

TIETOPALVELUPYYNTÖJEN HAKUTERMIEN ANA-
LYYSI YKSITYISEN ORGANISAATION KONTEKS-
TISSA

Tommi Mäkivaara

Tampereen yliopisto
Viestintätieteiden tiedekunta
Informaatiotutkimus ja interak-
tiivinen media
Pro gradu -tutkielma
Joulukuu 2017

Tutkielmassa selvitettiin, millaisia hakutermejä oli käytetty yksityisen organisaation arkistoon lähetetyissä tietopalvelupyynnöissä. Kyseessä oli tapaustutkimus. Tutkimusaineistona käytettiin arkistoon lähetettyjä sähköpostiviestejä, jotka sisälsivät tietopalvelupyynnöitä. Tietopalvelupyynnöt olivat ajalta 4.9.2015 – 22.11.2016.

Tietopalvelupyynnöjen sisältämät hakutermit luokiteltiin yleisiksi kuvailuelementeiksi niitä yhdistävien ominaisuuksien perusteella. Tarkoituksena oli selvittää, mitkä kuvailuelementit olivat olennaisia asiakirjojen ja niistä muodostuneiden kokonaisuuksien löydettävyyden ja paikallistamisen kannalta. Taustatiedoksi tutkielmassa tarkasteltiin olemassa olevia kuvailu- ja metatietomalleja. Näissä malleissa on määritelty kuvailun/metatietojen kohteet ja niille annettavat kuvailuelementit. Mallien käyttökelpoisuutta tarkasteltiin suhteessa tämän tutkimuksen paljastamiin käytettyihin kuvailuelementteihin.

Aikaisemmassa tutkimuksessa, jonka kohteena oli tiedonhaussa käytetyt kuvailuelementit, oli tutkittu lähinnä historian tutkijoiden tiedonhakua päätearkistoissa. Tämän tutkielman asetelma poikkesi näistä lähtökohdista tarjoten mahdollisuuden saada uutta tietoa aiheesta. Historiantutkijat eivät käytä asiakirjoja niiden alkuperäisessä tarkoituksessa, vaan heidän tutkimuksensa näkökulma ohjaa käyttöä. Tämän tutkimuksen organisaatio hoiti päätearkistotehtävien lisäksi myös asiakirjahallinnon tehtäviä. Tutkimuksessa tarkasteltavia tietopalvelupyynnöitä tuli pääasiassa organisaatiossa työskenteleviltä henkilöiltä. Tällöin asiakirjoja käytettiin niiden alkuperäisessä käyttötarkoituksessa. Tutkielmassa vertailtiin organisaatiossa työskentelevien ja ulkopuolisten henkilöiden käyttämien hakutermin eroja. Tutkielman tarkoituksena oli auttaa organisaatiota joko hyödyntämään jo olemassa olevaa kuvailu- tai metatietomallia tai vaihtoehtoisesti kehittämään omiin tarpeisiinsa paremmin sopiva malli.

Tutkimustulosten mukaan tietopalvelupyynnöissä esiintyvistä kuvailuelementeistä suosituimpia olivat nimi, aika ja dokumentin tyyppi. Nämä olivat suosittuja kuvailuelementtejä myös aiemman tutkimuksen perusteella. Aikaisemmasta tutkimuksesta eroten aihe ei ollut kovin suosittu kuvailuelementti tietopalvelupyynnöissä. Olemassa olevien kuvailu- ja metatietomallien käyttökelpoisuutta vähensi niissä esiintyvät puutteet koskien asiakirjojen sisällön kuvailua. Varsinkin asiakirjojen sisältämiä nimiä ja ajanmääreitä on vaikea saada talteen niiden avulla. Tutkimus paljasti myös, että organisaatiossa työskentelevät hakevat asiakirjoja tunnusten perusteella ulkoisia käyttäjiä huomattavasti useammin. Tähän vaikuttavat todennäköisesti aktiivisten asiakirjojen osalta käytössä olevat dokumentinhallintajärjestelmät.

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO	4
2	TEOREETTINEN VIITEKEHYS	7
2.1	Asiakirjahallinta ja asiakirjahallinto	7
2.2	Asiakirja	8
2.3	Arkisto	11
2.3.1	Arkistonmuodostaja	12
2.4	Asiakirja-aineiston fyysinen ja intellektuaalinen hallinta	12
2.4.1	Arkistokuvailu	13
2.4.2	Metatietojen antaminen	15
2.5	Asiakirjojen elinkaarimallit	18
3	KIRJALLISUUSKATSAUS	21
4	TUTKIMUSASETELMA JA TUTKIMUSMENETELMÄ	26
4.1	Kuvailumallit	27
4.1.1	ISAD(G)	28
4.1.2	Suomalaiset arkistojen kuvailu- ja luettelointisäännöt	30
4.2	Metatietomallit	31
4.2.1	ISO 23081	32
4.2.2	SÄHKE2-määräys	34
4.2.3	JHS 143 asiakirjojen kuvailun ja hallinnan metatiedot	35
4.2.4	Australialainen RKMS –metatietomalli	37
4.3	Tutkimuskysymykset	38
4.4	Tutkimusympäristön kuvaus	40
4.5	Tutkimusstrategia	42
4.6	Tutkimusaineiston keruu	43
4.7	Tutkimusmenetelmä	44
5	TUTKIMUSTULOKSET	50
5.1	Kuvailuelementtien jakauma	50
5.2	Tietopalvelupyynnön tekijän mukaan luokitellut kuvailuelementit	53
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA ARVIOINTI	56
6.1	Tietopalvelupyyntöjen kuvailuelementtien vastaavuus kuvailu- ja metatietomalleihin	56
6.1.1	Henkilön/Organisaation nimi	57
6.1.2	Aika	57
6.1.3	Dokumentin tyyppi ja objekti yleisesti	58
6.1.4	Tunnus	59
6.1.5	Aihe ja kuvaus	59
6.1.6	Maantieteellinen sijainti/Paikka	60
6.1.7	Työtehtävä	61
6.1.8	Luokka	61
6.2	Tutkimustulosten vertailu aikaisempaan tutkimukseen	61
6.3	Haasteita tutkimuksen teossa	65
	LÄHTEET	66

1 JOHDANTO

Elämme yhteiskunnassa, jossa syntyy jatkuvasti suuria määriä dataa. Tätä dataa pyritään jalostamaan informaatioksi ja yhä edelleen tiedoksi. Organisaatiot kehittävät tietojärjestelmiä ja ohjelmistoja, joiden avulla dataa pyritään organisoimaan ja hyödyntämään. Tietojohtamista opetetaan yliopistossa. Tietojohtamisessa päätökset eivät perustu uskomuksiin vaan datasta jalostettuun tietoon. Näin tehdyt päätökset ovat aina ”oikeita” ja tuovat organisaatioille säästöjä ja etua suhteessa kilpailijoihin.

Mitä tämä tarkoittaa käytännössä? Esimerkiksi *arkistot* ovat muistiorganisaatioita, jotka ovat hoitaneet *asiakirjallisen tiedon* hallintaa jo vuodesta 2500 ennen ajanlaskun alkua. Tuolloin kehitettiin menetelmiä, kuten samaa aihetta koskevien *asiakirjojen* arkistoinnin yhdessä, jotka ovat yhä edelleen käytössä. Arkistojen, niiden hoidon ja arkistonhoitajan ammatin kehitys on kulkenut rinnakkain historiallisten valtioiden kehityksen kanssa. Esimerkiksi antiikin Kreikan ja Rooman sekä vuoden 1789 vallankumouksen myötä syntyneen Ranskan tasavallan on katsottu muokanneen arkistoja ja arkistoinnin käytäntöjä. *Arkistonhoito* ja *asiakirjahallinto* alkoivat eriytyä toisistaan 1700-luvulla. Arkistonhoito keskittyi historiallisiin asiakirjoihin ja historiantutkimukseen. Asiakirjahallinto taas asiakirjoihin, joita tarvittiin valtionhallinnossa. Lopullinen jakautuminen tapahtui Yhdysvalloissa toisen maailmansodan aikaan. Jättimäiset asiakirjamassat tarvitsivat tehokasta asiakirjahallintoa. (Lybeck 2006, 205–215.)

Suomessa arkistonhoidon ja asiakirjahallinnon historiallinen yhteys valtioon näkyy yhä tänä päivänä. Kansallisarkisto on se taho, joka vastaa sekä arkistonhoidon ja asiakirjahallinnon kehittämisestä. Suomessa asiakirjahallinnon ja arkistonhoidon ei ole perinteisesti nähty olevan erillisiä tehtäviä. Lainsäädäntö antaa Kansallisarkistolle valtuudet määrätä julkisten organisaatioiden pysyvästi säilytettävien asiakirjojen käsittelystä (Arkistolaki 1994).

Yksityisten organisaatioiden tiedonhallintaa historiallinen kehitys ei välttämättä palvele. Miten Kansallisarkiston ohjeistukset sopivat yksityisille organisaatioille, kun ne ovat kehitetty julkisten organisaatioiden tarpeisiin? Pysyvästi säilytettävät historialliset asiakirjat eivät ole yksityisen organisaation näkökulmasta se tärkein asia, vaan organisaatiot tarvitsevat asiakirjojen sisältämää tietoa päivittäisessä liiketoiminnassaan.

Myös arkistonhoitajan ammatin historiallinen kehitys on ongelmallinen yksityisen organisaation asiakirjahallinnan näkökulmasta. Arkistonhoitajat ovat useimmiten kiinnostuneita historiallisista asiakirjoista. He ovat keskittyneet näiden *fyysiseen hallintaan* eli asiakirjojen järjestämiseen hyllyihin oikeassa järjestyksessä ja *intellektuaaliseen hallintaan* eli *arkistoluetteloiden* luomiseen arkiston sisältämistä asiakirjoista. Nämä luettelot sisältävät asiakirjojen kuvailua, jonka tehtävänä on auttaa löytämään tarvittu tieto arkistosta. Luettelot sisältävät usein kieltä ja koodeja, jotka aukeavat vain arkistoalan ammattilaisille. Tämä asetelma, jossa vanhat asiakirjat tuntuvat olevan yhä käytössä olevia asiakirjoja tärkeämpiä näkyy myös tutkimuksen puolella. Arkiston käyttäjien tutkimusta on tehty suhteellisen paljon. Usein kiinnostuksen kohteena ovat olleet historian tutkijat ja heidän suhteensa historiallisia asiakirjoja sisältäviin päätearkistoihin.

Asiakirjallisen tiedon hallintaa on ohjannut siis pitkään historiallinen näkökulma. Tämä näkyy asiakirjojen kuvailun yhtenäistämiseen tähtäävissä kansainvälisissä ja kansallisissa kuvailustandardeissa. Niiden lähtökohtana on ollut, että asiakirjojen *kuvailu* suoritetaan päätearkistoissa. Tällainen kuvailu ei sovellu asiakirjahallinnon tarpeisiin. Historiallisen näkökulman dominanssia on heikentänyt arkistoteoreettinen suuntaus, joka näkee asiakirjan *elinkaaren jatkumona* (Upward 1996). Asiakirjan elinkaari ei koostu erillisistä toisistaan riippumattomista vaiheista, vaan se on suunniteltu putki asiakirjan luomisesta aina sen pysyvään säilytykseen siirtämiseen tai hävittämiseen asti. Asiakirjojen jälkikäteisen kuvailun ovat korvanneet *metatiedot* ja periaate, jonka mukaan metatietoja annetaan alusta alkaen, kun asiakirja etenee elinkaarellaan. Jälkikäteisen kuvailun ja jatkumona annettujen metatietojen paremmuudesta on käyty teoreettista keskustelua (Duff 1995; MacNeil 1995; Wallace 1995).

Metatiedot terminä liittyvät olennaisesti sähköiseen ympäristöön ja siellä suoritettuun *asiakirjahallintaan*. Metatietomalleja on kehitetty useita mutta ne eivät ole kuitenkaan poistaneet asiakirjojen käytettävyyden ongelmaa. Siirtyminen sähköiseen asiakirjahallinnon ympäristöön on lisännyt metatietomalleille vaatimuksia asiakirjojen eheyden, luotettavuuden ja yhteentoimivuuden takaamisen osalta (Duval 2001). Tämän vuoksi metatietojen on tallennettava kaikki toimijat, toimenpiteet, säädökset ja tekniset yksityiskohdat, jotka vaikuttavat asiakirjoihin. Asiakirjojen sisällöstä ei sen sijaan edelleenkään tallenneta juuri mitään. Vaikka itsepalvelu on tämän aikakauden trendi, arkistonhoitajat ja asiakirjahallinnon ammattilaiset ovat edelleen välttämättömiä. Arkistonkäyttäjät hakevat tietoa asiakirjojen sisällön perusteella. Metatiedot eivät tällaista tiedonhakua tue.

Tämä tutkielma pyrkii pureutumaan useaan edellä mainittuun epäkohtaan. Tutkimuksen kohteena on yksityinen, ei julkinen, arkisto. Sen sisältämä arkistomateriaali on suurelta osin edelleen yrityksen liiketoiminnan aktiivisessa käytössä, eikä siis kyseessä ole pelkästään historiallisia asiakirjoja sisältävä päätearkisto. Tutkimuksen kohteena eivät ole ainoastaan historian tutkijat, vaan myös organisaation omat työntekijät. Heidän arkistoon lähettämistä *tietopalvelupyynnöistä* tutkimuksessa pyritään selvittämään, mitkä kuvailevat metatiedot ovat olennaisia tiedon löytymisen osalta.

Tutkielman rakenne muodostuu seuraavasti. Luvussa 2 esitellään teoreettinen viitekehys ja tutkimuksen kannalta oleelliset käsitteet. Kirjallisuuskatsauksessa luvussa 3 tarkastellaan aiempaa tutkimusta, jossa on selvitetty, mitä kuvailuelementtejä arkistonkäyttäjät ovat käyttäneet hakiessaan tietoa arkistosta. Suurin osa aiemmasta tutkimuksesta koskee julkisia ja historiallisia arkistoja, joten tämän tutkielman tulosten vertaileminen aiempaan tutkimukseen voi paljastaa mielenkiintoisia seikkoja tiedon hakemisesta erilaisista arkistoista. Luvussa 4 käydään läpi kuvailu- ja metatieto-ohjeistuksia ja niiden sisältämiä kuvailu- ja metatietomalleja. Näitä malleja tarkastellaan, jotta voidaan arvioida niiden sopivuutta asiakirjojen kuvailuun verrattaessa niitä tämän tutkielman tuloksiin. Lisäksi luvussa esitellään tutkimuskysymykset, tutkimusympäristö ja tutkimuksen toteutus. Luvussa 5 käydään läpi tutkimuksen tulokset ja luvussa 6 analysoidaan niitä tarkemmin. Lopuksi pohditaan vielä tutkimuksen teon haasteita.

2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Tässä luvussa esitellään lyhyesti tutkimuksen kannalta olennaiset käsitteet. Luvussa 2.1 kerrotaan asiakirjahallinnosta, asiakirjahallinnasta, arkistotoimesta, arkistonhoidosta ja pohditaan, miten nämä eroavat toisistaan. Luvussa 2.2 tarkastellaan asiakirjan käsitettä. Luvussa käydään läpi erilaisia asiakirjan määritelmiä, asiakirjojen ominaisuuksia ja asiakirjojen tehtäviä. Luvussa 2.3 esitellään arkiston erilaiset määritelmät ja mitä arkistonmuodostajalla tarkoitetaan. Luvussa 2.4 perehdytään asiakirjojen fyysiseen ja intellektuaaliseen hallintaan. Intellektuaalinen hallinta on tämän tutkimuksen kannalta olennaisempaa ja siihen liittyvät kuvailu ja metatiedot esitellään yksityiskohtaisesti. Luvussa 2.5 esitellään asiakirjojen erilaisia elinkaarimalleja. Eri elinkaarimalleihin on syytä tutustua, sillä ne muokkaavat asiakirjojen kanssa työskentelevien suhtautumista asiakirjojen kuvailuun ja sen toteuttamiseen.

2.1 Asiakirjahallinta ja asiakirjahallinto

Asiakirjahallinnon, *records management*, kehitti Yhdysvaltojen asevoimat toisen maailmansodan aikana, jotta pystyttäisiin käsittelemään syntyneitä asiakirjamassoja. Tavoitteena oli tehostaa tiedon löytymistä ja pienentää tiedonhallinnan kustannuksia. Asiakirjahallinto on toimintaa, joka keskittyy aktiivisesti eli jatkuvasti käytettävän asiakirja-aineiston hallintaan. (Lybeck 2006, 215.)

Suomessa käytettiin pitkään termiä *arkistonhoito*, jonka ovat korvanneet nykyisin termit asiakirjahallinto ja *arkistotoimi*. Arkistonhoito kuuluu vanhaan arkistoterminologiaan. Nykyään käsitteellä viitataan päätearkistossa asiakirjoihin kohdistuviin jälkikäteisiin toimenpiteisiin, kuten järjestäminen ja luettelointi. Tämän perinteisen arkistonhoidon on korvannut Suomessa 1980-luvulta alkaen arkistotoimen käsite, joka kattaa päätearkistossa tapahtuvien toimenpiteiden lisäksi asiakirjahallinnon tehtävät. (Valtonen 2005, 68; Lybeck 2006, 258; Lampela 2016, 116.)

Arkistotoimi on käsitteenä suomalainen erikoisuus. Kansainvälisesti puhutaan asiakirjojen *aktiivivaiheessa* asiakirjahallinnosta ja *historiallisessa vaiheessa* arkistohoidosta. Arkistotoimi sisältää siis ominaisuuksia näistä molemmista. Käytännössä siihen, miten organisaatiot järjestävät asiakirjahallintonsa, vaikuttavat vahvasti kansalliset hallinto- ja asiakirjakulttuurit sekä sisäinen organisaatiokulttuuri. (Valtonen 2005, 17–18, 28; Lybeck 2006, 19, 237.)

Asiakirjahallinnassa yhdistyvät asiakirjahallinnon ja arkistohoidon perspektiivit. Asiakirjahallinta sisältää kaikki niin organisaatiossa kuin päätearkistoissa asiakirjoille tehdyt toiminnot, esimerkiksi laatimisen, käyttämisen, hävittämisen ja säilyttämisen. Asiakirjahallintaan kuuluu sekä asiakirjaan kohdistuneet toiminnot sen luoneessa tai vastaanottaessa organisaatiossa että käsittely erillisessä päätearkistossa. Asiakirjahallinta on yksi osa organisaation tietohallintoa. (Valtonen 2005, 17–18; Henttonen 2015, 10–14.)

Tässä tutkimuksessa tarkasteltava yksityisen organisaation arkisto on eräänlainen hybridiarkisto. Sillä on sekä asiakirjahallinnon että arkistohoidon tehtäviä. Suomalaiseen tapaan voidaan puhua arkistotoimesta, jossa asiakirjahallintoa ja arkistohoitoa ei ole edes pyritty eriyttämään. Vaikka aktiiviset ja historialliset asiakirjat säilytetään arkistossa erillään, hoitavat samat henkilöt molempia kokonaisuuksia.

2.2 Asiakirja

Kun puhutaan edellä esitellyistä asiakirjahallinnosta, asiakirjahallinnasta, arkistohoidosta tai arkistotoimesta, puhutaan toiminnasta, joka kohdistuu asiakirjoihin. Suomen arkistolaki (Arkistolaki 1994) määrittelee asiakirjan seuraavasti:

”Asiakirjalla tarkoitetaan tässä laissa kirjallista tai kuvallista esitystä taikka sellaista sähköisesti tai muulla vastaavalla tavalla aikaansaatua esitystä, joka on luettavissa, kuunneltavissa tai muutoin ymmärrettävissä teknisin apuvälinein.”

Tieto- ja dokumentointisanaston SFS-ISO 5127 –standardin (2004) määritelmä asiakirjalle on:

”Dokumentti, jonka organisaatio tai henkilö on luonut tai saanut ja jota se säilyttää täyttääkseen oikeudelliset velvoitteensa tai harjoittaessaan toimintaansa.”

Asiakirjan sijasta voidaan käyttää myös termiä *asiakirjallinen tieto* tai *asiakirjatieto*, kun halutaan korostaa asiakirjakäsitteen riippumattomuutta välineestä. Asiakirjan määrittely riippuu määrittelijän näkökulmasta. Asiakirja voidaan nähdä esimerkiksi hallinnon välineenä, tuloksena organisaation tehtävistä, todistusaineistona, muistielementtinä, päätöksenteon apuvälineenä tai fyysisenä esineenä. (Valtonen 2005, 31 ja 36.)

Tämän tutkielman kohteena olevan arkiston asiakirjat ovat paperisia asiakirjoja eli kirjallisia esityksiä. Niitä säilytetään, jotta toiminnan harjoittaminen olisi mahdollista ja jotta organisaatio voisi täyttää siihen kohdistuvat oikeudelliset velvoitteet. Asiakirjoja käytetään ennen kaikkea todistusaineistona, päätöksenteon apuvälineenä mutta myös muistielementteinä esimerkiksi tutkimuksen tarpeisiin.

Asiakirjan piirteiksi, jotka erottavat ne muista dokumenteista, on määritelty kontekstuaalisuus, todistusvoimaisuus, *kollektiivisuus* ja historiallisuus. Asiakirjan tärkeimpiä ominaisuuksia on sen sidonnaisuus toimintaan. Asiakirjan täytyy tallentaa tietosisällön lisäksi aina myös *konteksti*. Jotta asiakirja säilyisi ymmärrettävänä ja jotta sen todistusvoimaisuus säilyisi, täytyy siihen säilöä tietoa siitä missä asiassa asiakirja on luotu, kuka sen on luonut ja milloin se on luotu. Kollektiivisuus tarkoittaa, että asiakirja on osa arkistokokonaisuutta. Asiakirja vaatii linkityksen toisiin toiminnasta syntyneisiin asiakirjoihin, jotta sillä olisi todistusvoimaa. Konteksti voidaan välittää asiakirjan paikalla arkistokokonaisuudessa tai kuvailu- ja metatietojen avulla. (Valtonen 2005, 32–34; Lybeck 2006, 16.)

