

SÄHKÖPOSTIVIESTIEN TALTEENOTON
HAASTEET JULKISEN HALLINNON
ORGANISAATIOISSA

Laura Heikkinen

Tampereen yliopisto
Viestintätieteiden tiedekunta
Informaatiotutkimus ja
interaktiivinen media
Pro gradu -tutkielma
Marraskuu 2018

TAMPEREEN YLIOPISTO, Viestintätieteiden tiedekunta
Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media
HEIKKINEN LAURA: Sähköpostiviestien talteenoton haasteet julkisen hallinnon organisaatioissa
Pro gradu -tutkielma, 67 s., 9 liites.
Marraskuu 2018

Tässä tutkimuksessa kartoitetaan suomalaisten julkisen hallinnon organisaatioiden asianhallinnan ammattilaisten näkemyksiä sähköpostiviestien käsittelystä ja sähköpostiviestien arkistoinnin merkityksestä. Lisäksi tutkitaan, kuinka asianhallinnan ammattilaiset näkevät ohjeistuksen ja opastuksen vaikuttavan sähköpostiviestien talteenoton onnistumiseen.

Tutkimus toteutettiin sähköisellä kyselylomakkeella tammi–helmikuussa 2016. Kyselyyn vastasi 98 vastaajaa, joista 95 vastaajaa oli kyselyn kohderyhmää. Kyselyn tulokset analysoitiin tilastollisin menetelmin Excel- ja SPSS-ohjelmistoilla. Avoimet vastaukset analysoitiin luokittelemalla.

Tutkimus osoittaa, että sähköpostia käytetään työvälineenä runsaasti julkisen hallinnon organisaatioissa ja sähköpostiviestit nähdään tärkeänä osana organisaatioiden toiminnan todennettavuuden ja taltiointin kannalta. Tärkeitä sähköpostiviestejä jää kuitenkin kirjaamatta ja arkistoimatta ja välillä sähköpostiviestien sisältämä tieto katoaa organisaatioissa.

Sähköpostiviestien asiakirjalliset ominaisuudet turvataan asianhallinnan ammattilaisten mukaan talteenottamalla sähköpostiviestit. Sähköpostiviestien käsittelyyn liittyvä ohjeistus edesauttaa merkittävästi tärkeiden sähköpostiviestien talteenottoa, mutta ohjeistuksen ja opastuksen käytännöt ovat useissa organisaatioissa puutteelliset. Keskitetty kirjaaminen näyttäisi edesauttavan sähköpostiviestien talteenottoa. Sähköpostiviestit saadaan myös paremmin talteen silloin, kun sähköpostiviestien vieminen asianhallintaan koetaan helpoksi.

Avainsanat: sähköpostiviesti, asiakirjahallinto, talteenotto, määrällinen tutkimus, julkinen hallinto

Sisällysluettelo

1 JOHDANTO	1
2 TUTKIELMAN RAJAUS JA KESKEISET KÄSITTEET	3
2.1 Pro gradu -tutkielman rajaus	3
2.2 Sähköpostiviesti	4
2.3 Asiakirja	4
2.4 Talteenotto	5
2.5 Kirjaaminen	5
3 KIRJALLISUUSKATSAUS	7
3.1 Sähköpostin käyttö organisaatioissa	7
3.1.1 Sähköpostin käyttö työtehtävissä	7
3.1.2 Sähköinen asiointi viranomaisessa	9
3.1.3 Sähköpostiviesti asiakirjana	10
3.1.4 Sähköpostiviestien talteenotto	11
3.1.5 Sähköpostiviestien kirjaamisen ja talteenoton perusteet	12
3.2 Sähköpostiviestien talteenotossa havaittuja ongelmia	15
3.2.1 Sähköpostiviestin asiakirjaksi tunnistamisen haasteet	15
3.2.2 Talteenottoon ja säilytykseen liittyvät ongelmat	16
3.2.3 Sähköpostiviestien säilyttäminen sähköpostilaatikossa	20
3.2.4 Työ- ja henkilökohtaisen sähköpostin erottamisen haasteet	22
3.2.5 Riittämätön ohjaus ja opastus	23
4 TUTKIMUSASETELMA	25
4.1 Tutkimuskysymykset	25
4.2 Tutkimusmenetelmä	26
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET	29
5.1 Kyselyyn vastanneiden taustatiedot	29
5.2 Sähköpostiviestien merkitys organisaation toiminnassa	31
5.3 Sähköpostiviestien talteenoton käytännöt	35
5.4 Sähköpostiviestien talteenoton vaikutus asiakirjallisten ominaisuuksien säilymiseen	46
5.5 Sähköpostiviestien talteenoton edistäminen organisaatioissa	49
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	55
6.1 Yhteenveto ja johtopäätökset	55
6.2 Tutkimuksen luotettavuus	59
6.3 Pohdinta ja jatkotutkimuksen mahdollisuudet	63
LÄHTEET	65
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Sähköposti on tullut viime vuosikymmeninä voimakkaasti osaksi työelämää. Sähköpostiviestit ovat myös osa julkisen hallinnon tiedonhallintaa, sillä sähköisen asioinnin velvoitteiden ja sähköisen asianhallinnan kehittymisen myötä asiointi siirtyy paperimaailmasta kohti sähköisiä viestintävälineitä. Helppo ja yleisesti käytössä oleva sähköposti toimii yhä useammin julkisen hallinnon virallisena asiointikanavana.

Sähköpostiviestien asianmukaisessa käsittelyssä on havaittu monenlaisia haasteita. Näkyviä sähköpostin hallinnan epäonnistumisia ovat on esimerkiksi Hillary Clintonin (Nurminen, 2015) ja liikenneministeri Anne Bernerin (Säävälä, 2015) sähköpostikohut heidän käytettyään yksityistä sähköpostilaatikkaa työtehtäviin liittyvien sähköpostiviestien lähettämiseen. Sähköpostiviestien hallitsematon käsittely altistaa organisaation tiedon monenlaisiin riskeihin: esimerkiksi tärkeää tietoa voi kadota, asiakirjojen autenttisuus ja eheys voivat kärsiä tai yhteys käsiteltävään asiaan voi kadota.

Sähköpostiviestien merkitys organisaatioiden tiedonhallinnassa on Suomessa tunnistettu jo vuosituhaten alkupuolelta saakka. Kansallisarkiston määräys sähköpostiviestien käsittelystä on tehty vuonna 2003 ja laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnasta on niin ikään samalta vuodelta. Sähköpostiviestien käsittelystä julkisissa organisaatioissa ei kuitenkaan ole juurikaan tehty tutkimusta Suomessa.

Tällä pro gradu -tutkielmalla tarkoitukseni on kartoittaa sähköpostiviestien merkitystä ja asiakirjallista tietoa sisältävien sähköpostiviestien käsittelyn käytäntöjä suomalaisissa julkisen hallinnon organisaatioissa. Lisäksi olen selvittänyt tutkimuksessani, miten asianhallinnan ammattilaiset kokevat asiakirjan statuksen omaavien sähköpostiviestien asiakirjallisten ominaisuuksien säilyvän organisaatiossa. Tutkin myös, onko sähköpostiviestien käsittelyyn annettu ohjeistusta ja opastusta ja onko tällä

ohjauksella ollut asianhallinnan ammattilaisten mielestä vaikutusta sähköpostiviestien talteenottoon organisaatiossa.

Seuraavassa luvussa (luku 2) määrittelen pro gradu -tutkielman rajauksen perusteet sekä tutkimuksen keskeiset käsitteet, joita ovat sähköpostiviesti, asiakirja, arkistointi ja kirjaaminen. Luvussa 3 käyn läpi sähköpostin käyttöä organisaatioissa sekä sähköpostiviestien talteenotossa havaittuja ongelmia taustakirjallisuuteen perustuen. Neljännessä luvussa käyn läpi tutkimuksen tutkimuskysymykset sekä tutkimusmenetelmän. Viidennessä luvussa esittelen tutkimuksen tulokset. Kuudennen luvun yhteenvedossa käyn läpi tutkimuksen keskeisimmät tulokset ja vertaan niitä taustakirjallisuudessa esiin tulleisiin huomioihin sekä pohdin sähköpostin merkitystä nyt ja tulevaisuudessa, tutkimuksen puutteita sekä jatkotutkimuksen mahdollisuuksia.

2 TUTKIELMAN RAJAUS JA KESKEISET KÄSITTEET

Tässä luvussa perustelen pro gradu -tutkielman rajauksen julkisen hallinnon organisaatioihin sekä käyn läpi tutkielmaan liittyviä keskeisiä käsitteitä. Käsitteet ovat sähköpostiviesti, asiakirja, talteenotto ja kirjaaminen. Tarkastelen kutakin käsitettä omissa alaluvuissaan.

2.1 Pro gradu -tutkielman rajaus

Keskityn opinnäytetyössäni tarkastelemaan sähköpostiviestien talteenotto- ja hallintakäytäntöjä nimenomaisesti julkisen hallinnon organisaatioiden näkökulmasta. Päädyin rajaukseen, koska julkisten organisaatioiden toimintaa säätelevien lakien johdosta organisaatioiden toimintaympäristöt ovat asianhallinnan osalta samankaltaiset ja esimerkiksi asiakirjan käsite ymmärretään yhteneväisesti.

Asianhallintaa ja asiakirjojen käsittelyä julkisissa organisaatioissa määrittelevät muun muassa arkistolaki (1994/831), hallintolaki (434/2003), laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999), henkilötietolaki (523/1999), laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003) sekä asetus viranomaisen toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999). Julkiseksi organisaatioiksi lakien perusteella määritetään muun muassa valtion viranomaiset, laitokset ja lainkäyttöelimet, kunnalliset viranomaiset, itsenäiset julkisoikeudelliset laitokset ja muut julkista tehtävää lain ja/tai asetuksen perusteella suorittavat yhteisöt.

Lait ja asetukset määrittävät esimerkiksi asiakirjojen julkisuutta, asiakirjojen salassa pidon perusteita sekä asiakirjojen käsittelyä ja säilyttämistä julkisissa organisaatioissa. Julkisen hallinnon sähköisten asiakirjallisten tietojen käsittelyä ja hallintaa ohjaa myös Kansallisarkiston SÄHKE2-normi ja sähköisen asioinnin tiedonhallintaa puolestaan JHS 156 -suositus.

2.2 Sähköpostiviesti

Sähköposti on Kielitoimiston sanakirjan (2018) määritelmän mukaan ”tietoverkon palvelu, jossa käyttäjät voivat lähettää toisilleen viestejä ja jossa ne tallentuvat käyttäjäkohtaisiin tiedostoihin (sähköpostilaatikkoihin); näin lähetetty viesti”. Sekä sähköpostipalvelua että sähköpostin välityksellä lähetettyä viestiä voidaan siis kutsua sähköpostiksi, mutta käytän tässä tutkielmassa selkeyden vuoksi käsitettä sähköposti yleisesti sähköpostipalvelusta ja käsitettä sähköpostiviesti sähköpostin välityksellä välitetystä viestistä.

2.3 Asiakirja

Asiakirjahallinnan ISO-standardin mukaan asiakirja on ”organisaation tehtävien ja niiden käsittelyprosessien yhteydessä kertyvä tieto, jonka organisaatio on tuottanut tai vastaanottanut osana tehtäviään ja jota se säilyttää tietovarantona sekä todisteena” (ISO-SFS 15489-1). Olennaista asiakirjan tunnistamisessa on sen yhteys organisaation toimintaan ja siitä johtuva asiakirjan todistusvoima (Lybeck ym. 2006, 16).

Mielikuva asiakirjasta on usein paperinen dokumentti, mutta asiakirja voi esiintyä monessa erilaisessa muodossa. Arkistolaki (1994/6§) määrittää asiakirjan kirjalliseksi tai kuvalliseksi esitykseksi, tai sähköisesti tai muulla vastaavalla tavalla aikaansaaduksi esitykseksi, joka on luettavissa, kuunneltavissa tai muutoin ymmärrettävissä teknisin apuvälinein.

Asiakirjalle on ominaista, että sen tietosisällön lisäksi on tarpeellista saada talteen tiedot asiakirjan kontekstista. Keskeisiä kontekstitietoja ovat asiakirjan laatija, missä asiassa asiakirja on luotu ja milloin se on luotu. Kontekstin säilyttäminen on tärkeää asiakirjan ymmärtämisen ja todistusvoimaisuuden vuoksi. Asiakirjan fyysinen sijainti arkistossa kertoo paljon sen kontekstista, kuten myös siinä olevat diaari- tai muut käsittelymerkinnät. Sähköisessä toimintaympäristössä metatiedot varmistavat asiakirjan kontekstin säilymistä. (Lybeck ym. 2006, 16.)

2.4 Talteenotto

Suomessa Arkistolaki määrittää arkistonmuodostajalle sen tehtävien johdosta saapuneet tai sen toiminnan yhteydessä syntyneet asiakirjat kuuluviksi arkistoon (Arkistolaki 6§). Suomalaisessa asiakirjahallinnan näkemyksessä kaikki organisaation hallussa olevat asiakirjat kuuluvat arkistoon, ei pelkästään arkistihuoneeseen siirretyt asiakirjat (Lybeck ym. 2006, 17). Arkistointi-termillä tarkoitetaan asiakirjojen sijoittamista arkistonmuodostussuunnitelman määrittämälle paikalle tiettyyn asiakirjakokonaisuuteen, kun asiakirjaan liittyvän asian käsittely on käsitelty loppuun (Lybeck ym. 2006, 49–50).

Digitaalisessa asiakirjahallinnassa arkistointi-termin sijaan käytetään termiä talteenotto. Talteenoton prosessissa tieto tai dokumentti saa yksilöivän tunnisteen, liitetään luokittelujärjestelmään, saa metatiedot sekä liitetään asiakirjojen hallinnan vaatimukseen toteuttavaan tietojärjestelmään (Arkistolaitos, 2009). Myös sähköisessä tietojärjestelmässä asiakirjoille tehdään asian käsittelyn päätyttyä lopputoimenpiteet, kuten päätösmerkintöjen tekeminen rekisteriin. Asiakirjoista voidaan myös ottaa paperitulosteet pitkäaikais- tai pysyvää säilytystä varten. (Lybeck ym. 2006, 50.)

Asiakirjojen hallinnassa käytetään yhä useammin asiankäsittelyjärjestelmiä. Asiankäsittelyjärjestelmä on sähköinen tietojärjestelmä, jossa hallitaan organisaation käsittelemiä asioita ja niihin liittyviä asiakirjoja. Asiat ja niihin liittyvät toimenpiteet ja asiakirjat rekisteröidään asiankäsittelyjärjestelmän diaarityypiseen rekisteriosaan. Järjestelmä sisältää myös itse asiakirjat sähköisessä muodossa. Asiankäsittelyjärjestelmään sisältyy tai siihen voidaan integroida erilaisia sovelluksia ja toimistotyökaluja, kuten esimerkiksi sähköpostiohjelma. (Lybeck ym. 2006, 71.)

2.5 Kirjaaminen

Kirjaaminen on organisaatiossa käsiteltävien asioiden ja niihin liittyvien asiakirjojen rekisteröintiä. Perinteisesti asiat ja asiakirjat on merkitty diaarinimiseen rekisteriin, jossa saman asian käsittelyyn liittyvät toimenpiteet ja asiakirjat saavat yhteisen tunnuksen (diaaritunnus). Käsiteltävien asioiden ja

asiakirjojen kirjaaminen on olennainen piirre Suomen hallinnon asiakirjahallinnassa. (Lybeck ym. 2006, 39.)

Asiakirjojen kirjaamisen tai muun rekisteröimisen tarve riippuu viranomaisen toiminnallisista tarpeista. Kun asiat ja asiakirjat rekisteröidään, saavutetaan monia etuja: asian käsittelyä viranomaisessa voidaan seurata ja julkisuusperiaatteen toteutuminen toimii, kun vireillä olevat ja olleet asiat käsittelyvaiheineen löytyvät rekisteristä. Asiakkaan oikeusturva varmistuu, kun asiakirjojen saapuminen ja saapumisajankohta voidaan varmentaa. Rekisteröinnin asiaryhmitys vaikuttaa arkiston rakenteeseen, helpottaa tiedonhakua ja edesauttaa seulontaa sekä se voi olla perustana erilaisille käyttöoikeusmäärittelyille. Asiakirjarekisteristä saadaan myös tilasto- ja suoritustietoja. (Lybeck ym. 2006, 39–40.)

Asiakirjoja ei lähtökohtaisesti tarvitse rekisteröidä, mutta sähköiseen asiointiin liittyvät asiakirjat täytyy lain sähköisestä asioinnista viranomaisessa perusteella kirjata. Asiakirjojen rekisteröinti korostuu muutenkin sähköisessä toimintaympäristössä: sähköisten asiakirjojen hallinta fyysisen arkistointijärjestelmän pohjalta ei onnistu paperiasiakirjojen tavoin, vaan hallintaan tarvitaan metatietoa, josta rekisteritiedot ovat tärkeä osa. (Lybeck ym. 2006, 68.)

Asiakirjat on perinteisesti kirjattu kirjaamossa, jossa rekisterimerkinnät on tehty asiakirjoihin ja rekisteriin. Tietoteknisessä ympäristössä kirjaamista tai rekisteröintiä voidaan hajauttaa asioiden käsittelijöille. (Lybeck ym. 2006, 40) Julkisoikeuden professori Tomi Voutilainen suosittelee (2007), että kirjaamismerkintöjen yhtenäisyyden vuoksi kirjaamistoiminta kannattaa keskittää viranomaisen asiahallinnon (asiakirjahallinnon + arkistotoimen) yhteyteen.

3 KIRJALLISUUSKATSAUS

Tässä luvussa tarkastelen, mitä sähköpostin käytöstä ja sähköpostiviestien arkistoinnista on kirjoitettu aiemmissa tutkimuksissa ja artikkeleissa. Aluksi perehdyn siihen, kuinka sähköpostia käytetään työelämässä ja miten sähköpostiviestit tulisi huomioida asiakirjahallinnan ja arkistoinnin kannalta. Lopuksi esittelen taustakirjallisuudesta löytyneitä ongelmia ja haasteita, jotka liittyvät sähköpostiviestien talteenottoon ja arkistointiin.

Koska sähköpostiviestien talteenotosta on tehty vain vähän tutkimusta, olen käyttänyt lähdeaineistona tutkimusten lisäksi myös sähköpostiviestien käsittelyyn liittyviä artikkeleita ja esimerkiksi digitaalisen arkistoinnin tutkimusprojektissa syntyneitä sähköpostiviestien käsittely- ja arkistointiohjetta (Bourdez 2006).

3.1 Sähköpostin käyttö organisaatioissa

Tässä alaluvussa käsittelen sähköpostin käyttöä organisaatioissa, sähköistä asiointia viranomaisessa, sähköpostiviestin asiakirjallista luonnetta sekä sähköpostiviestien talteenottoa ja arkistointia.

3.1.1 Sähköpostin käyttö työtehtävissä

Sähköpostilla on liki 50 vuoden historia takanaan. Ensimmäinen sähköinen viesti tietokoneiden välillä lähetettiin 1970-luvun alussa. Sähköpostin käyttö levisi akateemisista piireistä ja armeijan parista suuren yleisön käyttöön noin 15–20 vuodessa (Adam 2002). Työelämään sähköposti tuli 1980-luvulla (Nyblin 2004, 15). Internetin yleistyminen mullisti sähköpostin käytön ja 1990-luvun puolivälin jälkeen sähköposti saavutti työmaailmassa keskeisen aseman perinteisten viestintätapojen rinnalla (Järvinen 2000, 24. Nyblin 2004, 15).

Sähköpostin käytön määrä työvälineenä on kasvanut voimakkaasti vuosien saatossa. Käytön määrän kasvu nähdään esimerkiksi verrattaessa vuonna 1996 teknologiatyöntekijöiden sähköpostinkäytöstä tehtyä tutkimusta (Whittaker

& Sidner 1996) vuonna 2006 tehtyyn uusintatutkimukseen (Fisher ym. 2006). Päivittäin vastaanotettujen sähköpostiviestien määrä oli kymmenessä vuodessa lähes tuplaantunut: 1996 käyttäjä sai keskimäärin 49 uutta sähköpostiviestiä päivässä ja 2006 sähköpostiviestejä saapui jo keskimäärin 87 kappaletta päivässä. Amerikkalaisten internetinkäyttötottumusten kehittymistä tutkineen tutkimuslaitos Pew Research Centerin (Fallows 2002) tutkimuksen mukaan noin 62 prosentilla amerikkalaisista työntekijöistä oli vuonna 2002 pääsy internetiin ja heistä lähes jokainen (98%) käytti sähköpostia työssään.

Sähköpostin käytön lisääntyminen näkyy myös suomalaisessa työelämässä. Sähköpostin käyttö työvälineenä seitsenkertaistui vuosien 1990-2008 välillä. Kun vuonna 1990 11 prosenttia naisista ja 13 prosenttia miehistä käytti sähköpostia työvälineenään, vuonna 2008 jopa 75 prosenttia naisista ja 67 prosenttia miehistä käytti työssään sähköpostia. (Lehto & Sutela 2008, 170–171.)

Sähköpostia työssään käyttävät käsittelevät usein kymmeniä sähköpostiviestejä päivittäin. Tietotyön informaatioergonomiaa kartoittaneessa tutkimuksessa kahden suomalaisen organisaation työntekijät vastaanottivat keskimäärin 36 sähköpostiviestiä ja lähettivät keskimäärin 13 sähköpostiviestiä työpäivänsä aikana (Franssila ym. 2014). Pew Research Centerin tutkimuksen (Fallows 2002) mukaan amerikkalaisista sähköpostia käyttävistä työntekijöistä kaksi kolmesta käsittelee korkeintaan kahtakymmentä sähköpostiviestiä päivittäin, mutta 15 prosenttia käsittelee jopa yli 50 sähköpostiviestiä päivittäin.

Sähköpostiviestit ovat paitsi yleinen, myös olennaiseksi koettu työväline. Amerikkalaistutkimuksessa yli puolet vastaajista piti lähes kaikkia (80%) työssään vastaanottamistaan ja lähettämistään sähköpostiviesteistä työhön liittyvinä (Fallows 2002). Singaporessa tehdyssä tutkimuksessa vastaajista 82 prosenttia piti sähköpostia erittäin tärkeänä ja 15 prosenttia melko tärkeänä työnsä kannalta (Seow ym. 2005).

Sähköpostia käytetään organisaatioissa päivittäiseen ja tärkeään viestintään (Meijer 2002). Sähköpostiviesti on korvannut kirjallisessa viestinnässä etenkin kirjeitä ja fakseja. Suullisen viestinnän osalta se on korvannut puheluita ja työyhteisöissä tapahtuvia käytäväkeskusteluja. (Nyblin 2004, 15). Sähköposti

on koettu tehokkaaksi välineeksi työhön liittyvien järjestelyjen ja tapaamisten sopimisessa, viimehetken koollekutsumisissa ja asioista huomauttamisessa. Sähköpostia on pidetty myös tehokkaana tapana dokumenttien läpikäymiseen ja työstämiseen. (Fallows 2002.)

Sähköpostiviestin käytön suosiota voi selittää sen asynkroninen luonne. Sähköpostia käytettäessä lähettäjä voi lähettää viestin itselleen sopivaan aikaan ja vastaanottaja lukea viestin, kun se hänelle sopii. Myös saman viestin toimittaminen usealle henkilölle on sähköpostin avulla helppoa. (Adam 2002.)

Työssä käsiteltävät sähköpostiviestit liittyvät luonnollisesti pääsääntöisesti työntekoon. Työasioiden hoitamisen lisäksi työsähköpostia voidaan kuitenkin käyttää myös henkilökohtaiseen viestintään. (ks. mm Mason 2008, Seow 2005.)

3.1.2 Sähköinen asiointi viranomaisessa

Sähköisen asioinnin edistäminen ja kehittäminen on ollut 1990-luvun lopulta yksi hallinnon keskeisimpiä kehittämisalueita. Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa tuli voimaan vuonna 2003 ja se mahdollistaa sähköisen asioinnin hallintoasian, tuomioistuinasian, syyteasian ja ulosottoasian vireillepanossa, käsittelyssä ja päätöksen tiedoksiannossa. Muussa viranomaistoiminnassa sähköistä asiointia voi järjestää soveltuviin osiin. (Lybeck ym. 2006, 66.)

Lain mukaan viranomaisen pitää pyrkiä järjestämään sähköisiä asiointipalveluita teknisten, taloudellisten ja muiden valmiuksiensa rajoissa. (Lybeck ym. 2006, 66). Sähköpostia ei siis ole pakko tarjota asiointikanavana, mutta velvollisuus syntyy, mikäli viranomaisella on teknisesti toimiva sähköpostijärjestelmä, toimivat sähköisten asiakirjojen vastaanotto- ja kirjauskäytännöt, henkilöstö on koulutettu käyttämään sähköpostia sähköiseen asiointiin sekä sähköisten asiakirjojen arkistointi on hoidettu lain mukaisesti (Voutilainen 2007).

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (4§) määrittää sähköisen viestin ja sähköisen asiakirjan käsitteet. Sähköisellä viestillä tarkoitetaan ”sähköisellä tiedonsiirtomenetelmällä lähetettyä tarvittaessa kirjalliseen muotoon tallennettavissa olevaa informaatiota”, eli kaikki sähköpostiviestit ovat

sähköisiä viestejä. Sähköinen asiakirja on puolestaan sähköinen viesti, joka liittyy asian vireillepanoon, käsittelyyn tai päätöksen tiedoksiantoon. Sähköisiä asiakirjoja käsitellessä on noudatettava paitsi sähköisestä asioinnista annetun lain säännöksiä, myös muita viranomaisen asiakirjoja koskevia säännöksiä (Voutilainen 2007).

3.1.3 Sähköpostiviesti asiakirjana

Sähköpostiviesti on yksi asiakirjan muoto. Se voi käsitellä mitä tahansa aihetta ja se voi myös olla eri formaateissa, elektronisena tai paperille tulostettuna (Gunnlaugsdottir 2008). Sähköpostiviestit voivat esimerkiksi toimia todisteena keskustelusta tai sopimuksesta (Shipman 2002). Niitä voidaan myös käyttää asioiden valmisteluun ja käsittelyyn (Arkistolaitos 2003). Sähköpostiviestit sisältävät todistusvoimaista tietoa organisaatiolle, kuten laillista, taloudellista, hallinnollista, historiallista, kulttuurista ja arkistollista tietoa organisaatiosta (Park & Zwarich 2008).

