

**Informaation ylikuormitus ja henkilökohtainen tiedonhallinta  
Aamulehden toimittajien työssä**

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

TAMPEREEN YLIOPISTO

Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median laitos

KYYRÖ, VIRVA: Informaation ylikuormitus ja henkilökohtainen tiedonhallinta Aamulehden toimittajien työssä

Pro gradu-tutkielma, 64 s., 12 liites.

Informaatiotutkimus

Joulukuu 2010

---

Tämän pro gradu-tutkimuksen aiheena on se, kuinka Aamulehden toimittajat kokevat liiallisen informaation määrän työtehtävissään ja kuinka informaation ylikuormitus vaikuttaa heidän työhönsä. Lisäksi tutkielmassa selvitetään, mitä henkilökohtaisen tiedonhallinnan keinoja toimittajat käyttävät.

Tutkimuksen empiirinen aineisto kerättiin sähköisellä lomakekyselyllä, syksyllä 2010. Verkkolomaketta käytettiin, koska sen asettaminen vastattavaksi oli suhteellisen helppoa ja toimittajat pystyivät vastaamaan siihen parhaaksi katsomanaan aikana. Kyselyyn vastasi 35 toimittajaa. Kun perusjoukkoon kuului 170 henkilöä, kyselyn vastausprosentiksi saatiin 20.5. Aineiston analysoimiseen käytettiin SPSS-tilasto-ohjelmaa. Analyysi keskittyi muuttujien suorien jakaumien tarkasteluun.

Suurin osa kyselyyn vastanneista toimittajista käytti mielestään liikaa aikaa epärelevantin tiedon parissa ja vain pieni osa vastanneista ei tätä kokenut. Työtehtävän loppuun saattaminen informaation ylikuormituksen vuoksi oli lykkäännyt parin viime vuoden aikana lähes puolella vastaajista. Kuitenkin vain harvalla oli juttu jäänyt kokonaan tekemättä informaation ylikuormituksen vuoksi. Jatkovaa stressiä ja väsymystä ei tuntenut yksikään toimittaja informaation ylikuormituksen takia, mutta ärtyneisyyttä se aiheutti paljon. Kuormittavimmiksi tiedonlähteiksi osoittautuivat internet ja sähköposti. Toimittajat eivät kuitenkaan vältelleet tiedonlähteitä vaikka ne jonkin verran kuormittivatkin.

Tutkimuksessa selvitettiin myös, mitä dokumenttityyppejä toimittajat säilyttävät ja miten he niitä arkistoivat. Paperidokumenteista säilytettiin eniten niitä dokumentteja, joita oli käytetty jutun teon apuna. Monet toimittajat eivät kuitenkaan säilyttäneet paperidokumenteja lainkaan. Valtaosa toimittajista arkistoi paperinsa pinoihin mieluummin kuin kansioihin. Verkkotiedonlähteiden uudelleen löytämistavoista tärkeimmiksi osoittautuivat kirjanmerkkien tekeminen selaimen kirjanmerkkilistaan ja lähteiden painaminen mieleen ja niiden haku Googlessa. Verkkotiedonlähteiden uudelleen löytämistä ei pidetty hankalana. Suosituin tapa säilyttää sähköisiä dokumentteja oli jättää työstettävät dokumentit tietokoneen työpöydälle ja arkistoida muut säästettävät dokumentit arkistokansioihin. Toimittajilla on paljon sähköpostiviestejä saapuneet-kansioissaan, mutta niiden löytämistä sieltä ei pääosin pidetty erityisen hankalana.

Tutkimuksen tulokset tukevat aiempia tutkimuksia. Esimiesasemassa olevat toimittajat vastaanottivat enemmän sähköpostia kuin muut toimittajat. Suurimmalla osalla toimittajista ei ollut vaikeuksia löytää haluamiaan paperidokumenteja.

# Sisällysluettelo

<b>1.Johdanto.....</b>	<b>1</b>
<b>2.Kirjallisuuskatsaus.....</b>	<b>3</b>
2.1.Informaation ylikuormitus.....	3
2.2.Henkilökohtainen tiedonhallinta.....	5
2.3.Työprojektin henkilökohtainen tiedonhallinta (Malmsten 2008).....	6
2.4.Tiedon löytäminen ja uudelleen löytäminen.....	9
2.5.Sähköpostin ylikuormitus.....	10
2.6.Sähköpostin ylikuormitus ja hallinta (Whittaker & Sidner 1996).....	11
2.7.Sähköpostin ylikuormitus ja hallinta kymmenen vuotta myöhemmin (Fisher et al 2006).....	16
2.8.Paperidokumenttien hallinta.....	17
2.9.Verkkotiedonlähteiden hallinta.....	19
2.10.Sähköisten dokumenttien hallinta.....	21
2.11.Sanomalehtitoimittajan tiedonhankinta (Attfield & Dowell 2002).....	22
2.12.Sanomalehtitoimittajien tiedonhankinta ja henkilökohtainen tiedonhallinta (Selkälä 2006).....	25
2.13.Hiljaisen tiedon jakaminen aamulehden toimituksessa (Oino 2006).....	30
2.14.Yhteenveto.....	32
<b>3.Aamulehden toimitus ja toimittajan työ.....</b>	<b>36</b>
3.1.Aamulehti.....	36
3.2.Aamulehden toimitus.....	37
3.3.Toimittajan työ.....	37
<b>4.Empiirisen tutkimuksen toteutus.....</b>	<b>40</b>
4.1.Tutkimusongelmat.....	40
4.2.Empiirisen aineiston keruu ja analyysi.....	40
4.3.Empiirisen aineiston analyysi.....	42
<b>5.Tutkimustulokset.....</b>	<b>44</b>
5.1.Informaation ylikuormitus.....	44
5.1.1.Informaation ylikuormituksen ilmeneminen.....	44
5.1.2.Tiedonlähteiden kuormittavuus.....	46
5.2.Henkilökohtainen tiedonhallinta.....	50
5.2.1.Paperidokumentit ja niiden säilytys.....	50
5.2.2.Verkkoaineisto.....	52
5.2.3.Sähköiset dokumentit ja niiden järjestäminen.....	53
5.2.4.Saapuneet-kansio ja sen järjestäminen.....	55
<b>6.Yhteenveto ja johtopäätökset.....</b>	<b>58</b>
<b>Lähteet:.....</b>	<b>62</b>
<b>Liite 1: Kyselylomakkeen saatekirje.....</b>	<b>65</b>
<b>Liite 2: Kyselylomake.....</b>	<b>66</b>
<b>Liite 3: Kuviot.....</b>	<b>71</b>

# 1. Johdanto

Joudumme nykyisin törmäämään informaatioon lähes joka paikassa. Vaikka vapaa-aikana pystyy ehkä jonkin verran välttelemään erilaisia informaation lähteitä, työelämässä se ei enää onnistu. Informaation ylikuormitus aiheuttaa ongelmia työelämässä. Se voi ilmetä muun muassa kykenemättömyytenä hoitaa tehtäviään kunnolla, mikä puolestaan voi aiheuttaa stressiä. NykYTEKNOLOGIA on tuonut meille mahdollisuuden päästä käsiksi hurjaan määrään niin relevanttia kuin epärelevanttiäkin informaatiota. Ongelmana on epärelevantin informaation tunnistaminen relevantista. Vielä hankalampaa on relevantista informaatiosta löytää se kaikkein tärkein.

Hallitsemme informaatiota, jotta voisimme olla varmoja, että meillä on tarvitsemamme käsillä olevan tehtävän suorittamiseksi. Informaatiota on useimmiten liikaa, ei liian vähän. Informaatio ei välttämättä ole arvokasta sinänsä. Kirjoittamamme dokumentti voi olla useammassa paikassa ja siitä voi olla useita versioita, jotka saattavat aiheuttaa hämmennystä. Me hallitsemme informaatiota, koska se on paras keino hallita muita arvokkaampia resursseja kuten aikaa, rahaa, energiaa ja huomiota. Työpaikalla hyvä henkilökohtainen tiedonhallinta parantaa tuottavuutta ja tiimityötä. Henkilökohtaisessa elämässä se voi jopa parantaa elämänlaatua. (Jones & Bruce 2005, 4)

Tämän tutkielman aihe valikoitui kahdessa osassa. Aamulehti valikoitui kohdeorganisaatioksi ja toimittajat tutkimuskohteiksi ollessani kesällä 2008 töissä Aamulehden tietopalvelussa. Huomasin, että toimittajat ovat työssään jatkuvassa tekemisissä hyvin monenlaisen informaation kanssa. Kiinnostukseni informaation ylikuormitukseen syntyi aiemmin samana keväänä eräällä kurssilla, jonne kirjoitin referaatin aiheeseen liittyvästä artikkelista. Henkilökohtainen tiedonhallinta tuli toiseksi tutkimuksen aiheeksi, koska ajattelin, etten saa informaatiotutkimukseen liittyen kerättyä tarpeeksi aineistoa. Lisäksi henkilökohtainen tiedonhallinta on alue, joka liittyy olennaisesti informaation ylikuormitukseen.

Tutkimuksen empiirinen aineisto on kerätty lomakekyselyn avulla. Sen tavoitteena on selvittää kuinka Aamulehden toimittajat kokevat informaation ylikuormituksen työssään ja millaisia henkilökohtaisen tiedonhallinnan keinoja he käyttävät. Tavoitteena on selvittää kuinka informaation ylikuormitus ilmenee toimittajien arjessa ja kuinka kuormittavina he kokevat työssään tarvitsemansa tiedonlähteet. Toimittajien henkilökohtaisesta tiedonhallinnasta pyrin selvittämään kuinka he hallitsevat ja säilyttävät paperidokumentteja, internetistä löytämäänsä aineistoa, sähköisiä

dokumentteja sekä sähköpostiviestejä. Lisäksi pyritään selvittämään minkälaista aineistoa toimittajat säilyttävät paperilla ja sähköisessä muodossa.

Tämä tutkimus on jaettu kuuteen lukuun. Tutkielman seuraava luku on kirjallisuuskatsaus, jossa kerrotaan informaation ylikuormitukseen ja henkilökohtaiseen tiedonhallintaan yleisesti liittyvistä tutkimuksista. Lisäksi kuvataan erikseen sähköpostin ylikuormitukseen, paperidokumenttien hallintaan, verkkotiedonlähteiden hallintaan ja sähköisten dokumenttien hallintaan liittyvien tutkimusten tuloksia. Näiden lisäksi tarkastellaan henkilökohtaiseen tiedonhallintaan, toimittajien tiedonhankintaan ja kohdeorganisaatioon liittyviä tutkimuksia. Luvussa 3 kuvataan tutkimuksen kohdeorganisaatio ja luonnehditaan toimittajan työtä Aamulehden toimituksessa. Luvussa neljä selostetaan kuinka tutkimuksen aineisto on kerätty ja analysoitu. Viidennessä luvussa on raportoidaan lomakekyselyn analysoinnin tulokset. Luvussa 6 on tutkimuksen yhteenveto ja johtopäätökset

## 2. Kirjallisuuskatsaus

### 2.1. Informaation ylikuormitus

Informaation ylikuormitus ilmiönä ei millään muotoa ole uusi. Jokainen uusi tiedonvälityskeino, painetusta kirjasta tietokoneeseen, on tuonut mukanaan uuden sarjan valituksia siitä, että kuinka mahdotonta on pysyä kaiken tuon tietomäärän mukana. Tieteen ja teknologian piirissä informaation ylikuormitus ymmärrettiin ongelmaksi 1950 – 60-lukujen taitteessa, kun julkaisujen määrä kasvoi voimakkaasti. Tultaessa 1990-luvulle informaation ylikuormitusta alettiin jo pitää vakavana ongelmana, etenkin uusien teknologioiden, kuten sähköpostin ja internetin, käytön yleistyessä. Myöskään selviytymiskeinot ja – tekniikat eivät enää olleet riittäviä. Informaation ylikuormitus vaikutti, erityisesti liike-elämän puolella työntekijöiden tehokkuuteen ja jopa terveyteen, haitaten näin ollen organisaatioiden toimivuutta. (Bawden et al. 1999, 249)

Aistimme, erityisesti näköaisti, pystyvät käsittelemään valtavan määrän asioita ja havainnoimaan siitä tärkeimmät kohdat. Nykyinen informaatioympäristö esittää informaation kuitenkin niin, että aistimme ja aikaisemmat kokemuksemme valmistavat huonosti ottamaan sen vastaan. Informaation ylikuormituksen syyt ovat moninaiset ja monimutkaiset, joten ongelmaan on vaikea tarjota mitään pikaratkaisua. Internet, intranet ja sähköposti ovat kaikkein useimmin mainittuja informaation ylikuormituksen aiheuttajia. Nämä lähteet tarjoavat valtavan määrän heterogeenista informaatiota ja useita reittejä informaatioon. Sähköpostin avulla on helppo lähettää myös turhaa informaatiota. Internet on sekä julkisen että yksityisen informaation alusta eivätkä hakukoneet pysty käsittelemään internetissä olevan informaation moninaisuutta. Ongelmana on myös se, että yhä suuremman määrän tiedonhankinnasta tekee loppukäyttäjä, kun aikaisemmin siitä huolehtivat tiedonhaun ammattilaiset. Loppukäyttäjät eivät välttämättä ole yhtä taitavia kuin ammattilaiset identifioimaan tärkeää ja vähemmän tärkeää informaatiota, joten informaation ylikuormitus voi vaikuttaa heihin helpommin. (Bawden et al. 1999, 251)

Informaation ylikuormituksen (information overload) käsitteelle ei ole yhtä yleisesti hyväksyttyä määritelmää. Termiä käytetään yleensä tarkoittamaan tilaa, jossa yksilön tehokkuus käyttää informaatiota on heikentynyt sen runsaan saatavuuden vuoksi. Informaatiolla on oltava jonkinlainen potentiaalinen arvo ja siihen on voitava päästä käsiksi. Bawden kumppaneineen (1999) määritteli informaation ylikuormituksen ilmiöksi, jossa vastaanotettu informaatio haittaa pikemminkin kuin

helpottaa elämää, vaikka tieto olisikin relevanttia ja mahdollisesti hyödyllistä. (Bawden et al. 1999, 249)

Edmunds ja Morris havaitsivat kirjallisuuskatsauksessaan, että monissa määritelmissä informaation ylikuormituksen kokemiseen liittyy tuntemus siitä, että informaatiota on liikaa saatavilla ja sen käsittelemiseen menee liikaa aikaa. Samanaikaisesti tunteeseen liiasta informaatiosta liittyy myös stressiä ja ahdistuneisuutta, kun yksilö on huolestunut siitä onko jokin tärkeä informaation murunen jäänyt huomaamatta. (Edmunds & Morris 2000, 19) Allen ja Wilson (2003) määrittivät informaation ylikuormituksen organisaatiossa niin, että yksilöllisellä tasolla työhön liittyvä informaatiovirta on suurempi kuin mitä yksilö pystyy tehokkaasti käsittelemään. Ylikuormitus on tilanne, joka aiheuttaa stressiä jonka vuoksi hänen selviytymismekanisminsa eivät toimi. Organisaatiotasolla Allen ja Wilson määrittelevät informaation ylikuormituksen tilanteeksi, jossa se on organisaatiossa niin yleinen, että organisaation tehokkuuden taso on heikentynyt. (Allen & Wilson 2003, 34)

Eppler ja Mengis (2004) löysivät tutkimuksessaan viisi informaation ylikuormitustilanteeseen organisaatiossa johtavaa tekijää. Ensimmäinen tekijä on informaation ominaisuudet: määrä, useus, intensiteetti ja laatu. Henkilökohtaiset tekijät, kuten hänen asenteensa, pätevyytensä ja kokemuksensa on toinen tekijä informaation ylikuormituksen synnyssä. Yksilölle tai ryhmälle annetun tehtävän laatu voi aiheuttaa informaation ylikuormitusta erityisesti, jos annettu tehtävä on kovin kompleksinen. Myös organisaatiomalli voi aiheuttaa ylikuormitusta. Viimeinen Epplerin ja Mengisin identifioima informaation ylikuormitukseen johtava taustatekijä on internet ja sähköposti. Varsinkin väärinkäytettynä nämä välineet voivat aiheuttaa ylikuormitusta. (Eppler & Mengis 2004, 330-331)

Informaation ylikuormitus on nähty pitkään hyvin ongelmallisena, mutta asialla on myös vastapuolensa. Jotkut ovat sitä mieltä, että informaation ylikuormitusta ongelmana on liioiteltu. Ne, jotka tuntuvat hukkuvan tulvan alle, haluavatkin itse asiassa sitä. Bawden kumppaneineen (1999) on asiasta kuitenkin eri mieltä. Informaation ylikuormitusta on saatettu ”hypettää” ratkaisuvaihtoehtoja tarjoavien kauppiaitten taholta ja termiä on käytetty liikaa. Joidenkin ryhmien kohdalla esimerkiksi internetin käytön aiheuttama informaation ylikuormitus jää muiden asioiden alle. On myös ihmisiä joihin informaation ylikuormitus ei vaikuta samalla tavalla kuin muihin. Kuitenkin useimmat tutkijat pitävät informaation ylikuormitusta todellisena ongelmana. (Bawden et al. 1999, 251)

## **2.2. Henkilökohtainen tiedonhallinta**

Koskaan aikaisemmin yksittäinen ihminen ei ole joutunut hallitsemaan yhtä paljon informaatiota kuin nyt. Joudumme vastaanottamaan ja käymään, ainakin mielessämme, läpi suunnattoman määrän informaatiota, jota näemme, kuulemme ja luumme eri medioiden kautta. Henkilökohtainen tiedonhallinta ja tiedonhallintataidot ovatkin yhä tärkeämpiä taitoja ihmisen osata, jos haluaa pärjätä työelämässä. (Malmsten 2008a, 96)

Nykyaikana ihmisille syntyy hyvin monenmuotoisia erilaista informaatiota sisältäviä dokumentteja joita he joutuvat tallentamaan joko lyhyt- tai pidempiaikaisesti. Dokumentit voivat olla paperisia tai sähköisiä ja sisällöltään tekstiä, kuvia tai ääntä. Joskus voi olla vaikeaa erottaa tärkeää dokumenttia turhasta. Henkilöllä voi olla tietystä aiheesta hienosti mapitettuna metritolkulla paperia, mutta tärkein informaatio olisikin ollut epämääräisessä post-it lappusessa, jonka hän laittoi roskiin. (Bruce & Jones 2005, 2)

Henkilökohtaisen tiedonhallinnan käsitettä on helppo kuvata, koska me kaikki teemme sitä, ja meillä kaikilla on siitä kokemuksia, mutta käsitteen kattava määrittelyminen on hankalampaa. Henkilökohtaiseen tiedonhallintaan kuuluu monia eri osa-alueita ja vaatimuksia. (Bruce & Jones 2005, 10) Henkilökohtaista tiedonhallintaa voidaan muun muassa kutsua peliksi, jossa henkilö heittää henkilökohtaisen informaation tulevaisuuteen, toivoen voivansa ottaa sen myöhemmin kiinni. (Teevan et al. 2005, 16) Barreau katsoi, että henkilökohtainen tiedonhallinta on järjestelmä, joka on suunniteltu yksilöä varten tai, että yksilö on sen suunnitellut itselleen. Tällaiseen järjestelmään kuuluvat esimerkiksi informaation hankinnan menetelmät ja tavat. (Barreau 1995, 327) Lansdale (1988, 55) piti henkilökohtaista tiedonhallintaa prosessina erilaisen päivittäisen informaation hallinnalle. Siihen liittyvät ne menetelmät ja menettelytavat, joita käytämme päivittäisen informaatiomme käsittelemiseen, kategorisoimiseen ja etsimiseen. Bruce ja Jones määrittelevät henkilökohtaisen tiedonhallinnan sekä käytännöksi että tutkimukseksi siitä miten ihmiset hankkivat organisoivat, säilyttävät ja hakevat informaatiota arkipäivän käyttöä varten. Henkilökohtaisen tiedonhallinnan ideaali tila on, että meillä on aina oikea informaatio oikeassa paikassa, sopivassa muodossa ja laajuudessa silloin, kun sitä tarvitaan. Nykyään on olemassa uusia välineitä, joiden avulla voimme vähentää aikaa vievää informaation hallintaa. Tämä aika on sitten käytettävissä informaation luovempaan käyttöön. (Jones & Bruce, 2005, 2)



Useimmille ihmisille Jonesin ja Brucen määrittelemä ideaali on kuitenkin kaukana todellisuudesta. Henkilökohtaista tiedonhallintaa varten on olemassa laaja valikoima eri työkaluja, mutta ne ovat tuoneet mukanaan myös ongelmia. Henkilöllä voi olla useita erillisiä, mutta kuitenkin epäjohdonmukaisia järjestelmiä sähköisten- ja paperidokumenttien hallintaan. Jos henkilöllä vielä on käytössään useampi sähköpostiosoite, tietokoneet sekä töissä että kotona ynnä älypuhelin, järjestelmien määrä vain kasvaa. Tämä on johtanut informaation pirstaloitumiseen. ( Jones & Bruce, 2005, 2)

### ***2.3. Työprojektin henkilökohtainen tiedonhallinta (Malmsten 2008)***

Elina Malmstenin (2008) pro gradu-tutkielmassa pureuduttiin henkilökohtaisen tiedonhallinnan kysymyksiin. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten haastateltavat olivat onnistuneet organisoimaan tietyn työprojektin henkilökohtaisen informaation. Projektissa käytetyt dokumentit muodostavat henkilökohtaisen informaatiokokoelman. Projektissa käsitellyt dokumentteja voi olla useassa muodossa. Malmsten kävi läpi erimuotoisten dokumenttien osalta erikseen, miten henkilökohtainen informaatio oli organisoitu ja mitä ongelmia siinä oli ollut. (Malmsten 2008b, 38-39) Lisäksi Malmsten tutki, miten työntekijät ovat mielestään kokonaisuudessa onnistuneet projektinsa henkilökohtaisen informaation organisoimisessa ja kuinka sirpaloitunutta informaation säilyttäminen on sekä kuinka työntekijät suhtautuvat sirpaloitumiseen. (Malmsten 2008b, 39)

Malmsten haastatteli tutkimuksessaan kolmea kirjastoalan ja kolmea muiden alojen työntekijää, joista kaksi toimivat julkisen sektorin organisaatioissa ja yksi asiantuntijatehtävissä yksityisellä sektorilla.(Malmsten 2008b, 42) Kirjastoalan hän valitsi, koska häntä kiinnosti miten tiedon organisoinnin ammattilaiset järjestävät henkilökohtaiset dokumenttinsa. Vastapainoksi Malmsten halusi myös muiden alojen työntekijöitä. Haastattelumetodina hän käytti teemahaastattelua, joka toteutettiin ”opastettuna kierroksena”. Haastateltu esitteli konkreettisesti, kuinka hän oli organisoinut henkilökohtaisen informaatiossa kyseisessä projektissa. (Malmsten 2008b, 40) Haastattelut suoritettiin haastateltavan työhuoneessa, koska muutoin ”opastettua kierrosta” ei olisi pystynyt toteuttamaan, vaan haastateltavat olisivat joutuneet muistelemaan tiedonorganisoinnin käytäntöjään (Malmsten 2008b, 42). Haastateltava valitsi ennen haastattelua jonkun tietyn projektin, jonka tuli olla melko pitkäkestoinen, tärkeä ja johon liittyi paljon henkilökohtaista informaatiota. (Malmsten 2008b, 42) Lisäksi Malmsten otti valokuvia työhuoneista ja print-screen-kuvia tietokoneen ruuduilta. Malmsten käsitteli tutkimustuloksia dokumenttityypeittäin, joita olivat

paperidokumentit, sähköiset dokumentit, sähköpostiviestit ja verkkotiedonlähteet. Lisäksi hän kävi läpi jokaisen haastateltavan dokumenttityypin organisointitavat ja ongelmat erikseen.

Tutkimuksessa selvitettiin myös, miten haastatellut olivat organisoineet erityyppiset dokumentit. Paperidokumenttien järjestämiseen oli kahta tyyliä: mapit ja pinkat. Puolet suosi mappeja, puolet pinkkoja. Pinkkatyyliä suosivilla oli joskus hankaluuksia tietyn paperin löytäminen pinosta. Kansioita suosivilla ongelmia ei löytynyt. Monet eivät viitsineet pitää arkistoa paperidokumenteista, koska ne toimivat vain väliaikaisina työkappaleina. (Malmsten 2008b, 85) Paperidokumentteja informantit löysivät usein sijainnin perusteella ja kahdelle haastatellulle kansion väri oli tärkein tunnistuselementti. Mapin väri oli tarkoituksella valittu erikoisemmaksi, jotta se erottuisi muista helpommin. Malmstenin mukaan kiinnostavaa oli se, että joillakin haastateltavista oli tapana hyödyntää projektissaan muistikirjaa ja ne sisälsivät informaatiota, jota muualla ei ollut. Haastatelluilla oli melko vähän ainutlaatuisia paperidokumentteja. Niilläkin, jotka suosivat paperidokumentteja suurin osa dokumenteista oli tallessa myös sähköisessä muodossa. (Malmsten 2008b, 86)

Sähköisten dokumenttien organisoimiseksi Malmsten tunnisti kolme strategiaa. Yksi haastatelluista ei ollut luonut projektilleen omaa kansiotaan ollenkaan, vaan hän tallensi projektin dokumentit oletuskansioon. Kaksi informanttia oli luonut projektilleen useita omia kansioita, joihin he tallensivat kaikki projektin dokumentit. Kolme haastatelluista oli luonut projektille kansion, mutta he tallensivat dokumenttejaan muuallekin: esimerkiksi nopeasti käyttöön tarvittavat kansiot yksi informantti oli tallentanut tietokoneen työpöydälle. Sähköisten dokumenttien organisoiminen oli tuottanut ongelmia haastatelluille. Erityisesti tiedostojen tunnistaminen niiden nimien perusteella oli hankalaa. Sähköisten dokumenttien säilyttäminen oli hajautunutta ja yksi haastateltu oli tallentanut tiedostojaan kolmeen paikkaan. (Malmsten 2008b, 87)

Malmsten tutki sähköpostiviestien organisoimista tarkastelemalla, olivatko haastatellut järjestelleet projektin viestejä saapuneet-kansiosta muihin kansioihin ja kuinka aktiivisesti he näin tekevät. Neljä informanttia oli luonut projektilleen oman kansion sähköpostiohjelmaan, jonne he siirsivät projektia koskevat sähköpostiviestit. Yksi siirsi viestit välittömästi ne luettuaan, kolme säilytti viestejä jonkin aikaa saapuneet-kansiossa. Yksi haastateltavista siirsi projektiin liittyvät viestit saapuneet-kansiosta sähköpostiohjelman yleiseen arkistokansioon. Ainoastaan yksi informantti ei siirtänyt sähköpostiviestejä saapuneet-kansiosta muihin kansioihin. (Malmsten 2008b, 65-66) Vain yksi haastatelluista käytti alikansioita projektinsa sähköpostien järjestämiseen. Hänellä oli muihin

verrattuna huomattavasti enemmän projektiin liittyviä sähköposteja ja hän piti alikansioiden käyttöä välttämättömänä. (Malmsten 2008b, 89) Osalle haastatelluista tuotti ongelmia sähköpostiviestien organisoimiseen saapuneet-kansion paisuminen. Usein viestit jäivät turhan pitkäksi aikaa saapuneet-kansioon ja kansio ylikuormittui. Tämä hankaloitti muun muassa oikean sähköpostin löytämistä. (Malmsten 2008b, 73)

Kaikki haastatellut olivat käyttäneet projektissaan vähintään yhtä internetin tai sisäisen verkon lähdettä. Verkkotiedonlähteiden uudelleen löytämiseksi on olemassa useita eri strategioita, joita haastateltavat käyttivät. Suosituin strategia informanttien keskuudessa oli verkkotiedonlähteen lisääminen selaimen kirjanmerkkilistaan. Neljä haastateltua oli lisännyt projektissa käyttämänsä verkkosivut kirjanmerkkeihin. Osa käytti myös kirjanmerkkien organisoimiseen selaimen tarjoamaa kansiointimahdollisuutta. Toinen suosittu tapa oli verkkosivun etsiminen uudelleen hakukonetta tai selainta käyttämällä. Muita tapoja olivat linkin tallentaminen tietokoneen työpöydälle pikakuvakkeeksi ja osoitteen ulkoa muistaminen. (Malmsten 2008b, 73)

Haastatellut käyttivät verkkotiedonlähteitä projektissaan melko vähän. (Malmsten 2008b, 74) Vähäisen käytön vuoksi ongelmia verkkotiedonlähteiden organisoimisessa ei paljoakaan esiintynyt. Puolella haastatelluista ongelmia ei esiintynyt lainkaan. Yksi informantti piti työnsä liikkuvan luonteen vuoksi ongelmallisena kirjanmerkkien käyttöä, sillä hän joutui käyttämään useita tietokoneita. Yksi haastateltu ei käyttänyt kirjanmerkkejä lainkaan ja myönsi, että toisinaan verkkosivujen uudelleen etsimiseen menee aikaa. Yksi oli tallentanut projektiin tarvittavat verkkotiedonlähteet tietokoneen työpöydälle pikakuvakkeeksi, koska hänellä on vaikeuksia löytää ne kirjanmerkkilistasta. (Malmsten 2008b, 76) Aiemmissa tutkimuksissa oli havaittu että informaatioalan työntekijät käyttävät tavallista enemmän kirjanmerkkejä. Malmstenin tutkimuksessa vastaavaa ei havaittu, vaan kirjastotyöntekijät käyttivät vain vähän kirjanmerkkejä. Tämän arveltiin johtuvan siitä, että kirjastotyöntekijä joutuu käyttämään usein monia tietokoneita työpäivänsä aikana. Kirjanmerkit ovat tietokonekohtaisia. (Malmsten 2008b, 84)

Vaikka haastateltavilla oli ollut ongelmia henkilökohtaisessa tiedonhallinnassaan, kaikki olivat jokseenkin tyytyväisiä dokumenttiansa organisoimiseen. Malmsten havaitsi, että erot henkilökohtaisen informaation organisoimisessa olivat yksilöllisiä. Ammatillisia eroja hän ei havainnut. Myöskään esimiesasemalla ei näyttänyt olevan merkitystä. Projektin ominaisuudet vaikuttivat työntekijän asemaa ja työnkuvaa enemmän henkilökohtaiseen tiedonhallintaan. Malmsten havaitsi haastatteluja tehdessään, että kun projekti päättyi, siihen liittyvät paperit ja

sähköiset asiakirjat oli järjestelty pois näkyviltä. Jos haastateltavalla projekti oli vielä kesken, myös kaikki siihen liittyvät dokumentitkin olivat näkyvillä ja helposti saatavilla. (Malmsten 2008b, 84–85) Yhteistä eri dokumenttityyppien järjestämistavoille oli, että informantit järjestivät erityisen ajankohtaiset dokumentit näkyvälle paikalle kuten työpöydän paperipinoihin, tietokoneen työpöydälle tai sähköpostin saapuneet-kansioon.

