, jotta ehtisin kunnolla siivota asiakirjaosion. Olin laadunvarmistusvuorossa. Vastuutin ensimmäiseksi kansalaiskirjeet eteenpäin. Sitten lähdin tutkimaan asiakirja kerrallaan, että mille osastolle kunkin asiakirjan voisi vastuuttaa. Osaan löytyi suoraan henkilö, kenelle asiakirja kuului.

Lounaan jälkeen hoidin laadunvarmistusta. Aloitin robotin ilmoitusviesteistä. Siellä oli vain yksi toimenpiteitä vaativa asia tehtävänä. Lähetin muistutusviestin virkahenkilölle, jolta oli jäänyt vääränlainen käyttöoikeusryhmä hänen vastuullaan olevalle asiakirjalle. Seuraavaksi tarkistin epäonnistuneet lähetykset. Niissä ei ollut mitään vikana. Sitten oli vuorossa julkaisusivuston ilmoitukset. Suurin osa ilmoituksista oli kunnossa, mutta yhdestä jouduin laittamaan viestiä hankkeen vastuulliselle. Pyysin häntä vaihtamaan tehtäväluokan oikeaksi meidän järjestelmässämme.

Päivän päätteeksi luin vielä omia sähköposteja sekä tarkistin, olenko oikeutettu liikunta- ja kulttuurietuun. Jätin itselleni muistiin vielä ne julkaisusivuston ilmoitukset, jotka jäivät

kesken. Pakkasin tietokoneen valmiiksi huomista varten, koska keskiviikkona aion mennä toimistolle töihin.

### 3.5.3 Keskiviikko

Tämä päivä alkoi sähköpostilaatikon siivoamisella. Tarkistin roskapostikansion, tyhjensin tarvittavat robokansiot ja aloin lajittelemaan saapuneita viestejä oikeisiin paikkoihin. Nopealla silmäilyllä kyseessä vaikutti olevan aivan tavallinen työpäivä, koska viestien seassa ei ollut mitään kovin normaalista poikkeavaa. Kirjattavia oli jonkin verran, mutta selvästi hieman vähemmän syyslomien takia. Autoin muutamassa asiassa virkahenkilöitä sekä välitin uutiskirjeitä ja kutsuja oikeille tahoille.

Lounaan jälkeen kysyin neuvoa diaariraportin tekemiseen. Lähdimme yhdessä kollegoiden kanssa selvittämään, minkälaisesta tapauksesta on kyse. Kysyimme neuvoa kokeneemmalta työntekijältä, ja hänen ohjeistuksensa mukaisesti teimme tavallisen diaariraportin yhteisten ohjeiden avulla. Nappasin järjestelmästä oikeat asiat ja siirsin ne Exceeliin. Tämän jälkeen poistin turhat sarakkeet sekä ne rivit, jotka käsittelivät salassa pidettäviä asioita.

Päivän päätteeksi olisi pitänyt olla ryhmäkokous, mutta poikkeuksellisesti sitä ei ollut tänään ryhmäpäällikön ollessa lomalla. Hyödynsimme tämän ajan kirjaamomme kanssa palaveeraamiseen, kuulumisten vaihtoon sekä yhteisten käytäntöjen selvittämiseen. Päivitin omiin ohjeisiimme selkeämmän ohjeistuksen siitä, minne asioita vastuutetaan asiakirjaosiossa, mikäli oikeasta osastosta on epävarmuutta. Laitoin ohjeisiin ylös myös sen, että toimittajilta tulevat tietopyynnöt laitetaan jatkossa tiedoksi myös viestinnän yksikölle.

### 3.5.4 Torstai

Tänään minulla oli luvassa kirjausvuoro. Työjonomme oli poikkeuksellisesti hieman lyhyempi, koska kirjattavia asiakirjoja oli hoidettu jo aiemmin viikolla. Sain hoitaakseni hieman tiimin toisen kirjaamon paperisia asioita, koska olin toimistolla. Minua pyydettiin leimaamaan, skannaamaan ja siirtämään kaappiin talteen saantitodistuksia. Toinen työtehtävä, jonka sain, oli skannata asiakirjanipun päällimmäinen sivu kollegalle, jotta hän pääsee tutkimaan kyseistä asiaa. Välitin skannaukset sähköpostilla perille.

Kirjasin loppupäivän uusia asioita. Mukana oli nimeämispyyntö, jäsenesitys ja kaksi tietopyyntöä. Hoidin tietopyynnöt ensimmäisenä, koska niissä on aina 14 päivän määräaika. Yhden kantelun kohdalla selvittelin ennen kirjaamista, että mille osastolle sen saisi vastuuttaa. Oikea osasto lopulta selvisi nopeasti. Otin vielä palaverin kirjaamolaisten kanssa, koska toisella kollegallani oli epäselvä asia selvitettävänä. Yhdessä saimme asian eteenpäin tutkimalla järjestelmää sekä kysymällä tiimirajojen yli vinkkejä.

### 3.5.5 Perjantai

Tämä päivä oli sekalainen. Olin laadunvarmistusvuorossa, mutta ehdin asiakirjaosion tarkistamisen lisäksi tehdä ainoastaan muita työtehtäviä. Jatkoin diaariraportin tekoa, jonka aloitin keskiviikkona, koska siitä piti vielä selvittää asiakirjanumerot kaikista vastauksista ja päätöksistä. Lähetin nämä asiakirjanumerot asioiden vastuuhenkilöille tarkistettavaksi.

Kesken työtehtävien sain puhelun hankalalta kansalaiselta, joka kyseli lähetettyjen asiakirjojen diaarinumeron perään. Puhelussa osasin sanoa, että kirjaamoon ei ole kyseisiä asiakirjoja vielä saapunut. Pitkään juteltuani kansalaisen kanssa sanoin, että asia on vielä selvityksessä. Hän totesi, että jää odottamaan asian käsittelyä.

Loppupäivä meni uusien asiakirjojen vastuuttamisessa asiakirjaosiossa. Niitä oli kuitenkin melko vähän, joten autoin vielä sähköpostin saapuneiden viestin selvittelyssä. Niiden pohtiminen tiimissä on virkistävää ja hyvä tapa, koska useamman ihmisen näkemys asioista voi olla joskus tarpeellista. Selvitimme yhdessä esimerkiksi viestiä, jossa pyydettiin asiakirjojen yhdistämistä samalle asialle. Sitten oli aika laittaa leimaukset kuntoon ja pakata tietokone mukaan ensi viikkoa varten.

### 3.5.6 Kirjaamopäivystyksen viikkoanalyysi

Sähköposti on tärkeä viestintäväline. Sitä käytetään varsinkin dokumenttien lähettämiseen. Sähköposti ei järjestelmänä yksinään riitä, vaan asiakirjat olisi hyvä saada yhteiskäyttöisiksi ja hallintaan. Olisi organisaatiolle hyödyksi, jos sähköpostien mukana olevat keskustelut tallennettaisiin liitetiedostojen mukana asianhallintajärjestelmään. Sähköpostin vahvuuksiin kuuluu se, että se on riippumaton ajasta. Viestin välityksen onnistumiseksi vastaanottajan ei tarvitse olla paikalla. Tällöin päivystystehtävässä ei tarvitse reagoida välittömästi, vaan työtehtäviä pystyy priorisoimaan tarpeen mukaan. Luottamuksellisten tietojen jakelu onnistuu viranomaisten välillä suojatulla tietoliikenneyhteydellä eli turvasähköpostilla. (Kaario & Peltonen 2008, 53-54.)

Tiedonhallinnassa on neljä osaa liittyen motivaatioon. Ne ovat muodollisuus, läpinäkyvyys, jakaminen sekä proaktiivisuus. Jälkimmäinen tarkoittaa valmiutta hankkia tietoa sekä hyödyntää tiedon käyttötavat suorituksen parantamiseksi. Toimintaympäristön muutoksiin vastaaminen on myös tärkeä osa proaktiivisuutta. (Aulankoski 2022, 47.) Kirjaamopäivystyksessä nämä aiheet nousevat esiin tärkeänä, koska työpäiviä ei pysty ennustamaan etukäteen. Kaikenlaisiin tilanteisiin on hyvä varautua.

