

## Tyytyväisyys tukitoimintoihin SAK ry:ssä

Emmi Hakanen

Opinnäytetyö  
Johdon assistenttityön ja kielten  
koulutusohjelma  
2012



Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma

<p><b>Tekijä tai tekijät</b> Emmi Hakanen</p>	<p><b>Ryhmä tai aloitusvuosi</b> 2009</p>
<p><b>Opinnäytetyön nimi</b> Tyytyväisyys tukitoimintoihin SAK ry:ssä</p>	<p><b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 48 +14</p>
<p><b>Ohjaaja tai ohjaajat</b> Soile Tuorinsuo-Byman</p>	
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää millainen oli henkilöstön tyytyväisyys SAK ry:n tukitoimintoihin kyselyn toteuttamishetkellä. Tietoa haluttiin saada niin tukitoimintojen palvelevuudesta ja käytettävyydestä kuin henkilökunnan osaamisedellytyksistä tukitoimintojen käyttäjinä etenkin toimisto-ohjelmistoihin liittyen. Lisäksi haluttiin herättää henkilökunta miettimään oman panoksensa merkitystä organisaation sisäisten palveluiden toimivuuteen.</p> <p>Organisaation tukitoiminnot ovat organisaatiossa sisäisesti tapahtuvia toimintoja tai prosesseja, jotka eivät sellaisenaan näy organisaation ulkopuolelle, mutta tuottavat organisaatiolle lisäarvoa, kuten kirjanpito, rahoitus, markkinointi, henkilöstöhallinto tai kehitys- ja tutkimustoiminta. Jotta organisaatio voisi toimia mahdollisimman tehokkaasti, luotettavasti ja ammattitaitoisesti, tulee sen tukitoimintojen olla ajantasaiset ja vastata käyttäjiensä tarpeisiin. Tässä opinnäytetyössä käsiteltävät tukitoiminnot liittyvät taloushallintoon, toimistopalveluihin ja tietohallintoon.</p> <p>Tutkimus oli kvantitatiivinen kyselytutkimus, joka toteutettiin sähköisellä kyselylomakkeella. Kysely lähetettiin koko SAK ry:n henkilöstölle kesäkuun alussa vuonna 2012. Kyselyyn saatiin 59 vastausta, joissa koko organisaatio oli edustettuna.</p> <p>Kyselyllä saatiin hyvä yleiskuva henkilökunnan tyytyväisyydestä organisaation tukitoimintoihin. Henkilökunnan tyytyväisyys kyselyn kohteena olleisiin tukitoimintoihin oli kokonaisuudessaan hyvällä tasolla ja tarpeet ja tarjottavat palvelut kohtasivat. Myös atk-osaaminen oli hyvää ja työkaluihin oltiin tyytyväisiä. Vastausten joukosta nousi kuitenkin myös useita kehittämiskohteita ja konkreettisia ehdotuksia toiminnan kehittämiseksi.</p>	
<p><b>Asiasanat</b> tukitoiminnot, tyytyväisyys, SAK ry, kehittäminen</p>	

Degree Programme in Modern Languages and Business Studies for Management Assistants

<p><b>Author or authors</b> Emmi Hakanen</p>	<p><b>Group or year of entry</b> 2009</p>
<p><b>The title of thesis</b> Satisfaction Regarding Supportive Activities Case: The Central Organization of Finnish Trade Unions</p>	<p><b>Number of pages and appendices</b> 48 + 14</p>
<p><b>Supervisor or supervisors</b> Soile Tuorinsuo-Byman</p>	
<p>The objective of this thesis was to chart the level of personnel's satisfaction regarding supportive functions at the Central Organization of Finnish Trade Unions. Supportive functions of an organization are functions which processes are not visible to a person outside the organization, but which have a value-adding effect on the final product or service. Supportive functions, such as finance, HR and development services, exist to support the work of other employees and departments within the organization.</p> <p>The research subject in this thesis was the Central Organization of Finnish Trade Union's financial administration, office services and data administration, for which the Department of Office Services is in charge. By using quantitative means, the objective was to ascertain if personnel find their supportive functions subservient, efficient in use and to see whether they have the requisite qualifications as users of these functions. Another aim was to survey whether personnel had any developmental proposals for the department in question.</p> <p>The survey was carried out in June 2012 by using a structured, electronic questionnaire. This questionnaire was sent by email to every employee in the Central Organization of Finnish Trade Unions. A total of 59 people responded, giving a good idea of satisfaction in general, as well as concrete suggestions for development.</p>	
<p><b>Key words</b> supportive functions, satisfaction, the Central Organization of Finnish Trade Unions, development</p>	

# Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Tutkimuksen aihe .....	1
1.2	Tutkimuksen sisältö .....	2
1.3	Tutkimuksen rajaus .....	3
2	Toimisto-organisaation tukitoiminnot.....	4
2.1	Tukitoiminnot lisäarvon tuottajina.....	4
2.2	Organisaation sisäinen palvelu ja sisäinen asiakkuus.....	6
2.3	Taloushallinto .....	7
2.4	Yleiset toimistopalvelut .....	7
2.5	Tietohallinto.....	7
3	Muuttuva työ.....	8
3.1	Tietotyö.....	8
3.2	Nykypäivän toimistotyön ominaisuudet .....	9
3.3	Etätyö.....	10
3.4	Tietotekniikka työelämässä .....	10
4	Organisaatioiden kehittäminen .....	12
4.1	Organisaatioiden kehittämisen inhimillistyminen .....	12
4.2	Oppiva organisaatio .....	13
4.3	Jatkuva kehittäminen.....	14
4.4	Osaaminen organisaation voimavarana.....	14
4.5	Palaute ja ilmapiirikyselyt kehittämisen keinoina .....	16
5	SAK ry.....	17
5.1	Organisaatio.....	17
5.2	Tukitoiminnot SAK ry:ssä .....	18
6	Kyselyn toteutus.....	20
6.1	Tutkimusmenetelmä.....	20
6.2	Tutkimuksen erityispiirteet .....	21
7	Tyytyväisyys tukitoimintoihin SAK ry:ssä.....	23
7.1	Taustatiedot .....	23
7.2	Tyytyväisyys taloushallintoon.....	25
7.4	Tyytyväisyys toimistopalveluihin .....	27

7.5	Tyytyväisyys tietohallintoon .....	30
7.5.1	Tiedonhakukanavat.....	31
7.5.2	Etätyö.....	32
7.5.3	Atk-ohjelmien osaaminen ja koulutuksen tarve .....	33
7.5.4	Harvemmin käytettävien ohjelmien käyttöaste .....	36
7.5.5	Puuttuvat atk-laitteet ja -ohjelmat.....	38
8	Yhteenveto ja johtopäätökset.....	39
8.1	Tutkimuksen luotettavuus .....	40
8.2	Jatkotutkimusehdotukset .....	41
8.3	Oman oppimisen arviointi.....	41
	Lähteet.....	43

# 1 Johdanto

Tukitoiminnot ovat erottamaton osa yritysten jokapäiväistä toimintaa. Ne ovat organisaatiossa sisäisesti tapahtuvia toimintoja, jotka eivät sellaisenaan näy organisaation ulkopuolelle. Toimiessaan hyvin ne tuottavat organisaatiolle tärkeää lisäarvoa, mutta huonosti organisoituina, epäkäytännöllisinä tai toimimattomina ne voivat vaikuttaa negatiivisesti koko liiketoimintaprosessiin sekä aiheuttaa tyytymättömyyttä organisaation sisällä.

## 1.1 Tutkimuksen aihe

Tämä Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö SAK ry:lle ja sen tarkoituksena oli kvantitatiivisin menetelmin selvittää henkilökunnan tyytyväisyyttä tämän toimisto-organisaation tukitoimintoihin. Tässä työssä tukitoiminnoilla tarkoitetaan taloushallintoon, yleisiin toimistopalveluihin sekä tietohallintoon liittyviä toimintoja. Tietoa haluttiin saada niin tukitoimintojen palvelevuudesta ja käytettävyydestä kuin henkilökunnan osaamisesta tukitoimintojen käyttäjinä etenkin toimisto-ohjelmistoihin liittyen. Lisäksi haluttiin herättää henkilökunta ajattelemaan oman panoksensa merkitystä organisaation sisäisten palveluiden toimivuuteen. Kysymykset, joihin työllä etsittiin vastauksia, olivat:

- Onko Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö ry:n henkilökunta tyytyväinen toimisto-organisaation tukitoimintoihin? Kohtaavatko tarpeet ja palvelut organisaation tukitoiminnoissa?
- Pystyykö henkilökunta hyödyntämään käytettävissään olevia toimisto-ohjelmia tehokkaasti? Onko jonkin tietyn ohjelman käyttötaitojen osaamistasossa parantamisen varaa, jos niin missä?
- Onko SAK ry:n henkilökunnalla kehitysehdotuksia Sisäiset palvelut -osaston tuottamiin tukitoimintoihin?

Työn suunnittelu aloitettiin keväällä 2012 yhdessä toimeksiantajan kanssa ja itse kysely toteutettiin ennen lomakauden alkamista kesäkuun alussa. Suoritin opintoihini liittyvän työharjoittelun SAK ry:n keskustuimistolla syksyllä 2011, ja näin ollen minulla oli oma-kohtaista kokemusta tutkimuksen kohteena olleista tukitoiminnoista. Mielestäni tulevan

johtoon assistentti on tärkeää ymmärtää organisaatioiden toimintaa kokonaisuutena, ja opinnäytetyöni myötä sain hyvän käsityksen siitä miten tärkeässä roolissa organisaation sisäiset toiminnot ovat jokapäiväisen työnteon kannalta. Koin mielenkiintoiseksi päästä etsimään mahdollisia kehityskohteita ja soveltamaan työharjoittelun aikana hankkimiani kokemuksia.

## 1.2 Tutkimuksen sisältö

Tämän opinnäytetyön teoreettinen osuus pohjautuu laatu- ja johtamiskirjallisuuteen, joita hyödyntämällä on pyritty rakentamaan kokonaisvaltainen kuva organisaatioiden toiminnasta ja sen kehittamisestä. Luvussa 2 määritetään organisaatioiden tukitoimintoja ja niiden merkitystä organisaatioiden kokonaisuudelle. Lisäksi nostetaan esiin organisaatioiden tarve perinteisen, ulkoisen asiakkuuden rinnalla tyydyttää myös sisäisten asiakkaidensa tarpeet. Luvun lopulla perehdytään tutkimuksen kohteina olleisiin tukitoimintoihin eli taloushallintoon, toimistopalveluihin ja tietohallintoon sekä niiden palvelutehtäviin organisaatioissa yleisellä tasolla.

Luku 3 käsittelee työtä ja ajan sille mukanaan luomia vaatimuksia. Työntekijöiden osaamisvaatimukset ovat yhteiskunnan muutoksen ja työtapojen ja -välineiden kehittämisen myötä muuttuneen, ja muuttuvat edelleen. Luvussa 3.2 käsitellään sitä, mitä vaatimuksia erityisesti toimistoissa tehtävälle työlle nykypäivänä on ja millaista osaamista toimistoissa työskenteleviltä edellytetään. Eräs kasvava työskentelymuoto on etätyö ja mahdollisuus tähän on käytössä myös kohdeorganisaatioissa. Siksi luvussa 3 on perehdytty myös etätyöskentelyn edellytyksiin ja sen organisaation tukitoiminnoille luomiin vaatimuksiin.

Luvussa 4 pohditaan organisaatioiden kehittämistä ja kehittämisessä havaittavissa olevia trendejä. Ajan saatossa on huomattu, että ihmiset ovat organisaatioiden kantava voima ja näin ollen myös kehittämissuuntaukset ovat inhimillistyneet. Työntekijöiden osaaminen voidaan nähdä organisaation voimavarana ja siksi myös osaamisen kehittämiseen on panostettava. Luvussa 4.5 perehdytään siihen, miksi organisaatioissa on tärkeää antaa ja vastaanottaa palautetta ja esitellään palautteen hankkimisessa hyväksi havaittu keino, ilmapiirikyselyt.

Luvussa 5 esitellään SAK ry, sen organisaatorakenne ja tämän tutkimuksen kohteina olleiden tukitoimintojen erityispiirteet organisaation näkökulmasta. Luvussa 6 kerrotaan tarkemmin tutkimuksen toteutuksesta, tutkimusmenetelmistä ja siitä, mitä tuli erityisesti ottaa huomioon tätä tutkimusta toteutettaessa.

### **1.3 Tutkimuksen rajaus**

Organisaatioiden toiminta käsittää monenlaisia toimintoja ja prosesseja, joista jokainen on tärkeä sen kokonaisuudelle. Tässä työssä keskityttiin vain tukitoimintoihin ja käsiteltiin niitä toimintoja, jotka kohdeorganisaatio tuottaa ydinorganisaationsa sisäisesti. Opinnäytetyö rajattiin lisäksi koskemaan ainoastaan Sisäiset palvelut -osaston tuottamia tukitoimintoja. Tutkimuksen keskeistä käsitettä tyytyväisyys, ei sen aihealueen laajuuden takia käsitelty osana työn teoriaosuutta.



## 2 Toimisto-organisaation tukitoiminnot

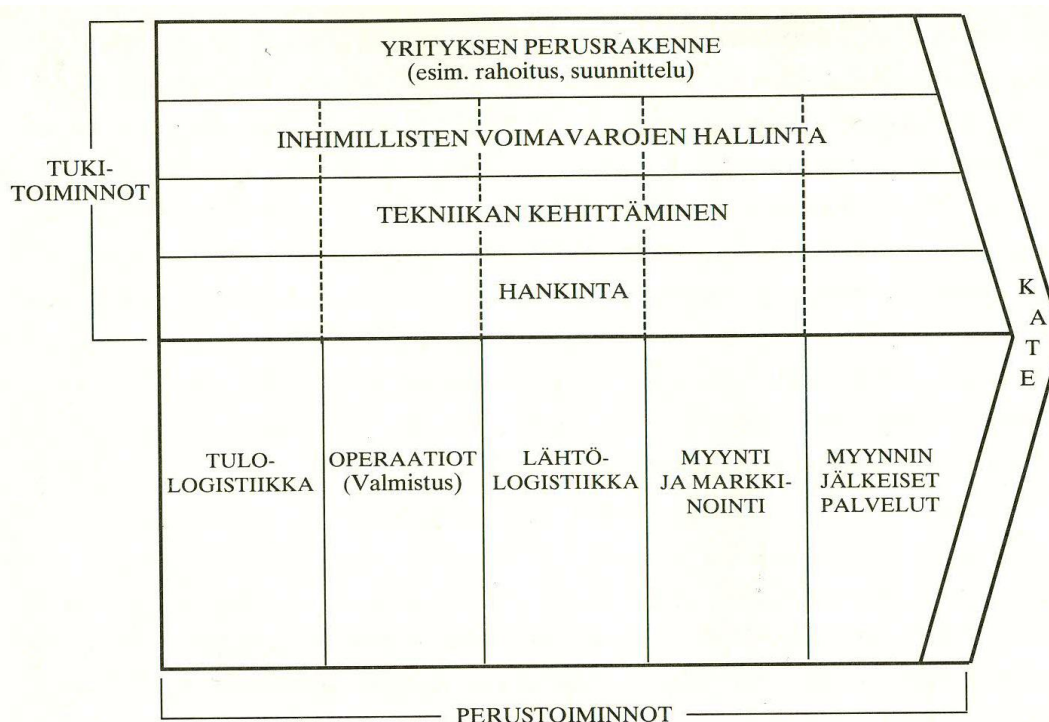
Organisaatioiden toiminnot voidaan jakaa ydintoimintoihin ja tukitoimintoihin. Ydintoiminnoiksi määritellään ne toiminnot, joiden pysähtyminen pysäyttää yrityksen kassavirran ja tukitoiminnoiksi ne toiminnot, joiden seisahtuminen samoin pysäyttää yrityksen toiminnan, mutta vasta jonkinmoisella viiveellä. (Lillrank 1998, 27.) Organisaation tukitoiminnot ovat organisaation sisäisesti tapahtuvia toimintoja tai prosesseja, jotka eivät sellaisenaan näy organisaation ulkopuolelle, mutta joiden olemassaolo on organisaation menestymisen kannalta elintärkeää. Tällaisia toimintoja ovat esimerkiksi yrityksen taloushallinto, yrityksen jokapäiväiseen toimintaan liittyvät toiminnot kuten kokous- ja postituspalvelut sekä tietohallinto ja sen hankinta, ylläpito ja kehittämistoiminta. (Kosonen & Pekkanen 2010, 7.) Edellä mainittujen tukitoimintojen merkitystä organisaatioille tarkastellaan lähemmin tämän luvun lopussa.