Malmsten tarkasteli myös informaation säilyttämisen sirpaloitumisesta ja sen aiheuttamia ongelmia. Malmstenin lähtöoletuksena oli, että projektin informaation säilyttäminen olisi sirpaloitunutta ja tämä pitikin paikkansa (Malmsten 2008b, 90). Jokaisella haastatellulla oli projektin dokumentteja eri informaatiokokoelmissa ja eri muodoissa, mutta tämä menettelytapa aiheutti yllättävän vähän ongelmia. Ainoastaan kaksi informanttia arvioi informaation säilyttämisen sirpaloitumisen aiheuttaneen ongelmia muun muassa siten ettei haastateltu aina muistanut missä muodossa tarvittava dokumentti on. (Malmsten 2008b, 81) Sirpaloitumista tapahtui myös tietyn informaatiokokoelman sisällä. Kaikilla informanteilla oli projektin sähköisiä dokumentteja talletettuna useaan paikkaan. Hankaluuksia tuotti myös useiden tietokoneiden käyttö työpaikalla. (Malmsten 2008b, 90) Sirpaloituminen oli aiheuttanut myös sen, ettei haastateltavat ehtineet organisoida kaikkia kokoelmiaan perusteellisesti, vaan ainoastaan tärkein informaatiokokoelma sai huomiota. (Malmsten 2008b, 81) Monet haastatelluista pyrkivät tietoisesti keskittämään projektin informaation vain yhteen muotoon.

#### ***2.4. Tiedon löytäminen ja uudelleen löytäminen***

Informaation määrä ja tyypit, joihin ihmiset rutiininomaisesti törmäävät, luovat, käyttävät ja/tai säilyttävät digitaalisessa muodossa on kasvanut dramaattisesti. Voimme olettaa, että tämä kasvu jatkuu, koska tietokoneiden käyttö on yhä enenevässä määrin kaikkialla läsnä oleva osa elämäämme. Tämä on luonut tarpeen tehokkaille keinoille tiedostojen uudelleen löytämiseksi. (Teevan et. al. 2005, 16)

Tiedon uudelleen löytäminen on pohjimmiltaan samaa toimintaa kuin sen löytäminen ensimmäisen kerran. Keskeisin ero on siinä, että tietoa uudelleen etsittäessä henkilöllä näyttäisi olevan enemmän metatietoa asiasta, jonka he haluavat löytää. Esimerkiksi, jos henkilö on törmännyt johonkin kirjaan internetkaupassa, jonka hän myöhemmin päättääkin hankkia, on todennäköistä, että hän palaa kyseiseen nettikauppaan.

Strategiat uuden tiedon etsimiseksi ja vanhan tiedon uudelleen löytämiseksi näyttävät olevan samanlaisia. Hakivatpa sitten ihmiset tietoa internetistä (yleensä uuden tiedon etsimistä) tai omista tiedostokansioistaan tai sähköpostista (yleensä tiedon uudelleen etsimistä), heillä on tapana navigoida tiensä kohteeseen pienten askelten kautta käyttämällä metatietoa kohteesta. Esimerkiksi etsittäessä kirjaa internetkaupasta voi kyseessä olla tieto siitä, että kirja on löydettävissä tästä nimenomaisesta internetkaupasta. (Teevan et. al. 2005, 17)

## **2.5. Sähköpostin ylikuormitus**

Sähköposti on teknisesti katsoen puhelimen ja postin välimuoto. Puhelin on nopea ja synkroninen, mikä tarkoittaa, että molempien käyttäjien on oltava samanaikaisesti luurin päässä. Sekä perinteinen posti että sähköposti ovat asynkronisia kommunikaatiovälineitä tarkoittaen, että sekä lähettäjä että vastaanottaja voivat lähettää ja lukea viestin parhaaksi katsomanaan aikana. Postin ja sähköpostin ongelmana on se, ettei lähettäjä voi varmistaa, että vastaanottaja lukee viestiä ylipäätään. (Adam 2002, 87-88)

Thomas kumppaneineen (2006) löysi tutkimuksessaan kolme erilaista tilannetta tai asiaa, jotka aiheuttivat informaation ylikuormitustilanteita: epäselvät pyynnöt, paine vastata ja odotukset välittömästä vastauksesta. Tutkimuksessa esiin tullut epäselvä pyyntö aiheutui siitä, että esimiehen lähettämän selvityspyynnön vastaanottaja delegoi osan siitä edelleen, koska muisti kollegan tietävän asiasta enemmän. Kollega puolestaan delegoi asiaa edelleen, joten yhtä tehtävää ratkaisi useampi ihminen. Työntekijöillä oli epäselvää mitä oli kysytty ja kenelle pitäisi vastata. (Thomas et al. 2006, 265-266)

Informaation ylikuormituksen tunnetta aiheutti myös tilanne, jossa esimiehen sähköpostilla antama tehtävä käsiteltiin virheellisesti siten, että se olisi yksinkertainen ja loi työntekijälle paineen vastata viestiin. Viesteissä käytetyt ilmaisut saivat aikaan tunteen, että asialla oli kiire, joka myös aiheutti informaation ylikuormitusta. (Thomas et al. 2006, 267-270) Usein viestin lähettäjät myös odottivat välitöntä vastausta viestiin. Kun tällaisia vaatimuksia oli lähes jokaisessa viestissä, se sai tunteen informaation ylikuormituksesta. (Thomas et al. 2006, 276) Erään tutkimukseen osallistuneen työntekijän mielestä sähköposti aiheuttaa ylikuormitustilanteita, koska sellainen on niin helppo lähettää ja levittää. (Thomas et al. 2006, 274)

## *2.6. Sähköpostin ylikuormitus ja hallinta (Whittaker & Sidner 1996)*

Sähköposti on yksi menestyneimpiä tietokonesovelluksia. Miljoonia ihmisiä ympäri maailmaa käyttää merkittävän osan työajastaan sähköpostin käyttöön. Tutkimusten mukaan sähköposti on tehostanut organisaatioiden kasvua mahdollistamalla kommunikaation eri maantieteellisillä alueilla tietystä kellonajasta riippumatta. Sähköpostin tulo on myös synnyttänyt on-line yhteisöjä, jotka perustuvat sen mahdollistamaan lyhyiden viestien vaihtoon. (Whittaker & Sidner 1996, 276)

Sähköpostin suosio on johtanut korkeaan päivittäiseen sähköpostin määrään. Whittaker ja Sidner tekivät kvalitatiivisen analyysin 20 ihmisen sähköpostilaatikoista. Empiiriseen aineistoon sisältyi 34 tuntia haastatteluja. Ennen heidän tutkimustaan ei oltu selvitetty, kuinka ihmiset hallitsevat sähköpostin avulla suuria määriä informaatiota. (Whittaker & Sidner 1996, 276)

Vaikka sähköpostisovellukset on suunniteltu lyhyiden viestien vaihtoon, Whittaker ja Sidner osoittavat tutkimuksessaan, että sähköpostia käytetään myös moniin sellaisiin tarkoituksiin johon sitä ei ole alunperin suunniteltu, kuten dokumenttien vaihtoon, henkilökohtaisen tiedon arkistointiin ja tehtävien hallintaan. Sitä käytetään myös muun muassa osoitekalenterina ja tehtävistä muistuttajana. Whittaker ja Sidner käyttivät tutkimuksessaan termiä ”sähköpostin ylikuormitus” (email overload) viittaamaan niihin käyttömuotoihin johon sähköpostia ei alunperin suunniteltu. He keskittyivät tutkimuksessaan kolmeen sähköpostin pääkäyttötarkoitukseen: tehtävien hallintaan, arkistointiin ja lyhyiden viestien vaihtoon. (Whittaker & Sidner 1996, 276)

Tehtävien hallinta vaatii käyttäjää varmistamaan, että tehtävään liittyvä informaatio on saatavilla. Tehtävien hallintaan liittyy myös se, kuinka henkilö muistuttaa itseään tietystä tehtävästä. Henkilökohtainen arkistointi keskittyy siihen, kuinka ihmiset organisoivat ja kategorisoivat informaatiota, joka ei liity käsillä olevaan tehtävään, mutta halutaan säilyttää myöhempää käyttöä varten. Lisäksi sähköpostin välityksellä käydään keskusteluja, jotka harvoin jäävät vain yhden tai kahden viestin mittaisiksi. Työntekijöillä on usein käynnissä useita tällaisia keskusteluja, joita he joutuvat seuraamaan. (Whittaker & Sidner 1996, 276)

Whittaker ja Sidner tutkivat erään sähköpostiohjelman käyttäjien sähköpostilaatikoita. He keräsivät kvantitatiivista dataa 18 käyttäjän sähköpostista: viestien kokonaismäärästä ja koosta, viestien määrästä arkistokansioissa ja keskusteluketjuista. Otos oli tilannekatsaus informantin

sähköpostilaatikkoon tietyllä hetkellä. Sähköpostilaatikoiden tutkimisen lisäksi Whittaker ja Sidner haastattelivat 20 henkilöä käyttäen puolistrukturoituja kysymyksiä. (Whittaker & Sidner 1996, 277)

Yleisesti ottaen haastateltavat suhtautuivat sähköpostiin hyvin positiivisesti kommunikaatiovälineenä. Haastateltavat painottivat sitä, kuinka sähköposti on mahdollistanut tietystä kellonajasta ja tietystä paikasta riippumattoman kommunikaation. He huomauttivat myös sähköpostin eduista puhelin- ja jopa kasvokkain tapahtuvan keskusteluun verrattuna. Jotkut haastateltavat kuitenkin kokivat suuria vaikeuksia sähköpostin lukemiseen ja vastaamiseen sopivaan aikaan. Lukemattomien sähköpostien kasautuminen ja informaation löytäminen sähköpostilaatikosta oli myös joillekin ongelma. Kykenemättömyys hallita tehokkaasti sähköpostikommunikaatiota tarkoittaa informaation hukkaamista ja vastausten vähentymistä. (Whittaker & Sidner 1996, 277)

Whittakerin ja Sidner keräämä kvantitatiivinen aineisto osoitti, että tutkittujen sähköpostilaatikoiden keskimääräinen viestien lukumäärä saapuneet-kansiossa oli 2482. Arkistoitujen sähköpostien keskimääräinen lukumäärä oli 858, joka on noin puolet saapuneet-kansiossa olevista sähköposteista. Artikkelin kirjoittajien mukaan sähköpostin ylikuormitus johtuu kahdesta seikasta. Ensimmäinen on se, että saapuneet-kansio toimii alustana työtehtävien hallinnalle. Työtehtävään liittyvät sähköpostit muistuttavat käsillä olevasta tehtävästä ja saapuneet-kansiossa voi myös säilyttää tehtävään liittyvää informaatiota. Toinen syy sähköpostiviestien suureen määrään oli se, että ihmisten oli vaikeaa arkistoida sähköpostiviestejä aiheenmukaisiin kansioihin, eikä kansioiden luomiselle nähty olevan etua sen aiheuttamaan vaivaan verrattuna. (Whittaker & Sidner, 1996, 277-278)

Tutkimukseen osallistuneet saivat keskimäärin 49 sähköpostiviestiä päivässä. Syynä viestien suureen määrään oli se, että sähköpostia käytettiin useamman toimistotehtävän lähteenä kuten työtehtävien antamiseen ja delegointiin. Sähköposti saattoi hyvinkin pitkälle määritellä työpäivän kulun. Eräs haastateltu kertoi tarkistavansa sähköpostin ennen töihin lähtöään ja heti saavuttuaan töihin. Lisäksi hän kertoi, että hänen päiväsuunnitelmansa muuttuvat jatkuvasti sähköpostiin tulleiden viestien takia. (Whittaker & Sidner 1996, 278)

Vaikka käyttäjät pyrkivät käsittelemään informaation heti, voi olla monia syitä, miksi välitön toiminta ei ollut mahdollista, jolloin sähköpostit jäivät saapuneet-kansioon. Tutkimukseen osallistuneiden sähköpostissa oli useamman tyyppisiä viestejä. Niitä joita ei heti poistettu olivat vielä tekemättömiin töihin liittyviä, osittain luettuja tai lukemattomia viestejä ja viestejä jotka

liittyvät vielä käynnissä oleviin keskusteluihin. Yhteistä näille viestityypeille on se, että niihin liittyvät asiat olivat vielä kesken ja ne haluttiin säilyttää saapuneet-kansiossa muistuttamassa siitä, että asialle pitää tehdä jotakin. (Whittaker & Sidner 1996, 278-279)

Visuaalinen muistutus tehtävistä tuntui olevan tärkeä. Muutamalla henkilöllä oli erillinen kansio keskeneräisiä tehtäviä varten, mutta yksi heistä oli hylännyt sen, koska hänen täytyi erikseen muistaa katsoa sen sisältöä. Toisella, joka käytti tällaista kansiota menestyksekkäästi oli järjestänyt sähköpostilaatikkonsa toiminnan niin että kyseinen kansio ilmaantui aina ensimmäiseksi ennen uusia lukemattomia sähköposteja. (Whittaker & Sidner 1996, 279)

Sähköposteja kertyi saapuneet-kansioon myös siksi, että niiden arkistointi katsottiin hankalaksi. Kansioiden luominen ja ylläpitäminen sähköpostilaatikossa vaati paljon vaivannäköä. Lisäksi syntyneet kokoelmat tarjosivat vain vähän apua sähköpostiviestin hakemisessa sähköpostilaatikosta. Arkistointi on kognitiivisesti vaikea tehtävä, sillä se vaatii käyttäjää ennakoimaan tulevat tiedontarpeensa. Voi olla vaikea päättää mikä jo olemassa oleva kansio olisi paras tiettyä viestiä varten. (Whittaker & Sidner 1996, 279) Käyttäjät haluavat myös lykätä päätöstä informaation arvon määrittämiseksi, sillä he eivät halua luoda kansioita sellaista informaatiota varten, joka myöhemmin osoittautuu turhaksi. Strategiana on odottaa ja katsoa mitä tulevaisuus kertoo informaation arvosta. (Whittaker & Sidner 1996, 279-280)

Yksi arkistoinnin ongelmista on se, että ihmisillä on vaikeuksia muistaa luomiensa kansioiden nimiä. Kun käyttäjällä oli paljon kansioita, hänen piti muistaa jokaisen kansion määritelmä, jottei olisi luonut jo olemassa olevalle kansiolle duplikaattia. Duplikaatit huonontavat hakutulosta. Lisäksi kansiot saattavat olla aihealueeltaan liian kapeita ollakseen hyödyllisiä. Sähköpostiviestien arkistoinnin tärkein tavoite on vähentää erilaistumattoman sähköpostin määrää saapuneet-kansiossa, mutta jos kansiossa on vain pari viestiä, se ei ole vähentänyt saapuneet-kansion monimutkaisuutta tai tuonut yhteen huomattavaa määrää toisiinsa liittyvää informaatiota. Käyttäjä on siis käyttänyt turhaa aikaa sekä kyseessä olevan kansion luomiseen että kansion määritelmän muistamiseen. Arkistointikansiot saattavat olla siis aihealueeltaan liian laajoja tai liian kapeita ollakseen hyödyllisiä. Lisäksi kansioita voi olla liian suuri määrä, jotta käyttäjä muistaisi miten niiden sisältö oli määritelty. (Whittaker & Sidner 1996, 280)

Whittaker ja Sidner (1996) identifioivat tutkimusaineistostaan kolmen tyyppistä sähköpostin käytön strategiaa perustuen kahteen kriteeriin: käytetäänkö viestien tallennukseen arkistokansioita vai



siivoavatko käyttäjät sähköpostikansiotaan päivittäin. Nämä strategiat ovat 1) ei-kansioijat (no folders), 2) säännölliset kansioijat (frequent filers) ja 3) kevätsiivoajat (sprig cleaners). (Whittaker & Sidner, 1996, 280)

Ensimmäiseen ryhmään kuuluvat olivat työntekijöitä, jotka eivät juurikaan siirrelleet sähköpostejaan, jonka vuoksi heidän saapuneet-kansioidensa viestimäärä oli valtava, keskimäärin 3093,5. Yli puolet saapuneet-kansion sisällöstä oli vanhaa informaatiota, yli 3 kuukautta vanhoja viestejä. Etsiessään tietoa sähköpostilaatikostaan he käyttivät tekstihakua. Ei-kansioijilla oli myös tapana aika ajoin poistaa suuria määriä viestejä saapuneet-kansiosta ja siirtää tarvitsemansa erilliseen arkistoon muualle. Neljä tutkimuksen kuudesta ei-kansioijasta oli johtajia. (Whittaker & Sidner, 1996, 280)

Säännölliset kansioijat yrittivät sinnikkäästi minimoida viestien määrää saapuneet-kansioissaan. Tämä tuotti myös tulosta, sillä viestien määrä oli keskimäärin 43,4 (noin 5% sähköpostilaatikon viestimäärästä). Saapuneet-kansioiden viestit olivat myös melko uusia: 90% viesteistä oli alle kuukauden ikäisiä. He käyttivät paljon arkistointikansioita ja olivat melko menestyksekkäitä siinä. Tutkimukseen osallistuneista 5 oli säännöllisiä kansioijia. Heistä vain yksi oli johtaja. (Whittaker & Sidner, 1996, 280)

Kevätsiivoajat käsittelivät ylikuormittunutta sähköpostiaan ajoittaisilla siivousoperaatioilla, yleensä 1-3 kuukauden välein. He käyttivät kansioita, mutta epäonnistuneesti, koska yli puolet kansioista oli liian suuria tai pieniä. Kevätsiivoojien viestimäärä saapuneet-kansiossa oli myös suuri: keskimäärin 1492,3. Yli 40% viesteistä oli yli 3 kuukautta vanhoja. Neljä seitsemästä kevätsiivoojasta oli johtajia. (Whittaker & Sidner, 1996, 280)

Kuvattujen strategioiden edut ja ylläpitokustannukset eroavat toisistaan. Säännöllisen kansioinnin suurin etu on siinä, että saapuneet-kansio voi toimia todellisena keskeneräisten tehtävien listana, sisältäen vain pienen määrän senhetkisiin tehtäviin liittyviä viestejä. Säännöllisen kansioijan saapuneet-kansion sisällön voi nähdä kahdella ruudulla. Tähän ryhmään kuuluvat pitivät tärkeänä sitä, että he pystyivät näkemään viestit siten että ne toimivat muistutuksena ja ovat helposti käytettävissä. (Whittaker & Sidner, 1996, 280-281)

Koska säännölliset kansioijat käyttävät arkistokansioita usein, he muistavat helpommin kaikkien kansioiden aihealueet. Tämän vuoksi puutteellisesti määritettyjä kansioita syntyy vähemmän.

Säännöllinen kansioiminen on mahdollista vain silloin kun saapuvan sähköpostin määrä ei ole suuri ja työntekijän ei tarvitse olla paljoa poissa työpöytänsä äärestä. Johtajat saavat enemmän sähköpostia ja heillä ei ole yhtä paljon aikaa sen prosessoimiseksi, jotta säännöllinen kansiointi onnistuisi. (Whittaker & Sidner, 1996, 281)

Ei-kansiointi strategiana on vastakkainen säännölliselle kansioimiselle. Ei kansiointi-strategialle on ominaista se että käyttäjät eivät tee paljoakaan vähentääkseen saapuneet-kansioidensa kompleksisuutta. He vastaavat viesteihin heti saatuaan ne, mutta harvoin tarkistavat saapuneet-kansioitaan tärkeiden käsittelemättömien viestien varalta. Heidän sähköpostinsa on täynnä viestiketjuja, lukemattomia ja osittain luettuja viestejä. Tämä tarkoittaa sitä, että tärkeisiin tehtäviin liittyvät viestit eivät ole helposti havaittavissa ja ne vierivät helposti pois ruudulta. Näin ollen saapuneet-kansion toimiminen tehtävien muistilistana ei todennäköisesti toimi. (Whittaker & Sidner, 1996, 281)

Ei-kansiointi strategian käyttäjät myönsivät, että joskus tärkeä tehtävä on jäänyt saapuneet-kansioon epäjärjestyksen vuoksi huomiotta. Saatujen viestien suuri määrä yhdistettynä siihen, ettei hän pysty viettämään paljoa aikaa työpöytänsä ääressä vähentää todennäköisyyttä, että ei-kansioija rakentaa monimutkaisia arkistosysteemeitä tai siivoaa ajoittain sähköpostiaan. (Whittaker & Sidner, 1996, 281)

Kevätsiivous-strategia on kahden edellisen strategian välimuoto. Samoin kuin ei-kansioijilla, heidän saapuneet-kansioidensa viestimäärä oli suuri. Tämän vuoksi ne toimivat huonosti tehtävälustana. Lisäksi heidän saapuneet-kansionsa arkistointi toimi huonosti. Kevätsiivoajat eivät pidä saapuneet-kansioidensa epäjärjestyksestä, mikä saa heidät silloin tällöin siivoamaan sähköpostiaan. Toisin kuin ei-kansioijat, kevätsiivoajat huomaavat tässä yhteydessä paremmin tärkeät aiemmin käsittelemättömät viestit ja vastaavat niihin. Tosin vastaaminen saattaa olla myöhässä. (Whittaker & Sidner, 1996, 281-282)

Kevätsiivoajat ovat vähemmän menestyksekkäitä luomaan hyvää arkistointisysteemiä. He luovat mahdollisesti uusia kansioita, mutta tätä tapahtuu niin harvoin, etteivät he välttämättä muista niiden keskeistä sisältöä. Tämän takia saattavat luoda vahingossa jo olevalle kansioille duplikaatin. Tämä strategia ei vaadi päivittäistä vaivannäköä samalla tavalla kuin säännöllinen kansiointi. Kevätsiivoajat eivät ehkä saa yhtä paljon sähköpostia kuin ei-kansioijat ja he ovat vähemmän

todennäköisesti johtotehtävissä, joten heille jää enemmän aikaa käydä läpi sähköpostiaan. (Whittaker & Sidner, 1996, 282)

## ***2.7. Sähköpostin ylikuormitus ja hallinta kymmenen vuotta myöhemmin (Fisher et al 2006)***

Fisher kumppaneineen päätti tehdä Whittaker & Sidnerin tutkimuksen toisinnon tarkastellakseen kuinka heidän löydöksensä pitivät kymmenen vuotta myöhemmin paikkansa ja mitä oli muuttunut. Löytyikö käyttäjien joukosta vielä kaikki kolme strategiaa vai ovatko ne jotka ennen tekivät sähköpostilaatikon ”kevätsiivouksia” luovuttaneet kokonaan luottaen sähköpostiohjelman hakukoneeseen? Tarkoituksena oli myös selvittää onko syntynyt jotain uusia strategioita sähköpostin ylläpitämiseen. (Fisher et al. 2006, 309)

Suurin sähköpostiarkistoissa kymmenen vuoden aikana tapahtunut muutos oli arkistojen koko. Kun vuonna 1996 sähköpostilaatikon kansioihin oli arkistoituna keskimäärin 2482 sähköpostiviestiä, määrä oli vuonna 2006 peräti 28660. Tutkijat ajattelivat sen johtuvat siitä, kuinka kauan henkilöllä oli ollut sähköposti käytössään, mutta arkistojen ikä ja niissä säilytettävien viestien määrä korreloi vain heikosti keskenään. Tutkimukseen osallistuneet saivat 1996 keskimäärin 49 viestiä päivittäin. Vuonna 2006 keskimääräinen viestimäärä päivässä oli 87, mediaanin ollessa 58. Saapuneiden viestien määrä kasvoi siis jonkin verran kymmenen vuoden aikana, mutta ei samaan tahtiin arkiston kasvamisen kanssa. (Fisher et al. 2006, 310)

Saapuneet-kansio ei ollut kasvanut kymmenen vuoden aikana vaan pysynyt samana tai jopa hivenen pienentynyt. Saapuneet kansio oli vuonna 2006 vain 8% koko sähköpostilaatikon koosta, kun se vuonna 1996 oli 53%. Sähköpostilaatikon kansioiden määrä puolestaan oli kasvanut merkittävästi keskimäärin 47:stä keskimäärin 133:een (mediaani 77). (Fisher et al. 2006, 311)

Whittakerin ja Sidnerin tutkimuksen mukaan niin sanottu ”epäonnistunut kansio” sisälsi vain 1-2 viestiä. Epäonnistuneiden kansioiden määrä oli vähentynyt kymmenessä vuodessa. Vuonna 1996 noin 39% kansioista määriteltiin epäonnistuneiksi, kun määrä vuonna 2006 oli 16%. Tutkijoiden mielestä parempi tapa arvioida kansioiden käyttöä oli se, milloin kansiota oli käytetty viimeksi. Kansioiksi jota oli käytetty lähiaikoina määriteltiin kansiot johon oli laitettu viesti korkeintaan kuukautta aikaisemmin. Tällaisia kansioita löytyi aineistosta alle puolet (38%). Whittakerin ja Sidnerin mielestä myös hyvin laaja-alaiset kansiot olivat epäonnistuneita, koska niistä arvioitiin olevan hankala löytää mitään. Vuoden 2006 tutkimuksessa havaittiin vain muutamia hyvin suuria

yli 500 viestiä käsittäviä kansioita. Havaittiin myös, että ne joilla oli hyvin suuria kansioita oli myös vähän kansioita. Tutkijat arvelivat tämän johtuvan siitä, että ihmiset ovat ruvenneet käyttämään yhä enemmän sähköpostiohjelman hakutoimintoa. (Fisher et al. 2006, 311)

Whittakerin ja Sidnerin tutkimuksessa identifioitiin 3 sähköpostin käytön strategiaa: ei-kansioijat, säännölliset kansioijat ja kevätsiivoojat. Fisher kumppaneineen (2006) havaitsivat käytettävän kaikkia edellä mainittuja strategioita. Prosentuaaliset määrät olivat pysyneet kutakuinkin samana kuin Whittakerin ja Sidnerin tutkimuksessa. Fisherin kumppaneineen määritteli aineistonsa perusteella yhden uuden sähköpostin käytön strategian: muutamaa kansiota hyödyntävät (few folder filers). Muutamaa kansiota hyödyntävät ovat henkilöitä, joilla on pienet saapuneet-kansiot. Noin kolmasosa tutkittavista oli kevätsiivoojia ja toinen kolmasosa ei-kansioijia. Noin 7% oli muutamaa kansiota hyödyntäviä ja loput säännöllisiä kansioijia. (Fisher et al. 2006, 311-312)

## ***2.8. Paperidokumenttien hallinta***

Nyt jo vanhentuneena hypoteesina on se, että ennen korkealle arvostetuista paperiarkistoista on yhä enenevässä määrin tulossa merkityksettömiä. Paperiton toimisto lähestyy, koska työn luonteen muutoksesta ja tietokoneistumisesta johtuen informaatio joka oli ennen paperilla muuttuu nyt digitaaliseksi. (Whittaker & Hirschberg 2001, 151) Työpaikoilla käytetään yhä melko paljon paperia. Niin nuoret kuin kokeneetkin työntekijät käyttävät Whittakerin ja Hirschbergin tutkimuksen mukaan paperidokumentteja yhtä lailla. Nuoret turvautuivat papereihin jopa kokeneita työntekijöitä enemmän. (Whittaker & Hirschberg 2001, 154)

Whittakerin ja Hirschbergin tutkimus toteutettiin toimiston muuton yhteydessä, jolloin työntekijät joutuivat arvioimaan mitä säilyttää ja mitä säästää. Työntekijät heittivät pois 22% papereistaan. Osa paperidokumenttien informaatiosta oli vanhentunutta ja joidenkin informaatioarvo oli alentunut. Poisheitetyistä paperidokumenteista 23% oli jäänyt. Ihmiset eivät informaation ylikuormituksen vuoksi käsittele kaikkea saamaansa informaatiota heti, vaan laittavat ne syrjään. Tällä tavoin syntyy suuret määrät aineistoa, joka myöhemmin osoittautuu epäolennaiseksi. Työntekijät eivät yleensä käyneet läpi arkistojaan kuin pakon edessä. Tutkimukseen osallistuneista 74% ei ollut siivonnut arkistojaan yli vuoteen. (Whittaker & Hirschberg 2001, 154-155)

Ihmiset kuitenkin säilyttivät paljon tärkeiksi katsomiaan paperidokumentteja. Whittakerin ja Hirschbergin tutkimukseen osallistuneet käyttivät paljon aikaa päättääkseen mitä säilyttää ja mitä ei.

