

# Kunta-alan työn murroksen kuvaus 2: Hallinto- ja toimistotyön arvo ja muutos

Päivitetty 13.5.2021

## Kunta-alan työn murroksen seuranta – mistä on kysymys?

Millä tavoin työt ja toimintatavat ovat muuttuneet? Mikä saa aikaan muutosta ja miten työyhteisöt eri aloilla ovat selviytyneet korona-ajasta? Kahden vuoden välein toteutettavan työn murroksen seurannan tarkoitus on tehdä nykyaikainen kuntatyö näkyväksi. Eri toimintojen ja aiheiden kuvaukset perustuvat asiantuntijakeskusteluihin, laajaan seurantakyselyyn, sekä työpaikkaesimerkkien ja selvitysten hyödyntämiseen.

Seuranta tuottaa ajankohtaista tietoa kuntatyön kehityksestä ja tilanteesta työpaikoille itselleen, poliittisille päättäjille ja kuntalaisille. Tavoitteena on rakentaa yhteistä kuvaa muutoksesta hyödynnettäväksi kunta-alan työmarkkina- ja kehittämistoiminnassa.

Työn murroksen seurannasta vastaavat KT Kuntatyöntajat ja kunta-alan pääsopijajärjestöt. Seuranta on osa Kuntatyö2030-kokonaisuutta.

## 1. Jo vuosikymmeniä työn murrosta hallinto- ja toimistotyössä

Vuonna 2019 Vantaan kaupunki investoi pari miljoonaa euroa ohjelmistorobotiikkaan, joka automatisoi toistuvia rutiinitehtäviä kaupungin kaikissa palvelutoiminnoissa. Ensin tehtävät mallinnettiin ja niiden suorittamiselle määriteltiin säännöt, joita ohjelmistorobotti noudatti ilman keskeytyksiä ja väsymistä. Investoinnilla haettiin kustannussäästöjä sekä helpotusta henkilöstön arkeen

- Haluamme digitalisoida ja tehostaa toimintojamme ohjelmistorobotiikan tarjoamin keinoin. Samalla pystymme parantamaan henkilöstömme työtyytyväisyyttä, kun puuduttavia rutiinitehtäviä saadaan automatisoitua etenkin tehtävissä, joissa joudutaan syöttämään käsin suuria määriä jopa samoja tietoja useisiin eri järjestelmiin. Kuntalaisille muutos näkyy asioiden käsittelyn nopeuden ja palvelulaadun paranemisena, kertoi Vantaan kaupungin ICT-hankintapäällikkö Anne Lindblad-Ahonen.

Kun automatisaatio ja robotit hoitavat helpot rutiinitehtävät, toimistotyöntekijälle jäävät haastavimmat tehtävät ja ongelmanratkaisu – ne, joita robotti ei osaa hoitaa – ja robottien työn ohjaaminen ja valvonta. Sitä varten on ymmärrettävä koko prosessi ja ohjelmien toiminta. Robotti ei välttämättä osaa kertoa, mikä on ongelmana.

Kunta-alalla hallinto- ja toimistotyön murros on ollut käynnissä jo pitkään. Palveluja on digitalisoitu ja vähitellen on siirrytty sähköiseen asiointiin ja kokous- ja arkistointikäytäntöihin. Viime vuosina tietojärjestelmiä, etäpalveluja ja ohjelmistorobotteja on otettu käyttöön kiihtyvällä tahdilla. Nykyisin työpäivän aikana pitää kirjautua useisiin järjestelmiin ja hallita niiden käyttöä. Korona-aika on vauhdittanut digitalisaation hyödyntämistä entisestään. Vuonna 2020 yli 60 % kuntien hallinto- ja toimistotyöntekijöistä siirtyi osittain tai kokonaan etätöihin.

Kun julkiset organisaatiot pyrkivät tehostamaan toimintaansa, hallinto- ja toimistotyö oli aiemmin turhankin otollinen kohde säästöille. Hyödyllisten ja tarpeellisten tukitoimien sijasta niihin saatettiin liittää mielikuva byrokratiasta, jonka karsimista harva vastusti. Nykyisin monen toimistotyön luonne on muuttunut tukitoiminnasta kuntalaisia suoraan palvelemaan työhön.

Työn muuttuminen on tehnyt osaltaan vaikeammaksi määritellä hyvään hallintotyöhön tarvittavat resurssit ja ennakoida tarvittavaa osaamista. Ei olekaan ihme, että seurantakyselyyn vastanneet nostivat päällimmäiseksi toiveeksi hallinto- ja toimistotyön merkityksen ja arvon tunnustamisessa.

Tunnetusti asiat eivät hoidu ja järjestelmät toimi itsestään. Tarvitaan ihmisiä tekemään asioita, käyttämään järjestelmiä, tukemaan toisia käyttäjiä ja ratkomaan esiin tulevia ongelmia. Kunta-alan hallinto- ja toimistotyö on ollut hyvä näköalapaikka kaikkien toimialojen digitalisaatiohankkeille. Kysymys ei enää ole tasapainoilusta vanhan ja uuden välillä, vaan siitä, miten digitaalisten ratkaisujen avulla voidaan parhaiten tukea toimintaa, olipa kysymys sitten asiakaspalvelusta tai työprosesseista.

Kysymyksiä hallinto- ja toimistotyöstä:

- Onko järkevää, että muiden muassa johtajat ja lääkärit käyttävät jopa puolet työajastaan erilaisiin kirjaamisiin tietojärjestelmissä? Kannattaisiko sittenkin tarjota heille ja muillekin asiantuntijoille napakkaa sihteeriapua, ennen kuin tekoälystä on tukiälyksi?
- Miten huolehditaan, että digitaalisten palvelujen ja sähköisen asioinnin ohjat pidetään tiukasti organisaation omissa käsissä?
- Millaisia uusia tehtäviä syntyy hallinto- ja toimistotyöhön? Mitä vanhoja tehtäviä jää pois?
- Millaista osaamista ja yhteistyötä kannattaa hallinto- ja toimistotyöhön rakentaa, jotta se vastaa tulevaisuuden tarpeita?

