

# DIAARISSA PÄIVÄT PITKÄT?

- työnkuvatapaustutkimus asianhallinnan alalta

Marianne Toivonen

Tampereen yliopisto  
Viestintätieteiden tiedekunta  
Informaatiotutkimus  
ja interaktiivinen media  
Pro gradu -tutkielma  
Marraskuu 2017

TAMPEREEN YLIOPISTO, Viestintätieteiden tiedekunta

Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media

TOIVONEN, MARIANNE: Diaarissa päivät pitkät? Työnkuvatapaustutkimus asianhallinnan alalta.

Pro gradu -tutkielma, 62 s., 3 liites.

Marraskuu 2017

---

Työni käsittelee anonyymien energia-alan konsernin hallinnon assistentin työtä, jossa päätyö koostuu asianhallinnan, arkistoinnin ja kirjaamisen tehtävistä. Tehtävänkuva sisältää myös muita asianhallinnan alaan liittymättömiä tehtäviä. Tutkimuksessani etsin vastausta kysymykseen miten kyseinen työ on muuttunut vuosien 1975–2016 välillä.

Tutkin hallinnon assistentin työtä teemahaastatteluin. Haastattelin viittä tutkimusorganisaatiossa työskennellyttä tai työskentelevää henkilöä, joilla oli tai on vahva suhde hallinnon assistentin työhön. Puraan havaintoja laadullisen analyysin kautta jäljittämällä aineistosta ne pääkohdat, joiden avulla tutkimuskysymykseen on mahdollista saada vastaus. Tutkimukseni sisältää myös katsauksen asianhallinnan alan työhön liittyviin tutkimuksiin ja kohdeorganisaatiossa aiemmin tehtyihin asianhallinnan alan tutkimuksiin. Peilaan tutkimuslöydöksiäni niihin.

Hallinnon assistentin työtä on tarkastelujakson aikana pyritty johdonmukaisesti kehittämään. Samalla siihen ovat kuitenkin voimakkaasti vaikuttaneet ulkopuoliset voimat ja se on kärsinyt arvostuksen puutteesta. Työn sisältö muuttui tarkastelujakson aikana sihteerin ja kirjaamotyöstä enemmän asianhallintatehtäviä sisältäväksi. Vuosina 1975–2008 tutkimusorganisaatio toimi kunnallisten lakien mukaan. Tällöin hallinnon assistentin tehtävissä oli dominoiva merkitys kirjaamistoiminnolla. Vuonna 2009 tutkimusorganisaatio yhtiöitettiin, jolloin siirryttiin osakeyhtiöläin piiriin. Tämän jälkeinen aika herätti konsernissa tarpeen kirkastaa hallinnon assistentin työnkuvaa. Samalla haluttiin nostaa asianhallinnon roolia ja kehittää asianhallintaa paperikeskeisestä kohti sähköistä. Tämä kehittämistyö, kuten myös siirtyminen kaupunginaikaisesta asianhallista yritysmäiseen, on organisaatiossa tarkastelujakson päätyttyä edelleen kesken.

Avainsanat: hallinnon assistentti, asianhallinta, asiakirjahallinto, kirjaamo, työnkuva

# Esipuhe

Tämä pro gradu -tutkielma valmistui tarpeesta kehittää hallinnon assistentin työnkuvaa. Suurkiitos työhöni osallistuneille: haastateltaville, muille informanteille sekä työn mahdollistaneelle taholle. Läheisille kiitos tuesta ja graduahdistuksen sietämisestä.

Tampereella 7.11.2017

Marianne Toivonen

# Sisällysluettelo

1	JOHDANTO .....	1
2	TERMIT JA TEORIA .....	4
3	KIRJALLISUUSKATSAUS .....	7
	3.1 Työhön liittyvät tutkimukset .....	7
	3.2 Taustoittava tutkimus organisaatiossa .....	13
4	TUTKIMUS .....	21
	4.1 Tutkimuskysymykset.....	21
	4.2 Teemahaastattelu .....	22
	4.3 Laadullinen analyysi.....	26
	4.4 Tutkimusorganisaatio ja haastateltavat.....	28
	4.5 Tutkimuksen toteutus .....	30
5	TULOKSET .....	33
	5.1 Toimistovirkailija .....	33
	5.2 Kirjaaja .....	34
	5.3 Hallinnon assistentti .....	39
	5.4 Hallinnon assistentti 2015–2016 .....	46
6	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	49
	6.1 Laadullisen analyysin huomioita aineistosta .....	49
	6.2 Tutkimuksen rajoitteet ja jatkotutkimusmahdollisuudet .....	56
	6.3 Asianhallinnan aika on nyt .....	57
	LÄHTEET .....	60
	LIITTEET	

# 1 JOHDANTO

Työelämä on jatkuvan muutoksen alla. Vanhoja ammattialoja katoaa, uusia syntyy ja nimikkeet muuttuvat. Mikrotasolla löytyy miltei jokaisen ammatin takaa polku, joka johtaa menneisyyden työtarpeista nykytilanteeseen. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan case-esimerkkinä erään konsernin asianhallintatehtävissä toimivan työntekijän työn sisältöä. Miten siihen on päädytty, mitä se on nyt ja miten sitä tulisi tulevaisuudessa kehittää, jotta sen sisältö vastaisi mahdollisimman hyvin organisaation tarpeita.

Gradun aiheen valintaan johti oikeastaan kolme syytä, joista kahdesta muotoilin tutkimuskysymykseni. Ensiksikin tutkimuskohteenani olevan konsernin asianhallinnan kehittäminen on ollut jo pitkään lepotilassa. Konserni esitti toiveen kehitystyön jatkamisesta ja tähän tarpeeseen gradun teko sopi hyvin. Gradun näkökulmaksi otin *hallinnon assistentin* työnkuvan, sillä tehtävän hoitaja vastaa konsernin *asianhallinnan* operatiivisesta työstä ja kehittämisestä. Samalla tunnistettiin tarve pohtia sitä, miten hallinnon assistentin rooli voisi tulevaisuudessa paremmin vastata työn sisältöä.

Kolmas syy oli abstraktimpi ja liittyi omakohtaiseen kiinnostukseeni. Olen mielenkiinnolla seurannut arkisto- ja asiakirjahallinnan alan pyrkimystä vakauttaa työntekijöidensä tehtäväkuvauksia. Arkistoalan ammattiyhdistys ry:n eli TAAAY:n (vuonna 2014 vielä AAY) toimintasuunnitelmassa vuodelle 2015 todetaan yhdistyksen tavoitteena olevan parantaa sen jäsenten ja yleensä koulutettujen asiakirjahallinta-alan ammattilaisten asemaa alati muuttuvilla työmarkkinoilla. Yhdistyksen pyrkimyksenä on myös vaikuttaa asiakirjahallinnon ja arkistotoimen arvostuksen nousuun. Siinä keskeinen parannuskeino on tuoda alaa entistä enemmän esiin, sekä parantaa ammattikunnan imagoa ja edunvalvontaa yhteistyössä Akavan Erityisalojen, TAAAY:n emojärjestön, kanssa.<sup>1</sup> Myös oman kokemukseni mukaan asianhallinta-, asiakirja- ja arkistoammattilaisten - millä nimikkeellä kukin onkaan - toimivan henkilön työnkuvan todellisuuden yleisessä tiedostamisessa on parantamisen varaa. Ala nähdään helposti vahvasti arkistodominanttina paperinpyörytyksenä, mikä on hyvin kaukana todellisuudesta. Jopa stereotyyppisimmän päätearkistotyön-

---

<sup>1</sup> Arkistoalan ammattiyhdistys ry, toimintasuunnitelma vuodelle 2015

tekijän työhön kuuluu nykyään myös tietotekniikkaa, aktiivivaiheen dokumenttien hallintaa ja asiakaspalvelua. Yritysmaailma taasen ei ole vielä täysin sisäistänyt miksi niiden tulisi panostaa toimivaan asianhallintaan. Yksi keino nostaa alan arvostusta eri tahojen silmissä ja saada sille painoarvoa, on tehdä siitä tutkimusta ja näin luoda sille vankempi tieteellinen pohja. Tämän gradun oppiaineen hakusivuilla todetaankin asiakirjahallinnan alueen tutkimuksen olevan vähäistä ja tutkimustiedolle olevan suurta kysyntää<sup>2</sup>. Tutkimusta kaippaa siis niin käytännön ala kuin teoreettista pohjaa valava yliopistokin. Toivon yritysmaailman asianhallintaa koskevan tutkimuksen laajenevan, ja että tästä työstä on apua jollekulle toiselle.

Hirsjärvi ja Hurme ovat teoksessaan “Teemahaastattelu” pohtineet, mitä vaaditaan onnistuneeseen tutkimukseen. Siihen tarvitaan toimintaa, kontakteja tutkimuskenttään sekä omiin kollegoihin, konvergenssia sekä intuitiota. Tärkeäksi tekijäksi he nostivat myös sen, että työn tulee pyrkiä vastaamaan arkielämän ongelmiin, jotka johtuvat käytännön työssä kohdatusta problematiikasta johtaen selviin ja hyödyllisiin ideoihin<sup>3</sup>. Mielestäni tämä vaatimus toteutuu tutkimusmotiiveissani hyvin.

Gradun tutkimuskysymyksenä on toteuttaa spesifi tapaustutkimus asianhallinnan alan ammatin kehityksestä. Spesifillä tarkoitan tutkimusaiheen rajausta: keskityn syvälukemaan yhden konsernin asiakirjahallinnan alan ammattilaisen työnkuvan historiaa, nykytilaa ja tekemään kehitysehdotuksia jatkoon. Etsin vastausta siihen miten hänen työnkuvansa on muotoutunut. Pitkään etsin vastausta myös toiseen kysymykseen: miten hallinnon assistentin työn tulisi kehittyä vuoden 2016 jälkeen?<sup>4</sup> Toinen tutkimuskysymys kuitenkin hajotti fokusta ja sen anti jäi spekulatiiviseksi. Siksi gradunteon loppupuolella rajasin sen ohjaajan suosituksesta pois ja poistin siihen liittyvät lähteet sekä materiaalit.

Lopuksi on tarpeen kertoa lukijalle, että tulen käsittelemään kohdeorganisaatiota anonymisoidusti. Tämä johtuu yrityksen nimenomaisesta toiveesta. Yritykselle tehdään paljon opin

---

<sup>2</sup> Tampereen yliopiston www-sivut, 1.9.2015

<sup>3</sup> Hirsjärvi ja Hurme 2009, 13

<sup>4</sup> Liite 2

näytetöitä ja sen linjana on johdonmukaisesti pitää kaikkien kohdalla kohdeorganisaatio anonyymina. Konserni toimii energia-alalla, jonka tuon esille personoidakseni tutkimusorganisaatiota edes hieman.

## 2 TERMIT JA TEORIA

Tässä luvussa määrittelen tutkimukseni kannalta keskeiset käsitteet. Nämä ovat asianhallinta ja hallinnon assistentti. Näiden jälkeen kerron tarkemmin valitsemastani taustateorioista. Teoriana käytin laadullista analyysia, jolla vedin yhteen aineiston purkamisesta saatuja tuloksia.

Ensimmäinen termi on asianhallinta. Tässä kohtaa on syytä pohtia hetki mahdollista terminologista ongelmaa. Alan sanasto Suomessa on kirjavaa. Tämän uskon johtuvan vielä vähäisestä teoreettisesta pohjasta sekä alan sanaston vakiintumattomuudesta. Ala tarvitseekin aiemmassa kappaleessa mainitun kaltaista tutkimusta ja imagon terävöittämistä tilanteen selkeyttämiseksi. Omassa työssäni se näkyi eniten kysymyksessä kummalla termillä lähdän liikkeelle: asiakirjahallinto vai asianhallinta? Jari Lybeck määrittelee asiakirjahallinnon toiminnoksi, joka “kehittää ja ohjaa yhteisön toimintaa koskevien asiakirjallisten tietojen vastaanottamista, tuottamista, käsittelyä, tallentamista, säilytysarvon määrittelyä ja käyttöön saamista”. Lisäksi hän huomauttaa asiakirjahallinnon ja arkistotoimen olevan pitkälti yhteneväiset toiminnot.<sup>5</sup>

Liikearkistoyhdistys ry:n Vuodesta sataan -julkaisussa asiakirjahallinto (records management) taasen kuvataan hallinnon osa-alueeksi, jonka tehtävänä on asiakirjojen laatimisen, vastaanottamisen, säilyttämisen, käytön ja säilytysajan mukaisen toimenpiteiden tehokas sekä systemaattinen kontrolli. Lisäksi on vielä erotus asiakirjahallintaan, jolla tarkoitetaan asiakirjojen hallintaprosesseja riippumatta siitä, missä asiakirjan elinkaaren vaiheessa niitä suoritetaan ja kuka ne suorittaa<sup>6</sup>. Lybeck ohittaa asianhallinnan mainitsemalla vain asianhallintajärjestelmän, joka on sama kuin asiankäsittelyjärjestelmä. Toisin sanoen se on tietojärjestelmä, jossa on olennaista, että järjestelmään liitetyt tai tallennetut asiakirjat liittyvät aina toimenpiteen/käsittelyvaiheen kautta asiaan<sup>7</sup>. Liikearkistoyhdistyksen julkaisussa taas asianhallinnalla tarkoitetaan organisaation ja sen toimintaan kuuluvien asioiden ja niihin liittyvien asiakirjojen hallintaa.

---

<sup>5</sup> Lybeck et al. 2006, 259.

<sup>6</sup> Kuvaus on alun perin SFS-ISO standardista 15489-1, Tieto ja dokumentointi - Asiakirjahallinto. Osa 1: Yleistä, Kansallinen esipuhe

<sup>7</sup> Lybeck et al. 2006, 259



Mikä on siis oikea termi käyttää tässä työssä? Asiakirjahallinnolla on kieltämättä paikansa ja ymmärrän, jos joku lukija kokee sen olevan oikein termi. Valitsin kuitenkin käytettäväksi termiksi asianhallinnan. Se on selkeä ja laaja kohdeorganisaationi kontekstissa. Tutkimuskohteeni sisäisessä puhekielessä se käsittää dokumenttienhallinnan ja päätearkistoinnin. Sähköisen asianhallinnan tarve Konsernissa -loppuraportti määrittelee asianhallinnan ja asiakirjahallinnan eron seuraavasti:

”Termillä asianhallinta tarkoitetaan selvityksessä yhtiön toimintaan liittyvien asioiden sekä niihin liittyvien asiakirjojen ja dokumenttien hallintaa. Asianhallinta kattaa asiakirjahallinnan ja dokumenttien hallinnan. Asiakirjahallinnalla tarkoitetaan asiakirjojen elinkaaren hallintaprosesseja laatimisesta tai vastaanottamisesta siihen, kun asiakirja hävitetään tai säilytetään pysyvästi riippumatta siitä, missä elinkaaren vaiheessa niitä suoritetaan tai kuka vastaa niiden suorittamisesta.”

Lisäksi asianhallinta-termi sopii mielestäni yritysmaailmaan, jossa työntekijöiden oletetaan olevan monipuolisia ammattilaisia. Ehkä koen hieman samoin, kuin yksi haastateltavani. Tiedustelin, miten hän koki asianhallinnan suunnittelija ja asiakirjahallinnon suunnittelija nimikkeiden eron. Hän totesi asiakirjahallinnosta tulevan mieleen “mä tässä suunnittelen näitä papereita” -tyyppisen toiminnan. Asianhallinta kuvaa paremmin koko ”systemiä”<sup>8</sup>. Jos tämän mielipiteen voi ajatella edustavan yleisempää yritysmaailman mielipidettä, on ehkä syytä miettiä, tulisiko alan nimikkeitä uudistaa tämän termin sisältäviksi. Arkisto- ja asiakirjatyölle on alalla selkeä tarve, mutta se ehkä tulee paketoita toisenlaisiin kuoriin kuin perinteisellä kunta- ja valtiosektorilla.

Toinen termi on hallinnon assistentti. Tulen puhumaan hallinnon assistentista paljon, sillä konsernissa asianhallinnan tehtäviä hoitaa nykyään henkilö kyseisellä nimikkeellä. Termi viittaa ammattiryhmään, joka tuottaa erilaisia sihteerin- ja assistenttipalveluja hallinnollisiin tarpeisiin. Hallinnon assistentille ei ole varsinaista omaa kuvausta, vaan se voidaan luokitella kuuluvaksi assistentin työhön. Assistentin ja sihteerin töiden taasen katsotaan olevan samanlaiset. Työnkuva voi vaihdella suuresti. Siihen vaikuttavat esimerkiksi yrityksen tai organisaation toimiala, koko ja assistentin esimiehen asema.<sup>9</sup> Tehtäviä mainitaan laaja kirjo: esimerkiksi kokoussihteerinä toimiminen, yrityksen tiedotus, erilaisien kokouksien järjestely, matkojen valmistelu, sisäiset hankinnat ja henkilöstöasioiden

---

<sup>8</sup> Konsernihaastattelut 3, 2015

<sup>9</sup> Ammattinetti.fi, 15.5.2017

hoito.<sup>10</sup> Erikseen mainitaan työn voivan käsittää myös raportoinnin, tilastoinnin ja arkistoinnin<sup>11</sup>. Jälkimmäinen huomio on tutkimuksen kannalta erittäin mielenkiintoinen. Miksi arkistointi kuuluu sihteerin tehtäviin? Oletan, että tällä tarkoitetaan arkistointia hyvin kevyessä mielessä. Sihteeri esimerkiksi arkistoi kokousten pöytäkirjat johonkin luotettuun paikkaan, mutta hän ei esimerkiksi laadi arkistoluetteloa. Lisäksi mainitaan työn olevan pääasiassa istumatyötä toimistomaisessa ympäristössä sekä tietokoneen olevan tärkeä työväline<sup>12</sup> ja kohtuullisen kielitaidon olevan vaatimus<sup>13</sup>.

---

<sup>10</sup> Ammattinetti.fi, palkka.tietoinfo.fi, 15.5.2017

<sup>11</sup> Ammattinetti.fi, 15.5.2017

<sup>12</sup> Ammattinetti.fi, palkka.tietoinfo.fi, 15.5.2017

<sup>13</sup> Palkka.tietoinfo.fi, 15.5.2017

### 3 KIRJALLISUUSKATSAUS

Katsausta kootessa tuntui monesti siltä, että olen astumassa vähän tutkitulle maaperälle. Asianhallinnan tutkimus tuntuu keskittyvän voimakkaasti tietojärjestelmiin, asiakirjatiedon hallintaan ja enenevässä määrin sähköiseen arkistointiin. Käytännön työstä on kuitenkin melko vähän kirjallisuutta löydettävissä. Tutkimuksia on valittu kahdella perusteella. Ensimmäisessä alaluvussa käydään läpi työhön liittyviä tutkimuksia. Toinen luku käsittelee tutkimusorganisaation asianhallintaan liittyviä selvityksiä.

#### 3.1 Työhön liittyvät tutkimukset

Tässä kuvailen kolmea asianhallinta-alan ammattilaisen työhön liittyvää tutkimusta. Ne ovat Ismailin ja Jamaludin arkistoprofession näkyvyyttä Malesiassa käsittelevä, Stuart Orrin Euroopan keskuspankin asiakirjahallinnan työntekijöitä koskeva sekä David P. Bestin asiakirja-alan työntekijöiden tulevaisuutta pohtiva tutkimus.

Aliza Ismail ja Adnan Jamaludin ovat tutkineet malesialaisten asiakirja-alan ammattilaisten näkymättömyyttä. Artikkelissa “Records professional: an invisible profession in Malaysia” (Asiakirja-alan ammattilaiset, näkymätön ammatti Malesiassa) he ovat haastatelleet alan työntekijöitä kuudessa hallituksen alaisuudessa toimivassa yhtiössä. Tutkimuskysymyksissä kysyttiin keitä ovat asiakirja-alan ammattilaiset malesialaisissa organisaatioissa, ja mitkä ovat heidän roolinsa dokumenttien todistusvoimaisuuden säilyttämisessä organisaatiossa.<sup>14</sup>

Arkistoammatin alkamisen voi ajatella alkavan Malesiassa Kansallisarkiston perustamisen aikaan vuodesta 1957. Arkistoammattia harjoittavat ovatkin käytännöllisesti Kansallisarkistossa töissä. Asiakirja-ammattilaisilta taasen puuttuu ammatillinen perusta. Ammatin profiili on matala ja ammattilaisuudesta ei saa tunnustusta. Tämä johtuu mahdollisesti siitä, ettei heidän työnsä luonne ole suurelle yleisölle tuttua Kansallisarkistoa ja oman alan hallitustoimea lukuun ottamatta.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Ismail, Jamaludin 2011, 69

<sup>15</sup> Ismail, Jamaludin 2011, 70

Kansallisarkiston määräys vuodelta 2003 ei määrittele Malesian hallitusorganisaatioille pakkoa palkata asiakirjahallinnon johtajaa. Usein henkilökunnan keskuudessa oletetaan jonkun hoitavan johtamistoimen, mutta sitä ei ole juurikaan selkeästi määritelty. Tämä johtaa epätarkkaan ja rajoittuneeseen kapasiteettiin asiakirjojen hallinnassa, sillä budjettia ei ole, kunnolliset säilytystilat puuttuvat, tärkeät asiakirjat ja pelastussuunnitelma puuttuvat ja pahimpana se, ettei töitä ja vastuita ole jaettu.<sup>16</sup> Tutkijat huomauttavat, että tämä ei ole kiinni siitä, ettei Malesiassa olisi alan ammattilaisia tarjolla. Teknillinen yliopisto MARA tarjoaa alan opintoja ja on tuottanut niitä jo vuodesta 2001. Tätä resurssia ei kuitenkaan hyödynnetä tarpeeksi. Tilanteessa on positiivista se, että on vain ajan kysymys, milloin nämä ammattilaiset ottavat vastuun hyvän asiakirjahallinnon jalkauttamisesta malesialaisiin organisaatioihin, ja organisaatiot ymmärtävät tehneensä virheen siinä etteivät ole palkanneet ammattilaisia tähän työhön. Loppukaneettina he toteavat, ettei muutosta tai tunnustusta tule ennen kuin asiakirja-alan ammattilaiset ovat valmiita puolustamaan rooliaan yhteisöissä. Ammattilaisten tulee pitää asiakirjahallintoa strategisena ja kriittisenä tarjoamalla uutta roolia tehokkaassa organisaation hallinnassa ja informaatiota oleellisena todistuksena ja hyödykkeenä, jotta organisaatiot voivat turvata kilpailullisen hyötynsä.<sup>17</sup>

Stuart Orr kuvaa artikkelissaan “The development of records management at the Europe Central Bank” asiakirjahallintotyön organisaation kehittämistä Euroopan keskuspankissa. Euroopan keskuspankin tärkein tehtävä on pitää yllä hintojen stabiilitettä euroalueella. Kyseinen organisaatio on vielä melko nuori. Se on toiminut 18 vuotta. Itsenäisenä elimenä se on vapaa poliittisesta vaikutuksesta. Suuri itsenäisyyden määrä julkishallinnosta tuo mukanaan suuren vastuun demokraattisuuden uskottavuudesta<sup>18</sup>, jota voisi kuvata yksinkertaisesti uskottavuutena. Itsenäisyys julkisia asiakirjoja sitovista laeista tuo mielestäni aina organisaatioille mukanaan tämän taakan. Asiakirjojen avulla organisaatiolla on mahdollisuus todeta asianmukainen toimintansa. Orr toteaa asiakirjojen olevan avainelementti (elimen, yhtiön tai organisaation) luotettavuuden toteamisessa<sup>19</sup>. Statuksestaan johtuen Euroopan keskuspankki luo omat oikeustoimensa ja instrumenttinsa (Legal Acts

---

<sup>16</sup> Ismail, Jamaludin 2011, 70

<sup>17</sup> Ismail, Jamaludin 2011, 71, 74

<sup>18</sup> Orr 2008, 164-5

<sup>19</sup> Orr 2008, 165

ja Instruments). Jotkin niistä perustuvat läheisesti tai täydentävät Euroopan unionin instituutioiden ohjesääntöjä. Näistä laeista kaksi vaikuttaa asiakirjahallintaan: “Implementing Rules relating to the Data Protection Regulation ((EC) No. 45/2001)” ja “the Rules of concerning public access to European Central Bank Documents”<sup>20</sup>.