(Whittaker & Hirschberg 2001, 154-155) Dokumentin ainutkertaisuus oli tärkein paperidokumentin säilyttämisen peruste. Tärkeitä ainutkertaisia dokumentteja olivat muun muassa keskeneräisten töiden muistiinpanot, jo tehtyjen töiden raportit ja oikeudelliset dokumentit. Keskeneräiset muistiinpanot säilytettiin paperimuodossa, koska ne oli usein käsin paperille kirjoitettu. Oikeudellisissa dokumenteissa oli usein allekirjoituksia, joten ne piti säilyttää paperimuodossa. Päättäneiden projektien dokumentteja säilytettiin paperimuodossa, koska niitä oli siinä muodossa helpompi lukea ja käsitellä. Tutkittavat säilyttivät myös kopioita organisaatiossa yleisesti saatavilla olevista dokumenteista. Syynä tähän oli esimerkiksi se, että dokumentti koettiin olevan omissa kokoelmissa helpommin saatavilla, dokumentti muistutti tekemättömistä töistä ja henkilö ei luottanut organisaation sähköisiin arkistoihin. Dokumentteja haluttiin säilyttää myös tunnesyistä. (Whittaker & Hirschberg 2001, 156-157)

Myös Sellen ja Harper (2002) olivat sitä mieltä, ettei paperin käyttö työpaikoilla katoa ainakaan pian. Paperidokumentteja käytetään yhä enemmän niin sanottuina työpapereina eikä niitä välttämättä säilytetä. Työntekijä voi siis päästä käsiksi dokumenttiin tietokoneen kautta työpaikalta, kotoa tai mobiilivälineen avulla. Siinä vaiheessa, kun dokumenttia pitää käsitellä, se tulostetaan paperimuotoon. Tämän jälkeen hän voi tehdä muutokset digitaaliseen versioon tai skannata paperi ja lähettää se eteenpäin. Arkistointi tapahtuu digitaalisessa muodossa. (Sellen & Harper 2002, 209-210)

Paperidokumentit voidaan jakaa kylmiin, lämpimiin ja kuumiin dokumentteihin. Kuumia dokumentteja käytetään juuri käsillä olevissa tehtävissä. Tämän tyyppisiä dokumentteja viedään kokouksiin ja muihin paikkoihin missä asiasta puhutaan. Niitä pidetään puhelimen vieressä sen varalta, että joku soittaa asiaan liittyvän puhelun. Lämpimät dokumentit ovat vähemmän ajankohtaisia kuin kuumat dokumentit. Ne voivat olla papereita juuri päättäneistä projekteista, johon mahdollisesti joudutaan palaamaan ja muita dokumentteja, joita mahdollisesti tarvitaan lähitulevaisuudessa. Lämpimät dokumentit pyritään organisoimaan niin, että ne löytyy tarvittaessa helposti, mutta ne eivät ole jatkuvasti silmien alla, kuten kuumat dokumentit. Kylmät dokumentit, joita on valtaosa dokumenteista, ovat jo päättäneiden töiden dokumentteja. Niitä säilytetään varmuuden vuoksi, esimerkiksi lain asettamien tallennusvelvoitteiden takia. (Sellen & Harper 2002, 132)

Thomas W. Malone (1983) tutki työpöydän organisointia ja havaitsi kaksi erilaista tapaa säilyttää paperidokumentteja. Toinen tapa oli papereiden kansioiminen ja toinen niiden järjestäminen

pinoiksi työpöydälle tai läheisyyteen. Kansiot ja niiden sisältö on systemaattisesti järjestetty ja nimetty. Joissain tapauksissa myös laatikot joissa kansioita säilytettiin oli nimetty. Pinoja puolestaan ei oltu välttämättä nimetty eikä pinoja yleensä oltu järjestetty mihinkään erityiseen järjestykseen. Sekä pinojen että kansioiden tarkoituksena oli yksittäisten dokumenttien kerääminen suuremmiksi yksiköiksi. (Malone 1983, 105-106)

Malone huomasi myös, että pinoja suosivien työtilat olivat sotkuisempia kuin kansioista suosivilla ja tämän vuoksi heillä oli hankalampaa löytää tarvitsemansa. Pinoja muodostui, koska ihmisillä oli vaikeuksia nimetä kansioita erityisesti, jos tarvittiin monitasoista luokittelua. Vaikeuksia tuli myös sopivien kategorioiden määrittelyssä. Päätöksen tekeminen siitä, millä luokittelulla kyseinen dokumentti olisi helpoiten löydettävissä ei ollut aina helppoa. (Malone 1983, 110-111) Työpöydän järjestäminen tietyllä tavalla palvelee Malonen tutkimuksen mukaan kahta tarkoitusta. Toinen oli luonnollisesti se, että työntekijä löytää tarvitsemansa. Yhtä tärkeä oli se että työpöydällä oleva dokumentti oli muistuttamassa tekemättömistä töistä. (Malone 1983, 106)

## ***2.9. Verkkotiedonlähteiden hallinta***

Yksi suosituimmista verkkotiedonlähteiden hallitsemistavoista on kirjanmerkkien tekeminen verkkoselaimen kirjanmerkkitoiminnon avulla. Kirjanmerkit muodostavat henkilökohtaisen verkkoinformaatioavaruuden, joka auttaa ihmisiä muistamaan ja uudelleenhakemaan mielenkiintoisia verkkosivuja. (Abrams et al. 1998, 1)

Kirjanmerkkejä käytetään koska niitä on helppo tehdä. Käyttäjät miettivät yleensä tarkkaan kannattako sivu lisätä kirjanmerkkeihin. Abrams kumppaneineen (1998) tunnisti viisi syytä kirjanmerkkien tekemiseen. Ensimmäinen syy on verkkosivun hyödyllisyys. Hyödyllisyys ei kuitenkaan ole pysyvä ominaisuus vaan käyttäjän on arvioitava sitä aika ajoin. Kirjanmerkkejä tehtiin myös verkkosivun laadun ja henkilökohtaisen kiinnostuksen vuoksi. Halu saada usein käytetyt sivut helpommin ja nopeammin esille on yksi syy tehdä kirjanmerkkejä. Kirjanmerkkejä tehdään myös sivuille, jotka vaikuttavat hyödylliseltä tai mielenkiintoiselta, mutta juuri sillä hetkellä käyttäjällä ei ole aikaa perehtyä sivuun. (Abrams et al. 1998, 2)

Kirjanmerkkien käyttö vähentää sekä kognitiivista että fyysistä kuormaa. Sivulta toiselle siirtymisestä tulee vaivattomampaa, sillä kirjanmerkin valitseminen listasta on huomattavasti nopeampaa kuin esimerkiksi hakukoneita käytettäessä. Kirjanmerkkejä käytettäessä käyttäjän ei

tarvitse hakusanoja selailun aikana. URL-osoitteen muistaminen ulkoa vie muistikapasiteettia, mikä jää pois kirjanmerkkejä käytettäessä. Ne toimivat tavallaan muistin jatkeena. (Abrams et al. 1998, 2)

Kirjanmerkkejä aletaan järjestellä niiden määrän lisääntyttyä siten etteivät ne esimerkiksi enää mahdu pudotusvalikkoon. Abrams kumppaneineen (1998) jaotteli kirjanmerkkien organisointitavat neljään eri ryhmään. Noin neljännes tutkimukseen osallistuneista ei koskaan järjestellyt kirjanmerkkejä mitenkään (no filers), vaan kirjanmerkki jäi siihen kohtaan mihin se oli luotu. Noin viidennes osallistuneista laittoi kirjanmerkin sopivaan kansioon sen luomisen hetkellä (creation-time filers). Melkein puolet käyttäjistä järjesteli ja karsi kirjanmerkkejään silloin tällöin (sporadic filers). Tällainen ”kevätsiivous” tapahtui noin kerran pari viikossa. Vajaa 10 prosenttia organisoivat luomansa kirjanmerkit verkkoistunnon päätteeksi. Heidän oli muistettava jättää istunnon päätteeksi aikaa kirjanmerkkiensä järjestelemiseksi. (Abrams et al. 1998, 5-6)

Kirjanmerkit ovat tietokonekohtaisia. Bruce kumppaneineen (2004) löysi tutkimusprojektissaan Keeping Found Things Found useita muita tapoja joiden avulla pitää hyväksi havaitut verkkotiedonlähteet helposti löydettävissä. Käyttäjä voi lähettää verkko-osoitteen sähköpostilla itselleen tai muille. Jos hän lähettää sen jollekulle toiselle, käyttäjä voi löytää osoitteen lähetettyjen viestien joukosta tai kysyä sitä vastaanottajalta. Tämä vaatii kuitenkin sen, että henkilö käy katsomassa saapuneet-kansiotaan. Käyttäjä voi myös printata verkkosivun paperille tai tallentaa sen tiedostona tietokoneelleen. Verkkosivun URL-osoitteen voi myös siirtää erilliselle dokumentille tai tehdä omalle verkkosivulle hyperlinkin. Jotkut tutkimukseen osallistuneet myös kirjoittivat paperille verkkosivun osoitteen ja siihen liittyvät tehtävät. Linkki voidaan kopioida selaimen työkalupalkkiin niin, että se on aina näkyvillä. Yhtenä tapana oli tehdä muistutus sähköpostiohjelmaan. (Bruce et al. 2004, 6-7)

Joskus käyttäjät katsoivat, että kyseisen verkkosivun löytäminen oli sen verran helppoa, etteivät he tehneet minkäänlaista muistutusta itselleen siitä. Sivun uudelleen löytämiseksi he joko etsivät sen hakukoneen avulla, kirjoittivat osoitteen alun selaimen osoitekenttään, jolloin selain täydensi osoitteen tai etsivät sivun entuudestaan tutun sivun kautta. Nämä strategiat perustuvat lähinnä muistiin. (Bruce et al. 2004, 7)

## **2.10. Sähköisten dokumenttien hallinta**

Barreau ja Nardi (1995) tunnistivat kaksi strategiaa, joita hyödynnettiin sähköisten dokumenttien löytämiseksi: looginen strategia ja sijaintiin perustuva strategia. Looginen strategia oli käytännössä sähköisen dokumentin etsimisessä hyödyntämällä tekstipohjaista hakukonetta ja tekemällä sanahakuja tiedostojen nimistä. Sijaintiin perustuvassa strategiassa käyttäjä pyrkii päättämään missä hänen tarvitsemansa tiedosto sijaitsee. Tämän jälkeen hän avaa valitsemansa hakemiston ja selailee, kunnes löytää tarvitsemansa. Barreaun ja Nardin tekemissä tutkimuksissa sijaintiin perustuvaa strategiaa käytettiin huomattavasti enemmän kuin loogista strategiaa, koska ihmisten oli vaikea muistaa miten he olivat nimenneet dokumentin. Listaa selatessa se muistuu helpommin mieleen. (Barreau & Nardi 1995, 40)

Barreau ja Nardi erottelivat myös kolme erilaista informaatiotyyppiä, joita ihmiset säilyttävät tietokoneillaan. Lyhytkestoiseen informaatioon, kuuluvat muun muassa tehtävälisterit, muistiot ja tietokannasta ladatut artikkelit. Lyhytkestoisen informaation ongelmana oli sen tallennus. Lyhytkestoista informaatiota ei tallennettu mihinkään erityiseen paikkaan vaan se jäi arkiston juureen tai tietokoneen työpöydälle. Suuret määrät lyhytaikaista informaatiota tuottavat ongelmia käyttäjälle, sillä tietokoneen työpöydälle ei mahdu kuin rajoitettu määrä kuvakkeita ja niistäkin voi olla hankalaa tunnistaa tarvitsemaansa tiedostoa. Ajankohtainen työinformaatio on usein käytettyä informaatiota, joka liittyy käsillä olevaan työhön. Ajankohtaiseen työinformaatioon liittyviä dokumentteja säilytetään tietokoneella viikkoja tai kuukausia. Toisin kuin lyhytkestoisen informaatio, se katsotaan riittävän tärkeäksi, jotta se kannattaa arkistoida aiheenmukaiseen kansioon. Käyttäjillä ei näyttänyt olevan ongelmia ajankohtaisen työinformaation löytämisessä. (Barreau & Nardi 1995, 41) Arkistoituja dokumentteja säilyttiin useasta kuukaudesta vuosiin ja ne olivat vain epäsuorasti relevantteja käyttäjän sen hetkisten työtehtävien kannalta. Nämä dokumentit liittyvät yleensä jo päättyneisiin työprojekteihin ja olivat esimerkiksi loppuraportteja. Arkistoitujen dokumenttien organisoiminen vaati enemmän aikaa kuin lyhytkestoisen informaation organisoiminen ja käyttäjät kokivat usein epäonnistuneensa siinä. (Barreau & Nardi 1995, 42)

Boardman ja Sasse (2004) ovat luokittelivat tietokoneen käyttäjät kolmeen eri luokkaan sen mukaan kuinka he organisoivat sähköiset dokumenttinsa. Ensimmäisessä ryhmässä käyttäjä pyrki siirtämään tehdyn dokumentin heti kansioon sen luotuaan (total filers). Yleensä dokumentti jäi ilman kansiota vain vahingossa, lukuunottamatta muutamaa sillä hetkellä työstettävää tiedostoa. Toiseen ryhmään kuuluvat siirsivät suuren osan tekemistään tiedostoista heti kansioihin, mutta heiltä jäi myös paljon



dokumentteja kansioimatta, lähinnä lyhytaikaista informaatiota ja ajankohtaista työinformaatiota sisältäviä tiedostoja (extensive filers). Kolmas ryhmä kansioi tiedostojaan harvemmin. Toisin kuin kahdelle muulle ryhmälle, tiedostojen kansioiminen ei ollut heille tärkeää. Heillä oli vain muutama kansio ja suurin osa tiedostoista jäi kansioimatta. (Boardman & Sasse 2004, 585-586)

Jonesin ja kumppaneiden (2005) tutkimus osoitti, että kansiot ovat tärkeitä käyttäjilleen. Suurin osa tutkimukseen osallistuneista eivät olleet valmiita luopumaan kansioistaan vaikka he löytäisivätkin tarvitsemansa helpommin hakukoneella. Tähän oli kolme syytä. Ensimmäinen oli se, etteivät he luottaneet pelkästään hakukoneeseen. Osa halusi varmistaa, että tietyn aiheen dokumentit olivat varmasti samassa paikassa. Osalle kansiot havainnollistivat eri asioiden suhteita ja muistuttivat tekemättömistä töistä. Kansiot ja hierarkiat voivat olla hyvinkin havainnollistavia ja ne sisältävät itsessään arvokasta informaatiota. Eräs Jonesin ja kumppaneiden tutkimukseen osallistunut henkilö havainnollisti häihinsä liittyviä osa-alueita kansioiden avulla. Muun muassa hääpuvulle, -kakulle ja kutsuille oli omat kansionsa, joihin liittyi vielä alikansioita. Organisoimalla kansionsa hierarkioihin hän pysyi paremmin ajan tasalla siitä, mitä vielä piti tehdä ja mitä päätöksiä oli vielä tekemättä. (Jones et al. 2005, 1506-1507) Tutkimuksessa tultiinkin siihen tulokseen, että tärkein syy kansioiden luomiselle ei ole henkilökohtaisen informaation uudelleen löytäminen (Jones et al. 2005, 1508).

Kansioiden ja hierarkioiden käytössä ilmeni monia ongelmia. Monet käyttäjät joutuivat lisäämään ylimääräisiä kirjaimia tai numeroita saadakseen kansiot haluamaansa järjestykseen. Hyväksi havaittua hierarkiarakennetta oli myös hankala käyttää uudelleen. Eräs käyttäjä oli kopioinut kansiot ja nimennyt ne uudelleen ja huolellisesti tyhjentänyt niiden sisällöt. Näin hänen ei tarvinnut luoda hierarkiarakennetta tyhjästä. (Jones et al. 2005, 1507-1508)

### ***2.11. Sanomalehtitoimittajan tiedonhankinta (Attfield & Dowell 2002)***

Artikkelissaan Information seeking and use by newspaper journalists Attfield ja Dowell (2002) raportoivat tutkimuksestaan sanomalehden toimittajien tiedonhausta ja tiedonkäytöstä jutunteon prosessissa. Tutkimuksessa otettiin lähestymistapa, jossa tiedonhankinta ei sisällä ainoastaan informaation paikallistamista ja hakemista, vaan myös informaation uudelleen löytämisen ja sen kuinka toimittajat hallitsevat ja organisoivat informaatiota koko jutun teon ajan. (Attfield & Dowell 2002, 189)

Tutkimuksen empiirinen aineisto kerättiin tekemällä strukturoimattomia haastatteluja 25:lle Lontoossa työskentelevälle The Times-sanomalehden toimittajalle. Toimittajien työkokemus vaihteli yhdestä vuodesta 36 vuoteen. Lisäksi aineistoa saatiin sähköpostikirjeenvaihdon kautta. Tavoitteena oli yrittää identifioida tyypillisiä informaatiotoimintoja, joita toimittaja tekee työssään: mikä motivoi niihin, missä tilanteissa ne ilmenivät ja mitä keinoja käytettiin. Tärkeintä oli miksi, milloin ja kuinka jokin toiminta suoritettiin. (Attfield & Dowell 2002, 190)

Tämän tutkimuksen mukaan sekä toimittajan kirjoittamisprosessia että siihen liittyvää tiedonhankintaa ohjaa yleensä jokin näkökulma. Se voidaan kuvata väitteeksi, toteamukseksi, hypoteesiksi tai olettamukseksi tapahtumasta. Artikkelia aletaan työstää tästä näkökulmasta. Näkökulma on Attfieldin ja Dowellin mukaan toimittajan työn määräävin rajoite tai päämäärä. Mutta myös näkökulmalla on omat rajoitteensa, joita ovat jutun omaperäisyys, totuudellisuus ja uutisarvoisuus. (Attfield & Dowell 2002, 192)

Toimittajan on testattava näkökulmansa omaperäisyys. Attfieldin ja Dowellin haastattelemat toimittajat kävivät katsomassa uutisarkistosta löytyykö samasta asiasta aiempaa juttua samasta näkökulmasta. Jos näin kävi, asiasta saattoi vielä kirjoittaa, mutta toimittajan oli löydettävä myös jokin toinen näkökulma. Toimittajan on testattava, että hänen valitsemansa näkökulma vastaa totuutta. Jos faktat eivät tue valittua näkökulmaa, sitä on muutettava. Omaperäisyyden ja totuudellisuuden lisäksi valitun näkökulman pitää olla myös kiinnostava. Kiinnostavan ja totuudellisen näkökulman löytäminen jutulle voi aiheuttaa jännitettä. Myös organisaatio voi asettaa näkökulmalle rajoitteita. Se voi esimerkiksi suosia tiettyä poliittista näkökulmaa. (Attfield & Dowell 2002, 192-194)

Haastatteluissa kävi ilmi, että samalla kun toimittaja etsi informaatiota omaperäisyyden tarkastamiseksi, hänellä saattoi myös muita päämääriä. Eräs niistä oli pyrkimys saada parempi henkilökohtainen käsitys aiheesta. Lisäksi toimittaja saattoi kerätä läpi käymistään jutuista potentiaalista materiaalia omaa juttuaan varten. Attfield ja Dowell pitävät merkittävänä sitä havaintoa, että samalla tiedonhaulla voi olla useita päämääriä. Toiminnan teoriassa useamman päämäärään yhdistymistä yhteen toimintaan kutsutaan ”polymotivaatioksi” (polymotivation). Toimittajia vaivaa usein aikapula, joten päämäärien yhdistäminen tiedonhaussa on tarpeen. (Attfield & Dowell 2002, 195)

Toimittaja pyrkii saamaan paremman käsityksen aiheesta helpottaakseen uutta tiedonhakuja ja tarjotakseen lukijoilleen asiantuntevampaa tulkintaa aiheesta. Eräs haastateltu nuori toimittaja piti tärkeänä taustatutkimusta haastatteluun valmistautuessa, sillä muuten hän ei olisi tiennyt mitä kysymyksiä edes kysyä. Tutkimuksen mukaan erityisesti noviisit ja uudelle aihealueelle joutuneet toimittajat tunsivat tarvetta tiedonhakuun saadakseen paremman käsityksen aiheesta. (Attfield & Dowell 2002, 196)

Potentiaalisen juttumateriaalin kerääminen alkaa siis usein jo siinä vaiheessa, kun toimittaja tarkastelee artikkelitietokantaa tarkistaessaan omaperäisyyttä. Hän pyrkii etsimään näkökulmaa puolustavia faktoja. Toimittaja käy läpi asioita edestakaisin päättääkseen onko jokin fakta käyttökelpoinen tai relevantti vai ei. Kun käyttökelpoinen informaatio on identifioitu lehtileikkeestä, se kerätään ja varastoidaan pieneen tehtäväkohtaiseen kokoelmaan joko tukemaan tulevaa tiedonhankintaa tai kirjoitustyön materiaaliksi. Dokumentin koosta ja potentiaalisesti hyödyllisen informaation määrästä riippuen toimittaja joko kirjoitti tiedon muistiin tai printtasi koko dokumentin. (Attfield & Dowell 2002, 196) Informaatiota siirrettiin myös tekstinkäsittelyohjelman tiedostoon ikään kuin ”koriin”. Printatusta dokumentista alleviivattiin usein tärkeitä faktoja, jotka toimittaja katsoi hyödylliseksi. Näin muodostui pieni kokoelma dokumentteja, joiden relevanssi on korkeampi kuin lähdedokumenteilla. Ajan säästäminen oli haastateltavien mukaan tärkein syy dokumenttien keräämiseen ja alleviivaamiseen. Toimittajat eivät halunneet käyttää aikaa jo löydetyn informaation uudelleen etsimiseen. (Attfield & Dowell 2002, 197)

Juttua kirjoittaessa ristiviittausten tekeminen oli yleistä. Haastatellut järjestivät työympäristönsä siten, että lähdedokumentit olisivat mahdollisimman vaivattomasti saatavilla. Jos lähdemateriaali oli toimittajalla tietokoneella, he käyttivät jaettua kuvaruutua, jossa toisessa oli aineisto ja toisessa oma kirjoitus. Jos lehtileikkeet taas oli printattuna, ne järjestettiin sopivasti tietokoneen ympärille. Nimenomaan (alleviivatun) paperidokumentin haastatellut toimittajat kokivat ajankäytöllisesti kaikkein hyödyllisimmiksi. (Attfield & Dowell 2002, 198)

Haastatellut toimittajat yrittivät välttää informaation uudelleen haun, mutta aina välillä kuitenkin kävi niin, että toimittaja huomasi jonkin puuttuvan faktan, hän joutui hakemaan sen uudestaan. Myös näkökulman muutos pakotti toimittajan uudelleen tiedonhakuun. Uutisjutun kirjoittaminen oli epävarmaa toimintaa ja kesken jutun kirjoittamisen saatettiin havaita, että valittu näkökulma ei vastannut omaperäisyyden, totuudellisuuden tai uutisarvoisuuden vaatimuksia. (Attfield & Dowell 2002, 198) Myös lehden johto saattoi haluta jutulle toisen näkökulman. Lisäksi johto saattoi vaatia

juttuun lisää informaatiota aiheesta, joka myös pakotti toimittajan uudelleen tiedonhakuun. (Attfield & Dowell 2002, 199)

### ***2.12. Sanomalehtitoimittajien tiedonhankinta ja henkilökohtainen tiedonhallinta (Selkälä 2006)***

Elina Selkälä (2006) tutki pro gradu-tutkielmassaan toimittajien tiedonhankintaa jutun kirjoittamiseksi. Toimittajat ovat ammattiryhmä, joka tarvitsee ja käyttää paljon informaatiota työssään. Informaatiota käytetään niin työtehtävissä kuin ylläpitäessään ammattitaitoaan, joten toimittajan työhön liittyy paljon tiedonhankintaa. Selkälän tutkimusongelmana oli kysymys siitä miten sanomalehtitoimittaja hankkii tietoa jutun kirjoittamista varten. Selkälän tarkoituksena oli selvittää millainen työprosessi jutun kirjoittaminen on, mitä vaiheita siihen kuuluu ja mitkä ovat tehtävän suorittamiseen vaikuttavat tekijät. Lisäksi Selkälä pyri kartoittamaan tehtävän aiheuttamat tiedontarpeet. Minkä tyyppistä tietoa toimittaja tarvitsee ja hankkii ja millaisista tiedonlähteistä he tietoa etsivät? Selkälä tarkasteli tiedonhankintaa osana jutun tekoa. Hän otti esille kaksi juttutyyppiä, uutis- ja featurejutun. (Selkälä 2006, 56-57)

Juttu on yleisnimitys kaikenlaisille journalistisille tuotteille. (Kuutti 2006, 85) Kaikki lehteen tulevat tekstit, jotka tulevat toimituksen kautta ovat juttuja. (Okkonen 1986, 115) Uutisjuttu eli uutinen on juttutyyppi, jolle on tyypillistä uuden, yllättävän ja merkittävän tiedon kertominen joko äskettäin tapahtuneesta tai tietoon saadusta, yleisesti kiinnostavasta asiasta. (Kuutti 2006, 242) Feature-juttu ei puolestaan ole välttämättä ajankohtainen (Hemanus 1990, 82). Usein feature-juttu sisältää erityisesti niin sanottua ”human interest” aineistoa, jonka näkökulma painottaa juttujen inhimillisyyttä ja elämyksellisyyttä (Selkälä 2006, 17)

Selkälä valitsi laadullisen tutkimusotteen, koska siinä aineistoa tarkastellaan kokonaisuutena, joka valottaa yksittäisen kokonaisuuden rakennetta. Selkälä keräsi tutkimusaineistonsa tekemällä teemahaastatteluja, jossa haastateltavat saavat omin sanoin kertoa oman käsityksensä tutkittavasta ilmiöstä. Selkälä haastatteli 14 Aamulehdessä työskentelevää toimittajaa, joiden ikä vaihteli 26 ja 62 vuoden välillä. Haastateltaviin otettiin yhteyttä henkilökohtaisesti kasvokkain ja saturaatio määräitelti haastateltavien määrän. Haastateltavat valittiin harkinnanvaraisena otantana siten, että puolet haastateltavista oli korkeintaan 30-vuotiaita ja toinen puoli 41-vuotiaita tai vanhempia. Selkälän tarkoituksena oli muodostaa kaksi toisestaan poikkeavaa ryhmää: nuoret ja varttuneemmat. Iän hän ajatteli indikoivan myös työkokemusta. Myös työnkuvan perusteella haastateltavat

muodostivat kaksi ryhmää: uutisjuttuja kirjoittavat ja feature-juttuja kirjoittavat toimittajat. (Selkälä 2006, 59-61)

Tutkimus osoitti, että toimittajan työprosessiin kuuluu kolme vaihetta: aloitusvaihe, aineiston hankintavaihe ja jutun koostamisvaihe. Aloitusvaiheeseen kuuluu jutun lähtökohtien ja tavoitteiden määrittäminen, mikä koostuu aiheen- ja näkökulman valinnasta. Valittu näkökulma toimii tavallaan hypoteesina, jolle etsitään vahvistusta jutun kirjoittamisprosessin aikana. (Selkälä 2006, 105-106) Aineiston hankintavaiheessa toimittaja hankkii tarvittavan tiedon aloitusvaiheessa asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Toimittaja tarkastelee mahdollisia tiedonlähteitä ja päättää tiedonhankinnan menetelmän, jonka jälkeen hän käyttää valittuja lähteitä tarvitsemansa tiedon hankkimiseksi. Koostamisvaihe on juttuprosessin viimeinen vaihe, jossa juttu saa konkreettisen muodon. Juttu rakennetaan niin sisällöllisesti kuin visuaalisestikin. (Selkälä 2006,106) Kaikkiin näihin vaiheisiin liittyy tiedonhankintaa. Työprosessi ei kuitenkaan aina etene lineaarisesti vaiheesta toiseen. Toimittajan työ on luonteeltaan ennalta arvaamatonta, mikä vaikeuttaa sen jäsentämistä, mutta havaittavissa kuitenkin on tiettyjä säännönmukaisuuksia. (Selkälä 2006, 107)

Selkälän haastattelemat toimittajat eivät ole useinkaan kohdanneet ylitsepääsemättömiä ongelmia tiedonhankinnassa. Etenkin kokeneet toimittajat kertoivat tehneensä työtään niin pitkään, että tiedonhankinnan esteet pystytään yleensä sivuuttamaan. Tavalla tai toisella tarvittava informaatio on löytynyt ja juttu tulee tehdyksi. (Selkälä 2006, 89) Haastatellut kokivat kireät aikatauluvaatimukset ja kiireen hyvinkin ongelmallisiksi ja tiedonhankintaa rajoittavaksi tekijäksi. (Selkälä 2006, 89-90) Tarvittava informaatio oli saatava yleensä samana tai viimeistään seuraavana päivänä. (Selkälä 2006, 89) Usein juttu oli tehtävä niillä tiedoilla mitkä oli mahdollista saada. Henkilölähteiden ongelmana oli usein henkilön tavoittaminen ja hänen haluttomuutensa kommentoida tai vahvistaa kysyttyä asiaa. Tällöin pyrittiin kysymään joltakulta toiselta. Feature-juttua tehdessä saattoi tulla vastaan tilanne, että jokin asiantuntija on niin vahva alalla että hänet halutaan ehdottomasti haastateltavaksi. Tällöin täytyi vain odottaa. Joskus myös oikean henkilölähteen löytäminen oli hankalaa, kun kukaan ei tiedä kuka kyseiseen kysymykseen osaisi vastata. (Selkälä 2006, 90)

Aamulehden toimittajien tiedonhankintaa tuettiin monin tavoin. Toimittajien käytössä oli perusvälineiden: puhelimen, tietokoneen, sähköpostin ja verkkoyhteyden lisäksi Suomen Media-arkisto. Media-arkisto on sähköinen internetpohjainen sanomalehti- ja uutistietopankki, josta löytyy Aamulehden juttujen lisäksi myös kuuden muun Alma Mediaan kuuluvan lehden jutut. Arkistossa oli vuonna 2006 noin 2 miljoonaa artikkelia. (Selkälä 2006, 93) Haastateltavat kertoivat käyttävänsä

Media-arkistoa useita kertoja päivässä ja sitä käytettiin tiedonhaun kaikissa vaiheissa. (Selkälä 2006, 94) Lisäksi käytössä oli kuva-arkisto, johon on arkistoituna kaikki Media-arkistoon kuuluvissa lehdissä julkaistut kuvat. (Selkälä, 2006, 93) Media-arkistoon oltiin tyytyväisiä ja pidettiin käteväenä, että kaikki konsernin lehdet löytyivät yhden kanavan kautta. Lehtien sähköiset versiot ovat vähentäneet perinteisten paperilehtien käyttöä. (Selkälä 2006, 94)

Toimittajat käyttivät jonkin verran myös toimituksen tietopalvelua, jonka keskeisiä tehtäviä ovat tiedon ja kuvien arkistointi, jalostaminen ja eteenpäin jakelu. Tietopalvelu hoitaa myös suuritöisempiä kyselyitä ja haastattelukierroksia, kun halutaan kommentti useilta tahoilta, esimerkiksi kaikilta kansanedustajilta. (Selkälä 2006, 93) Kokeneiden toimittajien mukaan tietopalvelua käytettiin ennen internetin käyttöönottoa enemmän myös faktatietojen hakuun. Tietopalvelu sai tehtävänsä lähinnä uutispäällikön kautta. (Selkälä 2006, 95) Toimittajien käytössä olevaa käsikirjastoa käytettiin hyvin vähän. Varsinkaan uutistoimittajilla ei ollut aikaa perehtyä käsikirjaston tarjontaan. Feature-toimittajat kertoivat käyttävänsä sitä satunnaisesti ja etsivänsä lähinnä hakuteoksia kuten kartta- ja sanakirjoja, joista tarkistettiin yksittäisiä faktoja. Internet oli korvannut käsikirjaston nopeudellaan ja vaivattomuudellaan. (Selkälä 2006, 96)

Toimitukseen tuli myös jonkin verran sanoma- ja aikakausjulkaisuja, joiden määrää ja laatua pidettiin yleisesti hyvänä. Uutistoimittajat käyttivät yleisimpiä sanomalehtiä useita kertoja viikossa yleis- ja taustatiedon hankkimiseksi. Muuten painettuja julkaisuja käytettiin vähän, koska sille ei ollut aikaa työaikana. (Selkälä 2006, 96) Feature-toimittajille sanoma- ja aikakauslehdet, niin kotimaiset kuin ulkomaisetkin olivat tärkeitä ajan tasalla pysymiseksi. (Selkälä 2006, 96-97) Niiden lukeminen oli myös keino hankkia juttuideoita. Jotkut erikoisalan toimittajat seurasivat myös oman alansa julkaisuja. Kokeneet toimittajat kertoivat internetin muuttaneen kovasti työnkuvaa, ja ihmettelivät, että kuinka aikaisemmin oltiin tultu toimeen ilman tietoverkkoa. Kaikki haastatellut toimittajat käyttivät internetiä useita kertoja päivittäin kaikissa jutun kirjoittamisprosessin vaiheissa. (Selkälä 2006, 97)

Internetin käyttöön ei ole rajoituksia lukuun ottamatta maksullisia palveluita joiden käytöstä on sovittava uutispäällikön kanssa. Tyypillisesti toimittajat katsoivat internetistä perinteisten lähteidensä, esimerkiksi kunnan ja valtion viranomaisten, www-sivuilta. Toinen tapa oli tehdä sanahakuja Google-hakukoneella. Näin etsittiin muun muassa uusia ideoita, uutta tietoa sekä tarkistettiin aiempia tietoja. (Selkälä 2006, 97) Sähköpostia haastatellut saivat runsaasti päivittäin ja sitä lähetettiin eri tahoilta esimerkiksi yksityishenkilöiltä ja viranomaisilta. Osa haastatelluista

kuului myös postituslistoille, joiden kautta he saivat muun muassa tiedotteita ja pöytäkirjoja. Sähköpostin käsittelemiseen kului runsaasti aikaa, mutta haastateltavat kertoivat sen hyväksi keinoksi pysyä ajan tasalla ja löytää aiheita juttuihin. Henkilölähteitä lähestyttäessä sähköpostia pidettiin myös hyvänä. Feature-toimittajat pitivät sähköpostin avulla yhteyttä haastateltaviinsa erityisesti faktojen tarkistamiseksi. (Selkälä 2006, 98)