Henttosen (2015, 18–21) mukaan asiakirjat voidaan määrittää piirteidensä kautta. Näitä piirteitä ovat *autenttisuus*, luotettavuus, *eheys* ja käytettävyys. Autenttisuus tarkoittaa sitä, että asiakirjasta voidaan todeta sen olevan sitä mitä sen pitäisi olla. Tällöin asiakirjan alkuperän pitää olla tunnistettavissa. Toiminnan tuloksena syntynyttä asiakirjaa pidetään luotettavana. Kun asiakirja on kattava ja virheetön esitys tästä toiminnasta, siihen voidaan luottaa. Käytettävyys liittyy asiakirjan paikallistamiseen, hakemiseen, esittämiseen ja tulkitsemiseen. Eheys voi olla muodollista tai sisällöllistä. Muodollinen eheys liittyy asiakirjan ulkoasun säilymiseen alkuperäisenä. Sisällöllinen eheys taas liittyy asiakirjan sisällön säilymiseen, vaikka ulkoasu saattaisikin vaihdella. (Arkistolaitos 2013.)

Asiakirjoilla on monia tehtäviä. Niillä suoritetaan toimenpiteitä ja saadaan aikaa oikeusvaikutuksia. Organisaatiot ovat vastuullisia toiminnastaan sidosryhmilleen. Toimintaidonnaiset asiakirjat toimivat todisteena organisaation toiminnasta sekä luovat organisaation identiteettiä ja kollektiivista muistia (Deserno 2009). Organisaatio voi tarvita asiakirjatietoa esimerkiksi toiminnan jatkuvuutta varmennettaessa ja erilaisissa toiminnan ja talouden kontrollitilanteissa. Asiakirjojen avulla voidaan todistaa toiminnan asianmukaisuus. Asiakirjojen avulla taltioidaan ja välitetään tietoa. Asiakirjoja voidaan hyödyntää uusien toimenpiteiden suunniteltaessa. Lisäksi asiakirjoilla on tutkimuksellista arvoa yhteiskunnan muistin takaajina. Kulttuurihistoriallinen käyttö ei yleensä liity alkuperäisen organisaation toimintaan. Siinä on yleensä kyse tutkimuksen tarpeista tai identiteetin rakentamisesta asiakirjojen pohjalta. Asiakirjat sisältävät siis erilaista informaatiota, jonka käyttäjät ja käyttötapa vaihtelevat asiakirjan elinkaaren eri vaiheissa. Kuten jo edellisessä luvussa kerrottiin, asiakirjat on voitu jakaa aktiivisiin asiakirjoihin, records, ja historiallisessa vaiheessa päätearkistoon siirretyiksi arkistoasiakirjoiksi, archives. Näin on toimitettu esimerkiksi anglosaksisissa maissa. (Valtonen 2005, 18 ja 34; Lybeck 2006, 13 ja 168; Henttonen 2015, 12.)

Asiakirjat muodostavat *arkistoyksikköjä*, jotka ovat *asiakirjasarjaa* pienempiä arkiston osia. Arkistoyksikkö voi koostua yhdestä tai useammasta asiakirjasta. Asiakirjojen säilyttämisen perusyksikköä kutsutaan *säilytysyksiköksi*. Se voi olla esimerkiksi kansio, kotelo tai sähköisillä asiakirjoilla magneettinauha. Muodoltaan, tehtävältään tai aiheeltaan yhteenkuuluvat asiakirjat muodostavat asiakirjasarjoja, joilla on yhteinen nimi. (Arkistolaitos 2013.)

Tässä tutkimuksessa mielenkiinto kohdistuu asiakirjojen käytettävyyteen. Tutkimuksen kohteena olevassa arkistossa asiakirjoja käytetään sekä alkuperäisen, ne luoneen organisaation tarpeisiin, että kulttuurihistoriallisiin tarpeisiin. Tämän vuoksi jako aktiivisiin ja historiallisiin asiakirjoihin ei ole tämän tutkimuksen kannalta mielekäästä. Kummassakin tapauksessa tarvitaan asiakirjan tai asiakirjojen sisältämää tietoa. Ongelmaksi muodostuu se, miten tämä tieto tehdään haettavaksi niin, että tarvittavan asiakirjan paikallistaminen onnistuu mahdollisimman tehokkaasti.

2.3 Arkisto

Edellisessä luvussa esiteltyt asiakirjat muodostavat kokonaisuuksia, joita kutsutaan arkistoiksi. Arkistokäsitteellä on myös muita merkityksiä. Esimerkiksi tämän tutkimuksen tapahtumaympäristö on arkisto. Arkisto on sanana lähtöisin kreikankielen sanasta *archeion*, joka liittyy hallintoviranomaiseen ja valtaan (Henttonen 2015, 31). Arkistokäsitteellä voidaan katsoa olevan kolme eri merkitystä. Se voi tarkoittaa arkistohuonetta, organisaatioyksikköä, joka säilyttää arkistoja, tai *arkistonmuodostajan* toiminnan tuloksena syntyneitä asiakirjojen kokonaisuutta eli *arkistofondia*. Arkistofondi on arkistokokonaisuus, joka muodostuu tai on muodostettu toisiinsa liittyvistä asiakirjoista. (Valtonen 2005, 106; Lybeck 2006, 16; Henttonen 2015, 26; Lampela 2016, 5.) Tässä tutkielmassa arkistolla tarkoitetaan useimmiten organisaatioyksikköä, jonka tehtävänä on säilyttää arkistoja. Arkistoon viitataan välillä myös arkistofondina, johon tietopalvelupyynnöt kohdistuvat.

Arkisto voi koostua useasta *osa-arkistosta*. Osa-arkisto on asiakirjakokonaisuus, joka on muodostunut organisaation erillisen yksikön toiminnassa ja jolle laaditaan oma arkistokaava (Arkistolaitos 2013). Myös tämän tutkimuksen kohteena ollut arkisto koostui useamman eri yksikön arkistoista.

Suomessa asiakirjojen katsotaan kuuluvan arkistofondiin heti, kun ne ovat luotu. Arkistolain (Arkistolaki 1994) mukaan:

”Arkistoon kuuluvat asiakirjat, jotka ovat saapuneet arkistonmuodostajalle sen tehtävien johdosta tai syntyneet arkistonmuodostajan toiminnan yhteydessä.”

Vaihtoehtoinen määritelmä arkistosta viittaa päätearkistoon, jossa säilytetään ajankohtaisuutensa menettäneitä asiakirjoja kulttuurihistoriallisista syistä. Englannissa viitataan termillä *records* ajankohtaisiin organisaatiossa säilytettäviin asiakirjoihin ja termillä *archives* seulottuihin historiallisiin aineistoihin. Seulonnassa valikoidaan tutkimuksen ja kulttuuriperinnön kannalta arvokkaimmat asiakirjat pysyvään säilytykseen ja loput asiakirjat hävitetään.

Yhdysvalloissa tämä jako recordsin ja archivesin välillä on vielä jyrkempi. (Lybeck 2006, 228; Henttonen 2015, 27.) Kansainvälinen arkistoneuvosto, ICA, sen sijaan määrittelee (tässä Lybeck 2006, 17) arkiston seuraavasti:

”Ajankohtaisuutensa menettäneet (non-current) asiakirjat, joita arkistonmuodostaja tai sen seuraaja säilyttää, seulottuina tai seulomattomina omia tarpeitaan varten tai joita säilyttää ao. arkistoinstituutio niiden (asiakirjojen) arkistollisen arvon vuoksi.”

2.3.1 Arkistonmuodostaja

Asiakirjoja syntyy siis organisaation tai yksilön toiminnan tuloksena ja ne muodostavat arkiston. Arkistonmuodostajalla tarkoitetaan tätä organisaatiota tai yksilöä, jonka toiminnan seurauksena arkisto syntyy. Jos organisaation yksikkö on tarpeeksi itsenäinen, sitä voidaan myös pitää omana arkistonmuodostajanaan.

Arkistonmuodostus on prosessi, jonka seurauksena arkisto syntyy. Prosessi on suunnitelmallinen toimintojen kokonaisuus. Arkistonmuodostus kohdistuu kaikkiin asiakirjoihin ja asiakirjallisiin tietoihin. Arkistonmuodostuksen pohjalla ovat organisaation omat tarpeet. Yksityisen organisaation arkistonmuodostukseen vaikuttavat organisaation toimiala ja organisaatiomuoto. Yksityisellä organisaatiolla tarkoitetaan yksityiseen omistukseen ja yritystoimintaan liittyviä organisaatioita. Yksityisen organisaation arkistonmuodostusta ei ohjaa arkistolaki kuten viranomaisilla. Yrityksiin kohdistuu kuitenkin runsaasti oikeudellista säätelyä, joka vaikuttaa myös yrityksen asiakirjahallintoon. Lainsäädännön lisäksi yrityksen omat tiedonhallinnan, toiminnan ja laatu järjestelmien tarpeet vaikuttavat arkistonmuodostukseen. (Lybeck 2006, 38 ja 100.)

2.4 Asiakirja-aineiston fyysinen ja intellektuaalinen hallinta

Asiakirjamassat vaativat niiden löydettävyyden ja käytettävyyden takaamiseksi hallintaa. Tämä pätee, oli arkistonmuodostaja sitten yksityinen tai julkinen organisaatio taikka säilytettiin asiakirjoja historiallisessa päätearkistossa tai aktiivisessa asiakirjahallinnossa. Asiakirjojen hallinta jakautuu fyysiseen ja intellektuaaliseen hallintaan.

Fyysisellä hallinnalla tarkoitetaan, että arkistonmuodostaja on selvillä arkistoaineistonsa määrästä sekä sijainnista. Fyysisen hallinnan välineitä ovat esimerkiksi toimintaa ohjaava arkistonmuodostussuunnitelma, arkistoluetelo, hyllystöihin merkityt tiedot tai sijoituspaikkarekisteri. Arkistojen fyysistä hallintaa tarvitaan, jotta paperisen asiakirja-aineiston paikallistaminen on mahdollista. (Lybeck 2006, 134.)

Intellektuaalinen hallinta liittyy aineiston käytettävyyteen. Se on aineiston tiedollista ja käsitteellistä hallintaa, jonka avulla asiakirjat löytyvät arkistosta ja asiakirjat voidaan liittää oikeaan kontekstiin. Asiakirjan elinkaaren eri vaiheissa tapahtuva metatietojen antaminen sekä elinkaaren loppupäässä tapahtuva kuvailu ja luettelointi ovat intellektuaalista hallintaa. (Lybeck 2006, 134.)

Tässä tutkielmassa ollaan kiinnostuneita ennen kaikkea asiakirja-aineiston intellektuaalisesta hallinnasta. Tutkimuksessa pyritään löytämään vastauksia siihen, miten organisaation arkiston käytettävyyttä voitaisiin parantaa. Tutkimuksen lähtökohta on, että asiakirjojen kuvailu- ja metatietojen tulisi sisältää niitä tietopalvelupyynnöissä olevia elementtejä, joilla arkistonkäyttäjät kuvailevat tarvitsemaansa tietoa. Seuraavissa alaluvuissa tarkastellaan, mitä kuvailu- ja metatiedot tarkoittavat asiakirjahallinnan näkökulmasta.

2.4.1 Arkistokuvailu

Kuvailun käsite on peräisin kirjastoalalta. Suomessa arkistokuvailu otettiin käyttöön arkistojen intellektuaalisen hallinnan välineeksi 1990-luvulla. Kuvailu terminä määriteltiin ensimmäisen kerran 1970-luvulla. Ensimmäinen määritelmä kuvailulle löytyy SAA:n (Society of American Archivists) sanastosta vuodelta 1974. Siinä kuvailu määriteltiin toiminnaksi, jossa hakuvälineiden luomisella saavutetaan intellektuaalinen kontrolli aineistosta. Kansallisarkiston käyttämän määritelmän mukaan kuvailu tarkoittaa tietoja, jotka identifioivat ja kuvaavat arkistonmuodostajan ja sen toiminnasta kertyneen aineiston. (Duranti 1992, 47; Lybeck 2006, 149.)

Durantin (1992, 48) mukaan arkistokuvailu tarkoittaa kolmea asiaa. Se on: 1) prosessi, jossa analysoidaan, tunnistetaan ja organisoidaan; 2) tarkoituksena kontrolli, hakumahdollisuus ja pääsy aineistoon; 3) lopputuote, joka kuvaa arkistomateriaalia, sen keskinäisiä suhteita ja tapoja sen paikallistamiseen ja käyttämiseen.

Innostus kuvailuun syntyi 1980-luvulla Pohjois-Amerikassa. Kuvailua pyrittiin standardisoimaan, jotta usean eri arkiston sisältämät aineistot saataisiin koottua yhteiseen tietokantaan (Bearman 1992, 36). Jo kauan ennen 1980-lukua kuvailua oli esiintynyt paperisissa arkistohakemistoissa. Arkistohakemisto on yleisesti käytetty nimitys kaikenlaisille hakemistoille, joiden avulla halutut asiakirjat tai asiakirjakokonaisuudet voidaan paikallistaa ja saada käyttöön. Ne sisältävät perinteisesti luettelointitietoja mutta voivat siis sisältää myös sisältöä kuvailevia tietoja. (Lybeck 2006, 153 ja 257; Arkistolaitos 2013; Lampela 2016, 5.)

Arkistokuvailu on perinteisesti keskittynyt kuvailemaan yksittäisiä asiakirjoja laajempia kokonaisuuksia. Kuvailulla esitetään tietoja arkistonmuodostajasta ja aineistosta usealla eri tasolla. Nämä tasot ovat arkistonmuodostaja-, arkisto-, sarja- ja yksikkötaso. Arkistokuvailun erona kirjastojen suorittamaan kuvailuun on, että arkistokuvailussa kuvailtavat kohteet ovat syntyneet arkistoinnissa ja kuvailuprosessissa tehdyistä valinnoista. Kirjastoissa kuvailutiedot sen sijaan tulevat suoraan kuvailun kohteesta. Arkistojen sisältö myös muuttuu jatkuvasti, kun aineistoa hävitetään ja sitä tulee lisää. Tämä dynaamisuus asettaa haasteita kuvailulle. (Henttonen 2015, 235–236.)

Arkistokuvailu on toimintaa, jossa kuvailun kohteena olevalle yksikölle annetaan kuvailutietoja. Ennalta päätetyt kuvailu- tai metatietoelementit määrittävät, mitä kuvailutietoja asiakirjasta voidaan antaa. Tässä tutkimuksessa näistä elementeistä käytetään termiä *kuvailuelementti*. Kuvailuelementillä kuvataan jokin kuvailun kohteena olevan objektin ominaisuus. Objekti voi olla edellä mainittu asiakirja, arkisto- tai säilytysyksikkö, asiakirjasarja, kokonainen arkisto tai arkistonmuodostaja. Jos objekti on esimerkiksi asiakirja, sillä voisi olla kuvailuelementtinä nimi, tunnus tai dokumentin tyyppi. Kuvailuelementeille annetaan arvoja, joita kutsutaan kuvailutiedoiksi. Esimerkiksi nimi voi saada arvon asiakirjan luoneen henkilön tai organisaation mukaan, tunnus voi olla diaarinumero ja dokumentin tyyppi esimerkiksi sopimus tai pöytäkirja. Mahdolliset kuvailuelementit ovat merkittäviä tiedonhaun kannalta. Tässä tutkielmassa on tarkasteltu arkistoon tulleita tietopalvelupyynnöitä. Tietopalvelupyynnöiden tekijät hakevat tietoa antamalla kuvailuelementeille arvoja eli hakutermejä, joita vastaavan objektin arkistonhoitaja yrittää paikallistaa.

Kuvailua varten on kehitetty kansainvälisiä ja kansallisia ohjeistuksia, joissa keskeistä on kuvailun monikerroksellisuus. Näiden ohjeistusten sisältämistä kuvailuelementeistä koostuvista kokonaisuuksista käytetään termiä kuvailumalli. Kuvailumallien avulla kuvailukäytäntöjä pyritään yhdenmukaistamaan. Tämä helpottaa tiedonhakua ja mahdollistaa tietojen siirron eri tietojärjestelmien välillä. ”*Suomalaiset luettelointi- ja kuvailusääntö*” on Kansallisarkiston ohje, joka on suunnattu historiallisen arkistoaineiston säilytykseen tarkoitetuille päätearkistoille. Kuvailua voidaankin pitää lähinnä toimintana, joka tehdään päätearkistoissa arkistonhoitajan toimesta viranomaisten luovuttamalle aineistolle. Luvussa 4.1 tutustutaan tarkemmin ”Suomalaisiin luettelointi- ja kuvailusääntöihin” sekä sitä pääosin vastaavaan kansainväliseen ISAD(G)-standardiin . (Lybeck 2006, 149 ja 151; Henttonen 2012, 1-4.)

Kuvailu käsitteenä liittyy asiakirjojen historialliseen vaiheeseen. Kuvailu perinteisessä mielessä ei ole osa asiakirjan suunnitelmallista elinkaaren jatkumoa. Tämän vuoksi organisaation asiakirjahallinnan kannalta kuvailulla tuntuisi olevan vähän annettavaa. Arkistoteoreettisessa keskustelussa esiintyneen näkemyksen mukaan kuvailu tulisi korvata asiakirjat tuottaneen organisaation järjestelmien sekä työntekijöiden ja asiakirjahallinnon ammattilaisten tuottamilla metatiedoilla. (Wallace 1995, 15–16; Wallace 2001, 259.) Kuvailun puolustajat ovat perustelleet jälkikäteen päätearkistossa tapahtuvaa kuvailua lähinnä sillä, että se valottaa tutkimukselle olennaisia asiakirjan erilaisia konteksteja (MacNeil 1995, 24).

2.4.2 Metatietojen antaminen

Metatieto tai samaa tarkoittava termi metadata on yleisen määritelmän mukaan tietoa tiedosta. Asiakirjahallinnon kannalta metatieto liittyy läheisesti sähköisiin asiakirjoihin. Sen avulla pyritään tallentamaan asiakirjojen konteksti ja turvaamaan siten niiden todistusvoimaisuus. ISO 23081 –metatietostandardin (2006, 1) määritelmän mukaan metatieto on rakenteista informaatiota, joka mahdollistaa asiakirjan *luomisen, rekisteröinnin, luokittelun, siihen pääsyn, säilyttämisen ja hävittämisen* sekä *luovuttamisen* asiakirjan elinkaaren eri vaiheissa riippumatta asiakirjaa hallinnoivasta organisaatiosta.

Suomalainen rekisteröinnin käsite tarkoittaa organisaation asiakirjojen ja niiden käsittelyvaiheiden merkitsemistä rekisteriin. Rekisteröinti vaikuttaa siihen, millaisia kokonaisuuksia kirjatut asiakirjat muodostavat ja mikä on niiden järjestys. Suppeammassa kansainvälisessä merkityksessä rekisteröinti tarkoittaa sitä, että asiakirjalle annetaan tunnus ja tämä sama tunnus kirjataan rekisteriin. Luokittelu on asiakirjahallinnan prosessi, jossa tehtävät, asiat, asiakirjatieto tai sarjat ryhmitellään luokiksi valitun perusteen mukaan. Asiakirjat järjestetään rekisteröitäessä luokittelukaavan mukaan joko fyysisesti tai sähköisten asiakirjojen osalta metatietojen avulla. (Duranti 1998, 139–140; Arkistolaitos 2013; Lampela 2016, 117.)

Asiakirjalle tapahtuneiden toimenpiteiden ja muiden tietojen *dokumentointia* välittömästi metatietojen avulla voidaan pitää intellektuaalisesti pätevämpänä kuin päätearkistossa tapahtuvaa jälkikäteistä kuvailua. Bearman (1992, 34) määrittelee dokumentaation olevan dokumentin ja sen luomisen tai vastaanottamisen kuvaamista. Dokumentaatio on toimintaa, joka synnyttää asiakirjan. Organisaatiota, asiakirjan laatijoita, ja operationaalisia toimenpiteitä koskevan tiedon tallentamisen tulisi olla asiakirjan luoneen organisaation ja sen tietojärjestelmien toteuttamaa. Koska metatiedoilla toteutettua dokumentaatiota hyödynnetään asiakirjan luoneen organisaation tietojärjestelmissä ja metatiedoilla kuvattuja asiakirjoja käyttävät organisaatioon kuuluvat henkilöt, varmistetaan dokumentaation intellektuaalisesta luotettavuudesta. Metatiedoilla tallennetut kontekstitiedot auttavat myös myöhemmin päätearkiston käyttäjiä ymmärtämään arkiston luonnetta. Lisäksi metatiedot kertovat asiakirjojen välisistä suhteista sekä toimenpiteistä, joista ne ovat syntyneet. (Bearman 1992, 40; Valtonen 2005, 73–74.)

Cumming (2007, 186–187) analysoi tutkimuksessaan erilaisia asiakirjahallinnan kansainvälisiä ja kansallisia standardeja, teorioita ja ohjeita. Näitä olivat esimerkiksi ISO 15489:1 ja *elinkaaren jatkumomalli*. Hän pyrki analyysin avulla tunnistamaan asiakirjahallintaan kohdistuvia vaatimuksia, jotka pystytään toteuttamaan metatietojen avulla.