Euroopan keskuspankin Arkisto ja asiakirjahallinto -osastolla työskentelee kahdeksan eri maan edustajia ja siellä puhutaan Euroopan keskuspankissa työkielenä käytettävää englantia. Euroopan keskuspankkiin sulautetussa European Monetary Institute -instituutissa käytettiin vielä pientä keskuskirjaamaa, mutta Orrin mukaan modernissa organisaatiossa perinteistä rekisteröintisysteemiä on vaikea ylläpitää ja Euroopan keskuspankin aloitettua toiminta 1998, kirjaamon toiminta lakkautettiin. Arkistoyksikkö katsottiin kuitenkin tarpeelliseksi ja se perustettiin osaksi viestinnän aluetta. Yksi osa sen roolista oli Euroopan keskuspankkia edeltävien organisaatioiden arkistoaineistojen järjestäminen ja kuvailu. Toinen osa oli Euroopan keskuspankkiin lähetetyn uuden materiaalin käsittely. Tämä käsitteli erilaista materiaalia Euroopan keskuspankin päätöksentekoelementtejä. Orrin mukaan tässä vaiheessa kaikkea materiaalia ei kuitenkaan käsitelty asianmukaisesti. Tämä johtui hänen mukaansa siitä, että nuoressa organisaatiossa Euroopan keskuspankin henkilöstön prioriteetti oli suuren työmäärän organisoinnissa kuin tehokkaassa asiakirjahallinnassa. Orr huomauttaa, ettei tämä ole uusi ilmiö. Lopulta Euroopan keskuspankki kuitenkin ymmärsi tarvitsevansa tehokkaampaa asiakirjahallintoa luodakseen ja ylläpitääkseen organisaatiomuistia.<sup>21</sup>

Vuonna 2002 Euroopan keskuspankin vanhemmat johtajat loivat korkean tason periaatteita Euroopan keskuspankin asiakirjahallinnolle. Näihin kuuluivat erinäiset dokumenttienhallinnan liitännäistyöt kuten arkistointisuunnitelma, joka luotaisiin Euroopan keskuspankin toimintojen pohjalta sekä selkeä säilytyspolitiikka kaikentyypisille dokumenteille. Vuonna 2003 arkistoyksikön vetovastuu siirrettiin viestinnästä päätöksenteon sihteeristölle. Samana vuonna Euroopan keskuspankin johtokunta hyväksyi organisaatiolle asiakirjahallinnon ja arkistoinnin politiikan. Tämä politiikka kuvasi puolihajautetun mal-

---

<sup>20</sup> Orr 2008, 165

<sup>21</sup> Orr 2008, 165-6.

lin asiakirjahallinnalle. Liiketoiminta-alueet vastuutettiin hoitamaan ajankohtainen dokumentointi Euroopan keskuspankin politiikan ja käytäntöjen mukaan. Käyttäjät olivat vastuullisia asiakirjojen luomisessa ja vastaanottamisessa, niiden täyttämässä ja siirtämisessä keskusarkiston huomaan, kun niitä ei enää päivittäiskäytössä tarvittu. Sen jälkeen arkistolla oli vastuu dokumenttien tietoturvallisuudesta niiden elinkaaren ajan.<sup>22</sup>

Yhtenä osana uutta lähestymistapaa päätettiin osoittaa pieni määrä asiakirjahallinnon ammattilaisia avustamaan liiketoiminta-alueita asiakirjojen hallinnassa ja niiden siirrossa arkistoon. Sen sijaan, että olisivat palkanneet ulkoisia tekijöitä, päätettiin tekijät etsiä organisaation sisältä. Halukkaat saisivat valita kahdesta polusta Euroopan keskuspankin asiakirjahallinnon ammattilaistyöhön. Joko heitä koulutettaisiin työssä Euroopan keskuspankin arkistotyöntekijän mentoroidessa tai sitten halukkaan tulisi suorittaa yliopistossa asiakirjahallinnon tutkinto-ohjelma. Tämä toteutettiin säännöllisin kasvokkain toteutettavin workshoppein yliopistotutoreiden kanssa sekä etäopiskelulla. Maaliskuussa 2005 olikin muodostettu kuuden asiakirjahallinnon ammattilaiseksi haluavan joukko: yksi britti, yksi italialainen, kolme espanjalaista ja yksi suomalainen. Kullekin osoitettiin oma liiketoiminta-alue ja koulutus saattoi alkaa.<sup>23</sup>

Toiminta sujui ilmeisen hyvin, sillä vuonna 2005 yliopistokoulutuksen ohella (jonka kaikki ammattilaiset artikkelin pohjalta päätellen valitsivat) asiakirjahallinnon ammattilaiset saivat lisää tehtäviä. Kun vuonna 2007 tuli uusi, tiukempi tietohallintomääräys voimaan, heille annettiin myös avustava rooli Data Protection Officer- ja Data Controller -roolissa toimivien henkilöiden toiminnassa. Tällöin koulutettavilla asiakirjahallinnon ammattilaisilla oli Orrin mukaan merkittäviä uusia tehtäviä. Orr ei kuitenkaan tarkemmin kuvaa näitä tehtäviä.<sup>24</sup> Orrin tekstistä saa kuvan siitä, että heitä kunnioitettiin ja heille annettiin tärkeitä tehtäviä, mutta maininta muista töistä on minusta hieman pulmallinen. Tulen myöhemmin tässä tutkielmassa osoittamaan, millaista jälkeä tulee, kun organisaation asiakirja- ja arkistovastuulliselle henkilölle osoitetaan eläköityneiden tai muista syistä organisaation vahvuudesta poistuneiden henkilöiden tehtäviä olemassa olevien teh-

---

<sup>22</sup> Orr 2008, 166-7

<sup>23</sup> Orr 2008, 167

<sup>24</sup> Orr 2008, 167

tävien ohella. Orr kuitenkin huomauttaa asiakirjahallinnan koulutusta saaneiden henkilöiden saavuttaneen todella korkean tason sitoutumisen ja innostuksen ja että heidät kaikki palkittiin antamalla heille Informaatio- ja Asiakirjahallinnan tutkinnot korkein arvoin. Tutkinnon valvojat antoivat heille tunnustusta akateemisesta ja työelämän kompetenssista.<sup>25</sup>

Nykyään Euroopan keskuspankissa on Arkisto- ja asiakirjahallinnan osasto. Päälikkö osastolle rekrytoitiin aiemmasta poiketen ulkoisesti. Asiakirjahallinnontyöntekijät ja arkiston työntekijät työskentelevät läpi asiakirjojen elinkaaren, ja tekevät läheistä yhteistyötä liiketoiminta-alueiden sekä IT-osaston kanssa. Orr päättää artikkelinsa toteamalla, että tällainen koulutusmalli saattaisi sopia muillekin organisaatioille.<sup>26</sup>

David P. Best pohtii tutkimuksessaan “The Future of Information Management” alan tulevaisuutta. Hänen artikkelinsa tärkeimpiä löydöksiä on se, että informaation siirron ja säilyttämisen kriittiset alueet on tarkasti määriteltävä jokaiselle organisaatiolle erikseen. Erot osastojen ja organisaation tietojen välillä on huolellisesti eroteltava ja milloin mahdollista niitä on vähennettävä. Alueet, joissa saattaa olla konflikti paikallisen ja yritystiedon välillä on huolellisesti rajattava. Tulee olla valvontamekanismeja, joilla voidaan valvoa organisaation eri osien tietoja. Tiedonhallintajärjestelmiä on oltava kontrollin, arvon ja informaationmittauksen alalta ja auditointia varten. Tiedonhallinnan tie eteenpäin on kehittää tekniikkoja ja välineitä hallinnan ja luotettavuuden todistukseen. Tällöin yleisjohto voi käyttää ja kehittää tietoa samaan tapaan kuin muutakin yrityksen resurssia.<sup>27</sup> Best kritisoi sitä, kuinka monet arkisto- ja tiedonhallinnan työntekijät ja kirjastotyöntekijät ovat vaihtaneet nimikettään ilman, että työn sisältö muuttuu tai mitä he organisaatiossa tekevät. Alan julkaisujen ja nimikkeiden määrä aiheuttaa epäselvyyttä siitä, mitä alan ammattilaiset oikeastaan tekevät, miten he sen tekevät ja millainen on tiedonhallinnan ammattilaisen rooli tai millainen se voisi olla.<sup>28</sup> Bestin mukaan tiedonhallinnan ala on nopeassa muutoksessa. Amerikassa tiedonhallinta on vastuussa yrityksen kaikenlaisesta tiedosta. Hallintapalvelut operoivat sitä. Englannissa informaatioresurssien ammattilainen

---

<sup>25</sup> Orr 2008, 167

<sup>26</sup> Orr 2008, 168

<sup>27</sup> Best 2010, 61

<sup>28</sup> Best 2010, 62

on vastuussa vain tutkimuskirjastosta tai keskuskirjaamosta. Näiden välissä on laaja kirjo nimikkeitä ja työnsisältöjä täysin digitalisoiduista ympäristöistä perinteiseen paperiasia-kirjojen hoitoon. Tätä tärkeämpää on Bestin mukaan kuitenkin se kasvava ymmärrys siitä, että organisaation tiedonhallinnan ymmärtäminen (olkoon paperilla tai sähköisenä) kilpailuetuna, ja että se voi parantaa organisaation tulosta tai hyödyttää sitä kokonaisvaltaisesti.<sup>29</sup>

Best tunnistaa eräitä tiedonhallinnan tulevaisuuteen vaikuttavia johtopäätöksiä. 1) tiedonhallinnan prosessi on läheisesti liittynyt organisaatorakenteen ja sen toimintoihin. 2) Taloudellisuus ja tiedonkäytön vaikuttavuus voidaan yhdistää organisaation osien autonomisuuteen. 3) Organisaation osien autonomisuus täytyy nähdä organisaation kontekstissa kokonaisuudessa, ettei se johda “informaatioanarkiaan”. Tämänkaltaiset asiat määrittelevät sen, kuinka keskitettyjä tai erillisiä systeemejä tarvitaan.<sup>30</sup>

Tulevaisuuden tiedonhallinnan ammattilaisen tulee Bestin mukaan olla sellaisessa asemassa, että hän voi valvoa ja muodostaa informaation määrää yrityksen tarpeiden mukaan. Tämänkaltaisen aseman toteutukseen hän tarvitsee laajan valikoiman työvälineitä ja tekniikoita. Bestin mukaan tämän toteuttamiseen on olemassa viisi avainideaa. 1) Tason tai maalin asettaminen, jolloin voidaan asettaa mittareita tiedonhallinnalle. 2) Positiivinen ja negatiivinen palaute, jolloin tiedonhallinnan ammattilainen voi tarpeen mukaan muuttaa hallinnassaan olevaa järjestelmää. 3) Dynaaminen tasapaino, jolloin tiedonhallinnan ammattilainen voi muuttaa ja säätää systeemiä määriteltyjen, mutta muuttuvien rajojen sisällä. 4) Sidottu autonomia. Sen sisällä tiedonhallinnan ammattilainen voi määritellä, kuinka itsenäiset informaatiojärjestelmät voivat toimia itsenäisesti. 5) Itseorganisointi. Tämä tarkoittaa esimerkiksi yksiköitä, jotka luovat omat käytäntönsä mikäli keskushallinto ei ole tarpeeksi jämäkkä. Tiedonhallinnassa tulee itseorganisointia harjoittavat yksiköt ottaa huomioon ja valvonnan alle, etteivät ne pääse toimimaan täysin ilman valvontaa.<sup>31</sup> Tie eteenpäin onkin kehittää tekniikoita ja välineitä tiedonhallintaan ja todentamiseen, jotka sallivat johdon ohjata käyttöä ja kehittää tietoa samaan tapaan kuin organisaation muitakin resursseja. Tarvitaan rajoja, parametrejä. Autonomiset osat on otettava

---

<sup>29</sup> Best 2010, 63-4

<sup>30</sup> Best 2010, 64-5

<sup>31</sup> Best 2010, 65, 69



hallintaan. On luotava selkeitä sääntöjä ja ohjenuoria. Tiedonhallinnan on pystyttävä perustamaan ja valvomaan tarpeellisten dokumenttien elinkaarta ja käyttöä sekä sen suhdetta organisaatioon.<sup>32</sup>

Edellä esitetyt kolme tutkimusta muodostivat ajallisesti ja taidollisesti mielenkiintoisen kaaren. Malesiassa oltiin vasta kouluttautumassa, pääsemässä tositoimiin ja tutkijat suhtautuivat odottavaisin mielin heidän roolinsa nousemiseen. Uudet ammattilaiset tulevat ottamaan paikkansa ja näkymättömyys päättyy. Orr osoitti tutkimuksessaan mitä hyötyä on siitä, että asiakirjahallinnan ammattilaisia päämäärätietoisesti koulutettiin ja heille annettiin lisää valtaa. Best taas kääntää katseensa jo tulevaan pohtien sitä, mitä tulevaisuuden ammattilainen tarvitsee.

### **3.2 Taustoittava tutkimus organisaatiossa**

Kohdeorganisaatiossani on tehty tutkimuskysymykseni alaa sivuavaa tutkimusta. Esittelen näitä tutkimuksia tässä kappaleessa ja palaan myöhemmin näihin tutkimuksiin verratakseni niitä haastattelujen tuloksiin.

Asiakirjahallinnan suunnitelmien (tästä eteenpäin käytän asiakirjahallinnan suunnitelmasta konsernin puhekielen mukaista lyhennettä AHS) laatiminen konsernille oli merkittävä projekti, jolla oli suuri vaikutus konsernin asianhallintaan ja sittemmin myös hallinnon assistentin työnkuvaan. Samoin se varmasti osaltaan kertoo siitä, miten asianhallintaan konsernissa yhtiöittämisen aikaan suhtauduttiin. Vuoden 2009 alussa tapahtuneen konsernin yhtiöittämisen vuoksi arkistolaki (831/1994) ja muut viranomaisia koskevat määräykset lakkasivat koskemasta konsernin asianhallintaa. Lisäksi vuonna 1991 käytönotettu arkistosääntö oli tiedoiltaan vanhentunut ja sen käytettävyys koettiin huonoksi. Näistä syistä päätettiin konsernin emo- ja tytäryhtiöille laatia uudet AHS:t ja toimintaohjeet. Tämä tehtävä projektoitiin. Projektin ensimmäisenä tavoitteena oli laatia kullekin yhtiölle oma AHS, jossa olisi huomioitu yhtiön toiminnan ja lainsäädännön / muiden normien vaikutus. AHS:ien tarkoituksena oli parantaa yhtiöiden tiedonhallintaa, oikeusturvaa, toiminnan läpinäkyvyyttä sekä kustannustehokkuutta. Näiden lisäksi tavoitteena oli

---

<sup>32</sup> Best 2010, 69-70

laatia niistä helposti päivitettävät AHS:t dokumentin elinkaaren aikaista käsittelyä ohjaamaan. Toisena tavoitteena oli laatia yhtiöille asiakirjahallinnan toimintaohjeet, joilla olisi luotu yhtiökohtaiset, yhtenäiset tavat käsitellä ja säilyttää aineistoja.<sup>33</sup>

Projektia varten perustettiin asiakirjahallinnon projektiryhmä, johon otettiin asianhallinnan tehtävissä työskentelevän projektipäällikön (kyseessä henkilö, joka oli toimi Toimistopalvelut-yksikössä toimistos sihteeri/asianhallintasuunnittelija -nimikkeillä) lisäksi hallinnon assistentti ja eräitä muita henkilöitä Toimistopalvelut-yksiköstä sekä edustajat kustakin tytäryhtiöstä. Jälkimmäisinä nimitettiin konsernin puhekielessä AHS-yhdyshenkilöiksi syystä, että he tähän projektiin kuuluivat ja tämän vuoksi heidän piti perehtyä yhtiöidensä asianhallintaan. Ryhmä kokoontui yhteensä seitsemän kertaa. Marraskuun 2010 jälkeen tapaamisille ei katsottu enää olevan tarvetta. Projektin lopputilaisuus oli tarkoitus järjestää vuoden 2011 alkupuolella. Tämä ei kuitenkaan toteutunut, sillä yhtiöiden AHS:t eivät valmistuneet sovituksessa ajassa. Raportissa todetaan ryhmätyöskentelyn sujuneen pääsääntöisesti hyvin. Tapaamiseen valmistautumisessa oli kuitenkin kehitettävää, sillä tytäryhtiöiden edustajat eivät esimerkiksi olleet tutustuneet tapaamisten etukäteen lähetettyihin materiaaleihin<sup>34</sup>. Tarkoitus oli, että AHS:t laatisi Toimistopalvelu-yksikkö yhdessä kunkin toiminnon ydinhenkilöiden kanssa. Suunnitelmien laatimisen toteutus vaihteli. Yhdessä yhtiöissä perustettiin oma projektiryhmä, joka osallistui suunnitelman laatimiseen. Muissa yhtiöissä AHS:n laatiminen jäi pääsääntöisesti yhteyshenkilön vastuulle.

Loppuraportissa todetaan ohjaustarpeen vaihdelleen huomattavasti yhtiöittäin.<sup>35</sup>Projektin loppuraportin mukaan tavoitteet saavutettiin osittain. Kolme yhtiötä kuudesta sai syyskuuhun 2011 mennessä AHS:n ja toimintaohjeen sekä laadituksi että johtoryhmässä hyväksytyksi. Yksi yhtiö hyväksyi toimintaohjeen käyttöön, mutta ei ollut vielä hyväksynyt AHS:aa johtoryhmässä. Kahden osalta sekä AHS että toimintaohje olivat vielä kesken. Näistä toisen osalta tulokset oli tarkoitus esitellä johtoryhmässä joulukuussa 2011 ja toisen osalta ei ollut sovittu projektin loppuun saattamisen toimenpiteitä tai aikataulusta.<sup>36</sup>

---

<sup>33</sup> Projektin loppuraportti 2011, 2-3

<sup>34</sup> Projektin loppuraportti 2011, 2-3

<sup>35</sup> Projektin loppuraportti 2011, 2

<sup>36</sup> Projektin loppuraportti 2011, 3

Laadulliset tavoitteet projektille olivat luoda ajantasaiset, helppokäyttöiset ja helposti päivitettävät AHS:t. Loppuraportissa arvioidaan ajantasaisuuden toteutuneen hyvin, sillä suunnitelmiin saatiin koottua yhtiöissä tällä hetkellä laadittavat ja vastaanotettavat asiakirjat sekä dokumentit. Suunnitelmien käytettävyydestä kuitenkin tuli kahdenlaista palautetta. Osan mielestä suunnitelmat selkeyttävät esimerkiksi aineistoihin liittyviä vastuita ja aineiston säilytystä, osan mielestä AHS:t tekivät asiakirjojen ja dokumenttien hallinnasta liian työlästä ja raskasta. Raportin laatinut projektipäällikkö arvioi suhtautumiseröjen johtuvan pääosin siitä, kuinka hyvin suunnitelman tavoitteet ja tehtävät on viestitetty henkilöstölle sekä kuinka hyvin henkilöstö on ne käsittänyt. Suunnitelmien päivittämisen helppoutta taasen ei voinut arvioida ennen ensimmäistä varsinaista päivitystä.<sup>37</sup>

Raportin laatinut projektipäällikkö pohtii raportissa hankkeen onnistumista myös omalta kannaltaan. Hän arvioi projektin olleen mielenkiintoinen ja osin haastavakin, sillä muutos kunnallisesta liikelaitoksesta osakeyhtiöksi on vaikuttanut asiakirjojen ja dokumentin hallintaan monin tavoin. Haasteensa toivat myös yhtiöiden ja yksiköiden erilaiset toimitatavat sekä dokumentoinnin tarpeet. Pyrkimys löytää yhteinen toimintatapa on vaatinut kompromisseja kaikilta.<sup>38</sup> Näitä kompromisseja ei luetella loppuraportissa tarkemmin, mutta uskon tällä tarkoitettavan esimerkiksi yhden yhtiön päätöstä luoda AHS:n pohjalle ProjectWise-ohjelmiston käyttämä ABC-kaava. Haastattelussa on selitetty tätä sillä, että yhtiöllä oli kiire saada AHS valmiiksi<sup>39</sup>. Keskeisimmiksi ongelmiksi projektipäällikkö nosti loppureflektiossa aikataulun viivästymisen ja asian arvostuksen. Lisäksi ongelmia on toisinaan aiheuttanut suhtautuminen asiaan sekä tietämättömyys projektin merkityksestä<sup>40</sup>.