Selkälän haastattelemat toimittajat pitivät jonkin verran omia tiedonlähdekokoelmia. Internet-selaimen kirjanmerkkilistaan kaikki mainitsivat tallentavansa linkkejä hyödyllisiin ja potentiaalisesti hyödyllisiin sivustoihin. Työnantajan puolesta listaan on jo valmiiksi kerätty linkkejä tietyille www-sivuille esimerkiksi Media-arkistoon. Omat lisäykset koostuivat muun muassa kaupunkien, kuntien ja organisaatioiden sivuista. Linkkejä ei käyty läpi säännöllisesti ja niiden käyttö riippui työtilanteesta. Kirjanmerkkilistat eivät olleet järjestelmällisesti organisoituja ja monen haastatellun linkkilista oli käynyt turhan pitkäksi ja sisälsi myös tarpeettomia linkkejä. Kirjanmerkkien kansioimisen arveltiin helpottavan linkkien löytämistä ja eräs haastateltava olikin järjestänyt linkkinsä kansioihin niin, että eniten käytetyt linkit olivat listan alkupäässä. (Selkälä 2006, 101)

Useimmat haastateltavat keräsivät omia juttujansa leikekokoelmaksi niin paperi versiona kuin sähköisestikin, vaikka se olikin heidän mukaansa käynyt kyseenalaiseksi. Omat jutut löytyvät kätevästi Media-arkistosta. Omien juttujen lisäksi haastatellut keräsivät talteen mielenkiintoisia juttuja muista painetuista julkaisuista. (Selkälä 2006, 101) Paperille tulostettiin myös asioita esimerkiksi käytettäviä tiedotteita ja raportteja, lähinnä siksi, että tulostetta pidettiin helpompana lukea kuin tekstiä tietokoneen näytöltä. Leikekokoelmien ja paperien organisointia pidettiin kuitenkin hankalana. Ei tiedetty mitä olisi hyvä säilyttää ja miten se pitäisi järjestää. Jotkut kertoivat järjestävänsä paperidokumentteja, kuten hankittua aineistoa ja omia muistiinpanoja, aiheenmukaisiin mappeihin. Juttua varten kerättiin usein paljon informaatiota, josta välttämättä kaikkea ei käytetty yhteen juttuun. Toimittajilla olikin tapana säästää hankittu materiaali myöhempää tarvetta, kuten jatkojuttua, ajatellen. Kun aiheesta on jotain tietoa jo etukäteen, on helpompi lähteä työstämään uutta juttua. Joskus materiaali kerääntyi pöydänkulmalle paperikasaksi ”mappi ö:ksi”, jota silloin tällöin selattiin lävitse informaation löytämisen toivossa. Aika-ajoin paperikasa heitettiin roskiin ja aloitettiin uuden kasan kerääminen. (Selkälä 2006, 102) Kirjoja haastateltavat eivät juurikaan koonneet omaksi kokoelmaksi, mutta muutamia lähes viikoittain tarvittavia perusteoksia, kuten sanakirjoja ja historiallisia lähdeteoksia säilytettiin oman työpöydän tuntumassa. (Selkälä 2006, 103)

Selkälän haastattelemat toimittajat eivät pitäneet ongelmallisena internetistä löytyvän tiedon määrää tai sen luotettavuutta. Aineiston määrä koettiin turhan runsaaksi ja sen sisältö liian yksityiskohtaiseksi, mikä teki jutun kannalta olennaisen löytämisen hankalaksi. Myös tiedonhankinnan lopettaminen Internetistä katsottiin vaikeaksi. Toimittajat ovat kuitenkin kokeneita tekemään valintoja, eivätkä he yleensä pelästy suuriakaan informaatiomääriä. Yleensä tällaisissa tilanteissa käännetään henkilölähteiden puoleen. (Selkälä 2006, 124)

Tutkimuksen perusteella syntyi selkeä kuva jutuntekoproosessista. Selkälä selvitti myös tiedonlähteitä, joita toimittajat käyttävät juttua tehdessään. Tiedonlähteitä ovat muun muassa Suomen Media-arkisto johon on arkistoituna Alma Median omistamien lehtien jutut, kuva-arkisto ja tietopalvelu. Lisäksi toimittajilla on omat tiedonlähdekokoelmansa (Selkälä 2006, 101), johon palaan myöhemmin. Työtehtävän suorittaminen voidaan jakaa kolmeen osaan, joihin kaikkiin liittyy tiedonhankintaa (Selkälä 2006, 105).

Prosessin ensimmäisessä vaiheessa, aloitusvaiheessa, määriteltiin jutun aihe ja näkökulma. Tiedonhankinnan tarkoituksena tässä vaiheessa oli juttuaiheen hahmottaminen ja täsmentäminen oman ymmärryksen lisäämiseksi. (Selkälä 2006, 105, 106) Aloitusvaiheessa toimittajat hyödynsivät yleensä lehden sisäisiä dokumenttilähteitä, mutta myös henkilölähteitä (Selkälä 2006, 113). Dokumenttilähteistä tärkein on Media-arkisto (Selkälä 2006, 113). Aloitusvaiheessa käytetään yleensä tuttuja, hyväksi havaittuja lähteitä (Selkälä 2006, 114).

Toinen vaihe on aineiston hankintavaihe. (Selkälä 2006, 106) Myös tämän vaiheen alussa hyödynnetään enimmäkseen organisaation sisäisiä tuttuja dokumenttilähteitä, johon toimittaja aloitusvaiheessa törmää. Varsinkin uutisjuttua tehtäessä pitäydyttiin virallis- ja asiantuntijalähteissä. Nuoret toimittajat hyödynsivät enemmän Internetiä kuin vanhemmat toimittajat, mutta netistä löytynyttä tietoa käytettiin yleensä vain linkkinä uusille tiedonlähteille. Henkilölähteitä käytettiin paljon. Kokeneille toimittajille oli syntynyt henkilölähteiden verkostoja, joita hyödynnettiin runsaasti. (Selkälä 2006, 117–118)

Viimeisessä, jutun koostamisvaiheessa juttu rakennetaan sekä sisällöllisesti että visuaalisesti. Tässä vaiheessa hankitaan tietoa puuttuvien faktojen ja yksityiskohtien täydentämiseksi. (Selkälä 2006, 106–107) Kuten aloitusvaiheessa, myös jutun koostamisvaiheessa käytettiin lähinnä sisäisiä dokumenttilähteitä, joista Media-arkisto on tärkein. Toimituksen käsikirjastoa hyödynnettiin myös



jonkin verran tässä vaiheessa. Tärkeimpiä henkilölähteitä olivat toiset toimittajat. (Selkälä 2006, 117–118)

Toimittajien omat tiedonlähdekokoelmat kertovat jotain heidän henkilökohtaisesta tiedonhallinnastaan. Toimittajat kertoivat tallentavansa internet-selaimen ”suosikkeihin” linkkejä itselleen hyödyllisiin ja mahdollisesti hyödyllisiin lähteisiin. Yleensä kirjanmerkkilistat eivät ole järjestelmällisesti organisoituja ja usein ne kasvavat liian pitkiksi. Tosin poikkeuksiakin löytyi. Toimittajat arvelivat niiden järjestämisen kansioihin helpottavan tarvittavien linkkien löytymistä. (Selkälä 2006, 101)

### ***2.13. Hiljaisen tiedon jakaminen aamulehden toimituksessa (Oino 2006)***

Stefan Oino (2006) tutki pro gradu-tutkimuksessaan hiljaisen tiedon jakamista Aamulehden toimituksessa. Oinon tarkoituksena oli selvittää millaisia käytäntöjä Aamulehdellä on käytössään hiljaisen tiedon jakamiseksi, millaiset tekijät edistävät tai vaikeuttavat hiljaisen tiedon jakamista ja miten sitä voisi käytännössä edistää. (Oino 2006, 2) Oino haastatteli kahdeksaa toimittajaa viideltä eri osastolta. Lisäksi hän haastatteli uutispäällikkö Kari Ikosta sekä kehittämisspäällikkö Hippu Pintilää. Oino valitsi haastatellut toimittajat sen perusteella, että heissä olisi yhtä paljon kokeneita ja kokemattomia toimittajia. Haastattelujen pituus vaihteli 45–75 minuuttia. Perusanalyysimenetelmänä hän käytti sisällönanalyysia. (Oino 2006, 27)

Hiljaisen tiedon jakamiseksi on olemassa useita eri käytäntöjä ja menetelmiä. Näitä ovat mestari-kisälli-suhde, mentorointi, mallintaminen tai mallittaminen sekä hyvien käytäntöjen pukeminen kirjalliseen muotoon. (Oino 2006, 35) Hiljainen tieto on henkilökohtaista ja vaikeasti artikuloitavissa, joten parhaiten se siirtyy henkilöltä toiselle henkilökohtaisella vuorovaikutuksella ja mallioppimisella. (Oino 2006, 35, 38) Mestari-kisälli-suhde ja virallisuontoisempi mentorointi ovat mielekkäitä vuorovaikutusmalleja hiljaisen tiedon jakamiseen. Mentorointi on vuorovaikutussuhde, jossa on tarkoituksena rakentaa luottamukseen ja sitoutumiseen perustuva suhde kokemattoman ja kokeneen työntekijän välille. (Oino 2006, 38) Erona mestari-kisälli-suhteeseen mentoroinnissa on ennemminkin kyse ohjaamisesta, kun mestari-kisälli-suhteessa viitataan pikemminkin konkreettiseen tekemiseen esimerkiksi käsityöammatissa (Oino 2006, 39). Läheisessä yhteistyössä mentoroitava pystyy suullisten ohjeiden lisäksi sisäistämään hyviä työnteon käytäntöjä esimerkiksi henkilökohtaisen tiedonhallinnan alueella havainnoimalla kokeneemman työskentelyä. (Oino 2006, 49)

Aamulehdessä mentorointia on tapahtunut epävirallisesti jo pitkää, mutta organisoituna sitä on tehty vuodesta 2006 lähtien. Ohjelma on suunnattu kaikille työntekijöille, jotka kokevat tarvitsevansa mentorointia. Tärkeintä on, että sekä mentori että mentoroitava ovat kiinnostuneita asiasta. (Oino 2006, 49) Mentorointi tapahtuu niin sanottuina vallanvaihtona, jossa eläköityvä toimittajan tilalle tuleva toimittaja opettelee työtehtäviä eläkkeelle lähtevän opissa. Vallanvaihtoja on käytetty etenkin silloin kun lähtevä toimittaja on hoitanut erityisalan uutisointia. Toinen tapa hoitaa vallanvaihto on sellainen, että rekrytoitava toimittaja tekee eläkkeelle jäävän toimittajan töitä sijaisena. (Oino 2006, 50)

Mallittaminen tarkoittaa hiljaisen tiedon tekemistä näkyväksi ja sen menetelmiä ovat havainnointi, samautuminen ja kokeilu/simulaatio. Valittua mallia havainnoidaan käytännössä ja katsotaan, mitä hän tekee ja kuinka hän toimii. Samaistumisessa pyritään pääsemään perille mielen sisäisiin tapahtumiin. Samaistuminen tarkoittaa keinoja, joilla pyritään olemaan mahdollisimman samanlainen kuin malli. Simulointi tarkoittaa sitä, että itse kokeillaan, joko konkreettisesti tai mielikuvatekniikoin. Havainnointi, samaistuminen ja simulointi ovat haastattelun lähtökohtia, jossa malli pyritään saamaan kuvaamaan omaa toimintaansa. (Oino 2006, 40)

Kun organisaatiossa tiedetään miten asiat kannattaa tehdä, olisi järkevää dokumentoida nämä käytännöt paperille. Näin yksilöllä oleva tieto leviää kaikkien ulottuville. Organisaation hiljainen tieto muuttuu eksplisiittiseksi tällaisia oppaita kirjoittamalla. Aamulehti on havainnut painettujen oppaiden tärkeyden ja se on tuottanut kaksi opaskirjaa uusien työntekijöiden elämää helpottamaan. Nämä ovat Aamulehden tyylikirja ja Aamulehden tapa tehdä -opasvihko. (Oino 2006, 41-42) Opaskirjat itsessään eivät ole hiljaista tietoa, mutta ne sisältävät paljon työntekijöiden kokemuksen kautta kertynyttä vaikeasti artikuloitavaa hiljaista tietoa (Oino 2006, 45).

Aamulehden Tyylikirja on ”talon tavoista” kertova opas, jonka tarkoituksena on toimia apuna hankalissa tilanteissa. Siihen on yhteen koottuna toimituksen arkipäivän käytäntöjä. Kirjan hyöty näkyy niissä tilanteissa, jossa on niin kiire, ettei ehdi kysyä neuvoja. Sen tarkoituksena on myös luoda lehdelle yhteinen tyyli, jonka kaikki tunnistavat. (Oino 2006, 45) Oinon haastatteleman toimittajat eivät paljonkaan käyttäneet Tyylikirjaa, koska siinä olevat asiat olivat jo iskostuneet omiin toimintatapoihin niin hyvin, ettei siitä ollut apua. Kolme toimittajaa mainitsi katsovansa Tyylikirjaa jälkikäteen tarkistusmielessä. Uuden toimittajan perehdytyksessä sen sanottiin olevan, yhdessä Aamulehden tapa tehdä -opasvihkosen kanssa hyvin hyödyllinen. Opasvihko jaetaan

kaikille toimituksen uusille työntekijöille. Se sisältää Aamulehden toimintaperiaatteita, ohjeita viestintälainsäädännöstä, julkisuuslaista, rikos- ja oikeusuutisoinnista sekä Suomen journalistiliiton tekemät journalistin ohjeet. (Oino 2006, 46)

Asiantuntijatietopankki on Doris-tietojärjestelmässä sijaitseva tiedosto, josta löytyy haastateltaviksi ja taustalähteiksi sopivia henkilöitä yhteystietoineen. Sieltä voi hakea tietyn alan asiantuntijaa sekä aihealueen että henkilön nimen mukaan. Asiantuntijatietopankki on keino jakaa toimittajien henkilökontakteja talon sisällä. Yhteystiedot sinällään ovat eksplisiittistä tietoa, mutta kyky hankkia henkilölähteiden tietoja on yksi toimittajan osaamisalueista. Urheiluosastolla on oma asiantuntijatietopankkinsa. Puolet toimittajista kertoi käyttävänsä asiantuntijatietopankkia. (Oino 2006, 47)

Vaikka hiljaisen tiedon jakamista pidetään toimituksessa tärkeänä, asian vieminen konkreetian tasolle takkuili. Yhdellekään Oinon haastattelemistä toimittajista ei hiljaisen tiedon jakamisesta oltu puhuttu virallisesti. Muiksi hiljaisen tiedon jakamista vaikeuttaviksi tekijöiksi mainittiin toimituksen ilmapiiri, työn kiireys ja yhteisten palavereiden ja yleiseen jutteluun sopivien tilojen puute. (Oino 2006, 69) Avoin vuorovaikutus on hiljaisen tiedon jakamisen elinehto ja Oinon tekemien haastattelujen perusteella mikään yksittäinen tekijä kuten kiire, fyysiset tilat tai ilmapiiri, ei noussut vaa'ankieliasemaan, vaan ne vaikuttavat yhtäaikaaisesti avoimen keskustelukulttuurin syntymiseen. (Oino 2006, 74)

#### **2.14. Yhteenveto**

Informaation ylikuormitus on tila, jossa yksilön kyky käyttää hyväkseen informaatiota on alentunut. Bawden kumppaneineen (1999) määrittelivät informaation ylikuormituksen ilmiöksi, joka haittaa pikemminkin kuin helpottaa elämää, vaikka tieto olisikin relevanttia. Informaation ylikuormitus ei ole uusi ilmiö. Uusien informaatioteknologioiden lisääntyminen on saanut aikaan sen, ettei nykyiset selviytymiskeinot ole riittäviä ylikuormituksen torjumiseen. Informaation ylikuormituksen aiheuttajista internet ja sähköposti ovat kaikkein useimmin mainittuja. Henkilökohtaiset tekijät kuten ihmisen asenne voivat informaation määrän lisäksi aiheuttaa informaation ylikuormitustilanteita.

Ihminen vastaanottaa päivittäin valtavat määrät informaatiota ja henkilökohtaisesta tiedonhallinnasta on muodostunut tärkeä taito. Henkilökohtaiseen tiedonhallintaan kuuluu monia eri

osa-alueita ja käsitteen määrittelemine on hankalaa. Bruce ja Jones (2005) onnistuivat hyvin määritellesään henkilökohtaisen tiedonhallinnan sekä käytännöksi että tutkimukseksi siitä miten ihmiset hankkivat, organisoivat, säilyttävät ja hakevat informaatiota arkipäivän käyttöä varten.

Projektissa käytetyt dokumentit muodostivat henkilökohtaisen informaatiokokoelman, jota Malmsten (2008) tutki. Paperidokumentit järjestettiin mappeihin tai pinkkoihin. Sähköisten dokumenttien organisoimisessa oli kolme eri strategiaa: projektilla ei omaa kansiota, projektilla oma kansio, jonne laitettiin kaikki projektin dokumentit ja projektilla oma kansio, mutta dokumentteja tallennettiin muuallekin. Sähköpostiviestejä siirrettiin saapuneet-kansiosta joko sille varattuun omaan kansioon, sähköpostiohjelman yleiseen arkistokansioon tai ne jätettiin saapuneet-kansioon. Sähköpostiohjelman paisuminen aiheutti jonkin verran ongelmia. Suosituin strategia verkkotiedonlähteiden uudelleen paikantamiseksi oli verkkoselaimen kirjanmerkkilistan käyttäminen. Projektien informaation säilyttäminen oli sirpaloitunutta: dokumentteja oli eri informaatiokokoelmissa ja eri muodoissa.

Koska informaation tyyppien määrä on myös lisääntynyt paljon Informaation löytämisessä ja uudelleen löytämisessä erona on se, että asiaa uudelleen etsittäessä henkilöllä on enemmän metatietoa asiasta, esimerkiksi tieto verkkosivustosta, jossa hän on asiaan törmännyt. Näyttää siltä, että strategiat, joita käytetään uuden informaation etsimiseksi ja vanhan informaation uudelleen löytämiseksi, ovat samanlaiset.

Yksi menestyneimpiä tietokonesovelluksia on sähköposti, jonka käyttöä Whittaker ja Sidner (2002) tutkivat. Suosio oli johtanut sähköpostin määrän kasvuun ja sähköpostia käytettiin myös tarkoituksiin johon sitä ei oltu suunniteltu kuten tehtävien hallintaan. Fisher et al (2006) tekivät edellä mainitun tutkimuksen pohjalta uuden tutkimuksen samoilla reunaehdoilla. Suurin kymmenen vuoden aikana tapahtunut muutos oli arkistojen koon kasvu moninkertaiseksi. Saapuvan sähköpostin määrä ei ollut merkittävästi kasvanut ja saapuneet-kansion koko oli hieman pienentynyt. Whittaker ja Sidner identifioivat 3 sähköpostin käytön strategiaa: ei-kansioijat, säännölliset kansioijat ja kevätsiivoojat. Fisher kumppaneineen löysi näiden lisäksi strategian: ”muutamaa kansiota hyödyntävät”. Sähköposti on asynkroninen kommunikaatioväline, mikä tarkoittaa sitä, että henkilö voi lähettää ja vastaanottaa viestin parhaaksi katsomanaan aikana. Sähköpostin ylikuormitustilanteita aiheuttavat epäselvät pyynnöt, paine vastata ja odotukset välittömästä vastauksesta. Sähköposti aiheuttaa ylikuormitusta myös siksi, että sähköpostiviestejä on niin helppo lähettää ja levittää.

Paperiton toimisto ei ole vielä näköpiirissä sillä työpaikoilla käytetään yhä melko paljon paperidokumentteja. Niitä käytetään yhä enemmän niin sanottuina työpapereina. Paperidokumenteista ei säilytetä kuin vain vaativat dokumentit, loput arkistoidaan sähköiseen muotoon. Paperidokumenttien säilyttämisen perusteista ainutkertaisuus on tärkein. Ihmiset eivät välttämättä käsittele saamiaan paperidokumentteja heti. Näin syntyy paljon läpikäymättömiä paperidokumentteja, jotka saattavat osoittautua epäolennaiseksi. Paperidokumentteja säilytetään yleensä joko pinoissa tai kansioissa. Pinoihin arkistoitujen työtilat ovat usein sotkuisempia kuin kansioita suosivilla ja heidän on myös vaikeampaa löytää tarvitsemansa paperidokumentit.

Verkkotiedonlähteiden hallinnassa on suosittua tehdä kirjanmerkkejä ”suosikit” listaan. Ne muodostavat henkilökohtaisen informaatioavaruuden. Kirjanmerkkejä käytetään, koska niitä on helppo tehdä. Ne vähentävät ihmisen kognitiivista ja fyysistä kuormaa ja helpottaa internetin selailua. On myös olemassa monia muita tapoja pitää hyvät verkkosivut muistissa kuten lähettää verkko-osoite itselle sähköpostilla. Suosittua myös on olla tekemättä mitään ja luottaa siihen, että muistaa miten sivu tarvittaessa löytyy.

Sähköiset dokumentit voi löytää loogisesti hyödyntämällä hakukonetta tai sijaintiin perustuen päättämällä missä tarvittu tiedosto sijaitsee. Voidaan erotella 3 informaatiotyyppiä, joita ihmiset säilyttävät tietokoneillaan: lyhykestoinen informaatio esimerkiksi tehtävälister, ajankohtainen työinformaatio, joka on käsillä olevaan työhön liittyvää informaatiota sekä arkistoitu informaatio, jota säilytetään kauemmin. Tietokoneen käyttäjät voidaan jakaa kolmeen ryhmään: Ensimmäinen ryhmä pyrkii siirtämään dokumentin kansioon heti sen tehtyään, toinen ryhmä pyrkii siirtämään dokumentit heti kansioon, mutta heille jää myös paljon dokumentteja kansioimatta, kolmas ryhmä ei kansioi sähköisiä dokumentteja lainkaan. Kansiot ovat käyttäjilleen tärkeitä. Kansiot ja hierarkiat voivat havainnollistaa käyttäjälleen asioiden välisiä suhteita, joten kansioiden luomisen tärkein syy ei välttämättä olekaan informaation uudelleen löytäminen.

Attfield ja Dowell (2002) tutkivat toimittajien tiedonhakua ja käyttöä jutunteon prosessissa. Tiedonhankintaa ohjaa yleensä tietty näkökulma, jolla on omat rajoitteensa. Niitä olivat jutun omaperäisyys totuudellisuus ja uutisarvo. Kun toimittaja teki tiedonhakuja hänellä oli usein monia päämääriä. Käyttökelpoiset dokumentit joko printattiin ulos tai niistä kirjoitettiin muistiin tarvittava informaatio. Toimittajat tekivät paljon alleviivauksia, jolloin syntyi kokoelma dokumentteja joiden

relevanssi oli korkeampi kuin lähdedokumenteilla. Toimittajat pyrkivät kaikissa tekemisissään säästämään aikaa ja välttämään joutuvansa hakemaan uudelleen tietoa samasta aiheesta.

Selkälä (2006) selvitti Aamulehden uutis- ja feature-juttuja kirjoittavien toimittajien tiedontarpeita ja tiedonhakua osana juttuprosessia. Tiedonhankinta on oleellista toimittajien työssä. Jutun teossa voi erottaa kolme eri vaihetta: aloitusvaihe, aineiston hankintavaihe ja jutun koostamisvaihe. Näihin kaikkiin vaiheisiin liittyi tiedonhankintaa, jotka hivenen poikkesivat toisistaan. Feature-jutun tekemisessä hyödynnettiin monipuolisemmin erilaisia tiedonlähteitä ja kanavia kuin uutisjutun tekemisessä. Uutisjutun teon rajoituksena olivat tiukat määräajat. Tärkeimpiä tiedonlähteitä toimittajille olivat henkilölähteet, internet ja Suomen Media-arkisto.

Oino (2006) tutki hiljaisen tiedon jakamista Aamulehden toimituksessa. Tähän on olemassa useita käytäntöjä ja menetelmiä. Mentorointia oli Aamulehdessä käytetty pitkään, mutta ne tunnettiin niin sanottuina vallanvaihtoina, jossa nuori toimittaja seurasi eläköityvän tehtäviä. Aamulehden tyylikirja ja Aamulehden tapa tehdä -opasvihkonen olivat esimerkkejä hyvien käytäntöjen pukemisesta kirjalliseen muotoon. Ne olivat hyödyllisiä uuden toimittajan perehdytyksessä myös ajatellen henkilökohtaisen tiedonhallinnan käytäntöjä.

### **3. Aamulehden toimitus ja toimittajan työ**

#### **3.1. Aamulehti**

Aamulehti on sanomalehti, jonka levikkialueen muodostaa Pirkanmaan eri kunnat. Se koostuu päivittäin ilmestyvästä lehdestä sekä neljästä tabloidi-kokoisesta liitteestä. Aamulehden kokonaislevikki oli vuonna 2010 arkipäivisin 135 293 ja päivittäin lehdellä oli arviolta 310 000 lukijaa. Aamulehti on maamme toiseksi suurin seitsemän päivänä viikossa ilmestyvä sanomalehti. Aamulehteä julkaisee mediatalo Alma Mediaan kuuluva Kustannus Oy Aamulehti ja sen toimituksessa työskentelee vakituisesti noin 150 työntekijää sekä useita osa- ja määräaikaista avustajia. Itse lehtitalossa työskenteli vuonna 2010 yli 900 henkilöä. (Kustannus Oy Aamulehti 2010)

Sanomalehtenä Aamulehti on sitoutumaton ja se on riippumaton taloudellisista, poliittisista, uskonnollisista ja aatteellisista päättäjistä ja painostusryhmistä. Sananvapauslaki, lehtimiehen ohjeet ja lehden määrittelemät sisäiset journalistiset pelisäännöt ohjaavat lehden journalistista työtä. Aamulehden vakiintuneeseen arvomaailmaan perustuva mielipide tuodaan esiin pääkirjoituksissa. Aamulehti pyrkii toiminnallaan puolustamaan sananvapautta, demokratiaa, luotettavaa tiedonvälitystä sekä Pirkanmaan alueen hyvinvointia. (Kustannus Oy Aamulehti, 2005, 9; Kustannus Oy Aamulehti 2010)

Aamulehti seuraa ja raportoi kotimaisista ja kansainvälisistä tapahtumista ja ilmiöistä avarasti. Erityisesti pirkanmaalainen näkökulma on esillä otettaessa kantaa poliittisiin ja yhteiskunnallisiin kysymyksiin. Lehti pyrkii myös aktivoimaan lukijakuntaansa osallistumaan yhteiskunnalliseen keskusteluun, jossa ei pyritä vaientamaan lehden kannan vastaisia mielipiteitä. Aamulehden journalismi on sitoutumatonta moniarvoista ja kriittistä ja siinä pyritään oikeellisuuteen, oikeudenmukaisuuteen, tasapuolisuuteen ja lukijan nopeaan palveluun. (Kustannus Oy Aamulehti, 2005, 9; Kustannus Oy Aamulehti 2010)

Aamulehteen kuuluu päivittäin ilmestyvän sanomalehden lisäksi neljä tabloid-kokoista liitettä. Näitä ovat sunnuntain numeron mukana tulevat Asiat- ja Ihmiset-osat. Asiat-osassa on fakta-artikkeleita sekä politiikkaa, kulttuuria ja tiedettä sisältäviä reportaaseja ja tositarinoina. Ihmiset-osa sisältää viihteellisiä juttuja sisältävä visuaalinen julkaisu. Moro-kaupunkilehti ilmestyy torstaisin ja se sisältää juttuja lähinnä tamperelaisista tapahtumista ja ilmiöistä. Viikkoliite Valo ilmestyy

perjantaisin ja painottuu viikonvaihteen menoihin ja vapaa-aikaan. Lisäksi Valo sisältää tv- ja radiosivut. Aamulehti julkaisee myös muutamia vuosittain ilmestyviä erikoislehtiä esimerkiksi tammi- ja elokuussa ilmestyvät Hyvät harrastukset, joka esittelee liikunta- ja harrastetarjontaa. Verkkopalveluja Aamulehdellä on ilmainen aamulehti.fi, joka päivittää jatkuvasti tuoreimmat uutiset sekä maksullinen Verkko-Aamulehti, joka on paperisen lehden näköispainos. (Kustannus Oy Aamulehti 2010, Selkälä, 2006, 50)

### **3.2. Aamulehden toimitus**

Aamulehden toimitus on jakaantunut 18 eri osastoon, joilla on toisistaan poikkeavat tehtävät. Näitä osastoja ovat toimituksen johto, artikkelitoimitus, kotimaa, Tampere ja naapurit, ulkomaat, talous, urheilu, kulttuuri, Tänään, Moro, Valo, Sunnuntai, teemasivut, radio ja tv, www.aamulehti.fi, lehtikuvaus ja graafikot, tietopalvelu ja taittoryhmä. (Kustannus Oy Aamulehti 2010) Kotimaan osaston tehtävänä on kertoa päivän tärkeimmät uutiset Aamulehden levikkialueelta ja muualta Suomesta. Tampere ja naapurit -sivu on Tampereen alueen kaupunkilehti, jonne kootaan myös uutisia naapurikunnista. Talousosasto kertoo yritysmailman sekä kaupan ja teollisuuden tapahtumista niin Suomesta kuin ulkomailta. Ulkomaantoimituksen tehtävänä on seurata ja analysoida raportoida koko maailman tapahtumia. Tänään-osastolla esitellään päivän ajankohtaisia ja erikoisia ilmiöitä. Lehden kulttuurisivuilla kirjoitetaan ja arvioidaan monipuolisesti eri taide- ja kulttuuritapahtumista niin Suomesta kuin muualtakin. Urheiluosasto uutisoi luonnollisesti erilaisista urheilutapahtumista levikkialueelta, mutta myös muualta maasta ja ulkomailta. (Kustannus Oy Aamulehti, 2005)

### **3.3. Toimittajan työ**

Toimituksessa työskentelevät toimittajat voidaan jakaa karkeasti viiteen eri tehtäviä tekevään ryhmään: uutispäälliköt, osastojen aineistoa kokoavat ja editoivat toimittajat, kirjoittavat toimittajat, taittajat sekä kuvaajat ja graafikot eli visualistit. Aamulehdessä työskentelevät kirjoittavat toimittajat ovat uutistoimittajia. Toimittajan oma erityisosaaminen on lehden laadun tae, mutta periaatteessa kaikkien tulisi pystyä tekemään kaikkea. Toimittaja tarkistaa itse omat juttunsa sekä huolehtii sen kuvituksesta ja grafiikasta kuvaajan ja graafikon kanssa. (Kustannus Oy Aamulehti, 2005, 39-40)