Jakaminen tarkoittaa halua jakaa tietoa muille. Läpinäkyvyydellä tarkoitetaan valmiutta kertoa omista negatiivista kokemuksista työssä, jotta myös muut voivat ottaa niistä opiksi. Muodollisuus on työpaikan muodollisten viestintävälineiden käyttöä. Siitä on hyötyä siksi, koska

muodolliset viestintäväylät saavat työntekijät näyttämään tehokkailta ja ammattimaisemmilta. (Aulankoski 2022, 47.) Koen nämä tärkeiksi aiheiksi työssäni, koska tiedon ja hyvien vinkkien jakaminen on olennaista tiedonhallinnan työssä. Uusia haasteita tulee jatkuvasti esimerkiksi järjestelmämme kanssa, joten tiedon panttaaminen itsellään ei olisi kenellekään hyödyksi. Läpinäkyvyys auttaa työssäni siinä mielessä, että kielteisistä kokemuksista kertominen kasvattaa ryhmähenkeä pitkällä tähtäimellä. Kollegoilta on helpompi kysyä apua arjen pienempiinkin työtehtäviin, mikäli keskusteluyhteys on aikaisemmin ollut avoimempi. Muodollisuus on avainasemassa työssäni, koska sähköpostia käytetään päivittäin. Kirjaamotyötä olisi mahdotonta tehdä ilman sähköpostitse tapahtuvaa viestintää, koska kysymyksiä ja asiaa tulee hyvin useasti niin kollegoille kuin muille viranomaisille.

### 3.6 Viikko 6 (Kokoukset, palaverit ja tiimityöskentely)

Kuudes viikko keskittyy palaverien ja kokousten tärkeyteen. Tämä viikko valikoitui siksi, koska keskiviikkona oli kaksi läsnäkokousta. Viikkoon mahtui myös muutama vapaamuotoisempi palaveri kollegoiden kesken. Tiimityö on olennainen osa työpaikallani, minkä takia palaveria pidetään kohtuullisen usein.

#### 3.6.1 Maanantai

Viikko alkoi osaltani sähköpostin sekä puhelinpäivystyksen parissa. Tein tämän päivän etätöissä kotona, ja aloitin päivän avaamalla henkilöstöintran sekä kirjaamon sähköpostin. Henkilöstöintran ei ollut mitään erikoista luettavaa, joten aloitin suoraan saapuneiden sähköpostiviestien läpikäymisen. Siellä oli viikonlopun jäljiltä paljon turhaa postia, johon ei tarvinnut sen kummemmin reagoida. Yhdestä epäilyttävästä viestistä kysyin tietoturvasiköiltämme, koska viesti oli epäilyttävä, joten mukana olleen liitteen avaaminen olisi saattanut olla vaarallista. Viesti ja liite todettiin kuitenkin turvallisiksi avata. Loput viestit olivat kirjattavaa, virkahenkilöiden auttamista sekä aikaa ja panostusta vaativia selvittelyjä. Aamulla tuli vielä puhelu virkahenkilöltä, joka tarvitsi apua yhteyshenkilön etsimisessä oikeasta yksiköstä.

Saapuneiden kansion pääasiallisen siivouksen jälkeen meillä oli tiimin kanssa maanantaipalaveri. Puhuimme hankalasta tapauksesta perjantailta, sovimme läsnäolovuorot sekä vaihdoin kuulumisia yksityiselämästä. Palaverin jälkeen jatkoin töiden tekemistä sähköpostin parissa. Yritin löytää yhteen viestiin liittyvää asiaa järjestelmästäme eri hakusanoilla tuloksetta. Lopulta löysin oikean asian laittamalla hakukriteeriksi oikean vastuuhenkilön.

Töiden lomassa tuli päivän toinen puhelu, tällä kertaa ulkoiselta asiakkaalta. Hänellä oli kuitenkin melko samanlainen asia kyseessä kuin aikaisemmalla soittajalla. Asiakas siis halusi tietää organisaationi vastuuhenkilön yhdelle hankkeelle. Loppupäivä meni sähköpostilaatikon päivystämisessä sekä pienten juoksevien asioiden hoitamisessa, esimerkiksi tuntikohdennusten merkkämisessä henkilöstöhallinnon järjestelmään sekä kollegoiden auttamisessa.

### 3.6.2 Tiistai

Tänään oli luvassa tavallinen kirjausvuoro läsnäolon lisäksi. Saavuin toimistolle aamulla, ja käsittelin heti päivän ensimmäiset paperipostit. Postit olivat tavanomaisia, laskuja talousyksikölle sekä kansainvälisiin asioihin liittyvä kirje. Jatkoin töitä tarkistamalla työjonon tilanteen. Kirjattavia ei ollut kertynyt turhan paljon, mutta aloitin silti tietysti tärkeimmistä. Kirjasin heti tietopyynnön, koska niissä on 14 päivän määräaika vastaamiselle. Kirjasin vielä yhden lausuntopyyntöä sekä kaksi lausuntoa ennen lounaalle siirtymistä.

Iltapäivä meni tavallisissa merkeissä ilman sen kummempia muuttujia. Kyseessä oli melko rauhallinen päivä ilman selvitystä vaativia asioita. Sain siis keskittyä pelkkään kirjaamiseen poikkeuksellisesti koko päivän. Kirjasin yhden esityksen työntekijän vaativuustason muuttamisesta, eduskuntavaaleihin liittyvän kyselyn koskien kunnille maksettavia korvauksia sekä yhden lausunnon. Juttelin vielä päivän päätteeksi esihenkilöni kanssa perjantain tapahtumista. Sain ymmärrystä sekä vinkkejä tuleviin kohtaamisiin, mutta myös varmistuksen siitä, että toimin oikein tilanteessa.

### 3.6.3 Keskiviikko

Keskiviikkona oli luvassa kokouspäivä. Erityistä tässä päivässä oli se, että molemmat kokoukset olivat läsnäolokokouksia. Kokoukset olivat tulossa päivän loppupuolella, joten ehdin tehdä kirjaamotöitä aamupäivällä. Minulla vastuullani oli asiakirjaosion tarkistaminen, eli juuri sopivan kevyt työtehtävä tällaiselle päivälle, jossa on vähemmän aikaa kirjaamotöille.

Avasin asiakirjaosion, ja siellä oli melko tavallinen määrä asiakirjoja odottamassa. Vastuutin sieltä eteenpäin jäsenesityksiä, työryhmien asettamispäätöksiä sekä yhden kansainvälisen raportin. Lopun työajan ennen taukoa käytin kollegoiden auttamiseen sekä henkilöstöintran lukemiseen.

Lounaan jälkeen oli kokousten aika. Ensiksi oli vuorossa pienempi, eli tiimikokous. Menimme kokoustilaan kahdeksan hengen voimin. Tiiminvetäjämme aloitti kokouksen kysymällä kuulumiset. Kokousta jatkettiin vielä ajankohtaisten asioiden parissa liittyen julkaisusivustoon sekä joululomien suunnitteluun.

Päivän loppuksi oli ryhmäkokous. Siirryimme isoon tilaan, koska osallistujia oli yli kaksikymmentä. Kokous aloitettiin käymällä läpi hankalaa tapausta edellisviikolta. Keskustelua jatkettiin tietoturva-asioilla. Kokous päätettiin ajankohtaisiin kuulumisiin.



### 3.6.4 Torstai

Tein torstaina etätöypäivän kotona. Olin päivystysvuorossa, joten kävin läpi saapuneiden sähköpostien laatikkoa tavalliseen tapaan. En ehtinyt kovin kauaa tehdä töitä, kun väsymys sekä heikko olo alkoi nousta. Jatkoin kuitenkin rauhallisessa tahdissa töitä.

Sain puhelun kansalaiselta, joka oli mielestänsä kokenut vääryyttä hallinnon kanssa. Kuuntelin tarkkaan hänen asiaansa ja otin muistiinpanot ylös. En kuitenkaan ehtinyt kirjata tätä yhteydenottoa järjestelmään, koska minun heikko oloni muuttui pahoinvoinniksi. Jouduin lopettamaan työt kesken päivän. Sairastin myös perjantain.

### 3.6.5 Kokousten, palaverien ja tiimityön viikkoanalyysi

Kokous on tilaisuus, jossa ihmisjoukko asettuu pohtimaan, miten jokin asia viedään eteenpäin. Se on sääntöihin sidottu ja määrämuotoinen vuorovaikutustilanne. Kokouksella voi olla muitakin tarkoituksia, kuten tiedotus, ongelmanratkaisu, päätöksenteko, tilannekatsaus tai ideointi. (Kortesuso & Koski 2012, 18.)

