

Kehittämisehdotuksia sihteerien toimenkuviin sosiaali- ja terveysministeriön sosiaali- ja terveysterveyspalveluosastolla

Jenni Mäkitalo

Opinnäytetyö

Johdon assistenttityön ja kielten
koulutusohjelma

2014



<p>Tekijä tai tekijät Jenni Mäkitalo</p>	<p>Ryhmätunnus tai aloitusvuosi 2009</p>
<p>Raportin nimi Kehittämisehdotuksia sihteerien toimenkuviiin sosiaali- ja terveysministeriön sosiaali- ja terveystalveluosastolla</p>	<p>Sivu- ja liitesivumäärä 48 + 7</p>
<p>Opettajat tai ohjaajat Mia-Maria Salmi</p>	
<p>Opinnäytetyö tarkastelee sihteerin työn tulevaisuudennäkymiä, uudistuksia operatiivisessa työskentelyssä sosiaali- ja terveysministeriössä sekä ministeriön erään osaston sihteerien työn nykytilaa. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miten esimiehet, esittelijät ja sihteerit näkevät osaston sihteerien roolin ministeriötyöskentelyssä nyt ja miten nämä tahot toivoisivat tämän roolin kehittyvän.</p> <p>Taloudellinen tilanne ja säästöpainet asettavat valtioneuvostollekin paineita uudistua ja kehittää toimintatapojaan. Virkamiesten keski-ikä on korkea ja lähivuosina eläkkeelle siirtyvien määrä on suuri, mikä tuo muiden haasteiden lisäksi myös tarpeita tarkastella ministeriön imagoa nuorten silmissä potentiaalisena työnantajana. Muutokset toimistotyössä ja työnteon tavoissa tulevaisuudessa tullevat vaikuttamaan myös ministeriössä työskentelevän avustavan henkilökunnan rooliin ja työarkeen.</p> <p>Näkökulmana opinnäytetyössä ovat tulevaisuustutkimukset sihteerien ja assistenttien työstä sekä käynnissä olevat hankkeet valtioneuvoston ja sosiaali- ja terveysministeriön työskentelyn uudistamiseksi. Tutkimus toteutettiin kesällä 2013 teemahaastattelujen ja lomakekyselyn avulla yhdistäen kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusotetta.</p> <p>Sihteerityöhön ollaan osastolla pääasiassa tyytyväisiä, mutta palvelujen saatavuudessa on ollut jonkin verran tyytymättömyyttä. Ongelmia työskentelyssä ovat muun muassa kiire, jatkuva muutos, volyymin puute ja tiedonkulun haasteet. Perinteisiä sihteerien tehtäviä arvostetaan, mutta myös toiveita haasteellisempien tehtävien lisääntymisestä esitetään. Mahdollisia osaston ja koko ministeriön tasolla keskitettäviä tehtäviä tulee tutkimuksessa esiin useita.</p> <p>Ehdotukset sihteerityön kehittämiseksi koskevat esimerkiksi sihteerien keskinäisen johtamisen, verkostoitumisen ja projektisuunnittelun lisäämistä, sihteerien vastuuttamista prosessi- ja ohjelmisto-ohjeiden laadintaan sekä yhteistyötä oppilaitosten kanssa.</p>	
<p>Asiasanat Sihteerit, toimenkuvat, kehittäminen</p>	

Degree Programme in Modern Languages and Business Studies for Management Assistants

<p>Authors Jenni Mäkitalo</p>	<p>Group or year of entry 2009</p>
<p>The title of thesis Suggestions for Improving Secretaries' Duties at the Department for Social and Health Services of the Ministry of Social Affairs and Health</p>	<p>Number of report pages and attachment pages 48 + 7</p>
<p>Advisor(s) Mia-Maria Salmi</p>	
<p>This bachelor's thesis looks into future aspects of a secretary's work, reorganizing operative work at the Ministry of Social Affairs and Health and the current state of secretarial work at one of this ministry's departments. The aim of the thesis is to study how supervisors, specialists and secretaries see the role of the department's secretaries now and how they would like to see this evolve.</p> <p>The current economic situation and pressures to cut costs are forcing the Finnish government to modernize and develop its working methods. The average age of personnel is relatively old, with many planning to retire in the near future. Among other challenges, this creates the need for the ministry to reflect upon its image as a potential employer from the perspective of younger potential employees. Changes in office work and in general ways of working are likely to affect the role and tasks of the ministry's ancillary staff.</p> <p>The thesis looks at the matter in light of predictions regarding the work of secretaries and assistants. It also looks at present government projects focused on reshaping work and the work environment at its various ministries. The study was made during summer 2013 using interviews and a questionnaire; it combines both qualitative and quantitative research methods.</p> <p>The study shows that the department's staff is for the most part satisfied with secretarial work. However, there has been some dissatisfaction with the availability of services. Problems consist of the need to hurry, constant change, fragmentary job descriptions and challenges regarding the flow of information, to mention just a few. Traditional secretarial duties are appreciated, although adding more challenging tasks is also seen as possible. Some tasks could be more concentrated, so that one or two persons in the department could do them.</p> <p>To develop secretarial work, this thesis suggests improving leadership among secretaries, networking and project planning. It also suggests putting secretaries in charge of creating processes and program instructions, as well as increasing co-operation with educational institutions.</p>	
<p>Key words Secretaries, job descriptions, development</p>	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Taustaa	2
1.2	Työn tavoitteet ja aiheen rajaus	2
1.3	Tutkimusongelma- ja kysymykset	3
1.4	Keskeiset käsitteet	3
2	Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö	5
2.1	Sihteerien rooli	6
2.2	Avustava henkilöstö valtionhallinnossa ja asiantuntijaorganisaatiossa	7
2.3	Tehtävänkuvaukset ja resurssit	8
2.4	Keskushallinnon uudistaminen, Valtioneuvoston hallintoyksikkö 2015 ja Hyvästä paremmaksi -hankkeet	11
3	Muuttuva sihteerityö	14
3.1	Johdon assistentti 2020 ja sihteerien toimenkuvien tulevaisuusnäkymiä	14
3.2	Assistentti- tai sihteeriryhmät	16
3.3	Sihteeripalveluiden ulkoistaminen	17
4	Tutkimuksen toteuttaminen	19
4.1	Tutkimusmenetelmät	19
4.2	Haastateltavat ja tutkimusjoukko	20
4.3	Tiedonhankintakysymykset	21
4.4	Tiedonkeruu	23
4.5	Aineiston analyysit	24
5	Tutkimuksen tulokset	25
5.1	Yleiskuva sihteerityöstä osastolla	25
5.2	Kipupisteet	27
5.2.1	Kiire	27
5.2.2	Volyymien puute	28
5.2.3	Jatkuva muutos	29
5.2.4	Tiedonkulku	30
5.3	Tärkeimmät työtehtävät	30
5.4	Osaamisen riittävyys ja täysimääräinen hyödyntäminen	33

5.5 Työtehtävät 10 vuoden päästä	34
6 Johtopäätökset ja kehittämissuhteet.....	37
7 Opinnäytetyön arviointi	43
7.1 Luotettavuus	43
7.2 Yleistettävyys.....	44
7.3 Toteutustapa	44
7.4 Prosessin arviointi	45
Lähteet.....	46
Liitteet.....	49
Liite 1. Kyselylomake.....	49
Liite 2. Kyselyn saatekirje.....	52
Liite 3. Vastaukset kysymykseen 2.	54

1 Johdanto

Uudistumiskyky on kaikkien organisaatioiden elinehto. Ministeriöt ja virastot eivät ole ensimmäisten joukossa herättämässä mielikuvia innovatiivisista työympäristöistä kankeahkojen ja tiukasti lainsäädännöllä ohjattujen menettelytapojensa takia.

Työn tekemisen tavat ja työvälineet ovat uudistuneet merkittävästi kuluneen vuosikymmenen aikana ja jatkuvasta uudistumisesta on tullut pysyvää. Globalisaatio, teknologia, sosiaalinen media ja työskentely eri ikäpolvia edustavien kanssa ovat vain muutamia esimerkkejä tulevaisuuden työtä muokkaavista trendeistä. Taloudelliset haasteet ovat jatkuva puheenaihe niin yksityisellä kuin julkisella sektorillakin ja säästökohteiden löytämisestä on tullut haastavaa, kun jo viimeistään edellisen laman yhteydessä karsittiin ylimääräiset henkilöstöresurssit.

Taloudellinen tilanne ja säästöpainheet asettavat valtioneuvostollekin paineita uudistua ja kehittää toimintatapojaan. Virkamiesten keski-ikä on korkea ja lähivuosina eläkkeelle siirtyvien määrä on suuri, mikä tuo muiden haasteiden lisäksi myös tarpeita tarkastella ministeriön imagoa nuorten silmissä potentiaalisena työnantajana. Uusia ohjelmistoja ja muita työvälineitä otetaan runsain mitoin käyttöön ja niiden jalkauttaminen työtä tosiasiallisesti tehostaviksi apuvälineiksi on vaativaa ja aikaa vievää. Muutokset toimistotyössä ja työnteon tavoissa tulevaisuudessa tullevat vaikuttamaan myös ministeriössä työskentelevän avustavan henkilökunnan rooliin ja työarkeen. Laajojen rakenneuudistusten rinnalla on hyvä tarkastella konkreettisesti työskentelytapoja ja pohtia, miten tehokkuuden lisäämistä tavoitellessa työ myös pidetään mielekkäänä.

Opinnäytetyö tarkastelee sihteerin työn tulevaisuudennäkymiä, uudistuksia operatiivisessa työskentelyssä sosiaali- ja terveystieteiden ministeriössä sekä ministeriön erään osaston sihteerien työn nykytilaa. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miten esimiehet, esittelijät ja sihteerit näkevät osaston sihteerien roolin ministeriötyöskentelyssä nyt ja miten nämä tahot toivoisivat tämän roolin kehittyvän. Opinnäytetyön lopussa on ehdotuksia toiminnan kehittämiseksi sekä keskitettäväksi tehtäviksi.

1.1 Taustaa

Henkilöstöllä on pelko, että käynnissä olevat hankkeet keskushallinnon uudistamiseksi ja ministeriön ja konsernin toimintatapojen tarkistaminen yhdistettynä resurssien tiukkenemiseen johtavat henkilöstön vähentämiseen. Tämä tarkoittaisi käytännössä, että eläkkeellä jäävien henkilöiden, myös avustavan henkilöstön eli muun muassa sihteerien, virkoja ei täytettäisi eikä uusia perustettaisi. Lisäksi ministeriön tehtävät saattavat lisääntyä entisestään käynnissä olevien ja juuri aloitettavien suurien, laajaa mediahuomiotakin keräävien sosiaali- ja terveydenhuollon hallinnonalan uudistusten myötä.

Opinnäytetyössä selvitetään tämänhetkistä sihteerin työtä sosiaali- ja terveystalvulosastolla (STO) sekä selvityksen pohjalta pohditaan, miten toimintatapojen yhtenäistämisen ja mahdollinen ministeriöiden toiminnan yhdistäminen vaikuttaisi esittelijöiden ja avustavan henkilöstön yhteistyöhön. Tutkimuksessa kysytään henkilöstön toiveita ja pelkoja sihteerien työstä 10 vuoden päästä ja henkilöstön ehdotuksia työskentelyn kehittämiseksi. Opinnäytetyössä kysytään myös henkilöstön suhtautumista sihteeripoolin käyttöönottoon.

1.2 Työn tavoitteet ja aiheen rajaus

Tutkimuksessa fokus on sihteerien työtehtävissä sekä niiden kehittämisessä ja uudelleenorganisoinnissa. Näkökulmana ovat tulevaisuustutkimukset sihteerien ja assistenttien työstä sekä käynnissä olevat hankkeet valtioneuvoston ja sosiaali- ja terveysministeriön työskentelyn uudistamiseksi.

Esittelijöiden työtehtäviä käsitellään hyvin suppeasti ja vain siltä osin, mitä nykyään asiantuntijatasen tehtävinä olevista työtehtävistä toivotaan siirtyvän avustavalle henkilökunnalle tai mitä tehtävistä toivotaan poistuvan kokonaan. Opinnäytetyö ei ota kantaa siihen, mitä muutoksia ehdotukset tulisivat vaatimaan ministeriön tai osaston työjärjestyksessä.

Sosiaali- ja terveystalvulosastoa käsiteltäessä puhutaan pääasiassa vain osaston Helsinkiin sijoitetusta henkilöstöstä. Ulkopuolelle on siis rajattu Lapsiasiainvaltuutetun toimisto, joka toimii erillisenä yksikkönä Jyväskylässä. Opinnäytetyössä ei käsitellä mi-

nisteriön muiden osastojen toimintaa, esikunta- ja erillisyyksiköiden avustavan henkilöstön tehtäviä eikä muiden ministeriöiden sihteerien toimenkuvia. Sihteerien toimenkuvista eri ministeriöissä on tehty viime vuosina muutamia opinnäytetöitä eri näkökulmista ainakin Haaga-Helia ammattikorkeakoulun alaisuudessa.

1.3 Tutkimusongelma- ja kysymykset

Tutkimuksessa selvitetään konkreettisella tasolla, mitä pidetään sihteerien tärkeimpinä rooleina ja tehtävinä esimiesten ja asiantuntijoiden tukemisessa sekä onko avustavan henkilökunnan osaaminen tai käytettävissä ollut aika riittänyt. Osaston henkilöstöltä kysytään lisäksi, miten he toivoisivat sihteerien tehtävänkuvan kehittyvän tulevaisuudessa ja minkälaiset tehtävät sihteerit näkisivät mielekkäinä erikoistumiskohteina. Opinnäytetyö selvittää, onko jokin esittelijöiden tehtävistä sellainen, minkä voisi siirtää avustavalle henkilökunnalle esittelijöiden työkuormituksen keventämiseksi sekä olisiko sihteereillä siihen riittävää osaamista.

Tutkimuksella selvitetään niin esimiesten, asiantuntijoiden kuin sihteerienkin näkemyksiä mm. seuraavista kysymyksistä:

- Mitä tehtäviä on voitava teettää oman tulosryhmän sihteereillä ja mitkä tehtävät voitaisiin ulkoistaa tai jättää tekemättä?
- Riittääkö sihteerien osaaminen?
- Mitä tehtäviä voidaan keskittää?
- Ovatko tarvittavat sihteeripalvelut saatavilla?
- Miten sihteerityö voitaisiin järjestää paremmin?

1.4 Keskeiset käsitteet

STO:lla on käytössä sihteerin tehtävissä toimivilla henkilöillä nimikkeet osastosihteerin, johdon sihteerin ja toimistosihteerin. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriössä ei ole käytössä alalla muuten yleistynyt assistentti-nimike. Sihteerin tehtävien kaltaisia tehtäviä hoidetaan myös nimikkeillä tarkastaja ja suunnittelija.

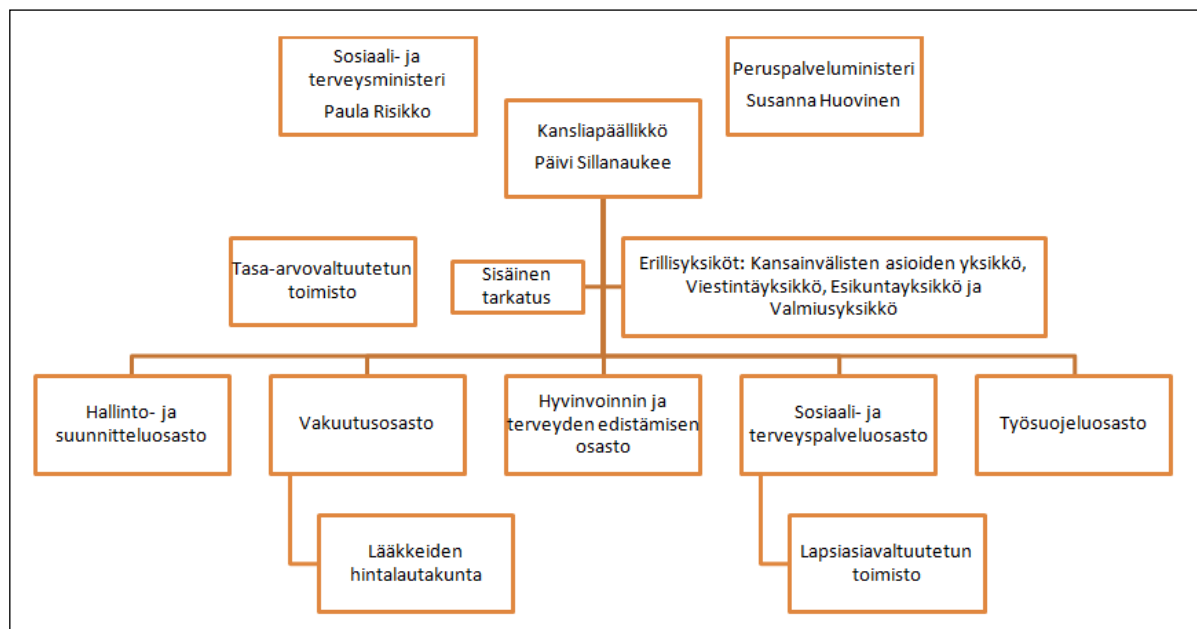
Soile Tuorinsuo-Byman esittää (2008, 131), että sihteerin nimike on vanhentunut ja nimike assistentti enemmän tätä päivää. Hän kuitenkin toteaa myös, että on mahdollista,

että kymmenen vuoden kuluttua myös assistentti-nimike on jo vanhahtava. Trendi tuoreessa aihepiirin kirjallisuudessa näyttäisi olevan käyttää rinnakkain sekä termejä sihteeri että assistentti sekä molempia näistä termeistä yhdistettyinä erilaisiin etuliitteisiin, kuten osasto, talous tai markkinointi. Opinnäytetyössä käytetään aina alkuperäislähteen käyttämää termiä ja STM:n virkamiehiin viitattaessa nimikkeiden mukaista sihteeri-termiä.