Sähköisen asianhallinnan tarve Konsernissa -loppuraportti tarjoaa mielenkiintoisen näkömän vuonna 2011 kohdattuihin asianhallinnan haasteisiin. Kyseessä oli siis konserni, joka oli ollut pitkään kunnallisessa omistuksessa ja vasta pari vuotta sitten yhtiöitetty. Raporttiin oli koottu useampi ehdotus, miten konsernin asianhallintaa voitaisiin kehittää. Tavoit-

---

<sup>37</sup> Projektin loppuraportti 2011, 3

<sup>38</sup> Projektin loppuraportti 2011, 3

<sup>39</sup> Konsernihaastattelu 4, 2015

<sup>40</sup> Projektin loppuraportti 2011, 3

tetila tiivistettiin kolmeen tekijään 1) asianhallinnan prosessien yhtenäistäminen 2) asianhallinnan prosessien sähköistäminen 3) helppokäyttöiset, tehokkaat ja toimintaa tukevat asianhallinnan prosessit.

Raportti kokoo myös lukuisia kehittämisehdotuksia asianhallinnan parantamiseksi:

1) Kehitetään asiakirja- ja dokumenttienhallintamalleja. Ehdotuksessa on kaksi etenemissuuntaa (tekstissä merkitty näin): 1) kehitetään nykyisiä malleja niin, että ne ovat helpompia käyttää ja ohjaavat paremmin asiakirjan/dokumentin sisältöä, rakennetta ja ulkoasua 2) luodaan uusia asiakirja- ja dokumenttimalleja mm. hankintoihin ja sopimuksiin. Tavoitteeksi se, että pidemmällä aikavälillä nämä avautuisivat suoraan toimisto-ohjelmaan tai tietojärjestelmään.<sup>41</sup>

2) Kehitetään versionhallintaa luomalla ja ohjeistamalla yhtenäinen merkitsemistapa sekä logiikka yhtiön asiakirjojen ja dokumenttien versiointiin. Tämä vähentää turhaan säilytettävien asiakirjojen määrää ja parantaa oikeusturvaa, kun dokumenteissa tapahtuneet muutokset voidaan todentaa nykyistä paremmin.<sup>42</sup>

3) Kehitetään sähköpostien hallintaa määrittelemällä liiketoimintaa koskeville sähköposteille määrittelemällä keskeinen tallennuspaikka ja luomalla sisäisten sähköpostien hallintaan sähköpostietiketti.<sup>43</sup>

4) Selkiytetään asiakirjojen ja dokumenttien käsittelyprosessit esimerkiksi määrittelemällä niille kulkukaaviot.<sup>44</sup>

5) Kehitetään asiakirjojen ja dokumenttien sähköistä kiertoa ja käsittelyä. Kehityskohteen kuvauksessa kerrotaan tämän nousseen asiantuntijoille ja päälliköille suunnatun kyselyn selkeimmäksi kehityskohteeksi. Sähköisen kierron ja käsittelyn kehittämiseen ehdotettiin kahta vaihtoehtoista tapaa. Ensimmäinen ehdotus oli, että kehitetään kiertoa ja käsittelyä käytössä olevissa järjestelmissä. Tällä tarkoitetaan ProjectWise-järjestelmää, mutta ei sähköpostia. Toinen ehdotus oli, että hankitaan konsernille yhtenäinen dokumenttien- tai

---

<sup>41</sup> Sähköisen asianhallinnan tarve Konsernissa –loppuraportti 2011, 10

<sup>42</sup> Sähköisen asianhallinnan tarve Konsernissa –loppuraportti 2011, 10

<sup>43</sup> Sähköisen asianhallinnan tarve Konsernissa –loppuraportti 2011, 10

<sup>44</sup> Sähköisen asianhallinnan tarve Konsernissa –loppuraportti 2011, 10-11

asianhallintajärjestelmä. Tämä tulisi olemaan laaja ja pitkäkestoinen projekti, joka edellyttäisi käytössä olevista dokumenttien hallintajärjestelmistä luopumista, toimintatapojen muutosta asiakirjojen ja dokumenttien käsittelyssä, aineistojen siirtämistä nykyisistä järjestelmistä uuteen ja henkilöstön koulutusta uuteen järjestelmään. Yhtenäisen järjestelmän etuna olisi se, että kaikissa konsernin yhtiöissä olisi käytössä sama järjestelmä asiakirjojen ja dokumenttien käsittelyssä, mikä yhtenäistäisi asiahallinnan toimintatapoja.<sup>45</sup>

6) Parannetaan tietoaineistoturvallisuutta kiinnittämällä huomiota tietojärjestelmien käyttöoikeuksien hallintaan. Tätä kohtaa kuvattiin keskeiseksi kehityskohteeksi konsernissa. Tilanteen parantaminen edellyttää konsernissa suhtautumisen ja toimintatapojen muutosta sekä sähköisten että paperisten aineistojen osalta.<sup>46</sup>

7) Parannetaan ja kehitetään sopimustenhallintaa. Keskeisiä ongelmia konsernin sopimusten hallinnassa ovat sopimusten löytyminen ja käyttö päivittäisessä työssä. Löytämistä voidaan parantaa tuomalla sopimukset säilytettäväksi AHS:ssa määriteltyyn säilytyspaikkaan ja tallentamalla sopimus sähköisesti tietojärjestelmään, josta sopimus on saatavilla. Käytössä olevaa sopimusrekisteriä tulee tehostaa liittämällä sopimusteksti esimerkiksi linkkinä.<sup>47</sup> Vuonna 2011 konsernin sopimusrekisteri ilmeisesti sisälsi vain tiedot sopimuksesta ilman varsinaisen sopimustekstin liittämistä tietojen yhteyteen. Myöhemmin sopimukset on mainittu liitettävän sopimuksen tietojen yhteyteen sopimusrekisterissä. Samoin hakuominaisuuksia on kehitettävä. ProjectWise-järjestelmään nähtiin myös mahdollisena tehdä sopimusrekisterin tapainen luettelo. Tällainen sopimustenhallinnan yhdistäminen käytössä olevaan dokumenttienhallintajärjestelmään vähentäisi monikeräistä rekisteröintiä tytäryhtiöiden sopimusten suhteen. Muuten ne rekisteröitäisiin diaariin, sopimusrekisteriin ja lopulta tähän kahden yhtiön käytössä olevaan dokumenttienhallintajärjestelmään. Sopimukset kuitenkin pääsääntöisesti säilytetään kirjaamossa, jossa ei ole käytössä ProjectWise-järjestelmää. Sähköisen asiahallinnan tarve Konsernissa -loppuraportti ehdottaa ratkaisuksi joko kirjaamolle käyttöoikeutta ProjectWiseen tai asian ratkaisemista ”jollain muulla tavoin”.<sup>48</sup>

---

<sup>45</sup> Sähköisen asiahallinnan tarve Konsernissa –loppuraportti 2011, 10-11

<sup>46</sup> Sähköisen asiahallinnan tarve Konsernissa –loppuraportti 2011, 12

<sup>47</sup> Sähköisen asiahallinnan tarve Konsernissa –loppuraportti 2011, 12

<sup>48</sup> Sähköisen asiahallinnan tarve Konsernissa –loppuraportti 2011, 12

8) Selkiytetään ja kehitetään kirjaamista. Loppuraportti näkee kirjaamisen tukevan yhtiöiden toimintaa, mutta sitä olevan mahdollista kehittää aktiivisemmaksi apuvälineeksi tarkentamalla AHS:ien ja toimintaohjeiden periaatteita yksiselitteisemmäksi. Nykyistä diaarijärjestelmää on mahdollista hyödyntää nykyistä paremmin esimerkiksi laajentamalla järjestelmän hakutoimintoa ja toteuttamalla diaarinumeron varaaminen itsepalveluna. Raportti esittää myös, että diaarijärjestelmästä on mahdollista luopua, mutta se edellyttää yhtenäisen dokumenttien hallintajärjestelmän tai asianhallintajärjestelmän hankkimista konsernille. Jos kirjaamon roolia ja siihen liittyviä resursseja halutaan pienentää, on lisättävä itsepalvelua asiakirjojen hakemisessa sekä hankinta-asiakirjojen käsittelyssä.<sup>49</sup>

9) Kehitetään ja lisätään sähköistä säilyttämistä. Määräajan säilytettävää aineistoa säilytetään konsernissa paljon paperilla ja sähköisesti, sillä kahta yhtiötä lukuun ottamatta muilla ei ole ProjectWisen kaltaista säilytysjärjestelmää käytössään. Parantamalla sähköisen säilyttämisen luotettavuutta voidaan konsernissa luopua määräajan säilytettävien asiakirjojen ja dokumenttien säilyttämisestä paperilla sopimuksia ja muita vastaavia asiakirjoja lukuun ottamatta.<sup>50</sup> Sähköiseen pitkäaikaissäilytykseen on kaikilla tarve muissa yhtiöissä yhtä lukuun ottamatta. Loppuraportin mukaan kyseisen yhtiön johtoryhmän kanssa käytiin keskustelua asiasta.<sup>51</sup> Sähköisen pitkäaikaissäilytyksen toteuttamisen mahdollisuuksina nähtiin joko sähköiseen pitkäaikaissäilytykseen sopivan järjestelmän hankkiminen tai palvelun osto ulkopuoliselta palveluntarjoajalta. Joka tapauksessa pitkäaikaissäilyttäminen tulisi hoitaa keskitetysti. Ylläpitovastuu on konsernilla ja sisältövastuu yhtiöillä.<sup>52</sup>

10) Parannetaan ja kehitetään tiedon löytymistä keskitetyn sähköisen hakujärjestelmän avulla. Se voidaan toteuttaa kahdella tapaa. Ensimmäinen tapa on, että luodaan hakujärjestelmä, joka integroidaan tarvittaviin käytössä oleviin tietojärjestelmiin. Toisena tapana ehdotetaan konsernille yhtenäisen dokumenttien hallinta- tai asianhallintajärjestelmän hankkimista. Kumpikin vaihtoehto edellyttää uusia investointeja sekä toimintatapojen

---

<sup>49</sup> Sähköisen asianhallinnan tarve Konsernissa –loppuraportti 2011, 13

<sup>50</sup> Sähköisen asianhallinnan tarve Konsernissa –loppuraportti 2011, 13

<sup>51</sup> Sähköisen asianhallinnan tarve Konsernissa –loppuraportti 2011, 1, 13

<sup>52</sup> Sähköisen asianhallinnan tarve Konsernissa –loppuraportti 2011, 14

muutosta, sillä sähköisen järjestelmän tehokkuus riippuu siitä, kuinka paljon käyttäjät tallentavat aineistoista järjestelmään hakemisen mahdollistavia metatietoja. Kahdessa yhtiössä käytössä olevaan ProjectWiseen voisi viedä viitetiedot myös muissa järjestelmissä säilytettävistä aineistoista, jolloin niitä voidaan hakea keskitetysti. On epäselvää, onko mahdollista integroida muita järjestelmiä ProjectWisen hakutoimintoon.<sup>53</sup>

11) Suunnitellaan määräajan säilytettävien sähköisten aineistojen hävittäminen. Loppuraportin mukaan määräajan säilytettäviä aineistoja ei ole juuri hävitetty konsernissa, sillä hävittämisen vastuut ja käytännöt ovat epäselviä. Tämä edellyttää käytössä olevien tietojärjestelmien hävitystoiminnallisuuden tarkempaa selvittämistä ja tarvittaessa niiden kehittämistä. Se taas voi edellyttää uusia investointeja.<sup>54</sup>

Seuraavan selvityksen konsernin asianhallinnan tilasta toteutti vuoden 2016 alkupuolella ulkoinen konsultti. Työn tavoitteena oli kirkastaa asianhallinnan tavoitetilä sekä tuottaa asianhallinnan etenemissuunnitelma konsernille<sup>55</sup>.

Nykytila-analyysi toteutettiin helmi–maaliskuussa 2016. Siinä haastateltiin 22 henkilöä konsernin eri yksiköistä ja yhtiöistä. Haastateltavina oli esimerkiksi eri järjestelmien edustajia ja AHS-yhdyshenkilöitä. Haastattelijana toimi konsultti ja hallinnon assistentti oli mukana kuuntelemassa sekä tekemässä lisäkysymyksiä. Taustamateriaalina käytettiin myös konsernin aiempia selvityksiä, ohjeita sekä tämän gradun kirjoittajan tuolloin valmiina olevaa gradumateriaalia.<sup>56</sup>

Selvityksessä näkyy se, että yksiköt toimivat hyvin itsenäisesti ja yhtenäiset toimintatavat asian- ja dokumenttihanuinnassa ovat edelleen puutteelliset. AHS-suunnitelmia moititaan vaikeaselkoisiksi, eikä niitä siksi aina noudateta. Asiakirjamateriaalia ei tällöin myöskään hävitetä järjestelmällisesti, vaan epäselvissä tilanteissa paperiarkiston tilantarve kasvaa.<sup>57</sup> Tämä johtaa myös tietoturvan vaarantumiseen, kuten haastattelussa tuli esille<sup>58</sup>. Eri tieto-

---

<sup>53</sup> Sähköisen asianhallinnan tarve Konsernissa –loppuraportti 2011, 14

<sup>54</sup> Sähköisen asianhallinnan tarve Konsernissa –loppuraportti 2011, 14

<sup>55</sup> Nykytilakartoitus 2016, 3

<sup>56</sup> Nykytilakartoitus 2016, 4, 6

<sup>57</sup> Nykytilakartoitus 2016, 7, 11-12

<sup>58</sup> Konsernihaastattelu 4 2015

järjestelmien roolit ovat myös sekoittuneet, sillä käyttäjät käyttävät osin samoja järjestelmiä sekä dokumenttienhallintaan että pidempiaikaiseen arkistointiin. Yksiköt eivät myöskään kommunikoi toistensa kanssa tarpeeksi, vaan eri järjestelmiä kehitetään pistemäisesti omista lähtökohdista käsin.

Nykytila-analyysi tuo kuitenkin myös positiivisia asioita konsernin asianhallinnasta. Selvitys nostaa positiivisiksi asioiksi asiakirjahallinto- ja arkistotehtävien vastuuttamisen hallinnon assistentille, eräiden toimintojen noudattavan AHS:ia hyvin, asiakirjat käsitellään pääosin ohjeen mukaisesti ja uusi sopimusrekisteri on koettu toimivaksi. Asianhallintaa on myös hyödyttänyt konsernin uusi tulostusjärjestelmä, jossa käyttäjä voi kulukorttinsa avulla tulostaa paperinsa mistä tahansa tulostimesta. Aiemmin käyttäjän tuli koneelta tulostaessaan määritellä myös tulostin.

Edellä kerrotut tutkimusmateriaalit luovat ajallisen jatkumon. AHS:n luontia kokeneen projektin loppuraportti kertoo suuresta asianhallinnan projektista, jossa hallinnon assistentilla oli oleellinen sivurooli. Sähköisen asianhallinnan tarvetta kartoittava loppuraportti päättyy monessa kohdassa kuvaamaan myös tavoitetilan asianhallinnalle paljastaen samalla nykyisen todellisuuden. Kaikki kehityskohteethan olivat sellaisia, jotka eivät nykyhetkessä olleet toteutuneet tai kunnossa. Nykytilakartoituksesta saa käsityksen siitä, millainen tilanne vallitsi viisi vuotta Sähköisen asianhallinnan tarve Konsernissa - raportin kirjoittamisen jälkeen.



## 4 TUTKIMUS

Tässä luvussa esittelen tutkimuskysymykset sekä -aineiston. Kerron myös tarkemmin tutkimuskohteestani sekä siitä, miten tutkimukseni toteutin. Kohdeorganisaationi ja tutkimuksessa haastattelemani henkilöt pysyvät anonyymeina kautta tutkimuksen. Tämä oli kohdeorganisaation nimenomainen toive. Luonnollisesti suostuin pyyntöön voidakseni toteuttaa tutkimukseni. Hirsjärvi ja Hurme ovat aiemmin käsiteltyjen onnistuneen tutkimuksen kriteerien lisäksi koonneet kriteereitä epäonnistuneelle tutkimukselle. Yksi niistä oli se, että tutkimus on helppo, mukava ja nopeasti toteutettava<sup>59</sup>. Teemahaastatteluiden tekeminen oli toki mukavaa, mutta niiden purkaminen vei runsaasti aikaa ja vaati lähteiden yhdistelyä. Samoin anonyymiteettivaatimus aiheutti suuria haasteita tutkimuksen teossa, joten voin sanoa tutkimuksenteon olleen paikoin haasteellista.

### 4.1 Tutkimuskysymykset

Tutkin työssäni seuraavaa kysymystä: Miten hallinnon assistentin nimikkeellä toimivan asiakirjahallinnan alan työtä tekevän henkilön työnkuva on kohdeorganisaatiossa muuttunut vuosien 1975–2016 välisenä aikana? Tämä on relevanttia, sillä argumentoin asianhallinnan alalle tarvittavan lisää tutkimusta käytännön työstä. Samalla gradu antaa tietoa siitä miten konserni järjestää asianhallinnan. Arkistolaki ei määrittele konsernin toimintaa, vaan osakeyhtiönä se noudattaa osakeyhtiölakia. Osakeyhtiöt voivat järjestää arkistonsa ja asianhallintansa paljon vapaammin kuin viranomaistahot. Osakeyhtiöihin kohdistuu kuitenkin oikeudellista sääntelyä ja esimerkiksi osakeyhtiölaki sekä kirjanpitoasetus ja -laki koskevat niitä. Osakeyhtiöt saattavat kokea kauppoja ja fuusioita, joiden jäljiltä arkiston proveniensi voi olla todella mutkikas ja alkuperältään hankalasti jäljitettävä. Kun arkistolaki ei määrittele minkään asiakirjojen säilytystä pysyväksi, ei yrityksen ole halutessaan pakko säilyttää mitään asiakirjoja tai tietoja ikuisesti<sup>60</sup>. Kansainväliset

---

<sup>59</sup> Hirsjärvi ja Hurme 2009, 14

<sup>60</sup> Lybeck 2006, 99-100

asiakirjatiedon hallintaa koskevat ISO-standardit kuitenkin vakiinnuttavat alan käsitteistöä sekä edistävät kansainvälisesti yhtenäisten asianhallinnan käytäntöjen luomista<sup>61</sup>.

Aloituspiste tutkimukselle on määritelty siihen hetkeen, kun kirjaajan virka perustettiin vuonna -75. Työn pitkästä historiasta johtuen esitän hypoteesina, että työnkuva on muuttunut ajan saatossa. Tämä muutos on jäljitettävissä ja siihen on vaikuttanut konsernin muutos kaupungin virastosta osakeyhtiöksi. Esitän, että tämä organisatorinen muutos on vaikuttanut asiakirjahallintaan ja sitä kautta asiakirjahallinnan tehtäviä hoitavan henkilön työnkuvaan. Käytännöt ovat muuttuneet kunnallisista toiminnoista selkeästi yritystyyppisen toiminnan suuntaan.

## 4.2 Teemahaastattelu

Käytän gradussani teoriana teemahaastattelua. Se on monipuolinen tapa saada tietoa, jota käsitellään sekä kvalitatiivisesti että kvantitatiivisesti<sup>62</sup>. Se sopii hyvin tällaiseen tutkimukseen, jossa minun tulee tutkia työnkuvassa pitkällä aikavälillä tapahtuneita muutoksia ja päästä kiinni kulttuurisiin muutoksiin sekä asioihin. Harkitsin tutkimuksen alussa myös etnografista tutkimusotetta, mutta hylkäsin sen. En voinut sitä toteuttaa, sillä minun ei ollut mahdollista päästä paikan päälle seuraamaan hallinnon assistentin toimintaa päivittäisissä tehtävissä. Toinen mahdollinen tutkimusmuoto oli syvähaastattelu. Sitä käytetään kliinisessä psykologiassa, kansantieteessä ja sosiologisissa tutkimuksissa. Siinä haastattelut ovat strukturoimattomia. Haastatteluissa käytetään avoimia kysymyksiä ja haastattelijan päätehtävä on syventää haastateltavien vastauksia ja rakentaa haastattelujen jatko niiden varaan. Haastattelut muodostavat pitkälti keskustelun, jossa edellinen vastaus saa aikaan seuraavan kysymyksen. Joissain tapauksissa tietojen keruu lähenee tavantomaista keskustelua niin paljon, että haastattelija ja haastateltava eivät tiedä antamiaan tietoja käytettävän tutkimukseen. Haastateltavia ei valita satunnaisotoksella, vaan tietojen antamiseen käytetään erikoistuneita henkilöitä, mikä usein tarkoittaa muutaman harvan

---

<sup>61</sup> Liikearkistoyhdistys 2009, 6

<sup>62</sup> Hirsjärvi ja Hurme 2009, 31

henkilön syvällistä ja perinpohjaista haastattelua massahaastattelun sijaan<sup>63</sup>. Pienen haastattelijamäärän käyttö olikin sitä, mitä itse omassa tutkimuksessani käytän. Haastattelutilanne oli kuitenkin hyvin selkeä, oma ja erotettu kokonaisuutensa henkilöiden päivittäisistä toiminnoista ja töistä, ei satunnainen keskustelu automaattikahvikupillisen äärellä. Kysymykseni olivat avoimia ja jossain määrin jokin vastaus synnytti haastattelulle jatkoa, mutta minulla oli kuitenkin selkeä aihealue, joka toimi sateenvarjona kysymyksille.