## 2. Monipuoliset hallinto- ja toimistotehtävät

Kuntatyöntekijien mukaan toimisto- asiakaspalvelutyöntekijöitä vuonna 2019 koko kunta-alalla oli yhteensä 15 000 eli 4 prosenttia henkilöstöstä. Toimisto- ja asiakaspalvelutyöntekijöihin kuuluivat varsinaisen toimistohenkilöstön lisäksi myös toimistovahtimestarit.

Espoon kaupungilla hallinto- ja toimistotyön ammattinimikkeitä olivat muun muassa lakimies, palvelusuhdeasiantuntija, assistentti, palkkakirjanpitäjä, koulutusasiantuntija, suunnittelupäällikkö, toimistosihteerit, suunnittelusihteerit, controller ja viestintäpäällikkö. Hallinto- ja toimistoalan ammateissa oli tarjolla niin työntekijä-, asiantuntija-, esimies-, päällikkö- kuin johtajatason tehtäviä.

Koko kunta-alalla johtajia ja ylimpiä virkamiehiä oli vuonna 2019 noin 8 000 eli 2 prosenttia koko henkilöstöstä.

Käytännössä hallinto- ja toimistotyötehtävien sisältö vaihtelee suuresti eri toimialoilla. Ilman hallinto- ja toimistotyön ammattilaisia kuntien asioiden ylläpitäminen ja kehittäminen ei onnistuisi.

## 3. Miten korona-aika vaikutti hallinto- ja toimistotyöhön?

16.3.2020 Suomi siirtyi poikkeusoloihin koronavirustilanteen vuoksi. Koululaiset ja opiskelijat siirtyivät etäopetukseen. Yli 70-vuotiaita velvoitettiin mahdollisuuksien mukaan pysymään erillään muista ihmisistä. Yli 10 hengen kokoontumiset kiellettiin. Julkiset kulttuuri- ja liikuntatilat suljettiin. Etätyöhön siirryttiin siellä, missä se työn puolesta oli mahdollista.

Julkisen alan työhyvinvointitutkimuksen mukaan kuntien hallinto- ja toimistotyöntekijöistä 63 % siirtyi osittain tai kokonaan etätöihin ja 8 % toisiin tehtäviin. Etätyöstä huolimatta lähimmän esimiehen johtamistapaan tyytyväisten osuus kasvoi peräti 16 prosenttiyksikköä.

