

Marja Yliruka

ASIANHALLINTAJÄRJESTELMÄN
KÄYTÖN TUKEMINEN
Metsähallituksessa

Opinnäytetyö
Sähköinen asiointi ja arkistointi


Toukokuu 2013




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences	Opinnäytetyön päivämäärä 11.5.2013				
Tekijä(t) Marja Yliruka	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Sähköisen asioinnin ja arkistoinnin koulutusohjelma				
Nimeke Asianhallintajärjestelmän käytön tukeminen					
<p>Tässä opinnäytetyössä tutkitaan, miksi Metsähallituksessa on asianhallintajärjestelmä ja miten sen käyttöä käytössä tuetaan. Valtion liikelaitos Metsähallituksessa on otettu helmikuussa 2013 käyttöön uusi Innofactor Oyj:n toimittama Dynasty 360 -asianhallintajärjestelmä, jota käytetään organisaation toiminnan kannalta keskeisen tiedon hallinnoinnissa. Metsähallituksen toiminnan kehittämiseen liittyvä järjestelmähankinta on toteutettu projektityönä. Kaksivaiheisessa projektissa on meneillään ensimmäinen vaihe.</p> <p>Tarvetta asianhallintajärjestelmän käytölle tarkastellaan Metsähallituksen oman toiminnan, lakien, ohjeiden, suositusten ja standardien perusteella. Käyttäjien halukkuutta käyttää uutta tietojärjestelmää käsitellään motivoitumiskysymyksenä.</p> <p>Opinnäytetyössä esitellään ne keinot, joilla käyttöoikeuksiltaan erilaisia käyttäjiä perehdytetään Metsähallituksessa asianhallintajärjestelmän käyttöön. Perehdyttämistilaisuuksia on järjestetty koko kevään 2013 ajan. Osallistujien mielipiteitä mitattiin pienimuotoisella sähköpostitse toteutetulla kyselytutkimuksella.</p> <p>Tutkimuksessa saatu palaute on varsin rakentavaa. Kritiikki kohdistuu pääosin etäyhteyksin järjestettävien perehdyttämistilaisuuksien heterogeenisiin osallistujaryhmiin. Osallistujat toivovat kohderyhmien parempaa huomioon ottamista perehdyttämistilaisuuksissa ja selkeän, kullekin ryhmälle sopivan aiherungon laatimista.</p> <p>Asianhallintajärjestelmän käytön tukeminen monipuolisesti ohjeiden, avusteiden, havainnollisten videoiden ja ryhmien tai henkilökohtaisen perehdyttämisen avulla on tärkeää. Mahdollisimman laadukkaalla perehdyttämällä pyritään yhtenäistämään ja tehostamaan tietoon ja asianhallintajärjestelmään liittyviä toimintatapoja. Tiedonhallinnan kehittäminen on strategialähtöistä ja johdon tukemaa.</p> <p>Uuden asianhallintajärjestelmän avulla Metsähallituksessa edetään kohti SÄHKE2-normin mukaista tietojen sähköistä arkistointia ja sähköistä asiointia. Tiedonhallinnan toimintatapojen tehostamisen, nykyaikaisen tiedonohjaussuunnitelman laatimisen ja tiedonohjausjärjestelmän käyttöönoton jälkeen Metsähallitus tulee olemaan sähköisessä tietojen hallinnan kehityksessä pitkällä.</p>					
Asiasanat (avainsanat) asianhallintajärjestelmä, motivaatio, perehdyttäminen, projekti, rekisteri, tieto					
Sivumäärä 51+ 1 liite	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Kieli</td> <td style="width: 33%;">URN</td> </tr> <tr> <td>Suomi</td> <td></td> </tr> </table>	Kieli	URN	Suomi	
Kieli	URN				
Suomi					
Huomautus (huomautukset liitteistä)					
Ohjaavan opettajan nimi Jukka Selin	Opinnäytetyön toimeksiantaja				

DESCRIPTION

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Date of the master's thesis 11 May 2013	
Author(s) Marja Yliruka		Degree programme and option eServices and Digital Archiving	
Name of the master's thesis Electronic records management system and how to support its use			
Abstract <p>The purpose of this master's thesis was to study why there was an electronic records management system in Metsähallitus and how it would be possible to support the employees in its use. Metsähallitus is a public organization. It had a nearly two-year project with a Finnish software provider Innofactor Oyj. Its result was Dynasty 360, an electronic records management system. The employees of Metsähallitus started to use the system last February. The project itself will continue through the calendar year of 2013.</p> <p>The need to have an electronic records management system in Metsähallitus was examined through legislation, instructions and through standards. The users' willingness to use the system was explored as an issue of motivation.</p> <p>In addition, this master's thesis studied how the electronic records management system was introduced to the employees, for example, in the Microsoft Office Communicator audio-video conference sessions. There were several meetings of this kind and there will be many more. The study also involved an informal email interview to find out how these audio-video conference sessions succeeded. The participants firmed that they went quite well. However, they wished that the orientation sessions should better account for different target groups and their different duties.</p> <p>The result of this study was that Metsähallitus needed to have the electronic records management system for managing its records well and because of the legislation also. It was possible to support the employees to use the system, for example, with the help of instructions, audio-video conferences, other kinds of meetings, Adobe Flash Player videos and so on. Proper orientation of employees appeared important for the entire operations of Metsähallitus. With the new electronic records management system Metsähallitus will take one step further into the future digital world.</p>			
Subject headings, (keywords) electronic records management system, information, motivation, orientation, project, records			
Pages 51 + 1 appendix		Language Finnish	
URN			
Remarks, notes on appendices			
Tutor Jukka Selin		Master's thesis assigned by Mikkeli University of Applied Sciences	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	METSÄHALLITUKSEN ORGANISAATIO	2
2.1	Erityisliikelaitos	4
2.2	Palvelukeskus	5
3	METSÄHALLITUKSEN STRATEGIA, PERIAATTEET JA TOIMINNAN KEHITTÄMINEN	5
3.1	Strategia	6
3.2	Periaatteet	7
3.2.1	Metsähallituksen asiakirjahallinnon ja arkistotoimen periaatteet	7
3.2.2	Metsähallituksen tietohallintoperiaatteet	14
3.2.3	Henkilöstöohjelma ja koulutuksen yleiset periaatteet.....	16
3.3	Kokonaisarkkitehtuurin mukainen toiminnan kehittäminen	17
3.4	Asiakirjahallinnan kehittäminen	19
4	ASIANHALLINTAJÄRJESTELMÄN HANKINTA, KÄYTTÖÖNOTTO JA PEREHDYTYS	19
4.1	Asianhallintajärjestelmän hankinta.....	19
4.2	Asianhallintajärjestelmän käyttöönotto	20
4.3	Perehdytys.....	23
5	KÄYTTÄJIEN MOTIVOINTI ASIANHALLINTAJÄRJESTELMÄÄN.....	25
6	ASIANHALLINTAJÄRJESTELMÄN KÄYTÖN TUKEMINEN.....	29
6.1	Innofactor Oyj:n tuki- ja pääkäyttäjäkoulutus	29
6.2	Asianhallintajärjestelmän perehdyttämistilaisuudet	31
6.3	MitenVideo-opasteet.....	35
6.4	Kirjalliset käyttöohjeet, OC/LiveMeeting-tuki ja tietoiskut.....	39
7	PEREHDYTYKSEN PALAUTETUTKIMUS.....	41
8	POHDINTA	45
	LÄHTEET	48

1 JOHDANTO

Valtion liikelaitos Metsähallituksessa on otettu helmikuussa 2013 käyttöön uusi kansanomaisesti Assiksi nimetty Dynasty 360 -asianhallintajärjestelmä (myöhemmin myös asiakirjajärjestelmä ja asiankäsittelyjärjestelmä). Tässä opinnäytetyössä tutkitaan, miksi Metsähallituksessa on asianhallintajärjestelmä ja miten sen käyttäjiä käytössä tuetaan.

Metsähallituksessa tehtävien hoidon tuloksena kertyvää tietoa tallentuu kymmeniin erilaisiin tietojärjestelmiin sen eri liiketoiminnallisissa ja julkishallinnollisissa yksiköissä. Yksi konsernin toiminnan kannalta keskeisistä sisäisistä tietojärjestelmistä on asianhallintajärjestelmä, johon Metsähallituksen oman toiminnan tuloksena syntyvät ja muualta vireille tulevat asiat rekisteröidään arkistolaitoksen vahvistaman tiedonhallintasuunnitelman ohjeistuksen mukaisesti. Kilpailutetun, Innofactor Oyj:n toimittaman rajapinnoiltaan avoimen asianhallintajärjestelmän, Dynasty 360 -valmistuotteen varaan on suunniteltu rakennettavaksi myöhemmin myös eräiden operatiivisten tietojärjestelmien, kuten vuokra- ja hankintajärjestelmän, pitkäaikaisesti säilytettävien tietojen sähköinen säilyttäminen.

Opinnäytetyön tutkimusosa toteutetaan pienimuotoisena kvalitatiivisena kyselytutkimuksena. Asianhallintajärjestelmän käytön perehdytyksiin osallistujilta pyydetään sähköpostitse palautetta tilaisuuksista. Vastauksista tehdään yhteenveto, jota käytetään myöhemmin järjestettävien tilaisuuksien sisällön kehittämiseksi.

Maa- ja metsätalousministeriön hallinnonalalla liiketoiminnoissaan toimiva ja ympäristöministeriön ohjauksessa luonnonsuojelutehtäviä hoitava Metsähallitus on valtion omistamana liikelaitoksena arkistolain alainen arkistonmuodostaja. Konsernin osakeyhtiömuotoisia tytäryhtiöitä eivät asiakirjahallinnon ja arkistotoimen normit kuitenkaan sido, vaan ne voivat suunnitella ja järjestää tiedonhallintansa varsin itsenäisesti. Tämän erillisen asemansa vuoksi tytäryhtiöt eivät kuulu tämän opinnäytetyön tarkastelukohteisiin.

Metsähallituksen asianhallintajärjestelmän uusimisprojekti on jaettu kahteen vaiheeseen, joista ensimmäinen, järjestelmän hankintaan keskittynyt vaihe on päättynyt. Jäl-

kimmäinen vaihe alkaa syksyllä 2013. Projektin toisessa vaiheessa otetaan käyttöön järjestelmän uusin versio, tiedonohjausjärjestelmä (TOJ), raportointi- ja työnkulku-toiminnot, määräaikaisesti säilytettävien asiakirjojen hävitystoiminnallisuudet ja asiasanasto. Kokonaisanalyysi asianhallintajärjestelmän käyttäjien tukemisesta on tehtävissä projektin päätyttyä ja järjestelmän käytön vakiinnuttua eikä se siten sovi tämän opinnäytetyön aikatauluun. Tässä työssä keskitytään projektin ensimmäiseen vaiheeseen. Lähteenä käytettävä aineisto on julkishallinnon organisaatiosta kyseessä olleen ohjepainotteista.

2 METSÄHALLITUKSEN ORGANISAATIO

Vuonna 1859 perustettu ja vuonna 1994 valtion liikelaitokseksi muuttunut, ympäristö- sekä maa- ja metsätalousministeriön hallinnonaloilla toimiva Metsähallitus hoitaa, käyttää ja suojelee kolmannesta Suomen vesi-, metsä- ja maa-alueista. Alueista suurin osa sijaitsee Itä- ja Pohjois-Suomessa. Metsähallituksen toiminnot on eriytetty liiketoiminnan ja budjettirahoitusta saavien julkisten hallintotehtävien yksiköiksi, tulosalueiksi. Suoranaisesti liiketoiminnan tehtäviä hoitavat Metsätalous- ja Laatumaa-tulosalueet. Julkisista hallintotehtävistä, viranomastehtävistä, huolehtii pääosin Luontopalvelut-tulosalue. (Kuva 1.) Metsähallituksen ydinorganisaatioon kuuluu myös konsernitason yksiköitä, joita ovat: Talous, Lakiasiat, Sisäinen tarkastus, Henkilöstö ja omaisuus, Tietohallinto, Viestintä ja Palvelukeskus. Omalla toimialueellaan konserniyksiköt ohjaavat ja valvovat muiden yksiköiden toimintaa ja avustavat siten johtamisessa toimitusjohtajaa. (Metsähallitus 2012c.)

Laki Metsähallituksesta (1378/2004) velvoittaa Metsähallituksen toimimaan luonnonvara-alan palvelujen tuottajana ”kestävästi ja tuloksellisesti”. Sen on harjoitettava liiketoimintaa yhteiskunnallisten velvoitteiden puitteissa samalla kun se suorittaa julkisia hallintotehtäviä. Tehtäviltään ja toiminnoiltaan Metsähallitus on moni-ilmeinen organisaatio, mikä vaikuttaa myös sen tiedonhallintaan.



KUVA 1. Metsähallituksen organisaatio. (Metsähallitus 2012d.)

Metsähallituksen liiketoiminnan tulosalueista Metsätalous tuottaa noin 80 % sen tuloista. (Metsähallitus 2012d.) Metsätalous markkinoi, myy ja toimittaa puuta metsäteollisuudelle ja muille ostajille sekä hoitaa hallinnassaan olevia metsiä. Se on organisoitunut kolmeksi toimintaprosessiksi. Asiakaslogistiikka-prosessi vastaa puunmyynnistä ja -toimituksista sekä niihin liittyvistä asiakassuhteista. Metsäomaisuuden hoito-prosessiin sisältyvät leimikoiden ja metsänhoitotöiden suunnittelu- ja erilaiset maankäyttötehtävät. Metsänhoito- ja tienrakennus -prosessiin kuuluvat nimensä mukaisesti metsänhoito- ja tienrakennustehtävät sekä yrittäjähankinta (urakoitsijat). (Metsähallitus 2013b.)

Myös Luontopalvelut-tulosalue hoitaa julkisia hallintotehtäviään prosesseina, joita ovat alueiden hallinta, eräasiat, luonnonsuojelu ja luonnon virkistyskäyttö. Luontopalvelujen tehtäväpiiriin kuuluvat kansallispuistot. Niiden käyttäjille tuotetaan muun muassa maksuttomia retkeilypalveluja. Luontopalvelut vastaa uhanalaislajien suojelusta. Näitä ovat muun muassa saimaannorppa, liito-orava ja maakotka. Metsästyksen ja kalastukseen liittyen Luontopalvelut hoitaa erävalvonnan, riista- ja kalakantojen sekä saalismäärien seurannan valtion mailla ja myöntää alueilleen metsästys- ja kalastusluvia. Sen hoidettaviksi kuuluvat myös maastoliikenne- ja uittotehtävät. (Metsähallitus 2012d.)

Liiketoimintaportfolioon sisältyvän Laatumaa-tulosalueen tehtäviin kuuluu lomatonttien ja metsätilojen kiinteistötoiminta (myynti, osto ja vaihto), Metsähallituksen omistamien rakennusten myynti ja tuulivoimaliiketoiminnan kehittäminen. (Metsähallitus 2012d.)

Metsähallituksen tytäryhtiöitä ovat maa-aineskauppaan erikoistunut Morenia Oy, metsäpuiden taimia tuottava Fin Forelia Oy ja Siemen Forelia Oy (metsäpuiden siemenet). Konsernin sijoitustoimintaa harjoittaa Metsähallitus Holding Oy. Kaikki tytäryhtiöt ovat itsenäisiä arkistonmuodostajia, joita julkishallinnon normit eivät koske. (Metsähallitus 2012c.)

Metsähallituksen henkilöstön määrä on noin 2 000. Lisäksi se työllistää urakoitsijoita, joita on sesongista riippuen noin 1 000 henkilötyövuotta. (Metsähallitus 2013a.)

2.1 Erityisliikelaitos

Metsähallituksen toimintatapa on muuttumassa. Euroopan yhteisön (EU) komission valtion liikelaitosmallia koskevien kannanottojen seurauksena lakia Suomen liikelaitoksista uudistettiin. Valtioneuvosto hyväksyi istunnossaan 12.5.2010 hallituksen esityksen uudeksi liikelaitoslaiksi. Lain mukaan liikelaitos voi toimia ”in house -asemassa” tuottaen palveluja ainoastaan valtiolle. Palveluihin ei voi sisältyä julkisia hallintotehtäviä eikä niiden hoitoa voida myöskään rahoittaa valtion talousarviosta. Näin ollen liikelaitoslain kriteerit eivät sovellu Metsähallitukseen. (Metsähallitus 2010b.)

Valtioneuvoston 22.5.2012 julkaiseman tiedotteen mukaan maa- ja metsätalousministeriön, ympäristöministeriön, oikeusministeriön ja valtiovarainministeriön työryhmä valmistelee Metsähallituksen uuden organisaation lainsäädäntöä erityisliikelaitosmallin pohjalta. Malli edellyttää erillistä ja kattavaa lainsäädäntöä. Maa- ja metsätalousministeri Jari Koskinen perusteli lainsäädännön muutosta tarpeella kehittää Metsähallituksen kilpailuneutraalia toimintaa ja tehostaa toiminnan läpinäkyvyyttä. Metsähallitusta uudistettaessa maa- ja vesialueomaisuus säilyy valtiolla eikä sitä siirretä myöskään tytäryhtiöille. Tässä niin sanotun kansallisomaisuuden säilyttämisessä Metsähallituksessa eniten julkisia hallintotehtäviä hoitavalla Luontopalvelut-tulosalueella on

tärkeä asema. Erityisliikelaitos Metsähallituksen perustan tulee muodostamaan liikelaitoskonserni. Kaikki liiketoiminnot ovat tulevaisuudessa yhtiömuotoisia. Liikelaitoksen sisällä hoidetaan konsernin johtaminen, kiinteistöomaisuus, strategiset maankäyttöasiat, julkiset hallinto- ja viranomaistehtävät ja tukipalvelut. (Valtioneuvosto 2012.) Erityisliikelaitos Metsähallituksen tukipalveluihin asianhallintajärjestelmän omistaja Palvelukeskuksen Tietopalvelutkin näillä näkymin sisältyy.

Eduskunta käsittelee uutta Metsähallituslakia vuonna 2014. Uudenmuotoinen Metsähallitus aloittaa toimintansa nykytiedon mukaan vuonna 2015. (Valtioneuvosto 2012.)

2.2 Palvelukeskus

Metsähallituksen vuonna 2006 toimintansa aloittanut Palvelukeskus-yksikkö tuottaa tulosaluekohtaisten, vuosittain uudistettavien sopimusten mukaisesti sisäisille asiakkailleen hankinta-, talous-, henkilöstö-, tieto- sekä toimisto- ja toimitilatukipalveluja. (Metsähallitus 2012c.) Asianhallintajärjestelmän hallinnointi liittyy Palvelukeskuksen Tietopalvelut-toiminnon tehtäväalueeseen. Palvelukeskus työllistää nykyään noin 100 henkilöä. Sen toiminta on hajautettu useille eri paikkakunnille Suomessa. Tietopalvelut-toiminnon asiakirjahallinnan tehtäväalueella toimivat henkilöt ovat sijoittuneet Rovaniemelle, Jyväskylään, Mikkeliin ja Tikkurilaan. Tehtävää hoitaa vakinaisesti neljä (4) työntekijää, määräaikaaisesti muutama enemmän. Dynasty 360 -asianhallintajärjestelmän käytön tuki perehdyttäminen mukaan lukien on keskittynyt kolmelle henkilölle.

3 METSÄHALLITUKSEN STRATEGIA, PERIAATTEET JA TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Metsähallituksen toiminnan suuntaviivat kerrotaan sen strategiassa. Strategiaa toteutetaan yksikkökohtaisten ohjelmien, liiketoimintasuunnitelmien, konsernin toimintaperiaatteiden ja ohjeiden avulla.