Aamulehden operatiivinen työnjohto tekee päivittäiset päätökset lehden ulkoasusta, juttujen sijoittamisesta lehteen sekä niiden koosta. Operatiiviseen johtoon kuuluu uutispäälliköt,



kuvapäällikkö, taittopäällikkö, tuottajat, artikkeliosaston esimies ja tarvittaessa hallinnollinen toimituspäällikkö. Työnjohdon vastuulla on pitkän aikavälin kehitysvastuu osastojen kehityksestä, operatiivinen vastuu seuraavan päivän lehdestä sekä viimekätinen julkaisuvastuu. (Kustannus Oy Aamulehti 2005, 21-22)

Uutispäälliköiden tehtävänä on seurata päivän uutisvirtaa. Lisäksi he tekevät tarvittavat uutisratkaisut sekä seuraavaa päivää varten että pidempää aikaväliä ajatellen. Uutispäälliköt seuraavat töiden etenemistä ja auttavat viemään uutisia eteenpäin. He päättävät myös mihin keskitytään. (Kustannus Oy Aamulehti 2005, 45) Lehden tietyn osaston sivujen syntymisestä vastaavat osastotoimittajat. Uutispäällikön ohjeiden mukaan he suunnittelevat osastonsa sivujen sisällön ja vie päivän töitä eteenpäin. Tarvittaessa osastotoimittaja osallistuu myös uutisjuttujen tekemiseen ja taittotyöhön. (Kustannus Oy Aamulehti 2005, 39-40)

Toimituksen työ suunnitellaan etukäteen niin, että päivän juttulista valmistuu jo toissa päivän iltapäivällä. Viimeisen sivun valmistumisen määräaika on kello 23, jonka jälkeen voidaan vielä tehdä muutoksia lehden toiseen painokseen. Suunnittelukokouksissa käydään läpi julkaistavat jutunaiheet ja seuraavan päivän aamupalaverissa tehdään työnjako. Uutispäällikkö seuraa uutisvirtaa ja päättää mistä aiheista jutut kirjoitetaan. Toimittajan tehtävänä on tämän jälkeen hankkia tarvittavat tiedot ja kirjoittaa juttu toimitusjärjestelmään, josta taittaja sen taittovaiheessa hakee. Toimittaja suunnittelee kuvituksen yhdessä kuvaajan ja graafikon kanssa. Kun juttu on kirjoitettu, kuvitettu ja taitettu se lähetetään sähköisesti painotaloon, jossa se painetaan lehdeksi. (Kustannus Oy Aamulehti, 2010; Selkälä, 2006, 53)

Toimittajan työ on ennustamatonta ja usein kiireistä. Jutut tulee saada valmiiksi määräaikaan mennessä ja tuotantoaikataulu on tiukka ja toimittajan käytännön työ perustuu juuri tähän. Toimittajien tehtävänä on kirjoittaa uutisia ja suurimmat uutiset tulevat äkillisesti ja odottamattomasti. Toimitustyö onkin odottamattomien tapahtumien sovittamista tuotantoaikatauluihin. Onneksi kuitenkin osaan tapahtumista voidaan valmistautua ennakolta ja kaikki lehden sivuille päätyvät asiat eivät tule yllätyksenä. Lehdessä julkaistaan myös muutakin kuin uutisia esimerkiksi haastatteluja ja reportaaseja. (Selkälä, 2006, 53)

Paitsi että toimittajan työ on kiireistä, se on myös jatkuvaa valintojen tekemistä, tiedonhankintaa ja sen muokkaamista. Työ on myös hajanaista, sillä toimituksissa tehdään samaan aikaan monia asioita ja toimittaja saattaa tehdä useampaakin juttua yhtä aikaa. Työ lehden toimituksessa vaatii myös

paljon ryhmätyötä ja vuorovaikutusta toimittajien, uutispäälliköiden, kuvaajien, graafikoiden ja taittajien välillä. (Selkälä, 2006, 53)

Toimittajan työtä ohjaa myös ammatillinen etiikka, joka perustuu kansalaisten oikeuksiin saada oikeaa tietoa, mutta toimittajan on myös noudatettava toimituspoliittista linjaa. Myös toimittajan maailmankuva, yhteiskunnan ja työyhteisön arvot sekä ammatilliset normit ohjaavat työtä. (Miettinen, 1984, 22) Journalistiliiton 2005 julkaisemien journalististen ohjeiden mukaan ihmisten oikeus vastaanottaa tietoja ja mielipiteitä on hyvän journalismin perusta. Journalisti on vastuussa ennen kaikkia lukijoilleen. (Journalistiliitto 2010)

Aamulehdessä toimittajan työn tukena vaikeissa ja hankalissa tilanteissa on oma tyylikirja. Tyylikirjan tehtävänä on luoda Aamulehdelle oma muista erottuva tyyli, jonka lukijat tunnistavat. Tyylikirjaan on myös kirjattu päivittäiset rutiinit, osastojen tehtävät ja tietoa työkäytännöistä tietyissä tilanteissa esimerkiksi kuinka toimia isojen onnettomuuksien sattuessa tai vaalien yhteydessä. Kustantaja on kirjannut tyylikirjaan lehden linjan, joka ohjaa toimittajaa työssään. Lisäksi kirjassa on edellä mainitut Journalistin ohjeet ja Aamulehden toimintaperiaatteet. Niiden tarkoituksena on antaa ohjeita journalistin työhön. Lisäksi tyylikirjassa ohjeistetaan lehden sisällön rakentamisessa ja visualisoinnissa. (Selkälä, 2006, 54-55)

## 4. Empiirisen tutkimuksen toteutus

### 4.1. Tutkimusongelmat

Tutkimusongelmien asettamisen lähtökohtana olivat aikaisemmat informaation ylikuormitusta ja henkilökohtaista tiedonhallintaa käsittävät tutkimukset sekä Aamulehteä koskevat tutkimukset. Tutkimusongelmiksi muodostuivat seuraavat kysymykset:

- Kuinka suuri osa Aamulehden toimittajista kokee tai on kokenut työtehtävissään informaation ylikuormitusta?
- Miten ja missä yhteyksissä informaation ylikuormitus ilmenee?
- Millä tavalla informaation ylikuormituksen koetaan vaikuttavan työprosessin hallintaan?
- Millaisia henkilökohtaisen tiedonhallinnan välineitä toimittajat käyttävät välttääkseen informaation ylikuormituksen ja lieventääkseen sen vaikutuksia?

### 4.2. Empiirisen aineiston keruu ja analyysi

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat Aamulehden toimittajat. Sain Aamulehden toimitussihteeriltä 170 toimittajan nimet, joista muodostui tutkimuksen perusjoukko. Tähän perusjoukkoon kuului sekä Aamulehden vakituksia toimittajia että määräaikaista työntekijöitä. Tiedossa ei ole kuinka suuri osuus perusjoukkoon kuuluvista toimii milläkin lehden osastolla tai minkä tyyppisiä juttuja he pääasiassa kirjoittavat. Tiedossa ei myöskään ole sukupuolijakaumaa.

Empiirinen tieto tutkimusta varten kerättiin lomakekyselyllä syksyllä 2010 (Liite 2). Toteutin lomakkeen verkkolomakkeena Eduixin E-lomakeohjelman version 3.1 avulla. Lomakekyselyt tarjoavat vastaajalle toimia itse omana haastattelijanaan ja sen avulla voidaan kysyä sekä strukturoituja että strukturoimattomia kysymyksiä. Se on tehokas tapa kerätä tietoa vastaajien asenteista, tunteista, uskomuksista ja käyttäytymisestä. Lomakekyselyn suurin etu on se, että sen avulla pystyy tavoittamaan suuren joukon ihmisiä melko pienin kustannuksin. Lomakekyselyn ongelmana on se, että lomakkeiden on oltava yksinkertaisia, epäpersoonallisia ja melko lyhyitä. Liian pitkään tai monimutkaiseen kyselyyn jätetään suuremmalla todennäköisyydellä vastaamatta. (Covey 2002, 7)

Päädyin käyttämään tutkimuksessani verkkolomaketta, koska sen asettaminen vastattavaksi oli suhteellisen helppoa ja nopeaa. Lisäksi toimittajat pystyivät vastaamaan kyselyyn parhaaksi katsomanaan aikana, mikä on tärkeää heidän työnsä kiireisen luonteen vuoksi. Tämän lisäksi verkkokyselyn etuihin kuuluu, että kerätystä datasta muodostuu melko pienellä vaivalla analysoitavissa oleva havaintomatriisi. Eduixin ohjelma antaa mahdollisuuden koodata vastaukset suoraan Excel-tilukkolaskentaohjelmaan tai SPSS-tilukoksi. Verkkokyselyjen ongelmana on matala vastausprosentti (Evans & Marthur 2005, 202), mikä näkyi myös omassa tutkimuksessani. Evansin ja Marthurin tutkimuksessa verkkokyselyiden ongelmana nähtiin myös se, ettei kaikilla potentiaalisilla vastaajilla ole yhteyttä tietoverkkoihin (Evans & Marthur 2005, 202). Koska lähetin perusjoukolle linkin verkkokyselyyn sähköpostin välityksellä, jouduin pohtimaan käyttävätkö kaikki Aamulehden toimittajat sähköpostia, ja jos käyttävät, käyttävätkö he työnantajan tarjoamaa osoitetta. Aikaisempien Aamulehden toimittajista tehtyjen tutkimusten mukaan sekä omien kokemuksieni perusteella sähköpostista on muodostunut niin tärkeä väline toimittajille, että uskoin suurimman osan perusjoukosta käyttävän sitä kommunikointiin.

Kyselylomakkeen pyrin tekemään siten, että siihen oli mahdollisimman nopeaa vastata. Suurin osa kysymyksistä oli strukturoituja rasti ruutuun-tyyppisiä monivalinta kysymyksiä. Lisäksi jätin mahdollisuuden lisätä kommentteja, jotka koskivat tiettyjä kysymyksiä ja kokonaisuuksia. Vastaajat saivat esimerkiksi kertoa omista kokemuksistaan ja suhtautumisestaan sekä informaation ylikuormitukseen että henkilökohtaiseen tiedonhallintaan. Pitkiä vastauksia vaativat avokysymykset jätin pois kokonaan, koska ajattelin, ettei niihin viitsitä vastata. Pyrin varmistamaan, että kaikki vastaajat vastaavat tärkeimmiksi katsomiini kysymyksiin määrittelemällä osan kysymyksistä, muun muassa henkilötietoja ja työhistoriaa koskevia, pakollisiksi.

Kysymysten laadintaan vaikutti osa kirjallisuuskatsauksessa esitellyistä tutkimuksista. Suurin osa henkilökohtaista tiedonhallintaa koskevista kysymyksistä tuli Elina Malmstenin gradututkimuksen haastattelukysymysten pohjalta (Malmsten 2008b, Liite 1). Ideoita informaation ylikuormitukseen liittyvistä kysymyksistä sain muun muassa LexisNexis-yrityksen vuonna 2008 tekemästä ja amerikkalaisille valkokaulustyöläisille suunnatusta verkkokyselystä The 2008 workplace productivity survey (LexisNexis, 2008). Elina Selkälän pro gradu tutkielmasta sain vaikutteita muun muassa kyselylomakkeen kohtiin 7, 16, 18, 25. Kyselylomakkeen kohtaan 15 tuli idea Aleks Hellstenin (2006) pro-gradun pohjalta.

Lähetin kyselyn sähköpostiviestillä, jokaiselle perusjoukkoon kuuluvalle henkilökohtaiseen sähköpostiosoitteeseen. Viestissä oli saateviesti (Liite 1) sekä linkki kyselyyn. Tutkimusaineisto kerättiin ajalla 12.8–3.10.2010. Tämän jälkeen otin lomakkeen pois julkisesta käytöstä. Vastausaktiivisuuden lisäämiseksi lähetin myös neljä muistutusviestiä, joilla kehoitettiin kyselyyn vielä vastaamattomia vastaamaan kyselyyn. Kyselyn täyttäminen ei vaatinut autentikaatiota. Vastauksia tuli lopulta 35 kappaletta. Koska perusjoukon koko oli 170 toimittajaa vastausprosentiksi saatiin 20,6. Tämä mahdollistaa suuntaa-antavan kuvan luomisen Aamulehden toimittajien suhtautumisesta informaation ylikuormitukseen ja henkilökohtaisen tiedonhallintaan.

Vastanneista 40% oli miehiä ja 60% naisia. Nuorin kyselyyn vastanneista oli 22- ja vanhin 59-vuotias. Vastanneiden keski-ikä oli 41,4 ja mediaani-ikä 43. Vastanneista valtaosalla eli 45,7% oli maisterintutkinto. Suurin osa heistä oli yhteiskuntatieteiden maistereita, mutta oli vastanneissa pari filosofian maisteriakin. Vain 14,3% vastanneista ei ollut lainkaan yliopisto-opintoja. Heissä oli muun muassa toimittajatutkinnon suorittaneita. Lopuilla 37,1% oli yliopisto-opintoja. He olivat esimerkiksi ”gradua vaille valmiita” tai heillä oli opinnot vielä kesken.

Pisin toimittajan ura vastaajilla oli kestänyt 35 vuotta ja lyhin alle vuoden. Keskimäärin vastaajat olivat työskennelleet toimittajana 17,3 vuotta. Aamulehdessä vastanneet toimittajat olivat työskennelleet keskimäärin 13,8 vuotta, pisimmillään 30 ja lyhimmillään alle puoli vuotta. Toimittajat voivat työskennellä useammassa tehtävässä toimituksessa. Uutistoimittajana toimi 62,9% vastaajista, feature-toimittajana 17,1%, editoivana toimittajana 22%, päällikkönä (uutis-, taitto-, tai kuva-) 17,1, kuvaajana 5,7%. Yksikään vastanneista ei toiminut taittajana tai graafikkona.

### **4.3. *Empiirisen aineiston analyysi***

Kvantitatiivisen aineiston analysoimiseen käytin SPSS-tilasto-ohjelmaa. Kuviot laadin käyttämällä Excel-taulukkolaskentaohjelmaa. Aineiston pienuudesta johtuen käytin analyysissäni lähinnä suoria jakaumia, joiden tuloksia vertasin aiempiin tutkimuksiin, esimerkiksi Selkälä (2006), Malmsten (2008) sekä Whittaker & Sidner (1996). Osa muuttujista on kvantitatiivisia ja osa kvalitatiivisia. Kvantitatiivisista muuttujista laskettiin useimmiten pelkät keskiarvot. Jos muuttujassa oli paljon joko hyvin suuria tai hyvin pieniä arvoja määritin myös muuttujalla mediaanin. Mediaani on muuttujan arvo, jota pienempiä ja suurempia muuttujia on yhtä paljon (Leppälä 2004, 15). Suorat jakaumat olen joko kirjoittanut auki tai esittänyt pylväskuviona.

Analysoinnissa käytin myös t-testiä, jota käytetään kvantitatiivisen muuttujan riippuvuutta kvalitatiivisesta muuttujasta. Hypoteesinä t-testissä on  $H_0$ : populaation keskiarvot ovat samoja  $H_1$ : populaation keskiarvot eivät ole samoja. Testauksessa on tapana ilmoittaa niin sanottu p-arvo, joka on pienin riskitaso, jolla asetettu väite voidaan hylätä. (Leppälä 2004, 21;25) Olen valinnut tämän tutkimuksen tilastollisen merkitsevyyden tasoksi 0,05.

Vastaajat saivat jättää kommentteja tiettyihin kyselylomakkeen kohtiin. En analysoinut niitä sen kummemmin ja korjasin niistä vain kirjoitusvirheet. Kommentteja käytin elävöittämään tekstiä ja korostamaan analyysiä.

## 5. Tutkimustulokset

### 5.1. Informaation ylikuormitus

Vastanneet toimittajat työskentelivät keskimäärin 7,7 tuntia päivässä, joista aineiston hankintaan käytettiin noin 4 tuntia, minimissään 2 ja maksimissaan 9. Aiemmin talletetun tiedon hankintaan käytettiin keskimäärin puoli tuntia päivässä (keskiarvo 38,4 minuuttia, mediaani 30 minuuttia) maksimi oli 2 tuntia, minimi 0.

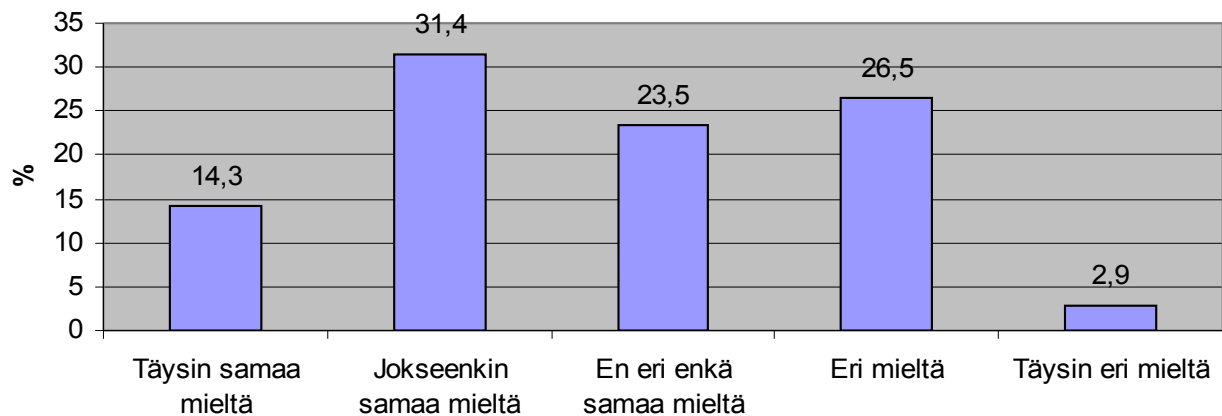
Vastaajia pyydettiin arvioimaan kuinka monta sähköpostiviestiä he saivat tyypillisesti työpäivänsä aikana. Toimittajat kertoivat saavansa keskimäärin 33 sähköpostia päivittäin. Vähiten sähköpostia saanut arvioi saavansa noin 5 sähköpostia päivässä, eniten saavalle tuli peräti 200 sähköpostiviestiä päivässä. Päivittäisen sähköpostin määrän mediaani oli 20 sähköpostiviestiä. Aikaisempien tutkimusten mukaan johtotason henkilöt saavat enemmän sähköpostia kuin muut organisaation työntekijät (Whittaker & Sidner, 1996, 281). Näin oli asian laita myös tähän tutkimukseen vastanneiden toimittajien parissa. Niin sanotut rivitoimittajat arvioivat saavansa noin 24 viestiä päivässä, kun se päälliköiden kohdalla oli 77,5. T-testin mukaan ( $t=-3,761$ ,  $p<0,05$ ) erot olivat tilastollisesti merkitseviä.

#### 5.1.1. Informaation ylikuormituksen ilmeneminen

Toimittajia, jotka eivät mielestään käytä liikaa aikaa aineistonhankintaan oli 48,6% vastaajista. Tämä on hieman enemmän kuin niiden osuus, jotka mielestään käyttävät liikaa aikaa aineiston hankintaan (40%). Vastaajia, jotka eivät olleet kumpaakaan mieltä oli yhteensä 11,4%.

Lähes puolet (47,1%) vastanneista toimittajista katsoi, että informaation määrä on kasvanut työntekoa haittaavaksi. Informaation määrä ei ollut kasvanut työntekoa haittaavaksi 29,4% mielestä. Niitä toimittajia jotka eivät olleet eri eikä samaa mieltä siitä onko heidän saamansa informaatiomäärä kasvanut työtä haittaavasti oli 23,5% vastaajista. Kuvio 1 osoittaa vastausten jakauman.

### Saamani informaatiomäärä on kasvanut niin paljon, että se haittaa työntekoa.



Kuvio 1: Käsitelmät informaation määrästä työntekoa vaikeuttavana tekijänä. (n = 35)

Noin puolet vastaajista (51,4%) oli sitä mieltä, että informaatiomäärän kasvaessa vielä nykyisestä he eivät pysty tekemään työtään kunnolla. Eri mieltä asiassa oli 34,3% vastaajista. 14,3% vastaajista ei ollut asiassa kumpaakaan mieltä.

Lähes kaikki vastaajat (88,6%) joutuvat usein käyttämään aikaansa epärelevantin informaation läpikäymiseen löytääkseen tarvitsemansa tiedon. Aiempien tutkimusten (esimerkiksi Attfield & Dowell 2003 ja Selkälä 2006) perusteella tämä ei tullut yllätyksenä. Tiedon hankkiminen ja muokkaaminen kuuluu toimittajien toimenkuvaan ja tarvittu informaatio saattaa usein hukkuu massaan. Vain 5,7% vastaajista katsoi, ettei heidän, ainakaan usein, tarvitse käyttää aikaansa epärelevanttiin informaatioon. Noin puolet (54,3%) vastaajista pitikin informaation ylikuormitusta todellisena ongelmana toimittajan työssä. Muutama vastaaja (11,5%) kuitenkin piti sitä luuloteltuna ongelmana. Vastaajista 34,3% ei ottanut kantaa siihen onko informaation ylikuormitus toimittajan työssä ongelmana todellinen vai luuloteltu. Tämä saattaa johtua siitä, että toimittajat eivät ehdi pohdiskella informaation ylikuormituksen vaikutusta työnsä kannalta.

Työtehtävä oli myöhästynyt tai lykkääntynyt informaation liian suuren määrän vuoksi edellisen kahden vuoden aikana 47,1 prosentilla vastaajista. Vähimmillään näin oli käynyt neljästä viiteen kertaan tänä aikana. Pari vastaajaa mainitsi kuitenkin, että juttu oli lykkääntynyt tai myöhästynyt lukemattomia kertoja informaation ylikuormituksen vuoksi. Työtehtävä jäi vaillinaiseksi 54,5% toimittajista. Muutamilla tämä oli tapahtunut myös ”lukemattomia” kertoja. Työtehtävän mainitsi



jääneen kokonaan tekemättä vain 11,4% vastaajista. Kommenttina tuli taas tuttu ”lukematon”, muita vastauksia oli ”3” ja ”10”. Vastanneista toimittajista 27,3% vastasi hukanneensa tekemänsä dokumentin ja joutuneensa kirjoittamaan sen uudelleen. Jo tutun ”lukemattoman” lisäksi näin oli tapahtunut vastaajille korkeintaan 10 kertaa. Vain yksi vastaaja mainitsi olleensa sairauslomalla kertaalleen ylikuormituksen aiheuttaman stressin vuoksi.

Aikaisempien tutkimusten mukaan (Hellsten 2007, 5; 12; 23) informaation ylikuormitus työtehtävissä saattaa aiheuttaa ihmisessä stressiä, väsymystä ja ärtyneisyyttä. Stressi ja väsymys saattavat madaltaa ihmisen kykyä prosessoida informaatiota (Hellsten 2007, 7) Vastaajista stressiä ei informaation ylikuormituksen vuoksi tuntenut jatkuvasti kukaan, mutta 80% tunsi sitä joskus. Lähes päivittäin stressiä koki 5,7% vastaajista. Vastanneista toimittajista 14,3% ei tuntenut stressiä informaation ylikuormituksen vuoksi koskaan. Väsymystä tunsi informaation ylikuormituksen vuoksi joskus 14,3% vastanneista ja lähes päivittäin 14,7% vastanneista. Samaten 14,7% ei tuntenut väsymystä laisinkaan informaation ylikuormituksen takia. Ärtyneisyyttä tunsi informaation ylikuormituksen vuoksi jonkin verran 74,3%, lähes päivittäin 17,1%, ja jatkuvasti 5,7% vastanneista. Noin 3% vastanneista ei tuntenut ärtyneisyyttä lainkaan informaation ylikuormituksen tähden.

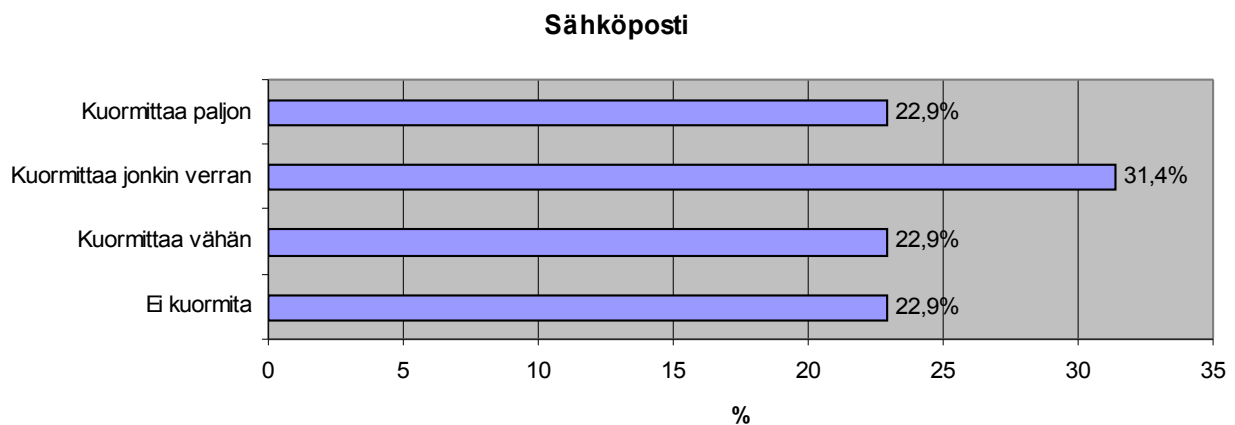
Eräs toimittaja kommentoi informaation ylikuormitusta seuraavasti ”[...] *Kun ongelma on selvitetty, ihminen unohtaa sen mielellään. [...]*” Vaikka ylikuormitustilanteita tulee eteen, niitä ei toimittajan kiireisessä työssä ehdi jäädä murehtimaan.

### **5.1.2. Tiedonlähteiden kuormittavuus**

Aamulehden toimittajat hankkivat tarvitsemansa informaation useista eri tiedonlähteistä ja kanavista. Näitä tiedonlähteitä ovat muun muassa sähköposti, internet, uutistoimistot, Aamulehden tiedotteet ja asiakirjat, muut sanomalehdet, henkilölähteet, omat kokoelmat, media-arkisto, Doris-toimitusjärjestelmä, kuva-arkisto ja käsikirjasto. Pyrin selvittämään mitä tiedonlähteitä toimittajat kokevat kuormittavaksi. Yllättäen kaikki yllä mainitut tiedonlähteet olivat ainakin muutamien toimittajien mielestä ainakin hieman kuormittavia. Eräs toimittaja piti kuntien esityslistoja kuormittavana. Kaikkein kuormittavimmat tiedonlähteet olivat ehkä odotetusti internet ja sähköposti.

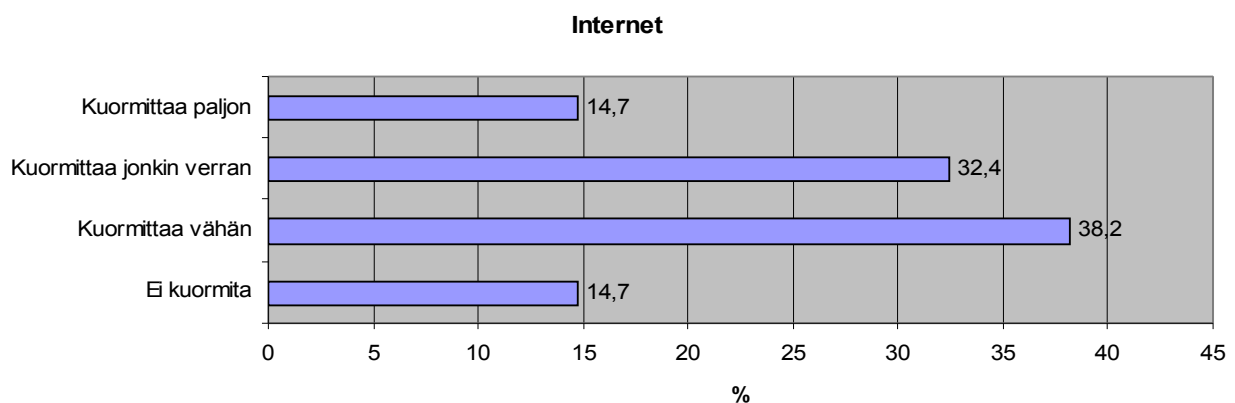
Sähköpostin suureksi koettu kuormittavuus ei tullut yllätyksenä, koska toimittajat saavat paljon

sähköpostia. Lähes 23% vastaajista piti sähköpostin kuormitusta suurena. Yhtä suuri osa vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, ettei sähköposti ole kuormittava tekijä heidän työssään. Selkälän (2006) haastattelemat toimittajat pitivät sähköpostia hyvänä keinona lähestyä mahdollisia henkilölähteitä, toisaalta sen läpikäymiseen kului runsaasti aikaa (Selkälä 2006, 98). Eräs lomakekyselyyn vastannut toimittaja kommentoi, että ”*Kahdenvälisten, yksinomaan minulle osoitettujen sähköpostiviestien määrä on hämmästyttävän pieni viestien kokonaismäärään nähden.*” Kuvio 2 täsmentää sähköpostin kuormittavuutta koskevien käsitysten jakauman.



Kuvio 2: Sähköpostin koettu kuormittavuus toimittajan työssä. (n = 35)

Internet on Selkälän (2006, 97, 127) mukaan muuttanut toimittajan työtä suuresti ja se on mukana kaikissa jutunteon vaiheissa. Internetin katsotaan olevan keskeinen tiedonhankintakanava, jota käytetään monipuolisesti joka päivä. Kaikista vaihtoehdoista internetiä pidettiin kaikkein kuormittavimpana. Yli 80% vastanneista katsoi internetin kuormittavan ainakin jonkin verran. Kuvio 3 näkyy kuinka vastaukset jakaantuivat annettujen vastausvaihtoehtojen välillä.



Kuvio 3: Internetin koettu kuormittavuus toimittajan työssä. (n = 34)

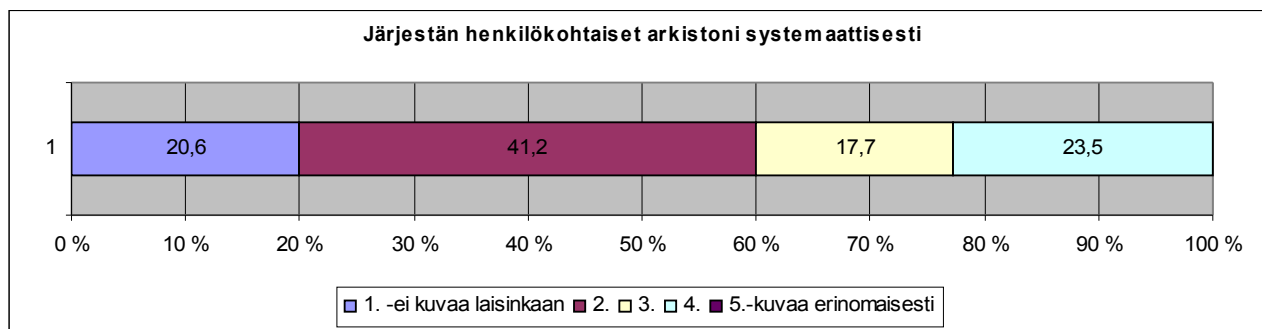
Vähiten kuormittavaksi koettiin käsikirjasto (ks. liitekuvio 8): 12,1% vastaajista piti käsikirjaston kuormitusta vähäisenä, loput 82,9% eivät pitäneen käsikirjastoa lainkaan kuormittavana. Käsikirjaston vähäinen kuormittavuus johtunee sen vähäisestä käytöstä. Selkälän haastattelemat toimittajat käyttivät käsikirjastoa harvoin. Varsinkaan uutistoimittajilla ei ollut aikaa perehtyä käsikirjaston tarjontaan juttua tehdessään. (Selkälä 2006, 96) Tämän lisäksi Aamulehden käsikirjasto ei ole nimekemäärältään kovin laaja.