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (4§) määrittää sähköpostin yhdeksi sähköisen tiedonsiirron menetelmäksi, jota kautta organisaatio voi ottaa vastaan sähköisiä viestejä ja sähköisiä asiakirjoja. Sähköpostiviestillä on siis lainmukainen status yhtenä julkisen hallinnon asiakirjan muotona. Sähköpostilla saapuneet sähköiset asiakirjat, saapuivat ne organisaation yleiseen sähköpostiosoitteeseen tai työntekijän virkasähköpostiin, tulee käsitellä kuten paperiset saapuneet asiakirjat, sillä asian vireillepanossa tai muussa käsittelyssä viranomaiselle toimitettu sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen asiakirjan kirjallisesta muodosta. Viranomainen ei voi jättää asiaa käsittelemättä sillä perusteella, että vireillepanoasiakirja tai asian käsittelyyn liittyvä asiakirja on toimitettu sähköpostilla, vaikka sähköpostia ei tunnustaisikaan asiointivälineeksi. (Voutilainen 2007.)

Viranomaiselle sähköpostilla saapuneesta asiakirjasta on lähetettävä kuittaus vastaanotosta asiakirjan lähettäjälle (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 12§). Sähköisen asiakirjan rekisteröintimerkinnöistä on käytävä ilmi asiakirjan saapumisajankohta sekä kuinka asiakirjan alkuperäisyys

ja eheys on tarkastettu (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13§).

3.1.4 Sähköpostiviestien talteenotto

Sähköpostiviestin talteenotossa on asiakirjallisen sisällön lisäksi huomioitava sähköpostiviestiin liittyviä erityispiirteitä. Sähköpostiviestit on Bourdezin (2006) mukaan arkistoitava kontekstinsa säilyttäen, eli sähköpostiviesteissä on säilytettävä yhteys niiden laatijaan ja ne täytyy sijoittaa oikeaan asiayhteyteen työprosessissa. Myös Meijer (2002) nostaa esille sähköpostiviestien yhteyden organisaation prosesseihin: vaikka sähköpostiohjelman käyttö sähköpostiviestien hallinnassa helpottaa tiettyjen kontekstitietojen (lähettäjä, vastaanottaja, päivämäärä, kellonaika jne) talteenottoa, yhteyttä organisaation prosesseihin ja muihin asiakirjoihin ei voida sähköpostiohjelmassa luoda automaattisesti. Meijerin mukaan on organisaatiolle riski, mikäli näitä kontekstitietoja ei oteta talteen tai säilytetä.

Bourdez (2006) on myös todennut, että sähköpostiviestin autenttisuuden turvaaminen vaatii sähköpostiviestin olennaisten komponenttien talteenottoa. Arkistollisen kontekstin lisäksi Bourdez mainitsee olennaisiksi komponenteiksi sisällön ja rakenteen. Komponenttien lisäksi niiden keskinäiset suhteet on säilytettävä, jotta sähköpostiviesti on kokonainen. Bourdez myös huomauttaa, että sähköpostiviestin sisältö kattaa aiheen ja viestikentän lisäksi myös liitetiedostot.

Kontekstin ja olennaisten komponenttien lisäksi Boudez (2006) kehottaa säilyttämään siirtämiseen liittyvää dataa, kuten viestin lähettäjän nimi ja sähköpostiosoite, viestin lähettämisen päivämäärä ja kellonaika, jokaisen vastaanottajan nimi ja sähköpostiosoite, viestin vastaanottamisen päivämäärä ja kellonaika, aihe ja liitteiden määrä. Nämä tiedot auttavat tunnistamaan asiakirjan sähköpostiviestiksi.

Suomessa Kansallisarkisto määrää (Arkistolaitos 2003), että sähköpostitse saapuneen viestin tai asiakirjan toimintaympäristöä kuvaavat viitetiedot ja tietosisällöltään muuttumaton viesti tai asiakirja on voitava siirtää tai liittää

osaksi asiankäsittelyprosessia. Talteenotettavia viitetietoja ovat Kansallisarkiston määräyksen mukaan vähintään

- asiakirjan laatimis-, lähettämisen- ja vastaanottoaika
- asiakirjan laatija, lähettäjä ja vastaanottaja
- asian otsikko
- rekisteröintitunnus tai muu asian yksilöivä tunnistetieto

Viitetiedot otetaan useimmiten ylös sähköiseen asianhallintajärjestelmään metatietoina. Metatieto on dokumentin kuvailutietoa, tietosisältöä kuvaavaa ja sitä selittävää informaatiota (JHS 156, 2012). Metatiedot ovat keskeinen väline sähköisten asiakirjojen kontekstin ja todistusvoimaisuuden varmistamiseen. Metatiedot toimivat myös asiakirjojen haun, tunnistamisen ja ymmärtämisen helpottajina. (Lybeck ym. 2006, 73.)

JHS 156 Asiakirjojen ja tietojen rekisteröinti sähköisen asioinnin ja asiankäsittelyn tiedonhallinnassa -suositus (2012) ohjeistaa suunnittelemaan etukäteen sähköpostiviestien ja liiteasiakirjojen käsittelyyn liittyvät menettelytavat. Arkistonmuodostussuunnitelmassa on suosituksen mukaan otettava kantaa myös kirjaamattomien (sähköisten) viestien käsittelyyn, mikäli ne liittyvät organisaation tehtävien hoitoon. Esimerkiksi julkisoikeuden professori Tomi Voutilaisen (2007) mukaan yksittäiselle työntekijälle virkasähköpostiin tulleet sähköiset asiakirjat tulisi siirtää ennen asian käsittelyä kirjaamon käsiteltäväksi tai työntekijän tulisi kirjata ne itse asiarekisteriin.

3.1.5 Sähköpostiviestien kirjaamisen ja talteenoton perusteet

Suomessa laki sähköisessä asioinnista viranomaistoiminnassa määrää, että sähköinen asiakirja on kirjattava tai rekisteröitävä muulla luotettavalla tavalla viranomaisessa (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13§). Asian vireillepanoon ja käsittelyyn liittyvät sähköpostiviestit on siis lain mukaan kirjattava tai rekisteröitävä. Kansallisarkiston määräyksen mukaan sähköpostitse saapuneiden asioiden ja asiakirjojen rekisteröinti tulee tapahtua kuten vastaavien paperisten asiakirjojen rekisteröinti (Arkistolaitos 2003).

Organisaation toimintaan liittyvät, mutta asiakirjahallinnan piiriin tuomattomat sähköpostiviestit voivat tuoda monenlaisia ongelmia niin informaation käytettävyyden kuin organisaation toiminnan kannalta. Talteenottamattomien sähköpostiviestien sisältämä tieto voi olla saavuttamattomissa ja tärkeää tietoa voidaan kadottaa lopullisesti (Allmann 2005). Mikäli sähköpostiviestien hallinta epäonnistuu, lisääntyvät myös oikeudellisten tai taloudellisten seuraamusten riskit. Myös organisaation muistin säilyminen on uhattuna. (Pennock 2009.) Kun sähköpostiviestit tuodaan asianhallintajärjestelmään, ne voidaan myös liittää muiden asiaan liittyvien asiakirjojen yhteyteen (Bourdez 2006).

Sähköpostiviestien epä johdonmukainen talteenotto voi vaikuttaa suuresti muun muassa sähköpostiviestien löydettävyyteen (Allman 2005). Jos sähköpostiviestit säilytetään sähköpostijärjestelmässä, ne eivät välttämättä ole aina helposti saavutettavissa. Sähköpostiohjelmat ja niiden säilytysratkaisut eivät myöskään ole sopivia suurten sähköpostiviesti- ja liitetiedostomassojen hallintaan. Sähköpostiviestien pitkäaikaissäilytyksen osalta sähköpostiohjelmissa säilyttäminen on ongelmallista, sillä suurin osa sähköpostiohjelmissa käyttää omia tiedosto- tai tietokantaformaatteja sähköpostiviestien säilytykseen ja tämä voi aiheuttaa ajan kanssa ongelmia tiedostojen luettavuuteen. Arkistoitujen sähköpostiviestien etuna on myös se, että ne ovat saatavilla silloin, kun sähköpostiserveri ei ole saavutettavissa. (Boudrez 2006.)

Eheys asiakirjan ominaisuutena tarkoittaa, että asiakirja pysyy muuttumattomana muodoltaan tietoteknisessä merkityksessä sekä sisällöltään semanttisessa merkityksessä. Eheää asiakirjaa ei ole valtuudettomasti tai tahattomasti muutettu ja mahdolliset muutokset voidaan todentaa kirjausketjusta. (Lybeck ym. 2006, 260.) Asiakirjatiedon tahallinen ja tahaton muokkaaminen voivat olla riskeinä, jos olennaisia sähköpostiviestejä säilytetään sähköpostiohjelmissa. Sisällön tahallinen muokkaus on mahdollista, sillä sähköpostilaatikon käyttäjä voi muokata sähköpostiviestejään, mikäli viestejä hallinnoidaan yksityisesti eikä niitä ole kontrolloitu tai varmuuskopioitu (Meijer 2002.) Tahattomasti tieto voi muokkaantua esimerkiksi osoitetietojen osalta, kun sähköpostilaatikon osoitetietoja muokataan (Bourdez 2006). Bourdez (2006) kehottaa katkaisemaan sähköpostiviestin ja -ohjelman välisen yhteyden tuomalla toiminnan kannalta olennaiset viestit pois sähköpostiohjelmasta.

Suomessa laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta määrittää viranomaisen asiakirjojen olevan julkisia, ellei toisin säädetä (1§). Sähköpostitse kulkevat asiakirjat kuuluvat asiakirjajulkisuuden piiriin ja tuomalla sähköpostiviestit asianhallinnan pariin edistetään asiakirjajulkisuuden toteutumista. Myös sähköpostiviestien kuratoinnista oppaan kirjoittanut Maureen Pennock (2009) toteaa, että arkistoitamattomat sähköpostiviestit voivat osaltaan vaikuttaa organisaation vastuullisuuteen ja läpinäkyvyyteen sekä julkiseen uskottavuuteen.

Sähköpostiviestien hallinnan käytäntöjä miettiessä tulisi asianhallinnan järjestö ARMA:n mukaan (Park & Zwarich 2008) ottaa huomioon viisi eri avainnäkökulmaa:

- 1) järjestelmään liittyvät näkökulmat (mm. sähköpostiohjelmaan, järjestelmän toiminnallisuuteen, verkkoon, turvallisuuteen ja autenttisuuden toteuttamiseen liittyvät asiat),
- 2) lailliset näkökulmat (mm. lakien ja määräysten noudattaminen, käyttöoikeudet, tekijänoikeusrajoitukset ja yksityisyyteen liittyvät kysymykset)
- 3) asianhallinnan näkökulmat (mm. sähköpostiviesteissä olevan tiedon hallinta, sähköpostiviestien migraatio ja säilyttäminen, sähköpostiviestien asianmukainen tuhoaminen)
- 4) liiketoiminnan näkökulmat (liiketoiminnan prosesseissa syntyneiden sähköpostiviestien asianmukainen käyttö sekä liikesalaisuuksien ja patentoitujen tietojen suojaaminen)
- 5) liiketoiminnan näkökulmat (sähköpostietiketti ja käyttäjän toimintatavat)

ARMA:n mukaan tehokas sähköpostiviestien hallintapolitiikka huomioi järjestelmään liittyvät tekniset kysymykset, sillä ilman kunnolla toimivia ohjelmistoja sähköpostiviestien organisointi ja hallinta voi olla mahdotonta. Asianhallinnan näkökulmien tulisi näkyä sähköpostiviestien hallinnan toimintatavoissa. (Park & Zwarich 2008.)

3.2 Sähköpostiviestien talteenotossa havaittuja ongelmia

Tässä alaluvussa tuon esille taustakirjallisuudesta löytyneitä ongelmia ja haasteita sähköpostiviestien talteenottoon ja arkistointiin liittyen. Aiemmista tutkimuksista nousivat esiin seuraavat ongelmat: sähköpostiviestien tunnistaminen asiakirjaksi, talteenottoon ja säilytykseen liittyvät ongelmat, sähköpostiviestien säilyttäminen käyttäjien omissa sähköpostilaatikoissa, työ- ja henkilökohtaisen sähköpostin erottamisen vaikeus sekä toimintatapojen ohjaamiseen ja opastamiseen liittyvät puutteet. Tarkastelen ongelmia omissa alaluvuissaan.

3.2.1 Sähköpostiviestin asiakirjaksi tunnistamisen haasteet

Pennockin (2006) mukaan sähköpostiviestejä ei aluksi tunnistettu relevanteiksi dokumenteiksi asiakirjahallinnan kannalta. Sähköpostiviestien status virallisena asiakirjan muotona on kuitenkin tunnustettu laajalti Yhdysvalloissa sen jälkeen, kun yritykset ovat joutuneet maksamaan tuntuvia sakkorangaistuksia sähköpostiviestien huonosta hallinnasta johtuen. Myös Bantin esittelee teoksessaan useita oikeustapauksia, joissa sähköpostiviesteillä on ollut merkittävä rooli (Bantin 2008, 200–213).

Sähköisessä muodossa olevan asiakirjan, kuten sähköpostiviestinä tulevan asiakirjan, tunnistaminen voi olla kuitenkin haastavaa käyttäjille. Allmanin (2005) mukaan käyttäjät eivät useinkaan kykene tietämään tai ennustamaan, mikä sähköpostiviesti pitäisi säilyttää tulevaa käyttöä varten. Käyttäjillä ei myöskään ole välttämättä mahdollisuutta tai halua käyttää aikaa jatkuvaan informaation esiluokitteluun. Meijer (2002) toteaa kriittisten sähköpostiviestien erottamisen ohimenevistä sähköpostiviesteistä olevan organisaatioissa ongelma, joka on kärjistynyt sähköpostiviestien määrän lisääntyttyä. Koska sähköpostiviestinnän hallinta on yksilökeskeistä, organisaation tulisi Meijerin mukaan löytää tapa, jolla erotetaan olennaiset sähköpostiviestit epäolennaisista.

Kansallisarkisto ohjeistaa tunnistamaan sähköpostiviestien asiakirjallisen luonteen ja merkityksen etenkin viranomaisen tehtävien hoitoon liittyen.

Tällaiset asiakirjat ovat Kansallisarkiston ohjeen mukaan osa viranomaisen arkistoa siinä missä perinteiset asiakirjatkin. (Arkistolaitos 2003.)

Sähköpostiviestien asiakirjallinen luonne kehoitetaan tunnistamaan myös muualla maailmassa. Shipmanin (2002) mukaan sähköpostiviestit tulisi luokitella organisaation asiakirjoiksi ja niihin pitäisi soveltaa samoja sääntöjä, kuin paperisiin asiakirjoihin. Park ja Zwarich (2008) puolestaan toteavat, että organisaation sähköpostijärjestelmän kautta kulkevia sähköpostiviestejä tulee hallita kuten mitä tahansa informaatiota ja ne tulee asettaa hallinnon virallisiksi asiakirjoiksi. Kanadan valtionhallinnossa on heidän mukaansa ilmoitettu, että sähköiset asiakirjat ovat suositeltu muoto asioiden hoitoon ja että sähköpostiviestit ovat virallisia hallinnon asiakirjoja.

Mitä sitten tulisi ottaa talteen? Suomessa julkisen hallinnon osalta arkistoon kuuluvien asiakirjojen määritelmä on selkeä: arkistoon kuuluvat arkistonmuodostajalle sen tehtävien johdosta saapuneet tai sen toiminnan yhteydessä syntyneet asiakirjat (Arkistolaki 6§). Näin ollen arkistoon kuuluvat kaikki viranomaisen toimintaan liittyvät asiakirjat muodosta riippumatta. Boudrezin (2006) mukaan arkistoon tulee viedä vain ne sähköpostiviestit ja liitetiedostot, joilla on asiakirjan status organisaatiolle. Henkilökohtaisia sähköpostiviestejä tai sähköpostiviestejä, joilla on vain informatiivista arvoa, ei hänen mukaansa tulisi säilyttää organisaation asianhallintajärjestelmässä.

3.2.2 Talteenottoon ja säilytykseen liittyvät ongelmat

Bantin (2008, 218–221) esittelee neljä tunnistettua strategiaa sähköpostiviestien säilyttämiseen: säilytyksen rajoittaminen sähköpostilaatikon kokorajoituksilla, aikaperustaiset poistot, kaikkien sähköpostiviestien säilyttäminen sekä sisältöön ja säilytysaikatauluihin perustuva valinta. Viitattujen tutkimusten (Khan and Blair 2003; Ferris Research Inc. 2004; AIIM 2006) mukaan suosituin strategia on säilytyksen rajoittaminen sähköpostilaatikon kokorajoituksilla. Vaikka tämä säilyttämisresursseja säästävä lähestymistapa on helppoa ottaa käyttöön ja toteuttaa, Bantin (2008, 218) näkee strategiassa suuria ongelmia. Koska strategia ei ohjaa tunnistamaan organisaation toiminnan kannalta tärkeitä asiakirjoja ja mikäli työntekijää ei ole opetettu arvonmääritykseen, organisaation

toiminnan kannalta ja historiallisesta näkökulmasta tärkeät sähköpostiviestit voivat kadota. Sama ongelma koskee myös aikaperusteisia poistoja. Viitattujen tutkimusten mukaan 20–30 prosentissa organisaatioita sähköpostiviestejä säilytetään määräajan (30–120 päivää), jonka jälkeen vanhat sähköpostiviestit tuhotaan. (Bantin 2008, 219.)

Säilytä kaikki -lähestymistapa oli Bantinin (2008, 219–220) viittaamien tutkimusten (Kahn and Blair 2003; Ferris Research Inc. 2004) mukaan käytössä noin 10–30 prosentilla organisaatioista. Strategialla on Bantinin mukaan paljon etuja: se on helppoa ottaa käyttöön, työntekijöitä ei tarvitse kouluttaa arvonmääritykseen ja kun kaikki sähköpostiviestit säilytetään, kaikki oikeudellisesti, taloudellisesti, hallinnollisesti tai historiallisesti merkittävät viestit ovat automaattisesti tallessa. Kääntöpuolena Bantin mainitsee säilytyksen kustannusten merkittävän kasvamisen sekä sähköpostiviestien löydettävyyden, turvaamisen ja säilyttämisen hallinnoimisen kustannusten kasvamisen. Tiedon hakeminen on myös vaikeaa, sillä tärkeät sähköpostiviestit sekoittuvat vähämerkityksisiin. Tärkeää tietoa on siis haastavaa paikallistaa ja sähköisten aineistojen käsittelyyn liittyvien lakien noudattaminen on vaikeaa.

Parhaaksi ratkaisuksi sähköpostiviestien hallinnassa Bantin (2008, 220–221) näkee sisältöön ja säilytysaikoihin perustuvan valinnan. Tätä tapaa on kuitenkin käyttänyt alle puolet organisaatioista (viitattut tutkimukset Kahn & Blair 2003; Ferris Researc Inc. 2004; AIIM 2006). Strategia säilyttää ja valikoi Bantinin mukaan todennäköisimmin ne sähköpostiviestit, joilla on arvoa organisaation toiminnan kannalta ja tulevaisuudessa tutkimuksessa. Myös sähköpostiviestien hakeminen on valikoidusta aineistosta tehokkaampaa ja strategia säästää säilytysresursseja. Asiakirjojen säilyttäminen lakien ja säädösten mukaisesti on myös tämän strategian vahvuutena. Haittapuolena Bantin toteaa strategian vaatimat investoinnit: organisaation on panostettava koulutukseen, jotta käyttäjät osaavat tehdä arvonmääritystä ja resursseja on laitettava myös dokumentaation, kuten hävityspolitiikan ja säilytysaikataulujen, luomiseen.

Sähköisten aineistojen talteenottoa sähköisiin asianhallintajärjestelmiin tutkinut Johanna Gunnlaugsdottir (2008) on havainnut, että tulevia tai lähteviä sähköpostiviestejä otetaan heikommin talteen kuin esimerkiksi kirjeitä. Hänen

tutkimuksessaan yksitoista vastaajaa 34:sta ilmoitti tallentavansa lähtevät sähköpostiviestit asianhallintajärjestelmään ja luomiaan liitetiedostoja vei asianhallintajärjestelmään vain kahdeksan vastaajaa. Saapuneita sähköpostiviestejä tallensi vain yhdeksän vastaajaa ja liitetiedostoja tallensi seitsemän vastaajaa. Henttosen ja Kettusen (2011) tutkimuksessa 24,4 prosenttia asianhallintajärjestelmään tallennetuista dokumenteista oli sähköpostiviestejä mutta tutkijat olettavat, ettei kaikkia relevantteja sähköpostiviestejä oltu tallennettu asianhallintajärjestelmään.

Sähköpostiviestien talteenotossa voi olla myös ongelmia talteenoton konseptin ymmärtämisessä: Gunnlaugsdottirin (2008) tutkimuksen mukaan osa työntekijöistä uskoo sähköpostiviestien ja liitetiedostojen olevan otettu talteen, koska he pääsevät käsiksi viimeisimpiin viesteihin sähköpostiohjelman kautta.

Pitkäaikaissäilytyksen osalta paperille tulostaminen oli hedelmällisin tapa sähköpostiviestien säilytykseen 1990-luvun loppupuolelle saakka. Paperille tulostaminen tuo kuitenkin mukanaan lukuisia ongelmia. Paperille tulostaminen voi aiheuttaa informaation, kuten kontekstia säilyttävän metadatan, katoamista. Linkitys muihin asiankäsittelyyn liittyviin asiakirjoihin voi katketa, kuten myös yhteys sähköpostiviestin mahdollisiin liitetiedostoihin tai linkkeihin. Myös asiakirjojen käsittely ja asiakirjojen haku ovat sähköisessä järjestelmässä tehokkaampia kuin paperisessa järjestelmässä. Lisäksi sähköpostiviestien tulostaminen on kustannuserä ja vie kallista fyysistä arkistotilaa. (Bantin 2008, 222; Pennock 2006.)

Paperille tulostaminen on kuitenkin käytössä oleva vaihtoehto etenkin juuri sähköpostiviestien pitkäaikaissäilytyksessä. Suomessa pysyvästi säilytettävät sähköpostiviestit on tulostettava paperille tai mikrofilmille, ellei viranomaisella ole Kansallisarkiston erityislupaa säilyttää niitä pysyvästi pelkästään sähköisessä muodossa (Arkistolaitos 2003). Ferris Researchin tutkimuksen (2004, tässä Bantin 2008, 222) mukaan jopa 55 prosenttia organisaatioista käytti sähköpostiviestien säilytykseen sekä paperiin, että elektronisiin järjestelmiin perustuvaa sekamuotoista ratkaisua. 30 prosentissa organisaatioita sähköpostiviestit tulostettiin paperille. Shipman (2002) toteaa, että tärkeät sähköpostiviestit tulostetaan paperille pitkäaikaissäilytystä varten elektronisen säilytyksen ongelmien (kuten lainmukaisuusnäkökohdat ja sähköisesti

säilytettävän tiedon saavutettavuus tulevaisuudessa) vuoksi. Asiakirjojen pysyvä säilyttäminen paperilla suomalaisessa julkishallinnon aineistojen arkistoinnissa ei kuitenkaan ole Kansallisarkiston intresseissä, vaan syntysähköinen aineisto on tarkoitus säilyttää pysyvästi sähköisessä muodossa (Kansallisarkiston strategia 2020).

Tähän mennessä suosituin sähköpostiviestien sähköinen pitkäaikaissäilytysratkaisu on Pennockin (2006) mukaan sähköpostiviestien konvertointi standardeihin tallennusmuotoihin. Valitun tallennusmuodon tulee soveltua sähköpostiviestin säilyttämiseen ja pystyä vastaamaan autenttisuuden ja säilytyksen vaatimuksiin. Pennock määrittää sähköpostiviestien relevanteimmiksi säilytysmuodoiksi viestin ja kuvien osalta PDF:n sekä TIFF:n ja sähköpostiviestin siirtotiedoston osalta RCF 2822n. Myös XML-rakenne on hänen mukaansa suosittu vaihtoehto. Boudrez (2006) puolestaan pitää XML-rakennetta itsestään selvänä valintana sähköpostiviestien arkistoinnissa ja PDF/A -muotoa vaihtoehtoisena ratkaisuna. Myös Suomessa XML-rakenne on nähty lupaavaksi keinoksi sähköpostiviestien pitkäaikaissäilytyksessä (Lybeck ym. 2006, 67). Meijer (2002) puolestaan toteaa, ettei yksinkertaisten sähköpostiviestien pitäminen luettavana ajan mittaan ole merkittävä riski, sillä yleisesti ASCII-muodossa oleviin viesteihin on helppoa päästä käsiksi ajankin päästä. Pitkäaikaissäilytyksen ongelmat koskevat hänen mukaansa viestejä, joissa on multimediasisältöä tai liitetiedostoja.

Suomessa Kansallisarkisto ei ota suoraan kantaa, missä muodossa talteenotettavat sähköpostiviestit tulisi tallentaa. SÄHKE2-määräyksen (Arkistolaitos 2009) mukaisesti tiedon operatiivinen käyttö tapahtuu asiakirjallisen tiedon natiivimuodossa, mutta pitkäaikaissäilytystä varten natiivimuotoisesta asiakirjallisesta tiedosta tulee tuottaa arkistomuoto. Pitkäaikaissäilytystä varten hyväksytyistä tiedostomuodoista PDF/A lienee sähköpostien pitkäaikaissäilytykseen sopivin tiedostomuoto.

Varmuuskopiointi on sähköpostiviestien pitkäaikaissäilytysstrategiana ongelmallinen, mutta Bantinin (2008, 222–223) viittaamien tutkimusten perusteella yllättävän suosittu tapa hallita sähköposteja: Kahn Consultingin tutkimuksen (2005) mukaan varmuuskopioihin luotti 29 prosenttia vastaajista ja

AIIM:n tutkimukseen (2006) vastanneista jopa 44 prosenttia käytti varmuuskopiointia yhtenä sähköpostiviestien hallinnan strategioista. Strategian etuna on Bantinin mukaan se, että suurin osa tärkeistä viesteistä on talteenotettuja, mutta sähköpostiviestien saatavuus riippuu siitä, kuinka kauan varmuuskopioita säilytetään. Ongelmia varmuuskopioiden käyttämisessä tietovarantona on Bantinin mukaan runsaasti: varmuuskopiojärjestelmissä ei ole yleensä tehokkaita työkaluja tiedon hakemiseen ja tietoon pääsyyn, ne eivät ole säilytysstrategioiden kohteina ja varmuuskopioiden turvallisuus voi olla ongelmana. Varmuuskopiovarantoa on kallista hallita ja säilyttää. Lisäksi varmuuskopioihin ”tallennetut” sähköpostiviestit eivät ole yhteydessä niihin liittyviin asiakirjoihin, joita säilytetään toisissa tieto- ja informaatiojärjestelmissä.