3.1 Strategia

Kun Laki Metsähallituksesta (1378/2004) määrittelee Metsähallituksen toiminnan perusteet ja tehtävät (tarkoitus, oikeudet ja velvoitteet), on strategia suunnitelma, joka osoittaa sen kehittämisen pääsuunnan. Strategiassa kerrotaan, miten Metsähallituksen pitkän aikavälin tavoitteet aiotaan saavuttaa. Viimeisin tarkistettu konsernistrategia hyväksyttiin 18.9.2012. Metsähallituksessa konsernistrategia muodostaa paitsi tavoitteiden myös yksiköiden johtamisen perustan. Tavoitteisiin vaikuttavat kulloinenkin toimintaympäristö ja omistajien tekemät linjaukset. Strategia kuvaa Metsähallituksen arvot (luonnonvarojen vastuullinen hoito ja käyttö, tuloksellisuus, henkilöstön hyvinvointi, asiakaskeskeisyys ja tuloksiin pääsy yhteistyön avulla), mission eli tahtotilan (Rikkautta luonnossa ja luonnosta) ja vision eli strategisen tahtotilan (edelläkävijä vihreillä markkinoilla). Metsähallituksen hallitus valvoo ja ohjaa strategian toteuttamista. Johtoryhmä arvioi vuosittain tämän työn tulokset. (Metsähallitus 2012b.)

Strategian mukaan valtion maiden ja vesien kokonaishallinta pyritään myös jatkossa säilyttämään Metsähallituksella. Metsähallitusta kehitetään yhä yhtenäisemmäksi tiivistämällä sen nykyistä rakennetta ja toimintamallia. Huomiota kiinnitetään valtion alueiden ja toimintojen synergiahyötyjen lisäämiseen ”kokonaishallinnan, yhteensovittamisen ja yhteistoiminnan avulla”. Strategiassa korostetaan henkilöstön osaamisen ja kehittämisen tärkeyttä. Osaamista parannetaan koulutuksella ja suunnitelmallisilla rekrytoinneilla. (Metsähallitus 2012b.)

Konsernistrategia edellyttää Palvelukeskuksen tuottavan palvelut asiakaslähtöisesti ja kustannustehokkaasti. Sen tulee kehittää toimintaansa aktiivisesti ja ottaa mallia yritysten, kaupunkien sekä valtionhallinnon palvelukeskuksista. Osia Palvelukeskuksen palveluista voidaan ostaa muualta, jos niitä on edullisemmin saatavissa. (Metsähallitus 2012b.)

Strategian tietohallintoa koskevassa osuudessa mainitaan, että tietojärjestelmiä kehitetään yhteiskäyttöisiksi ja yhteentoimiviksi. Tiedon tuottamista ulospäin lisätään. Tietojärjestelmissä käytettävät laitteet ja välineistö hallinnoidaan keskitetysti niiden toimintavarmuuden ja tietoturvallisuuden takaamiseksi. Perustietotekniikkapalvelut hoidetaan ulkoistetusti. Metsähallituksessa seurataan valtion yhteistä tietohallintokehitys-

tä ja tietoon saatuja uusia ratkaisuja hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan. (Metsähallitus 2012b.)

Strategian linjaus tietojärjestelmien kehittämisestä yhteiskäyttöisiksi ja yhteentoimiviksi oli perusteena Metsähallituksen uuden asianhallintajärjestelmän hankinnalle ja käyttöönotolle. Henkilöstön osaamisen parantaminen koulutuksella liittyy osaltaan asianhallintajärjestelmän perehdytykseen ja muuhun käyttötukeen.

3.2 Periaatteet

Metsähallituksen strategiaa on tarkennettu niin sanotuilla periaatteilla, jotka toimitusjohtaja päätöksinään vahvistaa. Tiedonhallintaa, johon asiakirjahallinnan kokonaisuus sisältyy, koskevat Tietohallinto-, Tietoturva- sekä erityisesti Asianhallinnan ja arkistotoimen periaatteet. Periaatteita on täydennetty edelleen ohjeilla, kuten arkistolain edellyttämä arkistonmuodostussuunnitelma, strategiassa mainittu Metsähallituksen tiedonhallintasuunnitelma. Siihen on kartoitettu Metsähallituksen tehtävät ja se määrittelee asiakirjallisen tietoaineiston koostumuksen, käytettävät tietojärjestelmät, tiedon säilytysmuodon ja -ajan, julkisuuden ja aktiiviajan vastuut.

3.2.1 Metsähallituksen asiakirjahallinnon ja arkistotoimen periaatteet

Asianhallintajärjestelmään keskeisesti liittyvän Metsähallituksen asiakirjahallinnon ja arkistotoimen periaatteiden mukaan vastaa asiakirjahallinnon kehittämisestä, koordinoinnista ja tiedonhallintasuunnitelman ylläpitämisestä Palvelukeskuksen Tietopalvelut, vuoteen 2011 asti sen tiedonhallintatiimi. (Metsähallitus 2009a.) Tulosalueissa ja yksiköissä on lisäksi joitain tiedonhallinta- ja arkistovastaavia, jotka osallistuvat tiedonhallinnan suunnitteluun ja toteutukseen.

Metsähallituksen asiakirjahallinnon ja arkistotoimen periaatteissa korostetaan julkisuuslain (621/1999) Hyvän tiedonhallintatavan mukaisesti, että asiakirjallista tietoaineistoa laadittaessa ja tallennettaessa tiedon eheys, laatu, käytettävyys, saatavuus ja säilyminen turvataan koko tiedonhallintasuunnitelmassa määritellyn säilytysajan huomioon ottaen tietoturva ja tietosuoja. Tulosalueiden ja yksiköiden johtaja vastaa tietoaineistoista omalla toiminta-alueellaan ja jokainen Metsähallituksen palveluksessa

oleva siitä aineistosta, jota pitää hallussaan. Vastuusiin sisältyy tietopalvelu. (Metsähallitus 2009a.)

Periaatteiden mukaan Metsähallituksen asiat ja niihin liittyvät asiakirjat rekisteröidään heti niiden saavuttua tai laatimisen jälkeen asianhallintajärjestelmään, mikäli niin on tiedonhallintasuunnitelmassa määritelty. Rekisteröintivelvoite koskee myös sähköpostiviestejä, kun ne täyttävät asiakirjalliset tunnusmerkit. Vastuu rekisteriin liittamisestä on sähköpostiviestin vastaanottajalla tai sen lähettäjällä. (Metsähallitus 2009a.) Metsähallitukselle osoitettuja virallisia viestejä varten on käytettävissä sähköinen organisaatiosähköpostiosoite kirjaamo@metso.fi. Sitä ja Metsähallituksen sisäisiä, yleensä asianhallintajärjestelmän käyttöön liittyviä toimeksiantoja varten 1.2.2013 käyttöön otettua assi@metso.fi-asiointiosoitetta hallinnoi Palvelukeskuksen Tietopalvelutoiminto. Paperimuotoiset, Metsähallitukselle osoitetut asiakirjat ohjataan Tikkurilan kirjaamoon, josta ne skannataan sisäiseen assi-asiointiosoitteeseen Tietopalvelutoiminnossa hajautetusti käsiteltäviksi.

Lainsäädäntö, standardit, arkistolaitoksen määräykset ja ohjeet, JUHTA-suositukset

Metsähallitukseen valtion liikelaitoksena vaikuttavat julkishallinnon lait, standardit, määräykset, ohjeet ja suositukset. Sen tiedonhallinnassa noudatettavia lakeja ovat arkistolaki (831/1994), laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999), sitä täydentävä asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999), henkilötietolaki (523/1999), hallintolaki (434/2003), laki yksityisyyden suojasta työelämässä (477/2001), laki sähköisestä asioinnista hallinnossa (1318/1999) ja eräät erityislait.

Vuodelta 1994 peräisin olevaa arkistolakia sovelletaan Metsähallitukseen, koska sen hoitoon on annettu julkisia tehtäviä. Metsähallitus on yksi lain ensimmäisessä pykälässä mainituista arkistonmuodostajista, jonka asiakirjallisesta tietoaaineistosta muodostuu itsenäinen, muista julkishallinnon organisaatioista erillinen arkistokokonaisuus. Metsähallituksen arkistotoimen kannalta tärkeitä säännöksiä sisältyy pykälisiin 6 - 8. Niiden mukaan sen arkistoon kuuluvat asiakirjat, jotka ovat syntyneet sen tehtävien yhteydessä tai saapuneet sille sen toimintaan liittyen.

Hallituksen esitys Eduskunnalle arkistolaiksi (HE 187/1993, Yleisperustelut, 3) avaa arkistolakia yleistajuisemmaksi. Sen mukaan arkistolakia laadittaessa otettiin huomioon tietotekniikan nopean kehityksen vaikutukset arkistotoimeen. Organisaatioissa käytetään yhä yleisemmin perinteisten paperiasiakirjojen sijasta erilaisia tietotallenteita ja -välineitä. Pääosa tiedoista on jo syntyessään sähköisessä muodossa. Arkistolaisessa kaikki tieto on arkistotoimen kannalta samassa asemassa, olipa sen tekninen esiintymismuoto mikä tahansa.

Arkistolain 7 § kuvaa, että arkistotoimi on osa organisaation tietohallintoa, tietohuoltoa ja tietojenkäsittelyä. Arkistotoimen vastuulla ovat asiakirjat ja muut tietotallenteet, jotka ovat toiminnassa ainutkertaisia ja yhteiskunnallisesti tärkeitä. Tällaisten tietojen on säilyttävä ja oltava käytettävissä niin, että julkisen tiedon tarpeisiin voidaan tarvittaessa vastata. Tämän mukaisesti myös Metsähallituksessa tietojen käytettävyys varmistetaan rekisteröimällä ne asianhallintajärjestelmään. Oman toiminnan, oikeusturvan ja tutkimuksen mahdollistamiseksi osa sen asiakirjoista säilytetään pysyvästi. Tästä tietoa-aineistosta päättää arkistolaitos. Koska Metsähallituksella ei ole sähköisen säilyttämisen lupaa, sen pysyvästi säilytettävät asiakirjat säilytetään myös paperimuodossa. Automaattinen tietojenkäsittely ja sähköinen tiedonsiirto korvaavat jossain vaiheessa perinteiset paperiasiakirjat. Siihen saakka tietojen säilytystarve ja säilymisen turvaaminen on otettava huomioon jo tietojärjestelmien suunnitteluvaiheessa.

Arkistolain kahdeksannessa pykälässä ohjeistetaan arkistotoimen järjestäminen. Myös Metsähallituksen on arkistonmuodostajana oltava selvillä vastuistaan ja organisoitava arkistotoimensa selkeästi. Hallituksen esityksessä arkistolaiksi pidetään tärkeänä, että organisaation arkistotoimen suunnittelu- ja ohjaustehtävistä vastaavat henkilöt, joilla on ”riittävä arkistoalan koulutus”.

Toinen asiakirjahallinnan kannalta keskeinen laki on *Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta* (Julkisuuslaki 621/1999, 18 §). Se pitää tärkeänä hyvää tiedonhallintatapaa julkisuusperiaatteen toteuttamisessa. Tähän kuuluu toiminnan korkea taso ja hyvä laatu. Laatuvaatimus koskee erityisesti hallinnon käsittelemiä asiakirjoja ja muita tietoja. Niiltä edellytetään käytettävyyttä, saatavuutta, eheyttä, virheettömyyttä ja luotamuksellisuutta. Hyvän tiedonhallintatavan edellytyksiä ovat tietohallinnon, asiakirjahallinnon ja arkistotoimen, tietopalvelun ja tiedotuksen ohjeistus, resursoiminen,

organisointi ja valvonta. Asiakirjojen ja tietojen laatu varmistetaan muun muassa asianhallintajärjestelmien avulla. (Valtiovarainministeriö 2000.)

Hyvän tiedonhallintatavan (18 §) mukaan on jo tietojärjestelmien käyttöönottoa valmisteltaessa selvitettävä suunniteltujen toimenpiteiden vaikutus asiakirjojen julkisuuteen, salassapitoon, suojaan ja tietojen laatuun. Tietoon liittyvät oikeudet ja tiedon laatu on turvattava, ja asiakirjat, tietojärjestelmät sekä niihin sisältyvät tiedot on suojattava. Hyvän tiedonhallintatavankin noudattamisessa tärkeänä työvälineenä on arkistomuodostussuunnitelma. Hyvä tiedonhallintatapa edellyttää, että asiakirjarekisterit ovat arkistolain säännösten mukaisia, niiden keskinäiset yhteydet ovat selkeät ja tieto rekisteröidään ainoastaan kerran. (Valtiovarainministeriö 2000.)

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003, 13 §) edellyttää sähköpostitse saapuvien sähköisten asiakirjojen kirjaamista tai rekisteröintiä luotettavalla tavalla. Merkinnöistä on voitava todeta asiakirjan sisällön eheys ja alkuperäisyys. (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003.) Dynasty 360 -asianhallintajärjestelmä toteuttaa nämä vaatimukset.

Suomen Standardisoimisliitto SFS ry:n *standardit* ovat suositusluonteisia, joten Metsähallituksella ei ole varsinaista velvoitetta niiden noudattamiseen. Standardien tarkoitus on yhtenäistää niitä noudattavien, julkisten ja yksityisten organisaatioiden menettelytapoja. (SFS ry 2012.) Yksi standardeista on asianhallintajärjestelmiin liittyvä kansainvälinen standardi SFS-ISO 15489-1 Tieto ja dokumentointi, Asiakirjahallinto – Yleistä. Se liittyy Metsähallituksen Dynasty 360 -asianhallintajärjestelmään SÄHKE2-normin kautta. Dynasty 360 täyttää SÄHKE-normin vaatimukset. Standardi puolestaan on otettu huomioon normia laadittaessa. Standardi vahvistettiin Suomessa 15.5.2007. Sillä varmistetaan, että asiakirjoista huolehditaan, suojellaan asianmukaisella tavalla ja niiden sisältämä tieto saadaan tehokkaasti käyttöön. Se määrittelee tiedon tärkeäksi resurssiksi ja pääomaksi, joka on todisteena toiminnasta, tukee organisaation tehtävien hoitoa ja päätöksentekoa sekä luo toimintaan todennettavuutta ja vastuullisuutta. (SFS ry 2007, 1 - 7.)

Standardissa rekisteröintiä tarkastellaan asiakirjojen kannalta. Asiakirjajärjestelmään rekisteröityinä sähköiset asiakirjat saavat yksilöivän tunnisteiden, asianumeron, ja niihin

liitetään metatietoja, jotka mahdollistavat hallintatoimenpiteet. Järjestelmän avulla asiakirjoja voidaan käsitellä ja niihin päästään niiden elinkaaren kaikissa vaiheissa. (SFS ry 2007, 2 - 3.)

Standardi ottaa kantaa asiakirjahallinnan toimintaperiaatteiden, vastuiden ja toimivaltuuksien määrittelyyn ja tunnetuksi tekemiseen. Se jakaa vastuut siten, että asiakirjahallinnon vastuuhenkilöille, Metsähallituksessa Palvelukeskuksen Tietopalveluille, kuuluvat kaikki asiakirjahallinnon osa-alueet, asiakirjajärjestelmien ja niiden toiminnan suunnittelu, toteutus ja ylläpito sekä käyttäjien kouluttaminen. Johdon tulee antaa tukensa asiakirjahallinnan toimintaperiaatteiden noudattamiseen. Standardi korostaa jokaisen työntekijän vastuuta siitä, että asiakirjat kuvaavat organisaation toimintaa virheettömästi ja kattavasti. (SFS ry 2007, 11.)

Standardin mukaan on tarpeellista määritellä ”virallisin” ohjein, kuka pääsee asiakirjoihin ja minkälaisissa olosuhteissa. (SFS ry 2007, 21.) Asiakirjajärjestelmien käyttöön liittyy työtehtäviin liittyvien käyttöluoppien valvonta- ja seurantavelvoite. Valvontaa tarvitaan myös asiakirjajärjestelmää koskeviin menettelytapoihin ja prosesseihin, joiden on noudatettava organisaation toimintaperiaatteita ja vaatimuksia. (SFS ry 2007, 23.) Standardissa kehoitetaan järjestämään jatkuvaa koulutusta johdolle ja muille henkilöille, jotka ovat vastuussa asiakirjojen laadinnasta ja talteenotosta järjestelmiin. Koulutusohjelmaan on sisällyttävä asiakirjahallinnan vaatimukset, roolit, vastuut ja toimintamenetelmät. (SFS 2012, 23.)

Asiakirjahallintaan vaikuttavat myös arkistolaitoksen asiakirjahallintaa koskevat määräykset ja ohjeet. Niistä *Arkistolaitoksen määräyksessä 10.6.2003/ohje 195/40/2003* käsitellään arkistolakiin ja lakiin sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003) perustuen rekisteröintiä asiankäsitelyjärjestelmiin tai niitä vastaaviin asiakirjarekistereihin.

Ohje/määräys korostaa tiedon rekisteröinnin ja ohjeistuksen tärkeyttä tiedonhallinnassa. Rekisteröinnillä yhdistetään asiat, asiakirjat ja niiden toimenpiteet. Metsähallituksessa tämä näkyy niin, että rekisteröinti liittyy asiakirjat Metsähallituksen asiakokonaisuuksiin ja prosesseihin. Rekisteröinnin keskeisenä hyötynä on asioiden käsittelyvai-

heiden seurantamahdollisuus. Rekisteri on erityisesti asiankäsittelyjärjestelmään liittyessään tehokas asiakirjallisen tiedon hakemisto. (Arkistolaitos 2003.)

Asiankäsittelyjärjestelmiin sisältyvien pysyvästi säilytettävien asiakirjallisten tietojen säilyttäminen sähköisessä muodossa, Arkistolaitoksen määräys 20.12.2005 KA 1486/40/2005 (*SÄHKE1-määräys*) korostaa sähköisessä toimintaympäristössä syntyvien tietojen suunnitelmallista hallintaa, käsittelyä ja arkistointia. Asiankäsittelyjärjestelmiin on sisällytettävä sellaisia asiakirjahallinnollisia ominaisuuksia, jotka voidaan kytkeä myös muiden tietojärjestelmien toiminnallisuuksien osiksi. Määräys esittää ne asiankäsittelyjärjestelmille asetetut vaatimukset ja ominaisuudet, jotka toteutettuina mahdollistavat organisaation pysyvästi säilytettävien asioiden ja asiakirjojen tietojen yksinomaisen sähköisessä muodossa säilyttämisen. Määräaikaaisesti säilytettävien tietojen sähköinen säilyttäminen ei ole luvanvaraista, mutta niidenkin kohdalla suositellaan SÄHKE-vaatimusten täyttämistä. (Arkistolaitos 2005.)

SÄHKE1-määräys vahvistaa tiedonhallintasuunnitelman asemaa tietojen metatietoarvojen lähteenä ja ohjaajana asiankäsittelyjärjestelmien asiakirjahallintoon liittyvien toiminnallisuuksien toteuttamisessa. Edellytyksenä on tietosisällöltään riittävän yksityiskohtainen ja asiankäsittelyjärjestelmään integroitu tiedonhallintasuunnitelma, josta saadaan metatietoarvot automaattisesti, kun uusi asia avataan, asiakirjoja luodaan ja tallennetaan. Tämä tukee asianhallintajärjestelmän käyttäjiä. (Arkistolaitos 2005.)

Asiankäsittelyjärjestelmien asiakirjallisten tietojen pysyvään säilyttämiseen yksinomaan sähköisessä muodossa tarvitaan aina arkistolaitoksen lupa. SÄHKE-määräyksen (Arkistolaitos 2005) mukaan sähköisessä toimintaympäristössä asiakirjalliset tiedot on hallittava, käsiteltävä ja arkistoitava suunnitelmallisesti. Tietojärjestelmien on tuettava asioiden ja asiakirjojen luotettavaa ja aukotonta käsittelyä koko niiden elinkaaren ajan. Arkistolaitoksen Arkistot yhteiskunnan toimiva muisti -opas (Lybeck ym. 2006) suosittelee kehittämään asiankäsittelyjärjestelmät sellaisiksi, että ne tukevat sähköistä asiointia. Vireille tulevien asioiden on siirryttävä sähköpostista ja internetin sähköisten lomakkeiden kautta suoraan asiankäsittelyjärjestelmään jatkokäsiteltäviksi.