### 2.1 Tukitoiminnot lisäarvon tuottajina

Porter (1991, 65 - 67.) esitteli 1980 -luvulla ajatuksen arvoketjusta, jonka perusidea on, että yrityksen operaatiot voidaan jakaa toimintoihin, joista jokainen kasvattaa asiakkaan kokema arvoa. Arvoketjumallin mukaan organisaation toiminta voidaan jakaa perustoimintoihin kuten jatkuvaan tuotantoon, markkinointiin ja toimitukseen sekä tukitoimintoihin kuten resurssien hankintaan, inhimillisiin voimavarojen hankintaan ja tekniikan kehittämiseen. Porterin arvoketjumalli (kuviossa 1) havainnollistaa sitä kuinka kaikki yrityksessä tapahtuvat toiminnot vaikuttavat asiakkaan kokemaan arvoon ja luovat yritykselle kilpailuetua. Lopullisen arvon mittarina on hinta, jonka asiakas on valmis maksamaan yrityksen tuotteesta tai palvelusta.

Porterin (1991, 66-67.) mukaan itse tukitoimintojen lisäksi myös toimintojen väliset sidokset ovat tärkeässä roolissa arvoketjun kokonaiskuvassa. Sidoksista puhutaan silloin kun yhden toiminnon toteutus vaikuttaa muiden toimintojen kustannuksiin tai tehokkuuteen. Itse toimintojen lisäksi myös sidoksilla on mahdollista saavuttaa kilpailuetua, sillä koordinoituilla ja huolellisesti hallituilla sidoksilla voidaan esimerkiksi helpottaa tiedonkulkua, saavuttaa merkittävää ajansäästöä ja seurata toimintojen kehittämisen tarvetta. Kilpailuedun saavuttaminen kuitenkin edellyttää, että arvoketjun toimintoja ja

sidoksia hallinnoidaan kokonaisuutena eikä erillisten osien koosteena. Lisäksi tulee huomata, että toimintojen tärkeys kilpailuedun kannalta vaihtelee eri alojen välillä.



Kuvio 1 Arvoketju (Porter 1991,66.)

Juran (1998, 26.1 -26.2) näkee organisaatioiden tukitoiminnoilla olevan suuri merkitys myös asiakkaan kokemaan tuotteen tai palvelun laatuun. Hänen mukaansa laatuajattelun kehitystrendi onkin ollut sen mukainen, että asiakkaille suoraa arvoa tuottavien toimintojen lisäksi myös tukitoimintoihin ja niiden laatuun kiinnitetään organisaatioissa entistä enemmän huomiota. Juranin mukaan tukitoimintojen rooli on tukea organisaatiota sen lopputuotteen tai palvelun tuottamisessa asiakkaan tarpeen täyttämiseksi. Ominaista tukitoiminnoille on, että ne tuottavat hyötyä sekä organisaation ulkoisille että sisäisille asiakkaille ja, että vastuu niiden tuottamisesta on usein organisaatiossa niin sanotuilla rivityöntekijöillä.

Juran (1998, 26.2) näkee tukitoiminnoista vastaavat osastot ja henkilöt ennemminkin kehityksen seuraajina kuin sen luojina. Tukitoiminnot kehittyvät yleensä viiveellä muuhun yhteiskunnalliseen kehitykseen verrattuna. Juranin mukaan, huomioimalla tukitoimintoprosesseissa laatu näkökulman, voidaan niiden kehittymistä tarkastella kolmesta näkökulmasta:

- prosessien näkökulmasta, jossa laatujohtamisen työkaluja soveltaen kehitetään ”perinteisiä” tukitoimintoja.
- työn sisällön näkökulmasta, joka käsittää vanhojen tukitoimintojen väistymisen uusien tieltä esimerkiksi tekniikan kehittyessä ja
- työntekijöiden näkökulmasta, jolla tarkoitetaan tukitoimintojen parissa työskentelevien henkilöiden roolin kasvavan, kun tavoitteena on myös sisäisen asiakkaan tarpeiden tyydyttäminen vain ulkoisen sijaan.

## 2.2 Organisaation sisäinen palvelu ja sisäinen asiakkuus

Kaikki työyhteisöt palvelevat muodossa tai toisessa asiakkaita ja tekevät työtä selvitteäkseen ja tyydyttääkseen jonkin asiakasryhmän tarpeet. Asiakkaiden tarpeet vaihtelevat niin kuin tuotettavat palvelutkin. Jokaisessa työyhteisössä tulisi tunnistaa omat palvelutehtävät, palveluosaamisen keskeisimmät elementit, ja analysoida koko ajan omaa osaamistaan näillä alueilla. (Moilanen 2001, 35 - 36.) Asiakkaan tarpeiden tyydyttäminen organisaation prosesseja kehittämällä kuuluu prosessikeskeisen kehittämisen perusolettamuksiin. Hyvä prosessinhallinta auttaa organisaatioita kohdistamaan voimavaransa olennaisiin toimintoihin ja luopumaan ajoissa sen toiminnan kannalta tarpeettomista toiminnoista. (Viitala & Jylhä 2001, 78 - 79, 250 - 253.)

Prosessinäkökulmaan liittyy läheisesti käsite sisäisestä tehokkuudesta, jossa huomion kohteena ovat organisaation sisäiset toiminnot, ja jossa vastataan kysymyksiin miten toimimme asiakkaiden toiveiden mukaisesti ja miten kehitymme, joustamme ja opimme omista ja muiden kokemuksista. (Honkola & Jounela 2000, 43 - 44.) Honkolan & Jounelan (2000, 43.) mukaan sisäistä tehokkuutta on ”kyky hyödyntää toimintaympäristön mahdollisuudet ja tuottaa asiakkaiden tarvitsemat palvelut sekä kyky kehittää ja oppia toiminnasta.”

Kaikki organisaatiot siis pyrkivät tyydyttämään asiakkaidensa tarpeita. Perinteisesti käsitettävän asiakkuuden lisäksi asiakkuus voi olla organisaation sisäistä, jolloin palvellaan organisaation sisäisiä asiakkaita eli toisia työntekijöitä ja yrityksen johtoa esimerkiksi tuottamalla erilaisia raportteja johtamisen ja päätöksenteon tueksi, välittämällä ja säilyttämällä erimuotoista tietoa. Ulkoisen asiakkaan toiveiden tyydyttämisen on jokaisen

yrittäjien lopullinen tavoite, mutta ennen tätä sen on pyrittävä tyydyttämään sisäisten asiakkaidensa tarpeet, sillä sisäisen asiakkaan tyytyväisyys on edellytys ulkoisen asiakkaan tyytyväisyydelle. Sisäinen asiakkuus toimii kehittämisen välineenä työvaiheiden välillä ja tukitoimintojen kehittämisessä. (Pitkänen 2005, 86 - 88.)

### **2.3 Taloushallinto**

Taloushallinto on erottamaton osa organisaatioita. Viitalan & Jylhän (2006, 297.) mukaan taloushallinnon palvelutehtävä organisaation sisäisesti on tuottaa keskeistä taloudellista tietoa johdon hyödynnettäväksi. Pisimmällä aikavälillä taloushallinnon tuottama tieto palvelee organisaation strategista johtamista. Lyhyemmällä aikavälillä se palvelee lyhyen aikavälin tavoitteiden eli budjettien saavuttamista ja organisaation jokapäiväisten tehtävien hoitamista. (Viitala & Jylhä 2006, 297 - 298.)

### **2.4 Yleiset toimistopalvelut**

Toimistossa tapahtuu myös muita tukitoimintoja, kuten aula- ja postituspalvelut, kokousjärjestelyt ja -tarjoilut, joiden tarkoituksena on tukea organisaation jokapäiväistä toimintaa ja mahdollistaa sen ydintoimintojen toteutuminen. Toimivat aulapalvelut luovat parhaimmillaan positiivisen ensikuvan yrityksestä ja sen ammattitaidosta. Aulapalvelujen merkitystä organisaation turvallisuudelle ei myöskään tule vähätellä. Hyvät kokousjärjestelyt ja -tarjoilut puolestaan takaavat onnistuneet kokoukset ja parantavat työn sujuvuutta. Vaikka sähköisten viestintämuotojen käytön lisääntyminen onkin vähentänyt perinteistä kirjeliikennettä, on postituspalveluiden merkitys organisaatioille edelleen suuri (Aalto, Peltomäki, Westermarck 2007, 49.).

### **2.5 Tietohallinto**

Tietotekniikan liiton (2003, 233.) mukaan tietohallinto käsittää:

”Ohjaustoiminnot, joiden tarkoituksena on kehittää, ylläpitää ja varmistaa organisaation tietojenkäsittely, tietovarantojen ja tietojärjestelmien yhteentoimivuutta, tietotekniikan ja tietotekniikkapalvelujen hankintaa ja tarjontaa sekä tietotoimintojen turvallisuutta ja taloudellisuutta.”

### 3 Muuttuva työ

Muuttuva maailma luo työlle ja työntekijöille jatkuvasti uusia vaatimuksia. Tässä luvussa pohditaan mitä ominaisuuksia liittyy nykypäivänä tehtävään työhön ja etenkin toimistotyötä tekevien työntekijöiden arkeen.

#### 3.1 Tietotyö

Tietotyön määritelmiä on useita, eikä tyhjentävää määritelmää ole vielä onnistuttu antaa. Tempestin (2003, teoksessa Leppänen 2004, 152.) mukaan tietotyön tutkimus alkoi 1950-luvulla Yhdysvalloissa ja termiä tietotyö alettiin käyttää 1950-luvun lopulla. Eräs määritelmä tietotyön keskeisistä kriteereistä on, että työ sisältää tietotekniikan käyttöä sekä edellyttää suunnittelua ja koulutusta. Tosin pelkkä tietotekniikan käyttö ei riitä tekemään työstä tietotyötä, vaan olennaista on, että työ on sisällöllisesti vaativaa ja edellyttää ideointia ja suunnittelua. (Blom 2001, tutkimuksessa Leppänen 2004, 152.)

Suomessa, Tynjälä (2003, teoksessa Leppänen 2004, 154.) on analysoinut tietoyhteiskuntaan liittyviä työn ominaisuuksia, joita hänen mukaansa ovat:

- tieto-, viestintä, ja automaatiotekniikan kehitys
- globalisaatio
- jatkuva muutos
- kompleksisuus ja epävarmuus
- verkostoituminen
- tiimityö ja projektityö
- symbolianalyttinen työ, joka tarkoittaa, että työ edellyttää ongelman tunnistamis- ja ratkaisukykyä.

Kaikki yllä mainitut työn ominaispiirteet liittyvät tietotyöhön. Tietotyöläisen eli tietotyötä tekevän työntekijän työ on siis Leppäsen (2004, 154.) mukaan ”symbolianalyttistä työtä, jolle on ominaista jatkuva muutos, kompleksisuus ja epävarmuus, tieto- ja viestintätekniikan kehitys, globalisoituminen ja verkostoituminen”. Tietotyöläinen tarvitsee työssään monia yleistaitoja, kuten kielitaitoa, medianlukutaitoa, tietokoneen käyttötaitoa ja ongelmanratkaisutaitoja. Lisäksi hänen on oltava joustava, suvaitsevainen ja eettinen

sekä pystyttävä ajattelemaan kriittisesti ja abstraktisti ja oppimaan jatkuvasti uutta. (Tynjälä 2003, teoksessa Leppänen 2004, 154.)

### **3.2 Nykypäivän toimistotyön ominaisuudet**

Toimistotyöt ovat tärkeä osa organisaatioiden toimintaa. Jotta organisaation toiminta olisi tehokasta ja taloudellista, sen on panostettava toimistotöiden suunnitteluun, tarkoitustenmukaisten välineiden ja laitteiden hankintaan sekä henkilökunnan koulutukseen. (Kosonen & Pekkanen 2010, 7.)

Työn muuttuminen liikkuvammaksi eli mobilisoituminen ja tietojärjestelmien kehittyminen luovat työlle uusia mahdollisuuksia. Työnteko ei enää ole sidottu yhteen paikkaan, ihmisten fyysisellä etäisyydellä ei enää ole merkitystä eivätkä välimatkat ole työskentelyn esteenä. Yhteyksiä ja asioita hoidetaan yhä enenevässä määrin sähköisten verkkojen kautta tai puhelimitse kasvokkain tapaamisen sijaan. (Huuhtanen 2007, 108, Kosonen & Pekkanen 2010, 8.)

Keskeisimpiä haasteita työntekijöille nykypäivänä ovat tietoylikuormitus ja tietotulvan säätely (Huuhtanen 2007, 106.). Nykyisin pienimmätkin asiat hoidetaan helposti sähköpostitse ja mainoksia saapuu jatkuvasti, minkä johdosta päivittäin saapuvien sähköpostiviestien määrä voi kasvaa hyvin suureksi. Tämä pakottaa työntekijän kehittämään itselleen keinoja sähköpostinsa sisällön hallintaan ja työnsä organisointiin. Parhaimmillaan sähköpostin hyödyntäminen on tehokasta ja joustavaa, kun saapuneet viestit voi käsitellä itselleen sopivalla tavalla ja ajankohtana. Toisaalta se saattaa hämärtää rajaa työ- ja vapaa-ajan välillä, kun työsähköposteihin on usein pääsy myös kotoa käsin, esimerkiksi matkapuhelimella.

Sähköpostin ohella myös pikaviestinten käyttö organisaatioiden sisäisessä viestinnässä on lisääntynyt. Pikaviestinten hyödyntäminen on kätevä keino käydä lähes reaaliaikaista keskustelua kirjallisesti lisäämättä saapuvan sähköpostin määrää. Myös Internetin välityksellä tapahtuvat puhelut ovat jatkuvasti kasvava viestinnän muoto. Yhteistä edellä mainituille reaaliaikaisen viestinnän muodoille on, että ne edellyttävät yhteyttä Interne-

tiin. Usein pikaviestimen ja Internet puhelut integroituvatkin samaan ohjelmaan. (Kosonen & Pekkanen 2010, 46 - 47.)

”Tietojärjestelmistä saatava hyöty perustuu yhä enemmän siihen, että järjestelmien käyttäjät hallitsevat työvälineensä ja työtehtävänsä riittävän hyvin”.(Huuhtanen 2007, 116.) Jotta toimistotyö olisi tehokasta ja tuottavaa ja jotta se vastaisi organisaation palvelutarpeeseen, on sen työvälineiden oltava kunnossa ja tietokoneohjelmistojen ajantasaisia. Lisäksi organisaation työntekijöiden on osattava käyttää työvälineitä, jotta näistä saadaan paras mahdollinen hyöty. Työvälineiden ja ohjelmien tehokas ja ergonominen käyttö parantaa omalta osaltaan työn tuottavuutta sekä edistää organisaation palvelukykyä ja edistää työhyvinvointia. (Kosonen & Pekkanen 2010, 8.)

### **3.3 Etätyö**

Eräs muuttuvan työn muoto on etätyö. Tilastokeskus määrittelee etätöön seuraavasti: ”Etätöyllä tarkoitetaan ansiotyötä, jota tehdään varsinaisen työpaikan ulkopuolella - esimerkiksi kotona, kesämökillä tai junassa matkustaessa - niin, että siitä on sovittu työnantajan kanssa.” Olennaista etätöölle on, että se on ajasta ja paikasta riippumatonta. (Tilastokeskus 2012.)

Huuhtasen (2007, 109 - 110.) mukaan etätöön tekemisen edellytyksiä ovat ensinnäkin toimiva tekniikka sekä työn selkeät tavoitteet, opastuksen ja tuen organisointi sekä riittävän tiheä kanssakäyminen muun työyhteisön kanssa. Etätöksi soveltuu itsenäisesti tehtävä työ, joka ei edellytä päivittäistä ohjausta esimieheltä. Kun työyhteisössä otetaan käyttöön etätöskentely mahdollisuus, on varsinkin alussa tärkeää seurata, millaisia huolto- tai ylläpito-ongelmia etätöössä syntyy.

### **3.4 Tietotekniikka työelämässä**

Tietotekniikka on tänä päivänä keskeisessä asemassa lähes jokaisella suomalaisella työpaikalla. Manuaalisten toimistotöiden osuus toimistoissa tehtävästä työstä on minimaalinen. Toisille tietotekniikka on ehto työn suorittamiselle, toisille se on vähemmän tärkeä työkalu, mutta jokainen on silti jollain lailla tekemisissä tietotekniikan kanssa. Rutiinitehtäviä on automatisoitu ja asiakokonaisuuksien hoitamista varten on otettu

käyttöön erilaisia tietokonejärjestelmiä. Lisäksi monet toimisto-organisaatiot toimivat nykyisin niin kutsutulla itsepalvelu-periaatteella, joka tarkoittaa, että jokainen työntekijä ottaa itse kopionsa, skannaa paperinsa ja kirjoittaa omat tekstinsä. Tietotekniikkaan panostetaan työpaikoilla koko ajan vain enemmän, mikä tarkoittaa työntekijöille jatkuvasti kasvavia oppimishaasteita. (Moilanen 2001, 35, Kosonen & Pekkanen 2010, 8.)

