

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Työn tekijä (t) Kaisa Kärkkäinen	
Työn nimi Hallintosihteerin työn kehittäminen asiakaslähtöisesti Lean-ajattelun mukaan	
Päiväys	30.4.2017
Sivumäärä/Liitteet	33/10
Ohjaaja(t) Kaisa Hämäläinen ja Pentti Mäkelä	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Pohjois-Savon sairaanhoitopiiri, Kliiniset henkilöstöpalvelut, palvelujohtaja Arja Konttinen	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin hallintosihteerien työ- ja toimintatapojen yhtenäistämistä sekä kehittämistä asiakastarpeita vastaaviksi lean-ajattelun mukaisesti. Teoreettinen viitekehys tutkimukselle muodostui leania, päivittäisjohtamista, asiakasymmärrystä, organisaatio osaamista, oppivaa organisaatiota ja hiljaista tietoa käsittelevästä kirjallisuudesta sekä Internet-lähteistä.</p> <p>Tutkimus toteutettiin käyttäen kvantitatiivista (määrällistä) ja kvalitatiivista (laadullinen) tutkimusmenetelmiä. Hallintosihteerille suunnatussa kyselytutkimuksessa selvitettiin heidän osaamisensa tasoa toimenkuvan ydintehävä alueilla sekä tietojärjestelmien osalta. Tutkimuksessa hyödynnettiin asiakastytyväisyyskyselyä, josta tutkimukseen käytettiin vastauksia henkilöstöhallinnon-, taloushallinnon- ja sihteerintyön tehtävien sekä tietoteknisen osaamisen alueilta. Molemmista kyselyistä saatiin tutkimukseen sekä määrällistä että laadullista aineistoa.</p> <p>Tutkimustulosten mukaan hallintosihteerillä ja asiakkaila on samanlainen näkemys hallintosihteerien osaamisesta eri tehtäväalueilla, eli tutkimusten tulokset tukivat toisiaan. Tutkimustuloksena esitetty hallintosihteerien tehtävajaon uudistaminen tukisi tutkimuksessa esille tulleita kehittämiskohteita.</p> <p>Tutkimustuloksena syntynyttä kehittämissuunnitelmaa voidaan hyödyntää toimeksiantajan organisaatiossa soveltavin osin.</p>	
Avainsanat	
Lean, päivittäisjohtaminen, asiakasymmärrys, organisaatio osaaminen, hiljainen tieto, oppiva organisaatio, hallintosihteerit	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author(s) Kaisa Kärkkäinen			
The development of administrative secretaries' work from a customer-oriented perspective according to Lean thinking			
Date	30.4.2017	Pages/Appendices	33/10
Supervisor(s) Kaisa Hämäläinen and Pentti Mäkelä			
Client Organisation /Partners Hospital District on Northern Savo, Custom Service Director Arja Konttinen			
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis was to describe how administrative secretaries' working methods and modes of operation can be developed and unified to meet customers' needs in the hospital district of Northern Savo according to the Lean thinking concept. The theoretical framework of research consisted of literature and internet sources that dealt with Lean thinking, daily management, customer insight, organizational skills, learning organizations and tacit knowledge.</p> <p>The research was carried out using quantitative and qualitative research methods. The questionnaire survey focused on identifying the level of the competence of administrative secretaries in the core areas of work and information systems. A customer satisfaction survey was utilized in this research so that on core tasks in human resource management, financial management, secretarial work and IT were included in the thesis. Quantitative and qualitative data was obtained from both surveys to the research.</p> <p>According to findings, administrative secretaries and customers have a similar view on the administrative secretaries' skills in different areas of tasks, i.e. the results of the research support each other. A research outcome presents that the reform of the division of duties of administrative secretaries would support the development targets that emerged in this study.</p> <p>This development plan can be utilized in the client organization when applicable.</p>			
Keywords			
Lean, daily management, customer insight, organizational skills, tacit knowledge, learning organization, administrative secretary			