SÄHKE2-normi (Arkistolaitos 2009) jatkaa SÄHKE1:tä tuoreempaan määräyksenä asiakirjahallinnan ohjaamista sähköisessä toimintaympäristössä. Kun SÄHKE1-normi keskittyi asiakirjallisen tiedon sähköiseen säilyttämiseen nimenomaan asiankäsittelyjärjestelmissä, on SÄHKE2-määräys tietojärjestelmäriippumaton. Sen ehdot ovat SÄHKE1-normin mukaiset, mutta koskevat myös organisaatioiden muita tietojärjestelmiä. Dynasty 360 -asianhallintajärjestelmässä on otettu huomioon SÄHKE-normien vaatimukset.

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta, JUHTA, antaa internetsivuillaan suosituksia, joita Metsähallituksenkin tulee noudattaa. *JUHTA-suositus 156* (myöhemmin JHS 156) on laadittu sähköisen asioinnin ja tiedonhallinnan suunnittelua varten. Se korostaa asiakirjahallinnon asiantuntijoiden roolia tietojärjestelmien määrittelyssä, käyttöönoton suunnittelussa ja kehittämisessä. (JUHTA 2004, 2 - 3.) JHS 156:kin sisältää asiankäsittelyjärjestelmän määrittelyn. Se on tietojärjestelmä, jonka avulla asiat hallitaan ennalta määritettyjen käsittelysääntöjen mukaan. Siihen voi liittyä sovelluksia, tietovarantoja, palveluita ja toimistotyökaluja, kuten tekstinkäsittelysovellus. (JUHTA 2004, 5.)

Suosituksessa otetaan kantaa sähköisen asiankäsittelyn edellyttämään paperiasiakirjojen digitoimiseen asiankäsittelyjärjestelmään. Digitointia kutsutaan Metsähallituksessa skannaamiseksi. Asiakirjojen alkuperäisyyden ja eheyden on myös skannaattaessa säilyttävä. Kun asiankäsittelyjärjestelmä otetaan käyttöön, päätetään, hoidetaanko asioiden avaus- ja jatkotoimenpiteet keskitetysti vai hajautetusti. Sähköisessä asiointissa asioiden avausten keskittäminen kirjaamoon ja rekisteröintipisteisiin on perusteltua. Tällöin siellä voidaan jo tarkistaa asiakirjojen alkuperäisyys ja eheys sekä huolehtia julkishallinnossa käytäntönä olevista vastaanottokuittauksista. Asianhallintajärjestelmien väli- ja lopputoimenpiteiden merkintä voidaan hoitaa hajautetusti. Organisaatioille suositellaan sähköisten asiointiosoitteiden käyttöönottoa. Metsähallituksessa niitä on nyt kaksi: assi@metso.fi sisäiseen asiointiin ja kirjaamo@metso.fi ulkoisen asiointin tarpeisiin. (JUHTA 2004, 15.)

3.2.2 Metsähallituksen tietohallintoperiaatteet

Metsähallituksessa 21.12.2009 vahvistettujen tietohallintoperiaatteiden mukaan tietohallinto koostuu konsernin Tietohallintoyksiköstä ja tulosalueiden, tytäryhtiöiden sekä muiden yksiköiden tietohallinnosta. Konsernin Tietohallintoyksikkö huolehtii yleisesti koko Metsähallituksen IT-hallinnoinnista, kehitystoiminnasta ja tietoturvallisuudesta. Se vastaa teknisistä arkkitehtuurilinjauksista. Tietohallintotyötä tehdään lisäksi Metsähallituksen jokaisessa yksikössä erilaisin kokoonpanoin. (Metsähallitus 2009b.)

Konsernin yhtenäisyyden ja tietohallinnon hyötyjen varmistamiseksi sekä tuottavuuden parantamiseksi uusien tietojärjestelmien, sellaisten kuin asianhallintajärjestelmä, on tietohallintoperiaatteiden mukaan oltava yhteiskäyttöisiä ja yhteentoimivia. Jokaisella Metsähallituksen prosessien ja toimintojen tueksi hankitulla tietojärjestelmällä on omistaja, joka vastaa sen kehittämisestä, ylläpidosta, tietoturvasta ja käytön tuesta. Omistaja nimeää tietojärjestelmälle siitä vastuulliset pääkäyttäjät, joiden tehtävänä on käyttäjäneuvonta ja sen järjestäminen, erilaisten ongelmatilanteiden selvitys, hallinnolliset asiat (käyttöoikeudet yms.), tietojärjestelmän sopimusten hallinta, ohjeiden laadinta, toimittajayhteistyö, tietojärjestelmädokumenttien hallinnoiminen ja tietojärjestelmän elinkaaren seuranta (päivitykset yms.).

Tietohallintoperiaatteet toteutuvat asianhallintajärjestelmän osalta niin, että sen omistaja on Palvelukeskus. Järjestelmälle nimetyt kaksi toiminnallista pääkäyttäjää kuuluvat Palvelukeskuksen Tietopalvelut-toimintoon ja kolmas, tekninen pääkäyttäjä, IT-asiantuntijana Palvelukeskuksen johdon suoraan alaisuuteen. Tietojärjestelmien kehittäminen ja uuden järjestelmän tai järjestelmäversion hankinta toteutetaan Metsähallituksessa projekteina, mikä toteutui myös asianhallintajärjestelmän kohdalla. Metsähallituksen tietojärjestelmäkehityksessä noudatetaan kansallisia, kansainvälisiä ja Euroopan unionin standardeja. Dynasty 360 -järjestelmän hankintavaatimusten osalta tämän ehdon täyttää SÄHKE2-normi, jota laadittaessa on otettu huomioon sellaiset kansainväliset standardit kuin MoReq2 ja SFS-ISO 15489-1. Uusia tietojärjestelmiä tukitoiminnoille hankittaessa valinta tehdään ensisijaisesti arkkitehtuuriltaan ja alustaratkaisuiltaan sopivista valmisohjelmistoista. Sellainen Innofactor Oy:n Microsoft-tuote Dynasty 360 -asianhallintajärjestelmäkin on. (Metsähallitus 2009b.)

Metsähallitus on ulkoistanut varsinaisen tietojärjestelmiensä toteutuksen ja perustietotekniikkaympäristönsä ICT-palvelutoimittajalle. Tietojärjestelmien toimintavarmuuden ja tietoturvallisuuden takaamiseksi kaikkien laitteiden hallinnointi on keskitettyä. Tietojärjestelmiin sisältyvien tietojen edellytetään olevan kaikkien Metsähallituksen yksiköiden käytettävissä. Toiminnan kannalta kriittisiä tietojärjestelmiä varten, jollaisena asianhallintajärjestelmäkin Metsähallituksen keskeisten asiakirjallisten tietojen rekisterinä pidetään, solmitaan ylläpitosopimukset järjestelmätoimittajien kanssa. Sopimuksissa määritellään Metsähallituksen toiminnan kannalta riittävä palvelutaso ja -aika. (Metsähallitus 2009b.)

Tiedonhallinnan järjestäminen Metsähallituksessa

Kuten todettu Metsähallituksen tietojärjestelmien omistaminen, ylläpito ja käyttö on keskistetty tietohallintoperiaatteiden mukaan tuloalueille ja muille yksiköille. Palvelukeskuksen omistamaa asianhallintajärjestelmää käytetään Metsähallituksen toiminnan, yleisesti oikeusturvan ja tutkimuksen kannalta keskeisen asiakirjallisen tietoaineiston rekisteröintiin, käsittelyyn ja tiedonhakuihin. Järjestelmä palvelee koko Metsähallitusta sen tytäryhtiöitä lukuun ottamatta. Tietopalvelujen henkilöstö avaa asioita, päättää niitä, luo asiakirjoja ja tallentaa tiedostoja, hoitaa koko prosessin. Heillä on oikeus asianhallintajärjestelmän arkistotoimintojen käyttämiseen. Lisäksi Palvelukeskuksen muissa toiminnoissa on tukikäyttäjiä, joilla on samat oikeudet arkistointioikeuksia lukuun ottamatta. He käsittelevät Tietopalvelujen apuna sisäiseen palvelukanavaan (assi@metsa.fi) saapuvia viestejä ja neuvovat oman osaamisensa mukaan asianhallintajärjestelmän käytössä.

Tietopalvelut-toiminto ylläpitää arkistolain edellyttämää ja toimitusjohtajan vahvistamaa Metsähallituksen tiedonhallintasuunnitelma -ohjetta, joka on integroitu asianhallintajärjestelmään, mutta ei Excel-muotoisena pysty ohjaamaan sen toimintaa. Metsähallituksen asiakirjahallinnossa keskeisimmät työvälineet ovatkin juuri tiedonhallintasuunnitelma (arkistolaitoksen mukaan arkistonmuodostussuunnitelma) ja asianhallintajärjestelmä.

Palvelukeskuksen toiminta perustuu yksiköiden kanssa solmittaviin, vuosittaisiin palvelusopimuksiin. Yksiköt, sisäiset asiakkaat, tilaavat tarvitsemiaan palveluja Palvelu-

keskuksesta. Palvelukeskus tuottaa palvelut. Asianhallintajärjestelmän perehdytys ja käytön tuki ovat esimerkkejä näistä palveluista. Palvelukeskus ei voi velvoittaa, että yksiköiden henkilöstö pyytää tukea, osallistuu perehdyttämistilaisuuksiin, tai että heille yleisesti edes järjestetään sellaisia. Aloitteen tilaisuuksien järjestämisestä tekee maksava yksikkö. Valtionhallinnon tuottavuusohjelma ja Metsähallituksen itsenäisesti vireille panemat kehitys- ja säästötoimenpiteet vaikuttavat yksiköiden kykyyn ja erityisesti tahtoon maksaa näistä palveluista. Voidaankin kysyä, luovatko Palvelukeskuksen vuosittain uudistettavat palvelusopimukset parhaat edellytykset asiakirjahallinnan pitkäjänteiseen kehittämiseen, varsinkaan asianhallintajärjestelmän ja tiedonhallintasuunnitelman kohdalla, jotka kumpikin vaikuttavat koko organisaation toimintaan.

3.2.3 Henkilöstöohjelma ja koulutuksen yleiset periaatteet

Metsähallituksen konsernistrategiaan perustuvan Henkilöstöohjelman 2015 - 2015 tavoitteena on kehittää Metsähallituksesta työnantajana edelläkävijä ja työpaikkana houkutteleva. Metsähallitukseen pyritään saamaan ohjelmaa suoraan lainaten ”valmiita osajia”. Ohjelman mukaan olemassa olevan henkilöstön osaamista kehitetään, hiljaista tietoa hyödynnetään ja luodaan uudenlaisia innovatiivisia toimintatapoja. (Metsähallitus 2010a.)

Metsähallituksen Koulutusperiaatteiden mukaan henkilöstön osaamista pyritään kehittämään tavoitteellisesti ja pitkäjänteisesti. Henkilöstöä kannustetaan omaaloitteisuuteen ja aktiivisuuteen oman osaamisensa kehittämisessä. Henkilöstökoulutusta Metsähallitus järjestää itse tai hankkii sen tarvittaessa muualta. Työnantajana sopimansa ulkoisen täydennyskoulutuksen kustannuksista vastaa Metsähallitus. Omaehtoiseen koulutukseen työntekijät hakeutuvat itsenäisesti. Tällöin opiskelun edellytetään tapahtuvan pääosin omalla ajalla. Metsähallitus tukee kouluttautumista silloin, kun se liittyy selkeästi, ja esimiehen kanssa sovitusti, työntekijän työhön. (Metsähallitus 2012a.)

Koulutuksen yleisissä periaatteissa (Metsähallitus 2012a) yksiköt ovat vastuussa henkilöstöstään. Tällöin yksiköiden esimiesten on huolehdittava siitä, että työntekijät saavat tehtäviensä kannalta riittävät tiedot ja taidot tietojärjestelmien käyttöön. Asianhal-

lintajärjestelmän osalta tämä tarkoittaa sitä, että esimiehet tilaavat perehdyttämistilaisuuksia Palvelukeskuksen Tietopalvelut-toiminnosta.

3.3 Kokonaisarkkitehtuurin mukainen toiminnan kehittäminen

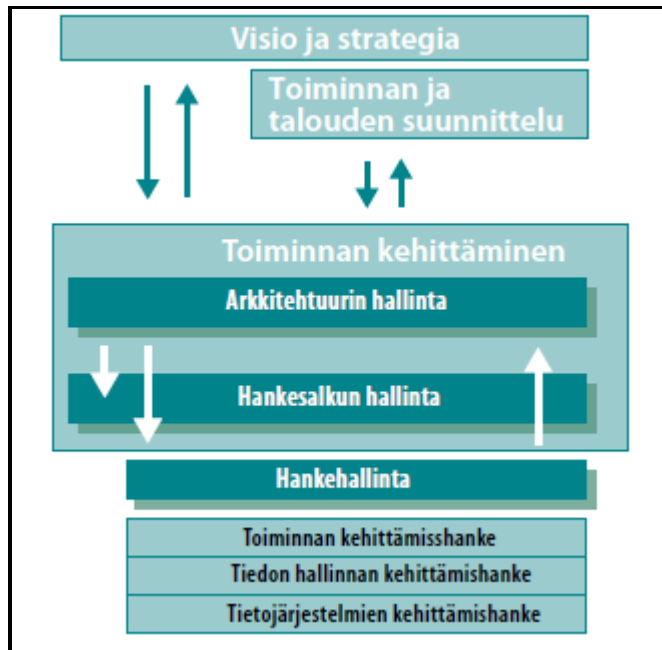
Vuonna 2011 voimaan tullut Laki julkisen hallinnon tietohallinnon ohjauksesta (634/2011), tietohallintolaki, edellyttää julkishallinnon viranomaisen tekevän kokonaissuunnitelman ja kuvaavan arkkitehtuurinsa tietojärjestelmien yhteentoimivuuden edistämiseksi. (JUHTA 2011.) Laki velvoittaa myös Metsähallitusta.

Organisaation toimintaa kehitettäessä aloitteentekijänä ja vastuullisena on johto. Sen päätöksiä ohjaavat lainsäädäntö ja strategiset tavoitteet. Kokonaisarkkitehtuuri onkin erityisesti johdolle hyödyllinen kehittämisen työväline, jolla kuvataan organisaation toimintaympäristö. Arkkitehtuurin avulla selvitetään, kuinka organisaation eri osat, kuten toimintaprosessit, tiedot ja tietojärjestelmät toimivat kokonaisuutena. Ne ja teknologia muodostavat kokonaisarkkitehtuurin näkökulmat. (Taulukko 1.) Kaikkiin näkökulmiin sisältyy erilaisia tietoturva- ja integraatoratkaisuja. Näkökulmista yhdenkin kehittäminen vaikuttaa koko organisaatioon sitä kehittävästi. (Valtiovarainministeriö 2012, JUHTA 2011, 5.)

TAULUKKO 1. Kokonaisarkkitehtuurin näkökulmat (Valtiovarainministeriö 2012.)

TOIMINTA, palvelut ja prosessit	TIEDOT, käsitteet ja tietomallit
TIETOJÄRJESTELMÄT, tietojärjestelmäratkaisut	TEKNOLOGIA, teknologiaratkaisut
TIETOTURVA JA INTEGRAATIO	

Kokonaisarkkitehtuurissa kehittämisen painopiste on palveluissa, esimerkiksi tiedonhallintaa tukevien tietojärjestelmäpalvelujen laadun parantamisessa. (Kuva 2.) Arkkitehtuurin avulla valitaan kehityshankkeet organisaation hankesalkkuun. (Valtiovarainministeriö 2012.) Tämä toteutui myös asianhallintajärjestelmän kohdalla, jonka kehittäminen sisällytettiin vuonna 2011 Metsähallitus-konsernin hankesalkkuun.



KUVA 2. Arkkitehtuuri ohjausvälineenä (Valtiovarainministeriö 2012.)

Kokonaisarkkitehtuurin mukaisessa toiminnan kehittämisessä hyödyt syntyvät siitä, että nyky- ja tavoitetilän kuvausten avulla organisaation tila ja toimintaympäristö tunnetaan hyvin. (JUHTA 2011.) Näin päätöksenteon tueksi saadaan tarkkoja tietoja. Kun rakenteet, prosessit, tiedot ja järjestelmät on kartoitettu, nähdään niiden väliset suhteet. Tämä mahdollistaa suunnittelun järjestelmällisyyden. Organisaation eri tasoilla tapahtuva kehittämistyö pysyy linjassa kokonaisuuden kehittämisen kanssa. Toimintojen päällekkäisyyttä ja sen aiheuttamia kustannuksia voidaan vähentää. Hyvät tiedot kehittämiskohteista johtavat onnistuviin ratkaisuihin vähentämällä riskejä. Resursseja voidaan kohdentaa toiminnan kannalta tarpeellisimpiin kehittämiskohteisiin. (Valtiovarainministeriö 2012, JUHTA 2011.)

JUHTA-suosituksen (2011, 7) mukaan kokonaisarkkitehtuurin mukainen toiminnan kehittäminen on erityisen tarpeellinen silloin, kun organisaatio on suuri ja toiminut kauan, kuten Metsähallitus. Suosituksen mukaan ”vanhassa organisaatiossa on pitkän kehittymisen tuloksena syntyneitä laajoja ja monimutkaisia organisointimalleja ja järjestelmäratkaisuja, joiden yhteys- ja vaikutussuhteita voi olla vaikea ymmärtää tai hallita ilman kokonaisarkkitehtuuripohjaisia kehittämisvälineitä”. Kun organisaation toiminnan eri osa-alueet saadaan näkyviksi, voidaan kehittämisestä alkaa keskustella avoimesti myös sidosryhmien kanssa. Arkkitehtuurin mukainen toiminnan kehittämi-

nen onkin hyödyllinen paitsi organisaatiolle itselleen myös eri organisaatioiden väliselle yhteistyölle. (JUHTA 2011, 7.)

3.4 Asiakirjahallinnan kehittäminen

Metsähallituksen asiakirjahallinnan tavoitteena on yhtenäistää toimintaprosesseja ja edistää sähköistä asiainkäsittelyä, asiointia ja arkistointia. Asiakirjallisen tietoaistion säilyttäminen pysyvästi yksinomaan sähköisessä muodossa edellyttää käytettävältä tietojärjestelmältä ja toimintatavoilta arkistolaitoksen voimassaolevan SÄHKE2-normin vaatimusten täyttämistä. Nämä vaatimukset Dynasty 360 -järjestelmä jo täyttää. Tärkeää on parantaa jatkossa siihen tallennettavien tietojen laatua.

Tavoitteisiin edetään esimerkiksi meneillään olevien asianhallintajärjestelmän perehdytystilaisuuksien avulla. Niillä kehitetään ja yhtenäistetään toimintatapoja. Järjestelmän käyttäjiä ohjataan ja tuetaan. Järjestelmän käyttötapaa valvotaan. Hyvän tiedonhallintatavan periaatteita tiedon eheydessä, alkuperäisyydessä, käytettävyydessä ja tietosuojassa noudatetaan. Tulevaisuudessa Metsähallituksen asiakirjahallintaa kehittää osaltaan myös tiedonohjaussuunnitelma.