### **Korona-ajan kokemuksia:**

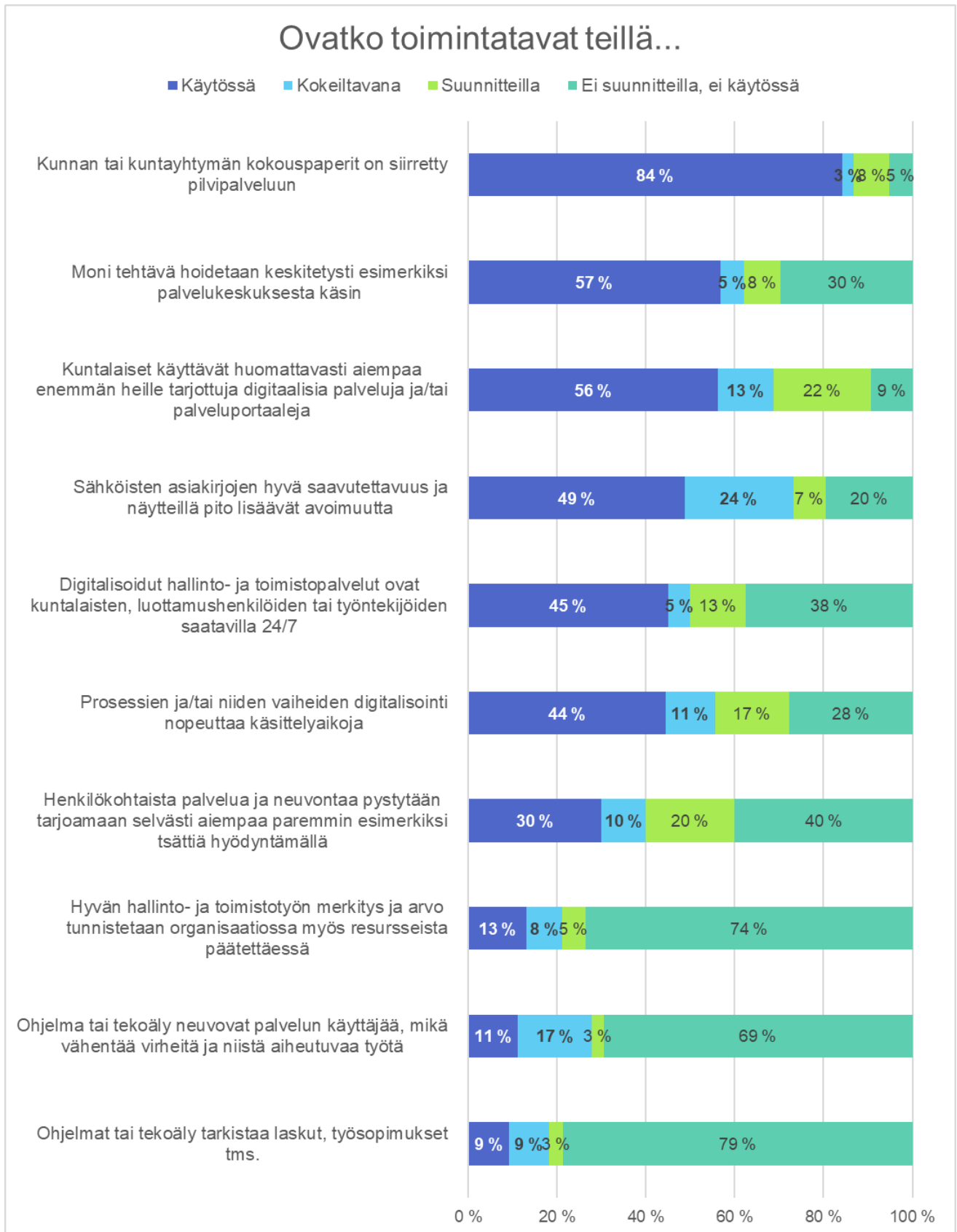
- Etätyö on lisääntynyt huomattavasti, ja se on mahdollistettu meillä läpi koko kuntaorganisaation niiden työtehtävien osalta, joissa se on ollut mahdollista. Itse toimin yleishallinnon esimiehenä. Tiimiini kuuluvat toimistosihteerit, koulusihteerit ja muutama vahtimestari (n. 50 hlöä). Kokemus etätyöstä on ollut positiivinen ja todellakin organisaatiossamme etätyötä voi tänä päivänä tehdä pääsääntöisesti kaikki hallinnollista työtä tekevät henkilöt. Palaverit, keskustelut yms. on siirretty Teamsin kautta hoidettaviksi. Tosin moni toivoo, että jatkossa myös lähitapaamisia pidetään eli ne koetaan edelleen hyvin tarpeellisiksi.
- Kevan tutkimuksessa syksyllä 2020 hallinto- ja toimistotyöntekijöistä 85 % arvioi työyhteisönsä selviytyneen hyvin koronakriisissä.
- Teams- ja skypekokoukset ovat napakoittaneet palaverereja, toisaalta on raskasta, jos ei tapaa henkilökohtaisesti ja saa vertaistukea ongelmatilanteisiin kollegoilta.
- Kunta-ala on selvinnyt yllättävän hyvin poikkeusajasta. On pystytty tekemään jättimäinen digiloikka yhdessä yössä. Myös mahdolliset byrokraattiset toimintatavat ovat sulaneet yllättävän hyvin.
- Siirryimme etätöihin koronan alkaessa. Tiedetyötehtävät joutuu kuitenkin käymään tekemässä virastolla. On esimerkiksi tulostettavia ja skannattavia papereita.
- Kun on toimittu etäyhteyksin, verkostoja on ollut helppo laajentaa sähköisesti, niin että ne kattavat koko kuntakentän ja erilaisten kuntien on helppo tulla niihin mukaan.
- Etävälineet toimivat suhteellisen hyvin ja lyhyiden kokousten takia esimerkiksi matkustaminen toiseen kuntaan tai paikkaan ei ole enää pakollista. Olemme ottaneet käyttöön erilaisia välineitä, jotka mahdollistavat yhdessä pohtimisen, ryhmämuotoisen toiminnan sekä asioiden eteenpäin viemisen.
- Vuosi sitten siirryimme etätyöhön ja olen pääosin tehnyt töitä etänä koko vuoden. Etätyö pakotti muuttamaan joitain toimintatapoja ja käytänteitä digitaaliseksi hyvin nopealla aikataululla, mikä oli todella hyvä juttu. Työskentelen ammatillisessa oppilaitoksessa, ja siellä opiskelijoiden käyttämien lomakkeiden siirto sähköiseen muotoon nopeutti heidän asian etenemistä.
- Kun palaverit siirtyivät Teamsiin, matkustelu toimipisteiden välillä jäi pois ja aikaa on ollut enemmän töiden tekoon.
- Vuodessa henkilöitä on jo vaihtunut, eikä uusiin olekaan enää samanlaista kontaktia kuin aiemmin, kun ei olla koskaan tavattu livenä. - - Jos ei tunne toista, niin yhteistyökin jää ohuemmaksi.
- Etämallilla ja striimauksella on saatu vietyä lävitse isoja määriä koulutusta. Se jää elämään jatkossakin.
- Kotityöpisteiden ergonomiasta on puhuttu aktiivisesti. Joku on vienyt ison näytön kotiin työpisteelleen. Kun kahdella työntekijällä kotityöpiste olisi ollut keittiöpöytä, annoimme heille luvan tehdä työtä työpaikalla.

### **4. Mikä saa aikaan muutosta hallinto- ja toimistotyössä?**

- Tarve parantaa palveluja, asiakaskokemusta ja saada aikaan säästöjä
- Tarve lisätä julkisen työn avoimuutta ja läpinäkyvyyttä
- Prosessien nopeuttaminen ja kehittäminen, tarpeettomien työvaiheiden ja hukan karsiminen
- Ohjelmat muuttuvat käyttäjäystävällisemmiksi, jolloin kirjaukset järjestelmään voi tehdä myös joku muu kuin toimistotyöntekijä. Yhä enemmän tehtäviä on siirtynyt asiantuntijoiden, esimiesten ja asiakkaiden itsensä hoidettavaksi.
- Digitalisaatioon liittyviä projekteja tehdään valtavasti. Hallinto- ja toimistotyö muuttuu uusien järjestelmien ja palvelumuotojen myötä koko ajan.
- Korona-aikana on totuttu osallistumaan kokouksiin ja seminaareihin etäyhteyksin, mikä vähentää kulkemista ja matkustamista.
- Pitää hallita laajempia kokonaisuuksia ja prosesseja. Järjestelmät ja lainsäädäntö muuttuvat jatkuvasti ja uusia ohjelmia otetaan käyttöön.
- Tekoälyn ja robottien käytössä on edetty viime vuosina ripeästi, mutta silti ollaan vasta päästy hyvään alkuun.