Cumming löysi metatiedoille seitsemän vaatimusta:

1. Niiden tehtävien, toimintojen ja toimenpiteiden tunnistaminen ja dokumentointi, joista asiakirjat ovat syntyneet. Metatiedoilla on dokumentoitava kaikki toimenpiteet, joita asiakirjoille on tehty, sekä niistä vastuussa olevat henkilöt.
2. Toimijoiden, tehtävien ja aineistojen liittäminen yhteen. Kuvaamalla asiakirjan suhteet ja sen konteksti metatiedon avulla voidaan taata asiakirjan autenttisuus, todistusvoimaisuus ja säilyminen ymmärrettävänä, kun asiakirja siirretään pois alkuperäisestä kontekstista. Kuvailun on oltava monitasoista ja kerroksellista.
3. Asiakirjojen rakenteen ja sisällön ylläpitäminen, niin että asiakirjat säilyvät käytettävänä. Tämä tarkoittaa esimerkiksi teknisiä tietoja tai tietoja paperisten asiakirjojen kunnosta.
4. Asiakirjaprosessien hallinta. Metatiedolla kuvataan asiakirjahallinnan vaatimuksia, sen toiminnan puitteita ja sitä ohjaavia sääntöjä. Vain näin voidaan taata asiakirjojen autenttisuus ja tehdä mahdolliseksi vastuullinen sekä tehokas asiakirjahallinto.
5. Asiakirja-aineistolle suoritettujen toimenpiteiden dokumentointi. Asiakirja-aineistolle suoritettut toimenpiteet on dokumentoitava metatiedolla, jotta asiakirjojen autenttisuus ja eheys säilyvät.
6. Asiakirjojen paikallistamisen, ymmärtämisen, hakemisen ja toimittamisen helpottaminen. Asiakirjojen hakemista tehostava kuvaileva metatieto on tärkeää toiminnan todennettavuuden, informaation saatavuuden ja tehokkaan liiketoiminnan takaamiseksi.
7. Metatiedon antaminen tulee myös dokumentoida metatiedolla. Näin saadaan tietoa annetun metatiedon kontekstista ja vastuista metatiedon takana. (Cumming 2007, 188–196; Henttonen 2015, 190.)

Myöhemmin esiteltävää käsitteellisen RKMS-metatietomallin kehittämistä edelsi SPIRT-projekti, jossa tunnistettiin asiakirjahallinnasta nousevia vaatimuksia metatiedoille. Projekti löysi seuraavia tehtäviä metatiedoille:

1. Asiakirjojen yksilöiminen ja autenttisuuden takaaminen.
2. Asiakirjojen sisällön, rakenteen ja kontekstin jatkuva säilyttäminen.
3. Asiakirjojen pääsy-, käyttö- ja hävittämisosoikeuksien määrittely.
4. Asiakirjoihin kohdistuneiden toimenpiteiden seuranta ja dokumentointi.
5. Etsimis-, haku- ja toimitusmahdollisuuden tarjoaminen käyttäjille.
6. Yhteentoimivuuden tukeminen verkkoympäristöissä. (McKemmish et al. 1999, 11.)

Tämä tutkielma tarkastelee lähemmin näistä SPRIT-projektin määrittämistä tehtävistä viidentenä listassa olevaa etsimis- ja hakumahdollisuuksien tarjoamista. Se vastaa Cummingin kuudennen tehtävän näkökulmaa. Tutkielmassa halutaan selvittää, mitkä kuvailuelementit ovat olennaisia, jotta asiakirjojen paikallistaminen ja hakeminen olisi mahdollisimman tehokasta arkistonkäyttäjän näkökulmasta.

Metatiedot liittyvät siis läheisesti sähköisiin asiakirjoihin. Tämän tutkimuksen kohteena oleva arkisto sisältää ainoastaan paperisia asiakirjoja. Ne ovat kuitenkin luotu sähköisillä tietojärjestelmillä. Asiakirjat säilytetään paperilla eheyden ja todistusvoimaisuuden vaatimusten vuoksi. Organisaation tavoitteena on antaa metatietoja mahdollisimman lähellä niiden syntyhetkeä. Tämän vuoksi myös metatietomalleja on syytä tarkastella lähemmin, vaikka kyseessä on paperiarkisto.

2.5 Asiakirjojen elinkaarimallit

Edeltävissä luvuissa on tullut esiin asiakirjan elinkaaren käsite. Asiakirjan elinkaarta on yritetty kuvata ja muokata erilaisten elinkaarimallien avulla. Asiakirjojen elinkaarimallit muuttivat asiakirjahallinnon satunnaisista ja toisistaan irrallisista toiminnoista suunnitelmalliseksi näkemykseksi asiakirjojen tuottamisesta, ylläpitämisestä ja seulonnasta (Valtonen 2005, 39).

Elinkaarimalliin pohjautuva ajattelu on Yhdysvalloista lähtöisin. Perinteinen Yhdysvaltalainen elinkaarimalli jakaa asiakirjan elinkaaren kahtia. Ensimmäinen vaihe koostuu elinkaaren *aktiivivaiheesta*. Se sisältää asiakirjan luomisen tai vastaanottamisen, jakelun, käytön, säilytyksen ja hävityksen tai siirron päätearkistoon. Päätearkistoon siirrosta alkaa asiakirjan elinkaaren *historiallinen vaihe*. Asiakirjasta (record) on tullut osa päätearkistoa (archives). (Lybeck 2006, 21.)

Australialainen Frank Upward kehitti asiakirjojen elinkaarimallin 1990-luvun puolivälissä jatkumomalliksi yhdessä Monashin yliopiston asiakirjahallinnon tutkimusryhmän kanssa. Tietotekniikan kehitys pakotti suhtautumaan elinkaaren käsitteeseen uudella tavalla. Asiakirjan elinkaaren ymmärtäminen jatkumoksi on lähtökohta asiakirjallisen tiedon säilymiselle uudessa toimintaympäristössä. (Valtonen 2005, 41–42 ja 86.)

Jatkumomallissa asiakirjan elinkaari ei koostu erillisistä jaksoista, vaan on jatkuva prosessi, jossa vaiheet seuraavat saumattomasti toisiaan. Jatkumoajattelussa asiakirjatietojen arvonmääritys ja asiakirjoja kuvaavat metatietoelementit, joista tässä tutkielmassa käytetään termiä kuvailuelementti, on suunniteltu jo ennen asiakirjojen luomista. Lisäksi asiakirjojen kuvailutietoja täydennetään kumulatiivisesti koko asiakirjan elinkaaren ajan huolehtien siitä, että organisaatio- ja yhteisökonteksti välittyy aineiston käyttäjille. Perinteisessä elinkaarimallissa arvonmääritys, kuvailu, luettelointi tapahtuu asiakirjoille vasta päätearkistossa. Jatkumomallissa hallintatoimet kohdistuvat kaikkeen asiakirja-aineistoon, kun perinteisessä mallissa päätearkistoon käsiteltäväksi päätyy vain noin 10–15 % asiakirjoista. Jatkumomallissa aineiston käsittelyyn osallistuu organisaation henkilökunta, kun taas perinteisessä elinkaarimallissa käsittelyn vastuu on arkistonhoitajilla. Jatkumomallissa pyritään käyttäjien palvelemiseen saumattomasti riippumatta siitä, missä vaiheessa elinkaarta asiakirja on. (Valtonen 2005, 91 ja 94.)

Suomalainen asiakirjan elinkaarimalli sisältää piirteitä sekä perinteisestä elinkaarimallista että jatkumomallista. Asiakirjan elinkaari on Suomessa jaettu kolmeen vaiheeseen. Aktiivivaiheessa asiakirjoja käytetään primääritehtävissä. Aktiivivaiheessa asiakirjoja säilytetään asiakirjat luoneissa työyksiköissä. Osa asiakirjoista hävitetään tämän vaiheen päätyttyä.

Aktiivivaihetta seuraa passiivivaihe. Vaikka tässä asiakirjan elinkaaren passiivivaiheessa asiakirjoja ei käytetä enää primääritehtävissään, niitä kuitenkin saatetaan tarvita juridista tai muista syistä johtuen. Tällöin asiakirjoja säilytetään organisaation arkistossa. Suurin osa asiakirjoista hävitetään passiivivaiheen jälkeen. Asiakirjan elinkaaren kolmas vaihe on historiallinen vaihe. Siinä asiakirjat säilytetään pysyvästi kulttuurin ja tutkimuksen tarpeisiin keskusarkistossa tai arkistolaitoksessa. Tähän vaiheeseen päätyy vain pieni osa aktiivivaiheen asiakirjoista. Suomalainen malli muistuttaa elinkaaren jatkumomallia, sillä Suomessa ei ole tiukkaa jakoa ajankohtaisiin ja historiallisiin asiakirjoihin. Suomessa arkistonhoitaja, ei records manager kuten Yhdysvalloissa, työskentelee sekä aktiivivaiheen organisaatiossa että historiallisessa päätearkistossa. Elinkaaren vaiheet vaikuttavat Suomessa toisiinsa. Tämän vuoksi elinkaaren eri vaiheissa suoritettavat toimenpiteet ja niiden koordinointi ovat suunniteltava etukäteen. Asiakirjajärjestelmää eli tietojärjestelmää, johon asiakirjat otetaan talteen, suunniteltaessa tulee olla selvillä asiakirjoihin tulevaisuudessa kohdistuvat toimenpiteet. Koska asiakirjajärjestelmässä hoidetaan asiakirjojen käsittely, täytyy käsittelyyn tarvittavat metatiedot olla määritelty etukäteen. (Lybeck 2006, 22–23; SFS-ISO 15489-1 2007; Lampinen 2016, 113.)

Tässä tutkimuksessa tarkasteltava asiakirja-aineisto voidaan karkeasti jakaa aktiivivaiheen aineistoon, passiiviseen aineistoon ja historiallisen vaiheen aineistoon. Asiakirjahallinnan kannalta hyödyllistä elinkaaren jatkumomallin tapaista elinkaaren suunnittelua ei arkistossa ole täysin toteutettu. Tämän tutkimuksen tavoitteena on asiakirjahallinnan suunnitelmallisuuden parantaminen. Tavoitteeseen pyritään selvittämällä, mitä kuvailutietoja asiakirjoille tulisi antaa niiden ollessa aktiivivaiheessa, jotta ne hyödyttäisivät asiakirjojen löydettävyyttä koko niiden elinkaaren ajan.

3 KIRJALLISUUSKATSAUS

Kirjallisuuskatsauksessa tarkastellaan aikaisempaa tutkimusta liittyen arkistonkäyttäjien tiedonhakuun arkistoista. Arkistokuvailun suhde käyttäjien tapaan esittää tiedontarpeensa on kiinnostanut tutkijoita jo 1970-luvun lopulta lähtien. Osassa tutkimuksia arkistonkäyttäjien tiedonhakua on tarkasteltu teknisestä näkökulmasta, jolloin on kiinnitetty huomiota erilaisten arkistohakuvälineiden toimivuuteen. Tutkimus on koettu tärkeäksi, jotta voitaisiin kehittää hakuvälineitä, jotka vähentäisivät käyttäjien riippuvuutta arkistonhoitajien avusta. Tavoitteena on, että arkistoaineistoja olisi helppoa ja tehokasta hakea esimerkiksi etänä tietoverkon välityksellä.

Tehokas tiedonhaku eli tiedon löytyminen on tavoitteena myös tutkimuksissa, jotka ovat keskittyneet tarkastelemaan, mitä termejä arkistonkäyttäjät käyttävät hakiessaan asiakirjoja ja niiden sisältämää tietoa. Näitä tutkimuksia on tehty useampia mutta tämän tutkielman kannalta ongelmallista on, että aikaisemman tutkimuksen kohteena ovat useimmiten olleet historiantutkijat ja tutkimus on kohdistunut historiallisiin päätearkistoihin. Kirjallisuuskatsauksessa esiteltävästä aiemmasta tutkimuksesta ainoastaan Anneli Sundqvistin (2009) tutkimuksessa on tarkasteltu tiedonhakua yhä aktiivisessa käytössä olevista asiakirjahallinnon hallussa olevista asiakirjoista.

Aikaisemmasta tutkimuksesta tätä tutkimusta lähinnä toteutustavaltaan on Wendy M. Duffin ja Catherine A. Johnsonin (2001, 43 ja 54) tekemä tutkimus. Duffin ja Johnsonin tutkimus suoritettiin analysoimalla 375 sähköpostiviestiä, jotka sisälsivät tietopalvelupyynnöitä. Nämä tietopalvelupyynnöt oli lähetetty Yhdysvaltojen ja Kanadan maakuntien, liittovaltion, yliopistojen ja kaupunkien arkistoille sekä erikoisarkistoille. Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään, minkä tyyppisiä kysymyksiä arkistoihin lähetetään, millaisilla termeillä arkistonkäyttäjät ovat tietoa hakeneet ja vaihtelevatko käytetyt termit haettavan kohteen tai kysymystyyppin mukaan.

Tutkimuksessa tietopalvelupyynnöistä löydettiin 183 erilaista termiä, joilla hakijat kuvaivat tarvitsemaansa tietoa. Tutkimuksessa termit luokiteltiin yleisiksi yhteisiksi kuvailuelementeiksi. Esimerkiksi tietopalvelupyynnöissä esiintyneet erisnimet tallennettiin kuvailuelementtiin nimi. Tietopalvelupyynnöissä eniten käytettyjä elementtejä olivat nimi, päivämäärä, paikka, aihe ja asiakirjan tyyppi. (Duff & Johnson 2001, 55.)

Anneli Sundqvist (2009, 1 ja 4) tutki väitöstutkimuksessaan asiakirjojen käyttöä, saavutettavuutta ja löydettävyyttä nykyajan hallinnollisessa ympäristössä. Sundqvist selvitti miten nykyaikaisessa organisaatiossa käytetään asiakirjoja ja millaisia tiedonvälittäjiä tiedonhakija käyttää etsiessään asiakirjoja.

Tutkimuksen kohteena oli kaksi ruotsalaista julkishallinnon organisaatioita. Organisaatiot olivat erään kunnan hallinto ja valtion viranomaisen. Kunnan arkistot koostuivat sekä aktiivisista yhä käytössä olevista asiakirjoista että vanhemmista historiallisista asiakirjoista. Viranomaisen arkistot sisälsivät vain sen toimialaa koskevia asiakirjoja. Se oli toimittanut historialliset asiakirjansa Ruotsin kansallisarkistoon. Tutkimuksessa organisaatioiden arkistojen käyttäjät oli jaettu kahteen luokkaan. Luokat muodostuivat sisäisistä ja ulkoisista käyttäjistä. Sisäiset käyttäjät olivat organisaatioiden omia työntekijöitä ja ulkoihin käyttäjiin luokiteltiin kaikki muut henkilöt. (Sundqvist 2009, 31 ja 188.)

Sundqvistin väitöstutkimuksen yhtenä tutkimusmetodina oli teemahaastattelu. Tutkimuksessa haastateltiin asiakirjojen rekisteröinnistä vastaavia, arkistonhoitajia ja sekä sisäisiä että ulkoisia arkistojen käyttäjiä. Tutkimuksessa analysoitiin lisäksi sekä kunnan arkistonhoitajien ylös kirjoittamia suullisia tietopalvelupyynnöjä että heidän säilyttämiään kirjallisia tietopalvelupyynnöjä. Kunnan arkiston aineistoa koskevia tietopalvelupyynnöjä oli yhteensä 1440 kappaletta kolmen vuoden ajalta. Ulkoisten käyttäjien tekemät tietopalvelupyynnöt kohdistuivat sisäisiin käyttäjiin verrattuna useammin historialliseen arkistomateriaaliin. Sisäiset käyttäjät osasivat ulkoisia käyttäjiä useammin nimetä tarvitsemansa asiakirjan tarkasti. Valtion viranomaisen arkistoon kohdistuneissa tietopalvelupyynnöissä käytettyihin kuvailuelementteihin vaikuttivat hakuvälineiden hakukenttien tarjoamat vaihtoehdot. Viranomaisen käsittelemät asiat olivat toistuvia ja rutiininomaisia, joten myös samanlaiset tietopalvelupyynnöt toistuivat. Samoin kuin Duffin ja Johnsonin (2001) tutkimuksessa yksittäiset tietopalvelupyynnöissä esiintyvät termit luokiteltiin Sundqvistin tutkimuksessa yleisiksi kuvailuelementeiksi. Taulukossa 1 ne ovat esitelty molempien organisaatioiden kohdalta jaoteltuna tekijän mukaan ulkoisiksi tai sisäisiksi. (Sundqvist 2009, 32–35, 124–129 ja 150–200.)

Taulukko 1. Yleiset kuvailuelementit Sundqvistin tutkimuksen mukaan jaoteltuna sen mukaan oliko tietopalvelupyynnön tekijä organisaation työntekijä vai ulkopuolinen (Sundqvist 2009, s. 200).

Identifiers	External	Internal
Subject in general terms	x	x
Type of document	x	x
Proper name	x	x
Civic registration number	x	x
Object in general terms	x	x
Object identity code - property designation unit - vehicle registration number - other e.g. road number, construction object, project	x x -	x x Occasionally
Time/date	x	x
Geographical location	x	x
Administrative context	Exceptionally	x
Journal reference number	Exceptionally	Occasionally
Classification code	-	Exceptionally
Topic	Exceptionally	-

Wendy M. Duffin ja Catherine A. Johnsonin tuoreemmassa tutkimuksessa vuodelta 2003 käsiteltiin historiallisia päätearkistoja paljon käyttävien sukututkijoiden tiedon hakemista. Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään, kuinka sukututkijat tunnistivat heille relevantin arkistomateriaalin ja miten he etsivät tietoa arkistosta hakuvälineiden sekä toisten ihmisten avulla. Tutkimus toteutettiin syvähaastattelemalla kymmentä sukututkijaa. Haastattelut paljastivat, että sukututkijoiden käyttämistä hakuelementeistä suosituimpia olivat henkilön nimi, paikan nimi tai maantieteellinen alue, päivämäärä sekä asiakirjan tyyppi yleisellä tasolla. (Duff & Johnson 2003, 79–88.)

Kristin Martinin tekemässä tutkimuksessa analysoitiin yhteensä 595 puhelua, kirjettä, faksia ja sähköpostiviestiä, jotka koskivat Pohjois-Carolinan yliopiston yksityisarkistojen Etelävaltioiden historian kokoelmaa. Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään, olivatko sähköpostin lisääntynyt käyttö ja internetiin siirretyt arkiston kuvailutiedot muuttaneet arkistomateriaalia koskevia tietopalvelupyynnöitä. Tutkimuksessa verrattiin tietopalvelupyynnöitä vuodelta 1995 vuoden 1999 pyyntöihin. Martin vertasi tietopalvelupyynnön sisältöä pyynnön esittäneen henkilön tutkimuksen tarkoitukseen ja huomasi, että yksityishenkilöiden tietopalvelupyynnöt koskivat useammin aihetta kuin ammattilaisten, kuten tutkijoiden, kyselyt. (Martin 2001, 17–35.)

Diane Beattie (1989, 33–45) selvitti arkiston käyttöä koskevassa tutkimuksessaan naisnäkökulmasta kiinnostuneiden historiantutkijoiden tiedonhakua historiallisissa päätearkistoissa Kanadassa. Hän pyrki selvittämään kyselyn avulla tutkijoiden arkistoaineiston ja hakuvälineiden käyttöä sekä niihin suhtautumista. Tutkimuksen kysely paljasti, että historiantutkijat suosivat hakuelementtinä aihetta. Historiantutkijat käyttivät tutkimuksen mukaan usein aiheen ja nimen yhdistelmää etsiessään tietoa arkistosta.

Mary Pugh (1982, 33 ja 37–39) totesi tutkimuksessaan, että arkistokuvailua vaikeuttaa arkistoaineiston monimuotoisuus. Hänen mukaansa asiakirjalla harvoin on yksiselitteistä aihetta, jolla asiakirjaa voitaisiin kuvailla. Asiakirjan tulkinta vaatii, että sitä tarkastellaan osana samasta toiminnasta syntyneiden asiakirjojen kokonaisuutta. Tutkimuksen mukaan historiantutkijat hakivat mielellään tietoa liittämällä heitä kiinnostavan aiheen henkilön tai organisaation nimeen. Tutkijat pystyivät toimimaan näin tekemänsä esitutkimuksen johdosta.

Michael E. Stevens (1977, 64–66 ja 72) selvitti tutkimuksessaan historiantutkijoiden tiedonhakua historiallisissa päätearkistoissa. Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään kyselyn avulla, miten Amerikan historian tutkijat paikallistivat heidän tarvitsemaansa tietoa sisältävän arkiston. Lisäksi kyselyllä pyrittiin selvittämään, hakivatko he aineistoa mieluummin nimi-elementin kuin aiheen perusteella. Tutkimuksen mukaan historiantutkijoiden käyttämistä hakuelementeistä suosituimpia olivat nimet. Nimet voivat liittyä henkilöihin, paikkoihin tai organisaatioihin. Myös aihe oli tutkimuksen mukaan paljon käytetty kuvailuelementti. Tutkimus pyrki selvittämään vain näiden kahden kuvailuelementin käyttöä, joten siitä ei selviä kaikki historiantutkijoiden käyttämät kuvailuelementit.

Yhteenvetona aiemmasta tutkimuksesta voidaan todeta, että arkistonkäyttäjät hakivat tietoa mielellään asiakirjan sisältöön liittyvillä termeillä. Nimi, aihe ja asiakirjan tyyppi olivat yleisiä kuvailuelementtejä, joilla tietoa haettiin. Näistä asiakirjan tyyppi ei liity asiakirjan sisältöön. Osassa aiempaa tutkimusta havaittiin, että hakuvälineiden tarjoamat hakumahdollisuudet ohjasivat käyttämään niiden sisältämiä kuvailuelementtejä. Käytetyt hakutermit olivat erilaisia niillä arkistonkäyttäjillä, jotka eivät tunteneet hakuvälineitä verrattuna niin sanottujen ammattilaisten hakutermeihin. Lisäksi tämän tutkielman kannalta on mielenkiintoista, että Sundqvistin tutkimuksen perusteella ulkoisia käyttäjiä kiinnosti enemmän historiallinen kuin aktiivisessa käytössä julkishallinnossa oleva aineisto. Lisäksi on kiinnostavaa, että organisaatioissa työskentelevillä oli parempi kyky hakea tietoa erilaisten tunnusten perusteella.