4 ASIANHALLINTAJÄRJESTELMÄN HANKINTA, KÄYTTÖÖNOTTO JA PEREHDYTYS

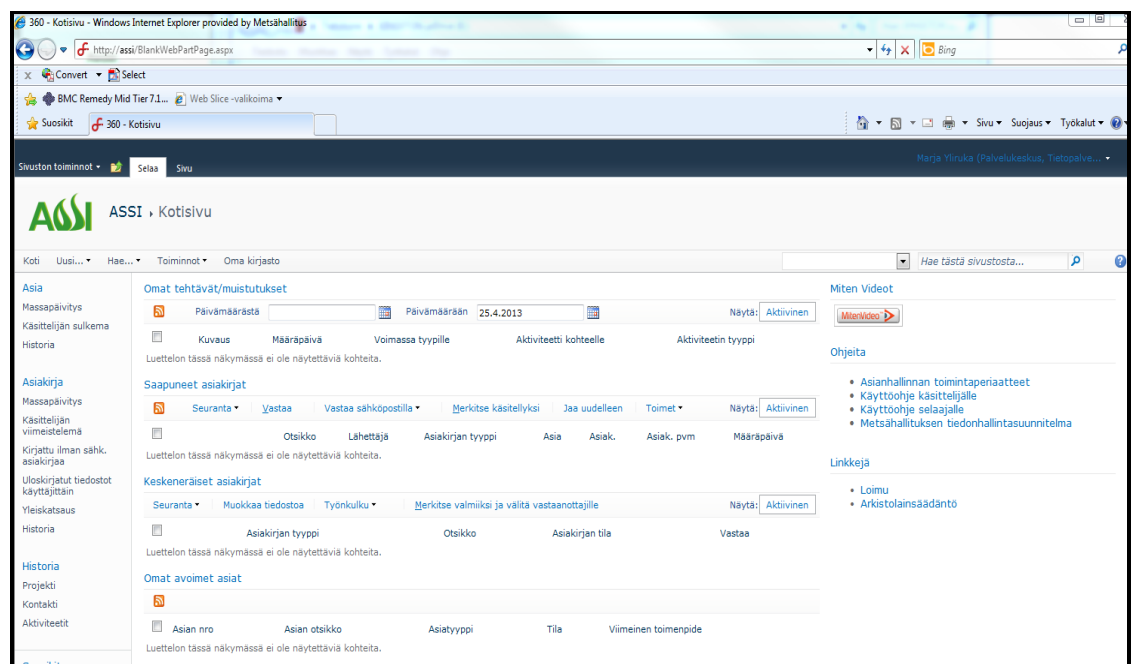
4.1 Asianhallintajärjestelmän hankinta

Kun Metsähallituksessa tehtiin päätös hyödyntää Microsoftin tuotteita ja keskittää teknillinen ympäristö tietojärjestelmien integrointimahdollisuuksien vuoksi Microsoft-pohjaiseksi, tuli myös IBM Lotus Notes-työryhmäohjelmistoon liitetyn Innofactor Oyj:n (entinen Documenta Oy) Dynasty for Government -asianhallintajärjestelmän uusiminen ajankohtaiseksi. Metsähallituksen johto käynnisti kehitysprojektin hyväksymällä sen projektikuvauksen 19.11.2011. Hankintaa hoitamaan perustettiin nelihenkilinen projektipäällikön johtama projektiryhmä, jonka kaikki jäsenet olivat Tietopalvelut-toiminnosta. Sitä valvoi valvontaryhmä, joka koostui yksiköiden ja Innofactor Oyj:n edustajista. Molemmat ryhmät jatkavat toimintaansa myöhemmin projektin toisessa vaiheessa.

Hankintalain mukaisen julkisten hankintojen Hilma-järjestelmä-kilpailutuksen jälkeen asianhallintajärjestelmän toimittajaksi valikoitui edelleen Innofactor Oyj Microsoft-tuotteellaan Dynasty 360. Se täyttää Metsähallituksen tietohallintoperiaatteissa mainitut edellytykset rajapinnoiltaan avoimesta, Microsoft SharePoint Service -alustan (MOSS) kanssa yhteensopivasta valmisohjelmistosta, joka voidaan integroida myös Metsähallitukseen myöhemmin hankittaviin uusiin tietojärjestelmiin.

4.2 Asianhallintajärjestelmän käyttöönotto

Dynasty 360 -asianhallintajärjestelmää testattiin ennen sen ensimmäisen vaiheen käyttöönottoa Metsähallituksen eri testiympäristöissä. Sandbox-version ensimmäinen testaus tehtiin Outlook sähköpostiohjelman kautta. Seuraavaksi järjestelmää testattiin Metsähallituksen integraatio- ja hyväksyntätestausympäristöissä. Testausympäristöjä, erityisesti hyväksyntätestausympäristöä, hyödynnetään Metsähallituksen toimintayksiköille suunnatuissa perehdyttämistilaisuuksissa. Uuden asianhallintajärjestelmän ensimmäisen vaiheen käyttöönotto tapahtui helmikuun alussa vuonna 2013. Metsähallituksessa järjestetyn yleisen nimikilpailun jälkeen Dynasty 360 -järjestelmä sai päivittäiskäyttöön kansanomaisemman nimen Assi. Sen Tietopalvelujen luoma kotisivurakenne ja Metsähallituksessa suunniteltu logo näkyvät kuvassa kolme (3).

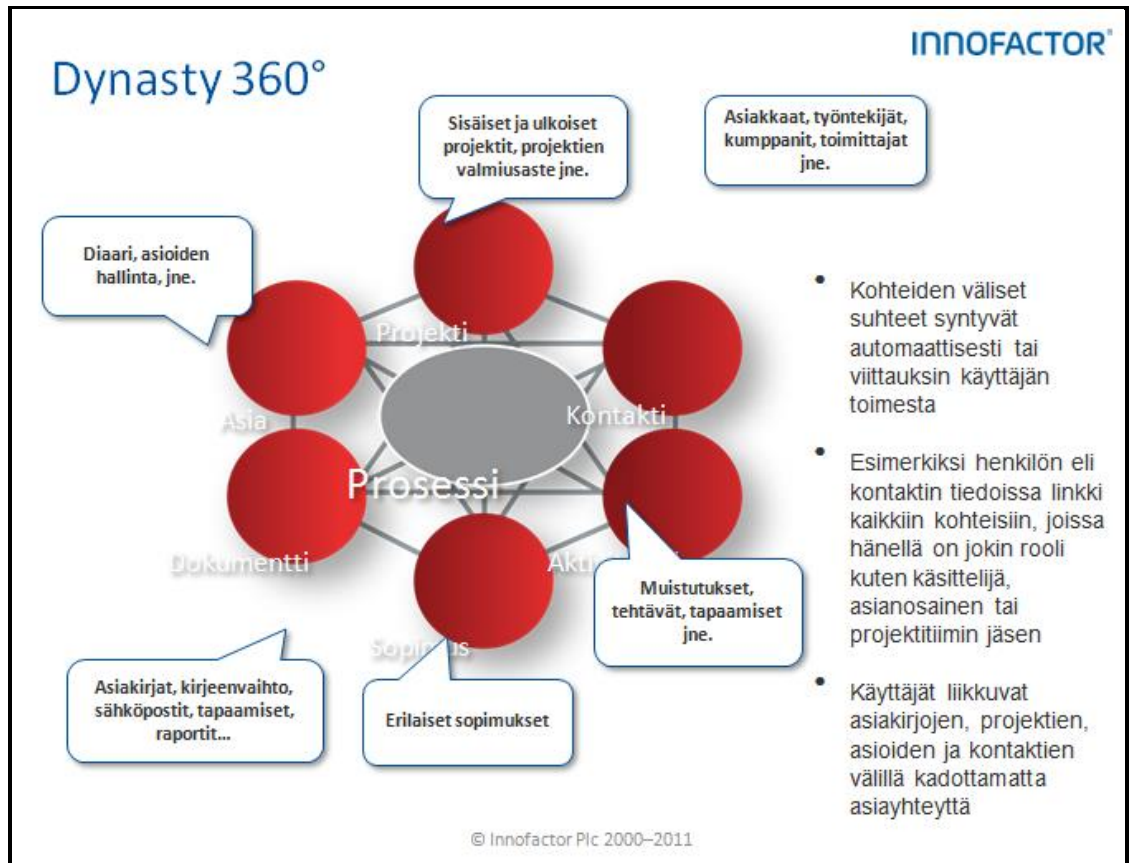


KUVA 3. Assi-asianhallintajärjestelmän kotisivunäkymä

Dynasty 360 -asianhallintajärjestelmään on sisällytetty nykyinen, toimitusjohtajan vahvistama Excel-taulukkomuotoinen tiedonhallintasuunnitelma. Myöhemmin tiedonohjaussuunnitelman valmistuessa voidaan hyödyntää asianhallintajärjestelmään projektin toisessa vaiheessa lisättävää Dynasty-tiedonohjausjärjestelmää (TOJ), joka on saanut SÄHKE2-sertifikaatin vuonna 2012. Tietojärjestelmien toimittajien hakevilla sertifikaateilla osoitetaan, että arkistolaitoksen asiakirjan käsittelyä ja elinkaaren hallintaa koskevat vaatimukset on otettu huomioon niiden tuotteissa.

SÄHKE2-normin (Arkistolaitos 2009) mukaan sähköinen arkistonmuodostussuunnitelma (eAMS, TOS) ”ohjaa pakollisten asiakirjallisten tietojen elinkaaren hallintaan vaikuttavien metatietojen tallennusta tietojärjestelmiin jo operatiivisen käsittelyn aikana”. Tiedonohjaussuunnitelma tukee aikanaan tiedonohjausjärjestelmään integroituna Dynasty 360 -asianhallintajärjestelmän käyttäjiä esimerkiksi niin, että rekisteröitäessä asiakirjoja ne saavat siitä tietosisältönsä mukaiset säilytysajat automaattisesti. Asianhallinta- ja tiedonohjausjärjestelmään integroidaan jatkossa myös Metsähallitukseen hankittavat uudet tietojärjestelmät, ensimmäisinä vuokra- ja hankintajärjestelmät. Kaikkia operatiivisia tietojärjestelmiä ei ole kuitenkaan tarkoitus integroida näin, vaan ainoastaan sellaiset, joissa tarvitaan tiedonohjausta. Tavoitteena on, että jokaisella asiakirjallisella tiedolla on ainoastaan yksi säilytyspaikka.

Metsähallituksen asianhallintajärjestelmä kokonaisuudessaan otetaan käyttöön kaksivaiheisesti. Projektin ensimmäisessä vaiheessa, joka päättyi tammikuun 2013 lopussa, hankittiin, testattiin ja otettiin käyttöön järjestelmän perustoiminnallisuudet. Asianhallintajärjestelmän uusimisprojektin toinen vaihe ajoittuu syksyyn 2013. Tällöin otetaan käyttöön tuorein järjestelmäversio, sopimushallintaosio, tiedonohjausjärjestelmä, työnkulkutoiminto, arkistointi-, hävitys- ja raportointitoiminnot sekä sovellettuna Metsähallituksen tehtäviin yleiseen suomalaiseen asiasanastoon perustuva asiasanasto. Lisäksi varsinkin Luontopalvelut-tulosalueelle hyödyllisen projektinhallintaosion hankkimista muun muassa EU-hanketietojen hallinnointiin suunnitellaan.



KUVA 4. Dynasty 360 -järjestelmä (Innofactor Oyj 2012.)

Haasteen Metsähallituksen asianhallintajärjestelmän käyttöönotossa, käytössä ja perehdytyksissä luo sen suuri käyttäjämäärä. Tietojärjestelmän, jonka rakenne näkyy kuvassa neljä (4), hankinnan lisäksi on hankittu maksullisia käyttöoikeuslisenssejä 1 000 kappaletta. Ne jakautuvat järjestelmätoimittajan kanssa solmitun sopimuksen mukaan nykyisin 750 tietojen selaaja/lukijaan ja 250 laajempioikeuksiseen käsittelijään. Osittain juuri lisenssimaksujen vuoksi ei Metsähallituksen työntekijöille ollut alun perin tarkoitus antaa edellisen järjestelmän tapaan yleistä käyttöoikeutta uuteen asianhallintajärjestelmään. Oikeudet aiottiin myöntää SÄHKE2-normiinkin perustuen ainoastaan, mikäli niitä tarvitsee tehtäviensä hoidossa. Metsähallituksen asianhallintajärjestelmän uusimisprojektin ohjausryhmä päätti kuitenkin 8.4.2013, että kaikille Metsähallituksen palveluksessa oleville myönnetään vähintään lukuoikeudet asianhallintajärjestelmän julkisiin tietoihin. Tämän esityksen takana oli erityisesti julkisia hallinto- tehtäviä hoitava Luontopalvelut-tulosalue.

Asianhallintajärjestelmän käyttöoikeuksien hallinta on Metsähallituksen muiden tietojärjestelmien tapaan nykyään keskitettyä. Käyttöoikeuksia hallinnoidaan Halko-järjestelmän (”hallinnoi käyttöoikeuksia”) avulla. Siitä käytetään myös nimitystä IdM-järjestelmä (IdM, identity management). Metsähallituksen työntekijä itse tai hänen esimiehensä luo toimeksiannon Halko-järjestelmään. Tilauksen tarkistaa esimies ja oikeuden lisäyksen hyväksyvät asianhallintajärjestelmän pääkäyttäjät. Asianhallintajärjestelmän käyttöoikeus tulee voimaan sen jälkeen, kun joku pääkäyttäjistä on synkronoinut käyttöoikeudet tietojärjestelmään. Halon käyttäjähallinta on käyttäjäryhmitäistä ja ryhmiä ylläpitää Tietohallinto-yksikkö Windows active directoryn (AD) kautta.

Syksyllä 2012 Metsähallituksen yksiköiden esimiehille lähetettyä asianhallintajärjestelmän käyttöoikeustarpeisiin liittyntä Webropol-kyselyä ei ymmärretty aivan niin kuin tarkoitettiin. Täydennyksiä käyttöoikeuksiin tehdään Halko-järjestelmän kautta yhä, koska muun muassa perehdyttämistilaisuudet tuovat esiin tarpeen päästä Dynasty 360 -järjestelmään. Asianhallintajärjestelmän uusimisprojektin valvontaryhmän tekemän yleisen luku-oikeuspäätöksen jälkeen käyttöoikeustilauksia on odotettavissa lisää.

4.3 Perehdytys

Kun perehdyttämistilaisuutta aletaan suunnitella, määritellään ensimmäiseksi tavoitteet. Niiden mukaan suunnitellaan tilaisuuden sisältö: käsiteltävät aiheet ja niihin varattava aika. (Kangas ja Hämäläinen 2010, 6 - 7.) Aiheita valitaan perehdytettäviltä saatujen etukäteistoiveiden mukaan. Niitä voidaan selvittää myös kunkin tilaisuuden alussa. Perehdyttämistilaisuutta suunniteltaessa pyritään kiinnittämään huomiota asioiden loogiseen käsittelyjärjestykseen. Tilaisuudessa esiteltävissä asioissa edetään tutusta tuntemattomaan. Mervi Koivulahti-Ojalan (2001, 79 - 80) mukaan tällöin perehdyttäjän on muistettava varoa, ettei kokonaisuus jää osallistujille hämäräksi.

Varsinainen perehdyttämistilaisuus suositellaan aloitettavaksi johdattelulla aiheeseen tai kuten Mervi Koivulahti-Ojala (2001, 78) sen ilmaisee ”käsiteltävien asioiden esittelyllä”. Tilaisuuksissa pyritään asettumaan osallistujien asemaan ja keskittymään erityisesti heitä kiinnostaviin aiheisiin, jos ne jo ennakolta tunnetaan. Jollei kiinnostusta ilmene, voidaan sitä eri keinoin yrittää herätellä. Osallistujien omiin työtehtäviin

liittyvät tehtävät, käytännölliset esimerkit ja harjoitukset motivoivat tehokkaimmin. Käytettyjen esimerkkitapausten olisi oltava mahdollisimman kattavia, jotta niiden avulla voidaan selvittää erilaisista myöhemmin kohdattavista tilanteista. (Koivulahti-Ojala 2001, 86 - 87.) Jokaiselle osallistujalle yritetään tarjota ainakin jotain juuri hänelle tehtävien hoidossa tarpeellisia tietoja ja taitoja. Kysymysten esittämiseen kannustetaan. Käsiteltäviksi valittuja aiheita pyritään liittämään mahdollisuuksien mukaan aikaisempiin kokemuksiin.

Perehdyttämistilaisuuksissa annettavien ohjeiden on kattavuutensa lisäksi oltava ”selkeitä ja ytimekkäitä, kuin rautalangasta väännettyjä”. Niiden kohteeksi voidaan ajatella henkilöä, joka tarvitsee eniten ohjausta. Varsinkin tietotekniikasta puhuttaessa käytetään yksinkertaisia lauseita ja ymmärrettäviä, täsmällisiä termejä. (Kangas ja Hämäläinen (2010, 6 - 7.)

Asianhallintajärjestelmän perehdytyksen tavoitteena on luonnollisesti järjestelmän käyttötaitojen hallinta mahdollisimman nopeasti niin, että siitä tulee itsenäistä, laadukasta ja sovitunmukaista. Käytännön harjoittelu todellisella aineistolla on muistamisen takia hyödyllistä aloittaa jo perehdytystilaisuudessa ja jatkaa sitä keskeytyksettä myöskin jälkeen. Päävastuu perehdyttämisestä on esimiehillä, koska he vastaavat töiden johtamisesta, sujumisesta ja tehtäväalueensa tavoitteiden saavuttamisesta. Hyvin suunniteltu ja toteutettu perehdytys ei Kangas ja Hämäläinen (2010, 1- 6) mukaan aiheuta ylimääräisiä kustannuksia. He muistuttavat, että huonon perehdytyksen seurauksena on osaamattomuutta, sekaannuksia ja virheitä, joiden selvittely on kallista. Asiakirjahallinnan huono laatu saattaa vaikuttaa lopulta myös ulkoisten sidosryhmien käsitykseen, yrityskuvaan.

Perehdytystilaisuudessa pitäisi varata aikaa myös käyttöohjeiden, opasteiden ja avusteiden käyttöön tutustumiseen. Se on tärkeää varsinkin silloin, kun ohjelman käyttöä esitellään lyhyesti. Uusista asioista osallistujien muistiin jää vain pieni osa. Perehdytyksessä on hyvä keskittyä ensimmäiseksi niihin asioihin, jotka on opittava heti. (Kangas ja Hämäläinen 2010, 10 - 11.)

Tietojärjestelmään perehdytettäessä on hyödyllistä antaa sen käyttäjille perustietojen lisäksi keinoja yleisimpien ongelma- ja virhetilanteiden ratkaisemiseen. (Koivulahti-

Ojala 2001, 68 - 69.) Heidän olisi osattava tunnistaa virhetilanteet, tulkita virheilmoitukset ja pystyä jopa selvittämään tilanteiden syyt. Järjestelmän käyttäjien olisi vähintäänkin tiedettävä, mistä tai keneltä voi hankalissa tilanteissa saada apua. Mikäli on aikaa, voidaan tilaisuudessa etsiä ratkaisuja ongelmiin esimerkiksi järjestelmään linkitetystä käyttöohjeista, avusteista ja opasteista.

Kaikilla perehdyttäjillä ja toisille muussa roolissa tukea antavilla henkilöillä tulisi olla työtovereitaan laajemmat ja syvemmät tietojärjestelmän käyttötaidot varsinkin juuri virhetilanteiden sekä erikoistoimintojen osalta. Tietojärjestelmän toimittajan on laadittava erityisesti pääkäyttäjien käyttöön järjestelmää tarkasti käsitteleviä oppaita. Perehdytystilaisuuden lopussa tehdään yhteenveto kaikesta käsitellystä ja pyydetään palautetta vastaisen varalle. Myös opitun seuranta on mahdollisuuksien mukaan hyvä järjestää. (Koivulahti-Ojala 2001,189.)

5 KÄYTTÄJIEN MOTIVOINTI ASIANHALLINTAJÄRJESTELMÄÄN

Aikuinen on varsin motivoitunut oppimaan uutta, jos pitää tarjottavia tietoja ja taitoja itselleen jollain lailla hyödyllisinä. Työelämään liittyvään oppimiseen motivoi omasta itsestä lähtevän kiinnostuksen lisäksi tehtävistä selviämisen ja ehkä myös osaltaan työpaikan turvaamisen tarve nykyisin yleisissä, Metsähallituksenkin toimintatapaan kuuluvissa, organisaatiomuutostilanteissa. Varsinkin uusissa tehtävissä nopeasti tarvittavat tiedot ja taidot ovat tehokkaita oppimisen motivaattoreita. (Koivulahti-Ojala 2001, 141.)