Varmuuskopioihin liittyy myös Pennockin (2006) mukaan runsaasti ongelmia: niillä ei ole loogista tiedostorakennetta, henkilökohtaiset viestit sekoittuvat organisaation tiedostoihin, säilytysaikoja ei ole määritelty, kontekstin ja suhteet ilmaiseva sekä hakua helpottava lisätty metadata puuttuu, sekä viestien ja liitteiden pitkäaikaissäilytystä ei ole määritelty. Gunnlaugsdottir (2008) toteaa varmuuskopioinnin olevan huono ratkaisu, sillä tiedon etsiminen ei-systemaattisesti tallennetusta asiakirjamassasta on työlästä.

3.2.3 Sähköpostiviestien säilyttäminen sähköpostilaatikossa

Sähköpostiviestejä säilytetään jokaista vastaanottajaa varten määritellyssä sähköpostilaatikossa (Järvinen 2000, 32). Työntekijät säilyttävät sähköpostiviestejä mielellään sähköpostiohjelmassa. Esimerkiksi Fisherin ym. (2006) tutkimuksen tulosten mukaan käyttäjällä on sähköpostiohjelmassaan keskimäärin 28,600 sähköpostiviestiä. Käyttäjistä 75 prosenttia säilyttää yli 2,5 vuotta vanhoja viestejä, puolella on yli 4,5 vuotta vanhoja viestejä ja neljänneksellä käyttäjistä on yli 6,5 vuotta vanhoja sähköpostiviestejä. Myös Garrido (2008) on havainnut, että sähköpostiviestejä säilytetään systemaattisesti sähköpostiohjelmassa. Hänen tutkimukseensa vastanneista useimmat pitivät säilytettäväksi arvioimansa sähköpostiviestit tallessa sähköpostiohjelmassa. Suurimman osan vastaajista kohdalla tämä tarkoitti suurinta osaa lähetetyistä ja vastaanotetuista sähköpostiviesteistä.

Seowin ym. (2005) tutkimukseen Singaporessa osallistuneista työntekijöistä kolmannes tallensi sähköpostiviestit omiin, henkilökohtaisiin kansioihin sähköisesti. Neljäsosa tulosti sähköpostiviestit ja säilytti tulostetta henkilökohtaisesti. Noin viidennes säilytti sähköpostiviestejä yrityksen serverillä ja 18 prosenttia tulosti ja säilytti tulosteita yhteisissä kansioissa. Vain noin neljä prosenttia tallensi sähköpostiviestit yrityksen asianhallintajärjestelmään.

Sähköpostiviestien säilyttäminen sähköpostilaatikoissa on käyttäjille helppoa, sillä järjestelmä on tuttu ja on suhteellisen helppoa oppia, kuinka sähköpostiviestejä hallitaan ja säilytetään sähköpostiohjelmassa. Sähköpostiohjelmat tarjoavat joitakin asiakirjojen hallintaan ja säilytykseen liittyviä toimintoja, kuten luokittelu, kansiointi ja lajittelu eri kriteerien perusteella. Suurin osa sähköpostijärjestelmistä myös säilyttää sähköpostiviestiin liittyvää metadataa. (Bantin 2008, 223–224.)

Tästä huolimatta sähköpostilaatikoissa säilytettävät sähköpostiviestit eivät ole kestävä ratkaisu asiakirjahallinnan näkökulmasta. Pennock (2006) toteaa sähköpostiohjelmassa säilytettävien sähköpostiviestien jäävän sovelluskohtaiseen tallennusmuotoon, jäävän saavuttamattomiin muilta työntekijöiltä sekä jäävän ilman asianhallintajärjestelmän luomaa linkitystä organisaation prosesseihin ja säilytysaikoihin. Sähköisten asiakirjojen säilyttäminen sähköpostilaatikoissa ei myöskään Suomessa täytä sähköisestä asioinnista annetun lain arkistointivaatimusta, koska viestien alkuperäisyys ja säilyminen sisällöltään muuttumattomana on voitava osoittaa myöhemmin (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 21§). Talteenottamattomia sähköpostiviestejä voi muunnella muokkaamalla, sisältöä osin poistamalla tai viestin vastaanottajia muuttamalla (Mason 2008). Meijerin (2002) mukaan sähköpostijärjestelmän käyttö helpottaa tiettyjen kontekstietojen, kuten lähettäjän, vastaanottajan ja päivämäärän, talteenottoa, mutta organisaation toiminnan kannalta kriittisiä kontekstietoja kuten yhteys organisaation prosesseihin ja muihin asiakirjoihin, ei voida talteenottaa automaattisesti. Sähköpostiohjelman toiminnallisuudet jäävät jälkeen asianhallintajärjestelmistä myös etenkin asiakirjojen automatisoidussa säilyttämisessä ja hävittämisessä (Bantin 2008, 224).

3.2.4 Työ- ja henkilökohtaisen sähköpostin erottamisen haasteet

Työnantajan työtehtävien hoitoa varten tarjoama sähköpostiohjelma ei ole useinkaan pelkästään työkäytössä. Työsähköposti mielletään yleensä ”omaksi” ja sitä käytetään usein myös yksityisen viestinnän hoitamiseen (Nyblin 2004, 19). Capran ym. (2013) sekä Goethalsin ja Gogelin (2008) tutkimuksissa on todettu työntekijöiden käyttävän työsähköpostia sekä työ- että yksityisasioiden hoidossa.

Valtionhallinnon sähköpostien käsittelyohjeessa suositetaan organisaation virallisten asioiden hoitoa varten perustettavaksi organisaatio-osoitteita (esim. kirjaamo@virasto.fi), joihin organisaatiolle tarkoitetut sähköpostiviestit tulisi ohjata ja jonka kautta viranomaisen vastaukset olisi mahdollisuuksien mukaan lähetettävä (Valtionvarainministeriö 2005, 21). Henkilökohtaisten virkasähköpostiosoitteiden osalta käsittelyohjeessa tunnistetaan myös sähköpostin käyttö muihin, kun työasioihin liittyvien viestien lähettämiseen (Valtionvarainministeriö 2005, 12). Työsähköpostin käyttäminen sekä työ- että yksityisasioiden hoitamiseen aiheuttaa kuitenkin ongelmia sähköpostiviestien yksityisyyden säilymisen suhteen. Vaikka viestintäsalaisuus ulottuu myös työpaikalle, eivät kaikki työpaikalle saapuvat ja sieltä lähtevät viestit ole luottamuksellisia. Työntekijän työasioita koskevat lähetetyt ja vastaanotetut viestit eivät ole lähtökohtaisesti luottamuksellisia työnantajaan nähden. Työnantajalla on oikeus saada tarvittaessa tieto työasioihin liittyvistä sähköpostiviesteistä, sillä työnantaja nähdään viestinnän yhtenä osapuolena. Poikkeuksen muodostavat kuitenkin erityisesti työntekijälle yksityisesti osoitetut, työhön liittyvät sähköpostiviestit sekä sähköpostiviestit jotka sisältävät salassa pidettävää tietoa (esim. potilasasiakirjat). (Nyblin 2004, 84–88.)

Valtionhallinnon sähköpostien käsittelyohjeessa todetaan, että virkasähköpostiosoitteeseen lähetettyä viestiä tulee pääsääntöisesti kohdella henkilökohtaisena viestinä, kuten henkilökohtaiseen sähköpostiosoitteeseen tulleet viestit. Virkasähköpostiviestit on käsiteltävä julkisuuslain edellyttämällä tavalla sekä ne on käsiteltävä ja arkistoitava arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti. Henkilökohtaiset sähköpostiviestit tulee käsittelyohjeen mukaan erottaa selkeästi organisaatiolle kuuluvista viesteistä esimerkiksi kansioimalla.

Organisaatio voi myös ohjeistaa, ettei henkilökohtaisia viestejä saa ohjata organisaation sähköpostijärjestelmiin. (Valtionvarainministeriö 2005, 22–23.)

Henkilökohtaisessa käytössä oleva sähköpostiosoite voi hämärtää käsitystä siitä, että työtehtäviin liittyvät sähköpostiviestit ovat organisaation omaisuutta. Pennock (2009) toteaa, että käyttäjät voivat olettaa sähköpostiviestien olevan henkilökohtainen asia, sillä sähköpostiviestit lähetetään ja vastaanotetaan käyttäjän koneelle ilman, että organisaatio pääsee selkeästi väliin. Shipman (2002) on todennut, että sähköposti koetaan epävirallisena viestintäkanavana ja tarvetta sen sisällön ja jakelun kontrollointiin ei tunnisteta. Myös Garridon (2008) havainnot osoittavat käyttäjien kokevan sähköpostiviestien olevan henkilökohtaista omaisuutta, eikä niitä tämän vuoksi tallenneta yleisiin säilytysjärjestelmiin.

Capran ym. (2013) tutkimuksessa havaittiin myös, että osa työntekijöistä käytti yksityistä sähköpostiosoitetta työtehtäviensä hoidossa. Suomessa valtionhallinnon sähköpostien käsittelyohje kieltää organisaatioiden ulkopuolisten sähköpostiosoitteiden käyttämisen organisaatioon liittyvien työtehtävien hoidossa. Myös virka- ja organisaatiosähköpostiviestien lähettäminen tai ohjaaminen organisaation ulkopuoliseen sähköpostiosoitteeseen on kiellettyä tietoturvallisuuden ja tiedonhallinnan vuoksi. (Valtionvarainministeriö 2005, 23.)

3.2.5 Riittämätön ohjaus ja opastus

Asianmukaisen ohjauksen puute voi vaikuttaa sähköpostiviestien talteenottoon. Seow ym. (2005) toteavat suurimman osan organisaatioista jättävän työntekijänsä sähköpostiviestien hallinnan opiskelussa kirjallisten ohjeiden lukemisen varaan. Tämä voi aiheuttaa väriä tulkintoja ja väriä toimintatapoja. Vaikka annetut käytännöt ja ohjeet olisi tunnistettu, kaikki työntekijät eivät noudata niitä. Syitä käytännöistä ja ohjeista laistamiselle ovat muun muassa ajanpuute, prosessin vaikeus tai tylsyys, epätietoisuus toimintatavoista sekä prosessin monimutkaisuus. Myös Henttonen ja Kettunen (2011) olettavat sähköpostiviestien talteenotto-prosessin työläyden vähentävän sähköpostiviestien talteenottoa asianhallintajärjestelmiin.

Bantin (2008, 216–217) viittaamien tutkimusten (AMA 2003; Kahn 2005, AIIM 2006; Ferris Research 2004) mukaan vain noin puolet organisaatioista on tehnyt toimintamalleja sähköpostiviestien säilyttämistä koskien. Tämä tarkoittaa, että suurimmalla osalla organisaatioita ei ole kirjoitettuja toimintaohjeita sähköpostiviestien säilytysarvon määrittämiseen ja viestien säilyttämiseen liittyen.

Koulutuksen tärkeys ja merkitys kuitenkin tunnustettiin tutkimuksissa. Khanin ja Blairin tutkimuksessa (2003; tässä Bantin 2008, 215) suurin osa vastaajista uskoi, että sähköpostiviestien hallinnassa työntekijöiden koulutus on välttämätöntä ja 46 prosentissa näiden vastaajien organisaatioissa oli tarjottu koulutusta sähköpostiviestien hallintaan edellisen vuoden aikana. 68 prosenttia vastaajista uskoi myös, että työntekijät voisivat hyötyä lisäkoulutuksesta sähköpostiviestien säilytyksen ja tallentamisen suhteen. Vuonna 2006 tehdyssä seurantatutkimuksessa (Kahn 2005; tässä Bantin 2008, 216) 73 prosenttia vastaajista piti toimintatapojen luomista ja 61 prosenttia vastaajista työntekijöiden kouluttamista tärkeinä keinoina sähköpostiviestien hallinnan parantamisessa.

Valtionhallinnon sähköpostin käsittelyohje (Valtionvarainministeriö 2005, 12–19) kehottaa antamaan työntekijöille selkeät ohjeet sähköpostin käytöstä. Työnantajan vastuulla on, että työntekijälle saapuvan sähköpostiviestin käsittely on etukäteen ohjeistettu. Käsittelyohjeessa suositellaan luomaan sähköisen viestinnän käyttöpolitiikka yhteistyössä henkilöstön kanssa. Käyttöpolitiikan tulee käsitellä muun muassa virallisen sähköpostiosoitteen määrittelyn, viestinnän luottamuksellisuuden, eheyden ja käytettävyyden, käytännöt sähköpostin yksityiskäyttöön, henkilökohtaiseen käyttöön sekä virkakäyttöön ja menettelyt työntekijän poissa ollessa ja palvelussuhteen päättyessä. Ohjeistuksessa on myös huomioitava, kuinka sähköpostiviestien kirjaaminen/rekisteröiminen ja arkistointi tapahtuvat.

4 TUTKIMUSASETELMA

Tässä kappaleessa käyn läpi tutkimuskysymykseni. Lisäksi selostan tutkimusmenetelmän ja esittelen lyhyesti aineiston analysoinnissa käyttämäni menetelmät.

4.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimukseni tavoitteena oli kartoittaa sähköpostiviestien talteenottoa ja siinä kohdattuja ongelmia suomalaisissa julkisen hallinnon organisaatioissa. Koska sähköpostiviestien talteenotosta ei Suomesta juurikaan löydy aiempaa tutkimusta, oli asian nykytilan kartoittaminen perusteltua. Halusin myös selvittää, kuinka sähköpostiviestien talteenottamista on organisaatioissa pyritty edistämään, eli onko esimerkiksi ohjeistuksella tai koulutuksella ollut merkitystä talteenoton onnistumiseen.

Tutkimuskysymykseni olivat:

- 1) Millainen merkitys sähköpostiviesteillä on organisaation toiminnassa?
- 2) Millaisia käytäntöjä organisaatioissa on sähköpostiviestien talteenottoon liittyen?
- 3) Miten asianhallinnan ammattilaiset näkevät sähköpostiviestien talteenoton edistävän asiakirjallisten ominaisuuksien säilymistä?
- 4) Kuinka sähköpostiviestien talteenottoa on pyritty edistämään organisaatiossa ja onko sillä ollut asianhallinnan ammattilaisten mielestä vaikutusta?

Ensimmäisellä tutkimuskysymyksellä koetin selvittää, millaisena asianhallinnan ammattilaiset näkevät sähköpostiviestien merkityksen organisaation toiminnassa: kuinka paljon organisaatioon tulee tai siellä tuotetaan asiakirjallista tietoa sisältäviä sähköpostiviestejä, millaisissa asioissa asioidaan sähköpostin välityksellä ja minkälaisia asiakirjoja sähköpostitse kulkee. Toisella kysymyksellä pyrin kartoittamaan organisaation talteenottokäytäntöjä sähköpostiviestien käsittelyssä, kuten kuka vastaa sähköpostiviestien

kirjaamisesta ja arkistoinnista, mihin sähköpostiviestit talteenotetaan ja kuinka sähköpostiviestien pitkäaikaissäilytys on ratkaistu. Kolmannella kysymyksellä koetin selvittää, kuinka asianhallinnan ammattilaiset kokevat sähköpostiviestien talteenoton turvaavan sähköpostiviestien asiakirjallisten ominaisuuksien, kuten autenttisuuden, eheyden ja saavutettavuuden, toteutumista. Neljännellä kysymykselläni koetin saada selville, kuinka paljon organisaatioissa ohjeistetaan ja opastetaan sähköpostiviestien käsittelyä, minkälaisia käytäntöjä ohjeistuksessa ja opastuksessa on käytössä ja onko ohjauksella ollut asianhallinnan ammattilaisten näkemyksen mukaan vaikutusta sähköpostiviestien talteenoton tai arkistoinnin onnistumiseen.

4.2 Tutkimusmenetelmä

Valitsin tutkimusmenetelmäksi kyselytutkimuksen, koska tarkoitukseni oli kartoittaa sähköpostiviestien talteenoton toteutumista julkisissa organisaatioissa. Suurten ihmismäärien toiminnasta, asenteista ja mielipiteistä tietoa hankittaessa kyselytutkimus on vahva vaihtoehto tehokkuutensa ja taloudellisuutensa vuoksi (Alkula ym. 2002, 119). Kyselytutkimuksessa on myös heikkoutensa: aineistoa pidetään usein pinnallisena ja tutkimuksia teoreettisesti vaatimattomina. Myös vastaajien suhtautuminen kyselyyn vastaamiseen, väärinymmärrysten kontrollointi ja vastaajien tietämys aihealueesta ovat asioita, joihin kyselytutkimusta tehdessä voi olla vaikea puuttua. (Hirsjärvi ym. 2007, 190.)

Tutkimusaineiston keräsin sähköisen kyselylomakkeen (Eduixin E-lomake) avulla. Kyselylomake saatekirjeineen on liitteenä 1. Internet-kyselyn etuna on vastausten tallentuminen suoraan tietokantaan, jolloin aineiston käsittelyyn pääsee suoraan aineiston keräämisen päätyttyä (Heikkilä 2014, 66). Internet-kyselyn haasteita ovat kyselyn teknisen toteutuksen onnistuminen, kyselyn kohdentaminen kohderyhmälle ja vastausmahdollisuuden rajoittaminen paitsi kohderyhmään kuuluville henkilöille myös siten, että useaan kertaan vastaaminen olisi estetty (Heikkilä 2014, 17).

Kohdistin kyselyn julkisten organisaatioiden asianhallinnassa työskenteleville henkilöille. Hain vastaajia kyselyyn Kansallisarkiston sähköpostilistan

välityksellä. Postitin pyynnön vastata kyselyyn 14.1.2016 ja muistutusviestin kyselyyn vastaamisesta 2.2.2016. Sähköinen lomake sulkeutui 15.2.2016, joten vastaajilla oli kuukausi aikaa vastata kyselyyn. Koska vastaajia ei juurikaan rajattu tai määritelty muuten, kuin kohdistamalla kysely asianhallinnan ammattilaisille, kyseessä oli itsevalikoitunut näyte. Kun tutkittavat on valittu muuten, kuin todennäköisyysotantaa käyttäen, tilastollisten päättelyiden tekemistä ei voida tehdä luotettavasti. (Heikkilä 2014, 39.) Koska tavoitteenani oli kartoittaa vallitsevaa tilannetta ja asianhallinnan ammattilaisten näkemyksiä sähköpostiviestien käsittelystä, koin itsevalikoituneen näytteen riittäväksi tutkimustani ajatellen.

Kyselylomake oli puolistrukturoitu ja jakaantui kahteen osaan. Ensimmäisessä osassa kartoitin vastaajien taustatietoja sekä sähköpostiviestien merkitystä ja talteenottokäytäntöjä organisaatioissa monivalinnoilla ja avoimilla kysymyksillä.

Toisessa osassa tutkin vastaajien näkemyksiä sähköpostiviestien talteenottoon ja arkistointiin liittyen summamuuttujilla. Alkula ym. (2002, 100) määrittelevät summamuuttujan asteikoksi, ”joka muodostuu siten, että kunkin havaintoyksikön sijainti tällä asteikolla määräytyy asteikon osina olevien osioiden arvojen summana”. Kun abstrakteja käsitteitä kuvataan summamuuttujan avulla, valitaan käsitettä korreloivia indikaattoreita, jotka lasketaan yhteen. Summamuuttujan etuna on se, että kun osioiden arvoja lasketaan yhteen, satunnaisvirheet kumoavat toisiaan ja näin saadaan tarkempi tulos. (Alkula ym. 2002, 101.)

Aluksi määrittelin aiheet (18 kappaletta), joihin halusin saada vastaajilta heidän näkemyksensä asiasta. Purin määrittelemäni aiheet 2–4 aiheeseen liittyväksi väitelauseeksi. Summamuuttujat muodostavat väitelauseet olen koonnut liitteeseen 2. Vastaajat arvioivat väitelauseiden paikkansapitävyyttä viisiportaisella Likert-asteikolla, jossa vastausvaihtoehdot olivat 1: täysin eri mieltä, 2: jokseenkin eri mieltä, 3: ei samaa, eikä eri mieltä, 4: jokseenkin samaa mieltä ja 5: täysin samaa mieltä. Lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus vastata ”en osaa sanoa”. Likert-asteikkoa käytetään etenkin asennetta tai motivaatiota mittaavissa mittareissa, joissa vastaaja arvioi käsitystään väitteen tai kysymyksen sisällöstä (Metsämuuronen 2003, 39). Osa väitelauseista oli

kyselylomakkeella käännetyllä asteikolla ja nämä asteikot käänsin muuta aineistoa vastaaviksi aineiston käsittelyvaiheessa. Käännettyä asteikkoa käytin, koska käännettyjen osioiden avulla voidaan määrittää tarkemmin, onko vastaaja vastannut yhtäpitävästi samaan asiaan (Metsämuuronen 2003, 73).

Käsittelin ja analysoin aineiston SPSS-ohjelmiston avulla. Lisäksi käytin Excel-ohjelmistoa kaavioiden luomiseen. Määrällisen aineiston analysointimenetelmänä käytin jakaumien vertailua ja ristiintaulukointia. Tutkimuksen avoimet vastaukset analysoin luokittelemalla vastaukset kysymyksittäin.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä kappaleessa esittelen tutkimuksestani saamani tulokset. Tulokset on jaoteltu taustatietoihin ja tutkimuskysymysten mukaisiin alalukuihin. Tuloksia olen havainnollistanut tuomalla tuloksien jakaumia kaavioihin.

5.1 Kyselyyn vastanneiden taustatiedot

Kyselyyn tuli 98 vastausta. Taustatietojen perusteella päädyin poistamaan kolmen vastaajan vastaukset (tutkija, kaksi ”asioiden valmistelijaa”), sillä he eivät kuuluneet tutkimuksen kohderyhmään. Analysoituja vastauksia oli siten 95 vastaajalta.

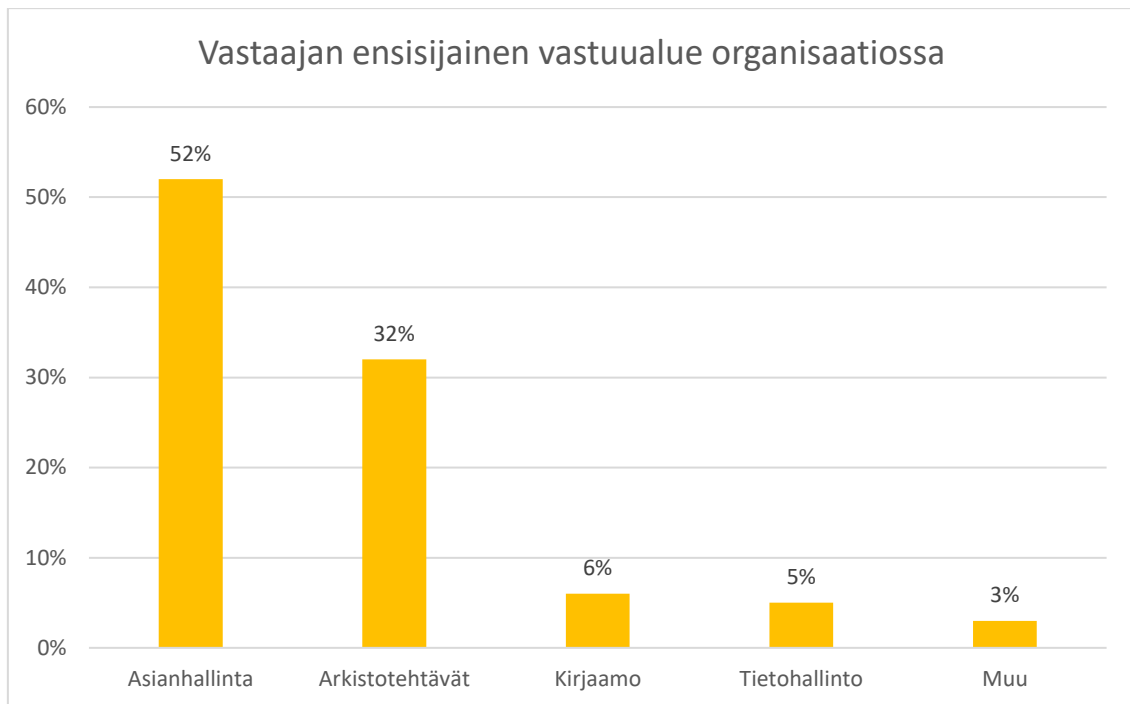
Kyselyssä kysyin taustatietoina vastaajan organisaation alaa, organisaation kokoa sekä ensisijaista vastuualueita asiakirjahallinnossa. Reilut puolet vastaajista työskenteli kunnallishallinnossa.