4 TUTKIMUSASETELMA JA TUTKIMUSMENETELMÄ

Luvussa 4.1 ja 4.2. esitellään olemassa olevia kuvailun ja metatietojen antamisen ohjeistuksia, niistä löytyvät kuvailu- ja metatietomallit sekä niiden sisältämät kuvailuelementit, jotka liittyvät asiakirjojen tai niistä muodostuneiden kokonaisuuksien paikallistamiseen ja löydettävyyteen. Ne esitellään, jotta myöhemmin voidaan tarkastella niiden toimivuutta tiedon löydettävyyden kannalta tutkimuksen kohteena olevassa organisaatiossa. Kuvailumallit ja metatietomallit esitellään omissa alaluvuissaan. Ne eroavat toisistaan lähinnä siinä, missä vaiheessa elinkaarta kuvailuelementtejä tulisi kuvailtaville/metatiedotettaville kokonaisuuksille antaa.

Luvussa 4.3 kerrotaan tarkat tutkimuskysymykset ja perustellaan se, miksi juuri nämä kysymykset olivat tutkimisen arvoisia. Perusteluissa tutkimuskysymykset liitetään esiteltyihin kuvailu- ja metatietomalleihin sekä kirjallisuusluvussa 3 esiteltyihin aiempiin tutkimuksiin.

Luvussa 4.4 esitellään tutkimusympäristö. Tutkimusympäristönä toimi yksityisen organisaation, yrityksen, arkisto. Luvussa esitellään arkiston rakennetta ja sen sisältämiä asiakirjakokonaisuuksia. Tutkimusympäristön kuvauksessa organisaation nimeä tai muita identifiointitietoja ei kerrota. Ne eivät ole tutkimuksen ja sen tulosten kannalta olennaisia.

Luvussa 4.5 tutustutaan tarkemmin kvalitatiivisen tutkimuksen ja tapaustutkimuksen teoriaan. Erityisenä tavoitteena luvussa on löytää kiinnekohtia näiden teorioiden ja tämän tutkimuksen välillä.

Luvussa 4.6 tarkastellaan tutkimusaineiston keruutapaa. Koska tutkimuksessa hyödynnettiin jo olemassa olevaa aineistoa, keskitytään luvussa perustelemaan miksi näin toimittiin. Lisäksi luvussa kerrotaan, mitä täytyy huomioida, kun käytetään tällaista aineistoa.

Luvussa 4.7 esitellään menetelmä, jolla aineistosta pyrittiin löytämään vastauksia tutkimuskysymyksiin. Luvussa esitellään tutkimuksen populaatio, havaintoyksikkö ja otos. Luvussa myös perustellaan, miksi otosta pidetään tutkimuksen tarpeisiin edustavana. Lisäksi luvussa kerrotaan, miten havaintoyksiköitä käsiteltiin, jotta niistä saatiin kerättyä tutkimuskysymysten kannalta olennainen tieto.

4.1 Kuvailumallit

Tarkasteltavat kuvailu- ja metatietomallit sisältyvät ohjeistuksiin, joiden avulla on pyritty yhtenäistämään asiakirjojen, niistä muodostuneiden kokonaisuuksien ja arkistonmuodostajien kuvailua ja metatietojen antamista. Tässä tutkielmassa käytetään ohjeistuksien sisältämistä kuvailu- ja metatietomalleista yhteistä termiä malli. Jälkikäteen päätearkistossa suoritettavan kuvailun yhteydessä käytetään termiä kuvailumalli. Jos malli on tarkoitettu pääasiassa aktiivivaiheessa käytettäväksi, käytetään termiä metatietomalli. Kummassakin tapauksessa malli-termillä viitataan ohjeistuksen sisältämään tietomalliin, jossa on määriteltäviä kuvailtavia kokonaisuuksia ja mitä ominaisuuksia näistä kokonaisuuksista kuvailaan. Tietomallissa määritellään myös kuvailtavien kokonaisuuksien väliset suhteet.

Myös metatietomallien ollessa kyseessä käytetään termiä kuvailuelementti metatietoelementti-termin sijasta. Tutkielmassa käytetään kuvailuelementti-termiä, ettei elementteihin viitattaessa tarvitse käyttää kahta eri termiä. Kuvailuelementtien avulla on tarkoitus helpottaa kuvaillun objektin, asiakirjan, arkisto-, säilytysyksikön, asiakirjasarjan, arkiston tai arkistonmuodostajan, löydettävyyttä ja paikallistamista arkistosta. Kuvailu- ja metatietomalleissa esiintyviä kuvailuelementtejä on tarkoitus verrata tässä tutkielmassa esiintuviin tietopalvelupyynnöiden hakutermeistä johdettuihin kuvailuelementteihin. Tietopalvelupyynnöillä tarkoitetaan arkistoon lähetettyjä sähköposteja, jotka sisältävät lähettäjän tiedontarpeen kuvauksen. Tietopalvelupyynnö eroaa toisista arkistoon lähetetyistä sähköposteista siinä, että tietopalvelupyynnön sisältämä tiedontarve liittyy aina arkiston sisältämään aineistoon.

Ensin tarkastellaan kahta standarditasoista ohjeistusta ja niiden sisältämiä kuvailumalleja. Ne ovat siis lähinnä päätearkistossa tapahtuvan kuvailun ohjeistukseksi tarkoitettuja. Standardien kuvailumallit määrittävät mitä tietoja asiakirjoista, arkisto-, säilytysyksiköistä, asiakirjasarjoista, arkistoista tai arkistonmuodostajista kuvataan ja miten nämä tiedot valitaan. Tiedot esitetään eri kuvailuelementeillä. Tietokoneiden käyttöönotto asiakirjojen käsittelyssä ja pyrkimys tehokkaampaan tiedonhakuun ovat johtaneet kuvailumallien kehittämiseen. Arkistolaitoksen Suomalaiset arkistojen kuvailu- ja luettelointisäännöt on esimerkki kansallisesta arkistokuvailun sisältöstandardista. Tärkeimmät kansainväliset kuvailumallit ovat arkistojen kansainvälisen yhteistyöjärjestön, ICA, julkaissemat neljä kuvailumallia. ICA:lla on omat kuvailumallit arkistoaineistolle, aineistoihin liittyville toimijoille, aineistoihin liittyville tehtäville ja aineistoa säilyttäville laitoksille. Tässä tutkielmassa tarkastellaan ICA:n ISAD(G)-standardia, joka sisältää kuvailumallin arkistoaineistolle. (Henttonen 2015, 239.)

Sisältöstandardien lisäksi arkistokuvailuun liittyy tietorakenne- ja tietoarvostandardeja. Tietorakennestandardit määrittävät millaisia kuvailuelementtejä voi olla, kuvailuelementtien suhteet ja mitkä kuvailuelementit ovat pakollisia. Tietorakennestandardit mahdollistavat kuvailutietojen vaihtamisen tietojärjestelmien kesken. Tietoarvostandardit kertovat millaisia tietoarvoja elementti voi kuvailussa saada. Tietoarvostandardeja ovat esimerkiksi asiasanastot. Lisäksi esiintyy muita täydentäviä standardeja. (Henttonen 2015, 240–241.)

4.1.1 ISAD(G)

ISAD(G) (General International Standard Archival Description) on yleinen ohjeistus arkistokuvailun pohjaksi. Se on ICA:n hyväksymä arkistokuvailun kansainvälinen standardi. Sitä voidaan hyödyntää yhdessä kansallisten kuvailumallien kanssa tai se voi toimia pohjana kansallisten kuvailumallien luomiselle. ISAD(G):n sisältämää kuvailumallia voidaan käyttää niin sähköisissä kuin paperisissa asiakirjaympäristöissä. ISAD(G) pohjautuu yleisesti hyväksytyihin arkistoteoreettisiin periaatteisiin, kuten ulkoiseen *provenienssiin*, joka tarkoittaa, ettei eri arkistonmuodostajien arkistokokonaisuuksia sekoiteta keskenään (International Council on Archives 2000, 7–8; Arkistolaitos 2013.)

ISAD(G):n ohjeet kuvailulle kohdistuvat pääasiassa päätearkistoon siirrettyyn aineistoon. Kuvailumallia voidaan kuitenkin periaatteessa hyödyntää myös aikaisemmassa vaiheessa asiakirjan elinkaarta, sillä ISAD(G):ssa kuvailun käsite määritellään laajasti. Se koskee kaikkea informaatiota, jota asiakirjaan lisätään sen elinkaaren eri vaiheissa. Kaikista asiakirjalle suoritetuista toimenpiteistä sen luomisesta lähtien tulisi jäädä jälki kuvailutietoihin. Kaikki kuvailutieto on dynaamista, jota voidaan hyödyntää myöhemmin asiakirjan kontekstin tai sisällön valaisemisessa. (International Council on Archives 2000, 7.)

ISAD(G):n kuvailumallissa tunnistetaan ja määritellään 26 kuvailuelementtiä. Kuvailtavat entiteetit on jaettu kolmelle hierarkkiselle tasolle. Ylimmän tason muodostavat *arkistofondit*. Sitä seuraava taso koostuu asiakirjasarjoista. Viimeinen taso muodostuu säilytysyksiköistä ja arkistoyksiköistä. Kuvailumallin pakolliset kuvailuelementit ovat esitetty taulukossa 2. (International Council on Archives 2000, 7–9 ja 36.)

Taulukko 2. Pakolliset kuvailuelementit (International Council on Archives 2000, 9).

ISAD(G)-kuvailuelementit
Viitenumero
Otsikko
Tekijä
Päivämäärä(t)
Kuvailtavan yksikön laajuus
Kuvailtavan yksikön hierarkia-taso

Taulukossa 2 esiintyvien pakollisten kuvailuelementtien lisäksi ainoastaan asiakirjan kontekstiin liittyvän historiaelementin sekä laajuus- ja sisältöelementin katsotaan tutkielmassa liittyvän asiakirjojen paikallistamiseen. Kuvailumallin muut elementit keskittyvät arkistohoidon käytäntöjen ja asiakirjojen fyysisten ominaisuuksien kuvailemiseen. Standardina ISAD(G) on keskittynyt kuvailutietojen siirrettävyyteen ja yhteistyön mahdollisuuden takaamiseen kuvailussa. Nämä ovat tärkeitä ominaisuuksia julkisille arkistoille, sillä ne vähentävät päällekkäisen työn määrää. Nämä ominaisuudet eivät kuitenkaan välttämättä edistä aineiston löydettävyyttä ja saamista käyttöön parhaalla mahdollisella tavalla.

4.1.2 Suomalaiset arkistojen kuvailu- ja luettelointisäännöt

Suomalaisten arkistojen kuvailu- ja luettelointisääntöjen valmistelu aloitettiin vuonna 1991. Ne valmistuivat vuonna 1997. Tämän kansallisen standardin sisältämä kuvailumalli on yhdenmukainen kansainvälisen ISAD(G):n kuvailumallin kanssa. Kuvailu- ja luettelosääntöjen tavoitteena on lisätä arkistoaineiston käytettävyyttä ja yhdenmukaistaa arkistohakemistojen tietosisältöjä sekä tietosisältöjen esittämistä. Kehitystyön taustalla vaikutti tietoverkkojen kehittyminen ja siitä johtuva asiakaskunnan laajeneminen. Suomalaiset arkistojen kuvailu- ja luettelointisäännöt ottaa huomioon myös yhteistyön toisten muistiorganisaatioiden kanssa. (Arkistolaitos 1997, 6–7.)

Arkistojen kuvailu- ja luettelointisäännöt on kohdistettu ennen kaikkea Kansallisarkistossa eli julkisten organisaatioiden asiakirjojen päätearkistossa suoritettavan kuvailun ja luetteloinnin ohjaamiseen. Tavoitteena on kuitenkin ollut myös, että kuvailu- ja luettelosääntöjen sisältämää kuvailumallia noudatettaisiin yleisesti arkistoaineistoa kuvailtaessa ja luetteloidessa. Suomalaiset kuvailu- ja luettelointisäännöt määrittelee ensisijaisesti mitä tietoja arkistonmuodostajasta ja sen aineistosta tulee esittää. Osa näistä elementeistä on pakollisia ja osa harkinnanvaraisia elementtejä. Harkinnanvaraisia elementtejä käytetään, jos ne parantavat aineiston käytettävyyttä. Kuvailumallia voidaan yksityisen puolen organisaatiossa soveltaa vapaasti organisaation tarpeiden mukaan. (Arkistolaitos 1997, 6–8.)

Kuvailu- ja luettelointisääntöjen ohjeistama kuvailu on hierarkkista. Kuvailutasot hierarkkisessa järjestyksessä ylhäältä alaspäin ovat yleistaso, arkistonmuodostajataso, arkistotaso, sarjataso ja yksikkötaso. Arkistojen kuvailu- ja luettelointisäännöissä kuvailu on jaettu viiteen kuvailualueeseen. Kuvailualueiden jako perustuu niillä olevien kuvailuelementtien luonteeseen. Kuvailuelementeillä toteutetaan jotain kuvailun tehtävää. Niitä kuvailuelementtejä tulee käyttää, jotka kuvailun suorittava organisaatio näkee tarpeelliseksi. Asiakirjojen paikallistamisen osalta tärkeimmät kuvailuelementit sisältyvät identifiointitietojen ja sisältötietojen alueeseen. Nämä kuvailuelementit ovat esitetty taulukossa 3. (Arkistolaitos 1997, 11 ja 16.)

Taulukko 3. Kuvailuelementit, jotka auttavat asiakirja-aineiston paikallistamisessa (Arkistolaitos 1997, 16).

Identifiointitietojen alue	Sisältötietojen alue
Nimet	Historia tai elämäkerta
Tunnus	Tehtävä
Aikamääreet	Tietosisältö
Maantieteellinen toiminta-alue	Arkistonmuodostusprosessi
	Hakusanat

Suomalaiset arkistojen kuvailu- ja luettelointisäännöt erottaa asiakirjan aktiivivaiheen ja historiallisen vaiheen toisistaan. Kuvailu on sääntöjen mukaan toimintaa, joka tapahtuu vasta historiallisessa päätearkistossa, vaikka säännöissä on maininta myös aktiivivaiheen organisaatiossa suoritetusta kuvailusta.

4.2 Metatietomallit

Metatietomalleja sisältävistä ohjeistuksista on valittu tarkasteltaviksi kansainvälinen standardi, kaksi suomalaista julkisten organisaatioiden metatietojen antamista määrittävää ohjeistusta ja erityisesti elinkaaren jatkumomallin pohjalta kehitetty ohjeistus. Seuraavaksi esitellään niiden sisältämät metatietomallit ja tutkielman kannalta olennaiset kuvailuelementit. Myös useita muita metatietomalleja on kehitetty, joita tässä tutkielmassa olisi voitu esitellä valittujen metatietomallien lisäksi tai tilalla. FRBR ja Dublin Core sisältävät esimerkiksi kirjastomaailmasta tuttuja metatietomalleja. Tutkielmassa pyrittiin kuitenkin pitäytymään erityisesti asiakirjahallinnan tarpeisiin kehitetyissä metatietomalleissa.

ISO 23081 –standardi on valittu tarkasteltavaksi, koska se on kansainvälisesti merkittävä ohjeistus asiakirjoille annettavista metatiedoista. SÄHKE2 on Kansallisarkiston normitoimiston määräys ja JHS 143 julkishallinnolle annettu suositus. Näistä varsinkin SÄHKE2 ohjaa edelleen vahvasti julkisten organisaatioiden asiakirjahallintoa. Tämän vuoksi tarkastellaan JHS 143:n ja SÄHKE2:n sisältämiä metatietomalleja mahdollisten uudempien kansallisten mallien sijaan. Australialainen RKMS-metatietomalli taas on kehitetty elinkaaren jatkumomallin pohjalta. Sen juuret ovat akateemisessa maailmassa, ja siksi se on mielenkiintoinen tarkasteltava.

4.2.1 ISO 23081

ISO 23081 on kaksiosainen. Ensimmäinen osa ilmestyi vuonna 2006 ja toinen 2007. Se on tarkoitettu viitekehykseksi asiakirjahallinnan metatiedon luomiselle, hallinnalle ja käytölle. Se on yhteensopiva asiakirjahallintoa koskevan standardin ISO 15489 kanssa. ISO 23081 –standardin sisältämä metatietomalli ei määrittele pakollisia kuvailuelementtejä, sillä käytetyt elementit riippuvat aina organisaatiosta ja sen toimintaympäristöstä. Metatietoa tulisi tallentaa tietojärjestelmään vain sen verran kuin järjestelmä ja sen käyttäjät tarvitsevat pystyäkseen tulkitsemaan ja käyttämään asiakirjoja. ISO 23081 -standardissa on määritelty kolme näkökulmaa metatietoon. Sitä tarvitaan liiketoiminnan tukemiseksi, asiakirjahallinnon prosessien helpottamiseksi ja asiakirjojen kontekstin ymmärtämiseksi. (ISO 23081-1 2006, v ja 1–3; ISO 23081-2 2007, 3.)

ISO 23081 –standardin mukaan metatieto liittyy asiakirjan toimintaan, josta se on syntynyt. Uutta metatietoa kerrostuu vanhemman metatiedon päälle sitä mukaa, kun asiakirjoja käytetään uusissa konteksteissa tai kun niille tehdään asiakirjahallinnollisia toimenpiteitä. (ISO 23081-1 2006, 1.)

ISO 23081 –standardissa määritellyt metatiedot voidaan antaa yksittäisille asiakirjoille, erilaisille asiakirjaryhmille, kuten asiakirjasarjat, tai kokonaisille arkistoille. Käytetyt kuvailutasot samoin kuin käytetyt kuvailuelementit riippuvat täysin organisaation tarpeista. (ISO 23081-1 2006, 7.)

Standardin toinen osa ISO 23081-2 sisältää metatietomallin. Metatietomalli koostuu kuudesta ryhmästä, jotka sisältävät kuvailuelementtejä. Asiakirjan löydettävyyden kannalta olennaiset elementit löytyvät identiteettiryhmästä ja kuvailevasta ryhmästä. Identiteettielementit mahdollistavat kuvatun entiteetin varman tunnistamisen elinkaaren vaiheesta riippumatta. Kuvailevat elementit mahdollistavat entiteettien hakemisen sekä entiteetin kontekstin ymmärtämisen. Näiden kahden ryhmän sisältämät elementit ovat esitetty taulukossa 4. (ISO 23081-2 2007, 18–19.)

Taulukko 4. ISO 23081 sisältämät identiteettielementit ja kuvailevat elementit (ISO 23081-2 2007, 18-19).

Identiteettielementit	Kuvailevat elementit
Entiteetin tyyppi	Otsikko
Elinkaaren vaihe	Luokka
Tunnus	Tiivistelmä
	Paikka
	Toimivalta
	Ulkopuoliset tunnuks

ISO 23081 –standardin sisältämä metatietomalli on yhteneväinen myöhemmin käsiteltävän australialaisen RKMS:n metatietomallin kanssa. ISO 23081 ohjeistaa metatietojen antamisen suunnitelmalliseksi ja jatkuvaksi prosessiksi. Sellaisena se vastaa hyvin elinkaaren jatkumomallin näkemystä asiakirjan elinkaaresta. Se ottaa huomioon metatietojen kerroksellisuuden. Standardi on suunnattu selvästi sähköisille asiakirjoille sen pyrkiessä kuvaamaan monipuolisesti asiakirjojen konteksteja. Paperisessa arkistossa konteksti selviää usein asiakirjojen sijainnista ja järjestyksestä. Paperisten asiakirjojen osalta voi olla vaikea päästä näin tarkkaan elinkaaren eri vaiheiden kuvaamiseen kuin ISO 23081 määrittelee.

4.2.2 SÄHKE2-määräys

SÄHKE on Kansallisarkiston viranomaisille suunnattu määräys, jonka avulla ohjataan sähköisten asiakirjallisten tietojen käsittelyä, hallintaa ja säilyttämistä. SÄHKE-määräyksiä on annettu kaksi. Nämä ovat SÄHKE1 ja SÄHKE2, joista jälkimmäinen on tällä hetkellä voimassa oleva. Määräyksiä noudattamalla viranomaisilla on ollut mahdollisuus pysyvästi säilytettävien asiakirjallisten tietojen sähköiseen säilyttämiseen. SÄHKE2 pohjautuu kansainvälisiin ja kansallisiin asiakirjahallinnan standardeihin, MoReq2 vaatimukseen ja JHS 143 –suositukseen. (Arkistolaitos 2008b, 4–6.)

SÄHKE2-määräyksen lähtökohtana on, että asiakirjallisten tietojen käsittely, hallinta ja säilyttäminen on suunniteltava huolellisesti, jotta asiakirjojen luotettavuus, käytettävyys, eheys ja säilytettävyys pystyttäisiin turvaamaan. Asiakirjan sähköinen formaatti vaatii, että tietojärjestelmän on kyettävä ohjaamaan asiakirjallisen tiedon etenemistä suunnitelmallisesti sen elinkaaren vaiheesta toiseen. Elinkaaren hallinta tapahtuu asiakirjoille annettujen metatietojen avulla. Tiedonohjauksesta vastaa sähköinen arkistonmuodostussuunnitelma, eAMS, joka antaa automaattisesti metatietoja asiakirjoille ennalta tehtyjen määritysten pohjalta. Määräyksessä kiinnitetään erityistä huomiota julkishallinnon sähköisten asiakirjojen päätearkistoon siirtämiseen. (Arkistolaitos 2008b, 3–10.)

SÄHKE2 sisältää metatietomallin. Metatietomalli koostuu viidestä objektista, joille voidaan antaa metatietoja, niiden kuvailuelementeistä ja objektien välisten suhteiden kuvauksista. Objektit ovat säilytettävä kohde, asiakirjallisen tiedon käsittely, toimenpide, asiakirja ja organisaatiokohtaiset tiedot. Säilytettävä kohde sisältää ne kuvailuelementit, jotka ovat olennaisimpia asiakirjan identifioimisen ja löydettävyyden kannalta. Nämä kuvailuelementit ovat esitetty taulukossa 5.

Taulukko 5. SÄHKE2:n metatietomallin löydettävyyden kannalta olennaiset kuvailuelementit (Arkistolaitos 2008a, 5–19).