- Kun automatisaatio ja robotit hoitavat helpot rutiinitehtävät, toimistotyöntekijälle jäävät haastavimmat tehtävät ja ongelmien ja virhetilanteiden ratkaiseminen – tehtävät, joita robotti ei osaa hoitaa. Lisäksi tarvitaan pääkäyttäjiä, robottien ohjaajia ja tukihenkilöitä ohjelmien muille käyttäjille.
- Ulkomaalaistaustaisten osuus on kasvanut monilla paikkakunnilla. Esimerkiksi Vantaan asukkaista heitä on 30 prosenttia. Monista asioista tarvitaan useampia kieliversioita.
- Valmisteilla on isoja organisaatiouudistuksia, jotka koskevat myös hallinto- ja toimistotyöntekijöitä. Keväällä 2021 hallituksen esitys oli, että sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisvastuu siirretään kunnilta ja maakunnilta 21:lle hyvinvointialueelle ja Helsingin kaupungille vuoden 2023 alussa. Hallinto- ja toimistotyötä tarvitaan sekä uusilla hyvinvointialueilla että jäljelle jäävissä kunnissa.
- Korona-aika on vauhdittanut huomattavasti etäpalvelujen ja etätöiden hyödyntämistä kuntaorganisaatioissa, ja muuttanut niihin liittyvää toimintakulttuuria.
- Suomi on tähän saakka pärjännyt suhteellisen hyvin koronakriisissä. Tiedossamme eivät kuitenkaan ole pandemian pidemmän aikavälin vaikutukset hyvinvointiin ja talouteen. Tiedossamme ei vielä ole sekään, miten epidemian viimein hiipuesssa työpaikoille paluu järjestetään organisaatioissa ja miten jatkossa tullaan yhdistelemään etä- ja lähityötä.
- Hyvät esimerkit muilta aloilta, kuten sähköinen veroilmoitus ja vakuutusyhtiön korvauspäätös saman tien.
- Toisten kuntaorganisaatioiden kiinnostavat ratkaisut ja kehittämisteot, kuten
  - [Hausjärven kunnan sihteeritiimi](#)
  - [Asiakaslähtöisen palveluprosessin ja toimistopalvelujen kehittäminen Helsingissä](#)
  - [Imatran kaupungin johtoryhmä jalkautuu](#)
  - [Jämsän kaupungin tulevaisuuden toimistopalvelut topakasti tiimimallilla](#)
  - [Hallintopalveluiden prosessien tehostaminen ja sähköistäminen Järvenpään kaupungissa](#)
  - [Keskushallinnon toiminnan kehittäminen Kajaanin kaupungissa](#)
  - [Keski-Suomen sairaanhoitopiirin uudistetut johtamispalvelut toiminnan tukena](#)
  - [Kärkölän kunnan sähköisen päätöksenteon valmennus luottamushenkilöille ja viranhaltijoille ja virtuaalitaukojumpa etätöläisille](#)
  - [Slackin käyttö poikkeusoloissa Limingan kunnan elinvoimapalveluissa](#)
  - [Toimistotyön muotoilu ja kehittäminen Sallan, Posion ja Ylitornion kunnissa](#)
  - [Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä: Kuinka seläitimme laskuvuoren](#)
  - [Robotiikka talous- ja hallintotyössä Vantaan kaupungilla](#)
  - [Ylitornion kunnan taloushallinnon vuosikello](#)
  - [Ylöjärven kaupungin tuo oma päätelaitteesi](#)

## 5. Esimerkkejä ja arvioita uudenlaisista toimintatavoista



Kuva 1. Ovatko nämä toimintatavat teillä käytössä, kokeiltavana tai suunnitteilla? Edelliseen, vuoden 2019 seurantaan verrattuna pilvipalveluiden käyttö oli lähes tuplaantunut kuntaorganisaatioissa. Digitalisaatio on myös selvästi nopeuttanut käsittelyaikoja monissa palveluissa.

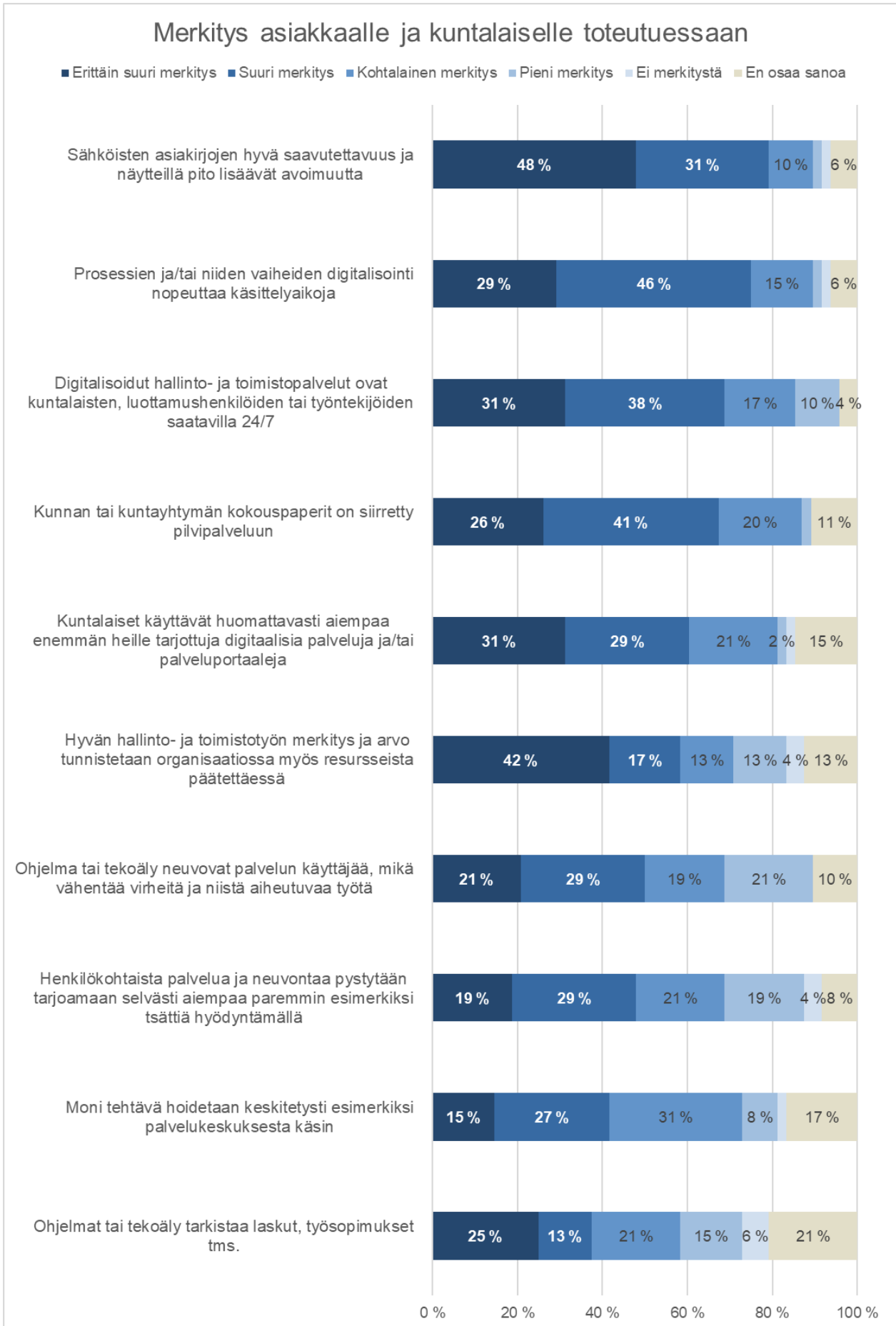
**Top5-kyselyvastaukset: Mitä nostaisit merkittävimmäksi uudeksi asiaksi työn murroksessa**