Tietotekniikan tarkoitus on helpottaa ja tehostaa ihmisen työtä, sen soveltamisesta ei saisi tehdä itse tarkoitusta. Uusilla ohjelmilla pyritään helpottamaan ihmisten tekemää työtä. Vaikka monet työprosessit ovatkin tietotekniikan myötä helpottuneet, myös paineet työssä, jatkuvan oppimistarpeen myötä, ovat kasvaneet. Tietotekniikan käyttö tulisikin suunnitella niin, että se tukee ihmisen työtä ja jaksamista. Pahimmassa tapauksessa, liian vaativan tekniikan soveltaminen, käy hallitsevaksi, tuottaa paineita ja estää oppimisen kokonaan. Käyttäjätuen on oltava riittävää ja sitä on pystyttävä järjestämään myös liikkuvassa työssä (Moilanen 2001, 35., Huuhtanen 2007, 116.)



## 4 Organisaatioiden kehittäminen

Organisaatioita kehitetään monista eri syistä. Tarve organisaatioiden kehittämiseksi voi syntyä ulkoisista muutospaineteista, kuten lainsäädännön tai teknologian muuttumisesta, tai olla lähtöisin organisaation sisäisestä muutostarpeesta. Kuusipalon (2006.) mukaan organisaatioiden kehittämisen yleisimpiä tavoitteita ovat organisaation inhimillistäminen ja sen tehokkuuden lisääminen. Lindström (1994, 24.) näkee organisaatioiden tarvitsevan kehittämistä, jotta ne eivät jähmettyisi paikoilleen ja olisi liian sisäänpääntäviä. Organisaatioita kehitetään, koska halutaan parantaa organisaation tehokkuutta ja toiminnan laatua, työyhteisön ja sen jäsenten hyvinvointia sekä osaamista ja ammattitaitoa (Lindström 1994, 24.). Suomen standardisoimisliiton (2000, 72.) mukaan toimistotyön tehokkuudella tarkoitetaan saavutetun tuloksellisuuden suhdetta käytettyihin voimavaroihin, jotka voivat olla fyysisiä tai henkisiä ponnistuksia, aikaa, materiaalia tai taloudellisia kustannuksia. Yhteenvedon voidaan todeta olennaisista organisaatioiden kehittämisessä olevan, että se on tietoisista toimintaa, jolla pyritään asetettuihin päämääriin.

### 4.1 Organisaatioiden kehittämisen inhimillistyminen

Organisaatioiden kehittämisen historia on suhteellisen lyhyt. Burken (2009) mukaan termiä organisaation kehittäminen (organizational development = OD) on alettu käyttää vasta noin vuonna 1958. Kehittämistoiminnan painopisteet ja kohteet ovat vaihdelleet eri aikakausina. Tähän on Lindströmin (1994, 13.) mukaan vaikuttaneet työn luonteen muuttuminen ja muutokset yhteiskunnassa. 1950 -luvulla kehittämisen painopisteinä olivat ihmissuhteet ja johtaminen, kun taas 1960 - 1970 -luvuilla keskityttiin työn muotoiluun. (Lindström 1994, 13.) Lindström (1994, 21-22.) esittelee teoksessaan Friedmanin & Brownin teorian vuodelta 1974, jonka mukaan organisaatioiden kehittäminen voidaan karkeasti jakaa kahteen lähestymistapaan: teknostruktuuriseen lähestymistapaan ja inhimillis-proseduraaliseen lähestymistapaan. Teknostruktuurisessa lähestymistavassa päähuomio on tekniikassa ja organisaation rakenteissa, työmenetelmissä ja työrakenteissa. Inhimillis-proseduraalisessa lähestymistavassa huomio taas on ihmisissä ja päämäärien saavuttamisesta edistävissä tehtävissä. (Lindström 1994, 21 -

22.). 2000 -lukua lähestyttäessä kehityssuuntausten inhimillistyminen sivuutti karkean jaon kovien ja pehmeiden arvojen välillä.

Uudempaa organisaation kehittämissuuntaa edustaa esimerkiksi Lindströmin (1994, 13.) teoksessaan esittelemä, Porrasin & Silverin vuonna 1991 luoma malli, organisaation muunnoksesta eli transformaatiosta (organizational transformation = OT). OT edustaa niin sanottua toisen polven organisaation kehittämismallia, jossa pidetään tärkeänä vaikuttamista organisaation syvempiin rakenteisiin ja kulttuuriin. (Lindström 1994, 13.) OT tähtää siihen, että organisaatio kykenee hahmottamaan itsensä kokonaan uudella tavalla ja tulevaisuuden osana kehittymistä (Lindström 1994, 23 - 24, Kuusipalo 2006.) OT -mallin mukaisesti organisaatioiden tulisi kehittää toimintatapa, jolla se voi ennakoita tulevia muutoksia toimintaympäristössään, ja kehittää organisaation sisäisesti keinot reagoida muutoksiin nopealla aikavälillä. Kyse on koko organisaation olemassa olevien ajattelutapojen muutoksesta, jonka oletetaan muuttavan myös yksilön ja koko organisaation toimintaa, parantavan organisaation suorituskykyä ja lisäävän yksilön pätevyyttä. (Lindströmin 1994, 24.)

## **4.2 Oppiva organisaatio**

Nykyisin yleisesti käytetty käsite 'oppiva organisaatio' sisältää samansuuntaisia ajatuksia organisaatioiden kehittämisestä kuin edellä mainittu OT-malli, mutta oppivassa organisaatioissa kehitys on ajateltu vielä astetta pidemmälle. Oppiva organisaatio on eräänlainen kirjallisuudessa käytetty ihannemalli organisaatiosta, jossa ihmiset jatkuvasti kehittävät omaa osaamistaan paitsi yksilö-, myös yhteisötasolla. Oppiva organisaatio on sellainen organisaatio, jossa kyetään sekä oppimaan kokemuksista että arvioimaan tapaa jolla kokemuksista opitaan (Viitala & Jylhä 2006, 285.). Oppivan organisaation peruselementteihin kuuluu muun muassa se, että organisaatiolla on yhteinen visio tulevaisuudesta, johon voi nojautua silloinkin kun eteneminen aiheuttaa stressiä ja turhautuneisuutta. Oppivan organisaation toiminta on joustavaa ja henkilökunta on moniosajia. Organisaatorakennetta pyritään madaltamaan, yhteistoimintaa kehittämään ja oppimisen mahdollisuudet maksimoimaan. Lisäksi sen työkulttuuria ja -ilmapiiriä pyritään jatkuvasti kehittämään oppimista ja kehittymistä edistävään suuntaan ja työn toteutta-

mismuotoja, ja siinä avustavia välineitä ja ohjelmia kehitetään ja parannetaan aktiivisesti. (Hätönen 2007.)

### **4.3 Jatkuva kehittäminen**

Yhteiskunnan kehityksen tahdissa pysyminen on organisaatioille tärkeää yhä nopeammin muuttuvassa maailmassa. Lisäksi on huomioitava, että parhaaseen mahdolliseen tulokseen ei päästä yhden yksittäisen yksikön tai henkilön onnistumisella, vaan kaikkien organisaation osien on onnistuttava omassa ja sitä kautta organisaation yhteisessä toiminnassa (Moilanen 2001, 28.). Organisaatioiden tulisi pyrkiä tilaan, jossa sen toiminnan kehittäminen on tuotu osaksi jokapäiväistä työtä. Oppivaa organisaatiota toteutetaan niin, että omia, yksikön tai koko organisaation toimintatapoja arvioidaan jatkuvasti osana arkipäivää. Lisäksi jatkuvasti kehitetään organisaation ammatillista osaamista, joko hankkimalla sitä organisaation ulkopuolelta tai jakamalla jo olemassa olevaa tietoa muille yhteisön jäsenille. (Ahonen & Pohjanheimo 2008, 48.)

Toiminnan jatkuvan arvioinnin ja kehittämisen sisäistäminen osaksi organisaation toimintaa edellyttää Ahosen & Pohjanheimon (2008, 48.) mukaan ensinnäkin avointa kommunikaatiota, joka voidaan ymmärtää sekä avoimuutena ulospäin että avoimuutena itselleen. Ulospäin suuntautuvalla avoimuudella tarkoitetaan sitä, että jokaisella on oikeus ja mahdollisuus esittää näkemyksensä asioista. Avoimuus itselle taas tarkoittaa sitä, että jokainen on valmis kriittisesti arvioimaan omaan toimintaansa ja tarvittaessa muuttamaan sitä. Lisäksi on luotava ilmapiiri, joka tukee kehittämistä ja käytäntöjä, jotka tekevät kehittämistyön mahdolliseksi osaksi jokapäiväistä työtä. Tällaisia käytäntöjä voisivat olla esimerkiksi aloitelaatikko tai kehittämisen ottaminen osaksi viikoittaisia palaveria, joka käytännössä tarkoittaisi sitä, että keskusteltaisiin, missä onnistuttiin kulu-neella viikolla, ja missä taas oltaisi voitu toimia paremmin tai tehokkaammin.

### **4.4 Osaaminen organisaation voimavarana**

Osaaminen voidaan nähdä voimavarana, joka on organisaatiolle tärkeä menestystekijä. Osaamista ja sen jatkuvaa kehittämistä pidetään varsinkin tietointensiivisen organisaation hengissä säilymisen ja tuloksellisen toiminnan edellytyksenä. Organisaation osaamisella tarkoitetaan sekä organisaation jäsenten omistamia tietoja ja taitoja että kaikkiin

organisaation rakenteisiin, toimintamalleihin ja kulttuuriin siirtynyttä kollektiivista osaamista. (Leppänen 2004, 151, Viitala & Jylhä 2006, 285.)

Oppimisen edellytyksillä tarkoitetaan erilaisia organisaatio- tai yksilötason tekijöitä, jotka lisäävät oppimisen mahdollisuuksia. Organisaatioiden elämä on jatkuvaa oppimista, etenkin muutoksia läpikäyvän organisaatio kohtaa jatkuvasti uusia tilanteita ja toimintamalleja. Vaikka organisaation tila hetkeksi vakiintuisikin, koskaan ei olla tilanteessa, jossa oppimista ei tarvita ollenkaan. (Moilanen 2001, 26, 69.)

Myös organisaation yksilöt ovat jatkuvan oppimistarpeen edessä. Nykyinen työelämä vaati työntekijöiltä omien työtehtävien osaamisen ja osaamisen jatkuvan kehittämisen ohella muun muassa joustavuutta, muutosherkkyyttä ja kykyä tarttua asioihin myönteisesti. Uusien asioiden oppimisessa ja muutoksiin suhtautumisessa on yksilöllisiä eroja: Toiset ovat mielellään mukana lähdössä uusiin tilanteisiin ja haluavat oppia uutta, toisia muutos pelottaa ja ahdistaa. Myös työn luonne, tietotekniikan käyttötavat ja yksilölliset oppimisen keinot vaihtelevat, joten oppiminen ja asioihin perehdyttäminen on sovitettava niiden mukaan. (Huuhtanen 2007, 116, Moilanen 2001, 31 - 33.)

Keskeinen edellytys organisaatioissa tapahtuvissa jatkuvissa muutoksissa ja kehityksessä on, että ilmapiiri tukee oppimista ja asioiden kysyminen ja toimintatapojen kyseenalaistaminen on sallittua. Oppimisesta, ja työstä yleensä tulee saada palautetta. Ilmapiiriin tulisi olla avoin ja vastaanottavainen vapaille mielipiteille ja kokeiluille. Laaja-alaisuus ja monitaitoisuus eivät ole itsestäänselvyys jokaiselle työntekijälle. Ihmisiä tulisi kannustaa niin, että he innostuisivat kokeilemaan sellaisiakin tehtäviä, jotka eivät suoraan kuulu heidän toimenkuvaansa. Uusien taitojen oppimisella ja myönteisen huomion saamisella on myös työntekijän itsetuntoa kohottava vaikutus. (Huuhtanen 2007, 116, Moilanen 2001, 32.)

Jokaisessa organisaatiossa on myös tekijöitä, jotka hidastavat oppimista tai jopa estävät sen kokonaan. Jotta oppimis- tai muutosprosessi voitaisiin toteuttaa, on organisaation pysähdyttävä tunnistamaan sen oppimisen esteet. Organisaatiotasolla oppimista hidastavia tai estäviä tekijöitä voivat olla esimerkiksi vanhanaikaiset ajattelu- tai toimintamallit, ongelmat tiedonkulussa ja tavoitteiden puuttuminen. Yksilötasolla oppimista voivat

hidastaa ihmisen sisäiset tekijät eli tunteet ja arvot, mutta yhtälailla henkilön ulkoiset tekijät, jotka ovat enemmänkin organisaation toimintamalleista ja periaatteista johtuvia tekijöitä, joihin yksilön on hankala vaikuttaa, kuten kiire, oppimiskielteinen ilmapiiri tai taloudellisten resurssien puuttuminen. (Moilanen 2001, 92 - 93.)

#### **4.5 Palaute ja ilmapiirikyselyt kehittämisen keinoina**

Kehittyäkseen organisaatiot, kuten yksilötkin, tarvitsevat palautetta toiminnastaan. Hyvä palaute luo onnistumisen tunteita ja vahvistaa toiminnan mielekkyyttä. Negatiivinen palaute on usein ei-toivottua, mutta välttämätöntä kehittymisen kannalta. Paras lopputulos palautetilaisuudesta syntyy silloin, kun palaute herättää vastaanottajassa oivalluksia. Työympäristössä annettavassa palautteessa on tärkeää osata erottaa työnteon kannalta oleelliset asiat esimerkiksi henkilön luonteenpiirteistä. Hyvän palautekulttuurin omaavassa organisaatiossa palaute ei ole vain ylhäältä alaspäin suuntautuvaa, tiettyyn tilanteeseen sidottua, toimintaa vaan osa jokapäiväistä mentaliteettia. Esimiehen lisäksi palautetta annetaan ja vastaanotetaan myös kollegoiden kesken, ja myös esimiehelle palautteen antaminen on sallittua. Sen lisäksi, että asioita reflektoidaan eli pohditaan esimiehen kanssa, pyritään myös aktiiviseen itsereflektointiin. Hyvän palautekulttuurin etuina organisaatiossa ovat työntekijöiden parantunut itsetuntemus, hyvä työilmapiiri, kehittyvät työsuoritukset ja oppiminen sekä kehittyminen.

(Kupias, Peltola, & Saloranta. 2011, 17, 20, 184.)

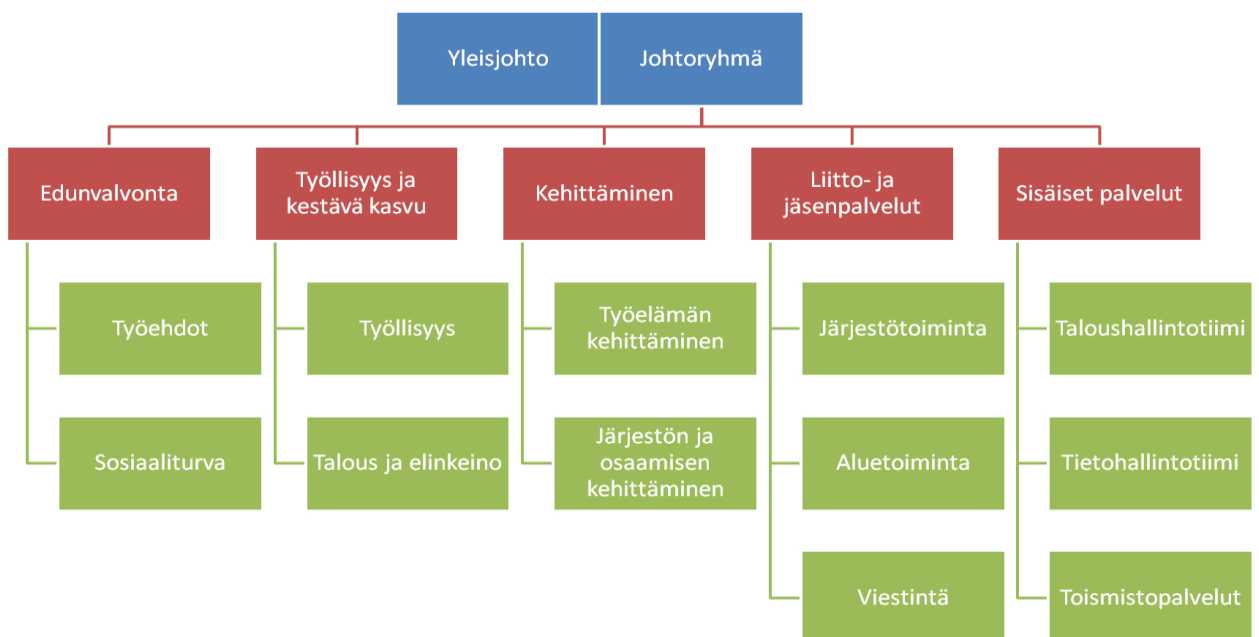
Ennen muutosten tai kehityshankkeiden aloittamista on selvitettävä missä mennään nyt ja määritettävä mihin suuntaan halutaan kehittyä. Ilmapiirikyselyt ovat mielipiteiden selvittämiseen paljon käytetty ja soveltuva keino. Ilmapiirikyselyn avulla selvitetään koko henkilöstön näkemyksiä hyvinvoinnin ja tuloksellisuuden kannalta tärkeissä asioissa. Mielipiteiden kysyminen osoittaa arvostusta henkilökuntaa kohtaan ja kannustaa osallistumaan arviointiin ja työyhteisön kehittämiseen. Henkilökunnalle osoitettu kysely tarjoaa mahdollisuuden pysähtyä miettimään työyhteisön toimivuutta omasta näkökulmasta. Ilmapiirikyselyllä saadaan luotettava kokonaiskuva organisaation nykytilasta. Strukturoitu kysely antaa saman viitekehyksen kaikille vastaajille, ja auttaa keskittymään tärkeisiin teemoihin. (Järvinen 2000, 102, Kauranen, Koskensalmi & Multanen 2001, 11 - 12.)