Kokouksia tarvitaan monesta eri syystä. Asiat eivät kehity itsestään, vaan tarvitaan yhteistyötä. Yhteinen pohdinta kokouksissa selkeyttävät omaa, epämääräistä työnkuvaa. Työntekijät pääsevät jakamaan tietoa ja ideoita, joita pomolla ei ole. (Kortesuso & Koski 2012, 26.)

Palaveri on suhteellisen lyhytkestoinen ja melko vapaamuotoinen neuvottelu tai yhteinen pohtiminen. Palaveri on vuorovaikutteinen, koska joustavuutta saadaan pallottelemalla puheenvuoroja helpommin kuin kokouksessa. Esityslistaa ei välttämättä ole palaverissa. (Vaahtio 2008, 24.)

Kokousten ja palaverien alussa on tilaisuus kevyeen jutusteluun. Tämä lisää joukkoon kuuluvuuden tunnetta. Tukea annetaan ja saadaan. Erikseen varattu aika tarkoittaa keskeytyksentöntä keskustelua. Säännölliset kokoukset ja palaverit saattavat kuitenkin joskus olla haitaksi, jos kokoontumiselle ei ole tarvetta jollain kerralla. Tällöin siihen kuluu työaikaa hukkaan. Vaurukset kannattaakin pitää joustavina, koska on tarpeetonta keksiä turhaan aiheita kokoontumiselle ilman syytä. (Vaahtio 2008, 29-30.)

Osallistujalla on oltava jotain annettavaa kokoontumiselle. Jos rooli on epäselvä, sitä voi kysyä etukäteen kokouksen järjestäjältä. Esityslistalle voi ehdottaa lisää aiheita ennen kokousta. Tarpeen mukaan kokoontumisesta voi jättäytyä jopa pois, jos osallistuminen ei ole erityisen tärkeää. Tämän tunnistaminen on hyvän kokoustajan merkki. (Kortesuso & Koski 2012, 81.)

### 3.7 Viikko 7 (Tiedonhallinta)

Tiedonhallinta on seitsemännen viikon teema, koska tässä vaiheessa työkokemustani sekä opinnäytetyön kirjoittamista olen sellaisessa tilanteessa, että tiedonhallinnan kokonaisuus alkaa hahmottua minulle hyvin. Kirjoitan tiedonhallinnasta yleisesti sekä siitä, että miten työtehtäväni konkreettisesti tarkoittavat tiedonhallinnan näkökulmasta.

#### 3.7.1 Maanantai

Viikko alkoi sekalaisilla työtehtävillä. Olin laadunvarmistusvuorossa, mutta ehdin tarkistaa ai-nostaan asiakirjaosion, koska tänään oli muita juttuja hoidettavana. Asiakirjaosion hoitamisen jälkeen oli luvassa perinteinen viikon aloituksen palaveri tiimin kesken. Kysyin muilta neuvoa tilanteeseen, jossa olin toiminut tietämättäni väärin. Sain ohjeet, joiden avulla pääsin korjaamaan tilanteen. Palaverissa puhuttiin myös huomisesta yhdyshenkilökokouksesta, ja sovimme tälle päivälle klo 13 tarkentavan palaverin, jossa pääsemme kunnolla paneutumaan aiheeseen.

Aloin heti palaverin jälkeen lukemaan ohjetta, jonka avulla ymmärtäisin, missä tein virheen. Selvyiden saatuani otin yhteyttä virkahenkilöön, jonka vastuulla olevaan asiaan tämä tapaus liittyi. Kerroin tilanteesta, sekä liitin ohjeet hänelle mukaan vastaisuuden varalle. Pahoittelin myös tekemääni virhettä. Tämän jälkeen lähdin tutkimaan aiempien yhdyshenkilökokousten muistioita, jotta saisin kokonaisvaltaisemman kuvan siitä, että mitä asioita niissä on yleensä käsitelty.

Pidimme tiimin kanssa sovitun palaverin huomisesta yhdyshenkilökokouksesta. Kävimme läpi, minkälaisia kuulumisia kirjaamalla olisi kerrottavana. Ajatuksena olisi vähintään esitellä itsemme, koska henkilöstö on osittain vaihtunut viime yhdyshenkilökokouksen jälkeen. Sovimme myös, että tuomme esiin ideoita siitä, että minkälaisia yhteisiä sopimuksia ja toimintatapoja voitaisiin ottaa käyttöön. Hoidin päivän päätteeksi vielä asiakirjaosion siistiksi, jotta huomiselle ei jäisi ylimääräisiä töitä. Lopettelin päivän hyvillä mielin, koska opin taas paljon uusia asioita.

#### 3.7.2 Tiistai

Tiistaina oli vuorossa sähköpostin ja puhelimen päivystystä. Aloitin siivoamalla selkeimmät roskapostit pois saapuneiden kansioista. Jäljelle jäi jonkin verran epäselviä tapauksia, joten pyysin muut kirjaamolaiset palaveriin yhdessä pohtimaan viestien kohtaloa. Saimme tarkemman selvyuden siihen, millaisissa tapauksissa otamme kansalaisen yhteydenoton kirjattavaksi, ja millaisissa tilanteissa voimme jättää kirjaamatta. Keskustelimme myös yhteneväisistä toimintatavoista saapuviin uutiskirjeisiin liittyen. Lopettelimme palaveria siihen, että

valmistauduimme yhdessä tulevaan yhdyshenkilökokoukseen jakamalla etukäteen toisillemme puheenvuoroja ja vastuualueita.

Yhdyshenkilökokouksessa käytiin läpi toisen organisaation kuulumiset aluksi. Heiltä tuli erilaisia toiveita järjestelmäämme liittyen sekä kuulumisia paperisista arkistoista. Seuraavana käsiteltiin hanketta, jossa on osallisena molemmat osapuolet. Meidän organisaatiomme sai uutta tietoa hankkeesta, sekä me pystyimme infoamaan toista organisaatiota järjestelmämme osalta. Laadunvarmistus oli melko iso aihe tapaamisessa, koska luonnostilaisia asiakirjoja on löytynyt erittäin paljon toiselta organisaatiolta. Mietimme yhdessä läpi erilaisia toimintatapoja tämän asian ratkaisemiseksi. Otimme tehokkaimmat keinot ylös, ja tätä asiaa lähdetään yhdessä työstämään eteenpäin. Lopuksi oli vuorossa kirjaamon kuulumiset, jotka aloitimme esittäytymisillä. Kerroimme myös meille kuulumattomista työtehtävistä, joita meille kuitenkin tulee. Tästä aiheesta otetaan koppia, ja jatkossa meille ei pitäisi tulla meille kuulumattomia työtehtäviä. Kokouksen loputtua hoidin vielä päivän päätteeksi sähköpostin siistimisen huomista varten hyvään kuntoon.

### 3.7.3 Keskiviikko

Tänään tein kirjaamista. Aloitin asialla, joka oli odottanut muutaman päivän kirjaamista. Kyseessä oli puhelimitse tullut yhteydenotto, joka minun piti kirjata järjestelmään kansalaiskirjeenä. Tiivistin Word-tiedostolle yhteydenoton tärkeimmät aiheet, lisäsin kansalaisen yhteystiedot, ja kirjasin asiakirjan uutena asiana järjestelmäämme. Laitoin asian huomautuskenttään, että yhteydenotto tuli alun perin puhelimitse. Jatkoin työskentelyä tavalliseen tapaan työjonon katsomisella ja ottamalla sieltä työstöön asiakirjat, joita olisi hyvä priorisoida. Ehdin vielä hetken auttaa neuvoa kysynyttä kollegaa ennen taukoa.

Lounaan jälkeen kirjasin tietopyynnön, joka liittyi rekrytointeihin. Jatkoin kirjaamalla jäsenesityksiä sekä eräänlaisia ratkaisuja. Kirjaamisesta tuli tauko, kun vuorossa oli ryhmäkokous. Kokous alkoi eri vastuualueiden kuulumisilla. Läpi käytiin julkaisusivuston kuulumiset, robotiikan kuulumiset sekä laadunvalvontaan liittyvät asiat. Kirjaamokuulumisissa oli paljon vaihtelua, sillä osalla oli hyvin kiireistä, ja osalla melko tavallista ja rauhallista. Meidän kirjaamomme pääsi kertomaan eilisestä yhdyshenkilökokouksesta. Itse nostin esiin vielä asian, joka oli aikaisemmin hankaloittanut työtäni. Esitin toiveen, että tiettyihin ohjeisiin voisi olla helpompi pääsy jatkossa. Ehdotukseni luvattiin ottaa työstöön. Lopetin työpäivän kokouksen jälkeen tarkistamalla vielä työjonon tilanteen.