2 Sosiaali- ja terveysministeriö

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Sosiaali- ja terveysministeriön (jäljempänä STM) sosiaali- ja terveystaloustieteiden osasto. STM on osana valtioneuvostoa yksi Jyrki Kataisen hallituksen 12 ministeriöstä (Valtioneuvoston kanslia 2012), joiden perustehtäviä ovat hallitusohjelman toteuttaminen, lainsäädännön valmistelu ja alaisten laitosten strategisen tason ohjaus sekä taloussuunnittelu- ja seurantatehtävät. Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalalle kuuluvat muun muassa väestön terveyden edistämiseen, työ- ja elinympäristöön ja sosiaali- ja terveystaloustieteisiin liittyvät asiat. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012)

Sosiaali- ja terveysministeriössä työskenteli vuoden 2012 lopussa 443 henkilöä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013a, 4), joista vakituisia virkoja oli 435 (sosiaali- ja terveysministeriö 2013b). Toiminta on organisoitu viiteen eri osastoon ja neljään erillisyyksikköön. Organisaatorakenne on kuvattu kuviossa 1. Sosiaali- ja terveysministeriössä on kaksi ministeriä, sosiaali- ja terveysministeri Paula Risikko sekä peruspalveluministeri Susanna Huovinen, joiden lisäksi tasa-arvoasioista vastaa kulttuuri- ja urheiluministeri Paavo Arhinmäki.



Kuvio 1. Sosiaali- ja terveysministeriön organisaatio (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013c)

Toimintavuonna 2013 STM varautui tiukkaan taloustilanteeseen ja kasvaviin tehokkuusvaatimuksiin samalla kun se toteutti laajoja lainsäädäntöhankkeita ja osallistui valtionhallinnon uudistamishankkeisiin (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013d, 5). STM:n vuoden 2013 toimintasuunnitelmaan on kirjattu tavoitteita koskien myös toiminnallista tehokkuutta ja toimenpiteiksi mainitaan esimerkiksi uusien sähköisten työvälineiden käyttöönotto, tietyn ohjelmiston käyttö matkavarauksiin sekä toimitilojen tiivistäminen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013d, 17 - 19). Tavoitteita on myös liittyen henkisten voimavarojen hallintaan ja kehittämiseen, toimenpiteinä esimerkiksi varmistaa ydintehävissä tarvittavien voimavarojen ja osaamisen riittävyys, varautumista tukipalveluiden keskittämiseen ja muun muassa kielitaidon, it-osaamisen ja säädösvalmisteluosaaminen kartoittaminen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013d, 20).

Useat edellä mainituista toimenpiteistä koskevat myös sihteerityötä. Osastojen oman toiminnan kehittämisen lisäksi uudistuksia siis valmistellaan eritasoisissa hankkeissa. Toimintasuunnitelman tavoitteiden lisäksi sosiaali- ja terveysministeriön ja valtionhallinnon operatiivista toimintaa kehitetään tämän tutkimuksen toteutusaikana myös valtioneuvoston Keskushallinnon uudistaminen -hankkeella (KEHU), sosiaali- ja terveysministeriön Hyvästä paremmaksi -hankkeella sekä vastikään asetetulla Valtioneuvoston hallintoyksikkö 2015 -valmisteluhankkeella.

2.1 Sihteerien rooli

Sihteerien työtehtävät ovat hyvin vaihtelevia ja riippuvat pääasiassa organisaatiosta ja sihteerien avustettavina olevista henkilöistä. Niihin vaikuttavat myös työskentelymaan kulttuuri (mm. Tuorinsuo-Byman 2008, 14). Useimmat sihteerien toimenkuvia kuvaavat listat sisältävät useita kymmeniä tehtäviä. Alla on yksi esimerkki sihteerien tehtävähistoriasta, joka on mukailtu Työ- ja elinkeinoministeriön (2013) ylläpitämän Ammattinetti-sivuston sihteerien/assistenttien ammatinkuvauksesta:

- kokoussihteerinä toimiminen, pöytäkirjojen laatiminen ja puhtaaksikirjoitus
- aikataulujen suunnittelu ja ajanvaraukset
- postin ja sähköpostin käsittely sekä puheluiden vastaanottaminen ja välittäminen
- tiedotukseen sekä esitteiden, vuosikertomusten, mainostekstien ja vastaavien painatukseen liittyviä töitä sekä nettisivujen päivitystä

- erilaisten tilaisuuksien ja matkojen järjestely
- henkilöstöasioiden ja sisäisten hankintojen hoito
- raportointi, tilastointi ja arkistointi
- yhteenvedojen laatimista sekä informaation keräämistä ja valmistelua esimiehen tarvitsemaan muotoon
- esimiehen avustaminen
- esimiehen ja oman organisaation edustaja ulospäin
- erilaisten projektien ja työryhmien jäsenenä toimiminen, joissakin yrityksissä myös johtoryhmän jäsen.

2.2 Avustava henkilöstö valtionhallinnossa ja asiantuntijaorganisaatioissa

Sosiaali- ja terveysministeriötä voisi kuvata eräänlaiseksi asiantuntijaorganisaatioksi, ja sen toiminta ja asettamat vaatimukset sihteereille eroavat huomattavasti esimerkiksi kaupallisesta yrityksestä. Asiantuntijaorganisaatiolle on tyypillistä muun muassa, että päätöksenteko on hajautettua, ympäristön muutoksiin reagoidaan herkästi, tiedonkulku on avointa ja kontaktipinta asiakkaisiin on perinteistä laajempi (Maunula 1992, 10 - 12). STO:lla sihteeri pystyy palvelemaan tehokkaasti osastonsa henkilökuntaa ja sidosryhmiä, kun hänellä on riittävä tuntemus ainakin

- Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmästä ja alalla toimivista julkishallinnon organisaatioista sekä järjestöistä
- oman organisaation henkilöstöstä ja heidän vastuualueistaan
- käynnissä olevista lainsäädäntöhankkeista
- hallintolaista ja laista viranomaisten toiminnan julkisuudesta sekä oman organisaation tiedotuksen marssijärjestyksestä ja
- organisaation esittely- ja päätösprosesseista, asiakirjahallinnosta ja sen vaatimuksista sekä tietojärjestelmistä.

Julkisella sektorilla työskentely asettaa vaatimuksia sihteerien työskentelyyn koskien muun muassa läpinäkyvyyttä, raportointia ja arkistointia (Karjalainen 2008, 32).

STM kuvaa henkilöstöään osaavaksi ja tehtäviinsä sitoutuneeksi ja työtyytyväisyys on hyvällä tasolla (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013a, 5 ja 21). STO:lla sihteerit avustavat monipuolisissa tehtävissä ja tehtävien keskittäminen on vielä melko vähäistä. Sosiaali- ja

terveyspalveluosasto on myös tiiviisti yhteydessä sidosryhmiinsä, kuten kansalaisiin, muihin ministeriöihin ja virastoihin sekä järjestöihin. Yhteydenpito vaatii usein myös avustavalta henkilökunnalta ymmärtämystä hallinnonalan ja substanssin perusasioista. Tämän ymmärryksen karttuminen vie aikaa, mistä syystä STM hyötyy henkilöstönsä pitkistä työurista yhden ministeriön palveluksessa.

Asiantuntijaorganisaatioissa ja julkishallinnossa työskentelee usein korkeasti koulutettuja henkilöitä ja organisaatioiden henkilöstön keski-ikä on korkea. Myös STM:ssä henkilöstön ikärakenne tuo omat haasteensa sihteerityöhön. STM:n henkilöstön keski-ikä vuonna 2012 oli 50,0 vuotta, ja vähintään 45-vuotiaiden osuus henkilöstöstä oli jopa 72 % (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013a, 12 - 13). Alle 30-vuotiaat, jotka ovat kasvaneet tietotekniikan, sosiaalisen median ja internetin kanssa, ovat selvässä vähemmistössä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013a, 14). Asiantuntijaorganisaatiossa jokapäiväisten työtehtävien hoidossa tieto- ja viestintätekniikan sujuva käyttö on välttämätöntä, sillä työmenetelmät pohjautuvat pääasiassa tietoteknisiin ratkaisuihin (Työterveyslaitos 2010a). Suuret vaihtelut henkilöstön it-taidoissa vaikuttavat esimerkiksi it-uudistusten jalkauttamiseen.

2.3 Tehtävänkuvaukset ja resurssit

International Labour Organizationin (2009, 253, 256 ja 290 - 293) ylläpitämässä ISCO-08 luokittelussa sihteerien tehtäville löytyy ainakin kolme luokkaa: 3343 Administrative and executive secretaries, 411 General office clerks ja 4120 Secretaries. Kaksi jälkimmäistä sisältävät pääasiassa hyvin teknisiä ja suorittavia toimiston perustehtäviä, kuten postitusta, rutiinikirjeenvaihtoa, puhelujen ja sähköisten tiedustelujen ohjaamista oikealle henkilölle sekä oikolukua, pöytäkirjojen luonnostelua, kokousjärjestelyjä ja erilaisten toimisto-ohjelmien käyttöä. Ensimmäisenä mainittu luokittelu puolestaan sisältää haastavampia tehtäviä, edellä mainittujen lisäksi usein vaativampien asiakirjojen luonnostelua, taloushallinnon tehtäviä, yhteydenpitoa, raporttien laadintaa ja avustavan toimiston henkilökunnan valvomista.

Sosiaali- ja terveyspalveluosaston sihteerien tehtävät edustavat lähinnä ISCO-08:n luokkia 4120, johon sijoittuvat osasto- ja toimistosihteerit sekä 3343, johon sijoittuu

johdon sihteeri. Erona ISCO-08:n tehtävänkuvauksiin mainittakoon, että STO:lla johdon sihteeille ei kuitenkaan kuulu muiden sihteerien esimiehenä toimiminen.

Kuten valtionhallinnolle on tyypillistä, sosiaali- ja terveysministeriön henkilöstö on virkasuhteessa eikä esimerkiksi työsuhteessa ministeriöön, ja näin ollen toimivat oikeudellisella virkavastuulla (sosiaali- ja terveysministeriö 2013b). Virkaan valittavalta vaaditaan työkokemuksen lisäksi muodollinen pätevyys.

STO:lla (poislukien Jyväskylässä toimiva lapsiasiainvaltuutetun toimisto) oli 2.5.2013 päivätyn STM:n virkaluettelon mukaan tutkimushetkellä 84 virkaa. Avoimena näistä viroista oli kaksi ja virkavapaalla 15. Taso oli STM:n vastaaviin lukuihin nähden normaali, ainoastaan virkavapaalla olevien osuus oli hieman korkeampi kuin ministeriössä yleensä. Taulukossa 1 on työssä olevien määrä verrattuna virkojen kokonaismäärään.

Taulukko 1. Työssä olevien, virkavapaalla olevien ja avoimien virkojen määrä sosiaali- ja terveysministeriössä ja sosiaali- ja terveystalvulosastolla (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013e)

	Virkoja	Virkavapaalla	Avoimena	Työssä
STM	530	64 (12 %)	18 (3 %)	448 (85 %)
STO (ei LAPS)	84	15 (18 %)	2 (2 %)	67 (80 %)

Taulukossa 2 näkyy, kuinka poikkeuksellisen korkea osuus STO:n henkilöstöstä on määräaikaisessa virkasuhteessa verrattuna STM:n yleiseen tasoon. Jopa 39 % henkilöstöstä on määräaikaisessa virkasuhteessa ja näistä sihteeireitä on neljä. STM:ssä on selvästi enemmän osa-aikaista henkilöstöä kuin ministeriöissä keskimäärin ja heidän määränsä on kaksinkertaistunut vuodesta 2002 vuoteen 2012 (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013a, 4). Suuren vaihtuvuuden ja osa-aikaisuuksien seurauksena perehdyttäminen ja muut henkilöstöhallintoon kuuluvat tehtävät vievät runsaasti aikaa sekä sihteeireiltä, esimiehiltä että kollegoilta, ja tämä lisää painetta osaston muilla virkamiehillä, kun he hoitavat oman toimensa ohessa henkilöstövaihdoksista aiheutuneita ylimääräisiä tehtäviä.

Taulukko 2. Työssä olevien virkamiesten virkojen määräaikaisuus (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013e)

	Työssä olevista	Vakituisia	Määräaikaisia
STM	448	358 (80 %)	90 (20 %)
STO (ei LAPS)	67	41 (61 %) - sihteereitä 13	26 (39 %) - sihteereitä 4

(Taulukossa sihteereiksi laskettu nimikkeillä johdon sihteeri, tarkastaja, laskentasihteeri, julkaisusihteeri ja osastosihteeri toimivat.)

Sihteerien määrä suhteessa esittelijöihin ja esimiehiin on STO:lla hyvin samalla tasolla kuin esimerkeiksi vertailuun otetuilla sosiaali- ja terveysministeriön kahdella muulla substanssiosastolla, hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen osastolla (HTO) ja vakuutusosastolla (VAO). Taulukosta 3 näkyy, että kaikilla esimerkkiosastoilla noin neljäsosa henkilöstöstä on sihteereitä.

Taulukko 3. Työssä olevien virkamiesten tehtävä sosiaali- ja terveyspalveluosastolla, hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen osastolla ja vakuutusosastolla (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013e)

		Esittelijöitä/Esimiehiä	Sihteereitä	Harjoittelijoita
STO (ei LAPS)	67	47(70 %)	17 (25 %)	3 (4 %)
HTO	75	54 (72 %)	18 (24 %)	3 (4 %)
VAO	62	46 (74 %)	16 (26 %)	0 (0 %)

(Taulukossa sihteereiksi laskettu nimikkeillä johdon sihteeri, tarkastaja, laskentasihteeri, julkaisusihteeri ja osastosihteeri toimivat.)

Sosiaali- ja terveysministeriön henkilöstön määrä on pysynyt suurin piirtein samana vuodesta 2000 vuoteen 2013. Puhtaasti henkilösihteerien tehtävissä toimivia tarkasteltaessa näyttää, ettei myöskään sihteerien määrässä ole tapahtunut muutoksia. Taulukosta 4 näkyy kuitenkin, kuinka vaativuusluokan 2-3 toimistosihteeri- virkojen määrä on laskenut vuodesta 2000 noin kolmannekseen vuoteen 2013 mennessä ja vastaavasti

vaativuusluokan 4 - 5 osastosihteerivirkojen määrä on kasvanut. Entistä suurempi osa sihteereistä siis työskentelee aiempaa vaativammissa tehtävissä.

Taulukko 4. Henkilösihteeritehtävissä olevien lukumäärä 31.12.2000, 31.12.2010 ja 31.5.2013 ja STM:n henkilöstömäärän kehitys (Kaario, A. 2013)

	12/2000	12/2010	5/2013
Ylimmän johdon sihteerit	13	15	14
Osastosihteerit	50	67	68
Toimistosihteerit	27	12	8
Yhteensä henkilösihteereitä	90	94	90
STM:n henkilöstö yhteensä	450	450	443 (31.12.2012 tilanne)

Vaikka henkilöstön lukumäärässä ei ole tapahtunut suuria muutoksia, on henkilötövuosien määrä kuitenkin laskenut vuoden 2000 tasosta 446 vuoteen 2012 yhteensä 17:llä, eli 429 henkilötövuoteen. STM on saavuttanut valtion tuottavuusohjelman asettamat henkilöstömäärän vähennystavoitteensa, mutta tulevaisuudessa valtiontalouden tasapainottamistavoitteiden vuoksi tehtäviä on edelleen karsittava ja priorisoitava, mikä tarkoittaa vähennysmahdollisuuksien selvittämistä kaikilta osastoilta. (Sosiaali- ja terveysministeriö2003a, 7)

2.4 Keskushallinnon uudistaminen, Valtioneuvoston hallintoyksikkö 2015 ja Hyvästä paremmaksi -hankkeet

Uudistus- ja kehittämishankkeissa on tärkeää katsoa kokonaisuuden lisäksi yksityiskoh-
tia ja prosesseja, mutta myös huomioida ja pyrkiä vaikuttamaan työntekijöiden asenteisiin ja tunteisiin. Uudistusten pelätään usein tuovan lisää tehtäviä. Toisaalta niiden toivotaan uudistavan nykyisiä työtehtäviä ja sitä kautta tehtävien vaativuustasoa ja palkkoja. Uudistukset voivat tuoda esimerkiksi uusia työkaluja, joiden käyttöönottoon on panostettava riittävästi ja esimiesten esimerkillä. Ilmapölyn muutoksiin voivat vaikuttaa erityisen dramaattisesti säästöistä aiheutuvat muutokset. Yksikköjen ja mahdollisesti

kokonaisten organisaatioiden yhdistämisessä haasteena ovat lisäksi me-hengen luominen ja toimintatapojen yhteensovittaminen. (Hyppänen 2013, 100 - 105)

Valtiovarainministeriö asetti 1.1.2012 Keskushallinnon uudistaminen -hankkeen (VM131:00/2011). Hankkeen tavoitteiksi on asettamispäätöksessä määritelty muun muassa lisätä henkilöstön ja taloudellisten resurssien liikkuvuutta ja edistää yhtenäisen toimintakulttuurin syntymistä valtionhallinnossa sekä selvittää yhtenä vaihtoehtona ministeriöiden muodostaminen yhdeksi virastoksi. (Valtioneuvoston hankerekisteri 2012). Hankkeen toimikausi päättyi 31.3.2013 (Valtiovarainministeriö 2013a) ja yhden yhtenäisen viraston luominen on toistaiseksi pistetty jäihin. Uudistuksen jatkoksi hallitus käynnisti parlamentaarisen komitean arvioimaan yhtenäisemmän valtioneuvoston rakennetta. Hallituspuolueiden johtajien linjauksien mukaisesti valtionhallinnon ylimmän johdon virat tulisivat valtioneuvoston yhteisiksi ja ministeriöiden yhteisiä hallinto- ja palvelutoimintoja keskitettäisiin valtioneuvoston hallintoyksikköön. (Valtiovarainministeriö 2013b).