1. Hyvän hallinto- ja toimistotyön merkitys ja arvo tunnustetaan organisaatiossa myös resursseista päätettäessä
2. Digitalisoidut hallinto- ja toimistopalvelut ovat kuntalaisten, luottamushenkilöiden tai työntekijöiden saatavilla 24/7
3. Prosessien ja/tai niiden vaiheiden digitalisointi nopeuttaa käsittelyaikoja
4. Ohjelma tai tekoäly tarkistaa laskut, työsopimukset yms.
5. Ohjelma tai tekoäly neuvovat palvelun käyttäjää, mikä vähentää virheitä ja niistä aiheutuvaa työtä

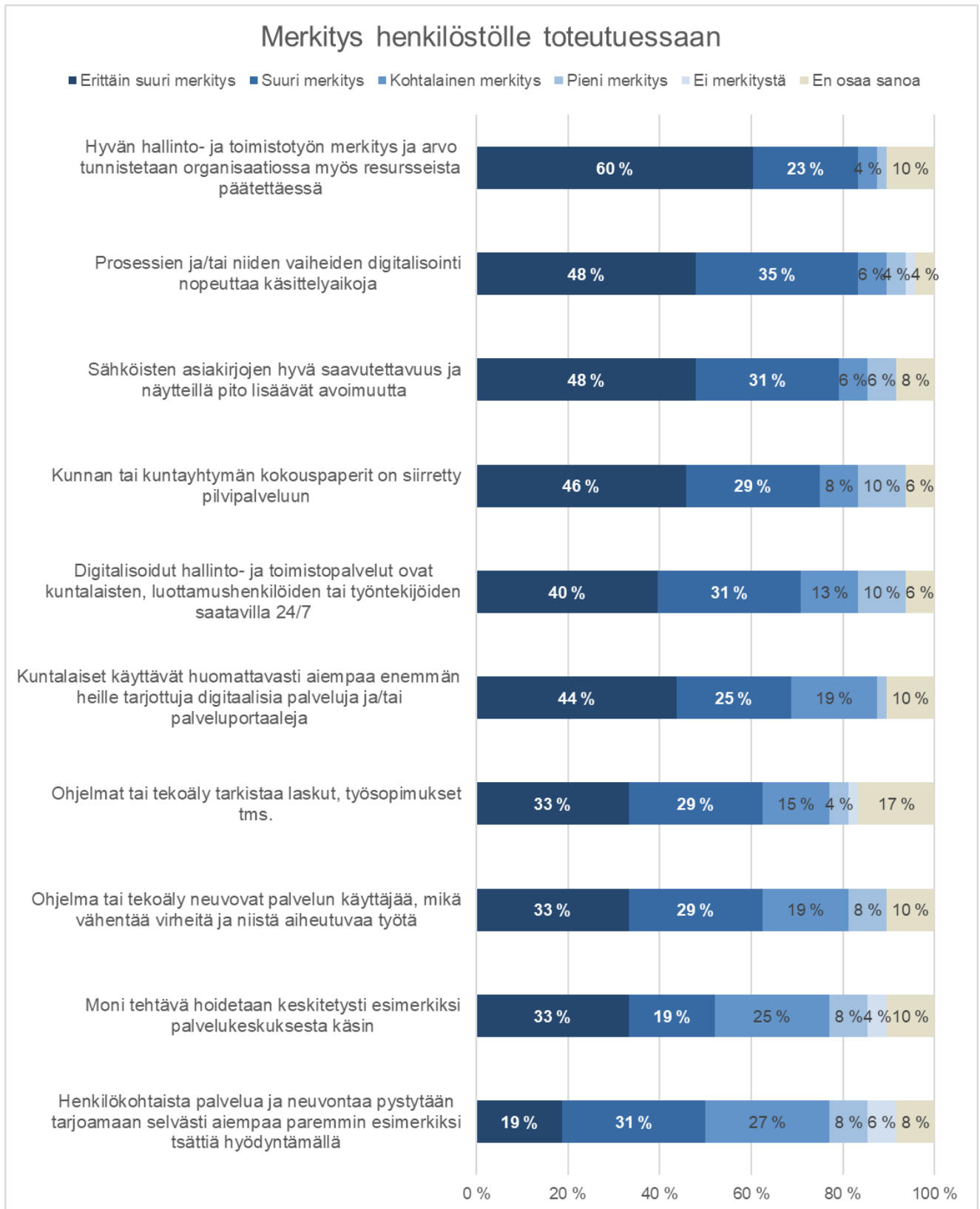
”Merkittävää on tekoäly ja ohjelmistojen kehittyminen. Nyt ne ovat vielä lapsen kengissä ja eivät keskustele keskenään, jolloin käsin tehtävän työn ja virheiden korjaamisen määrä on lisääntynyt merkittävästi. Kun ohjelmistot toimivat keskenään ja tekoäly hoitaa rutiinit, vapautuu aikaa asiakkaan kannalta merkittävään kohtaamiseen ja palveluiden kehittämiseen.”