### 3.7.4 Torstai

Tämä päivä meni nopeasti etätöissä asiakirjaosion sekä pienten työtehtävien parissa. Aloitin avaamalla asiakirjaosion, ja siellä oli runsaasti erilaisia asiakirjoja odottamassa. Osa oli sellaisia, josta piti pidemmän kaavan kautta selvittää, että mihin ne kuuluvat. Vastuutin sieltä

ihmisoikeusraportin henkilölle, joka koordinoi niitä organisaatiossamme. Hän jakaa loput katselu oikeudet sekä etsii asialle käsittelijän. Asiakirjaosiossa oli myös paljon tiedoksi tulleita asiakirjoja esimerkiksi työryhmien perustamisista. Vastuutin myös yhden kommentointipyyntöni eteenpäin.

Asiakirjaosion tarkkailun välissä ehdimme ottaa kirjaamon kanssa yhden palaverin, koska halusimme katsastaa yhdessä tämänhetkisen työtilanteen. Sähköpostiin oli tullut muutamia epäselviä viestejä, joiden pohdiskelussa autoin. Kävimme myös läpi työjonon priorisointia. Jatkoisin loppupäivän vielä asiakirjaosiossa, johon oli tullut lisää asiakirjoja. Katsoin ohjeet mitä tehdä sellaiselle asiakirjalle, jossa ei ollut vielä organisaatiostani vastuuhenkilöä. Sitten laitoin eteenpäin loput asiakirjat sellaiselle osastolle, joka hoitaa kaikki epäselvät tapaukset. Sain asiakirjaosion tyhjäksi, ja pakkasin työvälaineet huomista toimistolle menoa varten.

### 3.7.5 Perjantai

Tänään minulla oli vuorossa sähköpostin ja puhelimen päivystystä. Luvassa oli hieman haasteellisempi päivä, koska sähköpostissa oli runsaasti viestejä. Aloitin yksinkertaisimmista ja tuimmista viesteistä. Siirryin sitten hieman hankalempiin viesteihin, joiden osalta tarkistin ohjeistamme, että mitä niiden kanssa pitää tehdä. Loput viestit jätin hautumaan saapuneisiin, koska niitä voisin katsoa kollegoideni kanssa yhdessä lounastauon jälkeen.

Tauon jälkeen tuli puhelu virkahenkilöltä toisesta organisaatiosta. Hän halusi tietoturva-asioista vastaavan henkilön puhelinumeroon. Etsin sen järjestelmästä, ja kerroin sen kysyjälle. Jatkoisin sähköpostien selvittelyä yhden kollegani kanssa toimistolla. Pohdimme yhdessä, että pitääkö kirjaamon kirjata asia, jota ei voi täysin laskea saapuneeksi asiakirjaksi. Päätimme kuitenkin ilmoittaa asiakirjan lähettäneelle henkilölle, että voimme poikkeuksellisesti kirjata sen. Pohdimme myös muita viestejä yhdessä kollegani kanssa, joiden kohdalla en viitsinyt tehdä yksin päätöstä, että miten toimia. Saimme selvyuden kaikkiin rästiin jääneistä viesteistä, joten jätin hyvillä mielin kiireettömät työt odottamaan ensi viikkoon.

### 3.7.6 Tiedonhallinnan viikkoanalyysi

Tiedonhallinnan määrittelyyn on monta eri tapaa. Pääasialliset vaihtoehdot ovat tietokantojen hallinta, liiketoimintatiedon hallinta tai tietämyksen hallinta. Huomioon pitäisi ottaa tiedon monimuotoisuus sekä tiedon eri tasot, mikäli tiedonhallinnan mieltää kaikkeen organisaation tietoon liittyvään hallintaan. (Kaario & Peltola 2008, 3.)

Organisaatiot voivat toimia osana laajaa verkostoa. Tällöin kullakin organisaatiolla on jokin vastuu tai olennainen tehtävä verkoston tiedonhallinnassa. Usein organisaatiolla on myös juridinen vastuu sen tuottamasta tietosisällöstä sekä aikatauluihin liittyen. Kehittämisen esteinä voi olla hyvinkin paljon lainsäädännöllisiä tekijöitä. (Kaario & Peltola 2008, 5.)

Tiedonhallintaan liittyy työhön osalta tehokkuus. Kun taidot kehittyvät, tehtäviin kuluu psyykkisiä resursseja ja aikaa vähemmän. Tämä helpottaa ja nopeuttaa omaa työtäni. Tiedonhallinnan tehtävissä voi tulla helposti myös virheitä, joiden korjaamiseen kuluu aikaa. Virheistä oppimalla löytyy kuitenkin usein sujuvia toimintatapoja ja taitoja. (Aulankoski 2022, 43-44.)

Yksikään organisaatio ei toimi luotettavasti ja kunnolla, jos sen tiedonhallinta ei ole asianmukaisesti kunnossa. Tiedonhallintaan liittyy monenlaisen tiedon käsittelyä, esimerkiksi asiakastietoja, sopimuspykäläitä, aikatauluja, lakeja ja asetuksia, raportteja sekä tilastoja. Osan tiedosta voi hävittää heti käytön jälkeen, mikäli kyseessä on ollut tietoa, jota tarvitaan vain hetken muistiinpanojen lailla. Suurin osa tiedosta on kuitenkin organisaatiolle arvokasta tietopääomaa, jota ei ole missään muualla. Sen takia tämänkaltainen tieto on syytä säilyttää joko pysyvästi tai määräajan.

Jotkut tiedot voivat olla salassa pidettävää tietoa. Syynä saattaa olla ihmisten arkaluontoinen tieto, esimerkiksi palkka-asiat tai terveystiedot. Syynä voi olla myös tehdyt sopimukset, tutkimustulokset tai organisaation tuotokset. Hyvään tiedonhallintaan kuuluu, että salassa pidettävä tieto ei ole kenenkään ulkopuolisen saatavilla. Arkaluontoiset tiedot saavat näkyä vain niille työntekijöille, jotka tarvitsevat niitä omassa työssään. Erilaiset käyttöoikeusryhmät helpottavat salassa pidettävän tiedon kanssa. (Roos 2018, Toivosen 47, mukaan.)

### 3.8 Viikko 8 (Rästityöt)

Kahdeksannella viikolla keskitytään rästitöiden tekemiseen, koska niitä oli kertynyt minun ollessani sairaana alkuviikon. Huomioon otetaan priorisointia, kirjausjonon purkamista sekä kollegoiden auttamista ja avun pyytämistä. Tärkeään osaan nousee myös huolellinen suunnittelu sekä tiimityö.

#### 3.8.1 Torstai

Viikkoni alkoi kyselemällä työkavereilta, että mitä kaikkea viikolla on ehtinyt tapahtua, sekä mitä olisi tänään hyvä saada tehtyä. Sain kuulla, että tekemistä on riittänyt paljon. On ollut tavallista kiireisempi viikko. Otimme palaverin, jossa katsastettiin yhdessä, että miten jakaisimme tämän päivän työtehtäviä. Otin itselleni kirjattavaa, koska niitä oli paljon jonossa.

Aloitin kirjaamisen vanhimmasta päästä. Sinne oli jäänyt viikon vanha asiakirja, jossa oli mukana viestiketju. Ketjusta selvisi, että asiakirjan kohtalosta oli kysely osastolta. Lopputulemaksi oli jäänyt, että sen voi vastuuttaa tietyille osastolle. Jatkoin kirjaamista muiden asiakirjojen parissa. Seassa oli tavallisia asioita, esimerkiksi asetuksia, nimeämisiä sekä kanteluita.

Lounaan jälkeen otimme palaverin sähköpostin selvittelyn osalta. Päätimme tehdä näin, jotta olisimme yksimielisiä siitä, mitä epäselville viesteille tehdään. Osallistuin parhaani mukaan, ja saimme selvitettyä kaikkien rästiin jääneiden viestien kohtalot. Jatkoin loppupäivän

kirjaamista, koska kirjattavaa oli tullut vielä lisää. Kirjasin tietopyynnön, nimeämispynnön sekä yhden selvityksen valtionavustuksen käytöstä.