Hallintopalvelujen keskittäminen yhteen virastoon vaikuttanee myös ministeriön sisäisiin prosesseihin ja vaatii sihteerikunnalta uusien toimintatapojen opettelua. Sihteereiden odotetaan tietävän menettelytavoista ja yhteyshenkilöistä, ja tämän tiedon viivytyksettömän saannin merkitys korostuu aina toimintatapojen muutosten jälkeen. Osastojen sihteerit ovat suuressa roolissa esimerkiksi henkilöstö- talous- ja matkahallinnon prosesseissa, jotka usein hoidetaan hallintopalvelujen kanssa tiiviissä yhteistyössä.

Kun tehtäviä keskitetään ja ne siirtyvät henkilöstön pääasiallisen toimipisteen ulkopuolelle, on odotettavissa, että sihteerien neuvontatarpeet nimenomaan menettelytapojen suhteen lisääntyvät. Tällaisia prosesseja saattavat olla esimerkiksi kirjaus- ja arkistointi, käännöspalvelut, viestintä ja hankinta- ja sopimusasiat. Kasvaneeseen tukitarpeeseen voitaisiin vastata esimerkiksi lisäämällä verkostoitumista, kehittämällä aineistopankkeja, usein kysytyjen kysymysten -listoja (UKK) sekä muistilistoja ja pikaohjeita.

STM:ssä on käynnissä myös ministeriön sisäinen Hyvästä paremmaksi -hanke, jonka yhtenä tarkoituksena on tarkastella sisäisiä prosesseja ja toimintakäytäntöjä. Tavoitteiksi mainitaan uusien, yhtenäisten toimintatapojen ja työvälineiden käyttöönotto ja työnhal-

linnan ja työssä jaksamisen parantaminen. Taustamateriaalina on ollut muun muassa henkilöstökysely. Hankkeen tiimoilta on uudistettu esimerkiksi kokous- ja työryhmäkäytäntöjä sekä sähköpostietikettiä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013f)

3 Muuttuva sihteerityö

Työelämä muuttuu jatkuvasti ja organisaatioiden ja työntekijöiden on sopeuduttava muutokseen ja pyrittävä vaikuttamaan siihen. On spekuloitu, että kilpailu työstä ja toisaalta työntekijöistä lisääntyy, töiden vaatimustasot nousevat ja työpaikkaa vaihdetaan tulevaisuudessa useammin (Sitra 2008, 24). Jatkuvasta kouluttautumisesta tulee tavallista ja monikulttuurisuus lisääntyy työpaikoilla (Sitra 2008, 24).

Tietotekniikka ja -järjestelmät ovat kehittyneet (Työterveyslaitos 2010b) ja ne muokkaavat jatkossakin organisaatioiden toimintatapoja (Sitra 2008, 24). Asiantuntijatyö on lisääntynyt ja useat työtehtävät ovat muuttuneet, osa on kadonnut tarpeettomina ja uusia on syntynyt (Työterveyslaitos 2010c). Tiedon käsittelyn ja suodatuksen taitojen sekä vuorovaikutusosaamisen merkitys on kasvanut (Työterveyslaitos 2010c). Internet on antanut kansalaisille lisää vaikutusmahdollisuuksia päätöksentekoon (Sitra 2008, 24).

Jatkuvat muutokset tietotekniikan ja -järjestelmien saralla asettavat uusia osaamisvaatimuksia, joihin sopeutumiseen vaikuttaa muun muassa organisaation henkilöstön ikä. Jatkuvat muutokset saattavat vaikuttaa erityisesti ikääntyneemmän henkilöstön työhyvinvointiin, sillä nuoremmat kokevat omaksuvansa uudet ohjelmat helpommin (Työterveyslaitos 2010b). Väestön ja sitä kautta työntekijöiden ikääntyminen lisää organisaatioiden tarvetta kiinnittää huomiota työssä jaksamiseen (Sitra 2008, 24). Esimerkiksi vaadittavien tietojärjestelmien hallinta vaikuttaa työn kuormittavuuteen (Työterveyslaitos 2010b).

3.1 Johdon assistentti 2020 ja sihteerien toimenkuvien tulevaisuusnäkyymiä

Vuonna 2020 työelämä ja suomalaiset ovat monikulttuurisia, mikä nostaa myös assistenttien kielitaito- ja kulttuurintuntemusvaatimuksia. Erityisesti englannin kielen kirjallisen ja suullisen osaamisen merkitys kasvaa entisestään. Myös työntekijöiden henkilökohtaisten verkostojen tärkeys ja hyödyntäminen lisääntyvät. Valmius muutokseen ja jatkuvaan uudistumiseen on elinehto organisaatioille ja niiden työntekijöille. (Tuorinsuo-Byman 2008, 27.)

Sihteerien ja erityisesti johdon assistenttien tulevaisuuden työtehtäviä on selvitetty esimerkiksi HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun vuonna 2013 julkaisemassa Management Assistant 2020 raportissa, joka pohjautuu virtuaaliseen aivoriikkeen. Aivoriikkeen osallistui eri sukupolvia edustavia esimiehiä, henkilöstöhallinnon ammattilaisia, sihteereitä ja opiskelijoita. Vaikka raportti keskittyy pääasiassa johdon assistenttien toimenkuvien ennustamiseen, saa tuloksista jotain kuvaa myös siitä, miltä ministeriön palveluksessa olevan sihteerin työ voi näyttää tulevaisuudessa. Raportin tuloksia katsoessa kannattaa muistaa, että johdon assistenttien tehtävät eivät välttämättä täysin käy yhteen ministeriössä työskentelevien henkilösihteerien tehtävien kanssa ja että julkishallinnossa muutokset tapaavat tapahtua hieman muita organisaatioita hitaammin.

Raportin mukaan johdon assistenttien työhön tulevaisuudessa vaikuttavat keskeisesti neljä trendiä: työskentely eri ikäpolvia edustavien kanssa, globalisaatio, teknologia ja sosiaalinen media (Karjalainen 2013, 51 - 60). Vuoden 2020 assistentti on luova, sitoutunut, proaktiivinen, luotettava, aktiivinen verkostoituja, vahva persoona, hyvin koulutautunut, moniosaaja, uskollinen, tiimipelaaja, joustava, sosiaalisesti taitava ja nopea (Karjalainen 2013, 15 - 22). Hän varmistaa asioiden etenevän suunnitelmien mukaan toimien itsenäisesti ja muiden työn fasilitaattorina ymmärtäen laajasti organisaationsa toiminnan ja toimii välillä jopa esimiehen sijaisena jakaen tehtäviä ja tietoa sekä informoi esimiestään operatiivisista ongelmista (Karjalainen 2013, 15, 17 - 18 ja 26).

Assistentilla on tulevaisuudessa entistä useampi esimies avustettavanaan, hän toimii tiimiassistenttina tai jopa virtuaali-assistenttina (Karjalainen 2013, 16, 18 ja 24). Hän osallistuu päätöksentekoon ja haastaa johtoa sekä on tärkeä toimija yrityksen strategian toteuttamisessa, tavoitteiden saavuttamisessa ja muutoksen edistämisessä (Karjalainen 2013, 16 ja 20). Vuoden 2020 assistentit ovat tiedonjanoisia ja innokkaita jakamaan tietoaan ja perehdyttämään nuorempia ja he toivovat työnsä tulevan huomatuksi ja arvostuksen kasvavan (Karjalainen 2013, 17 ja 20).

Vuorovaikutusosaamisen tarve kasvaa ja assistentit toimivat entistä enemmän linkkeinä esimiesten ja sidosryhmien, työntekijöiden ja asiakkaiden, digitaalisten natiivien ja vanhemman sukupolven sekä oman organisaation eri osastojen välillä. Assistentti yhdistää oikeat ihmiset niin jokapäiväisessä työssä kuin projekteissakin ja on vahvasti verkostoi-

tunut muihin assistentteihin. Hän on monikulttuurisuuden ammattilainen. (Karjalainen 2013, 15 - 22.)

Karjalainen (2013, 15 - 16 ja 20) käyttää raportissa assistenteista ja heidän tehtävistään termejä administrative professional ja office management, jotka voitaisiin vapaasti kääntää esimerkiksi hallintoammattilainen ja toimiston johtaminen, mitkä sisältävät myös päivittäisten prosessien ja työtapojen kehittämisen. Raportissa kuvataan, kuinka tulevaisuuden assistentti on entistä enemmän tiettyjen osa-alueiden spesialisti. Muiksi osaamisen osa-alueiksi hän mainitsee ajan- ja projektinhallinnan, henkilöstöhallinnon, talouden, viestinnän, asiakaspalvelun, kielet, uusimman tietotekniikan ja sähköisen tiedon ja asiakirjahallinnan (Karjalainen 2013, 15 - 17, 22 ja 26).

STM tunnistaa lähivuosien haasteiksi toimintaympäristön muutokset, kuten ikärakenteen muutoksen, talouden globalisoitumisen ja teknologian kehityksen, jotka ovat samoilla linjoilla Assistentti 2020 raportin tuloksien kanssa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013d, 7).

3.2 Assistentti- tai sihteeriryhmät

Organisaation sihteerityö voidaan toteuttaa assistentti- tai sihteeriryhmän kautta. Ryhmä voi palvella laajaakin kokonaisuutta, kuten koko konsernia tai sen palvelu voi olla rajattu esimerkiksi osastokohtaiseksi. Sihteeriryhmä voi myös välittää toimeksiantoja ulkoistetulle sihteeripalveluja tarjoavalle yritykselle. (Jakolev 2014)

Assistenttiryhmä voi hoitaa tiettyjä laajempia kokonaisuuksia tai hoitaa organisaation koko assistenttityön kirjon, kuten matka- ja kokousjärjestelyt, tapahtumajärjestelyt ja hankinnat sekä henkilöstövaihdoksiin liittyvät hallinnolliset tehtävät. Tehtävät voidaan välittää assistenttiryhmälle esimerkiksi palvelupyynnöinä erillisen sähköisen järjestelmän kautta. Joissain yleisissä sähköpostiohjelmissa on myös tehtävien hallinnan työkalu, jota voidaan käyttää palvelupyynnöjen välittämiseen. Assistenttiryhmän esimies valvoo tehtävien tasaista jakaantumista ryhmän jäsenten kesken. Ryhmän assistentit voivat toimia sihteeriryhmän tehtäviensä lisäksi myös henkilösihteerinä tai heillä voi olla muita erityistehtäviä. (Jakolev 2014)

Assistentti- tai sihteeriryhmää perustettaessa on huolehdittava työyhteisön rakentumisesta sekä me-hengen luomisesta ja riittävästä koulutuksesta sähköisen järjestelmän käyttöönoton yhteydessä. Myös riittävästä tiedotuksesta huolehtiminen on tärkeää, sillä perinteisissä organisaatioissa assistenttiryhmän käyttöönotto voi olla iso muutos niin itse sihteeereille ja assistenteille kuin myös henkilöille, joita he ovat aiemmin avustaneet. Poolin perustaminen saattaa vaatia myös käsittelyä yt-neuvostossa. (Jakolev 2014)

Sihteeripoolin rakentamista on väläytelty ajoittain STM:ssä, mutta toistaiseksi sihteeriryhmää ei ole perustettu. Osa sihteeereistä työskentelee hyvinkin tiiviissä yhteistyössä keskenään ja joustavasti tasaa työmäärä tarpeen vaatiessa. Esimerkiksi säädösvalmisteluavustajat pyytävät tarvittaessa muilta taittamisen osaavilta kiireapua erityisesti vuoden vaihteessa, jolloin säädöksiä etenee valtioneuvoston käsittelyyn suuria määriä.

3.3 Sihteeripalveluiden ulkoistaminen

Organisaation sihteeripalvelut on mahdollista järjestää myös ostamalla ne kokonaan tai osittain ulkopuoliselta, toimistopalveluja tarjoavalta yritykseltä. Palvelujen ostaja tekee sopimuksen palveluntarjoajan kanssa, ja laskutus voi tapahtua joko toimeksiantojen tai käytettyjen työtuntien perusteella. Ulkoistetut tehtävät voivat olla esimerkiksi kokousjärjestelyjä, raporttien puhtaaksikirjoitusta, asiakasrekisterien hoitamista ja nettisivujen ylläpitoa (Kuopion sihteeripalvelu 2014).

Yhteistyö voi olla vain yhden toimeksiannon verran tai pidempiaikaista, jolloin työtä tehdään joko täysipäiväisesti tai esimerkiksi tiettyinä päivinä viikossa. Työ voidaan suorittaa asiakkaan toiveiden mukaisesti joko toimeksiantajan tai palveluntuottajan tiloissa (Kuopion sihteeripalvelu 2014). Tukipalvelujen ulkoistamisella haetaan usein kustannussäästöjä sekä halutaan vapauttaa omaa henkilöstöä organisaation ydintehtävän toteuttamiseen.

Haasteet ministeriön sihteeritöiden ulkoistamisessa voisivat liittyä esimerkiksi organisaation hyvin perinteiseen työskentelytapaan ja valmistelussa ja käsittelyssä olevien asioiden salassa pidettävyyteen. Ministeriön virkamiehet toimivat virkavastuulla, minkä ulottaminen ulkoistettuun palveluntarjoajaan voisi vaatia juridista pohdintaa. Ministeriö

ostaa joitain toimistopalveluja ulkopuolelta, kuten käännöstitä ja mediaseuranta. Näiden lisäksi esimerkiksi palkkahallinto on keskitetty Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskukseen.

4 Tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimus toteutettiin käyttäen kahta tutkimusmenetelmää, teemahaastatteluja ja kyselylomaketta. Tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa haastateltiin osaston ylijohtaja ja ryhmäpäälliköt sekä heidän sihteerinsä ja näitä haastatteluja käytettiin taustana koko osastolle suunnatussa lomakekyselyssä. Tutkimus toteutettiin kesällä 2013 ja aineisto analysoitiin saman vuoden syksynä.

4.1 Tutkimusmenetelmät

Teemahaastattelu on kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillinen tiedonkeruumenetelmä, jossa ei välttämättä kaikissa haastatteluissa käytetä täsmälleen samoja kysymyksiä ja kysymysjärjestystä, vaan annetaan haastateltavien vapaammin kertoa haastattelijan valitsemista aiheista (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 203). Kuten kvalitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 122), opinnäytetyön tutkimuskysymys tarkentui tutkimuksen edetessä.

Haastattelujen pohjalta laadittiin sähköinen kysely, jossa kartoitettiin sihteerien tärkeimmät työtehtävät sekä miten henkilöstö kokee osaamisen riittämisen näiden tehtävien suorittamiseen. Lomakekysely, jota kutsutaan usein myös survey-tutkimukseksi, on tyypillinen määrällisen tutkimuksen menetelmä. Lomakekysely on hyödyllinen, kun tarkoituksena on kerätä tietoa standardisoidussa muodossa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 130). Kyselylomakkeen avulla tietoa on helppo kerätä luotettavasti suuremmalta joukolta ihmisiä. Lomakekysely toteutettiin webropol-kyselyllä, johon vastasivat erikseen osaston sihteerit ja esittelijät. Ennen kyselytutkimuksen toteuttamista perehdyttiin aiempiin selvityksiin sihteerityöstä sekä keskushallinnon uudistushankkeen tilanteeseen.

Alkuperäisenä tarkoituksena oli vain tehdä kartoitus sihteerien tärkeimmistä tehtävistä, mutta erityisesti koska haastatteluaineistossa tuli runsaasti esiin kehittämiskohteita ja -ehdotuksia, painottui kyselylomake, ja tutkimus muutenkin, lopulta enemmän niihin. Tutkimuksen tarkoituksena oli saada henkilöstön ja esimiesten ääni kuuluviin, eikä tes-

tata hypoteeseja, joten valitut tutkimusotteet ja aineiston analyysi sopi opinnäytetyölle hyvin (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 160).

4.2 Haastateltavat ja tutkimusjoukko

Tutkimuksessa haastateltiin yhteensä kahdeksan henkilöä: osastopäällikkö sekä osaston kaikki kolme ryhmäpäällikköä sekä heidän ensisijaiset sihteerinsä. Haastateltavien valinta palveli hyvin tarkoitusta, sillä esimiehet toimivat esimiesroolinsa lisäksi asiantuntijatehtävissä ja haastatellut sihteerit avustavat ryhmäpäällikön sihteerin tehtäviensä lisäksi osaston muutakin henkilökuntaa, joten haastatteluissa saatiin kattavasti eri roolien näkemykset kartoitettua. Kaikki haastattelupyynnön saaneet suostuivat haastateltaviksi.