Työtehtäviin liittyvien oppimis- ja kehittymistarpeiden lisäksi ihmisiä motivoivat tavoitteet oman mielihyvän maksimointiin ja henkisen tasapainon ylläpitämiseen. (Piili 2006, 45 - 48.) Itselle läheiset, konkreettiset tavoitteet motivoivat vahvimmin. Oman henkisen tasapainon säilyttämiseksi liian suurilta tuntuja ja erityisesti ulkoapäin tulevia muutosvaatimuksia vastustetaan. Oppimismotivaatioon vaikuttaa vahvasti myös se ryhmä, esimerkiksi yksikkö tai tiimi, johon kuulutaan. Metsähallitus organisaationa voi luoda määriteltujen strategioiden, visioiden ja arvojen sekä yhteisen tekemisen, kokemusten ja perehdytystarjonnan avulla edellytyksiä motivaatiolle oppia. Jokainen työntekijä valitsee kuitenkin lopulta itse, miten hän oppimiseensa suhtautuu.

Marjut Piili (2006, 52 - 53) tähdentää, että työelämässä motivaatioedellytyksiä luotaessa on otettava realistisesti huomioon työntekijän lähtökohdat, työtehtävät, osaaminen ja voimavarat. Persoonallisuuden piirteet, yksityiselämä ja kulttuuritausta vaikuttavat oppimiseen. Uusien valmiuksien kehittämisessä saatetaan tarvita hyvinkin monenlaista tukea.

Motivaatiotekijät, henkilöiden kyvyt, toiveet ja lähtökohdat asettavat vaatimuksia tietojärjestelmän perehdytykselle. (Koivulahti-Ojala 2001, 151 - 152.) Motivaatiota esimerkiksi asianhallintajärjestelmän oppimiseen lisää yksittäisen käyttäjän saama myönteinen ja rakentava palaute. Se on tehokkainta silloin, kun henkilö saa tietää, että oma toimintatapa on oikea tai ainakin oikeansuuntainen. Myönteisen, rakentavan ja toimintaan liittyvän palautteen saaminen onkin yksi oppimisen edellytyksistä. Se voi johtaa toivottaviin, pysyviin käyttäytymisen muutoksiin. Se tukee asianhallintajärjestelmän käyttäjän ammatillista itsetuntoa. Jokainen toivoo, että saisi arvostusta työssään ja tasa-arvoista kohtelua ihmisenä. Myönteiset onnistumisen kokemukset lisäävät energiaa ja hyvää mieltä. Ne kannustavat uusiin saavutuksiin. Positiivinen palaute voi parhaimmillaan luoda yksilön lisäksi koko työyhteisöön innostusta ja myönteistä ilmapii-riä, varsinkin kun kannustusta kohdistetaan tasapuolisesti kaikille. (Piili 2006, 55 - 56.)

Rakentava palaute vaikuttaa luonnollisesti motivaation lisäksi siihen liittyviin *asenteisiin*. (Kauhanen 2006, 143 - 144.) Juuri asennoituminen määrittelee lopulta sen, sopeudutaanko muutoksiin, halutaanko tietoja ja taitoja ylläpitää sekä otetaanko omista tai työyhteisön asioista todellista vastuuta. Työntekijän asenteiden muuttaminen toivotunlaisiksi saattaa olla paljon hankalampaa kuin hänen varsinainen ammatillinen kehittämisensä. Työntekijöiden asenteiden olisi myös sovittava yhteen työnantajaorganisaatiossa vahvistettujen arvojen kanssa. (Kauhanen 2006, 143 - 144.)

Asenteisiin liittyy myös Mervi Koivulahti-Ojalan (2001, 153) pohdinta siitä, että perehdytettävällä saattaa olla motivaationsa ja myönteisten oppimisodotustensa lisäksi erilaisia tietotekniikkaan liittyviä pelkoja. Kun omaa epävarmuutta ja osaamattomuutta tai niiden näkymistä muille yritetään torjua, se saattaa johtaa entisistä poikkeavien, uusien toimintatapojen vastustamiseen. Koivulahti-Ojala rohkaisee kannustamiseen ja välttämään kaikenlaista nolaamista.

Ihanteellisimmillaan kehitystahtoisessa ja -kelpoisessa organisaatiossa käytetään koko henkilöstön motivoitumista ja oppimiskykyä tavoitteisiin pääsemiseksi. (Kauhanen (2006, 152.) Henkilöstöä rohkaistaan oppimiseen, kehittämiseen ja uudistamiseen. Sitä kannustetaan kokeiluihin, rakentavaan sisäiseen kilpailuun ja ideointiin. Jopa virheet ja epäonnistumiset sallitaan, koska niistä voidaan aina oppia jotain uutta. Tällaisessa organisaatiossa tietoa ei ainakaan tietoisesti pantata, vaan sitä välitetään avoimesti toisille. Jokainen pyrkii omassa tehtävässään parhaaseensa ja luo siten edellytyksiä omalle ja toisen kehittymiselle.

Uutta *osaamista* organisaatioon voidaan hankkia henkilöstön tietojen ja taitojen suunnitelmallisella ja tietoisella kehittämisellä lisäkoulutuksen avulla. Henkilöstön osaamista pidetään tärkeänä organisaation kilpailukyvyn tekijänä. Tiedot ja taidot vanhenevat kuitenkin nopeasti. Juhani Kauhanen (2006, 139 - 141) arvioi tiedosta uusiutuvan vuosittain 15 - 20 prosenttia. Niinpä uusiin työtehtäviin ja -menetelmiin, kuten asiakirjallisen tiedon rekisteröintiin uudessa asianhallintajärjestelmässä, tarvittava osaaminen olisikin opittava nopeasti. Osaamista on myös jatkuvasti ylläpidettävä.

Mervi Koivulahti-Ojala (2001, 19) kirjoittaa, että taidot edellyttävät aina tiedollisten perusteiden hyvää hallintaa. Juhani Kauhasen (2006, 143) mukaan asiantuntemuksessa tarvittaviin taitoihin ja tietoihin liitetään myös kokemukset. Ne tehostavat ymmärrystä sekä luovat pohjaa uusien taitojen ja tietojen nopeaan oppimiseen. Oppimiseen tarvitaan myös hyviä ihmissuhdetaitoja. Työhön liittyvässä sosiaalisessa suhdeverkossa taitojen, tietojen ja kokemusten vaihtaminen on tehokkainta. Verkostoihin kuuluminen on nykyisin yhä tärkeämpää, koska työtehtäviä hoidetaan usein erilaisina projekteina, esimerkkinä asianhallintajärjestelmän uusimisprojekti. Projekteissa on harvoin pysyviä tiimejä.

Metsähallituksessa asianhallintajärjestelmää käyttävät lähinnä toimihenkilöt, joista oli taulukossa 2 esitetysti vuonna 2012 vakinaisessa työsuhteessa olevia naisia 26,1 % ja miehiä 53,2 %. Määräaikaisissa työsuhteissa sukupuolijakauma oli naisenemmistöinen 11,1 - 9,6 %. (Metsähallitus 2013c.)

TAULUKKO 2. Toimihenkilöt 2012 (Metsähallitus 2013c.)

	Naiset %	Miehet %	Kaikki %
Vakinaiset	26,1	53,2	79,3
Määräaikaiset	11,1	9,6	20,7
	37,2	62,8	100,0

Aikuisiällä yksilölliset oppimiserot ovat nuoria suuremmat. Aikuisten tiedot, taidot ja kokemukset auttavat uuden *oppimista*, koska uusi rakentuu aikaisemman osaamisen päälle. Toisaalta jo opittu voi joskus estää uuden oppimista. Oppimisen esteenä saattaa myös olla henkilön kielteinen asenne oppimiseensa. (Kangas ja Hämäläinen 2010, 29.)

Oppimisen ja kehittymisen tarve ei luonnollisestikaan rajoitu vain työhön. Riitta Viitala (2005, 135) viittaa kirjassaan *Johda osaamista! elinikäisen oppimisen (life long learning) välttämättömyyteen*. Sillä tarkoitetaan kaikkea oppimista, johon työelämän muutokset ja oma elinympäristö vaikuttavat. Juha Varila ja Hilikka Rekola (2003, 5) korostavat oppimisen lainalaisuuksien samanlaisuutta, oltiinpa sitten työssä, harrastuksissa tai yhä koulussa.

Mervi Koivulahti-Ojala (2001, 19 - 21) määrittelee oppimisen tiedon ja kokemusten aktiiviseksi kartuttamiseksi, joka muuttaa pysyvästi henkilön tietoisuutta ja toimintaa sekä luo uusia ajattelumalleja. Riitta Viitalalle se on prosessi, jota henkilön oma historia ja ajatusmallit muovaavat. Tiedon päivittäminen tai taitojen mekaaninen omaksuminen ei riitä, vaan oppimiseen tarvitaan uudenlaista ajattelua. On kyettävä kyseenalaistamaan asioita ja luomaan niihin uusia tarkastelutapoja. (Viitala 2005, 135 - 136.) Kangas ja Hämäläinen (2010, 29) määrittelevät oppimisen tarkoittavan henkilön kokemukseen perustuvia, ”suhteellisen pysyviä muutoksia tiedoissa, taidoissa, asenteissa, valmiuksissa, ajattelussa ja toiminnassa.” Oppimisessa on kyse monimutkaisesta tapahtumasarjasta, joka liittyy yksilön ja yhteisön väliseen vuorovaikutukseen sekä aivojen toimintaan.

Kangas ja Hämäläinen (2010, 29) pohtivat, että oppiminen näkyy ”uuden tiedon ja taidon osaamisena, suoritusten nopeutumisenä, virheiden vähenemisenä, toimintavaihtoehtojen lisääntymisenä, tilanteiden ja asioiden parempana ymmärtämisenä ja myön-

teisempänä asennoitumisena asioihin, tilanteisiin ja ihmisiin.” Oppimiseen liittyy kyky tallentaa informaatiota ja palauttaa sitä muistiin sekä kyky ratkaista ongelmia ja luoda uutta yhdistämällä tietoja uusin tavoin.

6 ASIANHALLINTAJÄRJESTELMÄN KÄYTÖN TUKEMINEN

Metsähallituksen toimintaa kehitetään muun muassa hankkimalla uusia tietojärjestelmiä, sovelluksia ja laitteita. Niiden toimintojen hyödyntämiseksi henkilöstön oppimisen tarve on jatkuvaa. Uusia tietojärjestelmiä käyttöönotettaessa käyttäjien odotukset voivat olla suuret. Järjestelmän käytössä toivotaan omiin tehtäviin liittyen helppokäyttöisyyttä, virheettömyyttä ja selkeyttä. Nämä ovatkin hyvän tietojärjestelmän ominaisuuksia. Oppimisessa uuden järjestelmän toimintoihin suositaan nykyään ajankäyttölististä ja kustannussyistä itsenäistä opiskelua. Sen tueksi on Metsähallituksessa hankittu keskeisiin tietojärjestelmiin ja sovelluksiin niin sanottuja MitenVideo-opasteita. Asianhallintajärjestelmä sisältää myös tekstimuotoiset käyttöohjeet. Silti henkilö- tai ryhmäkohtainen tietojärjestelmien perehdytys ja muu tuki ovat tarpeellisia. Ne lisäävät osaltaan kokonaisuuden ymmärtämistä, työmotivaatiota ja viihtyvyyttä.

6.1 Innofactor Oyj:n tuki- ja pääkäyttäjäkoulutus

Dynasty 360 -asianhallintajärjestelmän projekti- ja hankintasuunnitelmaan sisältyi Innofactor Oyj:n järjestämiä koulutustilaisuuksia. Tilaisuudet kohdistuivat projekti-ryhmään, johon pääkäyttäjät sisältyivät, ja tukikäyttäjiin. Asianhallintajärjestelmän projektiryhmä osallistui ensimmäiseen perustoiminnallisuuskoulutukseen 2.5.2012. Pääkäyttäjät, joiden lukumäärä nousi projektin ensimmäisen vaiheen loppuun aikaisemmasta kahdesta kolmeen henkilöön, osallistuivat heille järjestettyihin koulutustilaisuuksiin neljänä päivänä:

- 16.8.2012 pääkäyttäjäkoulutus 1.
- 5.9.2012 pääkäyttäjäkoulutus 2.
- 21.11.2012 pääkäyttäjäkoulutus 3.
- 8.1.2013 pääkäyttäjäkoulutus 4.

Kaksi koulutustilaisuuksista pidettiin etäyhteyksin Microsoft Live Meeting -sovelluksen avulla, toiset kaksi Metsähallituksen Tikkurilan toimipaikassa. Kouluttajana toimi Innofactor Oyj:n IT-asiantuntija.

Innofactor Oyj järjesti joulukuun 11. päivänä 2013 myös yhden koulutustilaisuuden, johon osallistui asianhallintajärjestelmän projektiryhmän lisäksi tukikäyttäjää tulosalueista ja Palvelukeskuksen muista toiminnoista. Lisäksi järjestelmän testausryhmälle, johon kuuluivat projektiryhmä ja muutamia tukikäyttäjää, oli pidetty ensimmäisen testausviikon alussa, 10.9.2012, koulutuspäivä Metsähallituksen Oulun toimipisteessä.

Innofactor Oyj:n koulutustilaisuuksia varten asennettiin palvelimelle erillinen koulutusympäristö. Koulutuksessa käytettiin integraatiotestausympäristöä ja Dynasty 360 -vakiotuotetta, johon tehtiin asiakaskohtaiset konfiguroinnit. Metsähallitus huolehti tarvittavien verkkoyhteyksien tilauksesta. Innofactor Oyj:n tehtävänä oli koulutus suunnitelman ja käyttöönottokoulutusten valmistelu sekä pitäminen. Metsähallitus huolehti koulutustilojen varaamisesta, varustamisesta, ja kutsui koulutettavat koolle.

Muita Assi-asianhallintajärjestelmään liittyviä tukitilaisuuksia ovat olleet:

- 03.12.2012 tukikäyttäjäkoulutuksen suunnittelun työpaja projektiryhmälle. Se pidettiin Live Meeting -etäkokouksena ja
- 11.12.2012 tukikäyttäjien koulutus Rovaniemen toimipaikassa

Tukikäyttäjien käyttöoikeuksissa havaittiin Rovaniemen koulutustapahtuman alkupuolella joidenkin osallistujien osalta puutteita, minkä vuoksi tilaisuus muotoutui luentopainotteiseksi. Itsenäinen harjoittelu oli mahdollinen aivan tilaisuuden alussa. Sen yhteydessä, parinkymmenen käyttäjän aiheuttama yhtäaikainen kuormitustilanne toi esille lievän palvelinmäärittelyongelman, joka saatiin kuitenkin ratkaistua nopeasti. Innofactor Oyj:n asiantunteva kouluttaja pystyi näistä teknisistä- ja käyttöoikeudellisista ongelmista huolimatta antamaan läsnäolijoille kokonaiskäsityksen uudesta asianhallintajärjestelmästä. Varsinaiseen harjoitteluun tilaisuuden osallistujat, tukikäyttäjät, pääsivät omiin toimipaikkoihinsa palattuaan.

Uusia järjestelmätoimittajan koulutustilaisuuksia pää- ja tukikäyttäjille ei ole toistaiseksi tiedossa. Niidenkin tarve aktivoituu uudelleen järjestelmän käyttöönoton toisessa vaiheessa, jolloin tuoreen ohjelmaversioon myötä käyttöön saadaan uusia ominaisuuksia.

6.2 Asianhallintajärjestelmän perehdyttämistilaisuudet

Metsähallituksen asianhallintajärjestelmän perehdytys voidaan jakaa sisäiseen, tietojärjestelmän käytössä kokeneemman työtoverin toisille antamaan tukeen, ja ulkoiseen, esimerkiksi tietojärjestelmän toimittajan tarjoamaan koulutukseen, joka asianhallintajärjestelmään liittyen oli kohdistettu sen pääkäyttäjä- ja tukihenkilöille. Metsähallituksessa tietojärjestelmien perehdytykset toteutetaan yleisesti sisäisinä tilaisuuksina.

Dynasty 360 -asianhallintajärjestelmän perehdyttämistilaisuuksia alettiin järjestää heti järjestelmän helmikuun (2013) käyttöönoton jälkeen. Pääosa näistä Tietopalvelutoiminnosta tilatuista tilaisuuksista on järjestetty tulosalueiden tiimeille tai yksittäisille henkilöille toimipaikkojen pitkien välimatkojen vuoksi etäyhteyksin Microsoft Office Communicator -pikaviestintävälinettä (OC) ja toisinaan myös LiveMeeting-sovellusta käyttäen.

OC on Skypen-tapainen ohjelma pikaviestien lähettämiseen, läsnäolotiedon välittämiseen ja työpöydän jakoon. Verkkoneuvottelut mahdollistava Live Meeting on sovellus, jota asianhallintajärjestelmään liittyen käytetään esimerkiksi Innofactor Oyj:n kanssa käytettävissä projekti- ja tukikokouksissa. Näiden sovellusten avulla saadaan helposti luotua ääni- ja kuvayhteys eri paikkakunnilla ja jopa eri organisaatiossa työskentelevien henkilöiden välille. Molemmissa sovelluksissa osallistujien tietokoneen näytöt ja työpöydät voidaan jakaa ja hallita toisten kanssa, vaikkapa vuorotellen. Äänineuvotteluja varten on tietokoneisiin liitetty kuulokkeet tai kaiutin ja mikrofoni. Videoneuvotteluissa käytetään lisäksi verkkokameraa.

OC-perehdyttämistilaisuudet ovat olleet pääosin demonstraatioita, joissa asianhallintajärjestelmän toimintaa on havainnollistettu jakamalla perehdyttäjän tietokoneen työpöytä näkymä osallistujien työpöydille. Näin kaikki näkevät saman sisällön.

Perehdyttämistilaisuudet pyritään järjestämään tilaajan toivomana ajankohtana. Metsähallituksen eri tulosalueet ja muut yksiköt tilaavat Dynasty 360 -asianhallintajärjestelmän perehdyttämistilaisuudet Tietopalveluilta pääosin sähköpostitse Metsähallituksen sisäisille toimeksiannoille avatun assi@metsa.fi-asiointiosoitteen kautta. Osan tilauksista perehdyttäjät saavat suorina yhteydenottoina puhelimitse tai sähköpostitse. Järjestettävät tilaisuudet ovat usein kestoaltaan parituntisia. Perehdytysten ryhmätilaukset pääkäyttäjät ja arkistoiija/kirjaaja merkitsevät Metsähallituksen intranetissä, Tietopalvelut-toiminnon työpöydän niin sanotuissa Työtiloissa olevaan kalenteriin, josta esitetään seuraavaksi asianhallintajärjestelmän ensimmäisen varsinaisen perehdyttämiskauden, huhtikuun 2013 varaustilanne kuvassa viisi (5).

Työtilat > Tietopalvelut > Kalenteri

Kalenteri

Kalenteri-luettelon avulla voit pysyä ajan tasalla tulevista kokouksista, aikarajoista ja muista tärkeistä tapahtumista.

Uusi ▾ | Toiminnot ▾ Näytä: Kalenteri ▾

← → huhtikuu 2013 Laajenna kaikki Kutista kaikki | 1 Päivä 7 Viikko 31 Kuukausi

maanantai	tiistai	keskiviikko	torstai	perjantai	lauantai	sunnuntai
1	2	3 13:30 Assin perehdytys/ siirretty 26.4 Oulu	4	5 12:30 Assi perehdyttäminen MT	6	7
8 10:00 MT MOH Etelä- Suomi suunnittelutiimi, Assi-perehdytys 12:00 Assi-perehdytys MOH johtajia ja suunnittelutiimi 12:30 ASSI- asianhallinta koulutus / LP Lappi	9 9:30 Assi-perehdytys MT AL 1 12:30 Assi- perehdyttäminen Toto Pohj. 12:30 Assi-perehdytys MT AL 2	10 12:30 Assi-perehdytys MT AL 3	11 9:30 Assi-perehdytys MT AL 4, Peruutettu 12:00 Assi-perehdytys MT Kestävä kehitys, Peruutettu 12:30 ASSI- asianhallinta koulutus / LP Lappi	12	13	14
15	16	17 9:30 Assi-perehdytys MT AL	18 12:30 Assi-perehdytys MT AL	19	20	21
22	23 9:30 Assi-perehdytys Tietohallinto	24	25 9:30 Assi perehdytys MT KK	26 9:00 Assi perehdyttäminen Metsätalous	27	28

KUVA 5. Asianhallintajärjestelmän perehdyttämistilaisuudet huhtikuussa 2013

Dynasty 360 -asianhallintajärjestelmän perehdyttämistilaisuuksia järjestetään kysynnän mukaan. Käyttäjakohtaisia aiheita selvitetään ennakolta aikaisemman asianhallintajärjestelmän sisällön perusteella, kysymällä tilaajalta tai viimeistään tilaisuuden alussa osallistujilta. Projektin toisessa vaiheessa syksyllä 2013 versionvaihdon myötä saatavat uudet toiminnallisuudet vaikuttavat todennäköisesti niin, että niiden hyödyntämiseksi käyttötuen tarve aktivoituu uudelleen.