### 3.8.2 Perjantai

Viikon päätteeksi oli tavoitteena saada kirjaamon työt sellaiseen kuntoon, että maanantaina olisi helppo jatkaa töitä. Otimme siis yhteiseksi tavoitteeksi, että kirjausjono saataisiin purettua lähes kokonaan ja sähköpostiin ei jäisi yhtään selvittämätöntä viestiä. Vuoroni oli tänään siivota asiakirjaosio, mutta lupasin heti sen hoidettuani auttaa kirjaamisessa.

Tarkistin asiakirjaosion tilanteen. Siellä ei onneksi ollut kuin neljä asiakirjaa odottamassa siirtoa. Sain vastuutettua suurimman osan heti eteenpäin, mutta yhden kohdalla minulla kesti hetki aikaa selvittelyssä. Saatuaani asiakirjaosion tyhjäksi, siirryin auttamaan kirjausjonoon. Nappasin uusimmasta päästä jotain hieman helpompia kirjattavia, jotta jonoa saataisiin nopeasti tyhjennettyä. Kirjasin tavanomaisia asiakirjoja, esimerkiksi lausuntopyyntöjä sekä nimeämisiä.

Päivän päätteeksi päivystin hetken sähköpostia, koska sähköpostivuorolainen oli kokouksessa. Yritin ottaa pienempiä asioita työstöön, jotta ehtisin varmasti tehdä ne ennen työpäivän päätymistä. Huomasin, että saapuneissa oli muutama virkahenkilön pyyntö auttaa heitä järjestelmän kanssa. Otin nämä viestit omaan kansiooni, ja tein kaiken tarvittavan, mitä viesteissä pyydettiin.

### 3.8.3 Rästitöiden viikkoanalyysi

Työtehtävien, erityisesti rästitöiden jakamiseen kannattaa käyttää priorisointia. Priorisoinnin voi tehdä asian kiinnostavuuden, tärkeyden tai kiireellisyyden perusteella. Toivasen (2018) mukaan tehtävät voi jakaa neljään luokkaan tärkeyden ja kiireellisyyden perusteella: kiireelliset ja tärkeät tehtävät, kiireelliset ja ei niin tärkeät tehtävät, ei kiireelliset mutta tärkeät tehtävät sekä ei kiireelliset eikä niin tärkeät tehtävät. Tämän jaottelutavan etuna on se, että se saa pohtimaan tehtäviä myös tärkeyden kautta, eikä vain kiireellisyyden. Usein kiireellisiä hommia erehdytään pitämään tärkeimpinä. Vaikka joku olisi pyytänyt vastausta huomiseksi, se ei tee pyynnöstä automaattisesti tärkeää. Työyhteisössä voi syntyä ristiriitoja, jos työntekijät rankkaavat työtehtäviä eri tavoin. Tämä ei saisi johtaa siihen, että rästiin jää joitain asioita vain siksi, että ne eivät ole olleet mieluisia. (Toivanen 2018.)

Rästitöiden jakaminen palaverissa voi olla hankalaa. Jos alku tuntuu jännittävältä, huumorilla voi yrittää keventää tunnelmaa. Tärkeintä on kuitenkin kuuntelu silloin kun jollain muulla on puheenvuoro. Kannattaa ottaa muistiinpanoja niistä asioista, joista on eri mieltä. Voisiko asiaa yhdessä neuvotella molemmille sopivaksi? Kompromissiin päästään lopulta, kun jokainen

on joutanut jonkin verran. Lopuksi pitäisi muistaa vielä se, että pitää vaikuttaa silloin, kun siihen on mahdollisuus. Jälkiviisaus ei ole hyväksi. Seuraavalla kerralla voi parantaa, mikäli kokee epäonnistuneensa. (Vaahtio 2008, 128-130.)

### 3.9 Viikko 9 (Laadunvalvonta)

Tämä viikko oli yksi mielenkiintoisimmista työviikoista opinnäytetyön aikana. Kappaleessa tutustutaan laadunvarmistuksen eri osa-alueisiin sekä niiden tärkeyteen. Laadunvalvonnan tarve tulee lisääntymään jatkossa paljon, kun automaatio lisääntyy. Näin ollen tietohallinnon työntekijöille jää entistä enemmän tehtäviä laadunvarmistuksen parissa.

#### 3.9.1 Maanantai

Aloitin viikon prosessoimalla ajatuksia omassa päässäni siitä, että millä tavalla lähtisin toteuttamaan laadunvarmistusviikkoa. Pohdin sitä, että minun pitäisi vähintään ottaa asia esille tiimikaverieni kanssa. Mietin myös, että onko laadunvalvonnassa joitain osa-alueita, joita olisi hyvä priorisoida. Kysyin kollegoiltani, että olisiko hyvä idea, jos keskittyisin kokonaisen viikon laadunvalvontaan. Sain erityistä kannustusta asiataason laadunvarmistukseen, jonka hoitamiseen voi mennä tunteja tai jopa päiviä. Sen hoitaminen olisi tarkoitus toteuttaa keskiviikkona.

Aloitin tekemään laadunvarmistuksen tehtäviä listamme mukaan järjestyksessä. Ensimmäiseksi oli luvassa Lava-robotin ilmoitusviestien tarkistaminen. Lava-robotti lähettää ilmoituksen kerran päivässä, mikäli jollain virkahenkilöllä on jäänyt hänen vastuullansa olevan asian tai asiakirjan metatietoihin yhdistelmä, joka ei ole sallittu. Yleisin virhe tässä on se, että asia tai asiakirja on määritetty ei-julkiseksi, mutta silti käyttöoikeusryhmäksi on jätetty kaikki järjestelmän käyttäjät. Näin oli tälläkin kertaa, joten lähetin asiakirjan vastuulliselle muistutusviestin aiheesta, jotta hän voi korjata tiedot. Toisena oli vuorossa julkaisusivuston automaattiviesteihin reagoiminen. Tarkistin viestin, jossa oli kyse uudesta hankkeesta. Tarkoituksena on tarkistaa, että tehtäväluokka on oikein sekä julkaisusivustolla että asianhallintajärjestelmässämme. Toinen reagoitava viesti oli sellainen ilmoitus, että hankkeella on puuttuvia tietoja julkaisusivustolla. Tällaiset viestit välitetään kirjaamosta julkaisusivuston yhteyshenkilölle. Kolmas asia, jota hoidin, oli tervetuloa-viestit. Nämä ovat viestejä, joita kirjaamo lähettää uusille työntekijöille. Viestissä on pientä infoa tiedonhallinnan roolista organisaatiossa sekä tärkeimmät yhteystiedot.

#### 3.9.2 Tiistai

Aloitin päivän etätöissä kotona tehokkaasti. Tarkistin asiakirjaosion heti aamulla, koska sen tarkastaminen kuuluu laadunvalvojalle. Jatkoin laadunvarmistustehtävien parissa aloittamalla epäonnistuneiden lähetysten seurannan. Otin palaverin työkaverieni kanssa, koska asiaan liittyi yksi ongelma, johon tarvitsin apua. Ongelman selvittyä aloin perkaamaan

epäonnistuneita lähetyksiä. Siellä oli kahdelta henkilöltä asiakirjoja, joista lähetin sähköpostia heille tiedoksi. Jos he eivät saa itse korjattua asiaa eli lähetettyä asiakirjoja perille asti, kirjaamo voi avustaa tarvittaessa.

Menin lounastauon jälkeen toimistolle katsomaan paperiposteja sekä kuuntelemaan Teamsiin tekoälyyn ja automaatioon liittyvää seminaaria. Pöydälleni oli jäänyt yksi paperinen asiakirja, jolle odotin asianumeroa. Tämä oli jo kirjattu järjestelmään, joten sain etsittyä asianumeron. Kirjoitin diaarin kirjeeseen, ja siirsin sen kirjaamon kaappiin talteen. Diaarinumero on siksi hyvä kirjoittaa kirjekuoriin, jotta myöhemmin asiakirjan löytäminen on helpompaa. Samalla kun kuuntelin seminaaria, hoidin saapuneet paperipostit. Toiselle kirjaamolle oli saapunut tavallinen paketti, jota minun ei tarvinnut edes avata. Lähetin sen suoraan oikeaan yksikköön eteenpäin. Meidän kirjaamoomme tuli yksi kansalaiskirje, yksi lasku sekä yksi kansainvälinen asiakirja. Skannasin kansalaiskirjeen ja siirsin sen kirjattavien kansioon odottamaan kirjaamista. Laskun ja kansainvälisen asiakirjan lähetin suoraan sisäpostilla eteenpäin.