Aamulehden toimittajien yksi tärkeimmistä työkaluista on Suomen Media-arkisto. Selkälän (2006, 94) mukaan sitä käytetään useita kertoja päivässä, kaikissa työprosessin vaiheissa. Media-arkistoa ei pidetty kovinkaan kuormittavana (ks. liitekuvio 2). Yli puolia vastanneista se ei kuormittanut ollenkaan. Media-arkiston kuormitusta piti vähäisenä 32,4% ja jonkinasteisena 11,8% vastaajista. Kenenkään mielestä ei Media-arkiston kuormittavuus ollut suurta. Media-arkiston käyttöä pidettiin Selkälän (2006, 95) tutkimuksessa helppona, nopeana ja yksinkertaisena. Lisäksi siinä oli toimittajien mielestä hyvät hakuominaisuudet. Käytön helppous saattaa olla syynä siihen, ettei Media-arkistoa pidetä, kovasta käytöstä huolimatta, kovinkaan kuormittavana.

Aamulehden toimitukseen tilataan jonkin verran muita sanomalehtiä painettuna. Media-arkiston myötä on painettujen sanomalehtien käytön määrä vähentynyt, koska monista lehdistä sähköinen versio löytyy omalta päätteeltä (Selkälä 2006, 94). Yksi vastanneista toimittajista piti muita sanomalehtiä lehtiä sellaisena asiana, joka kuormittaa paljon. Vastanneista 23,5% piti muita sanomalehtiä jonkin verran kuormittavina ja 29,4% piti kuormittavuutta vähäisenä. Loput 44,1% vastanneista eivät pitäneet muita sanomalehtiä kuormittavana. (Ks. liitekuvio 3) Selkälän (2006, 96) haastatteleminen toimittajien mukaan painettujen julkaisujen lukemiselle ei tahdo löytyä aikaa työpäivän puitteissa. Painetuissa lehdissä ei myöskään ole kätevää hakutoimintoa Media-arkiston tapaan.

Toimittajille muodostuu usein omia tiedonlähdekokoelmia, kuten verkko-selaimen kirjanmerkkilistat ja leikekirjat (Selkälä 2006, 101). Omat kokoelmat eivät juuri kuormita toimittajia (ks. liitekuvio 4). Reilusti yli 60% vastaajista ei pitänyt omia kokoelmiaan kuormittavana, yhtä vastaajaa ne kuormittivat jonkin verran ja joka kolmatta toimittajaa omat tiedonlähdekokoelmat kuormittivat vain vähän. Omien kokoelmien vähäinen kuormittavuus yllätti, sillä suurempi osa tähän tutkimukseen vastanneista toimittajista eivät mielestään järjestäneet omia arkistojaan systemaattisesti (ks. kuvio 4). Ehkä toimittajat vain muistavat mistä etsiä, jos tarve

vaatii.”[...]pää on paras kovalevy. Teen joka päivä juttuja eri aiheista, joten puutteellinen arkisto ei haittaa niinkään.”



Kuvio 4: Toimittajien arvio henkilökohtaisten arkistojensa järjestämisestä. (n = 34)

Myös henkilölähteet ovat tärkeitä toimittajan työssä. Selkälän (2006, 78; 116) haastattelemat toimittajat henkilölähteitä pääasiallisena tiedonlähteenään ja haastattelua keskeisimpänä tiedonhankintatapana. Erilaisilta henkilölähteiltä toimittaja saa tulkittua, tiivistettyä ja ajankohtaisempaa tietoa kuin esimerkiksi painetuista lähteistä (Selkälä 2006, 116). Vastaajista puolet koki henkilölähteet joko vähän (26,5%) tai jonkin verran (23,5%) kuormittaviksi. Toinen puoli vastaajista ei pitänyt henkilölähteitä kuormittavana. (Ks. liite kuvio 5) Henkilölähteen kuormittavuus saattaa syntyä siitä, ettei toimittaja osaa kysyä oikeita asioita tai yksilöidä asiaansa tarpeeksi tarkkaan (Selkälä 2006, 123).

Sähköpostin, internetin ja muiden sanomalehtien lisäksi kuva-arkisto oli ainoa, jota joku piti paljon kuormittavana tiedonlähteenä. (Ks. liite kuvio 1) Ei kuormittavana kuva-arkistoa piti 54,5% vastaajista. Vähän kuormittavana sitä piti 21,2% sekä jonkin verran kuormittavana samoin 21,2% vastaajista. Doris-toimitusjärjestelmää piti jonkin verran kuormittavana 11,8% vastaajista (ks. liitekuvio 7). Vähän kuormittavana Doris-toimitusjärjestelmää piti 44,1% vastaajista. Saman verran vastaajia ei pitänyt sitä ollenkaan kuormittavana. Osa Aamulehden juttumateriaalista tulee uutistoimistojen (muun muassa STT ja Reuters) kautta. Yli 60% vastaajista ei pitänyt uutistoimistomateriaalia kuormittavana. Vähäistä kuormittavuutta se aiheutti 25,8% vastaajista ja 12,9% vastaajista uutistoimistomateriaali kuormitti paljon. (Ks. liitekuvio 9)

Aamulehdellä on myös jonkin verran omia tiedotteita ja asiakirjoja. Selkälän (2006, 109) mukaan niitä ei juurikaan käytetty, sillä haastatellut toimittajat pitivät niitä huonosti järjestettyinä ja hankalasti tavoitettavina. Kuutisenkymmentä prosenttia vastaajista ei pitänyt Aamulehden

tiedotteita ja asiakirjoja kuormittavina. Noin 12% piti niitä jonkin verran kuormittavina ja 27,3% ne kuormittivat vähän. (Ks. liitekuvio 6)

Jos jotain tiedonlähdetä pidetään informaation suhteen kuormittavana, on mahdollista, että sitä aletaan vältellä. Tämän tutkimuksen mukaan toimittajilla ei ole tapana vältellä tiedonlähteitä. Lähes 70% vastaajista ilmaisi, ettei välttele informaation ylikuormituksen takia mitään tiedonlähteitä. Sähköpostia ja internetiä välteltiin kuitenkin eniten. Molempia ilmoitti välttelevänsä 11,4% vastaajista. Muita sanomalehtiä ja henkilölähteitä vältteli 8,6%. Aamulehden tiedotteita ja asiakirjoja vältteli 5,7%. Uutistoimistoja ja omia kokoelmia molempia vältteli yksi toimittaja. Lisäksi yksi toimittaja kertoi välttelevänsä televisiota. Media-arkistoa, Doris-toimitusjärjestelmää. Käsikirjastoa ja kuva-arkistoa ei kukaan vastanneista vältellyt.

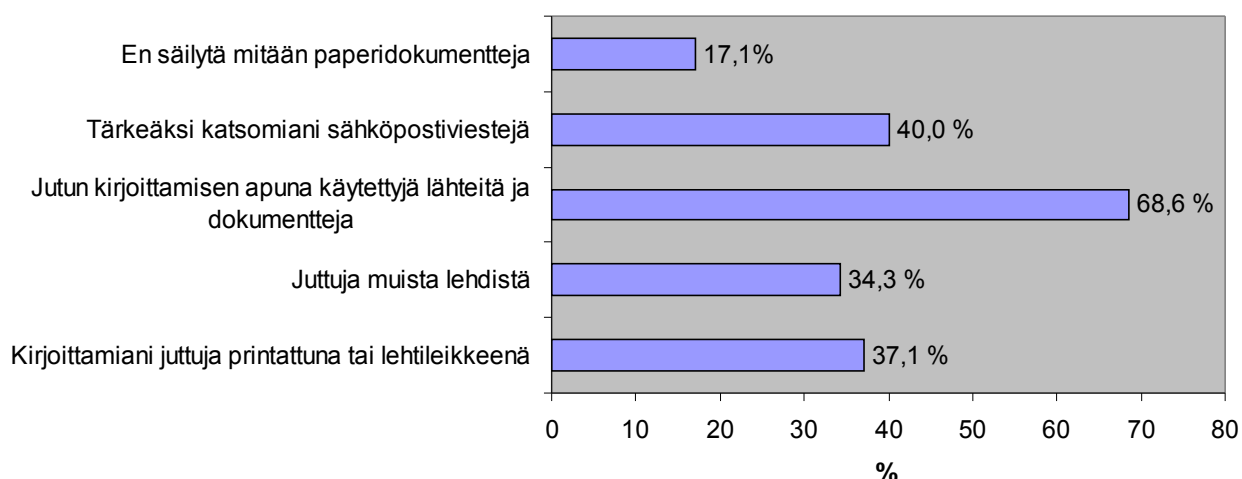
*”Se täytyy hyväksyä, että kaikkia asioita, tietoja ja näkökulmia ei voi käyttää yhden jutun teossa. Toimittajan työ on yleensä nimenomaan lähteiden karsimista ja valintaa, ja sitä se on kai aina ollutkin.”*

## **5.2. Henkilökohtainen tiedonhallinta**

### **5.2.1. Paperidokumentit ja niiden säilytys**

Tässä tutkimuksessa kysyttiin vastaajilta mitä paperidokumentteja he säilyttävät. Selkälän (2006) tutkimuksen mukaan monet toimittajat printtaavat paperitulosteiksi tiedonlähteenä käytettäviä dokumentteja (vrt. Sellen & Harper 2002, 209). Juttua varten kerätään paljon materiaalia ja välttämättä kaikkea ei käytetä samassa jutussa. Toimittajat säästävätkin osan keräämästään materiaalista vastaisen varalle, esimerkiksi jatkojuttua varten. Paperidokumenttien organisointi kuitenkin katsottiin ongelmalliseksi sillä oli vaikea päättää mitä säilyttää ja mitä ei. (Selkälä 2006, 102) Ylivoimaisesti eniten säilytettiin nimenomaan jutun kirjoittamisen apuna käytettyjä lähteitä ja dokumentteja. Jonkin verran vastaajat säilyttivät paperidokumenttina myös sähköpostiviestejä, juttuja muista lehdistä sekä omia juttuja. (Ks. kuvio 5) Lisäksi vastaajat mainitsivat säilyttävänsä muun muassa muistiinpano- ja haastattelulehtiä, jotka mainittiin kolmesti. Myös kirjat mainittiin yhtä usein. Lisäksi mainittiin erikoislehdet ja kokonaisia lehtiä, mielenkiintoisia juttuja tai muuta aineistoa, josta voisi tehdä juttuja, sopimukset, hinnastot sekä ohjeet.

### Mitä paperidokumentteja säilytät ?

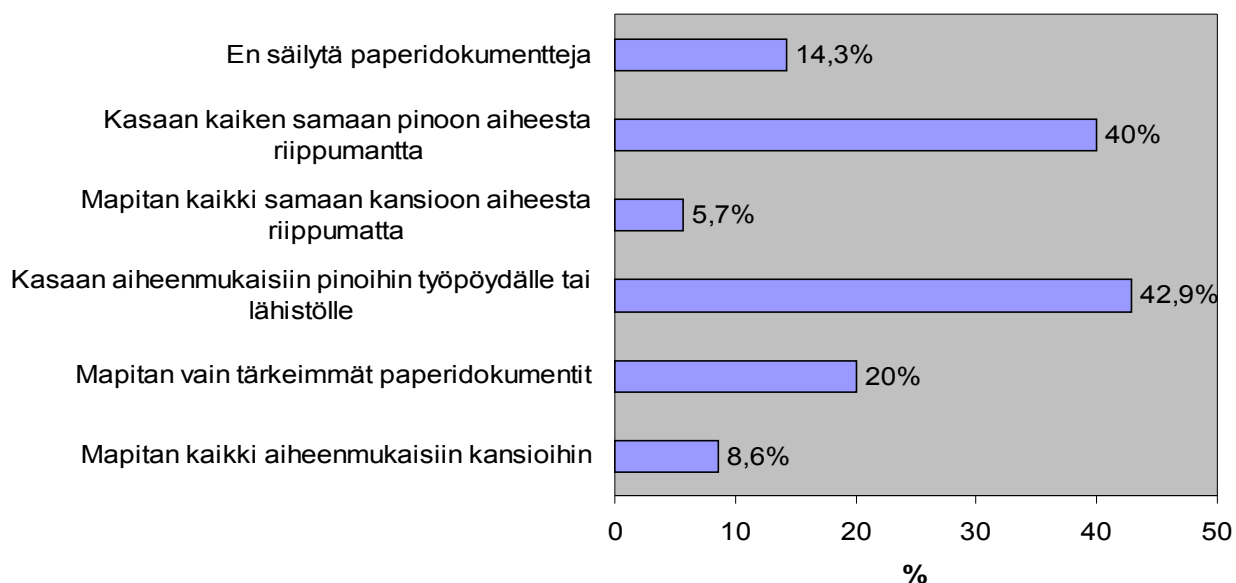


Kuvio 5: Toimittajien säilyttämät paperidokumentit (vastaajan oli mahdollista valita useampia vaihtoehtoja.)

Miten toimittajat sitten säilyttivät paperidokumenttinsa? Aikaisemmissa tutkimuksissa on havaittu, että paperidokumentteja kerätään, joko kansioihin tai pinoihin (Malone 1983, 105, Malmsten 2008a, 107). Tutkimukseni perusteella voi päätellä, että toimittajat suosivat enemmän pinoja kuin kansioita. Osa vastaajista (11,4%) käytti molempia tapoja paperidokumenttinsa säilytykseen. Kuviossa 6 näkyy tätä koskevat vaihtoehdot. Pari vastaajaa mainitsi käyttävänsä leikekirjaa paperidokumenttien säilytykseen. Toimittajat kommentoivat säilytystapojaan muun muassa seuraavasti: ”Tärkeimmät pino(i)ssa joitakin viikkoja, sitten kierrätykseen”, ”arkisto retuperällä”, ”tärkeimmät mapitan, vähemmän tärkeät pinoissa, joita tuhoan aikajärjestyksessä”.

Toimittajilta kysyttiin myös onko heidän hankalaa löytää arkistoimansa paperidokumentit. Suurempi osa, 60%, vastaajista oli sitä mieltä, ettei näin ollut asian laita (liitekuvio 10). Toisaalta noin 43% vastaajista oli sitä mieltä, että heidän kokoelmissaan on paljon turhaa, mutta he eivät jaksakaan käydä papereitaan läpi poistaakseen niitä. ”Odotan edelleen sitä päivää, että ehdin järjestää arkistoni.” Noin 37% vastaajista piti kuitenkin heikosti tai ei ollenkaan itseään kuvaavana sitä, että heillä olisi arkistoissaan paljon turhia paperidokumentteja. (Liitekuvio 17)

### Miten säilytät paperidokumenttisi

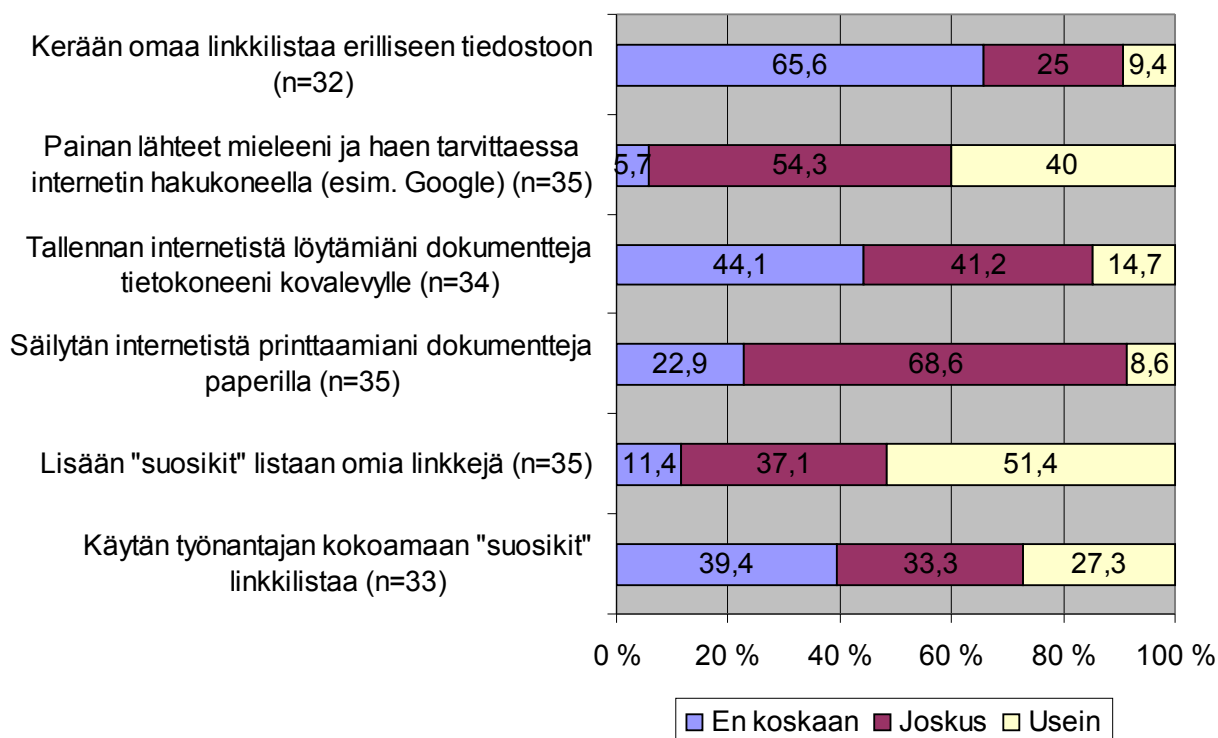


Kuvio 6: Vastaajien tavat säilyttää paperidokumenttejaan (vastaajien oli mahdollista valita useampia vaihtoehtoja.)

#### 5.2.2. Verkkoaineisto

Toimittajat käyttävät nykyisin paljon internetiä tiedonhankinnan apuvälineenä. Internetistä jo löytyneen aineiston uudelleen löytämiseksi on useita eri tapoja (ks. kuvio 7). Tähän tutkimukseen vastanneiden keskuudessa suosituin tapa oli niin sanottu ”googlaaminen”. Toimittaja painaa lähteen mieleensä ja tarvittaessa etsii sen internetin hakukoneella. Suosittua oli myös verkkodokumentin linkin lisääminen selaimen ”suosikit” listaan. Moni otti joskus myös printtejä verkkotiedonlähteistä ja säilytti ne paperidokumenttina. Sen sijaan melko harva kokosi linkit johonkin erilliseen tiedostoon. Vastaajat eivät myöskään pitäneet vaikeana löytää verkkoaineistoa omista arkistoistaan (Liite kuvio 11)

### Verkkoaineiston säilytys



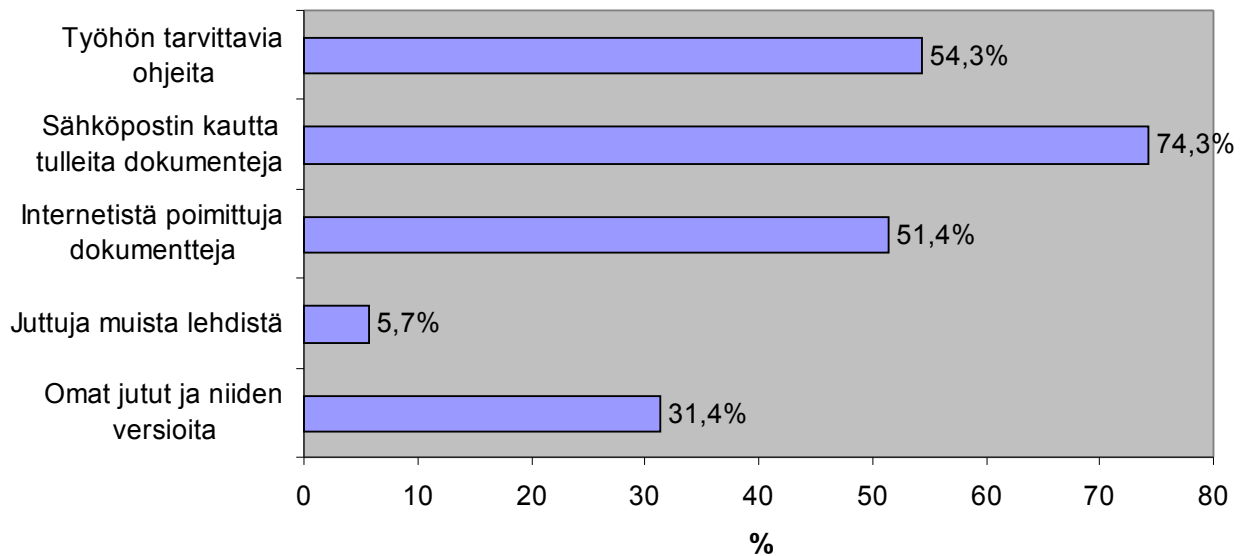
Kuvio 7: Verkkoaineistojen uudelleenlöytämisen tavat.

#### 5.2.3. Sähköiset dokumentit ja niiden järjestäminen

Tutkimuksessa pyrittiin myös selvittämään mitä dokumentteja toimittajat säilyttävät sähköisesti tietokoneellaan. Kuvioista 8 näkee, että kaikkein eniten toimittajat säilyttivät sähköisessä muodossa sähköpostin kautta tulleita dokumentteja. Toiseksi eniten säilytettiin työhön tarvittavia ohjeita sekä internetistä poimittuja dokumentteja. Juttuja muista lehdistä internetin kovalevylle säilytti melko harva vastaaja. Yksi toimittaja totesi, ettei säilytä mitään dokumentteja sähköisessä muodossa. Eräs vastaaja huomautti, että toimitusjärjestelmä, jolla jutut kirjoitetaan, tallentaa automaattisesti eri versioita teksteistä tietokoneen ”syövereihin”. Vastaajat säilyttivät tietokoneen kovalevylle myös kuvia, haastattelunauhoituksia, haastattelukysymyksiä, muihin medioihin (kirjoihin) tehtyjä tekstejä ja esityslistojen tekstejä.



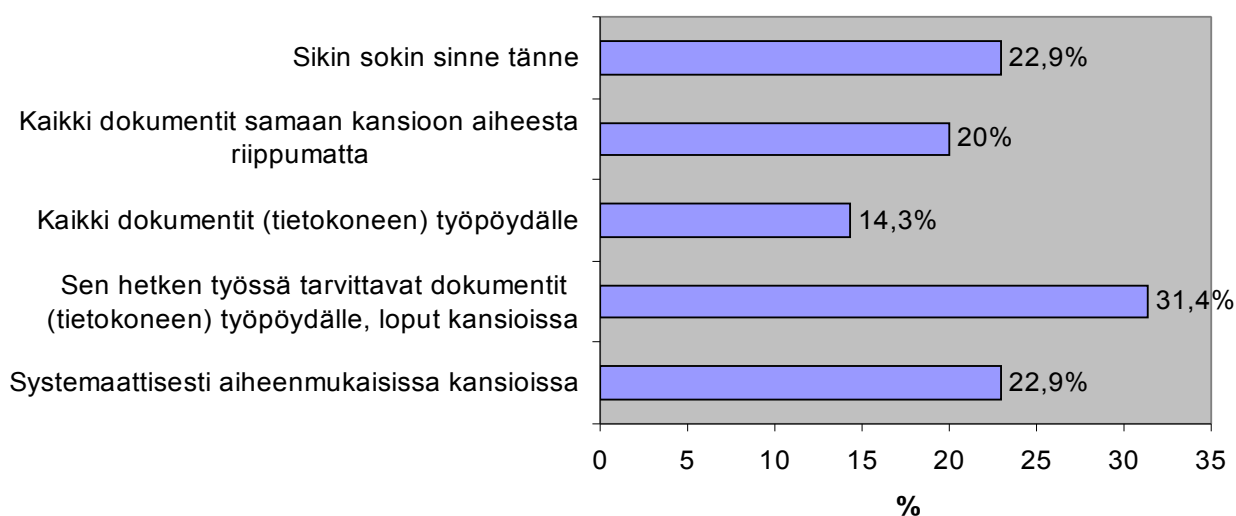
### Mitä säilytät sähköisenä dokumenttina omalla tietokoneellasi?



Kuvio 8: Sähköisten dokumenttien tyypit, joita toimittajat säilyttävät tietokoneensa kovalevyllä (vastaajien oli mahdollista valita useampia vaihtoehtoja.)

Kertyneet sähköiset dokumentit on myös jollakin tavalla järjestettävä. Aiempien tutkimusten mukaan sähköiset dokumentit järjestetään yleensä sähköposteja perusteellisemmin (Jones et al. 2005, 1506). Toimittajien antamat vastaukset sähköisten dokumenttien järjestämisestä jakautuivat suhteellisen tasan (ks. kuvio 9). Suosituin tapa oli sillä hetkellä työssä tarvittavien dokumenttien säilyttäminen työpöydällä ja loput kansioissa. Yli 20% vastaajista järjesti sähköiset dokumenttinsa systemaattisesti aiheenmukaisiin kansioihin. Saman verran kuitenkin järjesti ne miten sattuu. Noin 45% vastaajista piti itseään kuvaavana, että hänen on helppo löytää tarvitsemansa sähköiset dokumentit arkistostaan. Noin 30% vastanneita piti sähköisten dokumenttien löytämistä hankalana. (Liitekuvio 12)

### Miten järjestät sähköiset dokumenttisi?

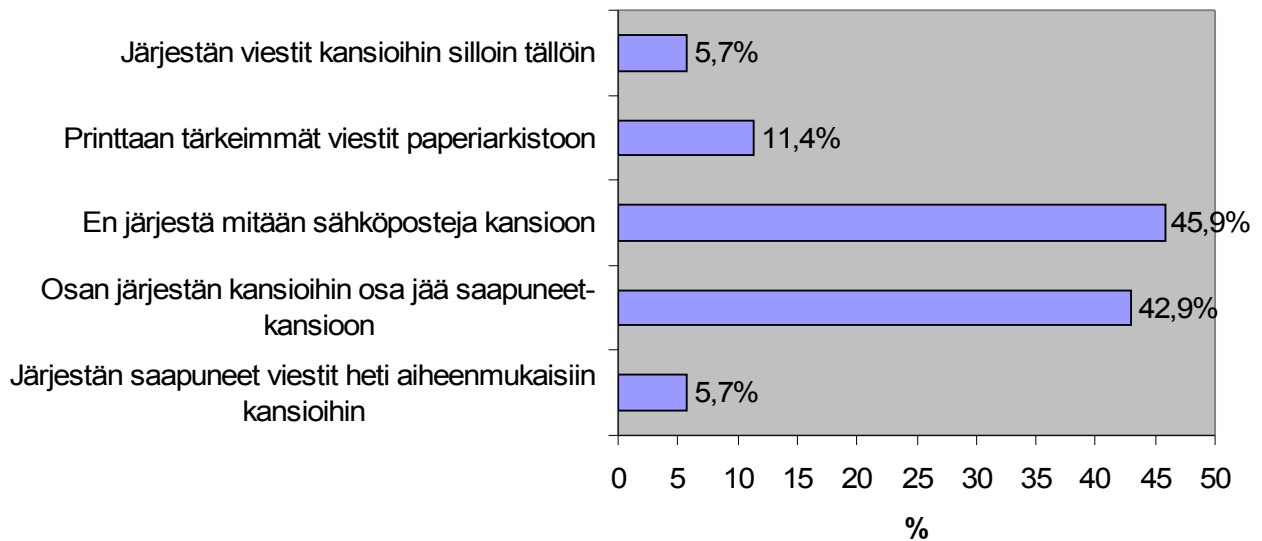


Kuvio 9: Sähköisten dokumenttien järjestämisen tavat (vastaajien oli mahdollista valita useampia vaihtoehtoja.)

#### 5.2.4. Saapuneet-kansio ja sen järjestäminen

Tutkimuksessa pyrittiin myös selvittämään kuinka toimittajat järjestävät sähköpostiviestinsä. Kuvio 10 näkyy, että tavallisin tapa vastaajien keskuudessa oli se, ettei sähköposteja järjestetty lainkaan kansioihin tai niistä järjestettiin kansioihin vain osa ja osa jätettiin saapuneet-kansioon. Muut antamani vaihtoehdot eivät olleet läheskään niin suosittuja. Ainoastaan vajaa 6% (ks kuvio 10) vastaajista järjesti saapuneet sähköpostiviestit heti aiheenmukaisiin kansioihin. Olettaisin, että toimittajan työn kiireisyys estää monimutkaisien kansiojärjestelmien luomista. Eräs vastaaja kommentoikin, että ”Tässä työssä ei ole aikaa eikä juuri tarvetta järjestellä niitä.” Toinen vastaaja kertoi ainoastaan poistavansa viestejä.

### Miten järjestät säilytettävät sähköpostiviestisi?



Kuvio 10: Sähköpostiviestien säilyttämisen- ja arkistoinnin tavat (vastaajien oli mahdollista valita useampia vaihtoehtoja.)

