

Katja Korhonen

Käyttäjien asiakirjahallinnan ohjaamisen tar-
peet Asumispalvelusäätiö ASPAssa ja ASPA
Palvelut Oy:ssä

Tampereen yliopisto
Informaatiotutkimuksen ja
interaktiivisen median laitos
Pro gradu -tutkielma
Huhtikuu 2010

TIIVISTELMÄ

TAMPEREEN YLIOPISTO

Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median laitos

KORHONEN, KATJA: Käyttäjien asiakirjahallinnan ohjaamisen tarpeet Asumispalvelusäätiö ASPAssa ja ASPA Palvelut Oy:ssä.

Pro gradu -tutkielma, 105 s., 12 liites.

Informaatiotutkimus

Huhtikuu 2010

Tutkimuksen tarkoitus oli selvittää, mistä ja millaista asiakirjahallinnan ohjausta käyttäjät eli asiakirjoja laativat, käsittelevät ja käyttävät tarvitsevat yksityisoikeudellisissa organisaatioissa ja miten olemassa oleva julkishallinnon normiohjaus ja asiakirjahallinnan standardit vastaavat näihin tarpeisiin. Tutkimus toteutettiin tapaustutkimuksena kahdessa yksityisoikeudellisessa organisaatiossa, Asumispalvelusäätiö ASPAssa ja ASPA Palvelut Oy:ssä. Aineiston keräämisessä käytettiin kyselylomaketta ja kirjallista lähdeaineistoa. Kysely toteutettiin verkkokyselynä joulukuussa 2009. Kirjallinen lähdeaineisto kerättiin syksyllä 2009 ja helmi-maaliskuussa 2010. Kirjallisen lähdeaineiston ja kyselylomakkeen avointen kysymysten analysoimisessa käytettiin sisällönanalyysia. Kyselylomakkeen suljetut kysymykset analysoitiin tilasto-ohjelmalla.

Tutkimuksessa selvisi, että Asumispalvelusäätiö ASPAn ja ASPA Palvelut Oy:n olemassa olevia asiakirjahallinnan kirjallisia ohjeita ei ole koottu keskitetysti vaan ohjeita on useassa eri lähteessä. Kirjalliset asiakirjahallinnan ohjeet ovat lisäksi keskittyneet muutamaa asiaan. Suullisia ohjeita on sen sijaan kattavammin, mutta suullisten ohjeiden ongelmana on ristiriitaisuus.

Asiakirjahallinnan ohjaaminen koettiin sekä Asumispalvelusäätiö ASPAssa että ASPA Palvelut Oy:ssä tarpeelliseksi. Tutkimuksessa kävi ilmi, että käyttäjät tarvitsivat ohjausta asiakirjojen säilyttämisestä ja hävittämisestä sekä salassa pidettävien asiakirjojen käsittelystä. Sekä säätiössä että osakeyhtiössä asiakirjahallinnan ohjaamisen tuli käyttäjien mielestä olla selkeää ja kirjallista. Ohjauksen selkeys tarkoitti käyttäjille ohjauksen käytännönläheisyyttä. Ohjauksen kirjallisuus, selkeys ja käytännöllisyys tulisikin jatkossa huomioida asiakirjahallinnan ohjeistuksessa.

Käyttäjien tarpeiden ja olemassa olevan ohjauksen vertailu osoitti, että olemassa oleva ohjaus täyttää osin käyttäjien asiakirjahallinnan ohjauksen tarpeet Asumispalvelusäätiö ASPAssa ja ASPA Palvelut Oy:ssä. Parhaiten käyttäjien tarpeet täytti julkisuuslainsäädäntö, JHS 147 Salassa pidettävien tietojen ja asiakirjojen turvaluokittelu sekä ISO 15489-2. Arkistonmuodostussuunnitelman tapainen ohjeistus ei täytä yksistään käyttäjien tarpeita vaan tarvitsee tuekseen käytännöllisiä ohjeita siitä, miten asiakirjojen kanssa toimitaan, miten niitä hävitetään jne. Tämä tulisi huomioida jatkossa asiakirjahallinnan ohjeistamisessa. Tutkimuksessa kävi myös ilmi, että monissa tapauksissa olemassa olevan ohjauksen soveltamista vaikeutti se, että ohjaus oli periaatetason ohjausta, kun käyttäjät tarvitsivat käytännöllistä ohjausta. Julkishallinnon normiohjauksen ja standardien soveltamista asiakirjahallinnan ohjaamisessa vaikeuttaa lisäksi se, että niiden ymmärtäminen edellyttää tavallisesti alan käsitteiden tuntemista. Asiakirjahallinnan käsitteiden tunteminen ei voi kuitenkaan olla edellytys asiakirjahallinnan ohjaukselle vaan ohjauksen on oltava ymmärrettävää myös niille käyttäjille, jotka eivät tunne alan käsitteitä.

Asiasanat: asiakirjahallinta, asiakirjahallinto

SISÄLLYS

1 Johdanto	1
2 Asumispalvelusäätiö ASPA ja ASPA Palvelut Oy	3
3 Keskeiset käsitteet, asiakirjahallinnan ohjaamisen välineet ja aiempi tutkimus.....	7
3.1 Keskeiset käsitteet	7
3.1.1 Asiakirja ja dokumentti	7
3.2.2 Asiakirjahallinto ja asiakirjahallinta	10
3.3.3 Säätiö ja osakeyhtiö	11
3.2 Asiakirjahallinnon tehtävät ja hyödyt organisaatioissa	13
3.3 Asiakirjahallinnan ohjaaminen.....	16
3.3.1 Julkishallinnon asiakirjahallinnan normiohjaus	17
3.4.2 Muita ohjaamisen välineitä ja työkaluja	30
3.4 Käyttäjien tarpeet	36
3.5 Yksityisoikeudellisten organisaatioiden asiakirjahallintaa käsittelevä tutkimus	37
3.5.1 Asiakirjahallinnan käytännöt pk-yrityksissä.....	38
3.5.2 Asiakirjahallinnan käytännöt australialaisissa rakennusyrityksissä	40
3.5.3 Asiakirjahallinnan käytännöt ja ongelmat italialaisissa yrityksissä	41
4 Tutkimustehtävä.....	44
5 Tutkimusmenetelmä, -aineistot ja aineiston analyysi	46
5.1 Tapaustutkimus tutkimusta ohjaavana näkökulmana.....	46
5.2 Aineiston kerääminen.....	49
5.2.1 Kyselylomake	49
5.2.2 Kirjallinen lähdeaineisto	53
5.3 Analyysimenetelmät ja analyysin eteneminen	54
6 Tulokset.....	58
6.1 Olemassa olevat ohjeet.....	58
6.1.1 Laatiminen ja vastaanottaminen	58

6.1.2 Tiedostojen tallentaminen.....	63
6.1.3 Käsittely.....	66
6.1.4 Säilyttäminen ja hävittäminen	68
6.2 Asiakirjahallinnan ohjeistamisen tarpeellisuus	73
6.2.1 Laatiminen ja vastaanottaminen	74
6.3.2 Tiedostojen tallentaminen.....	76
6.3.3 Käsittely.....	79
6.3.4 Säilyttäminen ja hävittäminen	81
6.3 Käyttäjien asiakirjahallinnan ohjauksen tarpeet ja ohjauksen keinot.....	84
7 Yhteenveto	88
7.1 Asiakirjahallinnan ohjaus ASPA Palvelut Oy:ssä ja Asumispalvelusäätiö ASPAssa	88
7.2 Asiakirjahallinnan ohjauksen ihanne.....	91
7.3 Asiakirjahallinnan ohjauksen tarpeellisuus ja käyttäjien ohjauksen tarpeet	92
7.4 Olemassa oleva ohjaus ja käyttäjien tarpeet.....	94
7.5 Lopuksi.....	97
Lähteet.....	99
Liitteet	106
Liite 1:Kyselylomake	106
Liite 2: Saate Asumispalvelusäätiö ASPAn/ASPA Palvelut Oy:n työntekijöille	116
Liite 3: Muistutus Asumispalvelusäätiö ASPAn/ASPA Palvelut Oy:n työntekijöille	117

Kuviot ja taulukot

Kuviot

Kuvio 1 Asumispalvelusäätiö ASPAn organisaatio. Lähde: Asumispalvelusäätiö ASPA.....	4
Kuvio 2 ASPA Palvelut Oy:n organisaatiorakenne. Lähde: ASPA Palvelut Oy.....	6
Kuvio 3 Laatimista ja vastaanottamista koskevan ohjeistuksen tarpeellisuus ASPA Palvelut Oy:ssä	74
Kuvio 4 Laatimista ja vastaanottamista koskevan ohjeistuksen tarpeellisuus Asumispalvelusäätiö ASPAssa	75
Kuvio 5 Tiedostojen tallentamista koskevan ohjeistuksen tarpeellisuus ASPA Palvelut Oy:ssä	77
Kuvio 6 Tiedostojen tallentamista koskevan ohjeistuksen tarpeellisuus Asumispalvelusäätiö ASPAssa	78
Kuvio 7 Käsittelyä koskevan ohjeistuksen tarpeellisuus ASPA Palvelut Oy:ssä.....	80
Kuvio 8 Käsittelyä koskevan ohjeistuksen tarpeellisuus Asumispalvelusäätiö ASPAssa	81
Kuvio 9 Säilyttämistä ja hävittämistä koskevan ohjeistuksen tarpeellisuus ASPA Palvelut Oy:ssä.	82
Kuvio 10 Säilyttämistä ja hävittämistä koskevan ohjeistuksen tarpeellisuus Asumispalvelusäätiö ASPAssa.....	83

Taulukot

Taulukko 1 Laatimista ja vastaanottamista koskevat ohjeet ASPA Palvelut Oy:ssä ja Asumispalvelusäätiö ASPAssa	59
Taulukko 2 Tiedostojen tallentamista koskevat ohjeet ASPA Palvelut Oy:ssä ja Asumispalvelusäätiö ASPAssa	64
Taulukko 3 Käsittelyä koskevat ohjeet ASPA Palvelut Oy:ssä ja Asumispalvelusäätiö ASPAssa...	66
Taulukko 4 Säilyttämistä ja hävittämistä koskevat ohjeet ASPA Palvelut Oy:ssä ja Asumispalvelusäätiö ASPAssa	70

1 Johdanto

Tutkielma käsittelee asiakirjahallinnan ohjaamisen tarpeita käyttäjien eli asiakirjoja laativien, käsittelevien, käyttävien ja säilyttävien näkökulmasta. Tavoitteena on selvittää millaista asiakirjojen ja dokumenttien hallintaprosesseihin liittyvää ohjausta käyttäjät tarvitsevat ja miten olemassa oleva ohjaus vastaa näihin tarpeisiin. Tarkastelen käyttäjien asiakirjahallinnan tarpeita tapaustutkimuksen avulla kahdessa yksityisoikeudellisessa organisaatiossa, Asumispalvelusäätiö ASPAssa ja ASPA Palvelut Oy:ssä.

Asiakirjahallinnan prosessit ovat asiakirjojen elinkaareen liittyviä tehtäviä, joita ovat muun muassa asiakirjojen määrittäminen, talteen ottaminen ja rekisteröinti asiakirjajärjestelmään, säilytysaikojen määrittäminen ja fyysinen säilyttäminen sekä asiakirjoihin liittyvä tietopalvelu. Suomalaisessa julkishallinnossa asiakirjahallinnan prosesseista on vastannut asiakirjahallinto. Yrityksissä ja muissa yksityisoikeudellisissa organisaatioissa asiakirjahallinnan toimintoja ei tavallisesti ole kehitetty erilliseksi tai itsenäiseksi asiakirjahallinnon funktioksi vaan toiminnot ovat kaikkien työtehtävissään asiakirjatietoja laativien, käsittelevien ja käyttävien vastuulla. (Vuodesta sataan 2009, 12, 15.) Tämän lisäksi asiakirjahallinnan vaatimukset ovat nykypäivänä kasvaneet toimintaympäristön muutosten, asiakirjojen määrän kasvun ja toiminnan läpinäkyvyyttä koskevien vaatimusten vuoksi. Asiakirjahallinnan prosesseista tarvitaan siis ohjausta ja varsinkin yksityisoikeudellisissa organisaatioissa käyttäjien näkökulma ohjauksessa on tärkeä.

Asiakirjahallintaa koskevia ohjeita on Suomessa laadittu ensisijaisesti julkishallinnon tarpeisiin, mikä on myös kansainvälisesti tarkasteltuna tavallista (Deserno 2009, 221). Julkishallinnon tarpeisiin laadittuja ohjeita on pyritty seuraamaan myös yksityisoikeudellisissa organisaatioissa, koska niiden tarpeisiin laadittuja ohjeita ei juuri ole. Julkishallinnon tarpeisiin perustuvien ohjeiden noudattaminen tai edes niiden soveltaminen voi kuitenkin olla yksityisoikeudellisissa organisaatioissa ongelmallista. Ensinnäkin julkishallinnon tarpeisiin perustuvissa ohjeissa asiakirjojen hallintaa päi-

vittäisessä työssä tarkastellaan arkistotoimen näkökulmasta. Asiakirjojen päivittäisen laatimisen, käsittelyn ja säilyttämisen tarpeiden kannalta tämä on ongelmallista. Asiakirjahallinnan prosessien ohjaaminen arkistohoidon näkökulmasta johtaa helposti myös käsitykseen, että asiakirjoja tulee hallita pitkäaikaissäilyttämisen ja arkistoinnin, ei organisaation toiminnan tukemisen vuoksi. (Vuodesta sataan 2009, 12.)

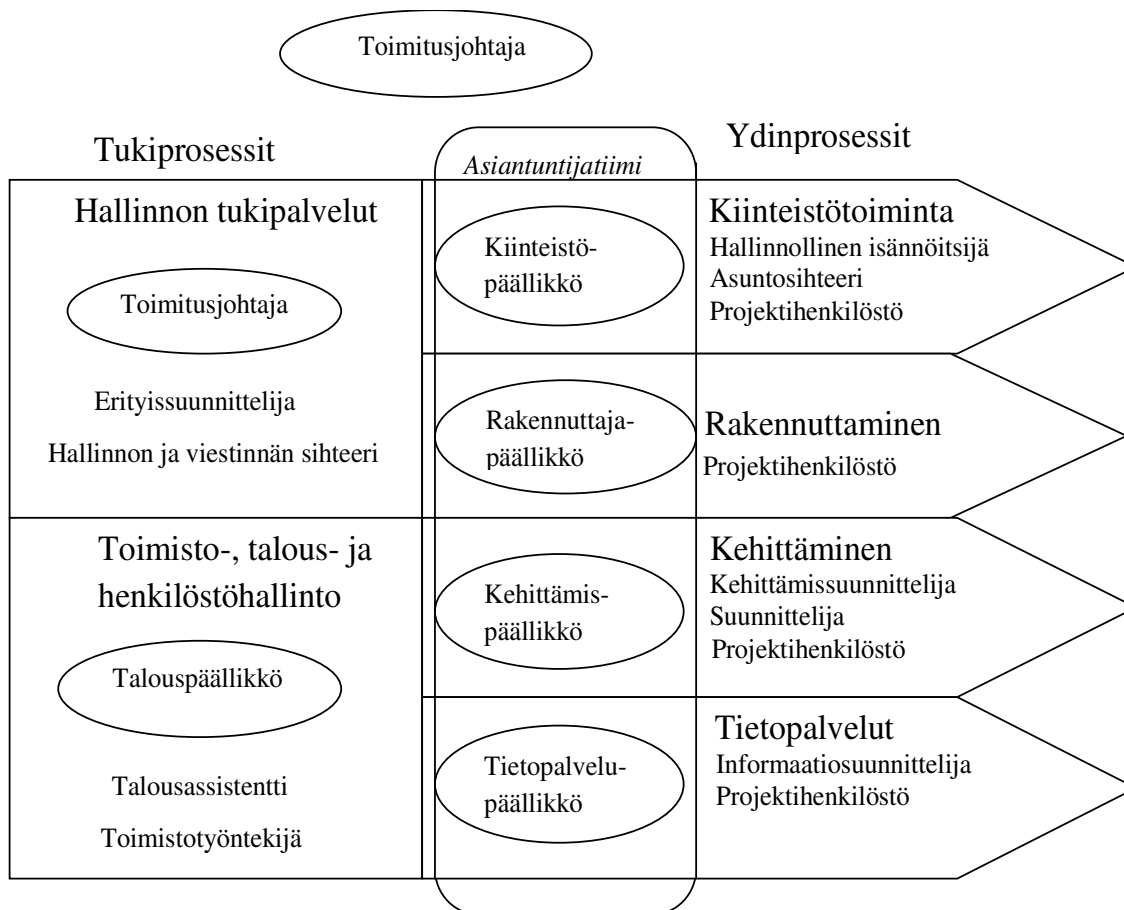
Toiseksi ongelmia voivat aiheuttaa asiakirjahallinnan erilaiset tavoitteet julkisissa ja yksityisoikeudellisissa organisaatioissa. Julkishallinnossa asiakirjahallinnan keskeisin tavoite on palvella hallinnon ja tutkimuksen vastuullisuus- ja todennettavuusvaatimuksia. Yksityisoikeudellisissa organisaatioissa asiakirjahallinnan prosesseilla pyritään sen sijaan ensisijaisesti tukemaan liiketoiminnan tarpeita. Kolmanneksi julkishallinnon asiakirjahallinnan ohjeiden soveltaminen voi olla ongelmallista julkisten organisaatioiden ja yksityisoikeudellisten organisaatioiden erilaisten normiympäristöjen vuoksi. Erilainen normiympäristö vaikuttaa mm. organisaation toimintaan, toiminnan dokumentointiin ja asiakirjahallinnan toteuttamiseen. Normiympäristö saattaa tosin erota suuresti myös yksityisoikeudellisten organisaatioiden välillä. (SFS-ISO 15489-1, 1; Vuodesta sataan 2009, 37.)

Pro gradu -tutkielma koostuu viidestä käsittelyluvusta ja yhteenvetoluvusta. Ensimmäisessä käsittelyluvussa esittelen tutkielman kohdeorganisaatiot Asumispalvelusäätiö ASPAn ja ASPA Palvelut Oy:n. Kolmannessa luvussa määrittelen keskeisimmät tutkielmassa käytettävät käsitteet sekä tarkastelen asiakirjahallinnan ohjaamisen välineitä ja aiempaa tutkimusta. Neljännessä luvussa esittelen tutkimuskysymykset ja tutkimuksen tavoitteet. Luvussa viisi esittelen tutkielmassa käytetyt tutkimus-, aineistonkeruu- ja analyysimenetelmät. Kuudennessa luvussa tarkastelen tutkimuksen keskeisimpiä tuloksia. Yhteenvetoluvussa pohdin olemassa olevan asiakirjahallinnan ohjauksen sopivuutta käyttäjien tarpeisiin yksityisoikeudellisissa organisaatioissa.

2 Asumispalvelusäätiö ASPA ja ASPA Palvelut Oy

Asumispalvelusäätiö ASPA on 13 vammaisjärjestön vuonna 1995 perustama valtakunnallinen yleishyödyllinen säätiö, joka toiminnan tavoitteena on lisätä vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien mahdollisuuksia itsenäiseen asumiseen. Säätiön perustajajärjestöihin kuuluvat muun muassa Epilepsialiitto ry, Invalidiliitto ry, Kehitysvammaisten Palvelusäätiö, Kuurojen liitto ry, Mielenterveyden Keskusliitto ry ja Suomen CP-Liitto ry. (Säätiön systeemit 2009, 5.)

Säätiön toiminta koostuu neljästä ydinprosessista, jotka ovat kiinteistötoiminta, rakennuttaminen, kehittäminen ja tietopalvelut sekä hallinnon tukipalveluista ja toimisto-, talous- ja henkilöstöhallinnosta (ks. kuvio 1). Kiinteistötoiminta hankkii asuntoja olemassa olevasta asuntokannasta ja vuokraa niitä eri tavoin vammaisille ihmisille ja mielenterveyskuntoutujille. Rakennuttamisen tehtävänä on uusien asumispalvelukokonaisuuksien suunnittelu ja toteuttaminen. Kehittäminen kohdistuu asumisen palveluihin ja sen tehtävänä on edistää vammaisille ihmisille ja mielenterveyskuntoutujille tarkoitettujen yksilöllisten, laadukkaiden ja turvallisten asumispalvelukokonaisuuksien syntymistä tavallisissa asumisympäristöissä. Tietopalvelun tehtävänä on puolestaan hankkia, koordinoita ja jakaa erityisryhmien asumiseen liittyvää tietoa sekä myös tuottaa uutta käyttäjälähtöisesti kerättyä tietoa erityisryhmien asumisesta ja asumisen palveluista. (Säätiön systeemit 2009, 6; Asumispalvelusäätiö ASPA Tietoa ASPAsta.)



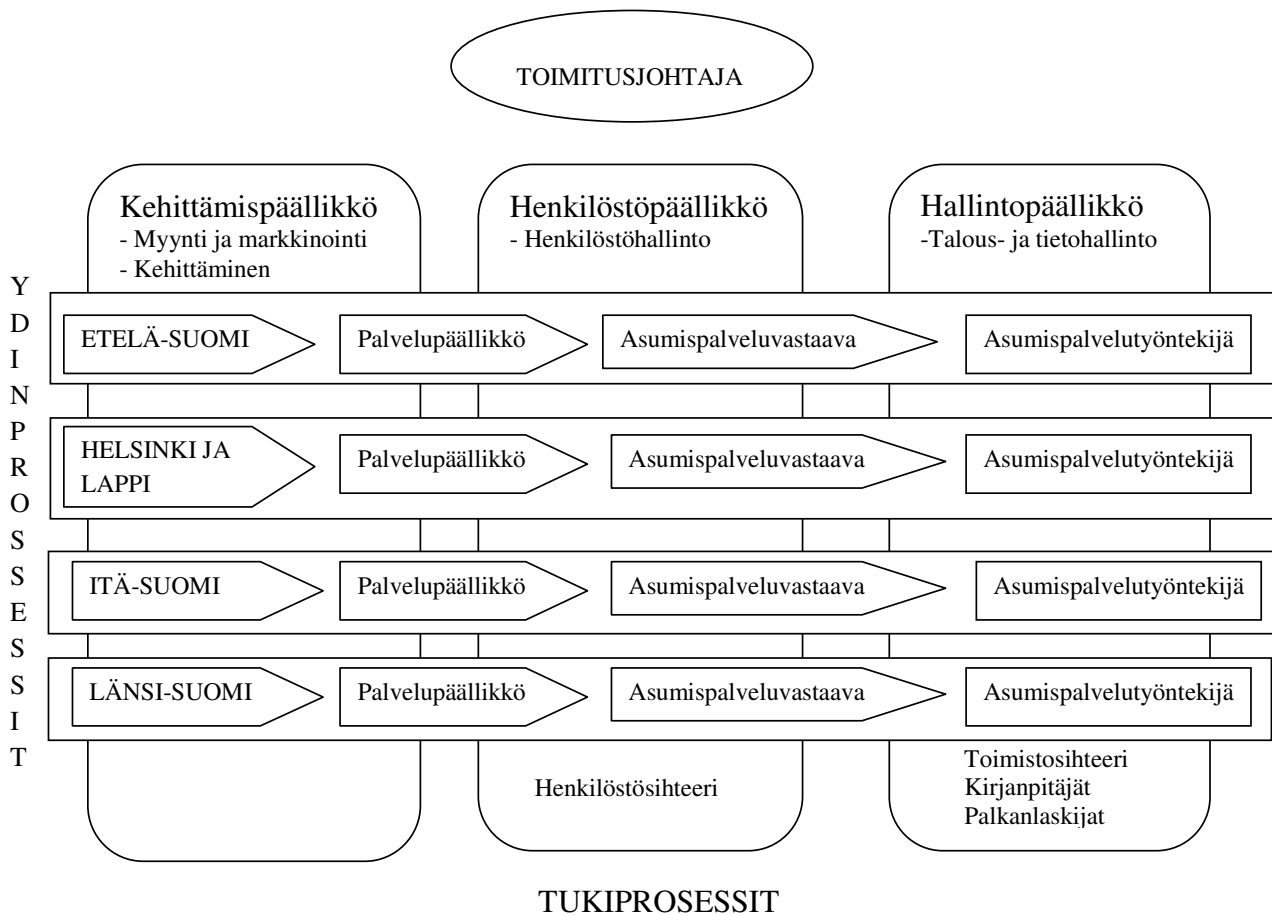
Kuvio 1 Asumispalvelusäätiö ASPAn organisaatio. Lähde: Asumispalvelusäätiö ASPA.

Keskeinen osa Asumispalvelusäätiö ASPAn kehittämistoimintaa ovat erilaiset projektit, joissa selvitetään ja kehitetään vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien asumista ja siihen liittyviä palveluita. Projekteja on kolmentyyppisiä: selvitys-, tarve- ja kehittämisprojekteja. Selvitysprojektit ovat yhdessä tai useammassa kunnassa toteutettavia selvityksiä vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien asumista tukevien palvelujen nykytilanteesta sekä tulevaisuuden tarpeista, mitkä toteutetaan yhteistyössä kunnan, asiakkaiden, heidän omaistensa, järjestöjen sekä muiden yhteistyökumppaneiden kanssa. Selvitysprojekteja on tehty vuodesta 2000 alkaen ja vuoden 2009 loppuun mennessä oli toteutettu 56 selvitysprojektiä 209 kunnassa. (Asumispalvelusäätiö ASPA: Selvitysprojektit.) Tarveprojektit ovat lyhyitä, kohdennettuja kartoituksia asiakkaiden asumisesta ja asumisen palvelutarpeista, joiden kohderyhmänä on enintään 15 asiakkaasta koottu ryhmä, joka tarvitsee asumisen palveluja tietyn kunnan tai seutukunnan alueella. Tarveprojekteja säätiö on tehnyt vuodes-

ta 2007 alkaen. (Asumispalvelusäätiö ASPA: Lyhyet, kohdennetut kartoitukset.) Kehittämissprojektit ovat puolestaan erillisrahoituksella toteutettavia pitkäkestoisia projekteja, joilla kehitetään vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien asumiseen ja elämänhallintaan liittyviä työ- ja toimintamalleja (Asumispalvelusäätiö ASPA: Kehittäminen).

ASPA Palvelut Oy on Asumispalvelusäätiö ASPAn omistama osakeyhtiö, joka aloitti toimintansa tammikuussa 2006. Säätiö ja osakeyhtiö muodostavat yhdessä ASPA-konsernin. ASPA Palvelut Oy tuottaa yksilöllisiä asumispalveluja ja itsenäistä elämää tukevia palveluja eri tavoin vammaisille ihmisille, mielenterveyskuntoutujille ja muille vamma ryhmille. Vuonna 2009 osakeyhtiöllä oli yhteensä 42 toimintayksikköä 31 paikkakunnalla. Asiakkaita osakeyhtiöllä oli noin 650 ja työntekijöitä noin 260. (ASPA Palvelut Oy:n yleisesite; ASPA Palvelut Oy: Toimintayksiköt.)

Osakeyhtiön organisaatio muodostuu ydinprosesseista, joita ovat asumispalveluiden ja itsenäistä elämää tukevien palveluiden tuottaminen, ja tukiprosesseista, joita ovat myynti ja markkinointi, kehittäminen, henkilöstöhallinto sekä talous- ja tietohallinto (ks. kuvio 2). Ydinprosessien toiminta on jaettu maantieteellisesti neljään alueeseen: Etelä-Suomeen, Helsinkiin ja Lappiin, Itä-Suomeen ja Länsi-Suomeen. Jokaisella alueella on oma palvelupäällikkönsä, joka toimii alueensa toimintayksiköiden asumispalveluvastaavien lähiesimiehenä. Asumispalveluvastaavat vastaavat toimintayksiköiden toiminnasta ja ovat asumispalvelutyöntekijöiden lähiesimiehiä.



Kuvio 2 ASPA Palvelut Oy:n organisaatiorakenne. Lähde: ASPA Palvelut Oy.

Pro gradu -tutkielman yhteydessä tein Asumispalvelusäätiö ASPAlle ja ASPA Palvelut Oy:lle asiakirjahallinnon suunnitelmat ja toimintaohjeet. Tutkielmassa tarkastelen asiakirjahallinnon ohjauksen tilaa osakeyhtiössä ja säätiössä ennen asiakirjahallinnon suunnitelmien ja toimintaohjeiden laadintaa ja käyttöönottoa. Tämän vuoksi asiakirjahallinnon suunnitelmia ja toimintaohjeita ei käsitellä tutkielmassa.

3 Keskeiset käsitteet, asiakirjahallinnan ohjaamisen välineet ja aiempi tutkimus

3.1 Keskeiset käsitteet

Asiakirjahallintaan liittyvä käsitteistö on laaja eikä kaikista käsitteistä vallitse vielä yhteisymmärrystä. Käsitteet ovat myös vahvasti sidoksissa toisiinsa. Esimerkiksi asiakirjan käsitteeseen liittyvät läheisesti mm. elinkaaren, kontinuumin, asiakirjatiedon, tietohallinnon ja asiakirjahallinnan käsitteet. (Valtonen 2005, 30.) Keskeisiä käsitteitä tutkielmassa ovat toisiinsa läheisesti liittyvät käsitteet asiakirja ja dokumentti sekä asiakirjahallinto ja asiakirjahallinta. Käsitteiden lisäksi säätiön ja osakeyhtiön käsitteitä ja niiden sijoittumista organisaatiokenttään.

3.1.1 Asiakirja ja dokumentti

Asiakirja on asiakirjahallinnan keskeisin käsite, mutta samalla myös ongelmallisimpia käsitteitä. Asiakirjan käsitteestä ei ole olemassa yhtenäistä ja yleisesti hyväksyttyä määritelmää edes asiakirja- ja tietohallinnon piirissä. Yhtenäisen ja yleisesti hyväksytyyn määritelmän puuttumisen voidaan katsoa johtuvan erilaisista määrittelynäkökulmista, asiakirjahallinnon nuoresta iästä tutkimusalueena ja koulukuntaeroista. Määrittelyä vaikeuttaa myös käsitteisiin *records* (aktiivivaiheessa olevat asiakirjat) ja *archives* (passiivivaiheessa olevat, historialliset asiakirjat) liittyvät eroavuudet. Asiakirjan elinkaareen liittyviä käsitteitä käytetään pääasiassa Yhdysvalloissa, Kanadassa, Australiassa, Saksassa ja Englannissa. Yhtä asiakirjan käsitettä käytetään pohjoismaiden lisäksi Hollannissa, Ranskassa, Italiassa ja Espanjassa. (Valtonen 2005, 34.) Sähköisten asiakirjojen yleistyminen on vaikeuttanut asiakirjan määrittelyä entisestään ja samalla määrittelemisen ongelmista on tullut yhä kriittisempiä (Valtonen 2005, 30–31, 34; Yusof & Chell 1998, 97, 101–102).

Arkistolaisissa (831/1994, 6§) asiakirjalla tarkoitetaan ”kirjallista tai kuvallista esitystä taikka muuta sellaista sähköisesti tai muulla vastaavalla tavalla aikaansaatua esitystä, joka on luettavissa, kuun-

neltavissa tai muutoin ymmärrettävissä teknisin apuvälinein”. Määritelmän etuna voidaan pitää sitä, että se kattaa sekä paperiset että sähköiset asiakirjat. Se on kuitenkin ylimalkainen eikä huomioi asiakirjan luonnetta. Arkistolain määritelmässä korostuvatkin asiakirjan erilaiset formaatit, asiakirjavälineen teknisyyt ja arkistonäkökulma. Sen sijaan asiakirjan luonnetta ja tehtävisidonnaisuutta ei huomioida. (Valtonen 1999, 179; Valtonen 2005, 35.)

Asiakirjan luonne tulee hyvin esille Kansainvälisen arkistoneuvoston ICA:n määritelmässä. Määritelmän mukaan asiakirja on

instituution tai yksilön tehtävien alkuunpanossa, hoitamisessa tai päättämisessä tuotettua tai vastaanotettua tallennettua tietoa, jolla on riittävä sisältö, konteksti ja rakenne ollakseen todiste toiminnasta (Valtonen 1999, 179).

Kontekstuaalisuus ja evidentiaalisuus ovatkin asiakirjallisuuden (recordness) keskeisiä piirteitä. Kontekstuaalisuudella tarkoitetaan asiakirjan yhteyttä tehtäviin ja ympäristöön, joissa se tuotetaan. Se on kriittinen tekijä asiakirjatiedon ymmärrettävyydelle ja tulkittavuudelle, sillä kontekstuaalisuus tekee asiakirjasta asiakirjan. Evidentiaalisuudella tarkoitetaan asiakirjan todistusvoimaisuutta tai todistusarvoa, joka muodostuu sen synty-yhteydestä, laatimissyistä ja -tarkoituksista. Kontekstuaalisuuden ja evidentiaalisuuden lisäksi asiakirjan tunnuspiirteinä voidaan pitää kollektiivisuutta ja historiallisuutta. Kollektiivisuudella tarkoitetaan, että yksittäinen asiakirja ilman linkitystä toimintaprosessien tuottamiin muihin asiakirjoihin on vain irrallinen dokumentti vailla todistusarvoa. Asiakirjallisuuden katsotaankin edellyttävän dokumentoitua kuulumista aineistokokonaisuuteen ja arkistonmuodostajan arkistoon. Asiakirjan historiallisuus muodostuu asiakirjan elinkaaren eri vaiheista ja muutoksista siinä. (Valtonen 1999, 179; Valtonen 2005, 32–34.)

Organisaatioiden tarpeisiin sopivana määritelmänä voidaan pitää ISO 15489-1:n määritelmää, jonka mukaan asiakirjat ovat tietoa, jonka organisaatio tai henkilö on tuottanut tai vastaanottanut osana laillisia velvoitteitaan tai liiketoimintaansa ja jota se säilyttää tietovarantona sekä todisteena (SFS-

ISO 15489-1, 9). Määritelmää voidaan pitää kattavana, sillä se ei ota kantaa esimerkiksi asiakirjan formaattiin tai tietovälineeseen. Määritelmä osoittaa myös, että asiakirjan määrittely on ainakin osittain organisaatiosidonnaista, mikä tulee esille myös Erik Borglundin (2008, 48, 52) käsityksessä, että organisaatioiden tulisi itse määritellä asiakirjansa ja niiden ainutlaatuiset tunnuspiirteet eikä tyytyä pelkästään standardien tai teorioiden määritelmiin.

Määrittelyn ja määritelmien eroista huolimatta asiakirjoilla on kolme piirrettä, jotka ovat yhteisiä kaikille asiakirjoille. Jokainen asiakirja sisältää viestin (so. asiakirjan sisältämä tieto), se on jollain medialla (so. asiakirjan fyysinen muoto) ja sillä on konteksti (so. tarkoitus, jota varten asiakirja on luotu tai liiketoimintaprosessi, josta asiakirja on tulos). (Hare & McLeod 1997, 3.)

Dokumentin käsite on keskeinen kaikissa informaatiotieteissä. Dokumentti voidaan määritellä suppeasti tai laajasti. Suppeissa määritelmissä dokumentilla tarkoitetaan tekstimuodossa olevaa aineistoa, joka on rajattu tiukimmillaan vain paperimuotoiseksi. Laajemmissa määritelmissä dokumentti on määritelty esimerkiksi miksi tahansa säilytetyksi tai tallennetuksi fyysiseksi tai symboliseksi merkiksi, jonka tarkoitus on esittää, rekonstruoida tai näyttää toteen jokin fyysinen tai käsitteellinen ilmiö (Briet 1951, 7; tässä Buckland 1997, 806). Laajempien määritelmien mukaan dokumentteina voidaan tekstiaineistojen lisäksi pitää av- sekä kuva-aineistoja, esineitä ja jopa eläimiä. Nykyään määritelmä kattaa myös erilaiset sähköiset aineistot. (Buckland 1997, 804–807.)

Myös asiakirjahallinnassa dokumentin käsite on tärkeä, sillä se liittyy läheisesti asiakirjan käsitteeseen. Asiakirjahallinnan dokumentin käsitteellä on yhtäläisyyksiä informaatiotieteiden laajojen määritelmien kanssa, mutta sillä on myös omat erityispiirteensä. Asiakirjahallinnassa dokumentti on määriteltävä tarkkaan, jotta asiakirjat ja dokumentit pystytään erottamaan toisistaan. Arkikielessä asiakirjan ja dokumentin käsitteitä käytetään usein toistensa synonyymeina, vaikka esimerkiksi niiden todistusvoimaisuus on erilainen. Myös asiakirjahallinnon ammattilaiset saattavat käyttää asia-

kirjan ja dokumentin käsitteitä, kuten ne olisivat toistensa synonyymeja (Shepherd & Yeo 2003, 13).

Dokumentti voidaan määritellä pienimmäksi yksittäiseksi arkistoitavaksi yksiköksi, kuten esimerkiksi kirjeeksi, lomakkeeksi tai raportiksi (Robek, Brown & Stephens 1995, 4; tässä Shepherd & Yeo 2003, 13). Dokumentti voi olla myös asiakirja, jos se on todiste organisaation liiketoiminnasta (Shepherd & Yeo 2003, 13–14). Tutkielmassa käytän käsitteitä asiakirja ja dokumentti synonyymeina, vaikka tunnistaninkin niiden käsitteellisen eron. Käytän käsitteitä synonyymeina, sillä oletan, ettei asiakirjojen ja dokumenttien välinen ero ole yksityisoikeudellisissa organisaatioissa käyttäjän kannalta merkitsevä.

3.2.2 Asiakirjahallinto ja asiakirjahallinta

Asiakirjahallinnon määritelmät on perinteisesti jaettu asiakirjahallintoa hallinnon osa-alueena ja asiakirjahallinnon tehtäviä korostaviin. Asiakirjahallintoa hallinnon osa-alueena korostaa määritelmä, jonka mukaan asiakirjahallinto on minkä tahansa uudelleen tuotettavaan muotoon tallennetun tiedon hallintaa, jota tarvitaan toiminnassa¹ (Penn, Pennix & Coulson 1994, 5; tässä Yusof & Chell 1999, 10). Asiakirjahallinnon tehtäviä korostaa puolestaan määritelmä, jonka mukaan asiakirjahallinto on tallennetun tiedon systemaattista kontrollointia asiakirjojen luomisesta niiden lopulliseen hävittämiseen tai pysyvään säilyttämiseen² (Lee & Schubert 1992, 1; tässä Yusof & Chell 1999, 11).

Asiakirjahallinnon määrittelyä leimaavat käytännölliset näkökulmat. Tavallisia käsitteen määrittäjiä ovat alan oppaat, kansallinen lainsäädäntö, standardit, teoretikot ja ammatinharjoittajat. Suomalaisessa lainsäädännössä asiakirjahallinnon käsitettä ei määritellä, vaikka sitä käytetäänkin yle-

¹ “The management of any information captured in reproducible form that is required for conducting business.”

² “Records management is the systematic control placed over the life cycle of recorded information from creation to ultimate disposition or permanent storage of a records.”

sesti mm. arkisto- ja julkisuuslainsäädännössä. (Valtonen 2005, 45, 47.) Asiakirjahallinnon sijaan arkistolaissa (831/1994, 7§) käytetään käsitettä arkistotoimi, joka kattaa sekä asiakirjahallinnon että arkistohoidon piirteitä. Ensimmäisenä suomalaisena asiakirjahallinnon määritelmänä voidaan pitää asiakirjahallintoa koskevan ISO-standardin määritelmää, jonka mukaan asiakirjahallinto on:

hallinnon osa-alue, jonka tehtävänä on asiakirjojen laatimisen, vastaanottamisen, säilyttämisen, käytön ja säilytysajan mukaisten toimenpiteiden tehokas ja systemaattinen ohjaus ja valvonta. Tähän sisältyvät prosessit, joilla otetaan talteen ja säilytetään liiketoiminnan tehtäviä ja toimenpiteitä koskeva asiakirjojen muodossa oleva tieto ja todisteet. (SFS-ISO 15489-1, 9.)