Asianhallintajärjestelmän perehdyttäjänä toimii nykyään kolme työntekijää, kaksi Metsähallituksen asianhallintajärjestelmän toiminnallista pääkäyttäjää ja yksi arkistoi- ja/kirjaaja, kaikki Tietopalvelut-toiminnosta. Itsenäisesti järjestelmään tutustuttaessa kouluttajaksi voi valita myös tietokoneen, siis ohjelmaan sisällytetyt MitenVideo-opasteet.

Niissä Metsähallituksen perehdyttämistilaisuuksissa, joita asianhallintajärjestelmän pääkäyttäjät pitävät, he voivat tarkistaa osallistujien käyttöoikeudet järjestelmään etukäteen. Pääkäyttäjillä on tähän työväline, järjestelmän hallinnointiohjelma. Jos tarvittavia oikeuksia ei ole, ne voidaan harjoittelemisen mahdollistamiseksi tilata jo ennen tilaisuutta. Myöhemmin jokainen asianhallintajärjestelmän käyttäjä voi tarkistaa itse omat oikeutensa Halko-käyttöoikeusjärjestelmän raporttitoiminnon kautta.

Opitun seuranta toteutuu Metsähallituksessa toistaiseksi epämuodollisesti. Lähinnä voidaan seurata asianhallintajärjestelmän sisällön muodostumista ja tehdä siitä osaa- mistulkintoja. Tietoa oppimistasosta saadaan myös käyttäjien kysymyksiin vastattaessa. Asianhallintajärjestelmän käyttäjiltä kerätään lisäksi palautetta erityisen Palautejärjestelmän kautta. Palautetta on saatu suullisesti ja tähän opinnäytetyöhön liittyvän tutkimuksen avulla.

Tulostettavien, tekstimuotoisten käyttöohjeiden ja MitenVideo-opasteiden avulla voidaan perehdyttämistilaisuuden jälkeen palauttaa mieleen käsiteltyjä asioita ja tutustua itsenäisesti sellaisiin seikkoihin, joita ei ehkä ole ehditty lainkaan käsitellä. Ajan myötä asianhallintajärjestelmän keskeisiä toimintoja esitteleviä käyttöohjeita kehitetään yhä paremmin käyttäjiä palveleviksi.

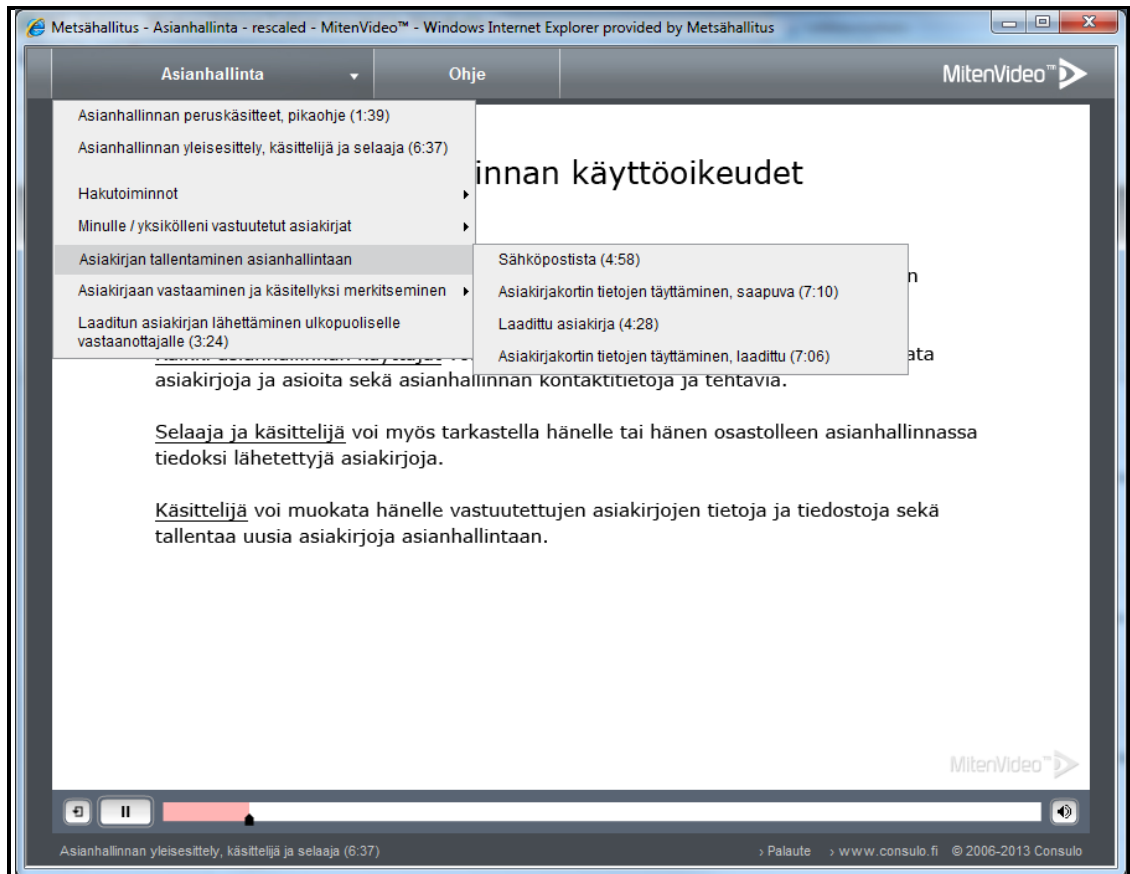
Perehdyttäjien tueksi tilaisuuksiin projektiryhmä laati kuusisivuinen Assi-asianhallintajärjestelmän perehdyttäjän oppaan. Sen avulla pyritään varmistamaan, että kaikissa tilaisuuksissa käsitellään samoja asioita, ja että tilaisuudet etenevät loogisesti. Ajankäyttöön tilaisuuksissa opas ei ota kantaa. Siitä kukin perehdyttäjä päättää tilaisuuden tilaajan ja osallistujien kanssa yhdessä.

Assi-asianhallintajärjestelmän perehdyttäjän oppaan mukaan Metsähallituksen perehdyttämistilaisuuksissa esitellään:

- selainpohjaisen asianhallintajärjestelmän avaaminen Explorer-selaimella. Osoitekenttään kirjoitetaan sana: assi.
- asianhallintajärjestelmä yleisesti: kotisivu, siihen yhdistetyt ohjeet ja muut linkit
- tiedonhallintasuunnitelma-ohje
- asiakirjahallintaan liittyvät peruskäsitteet, kuten asiakirja, asia ja asianumero
- käyttöoikeusroolit, esimerkiksi käsittelijä ja selaaja (tiedon lukija)
- asiointiosoitteiden kirjaamo@metsa.fi (ulkoiset sidosryhmät) ja assi@metsa.fi (sisäiset asiakkaat) käyttö ja niiden yhteys asianhallintajärjestelmään
- tietojen haku: pikahaku, laajennettu haku ja esitallennetut Suosikit
- asian (asiakortin) avaaminen ja päättäminen
- saapuvan asiakirjan käsittely: asiakirjakortin luominen, tietojen täyttäminen, tiedoston liittäminen asiakirjakorttiin, asiakirjan käsittelyvaiheiden seuraaminen, ja vastaaminen esimerkiksi sähköpostitse
- laadittavan asiakirjan käsittely: asiakirjakortin luominen, tietojen täyttäminen, tiedoston liittäminen, asiakirjan lähettäminen esimerkiksi sähköpostitse
- muut osallistujien esiintuomat asiat

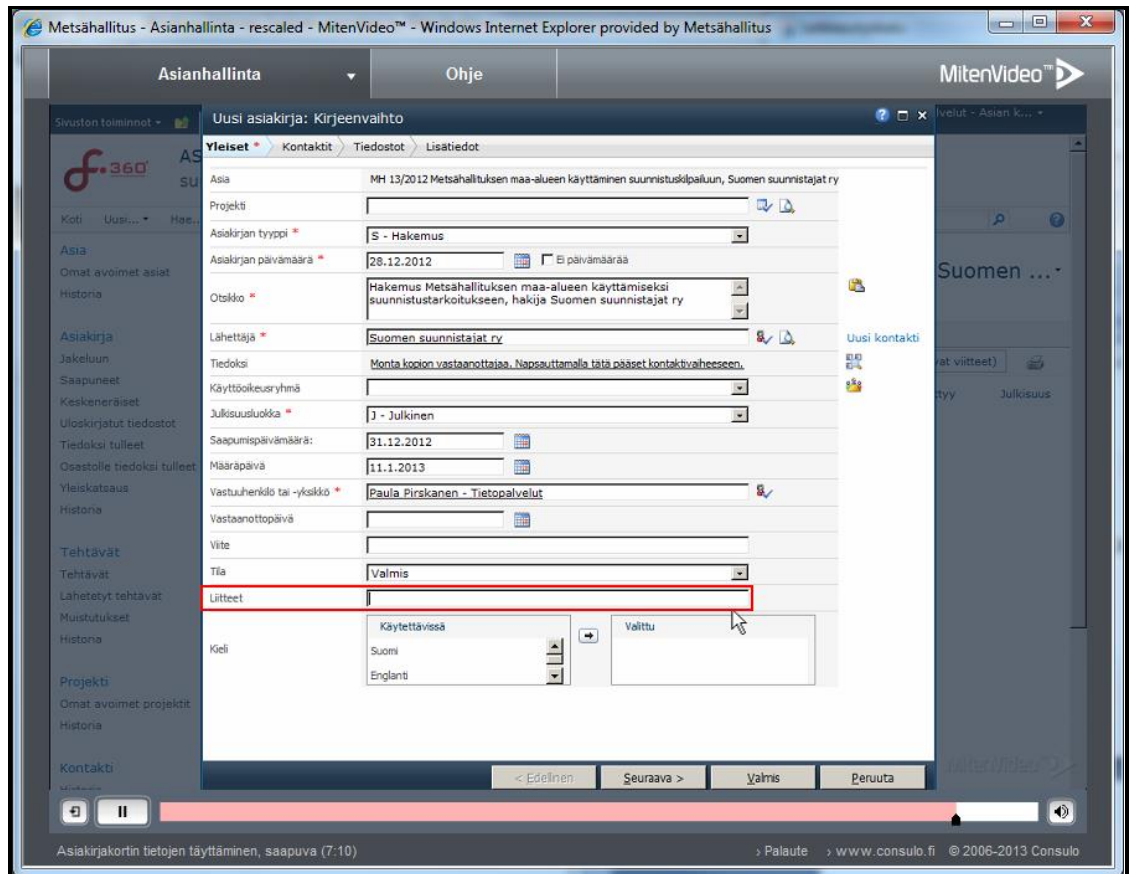
6.3 MitenVideo-opasteet

Metsähallituksen asianhallintajärjestelmän käyttäjien itsenäistä harjoittelua varten hankittiin järjestelmään kytkettäväksi 15 MitenVideo-opastetta. Tämän video-ohjelmiston toimitti Consulo Oy. (Kuva 6.)



KUVA 6. MitenVideo-opasteiden valikko

Opastevideot auttavat asianhallintajärjestelmän käyttäjiä asioiden ja asiakirjojen käsittelyssä. Ne suunniteltiin tukemaan Metsähallituksen toimintatapoja ja prosesseja. Videot katsottuaan käyttäjien pitäisi suoriutua asianhallintaan liittyvistä perusprosesseista itsenäisesti. (Pirskanen 2012a.) Kuvassa seitsemän (7) on videoleike asiakirjan tietojen tallentamisesta.



KUVA 7. MitenVideo-opaste asiakirjakortin luomiseen

Consulo Oy määritteli opastevideot yhdessä Metsähallituksen Dynasty 360 -asianhallintajärjestelmän projektiryhmän kanssa erillisenä projektina. MitenVideo-projektiin sisältyi videoiden tekninen toteuttaminen ja käyttöönotto. Käyttöönoton jälkeen videoprojekti jatkuu siten, että Consulo Oy raportoi videoiden käytöstä Metsähallitukselle neljännesvuosittain. (Pirskanen 2012a.)

MitenVideo-projektin aluksi määriteltiin ne uuden asianhallintajärjestelmän toiminnot, joista käyttäjien on suoriuduttava itsenäisesti. Tämän määrittelyn perusteella Consulo Oy kuvasi ja käsikirjoitti työnkulut. Yksittäiset opastevideot luotiin tuon käsikirjoituksen pohjalta. Consulo Oy:n (Pirskanen 2012a) luonnehdinnan mukaan jokainen video pyrkii vastaamaan yhteen käyttäjän asianhallintajärjestelmästä esittämään Miten-kysymykseen.

MitenVideo-opasteissa kuvataan tyypilliset asianhallinnan käyttötapaukset esimerkein, joita ovat asianhallinnan yleisesittely, uuden asiakirjakortin luonti ja liittäminen

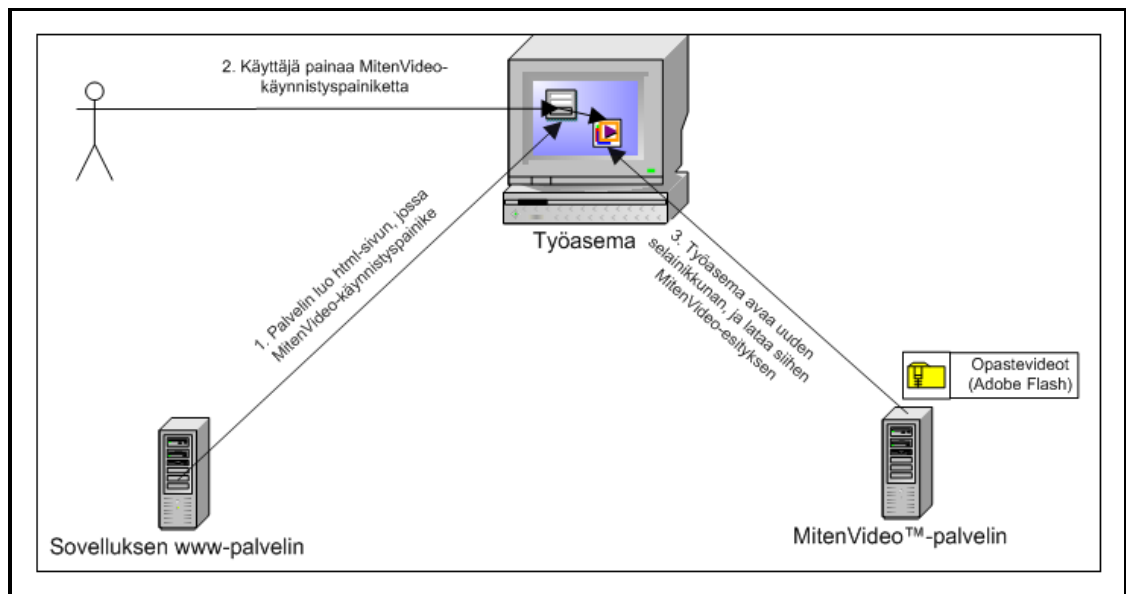
asialle, asiakirjakortin luonti sähköpostista, asiakirjapohjien hyödyntäminen, tietojen haut pikahakuna, laajana hakuna sekä tallennettuina suosikkeina, käsittelypyynnöt käsittelijältä toiselle, tehtävät ja projektit. MitenVideo-opasteet integroitiin Dynasty 360 -asianhallintajärjestelmään siten, että käyttäjä voi aina ohjeita tarvitessaan käynnistää videot suoraan järjestelmästä. (Pirskanen 2012a.)

Metsähallituksen projektiryhmä osallistui niin sanotun loppukäyttäjän prosessin määrittelyyn ja nauhoitettavien ohje-esimerkkien suunnitteluun. Se osallistui videoiden käsikirjoitukseen ja hyväksyi valmiit videot. Sen tehtäviin kuuluu nyt varsinaisen projektin päätyttyä ja videoiden käyttöönoton jälkeen tiedottaa MitenVideo-opasteista asianhallintajärjestelmän käyttäjille perehdyttämistilaisuuksien yhteydessä.

Opastevideoiden suunnittelu, käsikirjoitus ja toteutus alkoivat lokakuussa 2012. Projektiryhmän ja Consulo Oy:n yhteiset palaverit pidettiin LiveMeeting-etäkokouksina. Kokouksissa Consulo Oy:n yhteyshenkilö ja kaksi projektin jäsentä kokoontuivat yhdessä Tikkurilan toimipaikkaan ja etäyhteys otettiin Mikkeliin, jossa oli projektiryhmän kolmas Metsähallituksen jäsen. Yhteyttä pidettiin lisäksi puolin ja toisin sähköpostitse. Consulo Oy toimi ripeästi, tehokkaasti ja projekti-aiakataulun mukaisesti. Toimituksen tavoiteaika oli 2.1.2013 mennessä. Valmiit videot toimitettiin Consulo Oy:n ja Metsähallituksen yhteisen sopimuksen mukaan keskiviikkona 30.1.2013.

MitenVideo-opasteiden lisäosiot ja muutostyöt toteutetaan tilauksen mukaan. Consulo Oy on tallentanut opastevideoiden lähdekieliset tiedostot muutoksia varten. Se on tallentanut myös opastevideoiden käsikirjoitukset ja ylläpidon. Opastepalvelua käytetään Consulo Oy:n palvelimelta (24/7). (Pirskanen 2012a.)

MitenVideo-integrointiohjeen (3.9.2012) mukaan opasteaineisto perustuu Adobe Flash -videotallenteisiin. Ne asennettiin Metsähallituksen käyttämälle palvelimelle. Video käynnistyy, kun selain siirtyy tallennesivulle ja URL-osoitteessa on sellaiset tarpeelliset tiedot, että oikea video voidaan käynnistää. (Kuva 8.) MitenVideo-opasteet upotettiin asianhallintajärjestelmään, josta ne käynnistetään. Mikäli käynnistäminen ei ole mahdollista suoraan järjestelmästä, videoiden katsominen voidaan aloittaa selainosoitteesta. (Pirskanen 2012c.)



KUVA 8. MitenVideon avaaminen (Pirkanen 2012b.)

Metsähallituksen asianhallintajärjestelmän kotisivulle on lisätty painike (kuva 9), jonka avulla MitenVideo-opasteet käynnistetään:



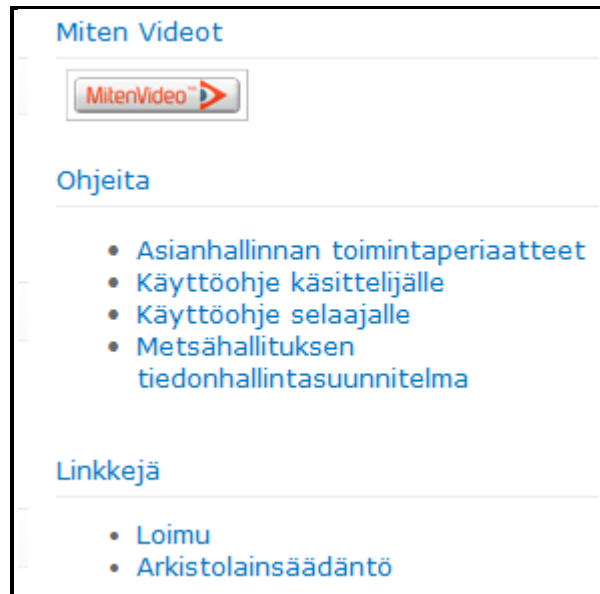
KUVA 9. Painikekuva (Pirkanen 2012d.)