Organisaation koon luokitus pohjautuu kirjanpitolakiin pohjautuvaan yritysten koon luokitukseen, jossa alle 10 työntekijän yritykset ovat mikroyrityksiä, 10–49 työntekijän yritykset ovat pieniä ja 50–249 työntekijän yritykset keskisuuria. Suuryrityksiksi lasketaan yli 250 työntekijän yritykset. Vastaajat työskentelivät pääsääntöisesti suurissa organisaatioissa. Lähes kolme neljästä vastaajasta työskenteli organisaatiossa, jossa oli yli 250 työntekijää. Vastaajien kunta-alapainotteisuus näkyi voimakkaasti organisaation kokoa mittaavan kysymyksen vastauksissa. Peräti 44 % vastaajista työskenteli kunnallishallinnossa ja yli 250 henkilön organisaatiossa. (Taulukko 1)

TAULUKKO 1: vastaajien organisaation ala ja organisaation koko

			Organisaation koko, työntekijää				
			alle 10	alle 50	alle 250	yli 250	Yht.
Organisaation ala	kunnallishallinto	vastaajaa	0	1	6	42	49
		% vastaajista	0%	1,1%	6,3%	44,2%	51,6%
	valtion keskushallinto	vastaajaa	0	0	9	7	16
		% vastaajista	0%	0%	9,5%	7,4%	16,8%
	valion aluehallinto	vastaajaa	0	2	1	3	6
		% vastaajista	0%	2,1%	1,1%	3,2%	6,3%
	valtion paikallishallinto	vastaajaa	0	0	0	2	2
		% vastaajista	0%	0%	0%	2,1%	2,1%
	tuomioistuin	vastaajaa	0	0	1	0	1
		% vastaajista	0%	0%	1,1%	0%	1,1%
	kirkollishallinto	vastaajaa	0	0	0	2	2
		% vastaajista	0%	0%	0%	2,1%	2,1%
	julkisoikeudellinen laitos tai julkista tehtävää hoitava yhteisö	vastaajaa	0	0	1	10	11
		% vastaajista	0%	0%	1,1%	10,5%	11,6%
	muu	vastaajaa	1	2	2	3	8
		% vastaajista	1,1%	2,1%	2,1%	3,2%	8,4%
Yhteensä		vastaajaa	1	5	20	69	95
		% vastaajista	1,1%	5,3%	21,1%	72,6%	100,0%

Vastaajan ensisijainen vastuualue organisaation asianhallinnassa osoittautui osin haastavaksi vastattavaksi. Usea vastaaja oli tarkentanut avoimessa kentässä valintaansa (vaihtoehtoissa 'asianhallinta' tai 'muu vaihtoehto') tuomalla esiin, että koko asiakirjahallinto on ensisijaista tehtävää tai tuomalla esille usean tehtävälueen ensisijaisuuden omassa työssään. Yhdistin kaikki yleisesti asianhallinnan parissa työskentelevät samaan ryhmään 'asianhallinta'. Vastuualueista yleisin oli asianhallinta, joka oli ensisijainen vastuualue 52 prosentille vastaajista. Arkistotehtävissä työskenteli 32 prosenttia vastaajista. (kuvio 1)

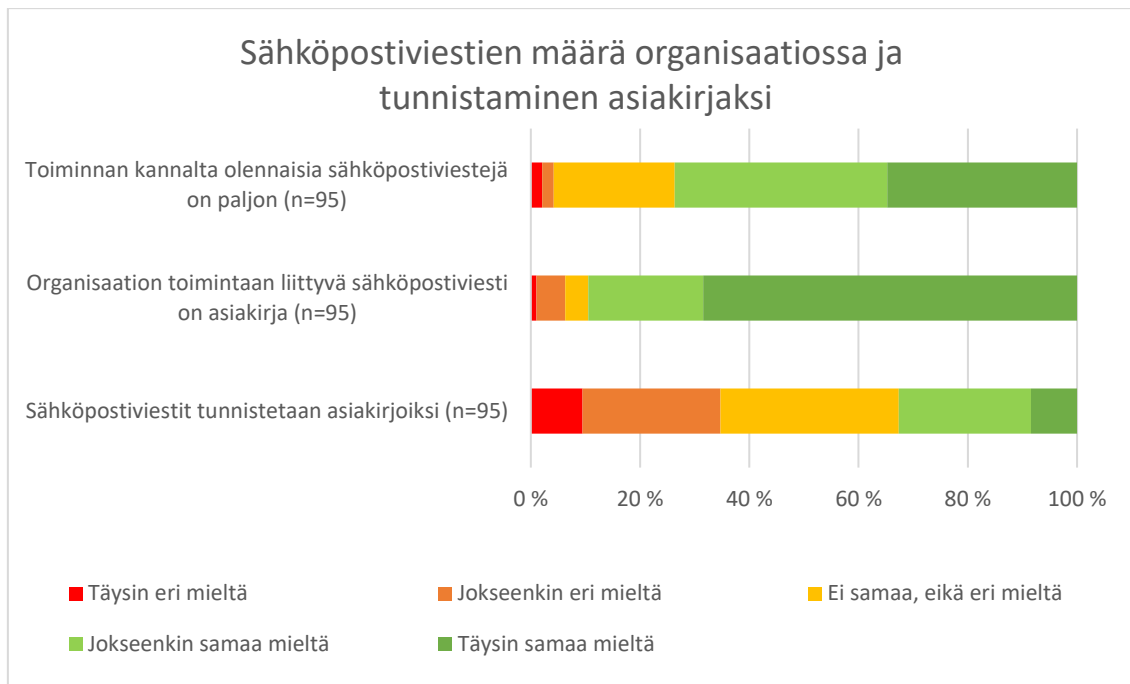


Kuvio 1: Vastaajan ensisijainen vastuualue organisaatiossa (n=95).

5.2 Sähköpostiviestien merkitys organisaation toiminnassa

Sähköpostiviestien merkitystä organisaation toiminnassa kartoitin sekä summamuuttujilla että avoimilla kysymyksillä. Summamuuttujiin liittyen kysyin väitelauseissa sähköpostiviestin asiakirjallisesta luonteesta, sähköpostiviestien tunnistamisesta asiakirjaksi, sähköpostiviestien määrästä organisaatiossa sekä sähköpostiviestien merkityksestä organisaation toiminnan todennettavuuden ja taltiointin kannalta.

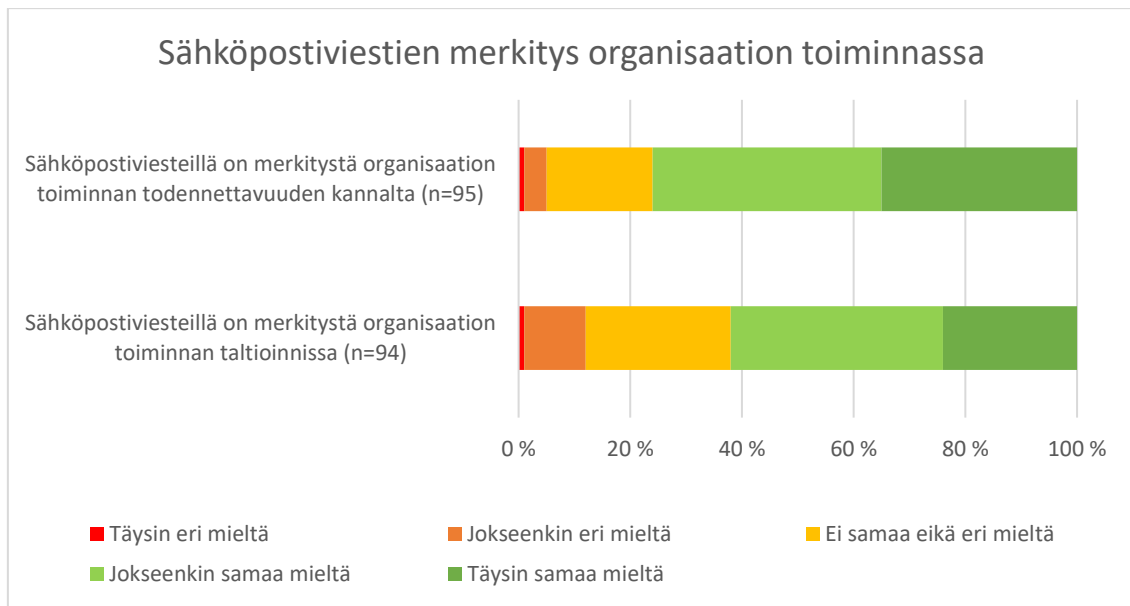
Avoimissa kysymyksissä vastaajat saivat kertoa sähköpostiviestien merkityksestä organisaation toiminnan dokumentoinnissa ja kertoa, millaisia asioita sähköpostitse käsitellään. Avoimilla kysymyksillä kartoitin myös sähköpostilla kulkevien asiakirjojen tyyppiä sekä sitä, millaisia sähköpostitse tulevia asiakirjoja organisaatiossa arkistoidaan.



Kuvio 2: Sähköpostiviestien määrä organisaatiossa ja sähköpostiviestien tunnistaminen asiakirjaksi.

Organisaation toiminnan kannalta olennaisia sähköpostiviestejä käsitellään vastausten perusteella organisaatioissa runsaasti. Kolme neljäsosaa vastaajista koki, että olennaisia sähköpostiviestejä on paljon. (Kuvio 2)

Vastausten perusteella asianhallinnan ammattilaiset tunnistavat sähköpostiviestin asiakirjallisen luonteen erittäin hyvin, sillä lähes 90 prosenttia oli sitä mieltä, että organisaation toimintaan liittyvä sähköpostiviesti on asiakirja. Vastaajien arvion mukaan organisaation työntekijät puolestaan tunnistavat sähköpostiviestit asiakirjoiksi kohtalaisesti. Sähköpostiviestit tunnistetaan asiakirjoiksi hyvin noin kolmanneksen mielestä ja reilun kolmanneksen mukaan tunnistaminen on heikkoa. Kymmenen prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että sähköpostiviestejä ei juurikaan tunnisteta asiakirjoiksi. (Kuvio 2)



Kuvio 3: Sähköpostiviestien merkitys organisaation toiminnassa.

Vastaajat näkevät sähköpostiviestit tärkeänä osana organisaation toiminnan taltiointia kulttuurishistorialliselta tai juridiselta näkökannalta, sillä 62 prosenttia vastaajista koki sähköpostiviestien taltioivan organisaation toimintaa. Myös sähköpostiviestien merkitys organisaation toiminnan todennettavuuden osalta oli selkeästi tunnistettu, sillä kolme neljäsosaa vastaajista koki sähköpostiviestien osaltaan todentavan organisaation toimintaa. (Kuvio 3)

Selvitin sähköpostiviestien merkitystä organisaation toiminnan dokumentoinnissa sekä sähköpostitse käsiteltävien asioiden luonnetta myös avoimella kysymyksellä, johon vastasi 86 vastaajaa.

Sähköpostiviestien merkitys tunnistettiin tärkeäksi (13 mainintaa) ja sähköpostiviestien merkityksen toiminnan dokumentoinnissa ennakoitiin kasvavan tulevaisuudessa (10 mainintaa). Osassa organisaatioita sähköpostitse tulee enemmän asiakirjoja kuin paperilla (5 mainintaa) tai sitä pidetään keskeisenä työvälineenä (2 mainintaa). Toisaalta, sähköpostiviestejä ei välttämättä mielletä ”ainakaan ensisijaisena toiminnan dokumentoijana” (1 maininta) tai sähköpostiviestit eivät yleensä aiheuta toimenpiteitä (4 mainintaa).

Sähköpostin välityksellä käsitellään asioita organisaatioissa laidasta laitaan (18 mainintaa): ”kaikenlaisia asioita” ja ”erilaisia asioita” -vastausten lisäksi vastaajat mainitsivat sisäiset ohjeistukset, ilmoitukset, tiedustelut, yhteydenotot,

oikaisupyynnöt, valitukset ja hakemukset sekä asian saattamisen vireille sähköpostitse tapahtuvasta asiankäsittelystä. Organisaatiosta sähköpostitse lähteviä asiakirjoja ei yksikään vastaajista maininnut suoraan, mutta toiminnan kannalta olennaisten sähköpostiviestien saapuminen tunnistettiin kahdeksassa vastauksessa. Kuudessa vastauksessa tuotiin ilmi, että myös sähköpostiviestin liitteenä voi tulla asiakirjoja. Seitsemän vastaajaa totesi olennaisilla sähköpostiviesteillä olevan sama merkitys kuin paperisilla asiakirjoilla.

Asianhallinnan kannalta sähköpostiviestit näyttäytyvät organisaatiossa myös ongelmallisena työvälineenä. Vastaajat totesivat viestien arkistoinnissa olevan haasteita (5 mainintaa) ja että ainakin osa tärkeistä sähköpostiviesteistä ei tule koskaan kirjatuksi ja/tai arkistoiduiksi (9 mainintaa). Vastauksista nousi ilmi myös se, että sähköpostin käyttö käsitetään epäviralliseksi viestintämuodoksi (5 mainintaa).

Sähköpostitse käsitellään organisaatioissa myös paljon erilaisia asiakirjatyyppejä. Avoimeen kysymykseen vastasi 93 vastaajaa. Saapuneet/lähteneet asiakirjat oli yleisin maininta (38 kpl). Kaikkiaan sähköpostitse käsiteltäviä asiakirjatyyppejä tuotiin esiin seuraavasti:

• Saapuneet/lähteneet asiakirjat	38 mainintaa
• Hakemukset	26
• Sopimukset	19
• Tietopalveluun liittyvät	9
• Valmisteluaineisto	7
• Pöytäkirjat ja pöytäkirjanotteet	6
• Tarjoukset	6

Yksittäisiä mainintoja asiakirjatyypeistä tuli esille runsaasti (mm. kyselyt, hankinta-asiakirjat, päätökset, selvitykset ja työhakemukset). ”Kaikenlaisia” toistui tavalla tai toisella 31 vastauksessa.

Avoimeen kysymykseen ”Millaiset sähköpostiviestit organisaatiossanne arkistoidaan?” vastasi 93 vastaajaa. Sähköpostiviestien merkitys asiakirjoina paperisten asiakirjojen rinnalla tunnistettiin hyvin, kuten myös arkistoitavien

sähköpostiviestien yhteys organisaation toimintaan. Arkistoon organisaatioissa viedään sähköpostiviestejä seuraavasti

- Asiankäsittelyyn liittyvät viestit 18 mainintaa
- AMS/TOS mukaisesti 17
- Kuten paperiset asiakirjat 16
- Toimenpiteitä edellyttävät 8
- Organisaation tehtäviin kuuluvat 7
- Viranomaistoimintaan kuuluvat 6
- Oikeusvaikutuksia aiheuttavat 4
- Pysyvästi säilytettävät 4

5.3 Sähköpostiviestien talteenoton käytännöt

Toinen tutkimuskysymyksen koski sähköpostiviestien talteenoton käytäntöjä organisaatioissa. Kartoitin talteenotokäytäntöjä monivalintakysymyksillä ja avoimella kysymyksellä. Talteenoton toteutumista ja koettua työläyttä tutkin summamuuttujilla. Lisäksi tutkin ristiintaulukoimalla, onko talteenoton vastuutaholla tai talteenoton koetulla työläydellä vaikutusta sähköpostiviestien talteenottoon. Ristiintaulukoimalla selvitin myös asianhallintaan integroidun sähköpostiohjelman vaikutusta sähköpostiviestien talteenottoon. Avoimilla kysymyksillä kartoitin sähköpostilaatikon ja -viestien käsittelyä tilanteessa, kun työntekijä lähtee organisaatiosta.

Monivalintakysymysten ”Kenen vastuulla sähköpostien kirjaaminen on ensisijaisesti organisaatiossa?” ja ”Kenen vastuulla sähköpostien arkistointi on ensisijaisesti organisaatiossanne?” vastausten perusteella sähköpostiviestien kirjaamisen ja arkistoinnin vastuut jakaantuvat organisaatioissa lähes tasan. Kirjaamisen osalta kirjaajat olivat vastuullisia sähköpostiviestien kirjaamisesta 52 prosentissa organisaatioita ja muut asianhallinnan ammattilaiset kolmessa prosentissa organisaatioita. 45 prosentissa organisaatiota kirjaamisesta ensisijaisesti vastuullinen oli se henkilö, jolle sähköpostiviesti saapuu.

Sähköpostiviestien arkistointivastuu jakaantui vastauksissa puoliksi: 50 prosentissa vastaajien organisaatioissa arkistointivastuu oli ensisijaisesti henkilöllä, jolle sähköpostiviesti tulee, 37 prosentin organisaatiossa vastuu oli ensisijaisesti kirjaajalla ja 12 prosentilla muulla asianhallinnan ammattilaisella. Yksi vastaajista ei osannut sanoa, kenen vastuulla sähköpostiviestien arkistointi organisaatiossa on.

Sähköpostiviestien talteenottokäytäntöihin liittyvän tarkentavan avoimen kysymyksen vastauksissa (47 vastaajaa) korostui voimakkaasti se, että sähköpostiviestien talteenotto on käsittelijän vastuulla (17 mainintaa). Kirjaamon tehtävänä on hoitaa kirjaamon sähköpostiin tulleet sähköpostiviestit (8 mainintaa). Muiden työntekijöiden vastuulla on joko lähettää kirjattavat ja/tai arkistoitavat sähköpostiviestit kirjaamoon (10 mainintaa) tai huolehdittava itse sähköpostiviestien vieminen asianhallintajärjestelmään (5 mainintaa). Useassa vastauksessa mainittiin yleisesti, että sähköpostiviestit viedään asianhallintajärjestelmään, mutta ei eritelty tarkemmin onko talteenotto kirjaamon vai työntekijän vastuulla (7 mainintaa). 13 vastauksessa tuotiin esille, että sähköpostiviestit tulostetaan paperille.

Valtaosan vastaajien organisaatioista (71 prosenttia) sähköpostiohjelmaa ei oltu integroitu asianhallintajärjestelmään. 26 prosentilla vastaajista sähköpostiohjelma oli integroitu asianhallintajärjestelmään. Kolme vastaajaa (3 prosenttia) ei osannut sanoa, onko sähköpostiohjelmaa integroitu asianhallintajärjestelmään.

Sähköpostiviestien talteenottopaikkaa käsitelleen monivalinnan vastausten perusteella organisaation kannalta tärkeät sähköpostiviestit viedään pääsääntöisesti asianhallintajärjestelmään (77 vastaajaa) ja/tai tulostetaan paperille (63 vastaajaa). Peräti 45 vastaajaa käytti sähköpostiviestien talteenotossa hybridimallia, eli sekä talteenotti sähköpostiviestit asianhallintajärjestelmään, että tulosti ne paperille. 29 vastaajan organisaatioissa tärkeitä sähköpostiviestejä säilytetään omissa postilaatikoissa ja 13 vastaajan organisaatiossa sähköpostiviestit tallennetaan kovalevyille. Muuten-vaihtoehdon oli valinnut viisi vastaajaa, mutta heillä oli vastaustensa

perusteella myös yksi tai useampi edellä mainituista talteenottomenetelmistä käytössään.

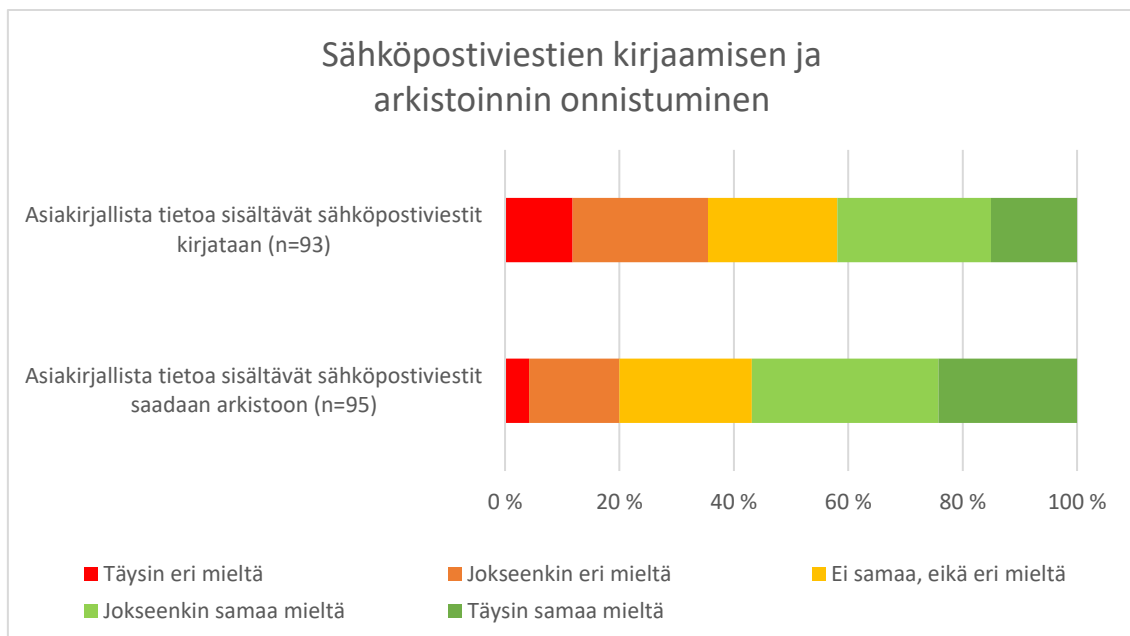
Vastaajat saivat halutessaan tarkentaa organisaationsa talteenottokäytäntöjä vapaamuotoisesti. Vastausten perusteella sähköpostiviestejä säilytetään paitsi asianhallinta- tai asiakirjahallintajärjestelmissä, myös dokumentinhallintajärjestelmässä, levyasemilla, työtiloissa sekä substanssitoimintojen asianhallintajärjestelmissä. Tärkeiden sähköpostiviestien jääminen käsittelijöiden sähköpostilaatikoihin oli myös tunnistettu organisaatiossa (5 mainintaa) ja ongelmat sähköpostiviestien mieltämisestä asiakirjaksi nostettiin esille kahdessa vastauksessa. Osa vastaajista koki sähköpostiviestien talteenottokäytäntöjen toteutuvan ”sekavasti” tai ”kirjavasti” (4 mainintaa). Osa organisaatioista oli myös muutoksen keskellä muun muassa sähköpostiviestien talteenoton osalta (5 mainintaa).

Sähköpostiviestien pitkäaikaissäilytyksessä paperilla säilyttäminen oli vastaajien mukaan tavanomaisin vaihtoehto. 45 prosenttia vastaajista kertoi sähköpostiviestien pitkäaikaissäilytyksen tapahtuvan vain paperilla ja 15 prosenttia vastaajista sekä paperilla että sähköisesti (kuvio 4).



Kuvio 4: Sähköpostiviestien pitkäaikaissäilytyksen järjestäminen organisaatiossa (n=95).

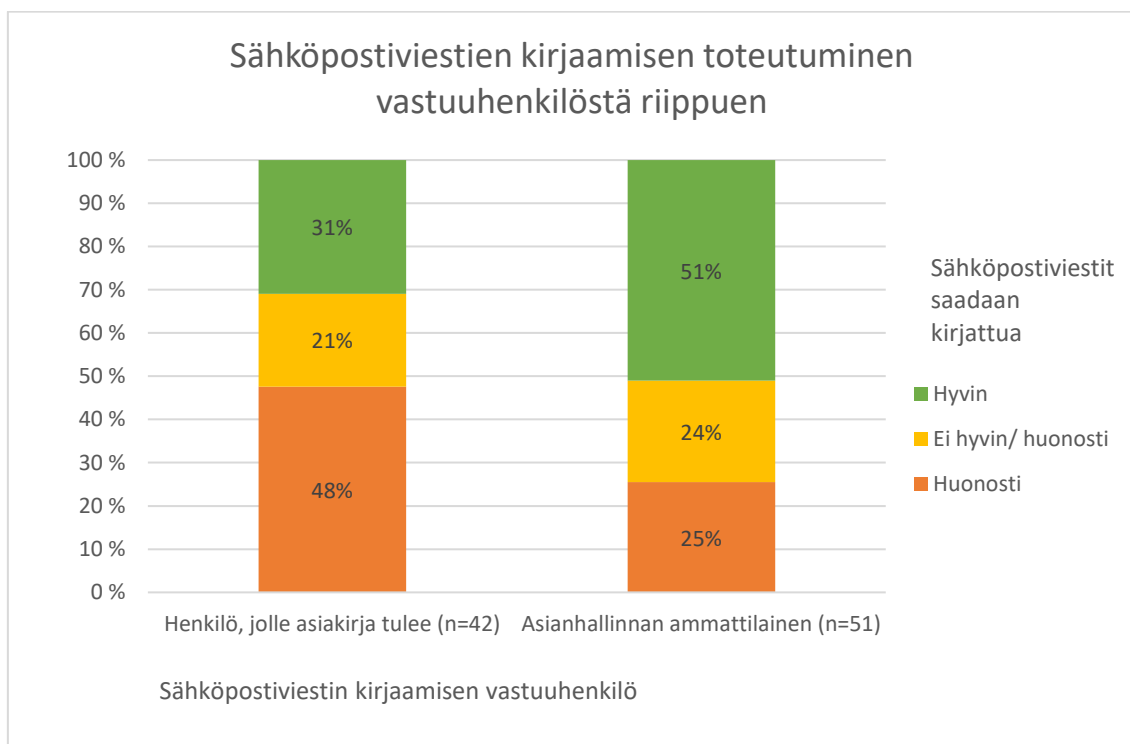
Talteenottoa käsittelevien summamuuttujien perusteella asiakirjallista tietoa sisältävien sähköpostiviestien kirjaamisessa ja arkistoinnissa on paljon parannettavaa. 41 prosenttia vastaajista koki, että tärkeät sähköpostiviestit saadaan kirjattua hyvin tai erittäin hyvin mutta jopa kolmannes oli sitä mieltä, että tärkeät sähköpostiviestit saadaan kirjattua heikosti. Arkistoinnin osalta tilanne on hieman parempi. Arkistoon sähköpostiviestit päätyvät hyvin yli puolen vastaajien organisaatioissa (54 prosenttia vastaajista). Noin viidesosa vastaajista kuitenkin koki, että tärkeitä viestejä ei välttämättä saada asianmukaisesti arkistoitua. (Kuvio 5)



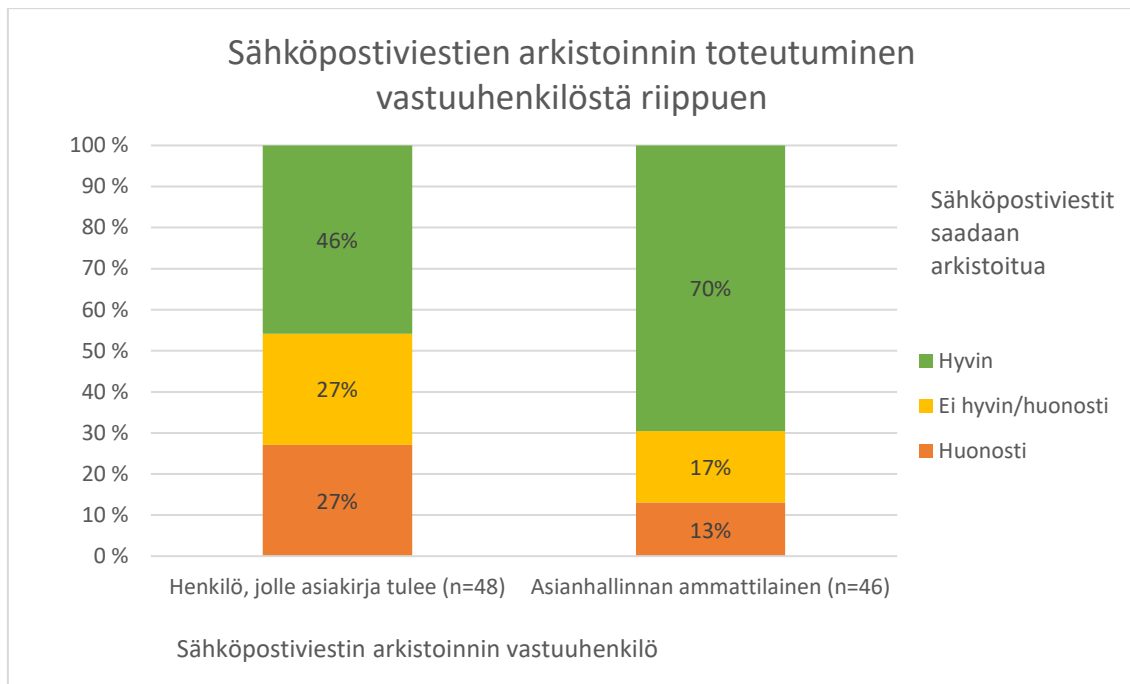
Kuvio 5: Sähköpostiviestien kirjaamisen ja arkistoinnin onnistuminen.

Tutkin ristiintaulukoimalla, onko kirjaamisesta tai arkistoinnista vastaavalla taholla merkitystä siihen, kuinka hyvin sähköpostiviestit saadaan kirjattua tai arkistoitua. Aineiston analysoinnin helpottamiseksi yhdistin vastaukset "kirjaaja" ja "muu asianhallinnan ammattilainen" kategoriaksi "asianhallinnan ammattilainen" sekä Likert-asteikon vaihtoehdot "täysin eri mieltä" ja "jokseenkin eri mieltä" kategoriaksi "huonosti" ja "täysin samaa mieltä" ja "jokseenkin samaa mieltä" kategoriaksi "hyvin".