Säilytettävä kohde	
Aihe	Sijaintipaikka
Aikamääre	Suhde
Identifiointitunnus	Säilytysaika
Kieli	Tila
Kuvaus	Tehtävä
Käyttörajoitus	Toimija
Nimeke	Tyyppi
Organisaatiokohtaiset metatiedot	

4.2.3 JHS 143 asiakirjojen kuvailun ja hallinnan metatiedot

JHS 143 Asiakirjojen kuvailun ja hallinnan metatiedot -suositus koskee julkishallintoa. Suosituksessa on määritelty asiakirjojen hallinnassa ja julkaisemisessa tarvittavat metatiedot. Suositusta on mahdollista käyttää myös yksityisten organisaatioiden dokumentinhallintajärjestelmien tarvitsemien metatietojen määrittelemisen tukena. Suositus on pyritty sovittamaan yhteen Dublin Core -metatietoformaatin sekä Kansallisarkiston SÄHKE-määräyksen kanssa. Toisin kuin SÄHKE JHS 143 –suositus ei kiinnitä erityistä huomiota pysyvästi säilytettäviin asiakirjoihin, eikä siinä ole tarkasteltu metatietovaatimuksia pelkästään perinteisen rekisteröinnin ja *asiankäsittelyjärjestelmän* näkökulmasta. Asiankäsittelyjärjestelmä on tietojärjestelmä, jolla tuotetaan, vastaanotetaan, käsitellään ja jaellaan sähköisiä asiakirjoja ennalta määriteltyjen käsittelysääntöjen mukaisesti. (Kilkki 2006, 2 ja 6–7; Lybeck 2006, 71; Arkistolaitos 2013.)

JHS 143 -suositus on kehitetty sähköisen asiakirjahallinnan tarpeisiin. Sähköisille asiakirjoille annetaan kuvailutietojen lisäksi prosessia ohjaavaa metatietoa sekä metatietoa asiakirjoille suoritetuista toimenpiteistä. Metatiedot ovat suosituksessa jaettu viiteen kategoriaan sen roolin perusteella, mikä niillä on asiakirjahallinnossa. Asiakirjojen löydettävyyteen näistä kategorioista liittyvät paikallistamisen, sisällönkuvailun, kontekstin ja elinkaaren kategoriat. Näiden kategorioiden sisältämät kuvailuelementit ovat esitetty taulukossa 6. (Kilkki 2006, 2–5.)

Taulukko 6. JHS 143 –suosituksen sisältämät asiakirjojen löydettävyyttä parantavat kuvailuelementit. (Kilkki 2006, 4–5.)

Paikallistaminen	Elinkaari
Identifiointitunnus	Aikamääre
Sijaintipaikka	Tila
Sisällönkuvailu	Käsittelyhistoria
Nimeke	Säilytyshistoria
Aihe	Konteksti
Kuvaus	Toimija
Kieli	Tehtävä
Kohdeyleisö	Asiakirjan tyyppi
Kattavuus	

JHS 143 –suosituksen mukaan metatietojen määrittely suoritetaan yksittäisille asiakirjoille. Metatietoja annetaan asiakirjalle jatkuvasti sen edessä elinkaarellaan vaiheesta toiseen. Sähköisessä ympäristössä tapahtuva arkistonmuodostus tapahtuu yksittäiselle asiakirjalle annettavan metatiedon perusteella. Laajempien kokonaisuuksien, esimerkiksi arkistofondien ja -sarjojen, kuvailu tapahtuu suosituksen mukaan vasta päätearkistossa. (Kilkki 2006, 5.)

4.2.4 Australialainen RKMS –metatietomalli

RKMS on Australiassa kehitetty metatietomalli. RKMS tulee sanoista Recordkeeping Metadata Schema eli asiakirjahallinnan metatietomalli. RKMS-metatietomalli perustuu elinkaaren jatkumomalliin. Sen mukaan jatkuvan metatietojen antamisen tarkoituksena on tallentaa ja linkittää metatietoa asiakirjahallinnon prosesseista asiakirjoihin. Metatiedon tallentaminen on prosessi, joka alkaa asiakirjan luomisesta ja jatkuu sen elinkaaren loppuun asti. (McKemmish et al. 1999, 4-8.) RKMS-metatietomalli mahdollistaa metatietojen antamisen neljälle eri objektille. Nämä ovat liiketoiminta, liiketoiminnan asiakirjahallinta, henkilö/toimija ja asiakirja. Näiden objektien väliset suhteet on mahdollista nimetä ja määritellä. Metatietomalli sisältää lisäksi standardoidut ja jäsenneetyt kuvailuelementit. Objekteista asiakirjalle annettavat kuvailuelementit ovat tärkeimpiä niiden löydettävyyden kannalta. Ne ovat esitetty taulukossa 7. (McKemmish et al. 1999, 24–28.)

Taulukko 7. RKMS-metatietomallin Asiakirja-entiteetin sisältämät kuvailuelementit (McKemmish et al. 1999, 17).

Asiakirja	
Kategoria	Aihe
Tunnus	Formaatti
Otsikko	Arvonmääritys
Päivämäärä	Hallinta
Mandaatti	Säilytys
Paikka	Haku
Luokka	Käyttöoikeudet
Suhde	Käyttö
Tiivistelmä	Tapahtumahistoria
Kieli	

RKMS-metatietomallissa määritellään metatiedot kerroksittain niin, että asiakirjoja voidaan käyttää liiketoiminnassa ajasta ja paikasta riippumatta koko niiden elinkaaren ajan. Metatietomallin toteutus ei ole riippuvainen mistään teknologiasta. Kyse on käsitteellisestä mallista. Sen lähtökohtana on, että metatiedon tulee olla kiinteä osa asiakirjaa aina asiakirjan luomisesta lähtien. (McKemmish et al. 1999, 31.)

4.3 Tutkimuskysymykset

Kuten kirjallisuuskatsauksessa luvussa 3 todettiin, aiemmat tutkimukset arkistojen käytöstä ovat kohdistuneet lähinnä historiallisiin päätearkistoihin. Tämä on johtanut samalla siihen, että tutkimuksen kohteena ovat usein olleet historian tutkijat. Aikaisemman tutkimuksen johdosta tiedetään, mitä hakutermejä historian tutkijat käyttävät etsiessään tietoa arkistoista. Tutkimuksia, joiden kohteena ovat olleet historialliset päätearkistot, ei voida soveltaa suoraan asiakirjahallinnon tarpeisiin. Asiakirjahallinto käsittelee aktiivisessa käytössä olevia asiakirjoja, joiden käyttäjäryhmät eroavat osittain asiakirjojen historiallisen vaiheen käyttäjäryhmistä. Tämä ero korostuu angloamerikkalaisessa tutkimuksessa, sillä angloamerikkalainen lähestyminen erottaa asiakirjahallinnon ja arkistohoidon tiukasti omiksi kokonaisuuksikseen.

Aiemmat tutkimukset ovat tarjonneet tietoa lähinnä historiallisissa arkistoissa tapahtuvan arkistohoidon tarpeisiin. Tutkimuksen puute aktiivisiin asiakirjoihin kohdistuvasta tiedonhausta johtuu ehkä siitä, että asiakirjajärjestelmien on katsottu takaavan tiedon tehokkaan löytymisen. Vaikka tämä oletamus pitäisikin paikkansa, tulee asiakirjajärjestelmiä suunniteltaessa määrittää asiakirjoille ja asiakirjakokonaisuuksille annettavat metatiedot. Jos ne eivät vastaa tietoa etsivien käyttäjien hakuelementtejä, eivät halutut asiakirjat löydy. Tämän tutkimuksen kohteena olivat tietopalvelupyynnöt, jotka kohdistuivat historiallisen aineiston lisäksi myös aktiiviseen asiakirja-aineistoon. Ensimmäisen tutkimuskysymyksen avulla haettiin tarpeellista tietoa asiakirjahallinnon kannalta tiedon löytämistä tehostavista kuvailuelementeistä.

1. Mitä hakutermeistä johdettuja kuvailuelementtejä tietopalvelupyynnöissä esiintyy?

Toinen tutkimuskysymys on jatkoa ensimmäiselle. Aikaisempi tutkimus on keskittynyt lähinnä asiakirjojen *sekundaarikäyttöön*. Theodore Schellenbergin (tässä Valtonen 2005, 31; Lybeck 2006, 232) arvonmääritysteorian mukaan asiakirjoilla on primääristä ja sekundaarista arvoa. Primaarinen arvo on arvoa asiakirjan tuottaneelle organisaatiolle. Sekundaarinen arvo on arvoa tutkijoille. Ainoastaan Anneli Sundqvistin (2009) tutkimuksessa on selvitetty, mitä kuvailuelementtejä organisaation työntekijät käyttävät etsiessään tietoa oman organisaationsa arkistosta. Tässä tutkielmassa mielenkiinto kohdistui ennen kaikkea eri käyttäjäryhmien tiedonhaun eroihin ja asiakirjojen primäärikäytön tehostamiseen.

Yksityisen organisaation arkiston ensisijaisena tehtävänä on turvata liiketoiminnan jatkuvuus. Tämän takeena ovat eheät, luotettavat ja todistusvoimaiset asiakirjat. Näiden ominaisuuksien lisäksi asiakirjojen on oltava käytettäviä eli ne on saatava käyttöön oikea-aikaisesti ja sellaisessa muodossa, että käyttäjä pystyy niitä hyödyntämään ja tulkitsemaan. Tämä tutkielma pyrkii vastaamaan käytettävyyden ongelmiin selvittämällä, mitä hakutermejä organisaation työntekijät käyttivät asiakirjoista tietopalvelupyynnöissä. Tutkielman yhtenä tavoitteena on, että sen tuloksia voitaisiin hyödyntää asiakirjojen kuvailua suunniteltaessa. Samalla voitaisiin luoda yksityiselle organisaatiolle paremmin sopivia hakuvälineitä. Toinen tutkimuskysymys tarkasteli tämän vuoksi organisaation työntekijöiden ja ulkopuolisten henkilöiden eroavaisuuksia tiedon haussa.

2. Eroavatko organisaation ulkopuolisten henkilöiden ja sen työntekijöiden tietopalvelupyynnöissä esiintyvät hakutermit toisistaan?

Kuvailumallien lähtökohtana on, että asiakirjat ja niiden muodostamat kokonaisuudet kuvaillaan vasta päätearkistossa. Suomalaiset kuvailu- ja metatietomallit ohjaavat lähinnä julkisia organisaatioita. Kansallisarkistolla on oikeus antaa asetuksia koskien ainoastaan julkisten organisaatioiden asiakirjahallintoa vain pysyvästi säilytettävien asiakirjojen osalta. Kolmannen tutkimuskysymyksen avulla pyrittiin selvittämään ovatko kansallisten ja kansainvälisten kuvailu- ja metatietomallien sisältämät kuvailuelementit riittäviä yksityisen organisaation tarpeisiin tämän tutkielman tapauksessa.

3. Vastaavatko tietopalvelupyynnöissä esiintyvät hakutermit kuvailu- ja metatietomalleissa esiintyviä kuvailuelementtejä?

4.4 Tutkimusympäristön kuvaus

Tutkimus toteutettiin suuren suomalaisen yrityksen arkistossa. Arkisto koostui useista eri osa-arkistoista. Arkistossa säilytettiin ainoastaan yhtiön paperisia asiakirjoja. Se ei siis sisältänyt sähköisiä asiakirjoja. Lisäksi arkisto sisälsi monipuolisesti organisaatioon liittyvää muuta materiaalia, kuten esimerkiksi lehtijulkaisuja ja valokuvia.

Arkisto sisälsi viisi erillistä osa-arkistoa, joilla voitiin katsoa olevan oma arkistonmuodostajansa. Osa-arkistot olivat kahden erillisen taloushallinnon yksikön arkistot, henkilöstöhallinnon arkisto, lakiosaston arkisto ja yrityksen liiketoimintaan liittyvä arkisto. Lisäksi arkisto sisälsi historiallista arkistoaineistoa omana kokonaisuutenaan.

Osa-arkistojen arkistonmuodostajat toimittivat asiakirjat arkistoon joko valmiiksi säilytysyksiköihin pakattuina tai yksittäisinä asiakirjoina. Esimerkiksi henkilöstöhallinnon asiakirjat toimitettiin pian niiden luomisen jälkeen yksittäin arkistoon. Arkistonhoitaja järjesti nämä asiakirjat henkilön mukaan. Taloushallinnon asiakirjat toimitettiin tasaisin väliajoin arkistoon pakattuina säilytysyksiköihin. Nämä asiakirjat oli järjestetty säilytysyksiköihin sopimustyypeittäin liitteineen. Arkistossa saman sopimustyyppin säilytysyksiköt säilytettiin yhdessä. Lakiosasto toimitti asiakirjoja arkistoon harvakseltaan. Osasto toimitti asiakirjat säilytysyksiköissä. Säilytysyksiköihin asiakirjat oli järjestetty tapauksittain, eikä siis asiakirjatyypin mukaan kuten taloushallinnolla. Liiketoiminnan asiakirjoja toimitettiin sekä valmiiksi säilytysyksiköihin pakattuina että yksittäisinä asiakirjoina. Lisäksi asiakirjat oli järjestetty joko maantieteellisen sijainnin mukaan tai asiakirjatyypin mukaan.

Näillä asiakirja-aineistoa arkistoon toimittaneilla yksiköillä oli käytössään dokumentinhallintajärjestelmiä, joiden avulla ne osasivat usein yksilöidä tarvitsemansa asiakirjan. Esimerkiksi lakiosaston säilytysyksiköissä luki ainoastaan lakiosaston tunnus ja juokseva numero. Ainoastaan lakiosastolla oli hallussaan arkistoluettelo, jossa oli tiedot säilytysyksiköiden sisältämisestä asiakirjoista. Edellä esitellyn asiakirja-aineiston säilytysaika perustui lainsäädännössä esiintyviin määräyksiin ja organisaation liiketoiminnan vaatimuksiin.

Arkiston sisältämä historiallinen aineisto koostui pysyvästi säilytettävistä asiakirjoista. Organisaation tuotantoyksiköt olivat toimittaneet historiallisen aineiston sisältämät asiakirjat, kun vastaavasti aktiivisen asiakirja-aineiston asiakirjat olivat tukitoimintoyksiköiden toimittamia. Nämä historialliset asiakirjat olivat organisaation lakkautettujen yksiköiden arkistokokonaisuuksina toimittamia asiakirjoja. Arkistokokonaisuuksiin asiakirjoja ei kertynyt enää lisää. Lisäksi historialliseen aineistoon kuului organisaation yksiköistä toimitettuja asiakirjakokonaisuuksia, joita yksiköt eivät enää katsoneet tarvitsevana toiminnassaan. Historiallista aineistoa käytettiin kuitenkin tutkimuksen ja joskus myös liiketoiminnan tarpeisiin. Eri yksiköiden toimittamat asiakirjat säilytettiin omina arkistokokonaisuuksina, eikä niitä ollut järjestetty päätearkistossa uudelleen. Aineisto säilytettiin niiden alkuperäisissä säilytysyksiköissä. Päätearkistosta asiakirjojen hakeminen perustui täysin paperisiin arkistoluetteloihin ja arkistonhoitajan muistiin.

Tutkimuksen kohteena oleva arkisto hoiti yhdysvaltalaisesta näkökulmasta sekä arkiston että asiakirjahallinnon tehtäviä. Aktiivivaiheen asiakirjat toimitettiin joko heti tai lyhyen ajan kuluttua luomisesta säilytykseen arkistoon ja niihin kohdistui tietopalvelupyynnöjä organisaation liiketoiminnan tarpeista johtuen. Historialliselle aineistolle oli ominaista, että se oli toimitettu keskusarkistoon kokonaisuuksina eikä yksittäisinä säilytysyksiköinä tai asiakirjoina. Näitä historiallisia arkistoja ei siis ollut arkistossa luetteloitu, kuvailtu tai järjestetty uudelleen. Passiivivaiheen aineistoksi voitiin laskea asiakirja-aineisto, joka toimitettiin arkistoon noin kerran vuodessa. Tätä aineistoa ei tarvittu yhtä usein liiketoiminnan tarpeisiin kuin aktiivivaiheen aineistoa. Asiakirjojen jako niiden elinkaaren vaiheen mukaan on karkea. Organisaation ei voitu katsoa seuraavan tarkasti mitään teoreettista elinkaarimallia asiakirjahallinnassaan. Se sisälsi piirteitä perinteisestä yhdysvaltalaisesta elinkaarimallista, suomalaisesta elinkaarimallista ja elinkaaren jatkumomallista. Organisaation tavoitteeksi voitiin kuitenkin katsoa asiakirjahallinnan kehittäminen elinkaaren jatkumomallin suuntaan.

Arkiston aineistoa koskevia tietopalvelupyynnöjä tehtiin puhelimitse, kirjeitse sekä sähköpostilla. Tietopalvelupyynnöjä tuli sekä organisaatiossa työskenteleviltä henkilöiltä että ulkopuolisilta henkilöiltä. Ulkopuoliset henkilöt olivat esimerkiksi ammatti- tai harrastetutkijoita, organisaation sidosryhmiin kuuluvia henkilöitä ja organisaation vanhoja työntekijöitä.

Organisaation työntekijät luokiteltiin tässä tutkimuksessa sisäisiksi käyttäjiksi. Heidän tietopalvelupyynnönsä eivät kuitenkaan koskeneet ainoastaan liiketoiminnan vaatimuksista nousseita tarpeita, vaan he olivat asiakirjoista kiinnostuneita myös historiallisesta näkökulmasta. Kaikki arkistoon sähköpostilla lähetetyt tietopalvelupyynnöt säilytettiin ja ne oli järjestetty aikajärjestyksessä kansioihin. Yhden vuoden tietopalvelupyynnöt muodostivat aina yhden kansion sisällön.

4.5 Tutkimusstrategia

Tämä tutkimus oli luonteeltaan *tapaustutkimus*. Tapaustutkimuksessa tutkitaan yksittäistä tapahtumaa, rajattua kokonaisuutta tai yksilöä. Siinä pyritään tutkimaan, kuvaamaan ja selittämään tapauksia miten- ja miksi-kysymysten avulla. Tapaus muodostaa tutkimuksessa kokonaisuuden, jota pyritään kuvaamaan sen luonnollisessa ympäristössä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tämä tutkimus toteutettiin suomalaisen yksityisoikeudellisen organisaation arkistossa. Tutkimuksessa pyrittiin vastaamaan ennen kaikkea miten-kysymykseen. Miten arkistonkäyttäjät kuvasivat tietopalvelupyynnöissään tarvitsemiaan asiakirjoja ja niiden sisältämää tietoa? Luvussa 6 pyritään vastaamaan myös miksi-kysymykseen. Miksi juuri näitä hakuelementtejä käytettiin? Tutkimuksessa haluttiin selvittää vastaavatko nämä hakuelementit niitä kuvailuelementtejä, jotka esiintyvät kansallisissa ja kansainvälisissä kuvailu- ja metatietomalleissa sekä aikaisemmassa tutkimuksessa.

Tapaustutkimus ei ole aineistonkeruun tekniikka, vaan siinä voidaan hyödyntää erilaisia tiedonkeruun ja analyysin tapoja. Tapaustutkimuksessa voidaan hyödyntää sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia menetelmiä. Tapaustutkimuksella ei katsota voivan saada yleistettävää tietoa, vaikka se lisää tietoa tutkittavasta ilmiöstä tapauksen kontekstissa. Yleistyksiä ei tapaustutkimuksessa tehdä suoraan aineistosta, vaan aineistosta tehdyistä tulkinnoista. Jotta tapaustutkimuksen tuloksia voitaisiin yleistää laajemmin kuin vain yksittäiseen tapaukseen päteväksi, vaaditaan vertailukohteina oleviin tutkimuksiin viittamista. Laadullisen tutkimuksen yhteydessä yleistämisen sijaan voidaan käyttää termiä suhteuttaminen. (Alasuutari 1999, 210.)

Tämä tutkimus oli luonteeltaan laadullinen eli *kvalitatiivinen*. Laadulliselle tutkimukselle on ominaista hypoteesittomuus. Laadullisessa tutkimuksessa analyysivaiheessa ei pyritä todentamaan hypoteeseja vaan luomaan niitä. Toisin kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa, teoria rakennetaan usein aineistosta käsin. Valmiiden hypoteesien esittäminen edellyttäisi, että tutkimuksen kohde tunnetaan hyvin. Tämä tutkimus ei myöskään ottanut lähtökohdaksi hypoteeseja, vaan saatuja tuloksia verrattiin aiempaan tutkimukseen ja luvuissa 4.1 ja 4.2 esiteltiin kuvailu- ja metatietomalleihin. (Alasuutari 1999, 228; Saarinen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Laadullisessa tutkimuksessa samoin kuin tapaustutkimuksessa pyritään paikalliseen selittämiseen. Selitysmallin tulee perustua kerättyyn empiiriseen aineistoon eli aineiston analyysin tulee pystyä perustelemaan käytetty selitysmalli. Saadun tuloksen yleistettävyyden osoittaminen on eri tehtävä ja se riippuu otoksesta ja sen edustavuudesta. Tämä tutkimus pyrki tarjoamaan vastauksia ensisijaisesti tutkimuksen kohteena olleen organisaation tarpeisiin. Tutkimuksen analyysiluvussa pyritään kuitenkin esittämään huomioita olemassa olevien kuvailu- ja metatietomallien sopivuudesta vertaamalla niitä tämän ja aiemman tutkimuksen tuloksiin. (Alasuutari 1999, 203.)

4.6 Tutkimusaineiston keruu

Tutkimuksessa hyödynnettiin jo valmiina olevaa aineistoa. Valmiista kerättyä aineistoa nimitetään *sekundääriaineistoksi*. Yleinen lähtökohta tutkimusaineiston keruussa on, että ekonomisen ja tarkoituksenmukainen ratkaisu on suositeltava. Valmiit aineistot sopivat harvoin sellaisenaan tutkimuksen tarpeisiin. Niiden tietoja on muokattava, yhdisteltävä ja tulkittava, jotta tiedot olisivat vertailukelpoisia. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2007, 181 ja 184.)