## 5 SAK ry

Suomen ammattiliittojen keskusjärjestö SAK ry on jäsenliittojensa keskusjärjestö, jonka tärkeimpiin tehtäviin nykyisin kuuluu toimia etu- ja painostusjärjestönä, yhteiskunnallisena uudistusliikkeenä sekä osana kansainvälistä ammattiyhdistysliikettä. (SAK 2012a). Tässä luvussa esitellään kohdeorganisaatio sekä tämän sisäisesti tuottamat tukitoiminnot.

### 5.1 Organisaatio

Helsingin Hakaniemen keskustoimistolla työskentelee toimitsijoina ja toimistotyöntekijöinä yhteensä noin 100 henkilöä, lisäksi SAK:lla on 13 alueellista toimipistettä ja edustaja Ahvenanmaalla. Toimisto-organisaatio koostuu yleisjohdon lisäksi viidestä eri osastosta, jotka jakautuvat edelleen linjoihin. (SAK 2012 b.) SAK:n toimisto-organisaation rakennetta on havainnollistettu kuviossa 2.



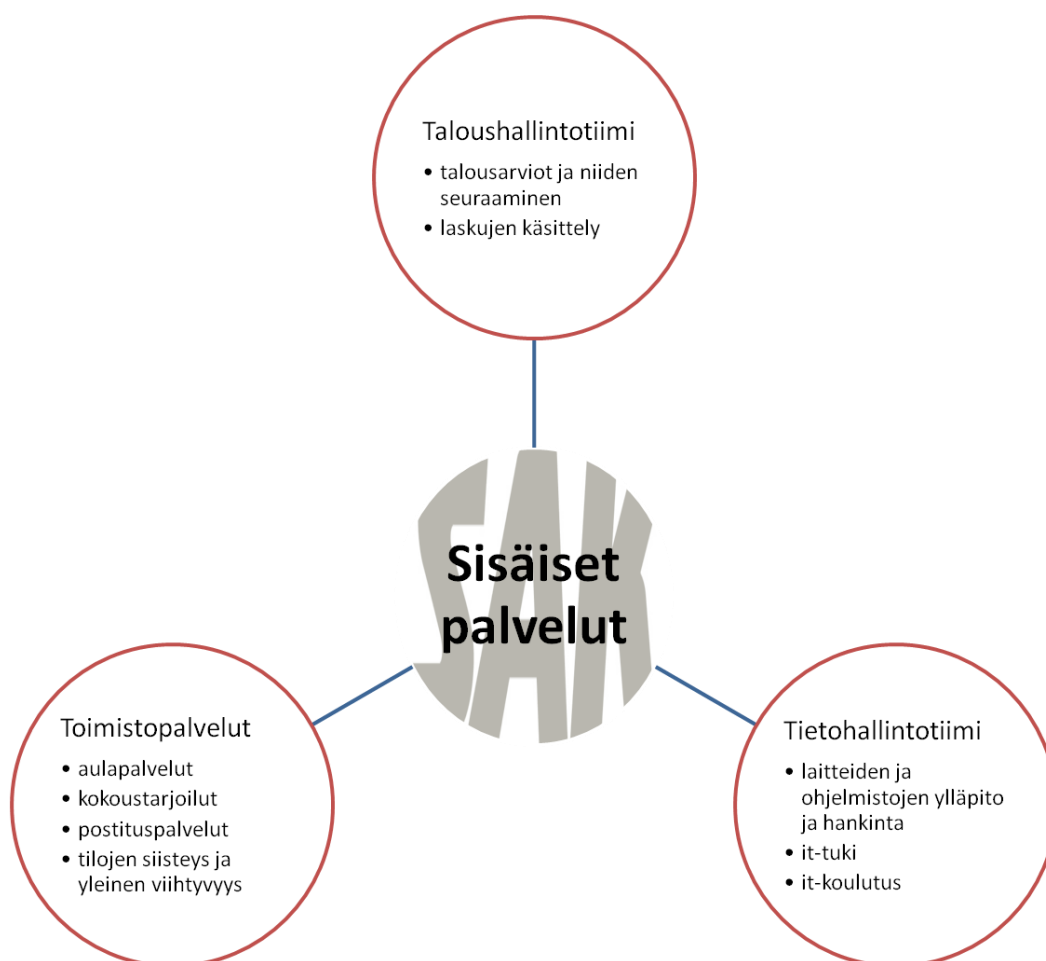
Kuvio 2 SAK ry:n toimisto-organisaation rakennekaavio. (SAK 2012b)

SAK ry on asiantuntijaorganisaatio, jonka sidosryhmiin voidaan katsoa kuuluvan kaikki maamme ylimmästä johdosta yksittäiseen työntekijään. Jotta organisaatio voisi palvella

sidosryhmiään mahdollisimman tehokkaasti, luotettavasti ja ammattitaitoisesti, sen tukitoimintojen tulee olla ajantasaiset ja vastata käyttäjiensä tarpeisiin.

## 5.2 Tukitoiminnot SAK ry:ssä

Suurin osa SAK ry:n toimisto-organisaation tukitoiminnoista on järjestetty talon sisäisesti. Näistä vastaa Sisäiset palvelut -osasto, joka edelleen jakautuu kolmeen linjaan: Taloushallinto, Tietohallinto ja Toimistopalvelut. Kuviossa 3 on havainnollistettu kohdeorganisaation Sisäiset palvelut -osaston linjajako ja tutkijan 5 kuukauden työharjoittelujaksokokemukseen perustuva näkemys linjan pätehtävistä.



Kuvio 3 Sisäiset palvelut -osaston linjajako ja linjojen tehtävät

SAK ry:ssä organisaation sisäisesti suoritettavia taloushallintoon liittyviä tukitoimintoja ovat talousarviot ja niiden seuraaminen, laskujen sähköinen kierrätys, palkanlaskentaan ja -maksuun liittyvä asiat sekä yleinen tuki taloushallintoon liittyvissä asioissa. Toimin-

noista vastaa taloushallintotiimi. Yleisiin toimistopalveluihin liittyviä tukitoimintoja ovat aula-, postitus- ja keittiöpalvelut sekä tilojen yleisen siisteyden ja viihtyvyyden varmistaminen. Tietohallintotiimin tehtävänä on varmistaa, että tietoteknisten laitteiden ja järjestelmien kanssa työskentely onnistuu tehokkaasti ja saumattomasti. Tietohallinto hankkii ja ylläpitää tarvittavat välineet, tarjoaa apua ja tukea ongelmatilanteissa sekä selvittää ja pyrkii ennaltaehkäisemään virhe- ja ongelmatilanteita. Tärkeimpiin ongelmatilanteiden ennaltaehkäisykeinoihin kuuluu henkilökunnan koulutus. SAK ry:ssä tietohallinnon tehtäviin kuuluu myös varmistaa, että henkilökunnan osaaminen käytössä olevissa atk-laitteissa ja -ohjelmissa on ajan tasalla.

Litteenä olevassa taulukossa on tarkemmin esitelty SAK ry:ssä käytössä olevat ja siten myös tutkimuksessa käsitellyt atk-ohjelmat. (Liite 2)



## 6 Kyselyn toteutus

Tutkimuksen osa-alueita oli Sisäiset palvelut –osaston linjajaon mukaisesti kolme: taloushallinto, toimistopalvelut ja tietohallinto. Tutkimuksen aihesisältö valittiin toimeksiantajan kanssa käytyjen keskusteluiden pohjalta. Tutkimuksen rakentumiseen ja tulosten analysointiin vaikutti myös tutkijan 5 kk:n mittaiseen harjoittelujaksoon perustuvat kokemukset kohdeorganisaatiosta.

Taloushallintoon liittyvistä tukitoiminnoista haluttiin selvittää käytössä olevien sähköisten järjestelmien käyttötaitoja sekä tyytyväisyyttä taloushallintolinjan yleiseen palveluuteen. Yleisiin toimistopalveluihin liittyen haluttiin selvittää aulapalvelujen ja opasteiden toimivuutta, mobiililaitteiden tukipalveluiden toimivuutta, kokoustarjoilumallin (liite 3) toimivuutta, tyytyväisyyttä toimiston ja työhuoneiden siivoukseen sekä tietoisuutta sähköisestä postitusmahdollisuudesta.

Tietohallintoon liittyen haluttiin kartoittaa yleisessä käytössä olevien atk-ohjelmien käyttötaitoja ja näin selvittää, onko joidenkin ohjelmien tai laitteiden osalta tarpeen järjestää koulutusta ja millaista koulutusta kohderyhmä pitää tehokkaana. Lisäksi haluttiin kartoittaa vähemmällä käytöllä olevien ohjelmien käyttöastetta ja selvittää onko näiden joukossa joitakin ohjelmia, joita ylläpidetään turhaan. Käytössä oleviin tietoteknisiin laitteisiin ja -ohjelmiin liittyvän yleisen tyytyväisyyden lisäksi haluttiin selvittää onko henkilöstöllä ilmennyt tarvetta ohjelmiin, joita SAK:lla ei vielä ole käytössään ja onko nykyisissä palveluissa, esimerkiksi etäyhteyksissä ilmennyt ongelmia.

### 6.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena survey-tutkimuksena. Kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän erityispiirteisiin kuuluu, että tutkimuksella hankittu aineisto soveltuu määrälliseen, numeeriseen mittaamiseen ja on saatettavissa tilastollisesti käsiteltävään muotoon. Survey- eli kyselytutkimuksessa, tai kansankielellä lomaketutkimuksessa kyselyiden aineisto kerätään yleensä standardoidusti ja strukturoidusti, jolloin asiat kysytään jokaiselta vastaajalta täsmälleen samalla tavalla. Kvantitatiiviselle tutkimukselle ominais-

ta on myös hypoteesien käyttäminen, joka tässä tutkimuksessa näkyi matriisikysymysten väittäminä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004. 131, 149, 182.)

Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä oli strukturoitu kyselylomake, joka sisälsi matriisikysymyksiä, joitakin suljettuja eli monivalintakysymyksiä sekä joitakin avoimia kysymyksiä. Strukturoitu menetelmä valittiin aineistonkeruumenetelmäksi tulosten analysoinnin helpottamiseksi. Avoimia kysymyksiä hyödynnettiin kohderyhmän kehitysehdotusten ja mielipiteiden kartoittamiseen. Tutkimus oli verrattain laaja, koska käsiteltävänä oli kolme eri osa-aluetta ja kohderyhmänä koko perusjoukko eli jokainen organisaation jäsen. (Heikkilä 2004, 33.) Tutkimuksen laajuus edellytti, että tulokset olivat helposti analysoitavassa ja numeerisesti verrattavissa olevassa muodossa. Tutkimuksen laajuuden takia kysymyksissä ei voitu mennä kovinkaan syvälle, vaan osa-alueista saatiin lähinnä pintaraapaisu. Tälläkin keinolla kuitenkin saatiin hyvä yleiskuva henkilökunnan tyytyväisyyden tilasta tukitoimintoihin.

## 6.2 Tutkimuksen erityispiirteet

Heikkilän (2004, 48 - 49.) mukaan hyvässä kyselylomakkeessa

- ulkonäön on oltava selkeä, siisti ja houkutteleva
- teksti ja kysymykset on hyvin aseteltu
- vastausohjeet ovat selkeät ja yksiselitteiset
- kysymykset etenevät loogisesti ja kysytään vain yhtä asiaa kerrallaan
- samaa aihetta koskevat kysymykset ovat peräkkäin ja kokonaisuuksilla on selkeät otsikot
- on huomioitu lomakkeen pituus ja kysytty vain tarpeellinen.

Hyville kysymyksille taas, niin suljetuille kuin avoimillekin, on ominaista, että ne mahdollistavat tulosten saamisen halutulla tavalla. On tärkeää, että kysymys on esitetty kohteliaasti, se on kieliasultaan moitteeton, ymmärrettävä, selkeä ja yksiselitteinen sekä tutkimuksen kannalta tarpeellinen ja hyödyllinen. Hyvä kysymys ei saa olla johdatteleva, vaan etenkin mielipiteitä mitattaessa on korostettava sitä, että vastaajat vastaavat sen mukaan, mitä todella asiasta ajattelevat. (Heikkilä 2004, 57.)

Tutkimuksen jokaista osa-aluetta pyrittiin painottamaan kyselyssä yhtä paljon. Käytännössä kuitenkin esimerkiksi taloushallinnon koko henkilöstölle näkyvien tukitoimintojen ja näin ollen myös linjan tutkimuskohteiden ja tutkimuksen kysymysten osuus jäi pienemmäksi kuin tietohallinnon tai yleisten toimistopalveluiden. Jotta kysely kolmesta osa-alueesta ja niiden tutkimuskohteiden vaihtelevasta määrästä huolimatta, olisi yhtenäinen niin sisällöltään, rakenteeltaan kuin ulkonäöltäänkin, päädyttiin ratkaisuun, jossa jokaista osa-aluetta kohden esitettiin ensin matriisimuodossa väittämiä ja jokaisen osion lopuksi vastaaja sai mahdollisuuden esittää vapaan kehitysehdotuksensa tai jättää terveisensä kyseiselle linjalle. Avoimissa kysymyksissä käytettiin ilmaisuja 'kehitysehdotus' ja 'terveiset', joiden toivottiin innoittavan vastaajia positiivisiin ehdotuksiin pelkästään ongelmien ilmaisemisen sijaan.

Johtoajatuksena kysymysten asettelussa oli, että tutkimuksella ei pyritä henkilöarviointiin, vaan tyytyväisyyden arviointiin pyrittäisiin puhtaasti asiakeskeisesti. Käytännössä kuitenkin oli mahdotonta täysin välttyä henkilöarvioinneilta, sillä osa tutkimuksen kohteina olleista prosesseista ja palveluista ovat organisaatiossa yhden henkilön vastuulla, jolloin kyseisen henkilön työpanos ja osaaminen vaikuttavat merkittävästi palvelun toimivuuteen ja palvelua käyttävien henkilöiden kokemaan tyytyväisyyteen.

Kyselyä toteutettaessa tuli lisäksi huomioida, että osa kohdehenkilöistä työskenteli pääsääntöisesti muualla kuin Hakaniemen keskustoimistossa ja näin ollen heiltä tuli suodattaa pois selvästi keskustoimistossa työskenteleville osoitetut tutkimuskysymykset, joita ovat esimerkiksi aulapalveluja ja tilojen siisteyttä koskevat kysymykset.

## 7 Tyytyväisyys tukitoimintoihin SAK ry:ssä

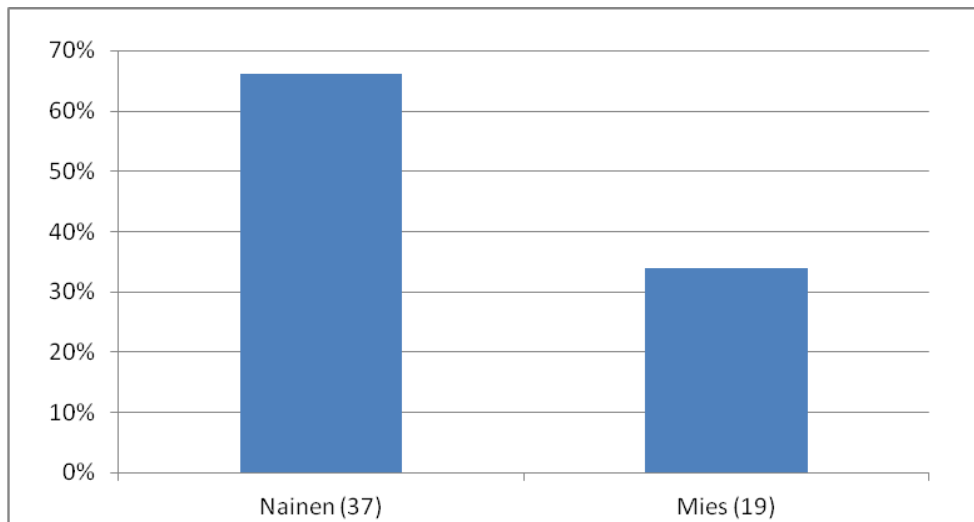
Tutkimus toteutettiin sähköisellä www-kyselylomakkeella. Aineiston hankinnassa käytettiin toimeksiantajan hallinnoimin tunnuksin Digium Enterprise ohjelmaa. Linkki kyselyyn johdantoineen (liite 1) lähetettiin sähköpostitse koko SAK ry:n henkilökunnalle, yhteensä 105 henkilölle. Myöhemmin, toimeksiantajan pyynnöstä, tutkimuksesta suodatettiin pois tutkimuksen kohteena olevan Sisäiset palvelut –osaston työntekijöiden antamat vastaukset. Näin ollen kohderyhmän määrä pieneni 105 henkilöstä 91 henkilöön, joista keskustoimistolla työskenteli 73 ja aluetoimistoilla 18.