### 3.9.3 Keskiviikko

Tämä päivän tavoitteena oli tehdä asiatarason laadunvarmistusta. Kyseessä on kirjaamon suuritoisin osuus laadunvalvonnasta. Se oltiin viimeksi tehty marraskuun alussa, joten otin tarkistukseen n. kahden viikon asiat. Nappasin järjestelmämme hakutoiminnolla kaikki kirjaamoni asiat oikealta ajalta. Vein tiedot Excel-taulukkoon. Aloitin taulukon työstämisen suodattamalla pois ne asiat, joita ei tarkisteta kirjaamon toimesta. Suodatin pois myös mitätöidyt asiat, koska niillä ei ole merkitystä tässä yhteydessä. Lajittelin vielä asiat aakkosjärjestykseen, jotta ne tulevat helpommin luettavassa järjestyksessä.

Otsikoiden oikeinkirjoitus oli ensimmäinen asia, jonka tarkistin. Kävin lisäämässä tarvittavat tiedot niihin otsikoihin, joista puuttui jotain oleellista. Värjäsin Excel-taulukkoon keltaisella pohjavärillä ne otsikot, joissa oli jotain korjattavaa. Aloin rajaamaan asioita tietyillä suodatuksilla. Tarkistin asioiden julkisuusluokat. Jos jollain asialla olisi ollut väärä julkisuusluokka, olisin muistuttanut asian vastuullista siitä. Asioiden rajaaminen henkilötietojen perusteella tuotti kaksi tulosta. Niissä oli käytetty tarpeetonta suojausluokkaa. Tarkistin oikean suojausluokan tiedonohjaussuunnitelmasta, ja korjasin virheet. Lopuksi tarkistin, että käsittelyssä olevilla tietopyynnöillä oli määräpäivät ja että asioilla on vireille panijat. Viimeisenä vaiheena kopioin koko taulukon kirjaamomme yhteiselle laadunvalvontapohjalle Excelissä, jonne laitetaan kaikki tarkistetut asiat.

### 3.9.4 Torstai

Jatkoin torstaina osittain eilisen työn parissa. Tehtävänäni oli tänään kirjoittaa päivitetty versio asiatarason laadunvarmistuksen ohjeista puhtaaksi ja tallentaa se järjestelmäämme. Aloitin työpäivän kuitenkin kuuntelemalla kokousta, joka liittyi järjestelmän käytön tukeen. Aion itse



osallistua tähän porukkaan ensi vuoden alusta, mutta halusin aloittaa perehtymisen ajoissa. Kokouksen jälkeen siivosin asiakirjaosion, jotta voisin aloittaa ohjeiden kirjoittamisen.

Aloitin ohjeiden kirjoittamisen ensimmäisistä stepeistä. Kirjoitin ohjeet todella selkeästi, vaikka osa vaiheista saattaisi olla täysin itsestään selviä. Kirjoitin ne kuitenkin puhtaaksi, jotta uusilla työntekijöillä on tulevaisuudessa helpompaa tarttua asiataason laadunvarmistukseen. Seuraavaksi kirjoitin ohjeisiin varsinaiset Excel-ohjeet. Tarkistin vanhoista ohjeista, että miten aikaisemmin on tehty ja kirjoitin entistä selkeämmän sekä päivitetymmän version puhtaaksi. Excel-ohjeiden kirjoittamisen jälkeen lisäsin loppuun vielä muistutuksen päivämäärästä. Asiataason laadunvarmistus tehdään aina aikaisimmasta päivästä lähtien, josta sitä ei ole vielä tehty. Uusimmaksi päivämääräksi ei saa ikinä ottaa kuluvaan päivää.

### 3.9.5 Perjantai

Laadunvarmistusviikko päättyi lausuntokierroksen tarkastamiseen. Kyseessä on laadunvalvontaan liittyvä tehtävä, jossa varmistetaan, että lausuntokierrokseen liittyvät asiakirjat ovat moitteettomasti asianhallintajärjestelmässämme sekä julkaisusivustolla. Aloitin tarkastamisen sillä, että tarkistin kaikkien lausuneiden organisaatioiden lausunnot. Kahta niistä ei ollut julkaisusivustolla, joten muokkasin niiden tiedostojen otsikot samankaltaisiksi muiden lausuntojen kanssa ja siirsin ne julkaisusivustolle. Tämän jälkeen laskin lausuntojen lukumäärän järjestelmästä ja varmistin, että lukumäärä täsmää julkaisusivustolla olevien lausuntojen kanssa. Lopuksi siirsin sähköpostistamme lausuntokierrosviestin tarkistettujen kansioon.

Siivosin vielä asiakirjaosion ennen ryhmäkokouksen alkamista. Siellä oli kaikista tavallisimpia asiakirjoja, eli kansalaiskirjeitä ja lausuntoja. Ryhmäkokous oli siirretty poikkeuksellisesti perjantaille, mutta minulla oli onneksi hyvin aikaa osallistua, koska laadunvarmistukseen liittyvät asiat olivat hyvässä kunnossa. Kerroin kokouksessa omat kuulumiseni liittyen siihen, että olen tehnyt koko viikon laadunvarmistusta.

### 3.9.6 Laadunvalvonnan viikkoanalyysi

Tiedon huono laatu pitäisi ottaa vakavasti. Jokin virhe voi johtaa monenlaisiin ongelmiin. Esimerkiksi väärin kirjoitettu henkilötieto voi johtaa siihen, että asiakas ei saa tarvitsemaansa viestiä. Tästä saattaa myöhemmin tulla lisää työtä, kun asiakas palaa myöhemmin asiaan ja haluaa asiansa uudelleen käsittelyyn. Muita laatuongelmia voi olla mm. vanhentunut tieto ja liian vähäiset tai ympäripyöreät metatiedot. (Ziad 2022).

Osa tiedosta voi olla jopa kaksi kertaa järjestelmässä. Tämä on tarpeetonta esimerkiksi kontaktien kohdalla, koska silloin jää käyttäjille epäselväksi, kumpaa pitäisi käyttää. Osa tiedosta saattaa olla myös vajaata. Tarpeellisia bokseja voi jäädä täyttämättä, ja myöhemmin tästä koituu hankaluuksia, kun tarvittavan tiedon löytäminen on haastavaa. Osa tiedosta saattaa

olla myös väärissä tiedostomuodoissa verrattuna yleisesti sovittuun. Kaikki samankaltaiset asiakirjat tulisi olla samassa tiedostomuodossa ja samankaltaisilla metatiedoilla arkistoituna. (Ziad 2022.)

Virheiden seuraukset kasvavat projektin edetessä. Tästä syystä kirjaamossa tehdään asiatarason laadunvarmistus vähintään kuukauden välein. Virheiden vuoksi saattaa syntyä tilanne, että uutta työtä tehdään huteralle pohjalle tai joudutaan korjaamaan aiempaa työtä. Tästä syystä asiatarason laadunvarmistus on erityisessä asemassa kirjaamon laadunvalvonnassa. Virheet viivästyttävät muita töitä, koska niiden korjaamiseen menee aikaa. Laadunvalvonnan tarvetta voi ehkäistä tarjoamalla henkilöstölle koulutuksia. Tällöin laadunvalvontaa tehdessä saataan löytää entistä vähemmän virheitä. (Leppänen 2021.)

### 3.10 Viikko 10 (Asiakaspalvelu)

Viimeisellä viikolla tutustutaan asiakaspalveluun tiedonhallinnan eri työtehtävien kautta. Asiakaspalvelua esiintyy kirjaamopäivystyksessä puheluiden osalta erityisesti, mutta myös sähköpostissa jonkun verran. Käytön tuki on palvelu, jota tiedonhallintayksikkö tarjoaa virkahenkilöille. Käytön tuessa avustetaan järjestelmän käytössä.

#### 3.10.1 Maanantai

Viikko alkoi käytön tukeen perehtymällä. Pidin tunnin mittaisen palaverin käytön tuesta vastaavan henkilön kanssa, joka näytti minulle, miten käytön tuen järjestelmä toimii. Sain kattavan kuvan järjestelmän toimintatavasta, sekä hyviä vinkkejä tuleviin työvuoroihin. Perehdytyksessä minulle näytettiin aikaisemmin ratkaistuja ongelmia. Nämä esimerkit havainnollistavat todella hyvin minulle käytön tuen periaatteita.