Haastattelua kannattaa käyttää tutkimuksessa, kun kyseessä on vähän kartoitettu, tutkimaton alue. Tällöin tutkittavan puhe halutaan sijoittaa laajempaan kontekstiin<sup>64</sup>. Tässä tapauksessa halusin sijoittaa haastateltavieni puheen sekä käyttämäni tutkimukset hallinnon assistentin kontekstiin. Hirsjärvi ja Hurme viittaavat myös siihen, että ennalta tiedetään tutkimuksen aiheen aiheuttavan monitahoisesti ja moniin suuntiin viittaavia vastauksia<sup>65</sup>. Uskoakseni pystyn ainakin hypoteettisesti olettamaan, että työnkuvaa luotaavasta tutkimuksesta on saatavissa monitahoisia ja useampaan suuntaan viittaavia vastauksia. Haastattelu on hyvä tapa tutkia myös silloin, kun halutaan syventää ja selventää vastauksia tai halutaan tutkia vaikeita tai arkoja aiheita. Hirsjärvi ja Hurme tosin huomauttavat, että jälkimmäisessä tapauksessa olisi parempi käyttää kyselylomakkein saatavia asioita avuksi<sup>66</sup>. Olin ennen tutkimuksen tekoa saanut epävirallisissa keskusteluissa informanttien kanssa vihjeitä siitä, että hallinnon assistentin tehtävän menneisyyteen sisältyi kipukohtia. Päätin kuitenkin, etteivät ne olleet niin merkittäviä, ettenkö olisi voinut toteuttaa tutkimusta haastatteluin.

Haastattelun tekemisessä on kuitenkin monia ongelmia. Se vie aikaa ja aiheuttaa kustannuksia. Sen katsotaan sisältävän monia virhelähteitä esimerkiksi haastateltava saattaa totuuden sijaan kaunistella vastaustaan sosiaalisesti sopivaan suuntaan. Vapaamuotoisen haastattelun analysointi, tulkinta ja raportointi tuottavat usein ongelmia valmiiden haas-

---

<sup>63</sup> Hirsjärvi ja Hurme 2009, 45-6

<sup>64</sup> Hirsjärvi ja Hurme 2009, 35

<sup>65</sup> Hirsjärvi ja Hurme 2009, 35

<sup>66</sup> Hirsjärvi ja Hurme 2009, 35

tattelun ”purkamismallien” puuttuessa. Saattaa myös olla, ettei haastattelijalla ole paljoakaan taitoa tai kokemusta tehdä haastatteluja<sup>67</sup>. Pertti Alasuutari huomauttaa humanistisen (tässä tapauksessa rinnastan kvalitatiiviseen) metodin heikosta kohdasta. Perusajatus on se, että haastateltavilla on totuus hallussaan ja ongelmana on saada heidät kertomaan se haastattelijalle. Tässä pidetään tärkeimpinä tutkimusmetodeina ihmissuhteita ja haastattelutekniikoita. Rehellinen, luottamuksellinen, ”sydämestä kumpuava” puhe samasteetaan tärkeään informaatioon ja syvähaastatteluun. Arkipuhe, jutustelu tai epärehellisyys samaistetaan vähemmän tärkeisiin, vähemmän syvällisiin ja vähemmän omaperäisiin tutkimustuloksiin. Tällöin faktanäkökulman humanistinen versio jätetään huomiotta, epärehellisyys tai teeskenteleminen on sinällään tärkeää aineistoa. Jos haastateltavat esimerkiksi tekeytyvät paremmiksi kuin ovatkaan, kertoo se jotain yhteisistä arvoista<sup>68</sup>.

Teemahaastattelun valitsin teoriaksi siksi, että siinä haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan. Se ei edellytä kokeellisesti aikaansaattua yhteistä kokemusta, vaan lähtöajatus on, että kaikkia yksilön kokemuksia, ajatuksia, uskomuksia ja tunteita on mahdollista tutkia tällä menetelmällä. Teemahaastattelu ei sido haastattelua tiukasti kvantitatiiviseen tai kvalitatiiviseen leiriin, ei ota kantaa haastattelujen määrään tai siihen, kuinka syvälle haastatteluissa mennään. Teemahaastattelussa oleellisinta on, että yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa. Tämä vapauttaa haastattelun tutkijan näkökulmasta ja tuo kuuluviin tutkittavien äänen. Teemahaastattelu huomioi sen, että ihmisten tulkinnat ja heidän asioille luomansa merkitykset ovat keskeisiä, samoin kuin se, että nämä merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa<sup>69</sup>.

Teemahaastattelu on lähempänä strukturoimatonta kuin strukturoitua haastattelua. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä siksi, että yksi haastattelun aspekti, haastattelun aihepiirit, teema-alueet, on kaikille sama. Muissa puolistrukturoiduissa haastatteluissa esimerkiksi kysymykset tai jopa kysymysten muoto ovat kaikille samat. Teema-

---

<sup>67</sup> Hirsjärvi ja Hurme 2009, 35

<sup>68</sup> Alasuutari 2011, 99

<sup>69</sup> Hirsjärvi ja Hurme 2009, 47-8

haastattelusta puuttuu strukturoidulle lomakehaastattelulle luonteenomainen kysymysten tarkka muoto ja järjestys, mutta se ei ole täysin vapaa niin kuin syvähaastattelu<sup>70</sup>.

Kvalitatiivisesti suuntautuneessa tutkimuksessa on tapana puhua harkinnanvaraisesta näytteestä otoksen sijaan. Tämä johtuu siitä, että tilastollisten yleistysten sijaan pyritään ymmärtämään jotakin tapahtumaa syvällisemmin, saamaan tietoja jostakin paikallisesta ilmiöstä tai etsimään uusia teoreettisia näkökulmia tapahtumiin ja ilmiöihin. Muutamaa henkilöä haastatteleamalla voidaan saada merkittävää informaatiota. Jos tehdään tapaus-tutkimusta, voi jokainen yksilöön kohdistuva tiedonkeruu sisältää suuren joukon havain-toja. Aineistosta tulee kvalitatiivisesti runsas huolimatta informanttien vähäisestä mää-rästä. Kvalitatiivinen keskittyminen yhteen tapaukseen antaa mahdollisuudet tutkia yksi-tyiskohtia esimerkiksi selvittäen spesifisten toimintojen yhteyttä olosuhteisiin ja tilantei-siin<sup>71</sup>.

Hypoteesien kannalta teemahaastattelu on kuitenkin ongelmallinen. Teemahaastattelua käytettäessä ollaan kiinnostuneita tutkittavan ilmiön perusluonteesta ja -ominaisuuksista sekä hypoteesien löytämisestä pikemminkin kuin niiden todentamisesta. Haastattelun avulla pyritään keräämään sellainen aineisto, jonka pohjalta voidaan luotettavasti tehdä tutkittavaa ilmiöitä koskevia päätelmiä.<sup>72</sup>

Haastattelurunkoa mietittäessä ei laadita yksityiskohtaista kysymysluetteloa, vaan teema-alueuuttelon. Ne ovat niitä alueita, joihin haastattelukysymykset varsinaisesti kohdistu-vat. Haastattelutilanteessa niiden tulisi toimia haastattelijan muistilistana ja tarpeellisena keskustelua ohjaavana kiintopisteenä. Haastattelutilanteessa teema-alueet tarkennetaan kysymyksissä. Teemahaastattelun luonteeseen kuuluu, että myös tutkittava itse - ei vain tutkija- toimii tarkentajana. Se, miten jokin asia tai ilmiö konkretisoituu tutkittavan maa-ilmassa ja hänen ajatuksissaan riippuu tutkittavasta ja hänen elämäntilanteestaan. Tutki-jan valitsemien teema-alueiden tulisi olla niin väljiä, että tutkittavaan ilmiöön sisältyvä moninainen rikkaus paljastuu mahdollisimman hyvin<sup>73</sup>.

---

<sup>70</sup> Hirsjärvi ja Hurme 2009, 47

<sup>71</sup> Hirsjärvi ja Hurme 2009, 58-9.

<sup>72</sup> Hirsjärvi ja Hurme 2009, 66.

<sup>73</sup> Hirsjärvi ja Hurme 2009, 66

### 4.3 Laadullinen analyysi

Laadullinen analyysi on menetelmä, jonka kautta lähdin etsimään tuloksia. Lähdin purkamaan teemahaastattelujen ja kirjallisten aineistojen tuloksia laadullisen analyysin kautta. Laadullisessa analyysissä tarkastellaan aineistoa usein kokonaisuutena. Sen ajatellaan valottavan jonkin singulaariseksi ymmärretyn sisäisesti loogisen kokonaisuuden rakennetta. Siihen kuuluu kaksi vaihetta: havaintojen pelkistäminen ja arvoituksen ratkaiseminen. Erottelun voi tehdä vain analyttisesti, sillä käytännössä vaiheet nivoutuvat aina toisiinsa<sup>74</sup>.

Havaintojen pelkistämisessä voi erottaa kaksi osaa. Ensinnäkin aineistoa tarkastellaan aina vain tietystä teoreettismetodologisesta näkökulmasta. Aineistoa tarkasteltaessa kiinnitetään huomiota ainoastaan siihen, mikä on teoreettisen viitekehyksen ja kulloisenkin kysymyksenasettelun kannalta ”olennaista”, vaikka samassa tutkimuksessa aineistoa voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta. Tällä tavoin analyysin kohteena oleva tekstimassa (omassa tutkimuksessa haastattelut ja kirjallinen aineisto) pelkistyy hieman hallittavammaksi määräksi erillisiä ”raakahavaintoja”. Pelkistämisen toisen vaiheen ideana on edelleen karsia havaintomäärää yhdistelemällä havaintoja. Erilliset raakahavainnot yhdistetään yhdeksi havainnoksi tai havaintojen joukoksi. Tähän päästään etsimällä havaintojen yhteinen piirre tai nimittäjä ja muotoilemalla siitä sääntö, joka tältä osin pätee poikkeuksetta koko aineistoon.<sup>75</sup>

Kun laadullisessa analyysissä pyritään muotoilemaan sääntöjä tai rakenteita, jotka pätevät koko aineistoon, tällaisella eri havainnot yhteen liittäväällä formuloinnilla viitataan varsinkin perinteisessä antropologisessa tutkimuksessa kulttuuriin yksilöt yhdistävänä kokonaisuutena. Erilaisuudet ja ”poikkeavat tapaukset” suhteutetaan kokonaisuuteen, joka on varsinaisen tutkimuksen kohteena. Yhtäältä varsinkin samanlaisia puhujan asemia edustavien yksittäisten informanttien käsityksiä ja mielipiteitä tarkastellaan riittävän välimat-

---

<sup>74</sup> Alasuutari 2011, 29-30

<sup>75</sup> Alasuutari 2011, 40.

kan päästä. Katsotaan miten eri tavoin ja erilaisina variantit valottavat tutkijaa kiinnostavaa asiaa: yksilöitä yhdistävää kosmologiaa ja maailmankuvaa. Tavoitteena ei kuitenkaan ole määritellä tyyppitapauksia tai keskivertoyksilöitä.<sup>76</sup>

Myös etnografisessa, jotain kulttuuria tai osakulttuuria erittelevässä tutkimuksessa korostuu arvoituksen ratkaiseminen havaintojen yhdistämiseen verrattuna. Vaikka aineistona voi olla useiden eri informanttien haastatteluja, informanteja ei juurikaan tarkastella toistensa variantteina esimerkkeinä kollektiivin ajatustavoista. Tämä johtuu myös siitä, että eri haastattelukerroilla keskustellaan eri asioista ja eri informanteilta kysytään eri asioita. Mikä tahansa yhteiskunta on myös oma sosiaalinen järjestelmänsä, jossa on jonkinlainen keskinäinen työnjako ja hierarkia. Primitiivisinkin kulttuuri jakautuu erilaisiin ryhmiin. Haastateltavia ei tarkastella samanlaisina ”tasalaatuisina” yksilöinä, tietyillä yksilömuutujilla kuvattavina havaintoyksikköinä, vaan erilaisia puhujan asemaa edustavina informanteina, jotka valottavat tutkittavaa kokonaisuutta eri puolilta. Informanteja pyydetään kertomaan myös yhteisön historiasta ja polveutumisjärjestyksestä<sup>77</sup>. Havaintoja pidetään johtolankoina, joita jollakin tavalla tulkitsemalla pyritään pääsemään havaintojen ”taakse”<sup>78</sup> ja ratkaisemaan arvoitus.

Voidaan erottaa kahdentyyppisiä lähteitä tai kaksi näkökulmaa kvalitatiiviseen aineistoon. Aineistoa voidaan tarkastella indikaattoreina tai todistuksina. Indikaattoreilla tarkoitetaan tietoa, jota käytetään epäsuorana evidenssinä tutkimuskysymyksistä. Aineisto, joka on olemassa tutkimuksen tekemisestä huolimatta, soveltuu itse asiassa ihanteellisesti indikaattoriksi. Todistusnäkökulmasta taasen lähdettä tarkastellaan todistajanlausuntona siitä mitä tutkitaan. Samaa lähdettä voidaan myös tarkastella molemman tyyppisenä lähteenä<sup>79</sup>.

---

<sup>76</sup> Alasuutari 2011, 41

<sup>77</sup> Alasuutari 2011, 49

<sup>78</sup> Alasuutari 2011, 78

<sup>79</sup> Alasuutari 2011, 95.

#### 4.4 Tutkimusorganisaatio ja haastateltavat

Tutkimusorganisaationi on energia-alalla operoiva konserni, jolla on emoyhtiön lisäksi kolme tytäryhtiötä. Hallinnon assistentti sijoittuu konsernin emoyhtiöön. Kaikkien yhtiöiden asianhallinta on kuitenkin hänen vastuullaan, pois lukien konsernin toimipisteissä olevat käsiarkistot. Näihin en tule tutkimuksessani puuttumaan, korkeintaan viittaamaan. Käytän tutkimusorganisaatiosta pääasiassa termiä “konserni”, mutta tarpeen mukaan rajaan sen emoyhtiöön ja merkitsen sen tuolloin erikseen. Anonyymiusvaatimuksen vuoksi en aina voi yksilöidä siihen liitettyjä tietoja kovinkaan tarkasti. Konsernin pitkän historian vuoksi tutkimusorganisaatio on hyvä kohde tutkimukselle. Se on perustettu jo 1800-luvun loppupuolella. Pitkään konserni toimi sijaintikaupunkinsa alaisuudessa. Se yhtiöitettiin kahdessa vaiheessa (kaksi tytäryhtiötä 2005 ja emo- sekä loput tytäryhtiöt vuonna 2009). Kaupunki kuitenkin omistaa edelleen konsernin. Tytäryhtiöitä oli vielä vuonna 2015 kuusi, mutta organisaatiomuutoksen myötä kolme niistä sulautettiin emoyhtiöön. Asianhallinnan näkökannalta vuosi 2009 on vedenjakaja, sillä tuota aikaa ennen laadittu asiakirja- ja arkistomateriaali on sijaintikaupungin asiakirjahallinnon organisaation alaista. Käytännössä se näkyy kahdessa asiassa. Ensimmäkin vuonna 2011 toteutettiin arkistonluovutus kaupunginarkistoon ennen vuotta 2009 laaditusta materiaalista. Toiseksi ennen vuotta 2009 laaditusta materiaalista on laadittava hävitysluettelo ja saatava sille hyväksyntä sijaintikaupungin asiakirjahallinnon organisaatiosta.<sup>80</sup> Tämä kaikki on vaikuttanut hallinnon assistentin työhön, sen muotoutumiseen ja työtehtäviin.

Hallinnon assistentti on sijoitettu emoyhtiön Hallinto-yksikköön. Sen johtajana toimii konsernin varatoimitusjohtaja. Yksikköön kuuluvat henkilöt toimivat erilaisissa organisaation tuki- ja kehitystehtävistä. Se koostuu HR-työntekijöistä (kolme henkilöä), koulutussuunnittelijasta, johdon assistentista, viestintäpäälliköstä, virastomestarista sekä tilapäälliköstä. Tämä on hyvä sijoituspaikka hallinnon assistentille, sillä asiakirjahallinto tuleeekin ymmärtää yleishallinnon osaksi<sup>81</sup>. Yleishallintoon voi käsittää myös kuuluvaksi kirjaamon, jota hallinnon assistentti hoitaa. Kirjaamossa kirjataan konserniin tuleva viranomaisposti, ohjataan epäselvät postit eteenpäin ja hoidetaan kirjaamon sähköpostia.

---

<sup>80</sup> Sähköisen asianhallinnan tarve Konsernissa -loppuraportti 1, 2011

<sup>81</sup> Liikearkistoyhdistyksen julkaisu 2009, 12



Hallinnon assistentin lisäksi konsernissa ei toimi muita alan asiantuntijoita. Yhdessä yksikössä on toimija, jonka työtehtäviin kuuluu yksikön erikoiskohteiden arkistointi käytöarkistoon. Samoin tytäryhtiöihin on nimetty AHS-vastaavat. AHS on yhtiön sisäisessä folksonomiassa laajalti käytetty lyhenne, joka tarkoittaa asiakirjahallinnan suunnitelmaa. AHS-vastaavien tehtävät rajoittuvat kuitenkin yhteyshenkilönä ja yhtiöiden AHS-suunnitelman päivitystarpeiden kerääjänä toimimiseen oman toimen ohella. Hallinnon assistentin suhde näihin toimijoihin on vaihdellut ajan kuluessa. Vuonna 2011 toteutetun AHS-työn aikaan yhteistyötä oli eniten<sup>82</sup>. Työstä toteutetuissa uusissa raporteissa ei kuitenkaan enää millään tavoin viitata AHS-yhdyshenkilöihin<sup>83</sup>, joten yhteys on todennäköisesti loppunut vuosien kuluessa. Tässä työssäni en tule käsittelemään näiden henkilöiden tai erikoiskohteiden arkistointia, vaan rajaan tarkastelukulman hallinnon assistenttiin.

Tutkimusorganisaatiossa ei ole käytössä yhteistä sähköisen säilyttämisen järjestelmää, vaan tiedon säilyttäminen hoidetaan pitkälti paperilla, intrassa Sharepoint-dokumenttienhallintaohjelmalla ja verkkolevyillä. Kahdella tytäryhtiöllä on kuitenkin käytössä ProjectWise-dokumenttienhallintaohjelmisto, joka on alun perin hankittu ilmeisestikin teknisen materiaalin versionhallintaa varten. Toinen yhtiöstä käyttää sitä vain tähän tarkoitukseen. Toinen yhtiö käyttää sitä kaiken muunkin aineiston dokumenttienhallintapaikana ja lisäksi arkistona. Sharepoint-ohjelmaa kyseisen yrityksen työntekijät käyttävät vähemmän. Tätä eroa ei konsernissa juuri nähdä tai ymmärretä.<sup>84</sup>

Haastateltavani tuli pitää anonyymeinä. Tutkimuksen suunnitteluvaiheessa pohdinkin miten pitää haastateltavieni mielipiteet anonyymeinä. Kun ihmisiä haastatellaan yksityishenkilöinä, on erityisen tärkeää, ettei heidän henkilöllisyytensä käy ilmi raportista. Sama saattaa koskea tilannetta, jossa haastatellaan ihmisiä oman ammattinsa edustajina<sup>85</sup>. Tässä tapauksessa haastattelijoukko oli pieni, yksilöt helposti tunnistettavissa ja myöskin yhdistettävissä haastatteluiden teon ajankohtiin. Numeroita tai aakkosia käyttämällä haastatellun yksilöiminen olisi ollut mahdollista. Niinpä päädyin viittaamaan haastatteluihin

---

<sup>82</sup> Projektin loppuraportti 2011, 1-3, 6-7

<sup>83</sup> Konsernin asianhallinnan kehittäminen nykytilakuvaus 2016

<sup>84</sup> Konsernihaastattelu 4, 2015

<sup>85</sup> Ruusuvuori, Tiittula, 14, 2005

yleisellä “Konsernihaastattelut 2015” -viitteellä. Samoin aikaa on kulunut haastatteluista sen verran, että uskon sen vaikuttavan positiivisesti haastateltujen anonyymiuteen.

## 4.5 Tutkimuksen toteutus

Etsin vastausta kysymyksiin haastattelujen ja konsernille asianhallinnan alalta tuotettujen raporttien sekä selvitysten kautta. Haastateltaviksi valikoin viisi tutkimusaiheen kanssa läheisessä tekemissä ollutta tai olevaa informanttia. Harkinnanvarainen näyte riitti arviointini mukaan siihen, että pystyisin ymmärtämään tätä paikallista tapausta syvemmin, saamaan vastauksia tutkimuskysymyksiini ja saamaan kvantitatiivisesti kylläisen aineiston<sup>86</sup>

### Haastateltavien suhde hallinnon assistenttiin

Haastateltava	Asema suhteessa tutkimuskohteeseen	Litteroitu sivumäärä
Haastateltava 1	Toiminut kirjaajan sijaisena 15.2.2002–31.12.2003. Nimike oli ensin kanslisti, josta se muuttui toimistosihteeriksi <sup>87</sup> .	8 sivua
Haastateltava 2	Toimi Toimistopalvelut-yksikössä kirjaajan / hallinnon assistentin esimiehenä 1.5.2004–31.12.2013 <sup>88</sup> . Tämän jälkeen siirtyi Hallinto-yksikköön.	14 sivua
Haastateltava 3	Hallinnon assistentin nykyinen esimies 1.1.2014 alkaen <sup>89</sup> . Hän oli myös kirjaajan esimies 30.4.2004 saakka <sup>90</sup> .	11 sivua

<sup>86</sup> Hirsjärvi ja Hurme 2009, 58-9

<sup>87</sup> Konsernin HR-osaston sähköpostiviesti 4.5.2017

<sup>88</sup> Konsernin HR-osaston sähköpostiviesti 4.5.2017

<sup>89</sup> Konsernin HR-osaston sähköpostiviesti 4.5.2017

<sup>90</sup> Konsernin HR-osaston sähköpostiviesti 4.5.2017

Haastateltava 4	Toiminut hallinnon assistentin sijaisena loma-aikoina sekä sairastapauksissa vuosina 2013–2016.	7 sivua
Haastateltava 5	Toimi konsernin toimistovirkailija 1.9.1972–30.9.1973. Työskenteli kirjaajana vuosina 1.10.1973–15.2.2002. <sup>91</sup>	11 sivua

Huomio: Haastateltavia ei käsitellä lähteissä tässä järjestyksessä. Anonyymiusvaatimuksesta johtuen päädyin sekoittamaan haastateltavien järjestyksen. Tällöin esimerkiksi haastateltava 1:n haastattelu saattaa olla lähdeaineistossa merkitty haastattelu 6:ksi.