Kuviot 6 ja 7 osoittavat, että sähköpostiviestien kirjaaminen ja arkistointiminen onnistuvat paremmin organisaatioissa, joissa sähköpostiviestien kirjaamisesta ja arkistoinnista on vastuussa asianhallinnan ammattilainen. Etenkin kirjaamisen osalta vastuuhenkilön merkitys korostuu: organisaatioissa, joissa vastuu kirjaamisesta on asianhallinnan ammattilaisella, 51 prosenttia vastaajista koki sähköpostiviestien kirjaamisen toteutuvan hyvin. Organisaatioissa, joissa kirjaaminen on sähköpostiviestin vastaanottajan vastuulla, sähköpostiviestit saadaan kirjattua huonosti 48 prosentissa organisaatioita. Sähköpostiviestien arkistoinnin osalta arkistointi onnistuu hyvin 70 prosentissa organisaatioita, joissa arkistoinnin vastuuhenkilönä on asianhallinnan ammattilainen. Sähköpostiviestien arkistointi toteutuu hyvin noin puolessa organisaatioita, joissa vastuuhenkilönä on sähköpostiviestin vastaanottaja.

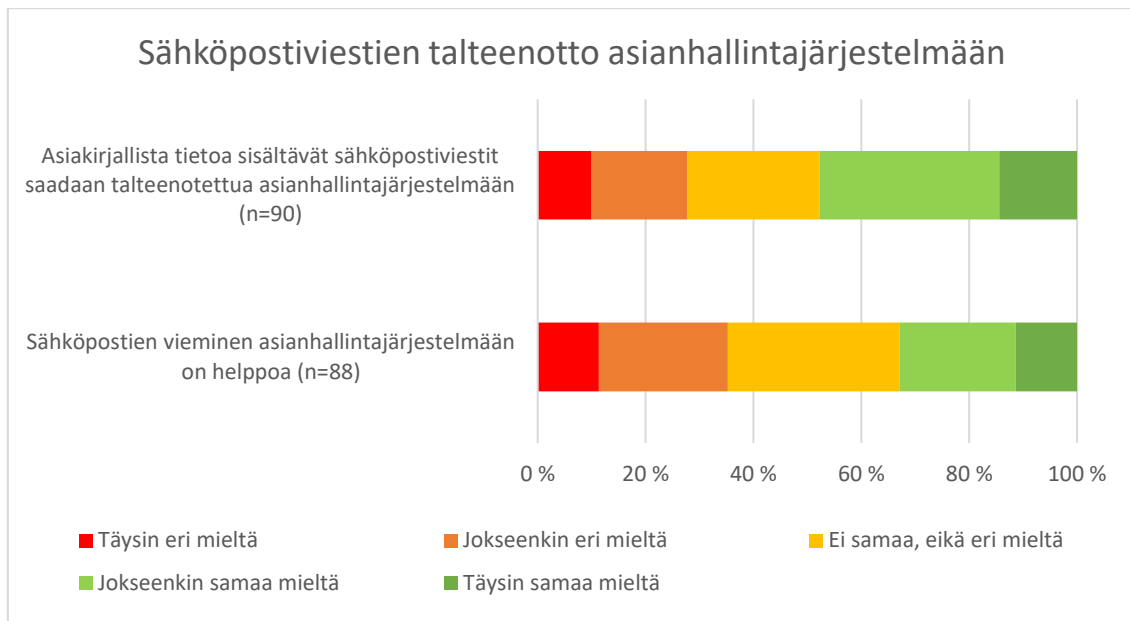


Kuvio 6: Sähköpostiviestien kirjaamisen toteutuminen vastuuhenkilöstä riippuen (n=93).



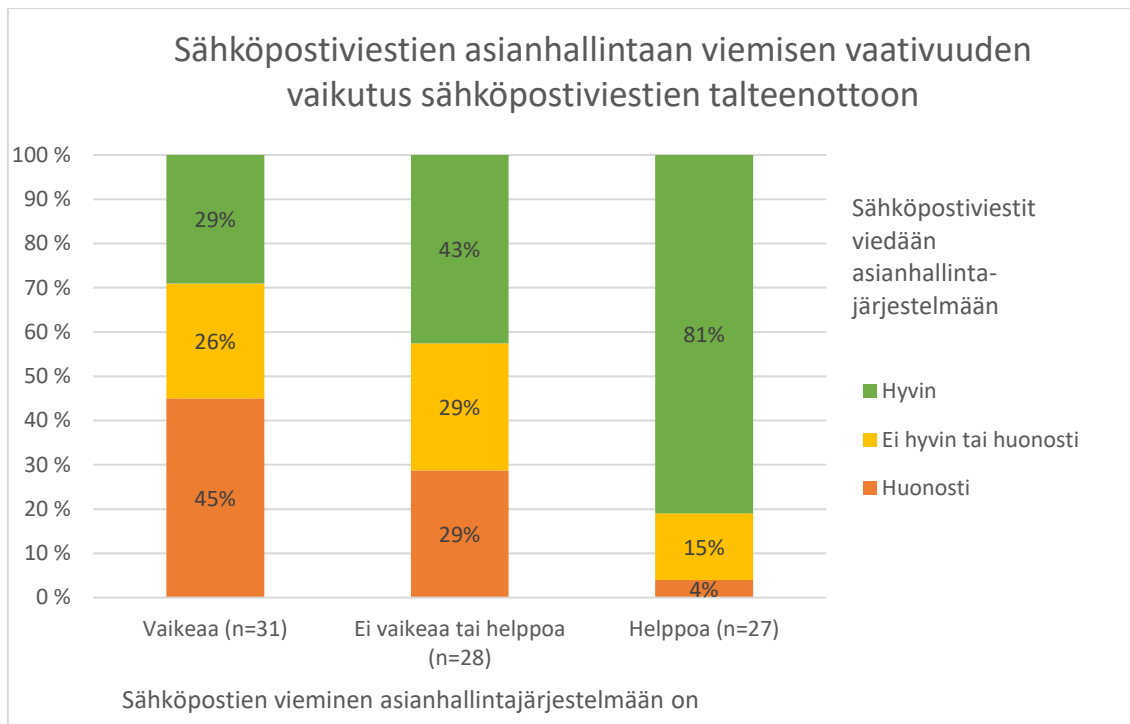
Kuvio 7: Sähköpostiviestien arkistoinnin toteutuminen vastuuhenkilöstä riippuen (n=94).

Asiakirjallista tietoa sisältävien sähköpostiviestien asianhallintaan viemisen toteutumista ja viestien asianhallintaan viemisen helppoutta kartoittaneiden summamuuttujien väitelauseisiin sain hieman vähemmän vastauksia kuin muihin summamuuttujiin. Tämä voi johtua siitä, että kaikkien vastaajien organisaatioissa ei ole käytössä sähköistä asianhallintajärjestelmää. Lähes puolet vastaajista (47 prosenttia) koki, että sähköpostiviestien vieminen asianhallintajärjestelmään toteutuu hyvin ja 28 prosenttia vastaajista organisaatiossa talteenotto ei toimi tavoitellusti. Kokemus sähköpostiviestien asianhallintajärjestelmään viemisen helppoudesta jakaantui lähes tasan: 35 prosenttia vastanneista koki, että viestien vieminen asianhallintajärjestelmään on vaikeaa tai erittäin vaikeaa, kun taas 33 prosenttia oli sitä mieltä, että viestien vieminen asianhallintajärjestelmään on helppoa. (Kuvio 8)



Kuvio 8: Sähköpostiviestien talteenoton asianhallintajärjestelmään onnistuminen sekä sähköpostiviestien asianhallintajärjestelmään viemisen koettu vaativuus.

Tutkin ristiintaulukoimalla, vaikuttaako sähköpostiohjelman integrointi asianhallintajärjestelmään sähköpostiviestien talteenottoon asianhallintajärjestelmään tai sähköpostiviestien asianhallintajärjestelmään viennin koettuun vaativuuteen. Tutkin myös, millainen vaikutus sähköpostiviestien asianhallintajärjestelmään viemisen vaativuudella on sähköpostiviestien talteenottoon asianhallintajärjestelmään. Yhdistin summamuuttujien Likert-asteikoiden arvot ”täysin eri mieltä” ja ”jokseenkin eri mieltä” kategoriaksi ”huonosti” tai ”vaikeaa” sekä arvot ”täysin samaa mieltä” ja ”jokseenkin samaa mieltä” kategoriaksi ”hyvin” tai ”helppoa”.

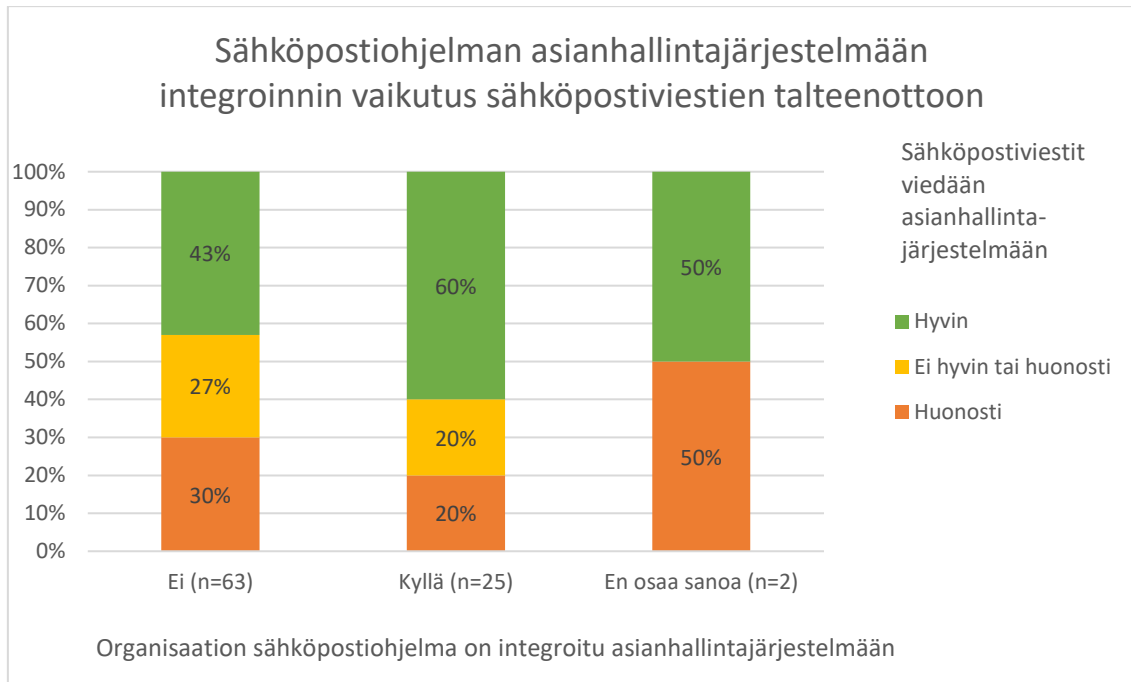


Kuvio 9: Sähköpostiviestien asianhallintaan viemisen vaativuuden vaikutus sähköpostiviestien talteenottoon asianhallintajärjestelmään (n=86).

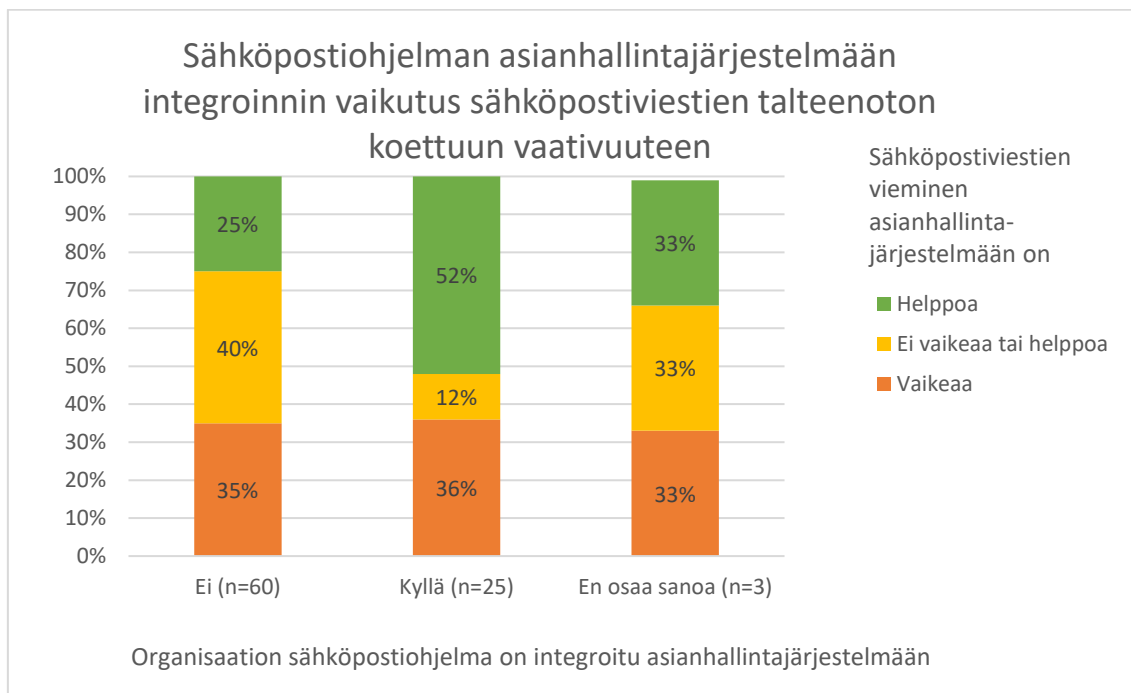
Kuvio 9 selventää sähköpostiviestien asianhallintajärjestelmään viemisen vaativuuden vaikutusta sähköpostiviestien talteenottoon. 81 prosenttia vastaajista, joiden mukaan sähköpostiviestien vieminen asianhallintaan on helppoa, koki että sähköpostiviestit viedään hyvin asianhallintajärjestelmään.

Sähköpostiohjelman integrointi asianhallintajärjestelmään vaikuttaa hieman sähköpostiviestien talteenottoon asianhallintajärjestelmään (kuvio 10).

Organisaatioissa, joissa sähköpostiohjelma on integroitu asianhallintajärjestelmään, sähköpostiviestit saadaan talteenotettua hyvin 60 prosentin vastaajista mukaan. Organisaatioissa, joissa sähköpostiohjelmaa ei ole integroitu, vain 43 prosenttia vastaajista koki että sähköpostiviestit saadaan talteenotettua hyvin.

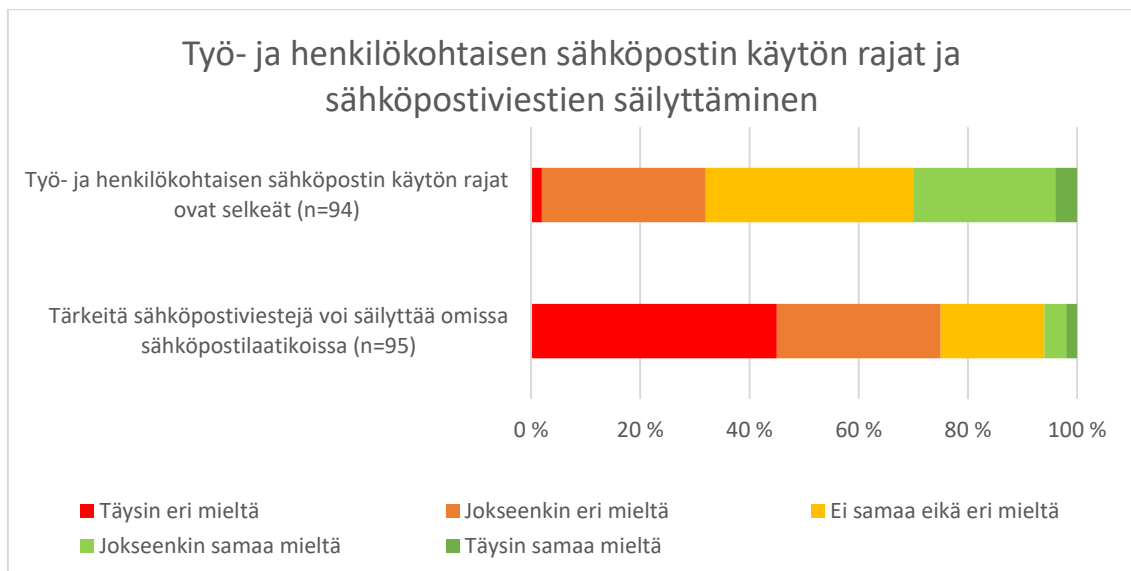


Kuvio 10: Sähköpostiohjelman asianhallintajärjestelmään integroinnin vaikutus sähköpostiviestien talteenottoon (N=90).



Kuvio 11: Sähköpostiohjelman asianhallintaan integroinnin vaikutus sähköpostiviestien talteenoton koettuun vaativuuteen (n=88).

Asianhallintaan integroitua sähköpostiohjelmaa käyttävät vastaajat myös kokivat useammin, että sähköpostiviestien vieminen asianhallintajärjestelmään on helppoa verrattuna käyttäjiin, joilla ei ole integroitua sähköpostijärjestelmää (kuvio 11). 52 prosenttia vastaajista, joilla sähköpostiohjelma on integroitu asianhallintaan koki, että sähköpostiviestien vieminen asianhallintaan on helppoa kun vastaava luku organisaatioissa, joissa sähköpostiohjelmalla ei ole integroitu, on 25 prosenttia. On kuitenkin huomattava, että molemmissa ryhmissä (sähköpostiohjelma on integroitu / sähköpostiohjelmalla ei ole integroitu) sähköpostiviestien vieminen asianhallintajärjestelmään koettiin vaikeaksi noin kolmanneksessa vastauksista.



Kuvio 12: Työ- ja henkilökohtaisen sähköpostin käytön rajat ja sähköpostiviestien säilyttäminen käyttäjän sähköpostilaatikossa.

Työ- ja henkilökohtaisen sähköpostin käytön rajoja kartoittavan summamuuttujan (kuvio 12) vastaukset jakaantuivat tasaisesti: noin kolmannes oli sitä mieltä, että rajat ovat selkeät, kolmannes oli sitä mieltä, että rajat eivät ole kovinkaan selkeät ja kolmannes ei ollut asian kanssa samaa tai eri mieltä. Tärkeiden sähköpostiviestien säilyttämiseen työntekijän omassa sähköpostilaatikossa vastaajilla oli sen sijaan selkeä kanta: 75 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, ettei tärkeitä sähköpostiviestejä saa säilyttää

ensisijaisesti työntekijän omassa sähköpostilaatikossa. Lähes puolet (45 prosenttia) vastaajista oli väitteen kanssa täysin eri mieltä. (Kuvio 12)

Työntekijän poistuminen organisaatiossa on merkittävä tiedon katoamisen riskipaikka. Selvitin avoimella kysymyksellä organisaatioiden käytäntöjä työntekijän sähköpostiviestien talteenoton ja sähköpostilaatikoiden hallinnan suhteen, kun työntekijä poistuu organisaatiosta. Kysymykseen vastasi 90 vastaajaa. Sähköpostiviestien läpikäynti ja mahdollinen tärkeiden viestien talteenotto ovat vastausten perusteella yleisesti lähtevän työntekijän vastuulla (43 mainintaa). Vastauksissa lähtevän työntekijän tehtävinä mainittiin toistuvasti muun muassa tärkeiden viestien saattaminen arkistoon, turhien viestien poistaminen sekä olennaisten viestien siirtäminen seuraajalle tai esimiehelle.

Sähköpostiviestien läpikäynti ja talteenotto ovat tarpeellisia toimenpiteitä, sillä puolet (45 vastaajaa) kysymykseen vastanneista totesi, että työntekijän sähköpostilaatikko hävitetään työntekijän lähdettyä. Näistä 38 vastaajan organisaatiossa sähköpostilaatikko poistetaan käytöstä ja viestit tuhoataan, 7 vastaajan organisaatiossa sähköpostilaatikko suljetaan. Yhden vastaajan organisaatiossa sähköpostitili siirretään seuraajalle ja kaksi vastaajaa kertoi sähköpostilaatikkoa säilytettävän, vaikka työntekijä lähtee organisaatiosta.

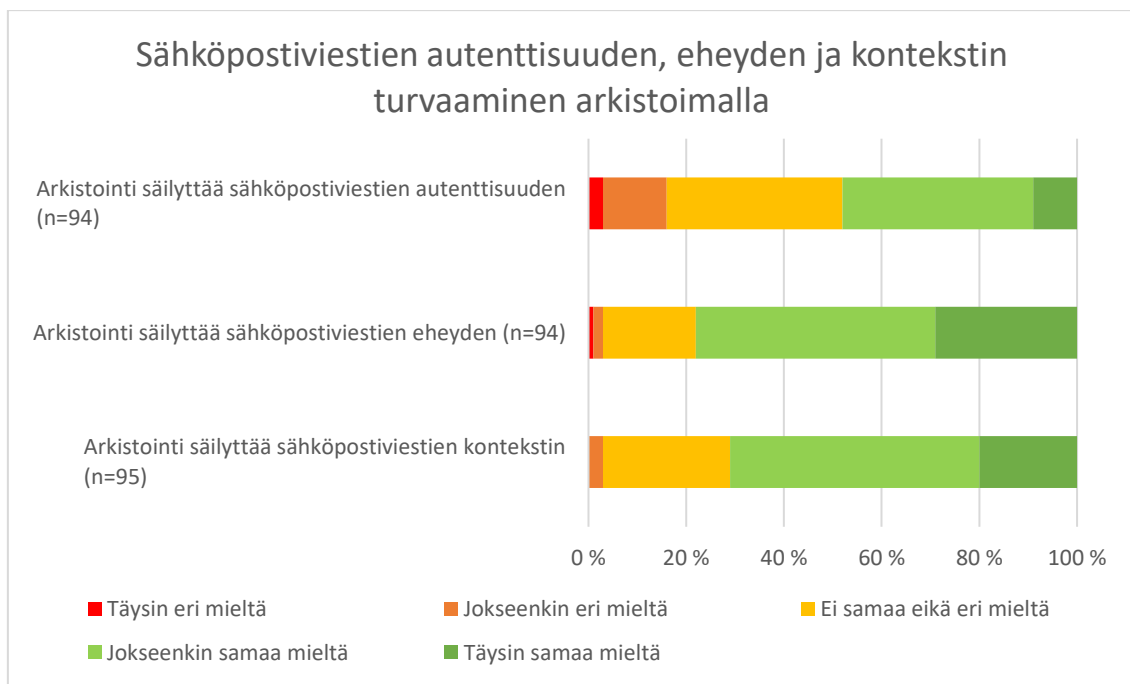
Kahdeksan vastaajaa kertoi, että organisaatiossa on ohjeet sähköpostiviestien käsittelystä työntekijän lähtiessä organisaatiosta. Kaksi vastaajaa mainitsi, ettei kyseisenkaltaista ohjeistusta ole. Viisi vastaajaa totesi, että sähköpostiviestejä pyritään yhteistyössä ottamaan talteen tai siirtämään seuraajalle. Kahdessa organisaatiossa sähköpostilaatikon ja viestien käsittely työntekijän lähdön jälkeen kuuluu esimiehen vastuulle.

Merkittävä havainto oli, että 19 vastaajaa ei tiennyt tai osannut sanoa, mitä sähköpostilaatikolle ja viesteille tapahtuu työntekijän lähtiessä organisaatiosta.

5.4 Sähköpostiviestien talteenoton vaikutus asiakirjallisten ominaisuuksien säilymiseen

Kolmanteen tutkimuskysymykseeni ”Kuinka asianhallinnan ammattilaiset näkevät sähköpostiviestien talteenoton edistävän asiakirjallisten ominaisuuksien säilymistä” hain vastausta summamuuttujilla asiakirjan autenttisuuden, eheyden, kontekstin, tiedon säilymisen, tiedon löydettävyyden sekä asiakirjajulkisuuden osalta. Tiedon löydettävyyttä tutkin myös avoimella kysymyksellä.

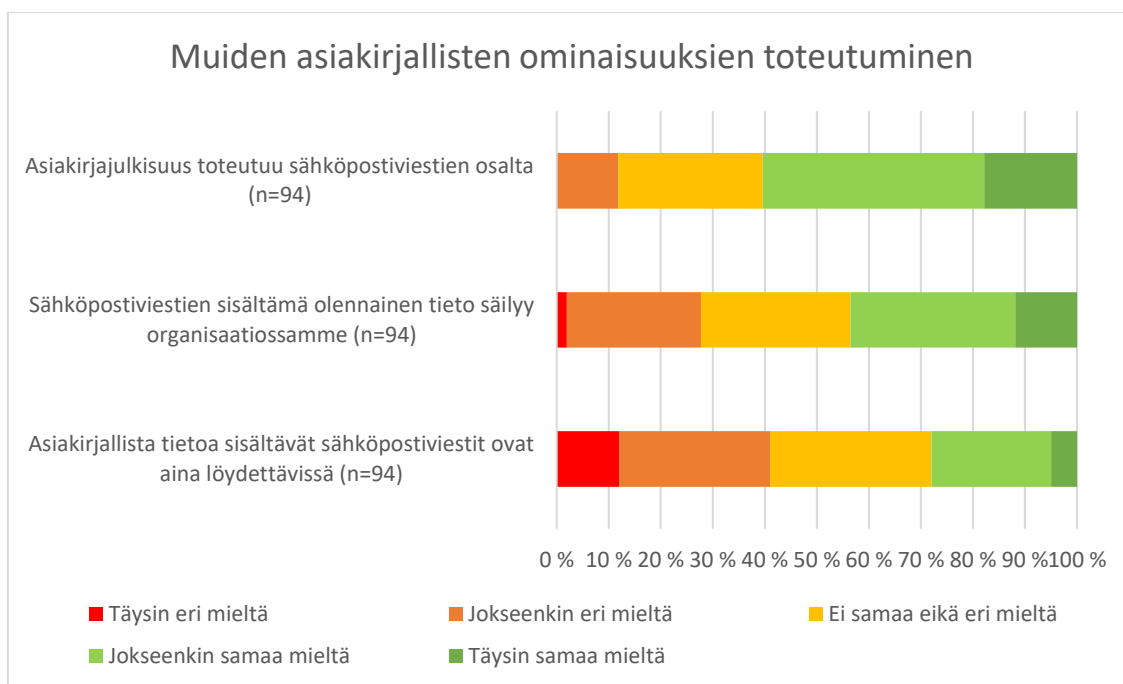
Vastaajat kokivat asiakirjallista tietoa sisältävien sähköpostiviestien arkistoinnin pääsääntöisesti turvaavan sähköpostiviestin asiakirjallisia ominaisuuksia. Vastaajien mukaan arkistointi säilyttää etenkin sähköpostiviestien eheyden sekä kontekstin. Sähköpostiviestien autenttisuuden säilyminen arkistoimalla ei ollut vastausten perusteella niin selkeää, kuin eheyden ja kontekstin säilyminen, sillä alle puolet vastaajista koki arkistoinnin säilyttävän sähköpostiviestien autenttisuuden. Ei samaa eikä eri mieltä olevien oli reilu kolmasosa vastaajista. Eheyden ja kontekstin osalta vastaajien kanta on erittäin selkeä, sillä kontekstin osalta 71 prosenttia ja eheyden osalta 78 prosenttia kokee arkistoinnin turvaavan ko. ominaisuuksia. (Kuvio 13)



Kuvio 13: Sähköpostiviestien autenttisuuden, eheyden ja kontekstin turvaaminen arkistoimalla.