Loppupäivä sujui tavallisissa merkeissä sähköpostin sekä puhelinpäivystyksen parissa. Siirsin turhia viestejä sähköpostista pois ja kirjattavat viestit laitoin työjonoon odottamaan. Vastasin myös yhteen puheluun päivän aikana. Se koski kansalaisen viestiä, johon hän ei ollut saanut vastaanottokuittausta. Selitin hänelle puhelimesta, että roskapostikansioon automaattisesti päätyneistä viesteistä ei tule automaattikuittausta. Pahoittelin tilannetta, ja otin hänen viestinsä heti käsittelyyn.

#### 3.10.2 Tiistai

Tiistaina oli minun vuoroni kirjata. Työjonossa oli odottamassa paljon hommaa, joten en tehnyt mitään ylimääräistä koko työpäivän aikana. Aloitin kirjaamisen niistä asiakirjoista, jotka olivat tulleet aikaisemmin kirjaamoon. Ehdin kirjata kolme asiakirjaa järjestelmään, kunnes minun oli aika lopettaa hetkeksi työt opiskeluun liittyvän tapaamisen vuoksi.

Päästyäni takaisin työtehtävien pariin, minulla oli esihenkilöni kanssa tapaaminen. Kyseessä on uusille virkahenkilöille suunniteltu keskustelu, jossa näytetään työtehtävät ja vastualueet tarkasti. Keskustelimme kirjaamon töistä sekä siitä, että mikä erikoisosaaminen minua kiinnostaisi ensi vuonna. Sanoin, että robotiikkaan perehtyminen voisi olla hyvä vaihtoehto. Tulokeskustelun jälkeen minulla oli vielä hetki aikaa purkaa työjonoa, joten kirjasin muutaman asiakirjan ennen työpäivän päättymistä.

### 3.10.3 Keskiviikko

Tänään oli kiireinen päivä. Yksi kollegoista oli sairaana, joten hoidin kirjaamoja vain yhden kollegan kanssa kahdestaan. Sain tehtäväkseni kirjata aamupäivän. Jatkoin työjonon purkamista tavalliseen tapaan priorisoimalla niitä asiakirjoja, joissa oli jonkinlainen määräaika.

Loppupäivän puolella oli minun vuoroni päivystää. Otin saapuneiden viesteistä käsittelyyn kaikki sellaiset viestit, joissa virkahenkilöt tarvitsivat jotain, jonka vain kirjaamo voi tehdä. Palvelin heitä heidän kysymyksissään ja järjestelmään liittyvissä kiemuroissa mm. siten, että suljin vanhoja asioita, joita he eivät itse pystyneet sulkemaan. Lisäksi siirsin yhden kansalaiskirjeen toiselle organisaatiolle. Autoin myös etsimään yhden asiakirjan järjestelmästä, jota yhdellä virkahenkilöllä ei ollut aikaa tai tarpeeksi osaamista etsiä. Löysin sen käyttämällä tehtäväluokkahakua.

### 3.10.4 Torstai

Torstaina jatkoin sähköpostin ja puhelimen päivystäystä, koska se sopi parhaiten tämän viikon teemaan. Aloitin sähköpostin viestien lukemisen vanhimmasta päästä. Hoidin sieltä yhden viestin, jonka mukana tulleen liitetiedoston turvallisuus piti tarkistaa ennen sen avaamista. Lähetin viestin liitteineen organisaation turvavastaaville tarkistettavaksi. Viesti ja mukana ollut liite osoittautuivat täysin turvallisiksi, joten siirsin viestin kirjattavien kansioon.

Aamupäivän aikana tuli kaksi puhelua. Ensimmäinen soittaja kysyi, voinko yhdistää puhelun toiselle henkilölle. Vastasin hänelle, että kirjaamo ei pysty yhdistämään puheluita. Annoin hänelle vaihteen numeron, josta voidaan yhdistää puhelut. Toinen puhelu koski turvaviestiä, jota asiakas ei saanut auki. Pyysin häntä laittamaan kaikki tiedot sähköpostilla, jotta asiaa voisi tutkia paremmin ajan kanssa.

Asiakaspalveluviikko huipentui loppupäivällä osallistumalla käytön tukeen. Olin mukana perehtymässä tikettien tekemiseen. Pääsin näkemään aitoja palvelutapauksia, joissa ratkottiin asiakkaiden ongelmia järjestelmämme kanssa. Otimme käsittelyyn ensimmäiseksi helpon tapauksen, jossa pyydettiin lisäämään tiedosto asiakirjalle. Tämä olisi ollut selvästi tehtävä, jonka olisin pystynyt hoitamaan ilman perehdytystäkin. Toisessa hoidettavassa tiketissä

pyydettiin tietynlaisia käyttöoikeuksia järjestelmäämme. Tämä tiketti ohjattiin käyttäjähallinnasta vastaavien käsiteltäväksi.

Työpäivän päätteeksi oli vielä tiedonhallintayksikön kokous, jossa käsiteltiin ajankohtaisia aiheita. Mukana oli mm. käytön tukeen liittyviä asioita, resurssien tärkeyttä ja turva-asioita. Hoidin lopuksi vielä kirjaamoon tulleet paperipostit, joista suurin osa oli osoitettu organisaationi kansainväliselle yksikölle.

### 3.10.5 Asiakaspalvelun viikkoanalyysi

Asiakaspalvelu on palveluun tai tuotteeseen liittyvää vuorovaikutusta asiakkaan kanssa. Ihmisten kohtaamiseen yksilöinä tarvitaan toista ihmistä eli asiakaspalvelijaa. Tähän eivät järjestelmät kykene samalla tavalla. Hyvää palvelua tarjoava organisaatio erottuu edukseen. (Kannisto & Kannisto 2008, 4-7.) Koen tämän niin, että organisaatiossani on tärkeää olla jatkuvasti työntekijöitä käytön tuessa valmiina palvelemaan niitä virkahenkilöitä, joilla tulee jotain ongelmia järjestelmämme kanssa.

Organisaation eri osat muodostavat yhteistyössä asiakkaan kokeman palvelun. Jokaisen vastuulla on tehdä kaikki mahdollinen, jotta annettu asiakaslupaus toteutuu. (Filenius 2015, 200-201.) Tämä näkyy siltä osin organisaatiossani, että julkishallinnon lupaus hyvästä hallinnosta toteutuu. Kirjaamossa on aina joku vastaamassa puhelimeen, sähköpostit käsitellään niin nopeasti kuin mahdollista sekä käytön tuessa on aina joku saavutettavissa.

Asiakaspalvelu voidaan nähdä kustannuksena organisaatioille. Se on kuitenkin tärkeä osa organisaatioiden toimintaa. Jos digitaaliset kohtaamiset ovat suuressa roolissa organisaatiossa, saattaa puhelinyhteydellä tapahtuvan palvelemisen merkitys korostua. Pelkkä asiakaspalvelun kehittäminen ei riitä, vaan myös perinteisempää asiakaspalvelua olisi hyvä säilyttää. (Korkiakoski 2019, 44.) Organisaatiossani tehdään puhelimen välityksellä tapahtuvaa asiakaspalvelua aina, kun yhteydenottoja tulee. Mielestäni tämä on hyvä asia, koska monikanavainen asiakaspalvelu on tehokkaampaa kuin pelkästään sähköisissä kanavissa tapahtuva palvelu. Kukin asiakas pystyy valitsemaan tarpeidensa mukaan kätevimmän kanavan.

Valitusten tai hankalien asiakaskohtaamisten tueksi organisaatiossa on hyvä olla yhteiset toimintamallit ja kirjalliseen asiakaspalveluun valmiita mallivastauksia. Näin jokaista tulee kohdeltua tasapuolisesti. Kehittämisen kannalta ei ole hyödyllistä, jos yksittäisten ääritapauksien vuoksi tehdään uudet linjaukset. Tärkeintä onkin punnita, mikä on tärkeää. (Karpela & Parvainen 2022, 22.) Organisaatiossani olen päässyt hyödyntämään mallivastauksia sähköisessä asiakaspalvelussa. Yhteisiä toimintamalleja kehitetään jatkuvasti, ja päivitettyt käytännöt löytyvät ovat aina helposti saatavilla.