Suoritin teemahaastatteluja osin vapaamuotoisella tyylillä. Kerroinkin haastateltaville haastattelun tarkoituksesta ja anonyymiudesta ennen haastattelua. Olin laatinut löyhän kysymysrunгон, jonka pohjalta haastatteluissa päästiin alkuun<sup>92</sup> ja pyytänyt suostumuksen haastatteluaineiston käyttöön gradussa<sup>93</sup>. Haastattelutilanteet kuitenkin etenivät hyvin eri tavoin. Joidenkin informanttien kanssa kävimme kysymyksiä läpi melko tarkkaan, toisten kanssa puhe soljui vapaamuotoisesti eteenpäin. Pyrin antamaan haastateltaville tilaa kertoa asioista, ollen enemmän kuuntelevassa kuin kysyvässä roolissa. Yksi haastateltavista oli vapaamuotoisen keskustelun lisäksi tehnyt kysymysten pohjalta kattavat muistiinpanot. Nämä hän luovutti minulle ja sain sekä suullisesti että kirjallisesti rikkaan haastattelun. Haastattelun jälkeen litteroin haastattelut kokonaan. Kuuntelin ne ja kirjoitin ne samalla puhtaaksi jättäen sieltä pois sellaiset osat, jotka eivät haastatteluun kuuluneet. Näillä tarkoitan alun mahdollisia kertauksia siitä, mitä haastattelutilanteessa tapahtuu sekä lopun kiitoksia haastattelusta. Litterointi oli varsin aikaa vievää ja pikkutarkkaa puuhaa. Minulle kertyi litteroitua haastatteluaineistoa yhteensä 51 sivua. Purin kysymykset paperille ja kävin läpi haastattelut kooten tiettyyn teemaan kuuluvan kysymyksen vastaukset sen alle. Tällä tavoin minun oli helpompi hahmottaa ja käsitellä vastauksia spesi-

---

<sup>91</sup> Konsernin HR-osaston sähköpostiviesti 4.5.2017

<sup>92</sup> Liite 1

<sup>93</sup> Liite 2

feihin kysymyksiin. Samoin keräämällä muun haastattelussa keskustellun materiaalin yhteen paikkaan, saatoin huomata, nousiko sieltä jokin teema esille tai mitä sellaista oli, jota en ehkä ollut kysymysrunkoa kootessani huomioinut. Ongelmallista tämä oli siinä mielessä, että haastattelun vapaamuotoinen tyyli vei keskustelun toisinaan eri raiteille käsitellystä kysymyksestä ja vastaus saattoikin koskea loppuosaltaan jo aivan toista kysymystä. Näissä tilanteissa en kuitenkaan halunnut keskeyttää informanttia, joka oli päässyt kertomisen makuun ja jakoi innokkaasti tietoa.

Käsittelin teoriaa esittelevässä kohdassa erilaisia mahdollisia ongelmia haastattelujen tekkoon liittyen<sup>94</sup>. Omassa tutkimuksessani koin muutamia ongelmia. 51 sivun haastatteluaineiston purkaminen, analysointi ja vastausten koonti aiheuttivat ongelmia. Mahdollista myös on, että haastattelut saattoivat sisältää virhelähteitä esimerkiksi vastausten muotoutuessa sosiaaliseen kontekstiin sopivaksi. Pyrin kuitenkin ratkaisemaan nämä ongelmat. Litteroin haastattelut. Analysoin ne keräämällä samaa asiaa koskevat vastaukset omaksi kohdakseen. Yrityksen vaatima anonymius oli haastattelutilanteessa minulle eduksi, sillä informantit pystyivät näin ilmaisemaan itseään vapaammin.

---

<sup>94</sup> Hirsjärvi ja Hurme 2009, 35

## 5 TULOKSET

Viran historiaa käydään läpi hallinnon assistentin aikaisempien työnimikkeiden kautta. Valitsin tarkastelukulmaksi tämän, sillä havainnoin työnimikkeiden vaihtelun kautta päästävän hyvin kiinni siihen kaareen, joka tehtävän muutoksen takana on. Tehtävää hoitava ihminen on aikojen saatossa vaihtunut, joten tutkimuskysymykseni fokus on tehtävän kehittämisessä, ei yhden henkilön työhistoriassa. Tutkimuskysymys rajaa ajan vuosiin 1975–2016. Vuonna 1975 voidaan katsoa nimikkeenmuutoksen kautta kirjaamon saaneen asianhallinnollisesti tunnustetun aseman, sillä nimike kertoi ensimmäistä kertaa asianhallinnan alan spesifistä tehtävästä. Työn sisältö oli kuitenkin ollut olemassa jo ennen, kirjaamisen ja arkistotyön ollessa sivuroolissa. Aluksi onkin syytä kerrata lyhyesti, missä tilanteessa oli silloinen konsernin asianhallinnan tehtäviä hoitanut henkilö ennen tätä vuotta ja mistä pisteestä kehitys lähti etenemään kohti keskittynyttä asianhallintaa.

### 5.1 Toimistovirkailija

1.9.1972 aloitti tuolloin kunnallisen konsernin liiketalousosaston kirjeenvaihto- ja kirjaamojaoksessa muuan toimistovirkailija<sup>95</sup>. Vaatimuksena tehtävään oli merkonomin tutkinto ja vähintään tyydyttävä konekirjoitustaito. Tällöin yksikkö muodostui kolmesta toimistohenkilöstä. Kirjaamo sijaitsi etuhuoneessa ja kaksi toimistohenkilöä takahuoneessa. Tuolloin konsernin organisaatio oli informantin mukaan yksinkertainen. Toimitusjohtaja, liiketalous-, käyttö-, ja rakennusosasto ja osastojen alla erilaisia toimistoja. Toimitusjohtajalla oli oma sihteeri ja edellä mainittu kolmikko toimi osastojen johtajien sihteereinä. Toimistovirkailijan tehtävät koostuivat Liiketalous-osaston toimisto- ja sihteerintehtävistä. Toimistovirkailijaa ennen kirjaamoon oli määrätty toinen toimistohenkilöistä, sillä viran silloinen vakituinen hoitaja oli lähtenyt talosta pois. Kirjaamon tuli aina olla miehitetty. Toinen toimistohenkilö oli paikalla määräaikaisena, sillä paikka oli laitettu auki.

---

<sup>95</sup> Konsernihaastattelu 2, 2015, Konsernin HR-osaston sähköpostiviesti 4.5.2017

Kirjaajan töitä 1.9.1972 aloittanut toimistovirkailija kuitenkin pääsi tekemään vasta vuoden -73 puolella toimistohenkilön jäädessä äitiyslomalle. Toimeen ei voitu heti ottaa talon ulkopuolelta ketään, joten tätä ennen toimistovirkailija oli opiskellut kirjaamon töitä käytännön seuraamisen ja opiskelun kautta.<sup>96</sup>

Haastateltava kuvaa tuolloista arkistoinnin tilaa seuraavasti. Kirjaamon yksi seinä oli täynnä siniselkäisiä Omega-mappeja. Talossa oli tehty kaupunginarkiston kanssa tietynlaista suunnitelmaa asiakirjojen säilyttämisestä. Seinällä olevat mapit oli tehty valmiiksi sen suunnitelman pohjalta. Mutta mapit olivat suurimmaksi osaksi tyhjiä. Kirjaamossa oli myös yksi kaappi, jossa oli lukkojen takana säilytyksessä kaikki säilytystä tarvitsevat paperit. Tuolloin ei kertynyt paljon paperia. Vasta kirjaamisen kehittelyn aikaan paperia alkoi liikkua suurempia määriä. Kirjaajalla oli kirjoituskone, mutta hän kertoo suurimman osan kirjaamisesta tapahtuneen silti käsin. Esimerkiksi kaikki talosta lähtevät kirjeet kirjattiin sidottuun kirjaan ja kaikki saapuvat laskut nidottuun A3-kokoiseen kirjaan. Tuolloin ei kuitenkaan ollut vielä käytössä kaupungin arkistokaavaa. Asioita kirjattiin myös korteille. Kirjaamista hoidettiin merkitsemällä juokseva numero ja vuosiluku -periaatteella ja kortit järjestettiin aakkosittain korttilaatikkoon. Korttiin merkittiin ensimmäinen käsittelijä ja asia lyhyesti. Aluksi kirjaaminen olikin haastateltavan mukaansa enemmän asiakirjojen listaamista ja tietojen ylös kirjoittamista, kuin varsinaista kirjaamista ja asioiden seuraamista.<sup>97</sup>

## 5.2 Kirjaaja

Konserni sai oikeuden kirjaajan virkaan vasta vuonna 1975<sup>98</sup>. Syynä oli kaupungin haluttomuus antaa kirjaamotoimintaa pois keskushallinnosta. Kirjaamotoiminnan käynnistämisessä jumitti pitkään se, ettei kaupungin mukaan muualla kuin keskusvirastotalolla ollut mitään kirjattavaa. Kirjaamo oli tuolloin keskusvirastotalolla tärkeä paikka. Siellä oli ylikirjaaja ja kirjaaja. Konsernin tilanne alkoi kaupungin silmissä muuttua 70-luvulta alkaen, kun konsernissa alettiin tehdä isoja hankintoja, jotka kilpailutettiin. Hankintalain

---

<sup>96</sup> Konsernihaastattelut 2, 2015

<sup>97</sup> Konsernihaastattelut 2, 2015

<sup>98</sup> Konsernihaastattelu 2, 2015, Konsernin HR-osaston sähköpostiviesti 4.5.2017

myötä kirjaamisesta tuli erityisen tarkkaa. Tällöin huomattiin kaupungin taholla, että konsernissa oli tarvetta kirjaamiselle. Loppujen lopuksi konsernin oma kirjaamisjärjestelmä lopetettiin pikkuhiljaa ja siirryttiin käyttämään kaupungin kaavaa. Ainoastaan kahdesta kirjaimesta koostuva konsernin oma tunnus säilyi.<sup>99</sup> Tästä voi päätellä, että tuolloin konsernilla oli jo jonkinlainen kirjaamismalli käytössä, mutta siitä ei ole jäänyt tai jätetty juuri jälkiä organisaatiomuistiin. Perustelen tätä sillä, ettei kukaan informanteista tästä tämän enempää maininnut.

Sihteerintyöt olivat tässä vaiheessa suuressa roolissa työnkuvaan. Kirjaajan työt eivät tuolloin missään vaiheessa täyttäneet koko työpäivää ja -tunteja, joten työnkuvaan oli lisätävä muutakin. Tällöin kaikki lähtevät kirjeet kirjoitettiin koneella puhtaaksi. Tuore voimakolmikko teki paljon yhteistyötä ja halusi muuttaa asioita. He esimerkiksi halusivat alkaa kirjoittaa kirjeitä standardin mukaisesti ja muuttaa tuolloista asiakirjan asettelua. Asian aktiivisen ajamisen ja väen kurssittamisen jälkeen tämä onnistuikin.

Informantti: Tää oli se kuvio siinä ja me oltiin aika voimakolmikko siinä monta, monta vuotta ja tosiaan kirjaajan tehtäviin kuului esimerkiksi nää niin sanotut sihteerintehtävät. Meil oli talon ainoot, (nimi poistettu) ja mulla, sähkökirjotuskoneet. Ne oli sellasella pitkällä telalla ja sitte kun (nimi poistettu) oli konekirjottaja - hänelle tuotiin taikka yleensäkin kaikki lähtevät kirjeet kirjoitettiin meillä siellä. Kolmikko, joku aina joku tai jos se oli omalta alueelta niin sitte meni suoraan sinne. Esimiehet toi käsikirjotetun luonnoksen ja se kirjoitettiin puhtaaks, se oli puhtaaksikirjottamista. Ja sitä sihteeripuolta jos pikkusen käsittelis. Se oli puhtaaksikirjotusta ja se oli koko talon palvelua.<sup>100</sup>

Haastateltava oli pyrkinyt kehittämään kirjaamista ja postinkulkua. Laskujen kirjaamisen haastateltava muistaa kokeneensa erityisen negatiivisena tehtävänä. Hän hermostui ja alkoi pitää kirjaa siitä, kuinka monta laskua päivän aikana hän joutui kirjaamaan. Niitä oli pitkälle toistasataa. Todisteaineisto mukanaan toimistovirkailija kävi kertomassa osastopäällikölle ettei niiden kirjaamisessa ollut mitään järkeä. Ainoa tieto, mitä kirjaamisen

---

<sup>99</sup> Konsernihaastattelut 2, 2015

<sup>100</sup> Konsernihaastattelu 2, 2015

kautta laskuista haettiin, oli tieto siitä oliko jokin lasku taloon saapunut. Käynnin tuloksena laskujen kirjaaminen lopetettiin. Samoin koettiin tarvetta parantaa postinkulkua. Kirjaamossa kehiteltiin tähän erilaisia värikoodeja. Sisäisiin postikuoriin pantiin ympärille punaista teippiä. Niistä tuli laskukuoria, joissa ei saanut lähettää mitään muuta postia. Tämä tehtiin siksi, että laskuissa oli eräpäivät, ja ne vaativat nopeaa käsittelyä. Kun kirjaamoon saapui jokin muu toimenpiteitä vaativa posti, se lähetettiin vastaanottajalle keltaisessa kulmalukkokansiossa. Keltainen väri oli koodi vastaanottajalle siitä, että asia tarvitsi pikaista käsittelyä, ja se tuli poimia postipinosta ensimmäisenä käteen. Kanteen merkittiin pahvisilla nimilapuilla järjestys, jossa kansion tuli kiertää. Lopuksi kansio palasi takaisin kirjaamoon sisältäen asiakirjan. Asiakirjassa oli leima, joka sisälsi diaarinumeron ja kohdat, joihin käsittelijät merkitsivät nimensä ja käsittelypäivämäärän. Asiantuntijatiemien kirjaamiseksi toimistovirkailija kokeili myös erilaisia saatelappuja ym., koska asialle tehdyt toimenpiteet nousivat kirjaamisessa aina vain tärkeämmiksi. Oli esimerkiksi lista siitä, mitkä asiakirjat jätettiin kirjaamatta. Hän toteaa kirjaamisen olleen siinä mielessä mielenkiintoista, että se koko ajan kehittyi ja keskittyi. Esimerkiksi loppuaikoina kaikki lähtevä posti lähti kirjaamon kautta. Näin hän sai postista heti jäljennöksen kirjattavaksi ja kirjaamoon säilytettäväksi ennen kuin se meni kuoreen.<sup>101</sup> Oleellinen ajatus oli kehittää työtä maailman mennessä eteenpäin.<sup>102</sup>

Kirjaajan töihin kuului alusta asti myös sisäinen tiedottaminen. Henkilöstölehti, josta tuli pikatiedote sekä vuonna -96 ensimmäisen kerran ilmestynyt asiakaslehti. Näitä kirjaaja oli mukana tekemässä aina vuoteen 2002 saakka kirjaajan työn ohella. Arkistotyöt tulivat kirjaamolle laskentapäällikön kautta. Hänet määrättiin arkistovastaavaksi, mutta käytännön työt, kuten arkistoluettelon ylläpito annettiin kirjaamolle. Tässä vaiheessa ovat ilmeisesti arkistotyöt liittyneet kirjaamon tehtäväkenttään<sup>103</sup>. Kirjaajalle säilytettiin paljon töitä. Viestintätehtävien lisäksi hänelle kuuluivat myös koulutusasiat. Jälkimmäinen oli hyvin työläs homma. Kaksi kertaa vuodessa tehtiin henkilöstön koulutussuunnitelma. Kun taloon tuli tiettyjen tahojen koulutusesitteitä, niin ne kaikki kierrätettiin toimistoissa. Niistä

---

<sup>101</sup> Konsernihaastattelu 2, 2015

<sup>102</sup> Konsernihaastattelu 2, 2015

<sup>103</sup> Konsernihaastattelu 2, 2015



poimittiin kurssit omaan esitykseen, joka tehtiin osastopäälliköille. Päälliköiltä tulivat hänelle pöytäkirjat, hän puhtaaksikirjoitti ne osastopäällikkökokoukselle. Yhteenveto käsiteltiin tässä kokouksessa ja sitten alkoi toteutus. Kirjaaja tilasi kaikki koulutukset, ilmoitti osanottajille ja tarkisti laskut sekä teki matkalaskut. Käydyistä kurseista tehtiin tilasto ja osanottajan koulutuskortille merkittiin käyty kurssi.<sup>104</sup> Haastattelusta ei selviä tarkalleen missä vaiheessa koulutusasiat siirtyivät pois häneltä, mutta haastateltava kuvaa niiden olleen hänellä ”aika pitkään”. Lopulta kirjaamis- ja sisäisen tiedotuksen tehtävät ilmeisesti veivät niin paljon aikaa, etteivät koulutussuunnittelutehtävät kokonaisuuteen enää sopineet. Haastateltava siirtyi tiedottajan tehtäviin 15.2.2002<sup>105</sup> ja vahvistaa haastattelussa tehneensä kaikkia töitä - kirjaamista, tiedotusta, sihteerintöitä ja koulutussuunnittelua - ennen tätä limittäin ja suunnitelleensa töitään esimerkiksi koulutussuunnitelmien tulemisen mukaan. Tehtävänkuva oli altis ulkoa tuleville muutoksille:

Informantti: Joo, tämmöstä hirveen herkästi siihen tuotiin kaikkee semmosta lisää, et mun täyty sanoo etten koskaan ollu silleen et mitä mä teen. Aina oli jotain projektia alkamassa ja kun osas sen itse järjestellä, kun tiesi et syksyllä ja keväällä on ne koulutusohjelmat alkamassa ja sit ne lähtee rullaan siitä.<sup>106</sup>

Kaupunginarkistossa seurattiin tuolloin aktiivisesti, mitä konsernin arkistossa tehtiin. Vaatimus oli, että hommat olisivat viimeisen päälle tehtyjä. Arkistonmuodostussuunnitelma (konsernin puhekielessä ”amsu”) tehtiin tällöin alusta asti. Kaupunginarkiston kanssa tehtiin yhteistyötä ja saatiin arkisto hyvään järjestykseen. Arkistonmuodostussuunnitelma julkaistiin vuonna 1991<sup>107</sup>.

Vuonna 2002 tapahtui henkilömuutoksia. Entinen kirjaaja siirtyi tiedottajaksi<sup>108</sup>, jolloin kirjasto- ja arkistopalveluita hoitanut henkilö siirtyi kirjaajaksi. Kyseinen henkilö oli toimessa kirjaajaa aiemmin sijaistanut, joten tehtävänkenttä oli entuudestaan hänelle tuttu. Tässä vaiheessa arkisto tuli takaisin kirjaamon työtehtäviin, sillä se oli siitä ilmeisesti

---

<sup>104</sup> Konsernihaastattelu 2, 2015

<sup>105</sup> Konsernihaastattelu 2, 2015, Konsernin HR-osaston sähköpostiviesti 4.5.2017

<sup>106</sup> Konsernihaastattelu 2, 2015

<sup>107</sup> Konsernihaastattelu 5, 2015

<sup>108</sup> Konsernihaastattelu 2, 2015, Konsernin HR-osaston sähköpostiviesti 4.5.2017

aiemmin eriytynyt. Haastatteluista ei ilmene, missä vaiheessa ja miten tämä tapahtui. Uusi kirjaaja kuitenkin jäi ensin äitiys- ja hoitovapaalle<sup>109</sup>. Tilalle palkattiin talossa erilaisissa tehtävissä toiminut henkilö. Hän teki eniten kirjaamon töitä, ei juurikaan arkiston. Tällöin kirjaaminen vei henkilöltä koko päivän. Ote kirjaajan päivästä 2000-luvun alkupuolelta:

Informantti: Kuntapuolella tietysti oli se kirjaajan tehtävä niinku se pääasiallinen, että tavallaan sitä byrokraattista niin kun asiakirjahallintoo pyöritettiin siellä diaarissa, ja kaupunkihan toi tietysti kaikki säännöt, mitä kirjataan ja mite asiat kulkee siellä niinku yleisessä hallinnossa että ja sitten tietysti oli, et kirjaamoon kuulu tää postinkäsittely silloin jo, että et sinne tuotiin oikeestaan kaikki paperiposti. Et meillähän virastomestari niinkun siivos sieltä sitte aina tän tämmösen mainospostin pois ja kaikki materiaali tuotiin sinne kirjaamoon ja sitte sielä aamupäivä meni niitä kirjeitä availlessa ja kaikki kulki, laskut ja kaikki niinku paperilaskuina niin kulki kirjaamon kautta.

Haastattelija: Mä oon ymmärtäny, et joskus sinne tuli aivan hirvee määrä postia.