Asiakirjahallinnan oppaissa asiakirjahallinto määritellään mm. organisaation asiakirjojen hallitsemiseksi, jonka avulla voidaan täyttää liiketoimintatarpeet, luotettavuusvaatimukset ja yhteisön odotukset (Kennedy & Schauder 1998, 8). Liikearkistoyhdistyksen oppaissa asiakirjahallinto on määritelty organisaation sisäisten tietoresurssien hallinnaksi. (Helasti & Hyppönen 1990, 7.) Uusimmassa Liikearkistoyhdistyksen oppaassa Vuodesta sataan – sähköisten asiakirjojen hallinta ja säilyttäminen (2009) asiakirjahallinto määritellään SFS-ISO 15489-1 -standardin mukaisesti.

Käsite *records management* voidaan asiakirjahallinnon lisäksi kääntää asiakirjahallinnaksi, millä tarkoitetaan asiakirjojen hallintaan liittyviä prosesseja. Asiakirjahallinta kattaa kaikki asiakirjojen hallintaan liittyvät prosessit riippumatta siitä, missä elinkaaren vaiheessa niitä suoritetaan ja kuka vastaa niiden suorittamisesta. Asiakirjahallinnan voidaankin katsoa tekevän tarpeettomaksi Suomessa tavallisesti käytetyn kaksoiskäsitteen asiakirjahallinto ja arkistotoimi. (SFS-ISO 15489-1, 2–3.) Tässä tutkielmassa käsitteitä asiakirjahallinto ja asiakirjahallinta käytetään ISO 15489-1-standardissa määritellyllä tavalla.

3.3.3 Säätiö ja osakeyhtiö

Oikeustieteessä yksityisoikeudelliset oikeushenkilöt jaetaan säätiöihin ja yhteisöihin, jotka jakautuvat edelleen yhtiöihin ja yhdistyksiin (Hoppu & Hoppu 2003, 38). Oikeudellisesta näkökulmasta

säätiöitä voidaan siis pitää yksityisen sektorin organisaatioina. Käsitys säätiöistä puhtaasti yksityisen sektorin organisaatioina perustuu oletukseen, että kaikki mikä ei kuulu julkiseen sektoriin (valtio, kunnat ja välillinen julkishallinto), on yksityistä sektoria (Helander 1998, 23). Säätiöiden rajaaminen pelkästään yksityisen sektorin organisaatioiksi ei anna kuitenkaan riittävää kuvaa niiden toiminnasta tai ominaisuuksista, sillä säätiöillä ei ole esimerkiksi jäseniä, osakkaita tai yhtiömiehiä, kuten yhteisöillä (Leppä & Kemppinen & Alakare 2005, 269.)

Sosiaalitieteiden ja taloustieteen näkökulmasta säätiöiden voidaan katsoa kuuluvan kolmannelle sektorille, johon viitataan myös käsitteillä vapaaehtoissektori, ei-julkinen sektori, järjestösektori, yhteisöllinen sektori tai kumppanuussektori. Kolmas sektori on yleiskäsite, joka saa eri yhteyksissä ja eri näkökulmista hieman erilaisia merkityksiä. Tavallisesti kolmannella sektorilla tarkoitetaan sellaista toimintaa, joka ei ole valtion suoraan verovaroin ylläpitämää, mutta joka ei ole myöskään puhtaasti voiton tavoitteluun pyrkivää toimintaa markkinoilla. Suomalaiselle kolmannelle sektorille ominaisia piirteitä ovat yleishyödyllisyys, voittoa tavoittelemattomuus ja vapaaehtoisuus. (Helander 1998, 23; Jokinen & Saaristo 2002, 250–251.) Nämä ovat keskeisiä tekijöitä myös monien säätiöiden toiminnassa ja erottavat ne siten julkisen ja yksityisen sektorin organisaatioista. Myös Asumis- palvelusäätiön ASPAn toiminnassa yleishyödyllisyys on keskeinen toimintaa määrittävä tekijä.

Säätiön käsitettä ei ole määritelty säätiölaissa (109/1930) eikä missään muussakaan laissa. Suomessa säätiöllä tarkoitetaan tavallisesti varallisuutta, jota käytetään pysyvästi säätiön perustajan määräämään tarkoitukseen. Säätiöt jaetaan itsenäisiin yksityisoikeudellisiin säätiöihin, joiden perustamista ja toimintaa säätelee säätiölaki, ja epäitsenäisiin säätiöihin, joita kutsutaan usein rahastoiksi. Säätiöitä ovat lisäksi eläkesäätiöt, julkisoikeudelliset säätiöt ja säästöpankit, mutta säätiölaki ei koske niitä, kuten ei myöskään epäitsenäisiä säätiöitä. Itsenäiset yksityisoikeudelliset säätiöt jaetaan perinteisesti luonteensa ja toimintansa perusteella laitos- eli toiminnallisiin ja sijoitus- eli pääomasäätiöihin. Toiminnalliset säätiöt harjoittavat itse jotain toimintaa, jolla säätiön tarkoitusta to-

teutetaan. Pääomasäätiöt tukevat pääoman tuotolla muiden toimintaa esimerkiksi jakamalla avustuksia ja apurahoja. Säätiö voi olla myös laitos- ja pääomasäätiön yhdistelmä. (Leppä & Kemppinen & Alakare 2005, 269–274.) Asumispalvelusäätiö ASPA on luonteeltaan ja toiminnaltaan puhdas laitossäätiö.

Yhtiöt jakautuvat henkilöyhtiöihin ja pääomayhtiöihin. Henkilöyhtiöitä ovat avoimet yhtiöt ja kommandiittiyhtiöt, pääomayhtiöitä ovat puolestaan osakeyhtiöt. Osakeyhtiön määrittelyssä kiinnitetään usein huomioita siihen, miten se eroaa henkilöyhtiöistä. Esimerkiksi henkilöyhtiön ja osakeyhtiön perustaminen eroavat toisistaan. Henkilöyhtiö perustetaan yhtiösopimuksella, joka voi olla kirjallinen tai suullinen. Osakeyhtiön perustaminen on henkilöyhtiön perustamista muodollisempaa, sillä osakeyhtiössä on laadittava kirjallinen perustamiskirja ja yhtiöjärjestys. Lisäksi osakeyhtiö on merkittävä kaupparekisteriin. Osakeyhtiö on merkittävä kaupparekisteriin osakeyhtiönä, mikä onkin ainoa osakeyhtiön tunnusmerkki. (Norri 2006, 32, 35.)

Käytän tutkielmassa käsitettä yksityisoikeudellinen organisaatio, jos haluan viitata sekä yksityisen että kolmannen sektorin organisaatioihin. Käsitteellä yksityisen sektorin organisaatio tarkoitetaan tässä tutkielmassa osakeyhtiötä ja käsitteellä kolmannen sektorin organisaatio säätiötä.

3.2 Asiakirjahallinnon tehtävät ja hyödyt organisaatioissa

Asiakirjahallinnon kehittyminen alkoi 1800-luvulla, kun asiakirjojen määrä alkoi kasvaa hallinnon ja liiketoiminnan sekä tallentamisen, kopioinnin ja säilyttämisen tekniikoiden kehittyessä. Aluksi tavoitteena oli taata julkishallinnon asiakirjojen säilyminen, mutta pian painopisteeksi tuli säilytettävien asiakirjojen määrän supistaminen. Supistamispyrkimyksistä huolimatta asiakirjojen määrä jatkoi kasvuaan, mikä vaikeutti niiden hallintaa ja lisäsi kustannuksia. Vastauksena asiakirjahallinnan ongelmiin Yhdysvaltain Kansallisarkisto esitteli v. 1934 asiakirjan elinkaarikäsitteen, josta muodostui modernin asiakirjahallinnon kulmakivi ja perusta sen kaikille periaatteille, käytännöille,

metodeille ja tekniikoille. Elinkaarikäsitteen myötä asiakirjahallinnon tavoitteeksi tuli yhä selkeämmin asiakirjojen määrän hillitseminen. (Hare & McLeod 1997, 1–2; Valtonen 2005, 37, 39–40.)

Modernin asiakirjahallinnon tehtävät on määritelty kattavimmin kansainvälisessä ISO 15489-1-standardissa. Standardin mukaan organisaation asiakirjahallinnon tulisi kattaa toimintaperiaatteiden ja standardien asettaminen, vastuiden ja toimivaltuuksien määrittäminen, menettelytapojen ja käytäntöjen määrittäminen ja tunnetuksi tekeminen, asiakirjojen hallintaa ja käyttöä koskevien palvelujen tarjoaminen, asiakirjojen hallintaan tarkoitettujen järjestelmien suunnittelu, toteuttaminen ja hallinnointi sekä asiakirjojen hallinnan integrointi liiketoimintajärjestelmiin ja -prosesseihin. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi asiakirjojen laatimisen ja niihin liitettävien metatietojen ohjaamista, vaatimusten määrittelemistä asiakirjojen hakemiselle, käytölle ja siirrolle liiketoiminnan prosessien ja muiden käyttäjien välillä, todistusvoimaisten asiakirjojen tuhoutumisesta aiheutuvien riskien arviointia, normien ja toimintaperiaatteiden noudattamisen varmistamista sekä prosessien, päätöksenteon ja toimenpiteiden vaikuttavuuden, tehokkuuden ja laadun parantamista asiakirjojen laadintaa ja hallintaa tehostamalla. (SFS-ISO 15489-1, 10, 12.) Asiakirjahallinnon ydintehtävinä näistä voidaan pitää asiakirjojen laatimisen, vastaanottamisen, säilyttämisen, käytön ja hävittämisen tehokasta ja systemaattista ohjausta sekä valvontaa (Valtonen 2008).

Organisaation näkökulmasta ISO 15489-1:ssä määritellyt asiakirjahallinnon tehtävät voivat olla osin vaikeaselkoisia. Asiakirjahallinnon tehtävät organisaation näkökulmasta voidaankin määritellä yleisemmällä tasolla. Organisaation näkökulmasta asiakirjahallinnon tehtävänä on tuottaa organisaatiolle läpinäkyvyyttä, vastuullisuutta ja todennettavuutta, oikeusturvaa, vaatimusten mukaisuutta sekä tietoturvaa (Vuodesta sataan 2009, 9–10).

Suomessa asiakirjahallinto on liitetty läheisesti arkistotoimeen. Asiakirjahallinnolla ja arkistotoimella onkin yhteisiä toimintoja, mutta toistensa synonyymeina käsitteitä ei voida pitää. Asiakirjahallinnolle ja arkistotoimelle yhteisiä toimintoja ovat asiakirjojen julkisuus- ja salassapitonäkökoh-

dat, arkistokelpoisuuteen liittyvät kysymykset, rekisteröinti, arvonmääritys, arkistointi, määräajan säilytettävien asiakirjojen hävittäminen sekä tietojärjestelmien suunnitteluun osallistuminen. Asiakirjahallinnon tehtävistä tiedon tuottaminen, tiedon siirto ja kopiointi, ajankohtaisen aineiston tietopalvelu sekä tietoturvallisuus jäävät arkistotoimen ulkopuolelle. Toimenkuvien tasolla ja monissa organisaatioissa asiakirjahallinnon ja arkistotoimen eroa ei välttämättä ole kuitenkaan havaittavissa. (Lybeck 2006, 19–20.)

Asiakirjahallinnon hyödyt voidaan Baileyn ja Hyslop (2009, 5) mukaan jakaa aineettomiin hyötyihin ja hyötyihin, joita voidaan mitata esimerkiksi kustannussäästöillä tai tehokkuuden lisääntymisellä. Paljon korostettuja asiakirjahallinnon aineettomia hyötyjä ovat lainsäädännön, standardien ja muiden normien vaatimusten noudattaminen, asiakirjojen todistusvoimaisuuden lisääntyminen, päätöksenteon tukeminen, organisaatiomuistin säilyttäminen, johdonmukaisuuden lisääntyminen organisaation toiminnassa, riskienhallinnan parantaminen, yhteistyön tehostaminen sekä työtyytyväisyyden parantuminen. Tyypillisiä asiakirjahallinnon mitattavia hyötyjä ovat puolestaan asiakirjahallinnon kustannusten vähentyminen, asiakirjahallinnon tehokkuuden parantuminen mm. asiakirjojen hakuun kuluvan ajan lyhentymisen vuoksi ja organisaation lisääntynyt tuottavuus. (Bailey & Hyslop 2009, 5–6; Hare & McLeod 1997, 12; SFS-ISO 15489-1, 10; Vuodesta sataan 2009, 13–14.)

Huolimatta usein toistetuista asiakirjahallinnon eduista on asiakirjahallinnon asema monissa organisaatioissa vakiintumaton. Aseman vakiintumattomuuden syynä voidaan pitää sitä, ettei tehokkaan asiakirjahallinnon vaikutusta toimintaan ole kyetty osoittamaan organisaation johdolle (Bailey & Hyslop 2009, 7, 9). Yhtenä merkkinä asiakirjahallinnon vakiintumattomasta asemasta voidaan pitää siitä aiheutuvien kustannusten perustelemiseen liittyviä ongelmia organisaatioissa. Vaikka asiakirjahallinto koettaisiinkin tärkeänä toimintona tehtävien suorittamisessa, voi siitä aiheutuvien kustannusten perustelemisen johdolle olla vaikeaa. Asiakirjahallinnon hyötyjä perustellaan tavallisesti aika- ja tilasäästöillä, mutta nämä eivät välttämättä ole riittäviä perusteita johdolle. Myöskään pe-

rustelut paremmasta riskienhallinnasta tai päätöksenteon tehostumisesta eivät ole riittäviä, ellei niitä kyetä perustelemaan ja osoittamaan johdolle konkreettisesti. Esimerkkinä asiakirjahallinnon kustannusten perustelemisen vaikeudesta voidaan pitää Hudson Bay Companya, jossa yrityksen arkisto pyrki 1960-luvun lopulta alkaen hankkimaan johdolta rahoitusta asiakirjahallintoa ohjaavan suunnitelman laatimiseen. Rahoituspäätös ohjelman laatimisesta ja ensimmäisen asiakirjahallinnon vastuuhenkilön palkkaamisesta saatiin viimein vuonna 1997. (Madsen 2008, 38, 46–47, 52.)

Kasvaneet vaatimukset hyvästä hallintotavasta (corporate governance) ovat kuitenkin lisänneet sekä asiakirjahallinnan että tiedon hallinnan merkitystä organisaatioissa, sillä niitä voidaan pitää hyvän hallintotavan kulmakivinä. Asiakirjahallinnan ja tiedon hallinnan vaatimusten huomioiminen organisaation hallinnossa auttaa osaltaan toteuttamaan hyvän hallintotavan vaatimuksia, joita ovat mm. toiminnan läpinäkyvyyden ja vastuullisuuden (accountability) turvaaminen sekä lainsäädännön ja normien noudattaminen toiminnassa. (Willis 2005, 88, 90–93.) Hyvän hallintotavan vaatimukset liittyvät siis läheisesti asiakirjahallinnan etuihin.

3.3 Asiakirjahallinnan ohjaaminen

Jotta asiakirjahallinta olisi tehokasta ja palvelisi organisaation tarpeita, ei asiakirjahallinta voi perustua ainoastaan yksilösuorituksiin tai työntekijöiden parhaaksi katsomiin käytäntöihin (Daum 2007, 43; Vuodesta sataan 2009, 29). Tehokas ja organisaation tarpeita palveleva asiakirjahallinta edellyttääkin asiakirjahallinnan ohjaamista. Organisaatioissa asiakirjahallintaa voidaan ohjata mm. tiedonhallintastrategioilla, asiakirjahallinnan yleisperiaatteet, säännöt ja vastuut dokumentoivilla toimintaohjeilla, tehtäväkohtaisilla toiminta- ja menettelytapaohjeilla, luokittelujärjestelmillä, säilytysaikaohjeilla sekä arkistoaineistojen hallintaohjeilla. Jotta asiakirjahallinnan ohjaus palvelisi organisaation sekä asiakirjoja laativien, käyttävien ja käsittelevien tarpeita, ohjauksen tulisi olla oikeellista, käytännöllistä, tunnettua, vastuullista ja kattavaa. (Vuodesta sataan 2009, 30.)

Organisaatiokohtaisten ohjeiden lisäksi asiakirjahallintaa ohjataan lainsäädännössä, viranomaisten määräyksissä ja ohjeissa sekä standardeissa, joita käsittelen tässä asiakirjahallinnan ohjaamisen välineinä. Asiakirjahallinnan ohjaamisen välineet on jaettu julkishallinnon normiohjaukseen ja muihin välineisiin. Julkishallinnon asiakirjahallinnan normiohjauksen osalta pyrin tarkastelemaan myös sen soveltuvuutta yksityisoikeudellisten organisaatioiden asiakirjahallintaan.

3.3.1 Julkishallinnon asiakirjahallinnan normiohjaus

Julkishallinnon asiakirjahallinnan normiohjauksessa keskeisin väline on lainsäädäntö. Lainsäädännön lisäksi julkishallinnon asiakirjahallintaa ohjaavat arkistolaitos, julkishallinnon tietohallinnon neuvottelukunta (JUHTA)³ ja valtionhallinnon tietoturvallisuuden johtoryhmä (VAHTI)⁴, jotka voivat antaa asiakirjahallintaa koskevia määräyksiä, ohjeita ja suosituksia. Arkistolaitoksen valtuudet antaa julkishallinnon asiakirjahallintaa koskevia normeja perustuu arkistolakiin (831/1994). JUHTAn ja VAHTIn toiminta ja asema eivät sen sijaan perustu lakiin ja niiden asiakirjahallintaa koskeva ohjeistus on luonteeltaan suosittavaa. Tutkielmassa rajaan julkishallinnon asiakirjahallintaa koskevien ohjeiden käsittelyn arkistolaitoksen normeihin, koska se on Suomen ylin arkistoauktoriteetti, ja JUHTAn antamiin JHS -suosituksiin, sillä ne koskevat julkista hallintoa laajemmin kuin VAHTIn antamat VAHTI -ohjeet. JHS -suositukset ja VAHTI -ohjeet käsittelevät osin myös samoja teemoja.

³ JUHTA on valtiovarainministeriön yhteydessä toimiva ministeriöiden ja Suomen Kuntaliiton yhteinen pysyvä yhteistyö- ja neuvotteluelin. JUHTA voi antaa JHS-suosituksia, joiden tavoitteena on parantaa julkishallinnossa käytettävien tietojärjestelmien yhteentoimivuutta, vähentää julkishallinnossa tehtävää päällekkäistä kehittämistyötä ja yhdenmukaisesti julkisten organisaatioiden tietohallintoa. (JHS-suositukset 2010.)

⁴ VAHTI on valtiovarainministeriön asettama Valtionhallinnon tietoturvallisuuden johtoryhmä, joka toimii hallinnon tietoturvallisuuden ja tietosuojan kehittämisestä ja ohjauksesta vastaavien hallinnon organisaatioiden yhteistyö-, valmistelu- ja koordinaatioelimenä. Johtoryhmän tavoitteena on valtionhallinnon tietoturvallisuuden keskitetty kehittäminen toiminnan luotettavuuden, jatkuvuuden, laadun ja riskienhallinnan parantamiseksi. (VAHTI 2010.)

Lainsäädäntö

Lainsäädännöllä on tärkeä rooli asiakirjahallinnan ohjaamisessa. Keskeisin asiakirjahallintaa ohjaava laki on arkistolaki (831/1994). Julkishallinnossa arkistolaki on asiakirjahallinnan peruslaki, mutta asiakirjahallintaa ja asiakirjallisia tietoja koskevia säädöksiä on myös monissa muissa laeissa, kuten julkisuus-, henkilötieto-, talous- ja sosiaalilainsäädännössä. Osa tästä lainsäädännöstä koskee myös yksityisoikeudellisia organisaatioita. Rajaam lainsäädännön tarkastelun arkistolakiin, keskeisimpään julkisuus-, henkilötieto- ja talouslainsäädäntöön sekä säätiöiden ja osakeyhtiöiden toimintaa ohjaaviin säätiölakiin (109/1930) ja osakeyhtiölakiin (624/2006).

Arkistolaki koskee valtion ja kuntien viranomaisia, julkisoikeudellisia laitoksia (esim. Kela), muita julkisia tehtäviä hoitavia yhteisöjä sekä ortodoksista kirkkokuntaa. Laissa säädetään arkistolaitoksen organisaatiosta, tehtävistä ja velvoitteista, arkistotoimen tehtävistä ja tavoitteista sekä arkistonmuodostajan velvollisuuksista. Arkistolaki luo periaatteet, joiden mukaan lain piiriin kuuluvien organisaatioiden on suunniteltava ja toteutettava asiakirjahallintonsa. Asiakirjahallinnan kannalta keskeisimmät säädökset ovat pykälissä 7–8 ja 11–13, joissa säädetään arkistotoimen tehtävistä, suunnittelusta, vastuusta ja hoidosta sekä pysyvästi säilytettävien asiakirjojen laatimisen ja säilyttämisen ja määrääjän säilytettävien asiakirjojen hävittämisen periaatteista. (AL 831/1994).

Arkistolaissa on myös yksityisiä arkistoja koskevia säädöksiä. Yksityisarkistojen osalta arkistolaisissa säädetään edellytyksistä, joilla yksityisiä arkistoja voidaan ottaa arkistolaitoksen säilytettäväksi ja hoidettavaksi sekä edellytyksistä, joilla arkistolaitos voi myös tarvittaessa lunastaa yksityisiä arkistoja tai niihin kuuluvia asiakirjoja (AL 831/1994, 3 luku). Yksityisoikeudellisten organisaatioiden asiakirjahallintaa ei arkistolaille kuitenkaan ohjata.

Julkiuslainsäädännöstä viranomaisten asiakirjahallintaan vaikuttavat keskeisimmin laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999, tässä julkisuuslaki) ja siihen liittyvä asetus viranomaisen toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999, tässä julkisuusasetus).

Julkisuuslaissa säädetään viranomaisen asiakirjan julkiseksi tulemisesta (2 luku), oikeudesta saada tieto asiakirjasta (3 luku), tiedon antamisesta asiakirjasta (4 luku), viranomaisen velvollisuuksista edistää tiedonsaantia ja hyvää tiedonhallintatapaa (5 luku), salassapitovelvoitteista (6 luku) sekä salassapidosta poikkeamisesta ja sen lakkaamisesta (7 luku). Yksityisoikeudellisten organisaatioiden asiakirjahallinnassa julkisuuslain säädöksistä voidaan soveltaa 18§:n määräystä hyvästä tiedonhallintatavasta sekä kuudennen luvun määräyksiä salassa pidosta. Asumispalvelusäätiö ASPAn ja ASPA Palvelut Oy:n toiminnassa tulee huomioida varsinkin 24.1 §:n 25 kohdan määräykset asiakirjojen salassapitoperusteista.

Julkisuusasetuksessa (1030/1999) säädetään tarkemmin viranomaisen hyvän tiedonhallintatavan toteuttamisesta sekä tiedonsaantioikeuksien toteuttamisesta ja edistämisestä. Hyvän tiedonhallintatavan osalta asetuksessa säädetään mm., että viranomaisen on selvitettävä ja arvioitava tietojen saatavuuteen, käytettävyyteen, laatuun ja suojaan sekä tietojärjestelmien turvallisuuteen vaikuttavat uhat sekä miten näitä uhkia voidaan vähentää (1030/1999, 1§). Vaikka yksityisoikeudellisilta organisaatioilta ei edellytetä hyvää tiedonhallintatapaa, ovat vaatimukset hyvästä hallintotavasta kasvaneet 1990-luvulta alkaen. Siten julkisuusasetuksessa määritellyt tekijät on hyvä huomioida myös yksityisoikeudellisten organisaatioiden asiakirjahallinnassa ja riskienhallinnassa. Julkisuusasetuksen säädöksistä yksityisoikeudellisissa organisaatioissa voidaan soveltaa lisäksi salassa pidettävien aineistojen käsittelyä ja säilyttämistä sekä asiakirjarekistereitä ja tietojärjestelmäselosteita koskevia määräyksiä, sillä nämä ovat keskeisiä tekijöitä myös yksityisoikeudellisten organisaatioiden systemaattisessa asiakirjahallinnassa.

Henkilötietolainsäädännöstä keskeisimmin asiakirjahallintaan vaikuttaa henkilötietolaki (523/1999), joka koskee kaikkea henkilötietojen käsittelyä riippumatta siitä, onko henkilötietojen käsittelijä julkinen vai yksityisoikeudellinen organisaatio. Henkilötietolaissa säädetään henkilötietojen käsittelyn yleisistä periaatteista (2 luku), arkaluonteisten tietojen ja henkilötietojen käsittelystä (3 luku), henki-

lötietojen käsittelystä erityisiä tarkoituksia, kuten tutkimusta, varten (4 luku), henkilötietojen siir-
rosta EU:n ulkopuolelle (5 luku), rekisteröidyn oikeuksista (6 luku), tietoturvallisuudesta ja tietojen
säilytyksestä (7 luku), ilmoituksesta tietosuojavaltuutetulle (8 luku) ja henkilötietojen käsittelyn
ohjauksesta ja valvonnasta (9 luku). Asiakirjahallinnan kannalta keskeisimmät säädökset ovat tieto-
jen laatua koskevat periaatteet (9§), rekisteriselosteen laatimisvelvollisuus (10§) sekä seitsemännen
luvun säädökset, joissa määrätään mm. henkilörekisterin hävittämisestä.

Talouslainsäädännöstä asiakirjahallintaan ja asiakirjallisiin tietoihin vaikuttavat keskeisesti kirjanpi-
tolaki (1336/1997) ja kirjanpitoasetus (1339/1997). Kirjanpitolaissa säädetään mm. kirjanpitovel-
vollisen velvollisuudesta säilyttää tositteet. Kirjanpitolaissa ja -asetuksessa ohjataan kuitenkin vain
asiakirjojen säilytysaikoja ja säilyttämisessä käytettäviä tietovälineitä. Sen sijaan asiakirjahallinnan
suunnittelua ja toteutusta ohjaavia määräyksiä niissä ei anneta.

ASPA Palvelut Oy:n toimintaa ohjaa keskeisesti osakeyhtiölaki (624/2006). Osakeyhtiölaissa sää-
detään mm. osakeyhtiön hallintoon ja tilinpäätökseen, rahoitukseen sekä oikeussuojaan liittyvistä
asioista. Asiakirjahallintaan vaikuttavia säädöksiä ei ole annettu laissa keskitetysti. Laissa määra-
tään esimerkiksi osake- ja osakasluettelon julkisuudesta sekä yhtiökokouksen ja hallituksen pöytä-
kirjojen säilyttämisestä. Osakeyhtiöt velvoitetaan säilyttämään yhtiökokousten ja hallituksen pöytä-
kirjat, mutta niiden säilyttämisestä ei anneta kuitenkaan tarkempia säädöksiä. (624/2006, 3 luku
17§, 5 luku 23§, 6 luku 6§.) Sen sijaan asiakirjahallinnan suunnittelua ja toteuttamista koskevia
määräyksiä ei osakeyhtiölaissakaan anneta.

Asumispalvelusäätiö ASPAn toimintaa ohjaa puolestaan säätiölaki (109/1930), jossa säädetään sää-
tiön perustamisesta (1 luku), hallinnosta (2 luku), valvonnasta (3 luku) sekä säätiön muuttamisesta,
sulautumisesta ja lakkauttamisesta (4 luku). Säätiölaissakaan ei ohjata säätiöiden asiakirjahallinnan
suunnittelua ja toteuttamista. Ainoina asiakirjahallintaa ja asiakirjatietoa koskevinä säädöksinä voi-
daan pitää 11 §:n määräystä pöytäkirjojen laatimisesta säätiön toimielinten kokouksista ja 24 §:n

määräystä mm. liike- ja ammattisalaisuutta koskevien tietojen ja asiakirjojen salassapitovelvollisuudesta.

Arkistolaitoksen määräykset ja ohjeet

Viranomaisten asiakirjahallinnan suunnittelua ja toteuttamista ohjaa lainsäädännön lisäksi arkistolaitos, joka voi antaa valtion viranomaisten ja laitosten sekä kunnallisten viranomaisten asiakirjahallintaa koskevia määräyksiä, ohjeita ja suosituksia sekä määrätä, mitkä niiden asiakirjat säilytetään pysyvästi. Arkistolaitoksen norminantovelvollisuus perustuu arkistolakiin (831/1994, 4§). Arkistolaitoksen määräykset, ohjeet ja suositukset eivät sido yksityisoikeudellisia organisaatioita, mutta niitä voidaan soveltaa asiakirjahallinnan suunnittelussa ja toteuttamisessa.

Rajaan arkistolaitoksen normien käsittelyn tutkielmassa määräyksiin ja ohjeisiin, koska ne sitovat viranomaisten asiakirjahallintaa. Määräyksistä ja ohjeista rajaan käsittelyn valtionhallintoa koskeviin määräyksiin ja ohjeisiin, sillä oletan, että niitä voidaan soveltaa paremmin yksityisoikeudellisten organisaatioiden asiakirjahallinnassa kuin vain kunnallisia viranomaisia koskevia määräyksiä ja ohjeita. Jaan käsiteltävät määräykset ja ohjeet asiakirjojen laatimista, säilyttämistä ja hävittämistä, asiakirjojen suojaamista ja sähköisiä asiakirjoja koskeviin normeihin.

Asiakirjojen laatimista arkistolaitos ohjaa määräyksellä Pysyvästi säilytettävien asiakirjojen valmistuksessa käytettävät materiaalit ja menetelmät (78/40/2005), joka täydentää arkistolain 11 §:n määräystä pysyvästi säilytettävien asiakirjojen laatimisesta. Määräys ohjaa, millaisia papereita, kirjoitustarvikkeita, kopiokoneita ja tulostimia viranomaisten on käytettävä pysyvästi säilytettävien asiakirjojen valmistamisessa. Määräyksen tarkoituksena on turvata paperimuodossa olevien pysyvästi säilytettävien asiakirjojen säilyminen. Määräystä voidaan soveltaa yksityisoikeudellisissa organisaatioissa pysyvästi säilytettävien asiakirjojen valmistusmenetelmien valinnassa.

Asiakirjojen säilyttämistä ja hävittämistä arkistolaitos ohjaa mm. määräyksellä ja ohjeella Valtionhallinnon asiakirjojen seulonta ja hävittäminen (216/40/03) sekä normilla Määräys ja ohjeet arkistotiloista (1386/40/2007). Asiakirjojen seulontaa ja hävittämistä koskevalla normilla ohjataan valtioonhallintoon kuuluvien arkistonmuodostajien asiakirjojen seulontaan ja hävittämiseen liittyviä velvoitteita ja näiden velvoitteiden täyttämistä sekä luetellaan tavallisimmat yleis-, henkilöstö- ja taloushallinnossa laadittavat määräajan säilytettävät asiakirjat ja erät sellaiset asiakirjalliset tiedot, jotka arkistolaitos on määrännyt pysyvästi säilytettäväksi. Määräyksessä ja ohjeessa ohjataan konkreettisesti mm. tilanteita, joissa arkistonmuodostajan on tehtävä seulontaesitys arkistolaitokselle, mitä seulontaesityksen tulee sisältää, miten määräajan säilytettävien asiakirjojen säilytysajat lasketaan sekä miten asiakirjojen hävittäminen dokumentoidaan. (216/40/2003, 6, 9–10, 13–14.) Normin tarkoituksena on seulonta- ja hävittämiskäytäntöjen yhtenäistäminen valtioonhallinnossa sekä yhtenäisen linjan luominen siitä, mitkä asiakirjat ovat määräajan säilytettäviä. Se säästää myös arkistolaitoksen resursseja, kun valtioonhallinnon asiakirjojen säilytysajoille on laadittu yleiset periaatteet.

Yksityisoikeudellisten organisaatioiden asiakirjahallinnassa asiakirjojen seulontaa ja hävittämistä koskevaa määräystä ja ohjetta voidaan soveltaa määräajan säilytettävien asiakirjojen säilytysaikojen laskennassa sekä asiakirjojen hävittämisen dokumentoinnissa. Vaikka yksityisoikeudellisilta organisaatioilta ei edellytetä asiakirjojen hävittämisen dokumentointia, voidaan sitä pitää kuitenkin keskeisenä osana organisaation asiakirjahallintaa. Dokumentoimalla hävittäminen voidaan esimerkiksi välttää tilanteet, joissa jo hävitettyä asiakirjaa etsitään turhaan.

Asiakirjojen fyysistä säilyttämistä ohjataan arkistotiloja koskevalla määräyksellä ja ohjeella. Normilla ohjataan lähi- ja päätearkistojen sijoittamista, tilamitoitusta sekä rakenteelliseen suojaukseen, laitteistoihin ja järjestelmiin, asiakirjojen säilytysolosuhteisiin, kalusteisiin ja välineisiin ja käyttöönottoon ja puhtaanapitoon liittyviä tekijöitä. Määräyksen ja ohjeen ensisijaisena tarkoituksena on turvata pysyvästi säilyttävien asiakirjojen säilyminen (1386/40/2007, 4). Normissa on konkreettisia

ohjeita esimerkiksi arkistotilojen palonkestävyydestä ja lämmityksen järjestämisessä huomioitavista tekijöistä. Määräystä ja ohjetta arkistotiloista voidaan hyvin noudattaa myös yksityisoikeudellisissa organisaatioissa, jotta pysyvästi säilytettävät asiakirjat voidaan suojata erilaisilta uhkatekijöiltä mahdollisimman kattavasti.

Määräys ja ohjeet arkistotiloista ohjaa myös asiakirjojen suojaamista. Ensisijaisesti asiakirjojen suojaamista ohjataan kuitenkin arkistolaitoksen ohjeella Asiakirjojen suojaaminen poikkeusoloissa (AL/16103/07.01.01.00/2009). Ohjeessa käsitellään asiakirjojen ryhmittelyä ja suojaamista poikkeusoloissa, asiakirjojen suojeleusuunnitelman laatimista ja sisältöä sekä suojeeluun liittyviä vastuukysymyksiä. Ohjeessa kiinnitetään huomiota varsinkin organisaation toiminnan jatkumisen kannalta välttämättömien asiakirjojen (suojeleluokka I) sekä tutkimuksellisista, juridisista tai taloudellisista syistä suojeeltavien asiakirjojen (suojeleluokka II) turvaamiseen poikkeusoloissa. Tarkoituksena on asiakirjojen säilymisen turvaaminen.

Ohjetta asiakirjojen suojaamisesta poikkeusoloissa voidaan soveltaa myös yksityisoikeudellisissa organisaatioissa asiakirjojen suojeleluokkien ja suojeleusuunnitelman laatimisen osalta. Suojeleusuunnitelman avulla organisaatio voi varautua erilaisiin asiakirjoja uhkaaviin vaaratekijöihin, kuten tulipaloihin tai vesivahinkoihin. Asiakirjojen suojeleusuunnitelma voidaan nähdä keskeisenä osana riskienhallintaa, mikä lisää sen merkittävyyttä yksityisoikeudellisissa organisaatioissa.

Sähköisten asiakirjojen käsittelyä, hallintaa ja säilyttämistä arkistolaitos on ohjannut määräyksellä ja ohjeella Asiakirjojen ja tietojen rekisteröinti asiankäsittelyjärjestelmissä tai asiakirjarekistereissä (Ka 195/40/2003), Sähköisten asiakirjallisten tietojen käsittely, hallinta ja säilyttäminen (AL 9815/07.01.01.00/2008, SÄHKE2) sekä SÄHKE2 -vaatimusten mukainen hävitysesitys ja sen tietosisältö. Asiakirjojen ja tietojen rekisteröintiä koskevan määräyksen ja ohjeen tarkoituksena on turvata sähköisten asiakirjojen eheys, alkuperäisyys ja todistusvoimaisuus niiden koko niiden elinkaaren ajan, sähköisten asiakirjojen helppo ja taloudellinen käyttö tulevaisuudessa säilytysmuodosta

riippumatta sekä auttaa organisaatioita täyttämään julkisuuslain korostaman hyvän tiedonhallintatavan vaatimukset myös asiakirjahallinnan näkökulmasta. Määräyksessä ja ohjeessa käsitellään mm. rekisteröinnin suunnittelua, henkilötietojen käsittelyä tietojärjestelmissä, sähköistä asiointia, sähköpostin käsittelyä ja sähköisten asiakirjojen säilyttämistä.

Yksityisoikeudellisten organisaatioiden asiakirjahallinnassa normia asiakirjojen ja tietojen rekisteröinnistä voidaan soveltaa henkilötietojen ja sähköpostin käsittelyssä, sähköisessä asiointissa sekä sähköisten asiakirjojen säilyttämisen suunnittelussa. Esimerkiksi sähköisen asiointin osalta määräyksessä ja ohjeessa määrätään, että viranomaisten on kirjattava saapuneet sähköiset asiakirjat tai rekisteröitävä niiden saapuminen muulla luotettavalla tavalla (Ka 195/40/2003, 8). Sähköisten asiakirjojen saapuminen on kyettävä todentamaan luotettavasti myös yksityisoikeudellisissa organisaatioissa organisaation, sen asiakkaiden ja muiden sidosryhmien oikeusturvan varmistamiseksi.

SÄHKE2 -määräyksellä pyritään varmistamaan ainoastaan sähköisessä muodossa säilytettävien asiakirjallisten tietojen käytettävyys, eheys ja säilyminen koko niiden elinkaaren ajan. Määräyksellä ohjataan ainoastaan sähköisessä muodossa pysyvästi säilytettävien asiakirjallisten tietojen käsittelyä, hallintaa ja säilyttämistä sekä näiden tietojen siirtämistä arkistolaitokseen. SÄHKE2:ssa määritellään myös järjestelmävaatimukset tietojärjestelmille, joissa käsitellään asiakirjallista tietoa. Järjestelmävaatimuksissa korostetaan arkistonmuodostussuunnitelman roolia tietojärjestelmien ominaisuuksien suunnittelussa ja toteuttamisessa. Tämä parantaa tietojärjestelmän luotettavuutta asiakirjahallinnan vaatimusten kannalta, mutta voi toisaalta heikentää järjestelmän käytettävyyttä asiakirjoja työssään laativien, käsittelevien ja käyttävien kannalta.

SÄHKE2:ta voidaan hyödyntää myös yksityisoikeudellisissa organisaatioissa esimerkiksi suunniteltaessa asiankäsittelyjärjestelmän hankintaa. SÄHKE2:n tietojärjestelmille asettamia vaatimuksia pitää kuitenkin tarkastella kriittisesti organisaation ja tietojärjestelmän käyttäjien tarpeiden kannalta,

jotta organisaatioon ei hankita tietojärjestelmää, joka kyllä täyttää arkistolaitoksen ja asiakirjahallinnan vaatimukset, mutta jota kukaan ei käytä.

SÄHKE2 -määräystä täydentää arkistolaitoksen määräys ja ohje SÄHKE2-vaatimusten mukainen hävitysesitys ja sen tietosisältö. Määräyksellä ja ohjeella ohjataan hävitysesityksen tekemistä sähköisistä asiakirjoista sekä niiden hävittämistä SÄHKE2-vaatimusten mukaisissa tietojärjestelmissä. Määräyksen ja ohjeen tarkoituksena on turvata sähköisten asiakirjojen hävittämisen dokumentointi luotettavasti. Määräystä ja ohjetta voidaan soveltaa yksityisoikeudellisissa organisaatioissa sähköisten asiakirjojen hävittämisen dokumentoinnissa, jotta asiakirjahallinta olisi systemaattista.

Arkistolaitoksen määräykset ja ohjeet luovat asiakirjahallinnan ideaalin, jonka toteutumista edes viranomaisorganisaatioissa ei ole vielä tutkittu. Määräyksiä ja ohjeita voidaan soveltaa yksityisoikeudellisten organisaatioiden asiakirjahallinnan suunnittelussa ja toteuttamisessa, mutta ne tulee sovittaa aina organisaation ja organisaatiossa asiakirjoja laativien, käsittelevien ja käyttävien tarpeisiin.

JHS-suositukset

Asiakirjahallintaa koskevat JHS-suositukset täydentävät ja selventävät lainsäädännön ja arkistolaitoksen määräyksiä julkishallinnon organisaatioiden asiakirjahallinnan suunnittelusta ja toteuttamisesta. Asiakirjahallinnan kannalta keskeisimmät suositukset ovat JHS 143 Asiakirjojen kuvailun ja hallinnan metatiedot, JHS 146 Julkisuuslain mukaisen tietojärjestelmäselosteen laadintasuositus, JHS 147 Salassa pidettävien asiakirjojen turvaluokittelu sekä JHS 156 Asiakirjojen ja tietojen rekisteröinti sähköisen asioinnin ja asiankäsittelyn tiedonhallinnassa.