Tämän tutkimuksen tutkimusaineiston muodostivat organisaation arkistoon sähköpostilla lähetetyt tietopalvelupyynnöt. Tietopalvelupyynnöiden analysoinnin avulla pystyttiin parhaiten vastaamaan tutkimuskysymyksiin. Muista mahdollisista tutkimusaineiston hankkimistavoista harkittiin arkistonkäyttäjien haastattelua tai heille lähetettävää kyselyä. Haastattelun ja kyselyn avulla olisi voitu yrittää selvittää, mitä kuvailuelementtejä arkistonkäyttäjä piti tärkeänä ja millä hakutermeillä hän oli pyytänyt tietoa arkistosta.

Duffin ja Johnsonin (2001, 44) tutkimuksessa esiintyvät perustelut vakuuttivat käyttämään sähköpostilla lähetettyjä tietopalvelupyynnöitä tutkimusmateriaalina. Tietopalvelupyynnöiden analysointi oli heidän mukaansa erittäin tehokas keino selvittää arkistonkäyttäjien tiedontarpeita. Duffin ja Johnsonin mukaan haastattelututkimuksessa käyttäjä muokkasi sanomisiaan helposti haastattelijan puheen ja kehonkielen perusteella. Kyselytutkimuksissa taas kyselyn rakenne voi ohjata käyttäjän vastauksia. Sähköpostilla lähetetyissä tietopalvelupyynnöissä käyttäjä on päättänyt itsenäisesti ja ilman arkistonhoitajan väliintuloa ne hakutermit, jotka hän näkee relevanteiksi tiedonhauille.

4.7 Tutkimusmenetelmä

Edellisessä luvussa todettiin, että valmiin aineiston hyödyntäminen vaatii yleensä aineiston muokkaamista. Myös tämän tutkimuksen toteutuksen aikana todettiin, että tietopalvelupyynnöt vaativat runsaasti tulkintaa ja luokittelua, jotta niiden hyödyntäminen oli mahdollista. Kvalitatiivista aineistoa on mahdollista analysoida ja tulkita monella eri tavalla. Aineistosta tehtäviä havaintoja pelkistetään katsomalla niitä valitusta näkökulmasta. (Alasuutari 1999, 17–23.) Tämän tutkielman näkökulma tutkimusaineistoon ja aineiston tulkinta edustivat vain yhtä useasta mahdollisuudesta.

Arkistoon lähetetyt tietopalvelupyynnöt muodostivat tutkimuksen *populaation*. Tietopalvelupyynnö ei ollut sama asia kuin arkistoon lähetetty sähköpostiviesti. Yksi sähköpostiviesti saattoi sisältää useita tietopalvelupyynnöitä. Näin oli esimerkiksi siinä tapauksessa, jos yhdessä viestissä pyydettiin useita eri asiakirjoja. Yksittäinen tietopalvelupyynnö oli tutkimuksen *havaintoyksikkö*. Populaatiota rajattiin ajallisesti viimeisimpinä tulleisiin tietopalvelupyynnöihin. Näin saatu havaintoaineisto oli *otos* (Grönroos 2004, 8).

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, mitä kuvailuelementtejä kuvailu- ja metatietomalleissa tarvitaan, jotta asiakirjat löytyisivät arkistosta mahdollisimman tehokkaasti. Kiinnostuksen kohteena oli tämän hetkinen tilanne. Tämän vuoksi viimeisimpien tietopalvelupyynnöiden muodostaman otoksen katsottiin olevan riittävän edustava. Kaikkia arkistoon saapuneita tietopalvelupyynnöitä ei olisi ollut mahdollista analysoida tämän tutkimuksen puitteissa niiden suuren määrän vuoksi.

Tutkimuksen lopullinen otos muodostui 258 tietopalvelupyynnöstä ajalta 4.9.2015 – 22.11.2016. Arkistoon lähetettyjä sähköpostiviestejä käytiin tutkimuksessa läpi 202 kappaletta. Jokainen tietopalvelupyyntö luettiin ja sen sisältämät tiedontarvetta kuvailevat hakutermit luokiteltiin yleisiksi kuvailuelementeiksi.

Arkistoon lähetetyt sähköpostit, jotka sisälsivät tietopalvelupyyntöjä, saattoivat jossain tapauksissa muodostaa usean viestin sähköpostiketjuja. Näin oli esimerkiksi niissä tapauksissa, kun arkistonhoitaja pyysi lisätietoja tietopalvelupyynnön lähettäjältä voidakseen paikallistaa tarvittavan asiakirjan. Toisissa tapauksissa alkuperäinen tietopalvelupyyntö oli lähetetty ensin kolmannelle osapuolelle, joka oli välittänyt sen arkistoon. Kaikissa tapauksissa ainoastaan ensimmäinen alkuperäisen viestin tietopalvelupyyntö ja sen sisältämät hakutermit kirjattiin ylös. Näin kirjatuksi tuli ainoastaan alkuperäisen tietopalvelupyynnön lähettäjän olennaiseksi näkemät hakutermit ilman, että kolmannet osapuolet vaikuttivat niihin.

Jokainen tietopalvelupyyntö sisälsi yhden tai useamman hakutermiä. Hakutermit ovat tietoa, jota kyselyn tehneellä henkilöllä oli kiinnostuksen kohteestaan jo entuudestaan ja jonka hän koki olennaiseksi ilmaista tietopalvelupyynnössä. Arkistonhoitaja yritti paikallistaa arkistosta tarvittavat asiakirjat näiden tietojen perusteella. Tietopalvelupyynnöissä käytetyt yksittäiset nimet, ajanjaksot ja muut hakutermit yhdistettiin tutkimuksessa yleisiksi kuvailuelementeiksi hakutermien yhteisten ominaisuuksien perusteella. Tämä vaati runsaasti luokittelua ja tulkintaa. Käytetyt kuvailuelementit kirjattiin havaintoyksikkökohtaisesti Excel-taulukkoon. Jokainen kuvailuelementti kirjattiin havaintoyksikön osalta ainoastaan kerran. Jos esimerkiksi tarvittavan asiakirjan kerrottiin koskevan useaa nimeä mainittua henkilöä, kirjattiin kuvailuelementti nimi vain kerran.

Hakutermien luokittelusta yleisiksi kuvailuelementeiksi on esitelty seuraavaksi muutama esimerkki.

”Hei, Löytyisikö dokumenttia HL 0980. On kopio yhteistoimintasopimuksesta, jonka osapuolina ovat --- oy ja --- kaupunki. Koskee --- oy:tä on vuodelta 1986.”

Yllä oleva oli organisaation työntekijän lähettämä tietopalvelupyyntö. Siitä löytyvät seuraavat yleiset kuvailuelementit:

- Tunnus - HL 0980
- Dokumentin tyyppi – yhteistoimintasopimus
- Henkilön/Organisaation nimi – molemmat oy:t
- Maantieteellinen sijainti - kaupunki
- Aika – 1986

Seuraava esimerkki oli organisaation ulkopuolisen henkilön arkistoon lähettämä:

”Hei, pyytäisin palvelusta. Pystytkö katsomaan --- (syntymäaika, kuolinaika) henkilökortista miten hänen etunimensä on kirjoitettu.”

Tämä tietopalvelupyyntö sisältää seuraavat yleiset kuvailuelementit.

- Henkilön/Organisaation nimi – henkilön nimi
- Aika – syntymäaika ja kuolinaika
- Dokumentin tyyppi – henkilökortti

Seuraava tietopalvelupyyntö oli organisaation työntekijän lähettämä:

”Hei, Olisi taas yksi --- tapaus tutkittavana. Löytyisikö teiltä työsuhdetietoja --- (syntymäaika)? Työskennellyt --- (kaupungissa) vakuutusyhtiön mukaan ajalla 8.3.1971 – 31.8.2009.”

Tietopalvelupyyntö sisältää tulkinnan mukaan seuraavat yleiset kuvailuelementit:

- Objekti yleisesti – työsuhdetietoja
- Henkilön/Organisaation nimi – henkilön nimi
- Aika – syntymäaika ja työskentelyajanjakso
- Maantieteellinen sijainti/Paikka – Kaupunki

Jokainen tietopalvelupyyntö käsiteltiin samaan tapaan kuin edellä olevat kolme esimerkkiä. Yksi sähköpostiviesti saattoi siis sisältää useita eri tietopalvelupyyntöjä, jotka käsiteltiin kaikki omina tapauksinaan. Tietopalvelupyynnöistä tunnistettiin yhteensä kymmenen yleistä kuvailuelementtiä, jotka on esitetty taulukossa 8. Muita kuvailuelementtejä ei löytynyt, vaan kaikki tietopalvelupyynnöissä esiintyneet hakutermit pystyttiin luokittelemaan näihin kymmeneen yleiseen kuvailuelementtiin.

Taulukko 8. Tietopalvelupyynnöissä esiintyneet yleiset kuvailuelementit.

Aihe
Aika
Dokumentin tyyppi
Henkilön/Organisaation nimi
Kuvaus
Luokka
Maantieteellinen sijainti/Paikka
Objekti yleisesti
Tunnus
Työtehtävä

Aihe ja kuvaus/tiivistelmä olivat toisistaan hankalasti erotettavia kuvailuelementtejä. Tässä tutkimuksessa tietopalvelupyynnössä tulkittiin käytettävän aihe-elementtiä, jos tietopalvelupyynnön tekijä osasi tiivistää aiheen muutamaankin sanaan. Aiheeseen ei sisällytynyt erisnimiä eikä paikannimiä, joilla on omat elementtinsä. Laajemmat kuvailevat tekstit, joissa tarkkaa aihetta ei osattu määrittellä, kirjattiin kuvaus-elementtiin. Kuvailu- ja metatietomalleissa käytetään kuvaus-elementistä myös nimeä tiivistelmä.

Kuten edellä olevista esimerkeistä käy ilmi tietopalvelupyyntöjen sisältämät ajanmääreet olivat hyvin vaihtelevia. Ajanmääreellä kuvattiin ajanjaksoa, kuten esimerkin syntymä- ja kuolinpäivät. Käytettyjen ajanmääreiden tarkkuudet vaihtelivat vuodesta aina dokumentin tarkkaan luomispäivämäärään. Kaikki ajanmääreet sisältyvät kuvailuelementtiin aika ottamatta kantaa ajanmääreiden käyttökelpoisuuteen asiakirjan löydettävyyden kannalta.

Tietopalvelupyynnössä käytetty hakutermin sisältyy kuvailuelementtiin dokumentin tyyppi, jos arkistonkäyttäjä osasi nimetä tarvitsemansa asiakirjan tai dokumentin. Dokumentin tyyppi oli esimerkeissä henkilökortti tai yhteistoimintasopimus. Objekti yleisesti elementti sen sijaan on epätasemmalla kuvaus tarvitusta dokumentista, esimerkiksi työsuhdetietoja. Raja näiden kahden kuvailuelementin välillä oli usein tulkinnanvarainen.

Kuvailuelementti henkilön/organisaation nimi viittasi usein asiakirjan sisältöön. Sillä ei tarkoiteta asiakirjan/dokumentin nimeä. Organisaatioyksikön nimeä käytettiin tietopalvelupyynnössä esimerkiksi kuvaamaan historiallisen aineiston arkistonmuodostajaa, jonka arkistosta halutun tiedon oletettiin löytyvän. Tähän elementtiin sisältyvät kaikki tietopalvelupyynnöissä esiintyneet erisnimet paikannimiä lukuun ottamatta.

Jos tietopalvelupyynnössä käytettiin asiakirjan luokan koodia, kuvailuelementiksi kirjattiin luokka.

Tässä tutkimuksessa kuvailuelementtiin maantieteellinen sijainti/paikka sisältyy tietopalvelupyynnöissä mainitut paikkakunnat tai muut maantieteelliset alueet. Paikkakuntaa käytettiin esimerkiksi usein organisaatioyksikön sijainnin määreenä. Maantieteellinen sijainti voisi sisältyä myös kuvailuelementtiin nimi. Tässä tutkielmassa pidettiin tarpeellisenä kohdella sitä omana elementtinään sen yleisyyden takia, ja koska se esiintyi myös aikaisemmassa tutkimuksessa.

Tämän tutkielman kohdearkistossa, kuten arkistoissa yleensä, asiakirjojen paikallistamisessa hyödynnettiin erilaisia tunnuksia. Esimerkiksi tietopalvelupyynnöissä esiintyneet asiakasnumero, henkilötunnus tai asiakirjan diaarinumero sisältyvät kuvailuelementtiin tunnus. Tutkimuksessa ei eroteltu erilaisia tunnuksia omiksi kuvailuelementeiksi. Jälkikäteen tarkasteltuna erottelu olisi voinut olla tarpeellista, sillä kaikki tunnukset eivät olleet hyödyllisiä tiedonhaussa. Esimerkiksi laskunumeron avulla haluttu lasku pystyttiin arkistossa paikallistamaan tehokkaasti, kun taas henkilötunnusta oli vaikea hyödyntää haluttua asiakirjaa paikallistettaessa.

Kuvailuelementtiä työtehtävä ei esiintynyt aiemmassa tutkimuksessa. Sitä ei pidä sekoittaa tehtäväluokituksen mukaiseen asiakirjojen jaotteluun sen perusteella, mistä organisaation tehtävästä asiakirjat ovat syntyneet. Työtehtävä viittaa asiakirjan sisältöön. Tietopalvelupyynnöt saattoivat sisältää henkilön lisäksi tämän työtehtävän organisaatiossa.

Jokainen tietopalvelupyynnö luokiteltiin lisäksi sen tehneen henkilön mukaan. Jokainen havaintoyksikkö luokiteltiin eli luokitus oli tyhjentävä. Jos tekijä työskenteli tutkimuksen kohteena olleessa organisaatiossa, luokiteltiin tietopalvelupyynnöt sisäisiksi. Kaikissa muissa tapauksissa tietopalvelupyynnöt luokiteltiin ulkoisiksi. Tämä luokittelu tehtiin pääasiassa lähettäjän sähköpostiosoitteen mukaan, sillä sisäisissä tietopalvelupyynnöissä osoitteen loppuosa oli tutkimuksen organisaatiossa kaikilla sama. Myös sähköpostin alikirjoitus kertoi usein pyynnön tekijän suhteesta organisaatioon. Raja sisäisten ja ulkoisten tietopalvelupyynnöjen tekijöiden välillä oli tulkinnanvarainen. Tutkielman organisaatio oli ulkoistanut joitain aiemmin hoitamiaan toimintoja. Rajanvedosta riippuen ulkoistettuja toimintoja hoitavien henkilöiden tietopalvelupyynnöt olisi voitu laskea myös sisäisiksi. Sama koski tietopalvelupyynnöjä sidosryhmien edustajilta, joiden kanssa organisaatio teki tiivistä yhteistyötä. Näiden lisäksi organisaation vanhat työntekijät olisi voitu luokitella vaihtoehtoisesti myös sisäisiksi tietopalvelupyynnöjen tekijöiksi. Tietopalvelupyynnöjen analysointi kuvailuelementtien osalta vaati paljon tulkintaa. Tämän vuoksi niiden tekijöiden statuksen osalta päädyttiin luokittelussa yksinkertaisimpaan ratkaisuun, jossa tulkintaa ei tarvinnut juuri tehdä.

Tutkimuksessa ei tehty eroa sen suhteen millaista arkiston kokonaisuutta tietopalvelupyynnön hakutermit koskivat. Hakutermeistä johdetut yleiset kuvailuelementit kirjattiin samalla tavalla, kuvattiin niillä sitten yksittäistä asiakirjasta tarvittavaa tietoa, asiakirjaa, arkistoyksikköä, asiakirjasarjaa, osa-arkistoa, arkistoa tai arkistonmuodostajaa.

Kyselyissä käytettyjen yksittäisten termien yhdistämisessä yleisiksi kuvailuelementeiksi pyrittiin hyödyntämään aiempaa tutkimusta sekä luvuissa 4.1 ja 4.2 esiteltyjä kuvailu- ja metatietomalleja. Näin toimittiin, jotta olisi mahdollista verrata tämän tutkimuksen tuloksia aiempaan tutkimukseen ja olemassa oleviin kuvailu- ja metatietomalleihin. Lopullisesti tutkimuksen kuvailuelementit valikoituivat kuitenkin läpikäydyn tutkimusaineiston pohjalta.

5 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen tulokset. Luvussa 5.1 tarkastellaan edellisessä luvussa esiteltyjen kuvailuelementtien määrää ja esiintymistiheyttä kaikissa tietopalvelupyynnöissä. Esiteltävien tutkimustulosten avulla pyritään vastaamaan ensimmäiseen tutkimuskysymykseen: ”Mitä hakutermeistä johdettuja kuvailuelementtejä tietopalvelupyynnöissä esiintyy?”

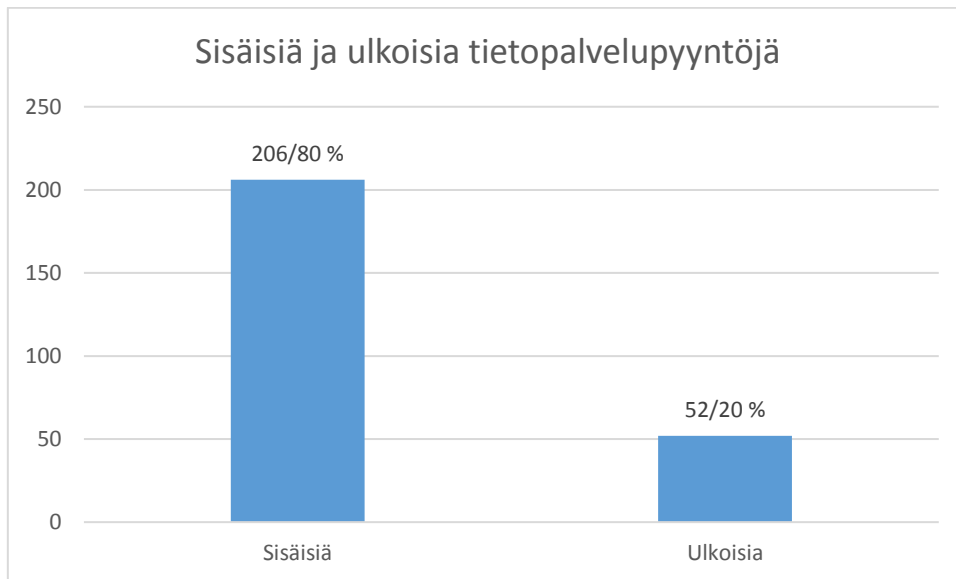
Luvussa 5.2 tarkastellaan edelleen tietopalvelupyynnöissä esiintyneitä kuvailuelementtejä. Kuvailuelementtejä ei tarkastella kuitenkaan kokonaisuutena, vaan tietopalvelupyynnön tekijän mukaan luokiteltuina. Luokittelu perustui siis siihen, työskenteleekö tietopalvelupyynnön tekijä tutkimuksen organisaatiossa vai ei. Esitettävien tuloksien avulla pyritään vastaamaan toiseen tutkimuskysymykseen: ”Eroavatko organisaation ulkopuolisten henkilöiden ja sen työntekijöiden tietopalvelupyynnöissä esiintyvät hakutermit toisistaan?”

Luvuissa 5.1 ja 5.2 esiteltyjen tulosten avulla pyritään vastaamaan kolmanteen tutkimuskysymykseen: ”Vastaavatko tietopalvelupyynnöissä esiintyvät hakutermit kuvailu- ja metatietomalleissa esiintyviä kuvailuelementtejä?” Tätä tutkimuskysymystä tarkastellaan tarkemmin luvussa 6.

5.1 Kuvailuelementtien jakauma

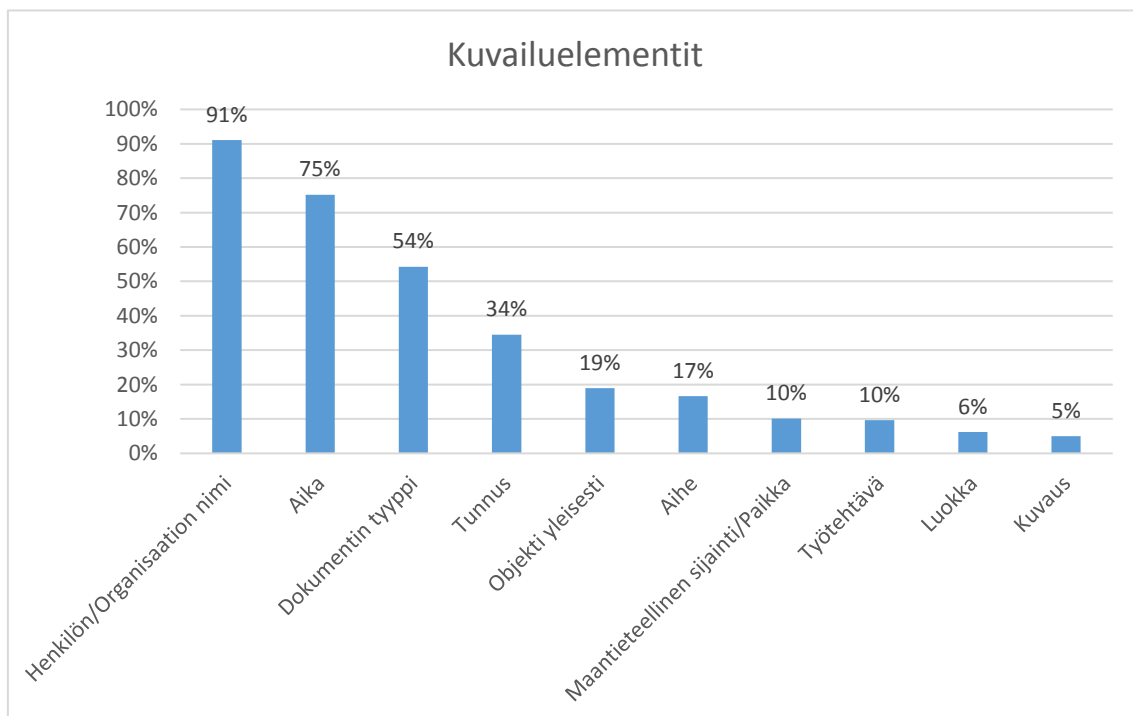
Tutkimuksessa analysoitiin 258 sähköpostilla lähetettyä tietopalvelupyyntöä. Jokaisesta tietopalvelupyynnöstä kirjattiin ylös sen sisältämät kuvailuelementit edellisessä pääluvussa esiintyneiden luokitteluesimerkkien mukaisesti. Tämän lisäksi tietopalvelupyynnöt lajiteltiin tekijän mukaan. Tietopalvelupyyntöjen jakauma tekijöiden statuksen osalta on esitetty kaaviossa 1.