”Hallintotyön täytyy olla jatkossa mahdollisimman paljon työn tekemistä tukevaa.”

”Tärkeää on digitalisaation ja teknologian lisääminen kaikkeen, mihin se vain on järkevää. On hyvä muistaa myös kuntalaiset, joilla ei ole mahdollisuutta tai jotka eivät osaa käyttää sähköisiä palveluita.”



Kuva 2. Asiantuntija arvioivat uudenlaisten toimintatapojen hyödyntämisellä olevan suuri merkitys kansalaisille.



Kuva 3. Uudenlaiset toimintatavat ja palvelujen digitalisointi ja parempi saatavuus muuttavat merkittävästi myös töiden sisältöjä ja toimintatapoja.



## 6. Nousevia ammatteja ja osaamistarpeita

- Palvelumuotoilija, hukan poistaja, sähköisten palvelujen sisällön tuottaja, pääkäyttäjä
- Botin ohjaaja, ohjelmoija, robottiesihenkilö, järjestelmäasiantuntija, digitalisaattori
- Palveluohjaaja, tukihenkilö, joka auttaa ja opastaa asiakasta, esimiestä ja asiantuntijaa käyttämään palveluja ja helpottaa heidän työtään
- Kontrolleri, tarkastaja, reklamaatioihin vastaaja
- Trouble shooter, joka hoitaa homman silloin, kun algoritmi ei osaa. Substanssi ja prosessit pitää hallita ilman teknologiaakin
- Tekoälyn ja digipalveluiden asiantuntija
- Asiantuntija eri tehtäväkokonaisuuksissa, esim. taloushallinto, kirjanpito, palkanlaskenta, laskutus, ostotoiminta, sopimusjuridiikka, henkilöstövoimavarojen johtaminen, HR-tehtävät
- Lainsäädännön tunteminen ja laaja-alaisuus palvelukeskuksissa työskentelevillä.
- Sähköisen arkistonhoitaja ja tietoturvavastaava
- Tiedottaja, someviestinnän osaaja; jatkossa tiedottaminen korostuu, samoin puhelintukipalvelut - sekä sisäiset että ulkoiset.
- Kehittämisaaminen hallinnon tehtävissä, itseohjautuvuus ja verkostojohtaminen
- Oman työn organisointitaidot ja johtaminen
- Vanhoista toimintatavoista poisoppiminen

## 7. Miten hallinto- ja toimistotyön murrosta kannattaa seurata?

- Seuraamalla kiinnostavia ratkaisuja, etätöiden kehitystä, tutkimuksia ja kehitystekoja (muun muassa Tekojen tori)
- Haastatellaan asiantuntijoita ja työn tekijöitä
- Julkisen alan työhyvinvointitutkimuksen avulla (tehdään kahden vuoden välein, tulokset saadaan eriteltynä hallinto- ja toimistotyölle)

## 8. Mitä on tarpeen tehdä, jotta kunta-ala onnistuu työn murroksessa?

- Erottaa päätöksenteossa selvästi toisistaan tarpeellinen hallinto- ja toimistotyö ja hidas ja jäykkä byrokratia, jossa ei piitata asiakkaiden palautteesta ja näkökulmasta.
- Laittaa tekniikka palvelemaan ihmisiä ja järjestelmät tukemaan toimintaa.
- Ottaa tekoäly työnteon tueksi, hoitamaan rutiinitehtäviä ja auttamaan asiakaspalvelussa.
- Hyödyntää rutiinistöistä vapautunut aika toiminnan kehittämiseen, ongelmien ratkaisemiseen ja esimiesten ja asiantuntijoiden tukeen.
- Pelkkä teknologinen muutos ei riitä, vaan prosessit ja henkilöstö täytyy virittää muutokseen mukaan. Johto on saatava muutoksen ja työkuultuurin uudistumisen veturiksi.
- Lisää koulutusta ja osaamista johtajille ja päättäjille. Lisää rohkeutta kehittää asioista. Lisää mahdollisuuksia kehittyä työssä ja saada siitä palautetta. Lisää positiivista vuorovaikutusta.
- Muistaa, että digitaaliset palvelut eivät sovi kaikille. Kokemusten mukaan suuri osa esimerkiksi kotona asuvista ikääntyneistä pystyy tuettuna niitä hyödyntämään. Digitaalisten palvelujen ja niihin liittyvän tuen lisäksi tarvitaan edelleen myös henkilökohtaista palvelua.
- Jakaa kehittämistyön tuloksia valtakunnallisesti. Seurata ja soveltaa niitä oman toiminnan kehittämiseen.
- Organisoida toimistotyön kehittäminen omassa organisaatiossa. Puhalttaa yhteen hiileen.
- Tehdä yhteistyötä toisten kuntaorganisaatioiden ja yritysten kanssa. Pienissäkin kunnissa tarvitaan digitalisaatio-osaamista. ”Tekoälyn käyttö kiinnostaa meitä. Siitä toivoisimme hyviä kokemuksia monistettavaksi”.
- Huomioida ihmisten voimavarat ja erilaisuus – huolehtia henkilöstöstä.
- Tehdä yhteistyötä oppilaitosten kanssa ammattitaitoisen työvoiman saamiseksi.
- Nähdä oppiminen ja kehittäminen osana työtä ja resursoida niihin ajallisesti.
- Ottaa työntekijät mukaan muutosten suunnitteluun.
- Tarvitaan mahdollisimman ymmärrettävä strategia, selkeä muutosaikataulu ja nöyryyttä muuttaa suunnitelmaa, jos käytäntö osoittaa sen toimimattomaksi.