JHS 143 ohjaa julkisen hallinnon asiakirjojen kuvailun ja hallinnan metatietojen määrittelyä. Suosituksen tarkoituksena on varmistaa asiakirjahallinnan vaatimusten toteutuminen viranomaisten asiakirjallista tietoa käsittelevissä tietojärjestelmissä sekä mahdollistaa asiakirjojen kuvailu, julkai-

seminen ja haku tietoverkoissa Dublin Core–metadataformaattiin yhteensopivassa muodossa. JHS 143 on yhdenmukainen arkistolaitoksen SÄHKE2:ta edeltäneen SÄHKE1 -määräyksen kanssa, mutta sen näkökulma asiakirjojen kuvailuun ja hallintaan on erilainen. JHS 143 tarkastelee asiakirjallisen tiedon metatietovaatimuksia asiakirjoja tuottavan ja hallitsevan organisaation näkökulmasta, kun taas SÄHKE -määräyksessä metatietoja tarkastellaan arkistonäkökulmasta. Näkökulmaero näkyy esimerkiksi siinä, mihin asiakirjallisten tietojen metatietovaatimukset perustuvat. Asiakirjojen kuvailun ja hallinnan metatiedot -suosituksessa metatietomäärittelyt perustuvat asiakirjahallinnan yleisiin vaatimuksiin, kun taas SÄHKE -määräyksen metatietomäärittelyissä korostuu perinteinen kirjaamisen tai rekisteröinnin vaatimus. (JHS 143, 6–7.) Metatietomäärittelyjen perustuminen organisaation tarpeisiin helpottaa JHS 143:n soveltamista yksityisoikeudellisissa organisaatioissa, joissa sitä voidaan hyödyntää dokumenttienhallintajärjestelmien tai asiakirjajärjestelmien vaatimus- ja metatietomäärittelyissä.

JHS 146 Julkisuuslain mukaisen tietojärjestelmäselosteen laadintasuositus täydentää julkisuuslain määräystä, jonka mukaan viranomaisen on hyvän tiedonhallintatavan toteuttamiseksi laadittava kuvaukset tietojärjestelmistään ja niistä saatavista julkisista tiedoista (JulkL 621/1999, 18§). Suosituksessa ohjataan tietojärjestelmäselosteen laatimista sekä tilanteita, joissa tietojärjestelmäseloste on laadittava. JHS 146:n tarkoituksena on edistää hyvän tiedonhallintatavan toteutumista sekä yhtenäistää tietojärjestelmäselosteen laadintaa julkisorganisaatioissa. (JHS 146, 1.) Suositusta ei voida suoraan soveltaa yksityisoikeudellisissa organisaatioissa, sillä niiltä ei edellytetä tietojärjestelmäselosteen laatimista. Organisaation sisäiseen käyttöön tietojärjestelmäselosteiden laatimisesta voi olla kuitenkin hyötyä myös yksityisoikeudellisissa organisaatioissa varsinkin, jos organisaatioissa on käytössä useita tietojärjestelmiä, joissa käsitellään asiakirjallisia tietoja. Tietojärjestelmäselosteiden avulla organisaatiot voivat hallita järjestelmiensä tietosisältöä sekä välttää päällekkäisen tiedon säilyttämistä niissä.

Toinen julkisuuslakiin (621/1999) keskeisesti liittyvä JHS-suositus on JHS 147 Salassa pidettävien tietojen ja asiakirjojen turvaluokittelu, jolla ohjataan salassa pidettävien tietojen turvaluokittelun periaatteita ja merkintätapoja. Suosituksen tarkoituksena on parantaa tietoturvallisuutta julkishallinnossa sekä toteuttaa omalta osaltaan julkisuuslain 18 §:n hyvän tiedonhallintatavan vaatimusta. Vaikka yksityisoikeudellisten organisaatioiden asiakirjat ovat pääsääntöisesti salassa pidettäviä, on niiden hyvä luokitella salassa pidettävät asiakirjansa, jotta niiden käsittely ja säilyttäminen voidaan toteuttaa tietoturvallisesti. Tässä tarkoituksessa JHS 147:ä voidaan soveltaa myös yksityisoikeudellisissa organisaatioissa.

JHS 156 Asiakirjojen ja tietojen rekisteröinti sähköisen asioinnin ja asiankäsittelyn tiedonhallinnassa ohjaa asiakirjojen ja tietojen rekisteröintiä sähköisessä asiointissa ja asiankäsittelyssä. Suosituksen tarkoituksena on auttaa viranomaisia luomaan toimiva perusta sähköisen asioinnin ja asiankäsittelyn tiedonhallinnalle sekä turvata sähköisten asiakirjojen ja tietojen saatavuus ja käytettävyys tietoturvallisesti. Arkistolaitoksen määräysten ja ohjeiden tavoin JHS 156 korostaa arkistonmuodostussuunnitelman merkitystä sähköisen asioinnin ja asiankäsittelyn tiedonhallinnassa. JHS 156 on ylemmän tason ohje, joka ohjaa asiakirjojen ja tietojen rekisteröinnin periaatteita. Sen sijaan käytännöllisiä ohjeita siinä ei juurikaan anneta. Yksityisoikeudellisissa organisaatioissa JHS 156:ta voidaan soveltaa sähköisen asioinnin ja sähköpostin käsittelyn suunnittelussa ja toteuttamisessa.

Arkistonmuodostussuunnitelma

Julkisten organisaatioiden asiakirjojen hallintaan on kehitetty useita välineitä, kuten arkistonmuodostussuunnitelma, diaari, erilaiset asiankäsittelyjärjestelmät sekä arkistoluettelot ja -kuvailut. Näistä suurimman merkityksen lakisääteisyytensä vuoksi on saanut arkistonmuodostussuunnitelma (AMS). Arkistonmuodostussuunnitelma otettiin käyttöön asiakirjahallinnon ja arkistotoimen ohjauksena v. 1981 arkistolaissa (184/1981), jonka tavoitteena oli viranomaisten arkistotoimen suunnitelmallinen ja ohjattu hoito sekä arkistojen kasvun rajoittaminen. (Lybeck 2006, 25.) Vuoden

1981 arkistolaisissa AMS oli osa arkistosääntöä, jota ei enää nykyisessä laissa edellytä viranomaisilta (Arkistolaitos 2000, 10). Myös nykyisen arkistolain (831/1994, 8§) mukaan viranomaisten on määriteltävä tehtäviensä hoitamisessa laadittavien ja vastaanottavien asiakirjojen säilytysajat ja -tavat sekä pidettävä niistä arkistonmuodostussuunnitelmaa. Laki edellyttää arkistonmuodostussuunnitelmalta vain asiakirjojen säilytysaikojen ja -tapojen määrittelyä, mutta arkistolaitos suosittelee siihen myös muun asiakirjojen käsittelyyn ja säilyttämiseen liittyvän tiedon sisällyttämistä, kuten tietoa asiakirjojen julkisuudesta tai siitä sisältävätkö asiakirjat henkilötietoja (Arkistolaitos 2000, 17; Lybeck 2006, 79). Arkistonmuodostussuunnitelmaa on pyritty jalkauttamaan myös yrityksiin asiakirjahallinnon suunnitelman nimellä (Liikearkistoyhdistys 2000, 8–9).

Arkistonmuodostussuunnitelman tehtäviä voidaan tarkastella arkistonmuodostajan, arkistolaitoksen tai yhteiskunnan näkökulmasta. Arkistonmuodostajan näkökulmasta AMS:n keskeisimpänä tehtävänä pidetään arkistonmuodostuksen ohjaamista eli asiakirjojen arkistoinnin, rekisteröinnin ja seulonnan suunnitelmallista ohjaamista (Arkistolaitos 2000, 7). Tämä korostaa asiakirjojen elinkaaren loppuvaiheen hallintaa, mikä ei välttämättä palvele parhaalla mahdollisella tavalla asiakirjahallinnan prosessien suunnittelua ja ohjaamista organisaation näkökulmasta. Asiakirjoja laativan ja vastaanottavan organisaation näkökulmasta AMS:n tulisi myös tukea poikkeuksellisiin oloihin valmistautumista, toimia tietopalvelun ja suunnittelun apuvälineenä sekä uusien työntekijöiden perehdyttämisineistona (Lybeck 2006, 80). Sitä, onko arkistonmuodostussuunnitelmaa hyödynnetty organisaatioissa arkistolaitoksen kaavailemalla tavalla, ei ole vielä tutkittu. Voidaan kuitenkin olettaa, että AMS:a on hyödynnetty lähinnä asiakirjojen arkistoinnissa ja poikkeusoloissa suojaamisen suunnittelussa. Sen sijaan uusien työntekijöiden perehdyttämisessä arkistonmuodostussuunnitelmaa on tuskin organisaatioissa hyödynnetty.

Arkistolaitoksen näkökulmasta arkistonmuodostussuunnitelman tärkein tehtävä on toimia arkistonmuodostajan seulontaesityksenä, jonka pohjalta arkistolaitos päättää, mitkä viranomaisen asiakirjat

ovat pysyvästi säilytettäviä. Kunnallishallinnon arkistonmuodostussuunnitelmat eivät kuitenkaan pääsääntöisesti toimi seulontaesityksinä, sillä arkistolaitos tekee kunnallishallinnon asiakirjoja koskevat seulontapäätökset yhtenä, koko kunnallishallintoa koskevana päätöksenä. (Arkistolaitos 2000, 7–8, 14; Lybeck 2006, 80.) Käytännössä AMS:n merkitys myös arkistonmuodostajan toiminnassa on usein supistunut asiakirjojen säilytysaika- ja seulontasuunnitelmaksi. Yhteiskunnan kannalta arkistonmuodostussuunnitelman keskeisin tehtävä on toteuttaa julkisuusperiaatetta ja tietosuojaa (Lybeck 2006, 80).

Arkistolaitoksen mukaan (2000, 19–20) arkistonmuodostussuunnitelmaa voidaan hyödyntää myös organisaation kehittämisessä. Arkistolaitos näkee AMS:n hyödyntämisessä kehittämisvälineenä kolme näkökulmaa. Ensinnäkin sen avulla voidaan kehittää organisaation asiakirjahallintoa ja arkistointia, mikä on luonnollisin tapa hyödyntää AMS:a kehittämisvälineenä. Toiseksi sen avulla voidaan kehittää organisaation toimintaprosesseja esimerkiksi virtaviivaistamalla asioiden käsittelyprosesseja tai yksinkertaistamalla asiakirjojen käsittelyyn liittyviä työrutiineja. Kolmas näkökulma on nähdä arkistonmuodostussuunnitelma tietovarantona, johon organisaation kehittämisen tulokset dokumentoidaan. Sitä, onko arkistonmuodostussuunnitelmia todella käytetty välineenä organisaatioiden toiminnan kehittämisessä, ei ole vielä tutkittu.

Arkistonmuodostussuunnitelman etuina korostetaan organisaation asiakirjojen käsittelyn järjestyksen järjestämistä, asiakirjojen jälkikäteisen järjestämisen ja seulonnan välttämistä sekä säilytyskustannusten vähentämistä (Arkistolaitos 2007). Tutkittua tietoa siitä, täyttääkö arkistonmuodostussuunnitelma nämä tavoitteet tai sille asetetut tehtävät, ei kuitenkaan vielä ole. Arkistonmuodostussuunnitelma ei ole myöskään yksinään riittävä väline organisaation asiakirjahallinnan ohjaamisessa vaan tarvitsee rinnalleen asiakirjahallinnon käsikirjan, oppaan tai toimintaohjeen. Asiakirjahallinnon käsikirjan tai oppaan laatimista ei kuitenkaan ohjata lainsäädännössä, arkistolaitoksen normeissa tai JHS-suosituksissa.

3.4.2 Muita ohjaamisen välineitä ja työkaluja

Standardit

Asiakirjahallinnan omien standardien kehittäminen alkoi vasta 1990-luvulla, mutta asiakirjahallintaa on ohjattu myös tätä ennen monissa kansainvälisissä standardeissa. Yksi ensimmäisistä ja keskeisimmistä asiakirjahallintaan vaikuttaneista standardeista ovat olleet laadunhallinnan ISO 9000 -standardit (Pember 2006, 26). ISO 9000 -standardit vaikuttavat asiakirjahallintaan kahdella tavalla. Ensinnäkin ne edellyttävät, että ISO 9001 sertifioidut organisaatiot luovat ja ylläpitävät asiakirjoja kaikista laatuun vaikuttavista toimenpiteistään. Toiseksi laadunhallintaa koskevat standardit edellyttävät, että laatuasiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja säilyttämisessä sovelletaan asiakirjahallinnan käytäntöjä. ISO 9000 -standardit edellyttävät siis myös asiakirjahallinnan suunnittelua, jotta organisaatio täyttäisi laadunhallinnan standardien vaatimukset. (Brumm 1996.)

Ensimmäinen asiakirjahallinnan oma standardi, AS 4390-1996 Records management, kehitettiin Australiassa 1990-luvun alkupuolella. Kehittämisen taustalla oli tarve yhdistää ISO 9000 laatustandardien vaatimukset asiakirjojen laadusta selkeämmin asiakirjahallintaan. Standardissa tunnistettiin mm. asiakirjahallinnan vastuut organisaatioissa ja sitä on käytetty apuna asiakirjajärjestelmien (recordkeeping system) suunnittelussa ja käyttöönotossa. (Healy 2001, 134; Kennedy & Schauder 1998, 5; McLeod 2003, 71.) Ensimmäisenä asiakirjahallinnan standardina AS 4390-standardia on pidetty merkittävänä kehitysvaiheena muiden asiakirjahallinnan standardien kehittämisessä. Se loi pohjan mm. ensimmäiselle kansainväliselle asiakirjahallinnan standardille. Ensimmäinen kansainvälinen asiakirjahallinnan standardi, ISO 15489 Information and documentation – records management – part 1: general, julkaistiin kolmen vuoden kehitystyön jälkeen vuonna 2001. (Healy 2001, 133–134; Hofman 2007, 23.) Se on julkaistu myös suomeksi vuonna 2007 nimellä SFS-ISO 15489 Tieto ja dokumentointi. Asiakirjahallinto. Osa 1: Yleistä.

ISO 15489-1 on keskeisin asiakirjahallinnan standardi, joka ohjaa asiakirjahallinnan toimintaperiaatteiden, vastuiden ja vaatimusten, asiakirjajärjestelmien suunnittelun ja käyttöönoton sekä asiakirjahallinnan prosessien ja valvonnan määrittelyä. Asiakirjahallinnan prosesseista standardi ohjaa mm. asiakirjojen säilytysaikojen määrittämisen, talteenoton, luokittelun ja säilytysaikojen mukaisen toimenpiteiden toimeenpanon periaatteita. ISO 15489-1 ohjaa esimerkiksi sitä, mitä tekijöitä säilytysaikojen määrittämisessä on huomioitava, miten asiakirjojen talteenotto varmistetaan, mitä menetelmiä asiakirjojen luokittelussa voidaan käyttää ja mitä tekijöitä hävittämisessä on huomioitava. (SFS-ISO 15489-1, 17–22.)

ISO 15489-1:n tavoitteena on luoda yhtenäinen lähestymistapa tai viitekehys, jonka avulla organisaatiot voivat tehokkaasti hallita asiakirjojaan. Standardia voidaan pitää kattavana, sillä se soveltuu sekä yksityisoikeudellisten että julkisoikeudellisten organisaatioiden asiakirjahallintaan sekä kaikkien asiakirjojen hallintaan niiden formaatista tai tietovälineestä riippumatta. (SFS-ISO 15489-1, 7.) Standardin noudattamisen hyödyt organisaation asiakirjahallinnossa voidaan jakaa liiketoimintaan, informaatioteknologiaan, tietoon ja käyttäjiin liittyviin etuihin. ISO 15489-1:n noudattamisella voidaan esimerkiksi tarjota käyttäjille oikea asiakirjallinen tieto oikeaan aikaan. (McLean & McLeod & Shipman 2002; tässä McLeod 2003, 72.) Standardin etuna on myös joustavuus, sillä sitä voidaan soveltaa eri tarkoituksiin, erilaisissa toimintaympäristöissä, osittain tai kokonaisuudessaan (McLeod 2003, 81).

Standardilla ISO 15489-1 on myös rajoitteensa. Yhtenä puutteena voidaan pitää sitä, ettei standardi kata pysyvästi säilytettävien asiakirjojen hallintaa arkistoissa vaan keskittyy organisaatioiden asiakirjahallinnan prosesseihin (SFS-ISO 15489-1, 3, 7). Tätä ei voida Suomessa pitää vakavana esteenä standardin hyödyntämiselle, sillä asiakirjahallinnon ohjaus on ollut perinteisesti arkistopainotteista ja asiakirjojen hallintaa arkistoinstituutioissa ohjataan monissa julkishallinnon ohjeissa. Standardia on kritisoitu myös abstraktiudesta ja yleisluonteisuudesta sekä siitä, että se on luonteeltaan

suosittava eikä määräävä. Isossa-Britanniassa tehdyssä standardin vaikutusta arvioivassa tutkimuksessa kävi mm. ilmi, että ISO 15489-1:n tueksi haluttiin tarkempia ja konkreettisempia ohjeita standardin suositusten toteuttamiseksi. (McLeod 2003, 71, 76–78.) Standardin tavoitteena ei ole kuitenkaan antaa tarkkoja käytännön ohjeita asiakirjahallinnon toteuttamisesta vaan ennemminkin luoda hyvän asiakirjahallinnon viitekehys. Tarkkojen käytännön ohjeiden antaminen lienee myös mahdotonta organisaatioiden erilaisten toimintaympäristöjen ja tarpeiden vuoksi. Tarkka käytännön ohjeistaminen rajoittaisi myös ISO 15489-1:n soveltamismahdollisuuksia organisaatioiden asiakirjahallinnossa.

Puutteistaan ja rajoituksistaan huolimatta ISO 15489-1 on merkittävä askel asiakirjahallinnossa sekä kansainvälisesti että kansallisesti. Standardin vaikutusta arvioivan tutkimuksen mukaan standardin odotettiin esimerkiksi parantavan asiakirjahallinnan profiilia ja korostavan sen merkitystä osana organisaation liiketoiminnan prosesseja (McLeod 2003, 72, 76). Suomessa standardin merkitystä lisää, että se on ensimmäinen yksityisoikeudellisten organisaatioiden asiakirjahallintaa ohjeistava standardi (Valtonen 2008). Standardi on myös tuonut suomalaiseen asiakirjahallintoon uusia käsitteitä ja tarkentanut vanhoja (SFS-ISO 15489-1, 2) sekä luo vaihtoehtoja julkishallinnon arkistopainotteiselle asiakirjahallinnolle.

ISO 15489-1:tä täydentää tekninen raportti ISO/TR 15489-2 Information and documentation – records management – guidelines, jota ei ole suomennettu. ISO 15489-2 luo menettelytavat, jotka auttavat varmistamaan, että asiakirjoja käsitellään ISO 15489-1 periaatteiden mukaisesti. Teknisessä raportissa tarkennetaan mm. asiakirjajärjestelmien suunnittelu- ja käyttöönottometodologian vaiheita ja siihen liittyviä toimenpiteitä sekä asiakirjahallinnon prosessien käytännön toteutusta esimerkiksi säilytysaikojen määrittelyn osalta. (ISO/TR 15489-2, 2–7, 11–12.)

Asiakirjahallinnan periaatestandardin ja sitä täydentävän teknisen raportin lisäksi on laadittu asiakirjojen metatietoja koskevia standardeja, kun sähköiset asiakirjat ja asiakirjojen sähköinen säilyt-

täminen ovat yleistyneet. Vuonna 2006 julkaistiin kansainvälinen asiakirjahallinnan metatietojen tunnistamisen ja kuvailun periaatteiden standardi, ISO 23081 Information and documentation – Records management processes – Metadata for records – Part 1: Principles. Standardi on suomennettu nimellä SFS-ISO 23081 Tieto ja dokumentointi. Asiakirjahallinnan prosessit. Asiakirjojen metatieto. Osa 1: Periaatteet. ISO 23081-1 on periaatestandardi, joka käsittelee asiakirjahallinnan metatiedon merkitystä liiketoimintaprosesseissa ja määrittelee metatiedon hallintaa. Standardissa määritellään keskeiset metatietoentiteetit, joita ovat valtuutukseen, toimijoihin, tehtäviin ja käsittelyhistoriaan liittyvät entiteetit. Näihin entiteetteihin liittyvät metatiedot ovat keskeisiä asiakirjojen autenttisuuden, eheyden, ymmärrettävyyden, käytettävyyden ja luotettavuuden varmistamisessa. (Hofman 2007, 25; Savola 2008; SFS-ISO 23081-1; tässä SFS 5914, 4–5; Vuodesta sataan 2009, 40.)

ISO 23081-1:tä täydentää Suomessa ISO/TS 23081-2:fi ja kansallinen SFS-standardi 5914 Asiakirjojen metatiedot. 23081-2 luo puitteet, joiden varassa metatietoelementit voidaan määrittellä yhteensopivasti ISO 23081-1 periaatteiden ja toteutusmahdollisuuksien kanssa. Standardin tavoitteena on asiakirjojen ja niiden keskeisten metatietoentiteettien kuvaaminen standardoidulla tavalla sekä asiakirjahallinnan metatiedon uudelleenkäyttö ja standardointi asiakirjojen elinkaaren eri vaiheissa, erilaisissa toimintaympäristöissä ja eri sovelluksissa. SFS 5914:ssä määritellään tietojärjestelmien kehittämisessä huomioitavat asiakirjatason perusmetatiedot, joiden pohjalta voidaan rakentaa organisaation toiminnan ja asiakirjatiedon hallinnan edellyttämä metatietorakenne. (SFS 5914, 3; Vuodesta sataan 2009, 40.)

Standardien yleisenä tavoitteena on nopeuttaa työtä sekä vähentää virheitä ja väärinkäsityksiä, kun toiminta perustuu yhteisesti hyväksytyille käsitteille, määritelmille ja toimintatavoille. Standardien hyödyntäminen asiakirjahallinnassa ei eroa tästä yleisestä tavoitteesta. Asiakirjahallinnan standardien etuina voidaan pitää asiakirjahallinnan laadun, luotettavuuden ja tehokkuuden parantamista sekä kustannusten ja organisaation asiakirja- ja tiedonhallintaan liittyvien riskien vähentämistä. (Hofman

2007, 21; Pember 2006, 26; Valtonen 2008.) Pember (2006, 29) näkee standardien hyödyntämisen myös välttämättömänä edellytyksenä laadukkaalle asiakirjahallinnalle toimintaympäristössä, jossa teknologia muuttuu, resurssit pienevät ja jossa vaatimukset toiminnan vastuullisuudesta, todennettavuudesta ja läpinäkyvyydestä kasvavat jatkuvasti. Standardien sekä muiden dokumentoitujen asiakirjahallinnan määräysten ja ohjeiden noudattaminen voidaan myös nähdä organisaation koko toiminnan elinehtona (Vuodesta sataan 2009, 41).

Hans Hofmanin (2007, 22) mukaan asiakirjahallinnan standardien soveltamiseen voi organisaatioissa liittyä kuitenkin myös ongelmia, jotka johtuvat esimerkiksi standardien abstraktiudesta. Standardien kokeminen abstrakteina voi johtua siitä, että joissakin organisaatioissa niitä saatetaan pitää asiakirjahallinnan ohjekirjoina, jotka määrittelevät tehtävä tehtävältä miten organisaation tulee asiakirjahallintansa toteuttaa. Käsitukseen standardien abstraktiudesta saattaa vaikuttaa myös se, työskenteleekö organisaatioissa asiakirja-ammattilaisia.

Asiakirjahallinnan toimintaohjelma

Englanninkielisessä kirjallisuudessa keskeinen asiakirjahallinnan ohjaamisen väline on *records management program*. Termille ei ole vakiintunutta ja yleisesti hyväksyttyä vastinetta suomenkielessä. Liikearkistoyhdistyksen Vuodesta sataan -oppaassa termi on käännetty asiakirjahallinnan toimintaohjeeksi. Käytän tutkielmassa *records management program* -termistä kuitenkin käännoästä asiakirjahallinnan toimintaohjelma, sillä englanninkielisessä kirjallisuudessa käsite kattaa asiakirjahallinnan käytännön ohjeiden lisäksi myös ylemmän tason periaatteet ja menettelytavat. Käsitän asiakirjahallinnan toimintaohjelman yläkäsitteeksi, johon yhtenä osana sisältyvät käytännöllisemmät asiakirjahallinnan toimintaohjeet.

Asiakirjahallinnan toimintaohjelma on laaja ja monipuolinen asiakirjahallinnan suunnittelun, ohjaamisen ja toteuttamisen väline, joka kattaa kaikki asiakirjahallinnan vaiheet ja tehtävät asiakirjahallinnan tarpeiden analysoimisesta aina asiakirjojen hävittämiseen tai pysyvään säilyttämiseen asti.

Toimintaohjelmassa määritellään asiakirjahallinnan toimintatavat, asiakirjahallinnan tietojärjestelmät ja prosessit sekä asiakirjahallinnassa tarvittavat resurssit. Asiakirjahallinnan toimintatavoissa organisaation tulisi määritellä asiakirjahallinnan asema ja tavoitteet organisaatiossa sekä asiakirjahallinnan keskeiset käsitteet (asiakirja, dokumentti, asiakirjahallinta jne.), jotta koko henkilökunnalla olisi niistä yhteinen käsitys. Tietojärjestelmien ja prosessien määrittelyn tulisi kattaa kaikki asiakirjojen hallintaan organisaatiossa liittyvät tietojärjestelmät ja prosessit, kuten asiakirjojen talteen ottaminen, säilyttäminen, hakeminen ja suojaaminen. Resurssien määrittelyn tulee puolestaan sisältää asiakirjahallinnassa tarvittavat henkilöresurssit, taloudelliset resurssit sekä tilat ja välineet. (Hare & McLeod 1997, 12, 14, 16–18; Kennedy & Schauder 1998, 3, 29–30.)

Asiakirjahallinnan toimintaohjelmaa voidaan pitää ylemmän tason ohjeena, joka mm. dokumentoi asiakirjahallintaan liittyvät vastuut ja osoittaa, että asiakirjahallinta koskee kaikkia organisaation työntekijöitä. Asiakirjoja työssään laativien, käsittelevien ja käyttävien kannalta toimintaohjelma voi kuitenkin olla liian ylimalkainen. Toimintaohjelman tueksi tarvitaankin täsmällisiä ja lyhyitä käytännön ohjeita esimerkiksi siitä, mihin kukin asiakirja tallennetaan, kuka on vastuussa tallentamisesta, kuinka kauan asiakirjaa säilytetään ja miten se hävitetään. (Daum 2007, 43–44; Vuodesta sataan 2009, 31.)

Asiakirjahallinnan toimintaohjelman tavoitteet yleisellä tasolla ovat samat kuin suomalaisen arkistonmuodostussuunnitelman. Myös toimintaohjelman tavoitteena on hallita organisaation tehtävien hoitamisen yhteydessä laadittuja ja vastaanotettuja asiakirjoja, jotta organisaation tarpeita palveleva tieto säilytetään ja tarpeettomat asiakirjat hävitetään tehokkaasti (Hare & McLeod 1997, 14). Toimintaohjelman ja arkistonmuodostussuunnitelman lähtökohta on kuitenkin erilainen. Asiakirjahallinnan toimintaohjelma perustuu organisaation ja asiakirjoja laativien, käsittelevien ja käyttävien tarpeisiin sekä siihen, miten nämä tarpeet täytetään (Hare & McLeod 1997, 12). Arkistonmuodostussuunnitelma perustuu puolestaan arkistotoimen tarpeisiin. Asiakirjojen määrän hallitsemisen

lisäksi toimintaohjelman tavoitteena on luoda yhtenäiset menetelmät asiakirjojen luomiseen, tallentamiseen, käsittelyyn, säilyttämiseen ja hävittämiseen, mikä parantaa organisaation toiminnan todennettavuutta ja luotettavuutta (Daum 2007, 43).

3.4 Käyttäjien tarpeet

Käyttäjiä koskeva tutkimus on lisääntynyt arkistotieteessä 1990-luvulta alkaen, mutta on toistaiseksi rajoittunut lähinnä käyttäjien tiedontarpeiden, -haun tai -käytön tutkimukseen arkistojen näkökulmasta. Myös tutkimusten kohderyhmä on ollut rajattu, sillä tutkimukset ovat keskittyneet pääasiassa historian tutkijoihin. (Ks. esim. Duff & Craig & Cherry 2004; Orbach 1991; Tibbo 2003.) Sen sijaan organisaatioiden näkökulmasta käyttäjiä ei ole arkistotieteessä juurikaan tutkittu. Ainoina poikkeuksina organisaation näkökulmasta voidaan pitää Borglundin ja Öbergin (2008) sekä Sundqvistin (2009) tutkimuksia, joissa on tutkittu organisaatiokontekstissa, mitä asiakirjojen käyttöä ja hakua koskevia tarpeita käyttäjillä on. Näissäkin tutkimuksissa ei ole kiinnitetty huomiota siihen, mistä ja millaista asiakirjahallinnan ohjausta käyttäjät tarvitsevat.

Tehokas ja organisaatioiden tarpeita palveleva asiakirjahallinta edellyttää kuitenkin, että asiakirjajärjestelmissä ja muissa asiakirjojen hallintaan liittyvissä menetelmissä, apuvälineissä ja tietojärjestelmissä huomioidaan käyttäjien tarpeet. Esimerkiksi asiakirjajärjestelmien kehittämisessä tulisi teknisten kriteereiden lisäksi huomioida myös järjestelmän mahdollisten käyttäjien viestintäkäyttäytyminen, tavat käyttää tietoa ja työympäristö. (Chown 1997, 115–116.) Asiakirjahallinnassa käyttäjien tarpeet ohitetaan usein toteamuksella, että erilaisilla käyttäjillä on erilaisia tarpeita.

Yksi menetelmä käyttäjien tarpeiden selvittämisessä on käyttäjien profilointi, jossa luodaan käyttäjäprofiilit eri käyttäjäryhmistä. Asiakirjahallinnan käyttäjien profiloinnissa selvitetään ketä asiakirjojen ja asiakirjallisten tietojen käyttäjät ovat, miten ja miksi he käyttävät asiakirjoja, täytetäänkö heidän nykyiset tarpeensa, mitä tarpeita heillä on tulevaisuudessa ja mitkä heidän koulutustarpeensa ovat. Käyttäjäprofiloinnissa asiakirjojen ja asiakirjajärjestelmien käyttäjät ymmärretään laajasti.

Organisaation jäsenten lisäksi käyttäjiä voivat olla esimerkiksi viranomaiset, kansalaiset, organisaation sidosryhmät ja tutkijat. (Chown 1997, 115–116.) Asumispalvelusäätiö ASPA:n tapauksessa käyttäjinä voidaan säätiön työntekijöiden lisäksi pitää perustajajärjestöjä, säätiön hallitusta, ASPA Palvelut Oy:tä, toiminnan rahoittajia (esimerkiksi Raha-automaattiyhdistys ja Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA)), vammaisia ihmisiä, mielenterveyskuntoutujia ja heidän omaisiaan sekä valtion ja kuntien viranomaisia. ASPA palveluiden osalta käyttäjinä voidaan työntekijöiden lisäksi pitää valtion ja kuntien viranomaisia, asumis- ja tukipalvelujen käyttäjiä ja heidän omaisiaan, osakeyhtiön hallitusta ja ASPA säätiötä. Pro gradu -tutkielmassa rajaan asiakirjahallinnan käyttäjien tarkastelun säätiön ja osakeyhtiön työntekijöihin.

Käyttäjäprofiileja voidaan hyödyntää asiakirjahallinnan suunnittelussa, toteuttamisessa ja kehittämisessä. Niitä voidaan käyttää ensinnäkin apuna asiakirjajärjestelmien suunnittelussa ja kehittämisessä. Käyttäjäprofiilit tukevat myös tiedon tehokasta käyttöä, sillä niiden avulla voidaan tunnistaa esimerkiksi tieto, jota ei enää tarvita organisaation toiminnassa. Käyttäjäprofiilien avulla voidaan lisäksi tunnistaa käyttäjien asiakirjahallintaan liittyviä koulutustarpeita. (Chown 1997, 116–117.)

3.5 Yksityisoikeudellisten organisaatioiden asiakirjahallintaa käsittelevä tutkimus

Yksityisoikeudellisten organisaatioiden asiakirjahallintaa on arkistotieteessä tutkittu toistaiseksi vielä vähän. Sen sijaan ammatillisissa tapaustutkimuksissa yksityisoikeudellisten organisaatioiden asiakirjahallintaa on tarkasteltu enemmän. Suomessa yksityisoikeudellisten organisaatioiden asiakirjahallintaa on tutkittu pro gradu -tutkielmissa (Ks. esim. Murtonen 1996, Sundström 2002). Tarkastelen seuraavassa kahta yritysten asiakirjahallintaa käsittelevää tieteellistä tutkimusta ja yhtä ammatillista yleiskatsausta yritysten asiakirjahallinnan käytännöistä. En tarkastele käyttäjien tarpeita koskevaa tutkimusta, sillä käyttäjien asiakirjahallinnan ohjauksen tarpeita ei ole tutkittu, kuten aiemmin on jo käynyt ilmi.

3.5.1 Asiakirjahallinnan käytännöt pk-yrityksissä

Berenika M. Webster, Catherine Hare ja Julie McLeod ovat tutkineet pienten ja keskisuurten yritysten (pk-yritysten) asiakirjahallinnan käytäntöjä Koillis-Englannissa. Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena Koillis-Englannin pk-yrityksissä kesäkuussa 1997. Kyselylomake lähetettiin postitse 300 pk-yritykselle, jotka oli kerätty systemaattisella otannalla Koillis-Englannin Kauppakamarin paikallisyriyten tietokannasta. Kyselylomakkeen saaneista yrityksistä 28 % palautti sen. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten asiakirjahallinta toteutettiin yrityksissä, kuka oli vastuussa siitä ja millaisia asiakirjoja yrityksissä tuotettiin sekä vaikuttiko yrityksen koko, toimintasektori tai organisaatorakenne asiakirjahallinnan käytäntöihin. Asiakirjahallinnan käytäntöjä koskevia tutkimustuloksia verrattiin T.R. Schellenbergin näkemyksiin tehokkaasta asiakirjahallinnasta. (Webster & Hare & McLeod 1999, 284.)

Tutkimuksen mukaan pk-yrityksissä asiakirjahallinnasta huolehti tavallisesti useampi kuin yksi henkilö, ja yli kolmanneksessa vastanneista yrityksistä siitä huolehtivat kaikki työntekijät. Kaikissa kyselyyn vastanneista yrityksistä asiakirjahallinta hoidettiin muiden työtehtävien ohella. Tämä ei vastaa Schellenbergin käsitystä, jonka mukaan tehokas asiakirjahallintaa edellyttää alan erityisosaamista. Asiakirjahallinnasta, samoin kuin muun tiedon hallinnasta, oli yleensä vastuussa ylempi henkilöstö. Asiakirjojen tai tiedon hallintaan keskittyvien työntekijöiden puute ei tutkimukseen mukaan johdukaan siitä, ettei niitä pidettäisi tärkeinä vaan siitä, että niistä aiheutuvia kustannuksia on vaikea oikeuttaa. (Webster & Hare & McLeod 1999, 285–286.)

Schellenbergin mukaan asiakirjahallinnan toiminta- ja menettelytavat tulisi dokumentoida järjestelmällisesti. Tutkimuksessa selvisi, että pk-yrityksissä oli tavallisesti dokumentoitu asiakirjojen laatimiseen, säilyttämiseen ja hävittämiseen sekä asiakirjojen tietoturvaan liittyvät toiminta- ja menettelytavat. Sen sijaan asiakirjojen suojaamisesta poikkeusoloissa oli toimintaohjeet vain viidellä yrityksellä. ¼ yrityksistä ei ollut mitään asiakirjahallintaa koskevia toiminta- tai menettelytapaohjei-

ta. Tutkimuksessa kävi ilmi, ettei yrityksen koko vaikuttanut asiakirjahallintaa koskevien ohjeiden määrään. Sen sijaan yrityksen organisaatorakenne vaikutti asiakirjahallinnan ohjeiden määrään. Yrityksissä, joiden organisaatorakenne oli muodollinen, oli tavallisesti enemmän asiakirjahallinnan toiminta- ja menettelytapaohjeita. (Webster & Hare & McLeod 1999, 286–287.)

Tutkimuksessa selvisi, että asiakirjahallinnan toiminta- ja menettelytapaohjeiden määrä vaikutti mm. asiakirjojen hakuun kuluvaan aikaan. Yrityksissä, joissa oli vähintään kolme asiakirjahallinnan toiminta- ja menettelytapaohjetta, asiakirjojen hakuun kului vähiten aikaa. Itse asiakirjojen hakemista koskevia toiminta- ja menettelytapaohjeita oli 41,9 % yrityksistä. Websterin, Haren ja McLeodin mukaan toimintaohjeiden määrän vaikutus asiakirjojen hakemiseen kuluvaan aikaan todistaa sen, että organisoitu asiakirjahallinta helpottaa asiakirjojen hakua ja käyttöä. Sen sijaan yrityksen koko ei vaikuta asiakirjojen hakuun kuluvaan aikaan. (Webster & Hare & McLeod 1999, 286, 290–291.)

Säilytysaikojen osalta tutkimuksessa havaittiin, että vain 1/3 tutkimukseen vastanneista yrityksistä oli säilytysaikoja koskevia toimintaohjeita. Tämä ei vastaa Schellenbergin suositusta, jonka mukaan tehokas asiakirjahallinta edellyttää, että asiakirjoja säilytetään vain niin kauan kuin niitä tarvitaan toiminnassa. Vaikka yrityksillä ei ollut säilytysaikoja koskevia ohjeita, suurin osa yrityksistä säilytti asiakirjoja vähintään lakisääteisen ajan. (Webster & Hare & McLeod 1999, 291.)

Tutkimuksen mukaan asiakirjahallinnan ja asiakirjojen merkitys yrityksen toiminnassa ymmärrettiin pk-yrityksissä. Tästä huolimatta asiakirjahallinta oli monissa yrityksissä sattumanvaraista eikä yrityksissä esimerkiksi työskennellyt asiakirja-ammattilaisia tai arkistonhoitajia. Tutkimuksen mukaan muodollinen organisaatorakenne vaikutti myönteisesti asiakirjahallinnan käytäntöihin esimerkiksi lisäämällä asiakirjahallinnan suunnitelmallisuutta. Sen sijaan yrityksen koolla tai toimintasektorilla ei ollut vaikutusta asiakirjahallinnan käytäntöihin ja toteuttamiseen. (Webster & Hare & McLeod 1999, 293.)

3.5.2 Asiakirjahallinnan käytännöt australialaisissa rakennusyrityksissä

Michael Nycyk on tutkinut kolmivuotisessa tutkimusprojektissa asiakirjahallinnan käytäntöjä yhdessä australialaisessa rakennusyrityksessä. Nycyk selvitti etnografisen tutkimusmenetelmän avulla kuinka sähköisiä ja paperisia asiakirjoja hallitaan. Tutkimus toteutettiin havainnoimalla yrityksen asiakirjahallinnan käytäntöjä ja asiakirjajärjestelmiä sekä haastattelemalla henkilöstöä. Nycykin mukaan tutkimuksessa nousi esille kolme tekijää, jotka luonnehtivat keskeisesti kohdeyrityksen asiakirjahallintaa ja jotka myös selittävät, miksi asiakirjajärjestelmiä ei aina hyödynnetä täysipainoisesti päivittäisessä työssä. Nycyk tiivistää nämä tekijät ns. laskentataulukkokulttuuriksi, asiakirjahallinnan kulttuuriseksi eroiksi ja suurten asiakirjamassojen hallitsemiseksi. (Nycyk 2008, 141–143.)