Informantti: Joo, sanotaan niin, että se meni se aamupäivä niitten postien avaamiseen ja leimaamiseen ja siirtämiseen ja iltapäivä oli sitte sitä kirjaamista, että ku sen postinkäsittelyn sai päätettyä ja lähetettyä sitten niinkun henkilöille niitten osalta mitä ei tarvinnu kirjata, niin se kirjaaminen jäis sitte sinne loppupäivään. Ja mitä tuli sitten sisäisellä postilla kaupungin kautta, niin ne sitten pyöri siinä samalla lailla siinä, materiaali.<sup>110</sup>

Diaariin ei tänä aikana juurikaan tullut muutoksia. Edelleen toimittiin kaupungilta tulevien ohjeiden mukaan. Sijaisusaika kirjaajana kesti noin neljä vuotta. Näistä hän työskenteli 15.2.2002–31.12.2003 kanslistin nimikkeellä ja 1.1.2004–23.12.2004 toimistosihteerin nimikkeellä<sup>111</sup>. On huomattavaa, että häntä ei palkattu sijaiseksi kirjaajan nimikkeellä, vaikka tämä olisi ollut luontevaa. Hänen sijaistamansa henkilö oli kuitenkin muutettu kirjaajaksi jo 1.4.2002<sup>112</sup>. Uskoakseni se johtui tehtävän alkujaankin määräaikaaisesta luonteesta, joka kannusti jatkamaan muilla nimikkeillä. Kirjaajan tuolloisen keskeisen

---

<sup>109</sup> Konsernin HR-osaston sähköpostiviesti 4.5.2017

<sup>110</sup> Konsernihaastattelu 3, 2015

<sup>111</sup> Konsernin HR-osaston sähköpostiviesti 4.5.2017

<sup>112</sup> Konsernin HR-osaston sähköpostiviesti 4.5.2017

roolin vuoksi muulle henkilöstölle ei ehkä haluttu antaa väärää kuvaa tehtävää vakituisesti hoitavasta henkilöstä. 27.12.2004 viran varsinainen hoitaja palasi hoitovapaalta ja sijainen siirtyi Henkilöstö-yksikköön uusien tehtävien pariin.<sup>113</sup>

### 5.3 Hallinnon assistentti

1.5.2004 perustettiin Toimistopalvelut-yksikkö<sup>114</sup>. Kirjaaja liittyi yksikköön muiden toimistotyötä hoitavien henkilöiden kanssa. Haastateltava kertoo silloisesta tilanteesta:

Informantti: – tän hallinnon kanssa, kaikki sihteerit teki tietenkin yhteistyötä, eli se oli semmonen kiintee porukka, kun meitä oli naisia ja toimistolaisia niin vähän, niin kaikki kirjotti jonkin verran pöytäkirjoja ja hoiti tätä hommaa ja tehtiin talkoillakin asioita eri yksiköitten kesken, kun toimistoihmisiä oli tosiaan vähän ja insinööreillähän ei siihen aikaan ollu tietokoneita kuin joillakin ja näin. Ei mitään tuotettu itse, vaan kaikki oli käsinkirjoitettuja tai saneluista. Sabluunoista toimistoihmiset kirjoitti eli tällaista työtä oli tosi paljon. Niin se on sitten kirjaajan tehtävä ihan oma juttunsa, joka tää hallinnon assistentti alun perin oli eli se oli tähän kunnalliseen päätöksentekoon ja näitten virallisten asiakirjojen ja näiden käsittelyssä oli se ydin. Se oli kaikista keskeisin homma meidän talossa. Kaikki, ihan kaikki kulki kirjaamon kautta. Meillähän oli siihen aikaa joku 700 henkee. Eli kirjaamossa oli valtavasti työtä. Plus, että se oli nimenomaan asianhallintaa eli kaikki tiedettiin sen aikaisilla välineillä. Ei ollu mitään tietojärjestelmää, et miten paperiasia kulki ja pidettiin niistä langoista kiinni. Eli kirjaamo on ollu hyvinkin tärkeä meillä perinteisesti... Mut sitte toimistopalveluyksikkö perustettiin jotakuinkin kolmetoista vuotta sitten ja siinä vaiheessa oli ideana, että koottais toimistoihmisiä eri yksiköistä yhteen, olikohan niitä kahdeksan henkee siihen aikaan, yksiköt poistettu ja sitten nää johdon assistentti kuulu siihen porukaan ja hallinnon assistentti –<sup>115</sup>

Nimitys muuttui vuonna 1.2.2010 hallinnon assistentiksi. Tämän voisi päätellä johtuvan kirjaamisen merkityksen vähenemisestä työnkuvassa. Todellisuudessa vaikuttavia syitä olivat kuitenkin konsernirakenteen muuttuminen, yhtiöiden kontrolloimistarpeen kasvu sekä kunnallisen toiminnan varjosta pois pyrkiminen.

---

<sup>113</sup> Konsernin HR-osaston sähköpostiviesti 4.5.2017

<sup>114</sup> Konsernin HR-osaston sähköpostiviesti 4.5.2017

<sup>115</sup> Konsernihaastattelu 4, 2015

Informantti: – nimitys tuli sitten vasta myöhemmin kun, tän yhtiöittämisen myötä oikeestaan ja oli tarkoitus kirkastaa kirjaamon roolia josakin vaiheessa, kun yhtiöt ehkä lähti sitten villinä toteuttaan tätä yhtiöajatusta, niin ei kukaan tiennyt enää missä mitään oli, kun yhtiöt totesi olevansa vapaita tekemään mitä halus ja sitten palattiin taas pikkuhiljaa ruotuun. Kirjaamolla oli vähän siinä roolia.

Haastattelija: Olis tää niinkun tää hallinnon assistentti nimitys, miks siitä tuli se ja aateltiin, että tää hallinnon assistentti kirkastaa kirjaamon roolia?

Informantti: Joo, koska kirjaamo oli semmonen mitä vierastettiin, koska se oli niin vanha ja kunnallinen nimitys sille toiminnalle. Eli ajateltiin korostaa sitä hallintoa eli sisäisten palvelujen, tukipalvelujen roolia, jonka kautta tieto kulki. Ja sit enää on tietty rajallisia, et olishan siihen voinu raflaavampiakin nimikkeitä, mutta se ei sitte mennyt johdossa läpi taas. Koska siihen aikaan se tiesi vähän palkkaaki, nimikkeet.<sup>116</sup>

Ennen vuonna 2009 tapahtunutta yhtiöittämistä kirjaamon ja arkiston toiminta oli vahvasti ulkoapäin säädeltyä. Kaupunginarkistolta tuli ohjeet niin kirjaamiseen, diaarikaavaan kuin arkistointiin.

Informantti: –kaupungin kirjaamosta tuli ne ohjeet, minkä mukaan meillä piti oikeesti lainmukaan toimia. Eli sieltä tuli se määräysvalta. Ja myöskin asianhallinta oli ihan täysin kaupungin, eli arkistotoimeen meillä ei ollut, me oltiin pelkästään aliarkisto. Eli siellä oli määräysvalta arkistoasioissa ja myös asianhallintaohjeet oli kaupungin. Me oltiin vaan osa sitä.

Haastattelija: Eli sieltä tuli käskyt?

Informantti: Joo. Me oltiin osa sitä ihan täysin. Että vaikka (konserni) olikin iso yksikkö sinänsä kaupungin sisällä, niin kyllä me oltiin sekä kirjaamon että asianhallinnan osalta tyttären asemassa<sup>117</sup>.

Asianhallintaan palkattiin tänä aikana lisävoimia. Toimistopalvelut-yksikössä toimi sama henkilö kahdessa eri määräaikaikaisuudessa eri tehtävissä. 14.5.2009–31.1.2010 hän toimi määräaikaisena toimistosihteerinä. Tällöin hän osallistui kaupunginarkistolle luovutettavan asiakirjamateriaalin järjestämiseen, seulontaan ja arkiston päättämiseen. Samoin hän

---

<sup>116</sup> Konsernihaastattelu 4, 2015

<sup>117</sup> Konsernihaastattelu 4, 2015

hoiti sijaistehtäviä konsernin kirjaamossa. 1.2.2010–2.9.2011 hän toimi asianhallintasuunnittelijana. Pääasiallisena tehtävänään hän vastasi konsernin uusien AHS:ien ja toimintaohjeiden laadinnan projektista ja sen päätyttyä perehdytti henkilöstöä niiden käyttöönotossa. Lisäksi hän teki Sähköisen asianhallinnan tarve Konsernissa -loppuraportin, jota käytän aineistolähteenä tässä gradussa <sup>118</sup>.

Vuonna 2009 tapahtunut yhtiöittäminen vaikutti asianhallinnan suhteen erityisesti kolmeen asiaan. Kirjaaminen muuttui, sillä kaupungin kaavaa ei voinut enää käyttää. Kaupunginarkisto vaati itselleen ennen vuotta 2008 laadittua pysyvästi säilytettävää materiaalia. Lisäksi tuli tarve tehdä uudet AHS:t vuonna 1991 tehdyn arkistosäännön/arkistonmuodostussuunnitelman tilalle. Kirjaamisen muuttuminen vähensi kirjaamista radikaalisti:

Informantti: –siinä vaiheessa me linjattiin niin, että vaan tämmöseen liiketoimintaan tarvittavat ja viranomaistoimintaan tarvittavat kirjattiin. Et siihen asti oikeestaan, ennen kuin yhtiöitettiin, kirjattiin kaikki mitä tuli. Se oli ihan valtava se postimäärä. Siihen aikaan kirjaamoon tuli myös laskut. Elikä kirjaamon kautta kulki kaikki konsernin laskutkin. Eli se oli aikamoinen muutos, kun laskut siirrettiin ensin kaupungin taloushallinnon palvelukeskukseen ja sitten tuli tää kunnallinen muutos eli osakeyhtiöt, jolloin vaan sitte liikkeenjohdollisiin aineistoihin pitäydettiin.<sup>119</sup>

Kahden ihmisen työskennellessä asianhallinnan parissa saatiin asioihin vauhtia ja kehitystä tapahtui paljon.

Informantti: Kirjaaja hoisi tän päivittäisen plus sitten arkiston ja yhteydet sinne ja oli niin kun toimistosihteerin/asianhallintasuunnittelijan tukena tässä, kun lähdettiin rakentaa AHS:ia. Sitte mä sain myöskin myynnistä yhden ihmisen tähän projektiin lisäksi. Elikä se tehtiin niin, että oli kaikki haastattelut ja nää sitte et ne kulki yhdessä oikeestaan ja hallinnon assistentti oli täältä katsomassa miten meen organisaatio ja vanhat materiaalit. Et siinä yhdistettiin voimat. Et toimistosihteerin/asianhallintasuunnittelija teki sitä työtä vaan ja niitä ohjeita ja hallinnon assistentti oli lähinnä sellasena sisäisenä konsulttina siinä sitte mukana. Toimistosihteerin/asianhallintasuunnittelija ja muu henkilö kiersi yhtiöitä ja rakensi sitä ja tonki oikeestaan kaiken mitä meillä oli ja kaupunki

---

<sup>118</sup> Konsernihaastattelut 4, sähköposti, 5.5.2015

<sup>119</sup> Konsernihaastattelu 4, 2015

yllätti vielä ilosesti, eli meidän piti luovuttaa koko meidän kaupungin-aikainen arkisto sitte heille. Eli siinä kolme ihmistä paiski kyllä vuoden puoltoista varmaan, että kaikki oli kirjoissa ja kansissa mitä siellä on ja mitkä luovutetaan, mitkä jää ja mistä tehtiin lainat, pysyvät taikka vähemmät pysyvät taikka näin. Ja sitten toimistosihteerin/asianhallintasuunnittelijan toinen projekti oli sitte se, että miten tästä lähdetään asianhallintaan eli sähköiseen. Se meillä tehtiin siihen asti valmiiks, ettei olis tarvinnut muuta kun rynnistää. Ja siinä vaiheessa vaihtu myöski tää intra eli olin mukana tän uuden intran ja internetin projekteissa, siinä sitten päätettiin yhdistää meidän ja ICT:n osaaminen ja valittiin Sharepoint-pohja, joka palvelee myös metatiedotusta.<sup>120</sup>

Sharepoint-pohjan metatiedotuksen oli varmastikin tarkoitus palvella paremmin asianhallinnallisia tarpeita: aineiston hakua intrasta ja sen kontrolloitua hävittämistä.

Vuoden 2011 lopussa tilanne kuitenkin muuttui. Informantti kertoo tilanteesta seuraavasti:

Haastattelija: Kuinka pitkään asianhallintasuunnittelija siis oli teillä töissä?

Informantti: Pari vuotta. Sit meil olis ollu tarkotus lähteä oikeesti kehittämään sähköstä asianhallintaa. Siihen kaavailtiin et asianhallintasuunnittelija olis jääny ja niin se jo luvattiinkin. Mut sit johto veti sen takasin eikä annettu rahaa projektiin ja asianhallintasuunnittelija teki omat ratkasunsa.

Haastattelija: Et hänen täyty siinä vaiheessa lähteä.

Informantti: Olis jatkettu määräaikaista, muttei vakituista ja hän ei sit halunnu enää jatkaa.

Haastattelija: Olisko se voinu jatkua samanlaisena tyyliin, et hallinnon assistentin työnkuva olis jaettu kahdelle henkilölle sillai et toinen olis tehny niitä kirjaamon ja arkiston hommia ja toinen keskittyny sähköseen projektityöskentelyyn tai kehittämään sähköistä arkistointia.

Informantti: Jälkeenpäin hyvä kysymys. Sillon tuntu, et siin on niin valtavasti kaikkee hommaa. Voi olla, että siinä olis ehkä ollut niitten projektien jälkeen ehkä pärjätty. Mutta tosta jäi niitä lieveilmiöitä, (nimi poistettu) jäi esimerkiks se sähköset dokumentit ja monta muuta asiaa jäi sillä tavalla kesken, että niitä sitten hajautettiin eri ihmisille.<sup>121</sup>

---

<sup>120</sup> Konsernihaastattelu 4, 2015

<sup>121</sup> Konsernihaastattelu 4, 2015

Hallinnon assistentti jäi yksin hoitamaan kirjaamoa. Toimistopalvelut-yksikkö lopetettiin 31.12.2013<sup>122</sup> ja 1.1.2014 aloitti Hallinto-yksikkö, johon hallinnon assistentti siirtyi. Informantin kertomus tuolloisesta tilanteesta tarjoaa myös väläyksen siitä, millaisia tehtäviä katsottiin voitavan yhdistää asianhallintatehtävien oheen:

Haastattelija: Miten sen jälkeen sit kirjaamon ja arkiston toiminta?

Informantti: Elikä tota noin niin... Hallinnon assistentti teki sitä kirjaamon työtä sitten ja arkistoo ja sitte samaten yritti noita matka-asioita sitten hoitaa, mutta niitä vähennettiin sitte tosiaan, että tuli näitä VR:n lippujen itsetilaus, siinä vaiheessa lanseerattiin omatoiminen, että ihmiset sai itse ottaa näitä tunnuksia ja pysty itse tilaamaan liput ja semmoset ja tein uudet sopimukset matkustuspalveluja tarjoavan yhtiön kanssa. Et ruvettiin käyttämään enemmän heidän palveluitaan. Et hallinnon assistentilta jäi sitten pois (matkustamiseen liittyviä tehtäviä). Samaten lehdet vähennettiin käytännössä kokonaan myöskin eli siinä oli kuitenkin niin paljon uusien AHS:n ja sen kaiken ylläpidossa tehtävää, että käytännössä siitä lähti sitte kaks ihmistä yhtäkkiä pois kuviosta niin kolmaskin, kun käytännössä jäi eläkkeelle niin ei voitu olettaa, että kirjaamossa tehdään sitte kaikki.<sup>123</sup>

Tässä vaiheessa on myös huomattavaa, että asianhallintaan liittyvä kehitys tuntuu täysin pysähtyneen asianhallintasuunnittelijan lähdön myötä ja siihen liittyvä työmäärä vähentyneen ja muuttuneen staattiseen suuntaan. AHS:n ylläpidon, kirjaamisen ja arkistoinnin lisäksi hallinnon assistentin työ muovautui yhä enemmän sihteerintyön suuntaan. Esiin nousi jopa kysymys, onko hallinnon assistentista eräänlaiseksi työpariksi johdon assistentille:

Haastattelija: Mitä mieltä sä oot termistä hallinnon assistentti? Se muutettiin kirjaajasta hallinnon assistentiksi, miten sä näet, että se muutos onnistu ja miten se kuvaa nykypäivänä tätä toimintaa?

Informantti: Aatteleksä ihan pelkkä nimike?

Haastattelija: Joo, pelkkä nimike.

---

<sup>122</sup> Konsernin HR-osaston sähköpostiviesti 4.5.2017

<sup>123</sup> Konsernihaastattelu 4, 2015

Informantti: Siis kyl mä sinänsä, se nimikemuutos onnistui, mutta kylhän meen miehet, täällä kauemmin olleet, kyllähän ne puhuu kirjaa-  
mosta. Ehkä hallinnon assistentti miellettiin just vanhempien työnteki-  
joiden taholla kirjaajaksi, niin kauan kuin hän, viime kesään saakka,  
kun hän oli töissä, mutta mun vinkkelistä ei siinä nimikemuutoksessa,  
musta se onnistui, yritettiin nostaa sitä roolia tai tämmöstä just tähän  
johdon assistentin tuuraamiseen päin. Sitä ei osaa sanoa miten se olis  
hallinnon assistentin ja johdon assistentin kesken kehittynyt, mutta tar-  
kotus oli, että hän ottaa enemmän roolia just tossa hallituspöytäkirjo-  
jenkin tekemisessä eli osaa suvereenisti sen homman. Et ehkä siinä mie-  
lessä voi niinku aatella, et se on niinku vielä kesken, et työtehtävät on  
aika lailla eriytyneet kuitenkin. Se on se nykytilanne. Ehkä se, mistä se  
johtuu, et ihmiset on sillailailla niin työntäyteisiä, etteivät ehdi opetella  
toistensa tehtäviä ja johdon assistentille tulee koko ajan sellasia tulipa-  
lojuttuja, jotka tarvii heti sammuttaa. Eli hallinnon assistentin osalta se  
on niin, että jos kirjaamon ja asianhallinnan työ ei täytä koko päivää,  
niin mahdollisuus olis katsoa et mitkä ois ne hommat et jompi kumpi  
tekis, kuka paremmin ehtii eli semmonen osaamisen laajentaminen.

Haastattelija: Eli tää nimike palvelis synergiaa johdon assistentin  
kanssa?

Informantti: Joo, et se palvelis vielä paremmin synergiaa. Toisaalta he-  
rää se kysymys, et kun asianhallinta on oma lavea kokonaisuutensa, että  
syök se asianhallinnan puolta. Koska silläkin puolella on paljon tehtä-  
vää ja erityisesti kehitettävää. Mä nään, et enemmän kehitettävää on  
asianhallinnan kuin johdon assistentin tehtävissä sitten kuitenkaan. Et  
tavallaan sen synergian löytäminen on se juttu, mutta johdon assisten-  
tillakaan ei asianhallinnan puolella oo sellasta osaamista tai pohjakou-  
lutusta.<sup>124</sup>

Vastauksesta käy ilmi, että synergia nähtiin yksipuoliseksi. Asianhallinnan kehittämisen  
momentum menetettiin silloin, kun asiat eivät selvityksen jälkeen edenneet vauhdilla,  
vaan tuli kehityksessä pysähdys. Haastattelussa myös viitataan siihen, kuinka yhtiöt nä-  
kevät tuotannolliset asiat tärkeämpinä<sup>125</sup> ja kuinka yhtiöiden vakuuttaminen asianhallin-  
nan tärkeydestä oli haasteellista.<sup>126</sup> Asiaan vaikuttaviksi tekijöiksi on epäilty asianhallin-  
tasuunnittelijan määräaikaista työsuhdetta sekä sitä, että yhtiöitä olisi tullut paimentaa  
lujemmin<sup>127</sup>. Yksi haastateltava pohti syvällisesti hallinnon assistentin työn kaarta. Joh-

---

<sup>124</sup> Konsernihaastattelu 1, 2015

<sup>125</sup> Konsernihaastattelu 1, 2015

<sup>126</sup> Konsernihaastattelu 1,4, 2015, Projektin loppuraportti 2011, 3

<sup>127</sup> Konsernihaastattelu 1, 2015



don assistentti ja hallinnon assistentti, mitkä nimitykset tuolloin olivatkaan käytössä, olivat kaikkein tärkeimmät toimistupuolen työntekijät. Hallinnon assistentin arvostus laski pikkuhiljaa etenkin yhtiöittämisen myötä, kun kirjaaminen koettiin turhaksi. Arvostus parani, kun huomattiin tärkeiden papereiden olevan toistuvasti hukassa. Kukaan ei tiennyt missä ne olivat, sillä niitä ei ollut kierrätetty kirjaamon kautta tai sinne toimitettu. Samoin vuoden 2011 tienoilla toteutetun, koko konsernia koskevan AHS- projektin myötä hallinnon assistentin työ nousi uudelleen näkyväksi. Suuri osa oli tosin asianhallinnan tehtävissä tällöin toimineella toisella työntekijällä, joka koulutettuna osasi kertoa, mitä laki sanoo, mitkä ovat velvollisuudet. Se toi lisää näkyvyyttä ja uskottavuutta. Projektit olivat arkistonluovutus kaupunginarkistoon, jolloin käytiin läpi kaikki arkistot, AHS-projektit sekä sähköisen arkistoinnin selvittäminen. Tämän jälkeen hallinnon assistentin työn arvostus kuitenkin laski jälleen, kun tätä haastateltavan sanoin “ei pidetty yllä”. Suurin osa työntekijöistä pitää intranetin Sharepoint-dokumenttihallintaohjelmiston metatiedottamista toisarvoisena, eikä koe sitä niin tärkeäksi kuin aiemmin. Kirjaamon tärkeys monessa asiassa on varmaan samantyyppinen. Haastateltava kuitenkin uskoo esimerkiksi tarjouskilpailujen kautta kirjaamon toimintaan tutustuneiden ihmisten arvostavan työtä, mutta konsernissa tämä joukko on kovin pieni. Hallinnon assistentilla hän arvioi olleen aktiivinen ote ja hallinnon assistentti tarttui, tiedotti sekä keskusteli ja otti yhteyttä työntekijöihin oma-aloitteisesti. Hänkin totesi konsernin henkilöstön tarvitsevan paimennusta näissä asioissa (viittaa asianhallintaan).<sup>128</sup>

1.7.2014 tilanne kuitenkin muuttui tavalla, johon ei kukaan ollut varautunut. Hallinnon assistentti jäi sairauslomalle. Sen jatkuessa kävi parin kuukauden aikana selväksi, että työhön oli välttämätöntä palkata ulkopuolinen tekijä. 5.9.2014 konserniin palkattiin tilalle hallinnon assistentti. Ensin määräaikaisilla sopimuksilla, jotka lopulta muuttuivat vakituiseksi työsuhteeksi.