Vastausaikaa henkilöstölle annettiin kolme viikkoa. Noin puolessa välissä vastausaikaa henkilöstölle lähetettiin muistutusviesti. Kyselyyn vastasi yhteensä 56 henkilöä, jolloin vastausprosentiksi muodostui 62 %.

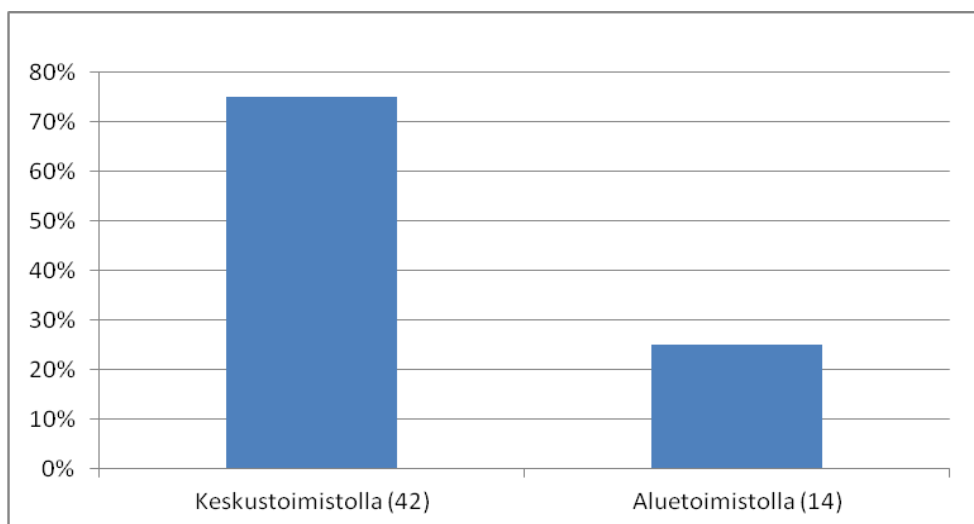
### 7.1 Taustatiedot

Taustakysymyksillä haluttiin pääasiassa selvittää työskentelikö vastaaja keskustoimistolla vai aluetoimistoilla. Vastauksen mukaan määräytyi mitkä toimistopalveluja koskevat kysymykset vastaajalle esitettiin. Muuten tarvetta vastaajien ryhmittelyyn taustakysymysten avulla ei varsinaisesti ollut. Tutkija lisäsi kuitenkin kysymykset sukupuolesta ja osastosta, jotta toimeksiantaja niin halutessaan, voi käyttää tietoja tilastoidakseen ketkä olivat organisaation ahkerimmat kyselyyn vastaajat.

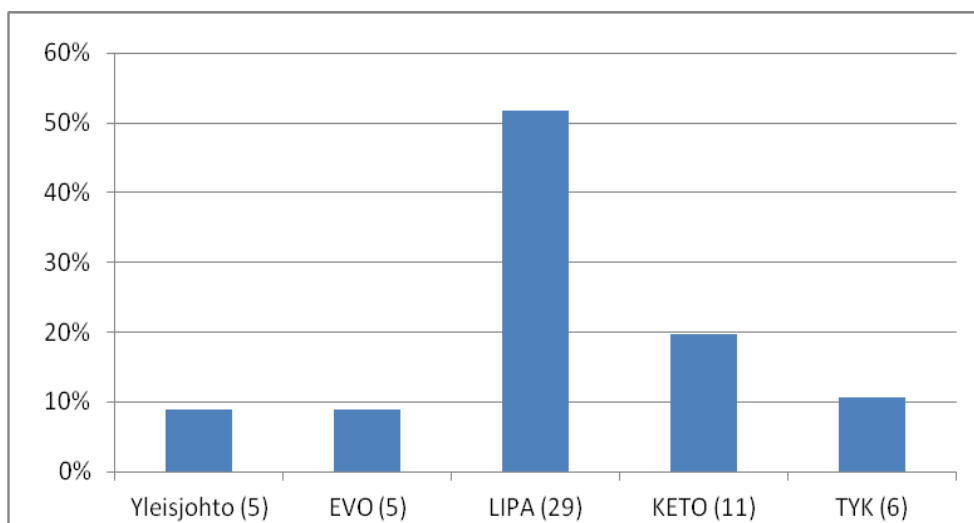
56:stä kyselyyn vastanneesta 66 % oli naisia ja 34 % miehiä (kuva 4). 75 % vastaajista työskenteli pääsääntöisesti Hakaniemen keskustoimistolla ja 25 % jossakin SAK ry:n 13 aluetoimistoista. Keskustoimiston työntekijöiden keskuudessa vastausprosentti oli 59% ja aluetoimistoiden 78 % (kuva 5). SAK ry:n osastot ovat keskenään hyvin erikokoisia, joten vastausten määriä ei suoraan voi verrata osastoittain. Huomion arvoista kuitenkin oli, että kaikilta osastoilta, mukaan lukien yleisjohdolta, saatiin useita vastauksia (kuva 6). Taustakysymyksillä saadusta tiedosta voidaan päätellä, että organisaatio on kyselyssä kokonaisuudessaan hyvin edustettuna.



Kuvio 4 Vastaajan sukupuoli



Kuvio 5 Vastaajan pääsääntöinen työskentelypaikka



Kuvio 6 Vastaajan osasto

## 7.2 Tyytyväisyys taloushallintoon

Jokainen kyselyn kolmesta osiosta aloitettiin matriisikysymyksillä, joissa esitettiin positiivisia väittämiä. Matriisikysymysten arvoasteikko oli 1-5 siten, että numero 1 vastasi arvoa heikko ja numero 5 vastasi arvoa erinomainen. Vastausvaihtoehto 3 oli neutraali. 'ei samaa eikä eri mieltä'. Matriisikysymysten väittämät esitettiin niin, että toivottu tulos eli ihannearvo oli 5. Matriisikysymysten vastauksista pystyttiin näin ollen laskemaan keskiarvo, joka ilmaisi vastaajien keskimääräisen tyytyväisyyden. Mitä lähempänä saatu tulos oli arvoa 5, sitä tyytyväisempiä väittämän kohteeseen oltiin. Keskiarvon lisäksi ilmaistiin keskihajonta, mikä puolestaan kuvaa sitä, miten hajallaan arvot ovat keskiarvon ympärillä. Mitä suurempi keskihajonnan arvo on, sitä enemmän vastauksissa ja mielipiteissä oli vaihtelua. (Karjalainen 2010, 97.)

Kuviossa 7 on vastausten keskiarvoa ja keskihajontaa hyväksikäyttäen havainnollistettu vastaajien tyytyväisyyttä SAK:n taloushallintoon. Väittämään numero 7 ”olen tyytyväinen taloushallinnon palveluihin kokonaisuutena” saatu keskiarvo 3,8 osoittaa tyytyväisyyden palveluihin kokonaisuudessaan olevan hyvällä tasolla. Myös keskihajonta väittämän kohdalla oli varsin pieni (0,9). Erityisen tyytyväisiä vastaajat keskiarvojen perusteella olivat ongelmatilanteissa samaansa tukeen. Huonoimman keskiarvon (2,8) sai väittämä ”Olen saanut koulutusta järjestelmien käyttöön”.

”Koulutusta on varmastikin ollut saatavilla, mutta uusia järjestelmiä ja systeemejä tuli kerralla niin paljon, ettei kaikkien koulutuksiin ennättänyt osallistumaan.- - ”

Taloushallinnon sähköiset järjestelmät saivat vastaajilta yleiskeskiarvon 3,4 ja järjestelmien käyttäjävälisyys arvon 3,5. Avoimissa vastauksissa kävi ilmi, että järjestelmät koettiin monimutkaisiksi ja hankaliksi käyttää.

”Järjestelmiä voisi vieläkin yksinkertaistaa. - - ”

On mahdollista, että järjestelmät koettiin hankalakäyttöisiksi siksi, että käyttäjillä oli puutteelliset taidot, jotka eivät ohjelmia harvoin käytettäessä myöskään juuri parane.



## 7.4 Tyytyväisyys toimistopalveluihin

Tyytyväisyys toimistopalveluihin kokonaisuudessaan oli hyvällä tasolla ja sai keskustoimistolla keskiarvon 3,5 (kuvio 8) ja aluetoimistoilla keskiarvon 4,0 (kuvio 9). Avoimista vastauksista kuitenkin kävi ilmi, että toimistopalvelut -linjan yleisestä asenteesta toivottaisiin entistä palvelualttiimpaa.

Toimiston opasteet saivat keskiarvon 4. Erityisen tyytyväisiä oltiin auloissa sijaitseviin infotauluihin, jotka ilmoittavat päivän kokoukset. Infotaulun käyttöön kuitenkin toivottiin koulutusta ja yhtenäisempää ohjeistusta, sillä se luo ensivaikutelman SAK ry:stä kaikille talossa asioiville. Yhtenäisemmällä ohjeistuksella tarkoitettiin esimerkiksi sitä, että infotauluun lähetetyistä ilmoituksista löytyisi samat tiedot ja, että ilmoituksissa puhuttaisiin ryhmistä ja asioista niiden oikeilla nimillä, lempinimien sijaan.

”Infotaulu on toimiston käyntikortti” ”

Vastausten keskiarvon ja avoimien vastausten perusteella voitiin todeta, ettei vieraiden vastaanottokäytäntöä koettu erityisen toimivaksi. Vastajat ilmaisivat myös kokeneensa vahtimestaripalveluiden heikentyneen sen jälkeen, kun aulapäivystys tuli osaksi heidän tehtäviään. Toisaalta keskihajonta näissä aiheissa oli suurta, joten on todettava vieraiden vastaanottoon ja vahtimestaripalveluihin liittyen väittämien jakaneen mielipiteitä. Avoimissa vastauksissa kävi ilmi, että vieraiden vastaanotossa toivottiin tiiviimpää yhteistyötä Metalliliiton kanssa.

”On resurssien tuhlausta istuttaa kolmea ihmistä alakerran vaihteessa ns. opastustehtävissä, kun sihteerit kuitenkin joutuvat vieraat vastaanottamaan 3. kerroksessa.”

”- - Kukaan ei pääse vastaanottamaan taloon tulevia paketteja. Tai jos vaikka tarvitsisi laastaria vahtimestarien huoneesta, ei sinne pääse.”

Myös mobiililaitteiden tukipalveluissa koettiin olevan parantamisen varaa. Tukipalvelut olivat pääasiassa yhden henkilön vastuulla ja vastaajien mielestä tätä vastuuta tulisi ehdottomasti jakaa. Verrattaessa keskustoimiston ja aluetoimistojen vastauksia nousi esiin



ero tyytyväisyydessä mobiililaitteiden tukipalveluihin näiden välillä. Keskustoimistossa tukipalvelut saivat keskiarvon 2,0 ja aluetoimistoissa keskiarvo oli 5,0. Tutkimuksesta ei käy ilmi miksi ero oli näin suuri, ja miten aluetoimistojen saama tukipalvelu eroaa keskustoimistolaisten saamasta tuesta.

Postitus- ja monistuspalvelut sekä tarjoilukäytäntö saivat keskiarvon 4,5. Myös avoimista vastauksista kävi ilmi, että näihin palveluihin oltiin erittäin tyytyväisiä eikä suurempaa muutostarvetta ollut. Myös tietoisuus massapostitusmahdollisuudesta sai hyvän keskiarvon niin keskustoimistolla kuin alueillakin. Hajonta massapostitusta koskevassa väittämässä oli suurta, mutta selittyy sillä, että käytännössä vain lähtevää postia muutenkin käsittelevät työntekijät hyödyntävät sähköistä postitusmahdollisuutta. Avointen vastausten kehitysehdotuksissa posti- ja monistuspalveluiden osalta mainittiin, että koustilojen muistiinpanovälineiden tilan ja tulostimien paperitilanteen voisi tarkistaa säännöllisemmin.

Keittiöpalveluiden resurssivarauskäytäntö Outlook kalenterilla sai keskiarvon 4,5, joten myös tyytyväisyys varausten tekniseen puoleen oli hyvä. Hajontaa oli suurta myös resurssivarausten osalta, mutta selityksenä voidaan samaten pitää sitä, ettei resurssien varaus kuulu kaikkien vastanneiden työnkuvaan. Varauksista vastaa lähinnä sihteerit. Kehitysehdotuksena toivottiin tarjoiluista edelleen karsittavan ylimääräiset kalorit ja toisaalta aamukokouksiin toivottiin suolaista vaihtoehtoa.

”Postitus/monistus ja keittiöpalvelut toimivat erinomaisesti.”




”Olisi kiva, jos kokouksiin saisi edelleen tilata suolaista, esim. pikkusämpylät. Varsinkin aamukokouksien vieraille.”

Kyselyyn vastanneet olivat pääosin tyytyväisiä toimiston yleiseen siivoukseen, kuitenkin koettiin, että roskakorit, mukaan lukien lehti- ja paperinkeräysastiat, ehtivät aika ajoin täytyä ja työhuoneiden siivouksesta joutuu joskus huomauttamaan siivoojalle.

”Työhuoneet voisi siivota paremmin, pöydät ja pöytien aluset pyyhkiä aika ajoin, ilman että siivoojalle tarvitsee erikseen jättää lappua asiasta.”

Tyytyväisyys toimistopalveluihin			
1=Täysin eri mieltä,			
2=Jokseenkin eri mieltä,			
3= Ei samaa eikä eri mieltä,			
4= Jokseenkin samaa mieltä,			
5= Täysin samaa mieltä			
Keskustoimisto			
		<b>Vastausten keskiarvo (ihannearvo = 5)</b>	<b>Keski- hajonta</b>
<b>Väittämä</b>			
1. Toimiston opasteet ovat toimivat (N=42)		4.0	1.0
2. Nykyinen vieraiden vastaanottokäytäntö on toimiva (N=41)		2.5	1.4
3. Nykyiset vahtimestaripalvelut ovat toimivat (N=41)		2.0	1.3
4. Mobiililaitteiden tukipalvelut ovat riittävät (N=42)		2.0	1.2
5. Nykyiset postitus- ja monistuspalvelut ovat toimivat (N=42)		4.5	0.7
6. Olen tietoinen sähköisestä massapostitusmahdollisuudesta (DM-message) (N=42)		4.5	1.6
7. Nykyinen kokoustarjoilukäytäntö on toimiva (N=42)		4.5	0.9
8. Osaan tehdä kokousresurssivarauksia Outlook -kalenterissa(N=41)		4.5	1.4
9. Olen tyytyväinen työhuoneeni siivoukseen (N=42)		2.5	1.1
10. Olen tyytyväinen toimiston yleisten tilojen siivoukseen (N=42)		3.0	1.0
11. Olen tyytyväinen toimistopalveluihin kokonaisuutena (N=42)		3.5	1.0

Kuvio 8 Tyytyväisyys toimistopalveluihin keskustoimistolla

		<b>Vastausten keskiarvo (ihannearvo = 5)</b>	<b>Keski- hajonta</b>
<b>Väittämä</b>			
1. Olen tietoinen sähköisestä massapostitusmahdollisuudesta (DM-message) (N=14)		4.0	1.3
2. Mobiililaitteiden tukipalvelut ovat riittävät (N=14)		5.0	0.5
3. Olen tyytyväinen toimistopalveluihin kokonaisuutena (N=14)		4.0	0.5

Kuvio 9 Tyytyväisyys toimistopalveluihin aluetoimistoilla

## 7.5 Tyytyväisyys tietohallintoon

Tietohallinto (kuvio 10) sai kokonaisuutena keskiarvon 4,7, mikä tarkoittaa että tyytyväisyys oli erittäin korkealla tasolla. Keskiarvo ylsi kaikissa matriisikysymyksen esitetyissä väittämissä neljään tai sen yli. Avoimissa vastauksissa toivottiin parannusta teknisen tuen saatavuuteen ja konkreettisena kehityskkeinona tälle ehdotettiin sähköisen yhteydenottolomakkeen lisäämistä Sorvi -extranettiin. Lisäksi nostettiin esiin toive yksinkertaisemmasta ja kansankielisemmästä viestinnästä.