Whittakerin ja Sidnerin tutkimuksessa sähköpostiviestien arkistointi katsottiin hankalaksi koska kansioden luominen ja niiden ylläpito oli työlästä. Ongelmia muodostui myös siitä, ettei keksinyt tarpeeksi kuvailevia nimiä kansioille. Tämän vuoksi saattoi muodostua kaksi eri nimistä kansiota samalle aihealueelle. (Whittaker & Sidner, 1996, 279-280) Toimittajat ovat kuitenkin sanankäytön ammattilaisia, joten useimmille (57,2%) kuvailevien nimien keksiminen ei tuottanut vaikeuksia. Runsaat 20% vastaajista kuitenkin piti tehtävää hankalana, joten myös toimittajien parissa kuvailevien nimien keksiminen arkistokansiolle saattaa tuottaa vaikeuksia. (Liitekuvio 15)

Sähköposteja saatetaan jättää saapuneet kansioon myös sen vuoksi, että sitä pidetään tehtävien hallinnan välineenä. Viestit saapuneet-kansiossa kertovat tällöin, mitkä työtehtävät ovat vielä kesken. (Whittaker & Sidner 1996, 276). Noin 60% toimittajista ei pitänyt saapuneet-kansiotaan välineenä tehtäviensä hallinnassa. Heille saapuneet-kansion viestit eivät kertoneet keskeneräisistä töistä. Hieman yli 20% vastaajista piti keskeneräisiin töihin liittyviä sähköpostiviestejä saapuneet kansiossa. (Liitekuvio 13)

Saapuneet kansion pitäminen keskeneräisten töiden listana on hankalaa, jos sähköpostiviestejä on paljon ja useammalla sivulla. Toimittajilla on useimmiten runsaasti sähköposteja saapuneet-kansiossaan. Kysyttäessä, kuinka monta sähköpostia vastaajalla oli juuri sillä hetkellä saapuneet-kansiossaan saatiin keskimääräinen tulokseksi 976 sähköpostia. Mediaani oli 426. Hajonta oli

runtas sillä minimi oli 7 sähköpostia maksimin ollessa 5848. Kunnollinen arkistointi vaatii aikaa. Tämä tarkoittaa sitä, että arkistojen pitäisi olla paljon työpöytänsä ääressä ja hänellä tulisi olla vähemmän muita tehtäviä, jotta hän ehtii sen tekemään. (Whittaker & Sidner 1996, 279) Eräs vastaaja kritisoi Aamulehden käyttämää sähköpostiohjelmaa: ”*Sähköpostiohjelman suurin puute on se, että se ei itse automaattisesti poista vanhoja viestejä. Minulle ei olisi aikaa tyhjennellä postia jatkuvasti. Se on systeemissämme vieläpä varsin hidasta. [...]*”. Saapuneet kansion suuresta koosta huolimatta yksikään vastaaja ei pitänyt liian hankalana löytää tarvitsemiaan sähköpostiviestejä sähköpostistaan ja vain hieman yli 10% piti sitä jokseenkin vaikeana. (Liitekuvio 15) Eräs hankaluuksia sähköpostiviestien löytämisessä kokenut vastaaja kuvaili tilannetta seuraavasti: ”*[...] joskus olen hyvin systemaattinen, joskus jätän aineiston saapuneet-postiin ja silloin ne hukkuvat.*”

Lähes puolet vastaajista piti väitelausetta ” Minulla on runsaasti vähemmän kiireellisiä viestejä, mutten jaksa lukea niitä”, joko heikosti, tai ei lainkaan itseään kuvaavina. Tämä voi johtua siitä, että heille kertyvästä sähköpostiviestimäärästä vain pieni osa on työn kannalta niin tärkeää, että siihen pitää reagoida. Toisaalta yli 30% vastaajista piti edellä mainittua väitelausetta itseään joko hyvin tai melko hyvin kuvaavana. (Liitekuvio 16)

Whittakerin ja Sidnerin(1996) tutkimuksessa erityisesti johtotason henkilöillä oli keskimääräistä suuremmat saapuneet-kansiot. Sen lisäksi, ettei heillä vaativampien työtehtäviensä takia ollut aikaa käsitellä saamiaan sähköpostiviestejä he myös saivat enemmän sähköpostiviestejä kuin ei-johtotehtävissä olevat henkilöt. (Whittaker & Sidner 1996, 281) Lomakekyselyyni vastasi 6 päällikkötason toimittajaa. Keskimäärin heidän saapuneet-kansiossaan oli 2106 sähköpostiviestiä, kun niiden määrä niin sanotuilla rivitoimittajilla oli 742. Mediaani oli kuitenkin 715,5, joten hajonta oli suuri. Molemmat yli 5000 viestiä sisältäneet saapuneet-kansiot kuuluivat päälliköille, mutta yllättävää kyllä myös tämän tutkimuksen pienin saapuneet-kansio kuului päällikölle. Erot saapuneet-kansion koossa päälliköiden ja ei-päälliköiden välillä olivat tilastollisesti merkitseviä ( $t = -2,328, p < 0,05$ ).

”*Päällikkönä olen totta kai pommituksen lähteenä. Se on työni tarkoitus. Silti sähköpostin määrä on tyrmäävä.[...]*”

## 6. Yhteenveto ja johtopäätökset

Tutkielman tavoitteena oli selvittää Aamulehden toimittajien kokemuksia informaation ylikuormituksesta ja henkilökohtaisesta tiedonhallinnasta. Tutkimustulokset pohjautuvat vuonna 2010 tehtyyn lomakekyselyyn, johon vastasi 35 toimittajaa.

Tutkimus osoitti, että tiedon- ja aineistonhankinta on yksi tärkeimmistä osista toimittajan työtä. Noin neljäkymmentä prosenttia tähän tutkimukseen osallistuneista toimittajista kuitenkin käytti mielestään liikaa aikaa kerätäkseen aineistoa juttua varten. Puolet vastaajista katsoi myös, että informaation määrä on kasvanut sellaisiin määriin, että se haittaa työntekoa. Yhtä monen mielestä informaation määrän kasvaessa nykyisestään työn laatu alkaa kärsiä. Tämä kertoo siitä, että vaikka uudet tietotekniikan välineet ovat helpottaneet huomattavasti toimittajien työtä, osalle toimittajista niiden tuoma informaatiomäärä saattaa olla liikaa.

Suurin osa vastanneista toimittajista joutuu mielestään käyttämään liikaa aikaa epärelevantin informaation parissa. Informaation määrän lisääntyessä tämä ongelma pahenee, vaikka toimittajilla on Selkälän (2006) havaintojen mukaan omat keinonsa selvitä tällaisesta tilanteesta, kuten henkilölähteiden käyttäminen. Vain hyvin pieni osa kyselyyn vastanneista toimittajista ei kokenut käyttävänsä aikaansa epärelevantin informaation läpikäymiseen. Yli puolet pitikin informaation ylikuormitusta todellisena ongelmana. Tosin valta osa vastaajista ei jaksanut pohtia asiaa sen tarkemmin.

Mielenkiintoista oli se, että lähes puolella vastanneista työtehtävä oli parin edellisen vuoden aikana myöhästynyt tai lykkääntynyt informaation ylikuormituksen takia. Yli puolelle vastaajista työtehtävä on jäänyt myös vaillinaiseksi informaation ylikuormituksen takia, mutta vain hyvin harvalla juttu on jäänyt kokonaan tekemättä tästä syystä.

Yksikään toimittaja ei tuntenut jatkuvaa stressiä liiallisen informaatiomäärän takia, mutta suurin osa tunsu sitä silloin tällöin. Myös ärtyneisyyden tuntemus informaation ylikuormituksen takia oli melko yleistä. Tosin vain harvalla se oli jatkuvaa. Vain muutamat kokivat ylikuormituksen vuoksi myös silloin tällöin väsymystä.

Tässä tutkimuksessa pyrittiin selvittämään myös, mitkä tiedonlähteet Aamulehden toimittajat kokevat kuormittaviksi. Kuormittavimmat tiedonlähteet olivat internet ja sähköposti. Prosentuaalisesti vähiten ei-kuormittavana pidettiin internetiä, mutta sähköpostin tunsivat hyvin kuormittavaksi useammat kuin internetin. Vähiten kuormittavana tiedonlähteenä pidettiin käsikirjastoa. Yllättävän harva piti Suomen Media-arkistoa kuormittavana tiedonlähteenä, ottaen huomioon sen käyttötiheyden. Tämä voi johtua paitsi siitä että se on helppokäyttöinen, myös siitä että sieltä löytyy vain sanomalehtijuttuja.

Tämän tutkimuksen mukaan kovinkaan moni toimittaja ei välttele ainakaan informaation ylikuormituksen takia mitään tiedonlähteitä. Muutama kuitenkin ilmaisi välttelevänsä sähköpostia ja internetiä. Toimittajan työssä voi olla hankalaa vältellä tiedonlähteitä ja joissain tehtävissä se voi olla mahdotonta. Eräs vastaaja kertoi oman tehtävänsä kannalta seuraavaa: *"[...] Tässä työssä ei voi vältellä informaation lähteitä. Toisaalta nettiä ja sähköpostia ei tarvitse seurata silloin, kun tekee jotain muuta"*

Henkilökohtainen tiedonhallinta on monitahoinen asia. Tässä tutkimuksessa pyrin selvittämään mitä dokumentteja toimittajat säilyttävät. Tutkimuksessa kartoitettiin miten he säilyttävät paperidokumentteja, sähköisiä dokumentteja, verkkotiedonlähteitä ja sähköpostiviestejä.

Paperidokumenteista säilytettiin useimmiten lähteitä ja dokumentteja, joita oli käytetty jutun teossa. Paperimuodossa säilytettiin myös sähköpostiviestejä ja omia juttuja. Jotkut mainitsivat säilyttävänsä haastattelulehtiöitä. Paperidokumentteja säilytetään nykyisin ehkä vähemmän kuin aikaisemmin. Paperidokumentteja käytetään enemmän työpapereina, jotka voi projektin päätyttyä hävittää (vrt. Sellen & Harper 2001, 209). Monet Selkälän (2006) haastattelemat toimittajat kuitenkin säilyttivät paperimuodossa muun muassa omia juttujaan, vaikka ne löytyivätkin kaikki Suomen Media-arkistosta. Omaan tutkimukseen vastanneista noin 17% ei säilyttänyt mitään paperidokumentteja. Suurin osa vastaajista ei katsonut hankalaksi löytää arkistoimiaan papereita vaikka useimmat oli sitä mieltä, että heillä on kokoelmissaan paljon turhia paperidokumentteja.

Tämän tutkimuksen mukaan suosituimmat tavat verkkotiedonlähteiden uudelleen löytämiseksi olivat kirjanmerkkien lisääminen selaimen kirjanmerkkilistaan, lähteiden painaminen mieleen ja lähteiden etsiminen internetin hakukoneen avulla. Toimittajan eivät pitäneet hankalana verkkoaineiston uudelleen löytämistä. Yhtenä syynä tähän voi olla se, että toimittajat käyttävät

paljon niin kutsuttuja virallislähteitä ja pitäytyvät vanhoissa tutuissa jo hyväksi havaituissa tiedonlähteissä.

Sähköisistä dokumenteista toimittajat säilyttivät eniten sähköpostin kautta tulleita dokumentteja ja toiseksi eniten ohjeita sekä internetistä tallennettuja dokumentteja. Pari toimittajaa ei ainakaan tietoisesti pyrkinyt säilyttämään mitään dokumentteja sähköisessä muodossa. Suosituin tapa säilyttää sähköisiä dokumentteja oli pitää sillä hetkellä työstettävänä olevat dokumentit tietokoneen työpöydällä. Noin puolet vastanneista ei pitänyt hankalana löytää tarvitsemiaan sähköisiä dokumentteja tietokoneensa kovalevyiltä.

Toimittajat arvioivat saavansa päivittäin keskimäärin 33 sähköpostiviestiä. Heillä oli useimmiten paljon sähköpostiviestejä saapuneet-kansioissaan. Noin 45% vastaajista ei järjestänyt sähköposteja mitenkään. Vain hyvin harva järjesti sähköpostiviestit heti ne luettuaan asianmukaisesti kansioihin. ”[...] Jos sähköpostin käy läpi säännöllisesti, poistaa turhat ja arkistoi tarpeelliset viestit välittömästi, tietojen löytäminen on helppoa. [...]” Toimittajan työ on kiireistä ja työn kuvaan kuuluu olla joskus pois työpöydän äärestä esimerkiksi haastattelukeikalla, mikä Whittakerin ja Sidnerin (1996) mukaan edistää viestien kertymistä saapuneet-kansioon. ”Välillä sitä arkistoi ja lajittelee ahkerasti, välillä ei. Riippuu ihan työkiireistä. [...]” Tästä huolimatta toimittajat eivät pitäneet ainakaan liian vaikeana vanhojen sähköpostiviestien löytämistä. Suurimmalla osalla toimittajista ei myöskään ollut kovin runsaasti vähemmän tärkeitä lukemattomia viestejä saapuneet-kansiossaan.

Se kuinka yksilö kokee informaation ylikuormituksen ja millaiseksi hänen henkilökohtainen tiedonhallintansa on muodostunut riippuu sekä yksilöstä että työn luonteesta. Tässä tutkimuksessa ainoa ryhmä, joka erottui tilastollisesti merkittävästi muista oli päällikköinä toimivat toimittajat. Päälliköt sekä saivat enemmän sähköpostia kuin niin sanotut rivitoimittajat ja heidän sähköpostilaatikkonsa saapuneet-kansiot olivat myös pääosin ylikuormittuneemmat.

Tutkimuksen tulokset tukevat aiempiä tutkimuksia. Esimerkiksi Whittaker ja Sidner (1996) havaitsivat, että johtajilla on muihin verrattuna enemmän sähköpostiviestejä saapuneet-kansioissaan kuin muilla, mikä piti paikkansa pääosin tämän tutkimukseen vastanneista päällikkötason toimittajista. Muutamat Elina Selkälän (2006) tutkimuksessa esiin tulleet seikat saivat myös vahvistusta. Sen sijaan Malonen (1983) ja Malmstenin (2008a; 2008b) tekemät havainnot siitä, että paperidokumentteja pinoissa säilyttävillä olisi vaikeampaa löytää tarvitsemiaan papereita ei saanut

tämän tutkimuksen puitteissa vahvistusta. Saamiani tutkimustuloksia ei kuitenkaan voi varauksettomasti yleistää koskemaan kaikkia toimittajia, sillä tutkimuskyselyyni vastasi vain 35 Aamulehden toimittajaa.

Lisätutkimusta voisi tehdä tästä aihepiiristä tekemällä joko Aamulehden tai jonkin muun sanomalehden toimittajille haastatteluihin perustuvan tutkimuksen. Toisena lähestymistapana olisi lomakekysely useamman sanomalehden toimittajille. Huomasin myös, että useassa tutkimuksessa yksi tärkeimmistä syistä järjestää dokumentit tietyllä tavalla oli tekemättömistä töistä muistuttaminen. Mielenkiintoista olisikin tietää, millä keinoin ihmiset pitävät mielessään tärkeät tai vähemmänkin tärkeät vielä tekemättömät asiat.



## Lähteet:

- Abrams, D., Baecker, R. & Chignell, M. (1998). Information archiving with bookmarks: personal web space construction and organization. CHI '98: Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems, 41–48. New York: ACM Press. <<http://kmdi.utoronto.ca/rmb/papers/D42.pdf>>. Käytetty 1.12.2010.
- Adam, R. (2002). Is e-mail addictive? *Aslib Proceedings* 54 (2), 85-94.
- Allen, D. & Wilson, T.D. (2003). Information overload: context and causes. *The New Review of Information Behaviour Research* 4, 31–44.
- Attfield, S & Dowell, J (2003). Information seeking and use by newspaper journalists. *Journal of Documentation* 59 (2), 187-204.
- Bawden D., Holtham C. & Courtney N. (1999). Perspectives on information overload. *Aslib Proceedings* 51 (8), 249–255.
- Barreau, D.K. (1995) Context as a factor in personal information management systems. *Journal of the American Society for Information Science* 46 (5), 327–339).
- Barreau, D. & Nardi B.A. (1995). Finding and reminding: file organization from the desktop. *ACM SICCHI Bulletin* 27 (3), 39–45.
- Boardman, R. & Sasse, M.A. (2004). “Stuff goes into the computer and doesn’t come out”. A crosstool study of personal information management. CHI '04: Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems, 583–590. New York: ACM Press.
- Bruce, H., Jones, W. & Dumais. S. (2004). Information behaviour that keeps found things found. *Information Research* 10 (1). <<http://informationr.net/ir/10-1/paper207.html>>. Viitattu 13.12.2010.
- Covey D.T. (2002). Usage and usability assessment: library practices and concerns. Washington (D.C.): Digital Library Federation
- Edmunds A. & Morris, A. (2000). The problem of information overload in business organisations: a review of the literature. *International Journal of Information Management* 20 (1), 17–28.
- Eppler, M.J. & Mengis, J. (2004). The concept of information overload: a review of literature from organization science, accounting, marketing, MIS, and related disciplines. *The Information Society* 20 (5), 325–344.
- Evans, J. R. & Marthur, A. (2005). The value of online surveys. *Internet Research* 15 (2), 195-219.
- Fisher D., Brush A.J., Gleave E. & Smith M. A. (2006) Revisiting Whittaker & Sidner’s “Email Overload” Ten Years Later. Proceedings of the 2006 20th anniversary conference on Computer supported cooperative work. 309-312. Saatavilla [www.muodossa](http://www.muodossa) <<http://research.microsoft.com/pubs/69394/p309-fisher.pdf>> (Käytetty 25.11.2010)

- Jones, W. & Bruce, H. 2005. A report on the NSF-sponsored workshop on personal information management. Seattle, Washington. <<http://pim.ischool.washington.edu/report%20NSF%20PIM%20workshop%20Seattle%202005%20draft.pdf>>. Käytetty 1.12.2010.
- Jones, W., Phuwanartnurak, A.J., Gill, R. & Bruce, H. (2005). Don't take my folders away! Organizing personal information to get things done. CHI '05 Proceedings of SIGCHI 126 Conference on Human Factors in Computing Systems, 1505–1508. New York: ACM Press.
- Kustannus Oy Aamulehti. (2005). Aamulehden tyylikirja, 3. uudistettu laitos. Espoo: Frenckellin kirjapaino.
- Kustannus Oy Aamulehti. (2010) Yritystiedot – Kustannus Oy Aamulehti. Saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa) <<http://www.aamulehti.fi/yritystiedot/>> Käytetty 4.10.2010.
- Kuutti, H (2006). Uusi mediasanasto. Jyväskylä: Atena
- Lansdale, M. (1988). The psychology of personal information management. Applied ergonomics, 19 (1), 55-66.
- Leppälä, R. (2004) Ohjeita tilastollisen tutkimuksen toteuttamiseksi SPSS for Windows-ohjelmiston avulla. Opetusmoniste B53. Matematiikan, tilastotieteen ja filosofian laitos.
- Lexis Nexis (2008). The 2008 workplace productivity survey. <[http://www.lexisnexis.com/literature/pdfs/LexisNexis\\_Workplace\\_Productivity\\_Survey\\_2\\_20\\_08.pdf](http://www.lexisnexis.com/literature/pdfs/LexisNexis_Workplace_Productivity_Survey_2_20_08.pdf)> Käytetty 13.12.2010.
- Malmsten, E. (2008)a Henkilökohtainen tiedonhallinta. Teoksessa Informaatiotutkimuksen valintakokeen materiaali 2008. Toim. Sami Serola ja Kaisa Varis. Informaatiotutkimuksen laitos, Tampereen yliopisto (moniste). <<http://www.uta.fi/laitokset/inflt/INFVK2008.pdf>> Käytetty 13.12.2010.
- Malmsten, E. (2008)b. ”Tietysti mä voisin olla systemaattisempikin” – Henkilökohtaisen informaation organisoiminen työprojekteissa. Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimuksen laitos. Pro gradu – tutkielma.
- Malone, T.W. (1983). How do people organize their desks? Implications for the design of office information systems. ACM Transactions on Office Information Systems 1 (1), 99–112.
- Miettinen, J. (1988). Toimitustyö: journalistiksi suuntautuvan oppikirja. Helsinki: Yliopistopaino.
- Oino, S. (2006). Hiljaisen tiedon jakaminen Aamulehden toimituksessa. Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimuksen laitos. Pro gradu – tutkielma.
- Okkonen, A. (1986). Toimittajan työ 1. Hämeenlinna: Karisto.
- Selkälä, E. (2006). Sanomalehtitoimittajan tiedonhankinta jutun kirjoittamiseksi. Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimuksen laitos. Pro gradu – tutkielma.
- Sellen, A. & Harper, H.R. (2002). The myth of paperless office. Cambridge, Massachusetts: MIT Press.

Suomen Journalistiliitto. (2010). Journalistin ohjeet. Saatavilla [www-muodossa <http://www.journalistiliitto.fi/pelisaannot/journalistinohteet/>](http://www.journalistiliitto.fi/pelisaannot/journalistinohteet/) käytetty 16.12.2010.

Thomas, G. F., King C. L., Baroni, B., Cook, L., Keitelman, Miller, S., Wardle, A. (2006) Reconceptualizing e-mail overload. *Journal of Business and Technical Communication* 20 (3), 252-287.

Teevan, J., Belkin, N., Boardman, R., Bergman, O., Gwizdka, J., Bederson, B. (2005). Finding, refinding, reminding and "re-collection" of personal information. Teoksessa: A report on the NSF-sponsored workshop on personal information management. Seattle, Washington.  [<http://pim.ischool.washington.edu/report%20NSF%20PIM%20workshop%20Seattle%202005%20draft.pdf>](http://pim.ischool.washington.edu/report%20NSF%20PIM%20workshop%20Seattle%202005%20draft.pdf). Käytetty 1.12.2010.

Whittaker, S. & Hirschberg, J. (2001). The character, value and management of personal paper archives. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction* 8 (2), 150–170.

Whittaker, S. & Sidner, C. (1996). Email overload: exploring personal information management of email. CHI '96: Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems, 276–283. New York: ACM Press.  [<http://dis.shef.ac.uk/stevewhittaker/emlch96.pdf>](http://dis.shef.ac.uk/stevewhittaker/emlch96.pdf). Käytetty 1.12.2010.

## **Liite 1: Kyselylomakkeen saatekirje**

Hei!

Olen informaatiotutkimuksen opiskelija Tampereen yliopiston Informaatiotutkimuksen ja Interaktiivisen median laitoksella.

Teen pro gradu-tutkielmaa aiheenani informaation ylikuormitus ja henkilökohtainen tiedonhallinta Aamulehden toimittajien parissa. Tarkoituksenani on selvittää toimittajien tuntemuksia ja kokemuksia informaation ylikuormitukseen ja henkilökohtaiseen tiedonhallintaan liittyen.

Tutkimusaineistoni keräämistä varten olen tehnyt internetpohjaisen kyselylomakkeen, johon toivoisin sinun vastaavan. Kyselyn täyttäminen vie arviolta 10 minuuttia ja siihen voi vastata anonyymisti. Vastauksia käsitellään luottamuksellisesti. Tulosten raportointi puolestaan tapahtuu siten, ettei yksittäistä vastaajaa voida tunnistaa. Kysely on suunnattu Aamulehden toimittajille.

Linkki kyselyyn löytyy osoitteesta:

<https://elomake3.uta.fi/lomakkeet/2986/lomake.html>

Asioiden tarkentamiseksi teen mahdollisesti myös muutamia haastatteluja. Jos olet halukas haastateltavaksi, voit jättää sähköpostiosoitteesi kyselylomakkeeseen.

Ystävällisin terveisin,

Virva Kyyrö (virva.kyyro@uta.fi)  
Informaatiotutkimuksen opiskelija  
Tampereen yliopisto  
Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median laitos

## Liite 2: Kyselylomake

### Informaation ylikuormitus ja henkilökohtainen tiedonhallinta Aamulehden toimittajien parissa

Tämän lomakkeen avulla kyselen kokemuksiasi ja tottumuksiasi informaation ylikuormituksen ja henkilökohtaisen tiedonhallinnan suhteen.

Informaation ylikuormitus tunnetaan myös nimillä infoähky ja tiedontulva. Se tarkoittaa, että saatavilla olevaa informaatiota on niin paljon, että se pikemminkin haittaa kuin auttaa työtehtävässä, vaikka se olisikin relevanttia.

Henkilökohtainen tiedonhallinta on se käytäntö, jolla pyrimme hallitsemaan ja järjestämään tarvitsemaamme informaatiota. Esimerkiksi kuinka järjestämme työssä tarvittavat paperit.

Pyydän mahdollisesti muutamia kyselyyn vastanneita osallistumaan vielä haastattelututkimukseen tästä samasta aiheesta. Halukkuutesi haastatteluun voit ilmaista jättämällä sähköpostiosoitteesi kyselyn lopussa.

#### Henkilötiedot ja työhistoria

1. Sukupuoli

Nainen

Mies

2. Ikä ?

3. Koulutustausta ?

4. Millä osastolla pääasiassa työskentelet?

5. Kuinka kauan (vuosina) olet työskennellyt toimittajana? ?

6. Kuinka kauan olet työskennellyt Aamulehdessä? ?

7. Työskentelen

Uutistoimittajana

Featuretoimittajana

Editoivana toimittajana

Päällikkönä (Uutis-, taitto-, kuva)

Taittäjana

Kuvaajana

Graafikkona

8. Muu, Mikä?

#### Informaation ylikuormitus

9. Kuinka monta tuntia keskimäärin työskentelet tyypillisenä työpäivänäsi? ?

10. Kuinka monta tuntia päivässä keskimäärin käytät tiedon tai aineiston hankintaan? ?

11. Kuinka monta tuntia keskimäärin käytät päivittäin löytääksesi tiedon, jonka olet tallentanut aiemmin? ?

12. Kuinka monta työhösi liittyvää sähköpostiviestiä saat keskimäärin päivässä? ?

13. Informaation ylikuormituksen vaikutukset työpäivään.

**1. Käytän mielestäni liikaa aikaa tarvitsemani aineiston etsimiseen**

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- En eri enkä samaa mieltä
- Eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä

**2. Saamani informaatiomäärä on kasvanut niin paljon, että se haittaa työntekoa.**

- En eri enkä samaa mieltä
- Eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä

**3. Jos informaation määrä kasvaa vielä nykyisestään en pysty enää tekemään työtäni kunnolla.**

- En eri enkä samaa mieltä
- Eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä

**4. Joudun usein käyttämään aikaani epärelevantin informaation läpikäymiseen löytääkseni tarvitsemani tiedon.**

- En eri enkä samaa mieltä
- Eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä

**5. Mielestäni informaation ylikuormitus on todellinen eikä luuloteltu ongelma toimittajien työssä.**

- En eri enkä samaa mieltä
- Eri mieltä
- Täysin eri mieltä

14. Miten informaation liian suuri määrä vaikuttaa työhösi

	Kyllä	Ei	
			Jos vastasit "kyllä", kerro kuinka monta kertaa näin on viimeisen kahden vuoden aikana käynyt
<b>Työtehtäväni on myöhästynyt tai lykkääntynyt .</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
<b>Työtehtävä jäi vaillinaiseksi</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
<b>Työtehtävä jäi kokonaan tekemättä.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
<b>Juttua varten tekemäni dokumentti on hukunut ja olen joutunut kirjoittamaan sen uudelleen.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
<b>Olen ollut sairauslomalla informaation ylikuormituksen aiheuttaman stressin vuoksi.</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>

15. Saamani suuret informaatiomäärät saavat minut tuntemaan

Kiinnitä otsikkorivi	Ei koskaan	Joskus	Lähes päivittäin	Jatkuvasti
<b>Stressiä</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Väsymystä</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Ärtynoisyyttä</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Mitkä tiedonlähteet koet kuormittaviksi informaation/ aineiston suuren määrän vuoksi?

Kiinnitä otsikkorivi	Ei kuormita	Kuormittaa vähän	Kuormittaa jonkin verran	Kuormittaa paljon
<b>Sähköposti</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Internet</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Uutistoimistot</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Aamulehden tiedotteet ja asiakirjat</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Muut sanomalehdet</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Henkilölähteet</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Omat kokoelmat (fyysiset tai sähköiset)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Media-arkisto</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Doris-toimitusjärjestelmä</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Kuva-arkisto</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Käsikirjasto</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Onko muita tiedonlähteitä, jotka koet kuormittaviksi?

18. Vältteletkö seuraavia tiedonlähteitä informaation ylikuormituksen takia? [?](#)

- Sähköposti
- Internet
- Uutistoimistot
- Käsikirjasto
- Aamulehden tiedotteet ja asiakirjat
- Muut sanomalehdet
- Henkilölähteet
- Omat kokoelmat (fyysiset tai sähköiset)
- Media-arkisto
- Doris-toimitusjärjestelmä
- Kuva-arkisto
- En välttele mitään tiedonlähdetä tästä syystä

19. Onko muita tiedonlähteitä, joita välttelet?

20. Onko jotain muuta mitä haluaisit kertoa kokemuksistasi tai suhtautumisestasi informaation

ylikuormitukseen? [?](#)

## Henkilökohtainen tiedonhallinta

21. Mitä paperidokumentteja säilytät? [?](#)

- Kirjoittamiani juttuja printattuna tai lehtileikkeinä
- Juttuja muista lehdistä
- Jutun kirjoittamisen apuna käytettyjä lähteitä ja dokumentteja
- Tärkeäksi katsomiani tulostettuja sähköpostiviestejä
- En säilytä mitään paperidokumentteja

22. Mitä muita paperidokumentteja säilytät?

23. Miten säilytät paperidokumentteja? [?](#)

- Mapitan kaikki aiheenmukaisiin kansioihin
- Mapitan vain tärkeimmät paperidokumentit
- Kasaan aiheenmukaisiin pinoihin työpöydälle tai lähistölle.
- Mapitan kaikki samaan kansioon aiheesta riippumatta
- Kasaan kaiken samaan pinoon aiheesta riippumatta
- En säilytä paperidokumentteja

24. Kerro, jos sinulla on muita tapoja säilyttää paperidokumentteja

25. Internet aineiston säilytys

	Kiinnitä otsikkorivi	En koskaan	Joskus	Usein
Käytän työnantajan kokoamaa "suosikit" linkkilistaa		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lisään "suosikit" listaan omia linkkejä		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Säilytän internetistä printtaamiani dokumentteja paperilla.		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tallennan internetistä löytämiäni dokumentteja tietokoneeni kovalevyille		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Painan lähteet mieleeni ja haen tarvittaessa internetin hakukoneella (esim. Google)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kerään omaa linkkilistaa erilliseen tiedostoon		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. Käytätkö jotain muuta tapaa säilyttää internetistä löytynyttä aineistoa?

27. Mitä säilytät sähköisinä dokumentteina omalla tietokoneellasi? [?](#)

- Omat jutut tai niiden versioita
- Juttuja muista lehdistä
- Internetistä poimittuja dokumentteja
- Sähköpostin kautta tulleita dokumentteja
- Työhön tarvittavia ohjeita



28. Mitä muita työhönliittyviä dokumentteja säilytät tietokoneesi kovalevyllä?

29. Miten järjestät sähköiset dokumenttisi?

- Systemaattisesti aiheenmukaisissa kansioissa.
- Sen hetken työssä tarvittavat dokumentit (tietokoneen) työpöydälle loput kansioissa.
- Kaikki dokumentit (tietokoneen) työpöydälle.
- Kaikki dokumentit samaan kansioon aiheesta riippumatta.
- Sikin sokin sinne tänne.

30. Onko sinulla muita tapoja järjestää sähköiset dokumenttisi?

31. Miten järjestät säilytettävät sähköpostiviestisi?

- Järjestän saapuneet viestit heti aiheenmukaisiin kansioihin.
- Osan järjestän kansioihin osa jää saapuneet-kansioon/inboxiin.
- En järjestä mitään sähköposteja kansioon.
- Printtaan tärkeimmät viestit paperiarkistooni.
- Järjestän viestit kansioihin silloin tällöin.