#### 4 Yhteenveto ja pohdinta

Saavutin monet alussa asettamani tavoitteet. Paransin omia työskentelytapojani siten, että teen entistä huolellisemmin kirjauksia sekä käyn läpi paperipostit tarkemmin, ajan kanssa. Käytän siis enemmän aikaa töiden tekemiseen, ja olen jättänyt kiirehtimisen vähemmälle. Koen tämän auttavan työni laadun parantamisessa sekä oman stressin vähentämisessä. Olen saanut myös varmemman otteen töiden tekemiseen, koska kokemusta ehti karttua paljon lisää arkisista töistä. Monet työt menevät nykyään rutiinilla, enkä tarvitse apua enää läheskään niin usein kuin opinnäytetyön ensimmäisillä viikoilla. Onnistuin myös olemaan aktiivisempi palavereissa. Toin enemmän omia kehitysehdotuksia sekä ideoita esiin kuin ennen.

Sain laajempaa näkökulmaa monista työtehtävistä, jotka eivät näy päivittäisessä työssäni. Pääsin paremmin sisälle robotiikan toimintaan seminaarin avulla. Robotiikka tuli myös lähemmäksi arkitöitä, koska kirjaamossa alettiin käyttää yhdellä uudella tavalla sähköpostirobottia.

Onnistuin uuden kollegan perehdytyksessä hyvin. Perehdyttäminen sulautui luontevasti osaksi päivittäisiä työtehtäviä. Koin, että omalla persoonallani sekä tunnollisuudellani oli hyvä vaikutus perehdytettävään.

Laadunvarmistuksen osalta asiat menivät odotettua paremmin. Tavoitteenani oli hoitaa sitä ainoastaan tehokkaammin, mutta sain viikkojen aikana paljon uutta kokemusta laadunvarmistuksesta. Opinnäytetyöprosessin ansiosta olen saanut punaisen langan laadunvarmistuksen kokonaisuuden hahmottamiseen. Siihen liittyvät työtehtävät ovat nyt luontevasti mukana osana työarkea.

Itsevarmuuden lisääminen on tavoitteista myös onnistunut. Käytön tukeen sain loistavan alkuperhdytyksen, jonka avulla pystyn myöhemmin mennä perehtymään lisää tähän työtehtävään. Lopulta voin mennä itsevarmana, mutta edelleen oppivaisena ja tarkkaavaisena tekemään itsenäisesti sekä kollegoiden kanssa käytön tukea.

##### 4.1 Kehittyminen

Kehityin opinnäytetyöprosessin aikana monella eri osa-alueella. Minun ei enää tarvitse lukea ohjeita niin usein, koska osaan monet asiat ulkomuistista. Opin myös uusia taitoja, esimerkiksi asiakaspalvelua puhelimitse, sähköisen arkiston käyttöä, paperipostin käsittelyä sekä koustaitoja. Olen laajentanut osaamistani myös kirjallisuuden avulla. HR-kirja auttoi perehdytykseen liittyvissä osa-alueissa, asiakaskokemukseen liittyvät kirjat selkeyttivät asiakaspalvelun monitasoisuutta, digitalisaatioon liittyvät lähteet laajensivat osaamistani sähköiseen arkistoon liittyen, tiedonhallinnan kirjat auttoivat ymmärtämään asiakirjahallintoa kokonaisuutena ja palavereihin sekä kokouksiin liittyvät kirjat antoivat uusia näkemyksiä minulle sekä neuvottelutaitoja.

## 4.2 Uudet ideat ja kehittäminen

Loimme yhdessä kirjaamon kanssa uudenlaisen työvuorolistan. Hyödynnämme päiväkohtaista mallia työvuorojen suunnittelussa. Vaihdamme päivittäin rooleja, jotta ote pysyy kaikenlaisiin työtehtäviin hyvänä sekä tuoreena. Toin idean esiin tämän kaltaisesta työtehtävien jakamisesta. Mielestäni se on hyvä ja selkeä kokonaisuus, jossa kirjaamon jokainen jäsen tietää päivittäin, mikä osa-alue on hänen vastuullansa.

Tajusin ohjeiden tärkeyden tässä työssä opinnäytetyöprosessin aikana. Otin vastuulleni kirjoittaa ylös lähes kaikki uudet menetelmät sekä ohjeet, joista voisi olla hyötyä jatkossa. Kirjoitin nämä aina puhtaaksi, jotta myöhemmin työtehtävien aikana kenenkään ei tarvitsisi miettiä tai kysyä toimintatapoja. Tallensin ohjeet aina järjestelmäämme tietylle sivulle kirjaamon toimintamallien yhteyteen.

Opin päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön kirjoittamisen aikana sen, että omaa työtä on hyvä aika ajoin reflektoida erityisesti osaamisen sekä puuttuvien taitojen kautta. Tämä auttaa kehittämään jatkossa omaa työtä, sekä siitä voi olla hyötyä mahdollisiin koulutuksiin osallistumisessa. Vaikka ei kirjoittaisi näin intensiivisesti omasta työstä, olisi silti hyvä ajoittain pohtia hieman syvällisemmin omia työtehtäviä sekä miettiä, minkälaista osaamista haluaisi tulevaisuudessa kartuttaa. Siitä voi olla hyötyä työpaikalla etenemisen kannalta. Urapolkua miettiessä olisi hyvä olla muistiinpanoja kuluneilta työvuosilta.

Mielestäni organisaatiomme hyötyy tästä opinnäytetyöstä erityisesti arjen työtehtävien sekä prosessien parantamisessa. Tämä opinnäytetyö on konkreettinen esimerkki tiedonhallinnan päivittäisistä työtehtävistä. Erityisesti on korostunut työn vaihtelevuus sekä vuorovaikutuksen ja viestinnän tärkeys. Kahdesta jälkimmäisestä voisi hyvä olla enemmän infotilaisuuksia tai jopa koulutuksia.

## Lähteet

### Painetut

Aulankoski, S. 2022. Tietotyön taidot. Duodecim.

Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus. Docendo.

Huotilainen, M. 2021. Aivosi tarvitsevat tauon - taukokulttuurin elvytysopas. Tuuma.

Kaario, K. & Peltola, T. 2008. Tiedonhallinta - avain tietotyön tuottavuuteen. Docendo.

Kannisto, P & Kannisto, S. 2008. Asiakaspalvelu - tiedettä, taikuutta vai talonpoikaisjärkeä? Amk-kustannus.

Karpela, T. & Parviainen, T. 2022. Kohtuuttomat valittajat - opas vaativien valitusten ja reklamaatioiden hallintaan. Kauppakamari.

Korkiakoski, K. 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus. Alma.

Koski, R. & Korteso, K. 2012. Kokousten seitsemän kuolemansyntiä. Talentum.

Moisalo, V-P. 2011. Uusi HR - arjen henkilöstöjohtamista. Infor.

Roos, C-M. 2018. Säilyykö sähköinen - ja kuinka kauan? Nordprint.

Vahtio, E-L. 2008. Pärjää palaverissa! Edita.

### Sähköiset

Leppänen, T. 2021. Mikä IT-projekteissa oikein maksaa? Cheetah Consulting blogi. Viitattu 18.11.2023. <https://www.cheetah.fi/blog/mika-it-projekteissa-oikein-maksaa/>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2023. Työhyvinvointi. Viitattu 8.10.2023. <https://stm.fi/tyohyvinvointi>

Toivanen, M. 2018. Työtehtävien priorisointi auttaa ajanhallinnassa - kiireellinen pyyntö ei ole aina tärkein. Työterveyslaitos. Viitattu 12.11.2023. <https://www.ttl.fi/tyopiste/tyotehtavien-priorisointi-auttaa-ajanhallinnassa-kiireellinen-pyynto-ei-aina-ole-tarkein>

Työterveyslaitos. Perehdytystaidot ovat koko työyhteisön asia. Viitattu 22.9.2023.

<https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/onnistunut-perehdytys-palvelualueilla/perehdytystaidot-ovat-koko-tyoyhteison-asia>

Työturvallisuuskeskus. Perehdyttäminen ja työnopastus. Viitattu 22.9.2023.

<https://ttk.fi/tyoturvaluus/vastuut-ja-velvoitteet/tyonantajan-yleiset-velvollisuudet/perehdyttaminen-ja-tyonopastus/>

Vikman, V. 2021. Oletko kokeillut Eisenhowerin matriisiä? Yksinkertainen työkalu helpottaa priorisointia ja vähentää stressiä. Duunitori. Viitattu 30.9.2023.

<https://duunitori.fi/tyoelama/eisenhowerin-matriisi>

Ziad, Z. 2022. The impact of poor data quality: Risks, challenges, and solutions. Data Ladder. Viitattu 18.11.2023.

<https://dataladder.com/the-impact-of-poor-data-quality-risks-challenges-and-solutions>



Kuviot

Kuvio 1: Eisenhowerin matriisi..... 20