Kyselylomake lähetettiin koko osaston henkilöstölle, eli kyseessä voidaan sanoa olleen kokonaistutkimus. Potentiaalisia vastaajia lomakekyselyyn oli 67, eli osastolla sillä hetkellä työssä olevat henkilöt. Kyselyä ei lähetetty Jyväskylässä toimivalle lapsiasiainvaltuutetun toimiston henkilöstölle. Vastauksia saatiin yhteensä 28, joista 17 oli esimies- tai asiantuntijatehtävissä toimivilta ja 11 sihteeriltä. Vastausprosentti oli 41,8. Kyselyyn vastasi suhteessa enemmän sihteeireitä kuin osaston muuta henkilökuntaa. Taulukossa 5 on kuvattu kyselyn kohdejoukko ja vastaajamäärä eriteltynä.

Taulukko 5. Lomakekyselyn kohdejoukko ja vastaajamäärä

	Potentiaalisia vastaajia	Kyselyyn vastaneiden määrä	Vastausprosentti
Esimiehet ja asiantuntijat	50	17	34,0
Sihteerit	17	11	64,7
Yhteensä	67	28	41,8

Myös jo haastateltujen pyydettiin vastaamaan lomakekyselyyn, mutta anonymiteetin vuoksi tutkimuksessa oli mahdotonta analysoida, tuliko tämän vuoksi kaksinkertaisia vastauksia. Lomakekyselyn sisältö kuitenkin erosi haastatteluista, joten tämä ei heikentäne tutkimuksen luotettavuutta merkittävästi.

4.3 Tiedonhankintakysymykset

Sekä esimiesten että sihteerien haastatteluissa teemat ja kysymykset olivat useimmiten samoja. Haastateltaville esitettiin kysymyksiä koskien teemoja:

- mielikuva/yleiskäsitys osaston sihteerityön tilanteesta
- sihteerityön tilanne vastaajan omassa tulosryhmässä
- suunnitelmia/toiveita uudistuksille
- tehtävien keskittäminen / sihteeripoolin käyttöönotto
- osaamisen riittävyys
- Management Assistant 2020 -tulevaisuustutkimuksen trendit: työskentely eri ikäpolvia edustavien kanssa, globalisaatio, teknologia ja sosiaalinen media
- toiveita opinnäytetyön tutkimusta koskien.

Haastatteluissa kysyttiin esimiesten ja heidän sihteerinsä yleiskäsityksestä sihteeritilanteen osalta osastolla. Haastatteluissa kartoitettiin kipupisteitä, sihteerien tärkeimpiä työtehtäviä sekä osaamisen riittävyttä. Paljon keskustelua herättivät myös ajatukset keskittämisestä ja muista tehtävien uudelleenjärjestelyistä, kuten sihteeripoolin käyttöönotosta. Tulevaisuuden haasteiden keskustelun avaajiksi otettiin Haaga-Helia ammattikorkeakoulun julkaisusta Management Assistant 2020 muutamia trendejä, joiden arvellaan vaikuttavan sihteerien työhön lähitulevaisuudessa.

Kysely koostui avoimista kysymyksistä ja monivalintakysymyksistä. Kyselylomake on liitteenä 1. Kyselyssä oli yhteensä 12 kysymystä ja lopussa avoin kenttä muita kommentteja varten. Kysymyksistä 7 oli suunnattu kaikille vastaajille. Kysymykset numero 6 - 8 oli suunnattu vain sihteeereille ja 9 - 10 vain esimiehille ja asiantuntijoille.

Kysymyksistä vain yksi koski vastaajan taustatietoja. Tällä haluttiin varmistaa paras mahdollinen anonymiteetti vastaajille, sillä vastaajajoukko oli melko pieni ja sihteeritilanne osastolla kyselyn toteuttamisen aikana oli sensitiivinen. Anonymiteetin varmistaminen antoi paremmat edellytykset saada kysymyksiin totuudenmukaiset vastaukset. Esimerkiksi osaamisen riittävyttä ja palvelujen saatavuutta koskevat kysymykset ovat paljon tunteita herättäviä. Taustakysymyksessä kysyttiin ainoastaan, mihin vastaaja-

ryhmään vastaaja kuului, esimiehiin tai asiantuntijoihin vai sihteereihin. Tämän kysymyksen avulla vastauksia pystyttiin analysoimaan myös vastaajaryhmittäin.

Haastatteluissa pohdittiin mahdollisuutta sihteerien joustavampaan työskentelyyn osastorajojen yli ja voitaisiinko joitain tehtäviä hoitaa keskitetysti koko osastotasolla ja pooli-ideaa pidettiin selvittämisen arvoisena. Tämän pohjalta lomakkeessa kysyttiin, mitkä sihteerien tehtävistä pitää säilyttää oman yksikön sihteerien hoidettavina ja mitkä voitaisiin mahdollisesti ulkoistaa. Lomakekyselyn toiseen kysymykseen oli lueteltu aihepiireittäin perinteisiä ja ministeriötyöskentelylle ominaisia sihteerin tehtäviä, ja siinä kysyttiin, miten tärkeänä vastaaja piti, että osaston sihteeri tekee/tekisi seuraavat asiat esimiehen/asiantuntijan puolesta. Kysymyksessä käytettiin Likertin asteikkoa, mutta vaihtoehdot olivat perinteisten ”täysin samaa mieltä” ja ”täysin eri mieltä” sijasta seuraavat:

- 1 ei lainkaan tärkeää; tämä tehtävä ei ole tarpeellinen
- 2 ei tärkeää; esittelijä/esimies voi helposti hoitaa tämän itse
- 3 tehtävän voisi ulkoistaa tai antaa sihteeripoolin hoidettavaksi
- 4 tärkeää; jonkun osaston sihteereistämme on hoidettava tämä tehtävä
- 5 hyvin tärkeää; tehtävä kuuluu selvästi sihteerille, jonka kanssa työskentelen päivittäin.

Totutuista vastausvaihtoehdoista poikkeaminen mahdollistaa, että kysymykseen on vastattu eri tavalla kuin kyselyä suunniteltaessa on tarkoitettu. Näihin vastausvaihtoehtoihin päädyttiin kuitenkin, koska ne antavat mahdollisuuden pohtia tehtävien uudelleenjärjestelyjä hyvin konkreettisella tasolla: mitkä tehtävät halutaan pitää oman osaston sihteerien ydinsaamisessa, mitkä voitaisiin keskittää ja mistä voitaisiin luopua kokonaan.

Haastatteluissa esitettiin, että avustavaa henkilöstöä voitaisiin käyttää vaativampiinkin tehtäviin, ja yhtenä esimerkkinä mainittiin kansalaiskirjeiden syvällisempi suodatus ja rutiinivastausten laatiminen. Kyselylomakkeessa kysyttiin esittelijöiden työtaakan keventämisestä siirtämällä sihteereille esittelijöiden tehtäviä ja riittäisikö sihteerien osaaminen tähän. Sihteereiltä kysyttiin yhtenä kohtana kiinnostusta erikoistua kansalaisyhteydenottojen front officeen. Kansalaisyhteydenotot osastolle ovat lisääntyneet muutamana viime vuoden aikana runsaasti ja niihin vastaaminen vie paljon esittelijöiden aikaa.

Työn mainittiin useassa haastattelussa olevan sirpaleista, ja pohdittiin, olisiko motivaatiota, jos sihteerillä olisi jokin kokonaisuus vastuullaan. Eräässä haastattelussa mainittiin, että on mahdollista, etteivät esimiehet ole tietoisia kaikkien sihteerien osaamisesta ja voi olla etteivät sihteerit pääse nykyisissä tehtävissään hyödyntämään kaikkea osaamistaan. Haastatteluissa pohdittiin, mitkä tehtävät olisi järkevää keskittää ja pysyvätkö tehtävänkuvat mielekkäinä, jos tehtäväkirjoa pienennetään erikoistumisella. Sihteeille suunnatuissa lomakekysymyksissä kysyttiin mielekkäitä erikoistumiskohteita, pääseekö vastaaja käyttämään kaikkea osaamistaan nykyisissä tehtävissään sekä kuinka haastavana vastaaja kokee työskentelyn sosiaali- ja terveystalvelujen hallinnonalalla.

Lisäksi lomakekyselyssä esittelijöiltä ja esimiehiltä kysyttiin tyytyväisyydestä STO:n sihteeripalveluihin sekä saivatko vastaajat saaneet aina tarvitessaan sihteeripalveluja vuoden 2013 aikana. Lomakkeessa kysyttiin myös sihteerien jatkuvan tavoitettavuuden tarpeesta sekä sihteerityön muutokseen seuraavan 10 vuoden aikana liittyvistä peloista ja toiveista.

4.4 Tiedonkeruu

Haastattelut toteutettiin 17.5. - 6.6.2013 välillä teemahaastatteluina, jotka kestivät noin 20 - 45 minuuttia. Haastatteluissa oli pääsääntöisesti hyvä ja keskusteleva tunnelma, ja muutamia kipupisteitä lukuun ottamatta haastateltavat tuntuivat kertovan näkemyksistään hyvin avoimesti ja totuudenmukaisesti. Haastattelut toteutuivat sovittuina ajankohdina ja häiriöttä joko haastattelijan tai haastateltavan työhuoneessa normaalin virka-ajan puitteissa.

Kysely lähetettiin sähköpostitse 11.6.2013 ja vastausaikaa annettiin 22.6.2013 asti. Kyselyn saatekirje on liitteenä 2. Kyselystä lähetettiin muistutusviesti 18.6.2013, jonka yhteydessä vastausaikaa jatkettiin 30.6.2013 saakka. Vastaajat käyttivät kyselyyn vastaamiseen keskimäärin 14 minuuttia ja vastausajan pituus vaihteli kahdesta minuutista 53 minuuttiin.

Kyselyyn piti vastata kerralla, mutta taustatietokysymystä lukuun ottamatta mikään kysymys ei ollut pakollinen. Vastaukset kerättiin verkkolomakkeen avulla, mutta kysely

lähettiin myös sähköpostin liitteenä ja vastaajille annettiin mahdollisuus jättää vastaukset vaihtoehtoisesti paperisina. Paperilomakkeen täytti yksi vastaaja ja vastaukset siirrettiin analysointia varten sähköiselle lomakkeelle.

4.5 Aineiston analyysit

Kaikki haastattelut litteroitiin, eli kirjoitettiin puhtaaksi, manuaalisesti pian haastattelujen jälkeen. Litteroinnit tehtiin sanatarkasti, mutta keskeytyksiä, taukoja tai äännähdyksiä ei merkitty.

Haastatteluaineistoa voidaan pitää aiheeseen nähden riittävänä, sillä vastauksissa alkoivat toistua samat aihepiirit. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara toteavat (2007, 177), että aineisto on riittävä, kun samat asiat alkavat toistua vastauksissa, eli on saavutettu saturaatio. He muistuttavat kuitenkin myös, ettei saturaatio ole täysin kiistaton mittari aineiston riittävydelle. Tässä tutkimuksessa on kuitenkin tarkoitus etsiä nimenomaan ongelma- ja kehittämiskohteita, joten täysi kattavuus ei välttämättä ole edes ehdoton kriteeri. Kehittämistyö jatkuu pitkään tutkimuksen jälkeenkin.

Litteroitu haastattelumateriaali jaettiin kategorioihin ja niistä etsittiin toistuneita aiheita ja kipupisteitä. Haastatteluja oli alun perin tarkoitus käyttää lähinnä lomakekyselyn taustoitukseen, mutta ne päätettiin ottaa osaksi varsinaista tutkimusaineistoa tärkeiden ja hyvin spesifien näkemysten ja kehittämisehdotuksien vuoksi. Haastatteluissa päästiin aiheeseen syvemmälle kuin lomakekyselyissä.

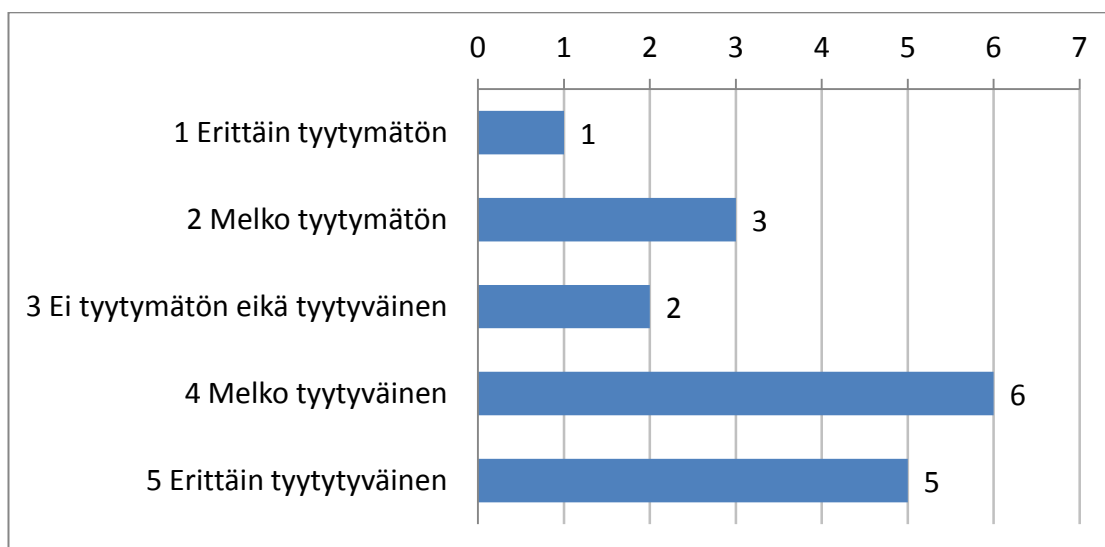
Tutkimusmateriaaleja, eli haastattelulitterointeja ja lomakekyselyjen tuloksia analysoitiin rinnakkain kategorioittain. Aineistosta etsittiin ja analysoitiin niin usein toistuneita aiheita kuin tulosten ääripäitä ja vastausten hajontaakin.

5 Tutkimuksen tulokset

Käytettävissä olevien resurssien vähenemisestä johtuva tehtävien priorisointi tarvitsee tuekseen selvitystä siitä, mitkä tehtävät koetaan tärkeiksi. Opinnäytetyö antaa esimiehille, sihteeille ja muille virkamiehille taustamateriaalia sille keskustelulle, miten työtehtäviä tulisi arvottaa ja kenties keskittää, minkälaista osaamista työntekijät arvostavat ja kaipaavat sekä mitä työtehtäviä voitaisiin ulkoistaa tai toteuttaa sihteeripoolilla.

5.1 Yleiskuva sihteerityöstä osastolla

STO:lla ollaan pääasiassa tyytyväisiä sihteeripalveluihin. 17 esittelijästä ja esimiehestä viisi vastasi olevansa erittäin tyytyväinen sihteeripalveluihin ja kuusi melko tyytyväinen. Erittäin tyytymättömiä oli vain yksi ja melko tyytymättömiä kolme. Kuviossa 2 on esitetty jakauma esittelijöiden ja esimiesten tyytyväisyydestä STO:n sihteeripalveluihin. Haastatteluissa mainittiin, että osaston ihmiset ovat miellyttäviä ja töihin on mukava tulla.



Kuvio 2. Esittelijöiden ja esimiesten tyytyväisyys STO:n sihteeripalveluihin (n = 17)

Osaston sihteerit toimivat hyvin syvällä ja laaja-alaisella toimenkuvalla. Sihteerien on tunnettava myös käsittelyssä olevien asioiden asiasisällöt, muun muassa jotta he pystyvät ohjaamaan sekä ministeriön sisäiset, median että kansalaisten tiedustelut asian parhaiten tuntevalle virkamiehelle.

Useassa kohtaa mainittiin, että osastolla töitä on paljon. Sisään tulevan postin määrä on esimerkiksi kasvanut runsaasti aiemmasta, tahti on kova ja sihteereihin luotetaan sen takia paljon. Sihteereiden luotetaan osaavansa tehtävänsä, tuntevansa talon prosessit ja asiakirjahallinnon säännöt. Sihteerien välillä tunnustettiin olevan työnjako-ongelmia ja muutamissa ryhmissä ylityöllistettyjä ihmisiä. Tutkimuksessa ilmeni, että tilanne osastolla vaihteli laajasti. Asiakkaat- ja henkilöstö -ryhmässä tilanne oli kaikista vakiintunein.

Osastolle tulee toimintaympäristön kehityksen myötä uudentyyppisiä tehtäväkokonaisuuksia ja osaamisvaateita ja tämän myötä on pohdittava, ketkä ja miten näihin tehtäviin sidotaan. Osaston sihteerien määrän arvioidaan olevan hyvä, mutta todettiin, että käytettävissä olevaa vakanssipohjaa ja toisaalta tehtäviä ja henkilöitä on arvioitava osastotasolla. Ongelmaksi tässä koettiin sen varmistaminen, että vastakkain olevat työnantajan vaihtelevat tarpeet ja toisaalta sihteerien omat toiveet yhteen sovitetään kaikkia tyydyttävällä tavalla.