32. Millä muilla tavoin järjestät sähköpostejasi?

33. Kuinka monta sähköpostiviestiä sinulla on tällä hetkellä saapuneet-kansioissa/inboxissa? 2

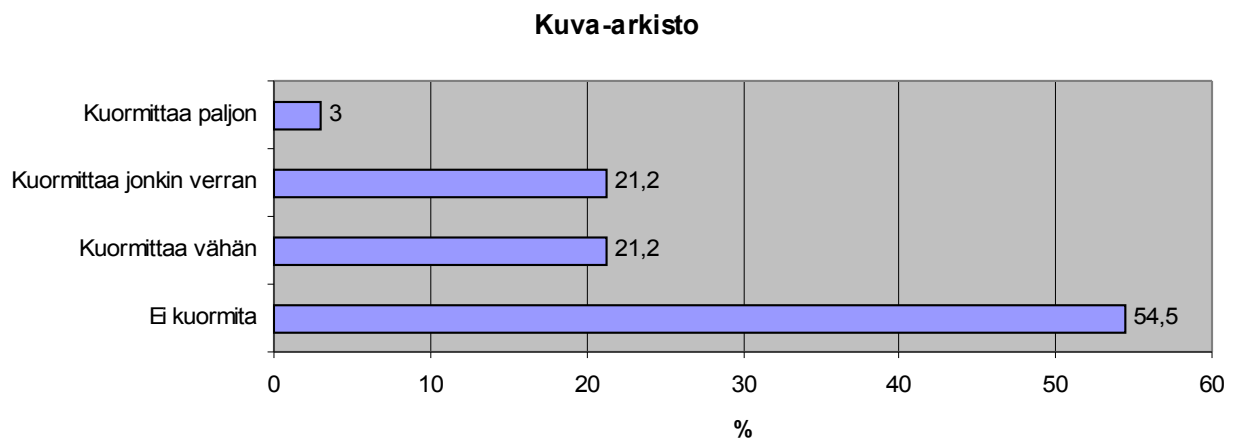
34. Miten seuraavat väittämät kuvaavat työskentelytapojasi? (1. - ei kuvaa laisinkaan, 5. - kuvaa erinomaisesti)

	1	2	3	4	5
<b>Kiinnitä otsikkorivi</b>					
<b>Järjestän henkilökohtaiset arkistoni systemaattisesti.</b>	○	○	○	○	○
<b>Sähköpostiviestit saapuneet-kansiossa/inboxissa kertovan minulle keskeneräisistä töistä.</b>	○	○	○	○	○
<b>Minun on vaikea löytää tarvitsemani paperidokumentit arkistostani.</b>	○	○	○	○	○
<b>Minun on vaikea löytää tarvitsemani viestit sähköpostistani.</b>	○	○	○	○	○
<b>Minun on helppo löytää tarvitsemani sähköiset dokumentit arkistostani.</b>	○	○	○	○	○
<b>Minun on vaikea löytää tarvitsemani internet aineisto arkistostani.</b>	○	○	○	○	○
<b>Minun on helppo keksiä kuvailevia nimiä kansioille.</b>	○	○	○	○	○
<b>Paperiarkistoissani on runsaasti turhia dokumentteja mutten jaksa poistaa niitä</b>	○	○	○	○	○
<b>Minulla on sähköpostissani runsaasti vähemmän kiireellisiä viestejä, mutten jaksa lukea niitä.</b>	○	○	○	○	○

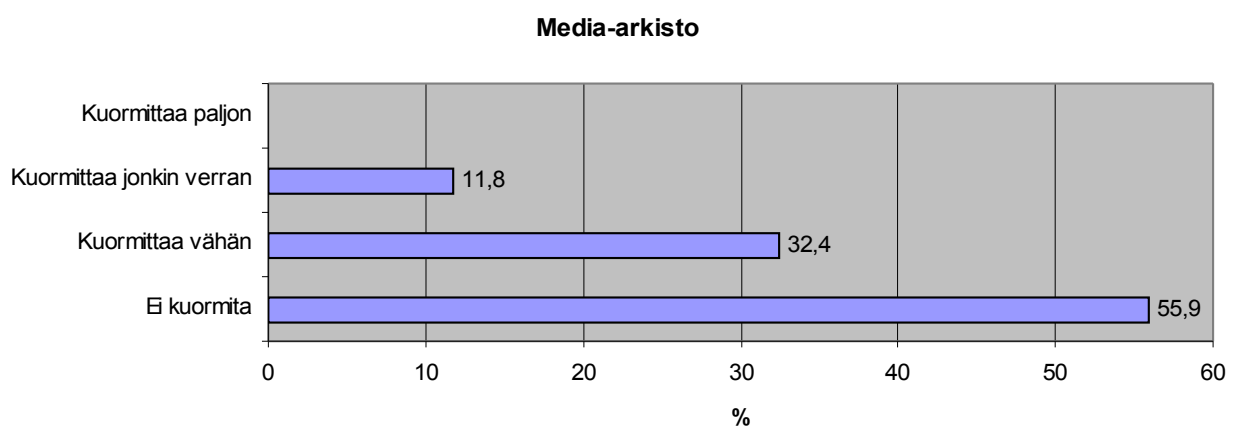
35. Onko jotain muuta mitä haluaisit kertoa henkilökohtaisesta tiedonhallinnastasi?

Kiitos vastauksistanne

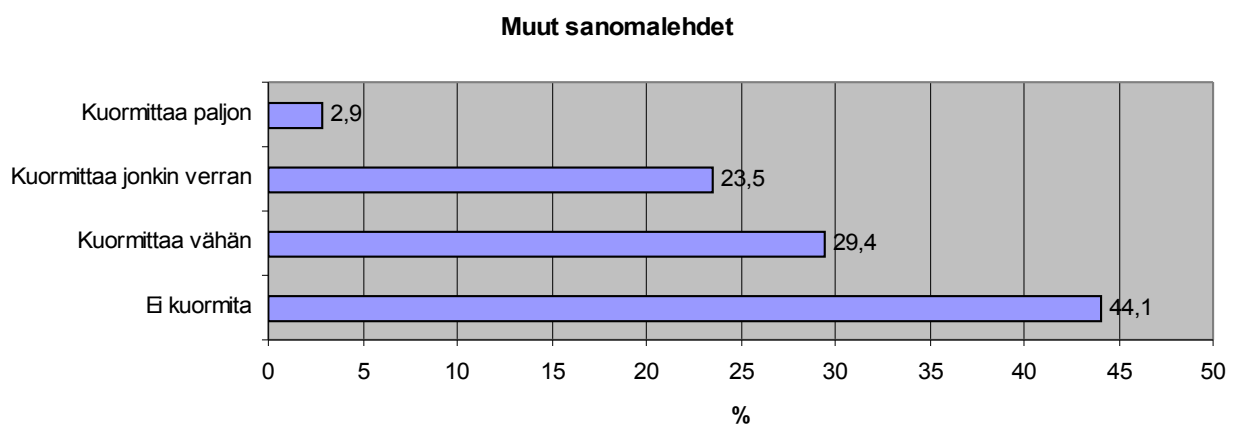
### Liite 3: Kuviot



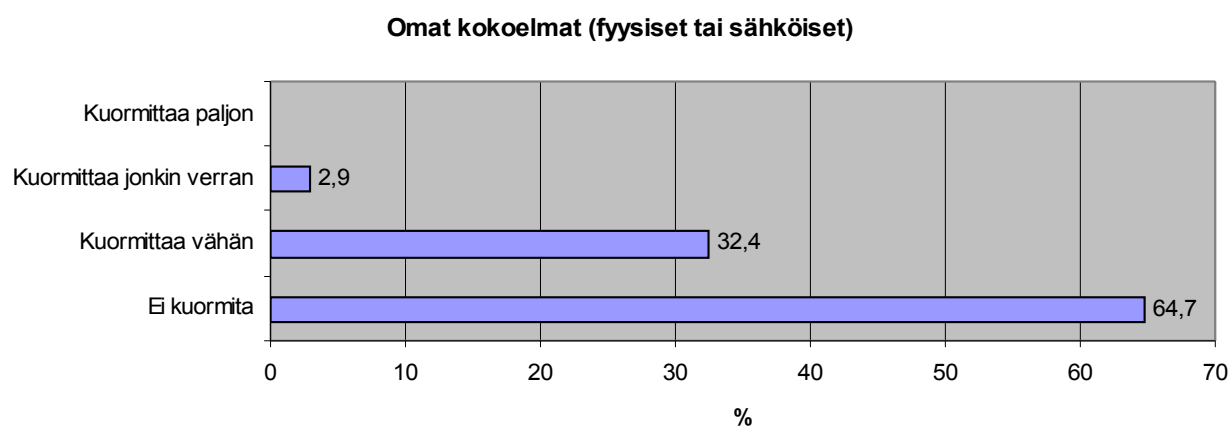
Liitekuvio 1. Kuva-arkiston koettu kuormittavuus. (n = 33)



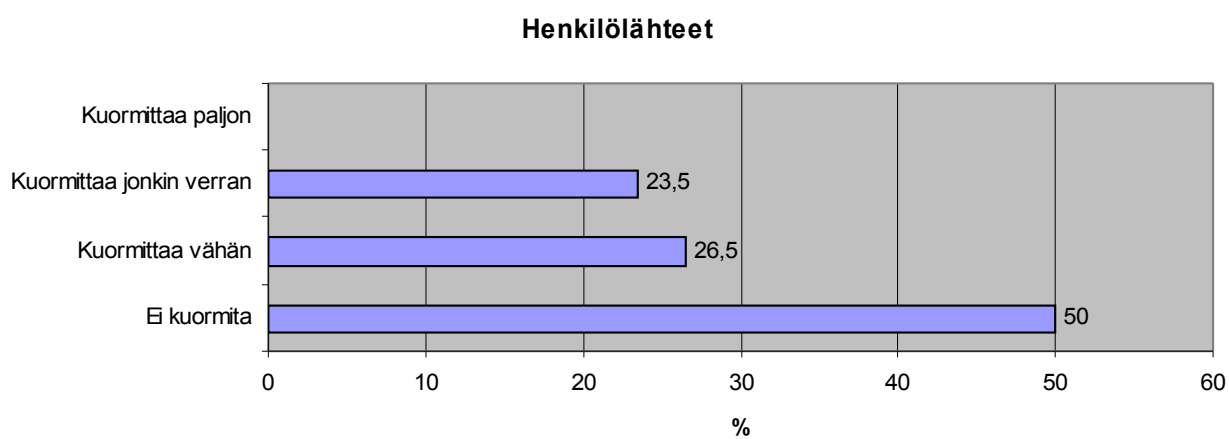
Liitekuvio 2. Media-arkiston koettu kuormittavuus. (n = 34)



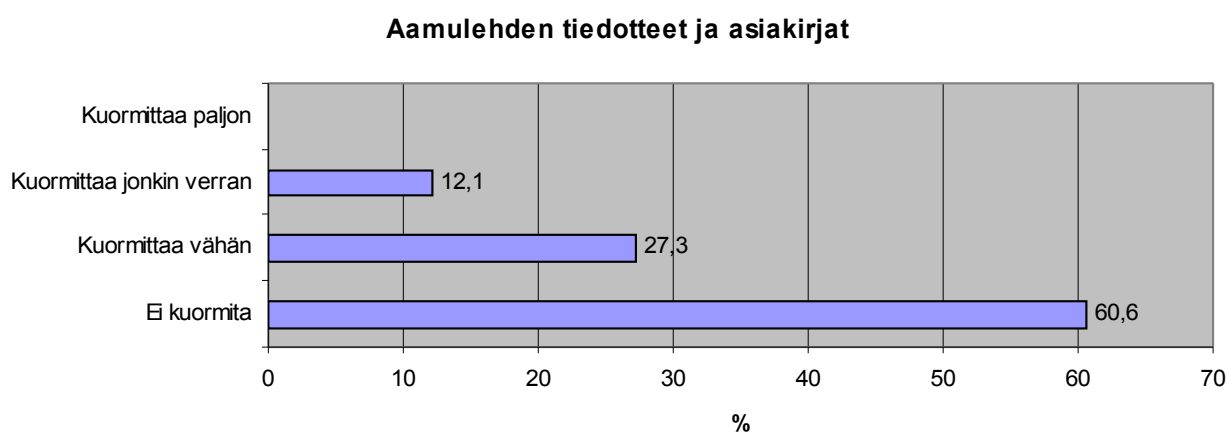
Liitekuvio 3. Muiden sanomalehtien koettu kuormittavuus. (n = 34)



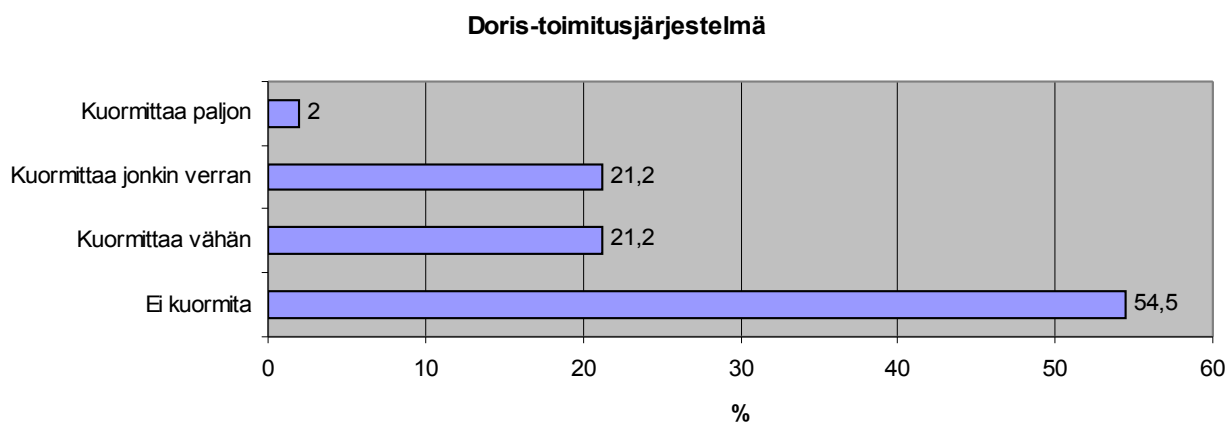
Liitekuvio 4. Omien kokoelmien koettu kuormittavuus. (n = 34)



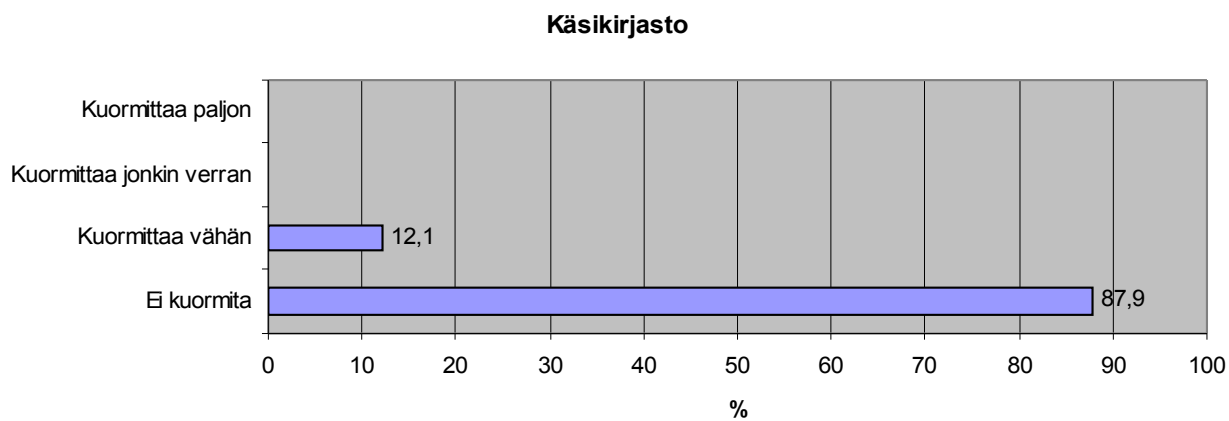
Liitekuvio 5. Henkilölähteiden koettu kuormittavuus. (n = 34)



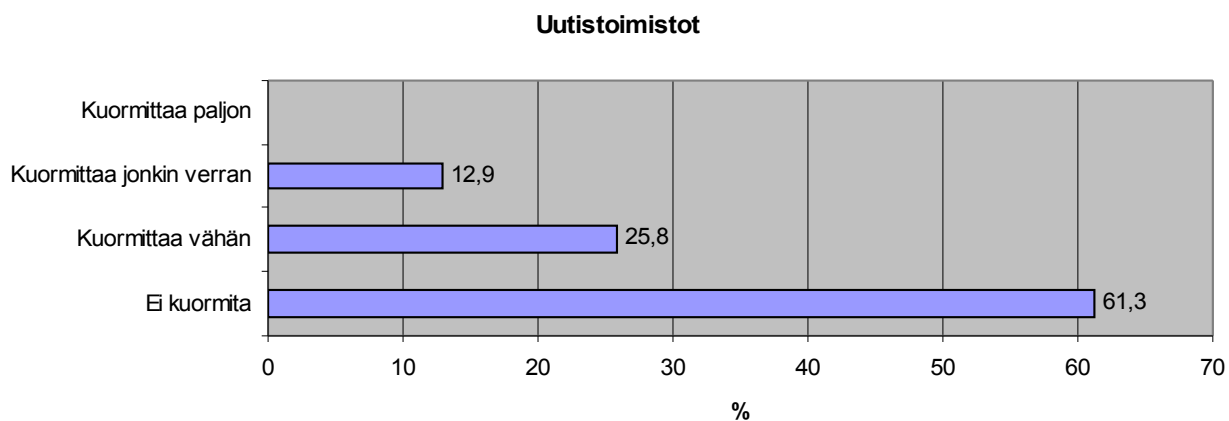
Liitekuvio 6. Aamulehden tiedotteiden ja asiakirjojen koettu kuormittavuus. (n = 33)



Liitekuvio 7. Doris-toimitusjärjestelmän koettu kuormittavuus. (n = 34)

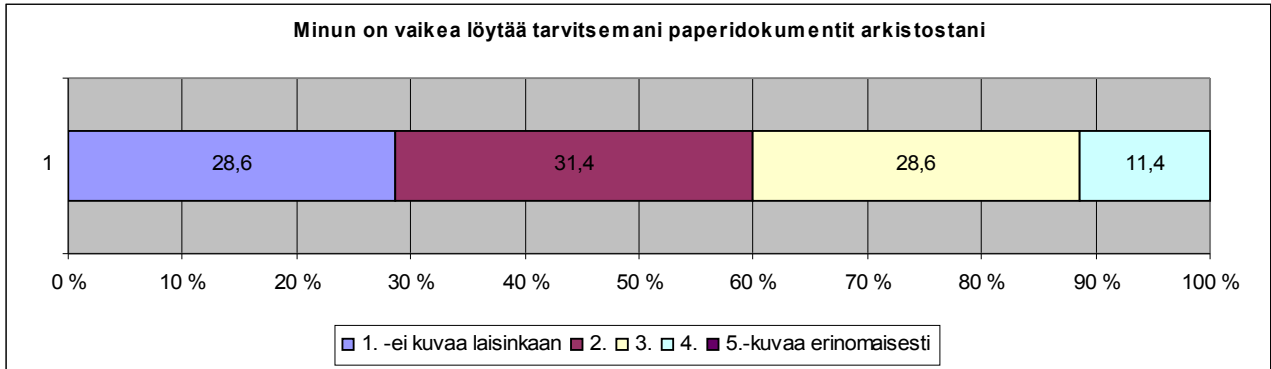


Liitekuvio 8. Käsikirjaston koettu kuormittavuus. (n = 33)

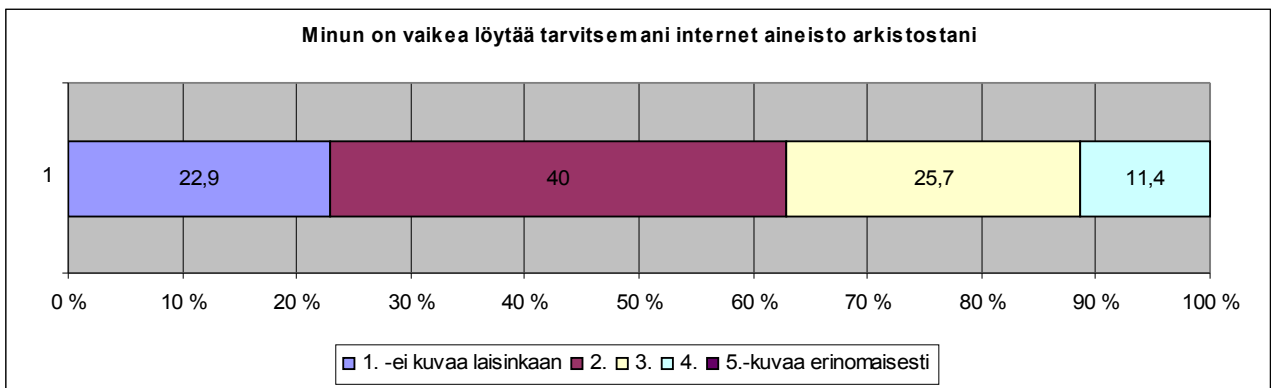


Liitekuvio 9. Uutistoimistomateriaalin koettu kuormittavuus. (n = 31)

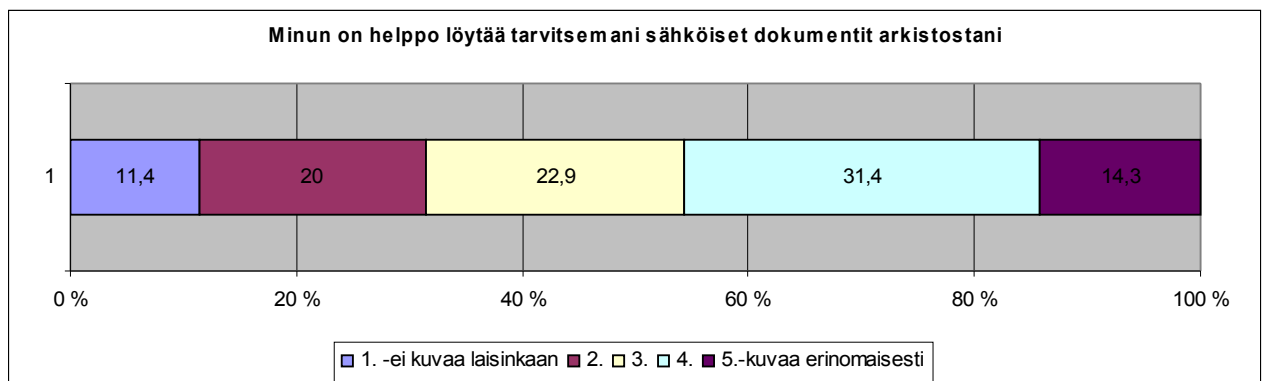
Selvitin Aamulehden toimittajien työskentelytapoja kyselylomakkeen kohdassa 34 väitelauseiden avulla. Toimittajat saivat valita viidestä eri vaihtoehdosta. Seuraavassa on jakaumat osasta vastauksia.



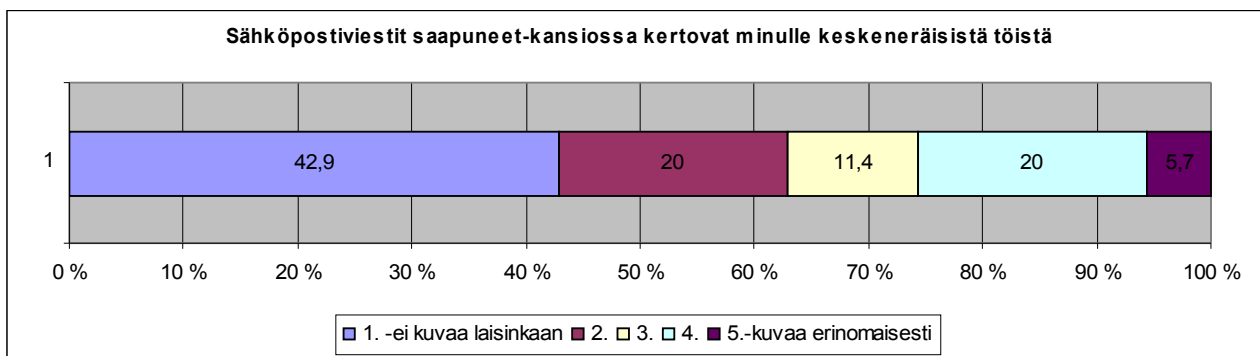
Liitekuvio 10. Kokemukset paperidokumenttien uudelleen löytämisestä omista kokoelmista. (n = 35)



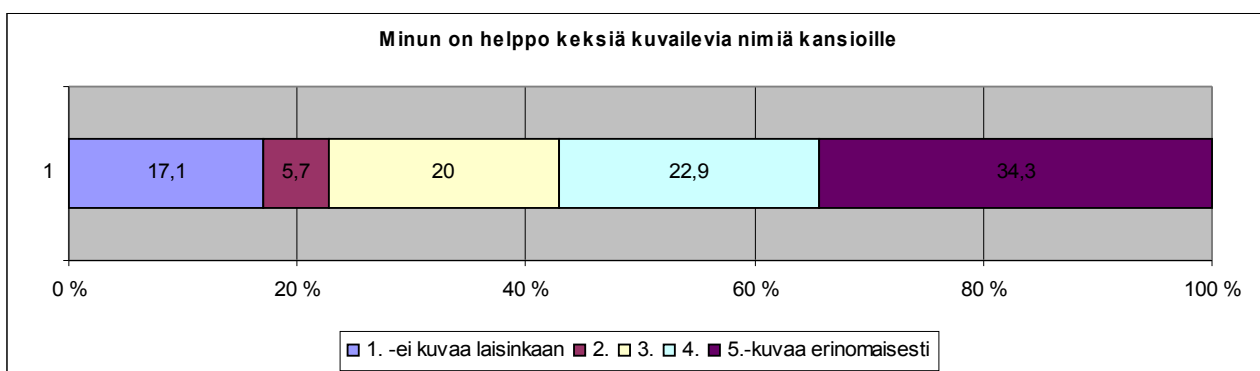
Liitekuvio 11. Kokemukset verkkoaineiston uudelleen löytämisestä omista kokoelmista. (n = 35)



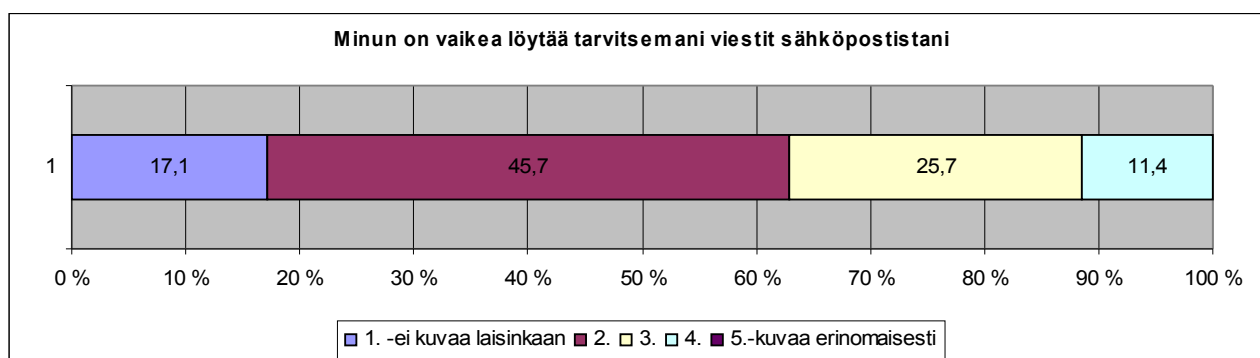
Liitekuvio 12. Kokemukset sähköisten dokumenttien uudelleen löytämisestä omista kokoelmista. (n = 35)



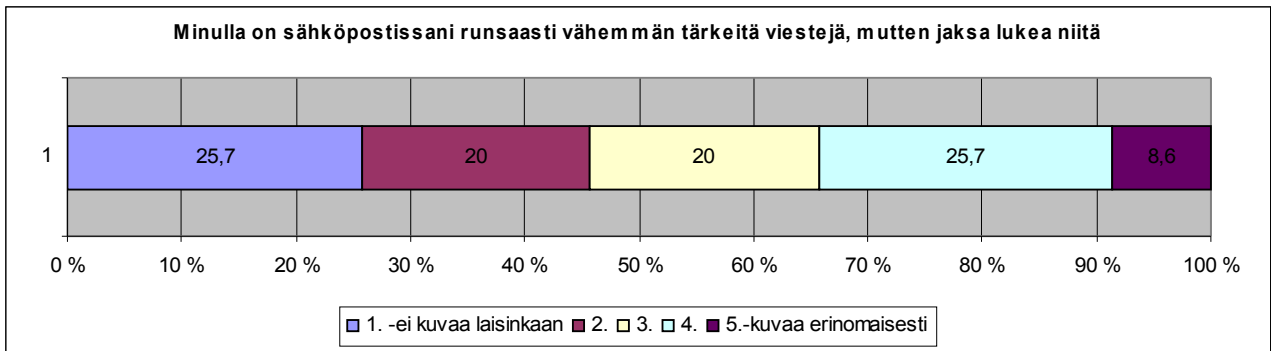
Liitekuvio 13. Sähköpostin saapuneet-kansion käyttö tehtävien hallintaan. (n = 35)



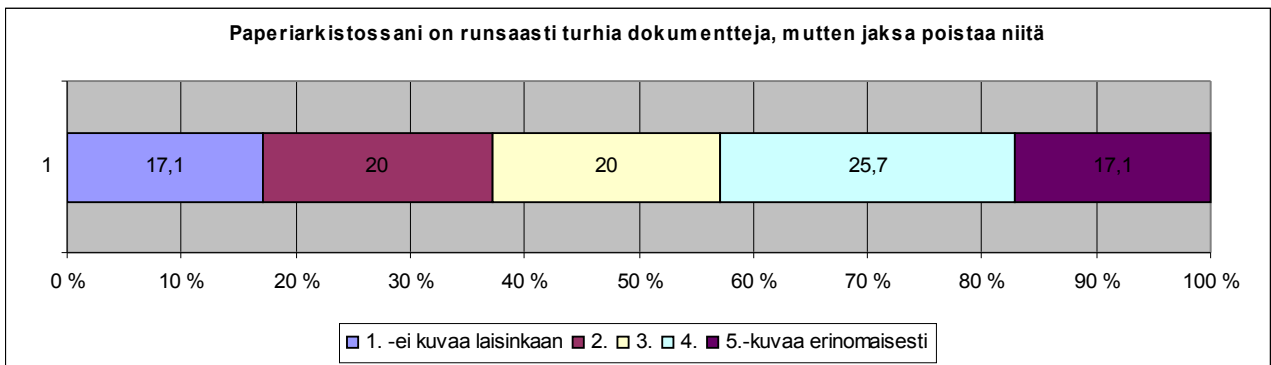
Liitekuvio 14. Kokemukset arkistokansioiden nimeämisen helppoudesta. (n = 35)



Liitekuvio 15. Kokemukset sähköpostiviestien löytämisen hankaluudesta sähköpostilaatikosta. (n = 35)



Liitekuvio 16. Kokemuksen vähemmän tärkeistä ja lukemattomista sähköpostiviesteistä. (n = 35)



Liitekuvio 17. Kokemukset paperidokumenttien organisoimistavoista. (n = 35)