---

<sup>128</sup> Konsernihaastattelu 4, 2015

## 5.4 Hallinnon assistentti 2015–2016

Haastatteluissa kysyin, mitä kuuluu hallinnon assistentin työtehtäviin vuonna 2015. Vastauksia tuli seuraavanlaisesti:

Informantti 1: Mä tiedän ne postinkäsittelyt ja tämmöset, mitä siinä pitää tehdä, mut en mä tiedä mitä se sen lopunajan päivästä tekee... En minä tiedä<sup>129</sup>

Informantti 5: Siihen kuuluu: hallinnon assistentti vastaa konsernin kirjaamosta, asianhallinnan suunnitelmien koordinoinnista, ei itse pysty tekemään niitä ajantasaisiksi, mutta pyörittää sitä, et meidän asianhallinta on kunnossa, sit vastaa sopimusrekisteristä ja kehittää sitä ja työtehtäviin tietysti kuuluu asianhallinnan puolen kehittäminen, tää arkistopuoli, hallinnon assistentin vastuulla on konsernin arkisto et asiakirjat on siellä ja ne hävitetään oikea-aikaisesti, lisäksi siihen kuuluu matka- järjestelyt, junaliput, mutta ei sellanen et ruvetaan järjestämään matkoja, sit siihen kuuluu johdon assistentin tuuraaminen, joka tuo siihen tehtävään kaikenlaista nyanssia, sitten tällä hetkellä hyvin lyhytaikainen virastomestain tuuraus. Tässä näin pähkinänkuoressa, sanoinkohan kaikki.<sup>130</sup>

Informantti 3: Asiakaspostin käsittelyä ja... Siinä se varmaan sitten onkin.<sup>131</sup>

Informantti 4: Asiakirjahallinto, asiakirjojen elinkaari alusta loppuun asti, arkistointiin asti. En oikein muuta. Se on sitte tapa, millä se tehdään... Sit siihen on laitettu kaikennäköstä muuta, mutta se muut on sitte sellasta.<sup>132</sup>

Haastatteluissa kysyin myös miten he kokevat nykyisin hallinnon assistentin roolin olevan tiedossa yksikön sisällä ja muualla konsernissa. Yksi haastateltava pohti yksikössä kauan olleiden työntekijöiden tietävän paremmin<sup>133</sup>. Toinen nosti esille sen seikan, että esimerkiksi AHS-asioita on käsitelty yksikön kokouksissa, joten yksikön sisällä tietoisuus on keskimääräistä parempaa<sup>134</sup>. Yksikössä odottavat eläköitymiset mietityttävät

---

<sup>129</sup> Konsernihaastattelu 1, 2015

<sup>130</sup> Konsernihaastattelu 5, 2015.

<sup>131</sup> Konsernihaastattelu 3, 2015

<sup>132</sup> Konsernihaastattelu 4, 2015

<sup>133</sup> Konsernihaastattelu 1, 2015

<sup>134</sup> Konsernihaastattelu 5, 2015

haastatteluissa. On riski, että hallinnon assistentille osoitetaan yhtä ja toista, koska nimike antaa epäselvän kuvan työstä<sup>135</sup>. Toinen haastateltava otti eläköitymiskysymyksen esiin ja pohti hallinnon assistentin työhön voitavan yhdistää oikeastaan mitä vain<sup>136</sup>. Eläköitymiskysymyksellä tarkoitan tässä hallinnon assistentin lähiyksikössä odotettavissa olevia, lähivuosina tapahtuvia eläköitymisiä. Muualla talossa toimivien työntekijöiden tiedon koettiin olevan heikkoa, varsinkin kun nimike hallinnon assistentti ei kerro heille työn sisältöä. Kuitenkin niissä yhtiöissä, jotka käyttävät kirjaamon palveluja, tietävät ne ihmiset mitä kirjaamo tekee<sup>137</sup>. Ylimmän johdon tietotasoa tiedusteltaessa esiintyy vastauksissa selkeää hajontaa. Toimitusjohtaja tietää päällisin puolin muttei ”yksityiskohtaisella tasolla”<sup>138</sup> ja ”ei mitään”<sup>139</sup>. Eräs vastaaja kertoo olettamuksen olevan olettaa sijaisjärjestelyn kautta sijaisen tietotason olevan paljon korkeammalla tasolla kuin se on, sillä käytännössä sijainen tietää vain ne tehtävät, joissa hän sijaistaa<sup>140</sup>. Hallinnon assistentti toimii kahden toimen sijaisena. Johdon assistenttia hän sijaisti yksin. Virastomestarin sijaisuuden johdon- ja hallinnon assistentti hoitivat yhteistyössä.<sup>141</sup> Johdon assistentin sijaistamiseen haastateltavat suhtautuivat neutraalisti. Virastomestarin sijaistaminen kuitenkin herätti vahvaa reagoitua, eikä sitä ymmärretty<sup>142</sup>. Sijaistaminen oli tullut nopealla aikataululla ja osa haastateltavista epäili sen olevan hätäratkaisu ja totesivat, että se tulisi purkaa<sup>143</sup>.

Tiedustelin haastateltavilta myös mitä mieltä he olivat hallinnon assistentin kuulumisesta Hallinto-yksikköön. Yksi haastateltava totesi nykyisen olevan varmaan ihan hyvä paikka. ICT:hen keskittynyt yksikkö olisi myös mahdollinen, jos työ kehittyy siihen suuntaan, että kehittäisi järjestelmiä. Tämä kuitenkin riippuu siitä, mihin suuntaan työtä haluaa kehittää.<sup>144</sup> Toinen haastateltava mietti, että jos olisi hyvin tietopainotteinen asianhallinta,

---

<sup>135</sup> Konsernihaastattelu 4, 2015

<sup>136</sup> Konsernihaastattelu 3, 2015

<sup>137</sup> Konsernihaastattelu 5, 2015

<sup>138</sup> Konsernihaastattelu 5, 2015

<sup>139</sup> Konsernihaastattelu 1, 2015

<sup>140</sup> Konsernihaastattelu 1, 2015

<sup>141</sup> Konsernihaastattelu 1, 3, 4, 2015

<sup>142</sup> Konsernihaastattelut 3, 4, 2015

<sup>143</sup> Konsernihaastattelut 3, 4, 2015

<sup>144</sup> Konsernihaastattelu 4, 2015

silloin se voisi ehkä olla ICT-yksikössä. Hänkin nosti esiin tuolloisen roolin järjestelmäpainotteisuuden ja arveli työn sisältävän silloin järjestelmien ylläpitämistä. Myös Talousyksikön hän näki mahdollisena, vaikkakin totesi talouden olevan selkeästi juuri talous- ja rahajärjestelmäpainotteinen. Luontevimmaksi paikaksi hän koki nykyisen sijoituksen.<sup>145</sup>

---

<sup>145</sup> Konsernihaastattelu 1, 2015

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa esittelen tekemäni löydökset sekä pohdin niitä tutkimuskirjallisuuteen peilaten. Totean myös oman mielipiteeni tutkimuslöydöksistä. Lopuksi esittelen jatkotutkimusmahdollisuudet sekä kirjoitan lyhyen, tulosteni tärkeintä löydöstä otsikossaan painottavan loppukirjoituksen.

### 6.1 Laadullisen analyysin huomioita aineistosta

Seuraavaksi kokoan laadullisen analyysin keinoin esiin nousseita huomioita tutkimusaineistosta. Näiden avulla on mahdollista nähdä ne suuret teemat, joiden kautta on hahmotettavissa hallinnon assistentin työnkuvan kehitys vuosina 1975–2016.

Seuraavat viisi yhteistä nimittäjää löysin vastaukseksi tutkimusaineistosta:

- 1) Työtä on pyritty kehittämään johdonmukaisesti.
- 2) Ulkopuoliset voimat ovat vaikuttaneet rooliin hyvin voimakkaasti.
- 3) Tarkasteluaikana on alkanut ja pysähtynyt siirtymä paperista sähköiseen / teknologian tulo.
- 4) Työtä ei ole koettu arvostetuksi ja hallinnon assistentin työnkuvaan pyritään herkästi integroimaan muunlaisia tehtäviä.
- 5) Siirtymä kaupunginaikaisesta asianhallinnasta yritysmäiseen on edelleen jossain määrin kesken.

Käsittelen näitä seuraavaksi. Haastatteluista löytyy useita esimerkkejä siitä, että työtä on pyritty kehittämään eteenpäin, mutta siihen on kohdistunut ulkopuolisten voimien vaikutus. Yksi tapa kehittää roolia on ollut nimikkeen muuttaminen<sup>146</sup>. Kehitystä on tapahtunut

---

<sup>146</sup> Konsernihaastattelut 1, 2, 3, 2015

sekä roolista sisältä käsin<sup>147</sup>, esimiehen määräämänä<sup>148</sup> että ulkoisten tekijöiden ajamana<sup>149</sup>. Ulkoinen tekijä voi olla joko organisaation sisäinen tai kirjaimellisesti ulkopuolinen tekijä. Jälkimmäisestä haastateltavat viittaavat esimerkiksi kaupunginarkistoon, joka on milloin vaatinut kirjaamiselta korkeampaa tasoa, milloin ennen vuotta 2009 muodostunutta arkistoa luovutettavaksi. Sisäinen tekijä taasen oli esimerkiksi tehtävänkuvaa syvällisesti muokannut yhtiöittäminen. Vuonna 2011 kehitys oli erityisen voimakasta AHS-projektin myötä, vaikka tätä varsinaisesti tekikin toinen henkilö. Hallinnon assistentti oli kuitenkin vahvasti mukana hankkeessa.

Mielestäni on erittäin hyvä, että työtä on kehitetty eteenpäin. Tätä kulkua tulisi mielestäni jatkaa ja vielä entistä voimakkaammin. Ulkopuoliset voimat (esimerkiksi toimintaympäristö, organisaatio, lainsäädäntö) vaikuttavat siihen, mutta paljon voi tehdä myös työn sisältä. Kehittämismvastausta antaisin suoraan hallinnon assistentille, sillä omaehtoinen kehittäminen on tehtävässä saanut haastattelujen perusteella hyviä tuloksia<sup>150</sup>. Tämä kuitenkin tarvitsee esimiehen takaaman työrauhan ja tuen sekä konsernin johdon tahtotilan asiantuntemuksen kehittämiseksi<sup>151</sup>.

Kohdat 1–4 ovat havaittavissa myös tutkimuksen taustamateriaalissa. Sähköisen asiantuntemuksen tarve Konsernissa -loppuraportti tarjoaa mielenkiintoisen näkymän vuonna 2011 esillä olleisiin asiantuntemuksen haasteisiin. Kyseessä oli siis konserni, joka oli ollut pitkään kunnallisessa omistuksessa ja vasta pari vuotta sitten yhtiöitetty. Raporttiin oli koottu useampi ehdotus, miten konsernin asiantuntemusta voitaisiin kehittää. Tavoitetilahan tiivistettiin kolmeen tekijään, jotka olivat asiantuntemuksen prosessien yhtenäistäminen, asiantuntemuksen prosessien sähköistäminen sekä helppokäyttöiset, tehokkaat ja toimintaa tukevat asiantuntemuksen prosessit. Tässä vaiheessa oli tarkoitus, että asiantuntemusta olisi konsernissa hoitanut sekä hallinnon assistentti että asiantuntemussuunnittelija. Kehityskohtien listaa tarkastellessa tämä tuntuu luontevalta, sillä tekemistä on määrällisesti paljon ja moni kehityskohta on laaja-alainen. Arkistonluovutusprojektin työnjaosta päätellen töitä

---

<sup>147</sup> Konsernihaastattelut 2, 2015

<sup>148</sup> Konsernihaastattelut 1,2, 3, 2015

<sup>149</sup> Konsernihaastattelut 2,3 4, 2015.

<sup>150</sup> Konsernihaastattelu 2, 2015, Ismail, Jamaludin 2011, 71, 74, Orr 2008, 167

<sup>151</sup> Konsernihaastattelu 4, 2015, Orr 2008, 167

olisi tehty sekä yksin että yhdessä. Hallinnon assistentille tuolloisen työnkuvan perusteella luontevia työskaroja olisivat olleet kohdat 1, 4, 7 ja 8, jotka lukija löytää Sähköinen asianhallinta Konsernissa -loppuraportin sisällön kuvauksesta luvusta 3. Tätä perustelen etenkin sillä, että kirjaaminen ja asiakirjojen tehtävänkierto olivat suuri osa hallinnon assistentin työnkuvaa. Tavoitetilan saavuttaminen kuitenkin jäi kesken. Yhteenvedona toteankin sähköisen asianhallinnan tavoitetilan jääneen kesken.

Vuonna 2016 toteutettiin uusi kuvaus nykytilasta. Nykytilakartoitukseen on poimittu sitaatteja haastattelusta, joista nostan esiin muutaman:

Organisaatio käyttää nyt paljon hukka-aikaa dokumenttien hakemiseen ja hoitamiseen sen vuoksi, että asian- ja dokumenttienhallinnan käytännöt, järjestelmät, hallintamalli ovat niin pirstalaiset. Aika pitäisi käyttää ydinliiketoimintaan!<sup>152</sup>

Haluan käyttää mahd. vähän aikaa dokumenttien hakemiseen ja tallituksen ja keskittyä olennaiseen.

Materiaalin säilytys pirstaleista - hajoaa eri järjestelmiin ja säilytyspaikkoihin.

Ei selkeää ohjeistusta ja toimintamallia asiakirjahallintaan.

Toimimme asiakirjahallinnan suhteen edelleen kuin olisimme julkinen laitos.

En löydä tietoa, kun sitä tarvitsen. Joudun soittamaan henkilölle, joka tietää.<sup>153</sup>

Kommentteja lukiessa hämmentyy. Vasta vuonna 2011 toteutettiin suuri AHS:n koamistyö, joka läpäisi organisaation. Haastatteluissa käy selkeästi ilmi, että tavoite on ollut ohjeistaa asianhallintaa, viedä sitä eteenpäin kunnallisesta maailmasta yritystoimintaan ja luoda sille selkeä ohjeistus sekä toimintamalli. Eikö työ ole tämän enempää jalkautunut? Vastausta voi ainakin osittain hakea siitä, että tuolloin työ jäi kesken keskeisimmän henkilön vaihdettua työpaikkaa<sup>154</sup>. Lisäksi kaikki yhtiöt eivät olleet työstä kovin innoissaan tai pyrkineet erityisesti edistämään sitä<sup>155</sup>. On myös ymmärrettävää, että

---

<sup>152</sup> Nykytilakuvaus 3, 2016

<sup>153</sup> Nykytilakuvaus 3, 6, 2016

<sup>154</sup> Konsernihaastattelut 4, 2015

<sup>155</sup> Konsernihaastattelut 1, 4, 2015, Projektin loppuraportti 2-3, 2011

ydinliiketoiminnan ollessa muualla, nähdään asianhallinta ehkä enemmänkin välttämättömänä pahana - vahtikoirana, joka syö aikaa ”oikeasti tärkeitä asioilta”, kuten vuoden 2016 nykytilakuvauksesta on huomattavissa<sup>156</sup> ja haastatteluista tuli ilmi<sup>157</sup>.

Nykytilakuvauksessa listataan myös asianhallinnan eri osa-alueiden haasteita. Tärkein niistä on tämän tutkimuksen kannalta ”Yleiset toimintatavat ja -menetelmät”-osio, josta kerätyt haasteet ja syyt on kaikkein selkeintä raportoida taulukolla.

### Asianhallinnan haasteet vuonna 2016 ja niiden syyt

Haaste	Syy
Aineistoa koitetaan liian laajasti hallinnoida asianhallinnan menetelmillä, mihin ei ole tarvetta.	Toimintatavat osittain peruja kaupungin ajoilta
Asiakirjoja tulostetaan ja arkistoidaan joissain toiminnoissa paperille ”vanhalla mallilla” tarpeettomasti.	Toimintatavat osittain peruja kaupungin ajoilta
Yksiköt toimivat hyvin itsenäisesti - ei yhtenäisiä toimintatapoja asian- ja dokumenttien hallinnassa.	Konsernin rakenne ja historia
Arkistointi ja asianhallinta nähdään vain suppean joukon tehtävänä.	Asiakirjahallinnan suunnitelma ja ohjeistus liian yksityiskohtaisella tasolla ja vaatii asiaan vihkiytyntä henkilöä. HUOM! Lakisääteisiä säilytysvelvoitteita useammalla eri toiminnolla.

158

<sup>156</sup> Nykytilakuvaus 6, 2016

<sup>157</sup> Konsernihaastattelut 1, 4, 2015

<sup>158</sup> Nykytilakuvaus 11, 2016



Haastatteluissa tuli esille osa Nykytilakuvauksen toteamista haasteista. Ensimmäistä en mielestäni niistä tunnista, mutta kaikki muut. Asiakirjojen paperiarkistointia yritettiin kehittää jo vuonna 2011, jolloin konsernissa tutkittiin sähköisen arkistoinnin mahdollisuuksia<sup>159</sup>. Yksiköiden itsenäisyys ja omapäiset toimintatavat ovat olleet tunnustettu ongelma aiemminkin ja syy-kohdassa tämä suoraan todetaankin<sup>160</sup>. Näen tässä samankaltaisia haasteita, joita Best omassa tutkimuksessaan käsitteli<sup>161</sup>. Silloisten tytäryhtiöiden itseohjautuvuus kehittyi niin pitkälle, ettei sidottu autonomia ollut enää mahdollista. Tytäryhtiöt tekivät asianhallinnan järjestelmien, käytäntöjen ja kirjaamisen suhteen omia ratkaisujaan. Tilanteen jälkiä korjaillaan yhä.

Aivan oleellista on asianhallinnan arvostus. Energiamarkkinaviraston asiakirjahallinnasta gradun tehnyt Jari Nurmi toteaa asiakirjahallinnon jääneen tutkimuskohteessa muusta tietoteknisestä kehityksestä jälkeen ja asiakirjahallinnon nähdyn organisaatiossa sellaisena tukitoimena, joka pysyy ilman kehittämistä muutoksen mukana. Tilanne on johtanut siihen, ettei asiakirjahallinto toimi enää tarpeeksi tehokkaasti, vaikkakin pystyy täyttämään sille viranomaisena asetetut vaatimukset. Tiedon saatavuus on heikentynyt siinä määrin, että asiakirjahallinnon kehittämisen tarve on tiedostettu.<sup>162</sup> Nopea johtopäätös olisi tietenkin se, että suomalaisissa energiayhtiöissä on asianhallinnan arvostus kateissa<sup>163</sup>. Kuitenkin esimerkiksi Ismail ja Jamaludin sekä Orr ovat omissa tapaustutkimuksissaan päätyneet samankaltaisiin havaintoihin. Ongelma saattaakin olla koko alaa koskeva. Orr nostaa esille asianhallinnan yhteyden liiketoimintayksiköihin<sup>164</sup>.

Ongelmien ratkaisuksi esitän selkeitä toimenpiteitä. On otettava työn alle samat, toistuvat ongelmat ja puututtava niihin rivakasti. Muuten vuonna 2022 konsernissa kritisoidaan edelleen sitä, kuinka toimimme kuin kaupunginaikainen laitos asianhallinnan suhteen. Hallinnon assistentti joutuu hoitamaan perustyönsä ohella kaikenlaisia tehtäviä ja työnkuvan pirstalaisuus kasvaa.

---

<sup>159</sup> Konsernihaastattelu 4, 2015, Sähköisen asianhallinnan tarve Konsernissa -loppuraportti, 211

<sup>160</sup> Konsernihaastattelu 1, 4, 2015, Projektin loppuraportti 2-3, 2011

<sup>161</sup> Best 2010, 63-5

<sup>162</sup> Nurmi 2007, 54

<sup>163</sup> Konsernihaastattelu 4, 2015

<sup>164</sup> Ismail, Jamaludin 2011 69-70, 74, Orr 2008, 167

Hallinnon assistentin työstä on mielestäni karsittava ylimääräiset tehtävät ja keskitettävä työpanos asianhallintaan. Johdon assistentin sijaistamisen näkisin jatkuvan perustasolla. Yksi haastateltava myös totesi, ettei johdon assistentti pärjää tällä työmäärällä yksin. Sijaisjärjestely ja yhteistyö ovat tarpeen<sup>165</sup>. Näen syytä pohtia tulisiko johdon assistentille palkata lisätyövoimaa, jotta tämän avuntarve ei kuormita hallinnon assistenttia. Työparia heistä ei kannata muodostaa, sillä asianhallinnan vaatima panostus tulee eriyttämään työnkuvia voimakkaasti. Enemmän näen tulevaisuudessa yhteyttä ICT-kuin assistenttityöhön. Samoin kuin Orrin tutkimuksessa Euroopan keskuspankin asiakirja-alan ammattilaisista ja arkistotyöntekijöistä, on organisaationkin asianhallinnasta tärkeää tehdä läheistä yhteistyötä liiketoiminta-alueiden sekä IT-osaston kanssa<sup>166</sup>. Sama tuli esiin myös haastatteluissa. Tämä etenkin siksi, että uskon lähivuosina asianhallintaan kohdistuvan uusia vaatimuksia digitaalisuuden ja sähköisen asiakirjahallinnan taholta.