Haastatellut toivoivat arviointia, mitkä tehtävistä olisi säilytettävä ryhmien tehtävien sihteereillä ja toisaalta mitkä tehtävät voitaisiin keskittää osaston yhteisiksi resursseiksi. Osa tehtävistä on jo keskitetty osasto- ja ryhmätasolla.

Toimintojen kehittämistä ohjaa myös käynnissä olevat valtion vaikuttavuus- ja tuottavuusohjelmat, joissa hallintopalveluja pyritään kokoamaan saman katon alle ja nimenomaan tukitehtävissä toimivista yritetään säästää. Tukitehtävien vähentäminen säästökeinona kyseenalaistettiin esittämällä ristiriita siinä, ettei ole järkevää työajankäyttöä kallispalkkaiselta juristilta tai lääkäriltä, kun hän itse tekee esimerkiksi matkalaskunsa.

Osastolla on viimeisen parin vuoden aikana vaihtunut paljon henkilöstöä ja tämä nähtiin sekä haasteena että myös positiivisena kehityksenä. Työtavat ovat kehittyneet ja yhteistyö on parantunut. Tilannetta osastolla kuvattiin poikkeukselliseksi muun muassa isojen projektien takia, ja mainittiin, ettei näiden projektien takia työvoimaa ole riittävän tehokkaasti voitu tasoittaa tulosryhmien kesken. Osastolla toivottiin vielä joustavampaa sijaistusta sihteerien osalta ruuhkahuippujen aikaan ja joustavuudelle halutaan luoda reilut säännöt.

5.2 Kipupisteet

Sekä haastatteluissa että kyselytutkimuksessa toistuivat neljä aihetta, jotka vaativat nopeita toimenpiteitä työssä jaksamisen ja työn tehokkuuden parantamiseksi. Nämä neljä ongelma-kohtaa ovat kiire, volyymin puute, jatkuva muutos ja tiedonkulku. Osaan ongelmista voidaan puuttua nopeastikin tarkastelemalla prosesseja ja toimeksiantojen kulkuketjua, mutta osa vaatii laajempaa kehitystä asenteissa ja koko talon toimintatavoissa.

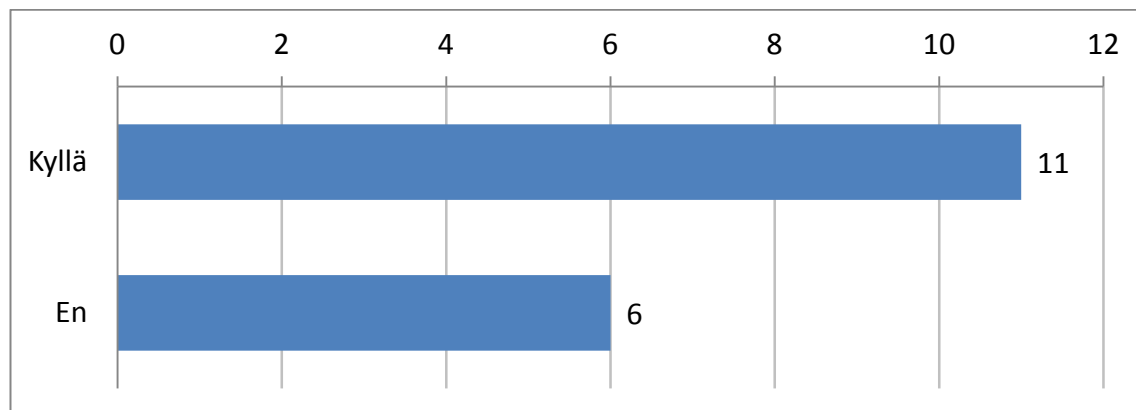
5.2.1 Kiire

Osastolle tulee paljon ad hoc -toimeksiantoja ja kaikilla asioilla tuntuu olevan kiire. Osaan näistä ei voida osastotasolla vaikuttaa, kuten ministeriön poliittiselta johdolta tuleviin kiiretoimeksintoihin tai valtion toiminta- ja taloussuunnitteluun liittyvien tehtävien tiukkoihin aikatauluihin. Osaan toimeksiantojen aikatauluista ryhmissä voitaisiin puuttua lisäämällä ennakkointia ja projektisuunnittelua. Sihteerit kokivat, että jos he saisivat ennakkotietoa esittelijöiltä esimerkiksi tulevista kokouksista ja suurista taittotoista, he pystyisivät suunnittelemaan työtään paremmin ja näin tehostamaan ja nopeuttamaan toimintaansa. Sihteerien työssä kiirettä pahentaa työn jatkuva katkeaminen. Ei osata ottaa rauhaa omalle työlle, jolloin saisi enemmän aikaa, eikä suunnitella työtä, mikä lisäisi työn hallintaa. Oman työn kehittämiseksi ei löydy aikaa, vaikka sihteerit uskovat, että se maksaisi itsensä nopeasti takaisin.

Ongelmallisena nähtiin, että kiire ei tunnu olevan helpottamassa, kun tiedetään, etteivät resurssit ole ainakaan lisääntymässä. Sekä johdon että sihteerien edustajat mainitsivat haastatteluissa olevansa huolissaan virkamiesten jaksamisesta. He tiedostavat myös sen, että esittelijöillä on korkea työmoraali ja halu vaikuttaa käsittelyssä oleviin asioihin, joten esittelijät vaativat itseltään, että he antavat panoksensa ja ottavat kantaa kaikkiin heidän aluettaan koskettaviin valmistelussa oleviin asioihin. Ryhmissä yritetään kuitenkin priorisoida ja pohtia tehtävien tärkeyttä peilaten niitä esimerkiksi hallitusohjelmaan, rakennepoliittiseen ohjelmaan ja ministeriön strategiaan.

Mielenkiintoista on verrata tuloksia Laura Winterin (2013, 30) oikeusministeriössä toteuttamaan tutkimukseen, jossa enemmistö kyselyyn vastanneista sihteeereistä koki työtehtävien määrän olevan sopiva ja oli eri mieltä väittämän ”työtahti on liian kova” kans-

sa. STO:n kyselyssä ei suoraan kysytty kiireestä, mutta esimiehille ja esittelijöille suunnattuun kysymykseen 10. ”Oletko kuluneen kevään aikana (kevät 2013) saanut aina tarvitessasi sihteeripalveluja?” yli kolmannes vastasi kielteisesti. Kuviossa 3 on esitetty vastausten jakautuminen. Esittelijöistä 11 sanoi saaneensa kevään 2013 aikana aina tarvitessaan sihteeripalveluja ja kuusi ettei sihteeripalveluita ollut saanut aina tarvitessaan.



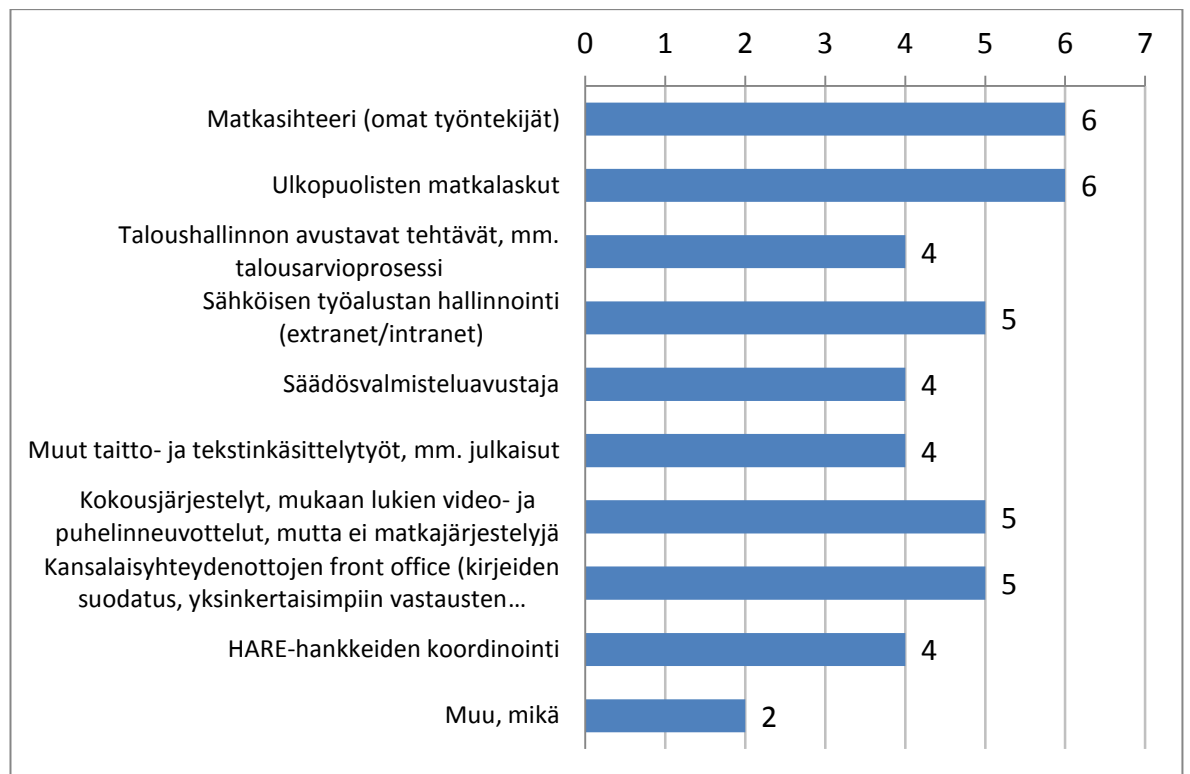
Kuvio 3. Esittelijöiden ja esimiesten vastaukset kysymykseen, ovatko he saaneet kevään 2013 aikana aina tarvitessaan sihteeripalveluja (n = 17)

5.2.2 Volyymin puute

Ministeriön käytössä olevat ohjelmistot ovat suunniteltuja siten, että esittelijät huolehtivat itse esimerkiksi kirjallisten kysymysten ja matkajärjestelyjen teknisestäkin toteutuksesta. Ongelmia tulee, kun esittelijät työskentelevät näiden ohjelmistojen kanssa niin harvoin, etteivät taidot pysy yllä eikä rutiinin tuomaa nopeutta pääse kehittymään.

Sihteerit tekevät usein kaikkea matkavarauksista seminaarijärjestelyihin ja tekstien viimeistelyyn ja näiden tehtävien keskittäminen on vielä melko vähäistä. Kaikissa ryhmissä osittain tai kokonaan keskitettyjä toimintoja ovat vain matkajärjestelyt ja säädösvalmistelun avustavat tehtävät.

Tehtäviä keskittämällä voitaisiin lisätä volyymiä. Haastatteluissa esille tulleen ongelman ratkaisemiseksi sihteeriltä kysyttiin lomaketutkimuksessa mielekkäitä erikoistumiskohteita. Kuviossa 4 on esitetty sihteerien vastaukset. Mielekkäimmiksi erikoistumiskohteiksi mainittiin useimmiten matkasihteerin tehtävät ja ulkopuolisten matkalaskujen hoitaminen. Jokaista kysymyksessä lueteltua tehtävää piti kymmenestä vastaajasta vähintään neljä mielekkäänä.



Kuvio 4. Sihteerien vastaukset kysymykseen, mitkä he näkisivät mielekkäinä erikoistumiskohteina (n = 10)

5.2.3 Jatkuva muutos

STO:lla oli kolme eri osastopäällikköä puolen vuoden aikana. Edellisen organisaatiomuutoksen jäljiltä osa tehtäväkokonaisuuksista on haastateltujen mukaan edelleen sijoitettu epäloogisesti osaston tai ministeriön kokonaisuuteen. Koetaan, etteivät työkuormat aina jakaannu tasaisesti.

Uusia ohjelmistoja tai versiopäivityksiä on tullut käyttöön runsaasti ja seuraavan uuden ohjelmiston käyttöönotossa edellisen jalkauttaminen on usein jäänyt puolitiehen. IT-koulutuksiin ei ole osallistuttu riittävästi, muun muassa siitä syystä, ettei koettu johdon painostavan ohjelmistojen käyttöönottoon riittävästi. Varsinkin esittelijöiden osallistuminen kursseille nähdään liian vähäiseksi. Virkamiesten it-aidot ovat vaihtelevat, jolloin osa työntekijöistä oppii uudet järjestelmät nopeammin, kun taas osa vaatisi koulutuksen hyvinkin rauhalliseen tahtiin, mutta kurssuja järjestetään usein vain yhdelle tasoryhmälle.

Vastaajat toivat esiin, että uusien ohjelmistojen myötä olisi ollut tarpeellista ja mahdollista uudistaa myös prosesseja. Prosessien kulku oli usealle vastaajalle epäselvä tai itse prosessit kuvattiin sekaviksi. Vastaajat kokivat, ettei kaikille ole täysin selvää, miten päätettävien asioiden on kuljettava ministeriössä. Projektisuunnitteluun ei panosteta, vaan tehtäviä tehdään sitä mukaa kuin niitä tulee eteen.

5.2.4 Tiedonkulku

Osassa STO:n ryhmistä on luovuttu esittelijäkohtaisista henkilösihteereistä, mutta talon johto kuitenkin odottaa, että osastosihteerit ja varsinkin johdon sihteeri osaavat nopeasti vastata kysymyksiin valmistelussa olevien asioiden tilanteesta ja esittelijöiden sijainnista.

Varsinkin sihteerit kokivat ongelmalliseksi, että on koko ajan seurattava useita järjestelmiä, joissa tulee nopealla tahdilla toimeksiantoja. Lisäksi osa kiireellisimmistä tehtävistä saattaa tulla suoraan valmistelijoille, jolloin sihteerit tai esimiehet eivät välttämättä heti tiedä kaikista valmistelussa olevista asioista tai kuka niitä työstää.

Oman ongelmansa muodostaa suuri määrä osa-aikaisia. Erityisesti osastosihteerien kohdalla tehtävien jatkuvuutta ei ole turvattu, jos ryhmässä ei ole joka päivä kokonaisuutta koordinoiva sihteeri paikalla, ja toimeksiantojen määräpäivät saattavat olla jopa samana päivänä kuin milloin toimeksianto lähetetään. Määräaikojen seuranta vaikeutuu ja osa toimeksiannoista laitetaan varmuuden vuoksi uudestaan, kun ei olla varmoja, onko kollega jo laittanut tehtävän eteenpäin. Ilman sovittuja esittelijä-sihteeripareja esittelijät joutuvat lähettämään saman viestin monelle sihteerille, mikä lisää muutenkin suurta sähköpostitulvaa. Sähköpostin suuri määrä koettiin muutenkin ongelmalliseksi. Nyt vastataan usein kaikille, vaikka kohdennettu viesti muutamalle riittäisi hyvin.

5.3 Tärkeimmät työtehtävät

Kyselyssä kartoitettiin sihteerien tärkeimpiä tehtäviä selvittämällä asteikolla 1–5 miten tärkeänä vastaaja piti, että osaston sihteeri tekee/tekisi kysytyjä asioita esimiehen/asiantuntijan puolesta. Vastausvaihtoehdot olivat:

- 1 ei lainkaan tärkeää; tämä tehtävä ei ole tarpeellinen
- 2 ei tärkeää; esittelijä/esimies voi helposti hoitaa tämän itse
- 3 tehtävän voisi ulkoistaa tai antaa sihteeripoolin hoidettavaksi
- 4 tärkeää; jonkun osaston sihteeristämme on hoidettava tämä tehtävä
- 5 hyvin tärkeää; tehtävä kuuluu selvästi sihteerille, jonka kanssa työskentelen päivittäin

Kysymyksen vastaukset ovat liitteessä 3 ja taulukossa 6 on yhteenveto vastauksista. Koko vastaajamäärästä (28) eniten 5-vastauksia sai kokousaikataulujen yhteensovittaminen (15 vastaajaa), osaston ja tulosryhmän postin läpikäynti ja suodatus (14) ja matkasuunnitelmien, -varausten ja -laskujen tekeminen (13).

Taulukko 6. Yhteenveto kyselylomakkeen kysymyksen ” Kuinka tärkeänä pidät, että osaston sihteeri tekee/tekisi seuraavat asiat esimiehen/asiantuntijan puolesta?” vastauksista (n = 28)

	Keski-arvo	Medi-aani	Keski-hajonta
Kokoukset			
Kokousten asialistojen valmistelu	3,19	3	1,14
Pöytäkirjan pitäminen kokouksessa	3,36	3,5	0,91
Kokousmateriaalien tulostaminen esittelijälle/esimiehelle	3,04	3	1,4
Kokousaikataulujen yhteensovittaminen	4,18	5	1,06
Video-/puhelinneuvottelujen tekniset järjestelyt	4,04	4	0,96
Yleiset toimistotehtävät			
Kopiointi ja postitus	3,61	3	1,37
Puhelujen suodatus ja vastaanottaminen, kun esimies/asiantuntija ei ole tavoitettavissa	4	4	1,15
Postin läpikäynti ja suodatus (osaston ja tulosryhmän posti)	4,07	4,5	1,15
Postin läpikäynti ja suodatus (esimiehen/asiantuntijan posti)	3,21	3	1,32
Asiakirjahallinta			
Hankkeiden/asiakirjojen arkistointi	3,86	4	1,04
Lausuntojen, eduskunnan vastausten ja vastaavien asiakirjojen tekninen viimeistely, oikoluku, käännettäminen, allekirjoituskierrroksesta huolehtiminen ja diaariointi	3,79	4	1,10
Julkaisujen taittaminen ja viimeistely julkaisukuntoon	3,75	4	0,97
Säädöstekstien taittaminen ja listojen jakamisesta huolehtiminen PTJ:ssä	3,89	4	0,96

Aikataulut ja määräajat			
Määräaikaisten seuranta ja niistä muistuttaminen	4,11	4	1,07
Kalenterin hallinta	3,71	4	1,18
Muita			
Matkasuunnitelmien, -varausten ja -laskujen tekeminen	4,04	4	1,07
Sidosryhmien yhteystietolistojen ylläpito	3,64	3,5	1,03
Tuki it-laitteiden häiriötilanteissa	3,57	3	0,79
Uusien työntekijöiden perehdyttäminen mm. prosesseihin, ohjelmistoihin ja laitteisiin	3,74	4	0,81

Lähihoitajan tai osaston sihteerin hoidettavaksi toivottiin (enimmäkseen 4- ja 5-vastauksia, eli vastausten mediaani vähintään 4):

- video-/puhelinneuvottelujen tekniset järjestelyt
- puheluihin vastaaminen
- hankkeiden/asiakirjojen arkistointi
- asiakirjojen oikoluku, käännettäminen, allekirjoituskierrokset ja diaariointi
- julkaisujen viimeistely
- säädösvalmisteluavustaminen
- määräaikaisten seuranta ja niistä muistuttaminen
- kalenterinhallinta
- matkasuunnitelmat, -varaukset ja -laskut sekä
- uusien työntekijöiden perehdytys mm. prosesseihin, ohjelmistoihin ja laitteisiin.