Kohdeyrityksen asiakirjahallinnan käytännöissä keskeinen piirre oli riippuvuus Microsoft Excelistä projektienhallinnassa, mitä Nycyk kutsuu laskentataulukkokulttuuriksi. Valtaosa projektienhallintaan liittyvästä tiedosta tallennettiin Excelin laskentataulukoihin. Laskentataulukkojen jakaminen oli kuitenkin ongelmallista projekteissa, sillä projektipäälliköt tallensivat ne tavallisesti vain omalle tietokoneelleen huolimatta projektitoimintaohjeesta, jonka mukaan projektiasiakirjat tuli jakaa koko työryhmän kesken ja tallentaa organisaation dokumenttienhallintajärjestelmään. Käytännöstä aiheutui ongelmia varsinkin silloin, kun projektipäällikkö, jonka tietokoneelle asiakirja oli tallennettu, ei ollut toimistolla. Näissä tapauksissa muun projektihenkilöstön oli saatava käyttöönsä projektipäällikön käyttäjätunnus ja salasana päästäkseen asiakirjaan käsiksi. Asiakirjojen tallentamisen omalle tietokoneelle aiheuttamat ongelmat tiedostettiin yrityksessä, mutta tapa oli juurtunut syvään eikä projektitoimintaohjetta asiakirjahallinnan osalta noudatettu. Projektiasiakirjojen hallinnassa ongelmia aiheutti myös se, ettei yrityksessä ollut käytössä yhtenäisiä asiakirjojen nimeämisen periaatteita, mikä vaikutti asiakirjojen hakuun kuluvaan aikaan ja haun tehokkuuteen. (Nycyk 2008, 143–145.)

Toinen keskeinen tutkimuksessa esiin noussut tekijä olivat kulttuuriset erot asiakirjahallinnan käytäntöihin suhtautumisessa. Nycyk havaitsi, että eurooppalaiset ja aasialaiset projektityöntekijät suhtautuivat asiakirjahallinnan käytäntöihin eri tavalla kuin australialaiset työntekijät. Eurooppalaiset ja aasialaiset työntekijät kiinnittivät enemmän huomiota asiakirjahallintaan ja pitivät esimerkiksi asiakirjojen ajantasaisuutta tärkeänä. Nycykin mukaan erot suhtautumisessa johtuivat siitä, että eurooppalainen ja aasialainen projektihenkilöstö näki asiakirjahallinta- ja dokumenttienhallintajärjestelmien käytön osana päivittäistä työtään toisin kuin australialainen henkilöstö. (Nycyk 2008, 145).

Kolmas tutkimuksessa havaittu teema oli asiakirjojen määrän vaikutus asiakirjahallinnan käytäntöihin. Projektien valmisteluvaiheessa projektihenkilöstö luokitteli ja arkistoi asiakirjat huolellisesti päivittäin, sillä asiakirjojen määrä oli tavallisesti pieni. Rakennusvaiheen alkaessa päivittäin laadittavien ja vastaanotettavien asiakirjojen määrä kasvoi huomattavasti eikä näitä ehditty luokittelemaan ja arkistoimaan muiden tehtävien vuoksi. Asiakirjojen määrän kasvaessa niiden hallinta yrityksessä heikkeni eikä asiakirjoja kyetty esimerkiksi enää löytämään nopeasti. Asiakirjahallinnan laiminlyöminen muiden tehtävien kustannuksella osoitti myös, ettei projektihenkilöstö pitänyt asiakirjahallintaa projektin keskeisenä osana. (Nycyk 2008, 146.)

Nycyk havaitsi tutkimuksessaan, että työntekijöiden tavat vaikuttavat asiakirja- ja dokumenttienhallintajärjestelmien käyttöön toimintaohjeita enemmän ja että nämä tavat voivat olla ristiriidassa organisaation ohjeiden kanssa. Osa tavoista voi olla syvälle juurtuneita ja niiden muuttaminen voi olla vaikeaa. Asenne asiakirjahallintajärjestelmiin voi kuitenkin muuttua, jos ne huomataan hyödyllisiksi tehtävien hoitamisessa. Suhtautumisen muuttaminen asiakirjahallintajärjestelmiin ja ajantasaisten asiakirjojen merkitykseen vaatii kuitenkin paljon työtä. (Nycyk 2008, 147.)

3.5.3 Asiakirjahallinnan käytännöt ja ongelmat italialaisissa yrityksissä

Antonella Bilotto ja Maria Guercio (2003) ovat kirjoittaneet yleiskatsauksen asiakirjahallinnan käytännöistä ja ongelmista italialaisissa yrityksissä. Bilotto ja Guercio tunnistavat, että kattavan yleis-

esityksen tekeminen yritysten asiakirjahallinnan käytännöistä on mahdotonta mm. koko- ja toimialaerojen vuoksi. He ovat kuitenkin pyrkineet tunnistamaan yritysten asiakirjahallinnalle yhteisiä piirteitä ja haasteita. (Bilotto & Guercio 2003, 140.)

Yksi yhdistävä piirre italialaisten yritysten asiakirjahallinnassa on syy, miksi asiakirjoja säilytetään. Arkistotieteessä yhtenä syynä asiakirjojen säilyttämiseen pidetään historiallisia arvoja. Yritykset eivät kuitenkaan säilytä asiakirjojaan historiallisista syistä tai tarjotakseen tulevaisuuden historian-tutkijoille lähdeaineistoa. Yritysten motiivi säilyttää asiakirjojaan perustuu siihen, onko asiakirjoista käytännöllistä tai dokumentaarista hyötyä. Yrityksissä ollaan myös ensisijaisesti kiinnostuneita aktiivivaiheessa olevien asiakirjojen hallinnasta eikä asiakirjojen passiivivaiheeseen kiinnitetä juuri huomiota. Varsinkaan sähköisten asiakirjojen osalta ei ole huomioitu riittävästi niiden säilymistä pitkään tai pysyvästi. (Bilotto & Guercio 2003, 140.)

Italialiassa ei ole yritysten asiakirjahallinnan suunnittelua ja toteuttamista koskevaa lainsäädäntöä, muita normeja tai vakiintuneita hyviä käytäntöjä. Tämä on johtanut siihen, että mahdollisista yhtäläisyyksistäkin huolimatta jokainen yritys on kehittänyt omat asiakirjahallinnan käytäntönsä ja ratkaisunsa. Yrityksissä, joissa asiakirjahallintaan ja asiakirjojen säilyttämiseen kiinnitetään huomiota, pyritään soveltamaan julkishallinnon käytäntöjä. Yksi italialainen yritys sovelsi asiakirjahallinnan suunnittelussa samoja parametreja, metodeja ja työkaluja, joita käytetään julkishallinnon asiakirjahallinnassa. Yrityksessä kehitettiin mm. monimutkainen sekä paperi- että sähköiset asiakirjat kattava luokittelujärjestelmä. Julkisen hallinnon asiakirjahallinnan parametrien, metodien ja työkalujen soveltaminen yrityksen asiakirjahallinnassa paransi paitsi asiakirjajärjestelmän myös liiketoiminnan tehokkuutta ja vaikuttavuutta. Julkishallinnon asiakirjahallinnan ohjeiden soveltaminen yhtenäisti myös yrityksen asiakirjahallinnan käytäntöjä esimerkiksi arvonmäärityksessä ja seulonnassa. (Bilotto & Guercio 2003, 141–142.)

Asiakirjahallinnan kannalta sähköiset asiakirjat ovat keskeinen haaste italialaisissa yrityksissä, sillä niiden hallintaan ja säilyttämiseen ei ole Bilotton ja Guercion mukaan kiinnitetty riittävästi huomiota. Sähköisten asiakirjojen hallinta ja säilyttäminen on haaste myös julkishallinnon organisaatioissa, mutta yrityksissä ongelma on vakavampi tiukkojen normien ja arkistotietoisuuden puuttumisen vuoksi sekä siksi, että sähköisiä asiakirjoja tuotetaan yhä enemmän. Jotta sähköisten asiakirjojen pitkäaikainen tai pysyvä säilyminen voidaan turvata, on yritysten muutettava suhtautumistaan sähköisiin asiakirjoihin ja pyrittävä luomaan luotettavia säilytyspaikkoja. (Bilotto & Guercio 2003, 142.)

Bilotto ja Guercio pitävät italialaisten yritysten ongelmana asiakirjahallinnan epäsystemaattisuutta, mikä näkyy esimerkiksi siinä, että osa yrityksistä keskittyy lähinnä historiallisen arkistonsa kehittämiseen sen sijaan, että pyrkisivät luomaan aktiivi- ja passiiviasiakirjat integroivaa asiakirjajärjestelmää. Toinen esimerkki asiakirjahallinnan epäsystemaattisuudesta on asiakirjojen hallintaa koskevien käytäntöjen ja ohjeiden rajoittaminen vain niihin asiakirjoihin, joilla on merkitystä liiketoiminnan todennettavuuden kannalta. Bilotto ja Guercio pitävät tätä riskinä paitsi asiakirjahallinnalle myös yrityksen koko liiketoiminnalle. Yksittäisissä yrityksissä asiakirjahallinnan epäsystemaattisuus vaikeuttaa käytäntöjen ja ohjeiden laatimista ja voi johtaa jopa siihen, ettei laadittuja ohjeita noudateta vaan asiakirjahallinta perustuu esimerkiksi ihmisten väliseen luottamukseen tai ryhmien välisiin suhteisiin. (Bilotto & Guercio 2003, 143–145.)

4 Tutkimustehtävä

Suomessa ei ole siis olemassa keskitettyjä määräyksiä, ohjeita tai suosituksia, jotka ohjaisivat asiakirjahallintaa yksityisoikeudellisissa organisaatioissa. Sitovaan, keskitettyyn ohjaukseen on tuskin edes tarvetta tai mahdollisuuksia toimialojen ja -tapojen erilaisuuden vuoksi, mutta myös yksityisoikeudellisen sektorin organisaatioissa on tarvetta asiakirjahallinnan ohjaamiselle. Tästä voidaan pitää osoituksena sitä, että monissa organisaatioissa on noudatettu tai sovellettu julkishallinnon määräyksiä, ohjeita ja menetelmiä, joiden painopisteenä on asiakirjahallinnan sijaan tavallisesti ollut arkistohallinta. Arkistohallintaan pohjautuva ohjaus ja asiakirjahallinta eivät kuitenkaan välttämättä tue asiakirjahallinnan tarpeita yksityisoikeudellisissa organisaatioissa.

Pro gradun tutkimustehtävä on selvittää, millaista asiakirjahallinnan ohjausta käyttäjät tarvitsevat yksityisoikeudellisen sektorin organisaatioissa ja miten olemassa oleva ohjaus vastaa näihin tarpeisiin. Asiakirjahallinnalla tarkoitan kaikkia asiakirjojen hallintaan liittyviä tehtäviä asiakirjan elinkaaresta riippumatta. Asiakirjahallinta kattaa siis asiakirjojen laatimisen, vastaanottamisen, käytön, säilyttämisen ja hävittämisen. Ohjauksella tarkoitan organisaation sisäisiä ohjeita, toimintatapoja tai yhteistä sopimista asiakirjahallinnan käytännöistä.

Pyrin selvittämään tutkimustehtävää seuraavien tutkimuskysymysten avulla:

1. Onko osakeyhtiössä ja säätiössä olemassa asiakirjahallinnan ohjeita ja miten niissä ohjataan asiakirjahallintaa?
2. Mistä asiakirjahallinnan tehtävistä käyttäjät tarvitsevat ohjausta?
3. Miten asiakirjahallintaa tulisi käyttäjien mielestä ohjata?
4. Mitä keinoja asiakirjahallinnan ohjaamisessa tarvitaan?

Ensimmäistä tutkimuskysymystä voidaan pitää tutkimusta taustoittavana kysymyksenä. Käyttäjien tarpeita pyrin selvittämään tutkimuskysymyksillä 2–4. Kun käyttäjien tarpeet on selvitetty, tarkaste-

len soveltuvatko suomalaisen julkishallinnon määräykset, ohjeet ja suositukset sekä erilaiset asiakirjahallinnan ohjaamisen välineet käyttäjien tarpeisiin vai tarvitaanko yksityisen ja kolmannen sektorin organisaatioissa uusia ratkaisuja asiakirjahallinnan ohjaamiseen.

Käyttäjien tarpeiden osalta tarkoitukseni oli tutkimuksessa selvittää myös, onko käyttäjien asiakirjahallinnan ohjausta koskevissa tarpeissa tehtäväkohtaisia eroja ja mistä mahdolliset erot johtuvat. Tarpeiden tehtäväkohtaisten erojen selvittäminen ei kuitenkaan ollut mahdollista tilastolliseen analyysiin liittyvien ongelmien vuoksi.

5 Tutkimusmenetelmä, -aineistot ja aineiston analyysi

5.1 Tapaustutkimus tutkimusta ohjaavana näkökulmana

Tutkimusstrategialla tarkoitetaan tutkimuksen menetelmällisten ratkaisujen kokonaisuutta. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2004, 123, 125) erottavat kolme perinteistä tutkimusstrategiaa, jotka ovat kokeellinen tutkimus, kvantitatiivinen survey-tutkimus ja tapaustutkimus. Valitsin tutkimusta ohjaavaksi strategiaksi tapaustutkimuksen, sillä pidän sitä sopivimpana strategiana hankkia tietoa yksityisoikeudellisten organisaatioiden asiakirjahallinnan ohjauksen tarpeista. Tapaustutkimusta voidaan pitää sopivana näkökulmana käyttäjien asiakirjahallinnan ohjauksen tarpeiden tutkimiseen yksityisoikeudellisissa organisaatioissa, sillä näistä ei ole vielä saatavilla tutkittua tietoa. Tapaustutkimus on sopiva näkökulma myös siksi, että organisaatioiden asiakirjahallinnan kontekstin tunteminen on keskeinen osa ohjauksen tarpeiden ymmärtämisessä.

Tapaustutkimuksen yksiselitteinen määrittelemine on ongelmallista, sillä tapaustutkimusta voidaan tehdä useilla eri menetelmillä ja erityyppisillä aineistoilla. Yksinkertaisimmillaan tapaustutkimus voidaan määritellä tutkimusmenetelmäksi, jossa tutkimuskohteena on yksi tai useampia tapauksia. Määritelmä antaa kuitenkin yksipuoleisen ja riittämättömän kuvan tapaustutkimuksesta. Tapaustutkimus tulisikin enemmän määritellä tutkimusta ohjaavaksi lähestymistavaksi, näkökulmaksi tai tutkimustavaksi, jonka sisällä voidaan käyttää erilaisia aineistoja ja menetelmiä. (Laine & Bamberg & Jokinen 2007, 9; Saarela-Kinnunen & Eskola 2001, 168.) Tässä tutkielmassa käsitän tapaustutkimuksen tutkimusta ohjaavaksi näkökulmaksi.

Tapaustutkimukselle ominaisia piirteitä ovat useiden aineistonkeruumenetelmien käyttö, pyrkimys kuvailla tutkittavaa ilmiötä ja oppia tapauksesta sekä aineistolähtöinen analyysi (Saarela-Kinnunen & Eskola 2001, 159; Stake 1994, 236). Tapaustutkimus sopii tutkimusta ohjaavaksi näkökulmaksi

tutkimuksiin, joissa tutkimuskohteen kontekstin ymmärtäminen on tärkeää tai joissa tutkimuskoh-
teesta on vähän tietoa tai tutkimus ja teoria ovat vielä nuoria (Darke & Shanks 2000, 95).

Keskeinen piirre tapaustutkimuksessa on tutkimuskohteen ja tapauksen erottaminen toisistaan. Tut-
kimuskohteella tapaustutkimuksessa tarkoitetaan asiaa, jota tapaus ilmentää. Tapauksella tarkoite-
taan puolestaan tutkimuksen havaintoyksikköä, joka voi olla esimerkiksi yksilö, ryhmä, organisaatio,
tapahtuma, ilmiö tai prosessi. (Laine & Bamberg & Jokinen 2007, 10–11; Saarela-Kinnunen &
Eskola 2001, 162.) Tutkielmassa tutkimuskohteena olivat käyttäjien asiakirjahallinnan ohjaamisen
tarpeet yksityisoikeudellisissa organisaatioissa, joita tutkin kahden tapauksen, Asumispalvelusäätiö
ASPA:n ja ASPA Palvelut Oy:n kautta.

Tapauksen valinnan tulisi perustua joko teoreettiseen tai käytännölliseen intressiin, mutta siihen voi
vaikuttaa myös sattuma, satunnainen intressi tai saatavilla olo (Saarela-Kinnunen & Eskola 2001,
161). Tapaustutkimuksen tyyppejä voidaan tunnistaa seitsemän. Tapaus voi olla ensinnäkin kriitti-
nen tapaus, jolloin se on tutkittavan ilmiön kannalta joko todennäköisin tai epätodennäköisin tapa-
us. Kriittisen tapauksen avulla voidaan vahvistaa, kyseenalaistaa tai laajentaa teoriaa. Äärimmäises-
sä tai paradigmaattisessa tapauksessa tarkastellaan kärjistynyttä ilmiötä, joka tuo esille nyky-
yhteiskunnan piirteitä dramaattisella tavalla. Tapaus voi olla myös ainutlaatuinen tai tyypillinen.
Tyypillisenä tapauksena pidetään tilannetta, asiaa tai prosessia, joka tutkittavilta seikoiltaan oletetaan
keskimääräiseksi. Tyypillisen tapauksen avulla voidaan laajentaa tai tarkentaa teoriaa. Paljas-
tavan tapauksen kohteena on puolestaan ilmiö, josta ollaan jollain tavalla tietoisia, mutta jota ei ole
tutkittu. Tapaukseksi voidaan valita myös tulevaisuudesta kertova tapaus, jolloin pyrkimyksenä on
selvittää tulevaisuutta nykyisyydestä käsin. Seitsemäs tapaustyyppi on pitkäjänteiseen perustuva
tapaus, jossa samaa tapausta tarkastellaan vähintään kahtena ajanjaksona. Tällaisella tapauksella
pyritään selvittämään, millä tavalla olosuhteet muuttuvat ajassa. Valittaessa tutkittavaa tapausta
tehdään samalla siis myös ennakko-oletuksia tapauksen luonteesta, jotka saattavat osoittautua vää-

riksi tutkimuksen aikana. (Laine & Bamberg & Jokinen 2007, 32–34.) Robert Staken (1994, 243) mukaan tapauksen valinnan tulisi kuitenkin ensisijaisesti perustua siihen, mistä tapauksesta voidaan oppia eniten kuin esimerkiksi tapauksen tyypillisyyteen, ainutlaatuisuuteen tai kriittisyyteen.

Tutkielman tapausten valintaan on vaikuttanut kiinnostukseni yksityisoikeudellisten organisaatioiden asiakirjahallintaan sekä tapausten saatavilla olo, kun Asumispalvelusäätiö ASPA ja ASPA Palvelut Oy etsivät henkilöä tekemään heille asiakirjahallinnon suunnitelmat ja toimintaohjeet. Tapauksina olen olettanut säätiön ja osakeyhtiön asiakirjahallinnan kannalta tyypillisiksi pieniksi tai keskisuuriksi yksityisoikeudellisiksi organisaatioiksi, sillä niillä ei ole esimerkiksi keskitettyä asiakirjahallintaa vaan asiakirjahallinnasta huolehditaan muiden tehtävien ohessa.

Tapaustutkimusta kritisoidaan pääsääntöisesti subjektiivisuudesta, mikä vaikuttaa esimerkiksi tutkimustulosten validiteettiin, ja tutkimustulosten heikosta yleistettävyydestä (Darke & Shanks 2000, 103). Tutkimustulosten yleistettävyyttä voidaan pitää näistä ongelmallisempana, mistä on osoituksena se, ettei yleistämisen merkityksestä ja tehtävästä tapaustutkimuksessa vallitse yksimielisyyttä. Tavallisesti katsotaan, ettei tapaustutkimuksen tavoitteena ole yleistäminen vaan tapauksen kokonaisvaltainen ymmärtäminen. Jos yleistämiseen halutaan kuitenkin pyrkiä, on tavoitteena teorioiden yleistäminen ja laajentaminen. Yleistyksiä ei tällöinkään tulisi tehdä suoraan aineistosta vaan aineiston pohjalta tehdyistä tulkinnoista. (Saarela-Kinnunen & Eskola 2001, 163.)

Tässä tutkielmassa tulosten yleistäminen ei aiheuta ongelmia, koska tutkielman tavoitteena ei ole tutkimustulosten yleistäminen eikä tutkittavien tapausten asiakirjahallinnan ohjauksen tarpeiden katsota edustavan käyttäjien asiakirjahallinnan ohjauksen tarpeita kaikissa yksityisoikeudellisissa organisaatioissa. Tutkimuksen tarkoituksena on sen sijaan luoda vertailukohtia ja pohjaa myöhemmälle tutkimukselle. Tutkimustuloksia voidaan mahdollisesti hyödyntää myös asiakirjahallinnan ohjauksen kehittämisessä yksityisoikeudellisissa organisaatioissa, mutta tavoitteena ei ole laatia yleispätevää asiakirjahallinnan toimintaohjetta yksityisoikeudellisille organisaatioille.

5.2 Aineiston kerääminen

Tapaustutkimus ei rajoita aineiston keräämisen tapoja. Tavallisimpia tiedonkeruumenetelmiä tapaustutkimuksessa ovat haastattelut, havainnointi, kyselylomakkeet ja olemassa oleva kirjallinen aineisto. (Darke & Shanks 2000, 93; Saarela-Kinnunen & Eskola 2001, 159; Stake 1994, 236.) Näistä menetelmistä tutkielman aineiston keräämisessä käytin kyselylomaketta ja kirjallista lähteaineistoa.

5.2.1 Kyselylomake

Tiedonkeruumenetelmänä kyselylomake liitetään tavallisesti määrälliseen tutkimukseen, mutta sen avulla voidaan kerätä myös monipuolista laadullista tietoa. Kyselylomakkeella voidaan kerätä laadullista tietoa esimerkiksi tosiasioista, käyttäytymisestä ja toiminnasta sekä tiedoista, arvoista, asenteista, uskomuksista, käsityksistä ja mielipiteistä (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2004, 186). Tutkielmassa keräsin kyselylomakkeella tietoa olemassa olevista asiakirjahallinnan ohjeista ja käsityksistä ohjauksen tarpeellisuudesta.

Kyselylomake on aineiston keräämisen tapa, jossa kaikilta kyselyyn vastaavilta kysytään samat asiat samassa järjestyksessä ja samalla tavalla (Vilka 2007, 27). Kyselylomakkeen etuina aineiston keräämisessä pidetään mahdollisuutta kerätä laaja aineisto, tehokkuutta, aikataulun ja kustannusten arvioinnin helppoutta sekä valmiiden analysointitapojen olemassa oloa (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2004, 184). Tutkielmassa kyselylomakkeen eduista keskeisin peruste aineistonkeruumenetelmäksi oli mahdollisuus kerätä sen avulla laaja aineisto. Kyselylomakkeen avulla oli mahdollista kerätä tietoa useammalta säätiön ja osakeyhtiön työntekijältä kuin esimerkiksi kasvokkain haastatella. Kyselylomakkeella oli myös mahdollista tavoittaa maantieteellisesti kattavampi joukko säätiön ja osakeyhtiön työntekijöitä, sillä molemmilla on toimipisteitä eri puolilla Suomea.

Kyselylomakkeen heikkouksina aineiston keräämisessä pidetään mm. kerätyn aineiston pinnallisuutta, epävarmuutta siitä, ovatko vastaajat vastanneet huolellisesti ja rehellisesti, vaikeutta selvittää vastausvaihtoehtojen onnistuneisuutta vastaajien kannalta ja alhaista vastausprosenttia. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2004, 184–185.) Osaa kyselylomakkeen heikkouksista aineistonkeruumenetelmänä voidaan vähentää tutkimuksen ja kyselylomakkeen huolellisella suunnittelulla ja testaamisella, mutta osa tekijöistä täytyy hyväksyä tutkimusprosessiin kuuluvana epävarmuutena. Tutkielmassa esimerkiksi vastausprosenttia on pyritty nostamaan tiedottamalla kyselystä vastaajille etukäteen ja lähettämällä heille muistutusviesti.

Tavallisimmat tavat toteuttaa kysely ovat posti-, verkko- tai puhelinkysely tai kasvokkain toteutettava kysely, jota voidaan kutsua myös lomakehaastatteluksi. Kysely voidaan lisäksi toteuttaa kontrolloituna kyselynä, jossa tutkija joko jakaa tai noutaa kyselylomakkeet vastaajilta henkilökohtaisesti, jolloin vastaajilla on mahdollisuus keskustella tutkimuksesta ja kyselylomakkeesta tutkijan kanssa. (Czaja & Blair 2005, 33; Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2004, 185, 197.) Jokaisessa toteutustavassa on omat vahvuutensa ja heikkoutensa, joita on tarkasteltava mm. vastaajiin, tutkimuskysymyksiin ja kyselylomakkeeseen liittyvien tekijöiden kannalta. Esimerkiksi posti- ja verkkokyselyt ovat halvempia toteuttaa kuin puhelinkyselyt tai kasvokkain haastattelut, mutta vastausprosentti jää tavallisesti niissä puhelinkyselyitä ja kasvokkain haastatteluita alhaisemmaksi. (Czaja & Blair 2005, 35.)

Kysely toteutettiin verkkokyselynä. Verkkokyselyn etuina pidetään alhaisia kustannuksia ja tiedonkeruun nopeutta, mitkä mahdollistavat suuremman otoskoon sekä sitä, että vastaukset tallentuvat suoraan sähköiseen muotoon, mikä vähentää aineiston tallentamiseen liittyviä virheitä. Alhaisen vastausprosentin lisäksi verkkokyselyiden ongelmina pidetään tavoitettavuutta, sillä kaikilla ei ole käytössään verkkoyhteyttä sekä lomakkeen pituuteen ja selkeyteen liittyviä tekijöitä. (Czaja & Blair 2005, 40–43; Vehkalahti 2008, 48.) Säätiössä ja osakeyhtiössä tavoitettavuus ei ollut ongelma, sillä

kaikilla vastaajilla oli käytettävissään verkkoyhteys. Lomakkeen pituuteen ja selkeyteen liittyviä ongelmia pyrin välttämään lomakkeen suunnittelulla.

Määrällisessä tutkimuksessa keskeinen tekijä käytettäessä kyselylomaketta aineiston keräämisessä on otantamenetelmän valinta ja otoksen koon määrittäminen. Laadullisessa tutkimuksessa ei määrällisen tutkimuksen tavoin ole tavoitteena tilastollinen yleistäminen vaan esimerkiksi ilmiön kuvaaminen, toiminnan ymmärtäminen tai ilmiön teoreettinen tulkinta. Tämän vuoksi laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että henkilöt, joilta kerätään tietoa, tietävät tutkimuskohteesta mahdollisimman paljon tai heillä on kokemusta siitä. Tiedonantajien valintaa ohjaakin laadullisessa tutkimuksessa otantamenetelmien sijaan harkinnanvaraisuus. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85–86.)

Tutkielmassa tiedonantajien valinta toteutettiin harkinnanvaraisesti siten, että pyrin valitsemaan vastaajiksi kyselyyn henkilöitä, jotka ovat tehtävissään tekemisissä asiakirjahallinnan kanssa tai ovat vastuussa siitä. Säätiössä valitsin vastaajiksi kaikki säätiön 32 työntekijää, sillä kaikki laativat ja käsittelevät tehtävissään asiakirjoja ja dokumentteja. Osakeyhtiössä valitsin vastaajiksi laajennetun johtoryhmän jäsenet (toimitusjohtaja, hallinto-, henkilöstö- ja kehittämisspäälliköt sekä palvelupäälliköt, yhteensä kahdeksan henkilöä), sisäisten palveluiden työntekijät (kuusi henkilöä) ja asumispalveluvastaavat (32 henkilöä). Yhteensä verkkokysely lähetettiin osakeyhtiössä 46 henkilölle. Laajennetun johtoryhmän jäsenet valitsin tiedonantajiksi, koska he ovat esimiehinä viime kädessä vastuussa osakeyhtiön asiakirjahallinnasta ja asumispalveluvastaavat, koska he ovat vastuussa oman toimintayksikkönsä asiakirjahallinnasta. Sisäisten palveluiden työntekijät valitsin tiedonantajiksi, sillä asiakirjojen ja dokumenttien laatiminen, vastaanottaminen, käsittely, säilyttäminen ja hävittäminen ovat keskeinen osa heidän työtehtäviään.

Toteutin verkkokyselyn joulukuussa 2009 lähettämälle kyselyn tarkoituksesta kertovan saатteen ja linkin kyselylomakkeeseen (ks. liite 2) sähköpostitse tutkimuksen vastaajaryhmille. Ennen verkkokyselyn lähettämistä asiasta oli tiedotettu myös sisäisesti. Säätiössä kyselystä tiedotettiin viikkotie-

dotteessa Ajankohtaista ASPAssa ja osakeyhtiössä hallintopäällikkö Matti Laherma lähetti sähköpostitiedotteen kyselyn kohderyhmälle. Vastausaikaa kyselyyn oli kaksi viikkoa. Ensimmäisen vastausviikon jälkeen lähetin vastaajaryhmille sähköpostitse muistutusviestin (ks. liite 3) kyselystä.

Kyselylomake sisälsi sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä (ks. liite 1). Suljetut kysymykset selkeyttävät mittaamista ja helpottavat tietojen käsittelyä, mutta niiden antama tieto voi olla pinnallista tai ainakin riippuvaista vastausvaihtoehtojen onnistumisesta (Vehkalahti 2008, 25). Suljetuilla kysymyksillä kartoitin olemassa olevia asiakirjahallinnan ohjeita ja sitä, kuinka tarpeellisena asiakirjahallintaa koskeva ohjeistus koetaan. Asiakirjahallintaa koskevien ohjeiden tarvetta selvitin viisiportaisella Likertin asteikolla, joka sisälsi kuudentena vastausvaihtoehtona En osaa sanoa -vaihtoehdon. En osaa sanoa -vaihtoehdon ongelmallisuudesta huolimatta halusin antaa vastaajille mahdollisuuden tämän vaihtoehdon valintaan, sillä en halunnut pakottaa vastaajia vastaamaan kysymykseen, josta heillä ei ole mielipidettä.

Avoimilla kysymyksillä voidaan kerätä monipuolisempaa ja perusteellisempaa tietoa kuin suljetuilla kysymyksillä, mutta ne ovat myös työlämpiä käsitellä. Avoimiin kysymyksiin saatetaan myös jättää vastaamatta, vastata ylimalkaisesti tai epätarkasti tai niissä ei vastata varsinaiseen kysymykseen. (Valli 2001, 111; Vehkalahti 2008, 25.) Tiedostin nämä heikkoudet, mutta katsoin tarpeelliseksi saada tarkempaa tietoa olemassa asiakirjahallinnan ohjeista ja siitä, miten asiakirjahallintaa tulisi vastaajien mielestä ohjata.

Säätiössä verkkokyselyyn vastasi 21 henkilöä eli vastausprosentti oli 66. Kyselyyn vastanneista 10 vastasi ensimmäisen vastausviikon aikana ja loput 11 muistutusviestin lähettämisen jälkeen. Osakeyhtiössä kyselyyn vastasi 35 työntekijää eli vastausprosentti oli 76. Osakeyhtiössä vastanneista 19 vastasi kyselyyn ensimmäisen vastausviikon aikana ja 16 muistutusviestin lähettämisen jälkeen. Vastausprosentteja voidaan pitää hyvinä sekä säätiön että osakeyhtiön osalta. Korkeat vastausprosentit selittyvät ennen kyselyn lähettämistä tehdyllä sisäisellä tiedottamisella.

Avointen kysymysten osalta vastausaktiivisuus oli alhaisempi sekä säätiössä että osakeyhtiössä. Säätiössä avoimiin kysymyksiin vastasi keskimäärin noin puolet kyselyyn vastanneista. Avointen kysymysten vastausprosentti oli 34, joka on lähes puolet alhaisempi kuin koko kyselyn vastausprosentti säätiössä. Osakeyhtiössä avoimiin kysymyksiin vastasi keskimäärin 25 vastaaja ja vastausprosentti oli 54. Vastausaktiivisuudessa eri kysymysten välillä oli kuitenkin suurta vaihtelua. Sekä säätiössä että osakeyhtiössä vastattiin aktiivisimmin kysymykseen, miten asiakirjahallintaa tulisi ohjata. Säätiössä kysymykseen vastasi 21 kyselyyn vastanneesta 18 ja osakeyhtiössä 35 kyselyyn vastanneesta 32 vastaajaa. Säätiössä vähiten vastattiin dokumenttien hakemista ja säilyttämistä koskeviin kysymyksiin. Osakeyhtiössä puolestaan vastattiin vähiten dokumenttien säilytysaikoja ja hävittämistä koskeviin kysymyksiin.

5.2.2 Kirjallinen lähdeaineisto

Kirjallista aineistoa tutkimuksen tiedonhankintamenetelmänä käsitellään menetelmäoppaissa varsin vähän. Lisäksi menetelmäoppaissa käsitellään lähinnä henkilökohtaisiin dokumentteihin, kuten omaelämäkertoihin, päiväkirjoihin, kirjeisiin ja muistelmiin, perustuvaa tutkimusta. (Ks. esim. Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2004.) Sen sijaan organisaatioiden tuottamaan kirjalliseen aineistoon, joka on luonteeltaan tavallisesti muodollisempaa ja virallisempaa, perustuvaa tutkimusta ei menetelmäoppaissa juurikaan käsitellä.

Kirjallista aineistoa voidaan käyttää kerättyä taustatietoa tutkimuskohteesta, sen tehtävistä ja kontekstista. Organisaatioon kohdistuvassa tapaustutkimuksessa kirjallisena aineistona voidaan käyttää esimerkiksi organisaation vuosikertomuksia, verkkosivuja, uutiskirjeitä ja muita erilaisia julkaisuja. (Oliver 2004, 302.) Kirjallisina lähteinä käytin säätiön osalta johtosäätöä, prosessikuvauksia, erilaisia henkilöstölle laadittuja oppaita ja ohjeita, toimistopalavereiden muistioita, viikkotiedotteita ja verkkosivuja. Osakeyhtiön osalta käytin kirjallisena aineistona toimintakäsikirjaa, henkilöstölle laadittuja oppaita ja ohjeita, keskustuimiston laatimia tiedotteita, laajennetun johtoryhmän

ja sisäisten palveluiden muistioita sekä verkkosivuja. Kirjallisen aineiston avulla selvitin säätiön ja osakeyhtiön tehtävät sekä onko säätiössä ja osakeyhtiössä olemassa kirjallisia asiakirjahallinnan ohjeita ja miten asiakirjahallintaa on ohjattu niissä. Tutkimuksen kirjallisen lähdeaineiston keräsin syksyn 2009 aikana ja helmi-maaliskuussa 2010.

5.3 Analyysimenetelmät ja analyysin eteneminen

Laadullisessa tutkimuksessa analyysivaihe on usein tutkimuksen ongelmallisoin vaihe, sillä aineistot ovat tavallisesti laajoja ja hajanaisia eikä niiden analysointiin ole olemassa yhtä ainoaa oikeaa menetelmää. Joissain tapauksissa tutkimusmenetelmä voi ohjata analyysimenetelmän valintaa, mutta tapaustutkimuksen osalta tämäkään ei helpota analyysia, sillä tapaustutkimuksessa voidaan hyödyntää useita eri analyysimenetelmiä eikä sillä ole omaa analyysimenetelmäänsä (Saarela-Kinnunen & Eskola 2001, 168).

Laadullisen aineiston analyysiin on useita menetelmiä, kuten kvantifiointi, teemoittelu, tyypittely, sisällön erittely, keskusteluanalyysi, diskursiiviset analyysitavat ja sisällönanalyysi (Eskola & Suoranta 1998, 161; Tuomi & Sarajarvi 2009, 91). Valitsin analyysimenetelmäksi sisällönanalyysin, sillä se soveltuu mielestäni parhaiten tutkielman tarkoituksen huomioiden sekä avointen vastausten että organisaatioiden kirjallisen aineiston analyysiin. Koska tutkielman tarkoituksena on selvittää millaista asiakirjahallinnan ohjausta käyttäjät tarvitsevat ja miten olemassa oleva ohjaus vastaa näihin tarpeisiin, ei esimerkiksi tekstin merkitysten tuottamisen analysoimiseen sopiva diskurssianalyysi ole sopiva analyysimenetelmä (Eskola & Suoranta 1998, 195).

Sisällönanalyysia voidaan pitää laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmänä, jota voidaan hyödyntää useissa eri tutkimusmenetelmissä. Sen avulla voidaan myös analysoida lähes mitä tahansa kirjallisessa muodossa olevaa aineistoa, joten se sopii niin haastatteluaineistojen, päiväkirjojen ja kirjeiden kuin organisaatioiden tuottamankin kirjallisen aineiston analysointiin. Sisällönanalyysi on

tekstianalyysia, jossa tarkastellaan ja etsitään tekstin merkityksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91, 103–104.)

Sisällönanalyysissa voidaan erottaa kolme menetelmää: aineistolähtöinen sisällönanalyysi, teorialähtöinen sisällönanalyysi ja teoriaohjaava sisällönanalyysi. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn, jossa edetään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkimusaiheesta. Teorialähtöisessä sisällönanalyysissa aineiston analyysia ohjaa aikaisempi viitekehys, joka voi olla teoria tai käsitejärjestelmä. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissa analyysi puolestaan etenee aineiston ehdoilla, mutta liitettäessä empiirinen aineisto teoreettisiin käsitteisiin, käsitteet tuodaan analyysiin valmiina, jo tutkimusaiheesta tiedettynä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 112–113, 117.) Käyttämäni analyysimenetelmä ei edusta puhtaasti mitään sisällönanalyysimenetelmistä. Käytetty analyysimenetelmä on lähimpänä teorialähtöistä sisällönanalyysia, sillä tarkastelin tutkielman laadullista aineistoa tutkimuskysymysten ja keskeisesti asiakirjahallintaan liittyvien käsitteiden ja termien avulla.

Analyysin ensimmäinen vaihe oli aineiston esikäsitely, jossa käsittelin kyselylomakkeen suljetut kysymykset tilasto-ohjelman ymmärtämään muotoon ja ryhmittelin avointen kysymysten vastaukset omiksi ryhmikseen kyselylomakkeen kysymysten perusteella. Osakeyhtiön ja säätiön kirjallista lähdeaineistoa ei esikäsitelty. Kyselylomakkeen esikäsitelyn jälkeen keskityin avointen vastausten ja kirjallisen lähdeaineiston analysoimiseen.

Laadullisen aineiston analyysin ensimmäisessä vaiheessa tutustuin avoimiin vastauksiin ja kirjalliseen lähdeaineistoon alustavasti. Alustavan tutustumisen jälkeen laadin kyselylomakkeen perusteella analyysirungon, jonka avulla luokittelin ja kvantifioin avoimia vastauksia. Analyysirungon avulla pyrin saamaan tarkemman kuvan ajoittain hajanaisista ja vaikeaselkoisista avoimista vastauksista. Analyysirungon avulla en saanut kuitenkaan riittävää kuvaa avoimista vastauksista. Tämän vuoksi tarkastelin avoimia vastauksia myös tutkielman tutkimuskysymysten avulla. Kirjallista lähdeaineis-

toa analysoin vain tutkimuskysymysten avulla, sillä se oli kokonaisuutena selkeämpää ja ymmärrettävämpää. Laadullisen aineiston analyysin viimeisenä vaiheena voi pitää tutkielman kirjoittamista, jossa kirjoitin havaintoja auki, yhdistin ja vertasin niitä toisiinsa.