Asiakirjajulkisuus sähköpostiviestien osalta toteutuu hyvin valtaosan vastaajista organisaatioissa. 60 prosenttia vastaajista koki asiakirjajulkisuuden toteutuvan hyvin tai erittäin hyvin, kun taas 12 prosenttia koki, ettei asiakirjajulkisuus toteudu täysin vaaditulla tavalla sähköpostiviestien osalta. (Kuvio 14)

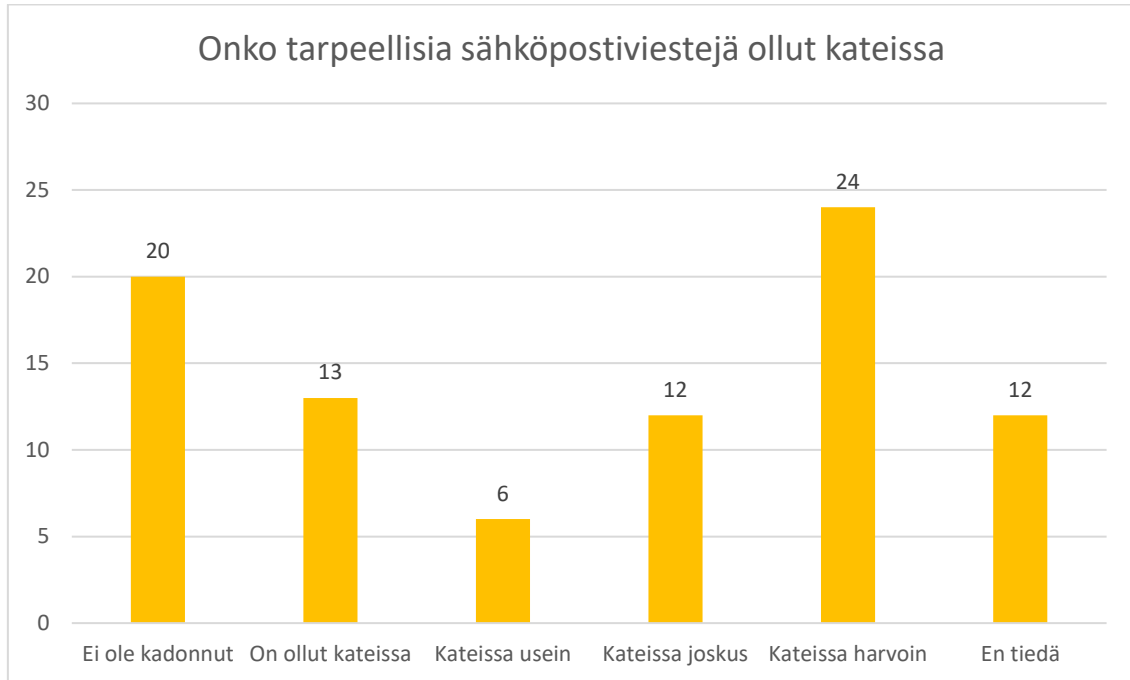
Asiakirjallista tietoa sisältävät sähköpostiviestit eivät vastausten perusteella ole täysin löydettävissä organisaatioissa. Peräti 41 prosenttia vastaajista kokee, että asiakirjallista tietoa sisältävät sähköpostiviestit eivät ole aina löydettävissä. Myös tärkeää tietoa häviää sähköpostiviestien mukana: 27 prosentin vastaajista mukaan sähköpostiviestien sisältämä tieto ei säily organisaatiossa. 44 prosenttia vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että sähköpostiviestien sisältämä tärkeä tieto saadaan säilymään organisaatiossa. (Kuvio 14)



Kuvio 14: Muiden asiakirjallisten ominaisuuksien (asiakirjajulkisuus, tiedon säilyminen, tiedon löydettävyys) toteutuminen.

Kartoitin tärkeiden sähköpostiviestien talteenoton onnistumista ja kadonneiden sähköpostiviestien kriittisyyttä myös avoimella kysymyksellä. Edellä mainitun löydettävyyttä mitanneen summamuuttujan tulos saa vahvistusta vastauksista,

sillä yli puolet 87 vastaajasta (55 kappaletta) kertoi, että tarvittavia sähköpostiviestejä on ollut organisaatiossa kateissa (kuvio 15).



Kuvio 15: Tarpeellisten sähköpostiviestien katoaminen organisaatiossa (n=87).

Avoimen kysymyksen vastausten perusteella kadonneista sähköpostiviesteistä on seurannut organisaatioissa etupäässä lisätyötä (28 mainintaa). Lisätyötä teettää etenkin kadonneen viestin tiedustelu vastaanottajalta tai pyynnöt lähettää viesti uudestaan (12 mainintaa). Vastaajat mainitsivat myös muun muassa tiedon etsimisen, tiedon uudelleen kokoamisen ja luomisen, asioiden selvittelyn ja tietohallinnon tekemän etsintä/palautustyön kadonneista sähköpostiviesteistä seuranneesta lisätyöstä. Asiankäsittelyn etenemiseen liittyviä ongelmia toi esille kolme vastaajaa. Kadonneet sähköpostiviestit ovat aiheuttaneet terästäytymistä sähköpostien käsittelyssä ainakin yhden vastaajan organisaatiossa. 9 vastaajaa totesi, ettei sähköpostiviestien katoaminen ole aiheuttanut mitään vakavia seurauksia tai isoa vahinkoa organisaatiossa.

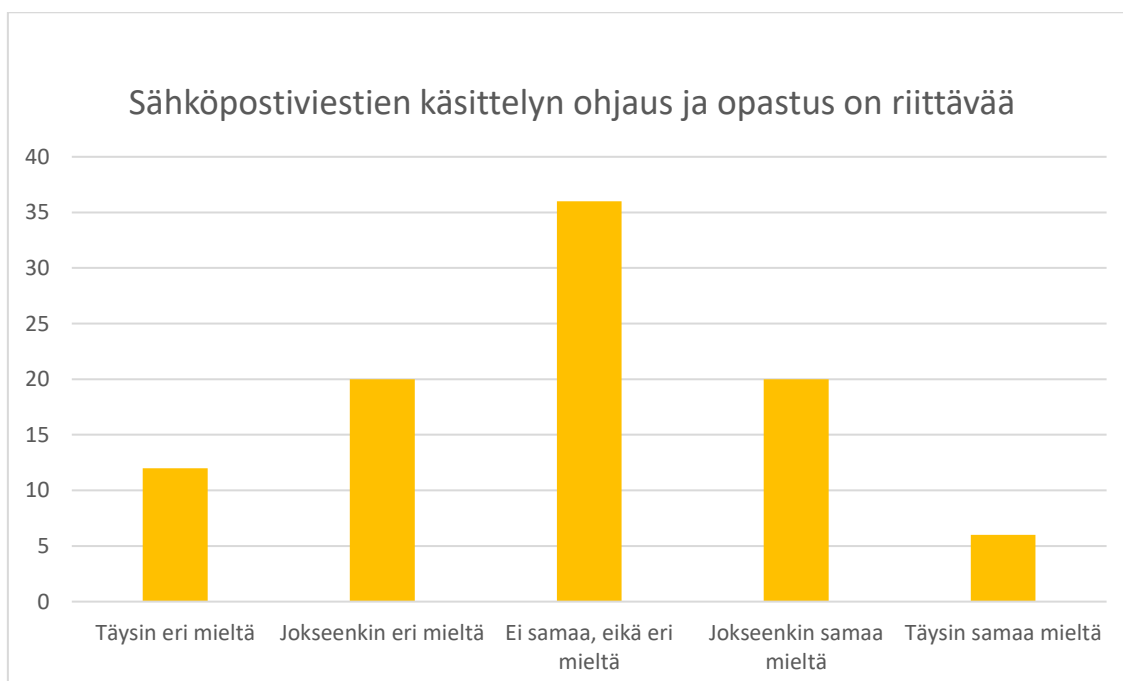
5.5 Sähköpostiviestien talteenoton edistäminen organisaatioissa

Neljäs tutkimuskysymyksenäni oli ”Kuinka sähköpostiviestien talteenottoa on pyritty edistämään organisaatiossa ja onko sillä ollut vaikutusta?”.

Sähköpostiviestien talteenottoon ja arkistointiin liittyvän ohjauksen ja opastuksen riittävyyttä tutkin summamuuttujalla ”Sähköpostiviestien käsittelyn ohjaus ja opastus on riittävää”. Sähköpostiviestien asianmukaisen käsittelyn edistämiseen liittyviä käytäntöjä kartoitin monivalintakysymyksellä.

Monivalinnan tarkentavassa avoimessa kysymyksessä vastaajat saivat tuoda esille muita käytäntöjä talteenoton edistämisen osalta. Sähköpostiviestien arkistoinnin ohjeistuksesta oli myös avoin kysymys.

Jopa kolmannes vastaajista oli sitä mieltä, etteivät sähköpostiviestien käsittelyn ohjeistus ja käytännöt eivät ole riittävästi tunnettuja tai omaksuttuja. Myös ei samaa, eikä eri mieltä olevien osuus oli suuri, 38 prosenttia. Vain noin neljännes vastaajista koki sähköpostiviestien käsittelyn ohjeistuksen ja opastuksen olevan kunnossa organisaatiossa. (Kuvio 16)



Kuvio 16: Summamuuttuja ”Sähköpostiviestien käsittelyn ohjaus ja opastus on riittävää” (n=94).

Sähköpostiviestien talteenoton ohjeistus- ja opastuskäytäntöjä kartoittavassa monivalinnassa 75 vastaajaa ilmoitti kuitenkin organisaatiolla olevan omaa ohjeistusta sähköpostiviestien käsittelyyn. 33 vastaajan organisaatiossa on omaa koulutusta ja kuusi vastaajaa kertoi käytettävän muualta hankittua koulutusta. 44 vastaajan organisaatioissa sähköpostiviestien käsittelyyn annetaan henkilökohtaista opastusta. 38 vastaajan organisaatiossa sähköpostiviestien käsittelyyn on määritetyt toimenpiteet tai linjaukset. 22 vastaajaa ilmoitti, että organisaatiolla ei ole erityisiä käytäntöjä sähköpostiviestien talteenoton edistämiseksi. Näistä viisi vastaajaa raportoi kuitenkin yhden tai useamman edellä mainituista ohjauksesta tai opastukseen liittyvästä toimenpiteestä organisaatiossaan.

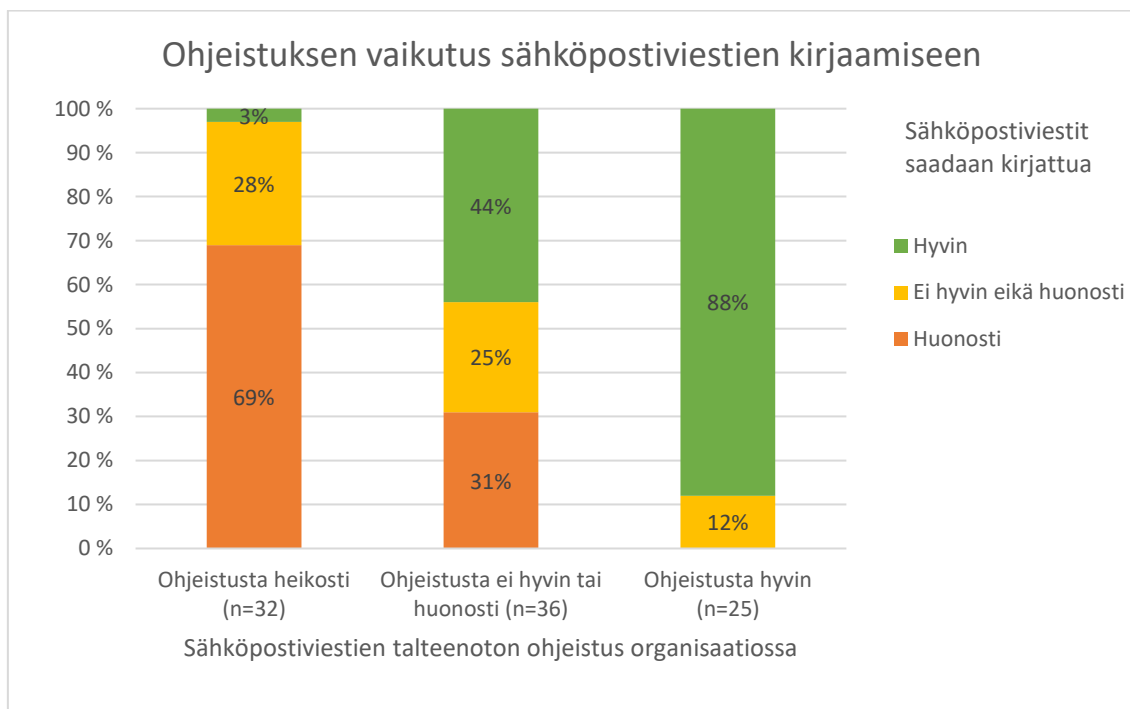
Osa vastaajista tarkensi sähköpostiviestien talteenottoon liittyvää ohjeistusta organisaatiossaan avoimessa vastauksessa kysymykseen ”Millaista ohjeistusta sähköpostiviestien arkistoinnista organisaatiossanne on annettu?”. Suurin osa vastanneista totesi sähköpostiviestien käsittelyn ohjeistuksen olevan osa arkistonmuodostussuunnitelmaa tai asiakirjahallinnan ohjeistusta (11 mainintaa). Myös samojen ohjeiden koskeminen niin paperisia asiakirjoja kuin sähköpostiviestejä oli yleinen vastaus (8 mainintaa). Kuusi vastaajaa kertoi sähköpostiviestien arkistoinnille olevan erikseen määritetyt ohjeet tai toimintatavat. Viisi vastaajaa mainitsi, että organisaatiossa ylipäänsä on jonkinlaisia ohjeita sähköpostiviestien käsittelyyn liittyen. Seitsemän vastaajaa kertoi, ettei sähköpostiviestien arkistointiin ole ohjeita.

Vastauksista löytyi myös tietoa, minkälaista ohjeistusta sähköpostiviestien talteenotosta ja arkistoinnista on organisaatiossa annettu. Tärkeät sähköpostiviestit ohjeistetaan tulostamaan paperille (3 mainintaa), sähköpostiviestit ohjataan toimittamaan kirjaamoon (4 mainintaa), käsittelijää ohjataan muuttamaan tiedostoformaatti arkistointikelpoiseksi (1 maininta) tai käsittelijää ohjeistetaan kirjaamaan tärkeät sähköpostiviestit (4 mainintaa).

Tutkin ristiintaulukoimalla, onko ohjeistuksen riittävyydellä vaikutusta sähköpostiviestien kirjaamiseen, talteenottoon asianhallintajärjestelmään tai arkistointiin. Analyysia varten yhdistin summamuuttujien ”täysin eri mieltä” ja

"jokseenkin eri mieltä" -kategoriat "huonosti" tai "heikosti" -kategorioiksi, sekä "täysin samaa mieltä" ja "jokseenkin samaa mieltä" -kategoriat "hyvin" -kategorioiksi.

Kuvio 17 kertoo sähköpostiviestien ohjeistuksen vaikutuksesta sähköpostiviestien kirjaamisen onnistumiseen. 88 prosenttia vastaajista, joiden organisaatiossa sähköpostiviestien talteenoton ohjeistusta on hyvin, koki että sähköpostiviestit saadaan kirjattua hyvin. Organisaatioissa, joissa ohjeistusta on heikosti, tulos oli lähes päinvastainen: liki 70 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että sähköpostiviestit kirjataan heikosti ja vain kolme prosenttia koki, että sähköpostiviestit kirjataan hyvin.

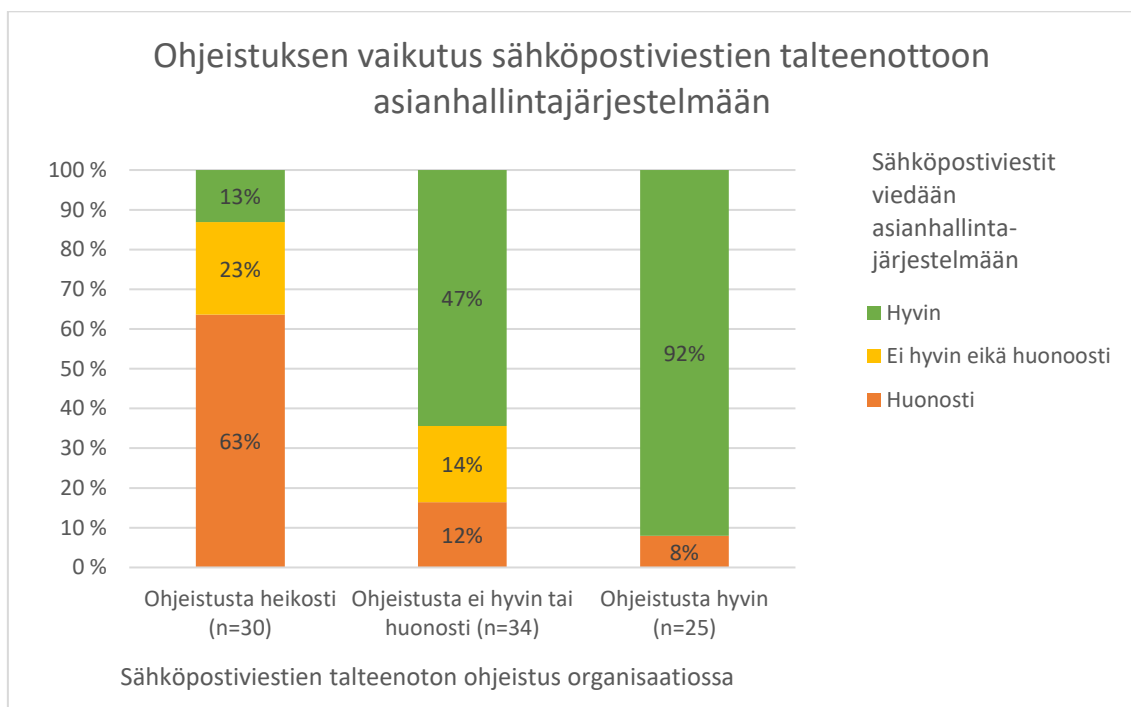


Kuvio 17: Sähköpostiviestien talteenoton ohjeistuksen vaikutus sähköpostiviestien kirjaamisen onnistumiseen (n=93).

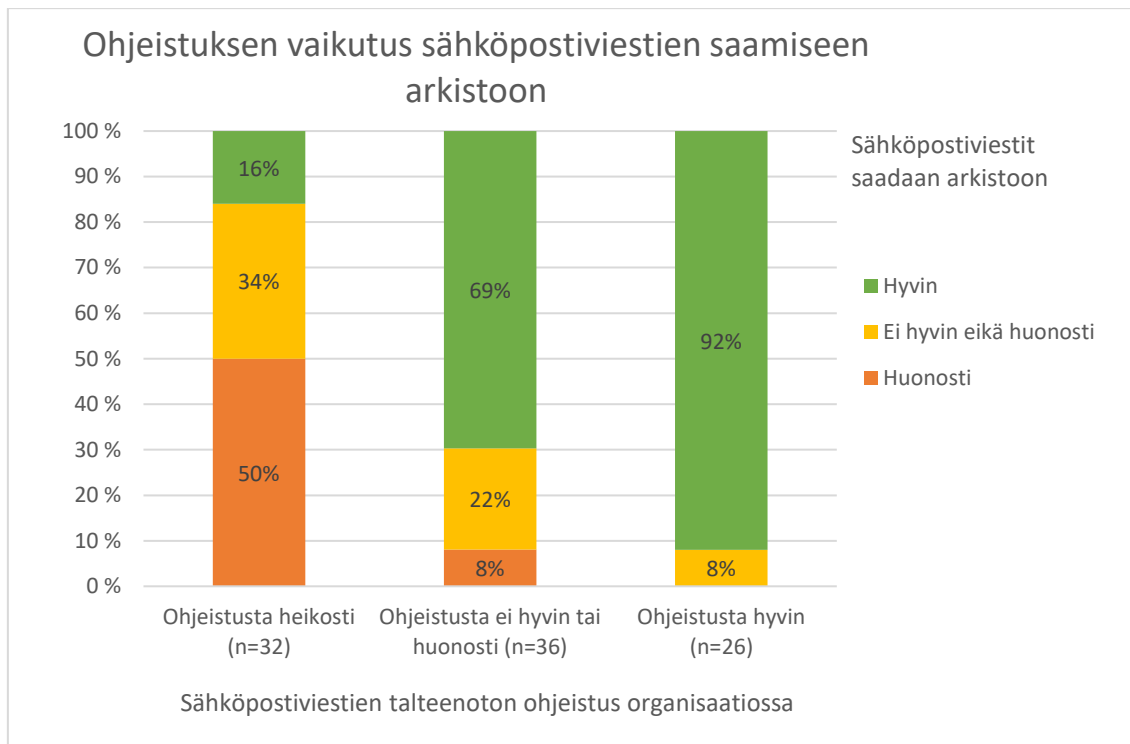
Sähköpostiviestien kirjaamisen ohjeistuksella sähköpostiviestien talteenottoon asianhallintajärjestelmään on samansuuntaiset vaikutukset (kuvio 18). Jopa 92 prosenttia vastaajista, joiden organisaatiossa ohjeistusta on hyvin, vastasi että sähköpostiviestit saadaan hyvin talteenotettua asianhallintajärjestelmään. 53

prosenttia vastaajista, joiden organisaatiossa ohjeistusta on heikosti, koki että sähköpostiviestit saadaan talteenotettua huonosti.

Myös sähköpostiviestien arkistoinnin osalta (kuvio 19) tulokset kertovat samaa: hyvin ohjeistusta omaavien organisaatioiden vastaajista 92 prosentin mukaan sähköpostiviestit saadaan hyvin. Myös vastaajien, jotka kokivat organisaatiossaan olevan ohjeistusta ei hyvin, eikä huonosti, kertoivat sähköpostiviestien arkistoitumisen onnistuvan pääosin hyvin (69% vastaajista). Huonosti ohjeistusta omaavien organisaatioiden vastaajista 50 prosenttia vastasi sähköpostiviestien päätyvän arkistoon huonosti.



Kuva 18: Sähköpostiviestien talteenoton ohjeistuksen vaikutus sähköpostiviestien viemiseen asianhallintajärjestelmään (n=89).



Kuvio 19: Sähköpostiviestien talteenoton ohjeistuksen vaikutus sähköpostiviestien saamiseen arkistoon (N=94).

Avoimeen kysymykseen muista käytännöistä sähköpostiviestien talteenoton edistämiseksi tuli yksittäisiä mainintoja käytännöistä. Yhdessä valtionhallinnon organisaatiossa on organisoitu kirjaamon sähköpostiviestien arkistointi verkkolevylle. Toisessa edistetään sähköpostiviestien tallentamista asianhallintajärjestelmään tilanteessa, jossa suoraa integraatiota ei vielä ole. Kunnallishallintoon kuuluvan organisaation vastaaja kertoo, että omaan sähköpostiin saapuva sähköpostiviesti ohjeistetaan lähettämään edelleen kirjaamoon kirjattavaksi. Toisessa kunnallishallinnon organisaatiossa pyritään vähentämään sähköpostin käyttöä ja etenkin virka-asioiden hoitoa ohjataan sähköpostista muihin kanaviin. Koulutuksen ja ohjauksen merkitys nousi esille parissa vastauksessa: Valtion aluehallinnon organisaatiossa käytänteitä ohjeistetaan paitsi asiakirjahallinnon ja arkistotoimen ohjeissa ja arkistonmuodostussuunnitelmassa, myös asiakirjahallinnon koulutuksessa. Kunnallishallintoon kuuluvassa organisaatiossa käytäntönä on ”jatkuva asennekasvatus ja koulutus”. Yhdessä julkisoikeudellisessa organisaatiossa on käynnissä dokumentinhallintaprojekti, jonka yhtenä tavoitteena on saada

työntekijät arkistoimaan sähköpostiviestit sähköiseen arkistoon suoraan sähköpostilaatikoistaan.

Kyselyn lopussa olleessa avoimessa vastauksessa muutama vastaaja oli kommentoinut organisaationsa ohjeistusta sähköpostiviestien osalta.

”Sähköpostiviestit ei ole ongelma hyvän ohjeistuksen vuoksi” jäi ainoaksi positiiviseksi maininnaksi tässä yhteydessä. Yksi vastaaja totesi lisäohjeistusta tarvittavan, sillä sähköpostiviestien määrä tulee hänen näkemyksensä mukaan vain kasvamaan. Muutama vastaaja kertoi, että kunnollista ohjeistusta sähköpostiviestien arkistoinnista ei organisaatiossa ole. Yhden vastaajan organisaatiossa ”ohjeet on, mutta harva niitä käyttää”. Ohjeistusta toivottiin myös Kansallisarkistolta: annetut ohjeistukset ja määräykset eivät ole riittäviä yhden vastaajan mielestä.

Eräs vastaajista aikoi kyselyn innoittamana uudistaa ohjeistuksen ja lisätä toimintaohjeeseen kappaleen sähköpostiviestien käsittelystä ja ymmärryksestä asiakirjalliseksi tiedoksi.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tässä luvussa kokoan yhteen edellisessä luvussa esiteltyt tutkimustulokset. Teen tutkimuksessa kerätyn aineiston perusteella johtopäätöksiä sähköpostiviestien merkityksestä ja käsittelykäytäntöjen toimivuudesta julkisen hallinnon organisaatioissa. Analyysin tukena käytän kirjallisuuskatsauksessa käsiteltyä tutkimustaustaa. Käyn myös läpi tutkimukseen liittyviä puutteita ja rajoitteita. Lisäksi pohdin sähköpostin ja sähköpostiviestien merkitystä organisaatioiden tiedonhallinnassa nyt ja tulevaisuudessa. Lopuksi esittelen aihepiiriin liittyviä jatkotutkimuksen mahdollisuuksia.