Consulo Oy pystyi muutamassa kuukaudessa perehtymään tarkasti Dynasty 360 -asianhallintajärjestelmän käyttöön ja Metsähallituksen ympäristöön sekä asiakirjahallinnan toimintatapoihin. MitenVideo-opasteet ovat onnistunut esimerkki visuaalisesta käyttäjätuesta.

6.4 Kirjalliset käyttöohjeet, OC/LiveMeeting-tuki ja tietoiskut

Projektiryhmä laati asianhallintajärjestelmän tekstimuotoiset käyttöohjeet yhtenäisiksi MitenVideo-opasteiden kanssa. Linkit tukikäyttäjä-, käsittelijä- ja selaajarooleissa (tiedon lukijat) olevien käyttäjien ohjeisiin on sijoitettu asianhallintajärjestelmän kotisivulle. (Kuva 10.) Käyttöohjeiden pohjana käytettiin kuvankaappauksia ja tekstejä, jotka tehtiin pääosin opastevideoiden käsikirjoitusta laadittaessa. Kuvankaappaukset

Dynasty 360-asianhallintajärjestelmän ohjeisiin otettiin hyväksyntätestausympäristöstä (mhmos60).



KUVA 10. Asianhallintajärjestelmän ohjeet ja linkit

Innofactor Oyj toimitti Dynasty 360 -järjestelmän yleiset, englanninkieliset käyttöohjeet asianhallintajärjestelmän sisään. Innofactor Oyj:n Metsähallitus-projektityötilassa (extranet) on myös suomenkielisiä ohjeita projektiryhmää varten. Näitä ovat esimerkiksi pääkäyttäjille laadittu 360 Käyttäjähallinnan pikaohje.

Asianhallintajärjestelmän pääkäyttäjät ja muut Tietopalvelut-toimintoon kuuluvat tulevat asianhallintajärjestelmän käyttäjiä Microsoft Office Communicator -pikaviestintävälinettä (OC) ja joskus myös LiveMeeting-sovellusta käyttäen. OC onkin hyödyllinen ja kustannustehokas sovellus myös päivittäisissä kahdenvälisissä asianhallintajärjestelmän neuvontatilaisuuksissa. Tavanomaista puhelinyhteyttä (Metsähallituksessa matkapuhelimet) käytetään toisia tuettaessa enää harvoin.

Asianhallintajärjestelmään liittyviä tietoiskuja, niin kutsuttuja ”Roadshow”-tilaisuuksia suunniteltiin järjestettäväksi Metsähallituksen suurimmissa toimipaikoissa, joita ovat Tikkurila, Jyväskylä, Kuopio, Oulu ja Rovaniemi. Aikataulullisista syistä ja Tietopalvelujen henkilöresurssien niukkuuden vuoksi ne eivät ole vielä toteutuneet.

Asianhallintajärjestelmän ajankohtaisasioista kerrotaan Metsähallituksen Loimu-intranetissä tiedotteina. Niitä lisätään jatkossa. Tarkoitus on myös esitellä järjestelmää Tietopalvelujen asiakaspäivien yhteydessä ja mahdollisuuksien mukaan sisäisten asiakkaiden omissa tiimi- ja muissa kokouksissa. Yksi asiakkaille järjestettävistä tilaisuuksista pidetään marraskuussa 2013 Oulussa.

7 PEREHDYTYKSEN PALAUTETUTKIMUS

Opinnäytetyön pienimuotoinen tutkimus perehdyttämistilaisuuksiin osallistujille tehtiin pääosin Sirkka Hirsjärven ym. (2001) Tutki ja kirjoita -kirjan mukaisesti kvalitatiivisena kyselytutkimuksena. Hirsjärvi ym. (2001, 152 ja 155) kirjoittavat, että laadullisessa tutkimuksessa kuvataan todellista (työ)elämää. Siinä aineisto on usein ainutlaatuista, koska kulloisetkin olosuhteet vaikuttavat tutkimukseen. Tutkimuksen kohteita pyritään tarkastelemaan kokonaisvaltaisesti. Hirsjärvi ym. toteavat, että tutkimussuunnitelma muuttuu tutkimuksen mukaisesti.

Tässä opinnäytetyötutkimuksessa ei aikataulullisista syistä tehty varsinaista tutkimussuunnitelmaa, vaikka se on Hirsjärvi ja Hurmeen (2011, 54) mukaan suositeltavaa ja tehostaa aineiston myöhempää käsittelyä. Tutkimuksella haluttiin selvittää, millaista tukea osallistujat tilaisuuksista saivat ja miten tilaisuuksia jatkossa voitaisiin heidän mielestään kehittää.

Kvantitatiivista tutkimusta (Hirsjärvi ym. 2001, 167) palautetutkimuksessa muistuttaa ehkä hieman tietyn perusjoukon käyttäminen tutkimuksen kohteena. Osallistujaryhmät, joukot, edustavat kaikkia Dynasty 360 -asianhallintajärjestelmän perehdyttämistilaisuuksiin osallistujia. Osallistujista voidaan näin tehdä yleistäviä päätelmiä.

Tutkimusaineisto kerättiin lähettämällä Dynasty 360 -asianhallintajärjestelmän perehdyttämistilaisuuksiin osallistujille välittömästi tilaisuuden jälkeen sähköpostitse muutamien avoimen kysymyksen sisältänyt palautepyyntö. Kysymykset olivat kaikille samat. Niihin pyydettiin vastaamaan omin sanoin. (Hirsjärvi ja Hurme 2011, 47.) Eräänlaisen teemahaastattelun tutkimuksesta tekee se, että kyselyn aihepiiri oli osallistujille yhteinen: perehdyttämistilaisuus.

Sähköpostitse lähetettyyn kyselyyn päädyttiin, koska sen ajateltiin olevan tässä tapauksessa tehokkain ja nopein tapa kerätä mahdollisimman laaja tutkimusaineisto. Kysely on menetelmänä helppo. Sähköpostissa vastaajat voivat kertoa mielipiteensä vapaasti. Lyhyillä, helpoilla kysymyksillä pyrittiin selkeyteen. Tavoitteena oli tosiasioiden selvittäminen. (Hirsjärvi ja Hurme 2011, 106.) Myös vastaukset pyydettiin lähettämään sähköpostitse. Määräaika niille ei annettu. Koska perehdyttämistilaisuuksia on ollut helmikuusta 2013 alkaen jo useita ja niitä järjestetään paljon myös jatkossa, pyydettiin palautetta ainoastaan viikon 15 tilaisuuksista. Palautepyyntöviestin saateosassa kerrottiin lyhyesti tutkimuksen tarkoituksesta:

*”Jotta saisitte jatkossa itsellenne paremmin sopivaa tietoa Assista, pyydän palautettasi tämpäpäiväisestä perehdytyksestä. Vastaatko, ole hyvä, näin sähköpostitse vapaamuotoisesti muutama kysymykseeni. Käytän saamiani vastauksia oman kehittymiseni motivaattorina ja opinnäytetyöni laadullisena tutkimusaineistona. Vastaajan henki-
löys ei tule opinnäytetyössäni näkyviin.”*

Kaikki viikon 15 tilaisuudet oli varannut Metsätalous-tulosalue. Kolme tilaisuuksista koski asiakaslogistiikka- ja yksi metsäomaisuudenhoito-tiimiä. Metsätalouspainotteisuutta ei suunniteltu. Viikko 15 sattui vain olemaan tutkimusajankohdaksi siten sopiva, että tuolloin saman perehdyttäjän tilaisuudet sattuivat peräkkäisille päville. Tutkimus tehtiin palautteista, jotka koskevat Metsätalouden neljää tilaisuutta ajalla 8.-10.4.2013.

Palautepyynnöt lähetettiin kolmena eri sähköpostiviestinä kaikille 31 henkilölle, jotka osallistuivat mainittuihin neljään tilaisuuteen. Palautteita kerättiin aikataulullisista syistä reilun viikon ajan: 8.-17.4.2013. Ensimmäinen palaute saatiin maanantaina 8.4.2013. Palautteista viimeinen saapui tiistaina 17.4.2013. Palautepyyntöjen ja saatujen palautteiden määrä esitetään taulukossa 3. Koska palautteiden antamisen toivottiin perustuvan vapaaehtoisuuteen, ei niistä palautepyynnön lähetyksen jälkeen erikseen myöhemmin muistutettu.

TAULUKKO 3. Palautepyynnöt ja niihin saadut vastaukset

	Naiset, kpl	Miehet, kpl	Yhteensä, kpl
Palautepyynnöt	5	26	31
Saadut palautteet	3	13	16

Palautteita tulkittaessa johtopäätökset tehtiin koko aineistosta eikä eroteltu, mistä kaikkiaan neljästä tilaisuudesta ne oli annettu. Tämä johtui siitä, että tilaisuudet oli pyritty pitämään samansisältöisinä. Jokaiseen tilaisuuteen osallistui asianhallintajärjestelmän käytössä käyttöoikeuksiltaan ja -kokemuksiltaan eritasoisia henkilöitä. Kaikki saadut palautteet otettiin mukaan tutkimukseen. Ne on koottu tämän opinnäytetyön liitteeseen 1.

Hirsjärvi ja Hurme (2011, 135) mukaan analysointitapaa on mietittävä jo silloin kun palauteaineistoa kerätään. Käsittely aloitetaan heti kun aineisto on saatu keräytyksi. Tämän tutkimuksen analyysivaihe alkoi välittömästi 17.4.2013. Palautteet koottiin sähköpostiviesteistä Excel-taulukkoon.

Palautetutkimuksessa esitettiin seuraavat kysymykset:

1. Oliko tilaisuuden kesto ja perehdytyksen tahti sopivia Sinulle?
2. Auttaako perehdytys Sinua työssäsi?
3. Vastasiko sisältö odotuksiasi? Jollei, mitä olisit toivonut käsiteltävän, ja miten?
4. Kehitysehdotuksesi, ideasi ja muu avoin palaute

Ensimmäiseen kysymykseen tilaisuuden kestosta ja perehdytyksen tahdistä saadut vastaukset analysoitiin niin, että myönteiset vastaukset merkittiin plus- ja kielteiset miinusmerkillä. Vastauksen puuttuminen merkittiin nollalla. Tilaisuuden keston sopivuuteen vastasi 12 henkilöä 16:sta. Kaikki vastaajat pitivät kestoja sopivana. Tahdin sopivuuteen vastasi 14 vastaajaa 16:sta. Siihenkin oltiin pääosin tyytyväisiä. Kaksi vastaajaa toivoi, että tahti olisi ollut hitaampi. Yksi henkilö piti tilaisuutta itselleen liiankin hitaana.

Toisella kysymyksellä haluttiin selvittää, onko tällaisista perehdytyksistä hyötyä vastaajille. Tähän 14/16:sta vastasi myönteisesti. Kielteisen palautteen antanut lupasi ottaa myöhemmin yhteyttä jonkin todellisen rekisteröinti- tai tiedonhakupauksen läpikäymiseksi. Yksi vastauksista ei ollut tulkinnan kannalta selkeä myönteiseen eikä kielteiseen suuntaan.

Kolmannessa kysymyksessä selvitettiin, miten hyvin tilaisuus vastasi osallistujien odotuksia. Tarkennuksena esitettiin lisäkysymykset siitä, mitä olisi haluttu käsiteltävän ja millä tavoin. Kysymykseen vastasi 15 henkilöä 16:sta. Vastaukset olivat kahta ensimmäistä pitemmät ja vivahteikkaammat. Neljän vastaajan mielestä tilaisuus vastasi odotuksia eivätkä he esittäneet toiveita käsiteltävistä aiheista tai käsittelytavoista. Neljässä vastauksessa toivottiin parempaa kohderyhmän huomioon ottamista. Myös esimerkkitapaukset tulisi valita kohderyhmäkohtaisesti. Muutamassa vastauksessa katsottiin, että rekisteröintiä ohjaavan tiedonhallintasuunnitelman ja muiden taustatietojen esittely vei varsinaiselta asianhallintajärjestelmän esittelyltä liikaa aikaa. Kahdella osallistujalla ei ollut tilaisuuksiin liittyviä ennako-odotuksia. Vastauksista ilmenee positiivisesti, että asianhallintajärjestelmän käyttöä aiotaan itse kokeilla ja tukea pyytää myöhemmin, jos sitä tarvitaan.

Neljäs kohta antoi mahdollisuuden kehitysehdotuksiin, ideointiin ja muuhun avoimeen palautteeseen. Siihen vastasi 11 henkilöä 16:sta. Palaute oli yksilöllistä. Se voidaan kuitenkin jaotella osallistujiin, sisältöön ja perehdyttäjään kohdistuvaksi. Parissa palautteessa kiinnitettiin huomiota ryhmien heterogeenisyyteen. Yhtenäisemmät ryhmät voisivat olla tilaisuuksien sisällön ja osallistujien kannalta tehokkaampia. Muutamassa vastauksessa tuotiin esiin se, että asianhallintajärjestelmää tullaan käyttämään harvoin. Selkeämpää runkoa, käytännön harjoituksia ja perusasioiden esittelyä toivottiin kolmessa palautteessa. Kahdessa palautteessa annettiin tunnustusta selkeistä esityksistä.

Kaiken kaikkiaan saatu palaute oli varsin rakentavaa. Kritiikki kohdistui oikeilta tuntuviin, jatkossa paremmin huomioon otettaviin seikkoihin. Sellaisia ovat yhtenäisemmät osallistujaryhmät, tähänastista selkeämpien aiherunkojen laatiminen ja kohderyhmien parempi huomioiminen valittaessa esiteltäviä asianhallintajärjestelmän ominaisuuksia ja käytännön esimerkkejä.

8 POHDINTA

Opinnäytetyössä tutkittavat kysymykset olivat, miksi Metsähallituksessa on asianhallintajärjestelmä ja miten käyttäjiä sen käytössä tuetaan. Kun asianhallintajärjestelmän tarpeellisuutta tarkastellaan Metsähallitusta valtion liikelaitoksena ja julkishallinnon organisaationa ohjaavien keskeisten lakien näkökulmasta, vastaa arkistolaki tähän niin, että tietojen käytettävyys varmistetaan rekisteröimällä ne asianhallintajärjestelmään, ja julkisuuslaki niin, että asiakirjojen ja tietojen laatu varmistetaan asianhallintajärjestelmien avulla. Julkisuuslain Hyvä tiedonhallintatapa lisää, että asiakirjojen ja tietojen laatu varmistetaan hallintotoiminnan ja tietojärjestelmien avulla. Se mainitsee tiedon luottamuksellisuuden ja virheettömyyden. Yhdessä arkistolaitoksen monista määräyksistä korostetaan asioiden käsittelyvaiheiden seurantamahdollisuutta asianhallintajärjestelmissä.

Tietoon liittyviä määreitä ovat siis käytettävyys, laatu, luottamuksellisuus, virheettömyys, alkuperäisyys, eheys, saatavuus ja säilyminen. Organisaation, jonka tiedot täyttävät nämä määreet, toiminta on korkeatasoista.

Kun tarkastellaan asianhallintajärjestelmää Metsähallituksen kannalta, sitä käytetään toiminnassa, oikeusturvassa ja tutkimuksessa keskeisen asiakirjallisen tietoaineiston rekisteröintiin, käsittelyyn ja tiedonhakuun. Koska pääosa Metsähallituksenkin tiedoista syntyy ja on koko elinkaarensa ajan jo sähköisessä muodossa, on ymmärrettävää, että myös sen hallinnoimiseen tarvitaan sähköistä tietojärjestelmää.

Tietohallintolaki tehostaa julkishallinnon toimintaa säätämällä, että organisaatioiden on suunniteltava kokonaisarkkitehtuurinsa tietojärjestelmien yhtenäisyyden edistämiseksi. Niiden on myös saatettava tietojärjestelmänsä vastaamaan yhteentoimivuuden kuvauksia. Metsähallituksessa ei ole vielä suunnitelmallista kokonaisarkkitehtuuria, mutta tapauskohtaisesti rakentuva ja satunnainen sillä on. Niinpä tietojärjestelmien yhteentoimivuutta ja samalla koko Metsähallituksen toimintaa kehitetään keskittymällä käyttämään toisiinsa integroitavissa olevia, nykyaikaisia Microsoft-tuotteita. Nämä edellytykset Dynasty 360 -asianhallintajärjestelmä täyttää.

Uusi asianhallintajärjestelmä on osoittautunut tehokkaaksi tietojärjestelmäksi. Sähköposti- ja muut asiakirjat saadaan sen avulla helposti talteen. Se on nykyaikainen, selainkäyttöinen, toimintavarma ja selkeä. Se täyttää arkistolaitoksen SÄHKE2-normin vaatimukset. Sen avulla Metsähallituksen tiedot säilyvät ja ovat käytettävissä, niin että erilaiset tiedon tarpeet voidaan täyttää. Dynasty 360 -asianhallintajärjestelmän tavoitteiksi on määritelty yhtenäistää Metsähallituksen toimintaprosesseja ja edistää sähköistä asiainkäsittelyä, asiointia ja tietojen säilyttämistä.

Tiedon hyvään laatuun ja toiminnan korkeaan tasoon tarvitaan kuitenkin muutakin kuin nykyaikainen tietojärjestelmä. Tarvitaan motivoituneet, osaavat, järjestelmän ominaisuudet hyödyntämään pystyvät käyttäjät ja yhtenäiset toimintatavat. Tähän liittyy opinnäytetyön toinen kysymys, miten käyttäjiä Dynasty 360 -järjestelmän käytössä tuetaan.

Viimeisen vuoden aikana projektiryhmä laati Consulo Oy:n kanssa MitenVideo-opasteet ja tekstimuotoiset käyttöohjeet asianhallintajärjestelmän käyttäjien itsenäisen opiskelun tueksi. Perehdytystilaisuuksiin, joita alettiin pitää heti asianhallintajärjestelmän ensimmäisen käyttöönottovaiheen jälkeen, tehtiin yhteinen esitysrunko. Tilaisuudet on pidetty ja muuta tukea on annettu pääosin etäyhteyksin OC:lla.

Asianhallintajärjestelmän uusimisprojektin valvontaryhmä päätti järjestelmää hankittaessa käyttöoikeuslisenssimääristä, joita aluksi kustannussyistä rajoitettiin. Nytkin on päätetty, että luku-oikeudet asianhallintajärjestelmän sisältämään julkiseen tietoon annetaan kaikille Metsähallituksessa. Samalla tarkennetaan käsittelijä- ja luku-oikeuksien keskinäistä jakautumista. Luku-oikeuksien lisäys vaikuttaa siihen, että perehdyttämistilaisuuksien määrä ja asianhallintajärjestelmän muun tuen tarve kasvaa.

Perehdyttämistilaisuuksista saadussa palautteessa toivottiin osallistujien ja heidän työtehtäviensä parempaa huomioon ottamista. Esimerkiksi työpöytäjaoin näytettävät käyttöesimerkit tukisivat heitä paremmin. Toivomus on ymmärrettävä ja sitä pyritään noudattamaan. Olipa henkilöiden kokemuspohja millainen tahansa, kaikki perehdytyksiin osallistuneet ovat olleet motivoituneita asianhallintajärjestelmän käyttöönottoon ja sen uusien toimintojen hyödyntämiseen. Voitaneen päätellä, että perehdytystilaisuuksien järjestämisessä on tähän asti onnistuttu. Projektiryhmä on saanut ensimmä-

mäisen raportin MitenVideo-opasteiden käytöstä, mutta johtopäätökset siitä ovat vielä tekemättä.

Asianhallintajärjestelmän uusimisprojektin toinen vaihe alkaa syksyllä 2013. Käyttöön otetaan uusia, kehittyneitä järjestelmäominaisuuksia. Siinä vaiheessa on tarkasteltava nykyisten tukimuotojen toimivuus ja riittävyys.

LÄHTEET

Arkistolaitos 1995. Kirjaaminen valtion virastoissa ja laitoksissa 1995. WWW-dokumentti. <http://www.arkisto.fi/fi/kirjaaminen-valtion-virastoissa-ja-laitoksissa>. Muutettu 4.9.1998. Luettu 2.3.2012.