Kyselylomakkeen suljetut kysymykset analysoin tilastollisesti SPSS -ohjelman avulla. Kokonaistulosten esittämisen lisäksi tarkoitukseni oli tilastollisessa analyysissä selvittää ensinnäkin, onko ohjeistamisen tarpeellisuuden ja ohjeistuksen olemassa olon välillä riippuvuutta, ja toisekseen, onko tehtäväalueen ja ohjeistamisen tarpeellisuuden välillä riippuvuutta. Riippuvuustarkastelujen avulla tarkoitukseni oli vastata tutkimuskysymyksiin, mitä asiakirjahallinnan ohjausta käyttäjät tarvitsevat ja onko tarpeissa tehtäväkohtaisia eroja. Tilastollisessa tarkastelussa tarkoitukseni oli käyttää ristiintaulukointia ja khiin neliö -testiä, sillä se on ainoa sopiva parametrisen menetelmä nominaalistas-teikollisten muuttujien ja järjestysasteikollisten muuttujien välisen riippuvuuden tarkasteluun. Khiin neliö -testin käytön edellytyksenä on kuitenkin, että korkeintaan 20 % muuttujan odotetuista frekvensseistä saa olla pienempiä kuin 5 ja että jokaisen odotetun frekvenssin on oltava suurempi kuin 1 (Heikkilä 2008, 213). Tutkittavien muuttujien osalta nämä edellytykset eivät täytyneet, eikä khiin neliö -testiä voitu siis käyttää muuttujien välisten riippuvuuksien tarkasteluun.

Pienten aineistojen tilastollisessa tarkastelussa voidaan parametristen menetelmien sijaan käyttää myös parametrittomia menetelmiä. Parametrittomilla menetelmillä tarkoitetaan tilastollisia analyysimenetelmiä, joissa esimerkiksi havainnot eivät noudata normaalijakaumaa tai joissa aineiston havainnot eivät ole toisistaan riippumattomia. Parametrittomilla analyysimenetelmillä ei ole myöskään tiukkoja ennakkoehtoja mittaustason suhteen vaan ne sopivat jo nominaalistas-teikollisten muuttujien tilastolliseen analysointiin. Parametrittomia yhteydenmittoja ovat mm. nominaalistas-teikollisille muuttujille sopivat phi-kerroin, Cramérin V-kerroin sekä Goodmanin ja Kruskalin tau. Järjestysasteikollisia parametrittomia yhteydenmittoja ovat esimerkiksi Spearmanin järjestyskorrelaatiokerroin, Kendallin järjestyskorrelaatiokerroin sekä Goodmanin ja Kruskalin gamma G. (Metsä-

muuronen 2004, 9–10, 217.) Nämä eivät kuitenkaan sovi riippuvuuden tarkasteluun sellaisessa tilanteessa, joissa toinen tarkasteltavista muuttujista on nominaaliasteikollinen ja toinen järjestysasteikollinen, kuten tutkielmassa tarkasteltavat muuttujat ovat.

Yksi kaksiluokkaisten nominaaliasteikollisten muuttujien tilastolliseen tarkasteluun sopiva analyysimenetelmä on piste-biseriaalinen korrelaatio. Ohjeiden olemassa oloa kuvaava muuttuja on kaksiluokkainen, joten tässä mielessä se sopii ohjeiden olemassa olon ja ohjeistamisen tarpeellisuuden välisen riippuvuuden tarkasteluun. Piste-biseriaalinen korrelaatio edellyttää kuitenkin, että toinen muuttujista on vähintään välimatka-asteikollinen ja että havainnot ovat jakautuneet normaalisti (Metsämuuronen 2006, 371–373). Nämä edellytykset eivät täyty, koska ohjeistamisen tarpeellisuutta kuvaava muuttuja on järjestysasteikollinen ja koska havainnot eivät ole normaalisti jakautuneet. Piste-biseriaalista korrelaatiota ei voitu siis myöskään käyttää analyysimenetelmänä.

Tutkimuskysymyksistä ja tutkielman alustavista tavoitteista huolimatta en tarkastele tutkielmassa tilastollisesti sitä, mitä asiakirjahallinnan ohjauksen tarpeita käyttäjillä on ja onko näissä tarpeissa tehtäväkohtaisia eroja, sillä näitä ei muuttujien mitta-asteikon ja havaintojen jakautumisen vuoksi ole mahdollista tarkastella tilastollisesti pätevällä tavalla. Käyttäjien asiakirjahallinnan ohjauksen tarpeita tarkastelen kuitenkin avointen kysymysten ja kirjallisen lähdeaineiston avulla. Sen sijaan tarpeiden tehtäväkohtaisia eroja ei ole mahdollista tarkastella lainkaan.

6 Tulokset

Tutkimukseen vastasi ASPA Palvelut Oy:ssä 35 henkilöä ja Asumispalvelusäätiö ASPAssa 21 henkilöä. Ainoa taustatieto, joka vastaajista kerättiin, oli heidän tehtävänimikkeensä. Osakeyhtiössä kyselyyn vastanneista suurin ryhmä oli asumispalveluvastaavat, joita oli 71,4 % vastanneista. Laajennettuun johtoryhmään kuuluvia vastanneista oli 20,0 % ja sisäisten palveluiden työntekijöitä 8,6 %. Säätiössä kyselyyn vastanneista suurin ryhmä oli projektihenkilöstö, joita oli 47,6 % vastanneista. Asiantuntijatiimiin kuuluvia vastanneista oli 19,0 % ja muuta vakituista henkilöstöä 33,3 %.

6.1 Olemassa olevat ohjeet

Tutkielmassa selvitin, onko ASPA Palvelut Oy:ssä ja Asumispalvelusäätiö ASPAssa olemassa asiakirjahallintaa koskevia ohjeita ja miten niissä ohjataan asiakirjahallintaa. Olen jakanut ohjeet asiakirjojen ja dokumenttien laatimista ja vastaanottamista, tiedostojen tallentamista, asiakirjojen ja dokumenttien käsittelyä sekä niiden säilyttämistä ja hävittämistä koskeviin ohjeisiin.

6.1.1 Laatiminen ja vastaanottaminen

Laatimista ja vastaanottamista koskevaa ohjeistusta kyselyyn vastanneet olivat sekä osakeyhtiössä että säätiössä saaneet eniten asiakirjojen ja dokumenttien laatimistilanteista (ks. taulukko 1). Osakeyhtiössä vähiten ohjeistusta vastaajat olivat saaneet otsikoinnista, tietosisällöstä ja vastaanottamisesta. Myös säätiössä kyselyyn vastanneet olivat saaneet vähiten ohjausta otsikoinnista, tietosisällöstä ja ulkoasusta, joskin järjestys on hieman erilainen kuin osakeyhtiössä. Säätiössä kyselyyn vastanneet olivat saaneet enemmän ohjeistusta laatimisesta ja vastaanottamisesta kuin osakeyhtiössä. Merkittävimmät erot osakeyhtiön ja säätiön välillä olivat ulkoasua, laatimistilanteita ja laatimisessa käytettävien ohjelmien ja tietojärjestelmien koskevan ohjeistuksen määrässä. Ero ohjeistusta saaneiden osuuksissa voi selittyä sillä, että säätiössä oli enemmän laatimista koskevia kirjallisia ohjeita.

Taulukko 1 Laatumista ja vastaanottamista koskevat ohjeet ASPA Palvelut Oy:ssä ja Asumis- palvelusäätiö ASPAssa

Ohjeen aihe	ASPA Palvelut Oy			Asumispalvelusäätiö ASPA		
	On ohjeis- tettu	Ei ole oh- jeistettu	Yhteensä (N = 35)	On ohjeis- tettu	Ei ole oh- jeistettu	Yhteensä (N = 21)
Laatimistilanne	57,1 % (20)	42,9 % (15)	100,0 %	76,2 % (16)	23,8 % (5)	100,0 %
Käytettävät oh- jelmat ja tietojär- jestelmät	42,9 % (15)	57,1 % (20)	100,0 %	61,9 % (13)	38,1 % (8)	100,0 %
Otsikointi	22,9 % (8)	77,1 % (27)	100,0 %	38,1 % (8)	61,9 % (13)	100,0 %
Tietosisältö	28,6 % (10)	71,4 % (25)	100,0 %	42,9 % (9)	57,1 % (12)	100,0 %
Ulkoasu	40,0 % (14)	60,0 % (21)	100,0 %	71,4 % (15)	28,6 % (6)	100,0 %
Vastaanottaminen	28,6 % (10)	71,4 % (25)	100,0 %	38,1 % (8)	61,9 % (13)	100,0 %

Osakeyhtiössä asiakirjojen ja dokumenttien laatimista koskevia kirjallisia ohjeita on Toimintakäsi- kirjassa, uusille työntekijöille tarkoitetuissa perehdytysoppaissa, hallinnon tiedotteissa, sisäisissä kuukausitiedotteissa ja graafisessa ohjeessa. Kirjallisesti on ohjeistettu dokumenttien laatimistilan- teita, tietosisältöä ja ulkoasua. Laatimisessa käytettäviä ohjelmia ja tietojärjestelmiä, otsikointia sekä asiakirjojen ja dokumenttien vastaanottamista ei ole osakeyhtiössä ohjeistettu kirjallisesti. Ky- selyn perusteella näitä on kuitenkin ohjeistettu suullisesti, sillä esim. laatimisessa käytettävistä oh- jelmista ja tietojärjestelmistä vastaajista 42,9 % oli saanut ohjeistusta. Laatimistilanteita koskevat kirjalliset ohjeet eivät välttämättä ole eksplisiittisiä vaan asiaa ohjataan esimerkiksi sen kautta, mitä asiakirjoja ja dokumentteja toimintayksiköllä tulee olla tai mitä dokumentteja laaditaan, jos työnte- kijä aloittaa tai lopettaa osakeyhtiössä (Toimintakäsikirja 1.12.2008; hallinnon tiedote 12/2008).

Asiakirjojen ja dokumenttien tietosisältöä koskevat ohjeet keskittyvät toiminnan suunnitteluun ja raportointiin liittyvien asiakirjojen ja dokumenttien, kuten budjettien, toimintasuunnitelmien ja toimintakertomusten, sisällön ohjaamiseen. Budjetin ja toimintasuunnitelman laatimisesta tehdään vuosittain ensisijaisesti asumispalveluvastaaville tarkoitettu ohje, sillä he ovat vastuussa toimintayksikkönsä budjetin ja toimintasuunnitelman laatimisesta. Toimintasuunnitelman tietosisältöä ohjataan lisäksi asumispalvelutyöntekijöiden perehdytysoppaassa, jossa ohjataan myös toimintaker-
tomuksen tietosisältöä (Perehdytys asumispalvelutyöntekijälle). Asiakirjojen ja dokumenttien tietosisältöä ohjataan osakeyhtiössä myös valmiiden lomake- ja dokumenttipohjien avulla, joita on laadittu lähinnä talous- ja henkilöstöhallinnon tarpeisiin.

Olen lyhyesti saanut perehdytystä siitä, millaisia kirjepohjia meillä on valmiina. Henkilöstöhallintoon liittyvät lomakepohjat ovat myös saatavilla ja tiedän osittain mitä tietoja niihin tulee laittaa. (Y2)

Asiakirjojen ja dokumenttien ulkoasua ohjataan osakeyhtiössä säätiön ja osakeyhtiön yhteisellä graafisella ohjeistolla. Graafisessa ohjeistossa määritellään ASPA-konsernissa käytettävät kirjasyntyyli-
tyylit sekä yritystunnuksen erilaiset versiot ja käytettävät värit (Graafinen ohjeisto 2007). Ulkoasua ohjataan lisäksi erilaisilla dokumenttipohjilla, joita on laadittu mm. kokouskutsuja, muistioita ja kirjeitä varten.

Aspasta ulospäin lähetettävät dokumentit laaditaan viralliselle paperille, otsikot ja tekstit tietyille kohdille ja allekirjoitetaan tietyllä tavalla. (Y4)

Myös säätiössä kirjallisia ohjeita asiakirjojen ja dokumenttien laatimisesta on useassa eri lähteessä. Laatimista koskevia kirjallisia ohjeita on johtosäännössä, säätiön säännöissä, henkilökunnan perehdytysoppaassa Säätiön systeemit, Selvitysprojektiooppaassa, kehittämisprojekteja varten laaditussa Projektien hallinta -oppaassa sekä taloushallinnon tietojärjestelmän käyttöä koskevissa ohjeissa. Lisäksi laatimiseen liittyviä asioita on dokumentoitu prosessikuvauksissa, joissa dokumentoidaan

mitä asiakirjoja ja dokumentteja prosessin eri vaiheissa laaditaan tai vastaanotetaan ja kuka laatii ne (Asumisopas 2010, liite 4: Tarve-projektien kartoitusprosessi 2010).

Säätiössä on kahdenlaisia asiakirjojen ja dokumenttien laatimistilanteita koskevia ohjeita. Osa ohjeista on selkeitä ”tee asiakirja tai dokumentti x” -tyyppisiä ohjeita. Tällaisia ohjeita laatimistilanteista on esimerkiksi Projektien hallinta -oppaassa, jossa ohjataan mitä asiakirjoja ja dokumentteja kehittämissuunnitelmassa tulee sekä koko projektin aikana että vuosittain laatia (Projektien hallinta 2007, 8–9, 11). Osa ohjeista puolestaan liittyy käytäntöihin ja päivittäiseen toimintaan niin selkeästi, ettei niitä välttämättä mielletä laatimistilanteiden ohjeistamiseksi. Näissä ohjaus ilmenee tavallisesti siten, mitä asiakirjoja ja dokumentteja on laadittava, jotta jotain tapahtuisi. Säätiön systeemit -oppaassa ohjataan näin esimerkiksi erilaisten työsuhteeseen liittyvien dokumenttien laatimistilanteita (Säätiön systeemit 2009, 17, 19–20, 27–28).

Asiakirjojen ja dokumenttien tietosisältöä ja ulkoasua on ohjeistettu säätiössä kirjallisesti Selvitysprojektioppaassa, Projektien hallinta -oppaassa ja ulkoasun osalta myös ASPA-konsernin yhteisessä graafisessa ohjeistossa. Selvitysprojektioppaassa (2009, 8, 10–13) ohjeistetaan tiedotteiden ja loppuraporttien ulkoasua sekä mitä asioita loppuraporttien tulee sisältää. Projektien hallinta -oppaassa (2007, 9–11, 26–27) on puolestaan projektisuunnitelman ja toimintasuunnitelman sisältöä koskevia ohjeita sekä yksityiskohtaisia ohjeita tekstin teknisestä asettelusta ja muotoilusta. Kirjallisten ohjeiden lisäksi tietosisältöä ja ulkoasua ohjataan erilaisilla dokumentti- ja lomakepohjilla. Dokumenttipohjia on laadittu pääasiassa selvitys- ja tarve-projekteja varten mm. tutkimuslupien, tiedotteiden, muistioiden ja raporttien laatimiseen. Dokumentti- ja lomakepohjilla ohjataan myös talous- ja henkilöstöhallinnon asiakirjojen ja dokumenttien tietosisältöä.

Dokumenttien laatimista on ohjeistettu jonkin verran. Lähinnä olen saanut malliksi aikaisempia dokumentteja, mutta varsinaisia kirjallisia ohjeita ei ole olemassa. Dokumenttien ulkoasua on ohjeistettu sen verran, että tulee huomioida dokumenttien laatimisessa myös näkövammaiset ihmiset, eli käyttää näkövammaisten kes-

kusliiton suosituksia esteettömän dokumentin laatimisessa. Dokumenttien laatimisessa tulisi myös käyttää ASPAn valmista lomakepohjaa. Graafinen ohjeistus on myös olemassa. (S19)

Asiakirjojen ja dokumenttien tietosisällön ja ulkoasun kirjallinen ohjeistaminen on säätiössä keskittynyt erilaisiin projekteihin liittyvän aineiston ohjaamiseen. Sen sijaan esimerkiksi talous- ja henkilöstöhallinnon tai kiinteistötoiminnan asiakirjojen ja dokumenttien tietosisältöä tai ulkoasua ei ole ohjeistettu kirjallisesti. Kirjallisten ohjeiden painottuminen projektiasiakirjoihin ja -dokumentteihin selittyy sillä, että projektihenkilöstö työskentelee säätiössä tavallisesti vain projektin keston ajan, joka voi lyhimmillään olla noin kaksi kuukautta. Projektiasiakirjojen ja -dokumenttien tietosisällön ja ulkoasun ohjeistamisella voidaan varmistaa esimerkiksi loppuraporttien yhtenäinen linja. Toisaalta monet talous- ja henkilöstöhallinnon asiakirjat ja dokumentit ovat tietosisällöltään lakisääteisiä tai määrämuotoisia eikä niiden tietosisällöstä tai ulkoasusta edes välttämättä tarvita erillisiä ohjeita.

Kirjallisen ohjeistuksen sekä dokumentti- ja lomakepohjien lisäksi asiakirjojen laatimista on ohjeistettu säätiössä suullisesti toimistopalavereissa, asiantuntijatiimin kokouksissa tai perehdytyksen yhteydessä. Suulliset ohjeet ovat koskeneet esimerkiksi dokumenttien ulkoasua tai sitä, mitä dokumentteja tulee laatia. (S3, S5, S7, S10; toimistopalaverin muistio 1/2010.) Kyselyn perusteella myös laatimisessa käytettäviä ohjelmia ja tietojärjestelmiä on ohjeistettu suullisesti, sillä kyselyyn vastanneista 61,9 % oli saanut tätä koskevaa ohjeistusta.

Asiakirjojen ja dokumenttien laatimista on ohjeistettu säätiössä paljon kirjallisesti, mutta vastaanottamista on ohjeistettu kirjallisesti vain saapuneiden laskujen osalta. Laskujen vastaanottamista ohjeistetaan Projektien hallinta -oppaassa. Projektien hallinta -opasta lukuun ottamatta dokumenttien vastaanottamisesta ei ole kirjallisia ohjeita eikä siinäkään käsitellä kuin laskujen vastaanottamista. Yli kolmannes vastaajista on kuitenkin saanut ohjeistusta vastaanottamisesta. Tästä voidaan päätellä, että asiakirjojen ja dokumenttien vastaanottamista koskeva ohjeistus on ollut säätiössä suullista.

Säätiössä kyselyyn vastanneet olivat saaneet enemmän ohjeistusta asiakirjojen ja dokumenttien laatimisesta kuin osakeyhtiössä. Säätiössä on myös enemmän laatimista koskevia kirjallisia ohjeita ja ohjeet ovat ainakin tietosisällön ja ulkoasun ohjeistamisen suhteen kattavampia kuin osakeyhtiön ohjeet. Ero kirjallisten ohjeiden määrässä sekä kirjallisten ohjeiden kattavuudessa voi johtua siitä, että säätiössä työskentelee paljon projektihenkilöstöä, joka saattaa olla säätiössä vain muutaman kuukauden ajan. Tämän vuoksi asiakirjojen ja dokumenttien laatimista koskevien kirjallisten ohjeiden tarve voi olla säätiössä suurempi kuin osakeyhtiössä.

6.1.2 Tiedostojen tallentaminen

Kyselyn perusteella tiedostojen tallentamista koskeva ohjeistus on ollut vähäistä sekä osakeyhtiössä että säätiössä, kuten taulukosta 2 käy ilmi. Osakeyhtiössä kyselyyn vastanneet olivat saaneet vähiten ohjeistusta sähköpostien liitetiedostojen tallennuspaikasta sekä tiedostojen ja niiden eri versioiden nimeämisestä. Säätiössä kyselyyn vastanneet olivat saaneet vähiten ohjeistusta tiedostojen eri versioiden nimeämisestä, sähköpostin liitetiedostojen tallennuspaikasta, tiedostojen nimeämisestä ja tallentamisessa käytettävästä hakemistorakenteesta. Eniten ohjeistusta kyselyyn vastanneet olivat sekä osakeyhtiössä että säätiössä saaneet siitä, mihin tiedostot tallennetaan. Myös tiedostojen tallentamisesta kyselyyn vastanneet olivat saaneet enemmän ohjeistusta säätiössä kuin osakeyhtiössä, joskaan erot ohjeistusta saaneiden osuuksissa eivät ole yhtä suuria kuin laatimisen ja vastaanottamisen ohjeistamisen kohdalla.

Taulukko 2 Tiedostojen tallentamista koskevat ohjeet ASPA Palvelut Oy:ssä ja Asumispalvelusäätiö ASPAssa

Ohjeen aihe	ASPA Palvelut Oy			Asumispalvelusäätiö ASPA		
	On ohjeistettu	Ei ole ohjeistettu	Yhteensä (N = 35)	On ohjeistettu	Ei ole ohjeistettu	Yhteensä (N = 21)
Tiedostojen nimeäminen	17,1 % (6)	82,9 % (29)	100,0 %	28,6 % (6)	71,4 % (15)	100,0 %
Tiedoston eri versioiden nimeäminen	17,1 % (6)	82,9 % (29)	100,0 %	19,0 % (4)	81,0 % (17)	100,0 %
Tiedostojen tallennuspaikka	62,9 % (22)	37,1 % (13)	100,0 %	90,5 % (19)	9,5 % (2)	100,0 %
Sähköpostin liitetiedostojen tallennuspaikka	11,4 % (4)	88,6 % (31)	100,0 %	23,8 % (5)	76,2 % (16)	100,0 %
Tallentamisessa käytettävä hakemistorakenne	20,0 % (7)	80,0 % (28)	100,0 %	28,6 % (6)	71,4 % (15)	100,0 %
Tallentamisessa käytettävä tiedostomuoto	31,4 % (11)	68,6 % (24)	100,0 %	33,3 % (7)	66,7 % (14)	100,0 %

Osakeyhtiössä tiedostojen tallentamista on ohjeistettu sekä kirjallisesti että suullisesti. Kirjallisia ohjeita tiedostojen tallentamisesta on vähän dokumenttien laatimista ja vastaanottamista koskeviin ohjeisiin verrattuna. Tiedostojen tallentamista on ohjeistettu kirjallisesti yhteisen verkkoaseman käytöstä laadituissa ohjeissa, jotka on laadittu asumispalvelutyöntekijöille, asumispalveluvastaaville ja palvelupäälliköille. Ohjeissa käsitellään lyhyesti verkkolevyn hakemistorakennetta ja eri käyttäjäryhmien käyttöoikeuksia, mutta ei esimerkiksi sitä, mitä tiedostoja yhteiselle verkkoasemalle tallennetaan tai millaista kansiorakennetta kullekin ryhmälle tarkoitetun kansion sisällä käytetään (P-aseman käyttö - asumispalvelutyöntekijät; P-asema - palveluvastaavat; P-aseman käyttö - palvelu-

päälliköt). Johtoryhmän ja sisäisten palveluiden osalta yhteisen verkkoaseman käytöstä ja sinne tallennettavista tiedostoista on sovittu suullisesti (Y15, Y17). Sisäisissä palveluissa on sovittu lisäksi, että tärkeät yhteiset tiedostot tallennetaan yhteiselle verkkoasemalle (Sisäisten palveluiden muistio 14/2008). Sitä, mitä tärkeät yhteiset tiedostot ovat, ei ole määritelty kirjallisesti. P-asemasta ja sen käytöstä on osakeyhtiössä myös kerrottu uusille työntekijöille järjestetyssä perehdytyspäivässä (Y16).

Tallentamisessa käytettävää tiedostomuotoa on osakeyhtiössä ohjeistettu kirjallisesti hallinnon tiedotteessa marraskuussa 2008. Tiedotteessa ohjeistettiin tiedostomuotoa MS Office -ohjelmistojen osalta, jotta yhteiset tiedostot avautuisivat kaikilla työasemilla ohjelmistoversiosta riippumatta (Hallinnon tiedote 11/2008). Tiedostojen versioiden hallintaa on puolestaan käsitelty laajennetussa johtoryhmässä, jossa on sovittu nimeämiskäytännöistä ajantasaisimman version tunnistamiseksi (Laajennetun johtoryhmän muistio 9/2008).

Myös säätiössä tiedostojen tallentamista on ohjeistettu sekä suullisesti että kirjallisesti. Tiedostojen tallentamista on käsitelty esimerkiksi säätiön verkostopäivässä (S5). Kirjallisesti tallentamista on ohjeistettu Asiakirjojen ja muiden dokumenttien tallennusohjeessa sekä Projektien hallinta -oppaassa. Tallennusohjetta voidaan pitää kattavana, sillä siinä ohjeistetaan tiedostojen ja niiden eri versioiden nimeämistä, tallennuspaikkaa, tallentamisessa käytettävää hakemistorakennetta ja käytettävää tiedostomuotoa valokuvien osalta. Ainoat asiat, joita ohjeessa ei käsitellä, ovat sähköpostin liitetiedostojen tallentaminen ja muiden kuin valokuvien tallentamisessa käytettävä tiedostomuoto. Ohje on myös havainnollinen, sillä asiakirjojen ja valokuvien nimeämistä ohjataan myös esimerkeillä. (Asiakirjojen ja muiden dokumenttien tallennusohje.) Projektien hallinta -oppaassa (2007, 21) ohjeistetaan puolestaan tiedostojen tallennuspaikkaa. Asiakirjojen ja dokumenttien tallentamista koskeva kirjallinen ohjeistus on säätiössä selkeää ja keskitetty pääosin yhteen ohjeeseen. Kyselyn

perusteella vaikuttaa kuitenkin siltä, ettei asiakirjojen ja muiden tiedostojen tallennusohjeesta olla tietoisia.

6.1.3 Käsittely

Asiakirjojen ja dokumenttien käsittelyä koskevia ohjeita on sekä osakeyhtiössä että säätiössä annettu eniten salassa pidettäviä tietoja sisältävien dokumenttien käsittelystä (ks. taulukko 3). Hakemista koskeva ohjeistus oli sekä osakeyhtiössä että säätiössä keskittynyt siihen, mistä asiakirjoja ja dokumentteja haetaan.

Taulukko 3 Käsittelyä koskevat ohjeet ASPA Palvelut Oy:ssä ja Asumispalvelusäätiö ASPAsa

Ohjeen aihe	ASPA Palvelut Oy			Asumispalvelusäätiö ASPA		
	On ohjeistettu	Ei ole ohjeistettu	Yhteensä (N = 35)	On ohjeistettu	Ei ole ohjeistettu	Yhteensä (N = 21)
Salassa pidettäviä tietoja sisältävien dokumenttien käsittely	54,3 % (19)	45,7 % (16)	100,0 %	61,9 % (13)	38,1 % (8)	100,0 %
Miten dokumentteja haetaan	20,0 % (7)	80,0 % (28)	100,0 %	33,3 % (7)	66,7 % (14)	100,0 %
Mistä dokumentteja haetaan	45,7 % (16)	54,3 % (19)	100,0 %	42,9 % (9)	57,1 % (12)	100,0 %

Osakeyhtiössä asiakirjojen ja dokumenttien salassapitoa käsitellään yleisellä tasolla asiakastyön osalta toimintakäsikirjassa (1.12.2008), jonka mukaan työssä noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja tietoturvasta sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä. Tällä viitataan mm. lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä henkilötietolakiin (523/1999). Toimintakäsikirjassa ei kuitenkaan mää-

ritellä, mitkä tiedot ovat salassa pidettäviä, miten näitä tietoja käsitellään ja säilytetään tai miten ne hävitetään. Toimintakäsikirjassa ei käsitellä myöskään muiden kuin asiakasasiakirjojen salassapitoa ohjaavia periaatteita. Vaitiolovelvollisuuden ja salassapitoon asiakastyötä ohjaavana periaatteena viitataan myös uusille työntekijöille tarkoitetuissa perehdytysoppaissa (Perehdytys asumispalvelutyöntekijälle; Perehdytys uudelle työntekijälle).

Salassa pidettävien tietojen käsittelyä osakeyhtiössä on henkilötietojen osalta ohjattu kirjallisesti postin lähettämistä ja sähköpostin käyttöä koskien. Postin lähettämistä koskevissa ohjeissa on kiinnitetty huomiota tietosuojan ja henkilöstöä on ohjeistettu siitä, miten henkilötietoja sisältävät asiakirjat ja dokumentit tulee lähettää sisäisessä postissa (hallinnon tiedote 6/2008; Postittaminen ja kuorien käyttö -ohjeistus). Sähköpostin käyttöä koskevassa ohjeessa henkilöstöä on ohjeistettu välttämään henkilötietojen käsittelyä sähköpostissa (hallinnon tiedote 12/2008). Kirjallisten ohjeiden lisäksi salassa pidettävien dokumenttien käsittelyä on ohjeistettu suullisesti. Suulliset ohjeet ovat koskeneet pääasiassa sitä, miten salassa pidettäviä asiakirjoja ja dokumentteja säilytetään. (Y3, Y4, Y13, Y14.)

Myös säätiössä kirjallinen ohjeistus salassa pidettävien asiakirjojen ja dokumenttien käsittelystä on keskittynyt asiakasasiakirjojen ja -dokumenttien salassapitoon. Salassa pidettäviä tietoja sisältävien asiakirjojen ja dokumenttien käsittelyä on ohjeistettu säätiössä kirjallisesti Säätiön systeemit -oppaassa ja Selvitysprojektioppaassa. Selvitysprojektien osalta tutkimusaineistojen käsittelyn periaatteet on myös dokumentoitu tutkimussuunnitelmapohjassa, jota ei voida pitää kuitenkaan käsittelyn ohjeistamisena. Säätiön systeemit -oppaassa (2009, 26–27, 37) ohjataan asiakasasiakirjojen ja -dokumenttien salassa pidon ja vaitiolovelvollisuuden yleisiä periaatteita sekä ohjeistetaan, miten salassa pidettäviä tietoja sisältävät asiakirjat ja dokumentit säilytetään. Vaikka oppaassa keskitytäänkin asiakasasiakirjojen ja -dokumenttien salassa pitoon, viitataan siinä myös henkilöstöhallinnon aineistojen salassapitoon. Selvitysprojektioppaassa (2009, 6) ohjeistetaan puolestaan projektin

raportoinnissa noudatettavaa henkilösuoja. Kattavampia kirjallisia ohjeita asiakirjojen ja dokumenttien salassapidosta tai salassa pidettävien asiakirjojen ja dokumenttien käsittelystä ei säätiössä ole.

Kirjallisten ohjeiden lisäksi salassa pidettäviä tietoja sisältävien asiakirjojen ja dokumenttien käsittelyä on ohjeistettu suullisesti. Suullisia ohjeita kyselyyn vastanneet ovat saaneet siitä, miten aineistot säilytetään ja hävitetään.

Projektissa on aina joitain asiakaspapereita, joita säilytetään lukollisessa kaapissa työhuoneella. Niitä ei viedä kotiin. Esim. selvitysprojektin kyselyn matriisi suojattiin salasanalla. (S5)

Puheen tasolla on ohjeistettu että kaikki, missä on ihmisten henkilötunnuksia pitää olla lukkojen takana ja ko. tietoja ei saa lähettää sähköpostilla. Ja luottamukselliset ja salassa pidettävät tiedot esim. paperit pitää hävittää tuhoamalla ei laittamalla tavalliseen roskakoriin. (S10)

Osakeyhtiössä dokumenttien hakemista on ohjeistettu kirjallisesti hallinnon tiedotteissa lähinnä yhteisellä verkkolevyllä tai intranetissä olevien aineistojen osalta. Hakemista ohjataan erilaisten hakemisto- ja navigointipolkujen avulla. (Hallinnon tiedote 4/2008, 6/2008, 12/2008 ja 4/2009.) Kyselyn perusteella yli puolet vastaajista ei kuitenkaan miellä hakemisto- ja navigointipolkuja hakemisen ohjaamiseksi. Säätiössä asiakirjojen ja dokumenttien hakemista on ohjeistettu vähemmän kuin salassa pidettäviä tietoja sisältävien aineistojen käsittelyä. Hakemista koskevat ohjeet ovat olleet myös lähinnä suullisia.

6.1.4 Säilyttäminen ja hävittäminen

Osakeyhtiössä kyselyyn vastanneista alle puolet on saanut dokumenttien säilyttämistä ja hävittämistä koskevaa ohjeistusta (ks. taulukko 4). Eniten ohjeistusta kyselyyn vastanneet olivat osakeyhtiössä saaneet salassa pidettävien asiakirjojen ja dokumenttien säilyttämisestä ja hävittämisestä sekä siitä, kuka on vastuussa säilyttämisestä. Säätiössä kyselyyn vastanneet olivat saaneet eniten ohjeistusta

dokumenttien hävittämiseen liittyvistä asioista. Vähiten kyselyyn vastanneet olivat osakeyhtiössä saaneet ohjeistusta hävittämisen dokumentoinnista, josta kukaan vastanneista ei ollut saanut ohjeistusta, hävityspäätteistä sekä säilytysmuodosta ja säilytysajoista. Myös säätiössä kyselyyn vastanneet olivat saaneet selkeästi vähiten ohjeistusta hävittämisen dokumentoinnista, josta 4,8 % vastanneista oli saanut ohjeistusta. Seuraavaksi vähiten kyselyyn vastanneet olivat saaneet ohjeistusta säilytysjärjestyksestä ja säilytysajoista sekä siitä, millä perusteella he voivat hävittää asiakirjoja ja dokumentteja. Ohjeistusta saaneiden osuuksissa näkyy, mistä teemoista säilyttämisestä ja hävittämisestä on kirjallisia ohjeita ja mistä ohjeistus on ollut vain suullista. Jos asiaa on ohjeistettu vain suullisesti, on ohjeistusta saaneiden osuus alhainen.

Taulukko 4 Säilyttämistä ja hävittämistä koskevat ohjeet ASPA Palvelut Oy:ssä ja Asumis- palvelusäätiö ASPAssa

Ohjeen aihe	ASPA Palvelut Oy			Asumispalvelusäätiö ASPA		
	On ohjeis- tettu	Ei ole ohjeis- tettu	Yhteensä (N = 35)	On ohjeis- tettu	Ei ole ohjeistettu	Yhteensä (N = 21)
Salassa pidettä- vien dokumentti- en säilyttäminen	48,6 % (17)	51,4 % (18)	100,0 %	47,6 % (10)	52,4 % (11)	100,0 %
Säilytysmuoto	17,1 % (6)	82,9 % (29)	100,0 %	28,6 % (6)	71,4 % (15)	100,0 %
Kuka on vastuus- sa dokumenttien säilyttämisestä	40,0 % (14)	60,0 % (21)	100,0 %	42,9 % (9)	57,1 % (12)	100,0 %
Säilytysjärjestys	20,0 % (7)	80,0 % (28)	100,0 %	14,3 % (3)	85,7 % (18)	100,0 %
Säilytysaika	17,1 % (6)	82,9 % (29)	100,0 %	14,3 % (3)	85,7 % (18)	100,0 %
Dokumenttien hävityspusteet	8,6 % (3)	91,4 % (32)	100,0 %	14,3 % (3)	85,7 % (18)	100,0 %
Dokumenttien hävitystapa	22,9 % (8)	77,1 % (27)	100,0 %	71,4 % (15)	28,6 % (6)	100,0 %
Salassa pidettä- vien dokumentti- en hävitystapa	40,0 % (14)	60,0 % (21)	100,0 %	76,2 % (16)	23,8 % (5)	100,0 %
Kuka hävittää hävitettävät do- kumentit	20,0 % (7)	80,0 % (28)	100,0 %	66,7 % (14)	33,3 % (7)	100,0 %
Hävittämisen dokumentointi	0,0 % (0)	100,0 % (35)	100,0 %	4,8 % (1)	95,2 % (20)	100,0 %

Avointen vastausten perusteella säilyttämiseen liittyvistä kysymyksistä osakeyhtiössä on ohjeistettu eniten asiakirjojen ja dokumenttien säilytyspaikkaa. Kysyttäessä, miten dokumenttien säilyttämistä on ohjeistettu tai mitä siitä on sovittu, 25 kysymykseen vastanneesta seitsemän vastasi saaneensa

säilytyspaikkaa koskevia ohjeita. Varsinaisia kirjallisia ohjeita säilytyspaikasta ei kuitenkaan ole. Asiakasasiakirjojen osalta säilytyspaikka on dokumentoitu toimintayksiköille tarkoitettussa rekisteriselostepohjassa, mutta varsinaisena ohjeena tätä ei voida pitää (Rekisteriselostepohja Henkilötietojen rekisteröinti ASPA Palvelut Oy:ssä). Asiakirjojen ja dokumenttien säilytyspaikkoja on käsitelty myös laajennetussa johtoryhmässä (Laajennetun johtoryhmän muistio 9/2008, 2/2009). Laajennetun johtoryhmän kokousmuistioita ei voida pitää kirjallisina ohjeina, mutta voidaan olettaa, että palvelupäälliköt ovat ohjeistaneet kokousten perusteella alueidensa asumispalveluvastaavia asiakirjojen ja dokumenttien sovitusta säilytyspaikoista joko suullisesti tai sähköpostilla.

Säilytysaikoja koskevia kirjallisia ohjeita osakeyhtiössä ei ole. Asiakasasiakirjojen osalta säilytysaikojen periaatteet on dokumentoitu yleisellä tasolla toimintayksiköiden rekisteriselostepohjassa, jossa määritellään koska ei-arkistoitavat asiakirjat hävitetään viimeistään (Rekisteriselostepohja Henkilötietojen rekisteröinti ASPA Palvelut Oy:ssä). Asiakasasiakirjojen säilytysaikoja koskevana eksplisiittisenä ohjeena tätä ei voida kuitenkaan pitää. Muiden kuin asiakasasiakirjojen säilytysaikoja ei ole osakeyhtiössä käsitelty kirjallisesti edes yleisellä tasolla. Tämän vuoksi säilytysajoissa on noudatettu jossain tapauksissa julkishallinnon säilytysaikaohjeita ja seulontapäätöksiä (Y4). Osakeyhtiössä ei ole myöskään hävittämistä koskevia kirjallisia ohjeita. Suullisia ohjeita kyselyyn vastanneet olivat saaneet siitä, miten salassa pidettävät asiakirjat ja dokumentit hävitetään.

Kerrottu vain, että arkaluontoiset ja salassa pidettävät kirjalliset dokumentit on laitettava tuhoojapönttöön. (Y23)

Säätiössä kirjallisia ohjeita asiakirjojen ja dokumenttien säilyttämisestä on Säätiön systeemit -oppaassa (2009, 26–27, 37), jossa ohjeistetaan, miten salassa pidettävät aineistot säilytetään. Tämä ohjeistus koskee tosin vain asiakasasiakirjojen ja -dokumenttien säilyttämistä, kuten aiemmin on käynyt ilmi. Sen sijaan muiden kuin asiakasasiakirjojen säilytystapaa tai asiakirjojen säilytysmuotoa, -vastuuta, -järjestystä tai -aikoja koskevia kirjallisia ohjeita ei säätiössä ole. Varsinaisten ohjeiden lisäksi asiakirjojen ja dokumenttien säilyttämisen käytäntöjä on kuitenkin dokumentoitu talous-

hallinnon tietojärjestelmien käyttöä koskevissa ohjeissa, joissa on dokumentoitu taloushallinnon aineistojen säilytysmuoto, ja tarve-projektin prosessikuvauksessa, jossa on dokumentoitu projektiin liittyvien aineistojen säilytyspaikka (Kuukauden lopetukset -ohje; tarve-projektien kartoitusprosessi). Asiakirjojen säilyttämistä koskeva ohjeistus onkin säätiössä ollut lähinnä suullista.

Dokumenttien säilyttämisen kestosta on suusanallisesti sovittu lähinnä esimiehen kanssa ja omaa järkeä on saanut käyttää. Olisi ehkä hyvä, jos näistä olisi olemassa jonkinlaista ohjeistusta. (S19)

Asiakirjojen ja dokumenttien hävittämistä on ohjeistettu säätiössä kirjallisesti projektiaineistojen osalta Selvitysprojektioppaassa ja Projektien hallinta -oppaassa. Selvitysprojektioppaassa (2009, 15) ja Projektien hallinta -oppaassa (2007, 23) ohjeistetaan yleisellä tasolla projektiin liittyvien asiakirjojen ja dokumenttien hävittämistä ja sitä, kuka hävittää aineistot. Käytännön hävittämisohjeita ei ole kummassakaan. Kirjallisesti hävitystapa on dokumentoitu vain tutkimussuunnitelma -pohjaan, mutta tätä ei voida pitää varsinaisena ohjeena. Projektiasiakirjoja ja -dokumenteja lukuun ottamatta asiakirjojen ja dokumenttien hävittämistä ei ole ohjeistettu säätiössä kirjallisesti. Kyselyyn vastanneista kuitenkin vähintään 2/3 oli saanut ohjeistusta siitä, miten dokumentit tai salassa pidettävät dokumentit hävitetään ja kuka dokumentteja voi hävittää. Ohjeistusta saaneiden osuuden ja kirjallisten ohjeiden määrän välinen ero voi selittyä kahdella tekijällä. Ensinnäkin on mahdollista, että kyselyyn vastanneet katsovat projektiasiakirjojen ja -dokumenttien hävittämisen kirjallisen ohjeistuksen koskevan myös muiden asiakirjojen ja dokumenttien hävittämistä. Toisaalta hävittämistä koskevaa ohjeistusta saaneiden korkea osuus voi selittyä sillä, että hävittämistä on ohjeistettu säätiössä suullisesti. Kyselystä ei käy kuitenkaan ilmi kumpi vaihtoehdoista selittää kirjallisten ohjeiden vähyyden ja ohjeistusta saaneiden korkean osuuden välisen eron.