Ulkoistettavaksi tai sihteeripoolin tehtäväksi annettaisiin mielellään tuki it-laitteiden häiriötilanteissa ja sidosryhmien yhteystietolistojen ylläpito.

Kyselyssä ei ilmennyt, että mitään luetelluista työtehtävistä olisi yksiselitteisesti pidetty ei-tärkeinä. Kokousmateriaalien tulostaminen aiheutti eniten hajontaa vastaajissa: 4 sanoi, ettei tehtävä ole tarpeellinen, 8 että esimies/esittelijä voi helposti hoitaa tämän itse, 5 että tehtävän voisi ulkoistaa tai antaa sihteeripoolille, 5 että jonkun osaston sihteeristä on hoidettava tämä tehtävä ja 6 että tehtävä kuuluu selvästi sihteerille, jonka kanssa työskennellään päivittäin.

Kyselyn ja haastattelujen tulokset olivat hyvin samansuuntaisia. Myös haastatteluissa mainittiin tekstien tekninen viimeistely yhdeksi tärkeimmistä tehtävistä ja toivottiin sihteerien olevan omatoimisemmin apuna muun muassa kirjallisten kysymysten prosessissa. Koordinointia ja määräaikojen seuranta pidetään tärkeänä tehtävänä ja monet toivovatkin sihteerien toimivan hälyttiminä esittelijöille määräaikojen lähestyessä. Sihteerien ja varsinkin osastopäällikön sihteerin on tiedettävä kenellä mikäkin asia on valmistelussa ja tarvittaessa varmistettava puhepohjien, lausuntojen ja muiden asioiden valmistuminen ajallaan.

Sihteereillä on myös tärkeä rooli hengenluojina. He järjestelvät yhteisiä asioita ja tuntevat kaikki tai suurimman osan osaston henkilöstöstä ja näin heillä onkin usein paras käsitys virkamiesten tehtävä- ja vastuualueista.

Esimiehet toivovat sihteereiltä vahvempaa keskinäistä johtamista. Esimiehet totesivat, että heistä ei olisi tarkoituksenmukaista antaa sihteereille kovinkaan tarkkoja määräyksiä tehtävien hoidosta, kun he eivät tunne tehtäviä kovin hyvin. Yksi tai muutama sihteereistä voisi toimia osaston sihteerien johdossa ja koordinoida tehtävien organisoimista.

5.4 Osaamisen riittävyys ja täysimääräinen hyödyntäminen

Haastatteluissa muutama esimies totesi, ettei ole täysin tietoinen tämänhetkisestä tilanteesta, kun heiltä kysyttiin sihteerien osaamisen riittävydestä. He arvioivat, että vaihtelua voi olla ja se voi olla suurtakin sihteerien välillä. Esimiesten haastatteluissa kummas-teltiin, miten näin isossa organisaatiossa joidenkin ohjelmistojen, kuten karttaohjelmien osaaminen voi olla vain muutamalla ihmisellä ja näiden tilanteiden todettiin tekevän organisaatiosta hyvin haavoittuvaisen.

Sihteerien todettiin toimivan ministeriössä hyvin laaja-alaisella tehtäväkentällä, jolloin ongelmaksi muodostuu, etteivät kaikki voi osata kaikkea. Rajanveto yleisosaamisen ja erikoisosaamisen välillä on kuitenkin haastavaa. Todettiin myös, että on paljon kirjoittamattomia sääntöjä ja hiljaista tietoa, jonka välittymisestä henkilöstövaihdoksissa oltiin huolissaan. Ehdotettiin, että jatkuvuuden turvaamiseksi olisi tehtävä toimenpiteitä, ku-

ten palkattava jatkaaja jo riittävän aikaisessa vaiheessa, jolloin rinnakkain työskentelemällä osaamisen siirtymisestä voitaisiin varmistua.

Sihteerit tunnistivat osaamisessaan puutteita ja ne useimmiten liittyivät tietokoneohjelmiin. Sihteerit sanoivat, että voisivat lisätä osaamistaan niin pitkään käytössä olleiden ohjelmien, kuten asianhallintajärjestelmä Doktorin ja sähköpostiohjelma Outlookin kuin myös uusien, kuten SharePoint-työtilojen kanssa. Lisää osaamista toivottiin yleisesti teknologian ja sähköisten työvälineiden hallinnasta, ja erikseen mainittiin vielä Excel ja PowerPoint -ohjelmistot sekä säädösvalmistelun työkalut (PTJ). ATK-taitojen todettiin vaihtelevan suurestikin osaston sihteerien välillä ja osaamistasolle minimivaatimukseksi sanottiin, että kaikkien olisi osattava käyttää yhteisiä järjestelmiä, jotta esimerkiksi sijaistukset voitaisiin järjestää ongelmitta.

Työskentelyn sosiaali- ja terveystalouden hallinnonalalla sihteerit kokivat vaihtelevasti joko hyvin haastavana tai ei lainkaan haastavana. Esimiehet tiedostivat, että osaston sihteereillä on oltava perustietämys käsittelyssä olevista asioista sekä hallinnonalan toiminnasta.

Sihteereille osoitettuun kysymykseen ”Onko sinulla jotain sellaista osaamista, jota et nyt pääse hyödyntämään työssäsi, mutta toivoisit pääseväsi käyttämään enemmän?” kolme kahdeksasta vastanneesta mainitsi kielitaidon. Lisäksi mainittiin taloushallinto ja projektihallinta. Yksi vastasi, ettei tällä hetkellä ole sellaista osaamista, jota ei pystyisi hyödyntämään. Osaamisen rinnalla tärkeäksi nostettiin palvelualltiuden merkitys. Haluttiin tuoda esiin, etteivät sihteerit voi kovinkaan pitkälti valikoida tehtäviään vaan olisi heti oltava aina valmiina tekemään ja auttamaan.

5.5 Työtehtävät 10 vuoden päästä

Sosiaali- ja terveystalouden osaston sihteerien toivotaan tulevaisuudessa olevan vielä enemmän asiantuntijatyötä avustavia valmistelijoita, jotka pystyvät tehtävissään täysimääräisesti hyödyntämään koulutuksensa, hoitavat itsenäisesti projekteja ja nykyistä suurempia tehtäväkokonaisuuksia sekä suunnittelevat ja kehittävät tehtäviä. Sihteeri voisi työskennellä tehokkaammin esittelijän kanssa työparina, jolloin sihteerin syventy-

minen omaan alueeseen kasvaisi ja esittelijän avustamisesta tulisi vaivattomampaa. Myös sihteerien välisen yhteistyön toivotaan lisääntyvän ja poolityöskentelyäkin pidetään mahdollisena. Sihteerien uskotaan jatkossa kerryttävän erikoisosaamista ja toimimaan osastolla esimerkiksi atk-lähitukihenkilönä tai matkavastaavana.

Sihteereiltä toivotaan poistuvan suorittavia, rutiiniluontoisia tehtäviä ja esittelijöiden teknisen osaamisen kasvavan. Kyselyyn vastaajista muutama ehdotti, että sihteerit laatisivat kokousten pöytäkirjat, koska ne vievät paljon esittelijöiden aikaa, mutta toisaalta todettiin, että niiden laadinta vaatii harjoittelua ja perehtyneisyyttä. Sihteereiltä toivottiin tukea myös isojen seminaarien järjestelyyn.

Kyselyyn vastanneet pelkäävät sihteerien määrän vähenevän radikaalisti tai sihteerityön katoavan jopa kokonaan ministeriöstä. Tällöin vastaajat arvelivat jäljelle jäävien sihteerien osaamistasovaatimusten kasvavan. Kehityksen arvellaan vaikuttavan myös esittelijöiden työhön, kun sihteerien hoitamat tekniset tehtävät siirtyvät esittelijöille, joiden ydinosaamiseen ne eivät kuulu. Tämän seurauksena substanssiasioihin käytettävissä oleva aika vähenee ja asiakirjojen virhealttius lisääntyy, kun ei ole erillistä teknistä viimeistelijää. Yksi vastaajista totesi, että sihteerityö voisi säilyä nykyisellään jatkossakin.

Haastatteluissa esimiehille ja sihteereille kerrottiin, että Haaga-Helia ammattikorkeakoulun julkaiseman tutkimuksen Management Assistant 2020 mukaan tulevaisuudessa sihteerien työhön tulevat vaikuttamaan teknologia, työskentely eri ikäpolvia edustavien kanssa, globalisaatio ja sosiaalinen media, ja heiltä kysyttiin, miten tämä tulee näkymään STM:ssä.

Vastaajat uskoivat kansainvälisten tehtävien ja matkustuksen lisääntyvän entisestään ja erityisesti pohjoismaisen yhteistyön mainittiin olevan uudestaan nousussa. KV- ja erityisesti WHO-tehtävien menestyksekkään hoitamisen todettiin vaativan jatkossa omaa erikoisosaamistaan muutenkin kuin vain kielitaidon osalta.

Teknologian lisääntyminen oli kaikkien vastaajien mielestä itsestäänselvyys, mutta sitä ei aina nähty positiivisena asiana. Teknologia on kuitenkin nyt jo lisääntynyt, ja paperin määrä toimistossa on vähentynyt, vaikkakin se koetaan edelleen liialliseksi. Muutama

vastaajista totesi: ”Kunpa pysyisi mukana.” ja korostettiin, että sihteerien muillekin taidoille kuin tietotekniikkaosaamiselle on jatkossakin osattava antaa arvonsa.

Työskentelyn eri ikäpolvien kanssa nähtiin lisääntyneen nyt jo muutaman kuluneen vuoden aikana. Virkamiehet ovat perinteisesti valtiolla pitkään töissä ja nyt henkilöstön uudistumisessa nähtiin paljon hyvää. Haastateltavat totesivat, että uudet työntekijät tuovat mukanaan uusia työtapoja eikä ongelmia ole ainakaan toistaiseksi ollut sukupolvien välillä.

Sosiaalinen media houkutti näistä neljästä tulevaisuustrendistä kaikista vähiten. Vastajat tiedostivat, että on luonnollista, että ministeriö tulee sosiaaliseen mediaan liittyvässä kehityksessä vähän myöhäisemmässä vaiheessa mukaan kuin esimerkiksi kaupalliset yritykset. Todettiin kuitenkin, että olisi hyvä, jos rohkeasti kokeiltaisiin uusia tapoja tehdä työtä. Sosiaalisen median mainittiin esimerkiksi mahdollistavan aidon vuorovaikutuksen sidosryhmien ja asiakkaiden kanssa koko valmisteluprosessin ajan. Ongelmallisena sosiaalisen median laajemmassa käyttöönotossa nähtiin esimerkiksi kyberturvallisuuskysymykset ja se, että suuri osa valmistelusta on ei-julkista. Virkamiehistä monet ovat myös ikäpolvea, joka ei muuten käytä sosiaalista mediaa. Sosiaalisen median käytön valmistelutyössä uskotaan kuitenkin lisääntyvän.

6 Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset

Sihteeripalveluiden saatavuus sosiaali- ja terveystalvosastolla on lukujen mukaan sama kuin muillakin sosiaali- ja terveystalvosministeriön osastoilla. Todellinen tehokkuus ja sitä myötä palvelujen tarjonta riippuvat henkilöistä, prosesseista ja yhteisistä työvälineistä. Sihteeripalveluihin ollaan pääasiassa tyytyväisiä ja sihteeriden luotetaan osaavan työnsä ja tuntevan talon tavat. Ministeriön käytettävissä olevan budjetin kiristämisen ei välttämättä tarvitse johtaa avustavan henkilöstön vähentämiseen; kenties säästöjä saadaan tai tehokkuutta parannetaan, kun tehtävät teetetään niiden vaativuustasoa vastaavalla, aiheeseen kouluttautuneella henkilöllä.

Kehittämistä on työnjaossa sihteeriden välillä ja erikois- ja yleisosaamisen rajanvedossa. Haasteena on sovittaa yhteen työnantajan tarpeet ja työntekijöiden toiveet. Useita järjestelyjä on osastolla vuosien mittaan kokeiltu, mutta kokeilut ovat välillä jääneet vajaalle toteutukselle ja niistä on luovuttu. Kysymys osaamisen riittävydestä on hankala. Esimerkiksi eräiden erityisohjelmien osaaminen on vain muutamalla ihmisellä koko ministeriössä, mutta toisaalta niiden tarvekin on verrattain pieni ja koulutus kallista. Osaajien vähyys lisää organisaation haavoittuvuutta. Toisaalta, mitä harvempi tekee tiettyä tehtävää, sitä enemmän näille harvoille kertyy siihen liittyviä toimeksiantoja ja kokemusta. Keskittämällä on sekä hyötyjä että haittoja.

Osa-aikaisuuksiin ja määräaikaisuuksiin suhtauduttiin sekä positiivisesti että negatiivisesti. Uudet työntekijät uudistavat toimintatapoja, mutta toisaalta tuovat haasteita osaamis- ja koulutustarpeiden arviointiin. Laajaan toimenkuvaan perehtyminen kestää. Yhä useampi osaston sihteeristä toimi yhä vaativammista tehtävissä, mikä on luonnollista tekniikan helpottaessa rutiiniluontoisempien tehtävien määrän kanssa. Kuitenkaan kaikki avustavat tehtävät eivät varmastiakaan vaadi alemmaa korkeakoulututkintoa, joten säästöpainneiden alla voitaisiin tutkia myös mahdollisuutta säilyttää osa alemman vaativuusluokan sihteeriviroista entisellään ja kenties muuttaa niitä tosiasiallisesti osaston yhteisiksi resursseiksi. Toisaalta parhaiden osaajien houkutteluun vaativampiin tehtäviin tarvitaan mielenkiintoa herättäviä virkanimikkeitä, kehittymismahdollisuuksia, oikea palkkataso ja järkevät tehtäväkokonaisuudet.

Henkilökohtaisesti uskon, että sihtereiltä puuttuu uskallusta ottaa kehittämistyötä hoi-
taakseen. Koetaan, että asiantuntijan tai esimiehen olisi aina tehtävä esimerkiksi minis-
terion käytössä olevat viralliset ohjeet, vaikka todellisesti ne tulisivat lähinnä sihteerien
käyttöön. Sihteerit eivät koe, että heillä olisi mandaatti laatia ohjeita. Seuraavissa kapp-
leissa on konkreettisia ideoita toiminnan kehittämiseksi.

Lisätään sihteerien keskinäistä johtamista.

Osastotasolla yksi sihteeri tai sihteeripari voisi katsoa sihteeriresurssien käyttöä koko-
naisuutena. Tarkastelun kohteena voisi olla osaamisen riittämisen varmistus, työkuor-
mien tasaaminen ruuhkahuippuina, prosessien yhtenäistäminen ja tehtävien keskittämi-
sen selvittäminen. Ajan hermolla oleva ja toimistotyön muutostrendejä seuraava assis-
tenti tai sihteeri voisi kriittisesti katsoa tarpeellisia uudistuksia työtavoissa ja -välineissä.
Kokeneella ja innovatiivisella sihteerillä voisi olla paremmat edellytykset tarkastella
omaa ja koko sihteeritiimin työskentelyä ja sen kehittämistä kuin tulosryhmän, osaston
tai ministeriön johdolla.

Otetaan sihteerit mukaan säädöshankkeiden ja muiden projektien suunnitteluun.

Nykymuotoisessa assistenttikoulutuksessa on suuri paino prosessiosaamisella, jota voi-
taisiin STM:ssä hyödyntää paremmin. Työryhmien ja lainsäädäntöhankkeiden alkuun
olisi hyvä sopia puheenjohtajan, työryhmän sihteerin, esittelijän ja teknisen sihteerin
kesken palaveri, jossa laadittaisiin jokaiselle projektille toimintasuunnitelma ja kokous-
aikataulu, sovittaisiin viestintäkanavista, asiakirjojen liikkumisesta ja arkistoinnista sekä
keskinäisistä tehtävistä. Sihteerit hahmottavat oman asiantuntemuksensa puitteissa par-
haiten käytännön toimet, kuten kokousvaraukset, ilmoittautumiset ja tarvittavat sähköi-
set työalustat. Tekninen sihteeri voi tällöin hoitaa kokousvaraukset kerralla, mikä lisää
tehokkuutta. Käytännön järjestelyjen ollessa hoidossa puheenjohtaja ja esittelijä voivat
rauhassa keskittyä substanssiin.