Arkistolaitos 2003. Arkistolaitoksen määräys/ohje asiankäsittelyjärjestelmiin tai niitä vastaavan käyttötarkoituksen tai tietosisällön omaaviin asiakirjarekistereihin sisältyvien asiakirjojen ja tietosisältöjen rekisteröinnistä 195/40/2003. WWW-dokumentti. <http://www.arkisto.fi/fi/asiakirjojen-ja-tietojen-rekisterointi-asiankaesittelyjaerjestelmissae>. Ei päivitystietoa. Luettu 14.4.2012.

Arkistolaitos 2005. Asiankäsittelyjärjestelmiin sisältyvien pysyvästi säilytettävien asiakirjallisten tietojen säilyttäminen yksinomaan sähköisessä muodossa KA 1486/40/2005. SÄHKE1-normi. <http://www.arkisto.fi/fi/asiankaesittelyjaerjestelmiin-sisaeltyvien-tietojen-saeilyttaaminen>. WWW-dokumentti. Ei päivitystietoa. Luettu 7.4.2012.

Arkistolaitos 2009. Sähköisten asiakirjallisten tietojen käsittely, hallinta ja säilyttäminen AL/9815/07.01.01.00/2008. SÄHKE2-määräys 2009. WWW-dokumentti. <http://www.arkisto.fi/fi/saehke2-maeaeraeys>. Ei päivitystietoa. Luettu 7.4.2012.

Arkistolaitos 2013. Julkisen hallinnon sähköiset palvelut. WWW-dokumentti. <http://www.arkisto.fi/fi/palvelut/julkisen-hallinnon-saehkoeiset-palvelut.html>. Ei päivitystietoa. Luettu 19.3.2013.

Arkistolaki 831/1994. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 2.3.2012.

Asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta 1030/1999. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 2.3.2012

Hallituksen esitys Eduskunnalle arkistolaiksi HE 187/1993. WWW-dokumentti. <http://www.edilex.fi/virallistieto/he/19930187>. Ei päivitystietoa. Luettu 17.3.2013.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2001. Tutki ja kirjoita. Vantaa: Kustannusosakeyhtiö Tammi. Tummavuoren kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme Helena 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Tallinna: Raamatutrükikoda.

Innofactor Oyj 2012. Dynasty 360. Metsähallituksen Assi-tukikäyttäjien koulutus 11.12.2012 -aineisto.

JUHTA – julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2004. JHS 156 Asiakirjojen ja tietojen rekisteröinti sähköisen asioinnin ja asiankäsittelyn tiedonhallinnassa. WWW-dokumentti. <http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs156>. Muokattu 5.10.2012. Luettu 15.4.2012.

JUHTA – julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2010. JHS 176 Sähköisten asiakirjallisten tietojen käsittely, hallinta ja säilyttäminen. WWW-dokumentti. <http://www.jhs-suositukset.fi/web/guest/jhs/recommendations/176>. Muokattu 5.10.2012. Luettu 10.1.2013.

JUHTA – julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2011. JHS 179 ICT-palvelujen kehittäminen: Kokonaisarkkitehtuurin kehittäminen. WWW-dokumentti. <http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs179>. Muokattu 5.10.2012. Luettu 10.1.2013.

Kangas, Pirkko & Hämäläinen, Juha 2010. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä.

Kauhanen, Juhani 2006. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. WSOY Oppimateriaalit Oy.

Koivulahti-Ojala, Mervi 2001. ATK-opettajan opas. Jyväskylä: Talentum Media Oy. Gummerus Kirjapaino Oy.

Koli, Hanne 2008. Verkko-ohjauksen käsikirja. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.

Laki Metsähallituksesta 30.12.2004/1378. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20041378>. Luettu 11.5.2013.

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030013>. Muutettu 1.12.2010. Luettu 2.3.2012.

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>. Muutettu 1.11.2011. Luettu 2.3.2012.

Lybeck, Jari, Pirilä, Pirkko, Rosberg, Harri & Vappula, Jorma 2006. Arkistot yhteiskunnan toimiva muisti. Asiakirjahallinnon ja arkistotoimen oppikirja. WWW-dokumentti. http://www.arkisto.fi/uploads/Palvelut/Julkaisut/asiakirjahallinnon_oppikirja.pdf. Luettu 19.3.2013. Helsinki. Arkistolaitos.

Metsähallitus 2009a. Metsähallituksen asiakirjahallinnon ja arkistotoimen periaatteet 21.12.2009. WWW-dokumentti. http://loimu.metsa.fi/toimintatapa/Normit/Tiedon%20hallinta/Sivut/asiakirjahallinnon_periaatteet.aspx. Ei päivitystietoa. Luettu 3.12.2012.

Metsähallitus 2009b. Metsähallituksen tietohallintoperiaatteet 21.12.2009. WWW-dokumentti. <https://polku.metsa.fi/toimintatapa/Normit/Tiedon%20hallinta/Sivut/,DanaInfo=loimu.metsa.fi+tietohallintoperiaatteet.aspx>. Ei päivitystietoa. Luettu 29.11.2012.

Metsähallitus 2010a. Metsähallituksen konsernistrategiaan perustuva henkilöstöohjelma 2010-2015, 1.1.2010. Konserniohje. WWW-dokumentti.

<http://loimu.metsa.fi/toimintatapa/konserniohjeet/henkilostoasiat/Sivut/HenkilostoohjeIma.aspx>. Ei päivitystietoa. Luettu 29.11.2012.

Metsähallitus 2010b. Metsähallituksen uusi toimintamalli. WWW-dokumentti.
<http://loimu.metsa.fi/page.asp?Section=1439&Item=20749&print=1>. Ei päivitystietoa. Luettu 17.5.2010.

Metsähallitus 2012a. Koulutuksen yleiset periaatteet. WWW-dokumentti.
<http://loimu.metsa.fi/henkilostoasiat/koulutus/koulutuksenperiaatteet/Sivut/Default.aspx>. Luettu 29.11.2012.

Metsähallitus 2012b. Metsähallituksen konsernistrategia. WWW-dokumentti.
<http://loimu.metsa.fi/toimintatapa/Johtaminen/Strategia/Sivut/strategia.aspx>. Ei päivitystietoa. Luettu 28.11.2012.

Metsähallitus 2012c. Metsähallituksen organisaatio. WWW-dokumentti.
<http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/Konserni/Metsahallituslyhyesti/Organisaatio/Sivut/Metsahallituksenorganisaatio.aspx>. Päivitetty 5.2.2013. Luettu 18.8.2012.

Metsähallitus 2012d. Metsähallitus lyhyesti. WWW-dokumentti.
<http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/Konserni/Metsahallituslyhyesti/Sivut/Metsahallituslyhyesti.aspx>. Ei päivitystietoa. Luettu 18.8.2012.

Metsähallitus 2013a. Metsähallituksen henkilöstö. WWW-dokumentti.
<http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/Konserni/Henkilosto/Sivut/Metsahallituksenhenkilosto.aspx>. Ei päivitystietoa. Luettu 11.5.2013.

Metsähallitus 2013b. Metsätalouden organisaatio. WWW-dokumentti.
<https://polku.metsa.fi/yritysinfojaviestinta/Organisaatio/metsatalouden%20organisaatio/Sivut/,DanaInfo=loimu.metsa.fi+Default.aspx>. Ei päivitystietoa. Luettu 11.5.2013.

Metsähallitus 2013c. Toimihenkilöiden keski-ikä ja ikärakenne 2012. WWW-dokumentti.
<https://polku.metsa.fi/yritysinfojaviestinta/Tilastot%20ja%20tutkimukset/Henkilostitilastot/Forms/,DanaInfo=loimu.metsa.fi+AllItems.aspx>. Ei päivitystietoa. Luettu 5.4.2013.

Piili, Marjut 2006. Esimiestyön avaimet. Ihmisen kohtaaminen ja ohjaaminen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Pirskanen, Paula 2012a. Metsähallitus Asianhallinta, opastevideot. Alustava projektisuunnitelma 9.10.2012. Consulo Oy.

Pirskanen, Paula 2012b. Sähköpostiviesti 9.10.2012. MitenVideon avaaminen. Consulo Oy.

Pirskanen, Paula 2012c. Miten Video – Integrointiohje 3.9.2012. Consulo Oy.

Pirskanen, Paula 2012d. Sähköpostiviesti 9.10.2012. Painikekuva. Consulo Oy.

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) 2005. Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Gummerus Kirjapaino Oy.

Suomen Standardisoimisliitto ry 2007. SFS ry. Standardi SFS-ISO 15489-1. Tieto ja dokumentointi. Asiakirjahallinto. Osa 1: Yleistä. PDF-dokumentti. Ei päivitystietoa. Luettu 22.3.2013.

Suomen Standardisoimisliitto ry 2012. SFS ry. Mikä on standardi? WWW-dokumentti. http://www.sfs.fi/julkaisut_ja_palvelut/usein_kysyttya#Mikonstandardi. Ei päivitystietoa. Luettu 22.3.2013.

Valtioneuvosto 2012. Valtioneuvoston tiedote. Metsähallituksesta valmistellaan erityisliikelaitosta. WWW-dokumentti. <http://valtioneuvosto.fi/ajankohtaista/tiedotteet/tiedote/fi.jsp?oid=358109>. Ei päivitystietoa. Luettu 31.5.2012.

Valtiovarainministeriö 2000. Hyvän tiedonhallintatavan määrittäminen. WWW-dokumentti. http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/4127/name.jsp. Päivitetty 10.1.2002. Luettu 1.3.2012.

Valtiovarainministeriö 2012. Kokonaisarkkitehtuuri. WWW-dokumentti. http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/Kokonaisarkkitehtuuri.pdf. Ei päivitystietoa. Luettu 6.1.2013.

Varila, Juha & Rekola, Hilka 2003. Mitä on työssä oppiminen. Teoreettisia ja empirisiä näkökulmia työssä oppimiseen. Joensuun yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunnan tutkimuksia N:o 83. Joensuu: Joensuun yliopistopaino.

Viitala, Riitta 2005. Johda osaamista! Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

LIITE 1(1). Palautetutkimuksen vastaukset

Assi-perehdytykset (Dynasty 360) 8.-10.4.2013	1/2
Metsätalous, Metsäomaisuuden hoito (1 ryhmä) ja Asiakaslogistiikka (3 ryhmää)	
1. Oliko tilaisuuden kesto ja perehdytyksen tahti sopivia Sinulle?	
Kesto ja tahti olivat sopivia. Pitkät OC-palaverit on puuduttavia, tämä ei ollut liian pitkä.	
Kyllä.	
Tilaisuus oli sopivan mittainen, mutta tahti olisi saanut olla vähän hitaampi.	
Tahti oli passeli. Tosin olin juuri perehdytyksen alla pari viikkoa lomalla ja en ollut kerinnyt tekemään yhtään pohjatyötä, joten lähtökohta oli vähän omalta osaltani heikko.	
Sopiva oli.	
Tahti ja kesto olivat minulle varsin sopivia, koska olin muutaman lyhyen perehdytyksen saanut jo aikaisemmin ja jonkin verran Assia käyttänyt.	
Kesto ihan sopiva. Aika nopeaa mentiin ja liikaa pompittiin asiasta toiseen.	
Koulutuksen kesto oli sopiva.	
Perusteisiin riittävä, ylipäättään OC-koulutuksena ei pitäisikään olla pitempi. Tarvittaessa sitten useampia kertoja.	
Yksi tauko paikallaan, tahti sopiva.	
Ok.	
Kyllä.	
Tahti oli pääosin hyvä. Jossain kohtaa joku asian osa saattoi jäädä vähemmälle huomiolle, kun kirjoitti itselle muistiinpanoja edellisestä asiasta/sen osasta.	
Tahti ja kesto oli ok, aamusta olisin ehkä ollut paremmin hereillä.	
Tahti oli minulle hieman liian hidas. Putosin kärryiltä muutaman kerran siksi, että omat ajatukseni laukkasivat jo edempänä.	
Kesto sopiva. Tahti hyvä uudelle asialle ja samoin määrät.	
2. Auttaako perehdytys Sinua työssäsi?	
Tämä perehdytys ei kuitenkaan vielä hirveästi auta minua työssäni, otan varmasti lähiaikoina yhteyttä että voit perehdyttää minua "kädestä pitäen" vähän lisää.	
Käyttämällä sitten varmaan oppii kunnolla.	
Kyllä, ei oppi ojaan kaada ja kertaus on aina tarpeen.	
Kyllä.	
Ilman muuta.	
Auttaa.	
Muutama perehdytyksessä esiin tullut asia auttaa paljon, lisäksi kertaaminen sujuvoittaa jatkokäyttöä.	
Auttoi, tietää nyt, mistä alkaa asioita kaivelemaan.	
Kyllä.	
Kyllä.	
Auttaa.	
Varmasti.	
Ehdottomasti auttaa. Minulla tosin on myös käsittelijän oikeudet, joten ensimmäisen kerran, kun joku asiakirja pitää viedä Assiin, joutunee sitä miettimään jonkun aikaa. Varsinkin kun niitä "epäonnistumisia/väärriä vientejä" ei saa poistaa, niin ei viitsisi hirveästi tehdä virheitä.	
Auttaa, joskus pitää laittaa asiakirjoja arkistoon, vaikkakin niin harvoin, että mitään rutiinia hommaan ei saa aikaiseksi.	
Kyllä auttaa. Tosin olen tekemisissä asianhallinnan kanssa varmasti sen verran harvoin, että seuraavan kerran käyttäessäni joudun järjeilemään kaiken alusta alkaen. Mutta kuten jälkikäteen puhuimme, Assi vaikuttaa olevan käytettävyydeltään meidän ohjelmista helpoimmasta päästä, joten sen omaksumisessa tuskin tulee ongelmia.	
Toki auttaa.	

LIITE 1(2). Palautetutkimuksen vastaukset

3. Vastasiko sisältö odotuksiasi? Jollei, mitä olisit toivonut käsiteltävän, ja miten?	2/2
Perehdytyksessä olisi voinut käsitellä muutaman erilaisen tapauksen meiltä osallistujilta. Oma vika siis oikeastaan, kun minäkään en ollut miettinyt esimerkkitapausta, mikä käsittely olisi voitu käydä yhdessä läpi.	
Kyllä, peruskäyttö käytiin läpi ja kuten mainitsit vierihoitoa tarvittaessa. Sisältö oli hyvä, mutta THS vei liikaa aikaa.	
Tässä vaiheessa hyvä lähtökohta, mutta käytäntö näyttää, miten lähtee toimimaan. Aika paljonhan siinä tuli esille mahdollisuuksia ja varsin vaikea on tässä vaiheessa ottaa kantaa sisältöön, koska aika tumpelo olen näiden asioiden omaksumisessa ja varmaa on, että paljon jää kysyttävää, vaikka perehdytys olisi kuinka onnistunut.	
Sisältö vastasi odotuksia. Sisältö vastasi odotuksiani.	
Ei ollut odotuksia, lähinnä tieto riitti, mistä jatkossa löytää mitään. Kun itse ei tarvi jokapäiväisessä käytössä tätä, niin vähän etäiseksi jäi. Jotenkin on sellainen olo, että talossamme ohjelmat usein on aika monimutkaisia, tai siis tieto löytyy monenmutkan/kansion takaa ja tähän asti hakuoperaattorit ovat olleet köppänoitä. Ehkä tässä haku toimii.	
Koulutussession sisältöä ja ajankäyttöä kannattaa miettiä kohderyhmän mukaan. Mielestäni nyt meni liikaa aikaa taustoihin. Opastusta tarvittiin käytännön toimiin, joka nyt minasi jäädä ajankäytöllisesti varsin vähäiseksi. Hyvin nähtiin jakelun kautta, miten homma tehdään uudella ohjelmalla. Muuten hyvä.	
Perusasioita selvisi, mutta ei voi vielä sanoa hallitsevansa. Hyvin.	
Enemmän saisi heti keskittyä arkipäivän konkreettisiin asioihin, ei hienouksiin ja johdantoihin. Eli heti asiaan: mistä löytyy järjestelmä, mistä jonkun asiakirja, miten laitetaan, ja apu. Nyt tuli paljon asiaa, mikä ainakin minulta meni kovalevyn ulkopuolelle = ulkomuistiin.	
Pääosin vastasi ja peruskäytön (selailun) koulutus opetti aivan riittävällä tasolla. Ja ehkä käsittelijätasonkin asiat oppii parhaiten silloin, kun itse menee ensimmäisiä kertoja tekemään Assiin jotain. Kyllähän noita vientijuttuja käytiin läpi ihan hyvin, mutta siitä huolimatta käytännössä varmaan tullee epäselviä yksityiskohtia eteen, kun Assiin menee ensimmäistä kertaa jotain laittamaan. Varmaan "Miten Videot" ja myös kirjalliset ohjeet auttavat, jos pohtii, että ketä esim. vastaanottaja tms. kenttään on tarkoitus laittaa (tämä kyseinen asia käytiin läpi, mutta tarkoitan vastaavissa tilanteissa).	
Ei ollut oikein ennakkokuvitelmaa, ehkä olisi riittänyt pelkkä "miten laitat asian sinne" -tyylinen opastuskin. Sisältö vastasi odotuksiani. Alussa vähän, jatkossa sitten kun homma etenee.	
4. Kehitysehdotuksesi, ideasi ja muu avoin palaute Esitysesi oli kielellisesti selkeä ja helppo seurata. Tämä melkein edellyttäisi, että olisin käynyt Miten videot läpi ja vähän syvällisempää paneutumista näin omalta kohdalta.	
Perehdyttäjät varmaan aiheen paras asiantuntija talossa ja koulutuskin sujuu. Ei turhan kaavamainen, joustoa löytyi, silti paketti pysyi kasassa, keskeiset asiat tuli käytyä aikataulun puitteissa. Selkeä, miellyttävä ääni...	
Perehdytyksessä oli mukana muutama hyvin vähän asiaa ja asianhallintaa muutenkaan käyttänyt henkilö. He ehkä olisivat kaivanneet enemmän perusasioiden läpikäymistä, mutta tämäpä käy ilmi muiden vastauksista.	
Selkeämpi runko, mitä asioita käydään. Ja missä järjestyksessä. Sellainen aina vähän sekoittaa, kun ohjelma ei ole täysin valmis ja sitä jo kovalla vauhdilla viedään eteenpäin, eli tässäkin jäi asioita, jotka sitten kuitenkin tulevat jollain tapaa muuttamaan lopullisessa käytössä.	
Prosessien määrittelyille yhteyshenkilöille kannattaisi antaa perusteellisempaa koulutusta ja ainakin asiakorttien perustamisoikeudet.	
Meidän kohderyhmällä muistioiden käsittely lienee kaikkein yleisin asianhallintatapaus. Demoja olisin kaivannut lisää. Itse jouduin välillä ns. kriisiviestintätalouteen, joten minulta jäi osa kuulematta ja ota se huomioon palautetta lukiessasi.	
Voi olla, että idea tässä kohtaa on turha, koska se ei koske sinua, mutta joka tapauksessa: Olisi varmaan ollut järkevää muodostaa nämä koulutusryhmät siten, että samassa ryhmässä olisi ollut vain henkilöitä, joilla on/tulee olemaan joko selaaja- tai käsittelijä-oikeudet. Näin selaajaoikeuksien haltijoille koulutuksen olisi saanut varmaan pidettyä 45 minuutissa. Käsittelijäoikeuden haltijoille olisi sitten voinut puhua vaikka kaksi tuntia.	
Voisin kuvitella, että jos joka tiimissä joku hallitsee tämän, niin se riittäisi, silloin ainakin joku osaisi homman kunnolla ja kaikki ei räpeltäisi jotain tuonne kerran vuodessa.	
Ohjelmien oppiminen tapahtuu mielestäni helpoiten käyttämällä. Yleisesti ottaen joku harjoitus voisi olla paikallaan, jotta käyttäminen menee niin sanotusti "lihasmuistiin".	
Katotaan kunhan päästään asiaan kunnolla kiinni.	