Kaaviosta 1 nähdään, että sisäisten tietopalvelupyyntöjen määrä on moninkertainen ulkosiin verrattuna. Tämä erottaa tutkielman tutkimusasetelman aikaisemmista tutkimuksista, jotka on esitelty luvussa 3. Historiallisessa päätearkistossa tietopalvelupyynnöt ovat melkein aina organisaation ulkopuolisten tekemiä. Tällöin kyseessä on Schellenbergin määritelmän mukainen asiakirja-aineiston sekundaarikäyttö.



Kaavio 1. Sisäisten ja ulkoisten tietopalvelupyynnöiden määrä.

Sisäisten ja ulkoisten henkilöiden tekemien tietopalvelupyynnöiden sisältämien kuvailuelementtien jakautumista verrataan myöhemmin toisiinsa. Ensin tarkastellaan kuitenkin kuvailuelementtien kokonaisjakaumaa. Tämä tarjoaa mielenkiintoisen näkökulman, kun kuvailuelementtejä verrataan aikaisemmissa tutkimuksissa esiin tulleisiin suosittuihin kuvailuelementteihin.



Kaavio 2. Tietopalvelupyynnöiden sisältämät kuvailuelementit.

Kaaviossa 2 ovat tietopalvelupyynnöissä esiintyneet yleiset kuvailuelementit suosituimmasta harvinaisimpaan. Kuvailuelementtien prosenttiluku saadaan, kun tietopalvelupyynnöt, joissa kuvailuelementti esiintyy, jaetaan tietopalvelupyynnöiden kokonaismäärällä. Alla olevassa taulukossa 9 esitetään tietopalvelupyynnöiden sisältämien kuvailuelementtien tarkat lukumäärät. Kaavion 2 ja taulukon 9 sisältämien tietojen avulla pyritään vastaamaan tutkimuskysymykseen: ”Mitä hakutermeistä johdettuja kuvailuelementtejä tietopalvelupyynnöissä esiintyy?”

Kaaviosta ja taulukosta voidaan nähdä, että henkilön/organisaation nimi on selkeästi yleisin kuvailuelementti. Se puuttuu ainoastaan 13 tietopalvelupyynnöstä. Ajanmääre on toiseksi suosituin elementti. Se sisältyy kolmeen neljästä tietopalvelupyynnöstä. Näiden lisäksi dokumentin tyyppi on kuvailuelementti, joka esiintyy useammassa kuin joka toisessa tietopalvelupyynnössä. Tiedon hakemisen kannalta merkittävänä kuvailuelementteinä voidaan pitää myös tunnusta, objektia yleisesti ja aihetta.

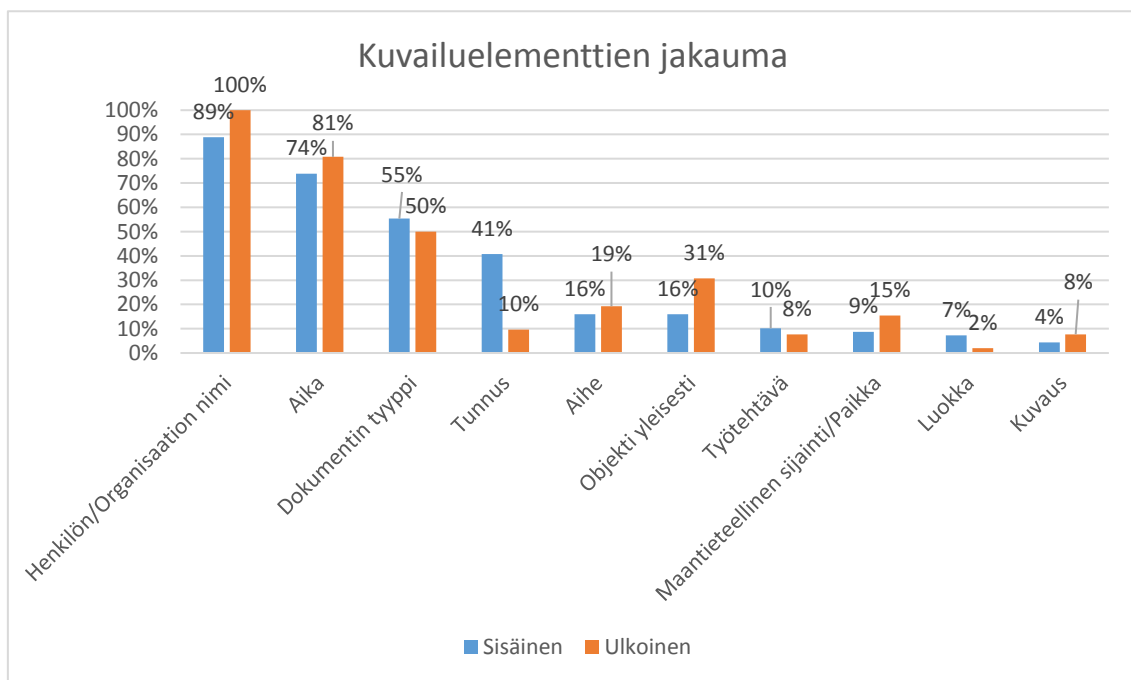
Taulukko 9. Tietopalvelupyynnöiden sisältämien kuvailuelementtien lukumäärät ja prosenttiosuudet.

Henkilön/organisaation nimi	235/258 = 91 %
Aika	194/258 = 75 %
Dokumentin tyyppi	140/258 = 54 %
Tunnus	89/258 = 34 %
Objekti yleisesti	49/258 = 19 %
Aihe	43/258 = 17 %
Maantieteellinen sijainti/Paikka	26/258 = 10 %
Työtehtävä	25/258 = 10 %
Luokka	16/258 = 6 %
Kuvaus	13/258 = 5 %

Kuvailuelementtien pitkän hännän muodostavat maantieteellinen sijainti, toimi, luokka ja kuvaus. Maantieteellinen sijainti esiintyy vain joka kymmenennessä tietopalvelupyynnössä ja muut kuvailuelementit vielä tätä harvemmin.

5.2 Tietopalvelupyynnön tekijän mukaan luokitellut kuvailuelementit

Organisaatiossa työskentelevien ja ulkoisten henkilöiden tekemien tietopalvelupyynnöiden sisältämät kuvailuelementit esitetään kaaviossa 3. Kuvailuelementit lajitellaan kaaviossa niiden yleisyyden sisäisissä tietopalvelupyynnöissä mukaan.



Kaavio 3. Tietopalvelupyynnöissä esiintyvät kuvailuelementit käyttäjäryhmän mukaan.

Kaaviosta 3 nähdään, että käytetyin kuvailuelementti sekä ulkoisilla että organisaatiossa työskentelevillä tietopalvelupyynnöiden tekijöillä on henkilön/organisaation nimi. Se esiintyy jokaisessa 52 ulkoisen henkilön tekemässä tietopalvelupyynnössä. Organisaation työntekijöiden tekemiä tietopalvelupyynnöitä on yhteensä 206, joista 183 tietopalvelupyynnössä elementti esiintyy. Toiseksi käytetyin kuvailuelementti kummallakin ryhmällä on ajanmääre ja kolmanneksi dokumentin tyyppi. Kuvaus on sisäisissä tietopalvelupyynnöissä vähiten käytetty kuvailuelementti. Ulkoisissa tietopalvelupyynnöissä sen sijaan luokka on vähiten käytetty elementti. Käytettyjen kuvailuelementtien tarkat määrät jaetuna tietopalvelupyynnöillä on esitetty taulukossa 10.

Taulukko 10. Sisäisten ja ulkoisten tietopalvelupyynnöiden sisältämien kuvailuelementtien määrät sekä prosenttiosuus.

	Sisäinen	Ulkoinen
Henkilön/Organisaation nimi	183/206 = 89 %	52/52 = 100 %
Aika	152/206 = 74 %	42/52 = 81 %
Dokumentin tyyppi	114/206 = 55 %	26/52 = 50 %
Tunnus	84/206 = 41 %	5/52 = 10 %
Aihe	33/206 = 16 %	10/52 = 19 %
Objekti yleisesti	33/206 = 16 %	16/52 = 31 %
Työtehtävä	21/206 = 10 %	4/52 = 8 %
Maantieteellinen sijainti/Paikka	18/206 = 9 %	8/52 = 15 %
Luokka	15/206 = 7 %	1/52 = 2 %
Kuvaus	9/206 = 4 %	4/52 = 8 %

Tässä tutkielmassa ollaan erityisen kiinnostuneita eroista, joita esiintyi kuvailuelementtien jakaumassa ulkoisten ja sisäisten tietopalvelupyynnöiden välillä. Eroja tarkastelemalla pyrittiin vastaamaan tutkimuskysymykseen: ”Eroavatko organisaation ulkopuolisten henkilöiden ja sen työntekijöiden tietopalvelupyynnöissä esiintyvät hakutermit toisistaan?”

Kaaviosta 3 voidaan todeta, että suurin eroavaisuus tietopalvelupyynnöiden tekijöiden kuvailuelementtien käytössä löytyi tunnuksen kohdalta. Sisäisissä tietopalvelupyynnöissä tunnuksen prosenttiosuus on 41. Ulkoisissa tietopalvelupyynnöissä se on 10. Toiseksi suurin ero on kuvailuelementin objekti yleisesti käytössä. Se esiintyy 31 prosentissa ulkoisia tietopalvelupyynnöitä. Sisäisissä tietopalvelupyynnöissä vastaava prosenttiluku on 16. Kuten edellä todettiin, henkilön/organisaation nimi esiintyy jokaisessa organisaation ulkopuolisen henkilön tietopalvelupyynnössä. Organisaatiossa työskentelevien tietopalvelupyynnöissä se esiintyi 89 prosentissa tapauksia. Muut erot kuvailuelementtien käytön välillä ovat suhteellisen pieniä 4–7 prosenttiyksikön eroja.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA ARVIOINTI

Tässä luvussa tarkastellaan tarkemmin edellisessä luvussa esitettyjä tuloksia. Luvussa 6.1 tarkastellaan sisältyvätkö tämän tutkimuksen tietopalvelupyynnöiden hakutermeistä johdetut kuvailuelementit luvuissa 4.1 ja 4.2 esiteltyihin kansainvälisiin ja kansallisiin kuvailu- ja metatietomalleihin. Näin pyritään vastaamaan tutkimuskysymykseen: ”Vastaavatko tietopalvelupyynnöissä esiintyvät hakutermit kuvailu- ja metatietomalleissa esiintyviä kuvailuelementtejä?”

Luvussa 6.2 tarkastellaan tämän tutkimuksen tuloksia suhteessa aikaisempiin tutkimuksiin, joita on esitelty luvussa 3. Kuten tutkimusstrategiaa käsitelleessä luvussa 4.5 kerrottiin, tapaustutkimus pyrkii vastaamaan miten- ja miksi-kysymyksiin. Tutkimustuloksia esitelleessä luvussa 5 vastattiin miten-kysymykseen: ”Mitä hakutermeistä johdettuja kuvailuelementtejä tietopalvelupyynnöissä esiintyy?” Vertaamalla näitä tuloksia aikaisempiin tutkimuksiin saadaan toivottavasti joitakin vastauksia myös miksi-kysymykseen. Miksi tässä tapauksessa juuri näitä kuvailuelementtejä oli käytetty? Tässä luvussa pureudutaan tarkemmin myös eroihin, joita esiintyy sisäisten ja ulkoisten tietopalvelupyynnöiden sisältämien hakutermeistä johdettujen kuvailuelementtien välillä. Myös näitä tuloksia verrataan aiempiin tutkimuksiin. Samalla yritetään löytää selityksiä siihen, miksi näitä eroja esiintyy. Lopuksi luvussa 6.3 tarkastellaan niitä haasteita, joihin tutkielman teossa törmättiin.

6.1 Tietopalvelupyynnöiden kuvailuelementtien vastaavuus kuvailu- ja metatietomalleihin

Tässä luvussa verrataan tietopalvelupyynnöissä esiintyneitä kuvailuelementtejä kuvailu- ja metatietomalleissa esiintyviin kuvailuelementteihin. Erityisen kiinnostuksen kohteena ovat ne kuvailuelementit, jotka liittyvät asiakirjojen, säilytysyksiköiden, asiakirjasarjojen, arkistojen tai arkistonmuodostajien paikallistettavuuteen ja löydettävyyteen. Tietopalvelupyynnöissä esiintyneet kuvailuelementit käydään läpi yleisimmästä harvinaisimpaan.

6.1.1 Henkilön/Organisaation nimi

Jonkinlainen nimielementti sisältyy kaikkiin tutkielmassa esiteltyihin kuvailu- ja metatietomalleihin. Se voi esiintyä myös nimellä nimeke tai otsikko. ISAD(G):n ja Suomalaisen arkistojen kuvailu- ja luettelointisääntöjen sisältämissä kuvailumalleissa nimeke voidaan antaa hierarkian eri tasoilla oleville yksiköille. Nimi viittaa kuvailumalleissa kuvailtavan yksikön nimeen. Tämän tutkielman tietopalvelupyynnöissä nimi taas viittaa yleensä asiakirjan sisältöön. Tutkimuksen kuvailuelementeistä dokumentin tyyppi ja objekti yleisesti vastaavat paremmin kuvailumalleissa esiintyvää nimi-elementtiä.

Metatietomalleissa nimi-elementillä viitataan myös kuvailtavan yksikön eli useimmiten asiakirjan nimeen. Lisäksi metatietomallit mahdollistavat niiden toimijoiden nimeämisen, jotka liittyvät asiakirjaan, sillä ne valottavat tehokkaasti asiakirjan kontekstia. Asiakirjan sisällössä esiintyville erisnimille ei löydy metatietomalleista sopivaa kuvailuelementtiä. Aihe-elementit ovat kuvailu- ja metatietomalleista löytyviä elementtejä, jotka periaatteessa mahdollistaisivat myös erisnimien kuvailun. Aihe on kuitenkin kuvailun suorittajan ja metatietojen antajan objektiivinen näkemys. Aihe-elementti ei sellaisenaan ohjaa nimien kuvailuun. Se voi elementtinä sisältää paljon muitakin tietoja kuin erisnimiä. Kuvailu- ja metatietomallit eivät kykene siten täysin vastaamaan niihin tarpeisiin, joita tietopalvelupyynnöistä nousee tämän kuvailuelementin osalta.

6.1.2 Aika

Kuvailuelementtiä aika vastaa kuvailumalleissa päivämäärä-elementti. Aikaa kuvaillaan niissä hierarkkisesti samoin kuin nimiä. Päivämäärällä voidaan kuvata esimerkiksi arkistonmuodostajan toiminta-aika tai asiakirjasarjalle sen alku- ja loppuvuosi. Nämä käytännöt paljastavat, että kuvailu on tarkoitettu lähinnä jälkikäteen suoritettavaksi. Yksittäisen asiakirjan kohdalla päivämäärä tarkoittaa asiakirjan päiväystä.

Aika-elementin käsite on metatietomalleissa kuvailumalleja laajempi. Aika määritetään niissä yleensä yksittäisille asiakirjoille. Asiakirjalla aika-elementtiin voi sisältyä useita erilaisia ajanmääreitä.

Metatietomalleissa otetaan huomioon, että asiakirjaan kohdistuu useita toimenpiteitä sen edetessä elinkaarellaan. Näistä toimenpiteistä asiakirjalle tallennetaan aina ajanmääre. Esimerkiksi JHS 143 –suosituksen metatietomallissa ei pidetä päivämäärää osana identifiointi- tai kuvailutietoja, vaan se liittyy elinkaaren hallintaan. ISO 23081 –standardin metatietomallin mukaan päivämäärä liittyy aina tapahtumaan. Se ei ole asiakirjan ominaisuus. RKMS:n sisältämä metatietomalli mahdollistaa laajan päivämäärien kuvailun niin yksittäisille asiakirjoille kuin asiakirjojen kokonaisuuksille.

Ajanmääreiden kuvaaminen niin, että se vastaisi tämän tutkielman tietopalvelupyynnöissä esiintyviä ajanmääreitä, on vaikeaa. Kuten luvun 4.7 esimerkeistä käy ilmi, tietopalvelupyynnöiden ajanmääreet ja niiden tarkkuus vaihtelevat runsaasti. Ajanmääreenä on käytetty vuotta tai asiakirjassa mainitun henkilön syntymä- ja kuolinaikaa. Kuten nimi-elementin kohdalla, on asiakirjan sisältöön liittyvien ajanmääreiden kuvaaminen kuvailu- ja metatietomalleissa esiintyvillä kuvailuelementeillä vaikeaa.

6.1.3 Dokumentin tyyppi ja objekti yleisesti

Kuvailuelementit dokumentin tyyppi ja objekti yleisesti käsitellään tässä yhdessä, sillä niitä ei erotella myöskään kuvailu- ja metatietomalleissa. Tässä tutkimuksessa näitä elementtejä käsitellään muuten kahtena erillisenä elementtinä, koska jaottelulla yritetään selvittää löytyykö käyttäjäryhmien välillä tarkkuuseroja halutun objektin määrittelyssä.

Kuten edellä kerrottiin, kuvailu- ja metatietomalleissa dokumentin tyyppi ja objekti yleisesti kuvailuelementtejä vastaa usein nimi-elementti. JHS 143 –suosituksen metatietomalli sisältää asiakirjan tyyppi -elementin ja ISO 23081 –standardin metatietomalli entiteetin tyyppi -elementin. Kuvailu- ja metatietomalleilla saadaan siis dokumentin tyyppi tallennettua. Objekti yleisesti aiheuttaa haasteita eri malleille, sillä kyse on kuvailun tarkkuustasosta. Tietopalvelupyynnöissä haluttu objekti voi olla kuvattu hyvin epämääräisesti. Kuvailu- ja metatietomallit eivät tue tällaista epätarkalla termillä tapahtuvaa tiedon kuvailua/hakua.

6.1.4 Tunnus

Jonkinlainen identifiointitunnus sisältyy kaikkiin tutkielmassa esiteltyihin kuvailu- ja metatietomalleihin. Kuvailumalleissa tunnus tarkoittaa identifiointitunnusta, jolla on mahdollista kuvata hierarkkisesti asiakirjoja, säilytysyksiköjä, asiakirjasarjoja, arkistoja ja arkistonmuodostajia. SÄHKE2-määräyksen ja JHS 143 –suosituksen metatietomalleissa identifiointitunnus annetaan yksittäiselle asiakirjalle. ISO 23081 -standardin ja RKMS:n metatietomallit mahdollistavat eri entiteettien kuvaamisen identifiointitunnuksella. Tunnuksella voidaan kuvata esimerkiksi aineistoa, toimijaa, toimintaa ja toiminnan mandaattia.

Tämän tutkimuksen kohteena olleessa arkistossa asiakirjojen paikallistamisessa voitiin hyödyntää erilaisia tunnuksia. Tämän vuoksi esimerkiksi asiakasnumero, henkilötunnus ja sopimusnumero sisältyvät kaikki yhteen metatietoelementtiin tunnus, eikä niitä ole luokiteltu omiksi elementeikseen. ISO 23081 ja RKMS mahdollistavat metatietomalliensa kuvailuelementtien osalta siis erilaisten tunnusten monipuolisen kuvaamisen. Muiden kuvailu- ja metatietomallien osalta tunnusten kuvaaminen on tietopalvelupyynnöissä esiintyviin tunnuksiin verrattuna liian suppeaa. Kansainvälisten metatietomallien sopivuutta tunnusten kuvaamiseen vaikeuttaa kuitenkin jo aiemmin esiin noussut seikka. Metatietomalleissa tunnuksia syntyy asiakirjalle sen elinkaarella tapahtuvista toimenpiteistä. Tietopalvelupyynnöissä esiintyvät tunnukset liittyvät sen sijaan usein asiakirjan sisältöön.

6.1.5 Aihe ja kuvaus

Kuten dokumentin tyyppi ja objekti yleisesti, ovat aihe ja kuvaus toisistaan hankalasti erotettavia kuvailuelementtejä. Luvussa 4.7 mainittiin, että tässä tutkielmassa on tietopalvelupyynnössä esiintyvän hakutermin katsottu kuuluvan aihe-elementtiin, jos tietopalvelupyynnön tekijä on osannut tiivistää tietopyyntönsä aiheen. Pidemmät kuvaavat tekstit on luokiteltu kuvaus-elementtiin kuuluviksi.

Kuvailumallit sisältävät kuvailuelementin päätearkistossa suoritettavalle historian tai elämäkerran kuvaukselle. Tämä kuvailu voidaan suorittaa hierarkkisesti. Suomalaisten arkistojen kuvailu- ja luettelointisääntöjen kuvailumalli sisältää lisäksi asiasana-elementin. Tämän voidaan katsoa vastaavan aihe-elementtiä.

Kuvailumalleissa esiintyvä, jälkikäteen suoritettava laajamittainen historiatietojen kuvailu, voisi palvella myös tämän tutkielman organisaation arkistoa käyttäviä. Aika- ja henkilöresurssit aiheuttavat sille kuitenkin haasteita.