"Ammattitaitoista ja avuliasta porukkaa, mutta en ymmärrä mitä he puhuvat."

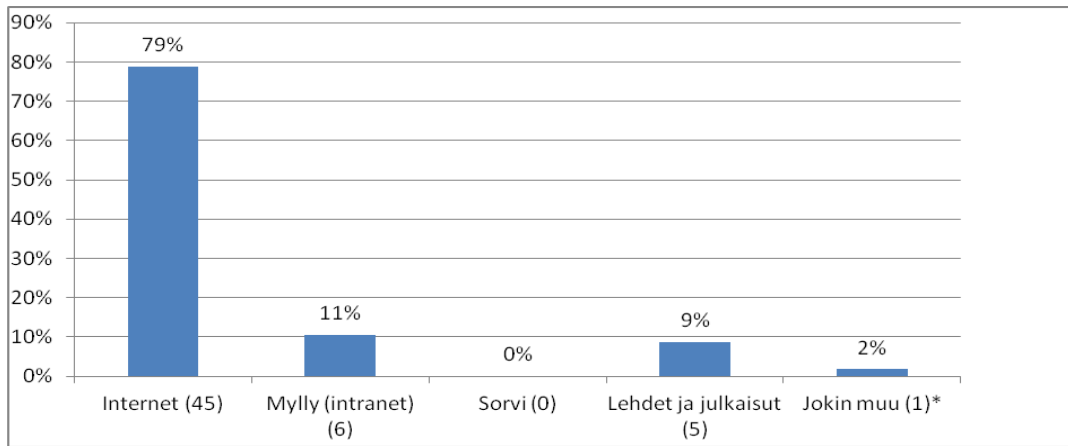
"Tietohallinnon viestityksen meille tavallisille käyttäjille tulisi olla yksinkertaisempaa, viestit ovat usein niin uuvuttavia, ettei niitä pysty omaksumaan, saati toteuttamaan niissä olevia ohjeita"

Useissa vastauksissa painotettiin laitteiden ja ohjelmien käyttäjäystävällisyyttä ja sitä, miten tätä näkökulmaa tulisi paremmin ottaa huomioon. Vastajien mielestä käyttäjäystävällisyys ei täysin toteudu esimerkiksi Myllyssä, josta asiakirjojen hakeminen koettiin vaikeaksi. Lisäksi mielipiteet jakautuivat väittämän ”tiedän mistä löydän ohjeet useimmin ilmeneviin atk-laitteisiin liittyviin ongelmiin” kohdalla.

"Ohjeiden lukeminen ja hakeminen myllystä ei ole paras mahdollinen- -."

Kritiikkiä sai myös kännyköiden datakatot sekä langattoman netin käytettävyys, joka erään vastaajan mielestä on tehty erittäin hankalaksi ja näin ollen sitä ei pystytty hyödyntämään optimaalisesti.

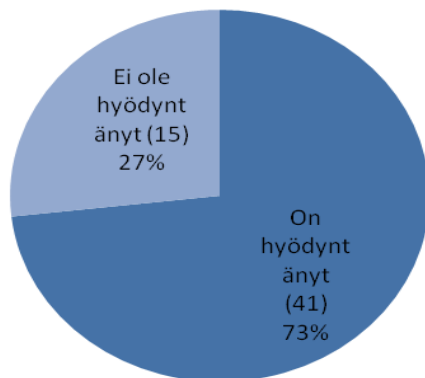




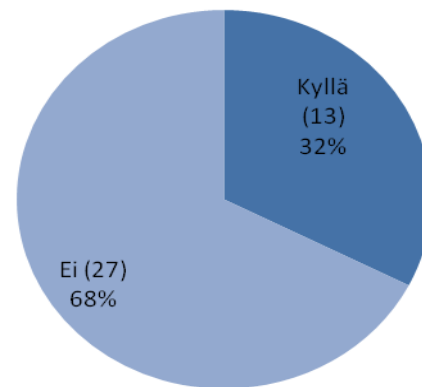
\*kirjallisuus

Kuvio 11 Ensisijainen tiedonhakukanava

## 7.5.2 Etätyö



Kuvio 12 Etätyömahdollisuuden hyödyntäminen



Kuvio 13 Ongelmia etäyhteisissä tai ohjelmien etäkäytössä

Kuviossa 12 on havainnollistettu etätyömahdollisuuden hyödyntäminen organisaatiossa. 73 % vastanneista ilmoitti hyödyntäneensä työnantajan luomaa mahdollisuutta etätyöskentelyyn. 27 % ei ollut hyödyntänyt etätyöskentelymahdollisuutta. 32 % heistä, jotka olivat tehneet etätyötä, olivat kohdanneet ongelmia joko yhteyksissä tai ohjelmien etäkäytössä (kuviokuva 13). Ongelmia oltiin kohdattu:

- yhteyden kytkennässä,
- yhteyksissä päivitysten jälkeen,
- yhteyksien hitaudessa,
- laskujen hyväksymisessä etänä,
- henkilöstötyötilan käytössä etänä ja
- M-filesin liitteiden avaamisessa.

### 7.5.3 Atk-ohjelmien osaaminen ja koulutuksen tarve

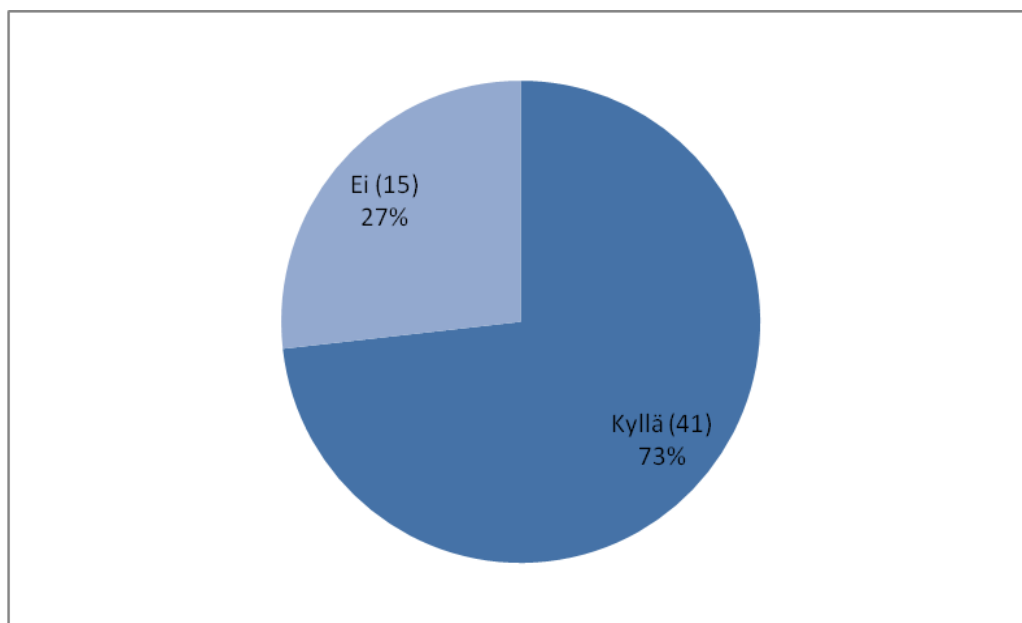
Kyselyyn vastanneita pyydettiin arvioimaan omaa osaamistaan SAK:ssa yleiskäytössä olevissa atk-ohjelmissa. Yleiskäytössä olevat ohjelmat on esitelty liitteenä olevassa taulukossa (liite 2). Arviointi tehtiin viisiasteisella asteikolla välillä huono - kiitettävä, siten että numero 1 vastasi arvoa huono ja numero 5 arvoa kiitettävä. Myös osaamista koskevista vastauksista voitiin näin ollen laskea keskiarvo ja keskihajonta. Lisäksi vastaajalle annettiin vaihtoehto 'en ole käyttänyt', sillä esimerkiksi taloushallinnon osalta budjetoitiohjelman käyttäminen ei kuulu jokaisen työnkuvaan..

Tulokset (kuva 14) osoittavat, että Microsoft Office Wordin ja Outlookin osaaminen arvioitiin olevan hyvää (keskiarvo molemmissa 4,3). Myös Microsoft Office PowerPoint ja Henkilöstöhallinnon työtila ylsivät lähelle arvoa hyvä (keskiarvo molemmissa 3,7). Microsoft Office Excelissä, Microsoft Live Meetingissä, Workflow:ssa ja M-filesissa osaamisen vastattiin olevan kohtalaista, kun taas Microsoft Communicator pikaviestimen ja Talgraf budjetoinnin osalta osaaminen oli vastanneiden mukaan tyydyttävää. Näiden kohdalla myös hajontaluvut olivat suurimmat.

1=Huono			
2=Tyydyttävä			
3=Kohtalainen			
4=Hyvä			
5=Kiitettävä			
En ole käyttänyt	Väittämä	Vastausten keskiarvo (ihannearvo = 5)	Keskiahjonta
0	1. Microsoft Office Word	4.3	0.7
5	2. Microsoft Office Excel	3.0	1.4
0	3. Microsoft Office Power Point	3.7	1.0
0	4. Microsoft Office Outlook	4.3	0.8
14	5. Microsoft Live Meeting (online kokoukset)	3.0	1.6
23	6. Microsoft Communicator 2007 (pikaviestin)	2.0	1.5
0	7. Henkilöstöhallinnon työtila (palkkaennittelyt, poissaolot, lomat ja matkalaskut)	3.7	0.8
8	8. Workflow (sähköinen laskun kierrätys ja hyväksyntä)	3.3	1.6
22	9. TalGraf Budjetointi	2.3	1.6
1	10. M-files Mylly (asiakirjojen työstäminen ja tallennus)	3.3	1.1

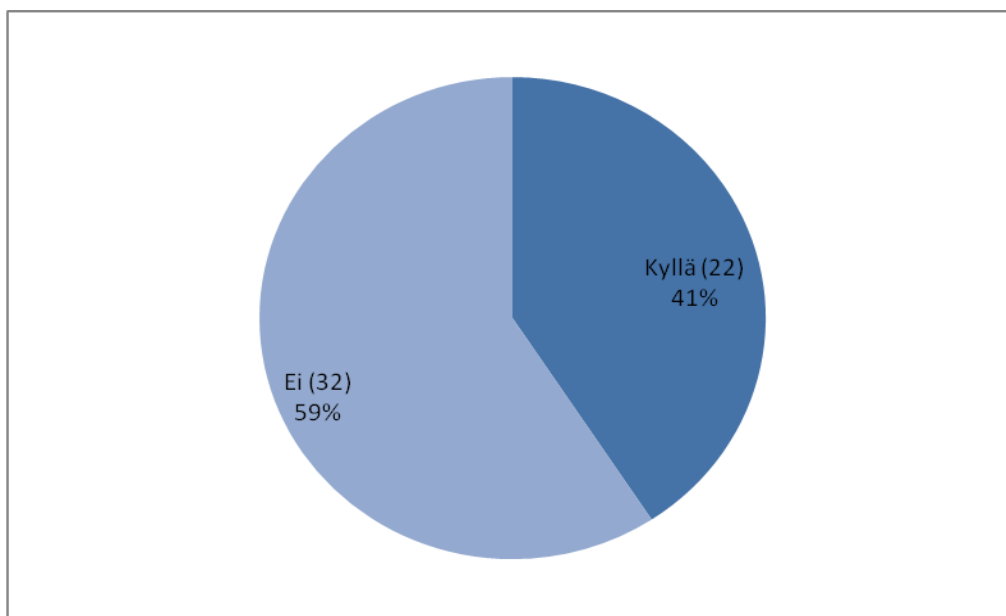
Kuvio 14 Atk-ohjelmien osaaminen

Talgraf Budjetointi -ohjelman heikko osaaminen selittyy osin vähäisellä käyttötarpeella, sillä budjetointi ei ole jatkuva prosessi. Pikaviestin taas on kiinteänä jokaisen organisaation jäsenen tietokoneella, mutta silti se sai 23 kappaletta 'en ole käyttänyt' -vastauksia. Niin haluttaessa pikaviestin voisi helpottaa organisaation jäsenten välistä viestintää ja mahdollisesti vähentäisi myös saapuvan sähköpostin määrää. Pikaviestin myös ilmoittaa Outlookin kalenteria hyväksikäyttäen milloin henkilö on vapaa tai varattu, mikä vähentäisi tarvetta enää tarkistaa asiaa kalenterin puolelta.



Kuvio 15 Atk-osaamisen kehittäminen viimeisen puolen vuoden aikana

Vastaajilta tiedusteltiin myös heidän atk-osaamisen kehittämistä viimeisen puolen vuoden aikana, koulutuksen tarvetta kyselyhetkellä sekä sitä, millainen koulutus parhaiten palvelisi vastaajien tarpeita. Vastaajista 73 % vastasi viimeisen puolen vuoden aikana kehittäneensä atk-osaamistaan yhden tai useamman ohjelman osalta, mikä osoittaa, että organisaatiossa yleisesti ymmärretään tarve ylläpitää omaa osaamistaan (kuvio 15).



Kuvio 16 Koulutuksen tarve



41 % vastaajista vastasi kaipaavansa koulusta yhteen tai useampaan atk-ohjelmaan (kuvio 16), joita olivat:

- M-files
- Excel
- Lyyti
- Adoben ohjelmat
- SPSS-tilastointiohjelma
- SharePoint
- Sosiaalinen media

Ryhmässä, ulkopuolisen kouluttajan johdolla tapahtuvat koulutukset koettiin SAK ry:ssä tehokkaimmiksi, etenkin alkeiden opettelussa. Vaativammalla tasolla toivottiin juuri kohderyhmän työtehtäviin ja tarpeisiin räätälöityä koulutusta. Vastaajat pitivät lisäksi tärkeänä sitä, että koulutukset sisältäisivät käytännön harjoituksia, jotka tehtäisiin omilla työvälineillä.

”Koulutus, mitä voi välittömästi ottaa käyttöön ja jota tosiasiallisesti tarvitsee työsssänsä.”

Moni myös toivoi saavansa lisää tukea työtovereiltaan. Tutkijan mielestä olisikin tärkeää, ettei omia taitoja vähäteltäisi vaan tarjottaisiin rohkeasti apua ja pyritäisiin yhdessä ratkaisemaan atk-ohjelmien kanssa syntyviä ongelmatilanteita.

#### **7.5.4 Harvemmin käytettävien ohjelmien käyttöaste**

Taulukossa 1 on havainnollistettu organisaatiossa harvemmin käytettävien atk-ohjelmien käyttöastetta prosentuaalisesti. Sulkuihin on lisäksi merkitty vastaajien määrä kappaleina. Kysymys esitettiin kaikille vastaajille, jolloin vastaajien yhteenlaskettu lukumäärä oli 56.

Matriisilla haluttiin selvittää siinä mainittujen ohjelmien käyttöastetta ja sitä ylläpidetäänkö jotakin ohjelmista turhaan. Kysely osoitti, että vain Adoben ohjelmia ja Microsoftin Officeen OneNotea käytettiin päivittäin, muiden ohjelmien osalta käyttö oli vä-

häisempää. Viikoittain käytössä olivat edellä mainittujen lisäksi Microsoft Office Groove, Lyyti, Digium enterprise sekä SPSS-tilastointiohjelma. Muutamana kerran kuukaudessa tai vieläkin harvemmin käytettiin DM-messagea sekä Mind Manageria.

Tuloksia arvioitaessa on huomioitava, ettei ohjelmien käyttöastetta voi suoraan verrata keskenään, sillä eri ohjelmia kohden organisaatiolla on eri määrä lisenssejä. Myös vastausten kappalemäärä on ilmoitettu taulukossa, jotta toimeksiantaja voi halutessaan verrata lukuja lisenssien määrään.