- Keskeistä on laajan yhteisen ymmärryksen rakentaminen muutoksen suuntaviivoista. Muutokseen sitoutuminen edellyttää kokonaiskuvaavaa työpaikan ja työn tavoitteista ja kehityksestä. Tärkeää on matalan kynnyksen osallistumismahdollisuudet sekä koko organisaation tasolla tapahtuva rohkaisu keskusteluun, kehittämiseen ja yhteistyöhön. Työpaikan turvallisen ilmapiirin (ns. psykologinen turvallisuuden) merkitys korostuu muutostilanteissa.
- Panostaa osaamisen tunnistamiseen ja kehittämiseen: tunnistaa paremmin organisaation sisäistä piilo-osaamista ja hiljaista tietoa.
- Hyvää keskinäistä yhteistyötä virkamies- ja luottamusjohdon kesken, ja valtuustossa puolueiden välistä hyvää yhteistyötä kunnan ja kuntalaisten hyväksi.
- Suhtautua avoimesti uuteen, arvostaa ja kuunnella kuntalaisia, johtaa hyvin, luottaa henkilöstöön, oppia uutta ja kehittää kokeilujen kautta.
- Laittaa kaikki paperiset lomakkeet sähköiseen muotoon ja sujuvasti prosessiin järjestelmissä. Turhat välivaiheet pois.
- Muutoksessa henkilöstöä pitää tukea, niin että kaikki ehtivät mukaan ja ehtivät oppia.
- Automaatio toimistotyössä edellyttää ohjelmointitaitoa ja ammattitaitoista henkilöstöä ja edelleen sitä, että henkilöstöstä ja henkilöstön ammattitaidosta huolehditaan.
- Kaipaavat valmentavaa elinikäisen oppimisen alustaa, jota voin hyödyntää jatkuvasti työni ohessa, esim. säännöllisillä verkkokoulutuksilla teknologiasta, roboteista ja tietoturhasta.

## 9. Mitä tai miten tekemällä epäonnistumisen riski kasvaa?

- Ei uskalleta luopua vanhoista toimintatavoista ja kokeilla uusia
- Palataan koronan jälkeen takaisin vanhaan hyödyntämättä korona-ajan kokemuksia.
- Mantrana on jo pitkään ollut hallinnon keventäminen. Vaarana on, että kevennetään liikaa tai että keventämisen sijasta tehtävät vain säilytetään jollekin muulle. Kuinka paljon esimerkiksi esimiesten, asiantuntijoiden jne. työaikaa kannattaa käyttää kirjaamiseen, laskutukseen, virheiden selvittelyyn ja korjaamiseen?
- Unohdetaan, että ohjelmien ja digitaalisten palvelujen käyttöön kuuluu runsaasti ongelmien selvittelyä ja muutosten toteutusta. Unohdetaan myös kaikki ne, jotka tarvitsevat tukea digipalvelujen ja ohjelmien käyttöön tai henkilökohtaista neuvontaa, olivatpa nämä sitten kuntalaisia tai oman organisaation työntekijöitä.
- Ongelmia syntyy, jos muutokset viedään ylhäältä alas ja unohdetaan henkilöstön aito osallistaminen kehittämiseen. Myös jatkuva kiire rajoittaa mahdollisuuksia sekä työn että osaamisen kehittämiseen.
- Toimitaan ilman sijaisjärjestelmää ja varasuunnitelmia. Esimerkiksi tärkeitä toimistotehtäviä hoitaa vain yksi ihminen, jonka tehtäviä muut eivät tunne eivätkä hallitse.
- Digitalisoidaan vanhat työtavat sellaisenaan eikä oikeasti hyödynnetä uuden teknologian mahdollisuuksia.
- Ei huolehdita organisaatiouudistuksissa hyvän hallinnon edellyttämistä resursseista.
- Ei huolehdita henkilöstön kouluttamisesta ja hyvinvoinnista.
- Palataan vanhakantaiseen käskyjohtamiseen. Meillä sen taustalla oli johtajan vaihtuminen: Nyt yhteistyö on taantumassa, toimintatavat siiloutumassa, kokonaisvaltaisten tavoitteiden sijaan huomio on osaoptimoinnissa.
- Mennään säästämisessä liian pitkälle. Leikataan kaavamaisesti hallinnon resursseja eläköitymisen yhteydessä. ”Hallinnosta tehdyt vähennykset näkyvät meillä jatkuvina virheinä, kiireenä ja esimiesten liiallisena työkuormana.”

## **10. Anna palautetta tästä kuvauksesta ja kerro, miten saisimme siitä paremman**

Anna palautetta kuvauksesta ja kerro, miten saisimme siitä paremman. Me kunta-alan työmarkkinaosapuolet arvostamme saamaamme palautetta ja otamme sen huomioon, kun kuvausta seuraavan kerran päivitetään. Palautetta ja parannusehdotuksia voi [antaa tämän linkin kautta](#) ja valitsemalla aiheeksi Hallinto- ja toimistotyön arvo. Palautelinkki löytyy myös KT:n työn murros -sivustolta, johon kuvaukset eri aiheista on koottu.