6.1 Yhteenveto ja johtopäätökset

Tutkin pro gradu -tutkielmassani sähköpostiviestien talteenottoa julkisen hallinnon organisaatioissa. Koska aihepiiristä ei ole paljoa edeltävää tutkimusta, kartoitin tutkielmassani yleisesti sähköpostin merkitystä organisaatioiden toiminnassa sekä organisaatioiden käytäntöjä sähköpostiviestien talteenottoon liittyen. Lisäksi selvitin asianhallinnan ammattilaisten näkemystä sähköpostiviestien talteenoton merkityksestä asiakirjallisten ominaisuuden säilymisen näkökannalta. Halusin myös tietää, millaisia käytäntöjä organisaatioilla on sähköpostiviestien talteenoton edistämiseksi ja käytäntöjen vaikutusta talteenoton toteutumiseen.

Kohdistin kyselytutkimukseni asianhallinnan ammattilaisille. Vastaajista suurin osa työskenteli kunnissa ja suurissa organisaatioissa. Vastaajat työskentelivät ensisijaisesti asianhallinnassa tai arkistotehtävissä.

Kyselyn vastausten perusteella asiakirjallista tietoa sisältäviä sähköpostiviestejä käsitellään suomalaisissa julkisen hallinnon organisaatioissa runsaasti. Tulos on linjassa aiemmissä tutkimuksissa esille tuotuihin työsähköpostin määriin: työntekijät käsittelevät kymmeniä sähköpostiviestejä päivittäin (Fallows 2002, Fisher ym. 2006, Franssila ym. 2014).

Asianhallinnan ammattilaiset tunnistavat tulosten mukaan sähköpostiviestien asiakirjallisen luonteen hyvin. Työntekijät puolestaan tunnistavat tärkeät sähköpostiviestit asiakirjoiksi vain kohtalaisesti. Samanlaisia huomioita ovat esittäneet mm. Allman (2005) ja Meijer (2002). Allmanin mukaan käyttäjät eivät tiedä tai pysty ennakoimaan, mitkä sähköpostiviestit tulisi säilyttää. Arkistolain mukainen määritelmä arkistoon kuuluvista julkisen hallinnon asiakirjoista on kuitenkin todella selkeä: arkistoon kuuluvat arkistonmuodostajalle sen tehtävien johdosta saapuneet tai sen toiminnan yhteydessä syntyneet asiakirjat. Jos sähköpostiviestejä ei tunnisteta arkistoon kuuluviksi asiakirjoiksi, ongelma lienee yleisessä asiakirjan käsitteen tunnistamisessa ja organisaation käytännöissä ja ohjauksessa asiakirjojen käsittelyn osalta.

Asianhallinnan ammattilaiset näkivät sähköpostiviestit tärkeänä osana organisaation toiminnan todennettavuuden ja taltioinnin kannalta. Sähköpostitse käsitellään hyvin monenlaisia asioita ja asiakirjatyypppejä. Sähköpostitse tulevien asiakirjojen merkityksen nähtiin myös kasvavan tulevaisuudessa. Sähköpostin merkitys työvälteenä on tutkimusten mukaan kasvanut jatkuvasti (esim. Fallows 2002, Seow ym. 2005) ja se koetaan olennaiseksi työvälteeneksi. Sähköpostiviesteillä on Suomessa myös lainmukainen status julkisen hallinnon asiakirjana.

Asiakirjallista tietoa sisältävät sähköpostiviestit viedään pääsääntöisesti asianhallintajärjestelmään ja/tai tulostetaan paperille. Pitkäaikaissäilytyksen osalta valtaosa säilytti sähköpostiviestit joko vain paperilla tai osin paperilla ja osin sähköisesti.

Vastaajat kokivat, että tärkeitä sähköpostiviestejä jää organisaatioissa kirjaamatta ja arkistoimatta. Tulosten perusteella organisaatioissa, joissa sähköpostiviestien kirjaamisesta ja/tai arkistoinnista vastaa kirjaaja tai muu asianhallinnan ammattilainen, sähköpostiviestit saadaan paremmin kirjattua ja arkistoitua kuin organisaatioissa, joissa vastuu on henkilöllä, jolle sähköpostiviesti saapuu. Etenkin sähköpostiviestin kirjaamisen toteutuminen näyttää vaarantuvan, mikäli kirjaamisvelvollisuus on henkilöllä, jolle sähköpostiviesti saapuu. Keskitetty kirjaaminen näyttäisi siis edistävän sähköpostiviestien talteenottoa.

Sähköpostiviestien vieminen asianhallintajärjestelmään toteutuu vastausten perusteella hyvin, jos sähköpostiviestien vieminen asianhallintajärjestelmään on helppoa. Mitä vaikeammaksi vastaajat kokivat sähköpostiviestien asianhallintajärjestelmään viemisen, sitä heikommin viestejä otettiin talteen asianhallintajärjestelmään.

Sähköpostiohjelman integrointi asianhallintajärjestelmään lisää jonkin verran sähköpostiviestien asianhallintajärjestelmään talteenottoa. Yksi tekijä tähän voi olla se, että sähköpostiviestien vieminen asianhallintajärjestelmään koetaan useammin helpoksi organisaatioissa, joissa sähköpostiohjelma on integroitu asianhallintajärjestelmään. Sähköpostiviestien talteenoton työläyden ja talteenottoprosessin vaikeuden tai monimutkaisuuden on oletettu heikentävän sähköpostiviestien talteenottoa myös muissa tutkimuksissa (Seow ym. 2005, Henttonen & Kettunen 2011). Sähköpostiviestien kirjaamisprosessin sujuvuuteen ja helppouteen on siis syytä kiinnittää huomiota.

Työ- ja henkilökohtaisen sähköpostin käytön rajat eivät ole vastaajien mukaan selkeitä organisaatioissa. Vastauksissa korostui ”ei samaa, eikä eri mieltä” vastanneiden osuus (48 prosenttia), sekä kummankin ääripään vastausten niukkuus. Tästä voi päätellä, että organisaatioissa ei ole selkeitä käytäntöjä tai vastaajilla ei ole selkeää näkemystä siitä, mihin työsähköpostilaatikkoa käytetään.

Organisaation toiminnan kannalta tärkeiden sähköpostiviestien säilyttäminen työntekijän omassa sähköpostilaatikossa puolestaan ei ole hyväksyttyä vastaajien mielestä. Tämän tuloksen perusteella voidaan olettaa, että sähköpostiviestien merkitys ja sähköpostiviestien asianmukaisen käsittelyn tarve on tunnistettu vahvasti organisaatioissa ainakin asianhallinnan ammattilaisten osalta. Tuloksiin on kuitenkin suhtauduttava varauksella, sillä näiden mittareiden reliabiliteettikertoimet olivat heikohkot.

Työntekijän lähtiessä käytännöt sähköpostiviestien talteenoton varmistamiseen ovat ensisijaisesti lähtevän työntekijän vastuulla. Noin puolet vastaajista kertoi, että työntekijän sähköpostilaatikko hävitetään työntekijän lähdettyä, joten tärkeiden sähköpostiviestien talteenoton varmistaminen on tarpeellinen toimenpide. Sähköpostiviestien käsittelykäytännöt työntekijän lähtiessä eivät

kuitenkaan ole selkeitä läheskään kaikissa organisaatioissa: viidesosa vastaajista ei tiennyt, mitä sähköpostilaatikolle ja sähköpostiviesteille tapahtuu työntekijän lähtiessä organisaatiosta.

Sähköpostiviestien talteenoton nähdään turvaavan sähköpostiviestin autenttisuuden, eheyden ja kontekstin säilymistä. Viestien arkistoinnin nähdään myös edistävän asiakirjajulkisuuden toteutumista. Tulokset vastaavat muun muassa Bourdezin (2006) ja Meijerin (2002) näkemyksiä sähköpostiviestien talteenoton tarpeellisuudesta. Tulokset olivat varsin odotusten mukaiset, tosin autenttisuuden, eheyden ja kontekstin säilymisen osalta tuloksiin on syytä suhtautua kriittisesti mittareiden reliaaabeliuden heikkouden vuoksi.

Organisaation kannalta olennainen tieto ei sähköpostiviestien osalta säily täysin organisaatiossa. Asiakirjallista tietoa sisältävät sähköpostiviestit eivät ole aina löydettävissä ja valtaosassa organisaatioita tärkeitä viestejä on ollut joskus hukassa.

Sähköpostiviestien käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käytäntöjen jalkauttaminen ovat vastaajien mukaan organisaatioissa jokseenkin heikolla tolalla. Vaikka organisaatioissa on erilaisia käytäntöjä sähköpostiviestien talteenoton edistämiseen, vain noin neljäsosan vastaajista mukaan omassa organisaatiossa ohjausta ja opastusta on edes jokseenkin riittävästi. Yleisimmät opastuksen muodot ovat organisaation oma ohjeistus sekä sähköpostiviestien käsittelyyn määritetyt toimenpiteet tai linjaukset. Ohjauksen ja opastuksen tarpeellisuus on tunnistettu jo JHS 156 -suosituksessa (2012), joka ohjaa suunnittelemaan sähköpostiviestien ja liiteasiakirjojen käsittelyyn liittyvät menettelytavat. Myös valtionhallinnon sähköpostien käsittelyohjeessa (2005) kehoitetaan luomaan sähköpostiviestien käsittelyohje ja käyttöpolitiikka, jotka sisältävät menettelytavat sähköpostiviestien kirjaamiseen ja arkistointiin. Toisaalta, Seow ym. (2005) mukaan työntekijöiden jättäminen pelkästään kirjallisen ohjeistuksen varaan ei tuota välttämättä hyvää lopputulosta, sillä väärinymmärrysten ja väärin toimintatapojen omaksumisen riski on suuri.

Ohjeistuksella ja opastuksella on tulosten valossa kuitenkin varsin suuri merkitys sähköpostiviestien kirjaamiseen, talteenottoon ja arkistointiin. Organisaatioissa, joissa ohjeistusta on hyvin, sähköpostiviestien asianmukainen

käsittely toteutuu merkittävästi paremmin verrattuna organisaatioihin, joissa ohjeistusta ”ei ole hyvin tai huonosti” tai etenkin organisaatioihin, joissa ohjeistusta on heikosti. Myös organisaatioissa, joissa oli ohjeistusta ”ei hyvin eikä huonosti” sähköpostiviestit saatiin vastaajien mukaan kirjattua, talteenotettua ja arkistoitua huomattavasti paremmin kuin organisaatioissa, joissa ohjeistusta on heikosti.

Tulos vastaa Bantin (2008) näkemystä: jotta käyttäjät pystyvät tekemään sähköpostiviestien arvonmääritystä, on organisaation laitettava resursseja koulutukseen. Ohjauksen ja opastuksen merkitys sähköpostiviestien asianmukaisen talteenoton edistäjänä on tunnistettu myös muualla: Khanin ja Blairin tutkimuksessa (2003, tässä Bantin 2008, 215) koulutus nähtiin välttämättömänä sähköpostiviestien hallinnan kannalta ja Khanin jatkotutkimuksessa (2005; tässä Bantin 2008, 2016) toimintatapojen luominen ja kouluttaminen koettiin erittäin tärkeiksi keinoiksi sähköpostiviestien hallinnan parantamisessa.

Tutkimukseni tulosten perusteella organisaatioiden kannattaa luoda sähköpostiviestien kirjaamisen ja talteenoton edistämiseksi mahdollisimman yksinkertainen ja helppo prosessi, jotta sähköpostiviestien asianmukainen käsittely ei jää toteutumatta ainakaan prosessin haastavuuden vuoksi. Keskitetty kirjaaminen, eli asiakirjojen kirjaaminen ja talteenotto kirjaajan tai muun asianhallinnan ammattilaisen kautta, näyttäisi edesauttavan sähköpostiviestien talteenottoa. Lisäksi tulosten perusteella organisaatioiden kannattaa panostaa työntekijöiden koulutukseen ja ohjeistukseen, jotta sähköpostiviestien asiakirjallinen luonne ja merkitys organisaation toiminnan kannalta tunnistettaisiin ja että sähköpostiviestien käsittelyprosessi olisi työntekijöille selkeä ja mahdollisimman yksiselitteisesti ymmärretty.

6.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan validiteetin ja reliabiliteetin avulla. Validiteetti kertoo, onko onnistuttu tutkimaan sitä mitä on tarkoitus tutkia. Validiteetti voidaan jakaa kahteen osaan: ulkoiseen validiteettiin, joka kertoo tutkimuksen yleistettävyydestä ja sisäiseen validiteettiin, eli tutkimuksen omaan

luotettavuuteen. (Metsämuuronen 2003, 35.) Validiteetti on varmistettava huolellisella suunnittelulla, tarkoin harkitulla tiedonkeruulla ja harkiten laaditulla tutkimuslomakkeella. Perusjoukon tarkka määrittely, edustava otos ja korkea vastausprosentti lisäävät tutkimuksen validiutta. (Heikkilä 2014, 27.)

Tämän tutkimuksen ongelmia ovat näytteen pienuus sekä kysymysten asettelu. Tutkimuksen vastaajamäärä oli pieni (95 vastaajaa), joten tulosten yleistettävyyden on heikko. Myös vastaajien kuntapainotteisuus voi vaikuttaa tuloksiin. Kyselyyn saivat vastata henkilöt, jotka halusivat kyselyyn osallistua, joten jakauma ei edusta tasaisesti julkisen hallinnon organisaatioiden asiakirjahallinnon ammattilaisia. Koska tutkimukseni oli kartoittava tutkimus, en kokenut tutkimuksen ulkoisen validiteetin olevan erityisen olennainen asia, sillä tarkoituksena ei ollut saada yleistettäviä tuloksia. Vastaajia ei myöskään kontrolloitu mitenkään. Sähköisen lomakkeen on voinut täyttää kuka tahansa ja sama henkilö on voinut täyttää lomakkeen useita kertoja. Tuloksen luotettavuutta olisi voinut pyrkiä parantamaan esimerkiksi pyytämällä kiinnostuneita osallistujia ilmoittamaan sähköpostiosoitteensa, jota kautta vastaaja olisi saanut yksilöllisen linkin.

Lomakkeen kysymyksenasettelut paljastuivat jälkikäteen monin tavoin ongelmallisiksi. Avointen kysymysten kohdalla kysyin usein kahta asiaa samaan vastaukseen. Tämä sekoitti vastaajia vastaamaan vain toiseen kysymykseen. Myös avointen kysymysten analysointi oli haastavaa, kun vastauksista piti poimia kahden asian vastaukset samasta tekstistä. Osassa summamuuttujista mittarin reliabiliteetti osoittautui jälkikäteen ongelmaksi. Kyselylomakkeen huolellisempi etukäteistestaus ja testitulosten alustava analysointi olisi voinut auttaa muotoilemaan lomaketta ja mittareita paremmin. Tutkimuksen sisäinen validiteetti ei siis ollut erityisen hyvä.

Kirjaamisen ja arkistoinnin vastuuhenkilöä kartoittaneissa kysymyksissä en ollut määritellyt, mitä vastuu kirjaamisesta tai arkistoinnista tarkoittaa: vastaajat ovat voineet vastata vastuuhenkilöksi henkilön, jolle asiakirja saapuu tapauksessa, jossa kyseisen henkilön vastuulla on viedä sähköpostiviesti asianhallintajärjestelmään, tai tapauksessa, jossa kyseisen henkilön vastuulla on esimerkiksi toimittaa sähköpostiviesti kirjattavaksi kirjaamoon.

Muutamissa lopun avoimissa vastauksissa tuotiin esille, että asiakirjan asianhallintaan kirjaaminen ja arkistointi ovat eri asioita ja toivottiin, että arkistoinnin käsitettä olisi kyselyn osalta selkeytetty. Asianhallintajärjestelmä myös käsitetään eri organisaatioissa eri tavoin. Yhdessä vastauksessa tuotiin esille, että asianhallintajärjestelmällä tarkoitetaan organisaatiossa hallintodiaaria ja substanssilla on omat asianhallintajärjestelmänsä. Käsitteiden määrittely ei siis ollut selkeää ja eri vastaajat ovat voineet tulkita esimerkiksi arkistoinnin käsitettä oman organisaationsa kontekstista eri tavoin, kuin olen olettanut käsitteen tulkittavan.

Myös sähköpostiviesti asiakirjana oli huonosti määritelty käsite, sillä vaikka itse sähköpostiviesti voi olla asiakirja, sähköpostiviesti voi myös olla saate varsinaiselle asiakirjalle, joka tulee sähköpostiviestin liitetiedostona. Tällaisissa tapauksissa itse sähköpostiviestiä ei välttämättä mielletä asiakirjaksi ja vastaukset ovat voineet olla sen mukaisia.

Reliabiliteetti tarkoittaa tulosten tarkkuutta: tulokset eivät saa olla sattumanvaraisia ja tutkimus tulee olla toistettavissa samanlaisin tuloksin (Heikkilä 2014, 28). Mittareiden osalta mittareiden toistettavuutta voidaan mitata reliabiliteettikertoimella, joka kertoo mittarin sisäisestä yhtenäisyydestä (Metsämuuronen 2003, 44).

Tutkin tutkimuksen summamuuttujien reliabiliteettia laskemalla summamuuttujille Cronbachin alfa-arvon. Cronbachin alfa on matemaattinen laskukaava, jossa tarkastellaan puolitetun mittarin puoliskojen välistä korrelaatiota (Metsämuuronen 2003, 44). Yleisesti ottaen alfa-arvon tulisi olla yli 0,7, mutta joskus joudutaan tyytymään alhaisempiin lukemiin (Alkula ym. 2002, 99). Taulukko 1 osoittaa, että suurin osa summamuuttujista sai alfa-arvon, joka ylittää 0,7. Tässä tutkimuksessa olen hyväksynyt alfa-arvot, jotka ylittävät 0.6. Tämä raja on hyväksyttävä muun muassa Nunnally & Bernsteinin (1994, tässä Metsämuuronen 2003, 47) mukaan.

Taulukossa 2 on summamuuttujien alfa-arvot. Eheyttä ja kontekstia kuvaavat summamuuttujat saivat erittäin heikot alfa-arvot (eheys $\alpha = .237$ ja konteksti $\alpha = .411$) joten summamuuttujien antamien tulosten voidaan olettaa olevan korkeintaan etäisesti suuntaa-antavia. Alle 0.6 alfa-arvoja on kolmessa

summamuuttujassa: utenttisuutta kuvaava summamuuttuja sai alfa-arvoksi $\alpha=.535$, työ- ja henkilökohtaisen sähköpostin käytön rajoja kuvaava summamuuttujan alfa-arvo oli $\alpha=.562$ ja sähköpostiviestien säilyttämistä työntekijän sähköpostilaatikossa kartoittavan summamuuttujan alfa-arvo oli $\alpha=.556$. Näiden summamuuttujien osalta voidaan olettaa, etteivät mittarit kuvaa riittävän luotettavasti tutkittavaa asiaa.

Taulukko 2: Cronbachin alfa-arvot summamuuttujittain	
Organisaation toimintaan liittyvä sähköpostiviesti on asiakirja	$\alpha=.702$
Toiminnan kannalta olennaisia sähköpostiviestejä on paljon	$\alpha=.848$
Sähköpostiviestit tunnistetaan asiakirjoiksi	$\alpha=.811$
Asiakirjallista tietoa sisältävät sähköpostiviestit kirjataan	$\alpha=.828$
Asiakirjallista tietoa sisältävät sähköpostiviestit saadaan arkistoon	$\alpha=.828$
Asiakirjallista tietoa sisältävät sähköpostiviestit saadaan talteenotettua asianhallintajärjestelmään	$\alpha=.830$
Sähköpostiviestien vieminen asianhallintajärjestelmään on helppoa	$\alpha=.792$
Tärkeitä sähköpostiviestejä voi säilyttää omissa sähköpostilaatikoissa	$\alpha=.556$
Työ- ja henkilökohtaisen sähköpostin käytön rajat ovat selkeät	$\alpha=.562$
Sähköpostiviestien sisältämä olennainen tieto säilyy organisaatiossamme	$\alpha=.762$
Asiakirjallista tietoa sisältävät sähköpostiviestit ovat aina löydettävissä	$\alpha=.748$
Arkistointi säilyttää sähköpostiviestien kontekstin	$\alpha=.411$
Arkistointi säilyttää sähköpostiviestien autenttisuuden	$\alpha=.535$
Arkistointi säilyttää sähköpostiviestien eheyden	$\alpha=.237$
Asiakirjajulkisuus toteutuu sähköpostiviestien osalta	$\alpha=.665$
Sähköpostiviesteillä on merkitystä organisaation toiminnan taltioinnissa	$\alpha=.654$
Sähköpostiviesteillä on merkitystä organisaation toiminnan todennettavuuden kannalta	$\alpha=.695$
Sähköpostiviestien käsittelyn ohjaus ja opastus on riittävää	$\alpha=.806$

6.3 Pohdinta ja jatkotutkimuksen mahdollisuudet

Sähköposti on ainakin toistaiseksi kasvattanut jatkuvasti suosiotaan työvälineenä. Sähköpostiviestien määrät ovat vuosi vuodelta kasvaneet ja myös julkisen hallinnon asioiden käsittelyä hoidetaan yleisesti sähköpostitse. Jää nähtäväksi, jatkaako sähköposti voittokulkuaan vai siirtyykö viestintä ja asiointi sähköisiin asiointijärjestelmiin ja erilaisiin yhteistyöskentelyn mahdollistaviin alustoihin.

Sähköpostiviestit korvaavat perinteisesti paperilla kulkeneita asiakirjoja. Nopean ja helppokäyttöisen sähköpostin suosio on helppoa ymmärtää: viestien välitykseen ei kulu useita vuorokausia, kuten paperipostilla, sähköpostiviestien säilyttäminen on helppoa sähköpostiohjelmassa ja sähköpostiohjelma on oletuksena yhtenä työskentelyvälineenä todennäköisesti kaikissa asiakirjoja tuottavassa organisaatiossa. Sähköpostiviestit eivät kuitenkaan välttämättä helpota asioiden käsittelyä kirjaamisen ja arkistoinnin näkökulmasta. Jos tärkeät sähköpostiviestit jäävät työntekijöiden sähköpostilaatikoihin, sähköpostista on pidemmällä aikavälillä enemmän haittaa kuin hyötyä.

”Hataralla pohjalla tämä sähköpostiviestien hallinta ja arkistointi/perehtyneisyys”, totesi eräs vastaajista viimeisessä avoimessa kysymyksessä. Sähköpostiviestien määrän lisääntyessä on ensiarvoisen tärkeää, että koko organisaatiossa tunnustetaan sähköpostiviestien asiakirjallinen luonne ja että asianhallinnan ammattilaisilla on näkemys siitä, millaista tietoa sähköpostitse organisaatiossa kulkee. Kun Kansallisarkisto on antanut ohjeistusta sähköpostiviestien käsittelystä jo yli kymmenen vuotta sitten, vaikuttaa erikoiselta, etteivät käytännöt sähköpostiviestien hallinnan suhteen ole välttämättä kovinkaan selkeitä organisaatioissa. Asiakirjahallinnon ja arkistoinnin parissa on voitu jättäytyä perinteisten paperiasiakirjojen maailmaan. Nopeasti edenneen sähköisen asioinnin kehittymisen myötä reagointi sähköpostitse saapuvien asiakirjojen käsittelyyn siten voi olla jälkikäteistä. Tämä voi asettaa haasteita asiakirjahallinnan kannalta tarpeellisten toimintatapojen juurruttamiseen, mikäli työntekijät ovat luoneet vahvat omat käytännöt sähköpostiviestien käsittelyyn ja hallintaan.

Sähköpostiviestit voivat olla pelkkä siirtymävaihe paperisesta maailmasta kohti digitaalista. Sähköiset asiointikanavat (esimerkiksi sähköiset lomakkeet ja sähköiset substanssitoimintojen järjestelmät) ovat digitalisaation ytimessä ja ne tarjoavat paitsi syntysähköistä, helpommin käsiteltävää tietoa, myös mahdollisuuden kirjaamisen ja arkistoinnin automatisointiin. Sähköisissä järjestelmissä käsiteltävä tieto voidaan myös kokea enemmän organisaation tiedoksi, kuin käsittelijän tiedoksi ja tieto voi olla paremmin saatavilla heille, jotka kyseisen tiedon kanssa työskentelevät.

Tämä tutkimus antaa suuntaa asianhallinnan ammattilaisten näkemyksistä sähköpostiviestien talteenottoon liittyvien käytäntöjen ja haasteiden osalta. Koska sähköpostiviestien käsittelystä suomalaisissa organisaatioissa on toistaiseksi vain vähän tutkimusta, aiheesta voisi tehdä runsaasti jatkotutkimusta. Asianhallinnan kannalta mielekkäitä lähestymistapoja olisi esimerkiksi tutkia, millaisia haasteita työntekijöillä on olennaisten sähköpostiviestien tunnistamisessa tai kuinka tietoturva toteutuu sähköpostitse kulkevien asiakirjojen osalta. Automatiikan ja keinoälyn yleistyessä voisi olla myös kiinnostavaa tutkia automatisoinnin mahdollisuuksia sähköpostiviestien käsittelyssä. Laadullinen tutkimus sähköpostiviestien talteenoton ongelmista voisi selvittää paremmin juurisyitä sähköpostiviestien käsittelyn epäonnistuessa. Asianhallinnan ammattilaisten näkemys sähköpostitse kulkevien asiakirjojen tulevaisuudesta digitalisaation aikakaudella on myös ajankohtainen aihe.

LÄHTEET

- Adam, R. 2002. Is e-mail addictive?. *Aslib Proceedings* 54 (2), 85–94.
- Alkula, T. Pöntinen, S. & Ylöstalo, P. 2002. Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. 1.–4. painos. Juva: Bookwell Oy.
- Allman T. 2005. Email Retention: Time for a New Approach. AIMM, October 2005. <http://www.aiim.org/Infonomics/ArticleView.aspx?id=30580> (käytetty 10.8.2011).
- Arkistolaki 23.9.1994/831.
- Asiakirjojen ja tietojen rekisteröinti asiankäsittelyjärjestelmissä tai asiakirjarekistereissä. 2003. Määräys ja ohje. Helsinki: Arkistolaitos.
- Bantin, P. 2008. Understanding data and information systems for recordkeeping. London: Facet.
- Boudrez, F. 2006. Filing and archiving e-mail. http://www.expertisecentrumdavid.be/docs/filingArchiving_email.pdf (käytetty 29.9.2014).
- Capra, R. Khanova, J. & Ramdeen, S. 2013. Work and personal e-mail use by university employees: PIM practices across domain boundaries. *Journal of the American Society for Information Science & Technology* 64 (5), 1029–1044.
- Fallows, D. 2002. Email at work. <http://www.pewinternet.org/2002/12/08/email-at-work/> (käytetty 12.12.2014).
- Fisher, D. Brush A.J. Gleave E. & Smith M. 2006. Revisiting Whittaker & Sidner’s “Email Overload” Ten Years Later. <http://research.microsoft.com/apps/pubs/default.aspx?id=69394> (käytetty 29.9.2014)
- Franssila, H. Okkonen, J. & Savolainen, R. 2014. Tietotyön informaatioergonomian arviointi- ja kehittämismenetelmä. TRIM Research Reports 15. Tampere: Tampereen yliopisto.