JHS 143 –suosituksen ja SÄHKE2-määräyksen metatietomallit mahdollistavat yksittäisen asiakirjan aiheen kuvaamisen asiasanoilla tai luokittelujärjestelmää käyttäen. JHS 143 –suosituksen metatietomalli antaa lisäksi mahdollisuuden kirjoittaa laajemman kuvauksen asiakirjan sisällöstä. ISO 23081 –standardin metatietomalli sisältää tiivistelmä-elementin, joka vastaa kuvausta. Sekä ISO 23081 –standardin että RKMS-mallin metatietomallit mahdollistavat myös muiden entiteettien kuin asiakirjan kuvaamisen tiivistelmän avulla.

Kuvailu- ja metatietomallit mahdollistavat asiakirjan aiheen kuvaamisen kattavasti. Aiemman tutkimuksen perusteella historian tutkijat hakevat tietoa mielellään aiheen mukaan. Kuvailu- ja metatietomalleja kehitettäessä tämä aiempi tutkimus on otettu ilmeisesti huomioon.

6.1.6 Maantieteellinen sijainti/Paikka

Tutkimuksessa käsitellyissä kuvailu- ja metatietomalleissa ei esiinny sisällön kuvailuun viittaavaa kuvailuelementtiä maantieteellinen sijainti. Niissä esiintyy kyllä elementti paikka, joka viittaa kuitenkin asiakirjan sijaintiin. Suomalaiset arkistojen kuvailu- ja luettelointisääntöjen kuvailumalli sisältää kuvailuelementin maantieteellinen toiminta-alue. Tämä viittaa arkistonmuodostajan toiminta-alueeseen, eikä yksittäisen asiakirjan sisältöön. Vaikka osassa tämän tutkielman tietopalvelupyynnöistä maantieteellisellä sijainnilla tarkoitetaan arkistonmuodostajan sijaintia, näin ei kuitenkaan aina ole.

Tässä tutkimuksessa maantieteellinen sijainti on haluttu erottaa omaksi kuvailuelementtikseen, vaikka se olisi voinut sisältyä esimerkiksi nimi-, kuvaus- tai aihe-elementtiin. Koska kuvailu- ja metatietomallit eivät tue hyvin asiakirjan sisällön kuvailemista, ne eivät sisällä myöskään erillisiä kuvailuelementtejä, jotka mahdollistaisivat maantieteellisen sijainnin avulla tiedon hakemisen.

6.1.7 Työtehtävä

Työtehtävää ei esiinny kuvailu- ja metatietomalleissa. Tämä kuvailuelementti liittyy tutkielmassa asiakirjan sisältöön kuvaten asiakirjassa mainittujen henkilöiden työtehtäviä. Tämä voisi olla hyödyllinen sisältöä kuvaava elementti arkistonmuodostajan tehtävistä riippuen.

6.1.8 Luokka

Kuvailumallit eivät sisällä luokka-elementtiä. Sen sijaan kaikissa metatietomalleissa se esiintyy. Luokka liittyy suomalaisissa metatietomalleissa arkistonmuodostussuunnitelman tehtäväluokitukseseen. Kansainvälisten metatietomallien mukaan luokka-elementti määritellään myös organisaation liiketoimintoihin perustuvan tehtäväluokituksen perusteella.

Luokka on aiemman ja tämän tutkimuksen perusteella kuvailuelementti, jota tietopalvelupyynnöiden tekijät ja arkistonkäyttäjät harvoin osaavat käyttää kuvaillessaan tiedontarvettaan. Luokka ei liity asiakirjan sisällönkuvailuun, vaan asiakirjan kontekstin kuvaamiseen. Tehtäväpohjainen luokitus on arkistonkäyttäjille epäselvä ja aiheeseen perustuva luokitus voisi olla parempi ratkaisu heidän tiedonhakunsa kannalta.

6.2 Tutkimustulosten vertailu aikaisempaan tutkimukseen

Tässä luvussa tarkastellaan edellisen luvun tapaan tietopalvelupyynnöissä esiintyneitä hakutermejä ja niistä luokittelun avulla johdettuja yleisiä kuvailuelementtejä. Luvussa tutkimuksen tuloksia verrataan aiempiin tutkimuksiin. Vertailun avulla selvitetään, onko kuvailuelementtien esiintymisessä eroja tämän ja aikaisempien tutkimusten välillä. Samalla pyritään tarjoamaan mahdollisia selityksiä näille eroille.

Aiemmassa historiantutkijoiden tiedonhaun tutkimuksessa on huomattu, että tutkijat kuvaavat tiedontarvettaan mielellään nimi-elementin avulla. He hakevat tietoa yksityishenkilöiden ja organisaatioiden nimillä. Beattie (1989–1990) ja Pugh (1982) totesivat tutkimuksissaan, että historiantutkijat yhdistävät usein aiheen ja nimen tiedonhauissaan.

Nimi-elementti esiintyy myös Sundqvistin (2009) väitöstutkimuksessa, jossa se viittaa henkilön tai instituution nimeen. Se on myös tämän tutkimuksen mukaan yleisesti käytetty hakuelementti niin ulkoisissa kuin sisäisissä tietopalvelupyynnöissä. Ulkoisissa tietopalvelupyynnöissä henkilön/organisaation nimi esiintyi jokaisessa tietopalvelupyynnössä.

Aiemmissa historiantutkijoihin ja historialliseen aineistoon liittyvissä tutkimuksissa aika on ollut tärkeä hakuelementti varsinkin, kun se on yhdistetty nimeen. Myös Sundqvistin (2009) tutkimuksessa esiintyy aika-elementti, jolla on kuvattu sekä ajanjaksoa että päiväystä. Sundqvistin tutkimuksen mukaan aika-elementtiä käyttivät sekä sisäiset että ulkoiset arkistonkäyttäjät tiedonhaussa. Myös tämän tutkielman tietopalvelupyynnöissä ajanmääre oli yleinen elementti sekä sisäisissä että ulkoisissa tietopalvelupyynnöissä. Tietopalvelupyynnöissä ajanmääreillä kuvattiin monia eri asioita ja ajanmääreiden tarkkuus vaihteli suuresti. Tämän vuoksi läheskään kaikkia tietopalvelupyyntöjen ajanmääreitä ei voida käytännössä hyödyntää haettaessa tietoa arkistosta. Voisi olla mielenkiintoista tutkia vaikuttaako käyttäjän suhde organisaatioon hänen käyttämiinsä ajanmääreisiin ja niiden tarkkuuteen.

Duff ja Johnson (2001, 2003) totesivat historiantutkijoita koskevassa tutkimuksessaan asiakirjan tyyppin olevan yleisesti käytetty hakuelementti arkistonkäyttäjien tietopalvelupyynnöissä. Samoin heidän sukututkijoitaan koskevassa tutkimuksessa todettiin, että asiakirjan kuvailu yleisellä tasolla oli paljon käytetty hakuelementti. Dokumentin tyyppi samoin kuin objekti yleisesti olivat Anneli Sundqvistin (2009) tutkimuksessa ulkoisten ja sisäisten käyttäjien usein käyttämiä hakuelementtejä. Sisäiset käyttäjät osasivat myös Sundqvistin mukaan nimetä täsmällisen dokumentin ulkoisia käyttäjiä useammin. Sama on nähtävissä myös tämän tutkimuksen tuloksissa. Organisaatiossa työskentelevät henkilöt kuvaavat tiedontarvettaan täsmällisellä dokumentin tyyppillä. He eivät käytä kovin usein objektin yleistä kuvailua. Dokumentit kuuluvat organisaation jokapäiväiseen liiketoimintaan ja siksi organisaation työntekijät osaavat nimetä ne. Ulkoiset käyttäjät sen sijaan pyrkivät kuvaamaan tarvitsemaansa dokumenttia edes jollain tavoin, vaikka he eivät dokumentin tyyppiä tarkkaan tuntisikaan. Sisäisiä käyttäjiä tarkka dokumentin tyyppin talentaminen palvelee mutta ulkoisille käyttäjille siitä ei ole yhtä suurta hyötyä.

Sundqvistin (2009) tutkimuksessa esiintyi kolme erilaista tunnusta. Nämä ovat tunnus objektille tai tapahtumalle, henkilötunnus ja rekisteröintitunnus. Tämän tutkielman kohteena olevassa arkistossa asiakirjojen paikallistamisessa voitiin hyödyntää erilaisia tunnuksia. Tämän vuoksi kuvailuelementti tunnus sisältää kaikki tietopalvelupyynnöissä esiintyneet tunnuksset, kuten esimerkiksi asiakasnumeron, henkilötunnuksen ja sopimusnumeron. Tämän tutkielman mukaan organisaatiossa työskentelevät käyttävät kuvailuelementtiä tunnus ulkoisia henkilöitä huomattavasti useammin. Organisaatiossa työskentelevät henkilöt tietävät asiakirjan tunnuksen usein organisaatiossa käytettyjen dokumentinhallintajärjestelmien perusteella. Yksityisen organisaation arkistosta haettaessa ulkopuolisilla tietopalvelupyynnöiden tekijöillä on harvemmin tietoa asiakirjojen tunnuksista. Henkilötunnus on useimmiten ainoa mahdollinen tiedossa oleva tunnus. Aiemmassa historiatutkijoita koskevassa tutkimuksessa tunnus ei ole noussut esiin tärkeänä hakuelementtinä. Organisaatiossa työskenteleville se on olennainen hakuelementti ja jatkossa olisi hyödyllistä tarkastella tietopalvelupyynnöissä esiintyviä tunnuksia yksityiskohtaisemmin. Näin voitaisiin selvittää, mitkä tunnuksset ovat organisaatiossa työskentelevien henkilöiden kannalta tärkeimpiä.

Aiemman arkistonkäyttöön kohdistuneen tutkimuksen mukaan aihe on ollut todella yleinen hakuelementti. Historiantutkijat hakevat tietoa tutkimuksensa aiheeseen liittyen. Sundqvistin (2009) tutkimuksessa on erotettu kaksi metatietoelementtiä, jotka voitaisiin suomentaa aiheeksi. Näistä ensimmäinen, *subject in general terms*, vastaa tämän tutkimuksen kuvailuelementtiä aihe. Se on Sundqvistin mukaan suosittu elementti niin sisäisillä kuin ulkoisilla käyttäjillä. Tämän tutkimuksen tulokset eroavat hiukan aikaisempien tutkimusten tuloksista. Aihe ei ole kovin suosittu kuvailuelementti kummankaan käyttäjryhmän tietopalvelupyynnöissä. Ulkoiset tietopalvelupyynnöiden lähettäjät eivät välttämättä lähesty yksityisen organisaation arkistoa yhtä yleisillä tietopalvelupyynnöillä kuin julkisilla varoilla rahoitettua arkistoa. Organisaation työntekijät sen sijaan ovat luultavasti kiinnostuneempia yksittäisistä faktatiedoista, jotka ovat olennaisia liiketoiminnan jatkuvuudelle kuin aiheista yleisesti. Ero elementin yleisyydessä verrattuna aiempaan tutkimukseen voi johtua myös tutkimuksen hakutermin luokitteluvaihtoista yleisiksi kuvailuelementeiksi.

Duff ja Johnson (2001, 2003) toteavat tutkimuksissaan, että maantieteellinen sijainti on historiantutkijoille tärkeä elementti tiedontarpeen kuvaamiseen. Maantieteellinen sijainti on myös Sundqvistin (2009) tutkimuksen mukaan sekä sisäisten että ulkoisten käyttäjien suosima hakuelementti. Maantieteellinen sijainti/paikka esiintyi 10 prosentissa tämän tutkimuksen tietopalvelupyynnöistä. Se oli suosituimpi elementti ulkoisten henkilöiden tietopalvelupyynnöissä. Tämä johtunee osittain tietopalvelupyynnöiden kohteena olevista asiakirjoista. Esimerkiksi sopimuksilla, joita organisaation työntekijät usein tarvitsevat, ei ole välttämättä mitään itsestään selvää maantieteellistä sijaintia.

Sundqvistin tutkimuksesta (2009) selviää, että kumpikaan käyttäjäryhmistä ei käytä luokan tunnuksia hakiessaan tietoa. Historiantutkijat eivät myöskään käytä luokkia hakiesaan tietoa arkistosta. Tehtäväluokitus on aiemman tutkimuksen mukaan arkistonkäyttäjille vieras. Tämän tutkimuksen mukaan luokitus esiintyi harvoin tietopalvelupyynnöissä. Se esiintyi harvemmin ulkoisilla henkilöillä kuin organisaation omilla työntekijöillä. Tämä on luonnollista, sillä ulkopuoliset henkilöt tuskin tietävät organisaation käyttämiä luokituksia.

Työtehtävää ei esiintynyt aiemmassa tutkimuksessa.

Yhteenvetona voitaisiin todeta, että palvelukseen organisaation työntekijöiden tarpeita tulisi asiakirjojen ja niistä muodostuvien laajempien kokonaisuuksien **sisältöä** kuvailla tehokkaammin. Nimillä haetaan paljon tietoa, ja asiakirjojen sisältämät nimet olisi tämän vuoksi hyödyllistä saada haettavaksi. Sama koskee asiakirjan sisältämiä aikamääreitä. Jatkotutkimuksessa olisi mielenkiintoista selvittää, mitä nimiä ja aikamääreitä olisi tiedonhaun kannalta tärkeä kuvailla.

Dokumentin tyyppi ja tunnus esiintyvät myös usein tietopalvelupyynnöissä. Ne ovat kuvailuelementtejä, jotka sisältyvät jo nykyisiin kuvailu- ja metatietomalleihin. Tietopalvelupyynnöissä esiintyneet tunnukset saattoivat myös liittyä asiakirjan sisältöön. Asiakirjojen sisällönkuvailuun kuvailu- ja metatietomallit eivät tarjoa vastauksia. Sisällön kuvailuminen on työlästä ja se vie aikaa. Tämän vuoksi käytössä olevan metatietomallin tulisi tukea sitä mahdollisimman tehokkaasti.

Aikaisemmat tutkimukset paljastivat, että hakuvälineet ohjaavat arkistonkäyttäjien tapaa kuvailla tiedontarvettaan. Sama ilmiö havaittiin myös tämän tutkimuksen kohdalla ainakin osittain. Dokumentinhallintajärjestelmien sisältämät tunnukset olivat organisaatiossa työskentelevillä suosittuja hakutermejä. Kannattaisi siis huomioida, että asiakirjan paikallistettavuuden ja löydettävyyden kannalta olennaiset tiedot tallennettaisiin mahdollisimman automaattisesti myös dokumentinhallintajärjestelmiin.

Monet arkistoon tulevista tietopalvelupyynnöistä ovat toistuvia ja rutiininomaisia. Sama ilmiö esiintyi Sundqvistin (2009) aktiiviarkistoa koskevassa tutkimuksessa. Tämä koskee sekä ulkoisten että sisäisten käyttäjien tekemiä tietopalvelupyntöjä. Näiden erottelulla ja niissä esiintyvien kuvailuelementtien luokittelulla voitaisiin selvittää suhteellisen hyvin riittävän kuvailu- tai metatietomallin tarvitsemat kuvailuelementit.

6.3 Haasteita tutkimuksen teossa

Suurin yksittäinen haaste tutkimuksen toteutuksen kannalta oli tietopalvelupyynnöissä käytettyjen hakutermin luokittelun subjektiivisuus. Nyt sähköpostit luki yksi henkilö, joka tunnisti tietopalvelupyynnöissä esiintyneet termit, joilla käyttäjä kuvasi tiedontarvettaan. Vain yksi henkilö luokitteli hakutermit yleisiksi kuvailuelementeiksi. Tässä prosessissa oli mahdollista, että joitain termejä jäi tietopalvelupyynnöistä huomaamatta ja että luokittelussa saattoi tulla virheitä sekä epä johdonmukaisuuksia. Olisi ollut tutkimuksen objektiivisuuden kannalta parempi, jos tietopalvelupyntöjä olisi lukenut useampi henkilö. Duff ja Johnson (2001) toimivat näin sähköpostien sisältämiä tietopalvelupyntöjä analysoivassa tutkimuksessaan. He kävivät sähköposti kerrallaan löytämänsä kuvailuelementit läpi ja vertasivat tuloksia keskenään.

Toinen ongelma oli tutkimuksessa käytettyjen kuvailuelementtien kategorioiden valinta. Se oli tasapainoilua valittujen elementtien yksityiskohtaisuuden ja yleisyyden välillä. Toisaalta tämän tutkimuksen tuloksia haluttiin verrata aiempien tutkimusten tuloksiin mutta tietopalvelupyntöjen sisältö asetti myös omat vaatimuksensa valituille elementeille. Tunnus, nimi ja aika olivat elementtejä, jotka olisi voinut purkaa yksityiskohtaisemmiksi kuvailuelementeiksi. Tämä olisi kuitenkin vaatinut tietopalvelupyynnöissä käytettyjen termien tarkempaa analyysia. Samalla vertailtavuus aiempaan tutkimukseen olisi kärsinnyt.

LÄHTEET

- Alasuutari, P. (1999). Laadullinen tutkimus. Vastapaino.
- Arkistolaitos. (1997). Arkistojen kuvailu- ja luettelointisäännöt. Helsinki.
- Arkistolaitos. (2008a). Sähke_Liite2_Metatietomalli. Helsinki: Arkistolaitos.
- Arkistolaitos. (2008b). Sähköisten asiakirjallisten tietojen käsittely, hallinta ja säilyttäminen. Helsinki: Arkistolaitos.
- Arkistolaitos. (2013). Arkistowiki: Asiakirjahallinnan sanasto. Saatavilla: <http://wiki.narc.fi/arkistowiki/index.php/Luokka:Asiakirjahallinnan_sanasto> (käytetty 30.8.2017).
- Arkistolaki. (1994). 23.9.1994/831
- Bearman, D. A. (1992). Documenting documentation. *Archivaria*, 34.
- Beattie, D. (1989). An archival user study: Researchers in the field of women's history. *Archivaria*, 29.
- Cumming, K. (2007). Purposeful data: the roles and purposes of recordkeeping metadata. *Records Management Journal*, 17(3), 186–200.
- Deserno, I. (2009). The value of international business archives: the importance of the archives of multinational companies in shaping cultural identity. *Archival Science*, 9(3-4), 215-225.
- Duff, W. M. (1995). Will metadata replace archival description? A commentary. *Archivaria*, 39.
- Duff, W., & Johnson, C. (2001). A virtual expression of need: An analysis of e-mail reference questions. *The American Archivist*, 64(1), 43–60.
- Duff, W. & Johnson, C. (2003). Where is the list with all the names? Information-seeking behavior of genealogists. *The American Archivist*, 66(1), 79–95.

- Duranti, L. (1992). Origin and development of the concept of archival description. *Archivaria*, 35.
- Duranti, L. (1998) *Diplomatics: New Uses for an Old Science*. Society of American Archivists and Association of Canadian Archivists in association with Scarecrow Press.
- Duval, E. (2001). Metadata standards: What, who & why. *Journal of Universal Computer Science*, 7(7), 591-601.
- Grönroos, M. (2004). *Johdatus tilastotieteeseen*. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.
- Henttonen, P. (2012). Arkistojen kuvailu- ja luettelointisääntöjen kehittäminen—kansallinen ponnistus vai kansainvälistä yhteistyötä? *Informaatiotutkimus*, Vol 31, Nro 2. Saatavilla: <<https://journal.fi/inf/article/view/6751>> (Käytetty 8.11.2017.)
- Henttonen, P. (2015). *Johdatus asiakirjahallinnan tutkimukseen*. Helsinki: Avain.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (2007). *Tutki ja kirjoita*. 13. osin uudistettu painos.
- International Council on Archives. (2000). *General International Standard Archival Description (ISAD(G))*. 2ND edition.
- ISO 23081-1. (2006). *Information and documentation Records management processes Metadata for records Part 1. Principles*. ISO.
- ISO 23081-2. (2007). *Information and documentation. Records management processes. Metadata for records. Part 2. Conceptual and implementation issues*. ISO.
- Kilkki, J. (2006). *JHS 143 Asiakirjojen kuvailun ja hallinnan metatiedot*.
- Lampela, A. (2016). *Johdatus suomalaisen arkistokuvailun historiaan*.
- Lybeck, J. (2006). *Arkistot yhteiskunnan toimiva muisti. Asiakirjahallinnon ja arkistotoimen oppikirja*.
- MacNeil, H. (1995). Metadata strategies and archival description: Comparing apples to oranges. *Archivaria*, 39.

- Martin, K. (2001). Analysis of remote reference correspondence at a large academic manuscripts collection. *The American Archivist*, 64(1), 17-42.
- McKemmish, S., Acland, G., Ward, N., & Reed, B. (1999). Describing records in context in the continuum: the Australian Recordkeeping Metadata Schema. *Archivaria*, 48(Fall), Mar-43.
- Pugh, M. (1982). The illusion of omniscience: subject access and the reference archivist. *The American Archivist*, 45(1), 33-44.
- Saaranen-Kauppinen, A., & Puusniekka, A. (2006). KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavilla: <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>. (käytetty 11.9.2017.)
- SFS-ISO 15489-1. (2007). Tieto ja dokumentointi. Asiakirjahallinto. Osa 1: yleistä. Suomen standardisoimisliitto SFS.
- SFS-ISO 5127. (2004). Tieto- ja dokumentointisanasto. Suomen standardisoimisliitto SFS.
- Stevens, M. E. (1977). The historian and archival finding aids. *Georgia Archive*, 5(1), 7.
- Sundqvist, A. (2009). Search processes, user behaviour and archival representational systems (Doctoral dissertation, Mittuniversitetet).
- Upward, F. (1996). Structuring the records continuum (Series of two parts) Part 1: post custodial principles and properties. *Archives and manuscripts*, 24(2), 268.
- Valtonen, M. R. (2005). Tapaustutkimus poliisin esitutkinnan dokumentoinnista: asiakirjahallinnan näkökulma. Arkistoyhdistys ry-Arkivföreningen rf.
- Wallace, D. A. (1995). Managing the present: Metadata as archival description. *Archivaria*, 39.
- Wallace, D. A. (2001). Archiving metadata forum: Report from the recordkeeping metadata working meeting, June 2000. *Archival Science*, 1(3), 253-269.