Ehdotan nimikkeenvaihtoa. Nimikkeen voidaan argumentoida olevan varsin vähäpätöinen tehtäväkenttään kuuluva asia, mutta väitän vastaan. Haastatteluissa tuli ilmi, että nimikkeenvaihdolla yritettiin kirkastaa uudessa tilanteessa asianhallinnan roolia muuttamalla se kirjaajasta hallinnon assistentiksi<sup>167</sup>. Lopputuloksena uusi nimike kuitenkin alkoi johtaa tehtävän muotoutumiseen pois asianhallinnan tehtävistä kohti assistenttityötä<sup>168</sup>. Tässä vaihtoehdossa nimike tulee vaihtaa vastaamaan paremmin työnkuvan sisältöä. Mutta mikä olisi kuvaava nimike? Aluksi oli hyvä rajata se pohtimalla etuliitettä, ammatin varsinaista ydinalaa. Tässä tapauksessa kyseeseen voisivat tulla arkisto, asiakirjahallinta ja asianhallinta. Arkiston hylkäsin heti, sillä arkistointiin liittyvät tehtävät eivät ole työnkuvassa riittävän keskeisiä. Painottamalla arkisto-määrettä nimikkeessä se antaisi väärän vaikutelman sängen monipuolisia asianhallintatehtäviä sisältävästä työstä. Jopa alan ammattijärjestö, Arkistoalan Ammattiyhdistys TAAAY, pohti nimen muuttamista vastaamaan paremmin muuttuvaa toimintaympäristöä<sup>169</sup> ja tämä myös tapahtui<sup>170</sup>. Etuliit-

---

<sup>165</sup> Konsernihaastattelu 3, 2015

<sup>166</sup> Orr 2008, 167

<sup>167</sup> Konsernihaastattelu 4, 2015

<sup>168</sup> Konsernihaastattelu 1, 2015

<sup>169</sup> AAY toimintasuunnitelma 2015

<sup>170</sup> Nimi vaihtui yhdistyksen kokouksessa 2.12.2016 nykyiseksi. Aiempi oli Arkistoalan ammattiyhdistys (AAY). TAAAY:n www-sivut 19.9.2017

teeksi tulisi siis valita joko asiakirja- tai asianshallinta-alkuinen nimike. Aloitin vertailemalla alan nimikkeitä kahdesta lähteestä poimituilla tiedoilla. Nämä ovat Valtiokonttorin virka- ja ammattinimikkeet sekä Kevan ammattinimikkeet ja koodit. Huomautettakoon tässä yhteydessä, ettei yritysmaailmalla ole vastaavaa nimikerekisteriä ja siksi otin tähän mukaan valtiollisen- ja kunnallisen puolen tiedot. Asiakirjahallinnon nimikkeistä antaa Valtiokonttorin www-sivut vaihtoehdoiksi seuraavat: asiakirjahallinnan suunnittelija, asiakirjahallinnon asiantuntija, asiakirjahallinnon assistentti, asiakirjahallinnon erikoissuunnittelija, asiakirjahallinnon päällikkö, asiakirjahallinnon työntekijä, asiakirjahallinnonsihtööri, asiakirjahallintopäällikkö, asiakirjahallintosihtööri ja asiakirjakoordinaattori.<sup>171</sup> Keva taas käyttää ammattinimikkeitä asiakirjahallinnon esimies, asiakirjahallintapäällikkö, asiakirjahallintosihtööri, asiakirjapäällikkö, asiakirjasihtööri<sup>172</sup>. Valtionkonttorin www-sivuilta asianshallinnon nimikkeistä taasen vaihtoehdoiksi saadaan: asianshallinnan asiantuntija, asianshallintapäällikkö ja asianshallintasuunnittelija<sup>173</sup>. Keva taasen antaa asianshallinnon nimikkeistä vaihtoehdot asianshallintakonsultti, asianshallintakoordinaattori, asianshallintapäällikkö, asianshallintasihtööri, asianshallintasihtööri-maksatustarkastaja, asianshallintasuunnittelija ja asianshallintavirkailija<sup>174</sup>.

Ensin voidaan nimikevalikoimasta poistaa kaikki epäsojivat. Tällaisiksi totean heti jokaisen nimikkeen, joka sisältää assistentti- tai kirjaaja-nimikkeen. Tämä siksi, että työnkuvan ydintehtävää korostaessa on historiallisen painolastin vuoksi syytä eristää se myös nimikemielellisesti sihtööri- ja assistentti-mielikuvista. Samoin virkailija luo mielikuvaa suurelta osin asiakaspalvelusta koostuvasta tehtävästä. Työnkuva todella oli sellainen 1970-luvulla, jolloin hallinnon assistentti oli toimistovirkailija<sup>175</sup>, mutta siihenkin assosiaatioon on syytä tehdä pesäero. Samoin työntekijä, sillä se viittaa enemmänkin suorittavaan kuin asiantuntijatyöhön. Konsultti-nimike sopii alan projektiluonteisia, lyhytaikaisia työsuhteita hoitavaan yritykseen, mutta ei pitkäaikaisia työsuhteita suosivaan konserniin<sup>176</sup>. Päällikkö- ja esimies -nimikkeet ovat kyseenalaisia. Tehtävän hoitajalla ei ole alaisia (AHS-yhdyshenkilöt hoitavat tehtävää oman toimensa ohella). Tämä ei kuitenkaan

---

<sup>171</sup> Valtiokonttorin www-sivut, 12.11.2015

<sup>172</sup> Kevan www-sivut 12.11.2015

<sup>173</sup> Valtiokonttorin www-sivut, 12.11.2015

<sup>174</sup> Kevan www-sivut 12.11.2015

<sup>175</sup> Konsernihaastattelut 2, 4, 2015

<sup>176</sup> Konsernihaastattelut 1, 2015

ole yksiselitteinen vastaus, sillä yhtiössä on päällikkö-tittelillä työntekijöitä ilman alaisia. Tällöin henkilöt ovat alansa asiantuntijoita, usein operoiden itsenäisellä tehtäväkentällä. Asianhallinnan henkilökin toimii aivan samoin perustein. Työ on kuitenkin nähty, luotu ja määritelty enemmänkin suorittajatyypiksi työnteoksi kuin itsenäistä päätöksentekokykyä tai syvällistä asiantuntijuutta vaativaksi. Tulevaisuudessa onkin mahdollista, että työnkuva ja vaativuus tulee arvioida uudestaan. Tässä vaiheessa työhön on myös mahdollista liittää yhä laajempia ja vaativampia asianhallinnallisia tehtäviä ja vaatia työntekijältä yhä suurempaa kehitystä painottamiseen, asiantuntijuuteen ja johtamiseen. Samalla työ houkuttelisi alalle kouluttautuneita.

Olen jo aiemmin todennut asianhallinnan sopivan mielestäni paremmin yritysympäristöön sen imago- ja monipuolisesta luonteesta johtuen. Samoin konsernissa asianhallinta on käytössä oleva termi, joten se puoltaa asianhallinta-etuliitettä. Jää seuraavat: asianhallinnan asiantuntija, asianhallinnan suunnittelija, asianhallintasuunnittelija ja oma yhdistelmäni: asianhallinnan erikoissuunnittelija. Päädyn esittämään asianhallintasuunnittelijaa, sillä se on hyvin samankaltaisista termeistä yhtenäisin. Esitän myös, että asiakirjahallinnan suunnitelman eli AHS:n nimikesisältö vaihdetaan konsernissa asianhallintasuunnitelmaksi. Tällöin se on linjassa nykyisen nimikkeen kanssa.

Jatkan vielä ajatuksen kehittelyä laajemmalle. Entä jos koko alalle otettaisiin uusi nimekäytäntö, joka kertoisi suoraan henkilön asiakirjahallinnallisesta erikoistumisalasta ja ohjaisi esimerkiksi opinnoissa? Jos asiakirjahallinta-nimike viittaisi suoraan kunnalliseen alaan ja asianhallinta yritysmaailmaan. Näiden kahden maailman välillä ovat laista kumpuavat vaatimukset, käytännöt ja vaateet erilaiset. Arkistointi sisältyy molempiin, mutta suuren päätearkiston tehtäviä hoitavan henkilön työssä ei välttämättä ole kummankaan tehtävien kanssa paljoa yhteistä. Onkohan tulevaisuudessa tilausta asiantuntijoille, jotka ovat erikoistuneet arkisto-, asiakirja- tai asianhallinta-alaan?

## **6.2 Tutkimuksen rajoitteet ja jatkotutkimusmahdollisuudet**

Tutkimuksella oli kaksi selkeää rajoitetta. Ensinnäkin aineiston tiukat anonyymiusvaatimukset luonnollisestikin rajoittivat sen käyttöä. En esimerkiksi voinut tarkastella sitä suhteessa muihin vastaaviin organisaatioihin. Samoin tiukka rajaaminen yhden henkilön työnkuvaan sekä gradun määrälliset rajoitukset jättivät väistämättä näyttämättä suuren

kuvan, johon hallinnon assistentti yhtenä osasena kuuluu. Kaikki siinä tapahtuneet muutokset johtuvat suuremman mittakaavan muutoksista. Mitä tapahtui Hallinto-yksikössä, mitä emoyhtiössä, mitä konsernissa, mitä kaupungin tasolla ja miten se kaikki johtui poliittisen tason päätöksistä. Linja olisi ollut tässä luontevaa vetää organisaatiossa tapahtuneisiin muutoksiin, mutta se ei tämän sivumäärän puitteissa ollut järkevää. Tutkimus olisi väistämättä kasvanut pituudeltaan yli sallitun rajan ja lisäksi asianhallinnan fokus olisi kärsinyt hallintotieteellisten ja organisaatiotutkimuksellisten seikkojen edestä. Toiseksi tunnustan rajoitteeksi sen, ettei tässä haastateltu viran nykyistä haltijaa samaan tapaan kuin muita informantteja.

Jatkotutkimusmahdollisuuksia pohtiessa oleellinen kysymys onkin, miten anonymisuusvaade toteutuu tulevaisuudessa. Jos sitä tarvitaan, on silti mahdollista jatkaa tutkimusta. Nythän on syntynyt uskoakseni harvinainen tilanne. Yhtiön asianhallinnan tehtävien hoidosta on olemassa useampi eri selvitys. Ajallisesti sitä on vasta vuodesta 2011, mutta materiaalia on kuitenkin yllättävän paljon. Jos hallinnon assistentti tekee esimerkiksi viiden vuoden välein samanlaisen tilannekatsauksen asianhallinnan nykytilasta konsernissa, on mahdollista saada varsin kattava kuva asianhallinnan työn kehityksestä ja asemasta organisaatiossa. Jos anonymiutta ei enää tarvita, on mahdollista peilata tuloksia muihin alan toimijoihin. Mahdollinen jatkotutkimusaihe on myös kääntää huomio hallinnon assistentista työn sisältöön ja tutkia aihetta sitä kautta. Yksi mahdollinen tutkimuslinja on verrata eri aikakausien asianhallintasuunnitelmia ja niiden muutoskaarta. Nythän peili on osoittanut inhimilliseen suuntaan ja fokus ollut niissä käsissä, jotka varsinaista työtä suorittavat.

### **6.3 Asianhallinnan aika on nyt**

Haastatteluissa kävi ilmi, että asianhallinnan työn tekijältä tarvitaan vakuuttavuutta ja uskallusta tarttua ikäviin asioihin. Henkilöstön arvioitiin kaipaavan paimennusta, mutta onko se kuitenkaan oikea tie? Asianhallinnan tavoitteeksi pitää asettaa pikemminkin sellainen paimennus, joka opettaa lampaita hakemaan tietoa oikeasta lähteestä ja käsittelemään sitä oikein. Tällöin asianhallinnasta vastaava henkilö ehtii paimenen roolin ohella kehittää ja johtaa asianhallintaa sekä huolehtia sen tietoturvasta aivan toisin kuin soitellessaan läpi osastoja papereita metsästäessään.

Asianhallinnan alan ammattilainen ei vietä päiväänsä yksin pölyisessä arkistossaan tai istu-  
nenä kiinni diaarissa tutkimassa, minne tämän asiantekijän laittaisi. Työ edellyttää yhteis-  
työtä ja kehittämistä. Matka on kulkenut paperipostien värikoodaamisesta teknisten  
asiakirjojen versionhallinnan parantamiseen, mutta kehittämisen ja yhteistyön liekki on  
se, millä asianhallinta perustele tarpeellisuutensa jatkossakin. Toki voitollinen liiketulos  
on yritysten ydintyö, mutta sitä ei saada aikaan ilman laadukkaita tukitoimintoja, jotka  
mahdollistavat liiketoimintojen käytännön työn. Liikearkistoyhdistyksen julkaisussa to-  
detaan asianhallinnan hyötyjen olevan kiistattomia, vaikkakaan se ei kuulu yrityksen en-  
sisijaisiin toimintoihin eikä se tuota yleensä välittömästi tuloa. Organisaation ja sen vaa-  
timusten tarpeisiin räätälöity asiakirjahallinto kuitenkin edistää tehokkuutta, vastuulli-  
suutta sekä johdonmukaista ja puolueetonta palvelujen tuottamista. Luotettavat asiakirjat  
suojelevat organisaation etuja, varmistavat eri osapuolien oikeusturvaa sekä suojelevat  
työntekijöiden, asiakkaiden ja intressiryhmien oikeuksia.<sup>177</sup>

Alkuhypoteesistani poiketen huomasiin yhtiön asianhallinnan olevan tiukemmin kiinni  
kaupunginaikaisissa perinteissä kuin alkuun luulin. Se oli kehittynyt, mutta ei ihan niin  
pitkälle kuin arvelin. Jokainen muutos, jokainen uusi tekijä ja organisaatiomuutos oli kui-  
tenkin vienyt sitä aina hieman eteenpäin usein vallitsevan kontekstin mukaan. Sama ke-  
hitys jatkuu tulevaisuudessa. Asianhallinnan ala on nyt suuressa muutoksessa sähköi-  
sen maailman ja muun kehityksen myötä, joten ounastelen tiedossa olevan yhä lisää ja  
yhä suurempia muutoksia. Menneitä aikoja tutkiessa tuli lähinnä mieleen, että ammattia  
on kehitetty vanhasta näkökulmasta käsin. Nyt tulisi nostaa lentokorkeutta ja katsoa  
kauemmas. On tärkeää ennakoita, mitä alalla tapahtuu ja millaista asianhallintaa organi-  
saatio sen myötä tarvitsee. Samalla tulee kuitenkin varoa vauhtisokeutta, joka saattaa syn-  
tyä esimerkiksi metatietojen ylenkatsomisesta tai liiallisesta luotosta järjestelmien ha-  
kuominaisuuksien kyvykkyyteen. Konsernissa myös turvaudutaan liian herkästi vanhojen  
tapojen jatkuvuuteen ja tehdään saman tyyppistä arkisto- ja toimistotyötä kuin ennenkin.  
Asianhallinta ja toimistotyö sekoittuvat edelleen monen työntekijän mielessä. Asianhal-  
lintahtäviä tekevä henkilö pyörittää edelleen paljon paperia. Vaikka paperin määrä vä-  
heneekin, ollaan kohta tilanteessa, jossa hän pyörittää papereiden tiedostoja ja työnkuva

---

<sup>177</sup> Liikearkistoyhdistys ry 2009, 13-14

koostuu lähinnä paperin tallentamisesta paikkaan A. Järkevämpää ja lean-ajattelua onkin käyttää asianhallintaa osana prosesseja, jolloin työntekijä tallentaa tekemisestä lopuksi tiedoston paikkaan X muodossa Y. Asianhallinnan roolin tulisi entisen passiivis-aktiivisen sijaan olla ohjaava, valvova ja johtava.

Nyt on aika keskittyä olennaiseen. Luoda yrityksen, erehdyksen ja kehityksen kautta sellainen asianhallinta, mikä sekä turvaa konsernin liiketoiminnan asianhallinnan jatkuvan parantamisen että pitää yllä kulttuuria suojelemalla historiaa. Se näkyy lopulta myös viivan alla ja taseessa parantuneena liikutuksessa. Päätän gradun kuvaavaan haastattelusta:

Informantti: Ja ne yhtiöt jotka pärjää, niillä on tieto hallinnassa. Sen löytää nopeesti, sieltä hävitetään turhat, jotka kuormittaa ja hoidetaan se tehokkaasti. Se säästää hirveesti ihmisten aikaa ja hermoja ja hommat on hallinnassa. Siinä puhutaan oikeesti rahasta tässä tiedon- ja asianhallinnassa.<sup>178</sup>

---

<sup>178</sup> Konsernihaastattelut 2015

# LÄHTEET

## Haastattelut

Konsernihaastattelut 2015. Oy:n toimistovirkailijan/kirjaajan/ hallinnon assistentin työhön liittyvien henkilöiden haastatteluja. Haastatteluita tehtiin yhteensä viisi kappaletta. Konsernin edellyttämän anonymiteetin vuoksi haastateltuja käsitellään numeraalisena koodina. Tätä ei missään vaiheessa graduprosessia edellytetty tai pyydetty tekemään toisin yliopiston tai tutkimusorganisaation toimesta.

## Kirjalliset lähteet

Alasuutari Pertti 2011: Laadullinen tutkimus 2.0. Osuuskunta Vastapaino, Tampere

Arkistoalan ammattiyhdistys ry, toimintasuunnitelma 2015

Asianhallinnan suunnitelmien ja toimintaohjeiden luomisprojektin loppuraportti 2.9.2011. Laadittu tutkimusorganisaatiossa, laatija anonyymi

Hirsjärvi Sinikka, Hurme Helena 2009: Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus Helsinki University Press Oy Yliopistokustannus, Helsinki.

Konsernin asianhallinnan kehittäminen –nykytilakuvaus 2016. Laadittu tutkimusorganisaatiossa, laatija anonyymi

Konsernihaastattelut 4, sähköposti, 5.5.2015

Konsernin HR-osaston sähköpostiviesti 4.5.2017

Liikearkistoyhdistys ry 2009: Vuodesta Sataan -sähköisten asiakirjojen hallinta ja säilyttäminen. Kirjapaino Laine Direct Oy

Lybeck Jari et al. 2006: Arkistot, yhteiskunnan toimiva muisti. Arkistolaitos Helsinki

Ruusuvuori Johanna, Tiittula Liisa (toim.) 2005: Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Vastapaino, Tampere.



Sähköisen asianhallinnan tarve Konsernissa –loppuraportti 8.7.2011. Laadittu tutkimusorganisaatiossa, laatija anonyymi

Toimistosihteerin ja asianhallintasuunnittelijan työnkuvauksia selventänyt sähköposti-viesti, 5.5.2015. Lähettäjä anonyymi

### **Verkkolähteet**

Ammattinetti, TE-palveluiden www-sivut. Sihteerit/Assistentit 15.5.2017

[http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/321\\_ammatti?link=true](http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/321_ammatti?link=true)

Best David P. 2010: The Future of Information Management. Records Management Journal, vuosikerta 20 lehden numero: 1, s. 61-71

<https://doi.org/10.1108/09565691011039834>

Ismail Aliza, Jamaludin Adnan 2011: Records professionals: an invisible profession in Malaysia. Records Management Journal, vuosikerta 21, lehden numero 1, s. 69-75

<https://doi-org.helios.uta.fi/10.1108/09565691111125116>

Kevan www-sivut. Ilmoitusliikenne 12.11.2015.

[https://www.keva.fi/fi/tyonantajille/palvelussuhderekisteri\\_ilmoitusliikenne/ilmoitusliikenne/Sivut/Default.aspx](https://www.keva.fi/fi/tyonantajille/palvelussuhderekisteri_ilmoitusliikenne/ilmoitusliikenne/Sivut/Default.aspx)

Nurmi Jari 2007: Sähköinen asiakirjahallinto osana organisaation muutosta: Tapaustutkimus Energiamarkkinavirastosta. 31.10.2017

<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/78003/gradu01875.pdf?sequence=1>

Orr Stuart 2008: The development of records management at the European Central Bank. Records Manager Journal, vuosikerta 18, lehden numero 3, s. 164-169

<https://doi.org/10.1108/09565690810916410>

Palkka- palkat ammateittain 15.5.2017

<http://palkka.tietoinfo.com/assistentin-palkka>

Tampereen yliopiston www-sivut. Asiakirjahallinta, Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median maisterikoulutus 1.9.2015.

<http://www.uta.fi/opiskelijaksi/hakukohteet/erillisvalinta/asi.html>

Tiedon- ja Arkistohallinnan ammattiyhdistys ry:n www-sivut. Yhdistyksen nimi vaihtui 19.9.2017.<https://www.taay.fi/?x168834=1071399>

Valtiokonttorin www-sivut. Tahti-koodistot, nimikkeet ja ohjeet 12.11.2015.  
[http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Tietoa\\_Valtiokonttorista/Julkaisut\\_ja\\_tilastot/Tilastot/Henkilostojohtamisen\\_tukeminen/Tahtikoodistoja](http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Tietoa_Valtiokonttorista/Julkaisut_ja_tilastot/Tilastot/Henkilostojohtamisen_tukeminen/Tahtikoodistoja)

## LIITE 1

### Suostumus

Haastatteluani voi käyttää aineistona käyttöön Marianne Toivosen gradussa.

---

xxx xxx, Tampereella x.x.2015

## **LIITE 2**

XXX X.X.2015

Kirjallisessa haastattelussa anonymiteetti

ha= hallinnon assistentti

### **Henkilöhistoriaa**

- millainen oma työurasi on ollut? Missä vaiheessa se on ristennyt hallinnon assistentin kanssa?

- miten XXX tuli tähän työhön? Tehtävät?

- miten XXX tuli tähän työhön? Tehtävät?

- miten XXX tuli tähän työhön? Tehtävät?

- miten XXX liittyi tähän työhön? Tehtävät? Tehtävänjako ha:n kanssa?

### **Tehtävän historiaa**

- miten kirjaajan/ha:n työtehtävät kehittyivät?

- ehdotitko sinä tai/vai kirjaaja/ha muutoksia tai kehitysehdotuksia työtehtäviin? Jos, niin millaisia ja menivätkö ne läpi?

- mitä kaikkia tehtäviä on sulautettu nykyisen ha:n työnkuvaan?

- kirjaamon/ha:n tuurauskuviot mm. johdon assistentin kanssa. Milloin muodostuivat, miten toimivat?

- millaista koulutusta kirjaajalta/ha:lta on edellytetty ja millaista koulutusta hän on aikojen saatossa tehtävänsä saanut?

- miksi ha määriteltiin toimihenkilöksi?

- miten olet kokenut muiden työntekijöiden kokevan kirjaajan/ha:n työnkuvan (tiesivätkö mitä teki jne.)

- miten yhtiöittäminen muutti ha:n työnkuvaa ja –panosta?

- diarioinnin lopettamista on pohdittu. Miksi sitä on päätetty jatkaa?

### **1.7.2014**

- millainen tilanne oli 1.7.2014, mitä tehtäviä ha:lla oli?

- tapahtui odottamaton poisjäänti. Miten tilanteesta selvittiin? Mikä meni hyvin, mitä oltaisiin voitu tehdä paremmin?

### **Nykytila ja tuleva**

- mitä nykyään kuuluu ha:n työtehtäviin?

- arvioi: miten nykyisen ha:n työnkuvan tulisi kehittyä tai miten se tulee kehittymään?