ASPA Asumispalvelut Oy:ssä olemassa olevat asiakirjahallintaa koskevat ohjeet ovat pääosin suullisia. Kirjallisiakin ohjeita on, mutta ne ovat hajallaan eri lähteissä, kuten hallinnon tiedotteissa, sisäisissä kuukausitiedotteissa tai erillisissä ohjeissa. Koska kirjallisia ohjeita on vähän ja ne ovat

hajallaan, on osakeyhtiössä syntynyt aluekohtaisia ja jopa toimintayksikkökohtaisia asiakirjahallinnan käytäntöjä laatimisen, käsittelyn, säilyttämisen ja hävittämisen suhteen. Kirjallisten ohjeiden hajanaisuus ja suullisten ohjeiden suuri määrä on johtanut puolestaan siihen, että saadut ohjeet ovat osin ristiriitaisia. Kirjallisten ohjeiden vähäisyyden vuoksi osakeyhtiössä on myös noudatettu julkishallintoa koskevia ohjeita esimerkiksi asiakirjojen säilytysaikojen osalta. Asiakirjahallinnan kirjallisissa ohjeissa painottuvat lisäksi keskustoimiston tärkeinä pitämät asiat ja tarpeet.

Myös säätiössä asiakirjahallintaa koskevia ohjeita on useassa eri lähteessä, kuten Säätiön systeemit -oppaassa, Selvitysprojektioppaassa ja Projektien hallinta -oppaassa. Säätiössä on myös erillisiä asiakirjahallinnan ohjeita. Asiakirjahallintaa koskeva kirjallinen ohjeistus on säätiössä keskittynyt projektien aineistoihin sekä asiakasasiakirjojen ja -dokumenttien käsittelyyn, säilyttämiseen ja hävittämiseen. Sen sijaan esimerkiksi yleis-, talous- ja henkilöstöhallinnon asiakirjojen ja dokumenttien hallintaa ei ole säätiössä juuri ohjeistettu kirjallisesti laatimistilanteita lukuun ottamatta.

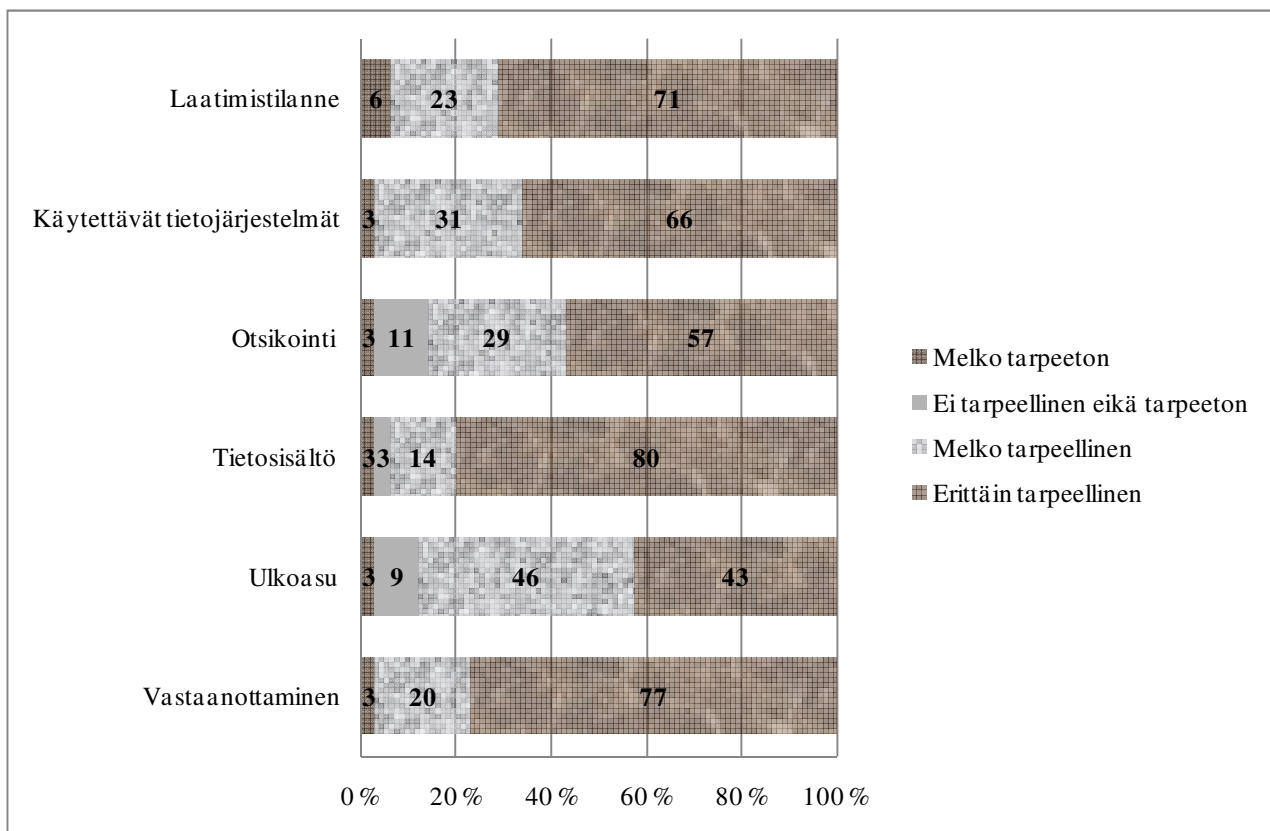
6.2 Asiakirjahallinnan ohjeistamisen tarpeellisuus

Olemassa olevan asiakirjahallinnan ohjeistuksen lisäksi selvitin tutkielmassa, kuinka tarpeellisena asiakirjahallinnan tehtäviin liittyvää ohjeistusta tai yhteistä sopimista käyttäjät pitävät osakeyhtiössä ja säätiössä. Vastajat ovat voineet valita lähinnä mielipidettään olevan vaihtoehdon seuraavista vastausvaihtoehdoista:

- 1 Erittäin tarpeettomana
- 2 Melko tarpeettomana
- 3 En tarpeettomana enkä tarpeellisena
- 4 Melko tarpeellisena
- 5 Erittäin tarpeellisena
- 6 En osaa sanoa

6.2.1 Laatiminen ja vastaanottaminen

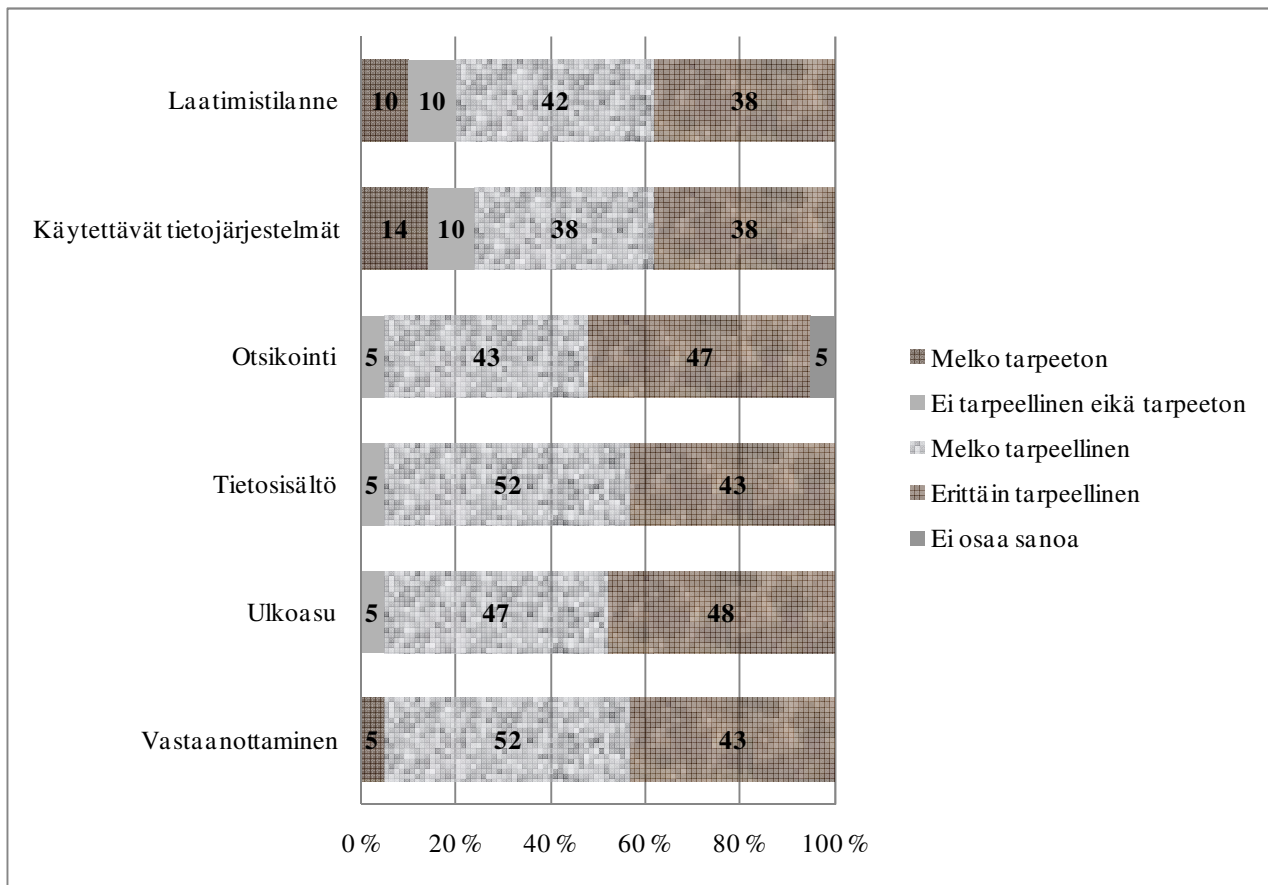
ASPA Palvelut Oy:ssä kyselyyn vastanneet pitivät asiakirjojen ja dokumenttien laatimista ja vastaanottamista koskevaa ohjeistusta pääosin joko melko tai erittäin tarpeellisena (ks. kuvio 3). Tarpeellisimpana pidettiin ohjeistusta tai yhteistä sopimista laatimisessa käytettävistä tietojärjestelmistä sekä sitä, miten saapuneiden asiakirjojen ja dokumenttien kanssa toimitaan. Ohjeistusta tai yhteistä sopimista näistä piti melko tai erittäin tarpeellisena 97 % vastanneista. Vähiten tarpeellisena pidettiin ohjeistusta tai yhteistä sopimista otsikoinnista ja ulkoasusta. Tosin otsikointiakin koskevaa ohjeistusta piti melko tai erittäin tarpeellisena 86 % vastanneista ja ulkoasua koskevaa ohjeistusta 89 % vastanneista.



Kuvio 3 Laatimista ja vastaanottamista koskevan ohjeistuksen tarpeellisuus ASPA Palvelut Oy:ssä (N = 35)

Myös säätiössä laatimisen ja vastaanottamisen ohjeistamista pidettiin tarpeellisena. Tarpeellisimpana vastanneet pitivät asiakirjojen ja dokumenttien tietosisällön, ulkoasun ja vastaanottamisen ohjeistamista (ks. kuvio 4). Vastanneista 95 % piti näitä joko melko tai erittäin tarpeellisena. Tarpeetto-

mimpana pidettiin laatimisessa käytettävien tietojärjestelmien ohjeistamista, jota piti melko tai erittäin tarpeellisena 76 % vastanneista.



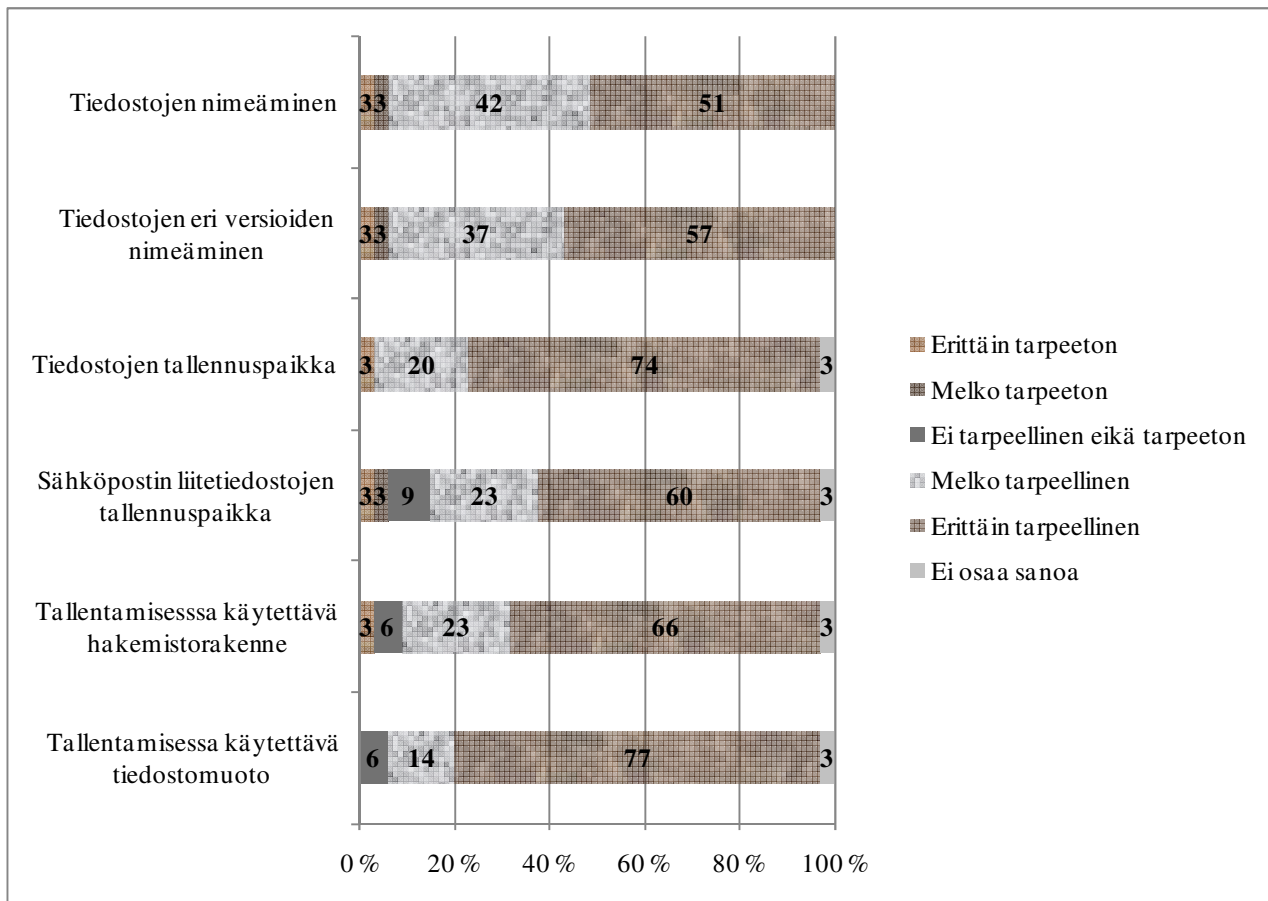
Kuvio 4 Laatimista ja vastaanottamista koskevan ohjeistuksen tarpeellisuus Asumispalvelusäätiö ASPAssa (N = 21)

Vaikka ohjeistuksen tarpeellisuutta ja ohjeistuksen saamisen välistä riippuvuutta ei voida tarkastella tilastollisesti, käy kuitenkin ilmi, että osakeyhtiössä kaikki ohjeistusta saaneet pitivät laatimista ja vastaanottamista koskevaa ohjeistusta joko melko tai erittäin tarpeellisena. Sen sijaan niiden, jotka eivät olleet saaneet ohjeistusta, mielipiteet ohjeistamisen tarpeellisuudesta vaihtelivat enemmän. Tosin tässäkin ryhmässä kukaan vastanneista ei pitänyt laatimisen ja vastaanottamisen ohjeistamista erittäin tarpeettomana ja melko tai erittäin tarpeellisena sitä piti 3/4. Vastaavanlainen ilmiö voidaan havaita tehtäväalueen ja ohjeistuksen tarpeellisuuden välillä. Sisäisissä palveluissa ja laajennetussa johtoryhmässä laatimista ja vastaanottamista koskeva ohjeistus koettiin joko melko tai erittäin tarpeelliseksi, kun taas asumispalveluvastaavien ryhmässä mielipiteet vaihtelivat enemmän.

Asumispalveluvastaavistakin vähintään 80 % piti laatimista ja vastaanottamista koskevaa ohjeistusta joko melko tai erittäin tärkeänä. Säätiössä vastaavanlaisia eroja mielipiteissä ei ole vaan mielipiteet laatimisen ja vastaanottamisen ohjeistamisen tarpeellisuudesta ovat jakaantuneet tasaisesti ohjeistamisesta ja tehtäväalueesta riippumatta.

6.3.2 Tiedostojen tallentaminen

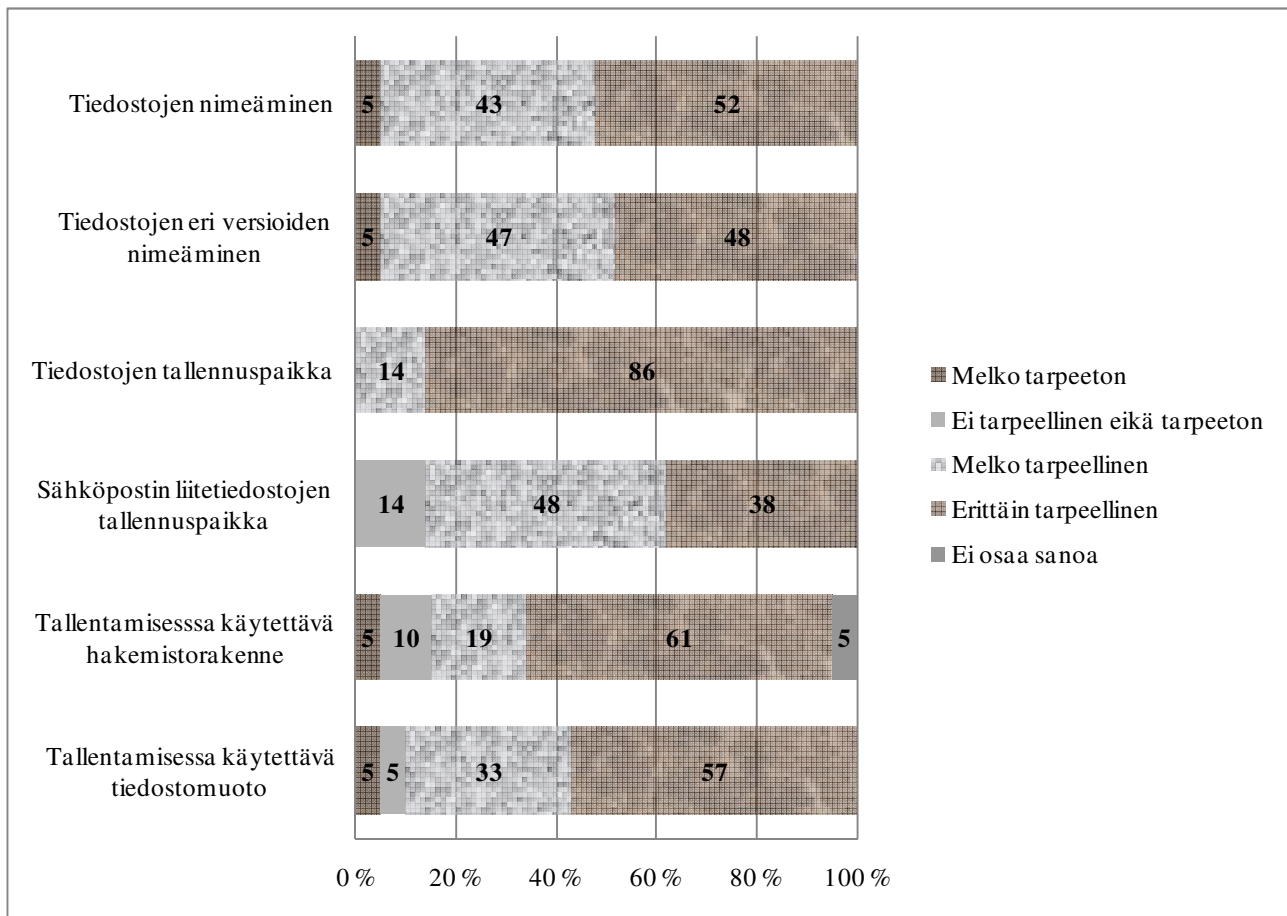
Myös tiedostojen tallentamista koskevaa ohjeistusta pidettiin osakeyhtiössä joko melko tai erittäin tarpeellisena. Tarpeellisimpana pidettiin tiedostojen eri versioiden nimeämistä ja tiedostojen tallennuspaikkaa koskevaa ohjeistusta (ks. kuvio 5). Vastaajista 94 % piti näitä joko melko tai erittäin tarpeellisena. Tulosta voidaan pitää odotettuna, koska yhdenmukaiset käytännöt versioiden nimeämisessä ja siinä mihin tiedostot tallennetaan, helpottavat tiedostojen ja ajantasaisimman version löytymistä. Vähiten tarpeellisena pidettiin ohjeistusta sähköpostin liitetiedostojen tallennuspaikasta, jota piti melko tai erittäin tarpeellisena 83 % vastaajista. Tämä voi johtua siitä, etteivät käyttäjät miellä sähköpostin liitetiedostoja organisaation asiakirjoiksi ja dokumenteiksi vaan pitävät niitä enemmän henkilökohtaisina työpapereinaan. Toisaalta osakeyhtiön sisäisessä tiedostojen jakamisessa saatetaan sähköpostin sijaan käyttää yhteistä verkkoasemaa, jolloin sähköpostin liitetiedostojen tallennuspaikan ohjeistamiselle ei ole suurta tarvetta.



Kuvio 5 Tiedostojen tallentamista koskevan ohjeistuksen tarpeellisuus ASPA Palvelut Oy:ssä (N = 35)

Säätiössä tiedostojen tallentamisen ohjeistamista pidettiin joko melko tai erittäin tarpeellisenä. Tarpeellisimpana pidettiin sen ohjaamista, mihin tiedostot tallennetaan (ks. kuvio 6). Vastanneista 86 % piti tallennuspaikan ohjaamista erittäin tarpeellisenä ja 14 % melko tarpeellisenä. Mielipiteet tallennuspaikan ohjeistamisen tarpeellisuudesta selittyvät tarpeella löytää tiedostot yhteiseltä verkkoasemalta. Vähiten tarpeellisenä pidettiin tallentamisessa käytettävän hakemistorakenteen ohjeistamista. Kyselyyn vastanneista tätä piti melko tai erittäin tärkeänä 80 %. Tulosta voidaan pitää yllättävänä, sillä yhteisen verkkoaseman käytön vuoksi olisi voinut olettaa, että hakemistorakenteen ohjeistamista pidettäisiin tarpeellisempänä. Toisaalta kysymyksessä ei tehty eroa yhteisen verkkoaseman ja henkilökohtaisen verkkoaseman hakemistorakenteen ohjeistamisen välille. Jos kyselyssä olisi kysytty erikseen yhteisen verkkoaseman ja henkilökohtaisen verkkoaseman hakemistorakenteen ohjeistamisesta, voisi tulos olla erilainen. Voidaan olettaa, että käyttäjät pitäisivät yhteisen

verkkoaseman hakemistorakenteen ohjeistamista tarpeellisempänä, jotta sen hakemistorakenne olisi yhtenäinen ja jotta yhteiset tiedostot löytyisivät paremmin.



Kuvio 6 Tiedostojen tallentamista koskevan ohjeistuksen tarpeellisuus Asumispalvelusäätiö ASPAssa (N = 21)

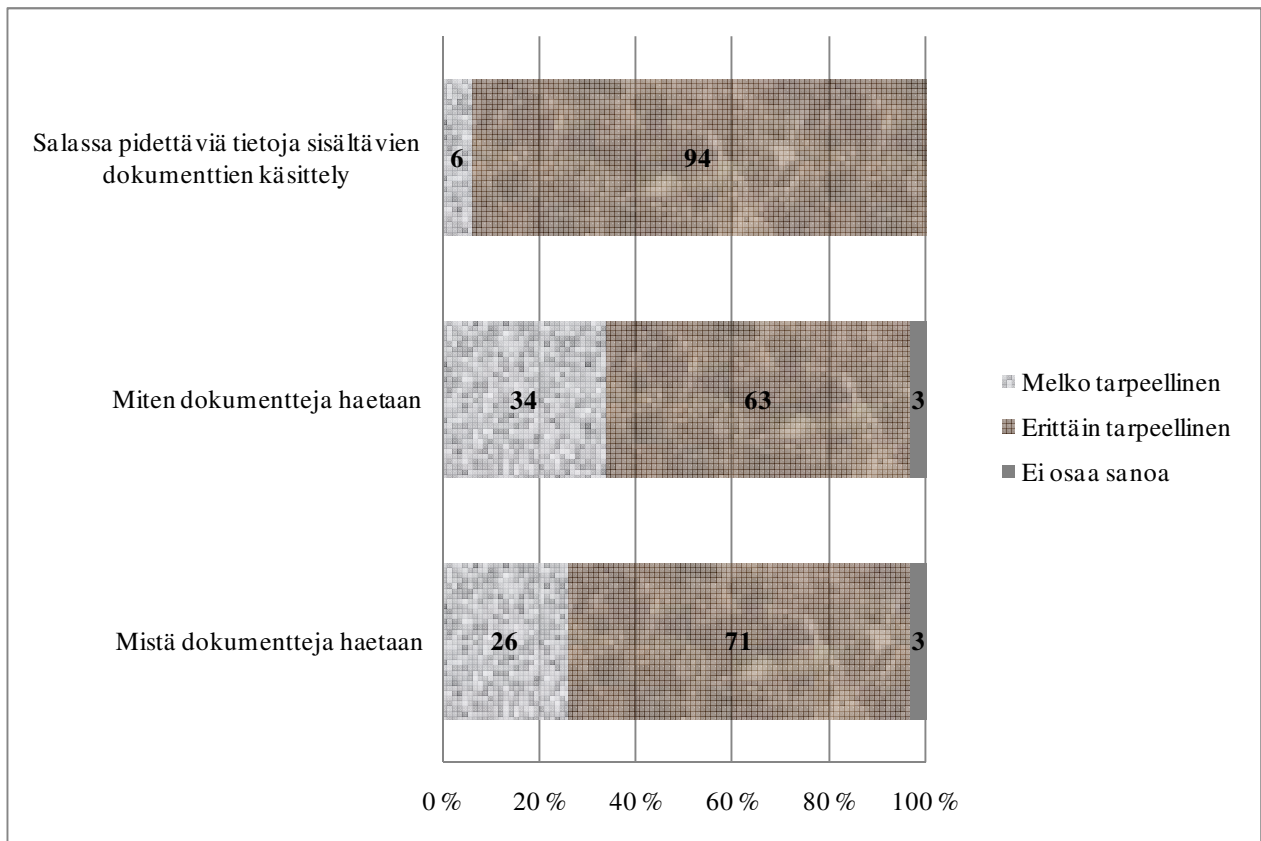
Tiedostojen tallentamisen ohjeistamista pidettiin sekä osakeyhtiössä että säätiössä tarpeellisimpana niiden joukossa, jotka olivat saaneet ohjeistusta tallentamisesta. Molemmissa kaikki ohjeistusta saaneet pitivät ohjeistusta tiedostojen tallentamisesta joko melko tai erittäin tarpeellisena. Sen sijaan niiden joukossa, jotka eivät olleet saaneet ohjeistusta, mielipiteet ohjeistamisen tarpeellisuudesta vaihtelivat enemmän. Tosin osakeyhtiössä tästäkin joukosta vähintään 80 % ja säätiössä vähintään 75 % piti ohjeistusta tiedostojen tallentamisesta joko melko tai erittäin tarpeellisena.

Osakeyhtiössä myös tehtäväalueen ja ohjeiden tarpeellisuuden välillä voidaan havaita vastaavanlainen ilmiö kuin laatimisen ja vastaanottamisen kohdalla. Sisäisissä palveluissa ja laajennetussa joh-

toryhmässä tiedostojen tallentamista koskevia ohjeita pidettiin pääsääntöisesti joko melko tai erittäin tarpeellisina. Ainoa poikkeus oli sähköpostin liitetiedostojen tallennuspaikan ohjeistaminen, mitä osa sisäisen palveluiden työntekijöistä ei pidä tarpeellisena eikä tarpeettomana. Asumispalveluvastaavien mielipiteet tiedostojen tallentamisen ohjeistamisen tarpeellisuudesta vaihtelivat enemmän. Tosin asumispalveluvastaavistakin vähintään 84 % piti ohjeistusta tiedostojen tallentamisesta joko melko tai erittäin tärkeänä. Säätiössä tehtäväalueen ja ohjeistamisen tarpeellisuuden välillä ei voida havaita samanlaista suuntausta.

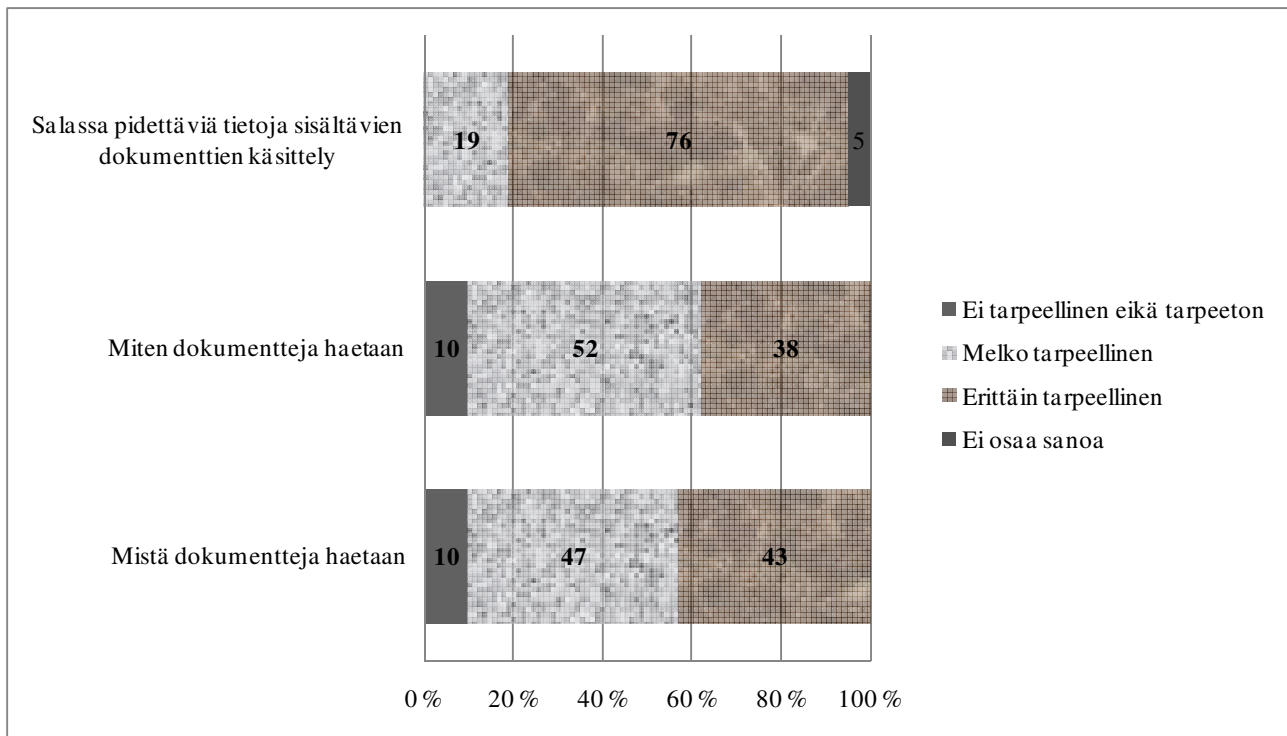
6.3.3 Käsittely

Osakeyhtiössä kaikki vastanneet pitivät ohjeistusta tai yhteistä sopimista salassa pidettävien asiakirjojen ja dokumenttien käsittelystä joko melko tai erittäin tarpeellisena (ks. kuvio 7). Tulosta voidaan pitää odotettuna osakeyhtiön toiminnan ja asiakasryhmien luonteen vuoksi. Myös asiakirjojen ja dokumenttien hakemista koskevaa ohjeistusta pidettiin tarpeellisena. Vastanneista 97 % piti ohjeistusta siitä, miten ja mistä asiakirjoja ja dokumentteja haetaan joko melko tai erittäin tarpeellisena. Vastaajista 3 % ei osannut sanoa, pitivätkö hakemista koskevaa ohjeistusta tarpeellisena vai eivät. Tämä voi johtua siitä, ettei heillä ole tarvetta hakea asiakirjoja ja dokumentteja esimerkiksi siksi, etteivät he tarvitse työssään aineistoja, joita joku muu säilyttää.



Kuvio 7 Käsittelyä koskevan ohjeistuksen tarpeellisuus ASPA Palvelut Oy:ssä (N = 35)

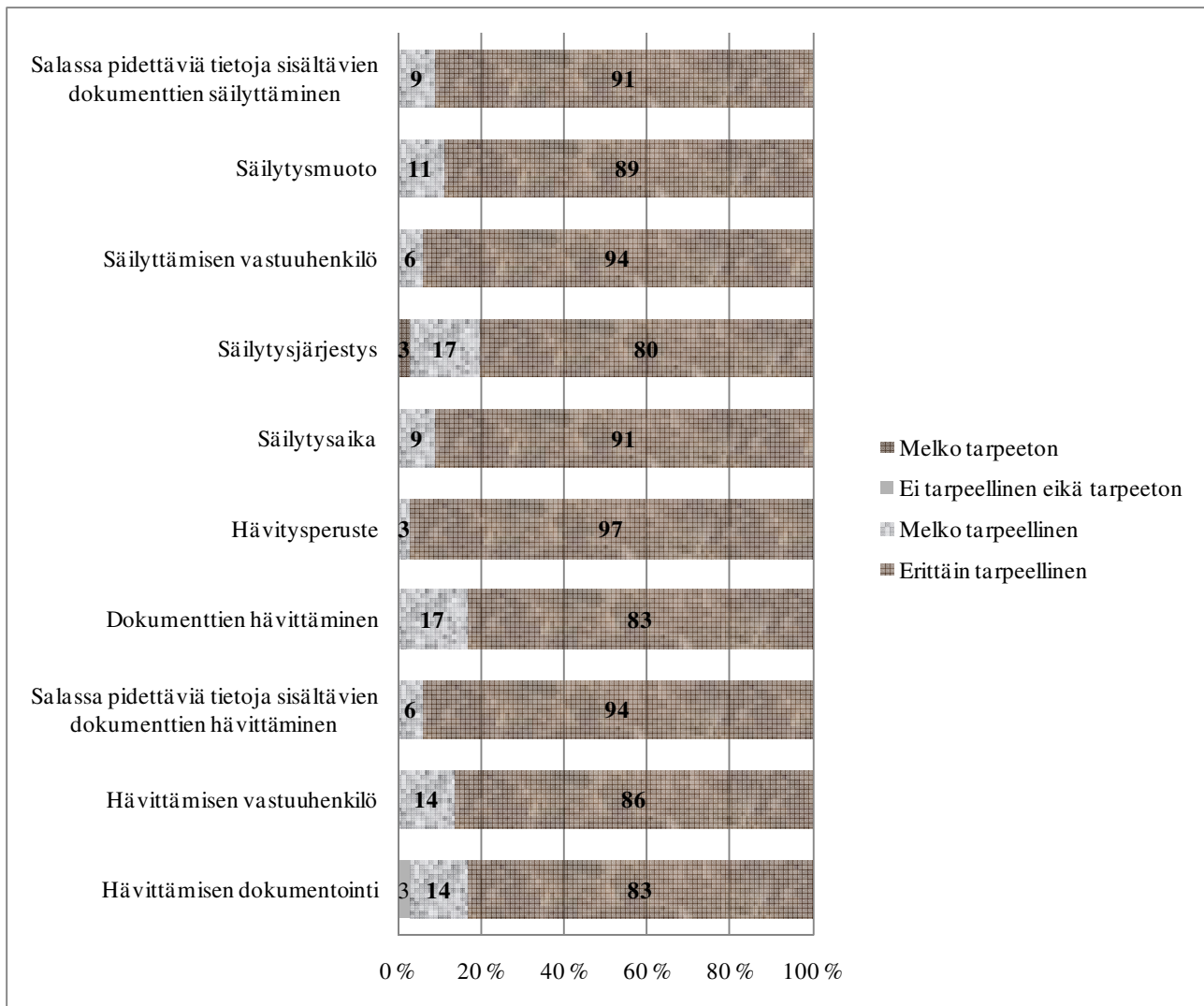
Säätiössä salassa pidettävien asiakirjojen ja dokumenttien käsittelyn ohjeistamista piti melko tai erittäin tarpeellisenä 95 % vastanneista (ks. kuvio 8). Vastanneista 5 % ei osannut sanoa pitääkö salassa pidettävien asiakirjojen ja dokumenttien käsittelyn ohjeistamista tarpeellisenä vai tarpeettomana. Tämä saattaa johtua siitä, etteivät he käsittele työssään salassa pidettäviä aineistoja. Asiakirjojen ja dokumenttien hakemisen ohjeistamista piti melko tai erittäin tarpeellisenä 90 % vastanneista.