Tuetaan koko ministeriön sihteerien verkostoitumista virallisilla yli osastorajojen yltyvillä tiimeillä.

*Tiimejä voisi muodostua esimerkiksi säädösvalmisteluavustajille, matkavaraajille ja työryhmien tekni-
sille sihteeille.*

Kehitetään osastojen välistä yhteistyötä. Jaetaan hyviä käytäntöjä ja kannustetaan sihteereitä verkostoitumaan ministeriön sisällä, jotta kynnys yhteydenottoon pulmatilanteissa laskee. Hyvien käytäntöjen jakamisen avuksi voidaan ottaa esimerkiksi tiimien yhteinen blogi, jossa verkostot voisivat kertoa käyttöönsä ottamistaan, hyväksi koetuista työtavoista.

Aloite tiimien työskentelyn käynnistämiseen olisi hyvä tulla ministeriön johdolta, jolloin tiimit saisivat ansaitsemansa mandaatin. Tiimien vastuulle voisi antaa aineistopankkien, muistilistojen ja usein kysyttyjen kysymysten -listan luomisen ja ylläpitämisen. Tiimit tarkastelisivat ministeriössä olemassa olevia ohjeita ja antaisivat niihin kehittämisehdotuksia. Tiimien työskentely voisi tapahtua osittain kasvotusten ja osittain STM:n intranet Santran ryhmätyötiloissa, jolloin tiimissä työskentelevät sihteerit saisivat samalla käytännön harjoitusta SharePoint-ympäristön monipuolisesta käytöstä. Sihteerit saisivat konkreettisen mahdollisuuden ja toimeksiannon oman työnsä kehittämiseen, johon nyt jää tutkimuksen mukaan vain vähän tai ei ollenkaan aikaa normaalien työtehtävien ohella.

Yhteistyö ryhmä- ja osastorajojen yli muuttuu joustavammaksi, kun opitaan tuntemaan henkilöstö paremmin ja kollegoiden osaamisalueet. Tutulta henkilöltä on helppo pyytää apua oman ruuhkahuipun aikana. Joustavuudelle on kuitenkin luotava säännöt. Omaan osaamista ei kuitenkaan ministeriössä välttämättä nykyisellään uskalleta mainostaa, koska sen pelätään lisäävän kontrolloimattomasti omaa työtaakkaa.

Annetaan käytännön ohjeiden päivitys niiden vastuulle, jotka ohjeiden mukaan työskentelevät

Koulutusmateriaalin ja päivittäisen työskentelyn tueksi tarkoitetut ohjeet voisivat erota toisistaan. Koulutuksen yhteydessä jaetaan usein syvällisiä oppaita, joissa selitetään työvaiheiden taustat ja syyt niiden käytännön toteutuksen lisäksi. Päivittäisen työn apuna olisi kuitenkin hyvä olla pikaoppaita ja muistilistoja, joiden selaus olisi nopeampaa. Näiden kahden eri tarkoitukseen tehdyn oppaan laatijan ei tarvitse olla sama henkilö, vaan pikaohjeet voisivat palvella käyttäjiä paremmin, jos niiden laadinnassa olisivat mukana tahot, jotka niitä tosiasiallisesti hyödyntävät. Sihteerit usein neuvovat muuta hen-

kilöstöä erilaisten ohjelmistojen ja prosessien kanssa, joten heillä voisi olla paljonkin annettavaa lyhyempien ohjeiden laatimiseen.

Laaditaan ministeriön yhteinen yhteystietokanta

Postitus on iso osa sihteerien työtä ja tiedon laatu on usein sellaista, että sen on saavutettava täysi kattavuus kohderyhmästä ja usein vielä nopeassa aikataulussa. Yhteinen yhteystietokanta parantaa tiedonjakelun luotettavuutta ja vähentää sihteerien tekemää päällekkäistä työtä, kun osastokohtaisesti tai pahimmillaan jokainen sihteeri itsekseen etsii ja ylläpitää sidosryhmien osoitetietoja. Useat sidosryhmät olettavat ministeriöllä olevan käytössä tätä tarkoitusta varten oleva yhteystietokanta ja he oma-aloitteisesti lähettävät ministeriöön päivitettyjä yhteystietojaan. Yksi vaihtoehto olisi antaa ministeriön yhteystietokannan laatiminen ja ylläpito ulkopuolisen, asiaan erikoistuneen palveluntarjoajan hoidettavaksi.

Lisätään esittelijöiden tietoa ministeriön asiakirjakäytännöistä ja -hallinnosta

Virallisissa asiakirjoissa on joitain muotoseikkoja, joiden on oltava kohdillaan, kuten diaarinumerot, päivämäärät, allekirjoittajat ja jakelut. Myös asiakirjojen käsittelylle, lähettämiseksi ja säilyttämiseksi on omat vaatimuksensa.

Sosiaali- ja terveysministeriössä on käytössä asianhallintajärjestelmä, joka automaattisesti antaa osan näistä tiedoista siellä laadittuun asiakirjaan. Iso osa esittelijöistä ei kuitenkaan ohjelmaa käytä, vaan he käyttävät työasemalle tallentamiaan asiakirjapohjia.

Asianhallintajärjestelmä nähdään kömpelönä ja hitaana, ja sieltä on vaikea löytää asiakirjoja myöhemmin. Sihteerit joutuvat usein korjaamaan asiakirjojen muotoiluja ja edellä mainittuja tietoja. Jos esittelijöille selvennettäisiin merkintöjen tarkoitus ja asiakirjojen kulkemisen prosessi, vähentäisi tämä sihteerien kuormittamista tarpeettomalla teknisellä työllä ja asiakirjojen kestävästä säilytyksestä tulisi arkipäivää jokaisen virkamiehen työhön. Myös hankkeiden arkistointi paranisi, jos esimerkiksi pöytäkirjoihin, jotka esittelijät nykyään laativat usein itse, merkittäisiin kokouksen muistutusten lisäksi pöytäkirjan liitteet. Tällöin jo esimerkiksi työryhmän työskennellessä työryhmän sihteerin olisi

pöytäkirjaa laatiessaan pohdittava, mitkä asiakirjat on järkevää liittää pöytäkirjan liitteeksi.

Teknisesti useimmat osaavat asianhallintajärjestelmää käyttäen, joten asiasta muistuttaminen voisi tapahtua hyvin kevyestikin, esimerkiksi vain uutisella intranetsissä.

Lisätään yhteistyötä oppilaitosten kanssa

Tekemällä yhteistyötä keskeisimpien sihteereitä kouluttavien oppilaitosten kanssa ministeriö voisi lisätä tunnettuuttaan potentiaalisena työnantajana sekä päästä mahdollisesti vaikuttamaan koulutusohjelmien sisältöihin tai painotuksiin ja näin varmistaa tulevaisuudessa riittävän ja osaavan henkilöstön saannin. Tällä hetkellä esimerkiksi Haaga-Helia ammattikorkeakoulun johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma sisältää vain vähän juuri valtionhallinnossa työskentelevältä sihteeriltä vaadittavaa osaamista, kuten tietoa julkishallinnon organisaatioista ja niitä ohjaavasta lainsäädännöstä tai säädösvalmistelusta yleensä.

Yhteistyömuotoja on monia; kyseeseen voivat tulla vierailijaluennot kursseilla, oppilaitoksen tilauksesta järjestämät täsmäkurssit, opinnäytetyöaiheiden aktiivinen tarjoaminen, työharjoittelupaikkojen lisääminen tai opintovierailut. Käytännön toteutus on helppoa, kun nuorilla sihteereillä on vielä kontaktit oppilaitokseensa. Oppilaitosyhteistyöstä sihteerit voivat saada vinkkejä uusimpien sähköisten työvälineiden käyttöön (esimerkiksi SharePoint) ja innostusta ja motivaatiota omaan työhön ja osaamisen kehittämiseen.

Jatkoselvitetään tehtävien keskittämistä osastolla

Jotkut toimenpiteet, kuten hankkeiden arkistointi, koskettavat yksittäistä esittelijää ja sitä kautta häntä pääasiallisesti avustavaa sihteeriä suhteellisen harvoin. Tällöin esittelijän ja sihteerin on aina palautettava mieleensä kyseistä toimenpidettä koskevat ohjeet, mikä saattaa olla hyvinkin ajanvievää. Tällaisten tehtävien keskittämistä yksikkö- tai osastotasolla voitaisiin pohtia. Keskitettäviä tehtäviä voisivat olla muun muassa kirjallisten kysymysten prosessi, hankearkistointi, matkajärjestelyt, työryhmäraporttien viimeis-

tely ja ulkopuolisten matkalaskut. Keskittämisen olisi oltava tosiasiallista, eli tehtävää hoitavalla henkilöllä olisi oltava riittävästi sekä osaamista että aikaa sen huolelliseen hoitamiseen.

Sovitaan käytännöistä ryhmäkohtaisesti, jotta esittelijät tietävät, mitä palveluja heille on tarjolla ja keltä he niitä voivat ensisijaisesti pyytää, jotta esittelijät ovat samanarvoisessa asemassa

Ryhmätasolla voitaisiin sopia ainakin seuraavien asioiden hoitamisesta:

- puhelujen siirrot; kenelle puhelu kääntyvät esittelijän työmatkan tai kokouksen aikana vai lisätäänkö puhepostin käyttöä
- asiakirjojen viimeistely
- kokous- ja seminaarijärjestelyt sekä
- työryhmien tekninen sihteeriys.

Käytännöistä olisi hyvä sopia ryhmäpäällikkövetoisesti, jotta esimies olisi tietoinen sekä sihteerien että esittelijöiden työkuormista. Jos sihtereille lisätään uusia tehtäviä, on esittelijöiden sitouduttava myös hoitamaan tiettyjä asioita itsenäisesti.

Osastolla puututtiin moniin ongelmakohtiin jo opinnäytetyön kirjoituksen aikana. Muutamia tehtäviä on keskitetty, esimerkiksi osaston poissaoloyhdyshenkilön tehtävät ovat nyt kahden henkilön sijasta yhdellä. Myös osastopäällikön sihteerin sijaisketjua on uudelleenjärjestelty. Muutamia muutakin uudistuksia oli jo tekeillä tai suunnitteilla opinnäytetyön loppuvaiheessa. Uudistuksia ei tosin tehty pelkästään tehtävien perusteella vaan joissain tilanteissa taustalla olivat osittain viroissa olevien henkilöiden osaaminen ja omat toiveet.

7 Opinnäytetyön arviointi

Opinnäytetyön tuloksia on mahdollisuus käyttää avustavan henkilökunnan tehtävänkuvauksen päivytyksessä ja koulutustarpeen arvioinnissa. Se antaa myös kuvaa esimiehille sihteerien ja esittelijöiden toiveista ammattiryhmän tehtävien kehittämiseksi. Tutkimus antaa toimeksiantajalle ajantasaista tietoa sihteerien tehtävien tarpeellisuudesta sihteerien ja esittelijöiden näkökulmasta.

7.1 Luotettavuus

Yksi haastatteliija suunnitteli ja toteutti kaikki haastattelut ja kyselytutkimuksen ja kielellä käytettiin organisaation työkieltä (suomi), joka on myös suurimman osan vastaajista äidinkieli. Nämä seikat vähensivät väärintymmärrysten ja haastattelujen eroavaisuuksien mahdollisuutta. Sama haastatteliija myös analysoi tutkimusdatan.

Kyselyyn vastaajien anonymiteettiä varmistettiin pienessä tutkimusjoukossa minimoimalla taustatietokysymysten määrä, jolloin voidaan luottaa, että vastaajat vastasivat kysymyksiin rehellisesti. Haastatteliija ja kyselyn toteuttaja on osa tutkimuksen kohteena olevaa työyhteisöä, mikä saattoi vaikuttaa vastaajien tapaan vastata sekä haastattelu- että lomakekysymyksiin.

Tutkimuksen luotettavuutta laskee hieman se, ettei haastatelluille tai kyselytutkimukseen vastanneille selvennetty, mitä viroista tarkoitettiin termillä sihteeri tai avustava henkilökunta. On siis mahdollista, että osa kyselyyn vastanneista on ajatellut sihteereitä eri tavalla kuin tutkimusta laadittaessa on tarkoitettu. Tämä tuskin olennaisesti on muuttanut tutkimuksen tulosta, sillä epäselvät linjaukset koskevat koko osastolla korkeintaan viittä, esimerkiksi suunnittelija- tai tarkastaja-nimikkeellä toimivaa henkilöä.

Tutkimukseen saatiin kattavasti aineistoa, sillä vastaukset haastatteluihin saatiin koko kohdejoukolta ja kyselylomakkeeseenkin yli 40 prosentilta potentiaalisista vastaajista. Aineisto siis edustaa hyvin kohdejoukkoa, joskin sihteerien näkemys saattaa olla hieman korostunut verrattuna esittelijöiden ja esimiesten näkemykseen.

Tutkimuksen toteutus on kuvattu yksityiskohtaisesti ja sekä haastattelu- että lomakekysymykset ovat lukijoiden tarkasteltavissa. Myös osan kysymyksistä vastausaineisto on liitetty opinnäytetyöhön läpinäkyvyyden lisäämiseksi.

7.2 Yleistettävyys

Tutkimusjoukko edustaa hyvin tutkimuksen kohteena ollutta osastoa, sillä vastauksia saatiin haastattelujen kautta varmuudella jokaisesta tulosityksiköstä ja kyselytutkimukseenkin vastasi useita sekä sihteerien että esimiesten ja asiantuntijoiden edustajia. Sekä sihteereistä että esimiehistä osa oli työskennellyt osastolla vähintään 5 vuotta ja osa oli työskennellyt alle puoli vuotta.

Tutkimus koski vain yhtä osastoa sosiaali- ja terveysministeriössä, joten tutkimuksen tulokset eivät ole yleistettävissä laajemmin koskemaan koko ministeriötä tai valtionhallintoa. Tarkoituksena oli kuitenkin kehittää nimenomaan kyseessä olevan osaston toimintaa, joten laajempi yleistettävyys ei ollut tutkimuksen tavoitteena. Tutkimus antaa kuitenkin esimerkin erään organisaation tilanteesta ja sitä voi käyttää osana laajempaa analyysiä sihteerien toimenkuvien tulevaisuusnäkemyksistä.

7.3 Toteutustapa

Tutkimuksen toteutustapa palveli hyvin tutkimuksen tarkoitusta. Taustahaastattelut antoivat suuntaviivat tutkimukselle ja nimettömän vastaamisen mahdollistanut lomakekysely keräsi riittävän määrän tutkimusaineistoa. Tarkoituksena oli selvittää sihteerien tehtäviä hyvin konkreettisella tasolla ja antaa kehitysehdotuksia, missä onnistuttiin hyvin.

Lomakekysely olisi voitu suunnata laajemmallekin kohdejoukolle, esimerkiksi kaikille ministeriön substanssiosastoille tai jopa koko ministeriölle. Haastatteluja tuskin olisi näin kattavana kannattanut toteuttaa laajemmassa mittakaavassa, sillä haastatteluaineiston purkaminen olisi tällöin vienyt kohtuuttoman määrän aikaa verrattuna lisäaineiston tuomaan lisäarvoon tutkimukselle. Jatkotutkimuksena voitaisiin toteuttaa vastaava tai muokattu kysely koko ministeriön henkilöstölle, mutta tutkimuksen painotukset olisivat

silloin varmasti erilaiset. Tällöin pystyttäisiin arvioimaan paremmin osastojen rajojen yli menevää yhteistyötä ja sen kehittämistä.

7.4 Prosessin arviointi

Tunnetuimmat tuoreet sihteerien työstä tehdyt julkaistut tutkimukset ja kirjat käsittelevät pääasiassa kaupallisissa organisaatioissa toimivien johdon assistenttien työtä, joten voi olla, etteivät ne ole täysin paikkansapitäviä ja valideja tämän opinnäytetyön tarkoituksiin. Teoksista yritettiin kuitenkin etsiä yleisiä sihteerin toimenkuvien kehitystä ennustavia suuntia ja arvioida aina yksittäisen trendin osuvuutta julkishallinnon organisaatioon. Kiinnostavaa myös on, että useissa teoksissa keskitytään erityisesti johdon assistentteihin osastotason sihteerien sijaan. Osaamisvaatimukset ja tehtävät eroavat kuitenkin huomattavasti toisistaan.

Opinnäytetyön tekeminen täysipäiväisen työn ohessa oli haastavaa. Prosessi lähti nopealla tahdilla liikkeelle, mutta aikataulu pitkittyi muutamaa otteeseen. Lopulta tutkimusmateriaali saatiin kerättyä tehokkaasti ja tarkasti. Aineiston analysointi vaati useamman tarkastelukerran ja muiden aiheesta tehtyjen tutkimusten kartoittaminen oli aikaa vievää. Opinnäytetyön loppuun saattamiseen suurin osa motivaatiosta tuli osaston henkilöstön tiedusteluista tutkimuksen tuloksista ja valmistumisesta sekä opinnäytetyön esittelypyynnöstä koko ministeriölle.