- Garrido, B. 2008. Organising electronic documents: the user perspective. *Records Management Journal* 18 (3), 108–193.
- Goethals, A. & Gogel, W. 2001. Reshaping the repository: The challenge of email archiving. 7th International Conference on Preservation of Digital Objects (iPRES20100) Vienna: Austrian Computer Society (OCG), 71–76.
- Gunnlaugsdottir, J. 2008. Registering and searching for records in electronic records management systems. *International Journal of Information Management* 28 (4), 293–304.
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Henttonen, P. & Kettunen K. 2011. Functional classification of records and organizational structure. *Records Management Journal* 21 (2), 86–103.
- Järvinen, P. 2000. Sinulle on sähköpostia – sähköpostin tehokäyttö. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Kansallisarkisto: Strategia 2020.
<<https://www.arkisto.fi/fi/kansallisarkisto/strategia-2>> (käytetty 4.9.2018).
- Kielitoimiston sanakirja
<<http://www.kielitoimistonsanakirja.fi/netmot.exe?motportal=80>> (käytetty 16.1.2015).
- Laki sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13.
- Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621.
- Lehto & Sutela. 2008. Työolojen kolme vuosikymmentä. Työolotutkimusten tuloksia 1977–2008. Helsinki: Tilastokeskus.
- Lybeck, J. ym. 2006. Arkistot yhteiskunnan toimiva muisti. Asiakirjahallinnon ja arkistotoimen oppikirja. Helsinki: Arkistolaitos.
- Mason, S. 2008. Archiving and storing e-mails – The legal and practical issues. *Computer Law & Security Review* 24 (2), 176–180.
- Meijer, A. 2001. Accountability in an Information Age: Opportunities and Risks for Records Management. *Archival Science* 1 (4), 361–372.

- Metsämuuronen, J. 2003. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. 2. uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Nurminen, J. 2015. Hillary Clinton sähköpostikohusta: Halusin päästä helpolla. Yle Uutiset 10.3.2015. <<https://yle.fi/uutiset/3-7858648>> (käytetty 29.9.2018).
- Nyblin, K. 2004. Työelämän sähköposti. Hämeenlinna: Karisto Oy.
- Park, E. & Zwarich, N. 2008. Canadian government agencies develop e-mail management policies. *International Journal of Information Management* 28 (6), 468–473.
- Pennock, M. 2006. Curating E-Mails: A Life-cycle Approach to the Management and Preservation of E-mail Messages. DCC Digital Curation Manual.
- Seow, B. Chennupati, K. & Foo, S. 2005. Management of e-mails as official records in Singapore: a case study. *Records Management Journal* 15 (1), 43–57.
- SFS-ISO 15489-1: Tieto ja dokumentointi. Asiakirjahallinto. Osa 1: Yleistä. 2007. Helsinki: Suomen Standardoimisliitto SFS.
- Shipman, A. 2002. Managing e-mail and e-commerce records. *Records Management Journal* 12 (3). 98–102.
- Sähköisten asiakirjallisten tietojen käsittely, hallinta ja säilyttäminen (SÄHKE2). 2009. Määräys. Helsinki: Arkistolaitos.
- Säävälä, H. 2015. Liikenneministeri Berner teki Hillary Clintonit – lähetti virkasähköpostia yksityissähköpostistaan. Yle Uutiset 22.10.2015. <<https://yle.fi/uutiset/3-8401516>> (käytetty 29.9.2018).
- VAHTI 2/2005: Valtionhallinnon sähköpostien käsittelyohje. 2005. Helsinki: Valtionvarainministeriö.
- Voutilainen, T. 2007. Sähköpostiasioinnin sääntely ja ongelmat viranomaistoiminnassa. *Lakimies* 1/2007. 7–85.
- Whittaker, S. & Sidner, C. 1996. Email overload: exploring personal information management of e-mail. *Proceedings of the SIGCHI Conference on human factors in computing systems. CHI '96*. 276–283.

LIITE 1: KYSELYLOMAKE JA SAATEKIRJE

E-lomake - Kysely sähköpostien arkistoinnista

Page 1 of 4

Kysely sähköpostien arkistoinnista

Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 14.1.2016 22.00 ja päättyy 15.2.2016 23.59

Tämän kyselyn tarkoituksena on kerätä tietoa sähköpostiviestien arkistoinnin toteutumisesta ja sähköpostiviestien arkistoinnin haasteista suomalaisissa julkisen sektorin organisaatioissa. Kysely on osa Tampereen yliopiston Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median tutkimusohjelman gradua.

Kyselyn vastaukset käsitellään nimettöinä ja luottamuksellisesti. Yksittäistä vastaajaa ei voi tunnistaa tuloksista.

Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 15 - 20 minuuttia. Vastaathan kaikkiin kohtiin ja muista lähettää lopuksi vastauksesi.

Taustatietoja

Organisaationne ala	<input type="radio"/> kunnallishallinto <input type="radio"/> valtion keskushallinto <input type="radio"/> valtion aluehallinto <input type="radio"/> valtion paikallishallinto <input type="radio"/> tuomioistuin <input type="radio"/> kirkollishallinto <input type="radio"/> julkisoikoudellinen laitos tai julkista tehtävää hoitava yhteisö <input type="radio"/> muu
---------------------	--

Organisaationne koko	<input type="radio"/> alle 10 työntekijää <input type="radio"/> alle 50 työntekijää <input type="radio"/> alle 250 työntekijää <input type="radio"/> yli 250 työntekijää
----------------------	---

Ensisijainen vastuualueesi asiakirjahallinnossa	<input type="radio"/> Arkisto <input type="radio"/> Asianhallinta <input type="radio"/> Kirjaamo <input type="radio"/> Tietohallinto <input type="radio"/> Muu
---	--

Mikäli vastasit odolliseen kohtaan vaihtoehdon muu, tarkenna vastuualueesi tähän

Sähköpostiviestien arkistoinnin käytännöt

Kenon vastuulla sähköpostien kirjaaminen on ensisijaisesti organisaatiossanne?	<input type="radio"/> Henkilö, jolle sähköpostiviesti tulee <input type="radio"/> Kirjaaja <input type="radio"/> Muu asianhallinnan ammattilainen <input type="radio"/> En osaa sanoa
--	--

Kenon vastuulla sähköpostien arkistointi on ensisijaisesti organisaatiossanne?	<input type="radio"/> Henkilö, jolle sähköpostiviesti tulee <input type="radio"/> Kirjaaja <input type="radio"/> Muu asianhallinnan ammattilainen <input type="radio"/> En osaa sanoa
--	--

Mihin organisaationne kannalta tärkeät sähköpostiviestit otetaan talteen? Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon.

<input type="checkbox"/> tulostetaan paperille
<input type="checkbox"/> vietään asianhallintajärjestelmään
<input type="checkbox"/> säilytetään omilla sähköpostilaatikoissa
<input type="checkbox"/> tallennetaan kovalevyille
<input type="checkbox"/> muuten

Halutessasi voit kertoa lisää sähköpostien talteenottokäytännöistä organisaatiossanne

Onko organisaationne sähköpostiohjelma integroitu asianhallintajärjestelmään?	<input type="radio"/> Kyllä <input type="radio"/> Ei <input type="radio"/> En osaa sanoa
---	--

Miten sähköpostiviestien pitkäaikais säilytys on järjestetty organisaatiossanne?	<input type="radio"/> Paperilla <input type="radio"/> Sähköisesti <input type="radio"/> Sekä paperilla että sähköisesti samanaikaisesti <input type="radio"/> Osin sähköisesti ja osin paperilla <input type="radio"/> En osaa sanoa
--	--

Luonnehtikaa yleisesti sähköpostiviestien merkitystä organisaationne toiminnan dokumentoinnissa. Millaisia asioita sähköpostissa käsitellään ja mikä on viestinnän merkitys arkiston näkökulmasta?

Minkä tyyppisiä asiakirjoja organisaatiossanne käsitellään sähköpostin välityksellä? Esim. saapuneet ja lähtevät kirjeet, hakemukset, sopimukset...

Millaiset sähköpostiviestit organisaatiossanne arkistoidaan? Millaista ohjoistusta sähköpostiviestien arkistoinnista organisaatiossanne on annettu?

Kuinka organisaatiossanne toimitaan työntekijän sähköpostilaatikon suhteen, kun työntekijä lähtee organisaatiosta? Mitä työntekijän sähköpostiviesteille tapahtuu hänen lähdettyään organisaatiostanne?

Onko oteon tullut tilanteita, joissa tarvittavaa sähköpostiviestiä ei ole löytynyt? Jos on, kuinka usein tällaisia tilanteita on ollut ja mitä siitä on sourannut?

Millaisia käytäntöjä organisaatiossanne on sähköpostiviestien kirjaamisen ja arkistoinnisen edistämiseksi? Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon.

- organisaation oma ohjeistus
 organisaation oma koulutus
 muu koulutus
 henkilökohtainen opastus
 määritetyt toimenpiteet tai linjaukset
 organisaatiolla ei ole erityisiä käytäntöjä sähköpostien talteenoton edistämiseksi

Onko organisaatiossanne muita käytäntöjä sähköpostien talteenoton edistämiseksi?

Väittämät

Vastaa seuraaviin väittämiin, kuten itse koot asian tai kuinka koot asian totoutuvan organisaatiossanne.

Vastausvaihtoehdot ovat:

1. täysin eri mieltä
 2. jokooskin eri mieltä
 3. ei samaa, eikä eri mieltä
 4. jokooskin samaa mieltä
 5. täysin samaa mieltä
- EOS En osaa sanoa

Valitse en osaa sanoa (EOS) -vaihtoehto, mikäli väitteen kuvaama toiminta ei koske organisaatiotanne (esim. käytössänne ei ole asianhallintajärjestelmää tai työntekijänne eivät itsenäisesti kirjaa ja arkistoi käsittelemään sähköpostiviestejä).

Asiakirjallisella tiedolla tarkoitetaan tietoa, jonka organisaatio on tuottanut tai vastaanottanut osana laillisia velvoitteitaan ja jota se säilyttää tietovarantona sekä todistona.

Asianhallintajärjestelmällä tarkoitetaan sähköistä tietojärjestelmää, jonka avulla hallitaan organisaation käsittelemät asiat ja niihin liittyvät asiakirjat (esim. Twob tai Dynasty).

	1	2	3	4	5	EOS
Mielestäni toimintaan liittyvät sähköpostiviestit ovat asiakirjoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organisaatiossamme käsitellään runsaasti asiakirjallista tietoa sisältäviä sähköpostiviestejä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköpostiviestit eivät mielestäni sisällä arkistoitavaa tietoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kaikki organisaatiomme toiminnan kannalta olennaiset sähköpostiviestit arkistoidaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakirjallista tietoa sisältävät sähköpostiviestit viedään yleensä asianhallintajärjestelmään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5	EOS
Työntekijät eivät aina osaa toimia sähköpostiviestien kanssa niin kuin ennalta määritetyt käytännöt edellyttäisivät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Asiakirjallista tietoa sisältäviä sähköpostiviestejä on täytyneet joskus etsiä muualta kuin arkistosta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organisaatiomme toiminnan kannalta olennainen tieto on aina saavutettavissa, myös sähköpostiviestien osalta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työntekijät säilyttävät organisaatiomme kannalta tärkeitä sähköpostiviestejä onsisijaisesti omissa sähköpostilaatikoissaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Keskeiset sähköpostiviestit ovat organisaatiomme ulkopuolisten ulottuvilla siinä määrin, kun lainsäädäntö sitä edellyttää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulttuurihistoriallisesti merkittävien sisältävien sähköpostiviestien arkistointia ei koeta organisaatiossamme tarpeelliseksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Organisaatiossamme arkistoidaan kulttuurihistoriallisesti merkittävät sähköpostiviestit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	EOS
Organisaatiomme arkistossa on sähköpostiviestejä, joista on tiedä minkä asian käsittelyyn ne liittyvät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakirjallista tietoa sisältäviä sähköpostiviestejä saa organisaatiossamme säilyttää onsisijaisesti omissa sähköpostilaatikoissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköpostiviestien kirjaamisen ja arkistoinnin edistämiseen tähtäävät käytännöt ovat organisaatiossamme riittävän hyvät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kaikki sähköpostiviestit ovat organisaatiomme ulkopuolisten ulottuvilla siinä määrin, kun lainsäädäntö sitä edellyttää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vastausvaihtoehdot: 1. täysin eri mieltä, 2. jokooskin eri mieltä, 3. ei samaa, eikä eri mieltä, 4. jokooskin samaa mieltä, 5. täysin samaa mieltä, EOS En osaa sanoa

Organisaatiomme sähköpostiviesteillä ei ole kulttuurihistoriallista merkitystä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	EOS
Työntekijät voivat käyttää myös työ sähköpostia henkilökohtaisten sähköpostiviestien välittämiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjaaminen edesauttaa säilyttämään sähköpostiviestin yhteyden käsiteltävään asiaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työntekijät pystyvät erottamaan asiakirjoina tärkeämmät viestit vähemmän tärkeistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakirjatiedon eheys säilyy hyvin myös sähköpostiohjelmassa säilytettävässä sähköpostiviestissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omat sähköpostilaatikat eivät ole asiakirjallista tietoa sisältävien sähköpostiviestien säilytyspaikka	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kaikki organisaatiomme toiminnan kannalta olennaiset sähköpostiviestit kirjataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköpostiviestien julkisuus on olennainen osa asiakirjajulkisuutta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työntekijät tietävät hyvin, mitä heidän tulee tehdä asiakirjallista tietoa sisältäville sähköpostiviesteille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pääsen helposti käsiin kaikkiin organisaatiomme kannalta olennaisiin sähköpostiviesteihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organisaatiossamme on hävinnyt tarvittavaa tietoa, kun sähköpostiviestejä ei ole arkistoitu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköpostiviestien vieminen asianhallintajärjestelmään koetaan usein monimutkaiseksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Työntekijöillä on vaikeuksia tunnistaa asiakirjallista tietoa sisältävät sähköpostiviestit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköpostiviestejä jää usein viemättä asianhallintajärjestelmään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työasioita hoidetaan välillä myös henkilökohtaisen sähköpostin kautta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luotan työntekijöiden sähköpostilaatikossa säilytettävän sähköpostiviestien autenttisuuteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Juridisesti tärkeät sähköpostiviestit saadaan organisaatiossamme hyvin arkistoitua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakirjallista tietoa sisältävän sähköpostiviestin arkistointi turvaa asiakirjatiedon eheyden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vastausvaihtoehdot: 1. täysin eri mieltä, 2. jokooskin eri mieltä, 3. ei samaa, eikä eri mieltä, 4. jokooskin samaa mieltä, 5. täysin samaa mieltä, EOS En osaa sanoa

Sähköpostiviestit tulovat harvemmin kirjatuiksi kuin muut asiakirjat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköpostiviestien vieminen asianhallintajärjestelmään on yksinkertaista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Samoissa viesteissä on usein sekä henkilökohtaisia että työhön liittyviä asioita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arkistoitamattomien sähköpostiviestien autenttisuus vaarantuu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköpostiviestien arkistointi ei ole toimintamme todennettävyyden kannalta merkityksellistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sähköpostiviestien säilytysarvon arviointi on työntekijöille haastavaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olennaiset sähköpostiviestit löytyvät aina asianhallintajärjestelmästä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköpostiviestit koetaan yksityisluontoisiksi, vaikka ne käsittelevätkin työasioita.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköpostiviestien autenttisuus voi säilyä vain viestit arkistoinnilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköpostiviestit dokumentoivat organisaatiomme toimintaa olennaisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakirjallista tietoa sisältävät sähköpostiviestit jäävät usein arkistoitamatta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sähköpostiviestien saaminen asiakirjajulkisuuden piiriin on organisaatiossamme ongelma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakirjallista tietoa sisältävät sähköpostiviestit kirjataan aina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköpostiviestejä, joiden tietoja olisi tarvittu, on kadonnut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arkistoidut sähköpostiviestit auttavat osaltaan todentamaan toimintamme asianmukaisuutta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organisaatiomme kannalta olennaiset sähköpostiviestit ovat aina löydettävissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Työntekijät osaavat viedä sähköpostiviestin asianhallintajärjestelmään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5	E05
Organisaatiomme kannalta olennaisia sähköpostiviestejä on paljon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arkistoitamattomien sähköpostiviestien kontekstit on helppoa selvittää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vain arkistoidut sähköpostiviestit säilyttävät eheydensä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asian käsittelyyn liittyvät sähköpostiviestit saadaan pääsääntöisesti arkistoitua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakirjallista tietoa sisältäviä sähköpostiviestejä on organisaatiossamme vähän	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Jäikö kyselystä kartoittamatta jokin sähköpostien arkistointiin liittyvä seikka tai heräsikö muita ajatuksia aiheeseen liittyen?

Kiitos vastauksistasi! Muistathan vielä lähettää lomakkeen painamalla tallonna-painiketta.

Tietojen lähetys

Tallenna

Kiitos kyselyyn käyttämästäsi ajasta ja mukavaa päivänjatkoa!

Järjestelmänä Eduix E-lomake 3.1, www.e-lomake.fi

[Arkistolista] Kysely sähköpostien arkistoinnista

Laura Heikkinen <Heikkinen.Laura.M@student.uta.fi>

to 14.1.2016 22.25

Vastaanottaja:arkistolaitos at sympa.kaapeli.fi <arkistolaitos@sympa.kaapeli.fi>;

1 liitettä (467 tavua)

message-footer.txt;

Hei!

Olen Tampereen yliopiston informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median opiskelija ja teen parhaillaan pro gradu –tutkielmaa sähköpostiviestien arkistointiin liittyen. Tutkimukseni tavoitteena on kartoittaa verkkokyselyn avulla sähköpostiviestien arkistointia ja siinä kohdattuja haasteita suomalaisissa julkisen sektorin organisaatioissa.

Kysely on suunnattu julkisten organisaatioiden asiakirjahallinnosta vastaaville ja asiakirjahallinnossa työskenteleville henkilöille. Kyselyyn pääsee vastaamaan osoitteessa <https://elomake3.uta.fi/lomakkeet/15513/lomake.html>

Vastaukset tallennetaan ja käsitellään nimettöminä, eikä yksittäistä vastaajaa voi tunnistaa tuloksista.

Mikäli kuulut kyselyn kohderyhmään, vastaathan kyselyyn **15.2.2016 mennessä**. Jokainen vastaus auttaa kartoittamaan sähköpostien arkistoinnin nykytilaa ja käytäntöjä. Kiitokset vaivannäöstä jo etukäteen!

Mikäli kyselystä tai tutkimuksesta herää kysymyksiä, vastaan niihin mielelläni.

Ystävällisin terveisin,

Laura Heikkinen

heikkinen.laura.m@student.uta.fi

<https://outlook.office.com/owa/?viewmodel=ReadMessageItem&ItemID=AAMkADI...> 29.10.2018

LIITE 2: VÄITELAUSEET SUMMAMUUTTUJITTAIN

Tässä liitteessä on kyselylomakkeen väitelauseet koottuna summamuuttujittain. Käänteisellä asteikolla olevat väitelauseet on merkitty (-) -merkkijonolla. Käänteisellä asteikolla olevat väitelauseet on käännetty aineiston analysoinnin yhteydessä.

Organisaation toimintaan liittyvä sähköpostiviesti on asiakirja

Mielestäni toimintaan liittyvät sähköpostiviestit ovat asiakirjoja

Sähköpostiviestit eivät mielestäni sisällä arkistoitavaa tietoa (-)

Toiminnan kannalta olennaisia sähköpostiviestejä on paljon

Organisaatiossamme käsitellään runsaasti asiakirjallista tietoa sisältäviä sähköpostiviestejä

Asiakirjallista tietoa sisältäviä sähköpostiviestejä on organisaatiossamme vähän (-)

Organisaation kannalta olennaisia sähköpostiviestejä on paljon

Sähköpostiviestit tunnustetaan asiakirjoiksi

Työntekijät pystyvät erottamaan asiakirjoina tärkeämmät viestit vähemmän tärkeistä

Työntekijöillä on vaikeuksia tunnistaa asiakirjallista tietoa sisältävät sähköpostiviestit (-)

Sähköpostiviestin säilytysarvon arviointi on työntekijöille haastavaa (-)

Asiakirjallista tietoa sisältävät sähköpostiviestit kirjataan

Sähköpostiviestit tulevat harvemmin kirjatuiksi kuin muut asiakirjat (-)

Asiakirjallista tietoa sisältävät sähköpostiviestit kirjataan aina

Kaikki organisaation toiminnan kannalta olennaiset sähköpostiviestit kirjataan

Asiakirjallista tietoa sisältävät sähköpostiviestit saadaan arkistoon

Asian käsittelyyn liittyvät sähköpostiviestit saadaan pääsääntöisesti arkistoitua

Asiakirjallista tietoa sisältävät sähköpostiviestit jäävät usein arkistoimatta (-)

Kaikki organisaation toiminnan kannalta olennaiset sähköpostiviestit arkistoidaan

Asiakirjallista tietoa sisältävät sähköpostiviestit saadaan talteenotettua asianhallintajärjestelmään

Asiakirjallista tietoa sisältävät sähköpostiviestit viedään yleensä asianhallintajärjestelmään

Sähköpostiviestejä jää usein viemättä asianhallintajärjestelmään (-)

Olennaiset sähköpostiviestit löytyvät aina asianhallintajärjestelmästä

Sähköpostiviestien vieminen asianhallintajärjestelmään on helppoa

Sähköpostiviestin vieminen asianhallintajärjestelmään on yksinkertaista

Työntekijät osaavat viedä sähköpostiviestin asianhallintajärjestelmään

Sähköpostiviestin vieminen asianhallintajärjestelmään koetaan usein monimutkaiseksi (-)

Tärkeitä sähköpostiviestejä voi säilyttää omissa sähköpostilaatikoissa

Työntekijät säilyttävät organisaation kannalta tärkeitä sähköpostiviestejä ensisijaisesti omissa sähköpostilaatikoissaan

Asiakirjallista tietoa sisältäviä sähköpostiviestejä saa organisaatiossamme säilyttää ensisijaisesti omissa sähköpostilaatikoissa

Omat sähköpostilaatikat eivät ole asiakirjallista tietoa sisältävien sähköpostiviestien säilytyspaikka (-)

Työ- ja henkilökohtaisen sähköpostin käytön rajat ovat selkeät

Työntekijät voivat käyttää myös työsähköpostia henkilökohtaisten sähköpostiviestien välittämiseen (-)

Työasioita hoidetaan välillä myös henkilökohtaisen sähköpostin kautta (-)

Sähköpostiviestit koetaan yksityisluontoisiksi, vaikka ne käsittelisivätkin työasioita. (-)

Samoissa viesteissä on usein sekä henkilökohtaisia että työhön liittyviä asioita (-)

Sähköpostiviestien sisältämä olennainen tieto säilyy organisaatiossamme

Sähköpostiviestejä, joiden tietoja olisi tarvittu, on kadonnut (-)

Organisaatiossa on hävinnyt tarvittavaa tietoa, kun sähköpostiviestejä ei ole arkistoitu (-)

Organisaatiomme toiminnan kannalta olennainen tieto on aina saavutettavissa, myös sähköpostiviestien osalta

Asiakirjallista tietoa sisältävät sähköpostiviestit ovat aina löydettävissä

Organisaation kannalta olennaiset sähköpostiviestit ovat aina löydettävissä

Pääsen helposti käsiksi kaikkiin organisaation kannalta olennaisiin sähköpostiviesteihin

Asiakirjallista tietoa sisältäviä sähköpostiviestejä on täytynyt joskus etsiä muualta kuin arkistosta (-)

Arkistointi säilyttää sähköpostiviestien kontekstin

Organisaation arkistossa on sähköpostiviestejä, joista ei tiedä minkä asian käsittelyyn ne liittyvät (-)

Arkistoimattomien sähköpostiviestien kontekstit on helppoa selvittää (-)

Kirjaaminen edesauttaa säilyttämään sähköpostiviestin yhteyden käsiteltävään asiaan

Arkistointi säilyttää sähköpostiviestien autenttisuuden

Luotan työntekijöiden sähköpostilaatikossa säilytettyjen sähköpostiviestien autenttisuuteen(-)

Sähköpostiviestien autenttisuus voi säilyä vain viestit arkistoimalla

Arkistoimattomien sähköpostiviestien autenttisuus vaarantuu

Arkistointi säilyttää sähköpostiviestien eheyden

Vain arkistoidut sähköpostiviestit säilyttävät eheydensä

Asiakirjatiedon eheys säilyy hyvin myös sähköpostiohjelmassa säilytettävässä sähköpostiviestissä (-)

Asiakirjallista tietoa sisältävän sähköpostiviestin arkistointi turvaa asiakirjatiedon eheyden

Asiakirjajulkisuus toteutuu sähköpostiviestien osalta

Keskeiset sähköpostiviestit ovat organisaation ulkopuolisten ulottuvilla siinä määrin, kun lainsäädäntö sitä edellyttää

Kaikki sähköpostiviestit ovat organisaation ulkopuolisten ulottuvilla siinä määrin, kun lainsäädäntö sitä edellyttää

Sähköpostiviestien saaminen asiakirjajulkisuuden piiriin on organisaatiossamme ongelma (-)

Sähköpostiviestien julkisuus on olennainen osa asiakirjajulkisuutta

Sähköpostiviesteillä on merkitystä organisaation toiminnan taltioinnissa

Organisaatiossa arkistoidaan kulttuurihistoriallisesti merkittävät sähköpostiviestit

Kulttuurihistoriallisesti merkittävien sisältävien sähköpostiviestien arkistointia ei koeta organisaatiossa tarpeelliseksi. (-)

Organisaation sähköpostiviesteillä ei ole kulttuurihistoriallista merkitystä (-)

Juridisesti tärkeät sähköpostiviestit saadaan organisaatiossa hyvin arkistoitua

Sähköpostiviesteillä on merkitystä organisaation toiminnan todennettavuuden kannalta

Sähköpostiviestit dokumentoivat organisaatiomme toimintaa olennaisesti

Sähköpostiviestien arkistointi ei ole toimintamme todennettavuuden kannalta merkityksellistä (-)

Arkistoidut sähköpostiviestit auttavat osaltaan todentamaan toimintamme asianmukaisuutta

Sähköpostiviestien käsittelyn ohjaus ja opastus on riittävää

Työntekijät tietävät hyvin, mitä heidän tulee tehdä asiakirjallista tietoa sisältäville sähköpostiviesteille

Työntekijät eivät aina osaa toimia sähköpostiviestien kanssa niin kuin ennalta määritetyt käytännöt edellyttäisivät (-)

Sähköpostiviestien kirjaamisen ja arkistoinnin edistämiseen tähtäävät käytännöt ovat organisaatiossamme riittävän hyvät