Kuvio 8 Käsittelyä koskevan ohjeistuksen tarpeellisuus Asumispalvelusäätiö ASPAssa (N = 21)

6.3.4 Säilyttäminen ja hävittäminen

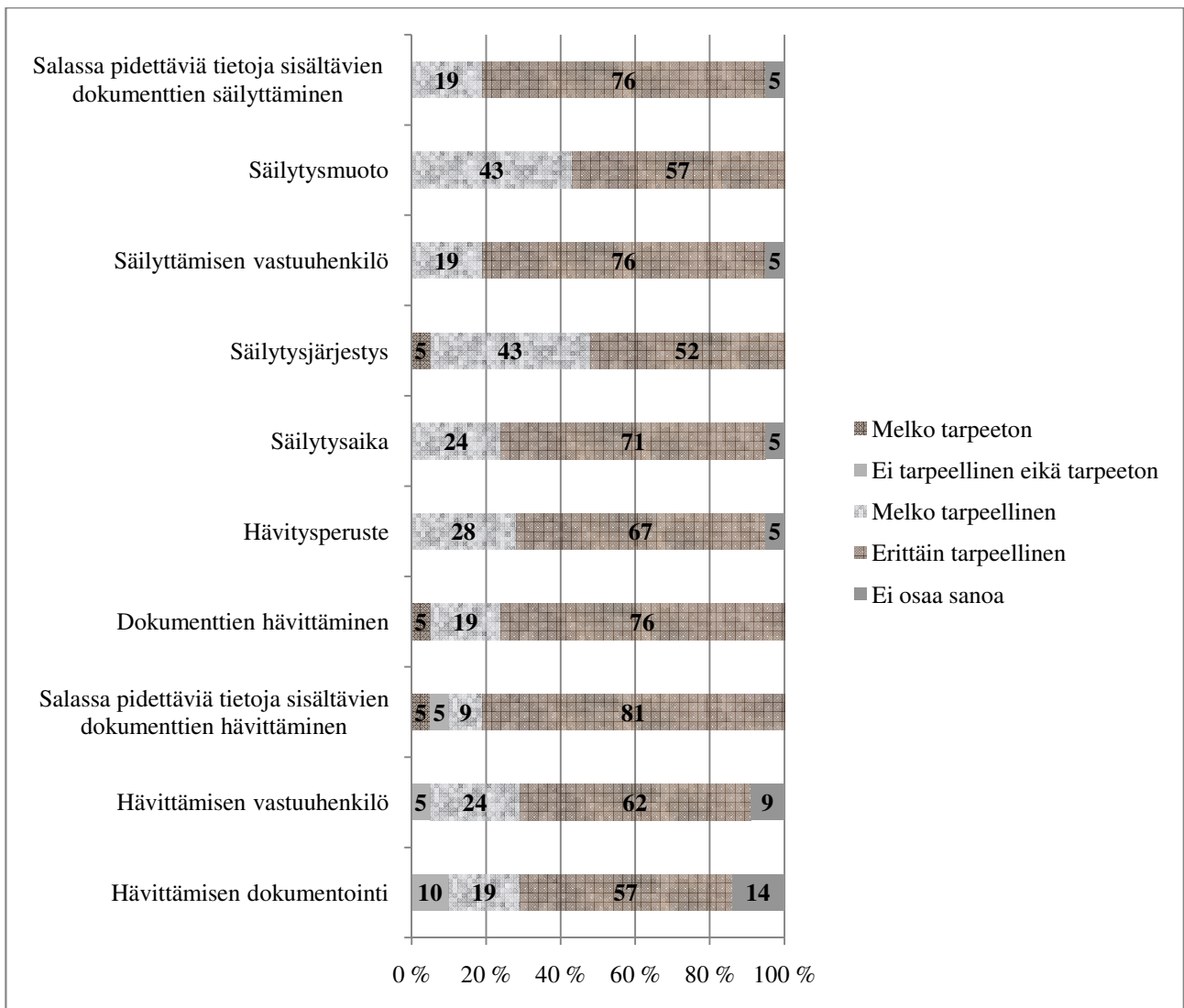
Säilyttämistä ja hävittämistä koskevaa ohjeistusta pidettiin osakeyhtiössä joko melko tai erittäin tarpeellisena (ks. kuvio 9). Vastaajista yli 90 % piti erittäin tarpeellisena ohjeistusta tai yhteistä sopimista siitä, miten salassa pidettävät asiakirjat ja dokumentit säilytetään, kuka on vastuussa asiakirjojen ja dokumenttien säilyttämisestä, kuinka kauan niitä säilytetään, millä perusteilla niitä voi hävittää sekä siitä, miten salassa pidettävät asiakirjat ja dokumentit hävitetään. Mielenpitoet säilyttämisen ja hävittämisen ohjeistamisen tarpeellisuudesta selittyvät ensinnäkin asiakastyöstä laadittavien asiakirjojen ja dokumenttien luonteella. Toisekseen tarpeellisuus selittyy sillä, että monia asiakirjoja ja dokumentteja käytetään sekä keskustuimistolla että toimintayksiköissä, jolloin on tärkeää tietää esimerkiksi, kuka on vastuussa niiden säilyttämisestä tai hävittämisestä.



Kuvio 9 Säilyttämistä ja hävittämistä koskevan ohjeistuksen tarpeellisuus ASPA Palvelut Oy:ssä (N = 35)

Säätiössä asiakirjojen ja dokumenttien säilyttämisen ja hävittämisen ohjeistamista pidettiin tarpeellisenä. Tarpeellisimpana pidettiin sen ohjeistamista, säilytetäänkö dokumentteja paperilla vai sähköisesti (ks. kuvio 10). Vastanneista 43 % piti säilytysmuodon ohjaamista melko tarpeellisenä ja 57 % erittäin tarpeellisenä. Salassa pidettävien asiakirjojen ja dokumenttien säilyttämisen, säilyttämisen vastuuhenkilön, säilytysjärjestyksen, säilytysaikojen, hävittämisperusteiden ja hävitystavan ohjeistamista piti melko tai erittäin tarpeellisenä 95 % vastanneista. Mielenpito ohjeistamisen tarpeellisuudesta selittyvät sillä, että useampi henkilö käyttää samaa asiakirjaa tai dokumenttia työssään, jolloin dokumentoidut käytännöt helpottavat ja nopeuttavat asiakirjojen ja dokumenttien käyttöä.

Vähiten tarpeellisenä pidettiin hävittämisen dokumentoinnin ohjeistamista, jota 76 % vastanneista piti melko tai erittäin tarpeellisenä.



Kuvio 10 Säilyttämistä ja hävittämistä koskevan ohjeistuksen tarpeellisuus Asumispalvelusäätiö ASPassa (N = 21)

Osakeyhtiössä ohjeistusta saaneista kaikki pitivät erittäin tarpeellisenä ohjeistusta siitä, kuka on vastuussa asiakirjojen ja dokumenttien säilyttämisestä, kuinka kauan asiakirjoja ja dokumentteja säilytetään, millä perusteella niitä voi hävittää ja miten salassa pidettävät asiakirjat ja dokumentit hävitetään. Säätiössä ohjeistusta saaneiden mielipiteet säilyttämisen ja hävittämisen ohjeistamisen tarpeellisuudesta vaihtelivat enemmän. Säätiössä ohjeistusta saaneista kaikki pitivät erittäin tarpeellisenä vain sen ohjeistamista, millä perusteella asiakirjoja ja dokumentteja voi hävittää ja miten hä-

vittäminen dokumentoidaan. Sen sijaan asiakirjojen ja dokumenttien hävitystavan ohjeistamista osa ohjeistusta saaneista piti tarpeettomana. Tosin hävitystavankin ohjeistamista 85 % ohjeistusta saaneista piti melko tai erittäin tarpeellisena. Säätiössä ne, joita ei ollut ohjeistettu säilyttämisestä tai hävittämisestä, pitivät tarpeellisimpana salassa pidettävien asiakirjojen ja dokumenttien hävittämisen ohjeistamista. Tätä pitivät erittäin tarpeellisena kaikki, jotka eivät olleet saaneet ohjeistusta asiasta. Osakeyhtiössä ne, jotka eivät olleet saaneet ohjeistusta, pitivät tarpeellisimpana dokumenttien hävittämisperusteiden ohjeistamista. Tätä piti erittäin tarpeellisena 96,9 % ei-ohjeistetuista.

Osakeyhtiössä myös asiakirjojen ja dokumenttien säilyttämisen ja hävittämisen ja tehtäväalueen välillä voidaan havaita, että tarpeellisimpana ohjeistamista pidettiin sisäisissä palveluissa ja laajennetussa johtoryhmässä. Sisäisissä palveluissa ja laajennetussa johtoryhmässä kaikki vastaajat pitivät erittäin tarpeellisena ohjeistusta tai yhteistä sopimista siitä, kuinka salassa pidettävät asiakirjat ja dokumentit säilytetään ja hävitetään sekä missä järjestyksessä asiakirjat ja dokumentit säilytetään ja millä perusteella niitä voi hävittää. Asumispalveluvastaavien mielipiteet näiden asioiden ohjeistamisen tarpeellisuudesta vaihtelivat enemmän. Ero voi johtua siitä, että sisäisissä palveluissa ja laajennetussa johtoryhmässä useat henkilöt voivat tarvita samaa asiakirjaa tai dokumenttia, kun taas toimintayksiköissä aineistot ovat asumispalveluvastaavan vastuulla ja usein fyysisesti vain hänen ”takanaan”. Käsiteltävien ja säilytettävien asiakirjojen ja dokumenttien määrä on myös suurempi sisäisissä palveluissa ja laajennetussa johtoryhmässä kuin toimintayksiköissä.

6.3 Käyttäjien asiakirjahallinnan ohjauksen tarpeet ja ohjauksen keinot

Kirjallisen lähdeaineiston ja kyselyn perusteella osakeyhtiössä käyttäjät tarvitsevat ohjausta kahdesta teemasta: asiakirjojen ja dokumenttien laatimisesta sekä niiden säilyttämisestä ja hävittämisestä. Sen sijaan tiedostojen tallentamisesta tai asiakirjojen ja dokumenttien hakemisesta kyselyyn vastanneet eivät koe tarvitsevansa ohjausta.

Dokumentteja on niin monenlaisia, laaja käsite. Käytössä olevat lomakkeet on ohjeistettu ja ne päivitetään keskustoimistolta käsin. Niiden käyttö on selkeätä. Sen sijaan asiakastyötä koskevassa dokumentoinnissa on erittäin suurta ja eroavaa kirjoa yksiköstä riippuen. Asiakastyöhön tarvitaan lisää ohjeistusta dokumentoinnin osalle. (Y27)

Joidenkin tiedostojen tallentamisesta on ohjeet, kuten esimerkiksi budjetti ja laskutus. Sen sijaan yksiköissä tarvittavan muun tiedon tallentamisesta ja dokumentoinnista ei ole olemassa ohjeita. (Y32)

Tarve asiakirjojen ja dokumenttien laatimisen ohjeistamisesta tuli esille kyselyssä, jonka mukaan laatimiseen liittyvää ohjausta tarvitaan varsinkin toimintayksiköissä tapahtuvasta asiakastyön kirjaamisesta ja asiakasasiakirjojen laatimisesta. Asiakastyön kirjaamisesta käyttäjät tarvitsivat ohjausta varsinkin siitä, mitä asiakastyöstä pitää kirjata ja miten (Y2, Y27, Y32). Asiakastyön kirjaamisesta ei ole osakeyhtiössä yhtenäisiä ohjeita. Tämä mahdollistaa sen, että toimintayksiköt luovat asiakastyön kirjaamiseen omia käytäntöjään ja menettelytapojaan, jotka eivät välttämättä palvele osakeyhtiön tarpeita. Lisäksi erilaiset kirjaamiskäytännöt vaikeuttavat toimintayksiköiden toiminnan vertailua. Asiakastyön kirjaaminen on kuitenkin keskeinen osa toimintayksiköiden päivittäistä toimintaa ja siihen kohdistuu myös normivaatimuksia mm. henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000).

Yhteiset pohjat (perustiedot, asettelut) kaikkiin yhtiön dokumentteihin. Periaatteet dokumenttien säilyttämisaikasta, missä säilytetään ja kuka vastaa hävittämisestä ja miten hävitetään. (Y15)

Tarve asiakirjojen ja dokumenttien säilyttämisen ohjeistamisesta on ollut osakeyhtiössä säännöllisesti esillä vuodesta 2007 alkaen (Sisäisten palveluiden muistio 29.1.2007; Laajennetun johtoryhmän muistio 3/2008; Hallinnon tiedote 4/2009). Ohjeistusta on kaivattu asiakirjojen ja dokumenttien säilyttämisestä yleensä sekä varsinkin säilytyspaikoista ja säilytysajoista. Myös asiakirjojen ja

dokumenttien hävittämisestä tarvitaan ohjausta. Hävittämistä koskevaa käyttäjät tarvitsevat hävittämisen käytännöistä ja siitä, kuka on vastuussa hävittämisestä. (Y2, Y10, Y15, Y35.)

Säätiössä käyttäjien asiakirjahallinnan ohjaukseen liittyvät tarpeet ovat yksittäisempiä kuin osakeyhtiössä eikä ohjauksen tarpeissa ole samalla tavalla yhtenäisiä teemoja. Kyselyn perusteella ohjausta tarvitaan tiedostojen tallentamisesta, salassa pidettävien asiakirjojen ja dokumenttien käsittelystä sekä säilyttämisen osalta säilytysajoista ja säilytyspaikoista (S5, S10, S11, S12, S19). Asiakirjahallintaan liittyvien tarpeiden vähäisyys voi johtua siitä, että osaa näistä asioista on ohjeistettu säätiössä. Osakeyhtiöön verrattuna tarpeiden vähäisyys selittyy sillä, että säätiön toiminta on keskittynyttä. Säätiön toiminta on keskittynyt pääosin Helsinkiin, vaikka projektihenkilöstöä toimii myös muualla Suomessa.

Kysyttäessä millaista asiakirjahallinnan ohjauksen tulisi olla, voidaan kyselyyn vastanneiden tarpeet osakeyhtiössä tiivistää lainaukseen ”*Selkeät yhtenäiset kirjalliset ohjeet*” (Y28). Ensisijaisesti ohjeistamisen haluttiin olevan selkeää, minkä mainitsi yli puolet kysymykseen vastanneista. Vastajat eivät määritelleet tarkemmin, mitä he tarkoittavat ohjeiden selkeydellä. Vastauksista voi kuitenkin päätellä, että monille vastaajille selkeys tarkoittaa käytännöllisyyttä. Osakeyhtiössä käyttäjien mielestä asiakirjahallinnan ohjauksen tulisi olla siis käytännönläheistä ”tee näin, älä tee näin” -tyyppistä ohjausta.

Ohjeistamisen kirjallisuuden kysymykseen vastanneista mainitsi 2/5. Kirjallisia ohjeita pidettiin tarpeellisina, koska niistä voi tarvittaessa tarkistaa toimintatavat ja käytännöt (Y5, Y26). Kirjallisen ohjeistamisen tueksi toivottiin kuitenkin myös ohjeiden käymistä yhdessä läpi esimerkiksi esimiehen kanssa (Y3, Y19). Kirjallisten ohjeiden tarve on ymmärrettävä, sillä osakeyhtiöllä on toimintayksiköitä koko maassa. Ohjauksen yhtenäisyyden mainitsi noin kolmannes kysymykseen vastanneista. Ohjauksen yhtenäisyydellä vastaajat tarkoittavat sitä, että samat ohjeet ja toimintatavat kos-

kisivat sekä keskustuomistoa että kaikkia toimintayksiköitä (Y10,Y18). Kirjallisia ohjeita voidaan pitää yhtenä keinona taata ohjauksen yhtenäisyys.

Myös säätiössä asiakirjahallinnan ohjauksen toivottiin olevan kirjallista ja selkeää. Kysyttäessä miten asiakirjahallintaa tulisi käyttäjien mielestä ohjata, puolet kysymykseen vastanneista mainitsi kirjalliset ohjeet. Kirjallista ohjaamista vastaajat perustelivat säätiössä uusien työntekijöiden perehdyttämällä ja sillä, että yhden työntekijän takana olevat tiedot löydettäisiin myös tämän poissa ollessa (S6, S12). Ohjeistamisen selkeyden kyselyyn vastanneista mainitsi säätiössä kolmannes. Säätiössäkään vastaajat eivät määritelleet tarkemmin, mitä he tarkoittavat selkeällä ohjeistamisella.

Myös säätiössä mainittiin ohjeiden yhtenäisyys (S2, S5, S15). Yhtenäinen ohjeistaminen koettiin kuitenkin myös ongelmalliseksi, sillä eri prosesseissa asiakirjahallinnan tarpeet ovat erilaiset. Myös projektitoiminta vaikeuttaa yhtenäistä ohjaamista. (S5, S15, S19.) Säätiössä tarvitaankin koko säätiötä koskevien ohjeiden lisäksi myös prosessikohtaista ohjausta, jossa huomioidaan prosessin erityistarpeet.

Osakeyhtiössä ja säätiössä asiakirjahallinnan ohjaamisen keinot ovat osin samanlaiset ja osin erilaiset. Molemmissa kyselyyn vastanneet korostivat ohjeistamisen selkeyttä ja kirjallisuutta. Osakeyhtiössä pidettiin tärkeänä myös ohjeistuksen yhtenäisyyttä, kun taas säätiössä vastaajat nostivat esille prosessien erilaiset tarpeet. Osakeyhtiössä tarvitaankin keskittyneempää ohjausta kuin säätiössä. Ero selittyy ensinnäkin sillä, että osakeyhtiöllä on toimipisteitä huomattavasti enemmän kuin säätiöllä. Toisekseen osakeyhtiöön kohdistuu sosiaalipalvelujen tuottajana enemmän toiminnan dokumentointiin ja asiakirjahallintaan vaikuttavia normivaatimuksia kuin säätiöön asiantuntijaorganisaationa.

7 Yhteenveto

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millaista asiakirjahallinnan ohjausta käyttäjät tarvitsevat Asumispalvelusäätiö ASPAssa ja ASPA Palvelut Oy:ssä ja miten olemassa oleva ohjaus vastaa näihin tarpeisiin. Tutkimustehtävään pyrin vastaamaan selvittämällä, mitä asiakirjahallinnan ohjeita säätiössä ja osakeyhtiössä on ja miten niissä ohjataan asiakirjahallintaa, mistä asiakirjahallinnan tehtävistä ohjausta tarvitaan, miten asiakirjahallintaa tulisi käyttäjien mielestä ohjata sekä mitä keinoja ohjaamisessa tarvitaan.

7.1 Asiakirjahallinnan ohjaus ASPA Palvelut Oy:ssä ja Asumispalvelusäätiö ASPAssa

ASPA Palvelut Oy:ssä ja Asumispalvelusäätiö ASPAssa asiakirjojen laatimista ja vastaanottamista on ohjeistettu sekä suullisesti, kirjallisesti että erilaisten lomake- ja dokumenttipohjien avulla. Molemmilla kirjallisia ohjeita on laatimistilanteista, tietosisällöstä ja ulkoasusta. Säätiössä myös laskujen vastaanottamista on ohjeistettu kirjallisesti. Laatimista koskevia kirjallisia ohjeita on useissa eri lähteissä, mikä voi vähentää ohjauksen yhtenäisyyttä ja tietoisuutta ohjeiden olemassa olost. Laatimista koskevat kirjalliset ohjeet ovat osin myös implisiittisiä tai liittyvät niin keskeisesti päivittäiseen työhön, ettei niitä välttämättä mielletä ohjaukseksi.

Osakeyhtiössä kirjalliset ohjeet sekä lomake- ja dokumenttipohjat ovat keskittyneet toiminnan suunnitteluun ja seurantaan, talous- ja henkilöstöhallintoon sekä ulkoiseen viestintään. Sen sijaan esimerkiksi asiakasasiakirjojen laatimista on ohjeistettu vähemmän. Säätiössä laatimista koskeva kirjallinen ohjeistus on puolestaan keskittynyt projektiasiakirjojen ja -dokumenttien laatimiseen. Lomake- ja dokumenttipohjissa huomioidaan sen sijaan paremmin eri prosessit, sillä ne kattavat projektien lisäksi myös talous- ja henkilöstöhallinnon. Laatimisessa käytettävistä ohjelmista ja tietojärjestelmistä eikä otsikoinnista ole osakeyhtiössä ja säätiössä kirjallisia ohjeita. Osakeyhtiössä

myöskään asiakirjojen ja dokumenttien vastaanottamista ei ole ohjeistettu kirjallisesti. Käytettävistä ohjelmista ja tietojärjestelmistä, otsikoinnista ja vastaanottamisesta on kuitenkin suullisia ohjeita, mutta tutkimuksessa ei selvinnyt tarkemmin, miten näissä ohjataan asiakirjahallintaa.

Tiedostojen tallentamista on ohjeistettu osakeyhtiössä vähän. Kirjallisesti on ohjeistettu vain yhteisen verkkoaseman hakemistorakennetta ja tallentamisessa käytettävää tiedostomuotoa. Verkkoaseman hakemistorakennetta koskevat ohjeet on räätälöity eri käyttäjäryhmille, mitä voidaan pitää hyvänä. Ohjeet keskittyvät kuitenkin vain verkkoaseman yleiseen hakemistorakenteeseen ja käyttöoikeuksiin. Sen sijaan sitä, mitä tiedostoja yhteiselle verkkoasemalle tallennetaan, millaista hakemistorakennetta kansioden sisällä käytetään tai miten tiedostot nimetään, ei ohjeisteta. Tämä voi johtaa epäyhtenäisiin käytäntöihin verkkoaseman käytössä ja tilanteeseen, jossa joissakin toimintayksiköissä yhteistä verkkoasemaa käytetään vähän tai ei käytetä lainkaan. Myös tiedostojen löytäminen yhteiseltä verkkoasemalta voi vaikeutua. Yhteiselle verkkoasemalle tallennettavista tiedostoista on kuitenkin sovittu suullisesti johtoryhmässä ja sisäisissä palveluissa. On mahdollista, että myös toimintayksiköissä asiasta on sovittu sisäisesti.

Säätiössä tiedostojen tallentamista on ohjeistettu kirjallisesti keskitetysti, kattavasti ja käytännönläheisesti. Tallentamista koskeva kirjallinen ohjeistus on koottu pääosin yhteen ohjeeseen, jossa ohjataan tiedostojen ja niiden eri versioiden nimeämistä, tallennuspaikkaa, hakemistorakennetta ja tiedostomuotoa valokuvien osalta. Tiedostojen tallennuspaikkaa ja hakemistorakennetta on myös ohjeistettu suullisesti. Sen sijaan muiden kuin valokuvien tallentamisessa käytettävää tiedostomuotoa ja sähköpostin liitetiedostojen tallentamista ei säätiössä ole ohjeistettu kirjallisesti.

Asiakirjojen ja dokumenttien käsittelyä on ohjeistettu osakeyhtiössä ja säätiössä sekä kirjallisesti että suullisesti. Molemmissa on kahdentasoisia kirjallisia ohjeita. Osa kirjallisista ohjeista on ylemmän tason ohjeita, joissa ohjataan asiakasasiakirjojen salassa pidon periaatteita. Osa ohjeista on puolestaan käytännöllisiä ”tee näin” -ohjeita. Osakeyhtiössä käytännöllisillä ohjeilla ohjataan henki-

lötietojen lähettämistä sekä asiakirjojen ja dokumenttien hakemista. Säätiössä käytännölliset ohjeet käsittelevät asiakasasiakirjojen säilytystapaa. Kirjallinen ohjeistus on kuitenkin suppeaa eikä siinä ohjeisteta esimerkiksi sitä, mitkä tiedot ovat salassa pidettäviä, kuka niitä saa käsitellä tai miten. Tämä voi lisätä tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviä riskejä osakeyhtiössä ja säätiössä. Suullisesti osakeyhtiössä ja säätiössä on ohjeistettu salassa pidettävien asiakirjojen säilyttämistä ja hävittämistä.

Säilyttämisen ja hävittämisen ohjeistaminen on osakeyhtiössä ja säätiössä ollut vähäistä ja suppeaa. Osakeyhtiössä säilyttämistä ja hävittämistä ei ole ohjeistettu kirjallisesti lainkaan. Asiakasasiakirjojen säilytyspaikka ja ei-arkistoitavien asiakirjojen säilytysaika on dokumentoitu rekisteriselostepohjaan, mutta varsinaisena ohjeena tätä ei voida pitää. Säätiössä on ohjeistettu kirjallisesti, miten salassa pidettäviä asiakasasiakirjoja säilytetään ja projektiaineistojen hävittämisen periaatteita. Myös säätiössä säilyttämisen ja hävittämisen käytäntöjä on dokumentoitu dokumenttipohjiin ja prosessikuvauksiin.

Sekä osakeyhtiössä että säätiössä asiakirjahallintaa on ohjattu kirjallisesti vähän. Osakeyhtiössä tämä on johtanut siihen, että toimintayksiköt ovat kehittäneet omia asiakirjahallinnan käytäntöjään ja toimintatapojaan, mitkä eivät välttämättä palvele ASPA Palvelut Oy:n tarpeita. Kirjallisia ohjeita on osakeyhtiössä ja säätiössä useassa eri lähteessä, mikä vaikeuttaa esimerkiksi ohjeiden keskitettyä päivittämistä. Kirjallisten ohjeiden ongelmana on lisäksi se, että niitä on vain muutamista aiheista ja että ne ovat pääosin suppeita. Suullisia ohjeita asiakirjahallinnasta on enemmän. Asiakirjahallinnan suulliset ohjeet voivat olla tehokkaan ja organisaation tarpeita palvelevan asiakirjahallinnan kannalta ongelmallisia, sillä ne unohtuvat helposti tai ne muistetaan väärin. Suulliset ohjeet saattavat olla myös keskenään ristiriitaisia, jolloin asiakirjoja laativat, käsittelevät ja käyttävät ovat epätietoisia siitä, miten heidän tulisi toimia.

7.2 Asiakirjahallinnan ohjauksen ihanne

Tehokas ja organisaation toimintaa palveleva asiakirjahallinta edellyttää asiakirjahallinnan ohjaamista. Asiakirjahallinnan periaatestandardin ISO 15489-1:n mukaan organisaatioiden tulisi dokumentoida asiakirjahallintansa vastuut, toimintaperiaatteet, menettelytavat ja toimintakäytännöt. Standardi luo myös kattavan kehyksen asiakirjahallinnan dokumentoinnille ja ohjeistamiselle. ISO 15489-1:n mukaan asiakirjahallinnan dokumentoinnissa ja ohjeistamisessa tulisi huomioida asiakirjajärjestelmään talteenotettavien dokumenttien määrittäminen, asiakirjojen säilytysajan määrittäminen, asiakirjojen talteenotto, rekisteröinti, luokittelu, säilytys ja käsittely, pääsy asiakirjoihin, asiakirjajärjestelmiin sisältyviin asiakirjoihin liittyvien toimenpiteiden ja sijainnin seuranta sekä säilytysajan mukaisten toimenpiteiden toimeenpano. (ISO-SFS 15489-1, 11, 17–22.) Myös asiakirjahallinnan oppaiden mukaan organisaation asiakirjahallinnan ohjeiden tulisi kattaa kaikki asiakirjahallinnan prosessit asiakirjojen laatimisesta aina niiden pysyvään säilyttämiseen tai hävittämiseen asti. Oppaiden mukaan ohjeiden tulisi kattaa asiakirjojen laatiminen, talteenottaminen ja rekisteröinti, asiakirjojen hakeminen, asiakirjatiedon suojaaminen ja käyttöoikeudet, säilytysajat, -tavat ja -välineet sekä miten asiakirjat hävitetään. (Hare & McLeod 1997, 16–18; Vuodesta sataan 2009, 31.)

ISO 15489-1:een ja asiakirjahallinnan oppaisiin verrattuna asiakirjahallintaa on ohjeistettu sekä osakeyhtiössä että säätiössä vähän ja suppeasti. Esimerkiksi asiakirjahallintaan liittyviä vastuuta ei ole dokumentoitu kummassakaan. Asiakirjahallinnan prosesseista osakeyhtiössä on ohjeistettu vain laatimista, salassa pidettävien asiakirjojen ja dokumenttien käsittelyä, asiakirjojen ja dokumenttien hakemista sekä säilytyspaikkoja. Tämäkään ohjaus ei ole kattavaa. Säätiössä asiakirjahallinnan prosesseista on ohjeistettu laatimista, tiedostojen tallentamista sekä salassa pidettävien asiakirjojen ja dokumenttien säilytystapaa ja hävittämistä. Säätiönkään ohjeistusta ei voida pitää kattavana.

ISO 15489-1 ja asiakirjahallinnan oppaat kuvaavat asiakirjahallinnan ohjauksen ihanteen, mutta eivät kerro, mitä asiakirjahallinnan ohjeita organisaatioilla todella on. Websterin, Haren ja McLeo-

din (1999, 286) englantilaisten pk-yritysten asiakirjahallinnan käytäntöjä selvittäneessä tutkimuksessa kävi ilmi, että pk-yrityksillä oli tavallisesti toimintaohjeita asiakirjojen laatimisesta, säilyttämisestä ja hävittämisestä. Tähän verrattuna tilanne osakeyhtiössä ja säätiössä ei juuri eroa englantilaisista pk-yrityksistä. Vertailua vaikeuttaa se, ettei Websterin, Haren ja McLeodin tutkimuksesta ilmene, olivatko pk-yritysten asiakirjahallinnan toimintaohjeet kirjallisia vai suullisia ja mitä asioita laatimisesta, säilyttämisestä ja hävittämisestä oli ohjeistettu. Jos tutkimuksessa mainitut asiakirjahallinnan toimintaohjeet olivat kirjallisia, voidaan asiakirjahallinnan ohjausta osakeyhtiössä ja säätiössä pitää vähäisenä myös tähän verrattuna. Suomalaisten yksityisoikeudellisten organisaatioiden asiakirjahallinnan ohjeita ei ole tutkittu aiemmin, joten osakeyhtiön ja säätiön asiakirjahallinnan ohjeiden määrää ja sisältöä ei voida vertailla kansallisesti.

Asiakirjahallinnan ohjauksen tulisi olla oikeellista, käytännöllistä, tunnettua, helposti saatavilla, vastuullista ja kattavaa (Vuodesta sataan 2009, 30). Osakeyhtiön ja säätiön olemassa oleva asiakirjahallinnan ohjaus ei täysin täytä näitä vaatimuksia. Parhaiten olemassa olevassa ohjauksessa toteutuu käytännöllisyyden vaatimus. Suurimpana ongelmana olemassa olevassa ohjauksessa voidaan pitää ohjauksen kattavuutta, sillä varsinkin kirjallisia ohjeita on vain muutamista asiakirjahallinnan prosesseista. Asiakirjahallinnan kirjalliset ohjeet ovat osakeyhtiössä ja säätiössä periaatteessa helposti saatavilla, sillä ohjeet ovat joko intrassa tai yhteisellä verkkoasemalla. Ohjeiden hajanaisuus voi kuitenkin vaikeuttaa niiden löytymistä ja siten heikentää niiden saatavuutta.

7.3 Asiakirjahallinnan ohjauksen tarpeellisuus ja käyttäjien ohjauksen tarpeet

Asiakirjahallinnan ohjeistamista pidettiin osakeyhtiössä ja säätiössä joko melko tai erittäin tarpeellisenä. Varsinkin osakeyhtiössä mielipiteet asiakirjahallinnan ohjeistamisen tarpeellisuudesta kasautuivat vastausvaihtoehtoihin, joissa ohjeistamista pidettiin tarpeellisenä. Tämä selittyy ensinnäkin sillä, että osakeyhtiön johdossa asiakirjahallinnan ohjaamista pidetään tärkeänä. Toisekseen toimin-

tayksiköissä on syntynyt päivittäisessä työssä tarve esimerkiksi asiakirjojen ja dokumenttien säilytysaikojen ja -tapojen ohjeistamiseen.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että joissain tapauksissa vastaajan tehtäväalue ja se oliko häntä ohjeistettu vaikutti siihen, kuinka tarpeellisenä ohjeistamista pidettiin. Osakeyhtiössä vastaajan tehtäväalue vaikutti siihen, kuinka tarpeellisenä laatimisen ja vastaanottamisen, tallentamisen sekä säilyttämisen ja hävittämisen ohjeistamista pidettiin. Sisäisissä palveluissa ja laajennetussa johtoryhmässä näiden ohjeistamista pidettiin joko melko tai erittäin tarpeellisenä, kun taas asumispalveluvastaavien mielipiteet ohjeistamisen tarpeellisuudesta vaihtelivat enemmän. Ero voi johtua siitä, että sisäisissä palveluissa ja laajennetussa johtoryhmässä samaa asiakirjaa tai dokumenttia voi tehtävissään tarvita useampikin henkilö, jolloin on tarpeellista ohjeistaa esimerkiksi sitä, mistä asiakirja tai dokumentti tarvittaessa löytyy. Sisäisissä palveluissa ja laajennetussa johtoryhmässä käsiteltävien asiakirjojen ja dokumenttien määrä on myös suurempi kuin toimintayksiköissä. Säätiössä tehtäväalueella ei ollut vaikutusta siihen, kuinka tarpeellisenä ohjeistamista pidettiin.

Osakeyhtiössä mielipiteisiin laatimisen ja vastaanottamisen sekä tallentamisen ohjeistamisen tarpeellisuudesta vaikutti myös se, oliko vastaaja saanut ohjeistusta vai ei. Ohjeistusta saaneet pitivät ohjeistamista joko melko tai erittäin tarpeellisenä, kun ei-ohjeistettujen mielipiteet ohjeistamisen tarpeellisuudesta vaihtelivat enemmän. Säätiössä, se oliko vastaaja saanut ohjeistusta, vaikutti vain tallentamista koskevan ohjeistuksen tarpeellisuuteen. Tutkimuksessa ei selvinnyt, miksi ohjeistamista saaneet pitivät ohjeistamista tarpeellisempänä kuin ne, jotka eivät olleet saaneet ohjeistusta.

Osakeyhtiössä käyttäjät tarvitsevat ohjausta asiakastyöhön liittyvien asiakirjojen laatimisesta sekä asiakirjojen ja dokumenttien säilyttämisestä ja hävittämisestä. Laatimista koskevaa ohjausta käyttäjät tarvitsevat siitä, mitä asiakirjoja ja dokumentteja asiakastyöstä tulee laatia ja mitä tietoja niiden tulee sisältää. Sen sijaan otsikoinnista, ulkoasusta tai laatimisessa käytettävistä ohjelmista tai tietojärjestelmistä käyttäjät eivät tarvitse ohjausta. Säilyttämistä ja hävittämistä koskevaa ohjausta käyt-

täjät tarvitsivat osakeyhtiössä säilyttämisen ja hävittämisen yleisistä periaatteista, mutta erityisesti säilytysajoista ja -paikoista.

Säätiössä käyttäjien asiakirjahallinnan ohjauksen tarpeet olivat yksittäisempiä eivätkä niin selkeitä kuin osakeyhtiössä. Tämä voi johtua siitä, ettei säätiössä toiminnan dokumentointiin kohdistu yhtä paljon normivaatimuksia kuin osakeyhtiöön sosiaalipalvelujen tuottajana. Säätiössä käyttäjät tarvitsevat ohjausta salassa pidettävien asiakirjojen ja dokumenttien käsittelystä ja säilyttämisen osalta säilytysajoista ja -paikoista. Tutkimuksessa ei selvinnyt, millaista ohjausta käyttäjät erityisesti tarvitsevat salassa pidettävien asiakirjojen ja dokumenttien käsittelystä.

Sekä osakeyhtiössä että säätiössä käyttäjät pitivät parhaimpana asiakirjahallinnan ohjauksen keinona kirjallisia ohjeita. Kirjallisten ohjeiden tueksi käyttäjät halusivat myös koulutusta tai asioiden läpikäymistä yhdessä esimiehen kanssa. Kirjallisen ohjauksen tulisi käyttäjien mielestä olla selkeää. Vastaajat eivät määritelleet tarkemmin, mitä he tarkoittivat selkeällä ohjauksella. Vastauksista kävi kuitenkin ilmi, että selkeys liitettiin tavallisesti ohjeiden käytännöllisyyteen, konkreettisuuteen ja tarkkuuteen. Osakeyhtiössä ohjauksen tulisi käyttäjien mielestä olla myös yhtenäistä eli samojen ohjeiden tulisi koskea kaikkia osakeyhtiön työntekijöitä. Säätiössä asiakirjahallinnan ohjauksessa tulisi käyttäjien mielestä huomioida myös projektien ja prosessien erilaiset tarpeet.

7.4 Olemassa oleva ohjaus ja käyttäjien tarpeet

Käyttäjät tarvitsevat osakeyhtiössä ja säätiössä käytännöllistä ja konkreettista ohjausta esimerkiksi asiakirjojen säilytysajoista ja -paikoista, salassa pidettävien asiakirjojen ja dokumenttien käsittelystä sekä asiakirjojen hävittämisestä. Miten julkishallinnon normiohjaus ja asiakirjahallinnan standardit vastaavat näihin tarpeisiin?

Arkistolaisissa (831/1994) ohjataan asiakirjojen laatimisen, säilyttämisen ja hävittämisen yleisiä periaatteita, mutta konkreettisia säädöksiä siitä, missä tilanteissa asiakirjoja laaditaan, kuinka kauan

niitä säilytetään tai miten ne hävitetään, ei laissa ole. Konkreettista asiakirjahallinnan käytäntöjen ohjaamista ei voida pitää arkistolain tehtävänä, mutta käyttäjien tarpeiden kannalta säädökset ovat liian yleisiä. Sen sijaan julkisuuslainsäädännössä on käytännöllisiä ohjeita salassa pidettävien asiakirjojen käsittelystä (JulkL 621/1999, 22–23§) sekä erityissuojattavan tietoaineiston luokitukselta ja erityissuojattavaa tietoaineistoa koskevista tietoturvallisuustoimenpiteistä (Julka 1030/1999, 2–3§). Julkisuuslainsäädännön määräykset, kuten myös JHS 147 Salassa pidettävien tietojen ja asiakirjojen turvaluokittelu, täyttävät käyttäjien tarpeet asiakirjahallinnan ohjauksen käytännöllisyydestä, joten niitä voidaan tässä mielessä soveltaa salassa pidettävien asiakirjojen ja dokumenttien käsittelyssä Asumispalvelusäätiö ASPAssa.

Julkishallinnon asiakirjahallinnan ohjauksessa arkistolaitoksen määräyksillä ja ohjeilla on keskeinen rooli. Arkistolaitoksen määräyksillä ja ohjeilla ohjataan mm. asiakirjojen laatimista, säilyttämistä, seulontaa ja hävittämistä. Osa normeista täyttää käyttäjien asiakirjahallinnan ohjauksen tarpeet osakeyhtiössä ja säätiössä, mutta osa on liian yleisiä tai ei huomioi niitä prosesseja, joista käyttäjät tarvitsevat ohjausta. Käyttäjien tarpeiden kannalta liian yleisenä voidaan pitää esimerkiksi määräystä ja ohjetta Asiakirjojen ja tietojen rekisteröinti asiankäsittelyjärjestelmissä ja asiakirjarekistereissä. Arkistolaitoksen normi Valtionhallinnon asiakirjojen seulonta ja hävittäminen täyttää osittain käyttäjien tarpeet osakeyhtiössä ja säätiössä. Normia voitaisiin soveltaa sen hahmottamisessa, mitkä yleis-, talous- ja henkilöstöhallinnon asiakirjat ovat määrääjän säilytettäviä sekä miten asiakirjojen säilytysajat lasketaan. Sen sijaan tarkempia säilytysaikoja tai asiakirjojen käytännön hävittämistä määräyksessä ja ohjeessa ei käsitellä, joten tältä osin se ei täytä käyttäjien tarpeita. Käytännöllisempiä ohjeita esimerkiksi säilytysaikojen määrittämisestä on arkistolaitoksen oppaissa, joita ei käsitelty tutkimuksessa, sillä käsittely rajattiin vain arkistolaitoksen antamiin määräyksiin ja ohjeisiin.

Julkishallinnon normiohjauksen lisäksi asiakirjahallinnan prosesseja ohjataan ISO -standardeilla 15489-1 ja 15489-2. ISO 15489-1 on periaatestandardi, jossa määritellään asiakirjahallinnan proses-

seissa huomioitavat tekijät. Käyttäjien tarpeiden kannalta se on pääosin kuitenkin liian yleinen ja käsitteellinen. Poikkeuksena voidaan pitää asiakirjojen säilytysaikojen määrittämistä, josta on myös käytännöllisiä ohjeita. ISO 15489-2 luo menettelytavat 15489-1 periaatteiden täyttämiseksi ja täyttää siten käyttäjien tarpeet paremmin kuin ISO 15489-1.

Julkishallinnon asiakirjahallintaa koskevasta normiohjauksesta osaa voidaan hyödyntää ja soveltaa yksityisoikeudellisten organisaatioiden asiakirjahallinnassa. ASPA Palvelut Oy:n ja Asumispalvelusäätiö ASPAn tapauksessa julkishallinnon normiohjauksen soveltamista voi vaikeuttaa se, että käyttäjät tarvitsevat käytännöllistä asiakirjahallinnan ohjausta, mutta normiohjaus on usein luonteeltaan ylemmän tason ohjausta. Tämä vaikeuttaa myös ISO 15489-1:n soveltamista asiakirjahallinnan ohjauksessa. Julkishallinnon normiohjauksen ja asiakirjahallinnan standardien soveltamista asiakirjahallinnan prosessien ohjauksessa voivat vaikeuttaa myös niissä käytetyt käsitteet ja termit, jotka eivät välttämättä ole tuttuja ja selkeitä käyttäjille. Asiakirjahallinnan käsitteiden tunteminen ei kuitenkaan voi olla edellytys asiakirjahallinnan ohjaukselle vaan ohjauksen on oltava ymmärrettävää myös niille, jotka eivät tunne alan käsitteitä.