Lähteet

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu.

Hyppänen, R. 2013. Tiukka tilanne - käytännön neuvoja työvoiman sopeuttamiseen ja uudistustyöhön. Johtamisen käsikirjat -sarja. Kauppalehti. Viro.

International Labour Organization 2009. International Standard Classification of Occupations ISCO-08, ISCO-08 Group definitions - Final draft. Luettavissa: <http://www.ilo.org/public/english/bureau/stat/isco/isco08/index.htm>. Luettu 2.1.2013.

Jakolev, J. 16.1.2014. Ryhmäpäällikkö. OP-Palvelut Oy. Sähköposti.

Kaario, A. 29.5.2013. Vanhempi hallitussihteeri. Sosiaali- ja terveysministeriö. Sähköposti.

Karjalainen, P. (toim.) 2013. Management Assistant 2020. Haaga-Helia ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehittämisraportteja 2/2013. Multiprint. Vantaa.

Kuopion sihteeripalvelu 2014. Etusivu. Luettavissa: <http://www.kuopionsihteeripalvelu.fi/>. Luettu 28.1.2014.

Maunula, R. 1992. Esimiehenä asiantuntijayhteisössä. Aavaranta-sarja. Kustannusosakeyhtiö Otava. Helsinki.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2012. Ministeriön hallinnonala ja yhteistyöviranomaiset. 29.3.2012. Luettavissa: <http://www.stm.fi/stm/hallinnonala>. Luettu 3.8.2012.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2013a. Sosiaali- ja terveysministeriön henkilöstötilinpäätös 2012. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2013b. Virat ja tehtävät. Intranet. Työn tueksi. Esimiehen opas. Luettu 29.5.2013.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2013c. Osastot ja yksiköt. Organisaatiokaavio. Luettavissa http://www.stm.fi/yhteystiedot/osastot_ja_yksikot. Luettu 28.12.2013.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2013d. Sosiaali- ja terveysministeriön toimintasuunnitelma vuodelle 2013. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:1. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2013e. Virkaluettelo 2.5.2013.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2013f. Hyvästä paremmaksi. Intranet. Toiminta. Toiminnan kehittäminen. Luettu 5.1.2014.

Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra 2008. Muutoksen Suomi - Ihmiset muutoksen tekijöinä, instituutiot ihmisten tukijoina. Lönnberg painot. Helsinki. Luettavissa: www.sitra.fi/julkaisut/muut/MuutoksenSuomi.pdf.

Tuorinsuo-Byman, S. 2008. European Management Assistants - Work, challenges and the future. Haaga-Helia Ammattikorkeakoulu tutkimus 1/2008. Edita. Helsinki.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2013. Ammattinetti. Sihteeri/Assistentti. Luettavissa: http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/321_ammatti. Luettu 11.12.2013.

Työterveyslaitos 2010a. Tietotyön haasteet hyvinvoinnille. Luettavissa: http://www.ttl.fi/fi/muuttuva_tyoelama/tietotyon_muutokset/tietotyon_haasteet_tyo_hyvinvoinnille/sivut/default.aspx. Luettu 25.1.2014.

Työterveyslaitos 2010b. Ikä ja tietotyö. Luettavissa: http://www.ttl.fi/fi/muuttuva_tyoelama/tietotyon_muutokset/ika_ja_tietotyö/sivut/default.aspx. Luettu 25.1.2014.

Työterveyslaitos 2010c. Tietotyön muutokset. Luettavissa:

http://www.ttl.fi/fi/muuttuva_tyolama/tietotyon_muutokset/sivut/default.aspx.

Luettu 25.1.2014.

Valtioneuvoston hankerekisteri 2012. Keskushallinnon uudistushanke. Luettavissa:

http://www.hare.vn.fi/mHankePerusSelaus.asp?h_iId=18048. Luettu 1.11.2012.

Valtioneuvoston kanslia 2012. Valtioneuvoston termipankki. Luettavissa:

<http://mot.kielikone.fi/mot/valter/netmot.exe>. Luettu 3.8.2012.

Valtiovarainministeriö 2013a. Keskushallinnon uudistushanke. Luettavissa:

http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/0109_keskushallinnon_uudistus/index.jsp.

Luettu 27.12.2013.

Valtiovarainministeriö 2013b. Hallituspuolueiden puheenjohtajat linjasivat valtion keskushallinnon uudistamisen tavoitteita. Tiedote 182/2013. Luettavissa:

http://www.vm.fi/vm/fi/03_tiedotteet_ja_puheet/01_tiedotteet/20131111Hallit/name.jsp. Luettu 27.12.2013.

Winter, L. 2013. Ulkoasiainministeriön assistenttien ja johdon sihteereiden työn sisältö ja työskentelymallit. Amk-opinnäytetyö. Haaga-Helia Ammattikorkeakoulu. Helsinki.

Luettavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013052310424>.

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake

Sihteerityön kehittäminen STO:lla

1. Vastaaajan taustatiedot *

- Esimies tai asiantuntija
- Sihteeri

2. Kuinka tärkeänä pidät, että osaston sihteeri tekee/tekisi seuraavat asiat esimiehen/asiantuntijan puolesta?

- 1 ei lainkaan tärkeää; tämä tehtävä ei ole tarpeellinen
- 2 ei tärkeää; esittelijä/esimies voi helposti hoitaa tämän itse
- 3 tehtävän voisi ulkoistaa tai antaa sihteeripoolin hoidettavaksi
- 4 tärkeää; jonkun osaston sihteeleistämme on hoidettava tämä tehtävä
- 5 hyvin tärkeää; tehtävä kuuluu selvästi sihteerille, jonka kanssa työskentelen päivittäin

Kokoukset

- Kokousten asialistojen valmistelu
- Pöytäkirjan pitäminen kokouksessa
- Kokousmateriaalien tulostaminen esittelijälle/esimiehelle
- Kokousaikataulujen yhteensovittaminen
- Video-/puhelinneuvottelujen tekniset järjestelyt

Yleiset toimistotehtävät

- Kopiointi ja postitus
- Puhelujen suodatus ja vastaanottaminen, kun esimies/asiantuntija ei ole tavoitettavissa
- Postin läpikäynti ja suodatus (osaston ja tulosryhmän posti)
- Postin läpikäynti ja suodatus (esimiehen/asiantuntijan posti)

Asiakirjahallinta

- Hankkeiden/asiakirjojen arkistointi

Lausuntojen, eduskunnan vastausten ja vastaavien asiakirjojen tekninen viimeistely, oikoluku, käännettäminen, allekirjoituskiirroksista huolehtiminen ja diaariointi
Julkaisujen taittaminen ja viimeistely julkaisukuntoon
Säädöstekstien taittaminen ja listojen jakamisesta huolehtiminen PTJ:ssä

Aikataulut ja määräajat

Määräaikaisten seuranta ja niistä muistuttaminen

Kalenterin hallinta

Muita

Matkasuunnitelmien, -varausten ja -laskujen tekeminen

Sidosryhmien yhteystietolistojen ylläpito

Tuki it-laitteiden häiriötilanteissa

Uusien työntekijöiden perehdyttäminen mm. prosesseihin, ohjelmistoihin ja laitteisiin

Muu, mikä

Muu, mikä

Muu, mikä

**3. Onko esittelijöiden hoidettavana sellaisia tehtäviä, joita olisi mielestäsi tar-
koituksenmukaista siirtää sihteerien hoidettavaksi?**

**4. Vaatisiko jonkun yllämainitun tehtävän teettäminen sihteerillä lisää osaamis-
ta avustavalta henkilökunnalta?**

5. Onko sihteerin oltava aina tavoitettavissa/toimistolla?

**6. Mitkä seuraavista näkisit mielekkäinä
erikoistumiskohteina?**

- Matkasihteeri (omat työntekijät)
- Ulkopuolisten matkalaskut
- Taloushallinnon avustavat tehtävät, mm. talousarvioprosessi
- Sähköisen työalustan hallinnointi (extranet/intranet)
- Säädösvalmisteluavustaja
- Muut taitto- ja tekstinkäsittelytyöt, mm. julkaisut

- Kokousjärjestelyt, mukaan lukien video- ja puhelinneuvottelut, mutta ei matkajärjestelyjä
- Kansalaisyhteydenottojen front office (kirjeiden suodatus, yksinkertaisimpiin vastaus-ten laatiminen ja haastavampien ohjaaminen esittelijöiden valmisteltaviksi)
- HARE-hankkeiden koordinointi
- Muu, mikä

7. Onko sinulla jotain sellaista osaamista, jota et nyt pääse hyödyntämään työssäsi, mutta toivoisit pääseväsi käyttämään enemmän?

8. Kuinka haastavana koet työskentelyn sosiaali- ja terveystalvelujen hallinnonalalla?

9. Kuinka tyytyväinen olet STO:n sihteeripalveluihin?

- 1 Erittäin tyytymätön
- 2 Melko tyytymätön
- 3 Ei tyytymätön eikä tyytyväinen
- 4 Melko tyytyväinen
- 5 Erittäin tyytyväinen

10. Oletko kuluneen kevään aikana (kevät 2013) saanut aina tarvitessasi sihteeripalveluja?

- Kyllä
- En

11. Miten toivoisit sihteerityön muuttuvan seuraavien 10 vuoden aikana?

12. Miten pelkää sihteerityön muuttuvan seuraavien 10 vuoden aikana?

13. Muita kommentteja ja terveisiä

Liite 2. Kyselyn saatekirje

Lähtettäjä: Mäkitalo Jenni (STM)

Lähetetty: 11. kesäkuuta 2013 9:34

Vastaanottaja: STM STO Ahe; STM STO Sopa; STM STO Tapa; STM STO Yht

Aihe: Sihteerityö STO:lla (määräaika 22.6.2013)

Hei!

STO:n sihteerityössä olisi runsaasti kehittämismahdollisuuksia. Mitä tehtäviä on voitava teettää sihteereillä? Riittääkö osaaminen? Mitä tehtäviä voidaan keskittää? Saatko tarvitsemasi sihteeri-palvelut? Miten sihteerityö voitaisiin järjestää paremmin?

Mm. näitä teemoja kartoitan opinnäytetyöhöni liittyvässä webropol-kyselyssä, joka pohjautuu STO:n päälliköiden ja heidän sihteereidensä pohjahaastatteluihin. Toivon, että löydät aikaa vasta-ta kyselyyn juhannukseen mennessä (22.6.2013). Kysely on suunnattu koko osaston henkilöstölle (poislukien STO Laps).

Linkki kyselyyn: <http://www.webropolsurveys.com/S/B450D9503BBB7AD0.par>

Vastaukset kerätään anonyymisti. Ainoa vastaajilta kerättävä taustatieto on tehtävä: sihteeri vai esimies/asiantuntija.

Lomakekysely on täytettävä kerralla, mutta lomakkeella pääsee liikkumaan myös taaksepäin. Jos et osaa ottaa kantaa johonkin kysymykseen, voit jättää sen tyhjäksi.

Olen luvannut luovuttaa opinnäytetyöni tarkasteltavaksi osaston johdolle ja HSO:n henkilöstöhal-lintoon. Viestin lopusta löytyy lisätietoa opinnäytetyöstäni. Otan mielelläni vastaan kommentteja tutkimukseen liittyen myös suullisesti tai sähköpostitse!

Ps. Kysely löytyy myös liitteenä. Jos vastaamiseen ei meinaa löytyä aikaa, voit printata sen täytet-täväksi esimerkiksi bussimatkan aikana ja palauttaa paperisena minulle sisäpostissa. Huomaat-han, että kysymykset 6 - 8 on suunnattu vain sihteereille ja 9 - 10 vain esimiehille/asiantuntijoille.

Ystävällisin terveisin ja vastauksista jo etukäteen kiittäen,
Jenni Mäkitalo
Osastosihteeri

Terveyspalveluryhmä
Sosiaali- ja terveyspalveluosasto
SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ
PL 33, 00023 Valtioneuvosto
jenni.makitalo@stm.fi
p. 0295 163 364
GSM 050 569 0313
Tilaa sähköpostiisi STM:n tuoreimmat uutiset
www.stm.fi/tilauspalvelu

Opinnäytetyö: ”Selvitys sihteerien toimenkuvista sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön sosiaali- ja terveyspalvelu-osastolla”

Tutkimuksen tavoite on selvittää, mitkä nähdään avustavan henkilökunnan eli sihteerien tärkeimpinä tehtävinä, miten ne tulevat muuttumaan parin seuraavan vuoden aikana ja miten henkilöstön osaamisen ja määrän on kehityttävä tämän takia.

Varsinainen tutkimus toteutetaan koko osastolle lähetettävänä webropol-kyselynä, jonka taustoitukseksi on haastateltu osaston johtoa ja heidän sihteereitään.

Tutkimusta on puoltanut osastopäällikkö ja Liisa-Maria on lupautunut yhteyshenkilöksi STM:n puolelta. Olemme tehneet toimeksiantosopimuksen ja Liisa-Maria on tutustunut tutkimussuunnitelmaani. Tutkimuksen tuloksia voitaneen myöhemmin hyödyntää tehtäväkuvauksien suunnittelussa, koulutustarpeiden arvioinnissa sekä tehtävien priorisoinnissa. Kerron mielelläni lisää tutkimuksesta ja otan kaikki kommentit avosylin vastaan!

Opinnäytetyö on osa tradenomiopintojani Haaga-Helia Ammattikorkeakoulussa.

Liite 3. Vastaukset kysymykseen 2.

Kuinka tärkeänä pidät, että osaston sihteeri tekee/tekisi seuraavat asiat esimiehen/asiantuntijan puolesta? (n = 28)

1 ei lainkaan tärkeää; tämä tehtävä ei ole tarpeellinen

2 ei tärkeää; esittelijä/esimies voi helposti hoitaa tämän itse

3 tehtävän voisi ulkoistaa tai antaa sihteeripoolin hoidettavaksi

4 tärkeää; jonkun osaston sihtereistämme on hoidettava tämä tehtävä

5 hyvin tärkeää; tehtävä kuuluu selvästi sihteerille, jonka kanssa työskentelen päivittäin

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keski-arvo	Medi-aani	Keski-hajonta
Kokoukset									
Kokousten asialistojen valmistelu	1	9	4	10	3	27	3,19	3	1,14
Pöytäkirjan pitäminen kokouksessa	0	6	8	12	2	28	3,36	3,5	0,91
Kokousmateriaalien tulostaminen esittelijälle/esimiehelle	4	8	5	5	6	28	3,04	3	1,4
Kokousaikataulujen yhteensovittaminen	0	3	4	6	15	28	4,18	5	1,06
Video-/puhelinneuvottelujen tekniset järjestelyt	0	1	9	6	12	28	4,04	4	0,96
Yleiset toimistotehtävät									
Kopiointi ja postitus	2	4	9	1	12	28	3,61	3	1,37
Puhelujen suodatus ja vastaanottaminen, kun esimies/asiantuntija ei ole tavoitettavissa	1	3	3	9	12	28	4	4	1,15
Postin läpikäynti ja suodatus (osaston ja tulosryhmän posti)	1	2	5	6	14	28	4,07	4,5	1,15
Postin läpikäynti ja suodatus (esimiehen/asiantuntijan posti)	1	11	4	5	7	28	3,21	3	1,32
Asiakirjahallinta									
Hankkeiden/asiakirjojen arkistointi	0	3	8	7	10	28	3,86	4	1,04
Lausuntojen, eduskunnan vastausten ja vastaavien asiakirjojen tekninen viimeistely, oikoluku, käännettäminen, allekirjoituskiirroksista huolehtiminen ja diaariointi	0	4	8	6	10	28	3,79	4	1,10
Julkaisujen taittaminen ja viimeistely julkaisukuntoon	0	2	11	7	8	28	3,75	4	0,97

Säädöstekstien taittaminen ja listojen jakamisesta huolehtiminen PTJ:ssä	0	2	8	9	9	28	3,89	4	0,96
Aikataulut ja määräajat									
Määräaikojen seuranta ja niistä muistuttaminen	1	2	2	11	12	28	4,11	4	1,07
Kalenterin hallinta	0	7	3	9	9	28	3,71	4	1,18
Muita									
Matkasuunnitelmien, -varausten ja -laskujen tekeminen	0	3	6	6	13	28	4,04	4	1,07
Sidosryhmien yhteystietolistojen ylläpito	1	1	12	7	7	28	3,64	3,5	1,03
Tuki it-laitteiden häiriötilanteissa	0	0	17	6	5	28	3,57	3	0,79
Uusien työntekijöiden perehdyttäminen mm. prosesseihin, ohjelmistoihin ja laitteisiin	0	1	10	11	5	27	3,74	4	0,81
Muu, mikä	0	0	0	3	1	4	4,25		
Muu, mikä	0	0	1	0	0	1	3		
Muu, mikä	0	0	0	0	0	0			
Yhteensä	12	72	137	142	172	535	3,72		

Avoimet vastaukset: 4

- Kuvioiden laatiminen muistioihin, työryhmäraportteihin/niiden teossa avustaminen
- Seminaarien järjestäminen ja osallistuminen niiden organisointiin
- Apu seminaarien järjestämisessä

Avoimet vastaukset: 5

- Avustaminen esittelijän varsinaisissa töissä

Avoimet vastaukset: 3

- Esitysten (pp ja mahd. Vaativimmat video ym. Teknologiaa hyödyntävät) valmistelu