## 11. Kaaviokuvien taulukot

Taulukko 1. Toimintatapojen arviointi

Ovatko toimintatavat teillä...	Käytössä	Kokeiltavana	Suunnitteilla	Ei suunnitteilla, ei käytössä
Kunnan tai kuntayhtymän kokouspaperit on siirretty pilvipalveluun	84 %	3 %	8 %	5 %
Moni tehtävä hoidetaan keskitetysti esimerkiksi palvelukeskuksesta käsin	57 %	5 %	8 %	30 %
Kuntalaiset käyttävät huomattavasti aiempaa enemmän heille tarjottuja digitaalisia palveluja ja/tai palveluportaaleja	56 %	13 %	22 %	9 %
Sähköisten asiakirjojen hyvä saavutettavuus ja näytteillä pito lisäävät avoimuutta	49 %	24 %	7 %	20 %
Digitalisoidut hallinto- ja toimistopalvelut ovat kuntalaisten, luottamushenkilöiden tai työntekijöiden saatavilla 24/7	45 %	5 %	13 %	38 %
Prosessien ja/tai niiden vaiheiden digitalisointi nopeuttaa käsittelyaikoja	44 %	11 %	17 %	28 %
Henkilökohtaista palvelua ja neuvontaa pystytään tarjoamaan selvästi aiempaa paremmin esimerkiksi tsättiä hyödyntämällä	30 %	10 %	20 %	40 %
Hyvän hallinto- ja toimistotyön merkitys ja arvo tunnustetaan organisaatiossa myös resursseista päätettäessä	13 %	8 %	5 %	74 %
Ohjelma tai tekoäly neuvovat palvelun käyttäjää, mikä vähentää virheitä ja niistä aiheutuvaa työtä	11 %	17 %	3 %	69 %
Ohjelmat tai tekoäly tarkistaa laskut, työsopimukset tms.	9 %	9 %	3 %	79 %

Taulukko 2. Merkitys asiakkaalle ja kuntalaiselle toteutuessaan

	Erittäin suuri merkitys	Suuri merkitys	Kohtalainen merkitys	Pieni merkitys	Ei merkitystä	En osaa sanoa
Sähköisten asiakirjojen hyvä saavutettavuus ja näytteillä pito lisäävät avoimuutta	48 %	31 %	10 %	2 %	2 %	6 %
Prosessien ja/tai niiden vaiheiden digitalisointi nopeuttaa käsittelyaikoja	29 %	46 %	15 %	2 %	2 %	6 %
Digitalisoidut hallinto- ja toimistopalvelut ovat kuntalaisten, luottamushenkilöiden tai työntekijöiden saatavilla 24/7	31 %	38 %	17 %	10 %	0 %	4 %
Kunnan tai kuntayhtymän kokouspaperit on siirretty pilvipalveluun	26 %	41 %	20 %	2 %	0 %	11 %
Kuntalaiset käyttävät huomattavasti aiempaa enemmän heille tarjottuja digitaalisia palveluja ja/tai palveluportaaleja	31 %	29 %	21 %	2 %	2 %	15 %
Hyvän hallinto- ja toimistotyön merkitys ja arvo tunnustetaan organisaatiossa myös resursseista päätettäessä	42 %	17 %	13 %	13 %	4 %	13 %
Ohjelma tai tekoäly neuvovat palvelun käyttäjää, mikä vähentää virheitä ja niistä aiheutuvaa työtä	21 %	29 %	19 %	21 %	0 %	10 %
Henkilökohtaista palvelua ja neuvontaa pystytään tarjoamaan selvästi aiempaa paremmin esimerkiksi tsättiä hyödyntämällä	19 %	29 %	21 %	19 %	4 %	8 %
Moni tehtävä hoidetaan keskitetysti esimerkiksi palvelukeskuksesta käsin	15 %	27 %	31 %	8 %	2 %	17 %
Ohjelmat tai tekoäly tarkistaa laskut, työsopimukset tms.	25 %	13 %	21 %	15 %	6 %	21 %

Taulukko 3. Merkitys henkilöstölle toteutuessaan

	Erittäin suuri merkitys	Suuri merkitys	Kohtalainen merkitys	Pieni merkitys	Ei merkitystä	En osaa sanoa
Prosessien ja/tai niiden vaiheiden digitalisointi nopeuttaa käsittelyaikoja	48 %	35 %	6 %	4 %	2 %	4 %
Hyvän hallinto- ja toimistotyön merkitys ja arvo tunnustetaan organisaatiossa myös resursseista päätettäessä	60 %	23 %	4 %	2 %	0 %	10 %
Sähköisten asiakirjojen hyvä saavutettavuus ja näytteillä pito lisäävät avoimuutta	48 %	31 %	6 %	6 %	0 %	8 %
Kunnan tai kuntayhtymän kokouspaperit on siirretty pilvipalveluun	46 %	29 %	8 %	10 %	0 %	6 %
Digitalisoidut hallinto- ja toimistopalvelut ovat kuntalaisten, luottamushenkilöiden tai työntekijöiden saatavilla 24/7	40 %	31 %	13 %	10 %	0 %	6 %
Kuntalaiset käyttävät huomattavasti aiempaa enemmän heille tarjottuja digitaalisia palveluja ja/tai palveluportaaleja	44 %	25 %	19 %	2 %	0 %	10 %
Ohjelma tai tekoäly neuvovat palvelun käyttäjää, mikä vähentää virheitä ja niistä aiheutuvaa työtä	33 %	29 %	19 %	8 %	0 %	10 %
Ohjelmat tai tekoäly tarkistaa laskut, työsopimukset tms.	33 %	29 %	15 %	4 %	2 %	17 %
Moni tehtävä hoidetaan keskitetysti esimerkiksi palvelukeskuksesta käsin	33 %	19 %	25 %	8 %	4 %	10 %
Henkilökohtaista palvelua ja neuvontaa pystytään tarjoamaan selvästi aiempaa paremmin esimerkiksi tsättiä hyödyntämällä	19 %	31 %	27 %	8 %	6 %	8 %