Suomalaisessa julkishallinnossa asiakirjahallintaa on ohjattu arkistonmuodostussuunnitelmilla, joissa käy ilmi sisältävätkö asiakirjat henkilötietoja tai ovatko ne salaisia sekä luetellaan asiakirjojen säilytysajat, -paikat, -muodot ja -järjestys ja suojeluluokat. Osakeyhtiössä ja säätiössä AMS:n tapainen ohjeistus täyttää käyttäjien säilytysaikoja ja -paikkoja koskevat tarpeet. Kaikkia käyttäjien tarpeita AMS ei täytä, sillä niissä ei ohjata salassa pidettävien asiakirjojen ja dokumenttien käsittelyä tai asiakirjojen hävittämistä. Arkistonmuodostussuunnitelmat eivät ole myöskään välttämättä käyttäjän kannalta selkeitä tai helppokäyttöisiä. Jotta kaikki käyttäjien asiakirjahallintaa koskevat tarpeet täytetään, tarvitaan osakeyhtiössä ja säätiössä AMS:n tapaisen säilytysaikasuunnitelman tueksi käytännölliset ohjeet siitä, miten asiakirjojen kanssa toimitaan, miten ja missä niitä säilytetään sekä milloin ja miten ne hävitetään.

7.5 Lopuksi

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää käyttäjien asiakirjahallinnan ohjauksen tarpeita yksityisoikeudellisissa organisaatioissa ja miten olemassa oleva ohjaus vastaa näihin tarpeisiin. Vaikka käyttäjien tarpeiden selvittämisen osalta tutkimus ei täyttänyt kaikkia tavoitteitaan, voidaan sitä pitää tärkeänä avauksena käyttäjien asiakirjahallinnan ohjauksen tarpeiden tutkimisessa organisaatiokontekstissa. Tutkimuksessa kävi ilmi, että käyttäjät tarvitsevat käytännöllistä ja selkeää ohjausta asiakirjahallinnasta, minkä vuoksi julkishallinnon normiohjaus tai asiakirjahallinnan standardit voivat olla käyttäjien kannalta liian yleisiä tai käsitteellisiä. Tutkimuksessa kävi ilmi myös, että pelkkä arkistonmuodostussuunnitelma ei täytä käyttäjien asiakirjahallinnan ohjaamisen tarpeita vaan tarvitsee tuekseen kirjallisia toimintaohjeita asiakirjahallinnan prosesseista. Tämä sekä ohjauksen selkeys ja käytännöllisyys tulisi jatkossa huomioida asiakirjahallinnan ohjaamisessa organisaatiokontekstissa. Tutkimusta käyttäjien asiakirjahallinnan ohjauksen tarpeista tarvitaan kuitenkin lisää, jotta asiakirjahallinta palvelisi sekä organisaatioiden toiminnan että käyttäjien tarpeita.

Tutkimuksen yhtenä tavoitteena oli tarkastella tilastollisesti, mitä asiakirjahallinnan ohjaamisen tarpeita käyttäjillä osakeyhtiössä ja säätiössä on. Tämä tavoite ei toteutunut, mitä voidaan pitää tutkimusta ja varsinkin sen laatua heikentävänä tekijänä. Tilastollisessa analyysissä esiin tulleet ongelmat olisi voitu välttää kyselylomakkeen tarkemmalla testauksella ja sillä, että olisin miettinyt tilastollista analyysimenetelmää jo kyselylomakkeen laatimisen yhteydessä tarkemmin. Lisäksi voidaan pohtia sitä, oliko kyselylomake sopiva aineistonkeruumenetelmä tutkimuksen tavoitteet huomioon ottaen. Halusin kuitenkin selvittää tutkielmassa laajemman käyttäjäjoukon tarpeita kuin mitä esimerkiksi haastattelemalla olisi ollut mahdollista. Tässä mielessä kyselylomake oli sopiva aineistonkeruumenetelmä. Kyselylomaketta voidaan kritisoida myös siitä, ettei siinä määritelty, mitä ohjeistamisella tarkoitetaan. Tämä on saattanut vaikuttaa siihen, etteivät kaikki vastaajat ole ymmärtä-

neet kysymyksiä tarkoitetulla tavalla. Jotkut ovat myös saattaneet jättää vastaamatta kyselyyn tämän vuoksi.

Kyselylomakkeeseen liittyvien rajoitteiden lisäksi tutkimusta voidaan kritisoida siitä, ettei se anna riittävää kuvaa julkishallinnon asiakirjahallinnan normiohjauksesta eikä siitä, täyttävätkö nämä käyttäjien asiakirjahallinnan ohjauksen tarpeet yksityisoikeudellisissa organisaatioissa. Kritiikki on oikeutettua, sillä tutkielmassa käsitellyn normiohjauksen lisäksi julkishallinnon asiakirjahallintaa ja asiakirjallisia tietoja ohjataan ministeriöiden ja virastojen ohjeissa, VAHTI -ohjeissa sekä monissa erityislaeissa. Toisaalta voidaan katsoa, että tutkimuksessa on keskitytty keskeisimpään julkishallinnon asiakirjahallinnon normiohjaukseen, sillä esimerkiksi monet ministeriöiden ja virastojen asiakirjahallintaa koskevat ohjeet ja määräykset ovat hallinnonalakohtaisia.

Jatkossa käyttäjien asiakirjahallinnan ohjauksen tarpeita olisi hyvä tutkia myös julkisoikeudellisissa organisaatioissa, jotta saataisiin selville, täyttääkö julkishallinnon asiakirjahallinnan ohjaus myös käyttäjien tarpeet vai onko ohjausta tarvetta kehittää tai muuttaa. Käyttäjien tarpeita olisi mielenkiintoista tutkia myös erilaisilla menetelmillä. Esimerkiksi käyttäjiä haastatteleamalla tai havainnoimalla saatettaisiin saada selville erilaisia asiakirjahallinnan ohjauksen tarpeita kuin kyselylomakkeella ja kirjallisella lähdeaineistolla. Jatkossa olisi mielenkiintoista tutkia laajemmin myös sitä, mitä asiakirjahallinnan ohjeita suomalaisissa yksityisoikeudellisissa organisaatioissa on.

Lähteet

ASPA Palvelut Oy

ASPA Palvelut Oy: Toimintayksiköt. < <http://www.asपालvelut.fi/index.phtml?s=353>>. (Käytetty 17.4.2010).

ASPA Palvelut Oy:n yleisesite. < http://www.asपालvelut.fi/files/2770/ASPA_Palvelut.swf>. (Käytetty 17.4.2010).

Graafinen ohjeisto 2007

Hallinnon tiedotteet 2008–2009

Laajennetun johtoryhmän muistiot 2008–2009

Perehdytys asumispalvelutyöntekijälle

Perehdytys uudelle työntekijälle

P-aseman käyttö - asumispalvelutyöntekijät

P-asema - palveluvastaavat

P-aseman käyttö – palvelupäälliköt

Postittaminen ja kuorien käyttö -ohjeistus

Rekisteriselostepohja Henkilötietojen rekisteröinti ASPA Palvelut Oy:ssä

Sisäisten palveluiden muistiot 2008

Toimintakäsikirja 1.12.2008

Asumispalvelusäätiö ASPA

Asiakirjojen ja muiden dokumenttien tallennusohje 31.12.2008

Asumiseen ja siihen liittyvien palvelujen selvitysprojekti. Tutkimussuunnitelma tutkimuslupahakemuksen liitteeksi

Asumisopas 2010. < <http://www.aspa.fi/files/2644/Asumisopas2010.pdf>>. (Käytetty 12.3.2010).

Asumispalvelusäätiö ASPA: Kehittäminen. <<http://www.aspa.fi/index.phtml?s=260>>. (Käytetty 23.4.2010).

Asumispalvelusäätiö ASPA: Lyhyet, kohdennetut kartoitukset.

<<http://www.aspa.fi/index.phtml?s=447>>. (Käytetty 23.4.2010).

Asumispalvelusäätiö ASPA: Selvitysprojektit. <<http://www.aspa.fi/index.phtml?s=33>>. (Käytetty 23.4.2010).

Asumispalvelusäätiö ASPA: Tietoa ASPAsta < <http://www.aspa.fi/index.phtml?s=580>>. (Käytetty 17.4.2010).

Graafinen ohjeisto 2007

Kuukauden lopetukset -ohje

Projektien hallinta (C-projektit). Suunnitelma on projektin selkäranka ja hyvä suunnitelma kattaa koko projektin alusta loppuun. 2007

Selvitysprojektiopas 2009

Säätiön systeemit -perehdytysopas 2009

Tarve-projektien kartoitusprosessi 2010

Toimistopalaverien muistiot 2009–2010

Lait ja asetukset

Arkistolaki (831/1994)

Asetus viranomaisen toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999)

Henkilötietolaki (523/1999)

Kirjanpitoasetus (1339/1997)

Kirjanpitolaki (1336/1997)

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999)

Osakeyhtiölaki (624/2006)

Säätiölaki (109/1930)

Arkistolaitoksen määräykset, ohjeet ja suositukset

Arkistolaitoksen suositus arkistonmuodostussuunnitelman laadinnan, käytön ja ylläpidon periaatteiksi (2000). Arkistolaitos: Helsinki.

Arkistonmuodostussuunnitelma ams (2007). Arkistolaitos. <<http://www.ams-opas.fi/>>. (Käytetty 27.10.2009).

Asiakirjojen ja tietojen rekisteröinti asiankäsittelyjärjestelmissä tai asiakirjarekistereissä. Määräys ja ohje 10.6.2003 (KA 195/40/2003). Arkistolaitos: Helsinki 2003.

Asiakirjojen suojaaminen poikkeusoloissa. Ohje 10.12.2009 (AL/16103/07.01.01.00/2009).

Määräys ja ohjeet arkistotiloista (2007). (Ka 1386/40/2007)

Pysyvästi säilytettävien asiakirjojen valmistuksessa käytettävät materiaalit ja menetelmät. Määräys 21.3.2005 (78/40/2005).

SÄHKE2-vaatimusten mukainen hävitysesitys ja sen tietosisältö. Määräys ja ohje 15.2.2010 (AL 9815/07.01.01.00/2008).

Sähköisten asiakirjallisten tietojen käsittely, hallinta ja säilyttäminen, SÄHKE2-määräys 19.12.2008 (AL 9815/07.01.01.00/2008).

Valtionhallinnon asiakirjojen seulonta ja hävittäminen. Määräys ja ohje 2.6.2003 (216/40/2003).
Arkistolaitos: Helsinki 2003.

Suosituks

JHS 143 Asiakirjojen kuvailun ja hallinnan metatiedot

JHS 146 Julkisuulain (Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999) mukaisen tietojärjestelmäselosteen laadintasuositus

JHS 147 Salassa pidettävien tietojen ja asiakirjojen turvaluokittelu

JHS 156 Asiakirjojen ja tietojen rekisteröinti sähköisen asioinnin ja asiankäsittelyn tiedonhallinnassa

Standardit

SFS-ISO 15489 Tieto ja dokumentointi. Asiakirjahallinto. Osa 1: Yleistä

ISO/TR 15489-2 Information and documentation – records management – guidelines

SFS 5914 Asiakirjojen metatiedot

Julkaisemattomat lähteet

Murtonen, Pauliina (1996). Arkistonmuodostussuunnitelman laatiminen. Tapaustutkimus keskisuurissa vientiyrityksessä. Informaatiotutkimuksen laitos. Tampereen yliopisto. Pro gradu -tutkielma.

Savola, Kaisla (2008). Standardit ja niiden soveltaminen asiakirjahallinnossa. (Aineisto tekijän hallussa.)

Sundström, Katja (2002). Dokumentförvaltningen och arkivfunktionens som korporativa processer samt deras roll inom företagens informationsservice. Åbo Akademi. Institutionen för allmän samhällsforskning/informationförvaltning. Pro gradu -tutkielma.

Valtonen, Marjo Rita (2008). Asiakirjahallinnan perusteet -kurssin aineisto. (Aineisto tekijän hallussa.)

Kirjallisuus

Bailey, Steve & Hyslop, Joanne (2009). A common framework for measuring the impact of records management. An assessment of the current evidence base demonstrating the benefits of investing in the improvement of records management – a selective literature review.

<<http://www.jiscinfonet.ac.uk/records-management/measuring-impact/literature-review/literature-review.pdf>>. (Käytetty 23.10.2009).

- Bilotto, Antonella & Guercio, Maria (2003). The management of corporate records in Italy: traditional practice and methods and digital environment. *Records Management Journal*, vol. 13, no. 3. 136–146.
- Borglund, Erik A.M. (2008). *Design for recordkeeping: areas of improvement*. Sundsvall: Mid Sweden University.
- Borglund Erik A.M. & Öberg, Lena-Maria (2008). How are records used in organizations? *Information Research*, vol. 13 no.2. < <http://informationr.net/ir/13-2/paper341.html>>. (Käytetty 30.3.2010).
- Brumm, Eugenia K. (1996). The marriage of quality standards and records management. *Records Management Quarterly*, vol. 30, no. 2.
- Buckland, Michael K. (1997). What is a document? *Journal of the American Society for Information Science*, vol. 48, no. 9. 804–809.
- Chown, Jan (1997). Establishing a profile of the users of a record management system. *Records Management Journal*, vol. 7, no. 2. 115–129.
- Czaja, Ronald & Blair, Johnny (2005). *Designing surveys: a guide to decisions and procedures*. Thousand Oaks California: Pine Forge Press.
- Darke, Peter & Shanks, Graeme (2000). Case study research. Teoksessa Kirsty Williamson (toim.) *Research methods for students and professionals: information management and systems*. Centre for Information Studies. Quick Print: Wagga Wagga. 93–105.
- Daum, Patricia (2007). Evolving the records management culture: from ad hoc to adherence. *The Information Management Journal*, May/June. 42–49.
- Deserno, Ineke (2009). The value of international business archives: the importance of the archives of multinational companies in shaping cultural identity. *Archival Science*, vol. 9, numbers 3-4. 215–225.
- Duff, Wendy & Craig, Barbara & Cherry, Joan (2004). *Finding and Using Archival Resources: A Cross-Canada Survey of Historians Studying Canadian History*. *Archivaria* 58. 51–80.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Hare, Catherine E. & McLeod, Julie (1997). *Developing a records management programme*. London: Aslib.
- Healy, Susan (2001). ISO 15489 Records management – its development and significance. *Records Management Journal*, vol. 11, no. 3. 133–142.
- Heikkilä, Tarja (2008). *Tilastollinen tutkimus*. 7. uudistettu painos. Helsinki: Edita.
- Helander, Voitto (1998). *Kolmas sektori. Käsitteistöstä, ulottuvuuksista ja tulkinnoista*. Helsinki: Gaudeamus.

- Helasti, Heikki & Hyppönen, Marjo (1990). Arkistotoimen perusteet. Opas yritysten asiakirjojen järjestelmälliseksi ja tehokkaaksi hallitsemiseksi. Liikearkistoyhdistys ry:n julkaisuja 13. Helsinki: Liikearkistoyhdistys.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2004). Tutki ja kirjoita. 10. osittain uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hofman, Hans (2007). The use of standards and models. Teoksessa Julie McLeod & Catherine Hare (toim.) *Managing electronic records*. London: Facet Publishing. 18–33.
- Hoppu, Esko & Hoppu, Kari (2003). *Kauppa- ja varallisuus oikeuden pääpiirteet*. Helsinki: WSOY Lakitieto.
- JHS-suositukset. <<http://www.jhs-suositukset.fi/web/guest/jhs>>. (Käytetty 30.4.2010).
- Jokinen, Kimmo & Saaristo, Kimmo (2002). *Suomalainen yhteiskunta*. Helsinki: WSOY.
- Kennedy, Jay & Schauder, Cheryl (1998). *Records management. A guide to corporate recordkeeping*. Melbourne: Longman.
- Laine, Markus & Bamberg, Jarkko & Jokinen, Pekka (2007). Tapaustutkimuksen käytäntö ja teoria. Teoksessa Markus Laine & Jarkko Bamberg & Pekka Jokinen (toim.) *Tapaustutkimuksen taito*. Helsinki: Yliopistopaino. 9–38.
- Leppä, Mikko & Kemppinen, Seppo & Alakare, Mikko (2005). *Säätiöoikeus*. Teoksessa Lydman, Kari et al. (toim.) *Yhdistys ja säätiö – oikeudelliset kysymykset, tilinpäätös, verotus ja hallinto*. Helsinki: Tietosanoma. 269–346.
- Lybeck, Jari et al. (2006). *Arkistot yhteiskunnan toimiva muisti. Asiakirjahallinnon ja arkistoinen oppikirja*. Helsinki: Arkistolaitos.
- Madsen, Siân (2008). The Evolution of Recordkeeping at the Hudson's Bay Company. *Archivaria* 66. 25–56.
- McLeod, Julie (2003). Assessing the impact of ISO 15489 – a preliminary investigation. *Records Management Journal*, vol. 13, no. 2. 70–82.
- Metsämuuronen, Jari (2004). *Pienten aineistojen analyysi. Parametrittomien menetelmien perusteet ihmistieteissä*. Helsinki: International Methelp.
- Metsämuuronen, Jari (2006). *Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä: tutkijalaitos*. 3. laitos 2. uudistettu painos. Helsinki: International Methelp.
- Norri, Matti (2006). *Osakeyhtiö. Käytännön käsikirja*. Helsinki: Rakennustieto.
- Nycyk, Michael (2008). Records management practices in construction industries: Australian perspectives. *Records Management Journal*, vol. 18, no. 2. 140–149.
- Oliver, Gillian (2004). Investigating information culture: a comparative case study research design and methods. *Archival Science* 4. 287–314.

- Orbach, Barbara C. (1991). The View From the Researcher's Desk: Historians' Perceptions of Research and Repositories. *American Archivist*, vol. 54, no. 1. 28–43.
- Pember, Margaret (2006). Sorting out the standards: what every records and information professional should know. *Records Management Journal*, vol. 16, no.1. 21–33.
- Pureeko ajan hammas. Arkistointi ja asiakirjojen säilytysajat (2000). Liikearkistoyhdistys ry:n julkaisuja 17. Helsinki: Liikearkistoyhdistys ry.
- Saarela-Kinnunen, Maria & Eskola, Jari (2001). Tapaus ja tutkimus = tapaustutkimus? Teoksessa Juha Aaltola & Raine Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: vinkkejä aloittelevalle tutkijalle*. Jyväskylä: PS-kustannus. 158–169.
- Shepherd, Elizabeth & Yeo, Geoffrey (2003). *Managing records: a handbook of principles and practice*. London: Facet Publishing.
- Stake, Robert E. (1994). Case studies. Teoksessa Norman K. Denzin & Yvonna S. Lincoln (toim.) *Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks: Sage Publications. 236–247.
- Sundqvist, Anneli (2009). Search processes, user behavior and archival representational systems. Mid Sweden University Doctoral Thesis 72.
<<http://miun.divaportal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:213633>>. (Käytetty 3.4.2010).
- Tibbo, Helen R. (2003). Primarily History in America: How U.S. Historians Search for Primary Materials at the Dawn of the Digital Age. *American Archivist*, vol. 66, no. 1. 9–50.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. 6. uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.
- Valli, Raine (2001). Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. Jyväskylä: PS-Kustannus. 100–112.
- VAHTI -tietoturvallisuus.
<http://www.vm.fi/vm/fi/13_hallinnon_kehittaminen/09_Tietoturvallisuus/index.jsp> (käytetty 17.4.2010).
- Valtonen, Marjo Rita (1999). Asiakirjatiedon hallinta. Teoksessa Ilkka Mäkinen (toim.) *Tiedon tie: johdatus informaatiotutkimukseen*. Helsinki: BTJ. Kirjastopalvelu. 176–200.
- Valtonen, Marjo Rita (2005). Tapaustutkimus poliisin esitutinnan dokumentoinnista: asiakirjahallinnan näkökulma. *Arkistoyhdistyksen julkaisuja 10*. Helsinki: Arkistoyhdistys.
- Vehkalahti, Kimmo (2008). *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Helsinki: Tammi.
- Vilka, Hanna (2007). *Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet*. Helsinki: Tammi.
- Vuodesta sataan – sähköisten asiakirjojen hallinta ja säilyttäminen (2009). Liikearkistoyhdistys ry:n julkaisuja 18. Helsinki: Liikearkistoyhdistys ry.

Webster Berenika M. & Hare Catherine E. & McLeod Julie (1999). Records management practices in small and medium-sized enterprises: a study in North-East England. *Journal of Information Science*, vol. 25, no. 4. 283–294.

Willis, Anthony (2005). Corporate governance and management of information and records. *Records Management Journal*, vol. 15, no. 2. 86–97.

Yusof, Zawiyah M. & Chell, Robert W. (1998). The eluding definitions of records and records management: is a universally acceptable definition possible. Part 1. Defining the records. *Records Management Journal*, vol. 8, no. 2. 95–112.

Yusof, Zawiyah M. & Chell, Robert W. (1999). The eluding definitions of records and records management: is a universally acceptable definition possible. Part 2. Defining records management. *Records Management Journal*, vol. 9, no.1. 9–20.

Liitteet

Liite 1:Kyselylomake

Dokumenttien laatimisen, säilyttämisen ja hävittämisen ohjeet ASPA Palvelut Oy:ssä/Asumispalvelusäätiö ASPAssa

Esittely

Kyselyssä kartoitetaan ASPA Palvelut Oy:ssä/Asumispalvelusäätiö ASPAssa olemassa olevia dokumenttien laatimisen, käsittelyn, säilyttämisen ja hävittämisen ohjeita sekä sitä kuinka tarpeellisenä pidät ohjeistusta tai yhteistä sopimista näistä asioista. Kyselyssä on sekä monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä. Valitse monivalintakysymyksissä näkemystäsi parhaiten vastaava vaihtoehto. Monivalintakysymyksissä voit valita vain yhden vaihtoehdon. Avoimissa kysymyksissä kirjoita vastauksesi sille varattuun tilaan.

Pääset eteenpäin kyselylomakkeella Seuraava -painikkeella. Voit palata myös taaksepäin Edellinen -painikkeella. Kyselylomaketta ei ole mahdollista tallentaa.

Tehtävänimike (sivu 1/10)

Tehtävänimike

Dokumenttien laatiminen ja vastaanottaminen (sivu 2/10)

Onko sinua ohjeistettu seuraavista asioista tai oletko sopinut muiden työntekijöiden kanssa siitä:

Missä tilanteessa laadit dokumentteja

- On ohjeistettu
- Ei ole ohjeistettu

Mitä ohjelmia tai tietojärjestelmiä käytät dokumenttien laatimisessa

- On ohjeistettu
- Ei ole ohjeistettu

Miten dokumentit tulisi otsikoida

- On ohjeistettu
- Ei ole ohjeistettu

Mitä tietoja dokumentin tulee sisältää

- On ohjeistettu
- Ei ole ohjeistettu

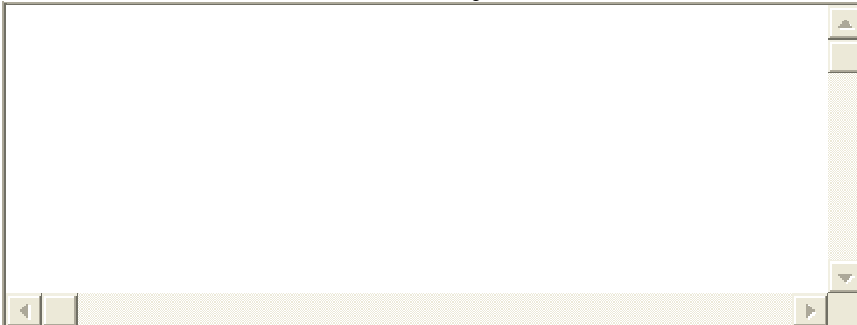
Millainen dokumentin ulkoasun tulisi olla

- On ohjeistettu
- Ei ole ohjeistettu

Miten toimit saapuneiden dokumenttien kanssa

- On ohjeistettu
- Ei ole ohjeistettu

Miten dokumenttien laatimista on ohjeistettu tai mitä siitä on sovittu?



Miten dokumenttien vastaanottamista on ohjeistettu tai mitä siitä on sovittu?

Dokumenttien laatimista ja vastaanottamista koskevan ohjeistuksen tarpeellisuus (sivu 3/10)

Kuinka tarpeellisenä pidät ohjeistusta tai yhteistä sopimista seuraavista asioista? Valitse näkemystäsi parhaiten vastaava vaihtoehto

	Erittäin tarpeettomana	Melko tarpeettomana	En tarpeellisenä enkä tarpeettomana	Melko tarpeellisena	Erittäin tarpeellisena	En osaa sanoa
Missä tilanteessa laadit dokumentteja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mitä ohjelmia tai tietojärjestelmiä käytät dokumenttien laatimisessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Miten dokumentit tulisi otsikoida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mitä tietoja dokumentin tulee sisältää	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Millainen dokumentin ulkoasun tulisi olla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Miten toimit saapuneiden dokumenttien kanssa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dokumenttien tallentaminen (sivu 4/10)

Onko sinua ohjeistettu seuraavista asioista tai oletko sopinut muiden työntekijöiden kanssa siitä:

Miten nimeät tiedostot tallentaessasi ne

- On ohjeistettu
- Ei ole ohjeistettu

Miten nimeät tiedoston eri versiot tallentaessasi ne

- On ohjeistettu
- Ei ole ohjeistettu

Mihin tallennat tiedostot

- On ohjeistettu
- Ei ole ohjeistettu

Mihin tallennat sähköpostin liitetiedostot

- On ohjeistettu
- Ei ole ohjeistettu

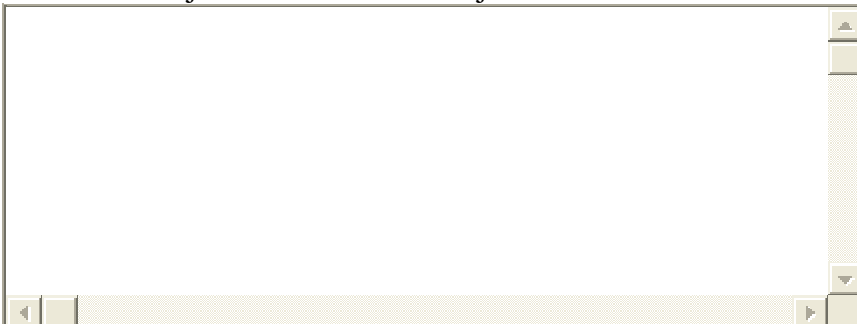
Millaista hakemistorakennetta käytät tallentaessasi tiedostoja

- On ohjeistettu
- Ei ole ohjeistettu

Missä tiedostomuodossa tallennat tiedostot

- On ohjeistettu
- Ei ole ohjeistettu

Miten tiedostojen tallentamista on ohjeistettu tai mitä siitä on sovittu?

A large, empty rectangular text area with a light beige background and a thin black border. It is intended for the user to provide a detailed response to the question above. The area is currently blank, with only small navigation icons visible at the bottom corners.

Dokumenttien tallentamista koskevan ohjeistuksen tarpeellisuus (sivu 5/10)

Kuinka tarpeellisenä pidät ohjeistusta tai yhteistä sopimista seuraavista asioista? Valitse näkemystäsi parhaiten vastaava vaihtoehto.

	Erittäin tarpeettomana	Melko tarpeettomana	En tarpeellisenä enkä tarpeettomana	Melko tarpeellisenä	Erittäin tarpeellisenä	En osaa sanoa
Miten nimeät tiedostot tallentaessasi ne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Miten nimeät tiedoston eri versiot tallentaessasi ne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mihin tallennat tiedostot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mihin tallennat sähköpostin liitetiedostot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Millaista hakemistorakennetta käytät tallentaessasi tiedostoja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Missä tiedostomuodossa tallennat tiedostot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dokumenttien käsittely (sivu 6/10)

Onko sinua ohjeistettu seuraavista asioista tai oletko sopinut muiden työntekijöiden kanssa siitä:

Miten käsittelet salassa pidettäviä tietoja sisältäviä dokumentteja

- On ohjeistettu
- Ei ole ohjeistettu

Miten haet dokumentteja

- On ohjeistettu
- Ei ole ohjeistettu

Mistä haet dokumentteja

- On ohjeistettu
- Ei ole ohjeistettu

Miten salassa pidettäviä tietoja sisältävien dokumenttien käsittelyä on ohjeistettu tai mitä siitä on sovittu?

Miten dokumenttien hakemista on ohjeistettu?

Dokumenttien käsittelyä koskevan ohjeistuksen tarpeellisuus (sivu 7/10)

Kuinka tarpeellisena pidät ohjeistusta tai yhteistä sopimista seuraavista asioista? Valitse näkemystäsi parhaiten vastaava vaihtoehto.

	Erittäin tarpeettomana	Melko tarpeettomana	En tarpeellisena eikä tarpeettomana	Melko tarpeellisena	Erittäin tarpeellisena	En osaa sanoa
Miten käsittelet salassa pidettäviä tietoja sisältäviä dokumentteja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Miten haet dokumentteja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mistä haet dokumentteja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dokumenttien säilyttäminen ja hävittäminen (sivu 8/10)

Onko sinua ohjeistettu seuraavista asioista tai oletko sopinut muiden työntekijöiden kanssa siitä:

Miten toimit säilyttäessäsi salassa pidettäviä tietoja sisältäviä dokumentteja

- On ohjeistettu
- Ei ole ohjeistettu

Säilytätkö dokumentteja paperilla vai sähköisesti

- On ohjeistettu
- Ei ole ohjeistettu

Kuka on vastuussa dokumenttien säilyttämisestä

- On ohjeistettu
- Ei ole ohjeistettu

Miten järjestät säilyttämäsi dokumentit

- On ohjeistettu
- Ei ole ohjeistettu

Kuinka kauan säilytät dokumentteja

- On ohjeistettu
- Ei ole ohjeistettu

Millä perusteella voit hävittää dokumentteja

- On ohjeistettu
- Ei ole ohjeistettu

Miten hävität dokumentit

- On ohjeistettu
- Ei ole ohjeistettu

Miten hävität salassa pidettäviä tietoja sisältävät dokumentit

- On ohjeistettu
- Ei ole ohjeistettu

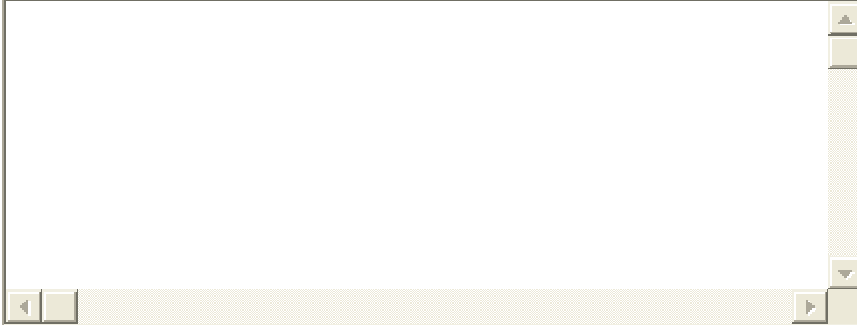
Kuka hävittää hävitettävät dokumentit

- On ohjeistettu
- Ei ole ohjeistettu

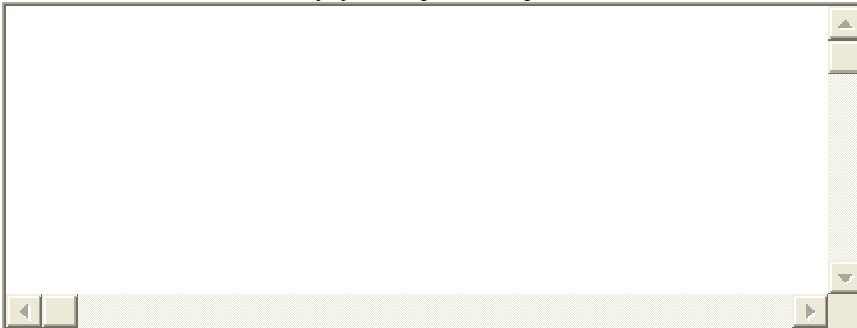
Miten dokumentoit hävittämisen

- On ohjeistettu
- Ei ole ohjeistettu

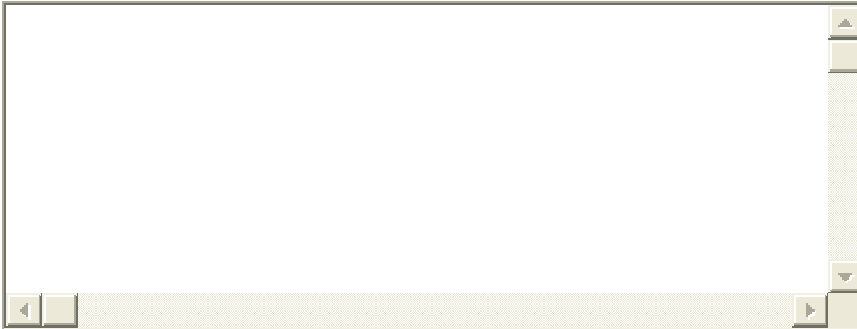
Miten dokumenttien säilyttämistä on ohjeistettu tai mitä siitä on sovittu?

A large, empty rectangular text box with a light beige background and a thin black border. It has a vertical scrollbar on the right side and a horizontal scrollbar at the bottom, both with standard arrow and scroll buttons.

Miten dokumenttien säilytysaikoja on ohjeistettu tai mitä niistä on sovittu?

A large, empty rectangular text box with a light beige background and a thin black border. It has a vertical scrollbar on the right side and a horizontal scrollbar at the bottom, both with standard arrow and scroll buttons.

Miten dokumenttien hävittämistä on ohjeistettu tai mitä siitä on sovittu?

A large, empty rectangular text box with a light beige background and a thin black border. It has a vertical scrollbar on the right side and a horizontal scrollbar at the bottom, both with standard arrow and scroll buttons.

Dokumenttien säilyttämistä ja hävittämistä koskevien ohjeiden tarpeellisuus (sivu 9/10)

Kuinka tarpeellisenä pidät ohjeistusta tai yhteistä sopimista seuraavista asioista? Valitse näkemystäsi parhaiten vastaava vaihtoehto.

	Erittäin tarpeettomana	Melko tarpeettomana	En tarpeellisenä enkä tarpeettomana	Melko tarpeellisenä	Erittäin tarpeellisenä	En osaa sanoa
Miten toimit säilyttäessäsi salassa pidettäviä tietoja sisältäviä dokumentteja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Säilytätkö dokumentteja paperilla vai sähköisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kuka on vastuussa dokumenttien säilyttämisestä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Miten järjestät säilyttämäsi dokumentit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kuinka kauan säilytät dokumentteja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Milla perusteella voit hävittää dokumentteja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Miten hävität dokumentit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Miten hävität salassa pidettäviä tietoja sisältävät dokumentit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kuka hävittää hävitettävät dokumentit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Miten dokumentoit hävittämisen



Ohjaaminen (sivu 10/10)

Miten dokumenttien laatimista, vastaanottamista, käsittelyä, säilyttämistä ja hävittämistä tulisi mielestäsi ohjata?

A large, empty rectangular text input field with a thin black border. It features a vertical scrollbar on the right side and a horizontal scrollbar at the bottom, indicating it is designed for multi-line text entry.

Liite 2: Saate Asumispalvelusäätiö ASPAn/ASPA Palvelut Oy:n työntekijöille

Hyvä Asumispalvelusäätiö ASPAn/ASPA Palvelut Oy:n työntekijä

Teen asiakirjojen ja dokumenttien laatimista, käsittelyä, säilyttämistä ja hävittämistä koskevaa ohjeistusta Asumispalvelusäätiö ASPAlle/ ASPA Palvelut Oy:lle ja teen samalla pro gradu -tutkielmaa Tampereen yliopistossa informaatiotutkimuksen oppiaineessa käyttäjien dokumenttien laatimisen, käsittelyn, säilyttämisen ja hävittämisen ohjeistuksen tarpeista. Kysely on osa tutkielmaani ja kyselyn tuloksia hyödynnetään myös ASPAlle tehtävän ohjeistuksen laatimisessa. Tutkielman ohjaaja on yliassistentti Marjo Rita Valtonen Tampereen yliopiston informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median laitokselta. Asumispalvelusäätiö ASPAssa työtäni ohjaa talouspäällikkö Tarja Karhamo. /ASPA Palvelut Oy:ssä työtäni ohjaa hallintopäällikkö Matti Laherma.

Kyselyn kohderyhmänä ovat kaikki Asumispalvelusäätiö ASPAn työntekijät. /Kyselyn kohderyhmänä ovat ASPA Palvelut Oy:n keskustoimiston työntekijät, palvelupäälliköt ja asumispalveluvastaavat. Vastaamalla kyselyyn voitte vaikuttaa asiakirjojen ja dokumenttien laatimista, käsittelyä, säilyttämistä ja hävittämistä ASPAssa koskevaan ohjeistukseen. Samalla annatte arvokasta tietoa tutkielmani onnistumiseen. Toivon, että löydätte kiireenkin keskeltä aikaa vastaamiseen. Kyselyn löydätte seuraavasta osoitteesta:

<https://elomake3.uta.fi/lomakkeet/2359/lomake.html?rinnakkaislomake=Aspa>

Kyselyn tuottamat tiedot käsitellään luottamuksellisesti eikä tuloksia ole mahdollista liittää kehenkään yksittäiseen vastaajaan. Pro gradu -tutkielma valmistuu keväällä 2010 ja se toimitetaan Asumispalvelusäätiö ASPAn/ ASPA Palvelut Oy:n käyttöön.

Annan mielelläni lisätietoja, yhteydenotot joko osoitteeseen Katja.Korhonen@aspa.fi tai numeroon xxx xxxx xxx. Vastausaikaa on viikon 50 loppuun asti.

Suuri kiitos vastauksestanne!

Tampereella 29.11.2009

Katja Korhonen

Liite 3: Muistutus Asumispalvelusäätiö ASPAn/ASPA Palvelut Oy:n työntekijöille

Hyvä Asumispalvelusäätiö ASPAn/ASPA Palvelut Oy:n työntekijä

Lähetin 29.11.2009 sähköpostia Asumispalvelusäätiö ASPAn/ASPA Palvelut Oy:n asiakirjahallintoa koskevasta kyselystä. Kysely liittyy asiakirjojen ja dokumenttien laatimista, käsittelyä, säilyttämistä ja hävittämistä koskevaan ohjeistukseen ja pro gradu -tutkielmaani, jota teen Tampereen yliopistossa informaatiotutkimuksen oppiaineessa käyttäjien dokumenttien laatimisen, käsittelyn, säilyttämisen ja hävittämisen ohjeistuksen tarpeista.

Kyselyn kohderyhmänä ovat kaikki Asumispalvelusäätiö ASPAn työntekijät./ Kyselyn kohderyhmänä ovat ASPA Palvelut Oy:n keskustoimiston työntekijät, palvelupäälliköt ja asumispalveluvastaavat. Vastaamalla kyselyyn voitte vaikuttaa asiakirjojen ja dokumenttien laatimista, käsittelyä, säilyttämistä ja hävittämistä ASPAssa koskevaan ohjeistukseen. Samalla annatte arvokasta tietoa tutkielmani onnistumiseen. Toivon, että löydätte kiireenkin keskeltä aikaa vastaamiseen. Kyselyn löydätte seuraavasta osoitteesta:

<https://elomake3.uta.fi/lomakkeet/2359/lomake.html?rinnakkaislomake=Aspa>

Vastausaikaa on tämän viikon loppuun asti. Muistutus kyselystä lähetetään kaikille ASPAn työntekijöille/kaikille keskustoimiston työntekijöille, palvelupäälliköille ja asumispalveluvastaaville, sillä kyselyssä ei kerätä tietoja vastanneista. Jos siis olet jo vastannut kyselyyn, tämä muistutus on aiheeton. Sinun ei tarvitse vastata uudestaan.

Kyselyn tuottamat tiedot käsitellään luottamuksellisesti eikä tuloksia ole mahdollista liittää kehenkään yksittäiseen vastaajaan. Pro gradu -tutkielma valmistuu keväällä 2010 ja se toimitetaan Asumispalvelusäätiö ASPAn/ ASPA Palvelut Oy:n käyttöön.

Annan mielelläni lisätietoja, yhteydenotot joko osoitteeseen Katja.Korhonen@aspa.fi tai numeroon xxx xxxx xxx.

Suuri kiitos vastauksestanne!

Tampereella 7.12.2009

Katja Korhonen