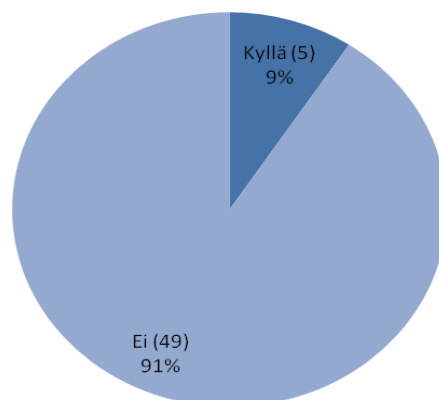
	Harvemmin	Muutamana kerran kk	Viikoittain	Päivittäin	En ole käyttänyt
1. Microsoft Office OneNote (muistiinpano ja tietojenhallintaohjelma) <sup>2</sup>	9% (5)	2% (1)	2% (1)	2% (1)	86% (48)
2. Microsoft Office Publisher (julkaisuohjelma) <sup>3</sup>	5% (3)	2% (1)	0% (0)	0% (0)	93% (52)
3. Microsoft Office Groove (yhteiskäyttöohjelma) <sup>4</sup>	2% (1)	0% (0)	2% (1)	0% (0)	96% (54)
4. Adobe ohjelmat (ei adobe reader) <sup>5</sup>	13% (7)	2% (1)	11% (6)	7% (4)	67% (37)
5. Lyyti (tapahtumanhallinta)	27% (15)	13% (7)	2% (1)	0% (0)	59% (33)
6. Digium Enterprise (tiedonkeruu- ja kyselytyökalu)	14% (8)	11% (6)	2% (1)	0% (0)	73% (41)
7. SPSS-tilastointiohjelma	9% (5)	4% (2)	2% (1)	0% (0)	86% (48)
8. DM-message (sähköinen postituspalvelu) <sup>6</sup>	9% (5)	0% (0)	0% (0)	0% (0)	91% (52)
9. Mind Manager (ajatuskartat)	4% (2)	4% (2)	0% (0)	0% (0)	93% (52)

Taulukko 1 Harvemmin käytettävien ohjelmien käyttöaste

Käyttöasteen yhteydessä kysyttiin myös sitä, kuinka tärkeänä vastaajat pitivät kyseistä ohjelmaa oman työnsä kannalta. Kysymykseen vastaamista ei oltu rajoitettu ja mielipiteensä ilmaisivat myös he, jotka eivät olleet ohjelmaa käyttäneet. Tämän kysymyksen osalta vastauksia ei voitu pitää luotettavina, joten kysymystä ei tarkastella muiden tulosten joukossa.

### 7.5.5 Puuttuvat atk-laitteet ja -ohjelmat

91 % vastaajista oli tyytyväisiä heillä kyselyhetkellä käytössä olleisiin atk-laitteisiin ja -ohjelmiin (kuvio 17).



Kuvio 17 Atk-laitteen tai ohjelman puuttuminen

9 %:n mielestä heiltä puuttui jokin atk-ohjelma tai -laite, jonka he työssään tarvitsisivat.

Vastauksissa toivottiin esimerkiksi:

- adoben uusimmat versiot lomakkeiden ym. tekoon,
- officen 2010 versiot,
- kuvankäsittelyohjelma etenkin alueille internet-sivujen teon avuksi,
- tablet-tietokone kokouksissa, palavereissa, matkoilla ja kotona tiedonhankintaan ja yhteydenpitoon.

## 8 Yhteenveto ja johtopäätökset

Kyselyllä saatiin hyvä yleiskuva SAK ry:n henkilökunnan tyytyväisyydestä organisaation tukitoimintoihin. Henkilökunnan tyytyväisyys kyselyn kohteena olleisiin linjoihin oli kokonaisuudessaan hyvällä tasolla ja tarpeet sekä tarjottavat palvelut kohtasivat.

Henkilökunnan atk-osaaminen oli pääosin hyvällä tasolla. Lisäksi he olivat sisäistäneet itsensä kouluttamisen ja tietojen ja taitojen ylläpitämisen tarpeen. Henkilökunta piti ryhmissä, ulkopuolisen kouluttajan johdolla tapahtuvia koulutuksia tehokkaimpina. Vaativammalla tasolla toivottiin juuri kohderyhmän työtehtäviin ja tarpeisiin räätälöityä koulutusta. Lisäksi pidettiin tärkeänä sitä, että koulutukset sisältäisivät omilla työvälineillä tehtäviä käytännön harjoituksia.

Suurin osa oli tyytyväinen käytössään oleviin ohjelmiin ja laitteisiin, mutta kuten edellä todettiin, muutama kuitenkin ilmaisi tarpeensa puuttuvaan ohjelmaan tai laitteeseen, joita olivat:

- adoben uusimmat versiot lomakkeiden ym. tekoon,
- officen 2010 versiot,
- kuvankäsittelyohjelma etenkin alueille internet-sivujen teon avuksi,
- tablet-tietokone kokouksissa, palaverissa, matkoilla ja kotona tiedonhankintaan ja yhteydenpitoon.

Avoimien vastausten perusteella kehittämistä toivottiin muissakin kohteissa. Henkilöstö toivoi:

- koulutusta ja kertausta myös taloushallinnon työvälineisiin,
- etenkin toimistopalvelulinjan yleisestä asenteesta toivottiin palvelualttiimpaa,
- yhtenäisempää ohjeistusta infotaulujen käyttöön,
- vastaanottokäytäntöihin parempaa yhteistyötä Metalliliiton kanssa heikentyneiden vahtimestaripalveluiden ratkaisemiseksi,
- mobiililaitteiden tukipalvelujen vastuun jakamista useammalle henkilölle,
- parannusta teknisen tuen saatavuuteen, yhteydenottolomake Sorviin,
- tietohallinnolta yksinkertaisempaa ja kansankielisempää viestintää,
- langattomaan nettiin pääsyn helpottamista.

## 8.1 Tutkimuksen luotettavuus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää SAK ry:n henkilökunnan tyytyväisyyttä organisaation sisäisesti tuottamiin tukitoimintoihin. Tutkijan työharjoitteluun perustuva kokemus organisaatiosta ja sen tukitoiminnoista antoi hyvät lähtökohdat tutkimuksen toteuttamiselle.

Tutkimuksen reliabiliteetilla tarkoitetaan sen pysyvyyttä ja toistettavuutta eli sitä pysyivätkö tulokset samoina, jos tutkimus toistettaisiin. (Karjalainen 2010, 23.) Tutkimuksen sisäinen reliabiliteetti voidaan todeta mittaamalla sama tilastoyksikkö useampaan kertaan. Jos uudelleen mittaamalla saadaan samankaltaiset tulokset, on tutkimus sisäisesti reliabeli. Ulkoisella reliabiliteetilla taas tarkoitetaan sitä, onko mittaus toistettavissa muissa tutkimuksissa ja tilanteissa. (Heikkilä 2004, 187.) Tässä tutkimuksessa sisäinen reliabiliteetti on suurempi kuin ulkoinen. Tutkimusta ei sellaisenaan voitaisi toteuttaa muissa organisaatioissa, sillä tutkimuksen kysymykset on spesifioitu nimenomaan SAK ry:n organisaation sopiviksi.

Tutkimuksen perusjoukkona oli koko SAK ry:n henkilökunta. Vastausprosentiksi muodostui 62 %, mikä kattoi työntekijöitä jokaiselta organisaation osastolta. Näin ollen henkilökunnan voitiin katsoa ollen kyselyssä hyvin edustettuna. Toisaalta, vastausprosentti vaihteli hieman kysymysten välillä, jolloin tulosten tarkkuus vaihteli hieman kysymyksestä riippuen.

Karjalaisen (2010, 23.) mukaan tutkimuksen tai mittarin validiteetilla tarkoitetaan sen pätevyyttä mitata juuri sitä, mitä sen on ollut tarkoitus mitata. Mittarit ja menetelmät eivät aina vastaa sitä todellisuutta, jota tutkija on ajatellut. On esimerkiksi mahdollista, että vastaajat käsittävät tutkimuksen kysymykset toisin kuin tutkija on ne tarkoittanut. Ja jos tutkija edelleen käsittelee vastaukset oman käsityksensä mukaisesti, ei tuloksia voida pitää pätevinä. (Hirsjärvi ym. 2004, 216 - 217.) Edellä mainitun virheen välttämiseksi kyselylomakkeen kysymykset hyväksyttiin toimeksiantajalla ennen kyselyn julkaisua. Myös Sisäiset palvelut -osaston työntekijöillä oli mahdollisuus kommentoida kysymyksiä ennen niiden lopullista muotoilua. Tästä huolimatta harvemmin käytettävi-

en atk-ohjelmien hyödyllisyyttä käsittelevät vastaukset jouduttiin poistamaan tulosten joukosta, koska vastausten määrä oli suurempi kuin ohjelmien käyttäjien määrä.

Tutkimuksella haluttiin selvittää henkilökunnan mielipiteitä, jolloin oli kiinnitettävä erityistä huomiota kysymysten asetteluun. Kysymykset ja väittämät muotoiltiin positiivisesti, jotta mielipiteen ilmaisua ei olisi koettu kiusalliseksi. Vastaaminen tapahtui anonyymisti, joten vastauksia ei voitu yhdistää yksittäiseen vastaajaan.

Tuloksia arvioitiin tunnetuimmilla tilastollisilla tunnusluvuilla: keskiarvolla ja keskihajonnalla, jotka molemmat voidaan laskea välimatka-asteikon muuttujille. Nämä tunnusluvut koettiin valideiksi, koska matriiseissa käytetty asteikko oli jokaisella osa-alueella sama. Keskiarvolla pystyttiin ilmaisemaan vain henkilökunnan keskiarvoista tyytyväisyyttä, mikä ei yksinään ole riittävä mittari tulosten pätevyydelle. Tämän takia vastauksille laskettiin myös keskihajonta, joka ilmaisee vastausten ryhmittymistä keskiarvon ympärille. Yhdessä nämä kaksi tunnuslukua antoivat käsityksen vastaajien mielipiteistä ja niiden mahdollisesta jakautumisesta.

(Karjalainen 2012, 87, 97 - 99.)

## **8.2 Jatkotutkimusehdotukset**

Tässä tutkimuksessa saatiin vain hyvin pinnallinen kuva henkilökunnan tyytyväisyydestä SAK ry:n tukitoimintoihin. Tehtyä tutkimusta ei ole syytä toistaa samanlaisena, sillä siten tuskin saataisiin uutta tietoa henkilökunnan tyytyväisyydestä. Sen sijaan olisi mielenkiintoista tutkia tyytyväisyyttä syvemmin keskittyen jokaiseen tämän tutkimuksen kohteina olleiden linjojen toimintaan erikseen ja pyrkiä selvittämään syitä sille, miksi joihinkin tämän tutkimuksen kohteisiin ei oltu täysin tyytyväisiä. Myös aiheiden yksityiskohtaisempi käsittely olisi mahdollista, jos tukitoimintoja tutkittaisiin linjakohtaisesti, yksi linja kerrallaan.

## **8.3 Oman oppimisen arviointi**

Nykyisin suurin osa ammattikorkeakouluopintoihin liittyvistä projekteista tehdään paritai tiimitehtävinä, joten opinnäytetyöprosessin läpikäyminen yksin oli kasvattava kokemus. Opin erityisesti aikatauluttamaan ja suunnittelemaan työskentelyäni niin, että jo-

kainen tutkimuksen vaihe valmistui sille määritellyssä aikataulussa. Tieteellinen kirjoittaminen tuntui alkuun haastavalta, mutta helpottui hieman työn edetessä. Seuraavassa tutkimuksessa kuitenkin olisin viisaampi monen asian suhteen.

Työn aihe oli mielestäni mielenkiintoinen ja työelämälähtöinen. Työni myötä opin, paitsi hahmottamaan organisaatioiden toimintaa kokonaisuutena, myös tunnistamaan niiden menestymisen kannalta tärkeitä prosesseja. Koen työn kehittäneen myös viestintä- ja projektityöskentelytaitojani, jotka molemmat ovat tärkeitä taitoja nykypäivän assistentille.

## Lähteet

Aalto, L., Peltomäki, S. & Westermarck, I. 2007. Tehokkaasti toimistossa. Oppimateriaalit. WSOY. Helsinki.

Aditro 2012. Aditro Workflow. Luettavissa:

<http://www.aditro.fi/ohjelmistoratkaisut/taloushallinto/tuotteet/aditro-workflow>.

Luettu: 6.4.2012.

Ahonen, J. & Pohjanheimo, E. 2008. Asian ytimessä. 4. painos. Palmenia. Helsinki.

Burke, W. 2009 Organization development. What we know and what we need to know going forward. Luettavissa: [http://andewal.com/archive/7\\_keys\\_of\\_od.pdf](http://andewal.com/archive/7_keys_of_od.pdf). Luettu 21.8.2012.

Digium 2012. Digium Enterprise - Suomen markkinajohtaja. Luettavissa:

<http://www.questback.fi/digium-enterprise>. Luettu: 12.4.2012.

Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. 5., uudistettu painos. Business-sarja. Edita. Helsinki.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10., osin uudistettu laitos. Tammi. Helsinki.

Honkola, J & Jounela, T. 2000. Palveluosaamisen piruetit. Haaga-sarja. Otava. Helsinki.

Hopponen, U. 3.5.2012. Laskentapäällikkö. Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö SAK ry. Sähköposti.

Huuhtanen 2007. Toimiva toimisto. Toim. Ketola, R. Työterveyslaitos. Helsinki.



- Hätönen, H. 2007. Oppiva organisaatio. Educa-instituutti. Koulutusmateriaali 8.10.2007. Luettavissa: [http://info.stakes.fi/NR/rdonlyres/09B05A90-DA27-4CE5-A074-BAE48DEFEE73/0/Hatonen2\\_08102007.pdf](http://info.stakes.fi/NR/rdonlyres/09B05A90-DA27-4CE5-A074-BAE48DEFEE73/0/Hatonen2_08102007.pdf). Luettu: 20.4.2012.
- Juran, J.M. 1998. Juran's Quality Handbook. 5. painos. McGraw-Hill. New York.
- Järvinen, P. 2000. Esimies ja työyhteisön kehittäminen. Ekonomia. WSOY. Helsinki.
- Karjalainen, L. 2010. Tilastotieteen perusteet. Otava. Helsinki.
- Kauranen, T., Koskensalmi, S., Multanen, L. & Vanhala, A. 2011. Ilmapölykysely - Tuloksista kehittämiseen. Työterveyslaitos. Helsinki
- Kosonen, K. & Pekkanen, L. 2010. Toimistopalvelut. Prima. Edita. Helsinki.
- Kupias, P., Peltola, R. & Saloranta, P. 2011. Onnistu palautteessa. WSOYpro. Helsinki.
- Kuusipalo, J. 2006. Organisaation kehittäminen. Oulun yliopisto. Taloustieteiden tiedekunta. Luettavissa: [www.taloustieteet oulu.fi/file.php?fid=221](http://www.taloustieteet oulu.fi/file.php?fid=221). Luettu: 20.4.2012.
- Leppänen, A. 2004. Osaaminen tietotyössä - käsityksiä, tuloksia, tutkimustarpeita. teoksessa Työ ja ihminen -aikakauskirja. 3/2004. Toim. Härmä, M.
- Lillrank, P. 1998. Laatuajattelu. Otava. Keuruu.
- Lindström, K. 1994. Terve työyhteisö - kehittämisen malleja ja menetelmiä. Toim. Lindström, K. Työterveyslaitos. Helsinki
- Lyyti 2012. Luettavissa: <http://www.lyyti-palvelu.fi/ominaisuudet#Sähköiset%20kutsut%20tuottavat%20tulosta>. Luettu. 6.4.2012.

M-files 2011. Helppoa ja tehokasta dokumenttien hallintaa. Luettavissa:

<http://www.m-files.com/fin/professional.asp>. Luettu: 5.4.2012.

Majamäki, T. 3.5.2012. Tietohallintoasiantuntija. Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö SAK ry. Sähköposti.

Majamäki, T. 15.5.2012. Tietohallintoasiantuntija. Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö SAK ry. Sähköposti

Microsoft 2012a. Microsoft Office Live Meeting 2007: ominaisuudet ja edut. Luettavissa: <http://office.microsoft.com/fi-fi/live-meeting/microsoft-office-live-meeting-2007-ominaisuudet-ja-edut-HA101791945.aspx>. Luettu: 6.4.2012.

Microsoft 2012b. Microsoft Office Communicator 2007:n uudet ominaisuudet. Luettavissa: <http://office.microsoft.com/fi-fi/communicator-help/microsoft-office-communicator-2007-n-uudet-ominaisuudet-HA010206465.aspx?CTT=1>. Luettu 10.5.2012.

Microsoft 2012c. OneNote 2010:n perustoiminnot. Luettavissa:

<http://office.microsoft.com/fi-fi/onenote-help/onenote-2010-n-perustoiminnot-HA101829998.aspx>. Luettu 3.9.2012.

Microsoft 2012d. Publisher 2012. Luettavissa: <http://office.microsoft.com/fi-fi/publisher/>. Luettu 3.9.2012.

Microsoft 2012e. Products: Groove Virtual Office. Luettavissa:

<http://grv.microsoft.com/products/default.htm>. Luettu: 3.9.2012.

Moilanen, R. 2001. Oppivan organisaation mahdollisuudet. Pro. Tammi. Helsinki.

Pitkänen, R. 2005. Mahdollisuuksien johtaminen. 3. painos. Dark Oy. Vantaa.

Porter, M. 1991. Kansakuntien kilpailuetu. Otava. Helsinki.

SAK 2012a. Perustietoa SAK:sta. Luettavissa: <http://www.sak.fi/tama-on-sak/perustietoa>. Luettu: 21.8.2012.

SAK 2012b. Osastojen henkilöt ja yhteystiedot. Luettavissa:<http://www.sak.fi/tama-on-sak/yhteystiedot/osastojen-henkilot>. Luettu: 21.8.2012

Savolainen, V. 3.5.2012. Tietohallintopäällikkö. Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö SAK ry. Sähköposti.

Savolainen, V. 15.5.2012. Tietohallintopäällikkö. Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö SAK ry. Sähköposti.

Suomen standardisoimisliitto 2000. SFS-KÄSIKIRJA 72. Tietotyön ergonomia. Yleisperiaatteet, kalusteet ja työasemat, ohjelmistot, laitteet. 2. painos. Kyriiri Oy. Helsinki

Tietotekniikan liitto 2003. Tietotekniikan liiton Atk-sanakirja. 12. uudistettu painos. TTL-julkaisusarja. Talentum. Helsinki.

Tilastokeskus 2012. Etätyö. Luettavissa: <http://www.stat.fi/meta/kas/etatyo.html>. Luettu: 13.4.2012.

Väitala, R & Jylhä, E. 2001. Menestyvä yritys. Liiketoimintaosaamisen perusteet. Business. Edita. Helsinki.

Väitala, R. & Jylhä, E. 2006. Liiketoimintaosaaminen. Menestyvän yritystoiminnan perusta. Business. Edita. Helsinki.

**Tyytyväisyys tukitoimintoihin 6/2012**

Tervetuloa vaikuttamaan työn sujuvuuteen SAK:ssa!

Olen Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman opiskelija Haaga-Helia ammattikorkeakoulusta, Helsingistä. Suoritin työharjoitteluni SAK:n keskustuimistolla syksyllä 2011. Teen nyt opinnäytetyönäni tutkimusta SAK:n henkilökunnan tyytyväisyydestä organisaation tukitoimintoihin.

Yhteistyössä Sisäiset palvelut -osaston kanssa suunnitellun kyselyn tavoitteena on kartoittaa tukitoimintojen palvelevuutta sekä tuoda esille toiveita tai kehitysehdotuksia niihin liittyen.

Tutkittavia osa-alueita on kolme ja ne on nimetty SIPA:n linjojen mukaisesti: taloushallinto, toimistopalvelut ja tietohallinto. Kyselyn osa-alueet sisältävät monivalinta- sekä avoimia kysymyksiä ja osioiden lopuksi Sinun on mahdollista esittää kehitysehdotuksesi tai lähettää terveisesi kyseiselle linjalle.

Kysely suoritetaan anonymisti, joten voit rohkeasti ilmaista mielipiteesi. Halutesasi voit osallistua palkinnon arvontaan ja jättää nimesi viimeiselle sivulle. Nimesi tullaan käsittelemään irrallisena muusta kyselystä.

Toivon, että käytät ajastasi noin 10-15 minuuttia vastataksesi tähän kyselyyn, sillä mielipiteesi on tärkeä!

Kiitos ajastasi!

Parhain terveisin,  
Emmi Hakanen

Taustatiedot

**1. Sukupuoleni**

- Nainen
- Mies

**2. Työskentelen pääsääntöisesti**

- Keskustoimistolla
- Aluetoimistolla

**3. Osastoni**

- Yleisjohto
- EVO
- SIPA
- LIPA
- KETO
- TYK

Tässä osiossa on esitetty väittämiä taloushallintoon liittyen. Vastaa väittämiin parhaiten omaa mielipidettäsi vastaavalla vastausvaihtoehdolla.

Kerro lopuksi kehitysehdotuksesi tai terveisesi taloushallintotiimille.

#### 4. Tyytyväisyyteni taloushallintoon liittyviin asioihin

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
1. Koen saavani riittävästi tietoa taloushallinnon asioista	( )	( )	( )	( )	( )
2. Olen tyytyväinen taloushallinnon sähköisiin järjestelmiin (Workflow, Talgraf)	( )	( )	( )	( )	( )
3. Taloushallinnon sähköisten järjestelmien käyttö on helppoa ja vaivatonta	( )	( )	( )	( )	( )
4. Olen saanut koulutusta järjestelmien käyttöön	( )	( )	( )	( )	( )
5. Tiedän kenen puoleen käännyn ongelmatilanteessa	( )	( )	( )	( )	( )
6. Ongelmatilanteessa apua on saatavilla nopeasti	( )	( )	( )	( )	( )
7. Olen tyytyväinen taloushallinnon palveluihin kokonaisuutena	( )	( )	( )	( )	( )

#### 5. Kehitysehdotukseni tai terveiseni taloushallintotiimille

---



---



---



---

Tässä osiossa on esitetty väittämiä yleisiin toimistopalveluihin liittyen. Vastaa väittämiin parhaiten omaa mielipidettäsi vastaavalla vastausvaihtoehdolla.

Kerro lopuksi kehitysehdotuksesi tai terveisesi toimistopalvelulinjalle.

## 6. Tyytyväisyyteni toimistopalveluihin (keskustoimisto)

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
1. Toimiston opasteet ovat toimivat	( )	( )	( )	( )	( )
2. Nykyinen vieraiden vastaanottokäytäntö on toimiva	( )	( )	( )	( )	( )
3. Nykyiset vahtimestaripalvelut ovat toimivat	( )	( )	( )	( )	( )
4. Mobiililaitteiden tukipalvelut ovat riittävät	( )	( )	( )	( )	( )
5. Nykyiset postitus- ja monistuspalvelut ovat toimivat	( )	( )	( )	( )	( )
6. Olen tietoinen sähköisestä massapostitusmahdollisuudesta (DM-message)	( )	( )	( )	( )	( )
7. Nykyinen kokoustarjoilukäytäntö on toimiva	( )	( )	( )	( )	( )
8. Osaan tehdä kokousresurssivarauksia Outlook -kalenterissa	( )	( )	( )	( )	( )
9. Olen tyytyväinen työhuoneeni siivoukseen	( )	( )	( )	( )	( )
10. Olen tyytyväinen toimiston yleisten tilojen siivoukseen	( )	( )	( )	( )	( )
11. Olen tyytyväinen toimistopalveluihin kokonaisuutena	( )	( )	( )	( )	( )

**7. Tyytyväisyyteni toimistopalveluihin (aluetuimistot)**

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei sa- maa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
1. Olen tietoinen sähköisestä massa- postitusmahdollisuudesta (DM- message)	( )	( )	( )	( )	( )
2. Mobiililaitteiden tukipalvelut ovat riittävät	( )	( )	( )	( )	( )
3. Olen tyytyväinen toimistopalveluihin kokonaisuutena	( )	( )	( )	( )	( )

**8. Kehitysehdotukseni tai terveiseni toimistopalvelulinjalle**


---



---



---



---



Tässä osiossa on esitetty väittämiä tietohallintoon liittyen. Vastaa väittämiin parhaiten omaa mielipidettäsi vastaavalla vastausvaihtoehdolla.

Kerro lopuksi kehitysehdotuksesi tai terveisesi tietohallintotiimille.

### 9. Tyytyväisyyteni tietohallintoon

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
1. Olen tyytyväinen nykyiseen tietokoneeseeni	( )	( )	( )	( )	( )
2. Olen tyytyväinen käytössäni oleviin atk-ohjelmiin	( )	( )	( )	( )	( )
3. Olen saanut koulutusta ohjelmien ja laitteiden käyttöön	( )	( )	( )	( )	( )
4. Tiedän kenen puoleen käännyn ongelmatilanteessa	( )	( )	( )	( )	( )
5. Tiedän mistä löydän ohjeet useimmin ilmeneviin atk-ohjelmiin liittyviin ongelmiin	( )	( )	( )	( )	( )
6. Olen tyytyväinen tietohallinnon palveluihin kokonaisuutena	( )	( )	( )	( )	( )

**10. Mitä seuraavista käytät ensisijaisena tiedonhankintakanavana?**

- Internet
- Mylly (intranet)
- Sorvi
- Lehdet ja julkaisut
- Jokin muu, mikä \_\_\_\_\_

**11. Oletko hyödyntänyt kannettavan tietokoneen etätyömahdollisuutta?**

- Kyllä
- En

**12. Oletko kohdannut ongelmia etäyhteyksissä tai ohjelmien etäkäytössä?**

- Kyllä
- En

**13. Kuvaile ongelmaa lyhyesti**

---

---

---

---

**14. Arvioi osaamistasi seuraavissa atk-ohjelmissa.**

	Osaamiseni					En ole käyttänyt
	Huono	Tyydyttävä	Kohtalainen	Hyvä	Kiitettävä	
1. Microsoft Office Word	( )	( )	( )	( )	( )	( )
2. Microsoft Office Excel	( )	( )	( )	( )	( )	( )
3. Microsoft Office Power Point	( )	( )	( )	( )	( )	( )
4. Microsoft Office Outlook	( )	( )	( )	( )	( )	( )
5. Microsoft Live Meeting (online kokoukset)	( )	( )	( )	( )	( )	( )
6. Microsoft Communicator 2007 (pikaviestin)	( )	( )	( )	( )	( )	( )
7. Henkilöstöhallinnon työtila (palkkaerittelyt, poissaolot, lomat ja matkalaskut)	( )	( )	( )	( )	( )	( )
8. Workflow (sähköinen laskun kiertäminen ja hyväksyntä)	( )	( )	( )	( )	( )	( )
9. TalGraf Budjetointi	( )	( )	( )	( )	( )	( )
10. M-files Mylly (asiakirjojen työstäminen ja tallennus)	( )	( )	( )	( )	( )	( )

## 15. Kuinka usein hyödynnät seuraavia atk-ohjelmia ja kuinka hyödyllisiä ohjelmat Sinulle ovat?

Jos et käytä ohjelmaa, vastaa "En ole käyttänyt" ja jätä muut kohdat tyhjiksi.

	Käytän ohjelmaa				En ole käyttänyt	Ohjelma on työssäni			
	Harvemmin	Muutamankerran kuukaudessa	Viikottain	Päivittäin		Hyödytön	Ei hyödyllinen eikä hyödytön	Melko hyödyllinen	Erittäin hyödyllinen
1. Microsoft Office OneNote (muistiinpano ja tietojenhallinta-ohjelma)	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
2. Microsoft Office Publisher (julkaisuohjelma)	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
3. Microsoft Office Groove (yhteiskäyttö-ohjelma)	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
4. Adobe ohjelmat (ei adobe reader)	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
5. Lyyti (tapah-tumanhallinta)	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
6. Digium Enterprise (tiedonkeruu- ja kyselytyökalu)	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
7. SPSS-tilastointiohjelma	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
8. DM-message (sähköinen postituspalvelu)	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
9. Mind Manager (ajatuskartat)	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )

## 16. Puuttuuko Sinulta jokin atk-ohjelma tai laite, jota tarvitsisit työssäsi?

- ( ) Kyllä  
( ) Ei

**17. Minkä atk-ohjelman tai laitteen tarvitsisit? Perustele vastauksesi.**

---

---

---

---

**18. Oletko viimeisen puolen vuoden aikana kehittänyt osaamistasi atk-ohjelmissa? (yhdessä tai useammassa)**

- Kyllä  
 En

**19. Kaipaako koulutusta johonkin atk-ohjelmaan? (yhteen tai useampaan)**

- Kyllä  
 En

**20. Ohjelma(t), johon kaipaavat koulutusta:**

---

---

---

---

**21. Kuvaile lyhyesti millainen atk-koulutus palvelee parhaiten Sinun oppimistasi (esim. ryhmässä oppiminen, ulkopuolinen kouluttaja, läheisen työkaverin apu...)**

---

---

---

---

Kerro tähän kehitysehdotuksesi tietohallintotiimille.  
Kerro esimerkiksi miten tekniikkaa, koulutusta ja toimintamalleja voitaisiin parantaa.

**22. Kehitysehdotukseni tai terveiseni tietohallintotiimille**

---

---

---

---

**23. Kirjoittamalla tähän nimesi osallistut palkinnon arvontaan (ei pakollinen)**

---

<b>Atk-ohjelmat</b>	
<b>Ohjelman nimi</b>	<b>Ohjelman kuvaus</b>
<b>Word, Excel, PowerPoint ja Outlook</b>	Microsoft Office -paketin perusosat (tekstinkäsittely, taulukkolaskenta, esitysgrafiikka ja sähköposti)
<b>Microsoft Live Meeting</b>	Mahdollistaa online kokoukset ja koulutukset (Microsoft 2012a.).
<b>Microsoft Communicator 2007</b>	Ms Officen pikaviestin, joka mahdollistaa myös Internet puhelut(voIP) sekä videoneuvottelut (Microsoft 2012b.)
<b>Henkilöstön työtila</b>	henkilökohtainen web sivusto, jonka kautta luetaan palkkaerittely, rekisteröidään poissaolot, lomat, ylityöt ja matkalaskut (Hopponen, U. 3.5.2012.)
<b>Workflow</b>	Taloushallinnon työkalu, jota käytetään laskujen sähköiseen kierrätykseen (Aditro 2012)
<b>TalGraf Budjetointi</b>	Sähköinen raportointi ja budjetointiohjelma (Hopponen, U. 3.5.2012.)
<b>M-files mylly</b>	Dokumentinhallinta/sähköinen arkistointi, yhteisten työasiakirjojen työstäminen ja tallennus (M-files 2011, Savolainen, V. 3.5.2012)
<b>Mylly / Sorvi</b>	Organisaation intranet/ extranet. (Savolainen, V. 15.5.2012, Majamäki, T. 15.5.2012.)

## Harvemmin käytettävät ohjelmat:

<b>Microsoft OneNote</b>	Muistiinpano ja tietojenhallinta-ohjelma, sähköinen muistikirja (Microsoft 2012c.)
<b>Microsoft Office Publisher</b>	Julkaisujen tekoon (Microsoft 2012d.)
<b>Microsoft Office Groove</b>	Yhteiskäyttöohjelma, ns. virtuaalitoimisto. (Microsoft 2012e.)
<b>Adobe ohjelmat (Adobe Photoshop CS5, Adobe Flash Professional CS5, Adobe Dreamweaver CS5, Adobe Illustrator CS5) (ei Adobe Reader)</b>	Kuvankäsittelyyn, animaatioiden, julkaisujen ja internet (Savolainen, V. 3.5.2012)
<b>Lyyti</b>	Tapahtumanhallintapalvelu, tapahtumien ilmoittautumiset, viestinnät ja jälkimarkkinoinnit (Lyyti 2012)
<b>Digium Enterprise</b>	Tiedonkeruu- ja kyselytyökalu (Digium 2012.)
<b>SPSS-tilastointiohjelma</b>	Tutkijoiden käyttöön tarkoitettu tilastointiohjelma (Savolainen, V. 3.5.2012)
<b>DM-message</b>	Sähköinen postituspalvelu, käytetään etenkin massapostituksissa (Majamäki, T. 3.5.2012.)
<b>Mind Manager</b>	Ajatuskartat (Savolainen, V. 3.5.2012)

SAK

Päätösesitys

Talous- ja sisäisten  
palvelujen osasto [REDACTED]

6.2.2009

Johtoryhmä 23.2.2009

## KESKUSTOIMISTON UUSI KOKOUSTARJOILUMALLI

Toimistolla järjestettävien kokousten ja tapaamisten määrä on viime vuosina huomattavasti lisääntynyt. Viime vuonna tarjoilukulut olivat 27 000 euroa. Kokoustarjoiluja on päivittäin 4-5 kappaletta, kuukaudessa noin 100 tilaisuutta.

Nykyinen tarjoilukäytäntö on runsasta ja osin epäterveellistä. Useasti tarjoilutilaukset ovat väärin mitoitettuja suhteessa kokouksen todelliseen osallistujamäärään, joten huomattava osa tarjoiluista jää "yli" ja tulee tarjolle omalle henkilökunnalle.

Emännän työmäärä on melkoinen ja se tulee vielä lisääntymään siirtyessämme pois kertakäyttöastioiden käytöstä.

## Uusi kokoustarjoilukäytäntö

Taso esittää, että osana toimiston Green Office-järjestelmää otamme kokeilukäyttöön kevennetyn ja terveellisemmän kokoustarjoilumallin.

Aamupäivän aikana tarjoiluna kahvi /tee/ hedelmiä/ keksejä/ tuoremehua/kivennäisvettä. Iltapäivällä lisäksi pieni makea kahvileipä. Poikkeustarjoilusta (esim. arvovieraat, kv –vieraat, hallitus) sovitaan tapauskohtaisesti suoraan emännän kanssa. Sisäisissä palavereissa ei ole kokoustarjoilua. Emäntä huomioi kesän/syksyn kausituotteet (marjat, vihannekset) tarjoilun monipuolistamiseksi.

Uuden kokoustarjoilukäytännön toimivuus arvioidaan loppusyksystä.

## Päätösesitys

Johtoryhmä päättää, että keskustuimisto siirtyy uuteen kokoustarjoilukäyttöön maaliskuun alusta tason esittämällä tavalla.

## Asian valmistelijat

[REDACTED] ja [REDACTED]

## Asian esittelijä

[REDACTED]

Suomen Ammattiliittojen  
Keskusjärjestö SAK ryPL 157  
FI-00531 HELSINKIPuh. +358 (0)20 774 000  
Fax +358 (0)20 774 0225www.sak.fi  
sak@sak.fi